

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства цифрової
трансформації України

_____ 2025 року № _____

Положення
про отримання, обробку та реагування на отримані повідомлення про
порушення у сфері організації та проведення азартних ігор

I. Загальні положення

1. Це Положення визначає механізм отримання, прийняття повідомлень про порушення у сфері організації та проведення азартних ігор, способи реагування на такі повідомлення та порядок надання відповідей на них.

2. У цьому Положенні терміни вживаються у таких значеннях:

заявник – фізична особа, яка звернулася із повідомленням про порушення у сфері організації та проведення азартних ігор до Агентства ПлейСіті;

повідомлення про порушення у сфері організації та проведення азартних ігор (далі – повідомлення) – повідомлення, яке містить інформацію про обставини/факти, що можуть свідчити про недотримання/порушення організатором азартних ігор законодавства про азартні ігри та/або незаконну діяльність з організації та/або проведення азартних ігор чи надання доступу до них у приміщеннях, на вебсайтах та/або мобільних додатках, відомості про які відсутні у реєстрах, що ведуться відповідно до Закону України «Про державне регулювання діяльності щодо організації та проведення азартних ігор» (далі – Закон), без відповідної ліцензії;

реагування на повідомлення – послідовність дій Агентства ПлейСіті, спрямованих на визначення способу реагування на повідомлення відповідно вимог передбачених Законом.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі, Законах України «Про рекламу», «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», Типовій інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55.

3. Повідомлення, що подається заявником до Агентства ПлейСіті має містити:

1) відомості про заявника:

прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) заявника;
 контактні дані (номер телефону (у разі наявності), адресу електронної пошти (у разі наявності) або поштову адресу, на яку може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з заявником);

2) інформацію про обставини/факти, що можуть свідчити про недотримання/порушення організатором азартних ігор законодавства у сфері організації та проведення азартних ігор та/або незаконну діяльність з організації та/або проведення азартних ігор чи надання доступу до них у приміщеннях, на вебсайтах та/або мобільних додатках, відомості про які відсутні у реєстрах, що ведуться відповідно до Закону, без відповідної ліцензії:

суть порушення з чітким та послідовним викладенням обставин;
 місцезнаходження грального закладу та/або адреса вебсайту/назва мобільного додатку;

відомості про організатора азартних ігор та/або його працівників, які вчиняли чи брали участь у вчиненні такого порушення (за наявності) або про особу (осіб), яка здійснює/здійснювали незаконну діяльність з організації та/або проведення азартних ігор чи надання доступу до них (за наявності);

дата вчинення або виявлення порушення заявником;

3) спосіб отримання відповіді на повідомлення (особисто, поштою, на адресу електронної пошти, іншими технічними засобами електронних комунікацій);

4) дата складання повідомлення та підпис заявника (для письмових повідомлень).

До повідомлення можуть додаватись документи та матеріали (відеофайли, фотографії, скріншоти, тощо), які підтверджують викладені в повідомленні інформацію та/або факти.

II. Порядок отримання, обробки та прийняття повідомлень

1. Подання заявником та отримання Агентством ПлейСіті повідомлення здійснюється усно або у письмовій формі.

Заявник подає письмове повідомлення:

у паперовій формі шляхом особистого подання або надсилання поштовим відправленням на поштову адресу місцезнаходження Агентства ПлейСіті;

в електронній формі, з дотриманням вимог законодавства про електронні документи та електронний документообіг та у сфері електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг, на адресу електронної пошти Агентства ПлейСіті або шляхом заповнення спеціальної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Агентства ПлейСіті.

Усне повідомлення подається заявником через безкоштовну гарячу лінію, порядок роботи якої встановлюється Агентством ПлейСіті.

Прийняті повідомлення, що надійшли усно через безкоштовну гарячу лінію, реєструються та опрацьовуються Агентством ПлейСіті.

2. Письмове повідомлення, подане в електронній формі без дотримання вимог законодавства про електронні документи та електронний документообіг та у сфері електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг, не підлягає реєстрації та подальшому розгляду.

3. Не підлягає розгляду повідомлення:

яке не містить інформацію про обставини/факти, що можуть свідчити про недотримання/порушення організатором азартних ігор законодавства у сфері організації та проведення азартних ігор та/або незаконну діяльність з організації та/або проведення азартних ігор чи надання доступу до них у приміщеннях, на вебсайтах та/або мобільних додатках, відомості про які відсутні у реєстрах, що ведуться відповідно до Закону, без відповідної ліцензії;

повторне від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;

в якому вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

що містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

III. Способи реагування на повідомлення

1. Агентство ПлейСіті забезпечує реагування на повідомлення.

2. З метою визначення способів реагування на повідомлення Агентство ПлейСіті: здійснює аналіз інформації про обставини/факти, що можуть свідчити про недотримання/порушення організатором азартних ігор законодавства у сфері організації та проведення азартних ігор та/або незаконну діяльність з організації та/або проведення азартних ігор чи надання доступу до них у приміщеннях, на вебсайтах та/або мобільних додатках, відомості про які відсутні у реєстрах, що ведуться відповідно до Закону, без відповідної ліцензії;

звертається із запитамі/вимогами до організаторів азартних ігор, рекламодавців, виробників, розповсюджувачів реклами у сфері організації та проведення азартних ігор з метою отримання інформації та документів;

забезпечує опрацювання інформації та документів, отриманих від організаторів азартних ігор, рекламодавців, виробників, розповсюджувачів реклами у сфері організації та проведення азартних ігор.

3. Способами реагування на повідомлення є:
здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю);
прийняття рішення Агентством ПлейСіті про обмеження доступу до вебсайтів/мобільних додатків, з використанням яких організовуються, проводяться азартні ігри чи надається доступ до них без відповідної ліцензії;
звернення до правоохоронних органів у разі виявлення факту незаконної діяльності з організації та/або проведення азартних ігор;
застосування фінансових санкцій (штрафів), передбачених Законом.

4. У разі якщо повідомлення стало підставою для початку адміністративної процедури, заявник залучається до адміністративного провадження у порядку, визначеному Законом України «Про адміністративну процедуру».

IV. Порядок надання відповідей на повідомлення

1. Повідомлення розглядаються у строк не більше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання, а ті, які потребують додаткового вивчення не більше одного місяця від дня їх надходження до Агентства ПлейСіті.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у повідомленні питання неможливо, встановлюється необхідний строк для їх розгляду, про що повідомляється особі, яка подала повідомлення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у повідомленні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

2. Відповідь на повідомлення заявник отримує у спосіб, зазначений ним у повідомленні.

3. У разі якщо повідомлення не підлягає розгляду з підстав, зазначених у пункті 3 розділу II цього Положення, заявник повідомляється не пізніше як через три робочі дні з дня надходження до Агентства Плейсіті такого повідомлення.

**Заступник директора директорату – керівник
експертної групи з розвитку правового режиму
Дія Сіті та стратегічного партнерства
директорату розвитку IT-індустрії**

Олексій ДОБРОПРАВОВ