

“ТАСДИҚЛАЙМАН”  
“Ўзмиллийбанк” АЖ  
Бошқарувининг 2020 йил  
16 ноябрдаги 125 - сонли  
мажлис баёнига 2 илова

“Ўзбекистон Республикаси Ташқи иқтисодий фаолият миллий банки” акциядорлик жамиятида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш

## Тартиби тўғрисида НИЗОМ

### I. Умумий қоидалар

1. «“Ўзбекистон Республикаси ташқи иқтисодий фаолият миллий банки” АЖ (кейинги ўринларда Банк деб аталади) да жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида»ги Низом (кейинги ўринларда Низом деб аталади), “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ Банк тизимида (барча таркибий тузилмалар, худудий (вилоят) ва туман/шаҳар филиалларида) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

- кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, иқтисодий процессуал қонун хужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга;
- банкнинг таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

3. Қонунга асосан ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

**ариза** - ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиши тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

**таклиф** - давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

**шикоят** - бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиши тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

**аноним мурожаат** - жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисида маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек, уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

**мурожаатнинг дубликати** - айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг мурожаати нусхаси;

**такрорий мурожаат** - аввалги мурожаатлар бўйича қабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек, агар такрорий мурожаат келиб тушган пайтда кўриб чиқишнинг қонун хужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги мурожаат ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган мурожаат;

**электрон мурожаат** - белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан давлат органининг ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган мурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган холда берилган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;

**оммавий қабул** - давлат органи раҳбарининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор

шахсининг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида мурожаатларни қабул қилишга доир харакат;

**видео-конференц-алоқа** - узокда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вакт режимида аудио ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши.

**давлат иштирокидаги ташкилот** — устав фондида давлат улуши мавжуд бўлган тижорат ташкилоти ёхуд тўлиқ ёки қисман давлат органи томонидан ташкил этилган ёки таъсис этилган нотижорат ташкилоти.

**сайёр қабул** — давлат органлари ва давлат ташкилотлари раҳбарларининг тасдиқланган жадвал асосида жойларга чиқсан ҳолда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиши билан боғлиқ ташкилий ва бошқа чора-тадбирлар мажмуюи.

4. Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда ариза, таклиф ва шикоят шаклида берилиши мумкин.

Мурожаатлар, уларнинг шакли ва туридан қатъий назар, бир хил аҳамиятга эга.

Банкнинг «ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Банкнинг расмий веб-сайтига ёки электрон почта манзилига келиб тушган мурожаатлар электрон мурожатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Оммавий ахборот воситалари таҳририятларидан келиб тушган мурожаатлар Қонунда ҳамда ушбу Низомда назарда тутилган тартибда ва муддатларда кўриб чиқилади.

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

## II. Жисмоний ва юридик шахсларни мурожаат этиш хукуқлари кафолатлари

5. Қонунга кўра, жисмоний ва юридик шахсларга Банк ва унинг барча таркибий тузилмалари, худудий филиаллари ва уларнинг ваколатли Банк раҳбарияти ёки мансабдор шахсларига якка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш хукуқи кафолатланади.

Мурожаат этиш хукуқи ихтиёрий амалга оширилади. Ҳеч ким бирон-бир мурожаатни ҳимоя қилишга ёхуд унга қарши қаратилган харакатларда иштирок этишга мажбур қилиниши мумкин эмас.

Мурожаат этиш хукуқининг амалга оширилиши бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

Хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Банкка ва унинг барча таркибий тузилмалари, худудий филиаллари ва уларнинг ваколатли Банк раҳбарияти ёки мансабдор шахсларига Қонунга мувофиқ мурожаат этиш хукуқига эга.

6. Мурожаат этиш хукуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, ирқи, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек, юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-хукуқий шаклларига ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

7. Банк ва унинг раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишида Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши,

жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган хуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя килинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

8. Мурожаатлар Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг VI бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

Ота-она қаровисиз қолган болаларнинг Банкка бевосита қилган мурожаатларини тўлиқ кўриб чиқиш кафолатланади ва бола тўлиқ муомала лаёкатига эга эмаслиги сабаблари билан бундай мурожатлари кўриб чиқилмаслигига йўл қўйилмайди.

9. Мурожаатларни кўриб чиқишида жисмоний шахсларнинг шахсий хаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йул қўйилмайди.

Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга тааллукли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

Жисмоний шахснинг илтимосига кўра унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошкор этилмаслиги керак.

10. Жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар ўз хуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъкиб этиш ман этилади.

### III. Мурожаатларни бериш ва уларни чақириб олиш тартиби

11. Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган Банк раҳбарияти ёки уларнинг мансабдор шахсига бевосита ёхуд бўйсунув тартибида юқори турувчи органга берилади.

Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатни мустақил равишда беришга, шунингдек, бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёхуд мурожаатни почта алоқаси воситалари орқали ёки электрон шаклда юборишга ҳақли.

Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб мурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун хужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

12. Жисмоний шахснинг мурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Мурожаатларда мурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин.

Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи хужжатлар илова килиниши керак.

13. Мурожаатга илгари қабул қилинган қарорлар ёки уларнинг нусхалари, шунингдек, уни кўриб чиқиши учун зарур бўлган бошқа хужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур хужжатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳолатлар бундан мустасно.

Кўрсатиб ўтилган хужжатлар мурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда, мурожаатга илова қилиниши керак.

14. Мурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда, конвертда мурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади.

Конвертда мурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек, мурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

Келиб тушган мурожаатлар конвертлари мурожаат этувчининг манзилини, мурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

15. Ёзма мурожаат, мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс, ваколатли шахснинг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим.

Жисмоний шахснинг ёзма мурожаатини мурожаат этувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

16. Мурожаатларни бериш муддатлари, коида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсларининг мурожаатни кўриб чиқиши бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек, қонунларда назарда тутилган бошқа асосларга кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг хукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоги билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

17. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш хукуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиши тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат, Банкнинг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза Банк томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

#### IV. Банкда мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш

18. Банкда тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиши учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш Бош оғисда Бўлим, таркибий тузилмалар ва худудий филиалларда мурожаатлар билан ишлаш бўлими ёки масъул ходим томонидан амалга оширилади.

19. Бўлим Банк Ижро аппарати таркибий бўлинмаси ҳисобланади ва тизим бўйича мурожаатлар билан ишлаш жараёнини назорат қиласи, ишларни мувофиқлаштиради ва мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита Банк бошқаруви раисига бўйсунади.

Банкнинг худудий филиалларига тушаётган мурожаатларнинг ҳажмига қараб, белгилangan умумий штатдаги ходимлар сони доирасида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича алоҳида бўлим ташкил этилиши ёки буйруқ асосида вазифа филиалнинг масъул ходимига юклатилиши мумкин ва бу ходим мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита филиал бошқарувчисига бўйсунади.

20. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича Бўлим:

- таркибий тузилма, ҳудудий филиаллар томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қиласи ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради;
- мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида Банк (худудий филиал) раҳбариятини дарҳол хабардор қиласи;
- мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда Банк (худудий филиал) раҳбариятига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган банк ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргалиқда тақдим этади.

#### V. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари

21. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, мурожаатнинг биринчи саҳифаси қуи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш ва ички электрон ҳужжат айланиши “WS-Personal” тизимида киритиш йўли билан Бош офисда Бўлим томонидан, ҳудудий филиалларда бириктирилган ходим томонидан рўйхатга олинади.

Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олинади.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси (исми ва отасининг исми), унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг жойлашган жойи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг тақрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган банкнинг таркибий тузилмаси, бўлим номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампида Банк номи мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан хисобланади.

22. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Банкка оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 26-бандига мувофиқ хисобга олиниши керак.

Рўйхатга олинган мурожаатлар Девонхона томонидан келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай “WS-Personal” тизими орқали Банк (худудий филиал) раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки Банк Ижро Аппарати бошлиғига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқнома) қўяди.

“WS-Personal” тизими орқали Резолюция (топшириқнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида Бўлим (ходим) мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинма (ходим) томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги қўйилади.

23. Банкка келиб тушган мурожаатлар Бўлим томонидан иш юритувига қабул қилиниши, Банкнинг бўйсуниш тартибида қуи ташкилотларига, ҳудудий филиалларига юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга юборилиши мумкин.

24. Банкнинг қуи ташкилотлари, таркибий тузилмалари томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар Банкка келиб тушган кундан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки банк раҳбарияти ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

25. Агар мурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барча мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади. Ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда мурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди.

26. Мурожаатни тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган банк, таркибий тузилма ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчидан, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва ваколатли мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан қўрикландиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига заар етказмаса, давлат органлари, ташкилотлар сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этишлари лозим.

27. Агар мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу мурожаат аввал тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича битта хат билан жавоб берилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақида банк мурожаат этувчини ёзма тартибда хабардор қиласди.

28. Агар мурожаатда кўтарилиган масалалар бирон бир хўжалик юритувчи субъект фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқиша иштирок этишга ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун Банк томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

29. Мурожаатда қўйилган масалани ҳал этиш Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) нинг ваколати доирасига кирмайдиган бўлса мурожаатни беш кун муддатдан кечиктиримай хат билан тегишли органларга юборади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қиласди.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига, ташкилотларига ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган Банк таркибий тузилмаси, худудий филиаллари ёки ваколатли мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.

Агар мурожаатда зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар беш кун муддатдан кечиктиримай асослантирилган тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

30. Мурожаатни кўриб чиқаётган банк бўлими ёки филиали ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилиган масалалар бўйича ўз фикрини билдириши ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

Зарур ҳолларда мурожаат этувчини эшитишга эксперталарни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакилларини жалб этиш мумкин.

31. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш давлат органи, ташкилоти раҳбарининг топшириғи ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.

32. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) нинг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

33. Мурожаатларни кўриб чиқишида Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари ва банкнинг ички норматив ҳужжатлари бўйича фирибгарлик ва коррупцияга қарши кураш талабларига риоя қилиниши шарт.

34. Мурожаатларни кўриб чиқишида, коррупцион хуқуқбузарликлар аломатлари сезилса, жумладан, банк ходимлари томонидан содир этилган фирибгарлик ёки коррупция фактлари тўғрисида аниқ далиллар тақдим этилган тақдирда, бу ҳақида банкнинг Ички назорат департаменти ва Ахборот ва банк хавфсизлиги департаментини хабардор қилиш шарт.

35. Мурожаатлар мазмунига асосан ҳудудий филиал ходимлари хатти-харакатлари, муомала маданияти ва бошқа жихатлари банк одоб-ахлоқ кодекси талабларига мос келмаганлиги фактлари тўғрисида аниқ далиллар тақдим этилган тақдирда, бу ҳақида банкнинг Банк тармоқлари ва сервисни ривожлантириш департаменти хабардор қилиниши шарт.

36. Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар банкка келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охирги куни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

Электрон мурожаатлар иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда навбатдаги иш кунида рўйхатга олинади.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Банк (таркибий тузилма/ҳудудий филиал) раҳбарига ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, мурожаатнинг қисқача мазмuni, шунингдек, уни кўриб чиқиши натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

37. Ариза ёки шикоят масалани мазмuni бўйича ҳал этиши шарт бўлган Банк (таркибий тузилма/ҳудудий филиал) раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахсларга келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиши учун текширув ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиши муддатлари Бош банк (таркибий тузилма/ҳудудий филиал) раҳбари томонидан, истисно тариқасида, қўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

38. Таклиф Банк (таркибий тузилма/ҳудудий филиал) га келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

39. Айрим ҳолларда Банк (таркибий тузилма/ҳудудий филиал) раҳбари ёки унинг ўринбосари мурожаатларни кўриб чиқиши муддатларини қисқартиришлари мумкин.

40. Мурожаатларни кўриб чиқиши натижалари бўйича Банк (таркибий тузилма/ҳудудий филиал) томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

Мурожаатни қониқтирумаслик тўғрисидаги қарорни:

Бош банкда — бошқарув раиси, унинг ўринбосарлари, таркибий бўлинмалар раҳбарлари;

Ҳудудий (вилоят) филиалда — бошқарувчи, унинг ўринбосарлари;

Туман ва шаҳар филиалида — бошқарувчи қабул қилади.

Мурожаатга жавоб хатида мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни рад этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар (заруриятга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) бўлиши керак.

41. Мурожаатга жавоб хати Бош банкда Бошқарув раиси, унинг ўринбосарлари, таркибий

бўлинма раҳбарлари, худудий (вилоят) филиалда бошқарувчи, унинг ўринbosарлари томонидан имзоланади.

Мурожаатларга жавоб хати, мумкин кадар, мурожаат этилган тилда баён қилинади.

42. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари Қонун талаблари ва мазкур Низомга мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилгандарнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахса ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

43. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиқсан Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатга жавобни унинг мазмунини ўзгартирмасдан тушунтириши, шунингдек йўл қўйилган хатолар ва арифметик хатоларни ўз ташаббусига кўра ёки мурожаат қилувчининг илтимосига кўра, мурожаатга жавобнинг мазмунига дахл қилмаган ҳолда тузатиши шарт.

Мурожаат қилувчининг мурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиши тўғрисидаги илтимоси у келиб тушган кундан эътиборан ўн кун ичидаги кўриб чиқилади.

44. Мурожаат, унда кўтарилиган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган ва маълумот “WS-Personal” тизимида киритилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳакда Бўлим томонидан “WS-Personal” тизимида, мурожаатларни рўйхатга олиш журналига белги кўяди.

45. Бош банк назоратида турган мурожаатлар бўйича мурожаатни кўриб чиқсан Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида Бош банк Бўлимида ёзма шаклда хабар беради.

46. Кўриб чиқилган мурожаатларни жамлаш ва улар билан боғлик материалларни сақлашни бўлим томонидан белгиланган тартибда амалга оширилади.

## VI. Мурожаатларни кўриб чиқмасдан қолдириш ва кўриб чиқишини тугатиши

47. Қўйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

- аноним мурожаатлар;
- жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи хужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;
- Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

48. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳакда хulosса тузилади. Хulosада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хulosса бўлим бошлиғи ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланади.

Банкнинг ишонч телефонлари, «тезкор алоқа»га тушган мурожаатлар Қонунда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар хulosса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади ва кўриб чиқилмайди.

49. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, бўлим ходими, уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган хужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган хужжатлар мавжуд бўлmasa, бу ҳакида бўлим томонидан хulosса тузилади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган хужжатлар мавжуд эмаслиги тўғрисидаги хulosса тасдиқланган пайтдан бошлаб ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

50. Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хulosса тузилади, Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли мурожаатлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

51. Мурожаатларни кўриб чиқиш қўйидаги ҳолларда тугатилади:

- агар тақорий мурожаатларда янги важлар ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги мурожаат материалларида эса текширувларнинг тўла-тўқис материаллари мавжуд бўлса ва мурожаат қилувчига белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;
- агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини белгиланган тартибда чақириб олган бўлса ёки уни кўриб чиқиши тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;
- яшаш жойи, турар жойи (почта манзили), электрон почта манзили ёки бошқа реквизитлари ўзгарганлиги тўғрисида ўз вақтида хабардор қилмаганлиги туфайли чақиришнинг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;
- мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, банк ёки унинг мансабдор шахси томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;
- агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнг мурожаатни кўриб чиқиш хукукий ворисликка йўл қўймаса.

52. Мурожаатни кўриб чиқиши тугатиш тўғрисидаги қарорни Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбари ёки унинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қиласди.

Тақорий мурожаатни кўриб чиқиш тугатилганда, мурожаат қилувчи тақорий мурожаатнинг асоссизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан тақорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат, мурожаат қилувчига Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбарининг хати билан биргаликда уч кун ичida қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

Мурожаат қилувчи, чақирилган жисмоний шахс ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқиши тугатилиши тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади.

## VII. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

53. Банк (таркибий тузилма/худудий филиал)да Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбарлари ёки бу борада ваколат берилган бошка мансабдор шахслари томонидан жисмоний ва юридик шахслар вакилларининг сайёр қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

54. Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбарларининг жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини жойларда сайёр қабул қилиш бўйича жадваллари (йиллик ёки ярим йиллик) ишлаб чиқилиб, мос равишда юқори турувчи раҳбарлар томонидан тасдиқланади.

55. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

Шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни давлат органлари, ташкилотларининг расмий веб-сайтларида эълон қилиш, шунингдек, Бош банк/алоҳида жойлашган таркибий тузилма/худудий филиаллар маъмурий биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

Сайёр ва оммавий қабул ўтказиладиган вилоят, шаҳар ва туманлардаги банк филиаллари ҳамда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари томонидан бир ҳафта олдин аҳоли билан тарғибот ишлари амалга оширилади

56. Бош банк/алоҳида жойлашган таркибий тузилма/худудий (вилоят, шаҳар ва туман) филиалларида жисмоний ёки юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида (жой) хонада ажратилади.

Шахсий қабул давомида Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбари ва унинг вакили қарорига кўра ва мурожаат этувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда маҳсус техника воситалари (аудио- ва видеоёзув, шунингдек фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

57. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлар томонидан қабул қилинади.

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган хужжатлар текширилгандан кейин мурожаат оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

58. Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи хужжатни, юридик шахснинг вакили эса ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ва ўз шахсини тасдиқловчи хужжатни қўрсатиши керак, оммавий қабул вақтида келиб тушган мурожаатлар бундан мустасно.

Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) ишонч телефонлари, тезкор алоқа телефонлари ва видео-конференц-алоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

59. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича Бўлим (масъул ходим) қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек ушбу жараён билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

60. Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) да жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлим ёки тегишли таркибий бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилиши мумкин.

61. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилувчи Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбари ёки ваколатли шахснинг қўрсатмаси бўйича Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) нинг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

62. Агар, жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш “Ўзмиллийбанк” АЖНИГ ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний ва юридик шахслар вакилларининг талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

63. Жисмоний ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар, зарур бўлган ҳолларда, қабул қилиш жадвалларидан ташқари ўтказилиши мумкин. Оммавий қабул ҳовлиларга (квартиralарга), бошқа биноларга ва жойларга бирма-бир кириб чиқиш орқали ҳам ўтказилиши мумкин.

64. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр ва оммавий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 58-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

65. Жойларда учрашувларни ўтказиш мавзусига мамлакатнинг стратегик мақсадларини амалга оширишда устувор бўлган фуқаролик жамиятини ва халқ билан очиқ мулоқотни ривожлантириш, инсон ҳукуқ ва манфаатларини, давлат ва маҳаллий ижро этувчи хокимият органлари фаолиятининг очиқлигини таъминлаш, амалга оширилаётган ислоҳотларнинг туб моҳияти ва ҳудудларни комплекс ривожлантиришнинг истиқболли режалари тўғрисида аҳолига етказиш, жойлардаги тизимли муаммоларни аниқлаш ва уларни ечимларини топиш, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш, мурожаатларни кўриб чиқиш каби долзарб масалалар киритилиши лозим.

66. Сайёр ва оммавий қабулни ўтказиш натижалари бўйича тегишли баён тўлдирилади, чора-тадбирлар режаси ишлаб чиқилади.

67. Сайёр, оммавий қабуллар вақтида давлат органининг ва ташкилотининг раҳбарига ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

### VIII. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини видео-конференц-алоқа воситасида қабул қилишни ташкил этиш

68. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили “Ўзмиллийбанк”АЖ (таркибий тузилма/ ҳудудий филиал) раҳбарига ёхуд бошқа тегишли масъул ходимларга видеоконференцалоқа воситасида мурожаат бериши, олдиндан тасдиқланган маҳсус ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда видео-конференц-алоқа жадвал орқали амалга оширилади.

69. Бунинг учун мурожаат этувчи “Ўзмиллийбанк”АЖ (таркибий тузилма/ ҳудудий филиал) га белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қиласи. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада қуидагилар кўрсатилиши керак:

- жисмоний шахс учун — мурожаат этувчининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар;
- юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар;
- электрон почта манзили;
- алоқа телефони ва/ёки факснинг рақами;
- видео-конференц-алоқа ўтказишга қулай сана ва вақт;
- мурожаат тили;
- мурожаатнинг қисқача мазмуни.
- Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи хужжатлар илова қилинади.

70. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай мурожаатлар билан ишлаш бўлими (масъул ходим) томонидан рўйхатга олинади ва Банк (таркибий тузилма/ ҳудудий филиал) раҳбарига

киритади.

71. Банк (таркибий тузилма/ худудий филиал) раҳбари, талабномани кўриб чиқиб, видео-конференц-алоқа орқали қўриб чиқиш ёки кўриб чиқишни рад этиш ҳақида қарор қабул қиласди.

Қабул қилинган қарор, видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида Банк (худудий филиал) жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради.

72. Видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни қабул килиш жадвали ўзгарган тақдирда, мурожаатлар билан ишлаш бўлими олдиндан (электрон почта, алоқа телефон ва/ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар) орқали огоҳлантиради.

73. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқиласди.

## IX. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳукуқлари

74. Мурожаатлар Банк (таркибий тузилма/ худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахслар қўйидаги ҳукуқларга эга:

- мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;
- важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;
- мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;
- қўшимча материаллар тақдим этиш ёки бундай материалларни бошқа органлардан талаб қилиб олиш тўғрисида илтимос қилиш;
- адвокат ёрдамидан фойдаланиш;
- мурожаатни кўриб чиқишни тўхтатиши тўғрисида ёхуд мурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиши тўғрисида илтимос қилиш;
- ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;
- мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни Қонунга хилоф равища рад этганлик устидан бўйсунув тартибида юкори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳукуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

75. Жисмоний ва юридик шахслар Банк (таркибий тузилма/ худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларни кўриб чиқишида ўзларининг хатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳукуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини бузмаслиги керак.

## X. Мурожаатларни кўриб чиқишида “Ўзмиллийбанк” АЖнинг таркибий тузилмалари мансабдор шахсларининг ҳукуқ ва эркинликлари

76. Мурожаатларни кўриб чиқишида Банк (таркибий тузилма/ худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари қўйидаги ҳукуқларга эга:

- мурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибда сўраш ва олиш;
- мурожаат қилувчи ёки унинг вакилини улар йўқлигига мурожаатни кўриб чиқиш мумкин

- бўлмаганда ёхуд мурожаатни эшитиш учун чақириш;
- била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатни текшириш сабабли, етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга мурожаат қилиш.

Банк (таркибий тузилма/ худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари қонун хужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

77. Банк (таркибий тузилма/ худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари:
- мурожаатлар тўғрисидаги қонун хужжатлари талабларига риоя этиши;
  - мурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор хужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сири ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, таъминлаши;
  - мурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида мурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида ва жойида ҳал қилинган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;
  - мурожаат юзасидан қабул қилинган қарор устидан, агар жисмоний ёки юридик шахс ушбу қарорга рози бўлмаса, шикоят бериш тартибини тушунтириши;
  - мурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши;
  - қонунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол чоратадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари доирасида аниқлаши;
  - жисмоний шахс, унинг вакили, уларнинг оила аъзолари, юридик шахс, унинг вакили ва юридик шахс вакилининг оила аъзолари уларнинг мурожаатлари сабабли таъқиб этилишини бартараф этиши;
  - агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиённи компенсация қилиш чораларини кўриши шарт.

Банк (таркибий тузилма/ худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари қонун хужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

## XI. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш

78. Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбарлари ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари ўз таркибий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

79. Мурожаат у қайси раҳбар ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан назоратга олинган бўлса, ўша шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

80. Банк (таркибий тузилма/ худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари келиб тушган, кўриб чиқилган, каноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган мурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) ва уларнинг мансабдор шахслари жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари, ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра Мурожаатлар билан ишлаш бўлимлари ёки тегишли таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилиган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш якуnlари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида, кўрилган чоралар акс эттирилган маълумотномалар тузилади ва Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбариятига Банқда мурожаатларни кўриб чиқишининг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи ҳолатлар аниқланганда, уларнинг сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан тегишли таклифлар киритади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) “Ўзмиллийбанк” АЖнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади.

81. Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) Мурожаатлар билан ишлаш бўлимлари (масъул ходимлар) ҳар ойда тегишли юқори ташкилотларга мурожаатлар билан ишлаш тўғрисида ҳисобот тақдим этадилар.

82. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари Ўзбекистон Республикаси Интерактив давлат хизматлари ягона порталида, давлат органларининг расмий веб-сайтларида, босма ва электрон оммавий ахборот воситаларида ҳар ойда эълон қилиниши мумкин.

83. Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) Мурожаатлар билан ишлаш бўлимлари (масъул ходимлар) Бўлим тушган мурожаатларни таҳлил қилиш якуnlари бўйича банкнинг расмий веб-сайтида тегишли статистика маълумотларини эълон қилиши мумкин.

## XII. Якунловчи қоидалар

84. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишини қонунга хилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

85. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Банк (таркибий тузилма/худудий филиал) раҳбарларига ва уларнинг ўринбосарларига, тегишли Бўлим (масъул ходим) ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланди.

86. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишида қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий зарарни айбдор шахсдан суд тартибида ундириб олиниши мумкин. Шу билан бирга, айбдор ходимларга жазо чоралари кўрилиши мумкин.

87. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик худди шунингдек, тухмат ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик, белгиланган тартибида жавобгарликка сабаб бўлади.

88. Мазкур Низом Банк Бошқаруви томонидап тасдиқланган кундан бошлаб кучга киради. Мазкур Низом тасдиқланган кундан бошлаб Банк Бошқарувининг 2018 йил 17 июлдаги 56-сонли қарори билан тасдиқланган “Ўзбекистон Республикаси ташқи иқтисодий фаолият миллий банкида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низом” (2018 йил 18 сентябрда №455/03-сон билан рўйхатга олинган) ўз кучини йўқотади.

*Киритилди:*

Банк Ижро Аппарати бошлиги

Ш.Насруллаев

*Келишилди:*

“Ўзмиллийбанк” АЖ  
Бошқарув Раиси ўринбосари

Б.Жалилов

Юридик хизмат департаменти  
директори

Э.Турабов

Методология  
бошқармаси бошлиги

Т.Файзиев