

“ТАСДИҚЛАЙМАН”
“Ўзмиллийбанк” АЖ
Бошқарувининг
2020 йил 16 ноябрдаги
125 -сонли мажлис баёни

2020 йил 16 ноябранда
№536/03 –сон билан руйхатга олинган

**“Ўзбекистон Республикаси ташқи иқтисодий фаолият миллий банки” АЖда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида
НИЗОМ**

I. Умумий қоидалар

- 1.1. ““Ўзбекистон Республикаси ташқи иқтисодий фаолият миллий банки” АЖда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида”ги Низом (кейинги ўринларда Низом деб аталади), “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги Ўзбекистон Республикасининг Конунига (кейинги ўринларда Конун деб аталади) мувофиқ “Ўзмиллийбанк” АЖ тизимида (барча таркибий тузилма, бўлим ва филиалларида) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ҳамда Ижро интизомини назорат қилиш ва мурожаатлар билан ишлаш бўлимининг (кейинги ўринларда бўлим), худудий филиалларда буйруқ билан мурожаатлар билан ишлашга масъул ходимнинг (кейинги ўринларда масъул ходим) фаолиятини белгилайди.
- 1.2. Ушбу Низом кўриб чиқиши тартиби маъмурий жавобгарлик туғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, иқтисодий процессуал қонун хужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга ҳамда банкнинг таркибий бўлинмаларини ўзаро ёзишмаларига нисбатан тадбиқ этилмайди.
- 1.3. Ушбу Низомда кўйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:
 - **ариза** - хуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;
 - **таклиф** - давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;
 - **шикоят** - бузилган хуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни химоя қилиш 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 хақида ёнғон 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 чиқишининг қонун хужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги мурожаат ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги хақида 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 ҳолда 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 ҳаракат;
 - **видео-конференц-алоқа** - узокда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт 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 мажмуй.
- 1.4. Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда ариза, таклиф ва шикоят кўринишида берилиши мумкин.
- 1.5. Мурожаатлар, уларнинг шакли ва туридан қатъий назар, бир хил аҳамиятга эга.
- 1.6. «Ўзмиллийбанк» АЖ «ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.
- 1.7. «Ўзмиллийбанк» АЖнинг расмий веб-сайтига ёки электрон почта манзилига келиб тушган мурожаатлар электрон мурожатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.
- 1.8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси, Интернет тармоғидаги Ўзбекистон Республикаси Ҳукумат портали орқали келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.
- 1.9. Оммавий ахборот воситалари таҳририяларидан келиб тушган мурожаатлар ушбу Низомда назарда тутилган тартибда ва муддатларда кўриб чиқилади.
- 1.10. Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

II. Жисмоний ва юридик шахсларниң мурожаат этиш хуқуqlари кафолатлари

- 2.1. Қонунга кўра, жисмоний ва юридик шахсларга «Ўзмиллийбанк» АЖ ва унинг барча таркибий тузилмаларига ва уларнинг ваколатли Банк раҳбарияти ёки мансабдор шахсларига якка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш хуқуки кафолатланади.
- 2.2. Мурожаат этиш хуқуки ихтиёрий амалга оширилади. Хеч ким бирон-бир мурожаатни химоя қилишга ёхуд унга қарши қаратилган ҳаракатларда иштирок этишга мажбур қилиниши мумкин эмас.
- 2.3. Мурожаат этиш хуқукининг амалга оширилиши бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуqlарини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.
- 2.4. Хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар «Ўзмиллийбанк» АЖга ва унинг Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахсларига мурожаат этиш хуқукига эга.
- 2.5. Мурожаат этиш хуқуқидан 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-хуқукий шаклларига ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.
- 2.6. «Ўзмиллийбанк» АЖ ва унинг раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишида Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, холосона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган хуқуqlари,

эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя килинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

- 2.7. «Ўзмиллийбанк» АЖ ва унинг таркибий тузилмаларига келиб тушган барча мурожаатлар алоҳида буйруқ асосида тайинланган масъул шахслар томонидан белгиланган тартибда қабул қилинади ва руйхатга олинади.
- 2.8. Мурожаатлар «Ўзмиллийбанк» АЖ раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.
- 2.9. Ота-она қаровисиз қолган болаларнинг «Ўзмиллийбанк» АЖга бевосита қилган мурожаатларини тўлиқ кўриб чиқиш кафолатланади ва бола тўлиқ муомала лаёқатига эга эмаслиги сабаблари билан бундай мурожатлари кўриб чиқилмаслигига йўл қўйилмайди.
- 2.10. Мурожаатларни кўриб чиқиша жисмоний шахсларнинг шахсий хаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қонун билан кўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.
- 2.11. Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга таалуқли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.
- 2.12. Жисмоний шахснинг илтимосига кўра унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошкор этилмаслиги керак.
- 2.13. Жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар ўз хукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини руёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида «Ўзмиллийбанк» АЖ раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танкид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

III.Мурожаатларни бериш тартиби

- 3.1. 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 хақли.
- 3.2. Muомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган, вояга етмаган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб мурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун хужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.
- 3.3. Жисмоний шахснинг мурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.
- 3.4. Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.
- 3.5. Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида давлат органининг, ташкилотнинг аниқ номи, мурожаат юборилаётган мансабдор шахснинг лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.
- 3.6. Мурожаатларда мурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин.
- 3.7. Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи хужжатлар илова қилиниши керак.
- 3.8. Мурожаатга илгари қабул қилинган қарорлар ёки уларнинг нусхалари, шунингдек, уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа хужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур хужжатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш хақида ёзма ариза берган ҳолатлар бундан мустасно.

- 3.9. Кўрсатиб ўтилган хужжатлар мурожаат тааллуклилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда, мурожаатга илова қилиниши керак.
- 3.10. Мурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда, конвертда мурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади.
- 3.11. 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.
- 3.12. Келиб тушган мурожаатлар конвертлари мурожаат этувчининг манзилини, мурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.
- 3.13. Ёзма мурожаат, мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс, ваколатли шахснинг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим.
- 3.14. 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) хам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.
- 3.15. Мурожаатларни бериш муддатлари белгиланмайди.
- 3.16. Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоғи билан бир йилдан кечиктирмай берилади.
- 3.17. Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатини кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиниши мумкин. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат, Банкнинг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.
- 3.18. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза Банк томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора - тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

IV. “Ўзмиллийбанк” АЖда мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш

- 4.1. «Ўзмиллийбанк» АЖда тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш Бош оғисда бўлим ва бўлим/филиалларда масъул ходим томонидан амалга оширилади.
- 4.2. Бўлим «Ўзмиллийбанк» АЖ Ижро аппарати таркибий бўлинмаси ҳисобланади ва банк тизими бўйича мурожаатлар билан ишлаш жараёнини мувофикаштиради.
- 4.3. Банк бўлим ва филиалларига тушаётган мурожаатларнинг хажмига қараб, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича алоҳида штат бирлиги киритилиши ёки буйруқ билан кредит бўлиммининг бирон бир ходимга вазифани юклатилиши мумкин ва бу ходим Банк бошқарувчисига бўйсунади.
- 4.4. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлим/ходим вазифалари:
 - таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қиласида 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 (бўлим ва филиал) раҳбарини дарҳол хабардор қиласида;
 - мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда Банк (бўлим ва филиал) раҳбарига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун хужжатлари бузилишига

йўл қўйган банк ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

- 4.5. Мурожаатлар билан ишловчи ходимларга қуйидаги қўшимча талаблар кўйилади:
 - олий маълумотга эга бўлиши;
 - камида уч йиллик иш стажига эга бўлиши;
 - «Ўзмиллийбанк» АЖ (бўлим ва филиал) фаолияти, функциялари ва мажбуриятлари, банкнинг хизмат турлари ва маҳсулотлари тўғрисидаги маълумотлардан хабардор бўлиши;
 - юксак маънавий-ахлоқий фазилатларга эга бўлиши;
 - киришимлилик;
 - замонавий ахборот-коммуникация технологияларни қўллашни билиши.
- 4.6. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича ўз фаолиятини амалга оширишда ходимлар илтифотли, қатъиятли, эътиборли бўлиши керак, мурожаат қилувчиларга нисбатан хушмуомалали, вазмин ва малакали бўлиши, шахснинг шаънини камситмаслиги, унга нисбатан меҳрибон бўлиши шарт.
- 4.7. Мурожаатлар билан ишловчи ходимлар ўз хизмат вазифаларини бажариш вақтида ташки кўриниши банк этикасига мос бўлиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши, вазмин ва интизомли бўлиши керак.
- 4.8. «Ўзмиллийбанк» АЖда “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги қонун ва мазкур низом талаблари асосида ходимлар малакаси мунтазам равишда ошириб борилади.
- 4.9. «Ўзмиллийбанк» АЖ ушбу Низом талабларига кўра, мурожаатлар билан ишлашда ички электрон хужжат айланиши “Personal” тизимидан фойдаланиши мумкин.
- 4.10. «Ўзмиллийбанк» АЖда мурожаатлар билан ишлаш ёзма ёки электрон шаклда олиб борилади.
- 4.11. Аҳоли билан тўғридан-тўғри мулоқотни ташкил этиш, мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан тизимли мониторинг ва назоратни амалга ошириш. шунингдек, мурожаатлар билан ишлашда замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиш мақсадида «Ўзмиллийбанк» АЖ раҳбарияти ўз виртуал қабулхоналарини ташкил этиши мумкин.
- 4.12. Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида кўрсатилган масалани ҳар томонлама ва ўз вақтида ҳал қилиш мақсадида, мурожаатда кўрсатилган масалани кўриб чиқиш (ҳал қилиш) бир нечта давлат органи ва ташкилотларнинг ваколатига кирса, мурожаатни кўриб чиқувчи банк бошқа ташкилот ёки банкка жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиал эшишишни ўтказиш учун мурожаат қилишга хақли.

V. Мурожаатларни кўриб чиқиши тартиби ва муддатлари

- 5.1. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси куи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан, Бош офисда бўлим томонидан, бўлим ва филиалларда бириктирилган ходим томонидан рўйхатга олинади.
- 5.2. Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олинади.
- 5.3. 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.
- 5.4. Қайд этиш штампида мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

- 5.5. Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.
- 5.6. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари банкка оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатга қўшимча қилинган бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 5.1-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.
- 5.7. Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай ҳисобга олиш карточкаси девонхона томонидан банк (бўлим ва филиал) раҳбарига, унинг ўринbosарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқни) қўяди.
- 5.8. Резолюция (топшириқ) 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.
- 5.9. “Ўзмиллийбанк” АЖга келиб тушган мурожаатлар бўлим томонидан банк бўлим ва филиалларига юборилади.
- 5.10. Банкнинг таркибий тузилмалари томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар Боз банк томонидан келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат ёки топширик билан таркибий тузилмаларга юборилиши керак.
- 5.11. 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.
- 5.12. Мурожаатни тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган банк таркибий тузилмаси мурожаат этувчидан, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва ваколатли ваколатли Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан кўрикланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, давлат органлари, ташкилотлар сўраклаётган ахборотни ўн кун ичida тақдим этишлари лозим.
- 5.13. 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.
- 5.14. Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу хақида банк мурожаат этувчини ёзма тартибда хабардор килади.
- 5.15. Агар мурожаатда кўтарилган масалалар бирон бир хўжалик юритувчи субъект фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишида иштирок этишга ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.
- 5.16. Мурожаатда кўйилган масалани ҳал этиш банкнинг ваколати доирасига кирмайдиган бўлса мурожаатни беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан тегишли органларга юборади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилади.
- 5.17. Мурожаатни кўриб чиқиш учун асоссиз равишида бошқа давлат органларига, ташкилотларига ўтказиши ёхуд қарорлари ёки харакатлари (харакатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган Банк таркибий тузилмаси ёки ваколатли мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.
- 5.18. Агар мурожаатда зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар беш кун муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

- 5.19. Мурожаатни кўриб чиқаётган банк бўлими ёки филиали ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.
- 5.20. Банк бўлим ёки филиали мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилиган масалалар бўйича ўз фикрини билдириши ва мурожаат бўйича кўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини бериши мумкин.
- 5.21. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи банк тузилмаси мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиши мумкин.
- 5.22. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқилиши имкони бўлмаганда, улар банкка чакирилиши мумкин. Мурожаатчи сухбат баёнига имзо қўйишдан бош тортса, унинг яшайдиган маҳалла Раиси ва вакиллари имзоси олиниши лозим.
- 5.23. 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.
- 5.24. Электрон мурожаатлар тушган кунида қоғозга босиб чиқарилади, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса — навбатдаги иш кунида қоғозга босиб чиқарилади.
- 5.25. Банкка келиб тушган барча мурожаатлар ўрнатилган тартибда рўйхатга олинади.
- 5.26. Банк раҳбарига ёки 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 мазмуни, шунингдек, уни кўриб чиқиши натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.
- 5.27. Ариза ёки шикоят масалани мазмuni бўйича ҳал этиши шарт бўлган Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахсларга келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнida, кўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, кўшимча хужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.
- 5.28. Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиши учун текширув ўтказиш, кўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиши муддатлари Бош банк раҳбари томонидан, истисно тариқасида, кўпни билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига 10 кун муддатда хабар қилинади.
- 5.29. Таклиф кўринишидаги мурожаат банкка келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, кўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.
- 5.30. Мурожаатларни кўриб чиқиши натижалари бўйича банкнинг таркибий тузилмалари томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.
- 5.31. Мурожаатда кўрсатилган хар бир масалага асосли, қонун хужжатлари нормаларга хавола қилинган ҳолда жавоб ёзилиши талаб қилинади.
- 5.32. Мурожаатга жавоб хати банк раҳбари томонидан имзоланади. Мурожаатларга жавоб хати, мумкин кадар, мурожаат этилган тилда баён қилинади.
- 5.33. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари қонун талаблари ва мазкур Низомга мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.
- 5.34. Мурожаат, унда кўтарилиган барча масалалар қонун талаблariга мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.
- 5.35. Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиши тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда бўлим томонидан мурожаатларни рўйхатга олиш журналига белги қўяди.

- 5.36. Бош банк назоратида турган мурожаатлар бўйича мурожаатни кўриб чиқсан банк бўлим ва филиали мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда бош оғис бўлимига ёзма шаклда хабар беради.
- 5.37. Кўриб чиқилган мурожаатларни жамлаш ва улар билан боғлик материалларни сақлашни бўлим томонидан белгиланган тартибда амалга оширилади.

VI. Мурожаатларни кўриб чиқмасдан қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиши

- 6.1. Кўйидаги 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.
- 6.2. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан амалга оширилади.
- 6.3. Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хulosада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хulosса бўлими бошлиғи ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланади. Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар хulosада тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади ва кўриб чиқилмайди.
- 6.4. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, бўлими ходими, уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган хужжатлар мавжудлигини текширади.
- 6.5. Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган хужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳакида бўлими томонидан хulosада тузилади.
- 6.6. Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган хужжатлар мавжуд эмаслиги тўғрисидаги хulosада тасдиқланган пайтдан бошлаб ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.
- 6.7. Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хulosада тузилади, банк раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.
- 6.8. Мурожаатларни кўриб чиқиш қўйидаги ҳолларда тугатилади:
 - агар такорий 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 чиқишни тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;
 - яшаш жойи, туарар жойи (почта манзили), электрон почта манзили ёки бошқа реквизитлари ўзгарганилиги тўғрисида ўз вақтида хабардор қилмаганилиги 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 хуқуқий ворисликка йўл қўймаса.
- 6.9. Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни банк раҳбари ёки унинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қиласи.

- 6.10. Такрорий мурожаатни қўриб чиқиш тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий мурожаатнинг асоссизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан такрорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни қўриб чиқиш мурожаат килувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.
- 6.11. Мурожаатни қўриб чиқиши уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат, мурожаат қилувчига банк раҳбарининг хати билан биргаликда уч кун ичидаги қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар қўрилишини истисно этмайди.
- 6.12. Мурожаат қилувчи, чақирилган жисмоний шахс ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни қўриб чиқиши тугатилиши тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади.

VII. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилинишини ташкил этиш

- 7.1. Банкда (бўлим ва филиалларда) Банк раҳбариюти ёки ваколатли мансабдор шахслар томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.
- 7.2. Банк раҳбариюти ёки ваколатли мансабдор шахслари жисмоний ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабулларида иштирок этишлари мумкин.
- 7.3. Банк раҳбариюти жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини жойларда сайёр қабул қилиш бўйича жадваллари (йиллик ёки ярим йиллик) ишлаб чиқилиб раҳбариюти томонидан тасдиқланади.
- 7.4. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.
- 7.5. Қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби расмий веб-сайтларида эълон қилиши, шунингдек, уларнинг маъмурий биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.
- 7.6. Сайёр ва оммавий қабул ўтказиладиган вилоят, шаҳар ва туманлардаги филиаллар ҳамда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари томонидан бир ҳафта олдин аҳоли билан тарғибот ишлари амалга оширилади
- 7.7. Жисмоний ёки юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш алоҳида хонада амалга оширилади.
- 7.8. Шахсий қабул давомида банк 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.
- 7.9. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари банк раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлар томонидан қабул қилинади ва Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган хужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаси тўлдирилади. Ҳисобга олиш карточкаси оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.
- 7.10. Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи хужжатни, юридик шахснинг вакили эса ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ва ўз шахсини тасдиқловчи хужжатни кўрсатиши керак, оммавий қабул вақтида келиб тушган мурожаатлар бундан мустасно.
- 7.11. Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан банк ишонч телефонлари ва видео-конференц-алоқа воситаси орқали ҳам берилиши мумкин.

- 7.12. Қабулга келган жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек қабул қилиш билан боғлиқ барча ишларни бўлим (ходим) томонидан ташкил этилади.
- 7.13. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилувчи раҳбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича банкнинг бошқа тегишли ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.
- 7.14. Агар, жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш “Ўзмиллийбанк” АЖнинг 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.
- 7.15. 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 чиқиши орқали ҳам ўтказилиши мумкин.
- 7.16. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр ва оммавий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 7.9-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.
- 7.17. Жойларда учрашувларни ўтказиш мавзусига мамлакатнинг стратегик мақсадларини амалга оширишда устувор бўлган фуқаролик жамиятини ва халқ билан очик мулоқотни ривожлантириш, инсон хуқуқ ва манфаатларини, давлат ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият 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 чиқиши каби долзарб масалалар киритилиши лозим.
- 7.18. Сайёр ва оммавий қабулни ўтказиш натижалари бўйича тегишли баён тўлдирилади, чора-тадбирлар режаси ишлаб чиқилади.
- 7.19. Сайёр ва оммавий қабулларда кўтарилган масалаларга жойида жавоб берилади, 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

- 8.1. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили “Ўзмиллийбанк” АЖ 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.
- 8.2. Бунинг учун мурожаат этувчи “Ўзмиллийбанк” АЖга белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қиласи. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.
 - Талабномада қўйидагилар 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.
- 8.3. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси томонидан рўйхатга олинади ва раҳбариятга киритади.
- 8.4. Раҳбарият, талабномани кўриб чиқиб, видео-конференц-алоқа орқали қўриб чиқиш ёки кўриб чиқишини рад этиш хақида қарор қабул қиласди. Қабул қилинган қарор, видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни қўриб чиқиш вақти ва жойи хақида жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради
- 8.5. Видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси олдиндан (электрон почта, алоқа телефон ва/ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар) орқали огоҳлантиради.
- 8.6. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

IX. Жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқлари

- 9.1. Мурожаатларни кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахслар қўйидаги хуқуқларга эга:
- мурожаатни кўриб чиқишининг 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 чиқишини тўхтатиш тўғрисида ёхуд мурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тўзатиш тўғрисида илтимос қилиш;
 - мурожаатини 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 қилишини ёки кўриб чиқишини Қонунга хилоф равишда рад этганлик устидан буйсунув тартибида юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.
- 9.2. Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқища ўзларининг ҳатти-харакатлари билан мурожаат килган жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқларини ҳамда қонуний манфаатларини бузмаслиги керак.

X. Мурожаатларни кўриб чиқища “Ўзмиллийбанк” АЖнинг таркибий тузилмалари мансабдор шахсларининг хукуқ ва эркинликлари

- 10.1. Мурожаатларни кўриб чиқища банк Банк Раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари қўйидаги хукуқларга эга:
- мурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибда сўраш ва олиш;
 - мурожаат қилувчи ёки унинг вакилини мурожаатини эшитиш учун чакиртириш;
 - била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатни текшириш сабабли, етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга мурожаат қилиш.
- 10.2. Банк Раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари:
- мурожаатлар тўғрисидаги қонун хужжатлари талабларига риоя этиши;

- мурожаат қилувчига унинг хукуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор хужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини яратиш (агар улар давлат сири ёки қонун билан кўриқланадиган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса);
- мурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор хақида мурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дархол 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 харакатларни (харакатсизликни) бартараф этиш юзасидан дархол чоратадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқлари, 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 мурожаатлари сабабли таъқиб этилишини бартараф этиши;
- агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг хукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий заар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий заарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиённи компенсация қилиш чораларини кўриш.

10.3. Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслари қонун хужжатларига мувофиқ бошқа хукуқларга хам эга бўлиши мумкин.

XI. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш

- 11.1. Банк раҳбарияти ёки ваколатли мансабдор шахслар, бўлим (ходим) 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.
- 11.2. Мурожаат қайси раҳбар ёки ваколатли бошқа мансабдор шахс томонидан назоратга олинган бўлса, ўша шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади. Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.
- 11.3. Бўлим (ходим) келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, - қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган мурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.
- 11.4. Бўлими (ходим) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида, хар чоракда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилинишини таъминлайди.
- 11.5. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра бўлим (ходим), тегишли таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилиган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари бўзилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида, кўрилган чоралар акс эттирилган маълумотномаларни тузади ва Банк раҳбариятига тегишли таклифларни киритади.
- 11.6. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) “Ўзмиллийбанк” АЖнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади.

- 11.7. Бўлим (ходим) хар ойда тегишли юқори ташкилотларга мурожаатлар билан ишлаш тўғрисидаги ҳисоботни тақдим этиб боради.
- 11.8. Бўлим тушган мурожаатларни таҳлил қилиш якунлари бўйича банкнинг расмий веб-сайтида тегишли статистика маълумотларини эълон қилиши мумкин.

XII. Якунловчи қоидалар

- 12.1. 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, қонун талабларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган хуқуқлари тикланишини, қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, мурожаатчиларнинг шахсий хаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, мурожаатчининг билдирган фикри ва танқиди учун таъқиб қилиш, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун хужжатларини бошқача тарзда бузилиши жавобгарликка сабаб бўлади.
- 12.2. Конун ва ушбу Низом талабларига риоя этишини таъминлаш учун жавобгарлик банк (бўлим ва филиаллари) раҳбарларига ва уларнинг ўринбосарларига, тегишли бўлими (ходим) ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланди.
- 12.3. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишида қонун талаблари бузилганини муносабати билан унга етказилган моддий зарарнинг айбдор шахсдан суд тартибида ундириб олиниши мумкин. Шу билан бирга айбдор ходимларга жазо чоралари кўрилиши мумкин.
- 12.4. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун хужжатларини бузганлик худди шунингдек, тухмат ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик, белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.
- 12.5. Мазкур Низом Банк Бошқаруви томонидан тасдиқланган кундан бошлаб кучга киради. Мазкур Низом тасдиқланган кундан бошлаб 2018 йил 18 сентябрдаги Банк Бошқарувининг №56-сонли баёни билан тасдиқланган “Ўзбекистон Республикаси ташқи иқтисодий фаолият Миллий банкида Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида”ги Низом ўз кучини йўқотади.

“Ўзмиллийбанк” АЖда жисмоний ва
юридик шахсларнинг мурожаатлари
билин ишлаш тартиби тўғрисидаги
_____ - Низомга 1-Илова

(Олд томони)

“ЎЗМИЛЛИЙБАНК” АЖ ДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ
МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ

Тартиб рақами:	Савол:
Мурожаат қилувчи:	
Манзили:	
Мурожаат келиб тушган сана:	Мурожаат қилувчилар сони:
Мурожаатнинг шакли:	Варақлар сони:
Қабул шакли:	Дубликат/такрорий
Мурожаатнинг тури:	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Назорат тури:	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топшириқни) имзолаган раҳбар:	
Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи):	Бажариш муддати:
Таркибий бўлинма:	Ижрочи:

(Орқа томони)

Мурожаатларни кўриб чиқишнинг ҳолати		
Юборилган сана	Қаерга юборилган	Жавоб хатининг рақами ва санаси
Муддати узайтирилган:	Ким томонидан:(имзо)	
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:		
Назоратдан олинди	Бажарувчининг имзоси:	

(ким томонидан):

Сана:

Бажарилган сана:

Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги: