

**Ўзбекистон Республикаси Ташки иқтисодий фаолият Миллий банки тизимида
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб
чиқиш тўғрисида
НИЗОМ**

I. Умумий қоидалар

Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг "Тадбиркорлик фаолияти эркинлигининг кафолатлари тўғрисида"ги, "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги, "Банклар ва банк фаолияти тўғрисида"ги Қонунларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахсларнинг Ўзмилийбанк тизимида тушадиган мурожаатларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

1. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини (кейинги уринларда - мурожаатлар) қабул қилиш ва белгиланган тартибда кўриб чиқиш мақсадида, Ўзмилийбанкда телефон алоқасининг линияси (кейинги уринларда Ишонч телефони деб аталади) ташкил этилади.

2. Мурожаатлар Ўзмилийбанкка келиб тушган кундан бошлаб бир ойгача муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганиш ва текширишларни талаб қилмайдиган мурожаатлар эса ўн беш иш кунидан кечиктирилмасдан кўриб чиқилиши лозим.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материаллар талаб қилиб олиш ёки бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, мурожаатни кўриб чиқиш муддати ижрочи департаментнинг, билдиришномаси асосида Ўзмилийбанк Раиси ўринбосарлари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойдан ортиқ бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақда мурожаат қилган шахсга маълум қилиниши шарт.

3. Ишонч телефонида қилинаётган мурожаатлар душанба кунидан жума кунигача (жума кунини ҳам), (байрам кунларидан ташқари) соат 9.00 дан 12.00 гача ва 13.00 дан 18.00 гача Ўзмилийбанкнинг масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

4. Мурожаатларни кўриб чиқишда мурожаат қилувчилар тўғрисида олинган маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат сирини ёхуд қонун билан кўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотлар ва агар мурожаатчиларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, маълумотларни банк ходимлари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Мурожаат қилувчи шахс тўғрисидаги мурожаат мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларни суриштириб билишга йўл қўйилмайди.

**II. Ишонч телефони орқали мурожаатларни қабул қилиш ва
расмийлаштириш тартиби**

5. Ўзмилийбанк тизимида ташкил этилган Ишонч телефонида қилинадиган мурожаатлар Қорақалпоғистон Республикаси ва вилоятлар учун (0-371) 234-42-10-рақами, Тошкент шаҳри учун эса 234-42-10-рақамига шаҳарлараро телефон тармоғи орқали мурожаат қилишлари мумкин.

6. Ишонч телефонининг рақамлари оммавий ахборот воситалари, Ўзмилийбанкнинг интернет сайти, бўлим ва уларнинг филиалларида ташкил этилган махсус "тадбиркорлик

бурчаклари" ҳамда "тадбиркорлар хоналари"даги ишонч телефонлари рўйхатига киритиш ва бошқа йўллар орқали жисмоний ҳамда юридик шахслар эътиборига етказилади.

7. Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўлимида ташкил этиладиган ва мурожаатларни қабул қилиш учун масъул бўлган малакали ходимларга бириктирилади.

Ташкил этилган махсус телефонлардан мурожаатларни қабул қилиш учун масъул бўлган ходимлардан ташқари бошқа ходимларнинг фойдаланишига йўл қўйилмайди.

8. Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиб олинади.

9. Ишонч телефони орқали тушган барча мурожаатлар дафтарларда қайд қилинади ва икки йил мобайнида сақланади.

10. Ишонч телефони орқали телефон кўнғирокларини қабул қилувчи масъул ходимлар:

-фамилиясини, исмини, отасининг исмини ва эгаллаб турган лавозимини айтишлари;

-кўнғирок қилувчиларга Ишонч телефони фақат Ўзмиллийбанкнинг бўлим ва филиаллари фаолияти юзасидан жисмоний ва юридик шахслардан аризалар, таклифлар ва шикоятларни қабул қилиш мақсадлари учун ишлашини тушунтиришлари;

-қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилишлари;

-кўнғирок қилган шахсга ушбу Низомнинг 11-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этишлари, акс холда мурожаат кўриб чиқилмаслигини тушунтиришлари лозим.

11. Ишонч телефони орқали мурожаат қилишда мурожаат қилувчи узининг фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойлари тўғрисидаги маълумотларни, шунингдек агар у юридик шахс бўлса, юридик шахснинг тўлиқ номи, хизмат кўрсатувчи Ўзмиллийбанк бўлими (филиали), жавоб юборилиши керак бўлган жойлашган ери (почта манзили), қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши ҳамда мурожаатнинг моҳиятини баён қилиши шарт.

12. Ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўлимининг масъул ходимлари томонидан умумлаштирилади ва Ишонч телефони орқали тушадиган мурожаатларни рўйхатга олиш учун ишлаб чиқилган махсус дастур орқали электрон кўринишда ҳамда белгиланган тартибда очилган дафтарларда рўйхатдан ўтказилади.

13. Қабул қилинган мурожаатлар бир иш кунидан кечиктирилмай бўлимнинг масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда расмийлаштирилади ҳамда кўриб чиқиш учун тегишли департамент ва мустақил бошқармалар бошлиқларига ҳамда мазкур масала бўйича тайинланган масъул ходимларга электрон кўринишда юборилади.

14. Ушбу Низомнинг 11-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган ёки уларнинг тақдим этилмаслиги сабаби асоссиз бўлган тақдирда мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

Мурожаатни кўриб чиқиш давомида айнан кўриб чиқилаётган масала юзасидан такрорий равишда мурожаат тушганда, мазкур мурожаат рўйхатдан ўтказилмайди.

15. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари алоҳида журналда ёки карточкаларда рўйхатга олинади. Уларда тартиб рақамларидан олдин аризачи фамилиясининг биринчи ҳарфи ёзилади.

16. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари рўйхатга олинганидан кейин сканерланади ҳамда WS Personal дастурига киритилади.

17. Аризачига жавоб юбориш талаб қилинмайдиган (масала унинг ҳузурида кўриб чиқилган) ҳолларда мурожаатни кўриб чиқиш топширилган ходим таркибий бўлинма

рахбари номига хат тайёрлаши, унда мурожаатномада кўтарилган масалани ўрганиш яқунларини акс этириши ҳамда топширик берган Банк раҳбарига ахборот тақдим этиши зарур.

18. Жисмоний ва юридик шахсларнинг банк ваколатлари доирасида ҳал этилмайдиган масалалар бўйича мурожаатлари 5 кундан ошмайдиган муддатда тегишли муассасага юборилиб, бу ҳақда аризага хабар берилади. Фуқаро шахсан мурожаат қилган ҳолларда эса, у қаерга мурожаат қилиши кераклиги тушунтирилади.

III. Ишонч телефони орқали тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

19. Ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар тегишлилиги бўйича Ўзмиллийбанкнинг тегишли департаментлари ва мустақил бошқармалари томонидан назоратга олинади.

20. Мурожаатни кўриб чиқиш муддати ушбу Низомнинг 2-банди биринчи хатбошисига мувофиқ белгиланади, шунингдек 2-бандининг иккинчи 15-хатбошисида келтирилган ҳолатларда Ўзмиллийбанкнинг тегишли Раис ўринбосарлари томонидан муддат белгиланади.

Ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар мазмунига кўра, муайян мансабдор шахсларнинг қарори, ҳаракати ёхуд ҳаракатсизлиги устидан шикоят қилинаётган бўлса, ушбу шикоят айнан мазкур мансабдор шахсларнинг ўзлари томонидан кўриб чиқилишига йўл қўйилмайди.

21. Ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар ижро муддати кўрсатилган ҳолда тааллуқлилигига кўра Ўзмиллийбанкнинг бўлим/филиалларига кўриб чиқиш ва хулоса киритиш учун йўлланиши мумкин.

22. Мурожаатларнинг тезкор равишда кўриб чиқилишини таъминлаш мақсадида Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш бўйича масъул ходимлар бевосита ташкил этилган Ишонч телефонига қўнғироқ қилиб, улардан мурожаатлар юзасидан изоҳ сурашлари, шунингдек зарурий маълумотлар ва материалларни талаб қилишлари мумкин.

23. Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолатга аниқлик киритиш мақсадида, мурожаат қилувчини жалб этган ҳолда тегишли бўлимлар мутахассислари иштирокида жойига чиқиб урганилиши мумкин.

Мурожаат қилувчиларнинг мурожаати юзасидан хабардор қилинганлиги тўғрисида Ишонч телефони орқали тушадиган мурожаатларни рўйхатга олиш дафтаридида тегишли ёзув кайд этилади.

Мурожаат қилувчига берилган жавобнинг нусхаси электрон шаклда ижрочи департамент ва мустақил бошқармаларда сақланади.

24. Ўзмиллийбанк томонидан Ишонч телефони орқали мурожаат қилувчиларнинг бўлим ва уларнинг филиалларига қилган мурожаатларини кўриб чиқилишида қонун ҳужжатлари талаблари бузилиши аниқланган ҳолларда, ижрочи департаментлар ва мустақил бошқармалар томонидан тегишли тижорат банкларига аниқланган қонун бузилишларини, уларнинг сабабларини ва қонун бузилишига олиб келаётган шарт-шароитларни бартараф этиш тўғрисида ижро муддатларини кўрсатган ҳолда бажарилиши мажбурий бўлган кўрсатмалар юборилади.

25. Ўзмиллийбанкнинг Ишонч телефонига келиб тушган мурожаатларни назоратдан чиқариш, мазкур мурожаат юзасидан мурожаатчи хабардор қилинганидан сўнг, Ўзмиллийбанк Аппаратининг Методология ва қарорларни бажариш бўлими томонидан амалга оширилади.

26. Ишонч телефонлари орқали тушаётган мурожаатларнинг қабул қилиниши ва кўриб чиқиши ҳолатини ўрганиш мақсадида Ўзмилийбанк ўзининг бўлим ва филиалларида белгиланган тартибда текширишлар ўтказишга ҳақлидир.

27. Ўзмилийбанкда Ўзмилийбанк Аппаратининг Методология ва қарорларни бажариш бўлими, департаментлар ва мустақил бошқармалар билан биргаликда Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларнинг белгиланган тартиб ва муддатларда кўриб чиқиши устидан назорат олиб боради ва ўрнатилган тартибда тегишли чоралар кўради.

28. Ўзмилийбанк тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ кўриб чиқилади.

IV. Яқунловчи коидалар

29. Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни белгиланган тартиб ва муддатларда кўриб чиқиш учун Ўзмилийбанкнинг департамент ва мустақил бошқармалари раҳбарлари шахсан жавобгардирлар.

30. Ўзмилийбанк томонидан Ишонч телефониغا келиб тушган мурожаатларнинг ижро этилиши юзасидан белгиланган муддатларда хулоса тақдим этилмаган, шунингдек берилган кўрсатмалар бажарилмаган ёки талаб даражасида бажарилмаган ҳолатларда Ўзмилийбанкнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ жавоб берадилар.

31. Мурожаат қилувчиларнинг тухмат ва ҳақоратдан иборат ариза, таклиф ёки шикоят берганлиги қонун ҳужжатларида белгиланган жавобгарликка сабаб бўлади.

Ишонч телефони орқали мурожаат қилувчилар уларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишнинг асоссиз рад этилиши устидан судга шикоят қилишга ҳақлидирлар.

32. Ишонч телефони орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг ошкор этилмаслиги учун қонун ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавоб берадилар.

33. Ушбу Низом бузилишида айбдор бўлган шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавобгар бўладилар.

Ўзмилийбанк Бошқаруви
Раисининг биринчи ўринбосари



Ахмедхаджаев А.И.