Xizmat ko‘rsatish reglamenti
«Umumiy murojaatlar: +998 (71) 140-76-50»

1. Xizmat tafsifi (pasporti)

1.1. Xizmat nomi
“O’zavtosanoat” AK “Umumiy murojaatlar” orqali fuqarolar murojaatlarini qabul qilish

1.2. Xizmat natijasi
Ko‘rib chiqish “O‘zavtosanoat” AK vakolatiga kiradigan fuqaro murojaatlarini qabul qilish.

1.3. “O‘zavtosanoat” AKning Xizmat ko‘rsatuvchi organlari va blankalar olish joyi

1.4. Huquqiy asoslar
“Fuqarolar murojaatlari to‘g‘risida” O‘zbekiston Respublikasi qonuni.

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar
Yuridik va jismoniy shaxslar - O‘zbekiston Respublikasi fuqarolari, hamda xorijiy davlat fuqarolari va fuqarosi yo‘q shaxslar.

1.6. So‘rovnomani topshirish muddati
Dushanba – Juma, bayram kunlaridan tashqari, 08:00-18:00 gacha.

1.7. Bajarish muddati
Murojaatlar “Fuqarolar murojaatlari to‘g‘risida” O‘zbekiston Respublikasi Qonunida belgilangan muddatlarda ko‘rib chiqiladi.

2. Xizmatdan foydalanuvchilarga ma'lumot berish

2.1. Ma'lumotlarning tarkibi va hajmi
Berilayotgan ma'lumotlarning tarkibi va hajmi murojaatlar ko‘rib chiqilishi yakuni bo‘yicha belgilanadi.

2.2. Keng ma'lumot berish
Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari tahlili to‘g‘risida ma'lumot berish www.uzavtosanoat.uz rasmiy saytida amalga oshiriladi.

2.3. So‘rov bo‘yicha ma'lumot berish
Xizmatdan, telefondan qo‘ng‘iroq qilish yo‘li bilan foydalaniladi.

2.4. Foydalanuvchi hujjatlarning blankalari (shakllari)
Umumiy murojaatlar “Murojaatlarni ro‘yxatga olish” kitobiga kiritiladi.

3. Xizmat ko‘rsatish

3.1. Ish vaqti
Dushanba – Juma, bayram kunlaridan tashqari, 08:00-18:00 gacha.

3.2. Kutish shartlari
Telefon orqali xizmat ko‘rsatish navbat bilan amalga oshiriladi.

4. Xizmat ko‘rsatish tartibi

4.1. Zarur hujjatlar
Xizmatdan foydalanish uchun “Umumiy murojaatlarga” qo‘ng‘iroq qilish kifoya. Murojaatlarda familiyasi (ismi, otasining ismi), fuqaroning yashash joyi to‘g‘risida ma'lumotlar ko‘rsatilishi, arizaning mohiyati, taklif yoki shikoyatlar kiritilgan bo‘lishi shart.

Murojaatlarda, familiyasi (ismi, otasining ismi), fuqaroning yashash joyi to‘g‘risida ma'lumotlar ko‘rsatilmagan bo‘lsa yoki ular to‘g‘risida yolg‘on ma'lumotlar berilgan bo‘lsa ular anonim hisoblanadi va ko‘rib chiqilmaydi.

4.2. Xizmat uchun to‘lov
Xizmat bepul.

4.3. Davlat xizmatlarini ko‘rsatish bosqichlari
Umumiy murojaatlar orqali xizmat ko‘rsatish, fuqarolar murojaatlari to‘g‘risidagi qonunchilik talablariga muvofiq amalga oshiriladi.

4.4. Davlat xizmatlarini ko‘rsatishning ichki idoraviy tartibi
Murojaatlar mutaxassis tomonidan qabul qilinadi, bu to‘g‘risida “Umumiy murojaatlar” orqali fuqarolardan tushgan murojaatlarni ro‘yxatga olish kitobiga kiritiladi.

“O‘zavtosanoat” AKga kelib tushgan fuqarolar murojaatlari, murojaatlarni ko‘rib chiqish majburiyati yuklatilgan mansabdor shaxs tomnidan ko‘rib chiqiladi.

Fuqarolar murojaatlarini har tomonlama va xolisona ko‘rib chiqish uchun qo‘shimcha ma'lumotlarga, ma'lumotnomalarga (spravkalarga) va materiallarga zaruriyat paydo bo‘lgan holatda, murojaatlarni ko‘rib chiqayotgan “O‘zavtosanoat” AKning mansabdor shaxsi, qo‘shimcha ma'lumotlar yig‘ishi mumkin.

Murojaat qilayotgan yoki boshqa shaxslarning ishtirokisiz murojaatlarni ko‘rib chiqish imkoniyati bo‘lmagan istisno holatlarda, ular “O‘zavtosanoat” AKning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirtirilishi mumkin.

Fuqarolar murojaatlari bo‘yicha qarorlarni “O‘zavtosanoat” AK boshqaruvi raisi yoki uning vakolatli o‘rinbosari imzolaydi.

4.5. Rad etish uchun asos
Agar bir necha bor qilingan murojaatlar asossiz, noqonuniy xarakterga ega bo‘lsa yoki ushbu murojaat bo‘yicha qaror qabul qilingan bo‘lsa murojaatlarni qabul qilish rad etilishi mumkin.

5. Sifat bilan ta'minlash

5.1. Sifat parametrlari

Ko‘rsatilgan xizmatning sifati qayta qilinayotgan murojaatlarning past ko‘rsatkichlari bilan belgilanadi.

5.2. Sifatsiz xizmatdan shikoyat qilish

“O‘zavtosanoat” AK tomonidan sifatsiz xizmat ko‘rsatilsa yoki xizmat ko‘rsatish tartibi bo‘zilgan holatda, xizmatdan foydalanuvchi qonunchilikda belgilangan tartibda shikoyat qilish huquqiga ega.