

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida Nizom

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizom "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi, "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi qonunlari va Vazirlar Mahkamasining 2018 yil 7 maydagi 341-son "Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risidagi Namunaviy nizomni tasdiqlash haqida"gi qaroriga muvofiq O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankida (keyingi o'rinlarda Markaziy bank deb ataladi) jismoniy va yuridik shaxslarning, shuningdek ularning mansabdor shaxslarining murojaatlari (keyingi o'rinlarda murojaat deb ataladi) bilan ishlash tartibini belgilaydi.

2. Ushbu Nizomning amal qilishi:

ko'rib chiqish tartibi ma'muriy javobgarlik to'g'risidagi, fuqarolik protsessual, jinoyat-protsessual, jinoyat-ijroiya, iqtisodiy protsessual qonun hujjatlari va boshqa qonunlar bilan belgilangan murojaatlarga;

davlat organlarining, shuningdek ular tarkibiy bo'linmalarining o'zaro yozishmalariga;

O'zbekiston Respublikasining "Davlat hokimiyati va boshqaruvi organlari faoliyatining ochiqligi to'g'risida"gi Qonuniga muvofiq, Markaziy bank faoliyati to'g'risidagi axborotni olish uchun so'rovlarga;

Markaziy bank tomonidan ko'rsatiladigan davlat xizmatlaridan foydalanish bo'yicha qilingan murojaatlarga nisbatan tatbiq etilmaydi.

3. Ushbu Nizomga quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

ariza – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

taklif – davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

shikoyat – buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat;

anonim murojaat – jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan eri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan yoxud ular haqida yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaat, shuningdek uni identifikatsiya qilish imkoniyatini bermaydigan elektron murojaat yoxud imzo bilan tasdiqlanmagan yozma murojaat;

murojaatning dublikati – ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxs murojaati nusxasi;

takroriy murojaat – ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan, uning avvalgi murojaati yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan shikoyat qilinayotgan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilayotgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytga kelib qonun hujjatlarida belgilangan ko'rib chiqish muddati tugagan bo'lsa, ilgarigi murojaati o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi to'g'risida xabar qilinayotgan murojaat;

elektron murojaat – belgilangan tartibda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari vositasida berilgan, shu jumladan Markaziy bankning rasmiy veb-saytiga joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda berilgan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

ommaviy qabul – Markaziy bank rahbarining yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxsining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

video-konferens-aloqa – uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio va videoaxborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi;

4. Murojaatlar og‘zaki, yozma yoxud elektron shaklda ariza, taklif va shikoyat shaklida berilishi mumkin.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’i nazar, bir xil ahamiyatga ega.

Markaziy bankning “ishonch telefoni”ga kelib tushgan murojaatlar og‘zaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi.

Markaziy bankning rasmiy veb-sayti orqali yoki rasmiy elektron pochta manziliga kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va ushbu Nizomda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, Internet tarmog‘idagi O‘zbekiston Respublikasi Hukumati portali (keyingi o‘rinlarda Hukumat portali deb ataladi) orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va Vazirlar Mahkamasining 2016 yil 3 iyundagi 188-son qarori bilan tasdiqlangan Internet tarmog‘ida O‘zbekiston Respublikasining Hukumat portali to‘g‘risida nizom talablari hisobga olingan holda ushbu Nizomda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

Ommaviy axborot vositalari tahririyatlaridan kelib tushgan murojaatlar Qonunda hamda ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda va muddatlarda ko‘rib chiqiladi.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

2-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari

5. Qonunga ko‘ra, jismoniy va yuridik shaxslarga Markaziy bankka va uning mansabdor shaxslarga yakka tartibda yoki jamoa bo‘lib murojaat etish huquqi kafolatlanadi.

Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilishga yoxud unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas.

Murojaat etish huquqining amalga oshirilishi boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Qonunga muvofiq, xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo‘lmagan shaxslar Markaziy bankka va uning mansabdor shaxslariga murojaat etish huquqiga ega.

6. Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e’tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeiga, shuningdek yuridik shaxslarning mulk shakli, joylashgan eri (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo‘l qo‘yilmaydi.

7. Markaziy bankning mansabdor shaxslari murojaatlarni ko‘rib chiqishda O‘zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi hamda qonunlari talablariga rioya etishi, ularning to‘liq, xolisona va o‘z vaqtida ko‘rib chiqilishi uchun choralar ko‘rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini hamda qonuniy manfaatlarini himoya qilinishini ta’minlash bo‘yicha o‘z vakolatlari doirasida choralar ko‘rishi shart.

8. Murojaatlar Markaziy bankning mansabdor shaxslari tomonidan qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi shart, ushbu Nizomning 6-bobida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno.

9. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek davlat sirini yoxud qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarning va, agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo'lsa, boshqa axborotning Markaziy bank xodimlari va ular mansabdor shaxslari tomonidan oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy va yuridik shaxs to'g'risidagi, murojaatga taalluqli bo'lmagan ma'lumotlarni aniqlashga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy shaxsning iltimosiga ko'ra uning shaxsiga doir biron-bir ma'lumot oshkor etilmasligi kerak.

10. Jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila a'zolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila a'zolarini ular o'z huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini ro'yobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida davlat organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga murojaat etganligi, shuningdek murojaatlarda o'z fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan ta'qib etish man etiladi.

3-bob. Murojaatlarni berish va ularni ko'rib chiqish tartibi

11. Murojaatlar ularda qo'yilgan masalalarni hal etish o'z vakolati doirasiga kiradigan davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga bevosita yoxud bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi.

Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatni mustaqil ravishda berishga, shuningdek bu boradagi vakolatni o'z vakiliga berishga yoxud murojaatni pochta aloqasi vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli.

Voyaga etmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomala layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlarini ko'zlab murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.

12. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan eri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko'rsatilgan, shuningdek murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko'rsatilishi mumkin.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

13. Murojaatga u bo'yicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning ko'chirma nusxalari, shuningdek uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, mazkur hujjatlar qaytarilmaydi, murojaat etuvchi ularni qaytarish haqida yozma ariza bergan hollar bundan mustasno.

Ko'rsatib o'tilgan hujjatlar murojaat taalluqliligi bo'yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga yuborilganda murojaatga ilova qilinishi kerak.

14. Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertida kelib tushganda konvertida murojaat va unga ilovalar mavjudligi tekshiriladi.

Konvertida murojaat mavjud bo'lmasa yoki u shikastlangan bo'lsa, shuningdek murojaatda ko'rsatilgan ilovalar mavjud bo'lmasa, dalolatnoma tuzilib, uning bir nusxasi murojaat etuvchiga konvertida ko'rsatilgan manzil bo'yicha yuboriladi.

Kelib tushgan murojaatlar konvertlari murojaat etuvchining manzilini, murojaatning jo'natilgan va olingan vaqtini aniqlash uchun saqlab qolinishi mumkin.

15. Yozma murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim.

Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo'shimcha ravishda yozib qo'yilishi kerak.

16. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ayrim hollarda, agar Markaziy bankning yoki mansabdor shaxslarining murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha imkoniyatlariga, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini o'z vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni ta'minlash zaruratiga bog'liq bo'lsa, shuningdek qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko'ra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

Bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini buzuvchi harakat (harakatsizlik) sodir etilganligi yoxud qaror qabul qilinganligi ma'lum bo'lgan paytdan e'tiboran uzog'i bilan bir yildan kechiktirmay beriladi.

Ariza yoki shikoyat berishning uzrli sababga ko'ra o'tkazib yuborilgan muddati arizani yoki shikoyatni ko'rib chiquvchi vakolat berilgan mansabdor shaxs tomonidan tiklanadi.

17. Jismoniy va yuridik shaxslar o'z murojaatini u ko'rib chiqilguniga qadar va ko'rib chiqilayotgan paytda murojaat bo'yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo'li bilan chaqirib olish huquqiga ega. Bunday ariza tushgan taqdirda murojaatni ko'rib chiqish to'xtatiladi va uch kun mobaynida murojaat Markaziy bank xati bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

4-bob. Markaziy bankda murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish

18. Markaziy bankda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ushbu Nizomga 1-ilovaga muvofiq sxemaga binoan amalga oshiriladi.

19. Tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek murojaatlarning hisobini yuritish va ko'rib chiqilishini nazorat qilish Markaziy bankning Bank xizmatlari iste'molchilarining huquqlarini himoya qilish xizmati (keyingi o'rinlarda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma deb ataladi) tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma murojaatlarning ko'rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita Markaziy bank rahbariga bo'ysunadi.

20. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma:

Markaziy bankning markaziy apparatiga kiruvchi bo'linmalar (keyingi o'rinlarda tarkibiy bo'linma deb ataladi) tomonidan murojaatlar ko'rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, ularning o'z vaqtida va zarur tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlash chora-tadbirlarini ko'radi;

murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy bo'linmalar tomonidan buzilishi to'g'risida Markaziy bank rahbarini darhol xabardor qiladi;

monitoring natijalari bo'yicha Markaziy bank rahbariga murojaatlar ko'rib chiqilishining holati to'g'risidagi axborotni, zaruriyat bo'lganda, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari buzilishiga yo'l qo'ygan Markaziy bank xodimlariga nisbatan javobgarlik choralari ko'rish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

21. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning mutaxassislariga quyidagi qo'shimcha talablar qo'yiladi:

oliy ma'lumotga ega bo'lish;

bank faoliyatida kamida bir yillik ish staji bo'lishi;

tarkibiy bo'linmalarining faoliyati, funksiyalariga oid majburiyatlari to'g'risida xabardor bo'lish;

yuksak ma'naviy-axloqiy fazilatlarga ega bo'lish;

kirishimlilik;

zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarni qo'llashni bilish.

Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning xodimlari o'z faoliyatini amalga oshirishda iltifotli, qat'iyatli, e'tiborli bo'lishi kerak, murojaat qiluvchilarga nisbatan xushmuomala, vazmin va e'tiborli, shaxsning sha'nini kamsitmasligi, unga nisbatan mehribon bo'lishi shart.

Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning xodimlari o'z xizmat vazifalarini bajarish vaqtida tashqi ko'rinish bo'yicha jismoniy va yuridik shaxslarning davlat organlariga, tashkilotlariga nisbatan hurmat bilan munosabatda bo'lishiga ko'maklashishi, umumiy qabul qilingan ish tartibiga rioya etishi vazmin va intizomli bo'lishi kerak.

22. Markaziy bank murojaatlar bilan ish olib boruvchi o'z xodimlarini o'qitadi va uch yilda kamida bir marta ularning malakasini oshiradi.

23. Markaziy bank ushbu Nizomning talablariga ko'ra, murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimni joriy etadi.

Markaziy bankda murojaatlar bilan ishlash:

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi va Hukumat portali orqali kelib tushgan murojaatlar elektron shaklda;

Qoraqalpog'iston Respublikasi, viloyatlar, Toshkent shahri, tuman va shaharlardagi (tumanga bo'ysunuvchi shaharlardan tashqari) O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlar yozma va yoki elektron shaklda olib boriladi.

24. Aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqatni tashkil etish, murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish, shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish maqsadida Markaziy bank va uning mansabdor shaxslari o'z virtual qabulxonalarini tashkil etishi mumkin.

Virtual qabulxonalar Markaziy bank yoki uning qaysi mansabdor shaxslari tomonidan tuzilgan bo'lsa Markaziy bank yoki uning o'sha mansabdor shaxslari nomidan faoliyat ko'rsatadi.

25. Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida ko'rsatilgan masalani har tomonlama va o'z vaqtida hal qilish maqsadida, murojaatda ko'rsatilgan masalani ko'rib chiqish (hal

qilish) bir nechta davlat organlari va tashkilotlarining vakolatiga kirsa, Markaziy bank boshqa davlat organi va tashkilotlariga jismoniy va yuridik shaxsning murojaatini kollegial eshitishni o'tkazish uchun murojaat qilishga haqli.

5-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari

26. Yozma va elektron (qog'ozga bosib chiqarilgan) murojaatlar murojaatlarni ro'yxatga olish (elektron) jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, ushbu Nizomga 2-ilovaga muvofiq shakl bo'yicha hisobga olish kartochkasini to'ldirish va murojaatning birinchi sahifasi qo'yi o'ng qismida ro'yxatga olish shtampini qo'yish yo'li bilan murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmada ro'yxatga olinadi.

Murojaatlar elektron tarzda Elektron hujjat aylanish dasturida ro'yxatga olinadi.

Murojaatlarni ro'yxatga olish (elektron) jurnalida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning joylashgan joyi, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, dublikat yoki murojaatlarning takroriyliqi, nazoratga olinganligi to'g'risidagi belgi, ijrochi etib belgilangan Markaziy bank tarkibiy bo'linmasining nomi, sana ko'rsatilgan holda ijro etish to'g'risidagi belgi ko'rsatiladi.

Qayd etish shtampida Markaziy bankning rasmiy nomi (umumqabul qilingan qisqartirilgan nom yoki qisqartma ko'rsatilishi mumkin), murojaatning kelib tushgan sanasi va qayd raqami ko'rsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

27. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari Markaziy bankka og'zaki murojaat etishganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Nizomning 26-bandiga muvofiq to'ldirilgan hisobga olish kartochkasiga ilova qilinishi kerak.

Ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kundan kechikmay Markaziy bank rahbariga, uning o'rinbosariga yoki tarkibiy bo'linma rahbariga kiritiladi, u mas'ul tarkibiy bo'linmani (xodimni) belgilagan holda murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyutsiyani (topshiriqnoma) qo'yadi.

Rezolyutsiya (topshiriqnoma) qo'yilgan paytdan boshlab bir ish kuni mobaynida murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy bo'linmaga (xodimga) imzo qo'ydirgan holda beradi yoki elektron ko'rinishda yuboradi. Bunda ijrochi etib belgilangan tarkibiy bo'linma (xodim) tomonidan ijro etish to'g'risidagi belgi qo'yiladi.

28. Markaziy bankka kelib tushgan murojaatlar ish yurituviga qabul qilinishi, tegishlilik bo'yicha Markaziy bankning hududiy Bosh boshqarmalari yoki tassarufidagi tashkilotlariga (keyingi o'rinlarda quyi organ deb ataladi) yuborilishi yoki tegishlilik bo'yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yuborilishi mumkin.

29. Quyi organ tomonidan ko'rib chiqilishi kerak bo'lgan murojaatlar kelib tushgan kundan boshlab besh kun muddatdan kechiktirmay xat bilan Markaziy bankning mansabdor shaxsi yoki tarkibiy bo'linmaning rahbari tomonidan imzolangan topshiriq bilan birga yuborilishi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar berilishi kerak.

30. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy bo'linmaga tegishli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida birinchi bo'lib ko'rsatilgan tarkibiy bo'linma boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda murojaat ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

31. Murojaatni to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumotlar, ma'lumotnomalar va materiallarga zarurat paydo bo'lgan taqdirda, Markaziy bank yoki uning mansabdor shaxslari murojaat etuvchidan, shuningdek, o'z vakolatlari doirasida boshqa davlat organlaridan, boshqa tashkilotlardan va mansabdor shaxslardan qo'shimcha axborotni so'rab olishi mumkin. Agar axborot davlat sirini yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarni o'z ichiga olgan bo'lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar etkazmasa, davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari o'zlaridan so'ralayotgan axborotni o'n kun ichida taqdim etishi shart.

32. Agar murojaatni ko'rib chiqish davomida murojaatning dublikati kelib tushsa, mazkur murojaat avval kelib tushgan murojaat bilan birgalikda ko'rib chiqiladi hamda natijasi bo'yicha yagona javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqda Markaziy bank yoki uning mansabdor shaxslari murojaat etuvchini yozma tartibda xabardor qiladi.

33. Agar murojaatda o'rta qo'yilgan masalalar xo'jalik yurituvchi sub'ektlar faoliyatiga daxldor bo'lsa, ularning vakillari murojaatni ko'rib chiqishda ishtirok etish uchun Markaziy bank tomonidan o'z vakolatlari doirasida jalb etiladi.

Zarur hollarda murojaatlarni ko'rib chiqish uchun tegishli mutaxassislar jalb etilishi mumkin.

34. Qo'yilgan masalalarni hal etish Markaziy bank vakolati doirasiga kirmaydigan murojaatlar besh kun muddatdan kechiktirmay Markaziy bankning rahbari yoki tarkibiy bo'linmaning rahbari tomonidan imzolangan xat bilan tegishli organlarga yuboriladi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatni ko'rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga, tashkilotlariga o'tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi.

Agar murojaatda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, u holda murojaat besh kun muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

35. Murojaatni ko'rib chiqishda Markaziy bank yoki uning mansabdor shaxslari o'z tashabbusiga ko'ra yoxud murojaat etuvchining iltimosiga ko'ra uni eshitishni tashkil etishi mumkin.

Bunda, murojaat etuvchiga murojaatda ko'tarilgan masalalar bo'yicha o'z fikrini bildirish va murojaat bo'yicha qo'shimcha axborot takdim etish imkoniyatini beradi.

Zarur hollarda murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor tashkilotlarning vakillarini jalb etish mumkin.

36. Agar murojaatda joyning o'zida o'rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo'lsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda murojaatni joyning o'zida ko'rib chiqilishi mumkin. Murojaatni joyning o'zida ko'rib chiqish rahbarning topshirig'i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

37. Murojaatni murojaat qilgan yoki boshqa shaxsning ishtirokisiz ko'rib chiqishning imkoniyati bo'lmaganda, ular Markaziy bankning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilishi mumkin. Chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmagan taqdirda Markaziy bankning mansabdor shaxsi murojaatni uning ishtirokisiz ko'rib chiqish mumkin emasligi to'g'risida javob yuboradi.

38. Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular Markaziy bankka kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli muddatning oxirgi kuni dam olish va bayram kunlariga to'g'ri kelsa, navbatdagi ish kuni muddat tugaydigan kun hisoblanadi.

Elektron murojaatlar tushgan kunida qog'ozga bosib chiqarilishi, ish vaqti tamom bo'lgandan keyin tushgan taqdirda esa — navbatdagi ish kunida qog'ozga bosib chiqarilishi kerak.

Murojaatni ro'yxatdan o'tkazishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

Ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek, uni ko'rib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

39. Ariza yoki shikoyat Markaziy bankka yoki uning mansabdor shaxslariga kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun mobaynida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari Markaziy bank rahbari tomonidan, istisno tariqasida, ko'pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

40. Taklif Markaziy bankka kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kun muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

41. Ayrim hollarda Markaziy bank rahbari yoki uning o'rinbosari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

42. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

Murojaatni qoniqtirmaslik to'g'risidagi qarorni:

Markaziy bankda – rahbar, uning o'rinbosarlari, tarkibiy bo'linmalar rahbarlari;

quyi organda – rahbar, uning o'rinbosarlari qabul qiladi.

Murojaatga javob xatida murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslar (zaruriyatga qarab qonun hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) bo'lishi kerak.

43. Murojaatga javob xati Markaziy bank rahbari yoki uning o'rinbosarlari yoxud tarkibiy bo'linmalar rahbarlari tomonidan imzolanadi.

Murojaatlarga javob xati, mumkin qadar, murojaat etilgan tilda bayon qilinadi.

44. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari Qonun talablari va mazkur Nizomga muvofiq ko'rib chiqiladi. Bunda murojaatga javob murojaat qilganlarning ro'yxatida birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki ularning talabiga ko'ra, boshqa shaxsga yuboriladi.

45. Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko'ra Markaziy bank va uning mansabdor shaxslari murojaatga javobni uning mazmunini o'zgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek yo'l qo'yilgan xatolar va arifmetik xatolarni o'z tashabbusiga ko'ra yoki murojaat

qiluvchining iltimosiga ko'ra, murojaatga javobning mazmuniga daxl qilmagan holda tuzatishi shart.

Murojaat qiluvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimosi u kelib tushgan kundan e'tiboran o'n kun ichida ko'rib chiqiladi.

46. Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugallangan kun hisoblanadi, bu hakda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga va hisobga olish kartochkasiga belgi qo'yadi.

47. Yuqori davlat organining nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida yuqori davlat organiga yozma shaklda xabar beradi.

48. Ko'rib chiqilgan murojaatlarni va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmada belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

6-bob. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish

49. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda;

Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

50. Murojaatni anonim deb e'tirof etish murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e'tirof etilganda bu haqda xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb e'tirof etish uchun asoslar ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb e'tirof etish to'g'risidagi xulosa murojaatlar bilan ishlovchi bo'linma rahbari yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Markaziy bankning ishonch telefonlari, "tezkor aloqa"ga tushgan murojaatlar Qonunda nazarda tutilgan tartibda anonim deb e'tirof etilishi mumkin.

Anonim deb e'tirof etilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijrodan olinadi va ko'rib chiqilmaydi.

51. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma yoki tarkibiy bo'linma ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning rahbari yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud emasligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab ushbu murojaat ko'rib chikilmaydi, bu haqda murojaat qiluvchi yozma ravishda xabardor qilinadi.

52. Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u Markaziy bank rahbari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar koʻrmay koldirilganligi toʻgʻrisida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

53. Murojaatlarni koʻrib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan boʻlsa, ilgari murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning toʻla-toʻkis materiallari mavjud boʻlsa va murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan boʻlsa;

agar murojaat qiluvchi oʻz murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan boʻlsa yoki uni koʻrib chiqishni tugatish toʻgʻrisida iltimos qilgan boʻlsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari oʻzgarganligi toʻgʻrisida oʻz vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yoʻqligi sababli murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz koʻrib chiqish imkoniyati boʻlmaganda;

murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz koʻrib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay qolgan taqdirda;

agar murojaat qiluvchi jismoniy shaxs vafot etganidan soʻng murojaatni koʻrib chiqish huquqiy vorislikka yoʻl qoʻymasa.

54. Murojaatni koʻrib chiqishni tugatish toʻgʻrisidagi qarorni Markaziy bank rahbari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi qabul qiladi.

Takroriy murojaatni koʻrib chiqish ushbu Nizomning 53-band ikkinchi xatboshisiga muvofiq tugatilganda, murojaat qiluvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi toʻgʻrisida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat qiluvchidan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni koʻrib chiqish murojaat qiluvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni koʻrib chiqish uni chaqirib olish toʻgʻrisidagi ariza boʻyicha tugatilganda murojaat qiluvchiga Markaziy bank yoki mansabdor shaxsning xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish toʻgʻrisidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar koʻrilishini istisno etmaydi.

Murojaat qiluvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay kolganligi sababli murojaatni koʻrib chiqishni tugatish toʻgʻrisida tegishli tartibda xabardor qilinadi

7-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish

55. Markaziy bankda, shuningdek uning mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Markaziy bankning rahbarlari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

56. Markaziy bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq oʻtkaziladi.

Qabul qilish jadvali va uni oʻtkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish toʻgʻrisidagi axborot, qabul qilish tartibi Markaziy bankning rasmiy veb-saytlarida eʼlon qilish, shuningdek, ularning maʼmuriy binosida hamma kirishi mumkin boʻlgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar eʼtiboriga etkaziladi.

57. Markaziy bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida xona ajratilishi mumkin.

Shaxsiy qabul davomida Markaziy bank rahbarining qaroriga ko'ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio-videoyozuv, shuningdek fotosuratga olish) qo'llanilishi mumkin.

Markaziy bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish natijalari bo'yicha suhbat bayonnomasi rasmiylashtiriladi, agar qabul jarayoni audio-video yozuviga tushirilgan taqdirda bayonnoma rasmiylashtirilmasligi mumkin.

58. Og'zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning rahbari yoxud boshqa mas'ul xodim, shuningdek Markaziy bankning tegishli tarkibiy bo'linma rahbarlari yoxud boshqa mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

Murojaat qiluvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar tekshirilgandan keyin ushbu Nizomga 2-ilovaga muvofiq shakl bo'yicha hisobga olish kartochkasi to'ldiriladi. Hisobga olish kartochkasi og'zaki murojaat sifatida ro'yxatga olinadi.

59. Jismoniy shaxs og'zaki murojaat etayotganda o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa o'z vakolatlarini tasdiqlaydigan va o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Og'zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan davlat organlarining, tashkilotlarining ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va video-konferens-aloqa vositasida ham berilishi mumkin.

60. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni, shuningdek jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bilan bog'liq ishlarni tashkil etadi.

61. Markaziy bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma va tegishli tarkibiy bo'linma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.

62. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi rahbar yoki vakolatli shaxsning ko'rsatmasi bo'yicha boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

63. Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsan qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish Markaziy bank vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.

64. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar, zarur bo'lgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari o'tkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham) o'tkazilishi mumkin.

65. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullar vaqtida berilgan og'zaki murojaatlari ushbu Nizomning 58-bandiga muvofiq rasmiylashtiriladi va ro'yxatga olinadi hamda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

66. Ommaviy qabullar vaqtida rahbarga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsga kelib tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

8-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish

67. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakili Markaziy bank rahbariga yoxud mansabdor shaxslarga video-konferens-aloqa vositasida murojaat berishi, oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qoʻllagan holda video-konferens-aloqa jadval orqali amalga oshiriladi.

68. Buning uchun murojaat etuvchi video-konferens-aloqa oʻrnatilgan Markaziy bankka belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Ariza elektron shaklda berilishi mumkin.

Talabnomada quyidagilar koʻrsatilishi kerak:

jismoniy shaxs uchun - murojaat etuvchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi toʻgʻrisidagi maʼlumotlar;

yuridik shaxsning toʻliq nomi, uning joylashgan eri (pochta manzili) toʻgʻrisidagi maʼlumotlar;

elektron pochta manzili;

aloqa telefoni va/yoki faksning raqami;

video-konferens-aloqa oʻtkazishga qulay sana va vaqt;

murojaat tili;

murojaatning qisqacha mazmuni.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

69. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi tomonidan roʻyxatga olinishi va rahbarga kiritilishi kerak.

70. Markaziy bankning rahbari talabnomani koʻrib chikib, video-konferens-aloqa orqali koʻrib chiqish yoki koʻrib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

Qabul qilingan qaror, video-konferens-aloqa orqali murojaatni koʻrib chiqish vaqti va joyi haqida jismoniy va yuridik shaxslarni belgilangan tartibda ogohlantiradi.

71. Video-konferens-aloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali oʻzgargan taqdirda, murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlinma oldindan (elektron pochta, aloqa telefon va/yoki faks raqamlari, pochta va boshqalar) orqali ogohlantirishi kerak.

72. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar ogʻzaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, roʻyxatga olinadi va koʻrib chiqiladi.

9-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari

73. Murojaatlar koʻrib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni koʻrib chiqishning borishi toʻgʻrisida axborot olish;

vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

murojaatni tekshirish materiallari va uni koʻrib chiqish natijalari bilan tanishish;

qoʻshimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish toʻgʻrisida iltimos qilish;

advokat yordamidan foydalanish;

murojaatni ko‘rib chiqishni to‘xtatish to‘g‘risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to‘g‘risida iltimos qilish;

o‘z murojaatini u ko‘rib chiqilguniga qadar va ko‘rib chiqilayotgan paytda murojaat bo‘yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo‘li bilan chaqirib olish;

murojaatni qabul qilishni yoki ko‘rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan buysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

Jismoniy va yuridik shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

74. Jismoniy va yuridik shaxslar, murojaatlarni ko‘rib chiqilishida o‘zlarining xatti-harakatlari bilan boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

10-bob. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organlari, tashkilotlari va ularning mansabdor shaxslarining huquq va erkinliklari

75. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda Markaziy bank quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko‘rib chiqish uchun zarur bo‘lgan axborotni belgilangan tartibda so‘rash va olish;

murojaat qiluvchi yoki uning vakilini ular yuqligida murojaatni ko‘rib chiqish mumkin bo‘lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun chaqirish;

bila turib yolg‘on ma‘lumotlar ko‘rsatilgan murojaatni tekshirish sababli etkazilgan xarajatlarning o‘rnini qoplash to‘g‘risida sudga murojaat qilish;

qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

76. Markaziy bank va uning mansabdor shaxslari:

murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etishi;

murojaat qiluvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular davlat siri yoki qonun bilan quriqlanadigan boshqa sir bo‘lgan ma‘lumotlarni o‘z ichiga olmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar etkazmasa, ta‘minlashi;

murojaat etuvchiga ko‘rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko‘rib chiqilganidan so‘ng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilishi, ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida xal qilingan og‘zaki murojaatlar bundan mustasno;

murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, agar jismoniy yoki yuridik shaxs ushbu qarorga rozi bo‘lmasa, shikoyat berish tartibini tushuntirishi;

murojaatni ko‘rib chiqish natijalariga ko‘ra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilishi;

qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish yuzasidan darhol chora-tadbirlar ko‘rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni o‘z vakolatlari doirasida aniklashi;

jismoniy shaxs, uning vakili, ularning oila a‘zolari, yuridik shaxs, uning vakili va yuridik shaxs vakilining oila a‘zolari ularning murojaatlari sababli ta‘qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

agar jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon etkazilgan bo'lsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralarini ko'rish shart.

Markaziy bank va uning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

11-bob. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish

77. Markaziy bankning rahbarlari yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari o'z tarkibiy bo'linmalari tomonidan murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlash choralarini ko'radi.

78. Murojaat u qaysi rahbar yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxs tomonidan nazoratga olingan bo'lsa, o'sha shaxs tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi.

Oraliq javoblar berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olinmaydi.

79. Markaziy bank va uning mansabdor shaxslari kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, kanoatlantirilgan, kanoatlantirilmagan, ko'rib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa ma'lumotlarning statistik hisobini yuritadi.

Markaziy bank jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlarini buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni aniqlash va bartaraf etish maqsadida har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilishni ta'minlaydi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma yoki tegishli tarkibiy bo'linmalar tomonidan murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarda tez-tez ko'tarilgan masalalar, murojaatlarni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko'rilgan choralar aks ettirilgan ma'lumotnomalar (sharhlar) tuziladi hamda rahbarga Markaziy bankda murojaatlarni ko'rib chiqishning qonuniyligini ta'minlash va samaradorligini oshirish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlarini buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish, qonun hujjatlarini takomillashtirish yuzasidan takliflar kiritadi.

80. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari har chorakda Markaziy bankning rasmiy veb-saytida e'lon qilinadi.

12-bob. Yakunlovchi qoidalar

81. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoxud elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlariga zid qaror qabul qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlamaganlik, jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti to'g'risidagi yoxud yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlarni ularning roziligisiz oshkor etish, jismoniy va yuridik shaxsni murojaat qilganligi munosabati bilan yoxud bildirilgan fikri va murojaatidagi tanqid uchun ta'qib qilish, shuningdek, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlarini boshqacha tarzda buzish qonunga muvofiq javobgarlikka sabab bo'ladi.

82. Qonun va ushbu Nizom talablariga rioya etishni ta'minlash uchun javobgarlik Markaziy bankning vakolatli shaxslariga, murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmalar va tegishli tarkibiy bo'linmalar rahbarlariga yuklanadi.

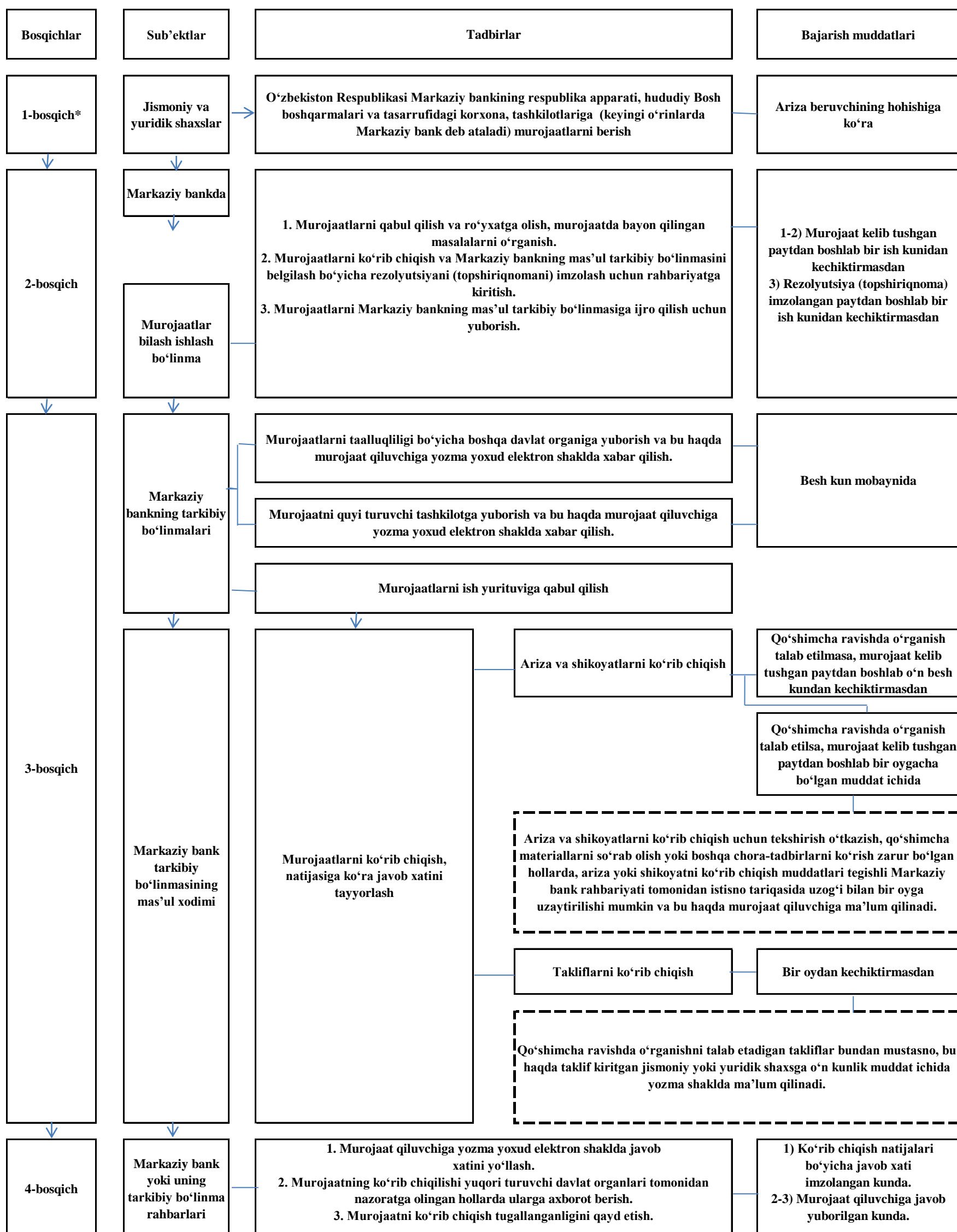
83. Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasi, shikoyati ana shu murojaatlar bo'yicha qonunga xilof qarorlar qabul qilgan mansabdor shaxslar tomonidan qanoatlantirilgan taqdirda, ariza yoki shikoyat berish va uni ko'rib chiqish bilan bog'liq zararining o'rni, arizani, shikoyatni ko'rib chiqish uchun tegishli davlat organlari, tashkilotlarining yoki ularning mansabdor shaxslarining talabiga ko'ra joylarga borish munosabati bilan qilingan xarajatlarning hamda ana shu vaqt ichida yuqotilgan ish haqining o'rni murojaat etuvchiga sud tartibida qoplanadi.

Sud tartibida ma'naviy ziyon ham kompensatsiya qilinishi mumkin.

Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasini yoxud shikoyatini ko'rib chiqishda qonun talablari buzilganligi munosabati bilan unga etkazilgan moddiy zararining o'rnini qoplash va ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish sifatida Markaziy bank tomonidan to'langan mablag'lar aybdor shaxsdan regress tartibida undirib olinishi mumkin.

84. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik, xuddi shuningdek, tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash sxemasi



(OLDI)

Nizomga 2-ilova

**MARKAZIY BANKDA JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING
MUROJAATLARINI HISOBGA OLISH KARTOCHKASI**

Murojaatni ro'yxatga olish raqami:			Masalaning mohiyati:		
Xat yuborgan tashkilot:				Dublikat/Takroran:	
Kelgan xatning sanasi va raqami:			Murojaat turi:		
Murojaatchi (F.I.Sh)					
Shaxsi:		Bank nomi:			
Manzili:					
Telefon raqami:		Oldingi murojaat qilgan sanasi:		№	
Hujjatning turi:		Nazorat turi:		Necha varaqdan iborat:	
Ilova xatining sanasi:		-	Murojaatchilar soni:		
- Murojaatning qisqacha mazmuni:					
	-xat yoki arizaning				
Bajaruvchi tarkibiy bo'linma nomi:					
- Rahbarning rezolyutsiyasi:					
- Ijro muddati:	(sana)		Ijrochi:		

(ORQASI)
MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQUISH HOLATI

Ijrochilar F.I.Sh		Ijrochiga yuborilgan sana	
Yuborilgan sana	Qayerga yuborildi		Javob xatining raqami va sanasi
Muddati uzaytirilgan:		Kim tomondan:	(imzo)
Ko'rib chiqish natijalari qichqacha mazmuni:			
Nazoratdan chiqarildi: (sana)		Bajaruvchining imzosi:	
(Kim tomonidan):		Bajargan sana:	
Murojaatni ko'rib chiqish muddati buzilganligi to'g'risida belgi:			