

# Ochiq aksiyadorlik tijorat banki

# Qishloq Qurilish Bank

## BOSHQARUV QARORI № 8

2012 yil 28 mart

Toshkent sh.

ro'yxatga olish raqami 167

### ««Ochiq aksiyadorlik tijorat banki «Qishloq qurilish bank» tizimida fuqarolar murojaatlarini kўrib chiqish tўg'risida»gi Nizomni tasdiqlash tўg'risida

Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 2000 йил 5 апрелда 916-сон билан рўйхатга олинган «Марказий банк томонидан tijorat bankларининг ички меъерий хужжатларига қўйиладиган талаблар тўғрисида» Низом талаблари ижросини таъминлаш мақсадида

### БОШҚАРУВ ҚАРОР ҚИЛАДИ:

1. «Ochiq aksiyadorlik tijorat banki «Qishloq qurilish bank» tizimida fuqarolar murojaatlarini kўrib chiqish tўg'risida»gi Nizom ilovaга мувофиқ тасдиқлансин ҳамда 2012 йил 2 апрелдан бошлаб кучга киритилсин.

2. «OATB «Qishloq qurilish bank» tizimida fuqarolar murojaatlarini kўrib chiqish tўg'risida»gi Nizom uchun mas'ul ходим (Э.Атабаев) ва Методология бўлими(У.Кўчқоров)га мазкур меъерий хужжатни барча филиалларга етказиш вазифаси топширилсин.

3. Ички аудит(Ш.Наврўзов) бошқармаси томонидан банк филиалларида ўтказиладиган текширувларда мазкур «Ишонч телефони тўғрисида Низом»га тўлиқ риоя қилинишини ўрганиб бориш таъминлансин.

Бошқарув раиси в.в.б.

А.Эшонкулов

Банк Бошқарувининг  
2012 йил 28 мартдаги  
8 сонли қарори билан

“ТАСДИҚЛАНГАН”

№ 164

**ОЧИҚ АКЦИЯДОРЛИК ТИЖОРАТ БАНКИ “ҚИШЛОҚ ҚУРИЛИШ  
БАНК” ТИЗИМИДА ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ  
ЧИҚИШ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ  
(янги таҳрир)**

**ТОШКЕНТ – 2012 йил**

## Очиқ акциядорлик тижорат банки “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисида

### Н И З О М

Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, Ўзбекистон Республикасининг “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни ва бошқа қонунлар ва қонунчилик ҳужжатлари асосида ишлаб чиқилган бўлиб, у ОАТБ “Қишлоқ қурилиш банк” да Ўзбекистон Республикаси фуқаролари, фуқаролиги бўлмаган жисмоний шахслар ва чет эл фуқароларининг мурожаатлари (ариза, таклиф ёки шикоят) соҳасидаги муносабатларни тартибга солади.

Банкка келиб тушган ариза, таклиф ёки шикоятлар Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонун ҳамда мазкур Низомда ўрнатилган нормаларга мувофиқ кўриб чиқилади.

Ушбу Низомда қуйидаги терминлар қўлланилади:

**Банк** - ОАТБ “Қишлоқ қурилиш банк” ва унинг филиаллари

**Мурожаат** - фуқаролардан келиб тушган ариза, таклиф ёки шикоятлар

**Мурожаат этувчи** - ёзма ёки оғзаки мурожаат қилган фуқаро.

**Фуқаролар**- Ўзбекистон Республикаси фуқаролари, фуқаролиги бўлмаган ҳар қандай жисмоний шахслар ва чет эл фуқаролари

**Раҳбар** - ОАТБ “Қишлоқ қурилиш банк” Бошқаруви раиси, унинг ўринбосарлари, Бошқарув аъзолари, филиал бошқарувчилари ва унинг ўринбосарлари

### І. Умумий қоидалар

1.1. Фуқароларнинг мурожаатлари оғзаки ёки ёзма шаклда киритилади. Фуқароларнинг оғзаки ва ёзма мурожаатлари бир хил аҳамиятга эга.

1.2. Фуқароларнинг ариза, таклиф ва шикоятлар бериши учун муддат белгиланмайди. Фуқаролар мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланаётганда уларни жинси, ирки, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига қараб камситиш таъқиқланади. Шунингдек, фуқароларни ҳамда уларнинг оила аъзоларини ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида мурожаат этганликлари учун таъқиб қилиш ман этилади.

1.3. Фуқароларнинг ҳар қандай мурожаатлари албатта қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши керак. “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунининг 6-моддаси 3-қисмида назарда тутилган мурожаатлар, бундан мустасно.

1.4. Фуқароларнинг мурожаатини кўриб чиқишда давлат, тижорат ва банк сирини ташкил этувчи, фуқароларнинг шахсий ҳаётига доир ва уларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини камситадиган маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

1.5. Мурожаатни кўриб чиқиш, учрашув ўтказиш ва маълумотлар сўрашда мурожаатга тааллуқли бўлмаган, фуқаронинг шахсига доир маълумотларни суриштириб билишга йўл қўйилмайди.

1.6. Банк сирини ташкил қилувчи маълумотлар фақат Ўзбекистон Республикасининг “Банк сирини тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ ошкор

қилинади.

## **II. Фуқароларнинг мурожаатларига қўйиладиган талаблар**

2.1. Банкка келиб тушган мурожаатда фуқаронинг фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган, ариза, таклиф ёки шикоятнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак. Агарда, бундай маълумотлар кўрсатилмаган бўлса, мурожаат этувчига уларнинг кўрсатилиши лозимлиги тушунтирилади. Бундай мурожаат почта (факс) ва ёки бошқа учинчи шахс орқали банкга келиб тушганда, мурожаат этувчига бу тўғрисида ёзма жавоб қайтарилади. Бундай маълумотлар тўлиқ, акс эттирилмаган бўлсада, лекин у тўғрисида банкда маълумотлар мавжуд бўлса, банк бу мурожаатларни кўриб чиқишга қабул қилиши мумкин. Давлат бошқарув органлари, ҳуқуқни муҳофаза қилиш органларининг топшириқлари ёки кузатув хатлари асосида келиб тушган барча мурожаатлар белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

2.2. Юридик шахсларнинг ёки якка тартибдаги тадбиркорларнинг ёзма мурожаатлари иш юритиш қоидалари бўйича расмийлаштирилган ҳолда тақдим қилиниши лозим.

2.3. Ёзма мурожаатларда мурожаат этувчининг имзоси бўлиши лозим. Мурожаатга шахсий имзо қўйиш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаатлар уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси, исми, отасининг исми ҳам ёзиб қўйилган бўлиши керак.

2.4. Фуқаронинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёки у ҳақда сохта маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо қўйилмаган ёзма мурожаатлар “аноним”, деб ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

2.5. Фуқаро мурожаатни шахсан ёки ўз вакили орқали беришга ҳақлидир.

2.6. Мурожаат адвокат орқали тақдим этилган ҳолда, адвокат мурожаат этаётган шахс манфаатларини кўзлаб ҳаракат қилишга ҳақли эканлигини тасдиқловчи адвокатлик ордери илова қилиниши лозим. Бошқа вакил орқали мурожаат этилган тақдирда, унинг ваколатлари амалдаги қонунчиликка мувофиқ берилган ва расмийлаштирилган ишончномада ифода этилиши лозим. Вояга етмаган ва муомалага лаёқатсиз шахслар манфаатини кўзлаб ариза, таклиф ёки шикоят уларнинг ота-оналари, васий ёки ҳомийлари томонидан тақдим этилиши мумкин.

## **III. Фуқароларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби**

3.1. Бош банк ва унинг филиалларида фуқароларни қабул қилиш ташкил этилади. Фуқароларни қабул қилиш раҳбар ёки бошқа мансабдор шахс томонидан амалга оширилади. Қабул белгиланган кун ва соатларда, фуқаролар учун қулай вақтда ўтказилади, қабул жадвали фуқаролар эътиборига етказилади.

3.2. Фуқаролар оғзаки мурожаат этаётганда, ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжат кўрсатиши керак. Шахсини тасдиқловчи ҳужжат кўрсатилмаган ҳолларда қабул қилиш рад этилиши ёки зарур ҳолларда фуқароларни қабул қилиш натижалари ёзма шаклда баёнлаштирилиши мумкин. Фуқароларнинг оғзаки мурожаатлари шахсан (ёки вакили орқали) рўйхатга олинishi шарт. Бундай мурожаатларни қайд этиб бориш учун раҳбар қабулхонасида махсус рақамланган ва тикилган китоб юритилади. Китобнинг тўғри юритилиши ва барча мурожаатларни қайд этиб бориш юзасидан жавобгарлик қабулхона

котибасига юклатилади.

3.3. Оғзаки мурожаатларни рўйхатга олиш китобида ким, қачон ва қайси масала бўйича мурожаат қилганлиги ва учрашувда қатнашган банк ходимлари, зарур ҳолларда эса мурожаатни кўриб чиқиш натижаси кўрсатиб ўтилади. Оғзаки мурожаат этувчилар сони кўп бўлганда, улар мурожаат қилиш вақтига мос ҳолда навбат билан қабул қилиниши лозим (ушбу китоб Низомга 1-илова шаклида юритилади).

3.4. Банкка келиб тушган ёзма мурожаатлар махсус тутилган, ракамланган, тикилган “Фуқароларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш китоби” да рўйхатга олинади (ушбу китоб Низомга 2-илова шаклида юритилади). Ушбу китобнинг тўғри юритилиши Девонхона бошлиғи (филиалларда девонхона бўйича масъул ходим) зиммасига юклатилади. Мурожаат девонхонада рўйхатга олингандан сўнг раҳбар(унинг йўқлигида ўринбосари)га таништирилади. Раҳбар мурожаат билан танишгач, мурожаатда кўрсатилган масалани кўриб чиқиш ваколатига эга бўлган масъул ходимни тайинлайди ва уни кўриб чиқиш муддатини белгилайди. Зарур ҳолларда раҳбарнинг ўзи шахсан кўриб чиқиши мумкин.

3.5. Фуқароларнинг барча ёзма мурожаатлари келиб тушган куниёк уларга назорат карточкаси очилади ва раҳбар томонидан ижрога юборилган ходим томонидан ижро қилинади. Унинг ўз вақтида ижро қилиниши Девонхона томонидан назорат қилиб борилади. Агарда, топшириқ банкнинг бир неча таркибий тузилмаларига ижро учун юборилган бўлса, топшириқда номи биринчи кўрсатилган таркибий тузилма раҳбари (банк ходими) маълумотларни умумлаштириш ва топшириқ ижросини яқунлаш бўйича масъул ҳисобланади (раҳбар топшириғида бошқа тартиб кўзда тутилиши, бундан мустасно). Давлат бошқаруви органлари топшириғи асосида келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш ижросини назорат қилиш бир вақтнинг ўзида Банк фаолиятини мувофиқлаштириш Бошқармаси томонидан олиб борилади.

3.6. Банкка мурожаат қилган фуқаро мурожаатнинг кўриб чиқилиши жараёни ҳақида ахборот олиш, важларини шахсан баён этиш ва изоҳлар бериш, мурожаатни текшириш материаллари ҳамда кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, қўшимча материаллар тақдим этиш ёки уларни бошқа ташкилот ва муассасалардан сўраб олиш тўғрисида илтимос қилиш ҳуқуқига эга.

3.7. Фуқаронинг мурожаатида кўрсатилган масала юзасидан иш олиб бориш ваколатига эга масъул шахс ушбу масала бўйича тўлиқ ва ҳар томонлама текширувлар ўтказишга масъулдир ва у қуйидаги ҳаракатларни амалга ошириш ҳуқуқига эга:

- мурожаат қилган фуқарони кўриб чиқилаётган масалага аниқлик киритиш ва ушбу масала юзасидан қўшимча материаллар йиғиш учун таклиф қилиш;

- кўриб чиқилаётган масала бўйича банкнинг тегишли филиали, таркибий тузилмаларидан маълумотлар талаб қилиб олиш;

- фуқароларнинг мурожаатларида кўрсатилган масалани тўлиқ ва батафсил ўрганиш учун жойига бориб ўрганиш (раҳбар топшириғи ва буйруғи асосида);

- мурожаат бўйича қўшимча маълумот йиғиш учун бошқа давлат органларига мурожаатлар қилиш.

3.8. Фуқаронинг мурожаатида кўрсатилган масала тўлиқ ва батафсил ўрганиб чиқилгач, масъул шахс раҳбарга маълумот беради ҳамда мурожаат этган шахсга ёки ушбу мурожаатни кўриб чиқиш топшириғини берган давлат

органига ёзма равишда жавоб тайёрлайди.

3.9. Банк ходимларининг ноқонуний ҳатти-ҳаракатлари, шунингдек банк мулкининг талон-тарож қилиниши, камомад, моддий бойликлар ва пул маблағларини ноқонуний ҳисобдан чиқариш, суиистеъмолликлар ва бошқа шу каби қонунбузилишлар юзасидаги шикоятлар Юридик бошқарма ходимлари иштирокида кўриб чиқилади.

3.10. Фуқаронинг мурожаатини кўриб чиқиш жараёнида банк ходимлари фуқаронинг мурожаати ўз ҳоҳиши билан учинчи шахсларнинг тазйикисиз берилганлигига амин бўлишлари лозим.

#### **IV. Намунавий уй-жойлар қурилиши дастури бўйича мурожаатларини қабул қилиш, рўйхатга олиш, кўриб чиқиш ва ҳисобини юритиш тартиби**

4.1. Намунавий уй-жойлар қурилиши бўйича мурожаатлар ариза, таклиф ва шикоят шаклида қабул қилинади.

4.2. Фуқароларнинг намунавий тартибда уй-жойларга буюртма бериш, кредит олиш, қурилишни амалга ошириш, қурилиш сифати, кафолатни амалга ошириш ҳамда бошқа шу масалаларга доир мурожаатлари Бош банк ва унинг филиалларида алоҳида тартибда қабул қилинади.

4.3. Фуқароларни қабул қилиш раҳбар ёки бошқа мансабдор шахс томонидан амалга оширилади.

4.4. Уй-жойлар қуриш режалаштирилаётган массивлар, уларга буюртма бериш тартиби, қурилишни амалга ошириш қоидалари тўғрисидаги маълумот ва ахборотлар ҳамда унга доир меъёрий ҳужжатлар банк филиаллари биносида барча миқозларга кўринарли жойга осиб қўйилади. Ушбу маълумотларнинг доимий янгиланиб боришини таъминлаш банк филиаллари раҳбарлари зиммасига юклатилади.

4.5. Уй-жойлар қурилиши кечиктирилиши, сифати, пудрат ташкилотлари билан келиб чиққан низолар ҳамда қурилишда аниқланган камчиликлар масалаларидаги мурожаатлар ҳал этишлик учун “Қишлоқ қурилиш инвест” инжиниринг компаниясига юборилади, зарурат туғилган алоҳида ҳолларда жойига чиққан ҳолда банк ходимлари ва инжиниринг компанияси мутахассислари иштирокида биргаликда ўрганилади.

4.6. Банкка келиб тушган ёзма мурожаатлар махсус юритиладиган рақамланган, тикилган “Намунавий уй-жойлар қурилиши дастури бўйича мурожаатларни рўйхатга олиш китоби” да рўйхатга олинади (ушбу китоб Низомга 3-илова шаклида юритилади). Ушбу китобнинг тўғри юритилиши Девонхона бошлиғи (филиалларда девонхона бўйича масъул ходим) зиммасига юклатилади.

4.7. Мурожаат девонхонада рўйхатга олингандан сўнг раҳбар(унинг йўқлигида ўринбосари)га таништирилади. Раҳбар мурожаат билан танишгач, мурожаатда кўрсатилган масалани кўриб чиқиш ваколатига эга бўлган масъул ходимни тайинлайди ва уни кўриб чиқиш муддатини белгилайди. Зарур ҳолларда, раҳбарнинг ўзи шахсан кўриб чиқиши мумкин.

4.8. Фуқароларнинг барча ёзма мурожаатлари келиб тушган кунидек уларга назорат карточкаси очилади ва раҳбар томонидан ижрога юборилган ходим томонидан ижро қилинади. Унинг ўз вақтида ижро қилиниши Девонхона томонидан назорат қилиб борилади. Агарда, топшириқ банкнинг бир неча таркибий тузилмаларига ижро учун юборилган бўлса, топшириқда номи биринчи кўрсатилган таркибий тузилма раҳбари (банк ходими)

маълумотларни умумлаштириш ва топшириқ ижросини яқунлаш бўйича масъул ҳисобланади (рахбар топшириғида бошқа тартиб кўзда тутилиши, бундан мустасно). Давлат бошқаруви органлари топшириғи асосида келиб тушган мурожаатларни белгиланган муддатларда кўриб чиқиш ижросини назорат қилиш Банк Аппарати томонидан олиб борилади.

4.9. Мурожаатлар кўриб чиқиш натижалари бўйича доимий тартибда умумлаштириб борилади ҳамда ҳар чорак якуни бўйича Бошқарув мажлисида муҳокама этилади.

## **V. Фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш муддатлари ва мурожаатларни кўриб чиқиш юзасидан келиб чиқадиган жавобгарлик**

5.1. Фуқаролар томонидан ўз мурожаатларини ОАТБ “Қишлоқ қурилиш банк” тизимидаги бўлинмаларга тақдим этиш муддати белгиланмайди.

5.2. Фуқаролар банк томонидан ёки унинг масъул ходими томонидан унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракатлар (ҳаракатсизлик) содир этганлиги ёки қарорлар қабул қилинганлиги маълум бўлиб қолган пайтдан эътиборан бу ҳақида узоғи билан бир йил ичида мурожаат қилиши мумкин. Узрли сабабларга кўра ўтказиб юборилган муддат раҳбар томонидан тикланиши мумкин.

5.3. Фуқароларнинг таклифлари рўйхатдан ўтган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддат ичида кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно ва бу ҳақда таклиф киритган шахсга ўн кунлик муддат ичида маълум қилинади.

5.4. Ариза ёки шикоятлар банкнинг Марказий идораси ёки филиалига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддат ичида, қўшимча ўрганишни ва текширишни талаб этмайдиган ариза ёки шикоятлар эса ўн беш кундан кечиктирмай кўриб чиқилади.

5.5. Мурожаатни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материаллар талаб қилиб олиш ёки бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, мурожаатни кўриб чиқиш муддати узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақда ариза ёки шикоят берган шахсга маълум қилинади. Ариза ёки шикоятни кўриб чиқиш муддатини узайтириш тўғрисидаги қарор раҳбар томонидан қабул қилинади.

5.6. Фуқаронинг мурожаатларини қабул қилишни ва кўриб чиқишни асоссиз равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, қонунга зид қарор қабул қилиш, фуқаронинг бузилган ҳуқуқлари тикланиши ҳамда шикоят муносабати билан қабул қилинган қарор бажарилишини таъминламаганлик, фуқарога унинг ҳуқуқ ва эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига дахлдор бўлган ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини беришни асоссиз равишда рад этиш ёки фуқароларнинг шахсий ҳаётига доир маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, фуқарони мурожаат қилганлиги учун таъкиб қилиш, шунингдек фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

5.7. Фуқаронинг мурожаатини кўриб чиқиш вазифаси юклатилган банк масъул ходими ушбу мурожаатларни ўз вақтида ёки лозим даражада кўриб чиқмаслиги, ушбу ходим томонидан меҳнат шартномаси шартлари ва банк

ички меҳнат тартиб қоидалари бузилган, деб ҳисобланади ва бунинг учун масъул ходим раҳбар томонидан интизомий жазога тортилиши мумкин.

5.8. Фуқаронинг тухмат ва (ёки) ҳақоратдан иборат ариза, таклиф ёки шикоят берганлиги қонунда белгиланган жавобгарликка сабаб бўлади.

5.9. Била туриб сохта маълумотлар баён этилган мурожаатларни текшириш муносабати билан банк томонидан сарф қилинган харажатлар фуқародан ундириб олиниши мумкин. Бу ҳолда банк томонидан маънавий зарарни ҳам ундириш ҳуқуқини сақлаб қолади.

## **VI. Банкка тааллуқли бўлмаган ёки унинг ваколатига кирмайдиган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби**

6.1. Агар, мурожаатда кўрсатилган масалани ҳал этиш банк ваколатига кирмаса ёки тааллуқли бўлмаса, уларни кўриб чиқиш тартиби “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонун талаблари асосида амалга оширилади.

6.2. Агар, банкка келиб тушган мурожаатда бошқа давлат органи, муассаса, жамоат ташкилотлари ваколатида кўриб чиқиладиган масала ёки банк ваколати доирасида ҳал қилинмайдиган масала қўйилган бўлса, мурожаат беш кунлик муддат ичида тегишли жойга жўнатилади ва бу ҳақда мурожаат этувчи хабардор этилади.

6.3. Мурожаатларни кўриб чиқиш учун бошқа давлат органига, муассаса, жамоат ташкилоти, банкларга ёки қарори ёхуд ҳаракати устидан шикоят қилинаётган филиалларга жўнатиш ман этилади. Агар, фуқароларнинг мурожаатларида уларни тегишли идораларга жўнатиш учун зарур маълумотлар бўлмаса, бу мурожаатлар беш кунлик муддат ичида асослантирилган тушунтириш билан фуқаронинг ўзига қайтарилади.

## **VII. Фуқаролар мурожаатлари ҳисоби ва ҳисоботини юритиш тартиби**

7.1. Банк Марказий идораси ва унинг филиалларида келиб тушган мурожаатлар алоҳида йиғмажилдларда тикилган ҳолда сақланади ва тизимлаштирилиб борилади.

7.2. Банкнинг барча филиаллари ўзининг фуқаролар мурожаатлари бўйича олиб борилган ишлари тўғрисида ҳар чораклик, олти ойлик ва йиллик ҳисобот тақдим этади. Банк Марказий идораси томонидан зарур ҳолларда йилнинг исталган даври учун маълумот олиниши мумкин.

7.3. Банк Марказий идорасида Юридик бошқарма томонидан барча филиаллар ҳисоботлари умумлаштирилиб, мурожаатларнинг умумий мониторинги юритилади ва тизимлаштирилиб борилади.

7.4. Банк Марказий идораси Девонхонаси бутун банк бўйича ёзма ва оғзаки мурожаатларнинг кўриб чиқиш аҳволини умумлаштириб, Бошқарувга тақдим этиб боради.

7.5. Юридик бошқарма Бошқарувга ҳар йили фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида уларни туркумлаган ҳолда таҳлилий маълумот киритади ва уларнинг кўриб чиқиш натижалари тўғрисида ҳисобот беради.

7.6. Фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқувчи банк Марказий идорасининг барча таркибий тузилмалари, ушбу мурожаатни кўриб чиққач мурожаат ва унга қайтарилган жавоб хатлари нусхаларини ҳужжат ижро қилинган кундан бошлаб икки кун ичида Банк аппаратига тақдим



килишлари лозим.

7.7. Ушбу Низом қабул қилиниши муносабати билан банк Бошқарувининг 2010 йил 18 январдаги 1-сонли қарори билан тасдиқланган “Очиқ акциядорлик тижорат банки “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисида Низом” ўз кучини йўқотган, деб ҳисобланади.

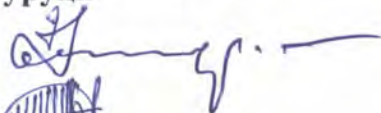
**Кирилди:**  
**Юридик бошқарма**  
**бошлиғи**



**Э.Атабаев**

**Келишилди:**  
**Ички меъёрий ҳужжатларни кўриб чиқиш**  
**бўйича эксперт гуруҳи**

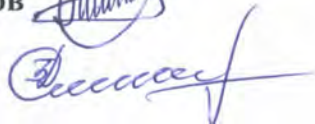
Й.Эргашев



А.Назиркулов

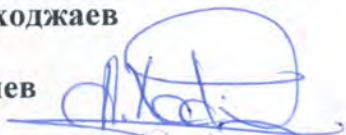


Б.Дакибоев



М.Умарходжаев

А.Ходжиев



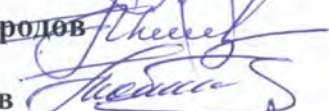
Х.Курбонов



Ф.Юлдашев



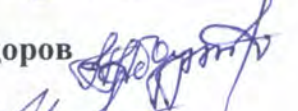
И.Мирзамуродов



А.Тошқулов



А.Абдуқаххоров



У.Кучкаров



### Фуқароларнинг оғзаки мурожаатларини рўйхатга олиш китоби

т.р.	Мурожаат этувчи шахс тўғрисида маълумот (яшаш манзили, фамилияси, исми ва отасининг исми)	Мурожаат қилинган сана	Мурожаатнинг мазмуни	Мурожаатни кўриб чиқишга масъул шахс	Мурожаатни кўриб чиқиш муддати	Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси	изоҳ
1	2	3	4	5	6	7	8

\* Эслатма: ушбу шаклда рақамланган, тикланган китоб раҳбар томонидан имзоланган бўлиши керак.

### Фуқароларнинг ёзма мурожаатларини рўйхатга олиш китоби

т.р.	Мурожаат этувчи шахс тўғрисида маълумот (яшаш манзили, фамилияси, исми ва отасининг исми)	Мурожаат келиб тушган сана	Мурожаатнинг мазмуни	Мурожаатни кўриб чиқишга масъул шахс	Мурожаатни кўриб чиқиш муддати	Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси	изоҳ
1	2	3	4	5	6	7	8

• Эслатма: ушбу шаклда рақамланган, тикланган китоб раҳбар томонидан имзоланган бўлиши керак

«27» март 2012 йил

### **ЮРИДИК ХУЛОСА**

Юридик бошқарма томонидан «ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк» тизимида фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисида Низом»нинг янги таҳрирдаги лойиҳаси ҳуқуқий экспертизадан ўтказилди.

Ушбу Низом Ўзбекистон Республикасининг «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни, ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк»нинг устави асосида қабул қилинган бўлиб, у ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк» тизимида Ўзбекистон Республикаси фуқаролари, фуқаролиги бўлмаган жисмоний шахслар ва чет эл фуқароларининг мурожаатлари соҳасидаги муносабатлар 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 «ОАТБ «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**

# Ochiq aksiyadorlik tijorat banki

# Qishloq Qurilish Bank

BOSHQARUV QARORI №16/5

2013 yil 25 iyun

Toshkent sh.

ro'yxatga olish raqami 167-1

## «ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк» тизимида фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисидаги Низом»га киритилаётган қўшимчани тасдиқлаш тўғрисида

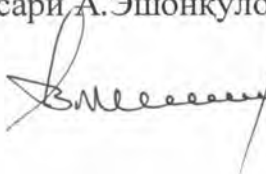
Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Интерактив давлат хизматлари кўрсатишни ҳисобга олган ҳолда интернет тармоғида Ўзбекистон Республикасининг Ҳукумат портали фаолиятини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги 2012 йил 30 декабрдаги 378-сонли қарори ижросини таъминлаш мақсадида «ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк» тизимида фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисидаги Низом»га қўшимчалар киритиш зарурияти пайдо бўлди. Шу муносабат билан Юридик бошқарма томонидан мазкур Низомга киритилаётган қўшимчалар матни ишлаб чиқилди. Ушбу ички меъёрий ҳужжат лойиҳаси манфаатдор таркибий бўлинмалар билан келишилган.

Баён қилинганлар асосида

### БОШҚАРУВ ҚАРОР ҚИЛАДИ:

1. Юридик бошқарма бошлиғи ўринбосари Ғ.Джабборовнинг мазкур масала юзасидан ахбороти маълумот учун қабул қилинсин.
2. Бошқарув муҳокамасига киритилган:  
- «ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк» тизимида фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисида Низомга киритилаётган қўшимча» иловага мувофиқ тасдиқлансин.
3. Ушбу ички меъёрий ҳужжатлар 2013 йил 1 июлдан бошлаб амалга киритилсин.
4. Бошқарувнинг мазкур қарори ижросини назорат қилиш Бошқарув раисининг биринчи ўринбосари А.Эшонкулов зиммасига юклатилсин.

Бошқарув раиси

 **Б.М.Муллахонов**



Рўйхат рақами 167-1

ОАТБ “Қишлоқ қурилиш банк”  
Бошқарувининг 2013 йил «25» сентябр даги  
16-сонли қарори билан

“ТАСДИҚЛАНГАН”

**ОАТБ “Қишлоқ қурилиш банк”  
тизимида фуқаролар мурожаатларини  
кўриб чиқиш тўғрисида низомга  
киритилган қўшимча**

2013 йил «1» сентябр дан эътиборан кучга киради

Тошкент ш.  
2013 йил

**ОАТБ “Қишлоқ қурилиш банк” Бошқарувининг  
2012 йил 28 мартдаги 8-сонли қарори билан тасдиқланган  
ОАТБ “Қишлоқ қурилиш банк” тизимида фуқаролар  
муурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисида  
низомига киритилаётган қўшимча**

Қуйидаги мазмундаги 1.7-банд қўшилсин:

“1.7. Интернет тармоғидаги Хукумат порталидаги шахсий кабинет орқали берилган фуқароларнинг муурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш банк томонидан ушбу Низомда белгиланган тартибда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 30 декабрдаги 378-сон қарори билан тасдиқланган “Ягона интерактив давлат хизматлари портали тўғрисида низоми”да белгиланган қоидаларни инобатга олган ҳолда амалга оширилади”.

**Юридик бошқарма бошлиғи**



**Э. Атабаев**

**Ички меъерий ҳужжатларни кўриб чиқиш бўйича эксперт гуруҳи:**

Ф. Юлдашев

К. Турдиев

А. Ражабов

М. Уралова

М. Умарходжаев

А. Пардаев

И. Мирзамуродов

А. Ташкулов

Ғ. Джаббаров

У. Кучкаров

О. Султаналиев

« 25 » июн 2013 йил

### Ю р и д и к х у л о с а

Юридик бошқарма томонидан ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк» тизимида фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисида Низомга киритилган қўшимча лойиҳаси ҳукукий экспертизадан ўтказилди.

Ушбу ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк»нинг ички меъёрий ҳужжати лойиҳаси Ўзбекистон Республикаси «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги Қонун, «Банк сирини тўғрисида» Қонунлари ва ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк»нинг Уставига ҳамда бошқа меъёрий ҳужжатларига мувофиқ равишда ишлаб чиқилган бўлиб, ОАТБ «Қишлоқ қурилиш банк» тизимида «Интернет тармоғидаги Ҳукумат порталидаги шахсий кабинет орқали берилган фуқароларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш» тартибини белгилаб беради.

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 талабларига мувофиқ ҳолда ишлаб чиқилган.

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

Юридик бошқарма  
бошлиғи ўринбосари



Ғ.Джаббаров