

РЎЙХАТГА ОЛИНГАН
245 - сон
2012 йил 9 август

ТАСДИКЛАНГАН
ОАТ «Алоқабанк» Бошқарувининг
2012 йил 9 августдаги
83 - сонли баённомаси
Бошқарув Раиси



К. Ирисбекова

БАНК БОШ ОФИСИДА ТАШКИЛ ЭТИЛГАН
«ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ» ТЎҒРИСИДА
НИЗОМ

Тошкент – 2012

1. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР

1.1 Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг “Фуқароларнинг муурожаатлари тўғрисида”, “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”, “Тадбиркорлик фаолияти эркинлигининг кафолатлари тўғрисида”ги қонунларига мувофиқ ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2005 йил 5 августдаги “Банклардаги депозит ҳисобварақлардан нақд пул тўловларини узлуксиз таъминлаш кафолатлари тўғрисида” Қарори ижросини таъминлаш мақсадида ишлаб чиқилган бўлиб, банк мижозларининг банк фаолиятига оид масалалар юзасидан банк Бош офисида ташкил қилинган ягона телефон алоқасининг махсус линияси (кейинги ўринларда **«Ишонч телефони»**) орқали тушадиган муурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш, кўриб чиқиш, назорат қилиш ва ҳужжатларни сақлаш тартибини белгилайди.

1.2 **«Ишонч телефони»** - фуқароларнинг ва кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг ҳамда юридик шахсларнинг муурожаатларини қабул қилиш учун масъул шахс тайинланган ва махсус техник воситалар билан жиҳозланган банкнинг Бош офисида ўрнатилган кўп каналли телефон тармоғи.

1.3 **Муурожаат** – фуқароларнинг ва кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг ҳамда юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини тиклаш тўғрисидаги талаби ёки рўёбга чиқаришда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги муурожаатидир.

1.4 **«Ишонч телефони» рақами: 8-800-200-65-65.**

1.5 «Ишонч телефони» орқали муурожаатларни қабул қилиш учун банк Бошқаруви раисининг буйруғи билан масъул ходимлар тайинланади. Улар икки нафардан иборат бўлиб, улардан бири ишда бўлмаган вақтда (меҳнат таътилида, касаллик варақаси даврида ва бошқа ҳолатларда) иккинчи ходим муурожаатларни қабул қилиш вазифаларини бажаради.

1.6 “Ишонч телефони”га тушган муурожаатлар тушган кунидан бошлаб бир ойгача муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганиш ва теширишлар талаб қилинмайдиган муурожаатлар эса беш кундан кечиктирилмасдан кўриб чиқилиши лозим.

1.7 Муурожаатларни кўриб чиқишда муурожаат қилувчилар тўғрисида олинган маълумотлар уларнинг тегишли розилигисиз, шунингдек давлат сирини ҳисобланган маълумотлар ҳамда, агар бу муурожаат қилувчиларнинг қонуний ҳуқуқлари, эркинлиги ва манфаатларини камситадиган бўлса, маълумотларни банк ходимлари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

1.8 «Ишонч телефони» рақамлари Бош офисда, банкнинг барча филиаллари, валюта айирбошлаш ва халқаро пул ўтказмалари шохобчаларида ҳамда банкдан ташқарида жойлашган операцион кассаларда кўринарли жойларда, банкнинг интернет сайти, “тадбиркорлар бурчаги”даги телефон рўйхатига жойлаштирилади.

2. МУРОЖААТЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ ВА РАСМИЙЛАШТИРИШ ТАРТИБИ

2.1. «Ишонч телефони» орқали мурожаатлар ҳар банк иш кунлари банкда белгиланган иш вақти мобайнида банкнинг масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

2.2. «Ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон апаратидан фойдаланилади.

2.3. «Ишонч телефони» орқали тушган барча мурожаатлар электрон манбага ёзилади ва икки йил мобайнида сақланади.

2.4. «Ишонч телефони» орқали мурожаат қилишда мурожаат қилувчи ўзининг фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш ва иш жойлари тўғрисида маълумотларни, шунингдек жавоб юборилиши керак бўлган почта манзили, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши ҳамда мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

2.5. Агар «Ишонч телефони»га вакил томонидан мурожаат қилинса қўшимча равишда вакилнинг фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш манзили (почта манзили), қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши ва мурожаатни қабул қилувчи томонидан ёзиб олиниши шарт.

2.6. Ушбу Низомнинг 2.4 – бандида кўрсатилган маълумотлар тақдим этилмаган ёки уларнинг тақдим этилмаслиги сабаби асоссиз бўлган ҳолларда мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

2.7. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар масъул ходим томонидан мурожаатларни рўйхатга олиш дафтарида рўйхатдан ўтказилади (1- илова). Дафтар рақамланган, ип билан тикилган, муҳрланган ва Бошқарув раиси томонидан имзоланган бўлиши шарт.

2.8. Қабул қилинган мурожаат бир иш кунидан кечиктирилмай масъул ходим томонидан белгиланган тартибда расмийлаштирилади ҳамда кўриб чиқиш учун банк раҳбариятига, шу кун ичун хал қилиниши мумкин бўлган ҳолларда тегишли департамент, бошқарма ва мустақил бўлимлар бошлиқларига ҳамда мазкур масала бўйича тайинланган масъул ходимларга, банк филиаллари бошлиқларига электрон кўринишда юборилади.

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

3. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

3.1. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар масъул ходим томонидан мурожаатларни рўйхатга олиш дафтарида рўйхатдан ўтказилгандан сўнг, кўриб чиқиш учун банк раҳбарияти (Бошқарув раиси ва унинг ўринбосарлари)га киритилади.

3.2. Банк бошқаруви томонидан мазкур мурожаат бўйича кўрсатма(резолүция) берилади ва ижро қилиш учун банкнинг тегишли таркибий бўлинмасига йўналтирилади.

3.3. Ижро этиш учун кўрсатма берилган мурожаат бўйича масъул ходим томонидан ижро муддати кўрсатилган ҳолда «назорат карточкаси» (2 илова) тўлдирилади, тааллуқлигига кўра бош офис департамент, бошқарма ва мустақил бўлимга кўриб чиқиш ва ҳулоса киритиш учун йўналтирилади ҳамда ижроси назоратга олинади.

3.4. Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолатга аниқлик киритиш мақсадида мурожаат қилувчини жалб этган ҳолда банк филиаллари мутахассислари иштирокида жойига чиқиб ўрганилиши мумкин.

3.5. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар Ўзбекистон Республикасининг «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни талаблари доирасида ва Низомнинг 1.6 бандида белгиланган муддатларда кўриб чиқилади.

3.6. Мурожаатни кўриб чиқиш натижарари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади. Мурожаат қилувчининг мурожаати юзасидан хабардор қилинганлиги тўғрисида «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш дафтарига тегишли ёзув қайд этилади. Мурожаат қилувчига берилган жавобнинг нусхаси махсус йиғмажилда тикилиб борилади ва сақланади.

4. ИЖРО ЭТИЛИШНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ

5.1. Мурожаат ижро учун йўналтирилган масъул ходим томонидан мурожаатда қайд қилинган маълумотлар синчковлик билан (зарур ҳолларда жойига чиққан ҳолда) ўрганиб чиқилади ва қонун доирасида ижобий ҳал қилиш чоралари кўрилади.

5.2. Қонун ҳужжатлари талаблари бузилиши аниқланган ҳолларда ижро қилувчи ходим томонидан аниқланган қонун бузилишлар сабаблари таҳлил қилинади ва тегишли филиалларга қонун бузилишига олиб келаётган шарт-шароитларни бартараф этиш тўғрисида кўрсатмалар юборилади, айбдор шахсларга нисбатан тегишли чоралар кўриш тўғрисида банк Бошқаруви раиси номига таклиф киритилади.

5.3. Мурожаат ижро учун йўналтирилган масъул ходим мурожаат бўйича ўрганишни тугатиши билан мурожаат этувчига жавоб хати тайёрлайди, уни банк раҳбариятида имзолатади, ўрнатилган тартибда рўйхатдан ўтказилади ва жўнатиш учун девонхонага топширади. Бунда жавоб хатининг бир нусхаси «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатларни қабул қилиш бўйича масъул ходимга берилади.

5.4. Агар ўрганиш жараёнида мурожаат ҳал қилинган ва мурожаат қилувчи томонидан бу ҳақда ёзма хат берилган бўлса, ушбу хат мурожаатни назоратдан чиқариш учун асос бўлади ва мурожаат қилувчига жавоб хати ёзилмайди. Мурожаат қилувчининг хатидан бир нусха «ишонч телефони» билан ишловчи ходимга берилади.

5.5. «Ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатларни назоратдан чиқариш, мазкур мурожаат юзасидан мурожаат қилувчи хабардор қилинганидан сўнг «ишонч телефони» орқали тушган мурожаатларни қабул қилиш бўйича масъул ходим томонидан амалга оширилади.

5. МУРОЖААТЛАР БЎЙИЧА ҲУЖЖАТЛАРНИ САҚЛАШ

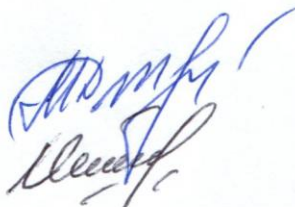
6.1. «Ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар ва улар юзасидан тўпланган ҳужжатлар ўрнатилган тартибда «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар бўйича масъул ходимда сақланади.

6. ҲИСОБОТ

7.1. «Ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар бўйича ҳисобот масъул ходим томонидан тузилади. Бунда мурожаатлар сони, уларда кўтарилган масалалар ва кўрилган чоралар тўғрисидаги маълумотлар умумлаштирилади, бир нусхаси Фуқаролар мурожаатлари бўйича умумлаштирилган ҳисобот тайёрлаш учун ҳар ойнинг 2 санасигача белгиланган жадвал кўринишида Девонхонага тақдим этилади.

Ишлаб чиқилди:

Пул муомаласи
департаменти директори



Б.Душаев

Методология бўлими бошлиғи

Х.Иноятходжаев

Келишилди:

Бошқарув аъзолари:

М. Абдурахманов



Ш. Бахриддинов



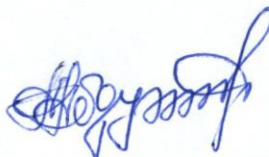
У. Қўқонбоев



Х. Буронов



Юридик бошқарма бошлиғи



А.Абдукахаров

**«Ишонч телефони» орқали келиб тушадиган мурожаатларни
рўйхатга олиш дафтари**

т/р	сана	Мурожаат қилувчи тўғрисида маълумотлар (Ф.И.О., яшаш манзили, телефон рақами)	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Мурожаатни қабул қилган масъул шахснинг Ф.И.О.	Ижро учун йўналтирилган ходим Ф.И.О. ва топшириқ мазмуни, банк раҳбарияти имзоси	Бажарилганлиги тўғрисидаги маълумотлар
1	2	3	4	5	6	7

**«Ишонч телефони»
орқали келиб тушадиган мурожаатларни рўйхатга олиш
дафтарини юритиш тартиби**

1. «Ишонч телефони» орқали келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш дафтари ип ўтказиб тикилган, рақамланган, муҳрланган ва имзоланган бўлиши керак.

2. Дафтарнинг тегишли бўлимларини тўлдиришда қисқартириб ёзишга йўл қўйилмайди.

3. Дафтарнинг биринчи устинида келиб тушган мурожаатнинг тартиб рақами ёзилади.

4. Дафтарнинг иккинчи устунда мурожаат қабул қилинган сана кўрсатилади.

5. Дафтарнинг учинчи устунда мурожаат қилувчининг фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, шунингдек у томонидан манфаати ифода этилаётган тадбиркорлик субъектининг номи, қайта боғланиш учун телефон рақами ва мурожаат мавзусига оид бошқа маълумотлар киритилади.

6. Дафтарнинг тўртинчи устунда мурожаатнинг қисқача мазмуни ва бошқа зарур маълумотлар акс эттирилади.

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

8. Дафтарнинг олтинчи устунда қабул қилинган мурожаат ижро учун кимга, қачон юборилганлиги ва топшириқ мазмуни кўрсатилади.

9. Дафтарнинг еттинчи устунда мурожаатнинг ҳал этилиши билан боғлиқ маълумотлар акс эттирилади.

10. Мурожаат бўйича барча ёзувлар қайд қилинганидан кейин бир қатор бўш қолдирилади ва кейинги мурожаат ёзилади.

НАЗОРАТ КАРТОЧКАСИ

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