

Zamonaviy axborot texnologiyalarini qo'llagan holda "Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi" xizmatini ko'rsatish reglamenti

1. Xizmat tavsifi (pasporti)

1.1. Xizmat nomi

Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi

1.2. Xizmat natijasi

"Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasining Qonuniga muvofiq "OZAVTOSANOAT" AKda murojaatlarini qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek uning ko'rib chiqilishini nazorat qilish "OZAVTOSANOAT" AKning murojaatlar bilan ishlash uchun mas'ul bo'lgan tarkibiy bo'linmasi tomonidan amalga oshiriladi.

Elektron murojaatlar tushgan kunida bosib chiqariladi, ish vaqti tamom bo'lgandan keyin tushgan taqdirda esa – navbatdagi ish kunida qog'ozga bosib chiqariladi.

Yozma va elektron (qog'ozga bosib chiqarilgan) murojaatlar murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlar kiritiladi, murojaatning birinchi saxifasi quyi o'ng qismida ro'yxatga olish shtampini qo'yish bilan murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmada ro'yxatga olinadi.

Murojaat pochta orqali kelib tushganda konvertda murojaat va uning ilovalari borligi tekshiriladi.

Konvertda murojatning mavjud emasligi yoki uning uning yaroqsizlanganligi, shuningdek murojftda ko'rsatilgan ilovalarning yo'qligi aniqlanganda ikki nusxada dalolatnoma tuziladi, ulardan biri murojaatlar bilan ishlash bo'limida qoladi, ikkinchisi murojaat qiluvchiga konvertda ko'rsatilgan manzil bo'yicha jo'natiladi.

Og'zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash bo'limining rahbari yoki boshqa mas'ul xodim, shuningdek "O'ZAVTOSANOAT" AK tarkibiy bo'linmalarining rahbarlari yoki boshqa mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

"O'ZAVTOSANOAT" AK kelib tushgan murojaatlar tegishliligi bo'yicha boshqa davlat organiga yuborishi mumkin.

1.3. Xizmat ko'rsatish organlari va shakllarni olish joyi.

"O'ZAVTOSANOAT" AKga tegishli bo'lgan masalalarni "O'ZAVTOSANOAT" AK o'z zimmasiga oladi. Shakllarni "O'ZAVTOSANOAT" AK hamda uning rasmiy sati (uzavtosanoat.uz)dan olishingiz mumkin.

1.4. Huquqiy asoslar

Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risidagi NIZOM. "O'ZAVTOSANOAT" AKning 5-IB buyrug'i

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

Qonunga muvofiq O'zbekiston Respublikasi va xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo'lmagan shaxslar davlat organlariga murojaat qilish huquqiga ega.

1.6. Hujjatlarni topshirish muddati

Cheklanmagan

1.7. Bajarish muddati

Ariza yoki shikoyat masalani mazmuni bo'yicha hal etishi shart bo'lgan davlat organiga kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun mobaynida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari "O'ZAVTOSANOAT" AK rahbari tomonidan, istisno tariqasida, ko'pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

Taklif "O'ZAVTOSANOAT" AKga kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kun muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

Ayrim hollarda "O'ZAVTOSANOAT" AKning rahbari yoki uning o'rinbosarlari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular "O'ZAVTOSANOAT" AKga kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli muddatning oxirgi kuni dam olish va bayram kunlariga to'g'ri kelsa, navbatdagi ish kuni muddat tugaydigan kun hisoblanadi.

2. Xizmatni ko'rsatuvchilarga ma'lumot berish

2.1. Ma'lumotlarning tarkibi va hajmi

Rad javobini olgan holda, uning sabablarni tushuntirib berishni talab qilgan yuridik shaxslar ma'lumotlarida ko'rsatilgan pochta manzili, telefon aloqasi yoki faks orqali ishchi guruhga yozma murojaat qilishi mumkin.

2.2. Batafsil ma'lumot berish

Batafsil ma'lumotlarni "O'ZAVTOSANOAT" AKdan va "O'ZAVTOSANOAT" AKning rasmiy sayti (uzavtosanoat.uz)dan olishingiz mumkin.

2.3. So'rovnoma bo'yicha ma'lumot berish

Telefon orqali: 9-00 dan 18-00 gacha har qanday savol bo'yicha og'zaki konsultatsiya berish.

Pochta orqali yozma murojjat qilish;

Faks orqali: 9-00 dan 18-00 gacha so'rov bo'yicha yozma hujjatlarni jo'natish (3 varaqqacha).

Elektron pochta orqali: har qanday yozma so'rovlarni tekstning keng tarqalgan formatlarida sutkalab qabul qilish (oddiy tekst, DOC, RTF, PDF formatda ilova qilingan fayl yoki kelishuvga binoan, 9-00 dan 18-00 gacha yozma hujjatlarni odiy tekst formatida yoki DOC, RTF, PDF formatda ilova qilingan holda) yoki kelushuvga binoan boshqa formatda, hozirgi standartdagi jo'natishga tayyor fayllar, kerakli shakllar mavjud.

3. Xizmat ko'rsatish

3.1. Ish vaqti

Yozma murojaatlar uchun ish vaqti 9-00 dan 18-00 gacha. Dam olish kuni: shanba, yakshanba. Elektron murojaatlar uchun ish vaqti cheklanmagan.

4. Xizmat ko'rsatish tartibi

4.1. Kerakli (zarur) hujjatlar

Shaxsni tasdiqlovchi hujjat (pasport) yoki guvohnoma

4.2. Xizmat uchun to'lov.

Xizmat bepul

4.3. Davlat organlarining ichki idoraviy tartibi

“Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi O'zbekiston Respublikasining Qonuniga muvofiq “OZAVTOSANOAT” AKda murojaatlarini qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek uning ko'rib chiqilishini nazorat qilish “OZAVTOSANOAT” AKning murojaatlar bilan ishlash uchun mas'ul bo'lgan tarkibiy bo'linmasi tomonidan amalga oshiriladi.

Elektron murojaatlar tushgan kunida bosib chiqariladi, ish vaqti tamom bo'lgandan keyin tushgan taqdirda esa – navbatdagi ish kunida qog'ozga bosib chiqariladi.

Yozma va elektron (qog'ozga bosib chiqarilgan) murojaatlar murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlar kiritiladi, murojaatning birinchi saxifasi quyidagi qismida ro'yxatga olish shtampini qo'yish bilan murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmada ro'yxatga olinadi.

Murojaat pochta orqali kelib tushganda konvertida murojaat va uning ilovalari borligi tekshiriladi.

Konvertida murojatning mavjud emasligi yoki uning uning yaroqsizlanganligi, shuningdek murojftda ko'rsatilgan ilovalarning yo'qligi aniqlanganda ikki nusxada dalolatnoma tuziladi, ulardan biri murojaatlar bilan ishlash bo'limida qoladi, ikkinchisi murojaat qiluvchiga konvertida ko'rsatilgan manzil bo'yicha jo'natiladi.

Og'zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash bo'limining rahbari yoki boshqa mas'ul xodim, shuningdek “O'ZAVTOSANOAT” AK tarkibiy bo'linmalarining rahbarlari yoki boshqa mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

“O'ZAVTOSANOAT” AK kelib tushgan murojaatlar tegishliligi bo'yicha boshqa davlat organiga yuborishi mumkin.

4.4. Rad qilish uchun asos

Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

- Anonim xujjatlar;
- Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilga murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi xujjatlar mavjud bo'lmagan holatda;
- Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

Murojaatni anonim deb e'tirof etish murojaatlarni ko'rib chiqish bo'linmasi tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e'tirof etilganda bu haqda xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb e'tirof etish uchun asoslar ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb e'tirof etish to'g'risidagi xulosa murojaatlar bilan ishlovchi bo'linma rahbari yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Davlat organlarining «ishonch telefonlari»ga tushgan murojaatlar Qonunda va ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda anonim deb e'tirof etilishi mumkin.

Anonim deb e'tirof etilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijrodan olinadi.

Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma yoki tarkibiy bo'linma ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning rahbari yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud emasligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab ushbu murojaat ko'rib chiqilmaydi, bu haqda murojaat qiluvchi yozma ravishda xabardor qilinadi.

5. Sifat bilan ta'minlash

5.1. Sifatsiz xizmatlar uchun shikoyat

“O'zavtosanoat” AK rahbariyatiga tegishli xat jo'natish bilan, murojaatlar ko'rib chiqilmaganligi yuzasidan, kompaniyaning ishchi guruhi ustidan shikoyat qilish huquqiga ega.