

**И Н С Т Р У К Ц И Я**  
**о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц**  
**и контроля за их исполнением в АО «УзРТСБ»**

Настоящая Инструкция регламентирует порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц в АО «Узбекская республиканская товарно-сырьевая биржа» (далее – Биржа).

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. В настоящей Инструкции под обращениями в адрес Биржи физических и юридических лиц понимаются индивидуальные или коллективные обращения в виде заявлений, предложений и жалоб, направленных в порядке, предусмотренном Законом Республики Узбекистан от 11 сентября 2017 года «Об обращениях физических и юридических лиц».

2. Действие настоящей Инструкции не распространяется на:

обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, хозяйственным процессуальным и иными законодательными актами;

поступающую (в письменном, электронном виде) корреспонденцию в центральный аппарат биржи и ее филиалы от вышестоящих органов, министерств, государственных комитетов и ведомств (их территориальных подразделений);

заявки-акцепты, поручения клиентов биржи на перевод и возврат денежных средств, блокировку и разблокировку счета, продление срока поставки

взаимную переписку биржи и ее структурных (территориальных) подразделений с клиентами и членами биржи;

жалобы на поставщиков или заказчиков государственных, корпоративных закупок и выставочно-ярмарочных торгов;

3. Работа с обращениями физических и юридических лиц на Бирже осуществляется в соответствии со схемой согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

## 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4. Обращения, поступившие на «телефон доверия» либо во время приема физических лиц и представителей юридических лиц уполномоченными представителями Биржи, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений.

Обращения, изложенные в письменной форме, поступившие в Центральный аппарат и территориальные филиалы Биржи, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве письменных обращений.

Обращения, поступившие через:

- 1) официальный адрес электронной почты Биржи (E-mail: [info@rtsb.uz](mailto:info@rtsb.uz));
- 2) специальный информационный портал Биржи ([www.uzex.uz](http://www.uzex.uz));
- 3) Единый портал информационных государственных услуг ([www.my.gov.uz](http://www.my.gov.uz));
- 4) Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан ([www.pm.gov.uz](http://www.pm.gov.uz)), учитываются, регистрируются и рассматриваются в форме электронных обращений.

5. Все поступающие в адрес Биржи письменные, устные и электронные обращения вносятся в электронный модуль «Обращения» (далее - Модуль), для заполнения анкет заявителей и последующей их регистрации. При этом, в автоматическом режиме осуществляется фильтрация обращений по заявлениям, предложениям и жалобам.

6. Принятие, регистрация, внесение в модуль данных с анкетами заявителей осуществляется не позднее одного рабочего дня с момента поступления:

1) диспетчерами Колл-центра по устным обращениям, поступившим через «телефон доверия», во время приема физических лиц и представителей юридических лиц уполномоченными представителями Биржи, а также специальный информационный портал Биржи;

2) делопроизводителями Общего отдела по письменным обращениям, поступившим в Центральный аппарат, а также электронным обращениям, поступившим через официальный адрес электронной почты и Единый портал интерактивных государственных услуг;

3) директорами филиалов по письменным обращениям, поступившим в территориальные подразделения либо во время приема физических лиц и представителей юридических лиц.

Электронные обращения, направленные через Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистана, поступают напрямую Директору по контролю и управлению персоналом. Директор по контролю и управлению персоналом направляет поступившее обращение в распечатанном виде в Общий отдел для регистрации в установленном порядке

7. При приеме устных обращений, поступающих на «телефон доверия», диспетчер Колл-центра отвечает на поставленные обратившимся вопросы, а в случае необходимости, получает консультацию в соответствующем подразделении Биржи

и в тот же день сообщает содержание ответа заявителю. Ведется отчет о полученных обращениях.

8. При регистрации обращений в анкетах заявителей указываются порядковый номер обращения, фамилия, имя и отчество обратившегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, его адрес, краткое содержание обращения, дата принятия обращения, дубликат или повторность обращения.

9. Письменные и электронные обращения (распечатанные) также регистрируются в Общем отделе и территориальных филиалах Биржи путем внесения соответствующих записей в журнал регистрации обращений, заполнения учетной карточки по форме согласно приложению 2 к настоящей Инструкции и проставления регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

В регистрационном штампе указываются официальное наименование Биржи и его филиала, дата поступления обращения и регистрационный номер.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

10. Заявления и предложения в автоматическом режиме направляются по электронному модулю Директору по организации торгов, а жалобы – Директору по контролю и управлению персоналом, для определения исполнителей и сроков исполнения.

11. Поступающие на Биржу обращения рассматриваются:

по заявлениям и жалобам - не более 15 дней, а по требующим дополнительного изучения и проверки сроки могут быть продлены до 30 дней, с оповещением об этом заявителя;

по предложениям – не более одного месяца. В отдельных случаях, и при условии обоснований исполнителями необходимости дополнительного изучения возможности принятия внесенных предложения, сроки могут быть продлены, о чем сообщается заявителю;

по обращениям, поступившим через Виртуальную приемную Премьер-Министра Республики Узбекистана – не более 10 дней.

12. Обращения, поступившие на Биржу, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней письмом направляются соответствующим органам с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме.

### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ**

13. По зарегистрированным заявлениям и предложениям Директор по организации торгов, а по жалобам – Директор по контролю и управлению персоналом определяют в течение одного дня исполнителей и сроки исполнения.

14. В случае если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

15. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях, структурное, территориальное подразделение Биржи, рассматривающее обращение, по согласованию с руководством Биржи может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

16. По результатам рассмотрения обращения Биржей принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Узбекистан, содержать факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя.

17. Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями Закона и обращающемуся направлен соответствующий ответ.

День направления ответа обращающемуся считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем структурное подразделение, рассматривающее обращение производит отметку в электронном модуле, а Общий отдел производит отметку в Журнале регистрации обращений и учетной карточке.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы и не рассмотренные полностью, с исполнения или контроля не снимаются.

18. Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением и по результатам предоставляется единый ответ.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом Биржа письменно информирует обращающегося.

19. Обращение, взятое на контроль, снимается с контроля и исполнения руководителем или должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль, о чем им производится соответствующая отметка в Модуле.

20. По обращениям, находящимся на контроле вышестоящего государственного органа, письменно сообщается в вышестоящий государственный орган о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответного письма, направленного обращающемуся.

21. Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц - при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия, а также обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным законом.

22. Признание обращения анонимным осуществляется структурным подразделением в порядке, предусмотренном Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

23. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется Председателем правления Биржи и директорами курирующих

подразделений и филиалов. Проводится согласно графику в установленные дни и часы. График приема помещается на специальном информационном портале Биржи, а также в общедоступных местах на стендах или на других технических средствах в административном здании.

Если обращение не может быть разрешено должностным лицом во время личного приема, то работа по нему ведется как с письменным обращением.

#### **4. КОНТРОЛЬ И МОНИТОРИНГ СОСТОЯНИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

24. Контроль и мониторинг состояния исполнения поручений по обращениям физических и юридических лиц осуществляют Отдел контроля совместно с Общим отделом.

По результатам мониторинга еженедельно представляется Председателю правления АО «УзРТСБ», директору по контролю и управлению персоналом информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости, с соответствующими предложениями, направленные на устранение недостатков.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ СРОКОВ И ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

25. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, ненаправление ответа в письменной либо в электронной форме, принятие противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц решения, необеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения принятого в связи с обращением решения, разглашение сведений о частной жизни физических лиц либо о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с их обращением либо за выраженное мнение и содержащуюся в обращении критику, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законом.

26. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на директоров курируемых подразделений, начальника общего отдела, руководителей структурных и территориальных подразделений.



	4. Направление обращения для исполнения в ответственное структурное подразделение	Директор по организации торгов	Не позднее одного рабочего дня с момента подписания резолюции (поручения)
3-этап	5. Направление обращений по принадлежности другому органу и сообщение об этом обращающемуся в письменном или электронном виде  6. Рассмотрение обращений (заявлений и жалоб), по результатам рассмотрения подготовка ответного письма  7. Рассмотрение предложений за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.	Ответственный работник структурного подразделения  Ответственный работник структурного подразделения  Ответственный работник структурного подразделения	В течение 5-дней  - не позднее 15-дней с момента поступления обращения - в течение 1-месяца с момента поступления обращения, если требуется дополнительное изучение - 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 председателем правления Биржи, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.  Не позднее 1-месяца
4-этап	8. Направление ответного письма обращающемуся в письменном виде. 9. Направление информации вышестоящим государственным органам, в случае если рассмотрение обращений взято ими на контроль. 10. Отметка о завершении рассмотрения обращения.		1) В день подписания ответного письма по результатам рассмотрения  2-3) В день направления

*\*) Обращения могут поступать на Биржу также через вышестоящие государственные и другие органы или по принадлежности через другие государственные органы. В необходимых случаях рассмотрение обращений физических и юридических лиц берется на контроль вышестоящим органом*

(Лицевая сторона)

**АНКЕТА ЗАЯВИТЕЛЯ  
(УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ)**

<b>Порядковый номер:</b>	<b>Вопрос:</b>
<b>Обращающийся:</b>	
<b>Адрес:</b>	
<b>Дата поступления обращения:</b>	<b>Количество обращающихся:</b>
<b>Форма обращения:</b>	<b>Число страниц:</b>
<b>Форма приема:</b>	<b>Дубликат / Повторное</b>
<b>Вид обращения:</b>	<b>Дата и номер предыдущего обращения:</b>
<b>Вид контроля:</b>	
<b>Краткое содержание обращения:</b>	
<b>Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):</b>	
<b>Резолюция (поручение) руководителя:</b>	<b>Срок исполнения:</b>
<b>Структурное подразделение:</b>	<b>Исполнитель:</b>

(Оборотная сторона)

<b>Состояние рассмотрения обращения</b>		
<b>Дата отправки</b>	<b>Куда отправлено</b>	<b>Номер и дата ответного письма</b>
<b>Срок продлен:</b>	<b>Кем: (подпись)</b>	
<b>Дата поступления ответного письма:</b>		
<b>Краткое содержание результатов рассмотрения:</b>		
<b>Снят с контроля (кем):</b>	<b>Подпись исполнителя:</b>	
<b>Дата:</b>	<b>Дата исполнения:</b>	
<b>Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:</b>		