

**“Ипотека-банк” АТИБ Бошқаруви Раиси ҳузурида ўтказилган
кенгайтирилган видеоселектор йиғилишининг
11 - сонли қароридан кўчирма**

06.04.2021 йил

Тошкент шаҳри

1. “Ипотека-банк” АТИБ Бош офисига 2021 йил 1 апрель ҳолатига жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари томонидан **жами 818 та** (*оғзаки, ёзма, электрон*) мурожаатлар келиб тушганлиги, мазкур мурожаатлардан **606 таси (74%)** жисмоний шахслар ва **212 таси (26%)** юридик шахслар вакиллари томонидан юборилганлиги;

- ушбу мурожаатлардан **553 таси (68%)** эркаклар, **265 таси (32%)** аёллар томонидан, **672 таси** ёки **82% 30 ёшдан ошган фуқаролар**, **146 таси** ёки **18% 30 ёшдаги фуқаролар** томонидан йўлланганлиги;

- мурожаатларнинг **634 таси (78%)** электрон, **102 таси (12%)** ёзма ва **82 таси (10%)** оғзаки шаклда келиб тушганлиги қайд этиб ўтилсин.

2. Бош офисга келиб тушган **634 та** электрон мурожаатнинг **572 таси** Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонаси орқали, **48 таси** Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси ишонч телефони орқали ва **14 таси** Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг виртуал қабулхонаси орқали йўлланганлиги салбий ҳолат эканлиги, бу борада банкнинг қуйи тизимида олиб борилаётган ишлар талаб даражасида эмаслиги;

- **102 та ёзма шаклдаги мурожаатлар** – вазирлик ва идоралар орқали ҳамда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари томонидан йўлланганлиги;

- **82 та оғзаки шаклдаги мурожаатларнинг 41 таси** сайёр қабуллар давомида, **36 таси** ишонч телефонлари орқали ҳамда **5 таси** раҳбар ва масъул ходимлар қабули давомида рўйхатга олинганлиги филиаллар бошқарувчиларига кўрсатиб ўтилсин.

3. Жами келиб тушган мурожаатларнинг **268 таси** Кичик бизнес ва чакана хизматлар блоки, **256 таси** Кредит блоки, **150 таси** Давлат дастурлари ва хуудлардаги лойиҳалар блоки, **43 таси** Операцион блок ва **101 таси** бошқа таркибий бўлинмалар томонидан кўриб чиқилган бўлиб, мурожаатларнинг:

- **231 тасида (28,0%) уй-жой учун кредит, истеъмол ва таълим кредити олиш масаласи;**

- **231 тасида (28,0%) кредит шартнома шартларига ўзгартириш киритиш масалалари;**

- **153 тасида (19,0%) тадбиркорлик фаолият учун кредит олиш масаласи;**

- **49 тасида (6,0%) кассалар фаолияти ҳамда валюта операциялари, терминал ва пластик карталар билан боғлиқ масалалар;**

- **42 тасида (5,2%) чакана хизматлар билан боғлиқ масалалар;**

- **28 тасида (3,5%) ишга кириш ва ходимлар иш фаолияти билан боғлиқ масалалар;**

- **84 тасида (10,3%) бошқа масалалар (нақд пул, ҳисобрақамларга хизмат кўрсатиш, ҳомийлик, юридик ва бошқа масалалар) кўтарилганлиги;**

- мурожаатларнинг **593 таси** бўйича қонунчилик доирасида тушунтиришлар берилганлиги, **114 таси** ижобий ҳал этилганлиги, **51 таси** (ўз аризаси ва бошқа ҳолатлардан келиб чиқиб) кўрмасдан қолдирилганлиги, **7 таси** тегишли ташкилот ва идораларга йўлланганлиги, **1 таси** рад этилганлиги ва **52 таси** кўриб чиқиш жараёнида эканлиги қайд этиб ўтилсин.

4. ички маълумот.

5. Келиб тушган мурожаатларнинг асосий қисми Андижон вилоят филиали (56 та), Шайхонтохур филиали (40 та), Сурхондарё вилоят филиали (37 та), Сирдарё ва Олмалик филиаллари (36 тадан), Тошкент шаҳар филиали (35 та), Навоий вилоят филиали (31 та) ҳамда Наманган ва Ангрен филиаллари (30 тадан) ҳиссасига тўғри келаётганлиги;

- жорий йилнинг март ойида келиб тушган мурожаатлар сони 302 тани ташкил қилиб, февраль ойига (286 та) нисбатан 16 тага ортганлиги;

- биринчи чорак давомида **ойма-ой равишда** мурожаатлар сони **Наманган вилоят** (январда 5 та, февралда 10 та, мартда 15 та), **Фарғона вилоят** (январда 5 та, февралда 7 та, мартда 14 та), **Тошкент вилоят филиали Амалиёт бошқармаси** (январда 2 та, февралда 4 та, мартда 12 та) ҳамда **Чилонзор** (январда 4 та, февралда 5 та, мартда 10 та) филиаллари бўйича ошиб борганлиги ушбу филиаллар раҳбарларига кўрсатиб ўтилсин.

Юқорида номи келтириб ўтилган филиаллар бошқарувчилари **кейинги чоракда** мурожаатлар сонини камайтириш бўйича ижобий ўзгариш қилмаган тақдирда уларга нисбатан интизомий жазо чоралари қўлланилиши тўғрисида огоҳлантирилсин.

6. “Ипотека-банк” АТИБ Бошқарувининг 2020 йил 7 декабрдаги 299-сонли қарорининг 11-банди ижросини таъминлаш мақсадида банк Бошқаруви Раиси томонидан тасдиқланган жадвалга мувофиқ 2021 йил март ойида банк раҳбарияти томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари билан Кува ва Хўжайли туманларида учрашувлар ўтказилганлиги, мазкур учрашувлар давомида аксарият масалалар жойида ҳал этилганлиги, жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг **9 та мурожаати** рўйхатга олинганлиги ҳамда улар бўйича белгиланган тартибда жавоб хатлари йўлланганлиги маълумот учун қабул қилинсин. Шунингдек, тасдиқланган жадвалга асосан келгуси ойларда ҳам ҳудудларда сайёр қабуллар ташкиллаштириб борилиши таъминлансин.

7. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Банк назорати қўмитасининг 2021 йил 25 февралдаги 297/6-сонли қарори, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси Раёсатининг 2021 йил 17 мартдаги 28-сонли мажлиси баёни ижросини ҳамда Ипотека-банк тизимида мурожаатларни ўз вақтида сифатли кўриб чиқишни таъминлаш, мурожаатлар сонини камайтириш ва мурожаатлар бўйича иш юритишнинг самарадорлигини оширишга қаратилган комплекс чора-тадбирлар режаси **1-иловага** мувофиқ тасдиқлансин ва уларнинг ижро этилиши қатъий таъминлансин.

8. Тасдиқланган жадвалга мувофиқ барча филиаллар бошқарувчилари ва ўринбосарлари белгиланган ҳудудларда аҳоли ҳамда тадбиркорлар иштирокида сайёр қабуллар ўтказиб борилишини таъминласин ҳамда амалга оширилган ишлар бўйича маълумотларни (*сайёр қабул баёни, суҳбат баёни ва рўйхат*) электрон шаклда **ҳар ойнинг 25-санасига қадар** Банк аппаратида етказилишини қатъий назоратга олсин.

9. Барча таркибий бўлинмалар раҳбарлари ҳамда филиаллар бошқарувчилари жисмоний ва юридик шахсларнинг (оғзаки, шахсий қабул, электрон, ёзма ва бошқа шаклдаги) мурожаатларини албатта ўз муддатида кўриб чиқиш, уларнинг ечимини топиш, фуқароларнинг қонуний талабларини зудлик билан ижобий ҳал қилиш, ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича ўз муддатида тушунтиришлар бериш юзасидан шахсан жавобгар эканлиги яна бир бор эслатиб ўтилсин ва улар қуйидаги вазифаларни оғишмай амалга оширсинлар:

- Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси Раёсатининг 2021 йил 17 мартдаги 28-сонли йиғилиш баёни 9-бандида юклатилган вазифаларнинг ижросини таъминлаш мақсадида ҳар ойда тадбиркорларнинг мурожаатлари билан ишлаш натижаларини

танқидий таҳлил қилиб, кўтарилган муаммо ва масалаларнинг тезкор ҳал этилишига қаратилган зарурий чора тадбирларни белгилаб борсин;

- тадбиркорлар мурожаатларини муддатида кўриб чиқиш, муаммо ва масалаларни тезкор ҳал этиш юзасидан назорат ишларини кучайтирсин, Фармон талабларини бузган раҳбар ва масъул ходимларга нисбатан таъсирчан чоралар кўрилишини таъминласин;

- “business.gov.uz” ягона интерактив портали орқали келиб тушган мурожаатларни белгиланган муддатларда кўриб чиқсин ва натижаларини порталга жойлаб борсин;

- ҳудудларда тадбиркорлар билан манзилли учрашувлар ўтказилишини ва муаммоларни бартараф этиш бўйича қонуний чоралар кўрилишини таъминласин;

- мурожаатларни кўриб чиқиш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ҳамда филиаллар масъул ходимларининг жавобгарлиги янада ошириб борилсин, мурожаатларда кўтарилган масалаларни ариза муаллифи билан учрашган ҳолда кўриб чиқиш ҳамда амалдаги қонун ҳужжатлари талабларига мувофиқ ижобий ҳал этиш ёки тўлиқ асослантирилган тушунтириш ёхуд рад жавоб хатларининг белгиланган муддатда юборилиши таъминлансин;

- мурожаатларни кўриб чиқиш учун қарор ёки ҳаракатлари устидан шикоят қилинаётган банк филиали ёки унинг мансабдор шахсларига юборилишига йўл қўйилмасин;

- мурожаатларга берилаётган жавоб хатларида унда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни инкор этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар бўлиши таъминлансин;

- барча таркибий бўлинма ва филиаллар ходимларининг “Банк ходимининг касб одоб-ахлоқи кодекси”га амал қилиши, касбий малакалари ҳамда шахсий масъулияти ошириб борилсин;

- банк филиаллари, банк хизматлари марказлари (минибанклари) ва кассаларининг ахборот стендларида, банкнинг расмий веб-сайти бош саҳифасида “Контакт-центр” рақамларининг мавжудлиги ҳамда белгиланган иш вақтида узлуксиз ишлаши таъминлансин;

- банкка келиб тушаётган мурожаатларни таҳлил қилиш, умумлаштириш ва натижаларига кўра маълумотномалар тузиб, уларда мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мунтазам равишда кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш яқунлари бўйича аниқланган камчиликлар, мижозларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар аниқлансин ҳамда бартараф этиш борасида олиб борилаётган ишлар банк Бошқаруви Раиси ҳузуридаги йиғилишларда муҳокама қилиб борилсин.

10. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Банк назорати қўмитасининг 2021 йил 25 февралдаги 297/6-сонли (04.03.2021 йилдаги 26-14/2 хфу-сонли хатга илова қилинган) қарорида белгиланган вазифаларни ўз вақтида бажарилишини таъминлаш мақсадида 2021 йил 9 март куни ўтказилган йиғилиш (6-сонли) қарори ижроси бўйича амалга оширилган ишлар тўғрисида **2021 йил 20 апрелга** қадар Ўзбекистон Республикаси Марказий банкка ахборот берилиши таъминлансин.

Мазкур йиғилиш қарори ижросини назорат қилиш Банк аппарати бошлиғи А.Ҳамидов ҳамда банк Бошқаруви Раисининг тегишли ўринбосарлари зиммасига юклатилсин.