**РЕГЛАМЕНТ**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ ЧЕРЕЗ**

**ЕДИНЫЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ**

**I. Общие положения**

1. Целью настоящего Регламента является регулирование отношений в области обращений физических и юридических лиц (*далее в тексте - обращения*), принимаемых по специальной линии телефонной связи (*далее в тексте - «Телефон доверия»*) Ассоциации банков Узбекистана (*далее в тексте - Ассоциация*).
2. Основной целью в организации “Телефона доверия” является приём, обобщение и рассмотрение обращений по вопросам, которые входят в компетенцию Ассоциации и входящих в структуру Ассоциации компаний и организаций.
3. Через Телефон доверия принимаются обращения в виде устных заявлений, предложений и жалоб.
4. Прием обращений, поступающих по “Телефону доверия” (+998 71) 238-69-01, осуществляется круглосуточно с 09-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней) ответственным работником, а в остальное время суток приём обращений осуществляется в режиме автоответчика.

**II.** **Порядок приема и оформления обращений,**

**поступающих по «телефону доверия»**

1. Обращения по «Телефону доверия» принимается ответственным работником утвержденным генеральным директором Ассоциации.
* При ответе на телефонные звонки по «телефону доверия» принимающий звонок ответственный работник обязан:
* назвать фамилию (имя, отчество), занимаемую должность;
* пояснить позвонившему, что «телефон доверия» функционирует исключительно для получения заявлений, предложений и жалоб, а также сообщить, что предоставление заведомо ложной информации влечет ответственность в установленном законом порядке;
* предложить звонящему лицу сообщить информацию и сведения, указанные в пункте 7 настоящего Регламента.
1. При обращении по «телефону доверия» заявитель обязан сообщить фамилию (имя, отчество), сведения о месте жительства, почтовый адрес, номер телефона для обратной связи, а также изложить суть и содержание обращения.
2. Обращения, поступившие по «телефону доверия», обобщаются ответственным работником и все данные заносятся в контрольную карточку по форме, согласно приложению 1 к настоящему Регламенту, и передаются в канцелярию для регистрации.
3. Контрольная карточка обращений, принятых по «телефону доверия», по поступлении в канцелярию Ассоциации, фиксируются ответственным работником канцелярии и вводятся в систему электронного документооборота и вносится на рассмотрение генерального директора для соответствующей резолюции.
4. Обращения, в которых не представлены информация и сведения, указанные в пункте 7 настоящего Регламента, регистрации и рассмотрению не подлежат.

**III. Рассмотрение обращений граждан, поступающих по «телефону доверия»**

1. Обращения, поступившие по «Телефону доверия» рассматриваются ответственным лицом, назначенным согласно резолюции генерального директора. В случае возникновения необходимости вопрос изучается на местах с привлечением заявителя.
2. При поступлении обращений по “Телефону доверия” с вопросами не входящими в компетенцию Ассоциации банков Узбекистана, ответственным работником в установленном порядке представляется объяснение и рекомендации обратиться в соответствующие инстанции.
3. В приеме обращений может быть отказано, если по предыдущему обращению заявителей аналогичного характера уже принято решение и об этом им сообщено в установленном настоящим Регламентом порядке.
4. При рассмотрении обращений не допускается разглашение ответственным работником Ассоциации сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну.
5. Обращения передаются для рассмотрения в компании и организации входящие в структуру Ассоциации, кроме тех обращений, в которых обжалуются решения или действия (бездействие) данных компаний и организаций.
6. Все обращения, поступившие для рассмотрения в Ассоциацию, ставятся на контроль сотрудниками аппарата при руководстве.
7. Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в Ассоциацию, если непосредственно Ассоциация должна разрешить вопрос по существу, а когда требуется 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 генеральным директором Ассоциации, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

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

1. После рассмотрения обращения и разрешения вопроса по существу обращающемуся направляется письменный ответ. В случае, если заявитель желает получит устный ответ по телефонной линии, об этом делается соответствующая запись в контрольной карточке и ответ озвучивается по телефонной линии.
2. Согласно материалам полученным в процессе рассмотрения обращения, ответственный работник вносит руководству информацию о результатах рассмотрения. Обращение снимается с контроля и исполнения руководителем или иным уполномоченным на это должностным лицом.
3. Все материалы полученные в процессе рассмотрения обращения, передаются ответственному работнику для хранения.

**IV. Заключительные правила**

1. Физические и юридические лица имеют право обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суд
2. Нарушение законодательства об обращениях, а равно подача обращения, содержащего клевету и оскорбления, влечет ответственность в установленном порядке.

Директор департамента информационно-

технического обеспечения и связи Ғ. Камилов

Юрист А. Саматов

Приложение № 1

К регламенту рассмотрения обращений, поступающих через единый телефон доверия

Контрольная карточка обращений физических и юридических лиц, принимаемых по

Телефону доверия Ассоциации банков Узбекистана

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ год

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон для связи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Способ получения ответа: по почте по электронной почте по телефону

Суть обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рассмотрение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Итоговый результат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответственное лицо: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контролер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата окончания: “\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ год