**Микрокредитбанкда мурожаатлар билан ишлаш бўйича**

**2023 йилда амалга оширилган ишлар тўғрисида**

**МАЪЛУМОТНОМА**

Ўтган 2023 йил давомида мурожаатлар билан ишлашни ташкил этиш ва тизимли камчиликларни бартараф этиш ҳисобига мурожаатлар сонини камайтириш борасида бир қатор ишлар амалга оширилди. Хусусан:

мурожаатларни келтириб чиқарувчи омиллар таҳлил қилиниб, банк Бошқарувида ҳар ойда коллегиал муҳокама қилиб борилди ҳамда ҳудудий ва таркибий бўлинмаларга тизимли камчиликларни бартараф этиш юзасидан вазифалар белгиланиб, ижроси бўйича мониторинг юритилди;

амалдаги қонунчиликка асосан мурожаатлар билан ишлаш фаолиятини ташкил этиш бўйича ҳудудий бўлинмалар масъул ходимларига ўқув семинарлари ўтказиб борилди;

таркибий ва ҳудудий бўлинмаларнинг масъул ижрочиларига мурожаатларнинг мазмунан кўриб чиқилишини ташкил этиш йўллари бўйича амалий ёрдам кўрсатилди;

ҳудудий бўлинмаларнинг мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходимларининг **8 нафари**махсус ўқув курсларида **малакаси оширилди;**

аҳолининг муаммоларини тинглаш ва узил-кесил ҳал этиш мақсадида, графикка асосан сайёр қабуллар ташкил қилинди ҳамда иқтисодий саводхонликни ошириш ишлари давом эттирилди;

ҳоким ёрдамчилари билан ҳамкорликда оилавий тадбиркорлик масалаларида аҳолининг молиявий саводхонлигини ошириш мақсадида ўқув курслари ташкил этилди;

банк хизматлари, кредитлар турлари ва улардан фойдаланиш тўғрисида ОАВ, интерактив каналларда мақола, интервью, лавҳалар, постлар ёритилди ҳамда флайерлар (буклетлар) тайёрланиб, аҳолига етказиб борилди;

Шунингдек, мурожаатлар билан ишлаш фаолияти кўрсаткичлари ҳар ой якуни билан **“KPI” шкаласи** асосида баҳолаб борилди ҳамда камчиликларга йўл қўйган масъул мансабдор шахсларга нисбатан **30 марта** интизомий жазо чоралари қўлланилди.

**Амалга оширилган ишлар натижасида мурожаатлар сонини олдинги йилга нисбатан камайишига олиб келди.**

2023 йил давомида банкка жами **4 897 та** мурожаат келиб тушган бўлиб, олдинги йилга нисбатан **1 021 тага** камайиши кузатилди.

Мурожаатларнинг **3 697 таси** Президент Халқ қабулхонаси ва виртуал қабулхонаси, **74 таси** Вазирлар Маҳкамаси ва Тадбиркорлар виртуал офиси, **189 таси** Бош прокуратура, **407 таси** Марказий банк ҳамда **530 таси** бошқа инстанциялар орқали келиб тушган*.*

Президент Халқ қабулхонаси ва виртуал қабулхонаси орқали келган мурожаатлар сони **631 тага** камайди.

Мурожаатлар таркибида кредит олиш билан боғлиқ масалалар **2 251 тани** *(жами мурожаатларнинг 46 фоизи, олдинги йилга нисбатан 989 тага камайган),* банк ходимлари ҳатти-ҳаракатлари - **573 тани** *(12%, 146 тага камайган),* банк картаси билан боғлиқ масалалар - **504 тани** *(10,3%, 68 тага кўпайган)*, кредит тўлаш қобилияти йўқлиги ва тўлашдан бош тортиш - **386 тани** *(7,9%, 11 тага камайган)*, кредит муддатини узайтириш - **302 тани** *(6,2%, 96 тага камайган)* ташкил қилди.

**Қорақалпоғистон Республикаси ва Жиззах** вилоятида мурожаатлар сони олдинги йилга нисбатан ортди.

Мурожаатларни белгиланган муддатида кўриб чиқилиши устидан мониторинг юритилди.

**Қайд этиш лозимки,** 2024 йилда мурожаатларнинг ўз вақтида ва сифатли кўриб чиқилишини ташкил қилиш борасида таркибий ва ҳудудий бўлинмалар раҳбарларига қуйидаги ишларни амалга ошириш вазифалари белгилаб берилди. **Жумладан:**

мурожаатларни кўриб чиқиш ва муаммоларни узил-кесил ҳал қилишда амалдаги Қонун, Ўзбекистон Республикаси Президенти фармонлари, қарорлари, Ҳукумат қарорлари талабларини сўзсиз бажариш;

аҳоли мурожаатлари юзага келиш сабабларини чуқур ўрганиш ва тизимли камчиликларни бартараф этиш чораларини кўриб бориш;

фуқаролар, тадбиркорлик субъектларининг шахсий ва сайёр қабулларини график асосида ташкил қилиш;

ҳудудий бошқармалар, БХО ва БХМлар ходимларига хизмат кўрсатиш стандартлари, этикаси ва маданиятини тизимли ўқитиб бориш;

ҳоким ёрдамчилари билан биргаликда, бириктирилган маҳаллаларда аҳолининг банк хизматлари ва кредитларидан фойдаланиш тартибларидан хабардорлик даражаси ҳамда саводхонлигини ошириб бориш;

мурожаатлар билан ишлашда камчиликларга йўл қўйган ходимларга нисбатан қатъий чоралар кўриб бориш каби вазифалар юклатилди.

**Mikrokreditbankda murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha**

**2023-yilda amalga oshirilgan ishlar to‘g‘risida**

**MAЪLUMOTNOMA**

O‘tgan 2023-yil davomida murojaatlar bilan ishlashni tashkil etish va tizimli kamchiliklarni bartaraf etish hisobiga murojaatlar sonini kamaytirish borasida bir qator ishlar amalga oshirildi. Xususan:

murojaatlarni keltirib chiqaruvchi omillar tahlil qilinib, bank Boshqaruvida har oyda kollegial muhokama qilib borildi hamda hududiy va tarkibiy bo‘linmalarga tizimli kamchiliklarni bartaraf etish yuzasidan vazifalar belgilanib, ijrosi bo‘yicha monitoring yuritildi;

amaldagi qonunchilikka asosan murojaatlar bilan ishlash faoliyatini tashkil etish bo‘yicha hududiy bo‘linmalar mas'ul xodimlariga o‘quv seminarlari o‘tkazib borildi;

tarkibiy va hududiy bo‘linmalarning mas'ul ijrochilariga murojaatlarning mazmunan ko‘rib chiqilishini tashkil etish yo‘llari bo‘yicha amaliy yordam ko‘rsatildi;

hududiy bo‘linmalarning murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha mas'ul xodimlarining 8 nafari maxsus o‘quv kurslarida malakasi oshirildi;

aholining muammolarini tinglash va uzil-kesil hal etish maqsadida, grafikka asosan sayyor qabullar tashkil qilindi hamda iqtisodiy savodxonlikni oshirish ishlari davom ettirildi;

hokim yordamchilari bilan hamkorlikda oilaviy tadbirkorlik masalalarida aholining moliyaviy savodxonligini oshirish maqsadida o‘quv kurslari tashkil etildi;

bank xizmatlari, kreditlar turlari va ulardan foydalanish to‘g‘risida OAV, interaktiv kanallarda maqola, intervyu, lavhalar, postlar yoritildi hamda flayerlar (bukletlar) tayyorlanib, aholiga yetkazib borildi;

Shuningdek, murojaatlar bilan ishlash faoliyati ko‘rsatkichlari har oy yakuni bilan “KPI” shkalasi asosida baholab borildi hamda kamchiliklarga yo‘l qo‘ygan mas'ul mansabdor shaxslarga nisbatan 30 marta intizomiy jazo choralari qo‘llanildi.

**Amalga oshirilgan ishlar natijasida murojaatlar sonini oldingi yilga nisbatan kamayishiga olib keldi.**

2023-yil davomida bankka jami 4 897 ta murojaat kelib tushgan bo‘lib, oldingi yilga nisbatan 1 021 taga kamayishi kuzatildi.

Murojaatlarning 3 697 tasi Prezident Xalq qabulxonasi va virtual qabulxonasi, 74 tasi Vazirlar Mahkamasi va Tadbirkorlar virtual ofisi, 189 tasi Bosh prokuratura, 407 tasi Markaziy bank hamda 530 tasi boshqa instantsiyalar orqali kelib tushgan.

Prezident Xalq qabulxonasi va virtual qabulxonasi orqali kelgan murojaatlar soni 631 taga kamaydi.

Murojaatlar tarkibida kredit olish bilan bog‘liq masalalar 2 251 tani (jami murojaatlarning 46 foizi, oldingi yilga nisbatan 989 taga kamaygan), bank xodimlari hatti-harakatlari - 573 tani (12%, 146 taga kamaygan), bank kartasi bilan bog‘liq masalalar - 504 tani (10,3%, 68 taga ko‘paygan), kredit to‘lash qobiliyati yo‘qligi va to‘lashdan bosh tortish - 386 tani (7,9%, 11 taga kamaygan), kredit muddatini uzaytirish - 302 tani (6,2%, 96 taga kamaygan) tashkil qildi.

Qoraqalpog‘iston Respublikasi va Jizzax viloyatida murojaatlar soni oldingi yilga nisbatan ortdi.

Murojaatlarni belgilangan muddatida ko‘rib chiqilishi ustidan monitoring yuritildi.

Qayd etish lozimki, 2024-yilda murojaatlarning o‘z vaqtida va sifatli ko‘rib chiqilishini tashkil qilish borasida tarkibiy va hududiy bo‘linmalar rahbarlariga quyidagi ishlarni amalga oshirish vazifalari belgilab berildi. Jumladan:

murojaatlarni ko‘rib chiqish va muammolarni uzil-kesil hal qilishda amaldagi Qonun, O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti farmonlari, qarorlari, Hukumat qarorlari talablarini so‘zsiz bajarish;

aholi murojaatlari yuzaga kelish sabablarini chuqur o‘rganish va tizimli kamchiliklarni bartaraf etish choralarini ko‘rib borish;

fuqarolar, tadbirkorlik sub'ektlarining shaxsiy va sayyor qabullarini grafik asosida tashkil qilish;

hududiy boshqarmalar, BXO va BXMlar xodimlariga xizmat ko‘rsatish standartlari, etikasi va madaniyatini tizimli o‘qitib borish;

hokim yordamchilari bilan birgalikda, biriktirilgan mahallalarda aholining bank xizmatlari va kreditlaridan foydalanish tartiblaridan xabardorlik darajasi hamda savodxonligini oshirib borish;

murojaatlar bilan ishlashda kamchiliklarga yo‘l qo‘ygan xodimlarga nisbatan qat'iy choralar ko‘rib borish kabi vazifalar yuklatildi.

**О работе с заявками в микрокредитном банке**

**О проделанной работе в 2023 году**

**СПРАВОЧНИК**

В течение истекшего 2023 года был проведен ряд работ по снижению количества обращений за счет организации работы с обращениями и устранения системных недостатков. В частности:

анализировались факторы, вызывающие обращения, ежемесячно проводились коллегиальные обсуждения в Правлении банка, а также региональным и структурным подразделениям ставились задачи по устранению системных недостатков и осуществлялся контроль их выполнения;

проведены обучающие семинары для ответственных сотрудников региональных подразделений по организации работы с обращениями на основании действующего законодательства;

оказана практическая помощь ответственным руководителям структурных и региональных подразделений по вопросам организации рассмотрения обращений по существу;

8 сотрудников региональных подразделений, ответственных за работу с обращениями, прошли обучение на специальных курсах повышения квалификации;

В целях выслушивания проблем населения и своевременного их решения по графику были организованы мобильные приемы, продолжена работа по повышению экономической грамотности.

**В результате реализованных работ количество обращений снизилось по сравнению с предыдущим годом.**

Всего за 2023 год в банк поступило 4897 заявок, что на 1021 меньше, чем в предыдущем году.

Из них 3697 обращений поступило через общественную приемную и виртуальную приемную Президента, 74 - через Кабинет Министров и виртуальный кабинет предпринимателей, 189 - через Генеральную прокуратуру, 407 - через Центробанк и 530 - через другие ведомства.

Количество обращений, поступивших через Народную премную и Виртуальную премью Президента, сократилось до 631.

Среди обращений - 2251 вопрос, связанный с получением кредита (46% от общего количества общего числа обращений, снижение на 989 ​​по сравнению с предыдущим годом), действия сотрудников банка - 573 (12%, снижение на 146), заявки по банковской карты - 504 (10,3%, увеличилось на 68), неплатежей и неплатежей - 386 (7,9%, уменьшилось на 11), пролонгированного кредита - 302 (6,2%, уменьшилось на 96).

По сравнению с предыдущим годом увеличилось количество обращений в Республике Каракалпакстан и Джизакской области.

Осуществлялся мониторинг рассмотрения обращений в установленный срок.

Следует отметить, что в 2024 году перед руководителями структурных и региональных подразделений были поставлены следующие задачи по организации своевременного и качественного рассмотрения обращений. Включая:

безоговорочно выполнять требования настоящего Закона, указов, постановлений Президента Республики Узбекистан, постановлений Правительства при рассмотрении обращений и своевременном решении проблем;

углубленное изучение причин обращений общественности и принятие мер по устранению системных недостатков;

организация личных и выездных приемов граждан, субъектов предпринимательства на графической основе;

систематическое обучение стандартам обслуживания, этике и культуре сотрудников региональных офисов BXO и BXM;

совместно с помощниками мэра повысить уровень осведомленности и грамотности жителей о порядке пользования банковскими услугами и кредитами в прикрепленных микрорайонах;

были поставлены такие задачи, как принятие жестких мер в отношении сотрудников, допустивших ошибки при рассмотрении обращений.

**On working with applications in microcredit bank**

**About the work done in 2023**

**DIRECTORY**

During the past 2023, a number of works were carried out to reduce the number of appeals due to the organization of work with appeals and the elimination of systemic deficiencies. In particular:

the factors causing appeals were analyzed, monthly collegial discussions were held in the bank's Management, and regional and structural divisions were assigned tasks to eliminate systemic deficiencies, and monitoring of their implementation was carried out;

training seminars were held for the responsible employees of regional units on the organization of work with appeals based on the current legislation;

practical assistance was provided to the responsible executives of the structural and regional units on ways to organize the substantive consideration of appeals;

8 employees of regional units responsible for working with appeals were trained in special training courses;

in order to listen to the problems of the population and solve them in a timely manner, mobile receptions were organized according to the schedule, and the work of increasing economic literacy was continued;

training courses were organized in cooperation with the mayor's assistants in order to increase the financial literacy of the population in family business issues;

articles, interviews, films, and posts were published on the media and interactive channels about banking services, types of loans and their use, and flyers (booklets) were prepared and delivered to the population;

Also, at the end of each month, the indicators of work with appeals were evaluated on the basis of the "KPI" scale, and 30 times disciplinary measures were applied to the responsible officials who made shortcomings.

**As a result of the implemented works, the number of appeals decreased compared to the previous year.**

During 2023, the bank received a total of 4,897 applications, which was a decrease of 1,021 compared to the previous year.

3,697 of the appeals were received through the President's public reception and virtual reception, 74 through the Cabinet of Ministers and virtual office of entrepreneurs, 189 through the General Prosecutor's Office, 407 through the Central Bank and 530 through other agencies.

The number of applications received through the President's People's Reception and Virtual Reception has decreased to 631.

Among the appeals, there were 2,251 issues related to obtaining a loan (46% of the total appeals, a decrease of 989 compared to the previous year), the actions of bank employees - 573 (12%, a decrease of 146), issues related to a bank card - 504 ( 10.3%, increased by 68), insolvency and refusal to pay - 386 (7.9%, decreased by 11), extension of the loan term - 302 (6.2%, decreased by 96) .

The number of appeals in the Republic of Karakalpakstan and Jizzakh region has increased compared to the previous year.

Monitoring was carried out over the review of appeals within the specified period.

It should be noted that in 2024, the heads of structural and regional units were assigned the following tasks to organize the timely and high-quality review of appeals. Including:

unconditionally comply with the requirements of the current Law, decrees, decisions of the President of the Republic of Uzbekistan, decisions of the Government when considering appeals and solving problems in a timely manner;

in-depth study of the causes of public appeals and taking measures to eliminate systemic deficiencies;

organization of personal and traveling receptions of citizens, business entities on a graphic basis;

systematic training of service standards, ethics and culture to employees of regional offices, BXO and BXM;

together with the mayor's assistants, increase the level of awareness and literacy of the residents of the procedures for using banking services and loans in the attached neighborhoods;

tasks such as taking strict measures against the employees who made mistakes in dealing with appeals were assigned.