

“ТАСДИҚЛАЙМАН”
“Ўзбеккўмир” АЖ
Бош директори
Кузнецов В.В



«_____» 2021г.

“Ўзбеккўмир” акциядорлик жамияти томнидан жисмоний ва юридик шахсларнинг мавжуд муаммолари бўйича мурожаатларини “ишонч телефони”орқали қабул қилиш, расмийлаштириш ва қўриб чиқиш тартиби тўғрисида”

НИЗОМ

I-боб. Умумий қоидалар

1. Ушбу Низом Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Конуни ва Ўзбекистон Республикасининг Вазирлар Маҳкамасининг “Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарорининг “Намунавий Низом” талабларига асосан алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш, уларнинг ишлаш тартиби, улар орқали жисмоний ва юридик шахслардан тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва қўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомда “Ишонч телефони” орқали:

ариза - хукукларни, эркинликларни ва конуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам курсатиш тугрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

таклиф - давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни уз ичига олган мурожаат;

шикоят - бузилган хукукларни, эркинликларни тиклаш ва конуний манфаатларни химоя килиш тугрисидаги талаб баён этилган мурожаат.

3. “Ўзбеккўмир” АЖнинг “Ишонч телефони” орқали келадиган мурожаатлар оғзаки қабул қилинади.

4. “Ўзбеккўмир” АЖнинг “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва қўриб чиқилади.

5. “Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

6. “Ишонч телефони”нинг иш фаолиятида экани ҳақидаги маълумот, мурожаатларни қабул қилиш тартиби жамиятнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилади.

7. “Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатлар душанба - жума кунлар (байрам ва дам олиш кунларидан ташқари) соат 09.00 дан 13.00 гача ва 14.00 дан 18.00 гача “Ўзбеккўмир” АЖнинг фуқаролар мурожаати учун масъул ходими томонидан қабул қилинади.

8. “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни куриб чиқиш Ўзбекистан Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги қонунида белгиланган муддатларда куриб чиқилади.

9. Таклифлар “Ўзбеккўмир” АЖнинг масъул ходимлари томонидан улар тушган кундан бошлаб бир ойгacha муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганиш талаб қилинадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклиф киритган шахсга ўн кун муддатда маълум қилинади.

10. Аризалар ва шикоятлар “Ўзбеккўмир” АЖнинг масъул ходимлари томонидан тушган кундан бошлаб бир ойгacha муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганиш ва текширишни талаб қилмайдиган аризалар ва шикоятлар эса — ўн беш кундан кечиктирилмасдан кўриб чиқилади.

II. “Ишонч телефони” орқали тушадиган мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш тартиби

11. “Ишонч телефони” орқали мурожаат + (99878) 148-30-03 ягона рақамига қўнғироқ қилиш орқали амалга оширилади.

12. “Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш учун жамиятнинг маъсул мутахассиси (Фуқаролар мурожаатлар билан ишлаш)га юклатилади

13. “Ишонч телефони” орқали тушаётган “Ўзбеккўмир” АЖ ваколати доирасидаги мурожаатларни туплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сузлашувларни ёзиш функцияси билан жихозланган телефон аппаратларидан фойдаланилиши мумкин.

14. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилишда жисмоний шахснинг фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, жавоб юборилиши керак булган почта манзилини, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек мурожаатнинг мохияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

15. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилишда тадбиркорлик субъектлари фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, ўзлари ифодалайдиган тадбиркорлик субъектининг номини, СТИРни, жавоб юборилиши керак булган почта манзилини, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек мурожаатнинг мохияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

16. Қабул қилинган мурожаат бўйича уша куннинг ўзида жамиятнинг мурожаатлар билан ишлаш булими масъул ходими томонидан “назорат

карточкаси” тўлдирилади. Мурожаатлар маъзмунига қараб “Ўзбеккўмир” АЖНИНГ масъул ходимлари томонидан кўриб чиқилади.

17. Мурожаат кўриб чиқилганидан сўнг хамда масалага мохият жихатидан ечим топилгач, мурожаатчига у мурожаат қилган пайтда қандай қабул қилишни истаган булса, худди шундай шаклда жавоб юборилади.

18. Мурожаат раҳбар ёки раҳбар ўринбосари лавозимидағи шахс томонидан назорат ва ижродан ечилади.

III. “Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатларни

куриб чиқиш тартиби

19. “Ишонч телефони” орқали мурожаатларини қабул қилган “Ўзбеккўмир” АЖНИНГ масъул ходимлари мурожаатларни куриб чиқиш натижалари бўйича уларнинг бажарилишини назорат қилишлари шарт.

20. Кўриб чиқилиши “Ўзбеккўмир” АЖНИНГ ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича “ишонч телефони” орқали мурожаатлар тушган тақдирда. “Ўзбеккўмир” АЖНИНГ масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

21. Мурожаатни куриб чиқкан масъул ходимлар томонидан мурожаатчига кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-мохияти тўғрисида ёзма шаклда хабар бериши шарт.

Мурожаатчига берилган ёзма жавобни нусхаси “Ўзбеккўмир” АЖДА сақланади.

IV. Якунловчи қоидалар

22. “Ишонч телефони” орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига риоя қилиниши учун қонун хужжатларига мувофик шахсан жавоб берадилар.

23. Ушбу Низом бузилишида айбор булган шахслар қонун хужжатларига мувофик жавобгардир.

24. Дафтарнинг тегишли булимларини тулдиришда қисқартириб ёзишга йўл қуйилмайди.

25. Дафтарнинг иккинчи устунига мурожаат қабул қилинган сана тўғрисидаги маълумотлар киритилади.

26. Дафтарнинг учинчи устунига мурожаат қилувчнинг фамилияси, исми, отасининг исми ва манзили тўғрисидаги маълумотлар киритилади. Мурожаат килувчнинг почта манзилини курсатишдан ташкари. мурожаат килувчининг боғланиш телефони мавжуд булганда унинг телефон раками хам учинчи устунда курсатилади.

27. Дафтарнинг бешинчи устунида мурожаатни кабул қилган масъул шахснинг фамилияси. исми, отасининг исми ва лавозими курсатилади.

28. Дафтарнинг олтинчи устунида кабул қилинган мурожаат бажариш учун кимга ва качон юборилганлиги курсатилади.

Кириллди:

АКТЫ башлиғи

Will

Ш.Нигматуллин

Келишилди:

Юридик бўлими бошлиғи

ИГИ

А.Закиров

М ва ИХБ бошлиғи

Ш.Бегматов

ИИНБ баштиғи

-M. Rafat B-
06/14

Ш.Хасанов