

Утверждена протоколом
Правления АО «Octobank»
№ 53 от «15» 07 2024 г.
Председатель Правления

Турсунов И.Б.



ПОРЯДОК работы с обращениями физических и юридических лиц в АО «Octobank»

1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Законом Республики Узбекистан от 03.12.2014г. ЗРУ-378 «Об обращениях физических и юридических лиц» (в новой редакции утверждена Законом РУз.от 11.09.2017г.№ ЗРУ-445) и Постановлением Кабинета Министров РУз. от 7 мая 2018 г., № 341 «Об утверждении типового положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием», определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц (далее-обращения) в Акционерном обществе «Octobank» (далее - банк).

1. В соответствии с Законом в банк имеют право обращаться физические и юридические лица Республики Узбекистан и иностранных государств, а также лица без гражданства.

2. Действие настоящего Порядка не распространяется на:

обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, хозяйственным процессуальным и иными законодательными актами; переписку структурных подразделений банка.

3. В настоящем Порядке 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, поданное в установленном порядке посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе отправленные на официальный веб-сайт банка, на электронный адрес банка, за исключением устных обращений, поданных с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени;

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

Обращения, поступившие на «телефон доверия» банка учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

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

Обращения, поступившие через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан (Правительственный портал), обращения поступающие с Народной приемной и Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан, регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Порядком, с учетом требований Положения о Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета министров от 30 декабря 2012 г. № 378 и Постановлением Кабинета Министров РУз. от 7 мая 2018 г., № 341 «Об утверждении типового положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием».

Обращения могут быть в виде заявлений, предложений и жалоб.

Физические и юридические лица могут обращаться индивидуально или коллективно.

5. Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

6. 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.

В обращениях могут быть указаны адрес электронной почты, номера контактных телефонов и факсов обращающихся.

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 обратившегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

К обращениям физических и юридических лиц, поданным через представителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

Электронное обращение должно быть в форме электронного документа, иметь реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать. Электронное обращение должно соответствовать требованиям, установленным законом.

7. Сроки подачи обращений не устанавливаются, кроме случаев явки в банки подачи письменного обращения в сроки предусмотренные работы банка

В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения в банк, если это обусловлено возможностями банка 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 (бездействия) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления или жалобы восстанавливается Председателем Правления или его заместителями.

8. Работа с обращениями в системе электронного документооборота банка ведётся в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

II. Порядок рассмотрения обращений

9. Принятие, регистрация и направление обращений на рассмотрение, а также контроль над их рассмотрением в банке, осуществляются ответственным работником банка (далее - ответственный работник).

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

11. 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 у ответственного работника, 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.

12. Физические лица и представители юридических лиц, прибывшие с устными обращениями, принимаются ответственным работником, а также руководителями структурных подразделений (далее - структурное подразделение) либо другими работниками банка.

После проверки документов, подтверждающих личность обращающегося лица, регистрируются в журнале обращений физических и юридических лиц.

13. Письменные обращения и другие материалы, представленные физическими лицами и представителями юридических лиц при их личном обращении в банк, должны быть приняты и подшиты к документам.

14. Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня со дня поступления вносятся Председателю правления, его заместителям, которые проставляют резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения с определением ответственного структурного

подразделения (работника).

15. В течение одного рабочего дня с момента проставления резолюции (поручения) ответственный работник передает обращение под роспись структурному подразделению (работнику), определенному в качестве исполнителя.

16. Обращения, поступившие в банк, могут быть приняты в производство банка, направлены в нижестоящие в порядке подчиненности подразделения банка или направлены по принадлежности в другой государственный орган.

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

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

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

19. Обращения, подлежащие рассмотрению нижестоящим организациям (филиал), должны быть направлены ему в срок не позднее пяти дней со дня поступления письмом или поручением, подписанным Председателем Правления или его заместителями с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме.

20. 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, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения и его обобщение.

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

22. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях банк может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия Председателя Правления.

23. При невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося или другого лица они могут быть вызваны работником банка. При неявке вызываемого обращающегося работник банка направляет ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

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

25. В необходимых случаях для рассмотрения обращений банком могут привлекаться

соответствующие специалисты.

26. По результатам рассмотрения обращения банком принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся лицу.

Решение об оставлении обращения без удовлетворения принимают Председатель Правления, его заместители или Начальник (заместители) ОПЕРУ.

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.

27. Ответное письмо на обращение подписывается Председателем Правления, его заместителями или Начальником (заместителем) ОПЕРУ. Ответное письмо на обращение излагается, по возможности, на языке обращения.

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

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

День направления ответа обращающемуся лицу считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем ответственный работник производит отметку в Журнале регистрации обращений.

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

30. 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.

31. Обращение, взятое на контроль, снимается с контроля и исполнения Председателем Правления или его заместителями, которыми данное обращение было взято на контроль.

32. По обращениям, находящимся на контроле у вышестоящего государственного органа, банк рассмотрев обращение, письменно сообщает в вышестоящий государственный орган о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответного письма, направленного обращающемуся лицу.

33. 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 банка возвращается обращающемуся лицу.

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

34. Хранение рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в установленном порядке ответственным работником.

III. Сроки рассмотрения обращений

35. Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в банк, которое обязано 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 Председателем Правления, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся лицу.

36. 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.

37. В отдельных случаях, Председатель Правления или его заместители могут сократить сроки рассмотрения обращений.

38. 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.

39. Работа с обращениями осуществляется должностными лицами банка, преимущественно прилагаемым к настоящему Порядку этапам (приложение).

IV. Оставление обращений без рассмотрения

40. 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 законодательством.

41. Признание обращения анонимным осуществляется ответственным работником или структурным подразделением, рассматривающим обращение.

При признании обращения анонимным об этом составляется заключение, в котором указываются основания для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным утверждается ответственным работником или руководителем структурного подразделения.

Обращения, поступившие на «телефон доверия» банка, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном законодательством и настоящим Порядком.

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

42. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, ответственный работник 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 ответственным работником 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

43. В банке в установленные дни и часы организуется прием физических лиц и представителей юридических лиц.

Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется Председателем Правления, его заместителями либо уполномоченным работником банка.

44. Прием в банке физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется на основании графика, утвержденного Председателем Правления в специально подготовленном помещении.

45. 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 официальном веб-сайте банка, а также размещения в общедоступных местах на стендах или на других технических средствах в административном здании банка.

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.

46. Ответственный работник осуществляет организацию приема физических лиц и представителей юридических лиц, пришедших на прием, а также работу, связанную с приемом физических лиц и представителей юридических лиц.

47. Прием физических лиц и представителей юридических лиц в банке осуществляется с участием ответственного работника и работника соответствующего структурного подразделения.

48. По указанию Председателя Правления, его заместителей или Начальник (заместители) ОПЕРУ, осуществляющих прием физических лиц и представителей юридических лиц, к процессу приема могут быть привлечены и другие работники банка.

49. 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, 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.

50. Председателем Правления, его заместителями или Начальником (заместителем) ОПЕРУ могут быть организованы выездные личные приемы.

51. Во время выездных личных приемов могут принимать участие ответственный работник и другие работники банка.

52. Выездные личные приемы проводятся согласно графику, утверждаемому Председателем Правления.

В необходимых случаях могут проводиться выездные личные приемы, не

предусмотренные в графике.

53. Информация о времени, месте проведения выездных личных приемов и порядок предварительной записи на прием доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, определенном в пункте 45 настоящего Порядка.

54. Устные обращения физических лиц и представителей юридических лиц, поданные во время выездных личных приемов, оформляются и регистрируются в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка и рассматриваются в установленном порядке.

VI. Права физических и юридических лиц и обязанности банка при рассмотрении обращений

55. 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.

56. Должностные 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 и юридического лица письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся лицу о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения.

Должностное лицо банка обязано разъяснить порядок обжалования принятого решения по обращению, если физическое или юридическое лицо несогласно с ним.

VII. Контроль за рассмотрением обращений.

Обобщение и анализ обращений:

57. Ответственный работник, осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями обращений, принимает меры до обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения.

Ответственный работник незамедлительно информирует Председателя Правления о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями.

Ответственный работник по результатам мониторинга ежемесячно представляет Председателю Правления 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.

58. Ответственный работник совместно с соответствующими структурными подразделениями банка осуществляет 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 ответственный работник или руководитель соответствующего структурного подразделения банка вносит Председателю Правления предложения по обеспечению законности и повышению эффективности рассмотрения обращений в банке, устранению причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов Банка.

VIII. Ответственность за нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений

59. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, не направление 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, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законом и внутренними нормативными актами банка.

60. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Порядка возлагается на Председателя Правления и его заместителей, ответственного работника и руководителей соответствующих структурных подразделений банка.

Внесено:

Руководитель Исполнительного аппарата

 Саидов К.С.

Согласовано:

Первый заместитель председателя Правления

 Пулатов Д.А.

Заместитель председателя Правления

Жумаев Х.Х.

Заместитель председателя Правления

 Максимов А.Ю.

Главный бухгалтер

Асатова Н.А.

Директор Департамента юридической службы

 Ходжаев У.Р.

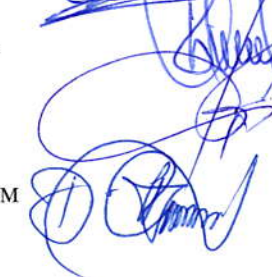
Директор Департамента внутреннего контроля

Беганчев О.Ё.

Директор банковской безопасности

Шамсиев А.М.

Директор Департамента управления персоналом

 Амонова Д.Д.

Приложение
к Порядку работы с обращениями
физических и юридических лиц в АО «Octobank»

**План работы по учету, прохождению и организации контроля за исполнением
обращений физических и юридических лиц в АО «Octobank».**

№	Этапы работа	Срок исполнения	Ответственные
1.	Рассмотрение поступивших документов, регистрация.	В течение рабочего дня	Исполнительный аппарат
2.	Рассмотрение обращения, подготовка с участием специалистов структурных подразделений проекта резолюции с определением сроков исполнения и ответственных	В течение рабочего дня	Исполнительный аппарат/специалисты соответствующих структурных подразделений банка
3.	Доклад руководству банка	В течение рабочего дня	Исполнительный аппарат
4.	Изучение вопроса, определение конкретных мер (план, мероприятий), обсуждение с привлечением заинтересованных исполнителей, организация реализации поручения	В установленный срок	Руководители соответствующих структурных подразделений/ответственные исполнители
5.	Подготовка информации (доклад) руководству предложение по решению вопроса, поднятого в обращении, принятие мер к решению вопроса и ответа адресату	В установленный срок	Руководители соответствующих структурных подразделений/ответственные исполнители
6.	Отправка ответа адресату	В установленный срок	Исполнительный аппарат/Руководители соответствующих структурных подразделений или ответственные исполнители
7.	Систематический анализ обращений физических и юридических лиц Принятие мер персональной ответственности за неисполнение служебных обязанностей, нарушения инструкций, некорректное поведение. Внесение предложений по оптимизации работы с целью сокращения жалоб	Еженедельно, Ежемесячно, Ежеквартально.	Исполнительный аппарат