**Микрокредитбанкда мурожаатлар билан ишлаш бўйича 2023 йил январь-сентябрь ойида амалга оширилган ишлар тўғрисида**

**М А Ъ Л У М О Т Н О М А**

Ўтган 2023 йилнинг январь-сентябрь ойида банкда мурожаатлар билан ишларни ташкил этишда **2017 йил 11 сентябрдаги 445-сонли Қонуни** ҳамда Вазирлар Маҳкамасининг **2018 йил 7 майдаги 341-сонли** қарори талаблари асосида ташкил этишга қаратилди.

Тасдиқланган график асосида аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари иштирокида жойлардасайёр қабуллар ташкил этилди.

Жумладан, жорий йилнинг сентябрь ойида **30 та** сайёр қабул ташкил этилиб, **211 нафар** аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатлари тингланди, шундан **176 та** мурожаат жойида ижобий ҳал қилинди.

Банкка жорий йилнинг январь-сентябрь ойида **3489 та** мурожаат келиб тушган бўлиб, ўтган йил шу даврига нисбатан **25 фоизга** камайди.

Шунингдек, сентябрь ойида **377 та** мурожаат тушган бўлиб, ўтган йил шу даврига нисбатан **113 тага** ёки **23 фоизга** камайган бўлса, **Қорақалпоғистон Республикасида -** 19 тага ва **Хоразм вилоятида -** 8 тага, **Сирдарёда -** 8 тага ва **Жиззахда -** 3 тага кўпайиши кузатилди.

Шу билан бирга, банкнинг **Булунғур, Қоровул** филиали ҳамда **Улуғнор, Балиқчи ва Жалақудуқ** банк хизматлари марказлари бўйича **мурожаат тушмади.**

Банкка келаётган мурожаатлар сабаблари ва юзага келиш омиллари доимий равишда таҳлил қилиниб, тизимли муаммоларни бартараф этиш чоралари кўриб борилди.

**Хусусан,** биргина сентябрь ойи таҳлилига кўра, жами мурожаатлар таркибида асослантирилган сабабларга кўра кредит ажратиш рад этилганлигига қарамасдан, турли инстанцияларга қилинган мурожаатлар сони **52 тани;**

банк картаси олиш, блокка қўйиш ва чиқариш, кафиллик ва автосўндириш билан боғлиқ мурожаатлар сони **46 тани;**

кредитни тўлай олмаслиги важи билан ёки муддатни узайтиришни сўраб қилинган мурожаатлар сони **37 тани;**

банк кредитидан фойдаланиш тартибларидан етарлича маълумотга эга бўлмаганлиги ёки маълумот ололмаганлиги юзасидан қилинган мурожаатлар сони **108 тани;**

бевосита банк ходимлари ҳатти-ҳаракати билан боғлиқ масалалар, хусусан, сифатсизхизмат кўрсатиш, қўпол муносабатда бўлишидан норози бўлиб қилинган мурожаатлар сони **50 тани;**

кредитлар ажратилмаганидан норози бўлиб қилинган мурожаатлар сони **20 тани** ташкил қилди.

Банк бошқаруви томонидан жорий йилнинг сентябрь ойи якунларига кўра, мурожаатлар билан ишлашни талаб даражасида ташкил этмаганлиги ҳамда мурожаатлар сонининг ўсишига йўл қўйганлиги учун банкнингСирдарё, Жиззах, Сурхондарё, Қашқадарё, Хоразм ҳамда Қорақалпоғистон Республикаси минтақавий филиаллари раҳбарлари ҳамда Нукус - Амалиёт, Жиззах - Амалиёт, Навоий - Амалиёт, Хоразм - Амалиёт ҳамда Қумқўрғон филиали бошқарувчилари **огоҳлантирилди.**

Умуман олганда, 2023 йилнинг январь-сентябрь ойида мурожаатлар билан ишлашда камчиликка йўл қўйган **29 нафар** ҳудудий филиаллар раҳбарларига ва тегишли масъул ходимларга нисбатан **интизомий жазо чоралари** қўлланилди.

Ўз навбатида, мурожаатлар белгиланган муддатида ижро этиб борилди.

Кўриб чиқилган мурожаатларнинг **352 таси** *(70,7 фоиз)* қаноатлантирилди, **96 тасига** *(27,3 фоиз)* тушунтириш берилди ҳамда **7 таси** *(2 фоиз)* рад этилди.

О проведенных в январе-сентябре 2023 года работах по работе с заявками в Микрокредит Банке

Иформация

В январе-сентябре прошлого, 2023 года организация дел с обращениями в банке была ориентирована на организацию на основании требований Закона №445 от 11 сентября 2017 года и постановления Кабинета Министров №341. от 7 мая 2018 года.

На основании утвержденного графика были организованы выездные приемы с участием жителей и субъектов предпринимательства.

В частности, в сентябре текущего года было организовано 30 мобильных приемных и рассмотрены обращения 211 жителей и субъектов предпринимательства, из них 176 обращений решено положительно на месте.

За январь-сентябрь текущего года в банк поступило 3489 заявок, что на 25% меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Также в сентябре поступило 377 обращений, что по сравнению с аналогичным периодом прошлого года снизилось на 113 или 23%, при этом рост наблюдался в Республике Каракалпакстан - 19 и Хорезмской области - 8, Сырдарьинской - 8 и Джизакской - 3. .

В то же время в филиалы банка в Булунгуре, Гаровуле и центры банковского обслуживания Улугнор, Баликчи и Джалакудук никаких обращений не поступало.

Постоянно анализировались причины и факторы возникновения обращений в банк, рассматривались меры по устранению системных проблем.

В частности, только по анализу сентября месяца количество обращений в различные инстанции составляет 52, несмотря на то, что в общем количестве обращений в кредите было отказано по уважительным причинам;

количество обращений, связанных с получением, блокировкой и выдачей банковской карты, гарантией и автоматическим отключением – 46;

количество обращений по поводу невозможности выплаты кредита или продления срока – 37;

количество обращений по причине отсутствия достаточной информации или невозможности получить информацию о порядке использования банковского кредита – 108;

50 обращений по вопросам, непосредственно связанным с поведением сотрудников банка, в частности, некачественным обслуживанием, грубым обращением;

количество апелляций по невыдаче кредитов составило 20.

По итогам сентября текущего года руководство банка не организовало работу с обращениями на необходимом уровне и допустило увеличение количества обращений, сообщили руководители региональных филиалов банка в Сырдарьинском, Джизакском, Сурхандарьинском регионах, Предупреждены Кашкадарьинская, Хорезмская и Республика Каракалпакстан, а также Нукус-Амалётский, Джизак-Амалиётский, Навоийский филиалы «Амалёт», Хорезм-Амалётский и Кумкурганский.

В целом за январь-сентябрь 2023 года дисциплинарные меры были применены к 29 руководителям региональных филиалов и соответствующим ответственным работникам, допустившим нарушения при рассмотрении обращений.

В свою очередь, обращения были исполнены в установленный срок.

Из рассмотренных обращений 352 (70,7%) были удовлетворены, по 96 (27,3%) даны разъяснения и по 7 (2%) было отказано.

Mikrokreditbankda murojaatlar bilan ishlash boʻyicha 2023 yil yanvar-sentyabr oyida amalga oshirilgan ishlar toʻgʻrisida

M A ’ L U M O T N O M A

Oʻtgan 2023 yilning yanvar-sentyabr oyida bankda murojaatlar bilan ishlarni tashkil etishda 2017 yil 11 sentyabrdagi 445-sonli Qonuni hamda Vazirlar Mahkamasining 2018 yil 7 maydagi 341-sonli qarori talablari asosida tashkil etishga qaratildi.

Tasdiqlangan grafik asosida aholi va tadbirkorlik sub’ektlari ishtirokida joylarda sayyor qabullar tashkil etildi.

Jumladan, joriy yilning sentyabr oyida 30 ta sayyor qabul tashkil etilib, 211 nafar aholi va tadbirkorlik sub’ektlarining murojaatlari tinglandi, shundan 176 ta murojaat joyida ijobiy hal qilindi.

Bankka joriy yilning yanvar-sentyabr oyida 3489 ta murojaat kelib tushgan boʻlib, oʻtgan yil shu davriga nisbatan 25 foizga kamaydi.

Shuningdek, sentyabr oyida 377 ta murojaat tushgan boʻlib, oʻtgan yil shu davriga nisbatan 113 taga yoki 23 foizga kamaygan boʻlsa, Qoraqalpogʻiston Respublikasida - 19 taga va Xorazm viloyatida - 8 taga, Sirdaryoda - 8 taga va Jizzaxda - 3 taga koʻpayishi kuzatildi.

Shu bilan birga, bankning Bulungʻur, Qorovul filiali hamda Ulugʻnor, Baliqchi va Jalaquduq bank xizmatlari markazlari boʻyicha murojaat tushmadi.

Bankka kelayotgan murojaatlar sabablari va yuzaga kelish omillari doimiy ravishda tahlil qilinib, tizimli muammolarni bartaraf etish choralari koʻrib borildi.

Xususan, birgina sentyabr oyi tahliliga koʻra, jami murojaatlar tarkibida asoslantirilgan sabablarga koʻra kredit ajratish rad etilganligiga qaramasdan, turli instantsiyalarga qilingan murojaatlar soni 52 tani;

bank kartasi olish, blokka qoʻyish va chiqarish, kafillik va avtosoʻndirish bilan bogʻliq murojaatlar soni 46 tani;

kreditni toʻlay olmasligi vaji bilan yoki muddatni uzaytirishni soʻrab qilingan murojaatlar soni 37 tani;

bank kreditidan foydalanish tartiblaridan etarlicha ma’lumotga ega boʻlmaganligi yoki ma’lumot ololmaganligi yuzasidan qilingan murojaatlar soni 108 tani;

bevosita bank xodimlari hatti-harakati bilan bogʻliq masalalar, xususan, sifatsiz xizmat koʻrsatish, qoʻpol munosabatda boʻlishidan norozi boʻlib qilingan murojaatlar soni 50 tani;

kreditlar ajratilmaganidan norozi boʻlib qilingan murojaatlar soni 20 tani tashkil qildi.

Bank boshqaruvi tomonidan joriy yilning sentyabr oyi yakunlariga koʻra, murojaatlar bilan ishlashni talab darajasida tashkil etmaganligi hamda murojaatlar sonining oʻsishiga yoʻl qoʻyganligi uchun bankning Sirdaryo, Jizzax, Surxondaryo, Qashqadaryo, Xorazm hamda Qoraqalpogʻiston Respublikasi mintaqaviy filiallari rahbarlari hamda Nukus - Amaliyot, Jizzax - Amaliyot, Navoiy - Amaliyot, Xorazm - Amaliyot hamda Qumqoʻrgʻon filiali boshqaruvchilari ogohlantirildi.

Umuman olganda, 2023 yilning yanvar-sentyabr oyida murojaatlar bilan ishlashda kamchilikka yoʻl qoʻygan 29 nafar hududiy filiallar rahbarlariga va tegishli mas’ul xodimlarga nisbatan intizomiy jazo choralari qoʻllanildi.

Oʻz navbatida, murojaatlar belgilangan muddatida ijro etib borildi.

Koʻrib chiqilgan murojaatlarning 352 tasi (70,7 foiz) qanoatlantirildi, 96 tasiga (27,3 foiz) tushuntirish berildi hamda 7 tasi (2 foiz) rad etildi.

About the works carried out in January-September 2023 on working with applications at Mikrokreditbank

Information

In January-September of last year, 2023, the organization of cases with appeals in the bank was focused on the organization based on the requirements of the Law No. 445 of September 11, 2017 and the decision of the Cabinet of Ministers No. 341 of May 7, 2018.

On the basis of the approved schedule, field receptions were organized with the participation of residents and business entities.

In particular, in September of this year, 30 mobile receptions were organized and appeals of 211 residents and business entities were heard, of which 176 appeals were positively resolved on the spot.

In January-September of this year, the bank received 3489 applications, which decreased by 25% compared to the same period last year.

Also, in September, 377 appeals were received, which decreased by 113 or 23% compared to the same period last year, while an increase was observed in the Republic of Karakalpakstan - 19 and Khorezm region - 8, Syrdarya - 8 and Jizzakh - 3.

At the same time, the bank's Bulung'ur, Qarovul branches and Ulugh'nor, Baliqchi and Jalakuduq banking service centers did not receive any requests.

The causes and factors of occurrence of appeals to the bank were constantly analyzed, and measures to eliminate systemic problems were considered.

In particular, according to the analysis of the month of September alone, the number of appeals made to various authorities is 52, despite the fact that the loan was rejected for justified reasons in the total number of appeals;

the number of appeals related to obtaining, blocking and issuing a bank card, guarantee and automatic shutdown is 46;

the number of appeals due to the inability to pay the loan or to extend the term is 37;

the number of appeals made due to insufficient information on the procedures for using a bank loan or inability to obtain information is 108;

50 appeals against issues directly related to the behavior of bank employees, in particular, low-quality service, rude treatment;

the number of appeals against non-allocation of loans was 20.

According to the results of September of this year, the management of the bank did not organize work with appeals to the required level and allowed the number of appeals to increase, the heads of the regional branches of the bank in Sirdarya, Jizzakh, Surkhandarya, Kashkadarya, Khorezm and the Republic of Karakalpakstan, as well as Nukus - Amaliyot, Jizzakh - Amaliyot, Navoi - Managers of Amalyot, Khorezm - Amalyot and Kumkurgan branches were warned.

In general, in January-September 2023, disciplinary measures were applied to 29 heads of regional branches and relevant responsible employees who made deficiencies in handling appeals.

In turn, the appeals were executed within the specified period.

352 of the considered appeals (70.7%) were satisfied, 96 (27.3%) were given an explanation and 7 (2%) were rejected.