|  |  |
| --- | --- |
|  | *Bank Boshqaruvining 2023-yil 26-dekabrdagi 182-4-sonli qaroriga ilova* |

**“Mikrokreditbank” aksiyadorlik – tijorat bankida jismoniy va**

**yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi toʻgʻrisida**

**NAMUNAVIY NIZOM (yangi tahriri)**

**1-bob. Umumiy qoidalar**

1. “Mikrokreditbank” ATBda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi toʻgʻrisida Nizom (keyingi oʻrinlarda Nizom) 2017-yil 11-sentabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari toʻgʻrisida”gi Oʻzbekiston Respublikasining yangi tahrirdagi OʻRQ-445-sonli [Qonuni](http://lex.uz/pages/getpage.aspx?lact_id=2509996)(keyingi oʻrinlarda Qonun), Vazirlar Mahkamasining “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi toʻgʻrisidagi namunaviy Nizomni tasdiqlash haqida” 2018-yil 7-maydagi 341-sonli, “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi toʻgʻrisidagi namunaviy nizomga oʻzgartirish va qoʻshimchalar kiritish toʻgʻrisida” 2018-yil 29-dekabrdagi 1061-sonli hamda “Oʻzbekiston Respublikasi Hukumatining ayrim qarorlariga qoʻshimchalar kiritish toʻgʻrisida” 2019-yil 20-dekabrdagi 1022-sonli qarorlariga muvofiq “Mikrokreditbank” ATB tizimida (keyingi oʻrinlarda - bank) jismoniy va yuridik shaxslarning, shuningdek, ularning mansabdor shaxslarining murojaatlari (keyingi oʻrinlarda murojaat) bilan ishlash tartibini belgilaydi.

2. Ushbu Nizomning amal qilishi:

koʻrib chiqish tartibi maʼmuriy javobgarlik toʻgʻrisidagi, fuqarolik protsessual, jinoyat-protsessual, jinoyat-ijroiya, iqtisodiy protsessual qonun hujjatlari va boshqa qonunlar bilan belgilangan murojaatlarga;

boshqa davlat organlariga, bank Boshqaruvi, hududiy boshqarmalari, BXO, BXM, shuningdek, ularning tarkibiy boʻlinmalari oʻzaro yozishmalariga nisbatan tatbiq etilmaydi.

3. Ushbu Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qoʻllaniladi:

**ariza**— huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarni amalga oshirishda yordam koʻrsatish toʻgʻrisidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

**taklif** — davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni oʻz ichiga olgan murojaat;

**shikoyat**— buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish toʻgʻrisidagi talab bayon etilgan murojaat;

**anonim murojaat** — jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi toʻgʻrisidagi maʼlumotlar yoki yuridik shaxsning toʻliq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) toʻgʻrisidagi maʼlumotlar koʻrsatilmagan yoxud ular haqida yolgʻon maʼlumotlar koʻrsatilgan murojaat, shuningdek, uni identifikatsiya qilish imkoniyatini bermaydigan elektron murojaat yoxud imzo bilan tasdiqlanmagan yozma murojaat;

**murojaatning dublikati** — aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxs murojaatining koʻchirma nusxasi;

**takroriy murojaat** —avvalgi murojaatlar boʻyicha qabul qilingan qaror yuzasidan shikoyat qilingan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytda koʻrib chiqishning qonun hujjatlarida belgilangan muddati tugagan boʻlsa, avvalgi murojaat oʻz vaqtida koʻrib chiqilmaganligi toʻgʻrisida xabar qilingan, aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan murojaat;

**elektron murojaat**  — belgilangan tartibda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari vositasida berilgan, shu jumladan davlat organining, tashkilotning rasmiy veb-saytiga joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda berilgan ogʻzaki murojaatlar bundan mustasno;

**ommaviy qabul**— davlat organi rahbarining yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxsining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

**video-konferens-aloqa** — uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio va videoaxborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi;

**sayyor qabul** — bank Boshqaruvi raisi, oʻrinbosarlari, hududiy boshqarma, BXO, BXM rahbarlarining tasdiqlangan jadval asosida joylarga chiqqan holda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishi bilan bogʻliq tashkiliy va boshqa chora-tadbirlar majmui.

4. Murojaatlar ogʻzaki, yozma yoki elektron shaklda ariza, taklif va shikoyat turida berilishi mumkin.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qatʼiy nazar, bir xil ahamiyatga ega.

Bank tizimida “Ishonch telefoni”ga kelib tushgan murojaatlar ogʻzaki murojaat sifatida belgilangan tartibda qayd etiladi, roʻyxatga olinadi va koʻrib chiqiladi.

Bankning rasmiy veb-sayti orqali yoki rasmiy elektron pochta manziliga kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etilib, belgilangan tartibda koʻrib chiqiladi.

Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari, Bosh prokuratura “Ishonch telefoni”, shuningdek, Markaziy bank hamda “Mikrokreditbank” ATB Boshqaruvi raisining virtual qabulxonalari orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va belgilangan tartibda koʻrib chiqiladi.

Ommaviy axborot vositalari tahririyatlaridan kelib tushgan murojaatlar Qonunda hamda nazarda tutilgan tartibda va muddatlarda koʻrib chiqiladi.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

**2-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat**

**etish huquqlari kafolatlari**

5. Qonunga koʻra, jismoniy va yuridik shaxslarga bank Boshqaruviga, hududiy boshqarma, BXO, BXM rahbarlariga yakka tartibda yoki jamoa boʻlib murojaat etishlari mumkin.

Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilishga yoki unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas.

Murojaat etish huquqining amalga oshirilishi boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Qonunga muvofiq, xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi boʻlmagan shaxslar bank Boshqaruviga yoki hududiy boshqarma, BXO, BXM rahbarlariga Qonunga muvofiq murojaat etish huquqiga ega.

6. Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, eʼtiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeiga, shuningdek, yuridik shaxslarning mulk shakli, joylashgan yeri (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yoʻl qoʻyilmaydi.

7. Bank tizimida murojaatlarni koʻrib chiqishda Oʻzbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi hamda qonunlari talablariga rioya etilishi, ularning toʻliq, xolisona va oʻz vaqtida koʻrib chiqilishi uchun choralar koʻrilishi, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini hamda qonuniy manfaatlari himoya qilinishini taʼminlash boʻyicha choralar koʻrilishi shart.

Ota-ona qarovisiz qolgan bolalarning bankka bevosita qilgan murojaatlarini toʻliq koʻrib chiqish kafolatlanadi va bola toʻliq muomala layoqatiga ega emasligi sabablari bilan bunday murojatlari koʻrib chiqilmasligiga yoʻl qoʻyilmaydi.

8. Murojaatlarni koʻrib chiqishda jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati toʻgʻrisidagi maʼlumotlar ularning roziligisiz, shuningdek, davlat sirini yoxud qonun bilan qoʻriqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi maʼlumotlarning agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini kamsitadigan boʻlsa, boshqa axborotning bank tomonidan oshkor etilishiga yoʻl qoʻyilmaydi.

Jismoniy va yuridik shaxslar toʻgʻrisidagi, murojaatga taalluqli boʻlmagan maʼlumotlarni aniqlashga yoʻl qoʻyilmaydi.

Jismoniy shaxsning iltimosiga koʻra uning shaxsiga doir biron-bir maʼlumot oshkor etilmasligi kerak.

9. Jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila aʼzolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila aʼzolarini ular oʻz huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini roʻyobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida bankka murojaat etganligi, shuningdek murojaatlarda oʻz fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan taʼqib etish man etiladi.

**3-bob. Murojaatlarni berish va ularni koʻrib chiqish tartibi**

10. Murojaatlarda keltirilgan masalalarni hal etish bank tizimida boʻlinmalarning vakolati doirasida biriktiriladi.

Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatni mustaqil ravishda berishga, shuningdek, bu boradagi vakolatni oʻz vakiliga berishga yoxud murojaatni pochta aloqasi vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli.

Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomala layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlarini koʻzlab murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.

11. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi toʻgʻrisidagi maʼlumotlar koʻrsatilgan boʻlishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning toʻliq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili), davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) koʻrsatilgan, shuningdek, murojaatning mohiyati bayon etilgan boʻlishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va faks raqamlari koʻrsatilishi mumkin.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinishi kerak.

12. Murojaatga u boʻyicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning nusxalari, shuningdek, uni koʻrib chiqish uchun zarur boʻlgan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, mazkur hujjatlar qaytarilmaydi, murojaat etuvchi ularni qaytarish haqida yozma ariza bergan holatlar bundan mustasno.

Koʻrsatib oʻtilgan hujjatlar murojaat taaluqliligi boʻyicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga yuborilganda murojaatga ilova qilinishi kerak.

13. Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertda kelib tushganda konvertda murojaat va unga ilovalar mavjudligi tekshiriladi.

Konvertda murojaat mavjud boʻlmasa yoki u shikastlangan boʻlsa, shuningdek, murojaatda koʻrsatilgan ilovalar mavjud boʻlmasa, dalolatnoma tuzilib, uning bir nusxasi murojaat etuvchiga konvertda koʻrsatilgan manzil boʻyicha yuboriladi.

Kelib tushgan murojaatlar konvertlari murojaat etuvchining manzilini, murojaatning joʻnatilgan va olingan vaqtini aniqlash uchun saqlab qolinishi mumkin.

14. Yozma murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan boʻlishi lozim.

Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni boʻlmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qoʻshimcha ravishda yozib qoʻyilishi kerak.

15. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ayrim hollarda, bank tizimida murojaatni koʻrib chiqish boʻyicha imkoniyatlariga, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini oʻz vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni taʼminlash zaruratiga bogʻliq boʻlsa, shuningdek, qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga koʻra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

Boʻysunuv tartibida bankning yuqori turuvchi organiga ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini buzuvchi harakat (harakatsizlik) sodir etilganligi yoxud qaror qabul qilinganligi maʼlum boʻlgan paytdan eʼtiboran uzogʻi bilan bir yildan kechiktirmay beriladi.

Ariza yoki shikoyat berishning uzrli sababga koʻra oʻtkazib yuborilgan muddati arizani yoki shikoyatni koʻrib chiquvchi bank rahbari tomonidan tiklanadi.

16. Jismoniy va yuridik shaxslar oʻz murojaatini u koʻrib chiqilguniga qadar va koʻrib chiqilayotgan paytda murojaat boʻyicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma va elektron shaklda ariza berish yoʻli bilan chaqirib olish huquqiga ega. Bunday ariza tushgan taqdirda murojaatni koʻrib chiqish toʻxtatiladi va uch kun mobaynida bank tomonidan xat bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

Murojaatni chaqirib olish toʻgʻrisidagi ariza bank tomonidan qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar koʻrilishini istisno etmaydi.

**4-bob. Bank tizimida murojaatlar bilan ishlashni tashkil etish**

17. Bank tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ushbu Nizomning sxemaga binoan amalga oshiriladi ([1-ilova](http://lex.uz/pages/getpage.aspx?lact_id=2613123#2613271)).

18. Tushgan murojaatlarni qabul qilish, roʻyxatga olish va koʻrib chiqish uchun yuborish, shuningdek, murojaatlarning hisobini yuritish va koʻrib chiqilishini nazorat qilish maqsadida bankda murojaatlar bilan ishlash boʻyicha alohida boʻlinma (keyingi oʻrinlarda boʻlinmasi yoki quyi boʻgʻinlarda murojaatlar boʻyicha bosh mutaxassis deb ataladi) tashkil etiladi.

Boʻlinma yoki quyi boʻgʻinlarda murojaatlar boʻyicha bosh mutaxassis bankka tushgan murojaatlar hajmidan, xodimlar soni va ish hajmidan kelib chiqqan holda alohida boʻlim, boʻlinma yoki guruh shaklida tashkil etilishi mumkin.

Boʻlinma (yoki quyi boʻgʻinlardagi murojaatlar boʻyicha bosh mutaxassis) murojaatlarning koʻrib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita bank Boshqaruvi raisiga, hududiy boshqarmada, BXO, BXMda rahbarga boʻysunadi.

19. Murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinma (yoki quyi boʻgʻinlardagi murojaatlar boʻyicha bosh mutaxassis):

tarkibiy boʻlinmalar tomonidan murojaatlar koʻrib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, ularning oʻz vaqtida va zarur tarzda koʻrib chiqilishini taʼminlash choralarini koʻradi;

murojaatlarni koʻrib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy boʻlinmalar tomonidan buzilmasligini nazorat qiladi;

monitoring natijalari boʻyicha har oyda bank rahbariga murojaatlar koʻrib chiqilishining holati toʻgʻrisidagi axborotni, zaruriyat boʻlganda, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatlar toʻgʻrisidagi Qonun hujjatlari buzilishiga yoʻl qoʻygan bank rahbariga nisbatan javobgarlik choralarini koʻrish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

20. Murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinmaning xodimlariga (yoki quyi boʻgʻinlardagi murojaatlar boʻyicha bosh mutaxassis) quyidagi qoʻshimcha talablar qoʻyiladi:

oʻrta-maxsus yoki oliy maʼlumotga ega boʻlish;

kamida uch yillik ish staji boʻlishi;

yuksak maʼnaviy-axloqiy fazilatlarga ega boʻlishi;

kirishimlilik;

zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qoʻllashni bilish.

21. Boʻlinma xodimlari murojaatlar bilan ishlash boʻyicha oʻz faoliyatini amalga oshirishda iltifotli, qatʼiyatli, eʼtiborli boʻlishi kerak, murojaat qiluvchilarga nisbatan xushmuomalali, vazmin va eʼtiborli, shaxsning shaʼnini kamsitmasligi, unga nisbatan mehribon boʻlishi shart.

Murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi xodimlari oʻz xizmat vazifalarini bajarish vaqtida jismoniy va yuridik shaxslarga nisbatan hurmat bilan munosabatda boʻlishi, umumiy qabul qilingan ish tartibiga rioya etishi, vazmin va intizomli boʻlishi kerak.

22. Bank tizimida murojaatlar bilan ish olib boruvchi xodimlar oʻqitiladi va uch yilda kamida bir marta ularning malakasi oshiriladi.

23. Bank tizimida murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimini joriy etishi mumkin.

Bank tizimida murojaatlar bilan ishlash:

Oʻzbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi, Tadbirkorlar virtual ofisi, Bosh prokuratura Ishonch telefoni va Markaziy bank raisi virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlar elektron shaklda;

Qoraqalpogʻiston Respublikasi, viloyatlar, Toshkent shahri, tuman va shaharlardagi (tumanga boʻysunuvchi shaharlardan tashqari) Oʻzbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlar yozma va yoki elektron shaklda olib boriladi.

24. Aholi bilan toʻgʻridan-toʻgʻri muloqotni tashkil etish, murojaatlarning koʻrib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish, shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish maqsadida bank Boshqaruvi raisining virtual qabulxonasi tashkil etilishi mumkin.

Boshqaruv raisining Virtual qabulxonasi Boshqaruv raisi nomidan faoliyat koʻrsatadi.

25. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatida koʻrsatilgan masalani har tomonlama va oʻz vaqtida hal qilish maqsadida, murojaatda koʻrsatilgan masalani koʻrib chiqish (hal qilish) bir nechta davlat organlari va tashkilotlarning vakolatiga kirsa, murojaatni koʻrib chiquvchi davlat organi va tashkiloti boshqa davlat organlari va tashkilotlariga jismoniy va yuridik shaxsning murojaatini kollegial eshitishni oʻtkazish uchun murojaat qilishga haqli.

1. **bob. Murojaatlarni koʻrib chiqish tartibi va muddatlari**

26. Yozma va elektron murojaatlar hududiy boshqarmalar, BXO, BXMda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda elektron hujjat aylanish dasturi orqali murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinmada roʻyxatga olinadi.

Murojaatlar yozma va elektron tarzda roʻyxatga olinishi mumkin.

Murojaatlarni elektron roʻyxatga olishda murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning manzili, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, dublikat yoki murojaatlarning takroriyligi, nazoratga olinganligi toʻgʻrisidagi belgi, ijrochi etib belgilangan bank tarkibiy boʻlinmasi nomi, sana koʻrsatilgan holda ijro etish toʻgʻrisidagi belgi koʻrsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

27. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bankka ogʻzaki murojaat etganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Nizomning [26-bandiga](http://lex.uz/pages/getpage.aspx?lact_id=2613123#2613187)muvofiq toʻldirilishi kerak.

Roʻyxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay masʼul tarkibiy boʻlinmani (xodimni) belgilagan holda murojaatni koʻrib chiqish boʻyicha rezolyutsiya (topshiriqnoma) tayyorlagan holda bank rahbariga kiritiladi.

Rezolyutsiya (topshiriqnoma) qoʻyilgan paytdan boshlab bir ish kuni mobaynida murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinma murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy boʻlinmaga (xodimga) elektron shaklda taqdim etadi.

28. Bankka kelib tushgan murojaatlar ish yurituvga qabul qilinishi, boʻysunish tartibida bank tarkibiy boʻlinmalariga yuborilishi yoki tegishliligi boʻyicha boshqa davlat organiga yuborilishi mumkin.

29. Bank tomonidan koʻrib chiqilishi kerak boʻlgan murojaatlar unga kelib tushgan kunidan boshlab besh kun muddatdan kechiktirmay xat bilan murojaat qiluvchiga yozma yoki elektron shaklda xabar berilishi kerak.

30. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy boʻlinmaga tegishli masalalar mavjud boʻlsa, ularning barchasi murojaatni koʻrib chiqish boʻyicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida birinchi boʻlib koʻrsatilgan tarkibiy boʻlinma boshqa tarkibiy boʻlinmalar bilan birgalikda murojaat koʻrib chiqilishini taʼminlaydi.

31. Murojaatni toʻliq, xolisona va oʻz vaqtida koʻrib chiqish uchun qoʻshimcha maʼlumotlar, maʼlumotnomalar va materiallarga zaruriyat paydo boʻlgan taqdirda, bank murojaat etuvchidan, shuningdek, oʻz vakolatlari doirasida boshqa davlat organlaridan va mansabdor shaxslaridan qoʻshimcha axborot soʻrab olishi mumkin. Agar axborot davlat sirini yoki qonun bilan qoʻriqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi maʼlumotlarni oʻz ichiga olgan boʻlmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlariga, davlat va jamiyat manfaatlariga zarar yetkazmasa, bank yoki ularning mansabdor shaxslari oʻzlaridan soʻralayotgan axborotni oʻn kun ichida taqdim etishi shart.

32. Agar murojaatni koʻrib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat avval tushgan murojaat bilan birgalikda koʻrib chiqiladi hamda natijasi boʻyicha yagona javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaatni koʻrib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqda bank murojaat qiluvchini yozma ravishda xabardor qiladi.

33. Murojaatda oʻrtaga qoʻyilgan masalalar xoʻjalik yurituvchi subyektlar faoliyatiga daxldor boʻlsa, ularning vakillari murojaatni koʻrib chiqishda ishtirok etish uchun bank tomonidan oʻz vakolatlari doirasida jalb etiladi.

Zarur hollarda murojaatlarni koʻrib chiqish uchun boshqa davlat organlari tomonidan tegishli mutaxassislar jalb etilishi mumkin.

34. Murojaatda koʻtarilgan masalalarni hal etish bank vakolati doirasiga kirmasa bunday murojaatlar besh kun muddatdan kechiktirilmasdan bank rahbari tomonidan imzolangan xat bilan tegishli organlarga yuboriladi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatni koʻrib chiqishi uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga oʻtkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan bankka yoki mansabdor shaxslarga yuborish taʼqiqlanadi.

Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur boʻlgan maʼlumotlar mavjud boʻlmasa, u holda ular besh kun muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

35. Bankda murojaat etuvchining iltimosiga koʻra uni eshitish tashkil etilib, murojaat etuvchiga murojaatda koʻtarilgan masalalar boʻyicha oʻz fikrini bildirish va murojaat boʻyicha qoʻshimcha axborot taqdim etish imkoniyati beriladi.

Zarur hollarda murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor idoralarning vakillarini jalb etishi mumkin.

36. Murojaatda joyning oʻzida oʻrganishni talab etuvchi holat bayon qilingan boʻlsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda murojaatni koʻrib chiqish bank tomonidan murojaatni joyning oʻzida koʻrib chiqilishi tashkil etilishi mumkin. Murojaatni joyning oʻzida koʻrib chiqish bank rahbarining topshirigʻi yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

37. Murojaatni murojaat qilgan shaxsning ishtirokisiz koʻrib chiqishning imkoniyati boʻlmaganda, murojaat muallifi bank rahbariyati, murojaatni koʻrib chiquvchi tarkibiy boʻlinma tomonidan chaqirilishi mumkin. Chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmagan taqdirda murojaatni koʻrib chiqish tugatiladi.

38. Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular bankka kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli muddatning oxirgi kuni dam olish va bayram kunlariga toʻgʻri kelsa, navbatdagi ish kuni muddat tugaydigan kun hisoblanadi.

Elektron murojaatlar ish vaqti tamom boʻlgandan keyin tushgan taqdirda keyingi ish kunida roʻyxatga olinadi.

Murojaatni roʻyxatdan oʻtkazishni rad etishga yoʻl qoʻyilmaydi.

Bank tizimida ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan ogʻzaki murojaatlarni roʻyxatdan oʻtkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi toʻgʻrisidagi maʼlumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek, uni koʻrib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida koʻrsatiladi.

1. Ariza yoki shikoyat masalani mazmuni boʻyicha hal etilishi bankka kelib tushgan kundan eʼtiboran oʻn besh kun mobaynida, qoʻshimcha oʻrganish va (yoki) tekshirish, qoʻshimcha hujjatlarni soʻrab olish talab etilganda esa bir oygacha boʻlgan muddatda koʻrib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni koʻrib chiqish uchun tekshirish oʻtkazish, qoʻshimcha materiallarni soʻrab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar koʻrish zarur boʻlgan hollarda, ularni koʻrib chiqish muddatlari ijrochi tarkibiy boʻlinmaning bildirishnomasiga muvofiq bank rahbari tomonidan, istisno tariqasida, koʻpi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

1. Taklif bankka kelib tushgan kundan eʼtiboran bir oygacha boʻlgan muddatda koʻrib chiqiladi, qoʻshimcha oʻrganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklif kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga oʻn kun muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

41. Ayrim hollarda bank rahbari murojaatlarni koʻrib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

42. Murojaatlarni koʻrib chiqish natijalari boʻyicha bank tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoki elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar qilinadi.

43. Murojaatga javob xati bank rahbariyati tomonidan imzolanadi.

Murojaatlarga javob xati, mumkin qadar, murojaat etilgan tilda bayon qilinadi.

Murojaatga javob xatida murojaatda koʻrsatilgan har bir masala boʻyicha vajlarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslar (zaruriyatga qarab qonun hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) boʻlishi kerak.

44. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa boʻlib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari Qonun talablariga muvofiq koʻrib chiqiladi. Bunda murojaatga javob murojaat qilganlarning roʻyxatida birinchi boʻlib koʻrsatilgan shaxsga yoki, ularning talabiga koʻra, boshqa shaxsga yuboriladi.

45. Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga koʻra murojaatni koʻrib chiqqan masʼul tarkibiy boʻlinma murojaatga javobni uning mazmunini oʻzgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek, yoʻl qoʻyilgan xatolar va arifmetik xatolarni oʻz tashabbusiga koʻra yoki murojaat qiluvchining iltimosiga koʻra, murojaatga javobning mazmuniga daxl qilmagan holda tuzatishi shart.

Murojaat qiluvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish toʻgʻrisidagi iltimosi u kelib tushgan kundan eʼtiboran oʻn kun muddat ichida koʻrib chiqiladi.

46. Murojaat, unda keltirilgan barcha masalalar Qonun talablariga muvofiq koʻrib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda koʻrib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kun murojaatni koʻrib chiqish tugallangan kun hisoblanadi.

Murojaatlarni roʻyxatga olmaslik, qabul qilish va koʻrib chiqishni rad etish hamda belgilangan muddatlarni buzish va mazmunan koʻrib chiqmaslik Oʻzbekiston Respublikasining Mehnat kodeksiga asosan choralar koʻrilishiga sabab boʻladi.

47. Yuqori davlat organi (Oʻzbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi, Oliy Majlis palatalari, Vazirlar Mahkamasi, Markaziy bank va boshqa vazirlik va idoralar) nazoratida turgan murojaatlar boʻyicha bank tomonidan murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni koʻrib chiqish natijalari toʻgʻrisida davlat organiga yozma shaklda xabar beradi.

48. Koʻrib chiqilgan murojaatlarni va ular bilan bogʻliq materiallarni saqlash murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi tomonidan belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

**6-bob. Murojaatlarni koʻrmay qoldirish va koʻrib chiqishni tugatish**

1. Quyidagi murojaatlar koʻrib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud boʻlmagan taqdirda;

Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq boʻlmagan murojaatlar.

1. Murojaatni anonim deb eʼtirof etish murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinma tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb eʼtirof etilganda u haqda xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb eʼtirof etish uchun asoslar koʻrsatiladi. Murojaatni anonim deb eʼtirof etish toʻgʻrisidagi xulosa rahbar tomonidan tasdiqlanadi.

Anonim deb eʼtirof etilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijrodan olinadi va koʻrib chiqilmaydi.

51. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinma yoki murojaatni koʻrib chiquvchi masʼul xodim ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud boʻlmasa, bu haqda bank tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud emasligi toʻgʻrisidagi xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab ushbu murojaat koʻrib chiqilmaydi, bu haqda murojaat qiluvchi yozma ravishda xabardor qilinadi.

1. Murojaatlar koʻrmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi va u bank rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar koʻrmay qoldirilganligi toʻgʻrisida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

1. Murojaatlarni koʻrib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan boʻlsa, ilgarigi murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning toʻla-toʻkis materiallari mavjud boʻlsa va murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan boʻlsa;

agar murojaat qiluvchi oʻz murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan boʻlsa yoki uni koʻrib chiqishni tugatish toʻgʻrisida iltimos qilgan boʻlsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari oʻzgarganligi toʻgʻrisida oʻz vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yoʻqligi sababli murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz koʻrib chiqish imkoniyati boʻlmaganda;

murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz koʻrib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay qolgan taqdirda;

agar murojaat qiluvchi jismoniy shaxs vafot etganidan soʻng murojaatni koʻrib chiqish huquqiy vorislikka yoʻl qoʻymasa.

1. Murojaatni koʻrib chiqishni tugatish toʻgʻrisidagi qarorni bank rahbari qabul qiladi.

Takroriy murojaatni koʻrib chiqish ushbu Nizomning 53-bandi ikkinchi xatboshiga muvofiq tugatilganda, murojaat qiluvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi toʻgʻrisida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat qiluvchidan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni koʻrib chiqish murojaat qiluvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni koʻrib chiqish uni chaqirib olish toʻgʻrisidagi ariza boʻyicha tugatilganda murojaat, murojaat qiluvchiga davlat organining, tashkilotning yoki ular mansabdor shaxsining xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish toʻgʻrisidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar koʻrilishini istisno etmaydi.

Murojaat qiluvchiga chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni koʻrib chiqishni tugatish toʻgʻrisida tegishli tartibda xabardor qilinadi.

**7-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish**

1. Bank tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Bank rahbari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor va shaxsiy qabullari, shuningdek, ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

56. Bank tomonidan joylarda sayyor qabul qilish boʻyicha jadvallari (yillik yoki yarim yillik) ishlab chiqilib, mos ravishda bank rahbariyati tomonidan tasdiqlanadi.

1. Bank tizimida jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq oʻtkaziladi.

Shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish jadvali va uni oʻtkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish toʻgʻrisidagi axborot, qabul qilish tartibi ularni davlat organlarining rasmiy veb-saytlarida eʼlon qilish, shuningdek, ularning maʼmuriy binosida hamma kirishi mumkin boʻlgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar eʼtiboriga yetkaziladi.

Sayyor va ommaviy qabul oʻtkaziladigan viloyat, shahar va tumanlardagi hududiy boʻlinmalar tomonidan bir hafta oldin aholi bilan targʻibot ishlari amalga oshiriladi.

1. Bankda, zaruriyat boʻlganda, jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida xona ajratiladi.

Shaxsiy qabul davomida bank rahbarining qaroriga koʻra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalaridan (audio va video yozuv, shuningdek, foto suratga olish) foydalanish mumkin.

1. Ogʻzaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinmaning rahbari yoxud boshqa masʼul xodim, shuningdek, bank rahbari, tarkibiy boʻlinmalar rahbarlari yoki boshqa masʼul xodimlar tomonidan qabul qilinadi.

Murojaat qiluvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar tekshirilgandan soʻng ogʻzaki murojaat sifatida roʻyxatga olinadi.

1. Jismoniy shaxs ogʻzaki murojaat etayotganda oʻz shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa oʻz vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatni, shuningdek, oʻz shaxsini tasdiqlovchi hujjatni koʻrsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Ogʻzaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan, davlat organlarining, tashkilotlarning ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va video-konferens-aloqa vositasida ham berilishi mumkin.

1. Murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinma (yoki murojaatni koʻrib chiquvchi masʼul xodim) qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bilan bogʻliq ishlarni tashkil etadi.
2. Bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinma (yoki murojaatni koʻrib chiquvchi masʼul xodim) tomonidan tegishli tarkibiy boʻlinma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.
3. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi rahbar yoki vakolatli shaxsning koʻrsatmasiga asosan bankning boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.
4. Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish bank vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.
5. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek, ommaviy qabullar, zarur boʻlgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari oʻtkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham oʻtkazilishi mumkin.
6. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor va ommaviy qabullari vaqtida berilgan ogʻzaki murojaatlari ushbu Nizomning 58-bandiga muvofiq rasmiylashtiriladi va roʻyxatga olinadi hamda belgilangan tartibda koʻrib chiqiladi.

66. Joylarda uchrashuvlarni oʻtkazish mavzusiga mamlakatning strategik maqsadlarini amalga oshirishda ustuvor boʻlgan fuqarolik jamiyatini va xalq bilan ochiq muloqotni rivojlantirish, inson huquq va manfaatlarini, davlat va mahalliy ijro etuvchi hokimiyat organlari faoliyatining ochiqligini taʼminlash, amalga oshirilayotgan islohotlarning tub mohiyati va hududlarni kompleks rivojlantirishning istiqbolli rejalari toʻgʻrisida aholiga yetkazish, joylardagi tizimli muammolarni aniqlash va ularni yechimlarini topish, jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, murojaatlarni koʻrib chiqish kabi dolzarb masalalar kiritilishi lozim.

67. Sayyor va ommaviy qabulni oʻtkazish natijalari boʻyicha tegishli bayon toʻldiriladi, chora-tadbirlar rejasi ishlab chiqiladi.

1. Ommaviy qabullar vaqtida bank rahbarlariga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsga kelib tushgan va joyida hal etilgan ogʻzaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

**8-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish**

1. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslar vakillari bank rahbariga yoki ularning mansabdor shaxslariga video-konferens-aloqa vositasi orqali murojaat berishi, oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qoʻllagan holda video-konferens-aloqa jadval orqali amalga oshiriladi.
2. Buning uchun murojaat etuvchi video-konferens-aloqa oʻrnatilgan bankka belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Ariza elektron shaklda berilishi mumkin.

Talabnomada quyidagilar koʻrsatilishi kerak:

jismoniy shaxs uchun – murojaat etuvchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi toʻgʻrisidagi maʼlumotlar;

yuridik shaxsning toʻliq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) toʻgʻrisidagi maʼlumotlar;

elektron pochta manzili;

aloqa telefoni va/yoki faksning raqami;

video-konferens-aloqa oʻtkazishga qulay sana va vaqt;

murojaat tili;

murojaatning qisqacha mazmuni.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

1. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytdan boshlab bir ish kunidan kechikmay murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi tomonidan roʻyxatga olinishi va bank Boshqaruvi raisiga kiritilishi kerak.
2. Bank rahbari talabnomani koʻrib chiqib, video-konferens-aloqa orqali koʻrib chiqish yoki koʻrib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

Qabul qilingan qaror, video-konferens-aloqa orqali murojaatni koʻrib chiqish vaqti va joyi haqida bank jismoniy va yuridik shaxslarni belgilangan tartibda ogohlantiradi.

1. Video-konferens-aloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali oʻzgargan taqdirda, murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi oldindan (elektron pochta, aloqa telefon va/yoki faks raqamlari, pochta va boshqalar) orqali ogohlantirilishi kerak.
2. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar ogʻzaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, roʻyxatga olinadi va koʻrib chiqiladi.

**9-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari**

1. Murojaatlar bank tomonidan koʻrib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni koʻrib chiqishning borishi haqida axborot olish;

vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

murojaatni tekshirish materiallari hamda uni koʻrib chiqish natijalari bilan tanishish;

qoʻshimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish toʻgʻrisida iltimos qilish;

advokat yordamidan foydalanish;

murojaatni koʻrib chiqishni toʻxtatish toʻgʻrisida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish toʻgʻrisida iltimos qilish;

oʻz murojaatini u koʻrib chiqilguniga qadar va koʻrib chiqilayotgan paytda murojaat boʻyicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yoʻli bilan chaqirib olish;

murojaatni qabul qilishni yoki koʻrib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan boʻysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

Jismoniy va yuridik shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega boʻlishi mumkin.

1. Jismoniy va yuridik shaxslar, bank yoki uning mansabdor shaxslari tomonidan murojaatlarni koʻrib chiqishda oʻzlarining xatti-harakatlari bilan jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

**10-bob. Murojaatlarni koʻrib chiqishda bank rahbari va uning mansabdor shaxslarining huquq va erkinliklari**

1. Murojaatlarni koʻrib chiqishda bank yoki uning mansabdor shaxslari quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni koʻrib chiqish uchun zarur boʻlgan axborotni belgilangan tartibda soʻrash va olish;

murojaat qiluvchi shaxs yoʻqligida murojaatni koʻrib chiqish mumkin boʻlmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun uni chaqirish;

bila turib yolgʻon maʼlumotlar koʻrsatilgan murojaatni tekshirish sababli yetkazilgan xarajatlarning oʻrnini qoplash toʻgʻrisida sudga murojaat qilish.

bank va uning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega boʻlishi mumkin.

1. Bank va uning mansabdor shaxslari:

murojaatlar toʻgʻrisidagi Qonun hujjatlari talablariga rioya etishi;

murojaat qiluvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular davlat siri yoki qonun bilan qoʻriqlanadigan boshqa sir boʻlgan maʼlumotlarni oʻz ichiga olmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, taʼminlashi;

murojaat etuvchiga koʻrib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat koʻrib chiqilganidan soʻng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilishi, ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal qilingan ogʻzaki murojaatlar bundan mustasno;

murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, agar jismoniy yoki yuridik shaxs ushbu qarorga rozi boʻlmasa, shikoyat berish tartibini tushuntirishi;

murojaatni koʻrib chiqish natijalariga koʻra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilishi;

qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish yuzasidan darhol chora-tadbirlar koʻrishi, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni oʻz vakolatlari doirasida aniqlashi;

jismoniy shaxs, uning vakili, ularning oila aʼzolari, yuridik shaxs, uning vakili va yuridik shaxs vakilining oila aʼzolari ularning murojaatlari sababli taʼqib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

agar jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki maʼnaviy ziyon yetkazilgan boʻlsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararning oʻrnini qoplash yoki maʼnaviy ziyonni kompensatsiya qilish choralarini koʻrishi shart.

Bank yoki uning mansabdor shaxslari zimmasida qonun hujjatlariga muvofiq boshqa majburiyatlar ham boʻlishi mumkin.

**11-bob. Murojaatlarning koʻrib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish**

1. Bank rahbari yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslar oʻz tarkibiy boʻlinmalari tomonidan murojaatlarning koʻrib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning toʻliq, xolisona va oʻz vaqtida koʻrib chiqilishini taʼminlash choralarini koʻradi.
2. Murojaat u qaysi rahbar yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxs tomonidan nazoratga olingan boʻlsa, oʻsha shaxs tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi.

Oraliq javoblar berilgan va toʻliq koʻrib chiqilmagan murojaatlar ijrodan yoki nazoratdan olinmaydi.

1. Bank va uning mansabdor shaxslari kelib tushgan, koʻrib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, koʻrib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa maʼlumotlarning statistik hisobini yuritadi.

Bank jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarini aniqlash va bartaraf etish maqsadida har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilishni taʼminlaydi.

Har oy yakuni boʻyicha jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari bilan oʻtkazilgan uchrashuvlar natijalari toʻgʻrisida maʼlumotlar umumlashtirilib, tahlil qilingan holda muhokama etish uchun bank rahbariga kiritiladi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga koʻra murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi yoki tegishli tarkibiy boʻlinmalar tomonidan murojaatlar bilan ishlashning umumiy koʻrsatkichlari, murojaatlarda tez-tez koʻtarilgan masalalar, murojaatlarni koʻrib chiqish yakunlari boʻyicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida koʻrilgan choralar aks ettirilgan maʼlumotnomalar (sharhlar) tuzadi, hamda bank rahbariga murojaatlarni koʻrib chiqishning qonuniyligini taʼminlash va samaradorligini oshirish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish, qonun hujjatlarini takomillashtirish yuzasidan takliflar kiritadi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga koʻra tuzilgan maʼlumotnomalar (sharhlar) bankning rasmiy veb-saytida eʼlon qilinadi.

1. Bank har chorakda Oʻzbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi va Markaziy bankka murojaatlar bilan ishlash toʻgʻrisida hisobot taqdim etib boradi.
2. Murojaatlarni koʻrib chiqish natijalari bankning rasmiy veb-saytida, bosma va elektron ommaviy axborot vositalarida har oyda eʼlon qilinishi mumkin.
3. Murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi tushgan murojaatlarni tahlil qilish yakunlari boʻyicha bankning rasmiy veb-saytida statistika maʼlumotlarini har oyda eʼlon qilib boradi.

**12-bob. Yakunlovchi qoidalar**

1. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va koʻrib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni koʻrib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoxud elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari toʻgʻrisidagi qonun hujjatlariga zid qaror qabul qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini taʼminlamaganlik, jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti toʻgʻrisidagi yoxud yuridik shaxslarning faoliyati toʻgʻrisidagi maʼlumotlarni ularning roziligisiz oshkor etish, jismoniy va yuridik shaxsni murojaat qilganligi munosabati bilan yoxud bildirilgan fikri va murojaatidagi tanqid uchun taʼqib qilish, shuningdek, “jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari toʻgʻrisida”gi Qonun hujjatlarini boshqacha tarzda buzish qonunga muvofiq javobgarlikka sabab boʻladi.
2. Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasi, shikoyati ana shu murojaatlar boʻyicha qonunga xilof qarorlar qabul qilgan bank va uning mansabdor shaxslari tomonidan qanoatlantirilgan taqdirda, ariza yoki shikoyat berish va uni koʻrib chiqish bilan bogʻliq zararning oʻrni, arizani, shikoyatni koʻrib chiqish uchun tegishli davlat organining, tashkilotning, shuningdek, ular mansabdor shaxslarining talabiga koʻra joylarga borish munosabati bilan qilingan xarajatlarning hamda ana shu vaqt ichida yoʻqotilgan ish haqining oʻrni murojaat etuvchiga sud tartibida qoplanadi.

Sud tartibida maʼnaviy ziyon ham kompensatsiya qilinishi mumkin.

Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasini yoxud shikoyatini koʻrib chiqishda qonun talablari buzilganligi munosabati bilan unga yetkazilgan moddiy zararning oʻrnini qoplash va maʼnaviy ziyonni kompensatsiya qilish sifatida davlat organi, tashkilot tomonidan toʻlangan mablagʻlar aybdor shaxsdan regress tartibida undirib olinishi mumkin.

1. Murojaatlar toʻgʻrisidagi qonun hujjatlarini buzganlik, xuddi shuningdek, tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab boʻladi.
2. Mazkur Nizom kuchga kirgan kundan boshlab Bank Boshqaruvining 2018-yil 11-maydagi 46-7-sonli qarori bilan tasdiqlangan “Mikrokreditbank” ATBda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi toʻgʻrisida naʻmunaviy nizom oʻz kuchini yoʻqotadi.