



“TASDIQLAYMAN”

Boshqaruv raisi o‘rinbosari

A. Yuldashev

2016 yil 12 yanvar

Davlat xizmatini taqdim etish reglamenti **"Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish"**

1. Xizmat pasporti

1.1. Xizmat nomi

Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish.

1.2. Xizmat natijasi

"O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi rasmiy saytiga "O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi faoliyati va vakolatlari bilan bog'liq talab qilinayotgan ma'lumotlarni <http://uzdon.uz/uz/content/egovernment/feedbacks/#uz/content/about/faoliyati/> ssilkasi yordamida olishingiz mumkin.

1.3. Xizmat ko'rsatish va blankalar olish joyi

Xizmat ko'rsatish tashkiloti "O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi. Arizachining hohishigako'ra murojaat javobi og'zaki yoki talabnoma beruvchi tomonidan ko'rsatilgan telefon raqamiga bo'yicha berilishirilishi mumkin. Bundan tashqari, yozma faks orqali, qog'oz shaklida pochta orqali yoki e-mail orqali yuborilishi mumkin.

1.3. Huquqiy asos.

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2007 yil 23 avgustdagi «Davlat va xo'jalik boshqaruvi, mahalliy davlat hokimiyati organlarining axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda yuridik va jismoniy shaxslar bilan o'zaro hamkorligini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida»gi 181-son qarori

1.4. Xizmatdan foydalanuvchilar

Jismoniy shaxslar (O'zbekiston Respublikasining rezident va norezidentlari), xizmatdan foydalanishdan manfaatdor shaxslar.

1.5. Ijro muddati.

Xizmat 30 ish kuni mobaynida off-layn tarzda ko'rsatiladi. Javob murojaatda ko'rsatilganmanzil bo'yicha yuboriladi.

2. Xizmat oluvchilarni xabardor qilish.

2.1. Ma'lumot tarkibi va hajmi.

"O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi vakolatiga taalluqli va uning faoliyati doirasida tijorat va mahfiy bo'magan ma'lumotlar beriladi.

2.2. Keng qamrovli xabardorlik.

Xizmat haqida ma'lumot O'zbekiston Respublikasi hukumati gov.uz portali va "O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasiveb-saytida bir saytga mavjud.

2.3. Murojaat bo'yicha axborot berish.

- murojaat yoki ishonchli vakil orqali murojaat rahbar qabuli jadvaliga asosan ruxsatnoma orqali shaxsingizni tasdiqlovchi hujjat - pasport yoki harbiybilet bilan qabul qilinadi.
- xatlarni qabul qilish ish kunlarida 9:00 dan 18:00 gacha
- Telefon: (0371) 233-27-25, 256-46-26 (ish kunlarida).
- E-mail: 100060, Toshkent shahar, Mirobod tumani, Shahrisabz ko`chasi, 36-uy
- Faks: (0371) 233-69-64. Uzluksiz.
- E-mail: info@uzdon.uz. Uzluksiz.

3. Xizmat ko`rsatish.

3.1. Ish vaqti.

Ish kunlarida 9:00 dan 18:00 gacha.

3.2. Kutish shartlari.

Murojaat kelgan vaqtiga asosan: birinchi kelganga - birinchi xizmat asosi, shuningdek, masalaning murakkabligi, qoshimcha qaror qabul qilish zarur bo'lgandamutaxassislarni jalb etish va soha ichiga harakatlanuvchi, shu jumladan, zarur materiallarni to'plash uchun joylarga chiqish asosida amalga oshiriladi.

4. Xizmat ko`rsatish tartibi.

4.1. Zaruriy hujjatlar. Tashish ham

Murojaat "O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasiveb-saytiga (<http://uzdon.uz/uz/content/egovernment/feedbacks/>) tashrif buyurganingizda onlayn tarzda ham qabul qilinadi.

Onlayn tarzda xizmatdan foydalanishda veb-saytigagijadvalga quyidagima'lumotlarni kiritish kerak:

1. Familiyasi, ismi va otasining ismi.
2. E-mail.
3. Xalqaro kod bilan telefon raqami
4. Pochta indeksi, yashash manzili.
6. Murojaat mazmuni.
7. Rahbar qabuliga shaxsingizni tasdiqlovchi hujjat - pasport yoki harbiy bilet bilan qabul qilinadi.

4.2. Pulli xizmatlar.

Xizmat ko`rsatish bepul.

4.3. Davlat xizmatini ko`rsatish bosqichlari.

1-bosqich. Kompaniya devonxonasida murojaatni ro'yxatdano'tkazish (iltimos, taklif yoki shikoyat, va hokazo).

2-Bosqich. Murojaatni ko'rib chiqish va qaror qabul qilish . Ba'zihollarda arizachi ishtirokida.

3-bosqich. Arizachiga qabul qilinganqarorni jo'natish.

4.4. Davlat xizmatiniko`rsatishning kompaniya ichki tartibi.

Davlat xizmatini ko`rsatishning kompaniya ichki tartibi quyidagilardan iborat:

1. Kompaniya devonxonasida pochta tarmog'i, elektron pochta yoki ushbu reglamentning 4.1-bandida belgilangan ma'lumotlarga ega keltirilgan xat ro'yxatdan o'tkaziladi.

2. Bir ish kuni davomida ishlar boshqarmasi xodimi mas'ul bo'lim xodimlari bilan birga murojaatnio'rganib chiqib tegishlitaklifni rahbarga kiritadi. Tegishli ko'rsatma olingandan so'ng ijro uchun yuboriladi. Zaruriy hollarda qo'shimch o'rganish talab etiladi.

3. Ijrochi 15 ish kuni davomida murojaatni ko'rib chiqish tegishli taklifni rahbarga kiritadi. Ba'zi hollarda arizachi ishtirokida o'rganib chiqiladi. Qo'shimch o'rganish talab etilsa 30 ish kuni davomida murojaatni ko'rib chiqiladi.

4. Ijrochi 2 ish kuni davomida murojaatchi va murojaat kelib tushgan tashkilotga javob xati loyixasini tayyorlaydi.

5. Devonxona xodimlari 2 ish kuni davomida murojaat bo'yicha xat yuboradi va xatni nazoratdan oladi.

4.5. Rad etish asosi.

- murojaatda ushbu reglamentning 4.1-bandida belgilangan ma'lumotlar etarli bo'lmaganda;
- xizmat yoki maxfiy ma'lumotlarni o'z ichiga olgan ma'lumotni olish uchun arizachining hujjatlashtirilgan huquqlari yo'qligi;
- odob doirasidan tashqari yoki xaqorat tarzidagi tajovuzkorlikni o'z ichiga olgan murojaatlar bo'lishi;
- oldindan berilga javob bo'yicha qayta murojaat qilinganda.

5. Murojaat sifatini ta'minlash

5.2. Qoniqarsiz bajarilgan murojaatlar.

O'zbekiston Respublikasining «Fuqarolarmurojaati to'g'risida»gi Qonungako'ra fuqarolar murojaatlari natijalari bo'yicha etirozlarini yuqori organlar yoki to'g'ridan-to'g'ri shikoyatini ko'rib chiqish asossiz rad etilganligi ustidan shikoyat qilish huquqiga ega.

Davlat xizmatini taqdim etish reqlamenti
"Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish"

