

**“Dehqonobod kaliy zavodi” AJda
“Ishonch telefoni” faoliyatini
tashkil etish to‘g‘risida**

O‘zbekiston Respublikasining 2017 yil 11 sentabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘RQ 445 - son Qonuni, Vazirlar Mahkamasining 2018 yil 7 maydagi “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni tasdiqlash haqidagi 341-son qarori talablaridan kelib chiqib “Dehqonobod kaliy zavodi” AJda “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish maqsadida

BUYuRAMAN:

1. “DKZ” AJda “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish to‘g‘risidagi Reglamenti ilovaga muvofiq tasdiqlansin.
2. “Axborot kommunikasiya texnologiyalari boshqarmasi “DKZ” AJda “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish uchun zarur bo‘ladigan elektro texnika jihozlari bilan ta‘minlasin.
3. “Ishonch telefoni” ga jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish, shuningdek ushbu murojaatlar bilan ish yuritishni tashkil etish Nazorat bo‘limi tomonidan Jamiyatning 2022 yil 29 noyabrdagi 673 - son buyrug‘i bilan tasdiqlangan “DKZ” AJ da jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi NIZOMga asosan amalga oshirsin.
4. Mazkur buyruq nazoratini o‘z zimmamda qoldiraman.

Boshqaruv raisi v.b.



R.Usarov

Loyihani kiritdi:

Nazorat bo'limi boshlig'i



H. Esanov

Kelishildi:

Boshqaruv raisining
birinchi o'rinbosari v.v.b.



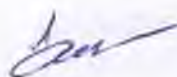
D. Husanov

Boshqaruv raisi o'rinbosari



R. Turakulov

Boshqaruv raisi o'rinbosari



E. Abraev

Komplaens xizmati boshlig'i



U. Meyliev

Kadrlar boshqarmasi boshlig'i v.v.b.



E. Hasanov

Yuridik bo'lim boshlig'i v.v.b



X. Ibragimov

“DKZ” AJning 2023-yil 14-fevraldagi
81-2/ok sonli buyrug‘iga ilova

**“Dehqonobod kaliy zavodi” AJda “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish
REGLAMENTI**

Mazkur Reglament **“Dehqonobod kaliy zavodi” AJ** (keyingi o‘rinlarda Jamiyat deb ataladi) da mavjud **“Ishonch telefoni”**ga jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish, ko‘rib chiqish va murojaat etuvchiga javob yo‘llash tartibini belgilaydi.

I. Umumiy qoidalar

1. Jismoniy va yuridik shaxslarni qiziqtirgan savol va murojaatlarga malakali javob va maslahatlar berilishini ta‘minlash, yuzaga kelgan muammolarni tezkor ravishda hal etish orqali tushuntirish ishlarini yanada kuchaytirish va korrupsiya holatlarini oldini olish maqsadida, jamiyatda **“Ishonch telefoni”** tashkil etiladi.

2. **“Ishonch telefoni”** to‘g‘risidagi ma‘lumotlarni joylardagi jismoniy va yuridik shaxslarning e‘tiboriga keng miqyosda yetkazilishini ta‘minlash maqsadida, ushbu ma‘lumotlar jamiyat rasmiy veb-saytlarida, tadbirkorlar hamda aholi o‘rtasida tashkil etiladigan uchrashuvlarda muntazam ravishda e‘lonlar berib boriladi.

3. **“Ishonch telefoni”** orqali jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlarni har tomonlama puxta ko‘rib chiqish, shuningdek zarur hollarda kelib tushgan muammolarni tezkor hal etish uchun malakali mutaxassislar jalb etiladi.

4. **“Ishonch telefoni”**ga kelib tushgan murojaatlar O‘zbekiston Respublikasining 2017 yil 11 sentabrdagi **“Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”**gi O‘RQ - 445 – son Qonuni (keyingi o‘rinlarda Qonun deb ataladi), Vazirlar Mahkamasining 2018 yil 7 maydagi **“Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni tasdiqlash haqidagi 341-son qarori**, shuningdek Jamiyatning 2022 yil 29 noyabrdagi 673 - son buyrug‘i bilan tasdiqlangan **“DKZ” AJ** da jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi NIZOM (keyingi o‘rinlarda Nizom deb ataladi) talablariga rioya qilgan holda, ushbu Reglament asosida ko‘rib chiqiladi.

**II. “Ishonch telefoni” orqali kelgan murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga
olish va ularni ko‘rib chiqish**

5. Jismoniy va yuridik shaxslarning **“ishon telefoni”** orqali murojaatlarni qabul qilish mas‘ul xodim tomonidan dushanbadan jumagacha (bayram kunlaridan tashqari) soat 08:00 dan 17:00 gacha amalga oshiriladi.

6. Jamiyatga **“ishonch telefoni”** orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul

qilish, ro'yxatdan o'tkazish. shuningdek ushbu murojaatlar bilan ish yuritishni tashkil etish, jamiyatda - Nazorat bo'limi tomonidan amalga oshiriladi.

7. "Ishonch telefoni" orqali kelib tushgan murojaatlar bilan ish yuritishni tartibli tashkil etish, ushbu bo'lim rahbarining zimmasiga yuklatiladi.

8. "Ishonch telefoni"ga kelib tushgan murojaatlarni qabul qiluvchi mas'ul xodim o'zi to'g'risida ma'lumotlarni, ya'ni familiyasini, ismini, otasining ismini, egallab turgan lavozimini murojaat qiluvchiga yetkazadi. shuningdek qo'ng'iroq qilgan shaxsni qasddan yolg'on ma'lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'lishi haqida ogohlantiradi hamda Qonunning 6-moddasi talablarini tushuntirgan holda murojaat qiluvchi haqidagi ma'lumotlarni yozib oladi hamda murojaatni ro'yxatga oladi.

8. Jamiyatning "Ishonch telefoni"ga kelib tushgan murojaatlar og'zaki murojaat sifatida ushbu Reglamentga 1-ilovaga muvofiq shakl bo'yicha "Ishonch telefoni"ga kelib tushgan murojaatlarni ro'yxatga olish jurnalida ro'yxatga olinadi, shuningdek ushbu Reglamentga 2-ilovaga muvofiq shakl bo'yicha kartochni qayd etiladi va ko'rib chiqiladi.

9. Ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay jamiyat rahbariga yoki uning o'rinbosariga kiritiladi, u mas'ul tarkibiy bo'linmani (xodimni) belgilagan holda murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyusiyani (topshiriqnomani) qo'yadi.

10. Murojaat qiluvchining murojaati ijrochi tarkibiy bo'linma (xodim) tomonidan Qonun hamda amaldagi boshqa qonun hujjatlari, shuningdek Nizom va ushbu reglament talablariga asosan ko'rib chiqiladi.

11. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Qonunning 19-moddasiga asosan, jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek davlat sirini yoxud qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarning va agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo'lsa, boshqa axborotning jamiyat xodimlari tomonidan oshkor etilishi hamda jismoniy va yuridik shaxs to'g'risidagi, murojaatga taalluqli bo'lmagan ma'lumotlarni aniqlanishi ta'qiqlanadi.

12. Murojaat qiluvchiga jamiyat tomonidan qabul qilingan qarorning mohiyati bayon qilingan javob xati tayyorlanadi va jamiyat rahbariga yoki uning o'rinbosariga imzolash uchun kiritiladi.

13. Jamiyat rahbari yoki uning o'rinbosari tomonidan imzolangan javob xati murojaat qiluvchining shaxsan o'ziga beriladi yoki uning pochta (elektron) manziliga yuboriladi.

14. Jamiyatda "Ishonch telefoni" orqali kelib tushgan murojaatlar Qonunning 28-moddasida belgilangan muddatlarda ko'rib chiqiladi.

15. Murojaat qiluvchiga javob yuborilgandan keyin murojaat ushbu murojaatni nazoratga olgan mas'ul shaxsning imzosi bilan nazoratdan chiqariladi va bu haqda tegishli kartochni zarur yozuv bilan qayd etiladi.

16. Ko'rib chiqilishi jamiyatning vakolatiga kirmaydigan masalalar bayon qilingan murojaat "Ishonch telefoni"ga kelib tushgan holda, mas'ul xodim tomonidan murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va Qonunning 25-moddasida belgilangan muddatda (5 kun) ushbu murojaat tegishli vakolatli organga yuboriladi.

17. Kelib tushgan korrupsion murojaatlar to'g'risida jamiyat Komplayens xizmatiga oyma oy ma'lumot kiritilib boriladi.

18. "Ishonch telefoni"ga kelib tushgan anonim murojaatlar ko'rib chiqilmaydi.

III. Yakunlovchi qoidalar

19. "Ishonch telefoni"ga kelib tushgan murojaatlar bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga rioya qilinishi uchun qonun hujjatlariga muvofiq shaxsan javob beradilar.

20. "Ishonch telefoni"ga kelib tushgan murojaatlar hamda ularni qayd etish, ko'rib chiqish bilan bog'liq hujjatlar Jamiyatda - Nazorat bo'limida belgilangan tartibda saqlanadi.

“DKZ” AJda
 “Ishonch telefoni” faoliyatini
 tashkil etish Reglamentiga
 1-ilova

“Ishonch telefoni”ga kelib tushgan murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnali*

T/r, qabul qilingan sana	Jismoniy shaxsning FIO, manzili (Respublika, viloyat, tuman, shahar, MFY, mahalla, ko‘cha va uy (xonadon) raqami) <i>yoki</i> Yuridik shaxsning to‘liq NOMI, vakilining FIO, manzili (pochta manzili), telefon raqami**	Murojaat mazmuni va turi (taklif, ariza, shikoyat)	Murojaatni qabul qilgan mas’ul xodim	Rahbariyat rezolyusiyasi (topshiriq- nomasi)	Mas’ul ijrochilar	Murojaatni ijro uchun olinganligi to‘g‘risida mas’ul ijrochining imzosi	Javobning mazmuni: ijobiy hal etildi; tushuntirildi; rad etildi; tugatildi	Javob xatining tartib raqami, sanasi, shaxsan olib ketilganligi yoki pochta, elektron pochta orqali yuborilganligi haqida ma’lumot
1	2	3	4	5	6	7	8	9

*Izoh: Jurnal varaqlari raqamlanadi, ip o‘tkazib tikiladi, Jamiyatda Nazorat bo‘limi boshlig‘i tomonidai imzo qo‘yib tasdiqlanadi va tegishli muhr bilan muhrlanadi. Har bir yil uchun alohida jurnal yuritiladi.

**Telefon raqami murojaat egasining xohishiga ko‘ra yozilishi mumkin.

“DKZ” AJda
“Ishonch telefoni” faoliyatini
tashkil etish Reglamentiga
2-ilova

**JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING
MUROJAATLARINI QAYD ETISH KARTOCHKASI**

(old tomon)

Tartib raqami:	Sana:
Murojaat qiluvchi:	
Manzili:	
Murojaat kelib tushgan sana:	Murojaat qiluvchilar soni:
Murojaatning shakli:	Varaqlar soni:
Qabul shakli:	Dublikat/ takroriy
Murojaatning turi:	Oldingi murojaatning sanasi va raqami:
Nazorat turi:	
Murojaatning qisqacha mazmuni:	
Rezolyusiyani (topshiriqni) imzolagan rahbar:	
Rahbarning rezolyusiyasi (topshirig'i)	Bajarish muddati:
Tarkibiy bo'linma:	Ijrochi:

(orqa tomoni)

Murojaatlarni ko'rib chiqishning holati		
Yuborilgan sana	Qayerga yuborilgan	Javob xatining raqami va sanasi
Muddati uzaytirilgan:	Kim tomonidan	(imzo)
Javob xati kelgan sana:		
Ko'rib chiqish natijalarining qisqacha mazmuni:		
Nazoratdan olindi (kim tomonidan):	Bajaruvchining imzosi:	
sana:	Bajarilgan sana:	
Murojaatni ko'rib chiqish muddati buzilganligi xaqidagi belgi:		