**Микрокредитбанкда мурожаатлар билан ишлаш бўйича 2022 йилда амалга оширилган ишлар тўғрисида**

**М А Ъ Л У М О Т Н О М А**

Ўтган ҳисобот йилида асосий эътибор банкда мурожаатлар билан ишларни ташкил этишда **2017 йил 11 сентябрдаги 445-сонли Қонуни** ҳамда Вазирлар Маҳкамасининг **2018 йил 7 майдаги 341-сонли** қарорида белгиланган устувор вазифалар асосида ташкил этишга қаратилди.

**Жумладан,** Микрокредитбанк тизимида мурожаатлар билан ишлаш фаолиятини тубдан яхшилаш борасида бир қатор ишлар амалга оширилди.

**Ўтган 2022 йил давомида салбий мурожаатларни келтириб чиқарувчи тизимли омилларни бартараф этиб бориш ҳисобига мурожаатлар сонини камайтириш борасида бир қатор ишлар амалга оширилди.** **Хусусан:**

банк хизматлари турлари сони кўпайтирилганлиги *(94 тани ташкил қилди)*;

мижозларга банк хизматидан фойдаланишда қулайликлар янада кенгайтирилганлиги *(63 та туман филиали ва БХМларда электрон навбат жорий қилинган, 3 та онлайн кредит, 4 та онлайн омонат турлари жорий қилинган)*;

ижтимоий кредитлар ажратишда қарор қабул қилиш шаффофлиги оширилганлиги *(“Oilakredit.uz” платформаси ишга туширилган, инсон омили камайтирилган, ҳужжатлар тўлиқ рақамлаштирилган)*;

банк хизматлари, кредитлар турлари ва улардан фойдаланишнинг соддалаштирилган йўллари тўғрисида аҳоли ва тадбиркорларнинг хабардорлик даражасини оширилиши *(“Call markaz” фаоллашган, расмий “telegram boti” ҳамда “@oilakredit\_mkb\_bot” йўлга қўйилган, ОАВ, интерактив каналларда банк фаолиятига оид 400 дан зиёд мақола, интервью, лавҳалар, постлар кенг ёритилган)*;

фуқароларнинг молиявий саводхонлигини оширишга қаратилган семинар-тренинглар кўлами кенгайтирилганлиги *(ўтган йил давомида 85 та туман ва шаҳарларда мутасадди идоралар, ҳоким ёрдамчилари билан ҳамкорликда 102 та ўқув курслари ташкил этилган)* ўз навбатида **олдинги йилларга нисбатан салбий мурожаатлар сонининг камайишига олиб келди.**

Жумладан, мурожаатлар сони 2022 йилда 2021 йилга нисбатан **58 фоизга,** шунингдек, Президент Халқ ва виртуал қабулхонаси орқали келган мурожаатлар **64 фоизга** камайди.

Мурожаатлар таркибида кредит олиш билан боғлиқ масалалар 51 фоизни, банк ходимлари ҳатти-ҳаракатлари 16 фоизни, кредит муддатини узайтириш 6 фоизни ташкил қилди.

Шу билан бирга, мурожаатлар сони ўтган йилнинг декабрь ойида 834 тани ташкил қилиб, 2021 йил шу даврига нисбатан **54 фоизга** камайди*.*

Кўрилаётган чораларга қарамасдан банкнинг **Денов** (170 та), **Кармана** (116 та), **Қамаши** (112), **Лоиш** (108 та), **Косон** (105 та), **Чуст** (91 та) ва **Қорасарой** (111 та) филиаллари ҳамда **Асака** (111 та) ва **Куйганёр** (96 та) БХМлари бўйича мурожаатлар билан ишлаш фаолияти қониқарли ташкил этилмагани туфайли энг кўп мурожаатлар келиб тушди.

**Аҳолининг муаммоларини тинглаш ва узил-кесил ҳал этиш мақсадида, графикка асосан бевосита аҳоли пунктларида, маҳаллаларда сайёр қабуллар ташкил қилиш ишлари давом эттирилди.**

Президент маслаҳатчиси Т.Худайбергенов бошчилигидаги Ишчи гуруҳ томонидан **134 та** туман ва шаҳарлар аҳолиси иштирокида ўтказилган **11 та** оммавий қабулларда банк мутахассислари иштироки таъминланди.

Ушбу оммавий қабулларда Микрокредитбанкка тегишли жами **166 та** мурожаат тушди, шундан **97 таси** ижобий ҳал этилди, **69 тасига** тушунтиришлар берилди.

Шунингдек, банк Бошқаруви тасдиқлаган график асосида банк раҳбарияти томонидан **26 та**, минтақавий филиаллар раҳбарлари томонидан **368 та** сайёр қабуллар ташкил қилинди.

Ўтган давр мобайнида мурожаатлар билан ишлашда камчиликларга йўл қўйган масъул мансабдор шахслар **87 марта** огоҳлантирилди, уларга нисбатан **23 марта** интизомий жазо чоралари қўлланилди.

Таъсирчан чоралар кўриб борилиши ҳисобига, мурожаатлар келиб тушган куннинг ўзидаёқ тажрибали мутахассис томонидан ижросига киришиш, муддатини кутмасдан сифатли бажариш тизимли йўлга қўйилди. Мурожаатларни муддатидан кечиктириб ижро этиш ҳолатлари бартараф этилди.