


Порядок рассмотрения обращений граждан,  
в том числе индивидуальных предпринимателей,  
их представителей, представителей юридических лиц

**РАЗРАБОТАН:** Отдел управления и контроля качества

**УТВЕРЖДЕН:** Приказ БҶПД от « 11 » 06 2021 г.

Председатель Банка:

Курбонов А. У. 

Дата вступления в силу: 11. 06 2021 г.

Душанбе – 2021

№	Статус документа	Внесенные изменения/дополнения	Дата
1	1.0.	Разработан документ	11.06.2021
2			

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц ОАО «Алиф Банк» (далее «Порядок») разработан в соответствии с требованиями законодательства РТ, а также внутренними документами ОАО «Алиф Банк» (далее «Банк»).

## **1. Порядок подачи обращений в Банк**

1.1. Письменные обращения подаются в Банк следующим образом:

- нарочным способом, в том числе и с посредством курьера,
- по почте, в социальных сетях, на адрес электронной почты Банка, посредством телефонного обращения в Банк;
- в ходе личного приема,
- путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу жалоб и предложений Банка. Книга жалоб и предложений оформляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан (далее «РТ») и предъявляется по первому требованию.

1.2. Требования к письменным обращениям:

1.2.1. В случае обращения физического лица, обращение должно содержать фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, уведомление об изменении места жительства (если такое имеет место), излагать суть обращения и подписать его. При необходимости в подтверждение своих доводов прилагаются документы (материалы) либо их копии.

1.2.2. В случае обращения юридического лица должны быть указаны полное название юридического лица, почтовый адрес места расположения, дата, исходящий номер и суть обращения. Обращение должно быть подписано должностным или уполномоченным лицом. При необходимости в подтверждение своих доводов прилагаются документы (материалы) либо их копии.

1.3. К обращениям через представителя физических или юридических лиц прилагается документ, удостоверяющий полномочия представителя.

1.4. Требования к электронным обращениям:

1.4.1. Должно быть представлены в форме электронного документа, заверенного цифровой электронной подписью, и иметь другие сведения, обязательные для электронных документов, установленные законодательством Республики Таджикистан.

1.4.2. В обращениях указываются фамилия, имя, отчество физического лица, полное имя юридического лица, адрес электронной почты заявителей и суть обращения.

1.4.3. Электронные обращения могут содержать дополнительные сведения о заявителе, в том числе, адрес местонахождения, номер факса, номер телефона и другое.

1.5. Требования к электронным обращениям поданным посредством обращения в социальных сетях, на адрес электронной почты Банка без использования электронно-цифровой подписи.

- 1.5.1. Физическое/юридическое лицо в случае обращения посредством социальных сетей, на адрес электронной почты должно представить аналогичные документы, указанные в п. 1.2.1-1.2.2 Положения и затребовать зафиксировать обращение в соответствии с требованиями делопроизводства Банка.
- 1.6. Электронные обращения могут быть направлены в Банк только через специальную рубрику веб-сайта Банка.
- 1.7. К электронным обращениям могут прикрепляться электронные версии дополнительных документов и (или) сведений (документов, подтверждающих полномочия представителей заявителей, документов о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях). Допустимыми форматами прикрепляемых файлов являются: \*.rtf, \*.doc, \*.docx, \*.pdf, \*.tif, \*.tiff, \*.png, \*.jpeg, \*.jpg, \*.odt, \*.txt. Электронные ссылки на документы в тексте электронного обращения к рассмотрению не принимаются.
- 1.8. Требования к обращениям посредством телефонной (мобильной) связи.
- 1.8.1. При обращениях посредством телефонной (мобильной) связи должны быть изложены суть обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, адрес его места жительства, адрес месторасположения юридического лица, номер телефона (мобильного телефона), адрес электронной почты.
- 1.8.2. Должностное или уполномоченное лицо, принявшее телефонное (мобильное) обращение, составляет отдельный документ в форме карточки принятия телефонного (мобильного) обращения, где излагаются суть обращения, имя, фамилия, отчество заявителя, его почтовый адрес, адрес места расположения юридического лица, номер телефона (мобильного), адрес электронной почты и заверяет его своей подписью.
- 1.9. Порядок личного обращения в Банк.
- 1.9.1. Личный прием ведется в следующем порядке:
- с графиком приема граждан, утверждаемым Председателем Банка;
  - по предварительной записи. Прием по предварительной записи осуществляется путем регистрации обращения в Общем отделе Банка. Уполномоченный сотрудник Общего отдела согласовывает дату личного приема с лицом, с кем запрошен личный прием по мере наличия свободного времени у данного лица. В случае изменения согласованного порядка личного приема Банк своевременно уведомляет об этом граждан и представителей юридических лиц.
- 1.10. Обращения излагаются на таджикском или русском языке.

## **2. Прием, регистрация и учет**

- 2.1. Обращения подлежат приему в общем отделе Банка, вносятся в информационный лист и принимаются на учет путем присвоения отдельного номера каждому обращению. Отказ в приеме обращений физических и юридических лиц

запрещается. Учет обращений физических и юридических лиц осуществляется общим отделом Банка.

- 2.2. Порядок делопроизводства и статистический учёт по обращениям физических и юридических лиц устанавливается Банком в соответствии с требованиями Банка.
- 2.3. Входящие обращения, независимо от административного подчинения, должны быть зарегистрированы в Банке. Ответственность за организацию приема, регистрации, ведения статистического учета несет общий отдел Банка, а также ведет контроль за сроками рассмотрения обращений. Непосредственные исполнители несут ответственность за подготовку ответов на обращения.
- 2.4. Формы отчетности по обращениям устанавливаются в соответствии с требованиями законодательства РТ, ответственным за соблюдением требований законодательства в области отчетности является уполномоченное лицо общего отдела Банка.
- 2.5. Регистрация обращения производится:
  - 2.5.1. В день поступления. В случае, если обращение поступает посредством социальных сетей, электронной почты в период с 00:00 до 15:00;
  - 2.5.2. На следующий за днем поступления рабочий день - при поступлении обращения позже указанного временного интервала.

### **3. Сроки рассмотрения обращений**

- 3.1. Обращения рассматриваются в течение тридцати дней. В исключительных случаях Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения не более тридцати дней, о чем информировать заявителя в течение трех дней.
- 3.2. Письменные обращения считаются рассмотренным в случае, если все проблемы, изложенные в обращении, нашли свое решение, для обеспечения защиты, реализации и восстановления прав, свобод и законных интересов заявителя приняты меры и заявителю направлен письменный ответ.
- 3.3. В случае решения проблем, указанных в обращении в присутствии заявителя, адресату не отправляется письменный ответ, если он не потребует письменного ответа. В таком случае, результат рассмотрения обращений отмечается непосредственно в тексте обращения или в книге заявлений и жалоб, заявитель заверяет это своей подписью.
- 3.4. Устное обращение считается рассмотренным в случае, когда все проблемы, изложенные в ходе личного приема или посредством телефонной (мобильной) связи, нашли свое решение, для обеспечения защиты, реализации и

восстановлении прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц приняты меры и об этом информирован заявитель.

- 3.5. Ответы на обращения, предоставленные в электронной форме, или через телефонную (мобильную) связь, направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу места проживания физических лиц, или места нахождения юридических лиц.
- 3.6. В случае отсутствия в обращении запроса, предложения или жалобы, связанных с деятельностью Банка, или выражения благодарности в них, обращения такого рода принимаются к сведению, но на них ответы не предоставляются.
- 3.7. Ответы на обращения, предоставленные в электронной форме, или через телефонную (мобильную) связь, направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу места проживания физических лиц, или места нахождения юридических лиц.
- 3.8. Письменные и электронные обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество физического лица, сведения о месте его проживания или полное наименование юридического лица, адрес его места расположения, или сведения не соответствуют действительности, а также представлены без подписи (цифровой электронной подписи), считаются анонимными и рассмотрению не подлежат, если в них не содержатся сведения о готовившемся или совершенном преступлении.
- 3.9. Письменные и электронные обращения, в которых точно указаны фамилия, имя, отчество физического лица, сведения о месте его проживания или полное наименование юридического лица, адрес его места расположения, но представлены без согласия и разрешения заявителя, не подлежат рассмотрению.
- 3.10. В случае, если текст письменных обращений не поддается чтению, подобным обращениям ответ не высылается, о чем в течение трех дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес или место проживания и расположения поддаются чтению.

#### **4. Оставление без рассмотрения обращения**

- 4.1. Письменные обращения оставляются без рассмотрения в случае, если:
  - 4.1.1. Они представлены через представителей физических и юридических лиц, но они не имеют документов, удостоверяющих их полномочия;
  - 4.1.2. Не соответствуют требованиям порядка;
  - 4.1.3. при личном приеме не предоставляются документы, удостоверяющие личность заявителя или его представителя.

## **5. Заключительные положения**

- 5.1. Настоящий Порядок вступает в силу с даты утверждения Председателем Банка. В случае необходимости внесения дополнения или изменений, изменения оформляются на основании решения Председателя Банка.
- 5.2. В случае возникновения противоречий между Порядком и требованиям действующего законодательства Республики Таджикистан, Порядок подлежит применению в части, не противоречащей действующим нормативным актам РТ, и подлежит изменению в целях приведения в соответствие с требованиями действующего законодательства.