

"O`zdonmahsulot" AK

Murojaatlar uchun

To`liq nomi:

"O`zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi

Qisqa nomi:

"O`zdonmahsulot" AK

BOG`LANISH:

Toshkent sh., Abay k-si, 6-uy

e-mail: info@uzdon.uz

faks: 78-777-25-25 (1)

Ish kunlari:

dushanba - juma, 9:00 - 18:00

Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha yagona telefon raqami:

78-777-25-25

ish vaqti: 9:00 - 18:00

2024 yil I chorak yakunlari bo'yicha yagona telefon raqamiga kelib tushgan murojaatlar monitoringi

Kelib tushgan murojaatlar	Murojaatlar soni	Rahbariyat muhokamasiga kiritilgan	Murojaatdan qoniqish bahosi	Mas'ul xodimga yo'naltirilgan	Murojaatdan qoniqish bahosi
Jismoniy shaxsdan	6	0	0	6	5
Yuridik shaxsdan	4	0	0	4	5
Jami:	10	0		10	

Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha yagona telefon raqami orqali murojaatlarni ko'rib chiqish reglamenti

I. Umumiy qoidalar

- Ushbu Tartib «O`zdonmahsulot» AK telefon aloqasining maxsus liniyasi (keyingi o`rinlarda — «Yagona telefon») orqali tushadigan murojaatlar bo'yicha ish yuritish tartibini belgilaydi.
 - «O`zdonmahsulot» AK va tizim tashkilotlariga tegishli bo'lgan masalalar bo'yicha murojaatlarini olish, umumlashtirish va belgilangan tartibda ko'rib chiqish yagona telefon tashkil etishning asosiy maqsadlari hisoblanadi.
 - «Yagona telefon» orqali kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha murojaatlar qabul qilinadi.
 - « Yagona telefon» orqali murojaatlar dushanba — juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09.00 dan 13.00 gacha va 14.00 dan 18.00 gacha qabul qilinadi.
- #### II. « Yagona telefon» orqali tushadigan murojaatlarni qabul qilish va rasmiylashtirish
- « Yagona telefon» orqali tushayotgan murojaatlar «O`zdonmahsulot» AK ishlar boshqarmasi tomonidan qabul qilinadi.
 - « Yagona telefon » orqali qo'ng'iroqlarga javob berishda mas'ul xodim: familiyasini, ismini, otasining ismini, egallab turgan lavozimini aytishi; qo'ng'iroq qilgan shaxsga «Yagona telefon» kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha murojaatlar qabul qilish uchun ishlashini tushuntirishi, shuningdek qasddan yolg'on ma'lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'lishini ma'lum qilishi; qo'ng'iroq qilgan shaxsga ushbu Tartibning 9-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlarni ma'lum qilishni taklif etishi shart.

7. «Yagona telefon» orqali tushayotgan murojaatlarni to'plash va umumlashtirish uchun telefondagi so'zlashuvlarni yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefon apparatlaridan foydalaniladi.

8. Barcha murojaatlar elektron manbaga yoziladi va saqlanadi.

9. « Yagona telefon » orqali murojaat qilishda fuqarolar familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni, javob yuborilishi kerak bo'lgan pochta manzilini, qayta bog'lanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

10. « Yagona telefon » orqali tushgan murojaatlar «O'zdonmahsulot» AK ishlar boshqarmasi tomonidan umumlashtiriladi va ushbu Tartibning 1-ilovasiga muvofiq qaydlov (nazorat) varaqasi to'ldiriladi va devonxonaga ro'yxatga olish uchun topshiriladi.

11. « Yagona telefon » orqali murojaatini qaydlov (nazorat) varaqasi «O'zdonmahsulot» AK devonxonasiga kelib tushgandan so'ng elektron xujjat aylanish tizimiga kiritiladi va tegishli qabulxonaga yo'llanadi.

12. Ushbu Tartibning 9-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi.

III. « Yagona telefon » orqali tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish

13. « Yagona telefon » orqali tushgan murojaatlar masalasiga qarab tegishli bo'lib va boshqarma xodimlari tomonidan ko'rib chiqilishi shart.

Zarur hollarda murojaatda ko'rsatilgan holat bo'yicha fuqaroni jalb etgan holda joyning o'ziga chiqib o'rganilishi mumkin.

Murojaatni ko'rib chiqishni g'ayriqonuniy ravishda rad etish, murojaatni ko'rib chiqish muddatini uzurli sabablarsiz buzish, asoslantirilmagan, qonunga xilof qarorlar qabul qilish yohud fuqaroning shaxsiy hayoti bilan bog'liq ma'lumotlarni oshkor qilish, shuningdek fuqarolar murojaatlari haqidagi qonunchilikni boshqacha tarzda buzish, bunga yo'l qo'ygan mansabdor shaxslarga nisbatan qonunchilikda belgilangan tartibda intizomiy jazo choralarning qo'llanilishiga olib keladi.

14. Ko'rib chiqilishi «O'zdonmahsulot» AK vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha « Yagona telefon » orqali murojaatlar tushgan taqdirda, mas'ul xodim tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

15. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha shaxslarning xatti-harakatida jinoyat alomatlari mavjudligi aniqlangan hollarda ish hujjatlarini «O'zdonmahsulot» AK maxsus bo'limiga taqdim etiladi.

16. Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqishda fuqarolarning shaxsiy hayotiga doir ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek davlat siri yoxud qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sir hisoblangan ma'lumotlar va agar fuqarolarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo'lsa, boshqa axborotlar oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

17. Fuqarolar murojaatlari kompaniya Boshqaruv Raisi, uning o'rinbosari rezolyutsiyasiga muvofiq Kompaniya ijroiya apparati boshqarma va bo'limlarining mutaxassislari tomonidan joyiga bormasdan turib zarur hujjat va ma'lumotlar talab qilib olingan holda yoki bevosita joyiga chiqib ko'rib chiqilishi mumkin.

Qarori yoxud xatti-harakati yoki harakatsizligi ustidan shikoyat qilinayotgan murojaatlardan tashqari fuqarolarning boshqa murojaatlari kompaniya tasarrufidagi tegishli korxonalar va tashkilotlarga ko'rib chiqish uchun yuboriladi.

18. Kompaniya ijroiya apparatiga « Yagona telefon » orqali fuqarolardan kelib tushgan barcha murojaatlar Ishlar boshqarmasi tomonidan nazoratga olinadi.

19. Murojaatlar kompaniyaga kelib tushgan kundan boshlab bir oy ichida, qo'shimcha o'rganish va tekshirishlar talab etilmaydigan hollarda 15 kun ichida ko'rib chiqiladi.

murojaatni hal etish uchun maxsus tekshiruv o'tkazish, qo'shimcha materiallar to'plash yohud boshqa choralarni ko'rish talab etilsa, ularni ko'rib chiqish muddati istisno tariqasida kompaniya rahbariyati tomonidan muallif habardor qilingan holda, bir oydan ko'p bo'lmagan muddatga uzaytirilishi mumkin. Bunda murojaatlarni ko'rib chiqish umumiy muddati ikki oydan oshmasligi kerak.

20. Fuqaro murojaatini ko'rib chiqib undagi masalalar hal etilgandan so'ng, qabul qilingan qarorlar haqida murojaat etuvchiga yozma ravishda javob xati yo'llanadi.

Murojaatga og'zaki javob berilgan va murojaat qilgan fuqaro o'ziga javob xati yuborilishi shart emasligini yozma ma'lum qilgan hollarda bu haqida ro'yxat kartochkasiga tegishli yozuv kiritiladi.

21. Murojaatni nazoratdan chiqarish maqsadida murojaatni ko'rib chiqilishi jarayonida olingan materiallar asosida mas'ul ijrochi tomonidan topshiriq bergan rahbarga murojaatni ko'rib chiqish natijasi haqida axborot beriladi.

Murojaat topshiriq bergan kompaniya rahbariyati tomonidan nazoratdan chiqariladi va shundan so'ng murojaat yakunlangan hisoblanadi.

22. Murojaatlarni ko'rib chiqish bilan bog'liq barcha hujjatlar Ishlar boshqarmasiga saqlash uchun topshiriladi.

IV. Yakunlovchi qoidalar

23. Fuqarolar o'zlarining murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqish asossiz rad etilishi ustidan o'rnatilgan tartibida yuqori turuvchi organga shikoyat qilishga haqlidirlar.

24. « Yagona telefon » orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga rioya qilinishi uchun qonun hujjatlariga muvofiq shaxsan javob beradilar.

25. Ushbu Tartibni buzilishida aybdor bo'lgan shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq javob beradilar.

Yagona ishonch telefoni:

78-777-25-25 (0)

ish vaqti: 9:00 - 18:00

2024 yil I chorak yakunlari bo'yicha yagona ishonch telefon raqamiga kelib tushgan murojaatlar monitoringi

Kelib tushgan murojaatlar	Murojaatlar soni	Rahbariyat muhokamasiga kiritilgan	Murojaatdan qoniqish bahosi	Mas'ul xodimga yo'naltirilgan	Murojaatdan qoniqish bahosi
Jismoniy shaxsdan	6	0	0	6	5
Yuridik shaxsdan	4	0	0	4	5
Jami:	10	0		10	

Kompaniya yagona ishonch telefon raqami orqali berilgan murojaatlarni ko'rib chiqish reglamenti

I. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Tartib «O'zdonmahsulot» AK telefon aloqasining maxsus liniyasi (keyingi o'rinlarda — «Ishonch telefoni») orqali tushadigan fuqarolar murojaatlari bo'yicha ish yuritish tartibini belgilaydi.

2. «O'zdonmahsulot» AK va tizim tashkilotlariga tegishli bo'lgan masalalar bo'yicha fuqarolarning murojaatlarini olish, umumlashtirish va belgilangan tartibda ko'rib chiqish «Ishonch telefoni»ni tashkil etishning asosiy maqsadlari hisoblanadi.

3. «Ishonch telefoni» orqali fuqarolarning ariza, taklif va shikoyat ko'rinishidagi murojaatlari qabul qilinadi.

4. «Ishonch telefoni» orqali tushayotgan murojaatlar dushanba — juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09.00 dan 13.00 gacha va 14.00 dan 18.00 gacha qabul qilinadi.

II. «Ishonch telefoni» orqali tushadigan murojaatlarni qabul qilish va rasmiylashtirish

5. «Ishonch telefoni» orqali tushayotgan murojaatlar «O'zdonmahsulot» AK ishlar boshqarmasi tomonidan qabul qilinadi.

6. «Ishonch telefoni» orqali telefon qo'ng'iroqlariga javob berishda mas'ul xodim:

familiyasini, ismini, otasining ismini, egallab turgan lavozimini aytishi;

qo'ng'iroq qilgan shaxsga «Ishonch telefoni» fuqarolardan arizalar, takliflar va shikoyatlarni qabul qilish uchun ishlashini tushuntirishi, shuningdek qasddan yolg'on ma'lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'lishini ma'lum qilishi;

qo'ng'iroq qilgan shaxsga ushbu Tartibning 9-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlarni ma'lum qilishni taklif etishi shart.

7. «Ishonch telefoni» orqali tushayotgan murojaatlarni to'plash va umumlashtirish uchun telefondagi so'zlashuvlarni yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefon apparatlaridan foydalaniladi.

8. Fuqarolarning barcha murojaatlari elektron manbaga yoziladi va saqlanadi.

9. «Ishonch telefoni» orqali murojaat qilishda fuqarolar familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni, javob yuborilishi kerak bo'lgan pochta manzilini, qayta bog'lanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

10. «Ishonch telefoni» orqali tushgan murojaatlar «O'zdonmahsulot» AK ishlar boshqarmasi tomonidan umumlashtiriladi va ushbu Tartibning 1-ilovasiga muvofiq qaydlov (nazorat) varaqasi to'ldiriladi va devonxonaga ro'yxatga olish uchun topshiriladi.

11. Fuqarolarning «Ishonch telefoni» orqali murojaatini qaydlov (nazorat) varaqasi «O'zdonmahsulot» AK devonxonasiga kelib tushgandan so'ng elektron xujjat aylanish tizimiga kiritiladi va tegishli qabulxonaga

yo'llanadi.

12. Ushbu Tartibning 9-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi.

III. «Ishonch telefoni» orqali tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish

13. «Ishonch telefoni» orqali tushgan murojaatlar masalasiga qarab tegishli bo'lib va boshqarma xodimlari tomonidan ko'rib chiqilishi shart.

Zarur hollarda murojaatda ko'rsatilgan holat bo'yicha fuqaroni jalb etgan holda joyning o'ziga chiqib o'rganilishi mumkin.

Murojaatni ko'rib chiqishni g'ayriqonuniy ravishda rad etish, murojaatni ko'rib chiqish muddatini uzurli sabablarsiz buzish, asoslantirilmagan, qonunga xilof qarorlar qabul qilish yohud fuqaroning shaxsiy hayoti bilan bog'liq ma'lumotlarni oshkor qilish, shuningdek fuqarolar murojaatlari haqidagi qonunchilikni boshqacha tarzda buzish, bunga yo'l qo'ygan mansabdor shaxslarga nisbatan qonunchilikda belgilangan tartibda intizomiy jazo choralarning qo'llanilishiga olib keladi.

14. Ko'rib chiqilishi «O'zdonmahsulot» AK vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha «Ishonch telefoni» orqali murojaatlar tushgan taqdirda, mas'ul xodim tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

15. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha shaxslarning xatti-harakatida jinoyat alomatlari mavjudligi aniqlangan hollarda ish hujjatlarini «O'zdonmahsulot» AK maxsus bo'limiga taqdim etiladi.

16. Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqishda fuqarolarning shaxsiy hayotiga doir ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek davlat siri yoxud qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sir hisoblangan ma'lumotlar va agar fuqarolarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo'lsa, boshqa axborotlar oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

17. Fuqarolar murojaatlari kompaniya Boshqaruv Raisi, uning o'rinbosari rezolyutsiyasiga muvofiq Kompaniya ijroiya apparati boshqarma va bo'limlarining mutaxassislari tomonidan joyiga bormasdan turib zarur hujjat va ma'lumotlar talab qilib olingan holda yoki bevosita joyiga chiqib ko'rib chiqilishi mumkin.

Qarori yoxud xatti-harakati yoki harakatsizligi ustidan shikoyat qilinayotgan murojaatlardan tashqari fuqarolarning boshqa murojaatlari kompaniya tasarrufidagi tegishli korxon va tashkilotlarga ko'rib chiqish uchun yuboriladi.

18. Kompaniya ijroiya apparatiga «Ishonch telefoni» orqali fuqarolardan kelib tushgan barcha murojaatlar Ishlar boshqarmasi tomonidan nazoratga olinadi.

19. Murojaatlar kompaniyaga kelib tushgan kundan boshlab bir oy ichida, qo'shimcha o'rganish va tekshirishlar talab etilmaydigan hollarda 15 kun ichida ko'rib chiqiladi.

murojaatni hal etish uchun maxsus tekshiruv o'tkazish, qo'shimcha materiallar to'plash yohud boshqa choralarni ko'rish talab etilsa, ularni ko'rib chiqish muddati istisno tariqasida kompaniya rahbariyati tomonidan muallif habardor qilingan holda, bir oydan ko'p bo'lmagan muddatga uzaytirilishi mumkin. Bunda murojaatlarni ko'rib chiqish umumiy muddati ikki oydan oshmasligi kerak.

20. Fuqaro murojaatini ko'rib chiqib undagi masalalar hal etilgandan so'ng, qabul qilingan qarorlar haqida murojaat etuvchiga yozma ravishda javob xati yo'llanadi.

Murojaatga og'zaki javob berilgan va murojaat qilgan fuqaro o'ziga javob xati yuborilishi shart emasligini yozma ma'lum qilgan hollarda bu haqida ro'yxat kartochkasiga tegishli yozuv kiritiladi.

21. Murojaatni nazoratdan chiqarish maqsadida murojaatni ko'rib chiqilishi jarayonida olingan materiallar asosida mas'ul ijrochi tomonidan topshiriq bergan rahbarga murojaatni ko'rib chiqish natijasi haqida axborot beriladi.

Murojaat topshiriq bergan kompaniya rahbariyati tomonidan nazoratdan chiqariladi va shundan so'ng murojaat yakunlangan hisoblanadi.

22. Murojaatlarni ko'rib chiqish bilan bog'liq barcha hujjatlar Ishlar boshqarmasiga saqlash uchun topshiriladi.

IV. Yakunlovchi qoidalar

23. Fuqarolar o'zlarining murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqish asossiz rad etilishi ustidan o'rnatilgan tartibda yuqori turuvchi organga shikoyat qilishga haqlidirlar.

24. «Ishonch telefoni» orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga rioya qilinishi uchun qonun hujjatlariga muvofiq shaxsan javob beradilar.

25. Ushbu Tartibni buzilishida aybdor bo'lgan shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq javob beradilar.