

**“DORI-DARMON” АКда фуқароларни қабул қилиш ва уларнинг ариза,
шикоят ҳамда таклифларини кўриб чиқишни ташкил этиш
ТАРТИБИ**

I-БОБ. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР

1-§. Ушбу тартибнинг мақсади

1. Ушбу Тартиб «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1999 йил 29 мартдаги «Ўзбекистон Республикаси давлат ҳокимияти ва бошқарув органларида иш юритиш ва ижро назоратини ташкил этиш бўйича норматив ҳужжатларни тасдиқлаш ҳақида»ги 140-сонли қарори талабларига мувофиқ, “DORI-DARMON” АКда (кейинги ўринларда – Компания) фуқароларни қабул қилиш ва уларнинг ариза, шикоят ҳамда таклифларини кўриб чиқишни тартибга солиш мақсадида ишлаб чиқилган.

2. Компанияда фуқароларни қабул қилиш ва уларнинг ариза, шикоят ҳамда таклифларини (кейинги ўринларда – мурожаатлар) кўриб чиқишдан асосий мақсад фуқароларнинг ҳуқуқ ва эркинликларини ҳимоя қилиш, омма билан алоқани мустаҳкамлашдан иборат.

3. Компанияга мурожаат қилган фуқароларга Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни ва бошқа қонун ҳужжатлари билан кафолатланган ҳуқуқларини амалга ошириш учун зарур бўлган шароитлар яратилиши лозим.

4. Компанияга мурожаат билан келган фуқароларни қабул қилиш, мурожаатларни кўриб чиқишга ёндошишда муомала маданияти ва ўзаро ҳурмат меъёрларига амал қилиниши зарур.

2-§. Фуқароларнинг мурожаатлари шакллари

5. «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни 4-моддасига мувофиқ:

Компанияда фуқароларнинг оғзаки (бевосита қабулга келиб ёки «ишонч телефони» орқали берган) ҳамда ёзма (қоғозда почта орқали ёки файлда электрон почта орқали, шунингдек вазирлик (идора, ташкилот)лар, шу жумладан газеталар, журналлар, телевидение, радио ва бошқа оммавий ахборот воситалари таҳририятлари орқали юборилган) шаклдаги мурожаатлари қабул қилинади;

фуқароларнинг оғзаки ва ёзма мурожаатлари бир хил аҳамиятга эга;

фуқароларнинг муурожаатлари якка тартибда ёки жамоа томонидан берилиши мумкин.

3-§. Фуқароларнинг муурожаатларига қўйиладиган талаблар

6. «Фуқароларнинг муурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни 6-моддасига мувофиқ:

муурожаатларда фуқаронинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган, ариза, таклиф ёки шикоятнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак;

ёзма муурожаатларда муурожаат этувчининг имзоси бўлиши лозим.

Муурожаатга шахсий имзо қўйиш имкони бўлмаган тақдирда, бу муурожаатлар уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси, исми, отасининг исми ҳам ёзиб қўйилади;

фуқаронинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёки у ҳақда сохта маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо қўйилмаган ёзма муурожаатлар аноним деб ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

II-БОБ. ФУҚАРОЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ, УЛАРНИНГ МУУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ВА ИШ ЮРИТИШ

1-§. Фуқароларни қабул қилиш

7. Фуқароларни қабул қилиш, уларга қулай бўлган вақтда Компания раҳбарлари ва бошқа мансабдор шахслари томонидан тасдиқланган жадвал асосида амалга оширилади.

8. Фуқароларни қабул қилувчи Компания масъул мансабдор шахслари рўйхати ва улар томонидан фуқароларни қабул қилиш жадвали маъмурий бинонинг кириш қисмида фуқароларга кўриниб турадиган жойга осиб қўйилиши ва Компаниянинг расмий веб сайтыга жойлаштирилиши шарт.

9. Фуқароларни қабул қилиш:

Ўзбекистон Республикаси Компания бошқарув Раиси ва бошқарув Раиси ўринбосари томонидан тайинланган масъул ходим томонидан;

Компания тизимидаги Акциядорлик ва масъулияти чекланган жамиятларда фуқаролар қабулини ташкил этиш вазифаси юклатилган масъул ходимлар томонидан ташкил этилади.

10. «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни 8-моддасига мувофиқ фуқаро оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжат кўрсатиши керак.

11. Қабулга келган шахс республиканинг олис ҳудудлари ёки хорижий давлатлардан бўлса, Компания масъул ходимлари бу ҳақда раҳбариятга маълум қилади ва мурожаат учун келган шахсни жадвалдан ташқари қабул қилишни ташкиллаштиради.

12. Қабулга келган фуқаролар «Фуқароларни қабул қилиш китоби»да рўйхатга олинади. Китобга фуқаронинг фамилияси, исми-шарифи, яшаш ва ишлаш манзили, мурожаатнинг қисқача мазмуни ёки мақсади қайд этилади.

13. Компанияда «Фуқароларни қабул қилиш китоби» Бошқарув Раиси ва Раис ўринбосарлари учун масъул ходимлари томонидан алоҳида-алоҳида юритилади. Қабул жадвалига мувофиқ бевосита фуқароларни қабул қилувчи Компания бўлим раҳбарлари ўзлари учун алоҳида «Фуқароларни қабул қилиш китоби» юритадилар. Мазкур китоб варақлари рақамланган, шнурланган, раҳбарият имзоси ва Компания муҳри билан тасдиқланган бўлиши лозим.

14. Мурожаатни тезкор ҳал этиш мақсадида, маслаҳат ҳамда тушунтиришлар бериш учун тегишли бўлим бошлиқлари, уларнинг ўринбосарлари ёки мутахассислари жалб этилиши мумкин. Маслаҳат ёки тушунтириш бериш бўйича тегишли бўлим бошлиғига мурожаат қилинади. Тегишли бўлим бошлиғи мурожаат бўйича зудлик билан ходим ажратади ёки ўзи қабулда иштирок этади.

Бошқарув раиси қабулига келган фуқаролар мурожаатлари бўйича тезкор ўрганишни талаб этадиган масалаларни ҳал этишни ташкил этиш мақсадида, қабул куни масъул ходим томонидан Компания бўлим бошлиқлари хабардор қилинади.

15. Фуқароларнинг мурожаатлари кўриб чиқиляётганда, зарур ҳолларда қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда уларнинг шахсан иштирок этишларига руҳсат берилади. Мурожаатни ўрганиш ёки текшириш пайтида йиғилган ҳужжатлар тўплаш билан биргаликда уларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишишларига имконият яратилади.

16. Қабул чоғида фуқаро ўз мурожаати бўйича тўла-тўқис жавоб олиб қаноатланган тақдирда, «Фуқароларни қабул қилиш китоби»да бу ҳақда белги қўйилиб, қабулга яқун ясалади.

17. Агар фуқаро мурожаатини ҳал қилиш учун қўшимча маълумотлар тўплаш, ўрганиш ёки текшириш ўтказиш зарурати туғилиб, қабул чоғида жавоб бериш имкони бўлмаса, бу ҳақда фуқарога маълум қилинади ва шундан сўнг:

фуқарони қабул қилган раҳбар (Бошқарув раиси, Бошқарув раис ўринбосари, тизимдаги акциядорлик ва масъулияти чекланган жамияти раҳбарлари) мурожаатни белгиланган тартибда кўриб чиқиш ва жавоб қайтариш бўйича тегишли бўлимларга расмий топшириқ чиқаради. Ушбу топшириқ белгиланган тартибда Канцелярияда ҳисобга олинади ва ижроси назорат қилинади;

қабул жадвалига мувофиқ, қабул тегишли бўлим бошлиқлари томонидан амалга оширилган ҳолларда раҳбариятга расман билдиришнома киритилади ва раҳбариятнинг резолюцияси бўйича мурожаатни кўриб чиқиш ташкил этилади. Бу ҳолда ҳам раҳбар резолюцияси билан билдиришномани Канцелярияда ҳисобга олиш ва ижросини назорат қилишнинг белгиланган тартибига амал қилади.

18. Фуқаролардан келиб тушган қўшимча мурожаатлар мазкур тартиб талабларига асосан Компания бўлимларида расмийлаштирилмаган бўлса, мансабдор ходим томонидан уни қабул қилиш тақиқланади.

19. Фуқаро мурожаатини ўрганиш давомида ёки ундан олдин ўз мурожаатини инобатсиз қолдириш тўғрисида ариза билан мурожаат қилган ва унинг мурожаатига раҳбарият розилик билдирган ҳолларда мурожаат кўриб чиқилмаслиги мумкин.

20. «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни 8- моддасига мувофиқ фуқарони қабул қилиш, агар унинг бир неча бор қилган мурожаати асоссиз, қонунга хилоф хусусиятда бўлса ёки унинг мурожаати бўйича қарор қабул қилиб бўлинган бўлса, рад этилиши мумкин.

2-§. Фуқароларнинг ёзма мурожаатларини кўриб чиқиш

21. Фуқароларнинг Компанияга келиб тушган мурожаатлари, мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юклатилган мансабдор шахс томонидан кўриб чиқилади.

22. «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни 17-моддасига мувофиқ:

агар фуқароларнинг мурожаатларида қўйилган масалаларни ҳал этиш Компания ваколат доирасига кирмаса, узоғи билан беш кунлик муддат ичида тегишли органларга жўнатилади ва бу ҳақда фуқарога хабар қилинади;

муурожаатларни кўриб чиқиши учун бошқа давлат органларига асоссиз равишда бериш ёки қарори ёхуд ҳаракати устидан шикоят қилинаётган давлат органлари ёки мансабдор шахсларнинг ўзига жўнатиш ман этилади;

агар фуқароларнинг мурожаатларида уларни тегишли органларга жўнатиш учун зарур маълумотлар бўлмаса, бу мурожаатлар худди шу муддат мобайнида асослантирилган тушунтириш билан фуқаронинг ўзига қайтарилади;

фуқароларнинг мурожаатларини ҳар тарафлама муфассал ва холисона кўриб чиқиш учун қўшимча ахборотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлса, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган мансабдор шахс қўшимча ахборот тўплаши мумкин;

фуқароларнинг мурожаатини зарур ҳолларда мурожаат жойнинг ўзида кўриб чиқилишини таъминлаши керак;

алоҳида ҳолларда, мурожаат этган шахснинг ўзи ёки бошқа шахс йўқлигида мурожаатни кўриб чиқишнинг имкони бўлмаса, улар Компаниянинг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин;

23. Фуқароларнинг мурожаатлари бўйича қабул қилинган қарорларни Компания раҳбари ёки ўринбосари имзолайди.

24. Компания мансабдор шахслари

фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш чоғида кўтарилган масалага жиддий ёндошишлари ва мурожаатни қонуний ҳал этиш чоратadbирларини кўришлари лозим.

25. Фуқароларнинг мурожаатларини ҳал этишда Ўзбекистон Республикасининг «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги қонуни ва бошқа қонун ҳужжатлари талабларига қатъий риоя этиш учун ижрочи таркибий тузилма раҳбари ва ижрочи ходим масъул ҳисобланади.

26. Мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида ва қабул қилинган қарорнинг моҳияти ҳақида фуқарога ёзма шаклда хабар қилинади. Агарда фуқаро қабул қилинган қарордан рози бўлмаган тақдирда мурожаатни қабул қилган давлат органининг мансабдор шахси томонидан фуқарога қабул қилинган қарор устидан шикоят бериш тартибини тушунтириш берилиши шарт.

27. Мурожаатларда кўтарилган барча масалалар ваколат доирасида кўриб чиқилиб, зарур чоралар кўрилган ва фуқарога жавоб йўлланган тақдирда, мурожаат ҳал этилган деб ҳисобланади.

3-§. Фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш муддатлари

28. «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни 18-моддасига мувофиқ:

фуқароларнинг таклифлари тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддат ичида кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган

таклифлар бундан мустасно ва бу ҳақда таклиф киритган шахсга ўн кунлик муддат ичида маълум қилинади;

ариза ёки шикоятлар келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддат ичида, қўшимча ўрганишни ва текширишни талаб этмайдиган ариза ёки шикоятлар эса ўн беш кундан кечиктирмай кўриб чиқилади;

ариза ёки шикоятни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материаллар талаб қилиб олиш ёки бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, ариза ёки шикоятни кўриб чиқиш муддати раҳбарият томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақда ариза ёки шикоят берган шахсга маълум қилинади. Бундай ҳолда мурожаатнинг кўриб чиқилиши учун белгиланган умумий муддат икки ойдан ошмаслиги керак.

29. Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси палаталари, Ўзбекистон Республикаси Президенти Девони, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳамда халқ депутатлари Кенгашлари томонидан юборилган фуқароларнинг ариза ва шикоятлари, шунингдек фуқароларнинг давлат органларига газеталар, журналлар, телевидение, радио ва бошқа оммавий ахборот воситалари таҳририятлари орқали келиб тушган мурожаатлари ўн кун муддатда (бошқа аниқ ижро муддати кўрсатилмаган бўлса) кўриб чиқилади.

30. Қонун ҳужжатларида фуқароларнинг айрим турдаги мурожаатларини кўриб чиқишнинг алоҳида муддатлари белгиланган ҳолларда, бундай мурожаатларни кўриб чиқишда ушбу муддатларга амал қилинади.

4-§. Фуқароларнинг мурожаатлари бўйича иш юритиш

31. Компанияга фуқароларнинг ёзма мурожаатлари келиб тушган куни Канцелярия томонидан белгиланган тартибда рўйхатга олиниб, келиб тушган санаси ва кириш рақами ёзилади ҳамда раҳбариятга резолюция олиш учун киритилади.

32. Мурожаатга раҳбарият томонидан резолюция қўйилгач, масъул ижрочиларга келиб тушган кундан эътиборан узоғи билан бир сутка ичида тегишли бўлимларга етказилади.

33. Фуқароларнинг ёзма мурожаатлари ва улар ижроси бўйича тўпланган барча ҳужжатлар алоҳида жилд очилиб, тикиб борилади ва Канцелярияда бошқа ҳужжатлардан алоҳида сақланади.

34. Фуқароларнинг мурожаатлари бўйича жавоблар А-4 форматли қоғозда расмийлаштирилиб, раҳбарият томонидан имзоланган ҳолда юборилади.

35. Мурожаатларни кўриб чиқиш бир нечта таркибий бўлинмаларга топширилган тақдирда муносабат белгисида биринчи бўлиб кўрсатилган тегишли бўлим умумлаштирувчи ҳисобланади. Фуқароларнинг ёзма мурожаатларини текшириш натижаси бўйича маълумотнома ушбу умумлаштирувчи бўлим томонидан тайёрланади.

36. Ижро учун масъул бўлим томонидан мурожаатни кўриб чиқишга берилган вақтнинг охириг қундан кечикмасдан, уни кўриб чиқиш жараёнида тўпланган барча ҳужжатлар ва муаллифга (юқори ёки бошқа органга) йўлланган жавоб хатининг тасдиқланган нусхалари, ариза ёки шикоят кўриб чиқилганлиги ва уни назоратдан чиқариш ҳақида ҳуқуқшунос билан келишилган ҳолда раҳбариятга киритилган ҳамда раҳбарият томонидан бунга розилик муносабати кўйилган билдиришнома, санаб ўтилган ҳужжатларнинг имзоланган рўйхати (опись) алоҳида йиғмажилдга жамланиб, Канцелярияга тақдим этилади.

37. Канцеляриянинг масъул ходимлари йиғмажилдга тикиш учун тўпланган ҳужжатларнинг тўлиқлигини текширадилар. Нотўғри расмийлаштирилган ҳужжатларни Йиғмажилдга тикиш тақиқланади.

38. Компания ходимларининг ноқонуний ҳаракатлари юзасидан берилган мурожаатлар Компания раҳбари томонидан тузилган махсус комиссия томонидан кўриб чиқилади.

III-БОБ. ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ БЎЙИЧА ЖАВОБГАРЛИК

39. Компания ходимлари томонидан фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш ва уларни қабул қилиш ишини ташкил этиш тартибини бузиш, кўриб чиқишни сабабсиз рад этиш, ижро муддатларини сабабсиз бузиш, мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида фуқарога ҳуқуқ ва эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига дахлдор бўлган ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқишини асоссиз равишда рад этиш, фуқароларнинг розилигисиз уларнинг шахсий ҳаётига доир маълумотларни ошкор этиш, шунингдек фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга ва амалдаги меъёрий ҳужжатларга мувофиқ жавобгарликка тортишга сабаб бўлади.