

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений,
поступивших через «Телефон доверия»,
установленный в акционерной лизинговой
компании «Узсельхозмашлизинг»

I. Общие положения

Настоящий «Регламент» регулирует порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступивших через «Телефон доверия», установленный в акционерной лизинговой компании «Узсельхозмашлизинг» в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

1. «Телефон доверия» установлен в акционерной лизинговой компании «Узсельхозмашлизинг» в целях приема и рассмотрения в установленном порядке обращений представителей физических и юридических лиц (далее – обращения).

2. В целях создания всевозможных удобств для физических и юридических лиц, в исполнительном аппарате компании «Узсельхозмашлизинг», в региональных филиалах компании и в дочернем предприятии ООО «UzMashLizing» необходимо разместить информацию о «Телефоне доверия» в удобных для просмотра местах, а также на веб-сайте Компании.

3. По «Телефону доверия» принимаются:
заявления - обращения с просьбой о содействии в реализации прав, свобод и законных интересов;
предложения – обращения рекомендательного характера касающиеся дальнейшего развития деятельности Компании;
жалобы - обращения, содержащие требования о защите прав, свобод и законных интересов.

4. Заявления или жалобы – разрешаются **в течение пятнадцати дней** со дня поступления в Компанию в соответствии с характером, дополнительное изучение и (или) проведение проверки, в случае

необходимости запроса дополнительной документации- разрешаются **в срок до одного месяца.**

5. Предложения- в течение **одного месяца** со дня поступления в Компанию, кроме предложений, требующих дополнительного изучения, о чем в **течение десяти дней** необходимо уведомить автора.

6. Обращения по «Телефону доверия» принимаются специалистами сектора общих вопросов в рабочие дни (кроме праздничных дней, субботы и воскресенья) **с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.**

7. При рассмотрении обращений, сотрудникам Компании запрещается разглашение сведений об обратившемся лице без соответствующего на то согласия обратившегося лица, сведений, являющихся государственной тайной, тайной Компании, коммерческой тайной и другой тайной, охраняемой законом, а также сведений, нарушающих законные права, свободы и ущемляющие интересы обратившихся.

Не допускается выяснение сведений об обратившемся лице, не касающихся темы обращения.

II. Порядок приема и регистрации обращений, поступивших через «Телефон доверия»

8. Установлен следующий временный номер «Телефона доверия» акционерной лизинговой компании «Узсельхозмашлизинг»: (0 371) 244-49-89.

9. Номер «Телефона доверия» доносится до сведения юридических и физических лиц через системы массовой информации, путем введения в Интернет сайт Компании, а также иными путями.

10. Прием обращений поступающих через «Телефон доверия» производится сотрудниками сектора общих вопросов.

11. Для сбора и обобщения обращений, поступающих через «Телефон доверия» используются аппараты, обладающие записывающей функцией (диктофон).

12. Все обращения, поступившие через «Телефон доверия» записываются в электронный ресурс и хранятся в течение 2 лет.

13. Лица, ответственные за прием телефонных звонков с «Телефона доверия», обязаны:

-назвать полное имя, фамилию, отчество и занимаемую должность;

-объяснить, что «Телефон доверия» работает только для приема заявлений, предложений и жалоб от представителей физических и юридических лиц;

-разъяснить, что представление умышленной заведомо ложной информации может явиться причиной привлечения к ответственности в установленном порядке;

-предложить позвонившему лицу сообщить информацию и сведения, указанные в пункте 3 настоящего порядка, объяснив, что в противном случае обращение может быть не рассмотрено.

14. Лицо, обратившееся по «Телефону доверия» обязано назвать свое имя, фамилию, отчество, место работы и проживания, а в случае, если оно является субъектом предпринимательства, назвать наименование субъекта предпринимательства, наименование обслуживающего регионального филиала, адрес почтового ящика для отправки ответа, номера контактных телефонов, а также изложить характер и содержание своего обращения.

15. Обращения, поступившие через «Телефон доверия» обобщаются ответственными сотрудниками сектора общих вопросов и вводятся в электронную базу через специальную программу, разработанную для регистрации обращений, поступивших через «Телефон доверия».

16. В случае необоснованности причины отказа в предоставлении информации и сведений, указанных в пункте 13 настоящего «Порядка», обращения не регистрируются и не подлежат рассмотрению.

В случае поступления обращения идентичного с ранее поступившим обращением, которое уже находится на стадии рассмотрения, такое обращение регистрируется в книге обращений в качестве дубликата и зашивается вместе с прежним обращением.

III. Порядок рассмотрения обращений, поступивших через «Телефон доверия»

17. Срок рассмотрения обращения установлен в пункте 4 настоящего Порядка.

18. При необходимости, для внесения ясности в обстоятельство, указанное в обращении, ответственный сотрудник Компании может

выехать на место для изучения вопроса с соответствующими специалистами региональных филиалов Компании с привлечением для рассмотрения обратившегося лица.

19. Обратившемуся лицу в письменном виде сообщается о результатах рассмотрения обращения и содержании принятого по нему решения.

В специальную книгу регистраций вводится соответствующая запись о письменном уведомлении обратившегося лица по поводу его обращения через «Телефон доверия».

20. Руководство может отказать в рассмотрении ранее неоднократно поступавших обращений, необоснованных обращений, обращений, противоречащих законодательству, а также обращений, по которым ранее было принято решение. В таких случаях лицо, назначенное в резолюции руководства ответственным сотрудником, подготавливает ответное письмо об обоснованности отказа в рассмотрении обращения в рамках законодательства и отправляет его автору обращения после подписания руководством.

21. Вывод из-под контроля обращений, поступивших на централизованный «Телефон доверия» Компании, осуществляется главным специалистом сектора общих вопросов после уведомления автора обращения в письменной форме.

22. Сотрудники сектора общих вопросов Компании осуществляют контроль над рассмотрением обращений, поступивших через «Телефон доверия» в установленном порядке и сроках со стороны ведущих специалистов отделов и состава руководства.

IV. Заключительные положения

23. Главные специалисты, сектора общих вопросов, отделов, а также входящие в состав руководства Компании, лично несут ответственность за рассмотрение обращений в установленном порядке и сроках в соответствии с характером обращения.

24. Главные специалисты соответствующих отделов и входящие в состав руководства Компании несут ответственность в соответствии с законодательными актами в случае затягивания сроков представления заключения при исполнении обращения, а также невыполнения или выполнения не должным образом поручений по данному вопросу.

25. Лица, обратившиеся по «Телефону доверия» и получившие необоснованный отказ в приеме и рассмотрении их обращения, имеют право обжалования отказа в суде.

26. Лица (сотрудники), обрабатывающие полученную по «Телефону доверия» информацию, несут личную ответственность за её неразглашение в установленном законодательством порядке.

27. Лица, виновные в нарушении настоящего порядка несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

28. Лица, обратившиеся с жалобой или заявлением, содержащими клевету и оскорбления, могут быть привлечены к ответственности в установленном законодательством порядке.

29. Состояние рассмотрения обращений, поступивших через «Телефон доверия» в постоянном порядке анализируются сектором общих вопросов.

30. Полученные анализы разбираются и обсуждаются на собраниях исполнительного аппарата, а также квартальных расширенных заседаниях руководства Компании.