

## АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА про проведену роботу у сфері захисту прав громадян та розгляду звернень громадян у КРАІЛ за 2022 рік

### Дані щодо розгляду звернень громадян

Захист прав, законних інтересів, життя та здоров'я громадян є одним із принципів державної політики у сфері організації та проведення азартних ігор.

Робота із зверненнями громадян в Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей спрямована на забезпечення права кожного громадянина звертатися із зауваженнями та пропозиціями у сфері азартних ігор та лотерейній сфері, заявами або клопотаннями щодо реалізації своїх прав і законних інтересів, скаргами про їх порушення відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про державне регулювання діяльності щодо організації та проведення азартних ігор» (далі – Закон).

Протягом 2022 року до КРАІЛ надійшло 405 звернень від громадян.

Із зазначеної кількості звернень за формою надходження до КРАІЛ надійшло:

- поштою (електронною поштою) – 376;
- усні – 6;
- подані громадянами особисто – 19;
- через поштову скриньку – 4.

За змістом отриманих звернень (рис. 1) :

- повідомлення про можливі порушення у сфері азартних ігор – 257;
- заяви про самообмеження та обмеження – 129;
- інші питання – 19.



Питання, що порушувались громадянами у зверненнях, найчастіше стосувались:

- можливих порушень організаторами азартних ігор вимог законодавства у сфері організації і проведення азартних ігор;
- можливих випадків нелегальної організації та проведення азартних ігор;
- боротьби з ігровою залежністю (лудоманією) та порядку внесення відомостей до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх;
- протидії розвитку та функціонуванню заборонених азартних ігор і гральних закладів на території України;
- здійснення відшкодування фінансової шкоди особі, участь якої в азартних іграх заборонена Законом та іншими законами, внаслідок бездіяльності організатора азартних ігор;
- прав, обов'язків та вимог до організаторів азартних ігор;
- окремих питань застосування законодавства у сфері організації та проведення азартних ігор.

Кількість звернень, що надійшли до КРАІЛ у розрізі регіонів України  
(рис. 2)



За місцем знаходження заявників найбільше звернень надійшло з Київської, Сумської, Львівської, Дніпропетровської, Івано-Франківської, Житомирської, Одеської, Вінницької, Запорізької та Хмельницької.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» забезпечено можливість громадян отримати детальну інформацію щодо вимог до

оформлення письмового звернення, надано рекомендації щодо формулювання проблемних питань, їх змісту та повноти.

Крім того, щоденно працівниками КРАІЛ надаються консультації громадянам на звернення у телефонному режимі.

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.

За результатами роботи «гарячої лінії» КРАІЛ за звітний період було прийнято та опрацьовано 1524 звернення від фізичних осіб та представників юридичних осіб, в більшості випадків відповідь по суті надана в телефонному режимі, 6 звернень громадян передано для розгляду самостійним структурним підрозділам.

Основні питання, порушені у зверненнях, які надійшли на «гарячу лінію» КРАІЛ за вказаний період, стосувалися:

- 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);
- звернень осіб з ігровою залежністю та їх рідних;
- інформації, розміщеної на вебсайті КРАІЛ;
- інших питань з діяльності КРАІЛ.

Усі звернення громадян зареєстровані та розглянуті згідно з вимогами чинного законодавства. З усіх питань, порушених у зверненнях, громадянам надано відповіді в установленому порядку.

Для інформування громадян про можливі способи та зручні сервіси звернення до КРАІЛ створено інфографічні матеріали, які розміщені на офіційному вебсайті КРАІЛ.

#### Дані щодо відповідальної гри та запобігання вираженій ігровій залежності (лудоманії)

Правові засади здійснення державного регулювання господарської діяльності у сфері організації та проведення азартних ігор в Україні, правові, економічні, соціальні та організаційні умови функціонування азартних ігор визначаються Законом.

В КРАІЛ повсякденно ведеться робота щодо дотримання вимог відповідальної гри та запобігання вираженій ігровій залежності (лудоманії).

Відповідно до частини першої статті 5 Закону КРАІЛ формує та веде Реєстр осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх (далі – Реєстр).

Відповідно до частини шостої статті 16 Закону обмеження участі особи в азартних іграх шляхом внесення до Реєстру здійснюється:

- самостійно за заявою особи шляхом особистого подання організатору азартних ігор або КРАІЛ письмової заяви (заяви про самообмеження) з одночасним пред'явленням документа, що посвідчує особу на строк від шести місяців до трьох років;
- КРАІЛ за обґрунтованою заявою членів сім'ї першого ступеня споріднення або законних представників (заяви про обмеження) на строк до шести місяців у встановленому порядку;
- за рішенням суду.

Зразки заяви про самообмеження та заяви про обмеження розміщені на вебсайті КРАІЛ.

З огляду на те, що заява може бути подана в письмовій або електронній формі з дотриманням вимог Закону України «Про електронні довірчі послуги», на вебсайті КРАІЛ розміщено посилання на вебпортал ДІА, де можна підписати документи за допомогою електронного підпису.

Протягом 2022 року до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх, внесено відомості про 315 осіб. В порівнянні з 2021 роком кількість осіб, внесених до Реєстру, збільшилась на 120 осіб або на 61,5%.

Всього станом на 31.12.2022 в Реєстрі осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх, міститься 450 діючих (актуальних) записів.

На підставі інформації, яка наявна в Реєстрі, щоденно формуються статистичні дані про фізичних осіб щодо їх кількості та строку дії обмеження.

За результатами опрацювання статистичних даних, та з метою інформування громадськості, здійснюється робота щодо періодичного висвітлення інформації на офіційному вебсайті КРАІЛ (з дублюванням у соціальних мережах) щодо функціонування Реєстру.

Комісія з регулювання азартних ігор та лотерей на постійній основі проводить роз'яснювальну роботу про можливі негативні наслідки участі в азартних іграх шляхом публікації інформаційних матеріалів на офіційному вебсайті та офіційних сторінках у соціальних мережах, крім того розроблено та розміщено першу соціальну рекламу на тему відповідального ставлення до участі в азартних іграх.

З метою кращого розуміння проблематики ігрової залежності створено та розміщено на вебсайті КРАІЛ анонімне онлайн-опитування.

Станом на 31.12.2022 в анонімному онлайн-опитуванні взяло участь 419 респондентів, з яких 223 виявились гравцями, які періодично відвідують гральні заклади та беруть активну участь в азартних іграх.

Також на вебсайті КРАІЛ розміщено оновлені переліки:

Закладів охорони здоров'я, які надають медичні послуги особам з ігровою залежністю;

Надавачів соціально-психологічних послуг з реабілітації осіб з ігровою залежністю.

Дані щодо організації роботи у сфері захисту прав громадян та інформування громадськості

КРАІЛ відповідно до пункту 18 частини першої статті 8 Закону на постійній основі здійснює заходи щодо запобігання та виявлення порушень законодавства у сфері організації та проведення азартних ігор, зокрема:

здійснює моніторинг мережі Інтернет з метою виявлення вебсайтів, які надають послуги з ознаками азартних ігор, букмекерської діяльності та онлайн покеру без відповідних ліцензій;

проводить аналіз повідомлень, що надходять від державних органів, органів місцевого самоврядування, правоохоронних органів чи інших державних органів;

забезпечує розгляд інформації, що надходить від фізичних та юридичних осіб, у тому числі від громадських об'єднань та їхніх представників тощо.

З метою належного реагування на випадки порушення у сфері азартних ігор та забезпечення безперешкодного доступу громадськості до повідомлення за формою, встановленою рішенням КРАІЛ від 11.08.2021 № 482, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 17.09.2021 за № 1228/36850, на головній сторінці офіційного вебсайту КРАІЛ розміщено форму повідомлення про порушення у сфері азартних ігор та номер телефону безкоштовної «гарячої лінії» (0-800-50-13-77).

Повідомлення про порушення у сфері азартних ігор, які надходять через спеціальну форму, розміщену на вебсайті КРАІЛ, приймаються, підлягають попередньому розгляду та в установленому порядку реєструються. За результатами опрацювання отриманих повідомлень КРАІЛ вживає заходи, передбачені законодавством. Зокрема такі повідомлення є підставою для здійснення:

- заходів державного нагляду (контролю);
- направлення вимоги КРАІЛ щодо обмеження доступу на (з) території України до такого вебсайту або його частини;
- звернення до правоохоронних органів та органів, які здійснюють правоохоронні функції тощо.

Так, за 2022 рік через електронну форму повідомлень про порушення у сфері азартних ігор до КРАІЛ надійшло 132 повідомлення.

Під час розгляду повідомлень про порушення у сфері азартних ігор здійснюється аналіз викладених обставин, у разі виявлення фактів можливих порушень вимог законодавства у сфері азартних ігор та лотерей, фактів нелегальної діяльності, повідомляється відповідний самостійний структурний підрозділ КРАІЛ та/або правоохоронний орган.

З метою реалізації положень статті 25 Закону та Порядку направлення та виконання вимог щодо обмеження доступу на території України до вебсайту або його частини, затвердженого рішенням КРАІЛ від 30.08.2021 № 521, починаючи з січня 2022 року КРАІЛ прийнято 209 рішень про направлення вимог щодо обмеження доступу на (з) території України до вебсайтів, з використанням яких організовуються, проводяться азартні ігри чи надається доступ до них без відповідної ліцензії. За результатами реалізації всіх етапів, передбачених згаданим вище Порядком, протягом 2022 року КРАІЛ сформовано та направлено до Бюро економічної безпеки України та Служби безпеки України 63 пакети документів з метою перевірки фактів можливої незаконної діяльності з організації або проведення азартних ігор та лотерей та причетності вебсайтів до діяльності, що створює загрозу національній безпеці.

Крім того, з серпня 2022 року КРАІЛ розпочато проведення заходів державного нагляду (контролю) в сфері організації та проведення азартних ігор. На підставі отриманих повідомлень про можливі порушення проведено 5 позапланових перевірок діяльності організаторів азартних ігор, за результатом яких було встановлено наявність порушень законодавства в сфері організації та проведення азартних ігор та складено 3 приписи про усунення порушень, виявлених за результатом проведення позапланових перевірок.

Для всебічного інформування громадськості офіційний вебсайт та соціальні мережі КРАІЛ (Фейсбук, Телеграм, Інстаграм) постійно наповнюються актуальною інформацією у сфері захисту прав громадян, відповідальної гри і запобігання вираженій ігровій залежності (лудоманії), а також новинами щодо організації та проведення азартних ігор в Україні, що дає можливість громадянам в цілодобовому вільному доступі отримувати і ознайомлюватися з такою інформацією.

КРАІЛ оприлюднено такі статті та інформаційні повідомлення:

- «Інформація для захисту прав громадян»;
- «Грай відповідально»;
- «Інфографіка щодо поданих заяв про самообмеження та обмеження»;
- «Що потрібно знати перед початком гри?»;
- «Інфографічні матеріали щодо Принципів відповідальної гри»;
- «Як подати звернення»;
- «Як повідомити про порушення у сфері азартних ігор»;
- «Гравець»;
- «Організатор азартних ігор»;
- «До уваги гравців»;
- «Знай де грати»;
- «Перелік найпоширеніших питань та відповідей на них».

Крім того, на вебсайті КРАІЛ розміщено інформаційні відеороз'яснення:

- «Чому слід перевіряти наявність української ліцензії в організатора азартних ігор?»;
- «Як відрізнити легальний заклад від нелегального?».

Створено та розміщено на офіційному вебсайті КРАІЛ Е-брошуру обізнаності фізичних осіб щодо захисту прав у сфері азартних ігор.

Також на офіційному вебсайті КРАІЛ створено відповідні розділи, що висвітлюють роботу зі зверненнями громадян та у сфері боротьби з ігровою залежністю (лудоманією), де зокрема розміщено:

- інформаційні матеріали щодо способів подання звернень до КРАІЛ;
- інформація про гравця;
- інформація про організатора азартних ігор;
- принципи відповідальної гри;
- алгоритми дій для подання заяв про самообмеження/обмеження;
- інформація щодо ігрової залежності (лудоманії), її проявів та наслідків, методик лікування.

Варто відзначити, що в умовах триваючої повномасштабної збройної агресії росії проти України, КРАІЛ в межах повноважень, визначених Законом та Положенням про КРАІЛ, вживає всіх необхідних заходів щодо гарантування прав і свобод людини і громадянина, передбачених Конституцією та законами України, а також міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

---