


06-15/68
17.11.2020 г.

Утверждено
Протокол Правления
№ 11 от 17.11.2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями физических
и юридических лиц в АО «ANOR BANK»

Действительно до « 31 » декабря 2025 г.

статус	должность	подпись	дата	ФИО
Разработано:	Начальник управления секретариата		10.11.2020 г.	Ходжаева З.М.

СОДЕРЖАНИЕ

	Лист регистрации изменений	2
1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2.	ГАРАНТИИ ПРАВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ОБРАЩЕНИЕ	4
3.	ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ	5
4.	ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ	6
5.	ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	7
6.	ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	10
7.	ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ФИЗИЧЕСКИХ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ	12
8.	ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ПОСРЕДСТВОМ ВИДЕО-КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ	12
9.	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ	13
10.	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ БАНКА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ	14
11.	МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, ИХ ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ	15
12.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	15
13.	ПРИЛОЖЕНИЕ № 1	17
14.	ПРИЛОЖЕНИЕ № 2	18

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№	СОДЕРЖАНИЕ ИЗМЕНЕНИЯ, НОМЕР ЗАМЕНЕННОЙ СТРАНИЦЫ	ДАТА		Ф.И.О. РАЗРАБОТЧИКА ИЗМЕНЕНИЙ
		УТВЕРЖДЕНИЯ	ВВОДА В ДЕЙСТВИЕ	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение (далее - Положение) в соответствии с Законом Республики Узбекистан "Об обращениях физических и юридических лиц" (далее - Закон) определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц (далее - обращения) в АО «ANOR BANK» (далее - Банк), а также их должностных лиц.

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

1.3. В соответствии с Законом в 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 электронное обращение, не позволяющее его идентифицировать, либо письменное обращение, не подтвержденное 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 предыдущему обращению, 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 размещенное на официальном веб-сайте государственного органа, организации, за исключением устных обращений, поданных с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени;

публичный прием - действие руководителя или иного уполномоченного на это должностного лица Банка по принятию обращений на публичных встречах с физическими лицами и представителями юридических лиц;

видео-конференц-связь - интерактивное взаимодействие нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио- и видеoinформацией, с использованием информационно-коммуникационных технологий;

1.4. Обращения могут подаваться в устной, письменной либо в электронной форме в виде заявления, предложения или жалобы.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.

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

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 Положением.

Обращения, поступившие через Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан, Правительственный портал Республики Узбекистан в сети Интернет (далее - Правительственный портал), регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, с учетом требований Положения о Правительственном портале Республики Узбекистан в сети Интернет, утвержденного постановлением Кабинета Министров от 3 июня 2016 года N 188.

Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, установленные Законом и настоящим Положением.

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

2. ГАРАНТИИ ПРАВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. В соответствии с Законом физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в Банк, а также к их должностным лицам индивидуально или коллективно.

Право на обращение реализуется добровольно. Никто не может быть принужден участвовать в действиях в защиту какого-либо обращения либо против него.

Осуществление права на обращение не должно нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

В соответствии с Законом физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право обращаться в Банк, а также к должностным лицам Банка.

2.2. Дискриминация при использовании права на обращение в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц не допускается.

2.3. Банк, а также его должностные лица обязаны соблюдать требования Конституции и законов Республики Узбекистан при рассмотрении обращений, принимать меры для их полного, объективного и своевременного рассмотрения, принимать в пределах своих полномочий меры по обеспечению восстановления нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов физических и юридических лиц.

2.4. Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению Банком, а также их должностными лицами, за исключением случаев, предусмотренных главой 6 настоящего Положения.

2.5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками Банка, а также их должностными лицами сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну, и другой информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

Не допускается выяснение данных о физическом и юридическом лице, не относящихся к обращениям.

По просьбе физического лица не подлежат разглашению какие-либо сведения о его личности.

2.6. Запрещается преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращениями в государственные органы, организации, а также к их должностным лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражения своего мнения и критики в обращениях.

3. ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения подаются непосредственно в Банк или его должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

Физические и юридические лица вправе подать обращение самостоятельно, а также уполномочить на это своего представителя либо направить обращение через средства почтовой связи или в электронной форме.

В интересах несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных лиц обращения могут подаваться их законными представителями в порядке, предусмотренном законодательством.

3.2. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства.

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

В обращении физического и юридического лица должны быть указаны конкретное наименование государственного органа, организации, должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица, которому обращение направляется, а также изложена суть обращения.

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

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

3.3. К обращению могут прилагаться имеющиеся решения, ранее принятые по нему, или их копии, а также другие документы, необходимые для его рассмотрения, которые не подлежат возврату, за исключением случаев письменного заявления обратившегося об их выдаче.

3.4. 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 из которых остается в подразделении по работе с обращениями, а второй отправляется обратившемуся по адресу, указанному на конверте.

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

3.5. Письменное обращение должно быть закреплено подписью обратившегося - физического лица или подписью 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).

3.6. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются.

В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения, если это обусловлено возможностями Банков или его должностных лиц 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.

В случае если срок подачи заявления или жалобы пропущен по уважительной причине, срок восстанавливается должностными лицами Банка, рассматривающими заявления или жалобы.

3.7. 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 обратившемуся.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия Банком мер по выявлению и устранению нарушений Закона.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. Работа с обращениями физических и юридических лиц в Банке осуществляется в соответствии со схемой согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

4.2. В целях принятия, регистрации и направления обращений на рассмотрение, а также ведения учета поступивших обращений и контроля за ходом их рассмотрения в Банке создается Отдел по работе с обращениями (далее - Отдел по работе с обращениями).

4.3. Отдел по работе с обращениями:

осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями Банка обращений (далее - структурное подразделение), принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения;

незамедлительно информирует руководителя о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями;

по результатам мониторинга ежемесячно представляет руководителю информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам, допустившим нарушение законодательства об обращениях.

4.4. К работникам подразделения по работе с обращениями предъявляются следующие дополнительные требования:

наличие среднего специального или высшего образования;

трудовой стаж не менее трех лет;

осведомленность о деятельности, функциональных обязанностях подразделений Банка;

обладание высокими морально-нравственными качествами;
коммуникабельность;
умение пользоваться современными средствами информационно-коммуникационных технологий.

При осуществлении своей деятельности работники Отдела по работе с обращениями должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными, обязаны проявлять терпимость и уважение, в общении с обратившимися не должны проявлять грубость, допускать случаев унижения чести и достоинства личности.

Внешний вид работников подразделения по работе с обращениями при исполнении ими служебных обязанностей должен способствовать уважительному отношению физических и юридических лиц к Банку, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличается официальностью, сдержанностью и аккуратностью.

4.5. Банк организует обучение и повышение квалификации своих работников, работающих с обращениями, не реже одного раза в три года.

4.6. Делопроизводство в Банке по обращениям, поступающим через:

Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан и Правительственный портал осуществляется в электронном виде.

5. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменные и электронные обращения регистрируются в Отделе по работе с обращениями путем внесения соответствующей записи в журнал регистрации и заверяются штампом регистрации, который ставится в правой нижней части первой страницы обращения.

Обращения могут быть зарегистрированы в бумажном или электронном виде.

В журнале регистрации обращений указываются порядковый номер обращения, фамилия (имя и отчество) обратившегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, краткое содержание обращения, дата принятия обращения, дубликат или повторность обращения, отметка о постановке обращения на контроль, наименование структурного подразделения Банка, определенного исполнителем, 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.

5.2. Письменные обращения и другие материалы, представленные физическими лицами и представителями юридических лиц при их устном обращении в Банк, должны быть приняты и приложены к учетной карточке, заполненной в соответствии с пунктом 5.1. настоящего Положения.

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

В течение одного рабочего дня с момента проставления резолюции (поручения) Отдел по работе с обращениями передает обращение структурному подразделению (работнику), определенному в качестве исполнителя. При этом структурным подразделением (работником), определенным в качестве исполнителя обращения, делается отметка о получении обращения.

5.3. Обращения, поступившие в Банк, могут быть приняты в производство или, в срок не позднее пяти дней со дня поступления, письмом или поручением, подписанным руководителем, направлены по принадлежности в другой государственный орган, организацию, с информированием об этом обратившегося в письменной либо электронной форме.

5.4. 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.

5.5. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения, Банк или его должностные лица, рассматривающие данное обращение, могут дополнительно запросить информацию у обратившегося, а также в пределах своих полномочий у иных государственных органов, организаций и должностных лиц, если информация не содержит сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносит ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства.

5.6. 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 Банк письменно информирует об этом обратившегося.

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

В необходимых случаях для рассмотрения обращений Банком могут привлекаться соответствующие специалисты.

5.8. Обращения, разрешение поставленных вопросов которых, не входит в полномочия Банка, в срок не позднее пяти дней письмом, подписанным руководителем Банка или его заместителями, направляются соответствующим органам, с информированием обратившегося об этом в письменной либо в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение другим государственным органам, организациям 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 обратившемуся с мотивированным разъяснением.

5.9. Структурными подразделениями Банка, рассматривающими обращение, или их должностными лицами, по собственной инициативе либо по ходатайству обратившегося может организовываться его заслушивание.

При этом обратившемуся предоставляется возможность выразить свое мнение по вопросам, поднятым в его обращении, и представить дополнительную информацию по обращению.

5.10. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях структурные подразделения Банка, рассматривающие обращение, могут обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия руководителя Банка.

5.11. При невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обратившегося или другого лица они могут быть приглашены в Банк. При неявке обратившегося Банк направляет ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

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

В случае поступления электронных обращений после завершения рабочего дня, они регистрируются в следующий рабочий день.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

Регистрация устных обращений, поступивших руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу Банка во время публичных приемов, и решенных на месте не требуется. При этом фамилия (имя, отчество) физического лица или представителя юридического лица, сведения о месте его жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения указываются в протоколе публичного приема.

5.13. Заявление или жалоба рассматривается **в течение пятнадцати дней** со дня поступления в государственный орган, организацию или их должностным лицам, которые обязаны разрешить вопрос по существу, а когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов - **в срок до одного месяца**.

В случаях, когда для рассмотрения обращений 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 информированием об этом обратившегося.

5.14. 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 **в десятидневный срок** сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение.

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

5.16. По результатам рассмотрения обращения принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо электронной форме сообщается обратившемуся.

Решение об отказе в удовлетворении обращения принимают руководитель 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.

5.17. Ответное письмо на обращение подписывается руководителем Банка или его заместителями.

Ответное письмо на обращение излагается по возможности на языке обращения.

5.18. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона и настоящего Положения. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обратившихся, или по их требованию - другому лицу.

5.19. Сотрудники Банка, рассмотревшие обращение, по ходатайству физического или юридического лица обязаны разъяснить ответ на обращение, не изменяя его содержания, а также по своей инициативе или по ходатайству обратившегося исправить допущенные описки и орфографические ошибки, не затрагивая сути ответа на обращение.

Ходатайство обратившегося о разъяснении ответа на обращение и его исправлении рассматривается **в течение десяти дней** со дня его поступления.

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

День направления ответа обратившемуся считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем Отдел по работе с обращениями производит отметку в журнале регистрации обращений.

5.21. По итогам рассмотрения обращений, находящимся на контроле вышестоящего государственного органа или организации, Банк письменно сообщает в вышестоящий государственный орган или организацию с приложением копии ответного письма, направленного обратившемуся.

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

6. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

6.2. Признание обращения анонимным осуществляется Отделом по работе с обращениями совместно с Юридическим управлением.

В случае признания обращения анонимным составляется заключение, в котором указывается основание для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным утверждается руководителем Банка или его заместителями.

Обращения, поступившие на телефоны доверия, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом.

Обращения, признанные анонимными, снимаются с контроля или исполнения с момента утверждения заключения и рассмотрению не подлежат.

6.3. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, Отдел по работе с обращениями проверяет 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 Управления секретариата.

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, данное обращение не подлежит рассмотрению, о чем обратившийся уведомляется письмом, подписанным руководителем или заместителями руководителя Банка.

6.4. Рассмотрение обращений прекращается:

если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и обратившемуся в установленном порядке давались ответы;

если обратившийся отозвал в установленном порядке свое обращение или ходатайствовал о прекращении его рассмотрения;

при отсутствии возможности рассмотрения обращения без участия обратившегося, которого невозможно вызвать в связи с несвоевременным информированием об изменениях места жительства, местонахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или иных реквизитов;

в случае неявки обратившегося, вызванного государственным органом, организацией либо их должностным лицом в связи с невозможностью рассмотрения обращения без его участия;

если после смерти обратившегося физического лица рассмотрение обращения не допускает правопреемства.

6.5. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимает руководитель или его заместители.

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым пункта 6.4. настоящего Положения обратившегося письменно уведомляют, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. В случае поступления повторного обращения от обратившегося, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом обратившегося.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению об его отзыве, обращение письмом в течение трех дней возвращается обратившемуся. Заявление об отзыве обращения не исключает принятие мер по выявлению и устранению нарушений Закона.

О прекращении рассмотрения обращения в связи с неявкой вызываемого физического лица или представителя юридического лица обратившийся уведомляется в соответствующем порядке.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ФИЗИЧЕСКИХ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

7.1. Руководителем Банка и его заместителями проводится прием физических и представителей юридических лиц.

Ответственность за организацию и сопровождение, регистрацию обращений и ведение протокола встреч возлагается на Отдел по работе с обращениями Управления секретариата.

7.2. Руководителями Банка приемы физических лиц и представителей юридических лиц проводятся в установленные дни и часы в соответствии с графиком приема.

Информация о графике приемов, времени и месте их проведения и заблаговременной записи на прием, порядке приема доводится до заинтересованных лиц путем размещения объявления на официальном веб-сайте Банка, а также на стендах в общедоступных местах.

7.3. В ходе личного приема по решению руководителя Банка и с уведомлением об этом обратившегося могут применяться специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка).

7.4. Физические лица и представители юридических лиц, прибывшие с устными обращениями, принимаются руководителем или его заместителями после проверки документов, подтверждающих личность обратившегося и заполнения учетной карточки по форме согласно приложению №1 к настоящему Положению, сотрудником Отдела по работе с обращениями. Учетная карточка регистрируется в качестве устного обращения.

7.5. Прием физических и представителей юридических лиц осуществляется с участием работников Отдела по работе с обращениями или соответствующего структурного подразделения.

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

7.7. В случае если во время личного приема физических и представителей юридических лиц будет выявлено, что решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям Банка или его должностного лица, то соответствующие должностные лица разъясняют обратившемуся в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. При этом по требованию физических и представителей юридических лиц об этом дается ответ в письменном виде.

7.8. Прием физических и представителей юридических лиц, в необходимых случаях могут проводиться вне графиков приема. Прием может проводиться также путем обхода дворов (квартир) и пр.

7.9. Не требуется письменный ответ либо ответ в электронной форме на устные обращения, поступившие руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу во время приемов и решенные на месте.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ПОСРЕДСТВОМ ВИДЕО-КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ

8.1. Подача физическими лицами и представителями юридических лиц обращений руководителю Банка или его должностным лицам посредством видео-конференц-связи осуществляется по заранее утвержденному графику приема обращений посредством видео-конференц-связи.

8.2. Для этого обратившийся направляет заявку по установленной форме. Заявка может быть подана в электронном виде.

В заявке должны быть указаны:

фамилия (имя, отчество) заявителя, сведения о месте жительства заявителя - для физического лица;

полное наименование, сведения о местонахождении (почтовом адресе) - юридического лица;
адрес электронной почты;
номер контактного телефона и/или факса;
дата и удобное время проведения видео-конференц-связи;
язык обращения;
краткое содержание обращения.

К заявке, поданной через представителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

8.3. Заявка на подачу обращения посредством видео-конференц-связи не позднее одного рабочего дня с момента поступления регистрируется Отделом по работе с обращениями и вносится руководителю Банка или его заместителям.

8.4. Руководитель Банка или его заместитель, рассмотрев заявку, принимает решение о рассмотрении или отказе в рассмотрении обращения посредством видео-конференц-связи.

О принятом решении, времени и месте рассмотрения обращения посредством видео-конференц-связи Отдел по работе с обращениями уведомляет физическое и юридическое лицо в установленном порядке.

8.5. В случае изменения графика приема обращений посредством видео-конференц-связи, Отдел по работе с обращениями заранее информирует об этом обратившегося (по электронной почте, номеру контактного телефона и/или факса, по почте и др.).

8.6. Обращения, поступившие посредством видео-конференц-связи, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

9.1. Физические и юридические лица при рассмотрении их обращений имеют право:
получать информацию о ходе рассмотрения обращения;
лично излагать доводы и давать объяснения;
знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения;
представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании от других органов;

пользоваться услугами адвоката;
ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении ответа на обращение и (или) его исправлении;

отзывать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо электронной форме;

обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суде.

Физические и юридические лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

9.2. Физические и юридические лица при рассмотрении их обращений своими действиями не должны нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ БАНКА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

10.1. При рассмотрении обращений должностные лица имеют право:
запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращения информацию;
вызывать обратившегося или его представителя при невозможности рассмотрения обращения в его отсутствие либо для его заслушивания;
обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Должностные лица Банка могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

10.2. Должностные лица обязаны:
соблюдать требования законодательства об обращениях;
обеспечивать обратившемуся возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его 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 иных физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

в письменной либо электронной форме незамедлительно сообщать обратившемуся о результатах рассмотрения и принятом решении после его рассмотрения, за исключением устных обращений, поступивших во время публичных приемов и решенных на месте;

разъяснять порядок обжалования принятого решения по обращению, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

незамедлительно принимать меры по пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, способствующие нарушению прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

пресекать в установленном порядке преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением;

принимать меры по 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.

Должностные лица могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

11. МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, ИХ ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ

11.1. Руководитель Банка, его заместители, сотрудники Отдела по работе с обращениями осуществляют постоянный мониторинг и контроль за ходом рассмотрения своими структурными подразделениями обращений, принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

11.2. Обращение снимается с контроля и исполнения руководителем или иным уполномоченным на это должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль.

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

11.3. Отделом по работе с обращениями ведётся статистический учет поступивших обращений, включающий количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, отказанных в удовлетворении, оставленных без рассмотрения обращений, а также другие сведения.

Отдел по работе с обращениями на ежеквартальной основе обеспечивает 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 итогам каждого месяца информация о результатах встреч с физическими лицами и представителями юридических лиц, проведенных руководителями Банка обобщается с проведением анализа и представляется для обсуждения.

По результатам обобщения и анализа обращений Отдел по работе с обращениями составляет справки (обзоры), в которых отражаются общие показатели работы с обращениями, часто поднимаемые в обращениях вопросы, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения обращений, меры, принятые в целях устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, интересов общества и государства, а также вносит руководителю 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 общества и государства, совершенствованию законодательства.

11.4. Отдел по работе с обращениями итоги анализа поступивших обращений ежеквартально выносит на рассмотрение Правления Банка.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, ненаправление ответа в письменной либо 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.

12.2. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на руководителя Банка и его заместителей, руководителей Управления секретариата и Отдела по работе с обращениями и руководителей соответствующих структурных подразделений.

12.3. В случае удовлетворения обратившемуся в судебном порядке физическому или юридическому лицу на принятые незаконные решения по их обращениям, им возмещается

Согласовано:

Председатель Правления

Ш.Акрамов

Заместитель председателя Правления

Э.Наджимитдинов

Заместитель председателя Правления

М.Нурутдинова

Заместитель председателя Правления

З.Алимов

Главный бухгалтер

Б.Шамансурова

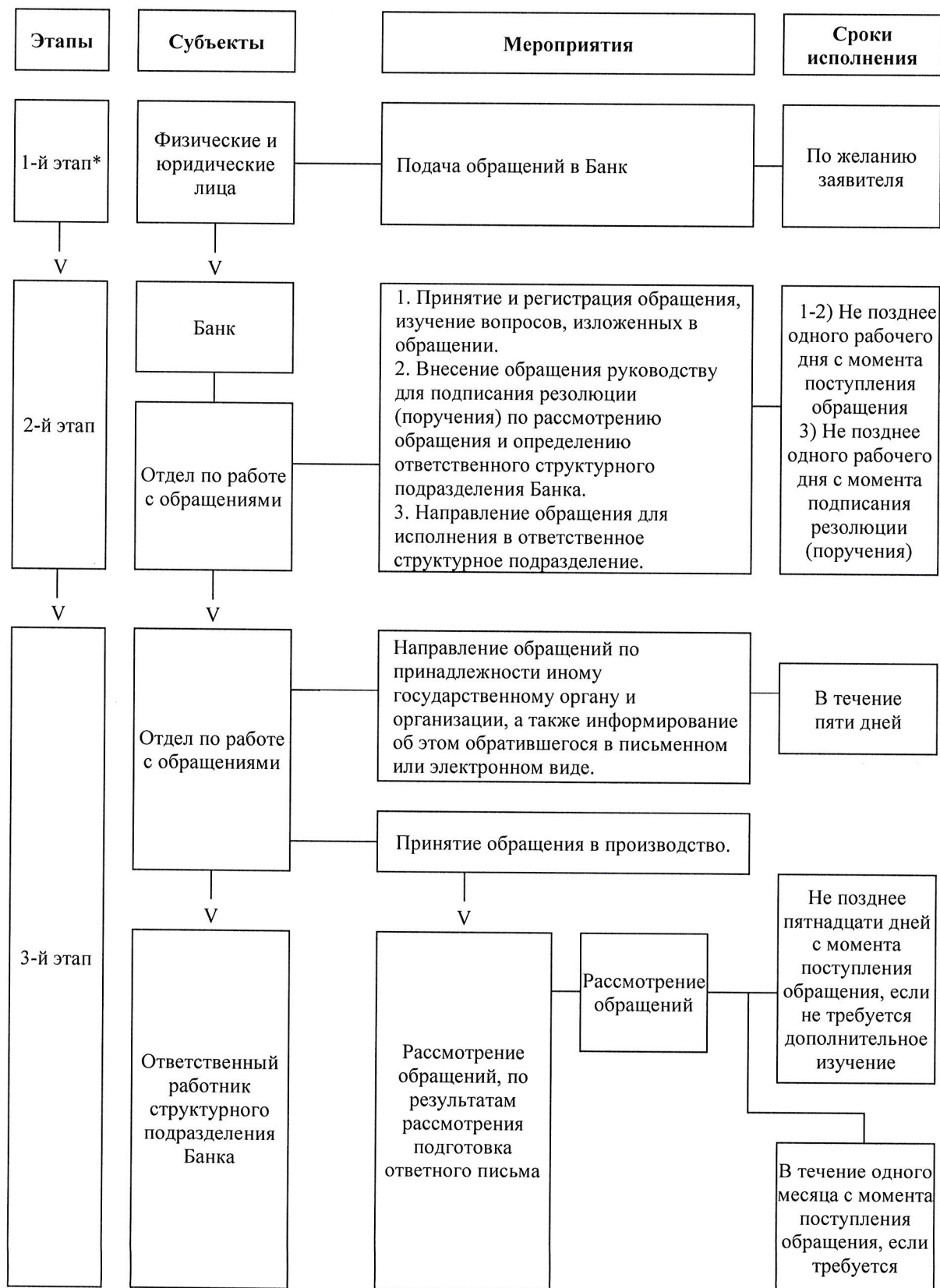
Начальник управления внутреннего аудита

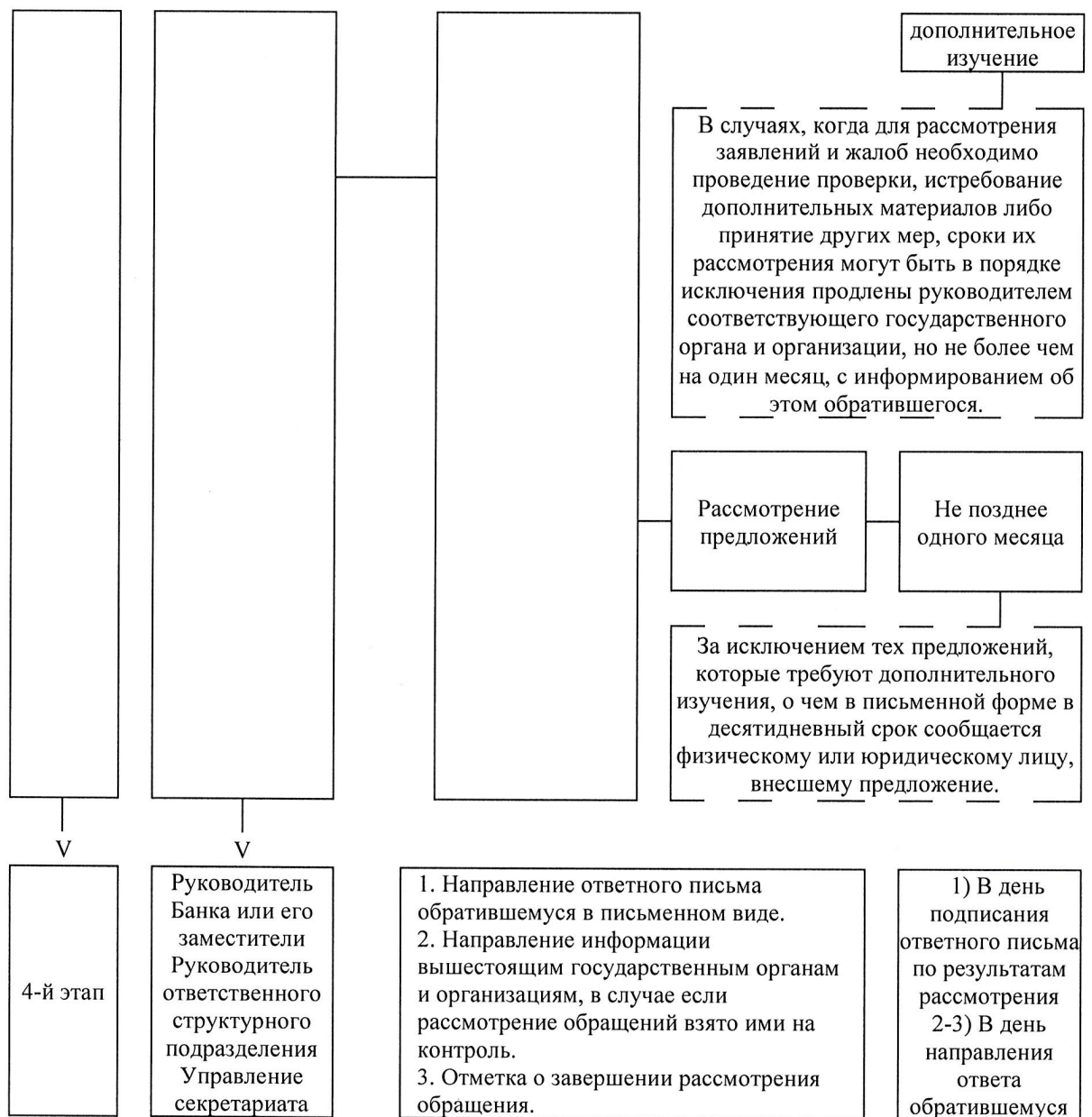
У.Бабаев

Начальник юридического управления

Т.Занахов

СХЕМА
работы с обращениями физических и юридических лиц в АО «ANOR BANK»





УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
обращения физического и юридического лица

Порядковый номер:	Вопрос:
Обратившийся:	
Адрес:	
Дата поступления обращения:	Количество обратившихся:
Форма обращения:	Число страниц:
Форма приема:	Дубликат / Повторное
Вид обращения:	Дата и номер предыдущего обращения:
Вид контроля:	
Краткое содержание обращения:	
Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):	
Резолюция (поручение) руководителя:	Срок исполнения:
Структурное подразделение:	Исполнитель:

(Оборотная сторона)

Состояние рассмотрения обращения		
Дата отправки	Куда отправлено	Номер и дата ответного письма
Срок продлен:	Кем: (подпись)	
Дата поступления ответного письма:		
Краткое содержание результатов рассмотрения:		
Снят с контроля (кем):	Подпись исполнителя:	
Дата:	Дата исполнения:	
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:		