

“Ўзбекистон Республика товар-  
хом ашё биржаси” АЖ  
бошқарувининг 2016 йил  
25 октябрдаги 231 - сонли  
қарорига Илова

**“Ўзбекистон Республика товар-хом ашё биржаси” АЖда жисмоний ва юридик  
шахсларнинг муурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисидаги  
Й Ў Р И Қ Н О М А**

Мазкур Йўриқнома “Ўзбекистон Республика товар-хом ашё биржаси” АЖда (кейинги матнда Биржа деб юритилади) жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

**1. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР**

1. Мазкур Йўриқномада Биржа номига йўлланган жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари деганда Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрда қабул қилинган “Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида”ги Қонунида назарда тутилган тартибда юборилган ариза, таклиф ва шикоятлар кўринишидаги якка тартибдаги ёки жамоавий муурожаатлар тушунилади.

2. Мазкур Йўриқнома қуйидагиларга нисбатан:

маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, хўжалик-процессуал ва бошқа қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда кўриб чиқиладиган муурожаатларга;

биржанинг марказий аппаратига ва унинг филиалларига юқори турувчи органлар, вазирликлар, давлат қўмиталари ва идораларидан (уларнинг ҳудудий органларидан) (ёзма, электрон кўринишда) келиб тушадиган муурожаатларга;

биржа мижозларининг пул маблағларини ўтказиш ва қайтариш, ҳисобварақни блокировка қилиш ва блокировкадан ечиш, етказиб бериш муддатларини узайтириш бўйича акцепт-буюртманомалари, топшириқномаларига;

биржа ва унинг таркибий бўлинмаларининг (ҳудудий бўлинмаларининг) мижозлар ва биржа аъзолари билан ўзаро ёзишмаларига;

етказиб берувчилар ёки давлат, корпоратив харидлар ва кўргазма-ярмарка савдолари буюртмачиларининг шикоятларига тадбиқ этилмайди.

3. Биржада жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш мазкур Йўриқноманинг 1-илоvasида келтирилган схемага мувофиқ амалга оширилади.

**2. МУРОЖААТЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ ВА КЎРИБ ЧИҚИШ  
ТАРТИБИ**

4. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини Биржанинг масъул вакиллари томонидан қабул қилиш вақтида ёки “Ишонч телефони”га келиб

тушган мурожаатлар оғзаки мурожаатлар сифатида ҳисобга олинади, рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқилади.

Биржанинг марказий аппарати ва ҳудудий филиалларига келиб тушган ёзма равишда баён қилинган мурожаатлар ёзма мурожаатлар сифатида ҳисобга олинади, рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқилади.

Қуйидагилар орқали:

1) Биржа электрон почтасининг расмий манзили (E-mail: [info@rtsb.uz](mailto:info@rtsb.uz));

2) Биржанинг махсус ахборот портали ([www.uzex.uz](http://www.uzex.uz));

3) Ягона интерактив давлат хизматлари портали ([www.my.gov.uz](http://www.my.gov.uz));

4) Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси ([www.pm.gov.uz](http://www.pm.gov.uz)) орқали келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар шаклида ҳисобга олинади, рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқилади.

5. Биржага келиб тушадиган барча ёзма, оғзаки ва электрон мурожаатлар мурожаат қилувчиларнинг анкеталарини тўлдириш ва келгусида уларни рўйхатдан ўтказиш учун “Мурожаатлар” электрон модулига (кейинги матнда Модуль деб юритилади) киритилади. Бунда, автоматик режимда мурожаатларни аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича филтрлаштириш амалга оширилади.

6. Модулга мурожаат қилувчиларнинг анкеталарини маълумотлари билан қабул қилиш, рўйхатдан ўтказиш, киритиш келиб тушган пайтдан бошлаб бир иш кунидан кечикмасдан қуйидагилар томонидан амалга оширилади:

1) “Ишонч телефони” орқали, Биржанинг масъул вакиллари томонидан жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш пайтида, шунингдек Биржанинг махсус ахборот портали орқали келиб тушган оғзаки мурожаатлар бўйича Колл-центр (қўнғироқлар маркази) диспетчерлари томонидан;

2) Марказий аппаратга келиб тушган ёзма мурожаатлар, шунингдек электрон почта расмий манзили ва Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали келиб тушган электрон мурожаатлар бўйича Умумий бўлимнинг иш юритувчилари томонидан;

3) ҳудудий бўлинмаларга ёхуд жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш пайтида келиб тушган ёзма мурожаатлар бўйича филиаллар директорлари томонидан амалга оширилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси орқали йўлланган мурожаатлар тўғридан-тўғри Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган электрон мурожаатлар Назорат ва ходимларни бошқариш бўйича Директорга келиб тушади. Назорат ва ходимларни бошқариш бўйича Директор келиб тушган мурожаатни қоғозга чиқарилган кўринишда Умумий бўлимга белгиланган тартибда рўйхатдан ўтказиш учун юборади.

7. “Ишонч телефони” орқали келиб тушадиган оғзаки мурожаатларни қабул қилишда Колл-центр диспетчери мурожаат қилувчи томонидан қўйилган масалаларга жавоб беради, зарур ҳолларда эса Биржанинг тегишли тузилмаларидан маслаҳат олади ва шу куннинг ўзида мурожаат қилувчига жавоб мазмуни тўғрисида хабар қилади. Олинган мурожаатлар ҳақида ҳисобот юритилади.

8. Мурожаатларни рўйхатдан ўтказишда мурожаат қилувчиларнинг анкеталарида мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, унинг яшаш манзили, юридик шахснинг номи, унинг манзили, мурожаатнинг қисқа мазмуни, мурожаатни қабул қилиш санаси, дубликат ёки мурожаатнинг такрорийлиги кўрсатилади.

9. Ёзма ва электрон (қоғозга чиқарилган) мурожаатлар ҳам Биржанинг Умумий бўлимида ва ҳудудий филиалларида мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш китобида тегишли ёзувларни киритиш, мазкур Ўйрикноманинг 2-иловасига биноан ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи бети пастки ўнг қисмида рўйхатдан ўтказиш штампини қўйиш йўли билан рўйхатдан ўтказилади.

Рўйхатдан ўтказиш штампда биржа ва унинг филиалининг расмий номи, мурожаатни келиб тушган санаси ва рўйхатдан ўтказиш рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йилнинг бошидан ҳисобга олинади.

10. Аризалар ва таклифлар автоматик режимда электрон модул орқали Савдоларни ташкил қилиш бўйича Директорга, шикоятлар эса – Назорат ва ходимларни бошқариш бўйича Директорга, ижрочилар ва ижро муддатларини белгилаб бериш учун юборилади.

11. Биржага келиб тушадиган мурожаатлар қуйидаги муддатларда:

аризалар ва шикоятлар бўйича – 15 кундан кечиктирмасдан, қўшимча ўрганиш ва текширишни талаб этадиганлари бўйича муддатлар 30 кунгача, мурожаат қилувчига хабар қилган ҳолда узайтирилиши мумкин;

таклифлар бўйича – бир ойдан кечиктирмасдан. Айрим ҳолларда, шунингдек киритилган таклифларни қабул қилиш эҳтимолини қўшимча ўрганиш заруратини ижрочилар томонидан асослантириш шarti билан, муддатлари узайтирилиши мумкин, ва бу ҳақда мурожаат қилувчиларга хабар қилинади;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатлар – 10 кундан кечиктирмасдан кўриб чиқилади.

12. Биржага келиб тушган, қўйилган масалалари унинг ваколатига кирмайдиган мурожаатлар беш кундан кечиктирмасдан хат билан тегишли органларга, бу ҳақда ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчини хабардор қилган ҳолда юборилади.

### **3. ТОПШИРИҚЛАР БАЖАРИЛИШINI ТАШКИЛ ҚИЛИШ**

13. Рўйхатдан ўтказилган ариза ва таклифлар бўйича - Савдоларни ташкил қилиш бўйича Директор, шикоятлар бўйича - Назорат ва ходимларни бошқариш бўйича Директор бир кун ичида ижрочиларни ва ижро муддатларини белгилайди.

14. Мурожаатда бир нечта таркибий тузилмаларга тааллуқли масалалар мавжуд бўлган тақдирда, уларнинг ҳаммаси ижрочилар томонидан кўриб чиқилиши бўйича аниқланади. Ижрочилар орасида биринчи этиб кўрсатилган таркибий бўлинма бошқа таркибий тузилмалар билан биргаликда мурожаатни кўриб чиқилишини таъминлайди.

15. Мурожаатда жойига бориб ўрганишни талаб қиладиган ҳолатлар баён қилинган, шунингдек бошқа зарур ҳолларда, мурожаатни кўриб чиқаётган

Биржанинг таркибий, худудий бўлинмаси Биржа раҳбарияти билан келишилган ҳолда мурожаатни жойига борган ҳолда кўриб чиқилишини таъминлаши мумкин.

16. Мурожаатни кўриб чиқиш натижалари бўйича Биржа томонидан тегишли қарор қабул қилинади ва бу ҳақда зудлик билан мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатларга жавоблар давлат тилида ёки мурожаат қилинган тилда Ўзбекистон Республикасининг қонун ҳужжатларига ҳаволалар кўрсатилган тарзда асослантирилган ва баён қилинган, шунингдек мурожаат қилувчининг талабларини рад қилувчи ёки тасдиқловчи ҳолатлар акс эттирилган бўлиши шарт.

17. Мурожаат, унда қўйилган барча масалалар Қонунга мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда, кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тугаган кун деб ҳисобланади, бу ҳақда мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма электрон модулда белги қўяди, Умумий бўлим эса мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш Китобида ва ҳисоб карточкасида белги қўяди.

Оралиқ жавоблари борилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар ижро ёки назоратдан олинмайди.

18. Агарда мурожаатни кўриб чиқиш давомида мурожаатнинг дубликати келиб тушган бўлса, ушбу мурожаат илгари келиб тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ва натижаси бўйича ягона жавоб тақдим қилинади.

Агарда мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилгандан ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳолда Биржа бу ҳақда мурожаат қилувчини ёзма равишда хабардор қилади.

19. Назоратга олинган мурожаат, раҳбарнинг ёки мазкур мурожаатни назоратига олган мансабдор шахс томонидан назоратдан олинади, ва бу ҳақда у томонидан Модулда тегишли белги қўйилади.

20. Юқори турувчи давлат органига, унинг назоратида турган мурожаатлар бўйича кўриб чиқиш натижалари тўғрисида мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхаси илова қилинган ҳолда ёзма равишда хабар берилади.

21. Қуйидагилар:

аноним мурожаатлар;

жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали топширилган мурожаатлар – уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаганда, шунингдек Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар кўриб чиқилмайди.

22. Мурожаатни Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунида назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этиш таркибий бўлинмалар томонидан амалга оширилади.

23. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш Биржа бошқаруви раиси ва мутасадди бўлинмалар ва филиаллар директорлари томонидан белгиланган кунлар ва соатларда жадвалга биноан амалга оширилади. Қабул қилиш жадвали Биржанинг махсус ахборот порталида,

шунингдек маъмурий бинода ҳамма учун қулай бўлган жойда стендларда ёки бошқа техник воситаларда жойлаштирилади.

Агарда мурожаат шахсан қабул қилиш пайтида ҳал қилиниши мумкин бўлмаса, у ҳолда ушбу мурожаат бўйича ишлар ёзма мурожаат бўйича юритиладиган тартибда амалга оширилади.

#### **4. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ҲОЛАТИНИ НАЗОРАТ ВА МОНИТОРИНГ ҚИЛИШ**

24. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари бўйича топшириқлар ҳолатини назорат ва мониторинг қилиш Назорат бўлими томонидан Умумий бўлим билан биргаликда амалга оширилади.

Мониторинг натижалари бўйича ҳар куни “Ўзбекистон Республика товар-хом ашё биржаси” АЖ Бошқаруви раисига, Назорат ва ҳодимларни бошқариш бўйича директорга мурожаатларни кўриб чиқиш ҳолати ҳақида, зарурат бўлганда, камчиликларни бартараф этишга қаратилган тегишли таклифлар билан ахборот тақдим қилинади.

#### **5. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ ВА ТАРТИБИНИ БУЗГАНЛИК УЧУН ЖАВОБГАРЛИК**

25. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни ғайриқонуний тарзда рад этганлик, узрли сабабларсиз уларни кўриб чиқиш муддатларини бузганлик, ёзма ёки электрон шаклда жавобларни юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига хилоф қарорлар қабул қилганлик, мурожаати бўйича қабул қилинган жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқларини тиклаб берилиши бўйича қарор ижросини таъминламаслик, жисмоний шахснинг шахсий ҳаёти билан ёхуд юридик шахснинг фаолияти боғлиқ маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор қилганлик, мурожаат қилганлиги ёхуд мурожаатида фикрини баён этганлиги ва танқидни акс эттирганлиги жисмоний ва юридик шахсларни таъқиб қилганлик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузганлик учун Қонунда белгиланган тартибда жавобгарликни келтириб чиқаради.

26. Қонун ва мазкур Йўриқнома талабларига риоя қилинишини таъминламаганлик учун жавобгарлик мутасадди бўлинмалар директорлари, умумий бўлим бошлиғи, таркибий ва ҳудудий бўлинмалар раҳбарлари зиммасига юкланади.

**“Ўзбекистон Республика товар-хон ашё биржаси” АЖда жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш СХЕМАСИ**

боскичлар	Тадбирлар	Субъектлар, Масъул шахслар	Ижро муддатлари
1-боскич *	<p>1. Муурожаатларни топшириш усуллари:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Биржа МАГа ёзма муурожаатлар</li> <li>2) филиалга ёзма муурожаатлар</li> <li>3) “ишонч телефони” бўйича ёки қабул соатларидаги оғзаки муурожаатлар</li> <li>4) махсус портал орқали электрон муурожаатлар (uzex.uz)</li> <li>5) ЯИДХП орқали электрон муурожаатлар (my.gov.uz)</li> <li>6) Президент Виртуал қабулхонаси орқали электрон муурожаатлар (pm.gov.uz)</li> </ol>	Жисмоний ва юридик шахслар	Муурожаат килувчининг хоҳишига кўра
2-боскич	<p>2. Қабул қилиш, рўйхатдан ўтказиш, муурожаат килувчининг анкетасини “Муурожаатлар” модулига киритиш:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Биржа МАГа ёзма муурожаатлар</li> <li>• филиалга ёзма муурожаатлар</li> <li>• “ишонч телефони” бўйича ёки қабул соатларидаги оғзаки муурожаатлар</li> <li>• махсус портал орқали электрон муурожаатлар (uzex.uz)</li> <li>• ЯИДХП орқали электрон муурожаатлар (my.gov.uz)</li> <li>• Президент Виртуал қабулхонаси орқали электрон муурожаатлар (pm.gov.uz)</li> </ul>	<p>Умумий бўлим филиал Колл-центр диспетчери Колл-центр диспетчери Умумий бўлим Умумий бўлим</p>	<p>Бир иш кунидан кечиктирмасдан Бир иш кунидан кечиктирмасдан Бир иш кунидан кечиктирмасдан Бир иш кунидан кечиктирмасдан Бир иш кунидан кечиктирмасдан Бир иш кунидан кечиктирмасдан</p>
	<p>3. “Муурожаатлар” модулида рўйхатдан ўтказилгандан кейин раҳбариятга муносабат (топширик) белгисини имзолаш ва масъул таркибий бўлинмани белгилаш учун киритиш :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- шикоятлар</li> <li>- таклифлар</li> <li>- аризалар</li> </ul>	<p>Назорат ва ҳодимларни бошқариш бўйича директор</p> <p>Савдоларни ташкил қилиш бўйича Директор</p>	<p>Муурожаат келиб тушган кундан бошлаб бир иш кунидан кечиктирмасдан</p> <p>Муурожаат келиб тушган кундан бошлаб бир иш кунидан кечиктирмасдан</p>

	4. Мурожаатни масъул таркибий бўлинмага ижро қилиш учун юбориш	Савдоларни ташкил қилиш бўйича Директор	Муносабат (топширик) белгиси имзоланган пайтдан бошлаб бириш кунидан кечиктирмасдан
3-босқич	5. Мурожаатларни тегишлилиги бўйича бошқа органга юбориш ва бу ҳақда мурожаат қилувчини ёзма ёки электрон шаклда хабардор қилиш  6. Мурожаатларни (аризалар ва шикоятларни) кўриб чиқиш, кўриб чиқиш натижалари бўйича жавоб хатини тайёрлаш  7. Таклифларни кўриб чиқиш ўн кунлик муддатда, қўшимча ўрганишни талаб қиладиган таклифлардан ташқари, бу ҳақда таклиф киритган жисмоний ва юридик шахс ёзма равишда хабардор қилинган ҳолда.	Таркибий бўлинманинг масъул ходими  Таркибий бўлинманинг масъул ходими  Таркибий бўлинманинг масъул ходими	5 кун ичида  - мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб 15 кундан кечиктирмасдан  - қўшимча ўрганиш талаб қилинса, мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб 1 ой ичида  - қўшимча текширув ўтказиш, қўшимча материаллар талаб қилиб олиш ёхуд бошқа чоралар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари истисно тариқасида Биржа Бошқаруви раиси томонидан бир ойдан кўп бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат қилувчини хабардор қилган ҳолда.  1 ойдан кечиктирмасдан
4-босқич	8. Ёзма шаклда мурожаат қилувчига жавоб хатини юбориш. 9. Юқори турувчи давлат органларига ахборот юбориш, агарда мурожаатларнинг кўриб чиқилиши уларнинг назоратига олинган бўлса. 10. Мурожаатни кўриб чиқиш якунланганлиги ҳақида белги қўйиш.		1) Кўриб чиқиш натижалари бўйича жавоб хати имзоланган кунда  2-3) Юбориш кунда

*\*) Мурожаатлар Биржага давлат ва бошқа органлар орқали ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органларидан келиб тушиши мумкин. Зарур ҳолларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқилиши юқори турувчи орган томонидан назоратга олинади.*

(олд тарафи)

**МУРОЖААТ ҚИЛУВЧИНИНГ АНКЕТАСИ  
(ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИНИ ҲИСОБГА ОЛИШ  
КАРТОЧКАСИ)**

<b>Тартиб рақами:</b>	<b>Масала:</b>
<b>Мурожаат қилувчи:</b>	
<b>манзили:</b>	
<b>Мурожаат келиб тушган сана:</b>	<b>Мурожаат қилувчиларнинг сони:</b>
<b>Мурожаатнинг шакли:</b>	<b>Саҳифалари сони:</b>
<b>Қабул қилиш шакли:</b>	<b>Дубликат / такрорий</b>
<b>Мурожаат тури:</b>	<b>Аввалги мурожаатнинг санаси ва рақами:</b>
<b>Назорат тури:</b>	
<b>Мурожаатнинг қисқача мазмуни:</b>	
<b>Муносабат (топширик) белгисини имзолаган раҳбар:</b>	
<b>Раҳбарнинг муносабат (топширик) белгиси:</b>	<b>Ижро муддати:</b>
<b>Таркибий бўлинма:</b>	<b>ижрочиси:</b>

(орқа тарафи)

<b>Мурожаатни кўриб чиқиш ҳолати</b>		
<b>Юбориш санаси</b>	<b>Қаерга юборилган</b>	<b>Жавоб хатининг рақами ва санаси</b>
<b>Муддат узайтирилган:</b>	<b>Ким томонидан: (имзо)</b>	
<b>Жавоб хати келиб тушган сана:</b>		
<b>Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:</b>		
<b>Ким томонидан назоратдан олинган:</b>	<b>Ижрочининг имзоси:</b>	
<b>Сана:</b>	<b>Ижро этилган санаси:</b>	
<b>Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:</b>		