

«ТАСДИҚЛАЙМАН»

“Ўзметкомбинат” АЖ

Бошқарув раиси-бош директор


Р.Х.Пирматов

2021й. «15» 04

**“Ўзметкомбинат” АЖда жисмоний
ва юридик шахслардан ариза, шикоят, таклиф ва турли хил
масалалардаги мурожаатларни қабул қилиш бўйича ишонч телефони тўғрисида**

Н И З О М

I. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР

1. Ушбу Низом жисмоний ва юридик шахсларнинг телефон алоқаси орқали аризалари, шикоятлари, таклифлари ва турли хил масалалардаги мурожаатларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди (кейинги ўринларда – “ишонч телефони” деб юритилади).

2. “Ишонч телефони”ни ташкил этишнинг асосий вазифалари юридик ва жисмоний шахсларнинг қуйидаги мурожаатларини белгиланган тартибда қабул қилиш, умумлаштириш ва кўриб чиқишдан иборат:

-комбинат мансабдор шахсларининг ноқонуний ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) тўғрисида;

-комбинатнинг меъёрий ва маҳаллий ҳужжатларининг жисмоний ва юридик шахслар фаолиятига, шунингдек бошқа масалаларга салбий таъсири.

3. “Ишонч телефони” орқали қабул қилинади:

ариза – ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

таклиф — давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

шикоят — бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

4. “Ишонч телефони” жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича бўлимига ўрнатилган.

5. “Ишонч телефони” орқали келиб тушаётган мурожаатлар соат 09-00 дан 13-00 гача ва 14-00 дан 18-00 гача душанба-жума кунлари (байрам кунлари бундан мустасно) мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлими ходими томонидан қабул қилинади.

6. Ариза ва шикоятлар тушган кундан бошлаб бир ой ичида, қўшимча ўрганиш ва текширишни талаб этмайдиганлар - ўн беш кундан кечиктирмай кўриб чиқилади.

7. Таклифлар келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб қиладиган таклифлар эса бундан мустасно.

Ариза ёки шикоятни кўриб чиқиш учун текширув ўтказиш, қўшимча материаллар талаб қилиш ёки бошқа чораларни кўриш зарур бўлган ҳолларда, ариза ёки шикоятни кўриб чиқиш муддати истисно тариқасида “Ўзметкомбинат” АЖ бошқаруви раиси – бош директор томонидан бир ойдан ошмаган муддатга узайтирилиши мумкин, бу

ҳақда ариза ёки шикоят юборган шахсга хабар юборилади.

II. “ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ” ОРҚАЛИ КЕЛИБ ТУШАЁТГАН МУРОЖААТЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ ВА РАСМИЙЛАШТИРИШ ТАРТИБИ

8. “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар +99870 913-16-02 телефон рақамига кўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади.

9. “Ишонч телефони” орқали телефон кўнғироқларига жавоб берганда, мурожаатларни қабул қилиш бўлими ходимининг мажбурияти:

-фамилияси, исми, отасининг исмини айтиши;

-кўнғироқ қилувчига “ишонч телефони” фақат ундан ариза, таклиф ва шикоятларни олиш учун фаолият кўрсатиши, шунингдек билиб туриб ёлгон маълумот бериш қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши керак;

кўнғироқ қилувчига ушбу Низомнинг 12-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни тақдим қилишни таклиф этиш.

10. “Ишонч телефони” орқали келиб тушаётган мурожаатларни тўплаш ва қайта ишлаш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.

11. Барча мурожаатлар электрон воситага ёзилади ва бир йил давомида сақланади.

12. “Ишонч телефони” орқали мурожаат этилганда жисмоний ва юридик шахслар фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилини, қайта алоқа учун телефон рақамини, шунингдек мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён этиши шарт.

13. Мурожаатлар билан ишлаш бўлими ходими томонидан “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар ушбу Низомнинг 1-иловасига мувофиқ шакл бўйича расмийлаштирилади ва мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ташкил этилган ишчи гуруҳга (кейинги ўринларда-ишчи гуруҳ) киритилади.

14. Ушбу Низомнинг 12-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатга олинмайди ва кўриб чиқилмайди.

15. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўлими ходими томонидан қабул қилинган мурожаат бўйича шу куни ушбу Низомнинг 2-иловасига мувофиқ шакл бўйича “назорат картаси” тўлдирилади.

III. “ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ” ОРҚАЛИ КЕЛИБ ТУШАЁТГАН МУРОЖААТЛАРНИ КўРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

16. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ташкил этилган ишчи гуруҳ томонидан кўриб чиқилади.

Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолатлар мурожаат этувчини жалб этган ҳолда жойига бориб ўрганилиши мумкин.

17. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича ходим мурожаатни кўриб чиқиш натижалари бўйича қабул қилинган қарор ижросини назорат қилиши шарт.

18. Комбинат мансабдор шахсларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан келиб тушган мурожаатларни бевосита ушбу шахсларга кўриб чиқиш мажбуриятини юклаш тақиқланади.

19. “Ишонч телефони” орқали комбинат раҳбарияти ваколатига киритилмаган масалалар юзасидан мурожаатлар келиб тушган тақдирда, ишчи гуруҳ томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилиб, тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия этилади.

20. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўйича ишчи гуруҳ мурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг моҳияти тўғрисида хабардор қилиши шарт.

21. Мурожаатлар билан ишлаш бўлими ходими жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, қонуний манфаатларининг бузилишига олиб келаётган сабабларни ўз вақтида аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида белгиланган тартибда аризалар, таклифлар ва шикоятлар ҳисоботини юритади, уларни умумлаштириб, таҳлил қилади.

IV. ЯКУНИЙ ҚОИДАЛАР

22. Ишонч телефони орқали олинган маълумотлар билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг қонун ҳужжатларига мувофиқ махфийлигига риоя этилиши учун шахсан жавобгар бўладилар.

23. Ушбу низомни бузганликда айбдор шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавобгар бўладилар.

Бошқарув раисининг умумий
масалалар бўйича ўринбосари

А.Шарипов

Жисмоний ва юридик шахсларнинг
мурожаатлари билан ишлаш бўлими
бошлиғи

Ф.Мавлянов

Юридик департамент
директори

А.Бадалбаев