"O`zdonmahsulot" AK
Murojaatlar uchun

To`liq nomi:
"O`zdonmahsulot" aksiyadorlik kompaniyasi

Qisqa nomi:
"O`zdonmahsulot" AK

BOG`LANISH:
Toshkent sh., Abay k-si, 6-uy
e-mail: info@uzdon.uz
faks: 78-777-25-25 (1)

Ish kunlari:
dushanba - juma, 9:00 - 18:00

Kompaniya faoliyati masalalari boʻyicha yagona telefon raqami:

78-777-25-25
ish vaqti: 9:00 - 18:00

2024 yil I chorak yakunlari bo'yicha yagona telefon raqamiga kelib tushgan murojaatlar monitoringi

Kelib tushgan murojaatlar	Murojaatlar soni	Rahbariyat muhokamasiga kiritilgan	Murojaatdan qoniqish bahosi	Mas'ul xodimga yo'naltirilgan	Murojaatdan qoniqish bahosi
Jismoniy shaxsdan	6	0	0	6	5
Yuridik shaxsdan	4	0	0	4	5
Jami:	10	0		10	

Kompaniya faoliyati masalalari boʻyicha yagona telefon raqami orqali murojaatlarni koʻrib chiqish reglamenti

I. Umumiy qoidalar
1. Ushbu Tartib «Oʻzdonmahsulot» AK telefon aloqasining maxsus liniyasi (keyingi oʻrinlarda — «Yagona telefon») orqali tushadigan murojaatlar boʻyicha ish yuritish tartibini belgilaydi.
2. «Oʻzdonmahsulot» AK va tizim tashkilotlariga tegishli boʻlgan masalalar boʻyicha murojaatlarini olish, umumlashtirish va belgilangan tartibda koʻrib chiqish yagona telefon tashkil etishning asosiy maqsadlari hisoblanadi.
3. «Yagona telefon» orqali kompaniya faoliyati masalalari boʻyicha murojaatlar qabul qilinadi.
4. « Yagona telefon» orqali murojaatlar dushanba — juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09.00 dan 13.00 gacha va 14.00 dan 18.00 gacha qabul qilinadi.
II. « Yagona telefon» orqali tushadigan murojaatlarni qabul qilish va rasmiylashtirish
5. « Yagona telefon» orqali tushayotgan murojaatlar «Oʻzdonmahsulot» AK ishlar boshqarmasi tomonidan qabul qilinadi.
6. « Yagona telefon » orqali qoʻngʻiroqlarga javob berishda mas'ul xodim:
familiyasini, ismini, otasining ismini, egallab turgan lavozimini aytishi;
qoʻngʻiroq qilgan shaxsga «Yagona telefon» kompaniya faoliyati masalalari boʻyicha murojaatlar qabul qilish uchun ishlashini tushuntirishi, shuningdek qasddan yolgʻon ma'lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab boʻlishini ma'lum qilishi;
qoʻngʻiroq qilgan shaxsga ushbu Tartibning 9-bandida koʻrsatilgan axborot va ma'lumotlarni ma'lum qilishni taklif etishi shart.

7. «Yagona telefon» orqali tushayotgan murojaatlarni toʻplash va umumlashtirish uchun telefondagi soʻzlashuvlarni yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefon apparatlaridan foydalaniladi.
8. Barcha murojaatlar elektron manbaga yoziladi va saqlanadi.
9. « Yagona telefon » orqali murojaat qilishda fuqarolar familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi toʻgʻrisidagi ma'lumotlarni, javob yuborilishi kerak boʻlgan pochta manzilini, qayta bogʻlanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.
10. « Yagona telefon » orqali tushgan murojaatlar «Oʻzdonmahsulot» AK ishlar boshqarmasi tomonidan umumlashtiriladi va ushbu Tartibning 1-ilovasiga muvofiq qaydlov (nazorat) varaqasi toʻldiriladi va devonxonaga roʻyxatga olish uchun topshiriladi.
11. « Yagona telefon » orqali murojaatini qaydlov (nazorat) varaqasi «Oʻzdonmahsulot» AK devonxonasiga kelib tushgandan soʻng elektron xujjat aylanish tizimiga kiritiladi va tegishli qabulxonaga yoʻllanadi.
12. Ushbu Tartibning 9-bandida koʻrsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar roʻyxatdan oʻtkazilmaydi va koʻrib chiqilmaydi.
III. « Yagona telefon » orqali tushayotgan murojaatlarni koʻrib chiqish
13. « Yagona telefon » orqali tushgan murojaatlar masalasiga qarab tegishli boʻlib va boshqarma xodimlari tomonidan koʻrib chiqilishi shart.
Zarur hollarda murojaatda koʻrsatilgan holat boʻyicha fuqaroni jalb etgan holda joyning oʻziga chiqib oʻrganilishi mumkin.
Murojaatni koʻrib chiqishni gʻayriqonuniy ravishda rad etish, murojaatni koʻrib chiqish muddatini uzurli sabablarsiz buzish, asoslantirilmagan, qonunga xilof qarorlar qabul qilish yohud fuqaroning shaxsiy hayoti bilan bogʻliq ma'lumotlarni oshkor qilish, shuningdek fuqarolar murojaatlari haqidagi qonunchilikni boshqacha tarzda buzish, bunga yoʻl qoʻygan mansabdor shaxslarga nisbatan qonunchilikda belgilangan tartibda intizomiy jazo choralarining qoʻllanilishiga olib keladi.
14. Koʻrib chiqilishi «Oʻzdonmahsulot» AK vakolatiga kirmaydigan masalalar boʻyicha « Yagona telefon » orqali murojaatlar tushgan taqdirda, mas'ul xodim tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.
15. Murojaatlarni koʻrib chiqish natijalari boʻyicha shaxslarning xatti-harakatida jinoyat alomatlari mavjudligi aniqlangan hollarda ish hujjatlarini «Oʻzdonmahsulot» AK maxsus boʻlimiga taqdim etiladi.
16. Fuqarolarning murojaatlarini koʻrib chiqishda fuqarolarning shaxsiy hayotiga doir ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek davlat siri yoxud qonun bilan qoʻriqlanadigan boshqa sir hisoblangan ma'lumotlar va agar fuqarolarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini kamsitadigan boʻlsa, boshqa axborotlar oshkor etilishiga yoʻl qoʻyilmaydi.
17. Fuqarolar murojaatlari kompaniya Boshqaruv Raisi, uning oʻrinbosari rezolyutsiyasiga muvofiq Kompaniya ijroiya apparati boshqarma va boʻlimlarining mutaxassislari tomonidan joyiga bormasdan turib zarur hujjat va ma'lumotlar talab qilib olingan holda yoki bevosita joyiga chiqib koʻrib chiqilishi mumkin.
Qarori yoxud xatti-harakati yoki harakatsizligi ustidan shikoyat qilinayotgan murojaatlardan tashqari fuqarolarning boshqa murojaatlari kompaniya tasarrufidagi tegishli korxona va tashkilotlarga koʻrib chiqish uchun yuboriladi.
18. Kompaniya ijroiya apparatiga « Yagona telefon » orqali fuqarolardan kelib tushgan barcha murojaatlar Ishlar boshqarmasi tomonidan nazoratga olinadi.
19. Murojaatlar kompaniyaga kelib tushgan kundan boshlab bir oy ichida, qoʻshimcha oʻrganish va tekshirishlar talab etilmaydigan hollarda 15 kun ichida koʻrib chiqiladi.
murojaatni hal etish uchun maxsus tekshiruv oʻtkazish, qoʻshimcha materiallar toʻplash yohud boshqa choralarni koʻrish talab etilsa, ularni koʻrib chiqish muddati istisno tariqasida kompaniya rahbariyati tomonidan muallif habardor qilingan holda, bir oydan koʻp boʻlmagan muddatga uzaytirilishi mumkin. Bunda murojaatlarni koʻrib chiqish umumiy muddati ikki oydan oshmasligi kerak.
20. Fuqaro murojaatini koʻrib chiqib undagi masalalar hal etilgandan soʻng, qabul qilingan qarorlar haqida murojaat etuvchiga yozma ravishda javob xati yoʻllanadi.
Murojaatga ogʻzaki javob berilgan va murojaat qilgan fuqaro oʻziga javob xati yuborilishi shart emasligini yozma ma'lum qilgan hollarda bu haqida roʻyxat kartochkasiga tegishli yozuv kiritiladi.
21. Murojaatni nazoratdan chiqarish maqsadida murojaatni koʻrib chiqilishi jarayonida olingan materiallar asosida mas'ul ijrochi tomonidan topshiriq bergan rahbarga murojaatni koʻrib chiqish natijasi haqida axborot beriladi.
Murojaat topshiriq bergan kompaniya rahbariyati tomonidan nazoratdan chiqariladi va shundan soʻng murojaat yakunlangan hisoblanadi.
22. Murojaatlarni koʻrib chiqish bilan bogʻliq barcha hujjatlar Ishlar boshqarmasiga saqlash uchun topshiriladi.
IV. Yakunlovchi qoidalar

23. Fuqarolar oʻzlarining murojaatlarini qabul qilish va koʻrib chiqish asossiz rad etilishi ustidan oʻrnatilgan tartibida yuqori turuvchi organga shikoyat qilishga haqlidirlar.
24. « Yagona telefon » orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga rioya qilinishi uchun qonun hujjatlariga muvofiq shaxsan javob beradilar.
25. Ushbu Tartibni buzilishida aybdor boʻlgan shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq javob beradilar.

Yagona ishonch telefoni:
78-777-25-25 (0)
ish vaqti: 9:00 - 18:00

2024 yil I chorak yakunlari bo'yicha yagona ishonch telefon raqamiga kelib tushgan murojaatlar monitoringi

Kelib tushgan murojaatlar	Murojaatlar soni	Rahbariyat muhokamasiga kiritilgan	Murojaatdan qoniqish bahosi	Mas'ul xodimga yo'naltirilgan	Murojaatdan qoniqish bahosi
Jismoniy shaxsdan	6	0	0	6	5
Yuridik shaxsdan	4	0	0	4	5
Jami:	10	0		10	

Kompaniya yagona ishonch telefon raqami orqali berilgan murojaatlarni koʻrib chiqish reglamenti

I. Umumiy qoidalar
1. Ushbu Tartib «Oʻzdonmahsulot» AK telefon aloqasining maxsus liniyasi (keyingi oʻrinlarda — «Ishonch telefoni») orqali tushadigan fuqarolar murojaatlari boʻyicha ish yuritish tartibini belgilaydi.
2. «Oʻzdonmahsulot» AK va tizim tashkilotlariga tegishli boʻlgan masalalar boʻyicha fuqarolarning murojaatlarini olish, umumlashtirish va belgilangan tartibda koʻrib chiqish «Ishonch telefoni«ni tashkil etishning asosiy maqsadlari hisoblanadi.
3. «Ishonch telefoni» orqali fuqarolarning ariza, taklif va shikoyat koʻrinishidagi murojaatlari qabul qilinadi.
4. «Ishonch telefoni» orqali tushayotgan murojaatlar dushanba — juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09.00 dan 13.00 gacha va 14.00 dan 18.00 gacha qabul qilinadi.
II. «Ishonch telefoni» orqali tushadigan murojaatlarni qabul qilish va rasmiylashtirish
5. «Ishonch telefoni» orqali tushayotgan murojaatlar «Oʻzdonmahsulot» AK ishlar boshqarmasi tomonidan qabul qilinadi.
6. «Ishonch telefoni» orqali telefon qoʻngʻiroqlariga javob berishda mas'ul xodim:
familiyasini, ismini, otasining ismini, egallab turgan lavozimini aytishi;
qoʻngʻiroq qilgan shaxsga «Ishonch telefoni» fuqarolardan arizalar, takliflar va shikoyatlarni qabul qilish uchun ishlashini tushuntirishi, shuningdek qasddan yolgʻon ma'lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab boʻlishini ma'lum qilishi;
qoʻngʻiroq qilgan shaxsga ushbu Tartibning 9-bandida koʻrsatilgan axborot va ma'lumotlarni ma'lum qilishni taklif etishi shart.
7. «Ishonch telefoni» orqali tushayotgan murojaatlarni toʻplash va umumlashtirish uchun telefondagi soʻzlashuvlarni yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefon apparatlaridan foydalaniladi.
8. Fuqarolarning barcha murojaatlari elektron manbaga yoziladi va saqlanadi.
9. «Ishonch telefoni» orqali murojaat qilishda fuqarolar familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi toʻgʻrisidagi ma'lumotlarni, javob yuborilishi kerak boʻlgan pochta manzilini, qayta bogʻlanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.
10. «Ishonch telefoni» orqali tushgan murojaatlar «Oʻzdonmahsulot» AK ishlar boshqarmasi tomonidan umumlashtiriladi va ushbu Tartibning 1-ilovasiga muvofiq qaydlov (nazorat) varaqasi toʻldiriladi va devonxonaga roʻyxatga olish uchun topshiriladi.
11. Fuqarolarning «Ishonch telefoni» orqali murojaatini qaydlov (nazorat) varaqasi «Oʻzdonmahsulot» AK devonxonasiga kelib tushgandan soʻng elektron xujjat aylanish tizimiga kiritiladi va tegishli qabulxonaga

yoʻllanadi.
12. Ushbu Tartibning 9-bandida koʻrsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar roʻyxatdan oʻtkazilmaydi va koʻrib chiqilmaydi.
III. «Ishonch telefoni» orqali tushayotgan murojaatlarni koʻrib chiqish
13. «Ishonch telefoni» orqali tushgan murojaatlar masalasiga qarab tegishli boʻlib va boshqarma xodimlari tomonidan koʻrib chiqilishi shart.
Zarur hollarda murojaatda koʻrsatilgan holat boʻyicha fuqaroni jalb etgan holda joyning oʻziga chiqib oʻrganilishi mumkin.
Murojaatni koʻrib chiqishni gʻayriqonuniy ravishda rad etish, murojaatni koʻrib chiqish muddatini uzurli sabablarsiz buzish, asoslantirilmagan, qonunga xilof qarorlar qabul qilish yohud fuqaroning shaxsiy hayoti bilan bogʻliq ma'lumotlarni oshkor qilish, shuningdek fuqarolar murojaatlari haqidagi qonunchilikni boshqacha tarzda buzish, bunga yoʻl qoʻygan mansabdor shaxslarga nisbatan qonunchilikda belgilangan tartibda intizomiy jazo choralarining qoʻllanilishiga olib keladi.
14. Koʻrib chiqilishi «Oʻzdonmahsulot» AK vakolatiga kirmaydigan masalalar boʻyicha «Ishonch telefoni» orqali murojaatlar tushgan taqdirda, mas'ul xodim tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.
15. Murojaatlarni koʻrib chiqish natijalari boʻyicha shaxslarning xatti-harakatida jinoyat alomatlari mavjudligi aniqlangan hollarda ish hujjatlarini «Oʻzdonmahsulot» AK maxsus boʻlimiga taqdim etiladi.
16. Fuqarolarning murojaatlarini koʻrib chiqishda fuqarolarning shaxsiy hayotiga doir ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek davlat siri yoxud qonun bilan qoʻriqlanadigan boshqa sir hisoblangan ma'lumotlar va agar fuqarolarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini kamsitadigan boʻlsa, boshqa axborotlar oshkor etilishiga yoʻl qoʻyilmaydi.
17. Fuqarolar murojaatlari kompaniya Boshqaruv Raisi, uning oʻrinbosari rezolyutsiyasiga muvofiq Kompaniya ijroiya apparati boshqarma va boʻlimlarining mutaxassislari tomonidan joyiga bormasdan turib zarur hujjat va ma'lumotlar talab qilib olingan holda yoki bevosita joyiga chiqib koʻrib chiqilishi mumkin.
Qarori yoxud xatti-harakati yoki harakatsizligi ustidan shikoyat qilinayotgan murojaatlardan tashqari fuqarolarning boshqa murojaatlari kompaniya tasarrufidagi tegishli korxona va tashkilotlarga koʻrib chiqish uchun yuboriladi.
18. Kompaniya ijroiya apparatiga «Ishonch telefoni» orqali fuqarolardan kelib tushgan barcha murojaatlar Ishlar boshqarmasi tomonidan nazoratga olinadi.
19. Murojaatlar kompaniyaga kelib tushgan kundan boshlab bir oy ichida, qoʻshimcha oʻrganish va tekshirishlar talab etilmaydigan hollarda 15 kun ichida koʻrib chiqiladi.
murojaatni hal etish uchun maxsus tekshiruv oʻtkazish, qoʻshimcha materiallar toʻplash yohud boshqa choralarni koʻrish talab etilsa, ularni koʻrib chiqish muddati istisno tariqasida kompaniya rahbariyati tomonidan muallif habardor qilingan holda, bir oydan koʻp boʻlmagan muddatga uzaytirilishi mumkin. Bunda murojaatlarni koʻrib chiqish umumiy muddati ikki oydan oshmasligi kerak.
20. Fuqaro murojaatini koʻrib chiqib undagi masalalar hal etilgandan soʻng, qabul qilingan qarorlar haqida murojaat etuvchiga yozma ravishda javob xati yoʻllanadi.
Murojaatga ogʻzaki javob berilgan va murojaat qilgan fuqaro oʻziga javob xati yuborilishi shart emasligini yozma ma'lum qilgan hollarda bu haqida roʻyxat kartochkasiga tegishli yozuv kiritiladi.
21. Murojaatni nazoratdan chiqarish maqsadida murojaatni koʻrib chiqilishi jarayonida olingan materiallar asosida mas'ul ijrochi tomonidan topshiriq bergan rahbarga murojaatni koʻrib chiqish natijasi haqida axborot beriladi.
Murojaat topshiriq bergan kompaniya rahbariyati tomonidan nazoratdan chiqariladi va shundan soʻng murojaat yakunlangan hisoblanadi.
22. Murojaatlarni koʻrib chiqish bilan bogʻliq barcha hujjatlar Ishlar boshqarmasiga saqlash uchun topshiriladi.
IV. Yakunlovchi qoidalar
23. Fuqarolar oʻzlarining murojaatlarini qabul qilish va koʻrib chiqish asossiz rad etilishi ustidan oʻrnatilgan tartibida yuqori turuvchi organga shikoyat qilishga haqlidirlar.
24. «Ishonch telefoni» orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga rioya qilinishi uchun qonun hujjatlariga muvofiq shaxsan javob beradilar.
25. Ushbu Tartibni buzilishida aybdor boʻlgan shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq javob beradilar.