

AT «Aloqabank»  
Boshqaruvi yig'ilishining  
2023 yil «16» «avgust»dagi  
429 - sonli bayoniga  
\_\_\_\_-ilova

**“Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish to'g'risida**

**Y O ' R I Q N O M A**

Toshkent – 2023 y.

## I. Umumiy qoidalar

1.1 Mazkur Nizom O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida»gi Qonuni, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrda "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora tadbirlar to'g'risida»gi PF-4904-son Farmoni, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 27-oktabrda "Vazirlik va idoralar, xo'jalik birlashmalari rahbarlari, Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashi raisi, viloyatlar, shahar va tumanlari hokimliklarining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida»gi O'zbekiston Respublikasi Qonun talablarini so'zsiz bajarish yuzasidan javobgarligi to'g'risida»gi 366-son qaroriga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslarning AT "Aloqabank"ga (keyingi o'rinlarda - Bank deb ataladi) telefon (keyingi o'rinlarda - "Ishonch telefoni" deb ataladi) orqali kelib tushadigan arizalari, takliflari va shikoyatlarini qabul qilish, rasmiylashtirish va ko'rib chiqish tartibini belgilaydi.

1.2. "Ishonch telefoni" Bankning bosh ofisida tashkil etiladi va Bank va uning hududiy kompleks xizmatlar ko'rsatish markazidagi noqonuniy xatti-harakatlar (harakatsizliklar), suiiste'molchilik, buyruqbozlik va sansalorlik holatlari bo'yicha jismoniy va yuridik shaxslar (shu jumladan tadbirkorlik sub'ektlari)ning murojaatlarini belgilangan tartibda qabul qilish, rasmiylashtirish va ko'rib chiqishdan iborat.

1.3. "Ishonch telefoni" raqami: 71 230 44 44.

1.4. "Ishonch telefoni" orqali tushayotgan murojaatlar ish kunlari (dam olish va bayram kunlaridan tashqari) soat 09.00 dan 13.00 gacha va 14.00 dan 18.00 gacha Bankning bosh ofisida Ijro intizomi departamenti Fuqarolar murojaatlari bilan ishlash va moderatsiya bo'limiga mas'ul xodim (keyingi o'rinlarda - "mas'ul xodim" deb ataladi) tomonidan qabul qilinadi. Bankning hududiy markazlari nomiga kelgan murojaatlar tegishligi bo'yicha yuboriladi. Bunda hududiy markazlar tomonidan berilgan javob xati va xatti-harakatlaridan norozi bo'lib berilgan murojaatlar bundan mustasno.

1.5. "Ishonch telefoni" orqali murojaatlar og'zaki shaklda qabul qilinib, qonun hujjatlariga muvofiq belgilangan muddatlarda yozma ravishda javob beriladi.

## II. "Ishonch telefoni orqali" tushadigan murojaatlarni qabul qilish va rasmiylashtirish tartibi

2.1. Mas'ul xodimi murojaat etuvchi shaxsga:

2.1.1. familiyasi, ismi va otasining ismi hamda egallab turgan lavozimi to'g'risida ma'lumot berishi;

2.1.2. "Ishonch telefoni" orqali murojaatlar qabul qilish va ko'rib chiqish tartibini, shuningdek qasddan yolg'on ma'lumotlar taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'lishi mumkinligini tushuntirishi;

2.1.3. mazkur Nizomning 2.2.-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlarni ma'lum qilishni taklif etishi shart.

2.2. Mas'ul xodim jismoniy shaxsdan uning familiyasi (ismi, otasining ismi), yashash joyi to'g'risidagi, pasport ma'lumotlari va murojaatning mohiyatini aniqlashi kerak. Zaruratga ko'ra, murojaatni ko'rib chiqish jarayonida murojaat etuvchi shaxs yoxud uning vakolatli shaxsi bilan qayta aloqa qilish uchun ularning telefon raqamlari olinadi.

2.3. Mas'ul xodim yuridik shaxsdan to'liq nomi, uning joylashgan joyi, pochta manzili to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyatini aniqlashi kerak.

Yuridik shaxs bo'lgan tadbirkorlik subyektining to'liq firma nomi, joylashgan pochta manzili yoki jismoniy shaxs bo'lgan tadbirkorlik subyektining familiyasi, ismi, otasining ismi, yashash joyi ko'rsatilishi, shuningdek murojaatning mohiyati bayon etilishi kerak.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

2.4. "Ishonch telefoni" orqali Bankka tushgan kunlik murojaatlar Bankning mas'ul xodim tomonidan umumlashtiriladi va shu kunning o'zida, soat 18:00 dan keyin kelib

tushgan murojaatlarni esa, keyingi kun soat 10-00ga qadar jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ro'yxatga olish elektron kitobida ro'yxatdan o'tkazadi va ko'rib chiqish va tegishli ko'rsatma berish uchun Bank rahbariyatiga murojaat tushgan kun davomida kiritadi.

2.5. Ushbu Nizomning 2.2.-bandida ko'rsatilgan (telefon raqamidan tashqari) axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan yoki noto'g'ri ma'lumot taqdim etilganda murojaatlar ko'rib chiqilmaydi.

2.6. Bankda ko'rib chiqish uchun qabul qilingan murojaat bo'yicha Bank rahbariyatining tegishli ko'rsatmasi olingandan so'ng ijro etish uchun tegishli tarkibiy bo'limlar yoki Bankning hududiy markazlariga yuboriladi.

### **III. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi**

3.1. "Ishonch telefoni" orqali kelib tushadigan murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuniga muvofiq amalga oshiriladi.

3.2. Agar murojaatni ko'rib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat avval tushgan murojaat bilan birgalikda ko'rib chiqiladi hamda natijasi bo'yicha yagona javob xati yuboriladi.

3.3. Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilgan va javob yuborilgandan keyin kelib tushsa, u holda ko'rib chiqilganligi to'g'risida murojaat qiluvchini bu haqda yozma ravishda xabardor qiladi.

3.4. Jismoniy va yuridik shaxslar o'z murojaatlarini ular ko'rib chiqilgunga qadar va ko'rib chiqilayotgan vaqtda murojaat yuzasidan qaror qabul qilingunga qadar murojaatni qaytarib olish to'g'risida ariza berilgan taqdirda murojaatni ko'rib chiqish to'xtatiladi va uch kun mobaynida murojaat tegishli xat bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi ariza Bankning hududiy markazlari qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish bo'yicha chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

3.5. Bank tomonidan murojaat qiluvchiga murojaatni ko'rib chiqish natijalari yuzasidan belgilangan muddatlarda mumkin qadar murojaat qilingan tilda, yozma shaklda, murojaatchining talabiga ko'ra murojaatda ko'rsatilgan elektron pochta manzili orqali murojaatni ko'rib chiquvchi tomonidan yuborilishi lozim.

3.6. Javob xati elektron shaklda yuborilganda asli Fuqarolar murojaatlari bilan ishlash va moderatsiya bo'limida murojaat yig'majildida saqlanadi.

3.7. Javob xati murojaat qiluvchiga yuborilgandan so'ng, murojaatchining Fuqarolar murojaatlari bilan ishlash va moderatsiya bo'limi (elektron tarzda xat nusxasi va murojaat yuzasidan to'plangan hujjatlarni ro'yxat asosida) taqdim qilinadi va shundan so'ng ijro nazoratidan chiqariladi.

3.8. "Ishonch telefoni" orqali kelib tushadigan murojaatlarda murojaat etuvchining jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeidan qat'iy nazar, murojaatni qabul qilish va ko'rib chiqishda tengdirlar, imtiyoz va kamsitishga yo'l qo'yilmaydi.

### **IV. Yakunlovchi qoidalar**

4.1. "Ishonch telefoni" tizimining texnik soz holatda ishlashi uchun doimiy nazorat Axborot texnologiyalari infrastrukturasini boshqarish boshqarmasi tomonidan amalga oshiriladi.

4.2. "Ishonch telefoni" orqali kelib tushadigan murojaatlarni asossiz ko'rmay qoldirish, qonun hujjatida belgilangan muddatda javob bermaslik va ushbu Nizom talablari buzilishida aybdor bo'lgan mas'ul shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq javob beradilar.

4.3. Murojaatdagi ma'lumotlar 1-ilovada ko'rsatilgan jadvalga to'ldiriladi.

4.4. Mazkur yo'riqnoma belgilangan tartibda ro'yxatdan o'tgach kuchga kiradi va 2012-yil 9-avgustdagi 245-son bilan ro'yxatga olingan "Bank ofisida tashkil etilgan "Ishonch telefoni" to'g'risidagi Nizom" o'z kuchini yo'qotadi.

Boshqaruv Raisi

K.Irisbekova

Boshqaruv a'zolari:

U.Qo'qonboyev

X.Raxmatov

MIT

N.Nasretdinova

A.Qurbonov

F.Maxkamov

O.Tursunov

**AT “Aloqabank”  
Ishonch telefoni orqali  
kelib tushgan murojaat**

1	Murojaat tartib raqami	
2	Masala tartib raqami	
3	Murojaat yo'nalishi	
4	Murojaat masalasi	
5	Murojaat tasnifi	
6	Nazoratchi tarkibiy bo'linma	
7	Mas'ul tarkibiy bo'linma	
8	Operator	
9	Murojaat tushgan sana va vaqt	
10	Murojaat muallifi F.I.O.	
11	Jismoniy yoki yuridik shaxsning manzili	
12	Murojaatchi jinsi, tug'ilgan yili va bandligi	
13	Yuridik shaxs (tadbirkorlik sub'ekti) nomi	
14	Telefon raqami	
15	Elektron manzili	
16	Muddat	
17	Topshiriq	
18	Mazmuni:	