

Рўйхат рақами 315

АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”
Бошқарувининг 2015 йил «17» январ даги
1-сонли қарори билан

“ТАСДИҚЛАНГАН”

**Жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек
кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг
мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш учун
АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”да ташкил
этилган “Ишонч телефони” тўғрисида
НИЗОМ**

(Янги таҳрири)

2015 йил «1» феврал дан эътиборан кучга киради

Тошкент ш.
2015 йил

**Жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек
кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг
муурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш учун
АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”да ташкил
этилган “Ишонч телефони” тўғрисида
НИЗОМ**

I. Умумий қоидалар

II. “Ишонч телефони” орқали муурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш тартиби

III. “Ишонч телефони” орқали тушган муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

IV. Ижро этилишини назорат қилиш

V. Ижро этилган муурожаатларни сақлаш

I. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг “Тадбиркорлик фаолияти эркинлигининг кафолатлари тўғрисида”, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида”, “Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида”, “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида” қонунларига мувофиқ ишлаб чиқилган ва жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг банк фаолиятига оид масалалар юзасидан АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” Марказий идораси телефон алоқасининг махсус линияси (кейинги ўринларда – “Ишонч телефони”) орқали муурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш, кўриб чиқиш, жавоб бериш ва сақлаш тартибини белгилайди.

2. “Ишонч телефони” жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг муурожаатларини қабул қилиш ва қонунчиликда ўрнатилган тартибда кўриб чиқиш мақсадида ташкил этилади.

3. «Ишонч телефони» орқали муурожаатлар душанба кунидан жума кунигача (жума кунни ҳам) (байрам кунларидан ташқари) соат 09.00 дан 13.00 гача ва 14.00 дан 18.00 гача банкнинг масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

4. Муурожаатлар “Ишонч телефони”га тушган кундан бошлаб ижрочи департамент ва бошқармалар томонидан 5 (беш) иш кунидан кечиктирмасдан кўриб чиқирилиши лозим.

Муурожаатларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материаллар талаб қилиб олиш ёки бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, муурожаатни кўриб чиқиш муддати ижрочи департамент ва бошқармаларнинг билдиришномаси асосида Бошқарув раиси ўринбосарлари томонидан истисно тариқасида узоғи билан 10 (ўн) кунга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақда муурожаат қилган шахсга маълум қилилиши шарт.

5. Муурожаат қилувчи шахс тўғрисида муурожаат мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларни суриштириб билишга йўл қўйилмайди.

6. “Ишонч телефони”га бириктирилган масъул ходим ўз ўрнида бўлмаганда (меҳнат таътили, касаллик варақаси даври ва бошқа ҳолатларда) унинг вазифалари буйруқ асосида бошқа ходимга юклатилади.

II. “ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ” ОРҚАЛИ МУУРОЖААТЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ ВА РАСМИЙЛАШТИРИШ ТАРТИБИ

7. АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”да ташкил этилган “Ишонч телефони”га қилинган муурожаатлар (+ 998 71) 150-10-01 рақами орқали қабул қилинади.

8. “Ишонч телефони”нинг рақамлари оммавий ахборот воситалари, банкнинг интернет сайти, банкнинг барча филиалларида ташкил этилган махсус “тадбиркорлик бурчаклари” ҳамда “тадбиркорлик хоналари”даги ишонч телефонлари рўйхатига киритиш орқали жисмоний ва юридик шахсларга етказилади.

9. “Ишонч телефони”га тушаётган мурожаатларни қабул қилиш масъул этиб тайинланган малакали ходимларга бириктирилади. Ташкил этилган махсус телефонлардан мурожаатларни қабул қилиш учун масъул бўлган ходимлардан ташқари бошқа ходимларнинг фойдаланишига йўл қўйилмайди.

10. “Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.

11. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилишда мурожаат қилувчи ўзининг фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, шунингдек у юридик шахс (тадбиркорлик субъекти) бўлса жавоб юборилиши керак бўлган почта манзили, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши ҳамда мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

12. Ушбу Низомнинг 11-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган ёки уларни тақдим этилмаслиги сабаби асоссиз бўлган тақдирда мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

Мурожаат кўриб чиқиладиган даврда айнан шу масала юзасидан такрорий равишда мурожаат тушганда, мазкур мурожаат рўйхатдан ўтказилмайди.

III. “ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ” ОРҚАЛИ ТУШГАН МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

13. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида” Қонунда белгиланган тартибда ва муддатларда кўриб чиқилади.

14. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар масъул ходим томонидан ушбу Низомнинг 1-иловасига мувофиқ шакл бўйича шакллантирилади ва кўриб чиқиш учун банк раҳбариятига киритилади.

15. Мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси зиммасига юкланган масъул ходимларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан мурожаатлар тушган тақдирда ушбу мурожаатларни мазкур шахсларнинг ўзлари томонидан бевосита кўриб чиқилиши тақиқланади.

16. Кўриб чиқилиши банк ва банкнинг масъул ходимлари ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича «Ишонч телефони» орқали мурожаатлар тушган тақдирда, банк масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

IV. ИЖРО ЭТИЛИШНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ

17. “Ишонч телефони”га қабул қилинган мурожаат бўйича Бошқарув раисининг ёрдамчиси ушбу Низомнинг 2-иловасидаги шакл бўйича «назорат карточкаси»ни тўлдиради, Бошқарув раисининг кўрсатмаларига биноан масъул ходимларга йўналтиради, ижросини ташкил қилади ва назоратга олади.

18. Мурожаат йўналтирилган раҳбар ёки масъул ходим томонидан қонун ҳужжатлари талаблари бузилиши аниқланган ҳолларда тегишли филиалларга аниқланган қонун бузилишларини, уларнинг сабабларини ва қонун бузилишига олиб келаётган шарт-шароитларни бартараф этиш тўғрисида уларда кўрсатилган муддатларда бажарилиши мажбурий бўлган кўрсатмалар юборилади.

V. ИЖРО ЭТИЛГАН МУРОЖААТЛАРНИ САҚЛАШ

19. “Ишонч телефони”га келиб тушган ижроси таъминланган мурожаатлар АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”да электрон архив ишларини юритиш тўғрисидаги йўриқнома талаблари асосида архивланади ва сақланади.

20. Ушбу Низом амалга киритилиши билан АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” Бошқарувининг 2012 йил 11 августдаги 21-сонли қарори билан тасдиқланган “Фуқароларнинг ҳамда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш учун АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”да ташкил этилган “Ишонч телефони” тўғрисида Низом” (рўйхат рақами 176) ўз кучини йўқотади.

**Юридик бошқарма
бошлиғи**

Э. Атабаев

Ички меъёрий ҳужжатларни кўриб чиқиш бўйича эксперт гуруҳи:

Ғ. Абдурахманов

Ф. Юлдашев

Б. Бобожонов

К. Турдиев

А. Ахмаджонов

Б. Жаббаров

А. Муминов

Ф. Ғафуров

А. Шадиёв

А. Ташқулов

Х. Қурбонов

Ғ. Джаббаров

О. Султаналиев

**«Ишонч телефони»
орқали қабул қилинган мурожаатларни рўйхатга олиш
китоби**

T/p	Мурожаат санаси	Мурожаат қилувчининг Ф.И.О.И	Манзили ва телефон рақами	Қайси масала бўйича мурожаат қилинди	Кимга йўналтирилди
1	2	3	4	5	6

**«Ишонч телефони»
орқали қабул қилинган мурожаатларни рўйхатга олиш
китобини юритиш тартиби**

1. «Ишонч телефони» орқали мурожаатларни рўйхатга олиш китоби ип ўтказиб тикилган, рақамланган, муҳрланган ва имзоланган бўлиши керак.
2. Китобнинг тегишли бўлимларини тўлдиришда қисқартириб ёзишга йўл қўйилмайди.
3. Китобнинг биринчи устунига келиб тушган мурожаатнинг тартиб рақами ёзилади.
4. Китобнинг иккинчи устунига мурожаат қабул қилинган сана тўғрисидаги маълумотлар киритилади.
5. Китобнинг учинчи устунига мурожаат қилувчининг фамилияси, исми, отасининг исми киритилади.
6. Китобнинг тўртинчи устунига манзили ва телефон рақами тўғрисидаги маълумотлар киритилади.
7. Китобнинг бешинчи устунига мурожаатнинг қисқача мазмуни киритилади.
8. Китобнинг олтинчи устунига қабул қилинган мурожаат бажариш учун кимга йўналтирилганлиги кўрсатилади.

**“Ишонч телефони”
тўғрисидаги низомга
2-ИЛОВА**

НАЗОРАТ КАРТОЧКАСИ

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

«15» январь 2015 йил

ЮРИДИК ХУЛОСА

Юридик бошқарма томонидан Жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш учун АТБ «Қишлоқ қурилиш банк» да ташкил этилган «Ишонч телефони» тўғрисида Низом лойиҳаси ҳуқуқий экспертизадан ўтказилди.

Ушбу Низом Ўзбекистон Республикасининг «Тадбиркорлик фаолияти эркинлигининг кафолатлари тўғрисида»ги, «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги, «Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида»ги, «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги қонунлари, АТБ «Қишлоқ қурилиш банк»нинг устави асосида қабул қилинган бўлиб, у АТБ «Қишлоқ қурилиш банк» тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳамда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг банк фаолиятига оид масалалари юзасидан Бош банк телефон алоқасининг махсус линияси «Ишонч телефони» орқали мурожаатларини қабул қилиш, расмийлаштириш, кўриб чиқиш, жавоб бериш ва сақлаш тартибини белгилайди.

Ушбу меъёрий ҳужжат лойиҳаси Адлия вазирлиги томонидан 2000 йил 5 апрелда 916-сон билан рўйхатга олинган «Марказий банк томонидан тижорат банкларининг ички меъёрий ҳужжатларига қўйиладиган талаблар тўғрисида»ги Низом ҳамда «АТБ «Қишлоқ қурилиш банк» Ички меъёрий ҳужжатларини тайёрлаш ва қабул қилиш қоидалари» талабларига мувофиқ ҳолда ишлаб чиқилган.

Мазкур Низом лойиҳасини тасдиқлаш «Банк Бошқаруви тўғрисида»ги Низомга мувофиқ банк Бошқаруви ваколатига киради.

Юридик бошқарма
бошлиғи



Э.Атабаев

Aksiyadorlik tijorat banki

Qishloq Qurilish Bank

BOSHQARUV QARORIDAN KO'CHIRMA

2015 yil 17 yanvar №1.

Toshkent sh.

6. АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида 2014 йил давомида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш ахволи тўғрисида

Э.Атабаев, Бошқарув аъзолари, Б.Муллахонов

Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқаруvinинг 2014 йил 8 апрелдаги 9/1-сонли қарори ҳамда Марказий банкда 2014 йил 15 декабрда ўтказилган 36-сонли, 29 декабрда ўтказилган 38-сонли, 2015 йил 5 январда ўтказилган 5-сонли мажлис баёнларида тижорат банклари раҳбарлари зиммасига ҳар чоракда банк Бошқаруви мажлисларида фуқароларнинг ёзма ва оғзаки мурожаатларини кўриб чиқиш ахволини муҳофама этиб бориш, Марказий банк қарорларида белгиланган вазифалар юзасидан тегишли чоралар белгилаш вазифалари юклатилган.

2014 йил 3 декабрда Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни қабул қилинганлиги муносабати билан Вазирлар Маҳкамасининг 2014 йил 24 декабрдаги 09-18-ОПП-24-сонли топириғи билан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш мазкур қонун билан амалга оширилиши, мурожаатлар билан ишлашни тизимли ташкил этиш, улар бўйича кенг қамровли маълумотлар банкни шакллантириш, пухта ва тўлиқ таҳлиллар ўтказиш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси Ижро этувчи апаратида ишлаб чиқилган янги жадваллар асосида белгиланган муддатларда маълумотлар бериб борилиши сўралган.

Банк тизимида ушбу Қонун ижроси ҳамда Марказий банкнинг юқорида қайд этилган топириқлари ижроси юзасидан 2014 йилнинг 12 ойи давомида банкка жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган тақлифлар, ариза ва шикоятлар таҳлил этилди.

Шу давр мобайнида Ўзбекистон Республикаси Президенти Девони, Олий Мажлиси палаталари, Вазирлар Маҳкамаси, Марказий банки орқали ҳамда тўғридан-тўғри тадбиркорлар ва фуқаролардан 309 та ёзма (шундан, ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали 63 та), 70 та оғзаки ва ишонч телефони орқали 47 та мурожаатлар келиб тушган.

Мазкур мурожаатлар давлат бошқарув органлари, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки топириқлари асосида Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни ҳамда “АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби” талабларида мувофиқ равишда тегишли тарқибий тузилмалар ва филиалларнинг масъул ходимлари билан биргаликда ўз вақтида кўриб чиқилиб, амалдаги қонунчиликка мувофиқ ҳал этилган.

Ўзбекистон Республикаси Марказий банкида ўтказилган 2014 йил 15 декабрдаги 36-сонли, 29 декабрдаги 38-сонли, 2015 йил 5 январдаги 5-сонли мажлис баёнлари муҳофамаи бўйича филиаллар масъул ходимларига тегишли вазифалар ҳамда топириқлар юклатилган, Марказий банк қарорлари ижросини таъминлаш юзасидан тасдиқланган чора-тадбирлар режаси асосида муайян ишлар амалга ошириб келинмоқда.

Шу билан бирга, фуқаролар ва тадбиркорларнинг филиалларга қилинган мурожаатлари тегишли тартибда ҳал этилмаганлиги оқибатида улар томонидан давлат бошқарув идораларига мурожаат этилган.

Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни талабларининг сўзсиз бажарилишини таъминлаш, йўл қўйилган қамчиликларни ўз вақтида бартараф этиш ва келгусида уларнинг олдини олиш, фуқароларни қабул қилиш, уларнинг ёзма, оғзаки ва Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали қилган мурожаатлари билан ишлаш тизимини янада такомиллаштириш, фуқаролар мурожаатларини ҳал этиш сифатини ошириш, ушбу соҳа бўйича масъул ходимларнинг қонун талабларига қатъий риоя этиши юзасидан доимий назорат ўрнатиш мақсадида

БОШҚАРУВ ҚАРОР ҚИЛАДИ:

1. АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” Юридик бошқарма бошлиғи Э.Атабаевнинг Вазирлар Маҳкамасининг 2014 йил 24 декабрдаги 09-18-ОПП-24-сонли топириғи, Марказий банкда фуқаролар мурожаатлари ахволига доир 2014 йил 15 декабрда ўтказилган 36-сонли, 29 декабрда ўтказилган 38-сонли, 2015 йил 5 январда ўтказилган 5-сонли мажлис баёни ижроси ҳамда банк тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш борасида амалга оширилган ишлар тўғрисидаги ахборотлари маълумот учун қабул қилинсин.

2. АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида фуқароларни қабул қилиш ва ёзма ҳамда оғзаки мурожаатларни кўриб чиқишда амалдаги қонун ҳужжатлари талабларига сўзсиз риоя қилинишини таъминлаш тўғрисидаги банк Бошқаруви раисининг 2014 йил 31 июлдаги 2748-сонли фармойиши, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқаруvinинг 2014 йил 18 октябрдаги 36/6-сонли қарори, Марказий банкда фуқаролар мурожаатлари ахволига доир 2014 йил 15 декабрда ўтказилган 36-сонли, 29 декабрда ўтказилган 38-сонли, 2015 йил 5 январда ўтказилган 5-сонли мажлис баёни ижроси бўйича доимий равишда иш олиб борилаётганлиги маълумот учун қабул қилинсин.

3. Вазирлар Маҳкамасининг 2014 йил 24 декабрдаги 09-18-ОПП-24-сонли топириғига кўра банк тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш 2014 йил 3 декабрда қабул қилинган Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни талабларига риоя қилган ҳолда амалга оширилиши, мурожаатлар билан ишлашни тизимли ташкил этиш, улар бўйича кенг қамровли маълумотлар банкни шакллантириш, пухта ва тўлиқ таҳлиллар ўтказиш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси Ижро этувчи апаратида ишлаб чиқилган янги жадваллар асосида белгиланган муддатларда маълумотлар бериб бориш амалга қиритилсин.

4. Банк Бошқаруви раиси ва ўринбосарларининг 2015 йил 1 ярим йиллигида ҳуудларда сайёр қабуллар ўтказиш жадвали 1-иловага мувофиқ тасдиқлансин.

Шунингдек, фуқароларни қабул қилишда барча филиаллар бошқарувчиларига Республиканинг вилоятлари ва туманларидаги маҳаллий

“ASLIGA TO'G'RI”

Handwritten signature

газетларида банкнинг филиаллари бўйича ҳар ойда “Очик эшиклар” кунини жорий қилиш мақсадида жорий йилнинг 1 февралига қадар режа-жадвал ишлаб чиқиб газетдада чоп этириш вазифаси тоширилсин.

5. Келиб тушган мурожаатларнинг Тошкент шаҳар (55 та, шундан 8 та си минтақавий филиал фаолиятига доир), Сурхондарё(49 та), Тошкент вилояти (41 та), Наманган(27 та), Қорақалпоғистон Республикаси (22 та), Қашқадарё(18 та), Сирдарё(17 та), Андижон(16 та), Самарқанд(16 та), Жиззах (11 та), Бухоро ва Фарғона (10 тадан) Навоий (9 та), Хоразм (8 та) вилоятларига тўғри келганлигини эътиборга олган ҳолда, ушбу вилоятлардаги минтақавий филиаллар бошқарувчиларига фуқаролар ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатлари ортисида йўл қўйилаётганлиги, жойлардаги мавжуд муаммоларни ўз вақтида ҳал этилмаётганлиги ҳамда назорат ва талабчанликни кучайтириш борасида олиб борилаётган ишлари етарлича эмаслиги кўрсатиб ўтилсин.

6. “АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида” Низом (янги таҳрир) 2-иловага, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш учун АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” да ташкил этилган “Ишонч телефони” тўғрисида” Низом 3-иловага кўра тасдиқлансин ва 2015 йилнинг 1 февралидан эътиборан қучга киритилсин.

7. Юридик бошқарма (Э.Атабаев) ва барча филиаллар бошқарувчиларига жисмоний ва юридик шахсларнинг ариза, шикоят ва мурожаатларини кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни ҳамда “АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида” Низом талабларининг оғишмай бажарилишини таъминлаш, фуқаролар мурожаатларини қонунда белгиланган муддатлардан кечиктирмасдан ҳар томонлама ва ҳолисона кўриб чиқиб ҳал этиш, филиалларда фуқароларнинг ёзма ва оғзаки мурожаатлари билан ишлаш юзасидан талабчанликни янада ошириш, филиаллар раҳбарлари томонидан фуқароларни шахсан қабул қилиш масаласига жиддий эътибор қаратиш кўрсатиб ўтилсин.

8. Фуқаролар мурожаатлари билан ишлаш бўлими (А.Тошбоев) “Ишонч телефони”нинг узлуксиз ва самарали ишлаб туришини таъминласин. Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали тадбиркорлик субъектлари ҳамда фуқаролардан юборилётган мурожаатларда кўтарилган қонуний ва асосли талабларнинг қисқа муддатда ижро этилиши ҳамда амалдаги қонунчилик ва меъёрий ҳужжатларга мувофиқ тўлиқ асосланганлигини, мукаммал жавоб берилиши устидан доимий назорат ўрнатсин.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари юзасидаги ҳисоботларнинг тегишли идораларга Вазирлар Маҳкамаси томонидан тақдим этилган жадваллар асосида бериб борилишини таъминласин.

9. Юридик бошқарма (Э.Атабаев) ва Методология бўлими (О.Султоналиевлар) Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни, “АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида” Низом (янги таҳрир) ва “Жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш учун АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” да ташкил этилган “Ишонч телефони” тўғрисида” Низомларни банкнинг барча

филиалларига етказилишини таъминласин ҳамда ушбу меъёрий ҳужжатлар бўйича ўқувлар ташкил этилиши устидан назорат ўрнатсин.

10. Банкнинг Сурхондарё (И.Назаров), Тошкент вилояти (в.в.б. У.Рашидов), Наманган (О.Мадрохимова), Жиззах (У.Юнусов), Навоий (Х.Амонов) ва Қорақалпоғистон Республикаси (К.Хожанов) минтақавий филиаллари бошқарувчилари, мурожаатларга ўз вақтида малакали жавоб, тегишли тушунтиришлар берилмаётганлиги ва бунинг оқибатида ёзма ва оғзаки мурожаатларнинг, шу жумладан такрорий мурожаатларнинг сони ортиб бораётганлиги сабабли, ҳодимларнинг билим ва малакасини ошириш бўйича аниқ чора-тадбирлар белгилансин.

11. Банкнинг барча филиаллари бошқарувчилари зиммасига:

- филиаллар барча ҳодимлари ўртасида янги қабул қилинган Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунини ўрганиш бўйича ўқишлар ташкил этиш ва натижалари бўйича ҳар бир ҳодимни синовдан ўтказишни ташкил этиш;

- жисмоний ва юридик шахсларнинг ариза, шикоят ва мурожаатларини кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни талабларининг оғишмай бажарилишини таъминлаш;

- жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари бўйича иш юритишни тизимли ташкил этиш;

- жисмоний ва юридик шахсларнинг банк соҳасига доир ёзма ва оғзаки мурожаатларининг ҳар бирини, айниқса кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг муаммоларини ўз вақтида қонун талабларига мувофиқ оғишмай кўриб чиқилишини таъминлаш;

- жойларда мавжуд муаммоларни аниқлаш, уларни ўз вақтида бартараф этиш, фуқароларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини янада такомиллаштириш мақсадида мурожаатлар кўпайган маҳалла фуқаролар йиғинлари ва қишлоқ фуқаролар йиғинларида мунтазам равишда учрашувлар ташкил этиб бориш, мазкур учрашувларда фуқаролар томонидан кўтарилган барча масалаларни жойида амалдаги қонунчиликка мувофиқ ижобий ҳал этиш чораларини кўриб бориш; Ушбу соҳа бўйича амалга оширилган ишлар юзасидан ҳар ой якуни бўйича банк Бошқарувиغا маълумот киритиб бориш;

- жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳаг ва аризаларини кўриб чиқишда сансалорлик ва расмийлаштирилган йўл қўйган, уларнинг ўз вақтида ва қонуний кўриб чиқилишини таъминламаган ҳамда хизмат вазифасига масъулиятсиз ёндошаётган ҳодимларга нисбатан қатъий чоралар қўллаб бориш;

- келиб тушаётган мурожаатларни дарҳол ҳал қилиш ва улар рўйхатини юритиш ва банк ҳодимларининг амалдаги қонунларга қатъий риоя қилиши устидан назорат ўрнатилганлигини таъминлаш.

12. Ушбу қарор ижроси устидан назорат Бошқарув раиси ўринбосари А.Муратов зиммасига юклатилсин.

Бошқарув котиби

А.Абдуллаев

