

**Davlat xizmatini taqdim etish reglamenti**  
**"Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish"**

**1. Xizmat pasporti**

**1.1. Xizmat nomi**

Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish.

**1.2. Xizmat natijasi**

"O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi rasmiy saytiga "O'zdonmahsulot" aktsiyadorlik kompaniyasi faoliyati va vakolatlari bilan bog'liq talab qilinayotgan ma'lumotlarni <https://www.uzdon.uz/uz/content/about/faoliyati/> ssilkasi yordamida olishingiz mumkin.

**1.3. Xizmat ko'rsatish va blankalar olish joyi**

Xizmat ko'rsatish tashkiloti "O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi. Arizachining hohishiga ko'ra murojaat javobi og'zaki yoki talabnoma beruvchi tomonidan ko'rsatilgan telefon raqamiga bo'yicha berilishi mumkin. Bundan tashqari, yozma faks orqali, qog'oz shaklida pochta orqali yoki e-mail pochta orqali yuborilishi mumkin.

**1.3. Huquqiy asos.**

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2007 yil 23 avgustdagи «Davlat va xo'jalik boshqaruvi, mahalliy davlat hokimiyati organlarining axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda yuridik va jismoniy shaxslar bilan o'zaro hamkorligini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida»gi 181-son qarori.

**1.4. Xizmatdan foydalanuvchilar**

Jismoniy shaxslar (O'zbekiston Respublikasining rezident va norezidentlari), xizmatdan foydalanishdan manfaatdor shaxslar.

**1.5. Ijro muddati.**

Xizmat 30 ish kuni mobaynida off-layn tarzda ko'rsatiladi. Javob murojaatda ko'rsatilgan manzil bo'yicha yuboriladi.

**2. Xizmat oluvchilarni xabardor qilish.**

**2.1. Ma'lumot tarkibi va hajmi.**

"O'zdommahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi vakolatiga taalluqli va uning faoliyati doirasida tijorat va mahfiy bo'magan ma'lumotlar beriladi.

**2.2. Keng qamrovli xabardorlik.**

Xizmat haqida ma'lumot "O'zdommahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi veb-saytida mavjud.

**2.3. Murojaat bo'yicha axborort berish.**

- murojaat yoki ishonchli vakil orqali murojaat rahbar qabuli jadvaliga asosan ruxsatnoma orqali shaxsingizni tasdiqlovchi hujjat - passport yoki harbiy bilet bilan qabul qilinadi.

- xatlarni qabul qilish ish kunlarida 9:00 dan 18:00 gacha

- Telefon: 78-777-25-25 (0) (ish kunlarida).

- E-mail: 100011, Toshkent shaxar, Shayxontoxur tumani, Abay ko`chasi, 6-uy

- Faks: 78-777-25-25 (1) Uzluksiz.

- E-mail: info@uzdon.uz. Uzluksiz.

**3. Xizmat ko'rsatish.**

**3.1. Ish vaqtি.**

Ish kunlarida 9:00 dan 18:00 gacha.

**3.2. Kutish shartlari.**

Murojaat kelgan vaqtiga asosan: birinchi kelganga - birinchi xizmat asosi, shuningdek, masalaning murakkabligi, qoshimcha qaror qabul qilish zarur bo'lganda

mutaxassislarini jalg etish va soha ichiga harakatlanuvchi, shu jumladan, zarur materiallarni to'plash uchun joylarga chiqish asosida amalga oshiriladi.

#### **4. Xizmat ko'rsatish tartibi.**

##### **4.1. Zaruriy hujjatlar.**

Murojaat "O'zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi veb-saytiga <https://www.uzdon.uz/uz/content/egovernment/feedbacks/> tashrif buyurganingizda onlayn tarzda ham qabul qilinadi.

Onlayn tarzdagi xizmatdan foydalanishda veb-saytigagi jadvalga quyidagi ma'lumotlarni kiritish kerak:

1. Familiyasi, ismi va otasining ismi.
2. E-mail.
3. Xalqaro kod bilan telefon raqami
4. Pochta indeksi.
5. Yashash manzili.
6. Mavzu.
7. Murojaat mazmuni.
8. Rahbar qabuliga shaxsingizni tasdiqlovchi hujjat - pasport yoki harbiy bilet bilan qabul qilinadi.

##### **4.2. Pulli xizmatlar.**

Xizmat ko'rsatish bepul.

##### **4.3. Davlat xizmatini ko'rsatish bosqichlari.**

1-bosqich. Kompaniya devonxonasida murojaatni ro'yxatdan o'tkazish (iltimos, taklif yoki shikoyat, va hokazo).

2-bosqich. Murojaatni ko'rib chiqish va qaror qabul qilish. Ba'zi hollarda arizachi ishtirokida.

3-bosqich. Arizachiga qabul qilingan qarorni jo'natish.

##### **4.4. Davlat xizmatini ko'rsatishning kompaniya ichki tartibi.**

Davlat xizmatini ko'rsatishning kompaniya ichki tartibi quyidagilardan iborat:

1. Kompaniya devonxonasida pochta tarmog'i, elektron pochta yoki ushbu reglamentning 4.1-bandida belgilangan ma'lumotlarga ega keltirilgan xat ro'yxatdan o'tkaziladi.

2. Bir ish kuni davomida ishlar boshqarmasi xodimi mas'ul bo'lim xodimlari bilan birga murojaatni o'rganib chiqib tegishli taklifni rahbarga kiritadi. Tegishli ko'rsatma olingandan so'ng ijro uchun yuboriladi. Zaruruiy hollarda qo'shimcha o'rganish talab etiladi.

3. Ijrochi 15 ish kuni davomida murojaatni ko'rib chiqib, tegishli taklifni rahbarga kiritadi. Ba'zi hollarda arizachi ishtirokida o'rganib chiqiladi. Qo'shimch o'rganish talab etilsa 30 ish kuni davomida murojaatni ko'rib chiqiladi.

4. Ijrochi 2 ish kuni davomida murojaatchi va murojaat kelib tushgan tashkilotga javob xati loyixasini tayyorlaydi.

5. Devonxona xodimlari 2 ish kuni davomida murojaat bo'yicha xat yuboradi va xatni nazoratdan oladi.

##### **4.5. Rad etish asosi.**

- murojaatda ushbu reglamentning 4.1-bandida belgilangan ma'lumotlar yetarli bo'limganda;

- xizmat yoki maxfiy ma'lumotlarni o'z ichiga olgan ma'lumotni olish uchun arizachining hujjalashtirilgan huquqlari yo'qligi;

- odob doirasidan tashqari yoki xaqrarat tarzidagi tajovuzkorlikni o'z ichiga olgan murojaatlar bo'lishi;

- oldindan berilga javob bo'yicha qayta murojaat qilinganda.

## 5. Murojaat sifatini ta'minlash

### 5.2. Qoniqarsiz bajarilgan murojaatlar.

O'zbekiston Respublikasining «Fuqarolar murojaati to'g'risida»gi Qonunga ko'ra fuqarolar murojaatlari natijalari bo'yicha etirozlarini yuqori organlar yoki to'g'ridan-to'g'ri shikoyatini ko'rib chiqish asossiz rad etilganligi ustidan shikoyat qilish huquqiga ega.

