

Інформація про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Комісії з регулювання азартних ігор у 2024 році

Усі звернення зареєстровані, проаналізовані за їх змістом та розглянуті згідно з чинним законодавством. У разі порушення в письмових зверненнях питань, що не входять до повноважень КРАІЛ, звернення для забезпечення їх об'єктивного та своєчасного розгляду скеровувалися згідно з вимогами законодавства України за належністю до відповідних органів державної влади.

За наявності інформації про можливе порушення прав гравців, здійснені запити до організаторів азартних ігор з метою всебічного та об'єктивного встановлення обставин.

За наявності ознак ігрової залежності, забезпечено додаткове проведення роз'яснювальної роботи з громадянами щодо відповідального відношення до участі в азартних іграх та можливості встановлення особистих обмежень.

Впродовж 2024 року до Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей надійшло **11331** звернень громадян з яких з них:

заяви про самообмеження/обмеження – **9751**

повідомлення про порушення у сфері азартних ігор – **1455**

з інших питань – **125**

За ознакою надходження:

Через спеціальну електронну форму повідомлення про порушення у сфері азартних ігор – **1378**;

Надійшло на електронну пошту КРАІЛ – **9644**;

Поштова скринька КРАІЛ – **1**;

Надійшло за належністю від інших органів – **48**;

Подано особисто заявниками (заяви про самообмеження/обмеження) -**182**;

Поштою – **78**;

Серед актуальних питань що порушували громадяни у зверненнях, найчастіше стосувались:

- можливе порушення організаторами азартних ігор вимог законодавства у сфері організації і проведення азартних ігор;
- боротьба з ігровою залежністю (лудоманією) та порядку внесення відомостей до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх;
- прав, обов'язків та вимог до організаторів азартних ігор;

Також в КРАІЛ функціонує безкоштовна телефонна «гаряча лінія» для отримання повідомлень про порушення у сфері азартних ігор, надання довідкової інформації громадянам, а також прийняття звернень громадян, що стосуються діяльності КРАІЛ.

Протягом 2024 року опрацьовано **3891** звернення, що надійшло на «гарячу лінію» (**352** – від юридичних осіб, **3539** – від фізичних осіб), з таких питань:

- ✓ звернень осіб з ігровою залежністю та їх рідних;
- ✓ застосування норм законодавства у сфері державного регулювання діяльності стосовно організації та проведення азартних ігор та лотерей;
- ✓ листування (фактична адреса, відповіді на запити, повернення направлених документів тощо);
- ✓ інформації, розміщеної на вебсайті КРАІЛ;
- ✓ інших питань з діяльності КРАІЛ.