

«Утверждено»

(Протоколом Правления
Национального банка
внешнеэкономической деятельности
Республики Узбекистан
от «22» апреля 2013 г.)

Рег. № 399 от «22» апреля 2013 г.

**Порядок
приема и рассмотрения обращений граждан,
направленных через персональный кабинет гражданина на
Правительственном портале.**

I. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок определяет порядок приема и обработки обращений граждан (далее Обращения), направленных в Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан (далее - Банк) через Персональный кабинет гражданина на Правительственном портале Республики Узбекистан (далее - Портал).

1.2. Порядок разработан в соответствии с:

Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» от 13 декабря 2002 г.;

Постановлением Президента Республики Узбекистан от 21 марта 2012г. № ПП-1730 «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию современных информационно-коммуникационных технологий»;

Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан 30.12.2012г. № 378 «О мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности Правительственного портала РУ в сети интернет с учетом предоставления интерактивных государственных услуг»;

Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 29 марта 1999 г. № 140 «Об утверждении нормативных документов по делопроизводству и организации контроля исполнения в органах государственной власти и управления Республики Узбекистан»;

Распоряжением Национального банка внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан от 7 января 2010 г. № 16 о запуске базы электронного документооборота Банка.

1.3. В Порядке используются следующие термины и определения:

Персональный кабинет гражданина на Правительственном портале – электронный ресурс на портале, содержащий в себе данные, в том числе персональные, о пользователе, для взаимодействия с государственными органами, в частности прямая подача обращения.

Единая защищенная почта Е-ХАТ - система защищенной электронной почты, назначением которой является организация защищенного обмена электронными сообщениями между пользователями системы.

Электронный документооборот (ЭДО) – комплекс работ с электронными документами: прием, регистрация, рассылка, контроль исполнения, хранение и повторное использование документации через программные и технические средства.

Система электронного документооборота – программные и технические средства, предназначенные для управления процессом по работе с электронными документами.

Электронный документ - документ, созданный с помощью средств компьютерной обработки информации, который может быть подписан электронной подписью (ЭП) и сохранён на машинном носителе в виде файла соответствующего формата.

II. Порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан.

- 2.1. Обращения, направленные через Портал, поступают в Банк через систему единой защищенной электронной почты Е-ХАТ.
- 2.2. Прием, регистрация Обращений и отправка ответов на них осуществляется работником канцелярии Департамента управления делами Банка.

- 2.3. Регистрация Обращений осуществляется в установленном порядке, определенном внутренними нормативными документами Банка.
- 2.4. Датой принятия Обращения считается дата поступления данного обращения на электронную почту Банка.
- 2.5. Входящий номер, дата, а также сведения об ответственном лице, зарегистрировавшем Обращение, через специальную форму вносятся в систему Е-ХАТ для уведомления заявителя о приеме его Обращения.
- 2.6. После регистрации Обращения, поступившего через Портал, оно регистрируется в системе электронного документооборота (ЭДО) Банка и обрабатывается ответственными лицами, назначенными в установленном порядке, определенном внутренними нормативными документами Банка.
- 2.7. Порядок рассмотрения Обращений через систему ЭДО Банка осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» от 13 декабря 2002 года, а также нормативных документов Кабинета Министров Республики Узбекистан, Центробанка Республики Узбекистан и Банка, определяющих порядок делопроизводства и контроля исполнения документов.
- 2.8. Обращения должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства гражданина, адрес электронной почты (e-mail), суть заявления, жалобы или предложения;
- 2.9. При отказе в рассмотрении Обращения, в течение одного рабочего дня направляется уведомление заявителю об отказе в рассмотрении Обращения с обоснованием причин отказа в электронной форме.
- 2.10. Обращения, в которых не указаны сведения, определенные в п. 2.8 или указаны ложные сведения, считаются анонимными и в соответствии с законом рассмотрению не подлежат.
- 2.11. Обращения, содержащие вопросы, разрешение которых не входит в полномочия Банка, в срок не позднее пяти рабочих дней направляются соответствующим органам с информированием заявителя об этом согласно выбранному типу извещения.
- 2.12. Ответ заявителю электронного обращения может направляться:

в форме электронного документа через специальную форму системы Е-ХАТ в ответ на поступившее обращение и/или на указанный адрес электронной почты (e-mail);

в письменной форме, если автором обращения указаны фамилия, имя, (отчество – при наличии) и почтовый адрес.

- 2.13. Сроки рассмотрения обращений граждан регламентируются Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» от 13 декабря 2002 года.

- 2.14. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов или принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом автору обращения.
- 2.15. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства.

III. Заключение.

- 3.1. Настоящий порядок вступает в силу с момента его утверждения Правлением Банка.

Внесено:

Директор Департамента
информационных технологий



Махкамов Г.О.

Согласовано:

Заместитель
Председателя Правления



Каланов А.Ш.

и.о. Директора Департамента
управления делами



Шамсутдинов З.А.

Директор Департамента
юридической службы



Исмаилова Г.З.

Начальник управления
Аппарата



Гайбов С.С.

- 2.14. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов или принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом автору обращения.
- 2.15. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства.

III. Заключение.

- 3.1. Настоящий порядок вступает в силу с момента его утверждения Правлением Банка.

Внесено:

Директор Департамента
информационных технологий



Махкамов Г.О.

Согласовано:

Заместитель
Председателя Правления



Каланов А.Ш.

и.о. Директора Департамента
управления делами



Шамсутдинов З.А.

Директор Департамента
юридической службы



Исмаилова Г.З.

Начальник управления
Аппарата



Гайбов С.С.