Тартиби баррасии муроҷиатҳои шаҳрвандон, аз ҷумла соҳибкорони инфиродӣ, намояндагони онҳо ва намояндагони шахсони ҳуқуқӣ

ТАҲИЯ КАРДА ШУД: Шӯъбаи идоракунӣ ва назорати сифат

ТАСДИҚ КАРДА ШУД: Фармоиши 61П-21 аз «11» 06.2021

Раиси Бонк:

Қурбонов А.У. _______________

Санаи ба амал даромадан: 11.06.2021

Душанбе -2021

№	Ҳолати ҳуҷҷат	Тағйироти воридшуда/иловаҳо	Сана
1	1.0.	Ҳуҷҷат таҳия карда шудааст	11.06.2021
2			

Тартиби баррасии муроҷиатҳои шаҳрвандони мазкур, соҳибкорони инфиродӣ, намояндагони онҳо, намояндагони шахсони ҳуқуқии ҶСК "Алиф Бонк" мазкур (минбаъд "Тартиб") тибқи талаботи қонунгузории ҶТ, инчунин ҳуҷҷатҳои дохилии ҶСК "Алиф Бонк" (минбаъд "Бонк") таҳия карда шудааст.

1. Тартиби пешниҳоди муроҷиатҳо ба Бонк

1.1. Муроҷиатҳои хаттӣ ба Бонк ба таври зерин пешниҳод карда мешаванд:

- дастӣ, инчунин тариқи қосид, таввасути почта, дар шабакаҳои иҷтимоӣ, ба суроғаи почтаи электронии Бонк, тариқи муроҷиати телефонӣ ба Бонк;
- дар рафти қабули шахсӣ;
- тариқи ворид кардани шарҳҳо ва (ё) пешниҳодҳо ба китоби шикоятҳо ва пешниҳодҳои Бонк. Китоби шикоятҳо ва пешниҳодҳо тибқи талаботи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон (минбаъд «ҶТ») ва бо талаби аввал пешниҳод карда мешавад.

1.2. Талабот ба муроҷиатҳои хаттӣ:

1.2.1. Дар ҳолати муроҷиат кардани шахси воқеӣ, муроҷиатнома бояд насаб, ном, номи падарӣ, макони ҷойи зист, огоҳинома дар бораи тағйир додани ҷойи зист (агар чунин ҷой дошта бошад), моҳияти муроҷиатро баён карда онро имзо кунад. Дар ҳолати зарурӣ барои тасдиқи далелҳои худ ҳуҷҷатҳо (маводҳо) ё нусхаҳои он замима карда мешаванд.

1.2.2. Дар ҳолати муроҷиати шахси ҳуқуқӣ бояд номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи почтаи макони ҷойгиршавӣ, рақами содиротӣ ва моҳияти муроҷиатнома нишон дода мешавад. Муроҷиатнома бояд аз ҷониби шахси мансабдор ё ваколатдор имзо карда шавад. Дар ҳолати зарурӣ барои тасдиқи далелҳои худ ҳуҷҷатҳо (маводҳо) ё нусхаҳои он замима карда мешаванд.

1.3. Ба муроҷиатҳо тариқи намояндагони шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуҷҷат замима мегардад, ки ваколатҳои намояндаро тасдиқ мекунад.

1.4. Талабот ба муроҷиатҳои хаттӣ:

1.4.1. Бояд дар шакли ҳуҷҷати электронӣ, ки бо имзои рақамӣ тасдиқ карда мешавад ва дигар маълумоте, ки тибқи муқаррароти қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон барои ҳуҷҷатҳои электронӣ муҳиманд.

1.4.2. Дар муроҷиатнома насаб, ном, номи падарии шахси воқеӣ, номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи почтаи электронии муроҷиаткунандагон ва моҳияти муроҷиат ишора карда мешавад.

1.4.3. Муроҷиатҳои электронӣ метавонанд тафсилоти иловагиро дар бораи муроҷиаткунанда, аз ҷумла суроғаи иқомат, рақами факс, рақами телефон ва дигар.

1.5. Талабот ба муроҷиатҳои электронӣ, ки тариқи муроҷиат дар шабакаҳои иҷтимоӣ, ба суроғаи почтаи электронии Бонк бе истифодаи имзои рақамӣ-

электронӣ.

1.5.1. Шахси воқеӣ/ҳуқуқӣ дар ҳолати муроҷиат тариқи шабакаҳои иҷтимоӣ дар суроғаи почтаи электронӣ бояд ҳуҷҷатҳои шабеҳро, ки дар б.1.2.1-1.2.2 Низомнома ишора шудаанд, пешниҳод кунанд ва сабти муроҷиатномаро тибқи талаботи коргузории Бонк талаб кунад.

1.6. Муроҷиатҳои электронӣ метавонанд ба Бонк танҳо тавассути рубрикаи махсуси сомонаи Бонк фиристода шаванд.

1.7. Ба муроҷиатҳои электронӣ метавонанд версияҳои электронии ҳуҷҷатҳои иловагӣ ва (ё) маълумотҳо замима карда шаванд (ҳуҷҷатҳое, ки ваколатҳои намояндагони аризадиҳандагон, ҳуҷҷатҳо оид ба натиҷаҳои баррасии муроҷиатҳои қаблӣ ва дигар ҳуҷҷатҳо ва (ё) маълумоте, ки барои ҳалли масъалаҳои дар муроҷиатнома зикршуда заруранд). Шаклҳои иҷозатдодашудаи файлҳои замимашаванда инҳоянд: *.rtf, *.doc, *.docx, *.pdf, *.t if, *.t iff, *.png, *.jpeg,*.jpg, *odt, *txt. Истинодҳои электронӣ ба ҳуҷҷатҳо дар матни муроҷиатномаи электронӣ қабул карда намешаванд.

1.8. Талабот ба муроҷиатҳо тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ).

1.8.1. Ҳангоми муроҷиатҳо тариқи алоқаи телефонӣ (мобилӣ) бояд моҳияти муроҷиат, насаб, ном ва номи падарии аризадиҳанда, ҷойи зисти ӯ, макони ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (телефони мобилӣ), суроғаи почтаи электронӣ баён карда шавад.

1.8.2. Шахси мансабдор ё ваколатдор, ки муроҷиати телефонӣ (мобилиро) қабул кардааст, ҳуҷҷати алоҳида дар шакли корти қабули муроҷиатномаи телефонӣ (мобилӣ), ки дар он моҳияти муроҷиатнома, ном, насаб, номи падарии аризадиҳанда, суроғаи почтаи ӯ, макони ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ), суроғаи почтаи электронӣ зикр гардидааст бо имзои худ тасдиқ мекунад.

1.9. Тартиби муроҷиати шахсӣ ба Бонк.

1.9.1. Қабули шахсӣ ба тартиби зерин сурат мегирад:

- бо ҷадвали қабули шаҳрвандон, ки аз ҷониби Раиси Бонк тасдиқ шудааст;
- аз рӯйи сабти номи пешакӣ. Қабул аз рӯйи сабти номи пешакӣ тариқи бақайдгирии муроҷиатнома дар Шӯъбаи умумӣ амалӣ мегардад.
- Корманди ваколатдори Шӯъбаи умумӣ санаи қабули шахсиро бо шахсе, ки бо ӯ қабули шахсӣ дархост шудааст, аз руйи мавҷудияти вақти холии шахси мазкур мувофиқа мекунад. Дар сурати тағйир ёфтани тартиби мувофиқашудаи тартиби қабули шахсӣ Бонк шаҳрвандон ва шахсони ҳуқуқиро сари вақт огоҳ менамояд.

1.10. Муроҷиатҳо ба забони тоҷикӣ ё русӣ баён карда мешаванд.

2. Қабул, бақайдгирӣ ва баҳисобгирӣ

2.1. Муроҷиатҳо дар Шӯъбаи умумии Бонк қабул карда шуда, дар варақаи иттилоотӣ ворид карда мешаванд ва тавассути рақамгузории ҳар як муроҷиат ба қайд гирифта мешаванд. Рад кардани муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ манъ аст.

Бақайдгирии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби Шуъбаи умумӣ амалӣ карда мешавад.

2.2. Тартиби коргузорӣ ва бақайдгирии омор аз рӯйи муроҷиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби Бонк мувофиқи талаботҳои Бонк муқаррар карда мешавад.

2.3. Муроҷиатҳои воридотӣ, новобаста аз тобеияти маъмурӣ, бояд дар Бонк ба қайд гирифта шаванд. Масъулияти ташкили қабул, бақайдгирӣ, пешбурди бақайдгирии оморро шӯъбаи умумии Бонк ба ӯҳда мегирад, инчунин мӯҳлати баррасии муроҷиатҳоро назорат мекунад. Иҷрокунандагони бевосита барои омода кардани ҷавобҳо ва муроҷиатҳо масъуланд.

2.4. Шаклҳои ҳисоботдиҳӣ аз рӯйи муроҷиатҳо тибқи талаботи қонунгузории ҶТ муқаррар карда мешаванд, масъули риояи талаботи қонунгузорӣ дар соҳаи ҳисоботдиҳӣ шахси ваколатдори Шӯъбаи умумии Бонк мебошад.

2.5. Бақайдгирии муроҷиат ба таври зайл сурат мегирад:

2.5.1 Дар рӯзи воридшавӣ. Дар ҳолате, ки муроҷиатнома тариқи шабакаҳои иҷтимоӣ, почтаи электронӣ аз соати 00:00 то 15:00 меояд.

2.5.2 Рӯзи кории навбатӣ пас аз воридшавӣ - ҳангоми воридшавии муроҷиатнома баъд аз фосилаи вақти зикршуда.

3. Мӯҳлатҳои баррасии муроҷиатҳо

3.1. Муроҷиатҳо дар давоми сӣ рӯз баррасӣ карда мешаванд. Дар ҳолатҳои истисноӣ, Бонк ҳуқуқ дорад мӯҳлати баррасии муроҷиатро на бештар аз сӣ рӯз тамдид кунад, ки дар ин бора ба аризадиҳанда дар давоми се рӯз хабар диҳад.

3.2. Муроҷиатҳои хаттӣ дар ҳолате баррасӣ карда шуда ба ҳисоб меравад, ки агар ҳамаи масъалаҳое дар муроҷиатнома зикргардида ҳалли худро ёфтанд, барои таъмини ҳимоя, татбиқ ва барқарор кардани ҳуқуқ, озодиҳо ва манфиатҳои қонунии аризадиҳанда чораҳо андешида шуда, ба аризадиҳанда ҷавоби хаттӣ ирсол карда шуда бошад.

3.3. Дар ҳолати дар ҳузури аризадиҳанда ҳалл гардидани масъалаҳое, ки дар муроҷиатнома ишора карда шудаанд, ба қабулкунанда ҷавоби хаттӣ ирсол карда намешавад, агар ӯ ҷавоби хаттиро талаб накунад. Дар чунин ҳолат, натиҷаи баррасии муроҷиат бевосита дар матни муроҷиатнома қайд карда мешавад ё дар китоби аризаву шикоятҳо аризадиҳанда ӯро бо имзои худ тасдиқ мекунад.

3.4. Муроҷиати шифоҳӣ дар ҳолате баррасӣ карда шуда ба ҳисоб меравад, ки агар ҳамаи масъалаҳои, дар рафти қабули шахсӣ ё тариқи алоқаи телефонӣ (мобилӣ) изҳоршуда, барои таъмини ҳимоя, татбиқ ва барқарорсозии ҳуқуқҳо, озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳалли худро ёфтанд, чораҳо андешида шуданд ва дар ин бора аризадиҳанда огоҳ аст.

3.5. Ҷавобҳо ба муроҷиатҳое, ки дар шакли электронӣ ё тариқи алоқаи телефонӣ

(мобилӣ) пешниҳод шудаанд, ба суроғаи почтаи электронии дар муроҷиатнома ишора карда шуда ё дар шакли хаттӣ аз рӯйи суроғаи почтаи макони зисти шахси воқеӣ ё макони ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ ирсол карда мешавад.

3.6. Дар ҳолати набудани дархост, пешниҳод ё шикоят дар муроҷиатномаи, ки бо фаъолияти Бонк марбут аст, ё изҳор намудани миннатдорӣ дар он, чунин муроҷиатномаҳо ба назар гирифта мешаванд, аммо ба онҳо посух пешниҳод карда намешавад.

3.7. Ҷавобҳо ба муроҷиатҳое, ки дар шакли электронӣ ё тариқи алоқаи телефонӣ (мобилӣ) пешниҳод шудаанд, ба суроғаи почтаи электронии дар муроҷиатнома ишора карда шуда ё дар шакли хаттӣ аз рӯйи суроғаи почтаи макони зисти шахси воқеӣ ё макони ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ ирсол карда мешавад.

3.8. Муроҷиатномаҳои хаттӣ ё электронӣ, ки дар он насаб, ном, номи падарии шахси воқеӣ, маълумот дар бораи ҷойи зисти ӯ ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, макони ҷойгиршавии он, ё маълумоте ки ба воқеият мувофиқат намекунад, инчунин бе имзо пешниҳод шудаанд (имзои рақамии электронӣ), беном ҳисобида мешаванд ва мавриди баррасӣ қарор намегиранд, ба истиснои мавридҳое, ки агар дар онҳо маълумот дар бораи ҷинояти омодашуда ё содиршуда мавҷуд бошад.

3.9. Муроҷиатҳои хаттиву электронӣ, ки дар он насаб, ном, номи падарии шахси воқеӣ, маълумот дар бораи ҷойи зисти ӯ ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, макони ҷойгиршавии ӯ дақиқ ишора карда шудааст, аммо бе розигӣ ва иҷозати аризадиҳанда пешниҳод шудааст, мавриди баррасӣ қарор намегиранд.

3.10. Дар ҳолате, ки матни муроҷиатҳои хаттӣ хонда намешаванд, ба чунин муроҷиатҳо посух дода намешавад, ки дар ин бора дар давоми се рӯз аз рӯзи бақайдгирии муроҷиатнома ба аризадиҳанда хабар дода мешавад, агар насаби ӯ ва суроғаи почта ё ҷойи зист ва ҷойгиршавии хонда шавад.

4. Бе баррасӣ гузоштани муроҷиатномаҳо

4.1. Муроҷиатҳои хаттӣ бе баррасӣ гузошта мешаванд, агар:

4.1.1. Онҳо тариқи намояндагони шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ пешниҳод карда шудаанд, аммо онҳо ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи ваколатҳои худро надоранд;

4.1.2. Ба талаботи тартибот ҷавобгӯ нестанд;

4.1.3. Ҳангоми қабули шахсӣ ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсияти аризадиҳанда ё намояндаи ӯ пешниҳод карда нашудааст.

5. **Муқаррароти хотимавӣ**

5.1. Тартиби мазкур аз рӯзи тасдиқи он аз ҷониби Раиси Бонк эътибор пайдо мекунад. Дар ҳолати ба вуҷуд омадани зарурати ворид кардани иловаҳо ва тағйиротҳо, тағйиротҳо дар асоси қарори Раиси Бонк ба расмият даровarда мешаванд.

5.2. Дар сурати ба миён омадани ихтилофҳо байни Тартиб ва талаботи амалкунандаи Ҷумҳурии Тоҷикистон, Тартиб дар қисме амал мекунад, ки он ба санадҳои меъёрии амалкунандаи ҶТ мухолифат намекунад ва бо мақсади мутобиқ кардан ба талаботи қонунгузории амалкунанда тағйир дода мешавад