

Акциядорлик тижорат  
Халқ банки Бошқарувининг  
2017 йил “\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ -сонли қарорига  
ИЛОВА

**Ўзбекистон Республикаси Акциядорлик тижорат  
Халқ банки Бошқаруви тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг  
мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш бўйича ташкил этилган  
ягона “Ишонч телефони”ни самарали фаолият юритиши тўғрисидаги  
РЕГЛАМЕНТИ**

**I. Умумий қоидалар**

1. Ушбу Регламент Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги, “Банк ва банк фаолияти тўғрисида”ги Қонунларига мувофиқ ишлаб чиқилган.

2. Мазкур Регламент жисмоний ва юридик шахслардан акциядорлик тижорат Халқ банки Бошқаруви (кейинги ўринларда матнда Банк Бошқаруви деб аталади)га телефон алоқасининг махсус линияси (кейинги ўринларда матнда “Ишонч телефони” деб аталади) орқали тушадиган уларнинг қонуний ҳуқуқлари, эркинликлари ва манфаатларини таъминлаш масалалари бўйича аризалари, таклифлари ва шикоятларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

3. “Ишонч телефони” орқали:

**аризалар**-жисмоний ва юридик шахсларнинг қонуний ҳуқуқлари, эркинликлари ва манфаатлари амалга оширилишида ёрдам кўрсатиш сўралган мурожаатлари;

**таклифлар**-жисмоний ва юридик шахсларнинг давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштириш бўйича тавсиялари юзасидан мурожаатлари;

**шикоятлар**-жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган қонуний ҳуқуқлар, эркинликлар ва манфаатлар тикланиши талаб қилинган мурожаатлари қабул қилинади.

4. “Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатлар душанба кунидан жума кунигача (жума куни ҳам) (байрам кунларидан ташқари) соат 09.00 дан 18.00 гача Банк Бошқарувининг масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

5. Мурожаатларни кўриб чиқишда Банк Бошқарувининг масъул ходимлари томонидан жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг унинг тегишли розилигисиз, шунингдек давлат сирини бўлган маълумотларни, тижорат сирини ва қонун билан муҳофаза қилинадиган бошқа сирини ҳамда агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг қонуний ҳуқуқлари, эркинликлари ва манфаатларини камситишга олиб келса, бошқа маълумотларнинг ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Кўнғироқ қилувчи шахс тўғрисида мурожаат қилиш мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

6. Таклифлар Банк Бошқаруви томонидан улар 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 кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

7. Аризалар ва шикоятлар Банк Бошқарувида келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Аризалар ёки шикоятларни кўриб чиқиш учун қўшимча текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни талаб қилиш ёхуд бошқа чораларни кўриш зарур бўлган ҳолларда аризалар ёки шикоятларни кўриб чиқиш муддатлари Банк Бошқаруви раҳбари томонидан истисно тариқасида, бироқ бу ҳақда ариза берган ёки шикоят қилган шахсга хабар қилинган ҳолда бир ойдан ортиқ бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин.

## **II. “Ишонч телефони” орқали тушадиган мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш**

8. “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар Қорақалпоғистон Республикаси ва вилоятлар учун (0-800) 200-00-55 Тошкент шаҳри учун эса 200-00-55 телефон рақамларига кўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади.

9. “Ишонч телефони”нинг рақамлари оммавий ахборот воситалари, Банк бошқарувининг интернет сайти ва унинг филиалларида ташкил этилган махсус “тадбиркорлик бурчаклари” ҳамда “тадбиркорлар хоналари”даги ишонч телефонлари рўйхатига киритиш ва бошқа йўллар орқали жисмоний ҳамда юридик шахслар эътиборига етказилади.

10. “Ишонч телефони” орқали телефон кўнғироқларига жавоб беришда Банк Бошқарувининг кўнғироқни қабул қилувчи масъул ходими:

фамилиясини, исмини, отасининг исмини, эгаллаб турган лавозимини айтишга;

кўнғироқ қилган шахсга “Ишонч телефони” фақат жисмоний ва юридик шахслардан аризалар, таклифлар ва шикоятларни қабул қилиш учун ишлашини тушунтириши, шунингдек қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши;

кўнғироқ қилган шахсга ушбу Регламентнинг 13-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этиши шарт.

11. “Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.

12. Жисмоний ва юридик шахсларнинг барча мурожаатлари электрон манбага ёзилади ва уч йил мобайнида сақланади.

13. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилишда жисмоний ва юридик шахслар фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилини, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

14. “Ишонч телефони” орқали тушган мурожаатлар Банк Бошқарувининг масъул ходимлари томонидан умумлаштирилади ва ушбу Регламентга 1-иловага мувофиқ шакл бўйича расмийлаштирилдиган Банк Бошқарувининг “Ишонч телефони” орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш дафтарида рўйхатдан ўтказилади ҳамда кўриб чиқиш учун Банк Бошқаруви раисига киритилади.

15. Қабул қилинган мурожаат бўйича ўша куннинг ўзида Банк Бошқарувининг масъул ходими томонидан ушбу Регламентга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича “назорат карточкаси” тўлдирилади. Назорат карточкаси мурожаатлар Банк Бошқарувининг масъул ходимлари томонидан қабул қилинганда Бошқарувнинг Жисмоний ва юридик шахслар билан ишлаш ва назорат қилиш бошқармасига юборилади.

### **III. “Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш**

16. Мурожаатда тайёрланаётган, содир этилаётган ёки содир этилган ҳуқуққа зид қилмиш тўғрисидаги, шунингдек уни тайёрлаётган, содир этаётган ёки содир этган шахс ҳақидаги маълумотлар мавжуд бўлса, мурожаатлар дарҳол ҳуқуқни муҳофаза қилиш органларига уларнинг ваколатларига мувофиқ юборилиши керак.

17. Банк Бошқарувининг мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси зиммасига юкланган масъул ходимларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан мурожаатлар тушган тақдирда ушбу мурожаатларни мазкур шахсларнинг бевосита кўриб чиқиши таъқиқланади.

18. Кўриб чиқилиши Банк Бошқарувининг ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар тушган тақдирда, Банк Бошқарувининг масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

19. Мурожаатни кўриб чиққан Банк Бошқаруви жисмоний ва юридик шахсларга кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма шаклда хабар бериши шарт.

Жавоб жисмоний ва юридик шахсларга юборилгандан кейин мурожаат ушбу мурожаатни назоратга олган шахснинг имзоси билан назоратдан чиқарилади, бу ҳақда “Ишонч телефони” орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатдан ўтказиш дафтарида тегишли ёзув қайд этилади.

Жисмоний ва юридик шахсларга берилган ёзма жавобнинг нусхаси Банк Бошқарувида сақланади.

20. “Ишонч телефони” орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятларни, шунингдек улар бўйича тегишли қарорларни Банк Бошқарувининг расмий веб-сайтида жойлаштириш қонун ҳужжатларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига риоя қилган ҳолда Банк Бошқаруви томонидан таъминланади.

#### **IV. Яқунловчи қоидалар**

21. “Ишонч телефони” орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига риоя қилиниши учун қонун ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар ҳисобланадилар.

22. Ушбу Регламент бузилишида айбдор бўлган шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавобгарликка тортиладилар.

Ўзбекистон Республикаси Акциядорлик тижорат  
Халқ банки Бошқаруви тизимида  
Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини  
қабул қилиш ва кўриб чиқиш бўйича ташкил  
этилган ягона “Ишонч телефони”ни самарали  
фаолият юритиши тўғрисидаги регламентига  
1-ИЛОВА

**Банк Бошқарувининг “Ишонч телефони” орқали Жисмоний ва юридик  
шахсларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш**

**ДАФТАРИ**

20\_\_ йил “\_\_” \_\_\_\_\_ да  
бошланган

20\_\_ йил “\_\_” \_\_\_\_\_ да  
тугаган

Т/р	Мурожаат қабул қилинган сана	Мурожаат қилувчининг Ф.И.О. ва манзили	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Мурожаатни қабул қилган масъул шахснинг Ф.И.О. ва лавозими	Кўрилган чоралар	Мурожаатни кўриб чиқиш натижалари	Изоҳ
1	2	3	4	5	6	7	8

Банк Бошқарувининг “Ишонч телефони” орқали Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш дафтари юритиш тартиби

1. Банк Бошқарувининг “Ишонч телефони” орқали Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш дафтари ип ўтказиб тикилган, рақамланган, муҳрланган ва имзоланган бўлиши керак.

2. Дафтарнинг тегишли бўлимларини тўлдиришда қисқартириб ёзишга йўл қўйилмайди.

3. Дафтарнинг иккинчи устунига мурожаат қабул қилинган сана тўғрисидаги маълумотлар киритилади.

4. Дафтарнинг учинчи устунига мурожаат қилувчининг фамилияси, исми, отасининг исми ва манзили тўғрисидаги маълумотлар киритилади. Мурожаат қилувчининг почта манзилини кўрсатишдан ташқари, мурожаат қилувчининг боғланиш телефони мавжуд бўлганда унинг телефон рақами ҳам учинчи устунда кўрсатилади.

5. Дафтарнинг тўртинчи устунда мурожаатнинг қисқача мазмуни ва бошқа зарур маълумотлар акс этирилади.

6. Дафтарнинг бешинчи устунда мурожаатни қабул қилган масъул шахснинг фамилияси, исми, отасининг исми ва лавозими кўрсатилади.

7. Дафтарнинг олтинчи устунда қабул қилинган мурожаат бажариш учун кимга ва қачон юборилганлиги кўрсатилади.

8. Дафтарнинг еттинчи устунда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисидаги маълумотлар, яъни мурожаатни кўриб чиқиш доирасида кўрилган чоралар, аниқланган камчиликлар ва ҳуқуқбузарликлар, шунингдек мурожаат қилувчига мурожаатнинг кўриб чиқилиши тўғрисида маълумотлар жўнатирилганлиги ҳақидаги ахборотлар акс эттирилади.

Ўзбекистон Республикаси Акциядорлик тижорат  
Халқ банки Бошқаруви тизимида  
Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини  
қабул қилиш ва кўриб чиқиш бўйича ташкил  
этилган ягона “Ишонч телефони”ни самарали  
фаолият юритиши тўғрисидаги регламентига  
2-ИЛОВА

**Банк Бошқарувининг Раиси**  
(биринчи ўринбосари ёки ўринбосарлари)

**НАЗОРАТ КАРТОЧКАСИ**

“Ишонч телефони” орқали тушган мурожаатларнинг назорат карточкаси		
Бажарувчи: _____	Мурожаатни қабул қилган шахснинг Ф.И.О.	Мурожаат келиб тушган сана
Сана 20__ й. _____	Аризачининг Ф.И.О.	Иш жойи
№ _____ _____ муддати	Аризачининг тўлиқ манзили ва телефони	
Бошқарма (бўлим) бошлиғи _____		
Қисқача мазмуни		
Қаерга юборилди	Мурожаатни қабул қилган шахснинг имзоси	
Бажарилиши тўғрисидаги ахборот	Назоратдан чиқариш санаси 20__ йил “__” _____	
	Бошқарма (бўлим) бошлиғи _____	