

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке работы с обращениями физических и** **юридических лиц в системе банка «Асака»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан "Об обращениях физических и юридических лиц" (далее - Закон) и Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан «ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях» от 31.03.2015г. №73 определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц (далее - обращения) в банке «Асака».

2. Действие настоящего Положения не распространяется на:
обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, хозяйственным процессуальным и иными законодательными актами;
взаимную переписку государственных органов, а также их структурных подразделений.

3. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

заявление - обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

предложение - обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

жалоба - обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

анонимное обращение - обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также не подтвержденное подписью (электронной цифровой подписью);

дубликат обращения - копия обращения одного и того же физического или юридического лица;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется или иным образом выражается несогласие с решением, принятым по предыдущим обращениям, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

электронное обращение - обращение в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать.

4. Обращения могут подаваться в устной или письменной либо в электронной форме.

Обращения, поступившие на "телефоны доверия" государственных органов, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт государственного органа или на официальный адрес электронной почты государственного органа, регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан (Правительственный портал), регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, с учетом требований Положения о Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров от 30 декабря 2012 г. N 378.

5. Обращения могут быть в виде заявлений, предложений и жалоб.

Физические и юридические лица могут обращаться индивидуально или коллективно.

6. Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

7. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства и изложена суть обращения.

В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) и изложена суть обращения.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося - физического лица или подписью руководителя либо уполномоченного лица обращающегося - юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

Электронное обращение должно быть в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать. Электронное обращение должно соответствовать требованиям, установленным законом.

К обращениям, поданным через представителей обращающихся физических и юридических лиц, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

8. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются. В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения в соответствующие государственные органы, если это обусловлено возможностями государственного органа по рассмотрению обращения, необходимостью своевременной реализации и обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Заявление или жалоба вышестоящему в порядке подчиненности органу подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействии) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления или жалобы восстанавливается государственным органом, рассматривающим заявление или жалобу.

9. Работа с обращениями физических и юридических лиц в банке осуществляется в соответствии со схемой согласно приложению 1 к настоящему Положению.

10. Структурные подразделения банка могут внедрять систему электронного документооборота в работе с обращениями в соответствии с требованиями настоящего Положения.

II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

11. Принятие, регистрация и направление обращений на рассмотрение, а также контроль за их рассмотрением в банке осуществляются ответственным за работу с обращениями структурным подразделением или ответственным работником банка (далее – отдел исполнительской дисциплины и обращений).

12. Электронные обращения должны быть распечатаны в день поступления, а в случае поступления после окончания рабочего времени - на следующий рабочий день.

13. Письменные и электронные обращения (распечатанные) регистрируются в канцелярии банка и/или подразделении по работе с обращениями путем внесения соответствующих записей в журнал регистрации обращений, заполнения учетной карточки по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению и проставления регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

В журнале регистрации обращений указываются порядковый номер обращения, фамилия, имя и отчество обращающегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, его адрес, краткое содержание обращения, дата принятия обращения, дубликат или повторность обращения, отметка о взятии на контроль, наименование структурного подразделения банка, определенного исполнителя, отметка об исполнении с указанием даты.

В регистрационном штампе указываются официальное наименование банка, дата поступления обращения и регистрационный номер.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

14. При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему.

В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого остается в канцелярии банка, а второй отправляется обращающемуся по адресу, указанному на конверте.

Конверты, в которых поступили обращения, могут быть сохранены для определения адреса обращающегося, времени отправления и получения обращения.

15. Физические лица и представители юридических лиц, прибывшие с устными обращениями, принимаются руководителем подразделения по работе с обращениями либо другим ответственным работником банка, а также руководителями структурных подразделений (далее - структурное подразделение) либо другими ответственными работниками банка.

После проверки документов, подтверждающих личность обращающегося, заполняется учетная карточка по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению. Учетная карточка регистрируется в качестве устного обращения.

16. Письменные обращения и другие материалы, представленные физическими лицами и представителями юридических лиц при их устном обращении в

государственный орган, должны быть приняты и приложены к учетной карточке, заполненной в соответствии с пунктом 15 настоящего Положения.

17. Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня с момента поступления вносятся руководителю банка, его заместителю или руководителю структурного подразделения, который проставляет резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения с определением ответственного структурного подразделения (работника) банка.

18. В течение одного рабочего дня с момента проставления резолюции (поручения) канцелярия банка или подразделение по работе с обращениями передает обращение под роспись структурному подразделению (работнику), определенному в качестве исполнителя.

19. Обращения, поступившие в банк, могут быть приняты в производство, направлены в филиалы банка или направлены по принадлежности в другой государственный орган.

20. Обращения, поступившие в банк в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней письмом, подписанным руководителем банка, его заместителями или руководителем структурного подразделения, направляются соответствующим органам с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение другим государственным органам либо направление его тем органам или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если обращения не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие органы, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

21. Обращения, подлежащие рассмотрению филиалами банка, должны быть направлены им в срок не позднее пяти дней со дня поступления письмом или поручением, подписанным руководителем банка, его заместителями или руководителем структурного подразделения, с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме.

22. В случае если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, является основным и обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

23. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения структурное подразделение банка, рассматривающее обращение, может дополнительно запросить информацию у физического или юридического лица, подавшего обращение, а также, в пределах полномочий банка - у других государственных органов в установленном порядке.

24. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях структурное подразделение банка, рассматривающее обращение, может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия руководителя банка или его заместителей.

25. При невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося или другого лица они могут быть вызваны должностным лицом банка. При неявке вызываемого обращающегося должностное лицо банка направляет ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

26. Если поставленные в обращении вопросы затрагивают деятельность хозяйствующих субъектов, то их представители привлекаются банком в пределах своих полномочий для участия в рассмотрении обращения.

27. В необходимых случаях для рассмотрения обращений банком могут привлекаться соответствующие специалисты.

28. По результатам рассмотрения обращения государственным органом принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Решение об оставлении обращения без удовлетворения принимают в Голодном офисе банка – Председатель Правления банка или его заместители; в филиалах банка – Управляющий филиала или его заместители.

В ответном письме на обращение должны содержаться конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

29. Ответное письмо на обращение подписывается Председателем Правления банка, его заместителями или руководителями структурных подразделений банка; в филиалах банка – Управляющим филиала или его заместителем руководителем государственного органа или его структурного подразделения.

Ответное письмо на обращение излагается, по возможности, на языке обращения.

30. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обращающихся, или, по их требованию, другому лицу.

31. Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями Закона и обращающемуся направлен соответствующий ответ.

День направления ответа обращающемуся считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем подразделение по работе с обращениями производит отметку в Журнале регистрации обращений и учетной карточке.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы и не рассмотренные полностью, с исполнения или контроля не снимаются.

32. Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением и по результатам предоставляется единый ответ.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом банк письменно информирует обращающегося.

33. Обращение, взятое на контроль, снимается с контроля и исполнения руководителем или должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль.

34. По обращениям, находящимся на контроле вышестоящего государственного органа, банк письменно сообщает в вышестоящий государственный орган о результатах

рассмотрения обращения с приложением копии ответного письма, направленного обращающемуся.

35. Физические и юридические лица имеют право отозвать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме. При поступлении такого заявления рассмотрение обращения прекращается, и в течение трех дней обращение письмом возвращается обращающемуся.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия банком мер по выявлению и устранению нарушений закона.

36. Хранение рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в установленном порядке в подразделении по работе с обращениями.

III. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

37. Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в Банк, который обязан разрешить вопрос по существу, а когда требуются дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов - в срок до одного месяца.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявлений и жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем Банка, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

38. Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления в Банк, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

39. В отдельных случаях руководитель Банка или его заместитель могут сократить сроки рассмотрения обращений.

40. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в Банк. Если последний день соответствующего срока выпадает на выходной или праздничный день, сроком окончания считается следующий рабочий день.

IV. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

41. Рассмотрению не подлежат:
анонимные обращения;
обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц - при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;
обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным законом.

42. Признание обращения анонимным осуществляется подразделением по работе с обращениями или структурным подразделением банка, рассматривающим обращение.

При признании обращения анонимным об этом составляется заключение, в котором указываются основания для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным утверждается руководителем подразделения по работе с обращениями или руководителем структурного подразделения.

Обращения, поступившие на "Телефоны доверия" банка, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом и настоящим Положением.

Обращения, признанные анонимными, снимаются с контроля или исполнения с момента утверждения заключения.

43. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, подразделение по работе с обращениями или структурное подразделение проверяют наличие документов, подтверждающих их полномочия.

В случае если в обращении отсутствуют документы, подтверждающие полномочия представителя физического и юридического лица, об этом составляется заключение, которое утверждается руководителем подразделения по работе с обращениями или руководителем структурного подразделения.

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, данное обращение не подлежит рассмотрению, о чем письменно уведомляется обращающийся.

V. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

44. В Головном офисе и филиалах банка в установленные дни и часы организуется прием физических лиц и представителей юридических лиц.

Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется Председателем Правления банка, его заместителями, руководителями структурных подразделений банка, в областях Управляющими филиалов и его заместителями, а также иными уполномоченными лицами.

45. Прием в банке физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется на основании графика, утвержденного руководителем банка.

В банке, при необходимости, выделяется отдельное помещение для приема физических лиц и представителей юридических лиц.

46. Графики приема и информация о времени, месте проведения и предварительной записи на него, а также порядок приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем публикации на официальных веб-сайтах банка «Асака», а также размещения в общедоступных местах на стендах или на других технических средствах административных зданий Головного офиса и филиалов.

При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица - документ, подтверждающий его полномочия, а также документ, удостоверяющий его личность.

47. Подразделение по работе с обращениями/ответственное лицо осуществляет организацию приема физических лиц и представителей юридических лиц, пришедших на прием, а также работу, связанную с приемом физических лиц и представителей юридических лиц.

48. Прием физических лиц и представителей юридических лиц в банке осуществляется с участием работников подразделения по работе с обращениями или соответствующего структурного подразделения.

49. По указанию руководителя или уполномоченного лица, осуществляющего прием физических лиц и представителей юридических лиц, к процессу приема могут быть привлечены и другие работники банка.

50. В случае если во время личного приема физических лиц и представителей юридических лиц будет выявлено, что решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к полномочиям банка «Асака», им разъясняется в какой орган или организацию

следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. При этом по требованию физических лиц и представителей юридических лиц об этом дается ответ в письменном виде.

51. Руководителем банка или иными уполномоченными лицами банка могут быть организованы выездные личные приемы.

52. Во время выездных личных приемов могут принимать участие руководитель подразделения по работе с обращениями и другие ответственные работники банка.

53. Выездные личные приемы проводятся согласно графику, утверждаемому Председателем Правления банка.

В необходимых случаях могут проводиться выездные личные приемы, не предусмотренные в графике.

54. Информация о времени, месте проведения выездных личных приемов и порядок предварительной записи на прием доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, определенном в пункте 46 настоящего Положения, а также объявляется в местных средствах массовой информации.

55. Устные обращения физических лиц и представителей юридических лиц, поданные во время выездных личных приемов, оформляются и регистрируются в соответствии с пунктом 15 настоящего Положения и рассматриваются в установленном порядке.

VI. ПРАВА ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

56. При рассмотрении обращения банком физическое и юридическое лицо имеют право получать информацию о ходе рассмотрения обращения, излагать доводы и давать объяснения, знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения, представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании из других органов, пользоваться помощью адвоката.

Физические и юридические лица пользуются также иными правами при рассмотрении обращений в соответствии с законодательством.

57. Должностные или иные уполномоченные лица банка, рассматривающие обращение, обязаны:

обеспечивать физическому и юридическому лицу возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, а также принять меры к возмещению в установленном законом порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если он причинен в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица;

в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения.

Должностное или иное уполномоченное лицо банка, принявшего решение по обращению, обязано разъяснить порядок его обжалования, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним.

VII. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ. ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

58. Подразделение по работе с обращениями осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями обращений, принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения.

Подразделение по работе с обращениями незамедлительно информирует руководителя банка или его заместителя, в филиалах руководителя и его заместителя о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями.

Подразделение по работе с обращениями по результатам мониторинга ежемесячно представляет руководителю банка и его заместителю, в филиалах Управляющему и его заместителям информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости, с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам банка, допустившим нарушения законодательства об обращениях.

59. Банк обеспечивает на ежеквартальной основе обобщение и анализ обращений с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

По результатам анализа подразделение по работе с обращениями или структурное подразделение вносит руководителю банка предложения по обеспечению законности и повышению эффективности рассмотрения обращений в государственном органе, устранению причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства, совершенствованию законодательства.

VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ СРОКОВ И ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

60. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, ненаправление ответа в письменной либо в электронной форме, принятие противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц решения, необеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения принятого в связи с обращением решения, разглашение сведений о частной жизни физических лиц либо о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с их обращением либо за выраженное мнение и содержащуюся в обращении критику, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законом.

61. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на руководителя банка и его заместителей, руководителей филиалов и их заместителей, руководителей соответствующих структурных подразделений банка и филиалов.