

«ТАСДИҚЛАЙМАН»

«Ўзмиллийбанк» АЖ

Чакана блок Бошқарувчи директори

 И. Мамажонов

2023 йил 18 август

**“Ўзбекистон Республикаси ташқи иқтисодий фаолият миллий банки” акциядорлик
жамиятида “Ишонч телефони” фуқароларидан тушган мурожаатларни қабул қилиш,
расмийлаштириш ва ижроси тўғрисидаги**

РЕГЛАМЕНТ

1. “Ўзбекистон Республикаси ташқи иқтисодий фаолият миллий банки” акциядорлик жамияти (кейинги ўринларда Ўзмиллийбанк деб юритилади) «Ишонч телефони»га (телефон рақами 78 147-15-04) фуқаролардан тушган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва ижроси тўғрисидаги регламент (кейинги ўринларда Регламент деб юритилади) Ўзмиллийбанкнинг хизмат кўрсатиш бўлимларида қонун, умумий ва идоравий норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар талабларига риоя қилмаслик ҳолатлари олдини олиш, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни ва бошқа қонун ҳужжатлари билан кафолатланган ҳуқуқларни амалга ошириш учун зарур бўлган шароитларни яратиш мақсадида ишлаб чиқилган.

2. Ўзмиллийбанкнинг «Ишонч телефони»га фуқаролардан тушган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва ижросини ташкил қилиш тартибини белгилайди.

3. Ўзмиллийбанк «Ишонч телефони»га қўнғироқ қилган фуқаролар мурожаатлари Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни талаблари асосида кўриб чиқилади.

4. Жисмоний шахсларнинг мурожаатларини қабул қилишда уларнинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ва телефон рақамлари кўрсатилган ҳолда ариза-шикоятининг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

5. Фуқаронинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ва телефон рақамлари кўрсатилмаган ёки у ҳақида сохта маълумотлар кўрсатилган ҳолатларда мурожаат аноним деб топилади ва кўриб чиқилмайди.

6. Ўзмиллийбанк «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонунига биноан мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини, банк сирини ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотлар ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборот давлат органлари ходимлари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

7. Ўзмиллийбанкнинг «Ишонч телефони» Маркетинг хизматлари марказининг Call-марказида ўрнатилган бўлиб, фуқаролар томонидан қўнғироқ қилиб қолдирилган мурожаатлар масъул ходим томонидан қабул қилинади. Мурожаатнинг мазмуни тўлиқ ёритилган ҳолда ёзиб олиниб, мурожаат эгасига кўрилган чоралар ҳақида расмий жавоб юбориш учун унинг шахси, манзили ва телефон рақами ҳақида маълумотлар олинади. Ушбу маълумотлар Ўзмиллийбанк девонхонасида ўрнатилган тартибда расмийлаштирилиб, раҳбариятига киритилади.

8. Мурожаатлар қабул қилинган кундан эътиборан 15 кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади. "Ишонч телефони" оркали фуқароларнинг мурожаатларини қабул қилиш ҳар кун (байрам кунларидан ташқари) душанбадан жумагача, соат 09.00дан 18.00гача (танаффус соат

13.00 дан 14.00гача) амалга оширилади. Махсус телефон линияларининг иш тартиби ҳақидаги маълумотлар Ўзмиллийбанкнинг расмий веб- ресурсларида эълон қилинади

9. Хизмат кўрсатиш сифатини ошириш учун махсус телефон линияларига қилинган қўнғироқлар автоматик тарзда қайд қилиниб, суҳбатлар ёзиб олинishi мумкин.

10. “Ишонч телефони”га Ўзмиллийбанк ваколатига кирмайдиган саволлар бўйича келиб тушган мурожаатлар юзасидан масъул ходим белгиланган тартибда тушунтириш ва тегишли органларга мурожаат қилиш бўйича тавсиялар беради.

11. Мурожаат кўриб чиқилиб, масала моҳияти бўйича ҳал етилгандан сўнг ариза берувчига ёзма жавоб юборилади. Агар аризачи телефон линияси орқали оғзаки жавоб олишни хоҳласа, назорат картасида тегишли ёзув киритилади ва жавоб телефон линияси орқали айтилади.

12. Алоҳида буйруқ билан Махсус телефон линияларидан фуқаролар мурожаатларини қабул қилишга масъул этиб тайинланган ходимлар ваколатли шахс ҳисобланиб, Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги билан белгиланган тартибда фуқаролар мурожаатларининг тўлиқ ва тўғри кўриб чиқилишига масъулдирлар.

Киритилди:

Кирувчи мурожаатларга хизмат
кўрсатиш гуруҳи раҳбари



Г.Ширинова

“Ўзбекистон Республикаси ташқи иқтисодий фаолият миллий банки”
акциядорлик жамияти “Ишонч телефонлари” фаолиятини
ташқил этиш Регламентига илова

«Ўзбекистон Республикаси
Ташқи иқтисодий фаолият
Миллий банки»
акциядорлик жамияти



Ўзмиллийбанкка
«ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ»
орқали келиб тушган
МУРОЖААТ

1	Мурожаат тартиб рақами	
2	Мурожаат этувчи Ф.И.О.	
3	Юридик шахс (тадбиркорлик субъекти) номи	
4	Мурожаатни қабул қилган масъул ходим Ф.И.О.	
5	Мурожаат келиб тушган сана ва вақти	
6	Мурожаат этувчининг тўлиқ манзили:	
6.1	- Вилоят номи	
6.2	- Туман/шаҳар номи	
6.3	- МФЙ номи	
6.4	- Кўча номи	
7	Мурожаат этувчи туғилган йили ва бандлиги	
8	Телефон рақами	
8.1	Кўшимча телефон рақами	
9	Электрон манзили	
10	Қисқача мазмуни:	
11	Батафсил матни:	

Қиритилди:

Қирувчи мурожаатларга хизмат
кўрсатиш гуруҳи раҳбари

Г.Ширинова