



«Turonbank» aksiyadorlik tijorat banki
Joint-stock commercial bank "Turonbank"

**БАНК РИСКЛАРИНИ БОШҚАРИШ ВА СТРАТЕГИК РИВОЖЛАНТИРИШ
ДЕПАРТАМЕНТИ**

« 21 » ноябр 2017 йил.

№ 22/22м-391

**Барча департамент директорлари ва
мустақил бошқарма бошлиқларига**

**Барча филиал бошқарувчилари
ва МАБ бошлиғига**
(нусхаси филиал юристига)

Сизга «Туронбанк» АТБ Бошқарувининг 2017 йил 21 ноябрда 130-сонли Қарори билан тасдиқланган ««Туронбанк» АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш Тартиби» (ички меъёрий ҳужжат рўйхат рақамлари №588) ижро ва ишда амал қилиш учун юборилмоқда.

Мазкур Тартибни Марказий банкнинг амалда бўлган №501-сонли «Ўзбекистон Республикаси ҳудудидаги банклар томонидан меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар билан ишлаш, ижрочиларга етказиб бериш, уларни ўрганишни ташкил этилиши юзасидан назоратни ўрнатиш борасидаги услубий кўрсатмалар»и талаблари асосида рўйхатга олиш, ижрочиларга етказиб бериш, ноябр оyi техник ўқувлар режасига киритиб, банкнинг барча ходимларининг ўрганишини ташкил этиш ва амалдаги ички меъёрий ҳужжатлар рўйхатига киритишингиз ҳамда тегишли йиғмажилдларга тикилган ҳолда сақланишини таъминлаш вазифаси юклатилади.

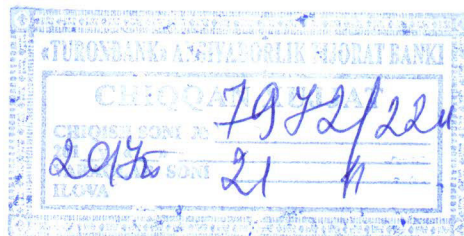
Ушбу кўрсатмани олгандан кейин бир иш кунида электрон почта (У.Султонова) орқали ижрога чиқарилган масъул ходимларнинг лавозимларини кўрсатган ҳолда рўйхатини юборишингизни сўраймиз.

Илова: 23 варақда.

Департамент директори

А.А.Кадиров

Ижрочи: У.Алимова
Тел: 168, 169



«ТУРОНБАНК» АКЦИЯДОРЛИК ТИЖОРАТ БАНКИ
БОШҚАРУВИ ҚАРОРИ

2017 йил «21» ноябрда

№ 130

Тошкент ш.

““Туронбанк” АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ТАРТИБИ”ни (янги тахрирда) тасдиқлаш тўғрисида

Бошқарув қарор қилади:

1. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси бошлиғи О.Эргашевнинг ““Туронбанк” АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ТАРТИБИ” (янги тахрирда) ишлаб чиқилгани тўғрисида билдиришномаси маълумот учун қабул қилинсин.

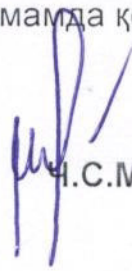
2. ““Туронбанк” АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш Тартиби”ни янги тахрири иловага мувофиқ тасдиқлансин.

3. Мазкур қарор рўйхатга олинган кунидан бошлаб “Туронбанк” АТБ Бошқарувининг 2015 йил 30 ноябрдаги 112/2-сонли қарори билан тасдиқланган “Туронбанк” АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш Тартиби” ўз кучини йўқотган деб ҳисоблансин.

4. Банк рискларини бошқариш ва стратегик ривожлантириш департаменти (А.Кадиров) зиммасига мазкур ҳужжатни рўйхатга олиш ҳамда банкнинг тегишли департамент, мустақил бошқарма ва барча филиаллари(МАБ)га ишда амал қилиш учун юбориш вазифаси юклатилсин.

5. Мазкур қарор ижросини назорат қилишни ўз зиммамда қолдираман.

Бошқарув Раиси


Ч.С.Мирзаев

«ТАСДИҚЛАНГАН»
«Туронбанк» АТБ Бошқарувининг
«21» ноябр 2017 йилдаги
130 -сонли Қарори билан
№ 588

«Туронбанк» АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг
мурожаатлари билан ишлаш
ТАРТИБИ
(Янги таҳрирда)

Мазкур Тартиб Ўзбекистон Республикасининг Фуқаролик Кодекси, Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги ЎРҚ-445-сонли «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни янги таҳрири, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги 73-сонли Қарори билан тасдиқланган «Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида»ги Намунавий Низом талабларига, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Раиси томонидан 2012 йил 30 апрелда тасдиқланган «Республика Марказий банки тизимида кўп каналли «Ишонч телефони»нинг самарали ишлашни таъминлаш юзасидан амалга ошириладиган чора-тадбирлар дастури»га мувофиқ ишлаб чиқилган бўлиб, банк томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қонунда кўзда тутилган муддатларда кўриб чиқишни ҳамда мурожаатларга жавоб бериш жараёнида раҳбар ва ижрочиларнинг вазифаларини белгилашни тартибга солади.

I. Умумий қоидалар

1. Ушбу Тартибни асосий мақсади «Туронбанк» АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашни тартибга солишдан иборат.

2. Ушбу Тартибнинг амал қилиши:

- кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят процессуал, жиноят-ижроия, хўжалик процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлари билан белгиланган мурожаатларга;

- «Туронбанк» АТБ (кейинги ўринларда банк) Республика аппарати ва унинг филиаллари ҳамда Марказий амалиёт бошқармасининг(кейинги ўринларда банк филиаллари) бошқа давлат органлари билан ўзаро ёзишмаларига нисбатан тадбиқ этилмайди.

3. Ушбу Тартибда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

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

таклиф – банк фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

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

такрорий мурожаат - айна бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган, унинг аввалги мурожаати юзасидан қабул қилинган қарор устидан, шикоят қилинаётган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилаётган, шунингдек, агар такрорий мурожаат келиб тушган пайтга келиб қонун ҳужжатларида белгиланган кўриб чиқиш муддати тугаган бўлса, илгариги мурожаати ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги тўғрисида хабар қилинаётган мурожаат;

аноним мурожаат - жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги 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 - айна бир жисмоний ёки юридик шахс мурожаатининг кўчирма нусхаси;

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 ҳаракати;

видеоконференцалоқа — узоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши;

II. Мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари

4. Мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари:

- қонунийлик;
- мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;
- мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;
- жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши;
- мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги;
- мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлигини таъминлашдан иборат.

III. Мурожаатларнинг шакллари ва турлари

5. Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин.

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;

такрорий мурожаат - айна бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган, унинг аввалги мурожаати юзасидан қабул қилинган қарор устидан, шикоят қилинаётган ёки бошқача тарзда норозилик билдириляётган, шунингдек, агар такрорий мурожаат келиб тушган пайтга келиб қонун ҳужжатларида белгиланган кўриб чиқиш муддати тугаган бўлса, илгариги мурожаати ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги тўғрисида хабар қилинаётган мурожаат;

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

мурожаатнинг дубликати - айна бир жисмоний ёки юридик шахс мурожаатининг кўчирма нусхаси;

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 ҳаракати;

видеоконференцалоқа — узоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши;

II. Мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари

4. Мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари:

- қонунийлик;
- мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;
- мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;
- жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши;
- мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги;
- мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлигини таъминлашдан иборат.

III. Мурожаатларнинг шакллари ва турлари

5. Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин.

6. Аризалар, таклифлар ва шикоятлар мурожаатларнинг турлари ҳисобланади.

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

8. Жисмоний ва юридик шахсларнинг оғзаки мурожаатлари банкка қуйидагича келиши мумкин:

- «Ишонч телефони»га мурожаат қилиш орқали;
- Бошқарув Раиси ёки унинг ўринбосарлари қабулига кириш орқали;
- Масъул департамент раҳбарлари қабулига кириш орқали;
- Филиалларда филиал бошқарувчиси ва ўринбосарлари қабулига кириш орқали.

9. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ёзма мурожаатлари хатлар (ариза, шикоят, таклиф) кўринишида келади. Шунингдек, Ягона интерактив Давлат хизматлари порталига, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Раиси электрон қабулхонасига ҳамда бошқа Давлат органларига банкка тааллуқли масалалар юзасидан юборилган мурожаатлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки томонидан кўрсатма хат билан кўриб чиқиш ва ижросини таъминлаш учун юборилади.

10. Жисмоний ва юридик шахсларнинг электрон мурожаатлари банкка қуйидагича келиши мумкин:

- Ўзбекистон Республикаси Президенти виртуал қабулхонаси орқали;
- Ўзбекистон Республикаси Президенти Ҳалқ қабулхонаси орқали;
- Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси “Ишонч телефони” орқали;
- Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг “Ягона ишонч телефони” орқали;
- Бошқаруви Раисининг электрон қабулхонаси орқали.

IV. Мурожаатларга қўйиладиган талаблар

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

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

13. 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.

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

15. Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

16. Ёзма мурожаат, мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахснинг вакили 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.

17. Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

18. Банкнинг «Ишонч телефони»га мурожаат қилувчи жисмоний шахс ўзининг фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи, телефон рақами (қайта боғланиш учун), юридик шахс номидан мурожаат қилганда, юридик шахснинг номи, почта манзили, хизмат кўрсатувчи филиалнинг номи, телефон рақами тўғрисидаги маълумотларни ҳамда мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини тўлиқ баён қилиши шарт. Ушбу маълумотлар мурожаатчи томонидан тақдим этилмаган тақдирда мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

19. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар бу банкнинг мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, 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.

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

21. Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни кўриб чиқувчи давлат органи, ташкилот ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тикланади.

V. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш

22. Бош банкда Бошқарув Раиси ва Раис ўринбосарлари ҳамда филиалларда бошқарувчи ва унинг ўринбосарлари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш амалга оширилади.

23. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

24. Қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби банкнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади, шунингдек маъмурий бинода ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги, стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

25. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш Бош банкда Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси томонидан банк раҳбарияти билан келишилган ҳолда, тасдиқланган қабул жадваллари асосида ташкиллаштирилади.

26. Филиалларда эса жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича бириктирилган масъул ходимлар томонидан филиал раҳбарининг қабул жадвали асосида ташкиллаштирилади.

27. Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари шахсий қабулини ўтказувчи раҳбарлар ёки ўринбосарлар ҳар қандай масалалар, шу жумладан ўз ваколатларига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаат этилганда қабулни рад этишга ҳақли эмас, агарда уларнинг шундай хусусиятга эга бўлган аввалги мурожаати бўйича қарор қабул қилинган ва бу ҳақда уларга қонунчиликда белгиланган тартибда хабар қилинган бўлса, рад этилиши мумкин.

28. Банк раҳбари ёки бу борада ваколат берилган бошқа мансабдор шахслар томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

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

30. Агар қабул давомида баён этилган масалаларни ҳал этиш банк раҳбари ваколатларига кирмаса, мурожаат этувчига мурожаатда баён этилган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш лозимлигини тушунтириши керак.

31. Шахсий қабул давомида банк раҳбарининг қарорига кўра ва мурожаат этувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда махсус техника воситалари (аудио- ва видеоёзув, шунингдек фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

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

33. Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан банкнинг ишонч телефони, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видеоконференцалоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

VI. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатлар билан ишлаш

34. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларнинг самарали кўриб чиқилишини ташкил этиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президенти томонидан тузилади.

35. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатлар интернет тармоғига уланган махсус электрон дастур орқали Бош банкка етказилади.

36. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатлар шу куннинг ўзида Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси томонидан қоғозга чиқарилиб, Бошқарув Раисига кўриб чиқиш ва масъул ижрочиغا йўналтириш учун киритилади.

37. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатларни атрофлича таҳлил қилиш бўйича Бош банкда ташкил этилган Ишчи-гуруҳ ҳамда ижрочи бўлинма томонидан қисқа муддатда кўриб чиқилади ва ҳал этилади.

38. Мурожаат қисқа муддатда атрофлича ўрганилиб, унга банк раҳбари ёки масъул раҳбар ўринбосари имзоси билан жавоб хати юборилади. Шунингдек, мурожаатчи билан учрашиб суҳбат баёни расмийлаштирилади.

39. Жавоб хати ҳамда ушбу мурожаатни кўриб чиқилиши ва ҳал этилиши юзасидан расмийлаштирилган барча ҳужжатларнинг нусхалари махсус электрон дастур орқали электрон кўринишда юқори турувчи ташкилотга ҳамда Ишчи гуруҳга кўриб чиқиш ва қабул қилиш учун юборилади.

VII. Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш

40. Мурожаат этиш ҳуқуқидан 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-ҳуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

41. Банк ва унинг раҳбарлари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

42. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг

розилигисиз, шунингдек давлат сирини ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бу ахборотни банк ходимлари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

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

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

45. Мурожаатга у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг кўчирма нусхалари, шунингдек уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳоллар бундан мустасно.

46. Мурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унга иловаларнинг мавжудлиги текширилади. Конвертда мурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек мурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, 2 нусхада далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

47. «Туронбанк» АТБ ва унинг филиалларида ташкил этилган «Ишонч телефони»га қилинаётган мурожаатлар душанба кунидан жума куни охиригача (байрам кунларидан ташқари) соат 9:00 дан 14:00 гача ва 15:00 дан 18:00 гача Бош банкда Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармасининг масъул ходимлари, филиалларда эса бириктирилган масъул ходим томонидан қабул қилинади.

48. «Ишонч телефони» орқали, оғзаки қабул қилинган ҳамда ёзма ва электрон кўринишда келадиган мурожаатлар зудлик билан кўриб чиқиш учун Бошқарув Раиси ёки Бошқарув Раиси ўринбосарларига тақдим этилади ва ижроси назорат қилинади.

VIII. Мурожаатлар бўйича иш юритиш

49. Банкда келиб тушган мурожаатлар ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш куни рўйхатдан ўтказилиши керак.

50. Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

51. Банкда мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш дафтарлари (**илова №1**) юритилиб, унда мурожаатнинг тартиб рақами ва келиб тушган санаси, мурожаат этувчи жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), юридик шахснинг номи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, дубликат ёки мурожаатнинг такрорийлиги тўғрисидаги белги, ижроси ва назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинма индекси, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

52. Филиалларда ташкил этилган «Ишонч телефони» орқали филиалларга тушган мурожаатлар «ишонч телефони»га бириктирилган масъул ходим томонидан қайд қилиш дафтарига рўйхатга олинади ва ижроси назорат қилинади.

53. «Ишонч телефони» орқали тушган барча мурожаатлар мурожаатларни қайд қилиш дафтарига ёзилади ва уч йил мобайнида сақланади.

54. Мурожаатларни рўйхатга олиш дафтарига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Тартибнинг 2-иловасига мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаси тўлдирилади ва ёзма мурожаатнинг биринчи саҳифаси қуйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан Бош банкда Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармасида, филиалларда эса масъул ходим томонидан рўйхатга олиниб, Банк раҳбари ёки унинг ўринбосарларига киритилади. Бошқарув Раиси ёки Бошқарув Раиси ўринбосари уст-хати билан ижрочи департамент ёки мустақил бошқарма раҳбарига, филиалларда бошқарувчи томонидан бошқарувчи ўринбосари ёки тегишли бўлим бошлиғига (бириктирилган масъул ходим томонидан) «муурожаатларни қайд этиш дафтари»га маълумотларни киритган ҳолда йўналтирилади.

55. «Муурожаатларни қайд этиш дафтари»га киритилган муурожаатларни ўрнатилган муддатларда кўриб чиқилиши ва ижро этилиши Бош банкда Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш бошқармаси томонидан, филиалларда эса бириктирилган масъул ходим томонидан назорат қилиб борилади.

56. Қайд этиш штампиди (банкнинг расмий номи ҳамда умумқабул қилинган қисқартирилган номи ҳам кўрсатилиши мумкин) муурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади (илова №3).

57. Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йили бошидан янгидан ҳисобланади.

58. Мурожаатчига берилган жавоб хати нусхаси ўрганилганлиги тўғрисида белги қўйилиб, назорат карточкасига ва муурожаатларни рўйхатга олиш дафтарига тегишли ёзувлар киритилади.

59. Банкнинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш бошқармаси тегишли электрон дастур орқали келадиган муурожаатларни, яъни Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонаси, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхонаси, Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси «Ишонч телефони», Марказий банкнинг «Ягона ишонч телефони» ҳамда «Туронбанк» АТБ Бошқаруви Раисининг электрон қабулхонаси орқали келадиган муурожаатларнинг мазмунини қоғозга чиқариб, шу куннинг ўзида Бошқарув Раисига тақдим этади. Бошқарув Раиси муурожаат мазмунидан келиб чиқиб, муурожаатни ижрочиға йўналтирув имзоси билан чиқаради. Ушбу муурожаатлар қайд этиш дафтариға киритилиб, ўрнатилган тартибда назорат карточкаси очилади ва ижроси назорат қилинади.

60. Ягона интерактив Давлат хизматлари порталиға, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Раиси электрон қабулхонасиға ҳамда бошқа давлат органларига «Туронбанк» АТБға тааллуқли масалалар юзасидан келиб

тушган мурожаатлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки томонидан кўрсатма хат билан кўриб чиқиш ва ижросини таъминлаш учун "Туронбанк" АТБга ёзма шаклда юборилади. Мазкур мурожаатлар юқорида келтирилгани каби назорат карточкаси очилади ва тегишли қайд этиш дафтарларига киритилиб, ижроси назорат қилинади.

61. Банк раҳбарига ёки ваколат берилган мансабдор шахсга 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 чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

62. «Туронбанк» АТБ тизимида келиб тушган мурожаатлар бўйсунув тартибида қуйи турувчи бўлинмаларга ҳам юборилиши мумкин.

63. Агар мурожаатда банкнинг бир нечта таркибий бўлинмаларига тааллуқли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижрочилар этиб белгиланади. Ижрочилар ўртасида биринчи кўрсатилган таркибий бўлинма мурожаатнинг кўриб чиқилишини мувофиқлаштириб бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда ижросини таъминлайди.

64. Мурожаатни тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, банк раҳбарияти ёки масъул ходимлар мурожаат этувчидан, шунингдек ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

65. Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этиш шарт.

66. Мурожаатларни кўриб чиқаётган Бош банк ёки филиал зарур ҳолларда, мурожаатни жойнинг ўзига бориб кўриб чиқилишини таъминлаши мумкин.

67. Агар мурожаатда қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатларни кўриб чиқишда иштирок этиш учун ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

68. Мурожаатни кўриб чиқаётган банк раҳбарияти ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

69. Банк ва филиаллар раҳбарияти мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради. Мурожаат этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакилларини жалб этиши мумкин.

IX. Айрим муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

70. Такрорий муурожаатлар умумий асосларда кўриб чиқилади, ушбу Тартибнинг XIII-бобида кўрсатилган ҳоллар бундан мустасно.

71. Қўйилган масалаларни ҳал этиш банкнинг ваколоти доирасига кирмайдиган муурожаатлар беш кунлик муддатдан кечиктирмай тегишли органларга, бошқа ташкилотларга ва мансабдор шахсларга юборилиб, бу ҳақда муурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади. Бунда келиб тушган электрон муурожаат электрон шаклда юборилиши мумкин.

72. Муурожаатларни кўриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига, ташкилотларга ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга, ташкилотларга ёки мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.

73. Агар муурожаатларда уларни тегишли давлат органларига, ташкилотларга ёки мансабдор шахсларга юбориш учун зарур маълумотлар мавжуд бўлмаса, бу муурожаатлар муурожаат этувчига беш кунлик муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан қайтарилади.

74. Агар муурожаатни кўриб чиқиш давомида муурожаатнинг дубликати келиб тушса, мазкур муурожаат аввал келиб тушган муурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади.

75. Агар муурожаатнинг дубликати муурожаат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда муурожаат этувчини тегишли тартибда хабардор қилинади.

76. Муурожаатларнинг турларига киритилмаган хатларни (ташаккурномалар, табрикномалар, таклифномалар, фикр-мулоҳазаларни) кўриб чиқиш банк ва филиаллар раҳбарияти томонидан уларнинг ўз ихтиёрига кўра амалга оширилади.

X. Муурожаатларга жавоблар

77. Муурожаатларни кўриб чиқиш натижаларига кўра банк раҳбари ёки унинг ўринбосарлари томонидан қарор қабул қилинади, бу ҳақда муурожаат қилувчига дарҳол ёзма ёки электрон шаклда хабар қилинади.

78. Муурожаатга жавобни банк раҳбари ёки унинг ўринбосарлари имзолайди.

79. Жамоавий муурожаатларга жавоб, агар муурожаатда жавобни бошқа шахсга юбориш талаб этилмаган бўлса, муурожаат қилувчиларнинг рўйхатида биринчи кўрсатилган шахсга юборилади.

80. Муурожаат, агар унда қўйилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва муурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда, кўриб чиқилган ҳисобланади.

81. Мурожаатларга жавоблар мумкин қадар мурожаат этилган тилда баён қилинади, жавоблар мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни инкор этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асосларни (заруратга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) ўз ичига олган бўлиши керак.

82. Оммавий қабуллар вақтида банк раҳбарига ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

XI. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

83. Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган банк ёки унинг мансабдор шахсига 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.

84. Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

85. Таклиф банкка ёки унинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно бўлиб, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

XII. Мурожаатларни кўрмай қолдириш

86. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

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

Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у банкнинг раҳбари ёки бошқа 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.

XIII. Мурожаатларни кўриб чиқишни тугатиш

87. Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

- агар такрорий 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, турган 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 ҳуқуқий ворисликка йўл қўймас.

Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни банкнинг раҳбари ёки ваколат берилган мансабдор шахси қабул қилади.

88. Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш 87-банднинг биринчи хатбошисига мувофиқ 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 кўриб чиқиш мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

89. Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат мурожаат қилувчига банк раҳбари ёки бошқа мансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

90. Мурожаат қилувчи чақирилган жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади.

XIV. Мурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тугатиш

91. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиққан банк раҳбарияти 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 тугатиши шарт.

92. Мурожаат қилувчининг мурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиш тўғрисидаги илтимоси у келиб тушган кундан эътиборан ўн кун ичида кўриб чиқилади.

XV. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари

93. Мурожаатлар банк раҳбарияти томонидан кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга 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 тугатиш тўғрисида ёхуд мурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш 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 равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

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

XVI. Мурожаатларни кўриб чиқишда банк ва банк филиали раҳбарларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари

94. Мурожаатларни кўриб чиқишда банк ва банк филиали раҳбарлари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

- мурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибда сўраш ва олиш;
- мурожаат қилувчи ёки бошқа шахс йўқлигида мурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд мурожаатни эшитиш учун уни чақириш;
- била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга мурожаат қилиш;

- Банк ва унинг филиаллари раҳбарлари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

95. Банк ва унинг филиаллари раҳбарларининг мажбуриятлари:

- мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;
- мурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сири ёки қонун билан кўриқланадиган 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 тушган 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 чора-тадбирлар 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 белгиланган тартибда 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 мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камида бир марта уларнинг малакасини оширади.

XVII. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш, мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш

96. Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

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

98. Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

99. Филиалларда филиалга келиб тушган барча турдаги мурожаатларни ҳисобга олишни, уларни кўриб чиқилиши устидан назоратни ҳамда Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг ҳудудий бошқармаларига ҳисоботларни тақдим этиш бириктирилган масъул ходим томонидан амалга оширилади.

100. Мурожаатчилардан тушаётган мурожаатларнинг қабул қилиниши ва кўриб чиқилиш ҳолати юзасидан Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси томонидан Бош банкнинг таркибий тузилмалари ва филиалларда белгиланган тартибда ўрганишлар ўтказилиб, амалий ёрдам кўрсатилади.

101. Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси келиб тушган мурожаатларнинг статистик ҳисобини юритади. Статистик ҳисобга олишда келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантириш рад этилган, кўрмай қолдирилган мурожаатларнинг сони, шунингдек мурожаатлар билан ишлашга боғлиқ бўлган бошқа маълумотлар назарда тутилади.

102. Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси жисмоний ва юридик шахсларнинг оғзаки, ёзма ва электрон кўринишдаги мурожаатларини кўриб чиқиш бўйича таҳлилий маълумотларни ҳар чоракда умумлаштиради, таҳлил қилади ҳамда Бошқарув муҳокамасига тақдим этади.

103. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра маълумотномалар тузилади, уларда мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш яқунлари 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 чора-тадбирлар акс эттирилади.

104. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар банкнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади.

105. Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари бўйича олиб борилган ишлари тўғрисида ҳар чораклик ва йиллик ҳисоботларни Ўзбекистон Республикаси Марказий банкига тақдим этади.


XVIII. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик

106. «Туронбанк» АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг оғзаки, ёзма ва электрон кўринишдаги мурожаатларини ўрнатилган муддатларда ҳолисона кўриб чиқиш ва уларга малакали жавоб бериш бўйича департамент ва мустақил бошқарма раҳбарлари ҳамда филиал бошқарувчилари шахсан масъулдирлар.

Ушбу Тартиб тасдиқланган кундан, «Туронбанк» АТБ Бошқарувининг 2015 йил 30 ноябрдаги №112/2-сонли қарори билан тасдиқланган 458-сонли «Туронбанк» АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг оғзаки ва электрон кўринишдаги мурожаатларини кўриб чиқиш Тартиби ўз кучини йўқотган деб ҳисобланади.

Киритилди:

Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси бошлиғи

 О.Эргашев

Келишилди:

Эксперт гуруҳи раҳбари:

Бошқарув Раисининг
биринчи ўринбосари

 Ш.Ш.Шоахмедов

Эксперт гуруҳи аъзолари:


Бошқарув Раиси ўринбосари

 О.Р.Ким

Бошқарув Раиси ўринбосари

 А.А.Саттаров


Бош бухгалтер

 Х.Ф.Турсунов

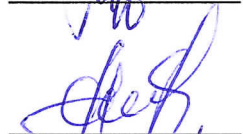
Ҳазначилик ва қимматли қоғозлар
департаменти директори

 Н.И.Тангнибердиев


Юридик хизмат департаменти директори

 О.А.Муминов

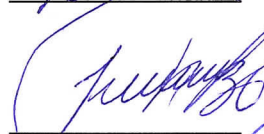
Ходимлар билан ишлаш
департаменти директори

 Б.А.Алижонов

Кредитлаш департаменти директори

 А.А.Сайфуллаев

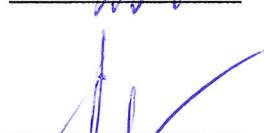
Банк рискларини бошқариш ва стратегик
ривожлантириш департаменти директори

 А.А.Кадиров

Пул муомаласи департаменти директори

 Р.А.Умаров

Ташқи иқтисодий фаолият
департаменти директори

 Р.П.Маюсупов

Бош банкда юритиладиган дафтлар

Илова №1

Ўзбекистон Республикаси Президентини вируда қабулхонаси орқали "Туронбанк" АТБга келган мурожаатларни қайд этиш дафтари

№	Мурожаатчи, Ариза рақами ва санаси	Мурожаат тушган сана	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат киска мазмуни	Ижро учун масъул шахс	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар	Изоҳ
---	------------------------------------	----------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------	---------------------------	---------------------------------	------

Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси "Ишонч телефони" орқали келган мурожаатларни қайд этиш дафтари

№	Мурожаатчи, Ариза рақами ва санаси	Мурожаат тушган сана	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат киска мазмуни	Филиал ва масъул бўлишма	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар	Изоҳ
---	------------------------------------	----------------------	-----------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------------------	------

Туронбанк АТБнинг "Ишонч телефони" орқали келган мурожаатларни қайд этиш дафтари

№	Мурожаат қилган жисмоний шахс Ф. И. Ш. ёки Юридик шахс номи	Мулкчилик шакли	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат тушган сана	Филиал ва масъул бўлишма	Мурожаат киска мазмуни	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар
---	---	-----------------	-----------------------	----------------------	--------------------------	------------------------	---------------------------	---------------------------------

Ягона интерактив даялат хизматлари портали орқали келган мурожаатларни қайд этиш дафтари

№	Мурожаат қилган жисмоний шахс Ф. И. Ш. ёки Юридик шахс номи	Мулкчилик шакли	Манзили ва тел.рақами	Амалга ошириш муддати	Мурожаат киска мазмуни	Ижро учун масъул шахс	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар
---	---	-----------------	-----------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------	---------------------------	---------------------------------

Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг "Ягона ишонч телефони" орқали келган мурожаатларни қайд этиш дафтари

№	Мурожаат қилган жисмоний шахс Ф. И. Ш. ёки Юридик шахс номи	Мулкчилик шакли	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат тушган сана	Филиал ва масъул бўлишма	Мурожаат киска мазмуни	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар
---	---	-----------------	-----------------------	----------------------	--------------------------	------------------------	---------------------------	---------------------------------

Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Раисининг электрон қабулхонаси орқали келган мурожаатларни қайд этиш дафтари

№	Мурожаатчи	Рўйхат рақами	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат тушган сана	Мурожаат киска мазмуни	Филиал ва масъул бўлишма	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар
---	------------	---------------	-----------------------	----------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------------------

Туронбанк АТБга ёзма шаклда келган мурожаатларни қайд этиш дафтари

№	Мурожаатчи	Рўйхат рақами	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат киска мазмуни	Филиал ва масъул бўлишма	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар	Изоҳ
---	------------	---------------	-----------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------------------	------

"Туронбанк" АТБ Бошқаруви Раисининг электрон қабулхонаси орқали келган мурожаатларни қайд этиш дафтари

№	Мурожаатчи	Мулкчилик шакли	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат тушган сана	Филиал ва масъул бўлишма	Мурожаат киска мазмуни	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар
---	------------	-----------------	-----------------------	----------------------	--------------------------	------------------------	---------------------------	---------------------------------

Фигиалда коритилгидиган дафтарлар

Туронбанк АТБнинг _____ филиали "Ишонч телефони" орқали келган мурожаатларни кайд этиши дафтари

№	Мурожаатчи	Мулкчилик шакли	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат тушган сана	Ижро учун масъул шахс ва ижро муддати	Мурожаат киска мазмуни	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар
---	------------	-----------------	-----------------------	----------------------	---------------------------------------	------------------------	---------------------------	---------------------------------

Туронбанк АТБнинг _____ филиали буйича Марказий банкнинг ёлдогт Бош бошкармаси "Ягона ишонч телефони" орқали келган мурожаатларни кайд этиши дафтари

№	Мурожаат қилган жисмоний шахс Ф. И. Ш. ёки Юридик шахс номи	Мулкчилик шакли	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат тушган сана	Ижро учун масъул шахс ва ижро муддати	Мурожаат киска мазмуни	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар
---	---	-----------------	-----------------------	----------------------	---------------------------------------	------------------------	---------------------------	---------------------------------

Туронбанк АТБнинг _____ филиалига ёзма шаклда келган мурожаатларни кайд этиши дафтари

№	Мурожаатчи	Рўйхат рақами	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат киска мазмуни	Ижро учун масъул шахс ва ижро муддати	Мурожаат хал этилган сана	Амалга оширилган чора-тадбирлар	Изох
---	------------	---------------	-----------------------	------------------------	---------------------------------------	---------------------------	---------------------------------	------

Туронбанк АТБнинг _____ филиали бошқарувчи ёки бошқарувчи ўринбосарилари қабулига келган мурожаатларни кайд этиши дафтари

№	Мурожаатчи	сана	Манзили ва тел.рақами	Мурожаат киска мазмуни	Жавоб бериш тури (оғзаки ёки суҳбат баёни)	Ижро учун масъул шахс ва ижро муддати	Изох
---	------------	------	-----------------------	------------------------	--	---------------------------------------	------

(ОЛДИ)

Илова №2

**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:
Мурожаат тури:	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Назорат тури:	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топшириқни) имзолаган раҳбар:	
Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи)	Бажариш муддати:
Таркибий бўлинма:	Ижрочи:

(ОРҚАСИ)

Мурожаатларнинг кўриб чиқиш ҳолати		
Юборилган сана	Қаерга юборилди	Жавоб хатининг рақами ва санаси
Муддати узайтирилган:	Ким томондан:	(имзо)
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижалари қисқача мазмуни:		
Назоратдан олинди: (Ким томонидан):	Бажарувчининг имзоси:	
Сана:	Бажарган сана:	
Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги тўғрисида белги:		

НАМУНА

Мурожаатлар бўйича «Туронбанк» АТБда юритиладиган назорат
штампи эскизи

НАЗОРАТ
«ТУРОНБАНК» АКЦИЯДОРЛИК ТИЖОРАТ БАНКИ
Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси
Қайд этиш рақами _____
Сана _____

«Туронбанк» АТБ филиал(МАБ)ларида юритиладиган назорат
штампи эскизи

НАЗОРАТ
«ТУРОНБАНК» АКЦИЯДОРЛИК ТИЖОРАТ БАНКИ
_____ (МАБ)филиали
Мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходим
Қайд этиш рақами _____
Сана _____

«Туронбанк» АТБ тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш ТАРТИБИ(янги тахрири) солиштирма маълумот

№	ЭЗКИ ТАРТИБ (03.12.2014 йилдаги ЎРҚ-378-сонли «Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида»ги Конунига, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маъжмасынинг 2015 йил 31 мартдаги 73-сонли Қарори билан, масдўқланган «Давлат ороанлари ва давлат масасааларида жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш тарлиби тўғрисида»даги Намунавий Низом талаблари асосида ишлаб чиқилган)	№	ЯНГИ ТАРТИБ (2017 йил 11 сентябрдаги ЎРҚ-445-сонли «Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Конунига ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш тўғрисидаги Конунни талаблари асосида қайта ишлаб чиқилган)
1	I. Умумий қоидалар.	1	I. Умумий қоидалар.
2	II. Муурожаатлари кўриб чиқиш тартиби	2	II. Муурожаатлари кўриб чиқишнинг асосий принциплари
3	III. Муурожаатлари кўриб чиқиш муддатлари	3	III. Муурожаатларнинг шакллари ва турлари
4	IV. Муурожаатлари кўрмай қолдириш	4	IV. Муурожаатларга қўйилдиган талаблар
5	V. Жисмоний шахслари ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишнинг ташкил этиш	5	V. Жисмоний шахслари ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш
6	VI. Муурожаатлари кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва Банкнинг мажбуриятлари	6	VI. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган муурожаатлар билан ишлаш
7	VII. Муурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш, муурожаатларни умумлаштириш ва тахлил қилиш	7	VII. Муурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш
8	VIII. Муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик	8	VIII. Муурожаатлар бўйича иш юритиш
9	IX. Тартибнинг амал қилиши	9	IX. Муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби
		10	X. Айрим муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби
		11	XI. Муурожаатларга жавоблар
		12	XII. Муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари
		13	XIII. Муурожаатларни кўрмай қолдириш
		14	XIV. Муурожаатларни кўриб чиқишни тугатиш
		15	XV. Муурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари
		16	XVI. Муурожаатларни кўриб чиқишда Банк ва унинг раҳбарларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари
		17	XVII. Муурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш, муурожаатларни умумлаштириш ва тахлил қилиш
		18	XVIII. Муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик