
“TASDIQLAYMAN”

“Olmaliq KMK” AJ

boshqaruvi raisi

A. Xursanov

2025-yil 21-iyul

**“Olmaliq KMK” AJda
Jismoniy va yuridik shaxslarning
murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi
NIZOM**

I. UMUMIY QOIDALAR

1. Ushbu Nizom O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuniga muvofiq "Olmaliq KMK" AJ (keyingi o'rinlarda matnda – "Kombinat" deb yuritiladi)da jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari, shuningdek ta'minot zanjiri bilan bog'liq masaladagi barcha manfaatdor tomonlarning shikoyatlari (bundan buyon matnda "Murojaatlar" deb yuritiladi) bilan ishlash tartibini belgilaydi. Ushbu Nizom xalqaro tashkilotlarning standartlari, shu jumladan "BMTning suddan tashqari shikoyat mexanizmlari bo'yicha ko'rsatmalari", "Xalqaro Moliya Korporatsiyasi shikoyatlarni taqdim etish va ko'rib chiqish mexanizmlari bo'yicha ko'rsatmalari" asosida ishlab chiqilgan va ularning muvofiqligini ta'minlaydi. Agarda xalqaro ko'rsatmalar me'zonlarida nomuvofiqliklar mavjud bo'lsa, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish to'g'risidagi O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligi ustunlik qiladi.

2. Nizomning maqsadi Kombinat faoliyati davomida ekologik, ijtimoiy yoki boshqaruv jihatlarining ta'siri bo'yicha xavotirga ega bo'lgan shaxslar, guruhlar, tashkilotlar yoki jamoalar (keyingi o'rinlarda "Manfaatdor tomonlar" deb yuritiladi) o'z murojaatlarini taqdim etishlari, shuningdek, murojaatlarni adolatli va o'z vaqtida ko'rib chiqilishi uchun samarali va shaffof mexanizmni ta'minlashdan iborat.

3. Ushbu Nizom:

ko'rib chiqish tartibi ma'muriy javobgarlik, ma'muriy ish yuritish, fuqarolik protsessual, jinoyat-protsessual, jinoiy-ijrochilik, iqtisodiy-protsessual va boshqa qonun hujjatlarida belgilangan murojaatlarga;

davlat organlari, tashkilotlar, shuningdek ularning tarkibiy bo'linmalarining o'zaro yozishmalariga tadbiq etilmaydi.

4. Qonunga muvofiq, Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

ariza - huquqlar, erkinliklar va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam berish haqidagi iltimos bilan murojaat qilish;

taklif – davlat va jamoat faoliyatini takomillashtirish bo'yicha tavsiyalardan iborat bo'lgan murojaat;

shikoyat - buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi talab bilan murojaat qilish;

anonim murojaat – jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, sharifi), yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan joyi to'g'risidagi ma'lumotlar (pochta manzili) ko'rsatilmagan yoki ular to'g'risidagi yolg'on ma'lumotlar, shuningdek uni aniqlashga imkon bermaydigan elektron murojaat yoki tasdiqlanmagan yozma murojaat ko'rsatiladigan murojaat;

murojaat dublikati – aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxs murojaatining nusxasi;

takroriy murojaat – shikoyat berilgan yoki oldingi murojaat bo'yicha qabul qilingan qaror bilan boshqacha tarzda kelishmovchilik bildirilgan, shuningdek oldingi murojaat o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi haqida xabar berilgan, hamda takroriy murojaat qabul qilingan vaqtga kelib, qonunda belgilangan ko'rib chiqish muddati tugagan avvalgi murojaati o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi haqida xabar beriladigan, aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushadigan murojaat;

elektron murojaat - axborot-kommunikatsiya texnologiyalari orqali belgilangan tartibda yuborilgan, shu jumladan davlat organi, tashkilotining rasmiy veb-saytida joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda yuborilgan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

ommaviy qabul - davlat organi, tashkilot rahbari yoki boshqa vakolatli mansabdor shaxsning jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillari bilan ommaviy yig'ilishlarda murojaatlarni qabul qilish to'g'risidagi harakati;

video-konferents-aloqa - bir nechta masofaviy abonentlarning real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda audio va video ma'lumotlar almashish imkoniyati bilan interaktiv o'zaro bog'lanishi.

5. Murojaatlar og'zaki, yozma yoki elektron shaklda ariza, shikoyat yoki taklif ko'rinishida berilishi mumkin.

Murojaatlar shakli va turidan qat'iy nazar, bir xil ahamiyatga ega.

Ishonch telefonlariga kelib tushgan murojaatlar ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda hisobga olinadi, ro'yxatga olinadi va og'zaki murojaatlar sifatida ko'rib chiqiladi.

Kombinatning rasmiy veb-sayti orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar shaklida ro'yxatga olinadi va ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda ko'rib chiqiladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, O'zbekiston Respublikasining Internet tarmog'idagi Hukumat portali (keyingi o'rinlarda "Hukumat portali" deb yuritiladi) orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar shaklida ro'yxatga olinadi va ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda, Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 3-iyundagi 188-son qarori bilan tasdiqlangan "O'zbekiston Respublikasining Internet tarmog'idagi Hukumat portali to'g'risidagi Nizom" talablarini hisobga olgan holda ko'rib chiqiladi.

Ommaviy axborot vositalari tahririyatlaridan kelib tushgan murojaatlar qonun hujjatlarida, hamda ushbu Nizomda belgilangan tartib va muddatlarda ko'rib chiqiladi.

Murojaatlar davlat tili va boshqa tillarda berilishi mumkin.

6. Milliy huquqiy himoya vositalari:

O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi;

O'zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentabrdagi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi 445-son Qonuni.

7. Kreditorlar tomonidan taqdim etiladigan huquqiy himoya mexanizmlari – Xalqaro moliyaviy korporatsiya (IFC) tomonidan moliyalashtirilayotgan loyihalar ta'siri ostidagi manfaatdor tomonlardan tushgan shikoyatlarni ko'rib chiqish vakolati Majburiyatlarga rioya etilishini nazorat qiluvchi maslahatchi (keyingi o'rinlarda "CAO" deb yuritiladi)ga yuklatilgan. CAO ushbu shikoyatlarni adolatli, xolis va ochiq tarzda ko'rib chiqadi. Ushbu mexanizmning maqsadi loyihaning ekologik va ijtimoiy natijalarini yaxshilash hamda IFCning jamoatchilik oldidagi hisobdorligini oshirishdan iborat.

II. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISH MEXANIZMINING ASOSIY TAMOIYILLARI

8. Mazkur mexanizm barcha manfaatdor tomonlar uchun shaffof va hisobdor bo'lib, uni yozma shaklda rasmiylashtirish, ommaga e'lon qilish va tegishli manfaatdor tomonlarga tushuntirish orqali amalga oshiriladi.

9. Murojaat mexanizmi aniq, tushunarli va oson foydalanishga mo'ljallangan bo'lib, ariza beruvchiga qulay tilda ma'lumot berish va manfaatdor tomonlar o'qiy olmaydigan holatlarda og'zaki tushuntirish orqali ta'minlanadi.

10. Shikoyatlar yoki xavotirlar qonunchilikda belgilangan muddatda ko'rib chiqiladi.

11. Ehtiyot choralari, masalan maxfiylik choralari va murojaat bilan bog'liq shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish.

12. Murojaat qiluvchi shaxs uchun salbiy oqibatlarining yo'qligi, tartib-qoidalar shikoyat bergan shaxsga nisbatan hech qanday repressiv choralar qo'llanilmasligi kafolatlanadi.

III. JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLAR SHIKOYAT QILISH HUQUQLARINING KAFOLATLARI

13. Jismoniy va yuridik shaxslarning Kombinatga, shuningdek Kombinatning mansabdor shaxslariga yakka tartibda yoki jamoaviy ravishda murojaat qilish huquqi kafolatlanadi.

Shikoyat qilish huquqi ixtiyoriy ravishda amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilish yoki unga qarshi harakatlarda qatnashishga majbur qilinishi mumkin emas.

Shikoyat qilish huquqini amalga oshirish boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo'lmagan shaxslar Kombinatga, shuningdek Kombinatning mansabdor shaxslariga murojaat qilish huquqiga ega.

14. Shikoyat qilish huquqidan foydalanilganda jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, shaxsning shaxsiy va ijtimoiy mavqei, shuningdek mulkchilik shakllari, joylashgan joyi (pochta manzili), yuridik shaxslarning tashkiliy-huquqiy shakllari va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo'l qo'yilmaydi.

15. Murojaatlar Kombinat mansabdor shaxslari tomonidan ko'rib chiqilganda O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi va qonunlari talablariga rioya etishlari, ularni bajarish choralari ko'rishlari, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini va qonuniy manfaatlarini himoya qilishni o'z vaqtida ta'minlash bo'yicha o'z vakolatlari doirasida obyektiv choralarni ko'rishlari shart.

16. Murojaatlar Kombinatning Jismoniy shaxslar murojaatlari bilan ishlashni nazorat qilish va muvofiqlashtirish bo'limi (keyingi o'rinlarda matnda – "Bo'lim" deb yuritiladi), shuningdek Kombinatning mansabdor shaxslari tomonidan majburiy qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi shart, ushbu Nizomning VIII-bobida nazarda tutilgan holatlar bundan mustasno.

17. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Bo'lim xodimlari, shuningdek boshqa mansabdor shaxslar jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlarni, shuningdek davlat sirlarini yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirlarni tashkil etuvchi ma'lumotlarni ularning rozilgisiz oshkor qilinishiga yo'l qo'yilmaydi, agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga putur yetkazadigan bo'lsa.

Jismoniy va yuridik shaxslar to'g'risidagi murojaatlar bilan bog'liq bo'lmagan ma'lumotlarni aniqlashtirishga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy shaxsning iltimosiga ko'ra, uning shaxsi to'g'risidagi har qanday ma'lumot oshkor etilmaydi.

18. Jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila a'zolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila a'zolarini davlat organlariga, Kombinatga, shuningdek ularning mansabdor shaxslariga ularning huquqlarini amalga oshirish yoki himoya qilish maqsadida qilgan murojaatlari munosabati bilan, erkinliklar va qonuniy manfaatlar, shuningdek murojaatlarda o'z fikrlari va tanqidlarini bildirganliklari uchun ularni javobgarlikka tortish taqiqlanadi.

IV.MUROJAATLARNI TAQDIM ETISH VA KO'RIB CHIQISH TARTIB-QOIDALARINI E'LON QILISH

19.Murojaatlarni taqdim etish va ko'rib chiqish tartibi Kombinat rasmiy saytiga joylashtiriladi. Taqdim etiladigan ma'lumot o'zbek, rus va ingliz tillarida bo'lib, quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- murojaatlarni ko'rib chiqish mexanizmi qanday ishlaydi;
- kimlar murojaat qilishi mumkin;
- manfaatdor tomonlar qayerda, qachon va qanday tarzda murojaat qilishlari mumkin;
- murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqishga mas'ul shaxslar;
- murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari;
- murojaat qiluvchining huquqlari va himoya kafolatlari.

V.MUROJAATLARNI BERISH TARTIBI VA MUDDATLARI

20.11. Jismoniy va yuridik shaxslar mustaqil ravishda murojaat qilish, shuningdek, o'z vakiliga vakolat berish orqali murojaatni mazkur Nizomga 1-ilovada ko'rsatilgan vositalar orqali, shuningdek 2-ilovada keltirilgan namunaviy murojaat shaklidan foydalangan holda taqdim etish huquqiga ega.

Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomalaga layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlarini ko'zlab, ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda murojaatlar berilishi mumkin.

21. Jismoniy shaxsning murojaatida shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan joyi to'g'risidagi ma'lumotlar (pochta manzili) ko'rsatilgan bo'lishi lozim.

Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida murojaat yuborilayotgan Kombinat mansabdor shaxsining lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi), shuningdek murojaatning mohiyati aniq ko'rsatilishi kerak.

Murojaatda murojaatchining elektron pochta manzili, murojaat etuvchining aloqa telefon raqamlari hamda faks raqamlari ham bo'lishi mumkin.

Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillar orqali berilgan arizalariga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinishi kerak.

22. Arizaga uning murojaati bo'yicha avval qabul qilingan amaldagi qarorlar yoki ularning nusxalari, shuningdek uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan, qaytarib berilmaydigan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, ularni berish to'g'risida ariza beruvchining yozma arizasi bundan mustasno.

23. Pochta aloqa vositalari orqali konvertda murojaat kelib tushgandan so'ng, konvertda murojaat va unga qo'shimcha (ilova)lar mavjudligi tekshiriladi.

Konvert ichida murojaat mavjud bo'lmasa yoki unga shikast yetgan bo'lsa, shuningdek murojaatda ko'rsatilgan ilovalar bo'lmasa, ikki nusxada dalolatnoma tuzilib, ulardan biri Murojaatlar bo'limida qoladi, ikkinchisi esa — arizachiga konvertda ko'rsatilgan manzil bo'yicha yuboriladi.

Murojaatlar orqali kelib tushgan konvertlar arizachining manzilini, murojaatni yuborish va qabul qilish vaqtini aniqlash uchun saqlanishi mumkin.

24. Yozma murojaat murojaatchi, ya'ni jismoniy shaxs tomonidan yoki arizachining vakolatli shaxsi – yuridik shaxsning imzosi bilan imzolanishi kerak.

Agar shaxsning yozma murojaatini arizachining imzosi bilan ta'minlash imkoni bo'lmasa, u uning familiyasi (ismi, otasining ismi) qo'shilgan holda muassisning imzosi bilan ta'minlanishi kerak.

25. Odatda, arizalarni topshirish muddati belgilanmaydi.

Alohida holatlarda, agar bu Kombinat yoki Kombinat mansabdor shaxslarining murojaatni ko'rib chiqish imkoniyatlari, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini o'z vaqtida amalga oshirish va himoya qilish zarurati bilan bog'liq bo'lsa, shuningdek, qonun hujjatlarida nazarda tutilgan boshqa asoslarda murojaat berish muddati belgilanishi mumkin.

Yuqori organga bo'ysunish tartibida ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxs harakat (harakatsizlik) sodir etilganligi yoki uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini buzadigan qaror qabul qilinganligi to'g'risida xabardor bo'lgan paytdan boshlab bir yildan kechiktirmay beriladi.

Agar ariza yoki shikoyat berish muddati uzrli sabablarga ko'ra o'tkazib yuborilgan bo'lsa, muddat Boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari yoki ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqadigan Kombinatning vakolatli mansabdor shaxslari tomonidan tiklanadi.

26. Jismoniy va yuridik shaxslar yo'llagan murojaatlarini yozma yoki elektron shaklda ariza berish orqali murojaatlarini ko'rib chiqilishidan oldin va ko'rib chiqish paytida, shuningdek murojaat to'g'risida qaror qabul qilinishidan oldin qaytarib olish huquqiga ega. Bunday ariza kelib tushgandan so'ng, murojaatni ko'rib chiqish to'xtatiladi va uch kun muddat ichida yozma ravishda arizachiga javob xati orqali qaytariladi.

Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish choralari ko'rishni istisno etmaydi.

Murojaat beruvchi shaxs murojaatni rasmiy topshirishdan oldin bepul dastlabki maslahat olish huquqiga ega. Maslahat chog'ida murojaat berish tartibi, bosqichlari va huquqlari oddiy va tushunarli tilda tushuntiriladi. Zarur hollarda murojaat mazmunini aniq va tushunarli bayon etishda amaliy yordam ko'rsatiladi.

VI. MUROJAATLAR BILAN ISHLASHNI TASHKILLASHTIRISH

27. Kombinatga kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi ushbu Nizomga 3-ilovaga muvofiq amalga oshiriladi.

28. Bo'lim murojaatlar bilan ishlashda quyidagi vazifalarni bajaradi:
manfaatdor tomonlarni murojaatlarni ko'rib chiqish mexanizmi bilan tanishtirish;
Kombinatga kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish;

Kombinat rahbariyatiga murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul bo'lgan Kombinat Ijro apparati bo'lim, xizmat, boshqarma va departamentlari hamda tarkibiy bo'linmalari (keyingi o'rinlarda matnda – "Tarkibiy bo'linmalar" deb yuritiladi)ni belgilash maqsadida kiritish;

murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul etib belgilangan Tarkibiy bo'linmaga murojaatni elektron xujjat almashish tizimi orqali yuborish;

mas'ul Tarkibiy bo'linma tomonidan murojaat bo'yicha javob xatlarini belgilangan muddatda Bo'limga taqdim etilishini talab qilish;

javob xatlarini murojaat muallifiga yuborilishi uchun Ofis-menedjer xizmati (Umumiy bo'lim)ga taqdim etish;

ro'yxatga olingan murojaatlarning hisobini yuritish.

29. Zaruriyatga qarab, Ijro apparati kotibiyati mudiriga, u orqali esa Boshqaruv raisiga Tarkibiy bo'linmalar tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish shartlari va tartibi buzilganligi to'g'risida ma'lumot taqdim etish, ularga nisbatan javobgarlik choralari ko'rish bo'yicha tegishli takliflar taqdim etadi.

30. Bo'lim xodimlariga quyidagi talablar qo'yiladi:

o'rta maxsus yoki oliy ma'lumotning mavjudligi;

Kombinat faoliyati to'g'risida xabardor bo'lish;

yuksak axloqiy fazilatlarga ega bo'lish;

muloqot qila olish qobiliyatlari;

zamonaviy axborot- texnologiyalari vositalaridan foydalanish qobiliyati.

Bo'lim xodimlari o'z faoliyatini amalga oshirganida muloyim, do'stona, to'g'ri, diqqatli bo'lishlari, bag'rikenglik va hurmat ko'rsatishlari, murojaat etuvchilar bilan muloqotda qo'pollik qilmasliklari, shaxsning sha'ni va qadr-qimmatini kamsitish holatlariga yo'l qo'ymasliklari kerak.

Xizmat vazifalarini bajarishda Bo'lim xodimlarining tashqi ko'rinishi rasmiyatchilik, vazminlik va aniqlik bilan ajralib turadigan umumiy qabul qilingan ishbilarmonlik uslubiga mos kelishi kerak.

31. Murojaatlar bilan ishlaydigan xodimlar kamida uch yilda bir marta o'qitiladilar va malaka oshiradilar.

32. Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida ko'rsatilgan masalani har tomonlama va o'z vaqtida hal etish maqsadida, murojaatda ko'rib chiqilgan masalani ko'rib chiqish (hal etish) boshqa davlat organlari va tashkilotlarining vakolatiga kiradigan hollarda, jismoniy va yuridik shaxsning murojaatini kollegial eshitishni olib borish uchun, Bo'lim boshqa davlat organlariga va tashkilotlariga murojaat qilishga haqli.

VII. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISH TARTIBI VA MUDDATLARI

33. Kombinatga kelib tushgan barcha murojaatlar ro'yxatga olish (elektron) kitobiga tegishli yozuvlarni kiritish va murojaat birinchi sahifasining pastki o'ng qismiga ro'yxatga olish muhrini qo'yish hamda ushbu Nizomga 4-ilovaga muvofiq shakl bo'yicha hisobga olish kartochkasini to'ldirish orqali Bo'limning mas'ul xodimi tomonidan ro'yxatga olinadi.

Murojaatlar qog'oz yoki elektron shaklda ro'yxatdan o'tkazilishi mumkin.

34. Murojaatchining iltimosiga ko'ra, Murojaatlar ko'rib chiqishga qabul qilinganligi holati to'g'risidagi murojaatchining og'zaki yoki yozma so'roviga muvofiq murojaatni qayd etish raqami va taxminiy javob xati taqdim etish muddati to'g'risida xabardor qilinishi mumkin.

Murojaatlarni ro'yxatga olish jurnalida murojaatning raqami, qabul qilingan sana, murojaat qilgan shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), yuridik shaxsning nomi, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat ijrosi uchun mas'ul etib belgilangan Tarkibiy bo'linmaning nomi ko'rsatiladi.

Ro'yxatdan o'tkazish shtampida Kombinat rasmiy nomi, murojaat qabul qilingan sana ko'rsatiladi, shuningdek uning o'ng tomonida murojaatning tartib raqami ro'yxatga qayd etiladi. Murojaatlarning tartib raqamlari har yilning boshidan yangidan hisoblab chiqiladi.

35. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari tomonidan Kombinatga yo'llangan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilgan paytdan boshlab bir ish kunidan kechiktirilmasdan Boshqaruv raisi (o'rinbosarlari)ga kiritiladi, u murojaatni ko'rib chiqish va javob xati tayyorlash uchun mas'ul bo'lgan tarkibiy bo'linmani belgilagan holda, murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyutsiyani (topshiriqnomaga) qo'yadi.

36. Rezolyutsiya (topshiriq) qo'yilgan paytdan boshlab bir ish kuni mobaynida Bo'lim murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy bo'linmaga (xodimga) elektron xujjat almashish tizimi orqali yuboradi.

37. Agar murojaatda bir nechta bo'limlar yoki tarkibiy bo'linmalarga taaluqli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida birinchi bo'lib ko'rsatilgan tarkibiy bo'linma boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda murojaat ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

38. Murojaatni to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumotlar, ma'lumotnoma va materiallarga zarurat yuzaga kelgan taqdirda, tarkibiy bo'linmalarning mansabdor shaxslari ushbu murojaatni ko'rib chiqayotganlarida qo'shimcha ravishda murojaat etuvchidan, shuningdek boshqa davlat organlari, tashkilotlar va mansabdor shaxslaridan o'z vakolatlari doirasida ma'lumot so'rashlari mumkin.

39. Agar murojaatni ko'rib chiqish chog'ida murojaat dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat ilgari olingan murojaat bilan birgalikda ko'rib chiqiladi va natijalar asosida yagona javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilib, javob yuborilgandan so'ng olingan bo'lsa, murojaat etuvchi bu haqda yozma ravishda xabardor qilinadi.

40. Zarur holatlarda, Bo'lim murojaatlarni ko'rib chiqish uchun tegishli mutaxassislarni jalb qilishi mumkin.

Agar taqdim etilgan murojaat muomalaga layoqatsiz va muomalaga layoqati cheklangan shaxslar yoki yoshlar, qariyalar, ayollar va kam sonli ijtimoiy guruhlar tomonidan ularning huquqlari buzilishi to'g'risida bo'lsa ularni manfaatlarini va huquqlarini himoya qiluvchi (Kasaba uyushmasi, Yoshlar ittifoqi, Xotin-qizlar va gender tenglik bo'yicha Maslahat kengashi va boshqa ijtimoiy himoya funksiyalari) vakillari ko'rib chiqish uchun jalb qilinadi.

41. Murojaatda qo'yilgan masalani hal qilish Kombinat vakolati doirasiga kirmaydigan murojaatlar besh kun ichida Boshqaruv raisi yoki o'rinbosarlari tomonidan imzolangan xat orqali tegishli organlarga yuboriladi va bu haqda arizachiga yozma (elektron) shaklda xabar beriladi.

Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur ma'lumotlar bo'lmasa, ular besh kun ichida asosli tushuntirish bilan murojaatchiga qaytariladi.

42. Bo'lim, murojaatni ko'rib chiquvchi tarkibiy bo'linmalar yoki ularning mansabdor shaxslari tomonidan o'z tashabbusi bilan yoki arizachining iltimosiga binoan murojaatni tinglashni tashkil qilishi mumkin.

Bunda, arizachiga murojaatida ko'tarilgan masalalar bo'yicha o'z fikrini bildirish va murojaat bo'yicha qo'shimcha ma'lumot berish imkoniyati beriladi.

Zarurat tug'ilganda, arizachini tinglash uchun mutaxassislar jalb qilinishi mumkin.

43. Agar murojaatda joylarda tekshirishni talab qiladigan vaziyatlar bayon etilgan taqdirda, shuningdek boshqa zarur hollarda, murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul etib belgilangan tarkibiy bo'linmalar murojaatni joyida ko'rib chiqilishini ta'minlashlari mumkin. Joyiga tashrif buyurish orqali murojaatni ko'rib chiqish Boshqaruv raisi yoki tegishli yo'nalishlar bo'yicha o'rinbosarlarining topshirig'iga ko'ra, yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

44. Murojaatchi yoki boshqa shaxs ishtirokisiz murojaatni ko'rib chiqishning iloji bo'lmasa, ular murojaatni ko'rib chiqayotgan mansabdor shaxs tomonidan chaqirilishlari mumkin. Murojaat qilgan shaxs kelmagan taqdirda, murojaat ko'rib chiqish uchun mas'ul etib belgilangan tarkibiy bo'linma murojaatni murojaatchining ishtirokisiz ko'rib chiqishning iloji yo'qligi to'g'risida javob xati yuboradi.

45. Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular Kombinatga kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli davrning oxirgi kuni dam olish yoki ta'tilga to'g'ri kelsa, keyingi ish kuni tugash sanasi hisoblanadi.

Elektron murojaatlar qabul qilingan kuni, ish vaqti tugaganidan keyin esa keyingi ish kunida chop etilishi mumkin.

Murojaatni ro'yxatdan o'tkazishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

Boshqaruv raisiga yoki uning o'rinbosarlari nomiga ommaviy qabullar vaqtida kelib tushgan, va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish talab etilmaydi. Bunda, ommaviy qabul bayonnomasida jismoniy shaxs yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek uni ko'rib chiqish natijasi ko'rsatiladi.

46. Ariza yoki shikoyat Kombinatga kelib tushgan kundan boshlab o'n besh kun ichida va qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab qilinganda esa, bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoki boshqa choralarni ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari Boshqaruv raisi yoki uning o'rinbosarlari tomonidan istisno tariqasida uzog'i bilan bir oy muddatga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

47. Takliflar Kombinatga kelib tushgan kundan boshlab bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab qiladigan takliflar bundan mustasno, va ular taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kun ichida yozma ravishda xabar qilinadi.

48. Alohida hollarda Boshqaruv raisi yoki uning o'rinbosarlari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatini qisqartirishi mumkin.

49. Jiddiy va nozik shikoyatlar (masalan, jinsiy yoki gender zo'ravonlik, ko'plab jabrlanuvchilar ishtirokidagi holatlar) bo'yicha xizmat tekshiruvini o'tkazish talab etiladi. Bunday hollarda ariza beruvchiga 2 hafta ichida mavjud ma'lumotlar, ko'riladigan choralar va taxminiy muddatlar haqida ma'lumot taqdim etiladi.

50. Murojaatni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha tegishli qaror qabul qilinadi, va bu haqida zudlik bilan ariza beruvchiga yozma yoki elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatni qanoatlantirishni rad etish to'g'risidagi qaror Boshqaruv raisi yoki uning o'rinbosarlari tomonidan qabul qilinadi.

Murojaatga javob xatida murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha dalillarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslar (zarurat bo'lganda, qonun hujjatlari normalariga havolalar bilan) bo'lishi kerak.

51. Murojaatga javob xati, iloji boricha, murojaat yo'llangan tilda taqdim etiladi.

52. Jismoniy yoki yuridik shaxslarning jamoaviy murojaatlari Qonun va ushbu Nizom talablariga muvofiq ko'rib chiqiladi. Bunday holda, murojaatga javob murojaatchilar ro'yxatida birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki ularning iltimosiga binoan boshqa shaxsga yuboriladi.

53. Murojaatni ko'rib chiqqan tarkibiy bo'linmalarining mansabdor shaxslari jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga binoan murojaatga javobni uning mazmunini o'zgartirmasdan, shuningdek o'z tashabbusi bilan yoki murojaatchining iltimosiga binoan, murojaatga javobning mohiyatiga ta'sir qilmagan holda, yo'l qo'yilgan xatolarni va imlo xatolarini tuzatish to'g'risida aniqlik kiritishlari shart.

Arizachining o'z murojaatiga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimosnomasi, u kelib tushgan kundan boshlab o'n kun ichida ko'rib chiqiladi.

54. Agar murojaatda qo'yilgan barcha masalalar qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaatchiga tegishli javob yuborilgan bo'lsa, murojaat ko'rib chiqilgan deb hisoblanadi.

Murojaatchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugagan kun deb hisoblanadi, va Bo'lim tomonidan murojaatlar reestriga va hujjatlar yig'ma jildiga bu haqida tegishli yozuv kiritiladi.

55. Murojaatni ko'rib chiqqan tarkibiy bo'linmalar tomonidan yuqori davlat organi yoki tashkilotining nazorati ostidagi murojaatlarga yozma javob loyihasini ariza beruvchiga yuborilgan javob xatining nusxasi bilan birga tayyorlaydi.

56. Ko'rib chiqilgan murojaatlar va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash belgilangan tartibda Bo'lim tomonidan amalga oshiriladi.

VIII. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQMASDAN QOLDIRISH VA MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISHNI TO'XTATISH

57. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmaganda;

qonunda belgilangan boshqa talablarga javob bermaydigan murojaatlar.

58. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali yuborilgan murojaatlar kelib tushganda, Bo'lim ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar bo'lmasa, bu haqida murojaat ijrosi uchun mas'ul bo'lgan rahbar tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar yo'qligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab ushbu murojaat ko'rib chiqilmaydi, bu haqida ariza beruvchiga yozma ravishda xabar beriladi.

59. Murojaatlar ko'rib chiqilmagan taqdirda tegishli xulosa tuziladi va Boshqaruv raisining tegishli yo'nalish o'rinbosari tomonidan tasdiqlanadi.

Murojaatchiga tegishli tartibda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar yo'qligi sababli murojaatni ko'rib chiqmasdan qoldirilganligi to'g'risida xabar beriladi.

60. Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmasa va avvalgi murojaat materiallarida tekshiruvlarning to'liq materiallari mavjud bo'lsa va javoblar arizachiga belgilangan tartibda berilgan bo'lsa;

ariza beruvchi belgilangan tartibda o'z murojaatini qaytarib olgan bo'lsa yoki uni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida iltimos qilgan bo'lsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari o'zgarganligi to'g'risida o'z vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yo'qligi sababli murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati bo'lmaganda;

murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul etib belgilangan tarkibiy bo'linma tomonidan chaqirilgan murojaatchi kelmay qolgan taqdirda;

murojaat qiluvchi jismoniy shaxs vafot etganidan so'ng murojaatni ko'rib chiqish huquqiy vorislikka yo'l qo'ymasa.

61. Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qaror Boshqaruv raisining tegishli yo'nalish bo'yicha o'rinbosari tomonidan qabul qilinadi.

Ushbu Nizom 60-bandining ikkinchi xatboshisiga muvofiq takroriy murojaatni ko'rib chiqish tugatilgandan so'ng, ariza beruvchiga takroriy murojaat asossiz ekanligi to'g'risida yozma ravishda xabar qilinadi va u bilan ushbu masala bo'yicha yozishmalar bekor qilinadi. Arizachidan yozishmalar tugatilgandan so'ng takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni ko'rib chiqish arizachiga xabar bermasdan to'xtatiladi.

Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi ariza ko'rib chiqilgandan so'ng, Boshqaruv raisining tegishli yo'nalish bo'yicha o'rinbosari tomonidan imzolangan javob xati bilan ushbu

murojaat uch kun ichida murojaatchiga qaytariladi. Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

Murojaat etuvchiga chaqirilayotgan jismoniy shaxs yoki yuridik shaxs vakilining kelmaganligi munosabati bilan murojaatni ko'rib chiqish to'xtatilganligi to'g'risida tegishli tartibda xabar beriladi.

IX. JISMONIY SHAXSLAR VA YURIDIK SHAXSLARNING VAKILLARINI QABUL QILISHNI TASHKIL ETISH

62. Kombinatda Boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari, Murojaatlar bo'limi va tarkibiy bo'linmalar rahbarlari tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslar vakillarini qabuli tashkil etiladi.

Tasdiqlangan jadvalga muvofiq Boshqaruv raisi (o'rinbosarlari) nomidan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining ko'chma shaxsiy qabullari ham tashkil etiladi.

63. Kombinatda jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillarini qabuli Boshqaruv raisi tomonidan tasdiqlangan qabul jadvaliga muvofiq amalga oshiriladi.

Qabul jadvali va qabul o'tkazish vaqti, joyi, qabul tartibi to'g'risidagi ma'lumotlar manfaatdor shaxslar e'tiboriga Kombinatning rasmiy veb-saytida e'lon qilish, shuningdek ularni jamoat joylariga stendlarga yoki ma'muriy binodagi boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali yetkaziladi.

64. Shaxsiy qabul chog'ida boshqaruv raisi (o'rinbosarlari)ning qaroriga ko'ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio- va videoyozuvlar, shuningdek fotosuratga olish) qo'llanilishi mumkin.

65. Og'zaki murojaat bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari Boshqaruv raisining o'rinbosarlari, Murojaatlar bo'limi, yoki tarkibiy bo'linmalar rahbarlari (mutaxassislari) tomonidan qabul qilinishi mumkin. Murojaatchining shaxsini tasdiqlovchi hujjatlari tekshirilgandan so'ng, murojaatchiga oid ma'lumotlar elektron yurituvchiga kiritiladi.

66. Jismoniy shaxs og'zaki murojaat paytida o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxs vakili esa uning vakolatini va shaxsini tasdiqlovchi hujjatni taqdim etishi shart, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Og'zaki murojaatlar axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda real vaqt rejimida, shu jumladan ishonch telefonlari orqali ham berilishi mumkin.

67. Boshqaruv raisi va uning o'rinbosarlarining ko'rsatmasiga, shuningdek Murojaatlar bo'limi boshlig'ining iltimosiga binoan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarini qabul qilish uchun qabul jarayoniga tarkibiy bo'linma rahbari yoki mutaxassislari jalb qilinishi mumkin. Shuningdek, qabul jarayoniga murojaatchining manfaatlarini hamda huquqlarini himoya qiluvchi Kasaba uyushmasi, Yoshlar ittifoqi, Xotin-qizlar va gender tenglik bo'yicha Maslahat kengashi va boshqa ijtimoiy himoya vakillari jalb qilinishi mumkin.

68. Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy qabul qilish paytida belgilangan masalalarni hal qilish Kombinat vakolatlariga taalluqli emasligi aniqlangan taqdirda, qabulni amalga oshiruvchi mas'ul xodimlar arizachiga murojaatda bayon etilgan ushbu masalani hal qilish uchun qaysi organ yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligini tushuntiradilar. Bunda, jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining iltimosiga binoan bunga yozma ravishda javob beriladi.

69. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining joylarda shaxsiy qabullar paytida yuborilgan og'zaki murojaatlari ushbu Nizomning 57-bandiga muvofiq ko'rib chiqiladi, ro'yxatdan o'tkaziladi va belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

70. Boshqaruv raisi yoki Kombinatning boshqa vakolatli mansabdor shaxsi tomonidan ommaviy qabullar paytida kelib tushgan va joyida hal qilingan og'zaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron javob talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek uni ko'rib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

X. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISHDA JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING HUQUQLARI

71. Tarkibiy bo'linmalar mas'ul xodimlari tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqilishida jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko'rib chiqish jarayoni haqida ma'lumotlar olish;

shaxsan dalillarni keltirish va tushuntirishlar berish;

murojaatni tekshirish materiallari va uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish;

qo'shimcha materiallarni taqdim etish yoki ularni boshqa organlardan talab qilib olish haqida iltimosnoma kiritish, shuningdek advokat xizmatlaridan foydalanish;

murojaatni ko'rib chiqishni tugatish yoki murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to'g'risida iltimos qilish;

o'z murojaatini u ko'rib chiqilguniga qadar va ko'rib chiqilayotgan paytda murojaat bo'yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo'li bilan chaqirib olish;

murojaatni qabul qilishni yoki ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish;

qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishlari mumkin.

Murojaat bo'yicha qabul qilingan qarordan norozi bo'lgan murojaatchi ushbu qarorni belgilangan ichki tartibda qayta ko'rib chiqish (apellyatsiya) uchun murojaat qilishi mumkin.

72. Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari Kombinat mansabdor shaxslari tomonidan ko'rib chiqilganda o'z xatti-harakatlari bilan boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

73. Ushbu Nizom talablari murojaat etuvchining sud yoki boshqa ma'muriy huquqiy himoya vositalaridan foydalanishiga to'sqinlik qilmaydi.

XI. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISHDA KOMBINAT MANSABDOR SHAXSLARINING HUQUQ VA MAJBURIYATLARI

74. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Kombinat mansabdor shaxslari quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarni belgilangan tartibda so'rash va olish;

murojaat qiluvchi yoki uning vakili yo'qligida ko'rib chiqish yoki eshitish mumkin bo'lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun murojaatchini chaqirish;

qasddan yolg'on ma'lumotni o'z ichiga olgan murojaatni yo'llagani uchun murojaatni tekshirish bilan bog'liq xarajatlarni qoplash uchun sudga murojaat qilish;

Kombinatning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

75. Kombinat mansabdor shaxslari quyidagi majburiyatlarga ega:

murojaatlar to'g'risidagi qonunchilik hujjatlariga talablariga rioya qilish;

arizachiga hujjatlar bilan tanishish imkoniyatini berish,

arizachining huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ularda korporativ sirlarni yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirlarni tashkil etuvchi ma'lumotlar bo'lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, ta'minlash;

yozma yoki elektron shaklda ko'rib chiqish natijalari va u ko'rib chiqilgandan keyin qabul qilingan qaror to'g'risida ariza beruvchiga darhol xabar berish, ommaviy qabullarda kelib tushgan va joyida hal qilingan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

agar jismoniy yoki yuridik shaxs murojaati yuzasidan qabul qilingan qarordan rozi bo'lmasa, murojaat to'g'risidagi qaror ustidan shikoyat qilish tartibini tushuntirish;

murojaatni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilish;

jismoniy va yuridik shaxslar huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarining buzilishiga olib keladigan sabablar va shartlarni aniqlash uchun o'z vakolatlari doirasida noqonuniy xatti-harakatlarning (harakatsizlikning) oldini olish bo'yicha tezkor choralar ko'rish;

jismoniy shaxs, uning vakili, ularning oila a'zolari, yuridik shaxs, uning vakili va yuridik shaxs vakilining oila a'zolari ularning murojaatlari sababli ta'qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

qonunda belgilangan tartibda jismoniy yoki yuridik shaxsning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida yetkazilgan moddiy zararni qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralari ko'rish.

XII. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQILISHINI MONITORING VA NAZORAT QILISH, UMUMLASHTIRISH VA TAHLIL QILISH

76. Bo'lim murojaatlarni ko'rib chiqish jarayonini doimiy ravishda kuzatib boradi va nazorat qiladi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlash choralari ko'radi.

77. Oraliq javob berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olinmaydi.

78. Bo'lim kelib tushgan murojaatlarning statistik hisobini, shu jumladan kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, ko'rmay qoldirilgan murojaatlarning soni, shuningdek boshqa ma'lumotlarni yuritadi.

Bo'lim murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalari bo'yicha tuzilgan ma'lumotlarni Kombinat Axborot xizmati bilan birgalikda Kombinatning rasmiy veb-saytida e'lon qiladi.

Kombinat murojaatlar mexanizmining samaradorligi haqidagi ommaviy axborot quyidagilarni o'z ichiga oladi:

kelib tushgan murojaatlarning umumiy soni va turlari, murojaatlarni ko'rib chiqishning o'rtacha muddati, qanoatlantirilgan va rad etilgan murojaatlar ulushi (%), ko'rilgan tuzatish va oldini olish choralari turlari.

Axborotda murojaat beruvchilarning shaxsi va shaxsiy ma'lumotlari oshkor etilmaydi (konfidensiallik tamoyili qat'iy saqlanadi).

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalari Kombinatning ichki siyosatlari, tartib-taomillari hamda xodimlarni o'qitish va malakasini oshirish dasturlarini qayta ko'rib chiqish uchun asos bo'lib xizmat qilishi mumkin. Aniqlangan tizimli muammolar va takrorlanuvchi holatlar bo'yicha oldini olish va tuzatish choralari ishlab chiqilishi hamda amalga oshirilishi mumkin. Har yili tahlil natijalari asosida mexanizmning samaradorligini baholash orqali unga zarur o'zgartirishlar kiritilishi mumkin.

Murojaatlar mexanizmining samaradorligi va qo'llanilish amaliyoti kamida bir yilda bir marotaba xodimlar, ularning vakillik organlari hamda boshqa manfaatdor tomonlar ishtirokida muhokama qilinadi. Ushbu maslahatlashuvlar natijalari murojaatlar mexanizmini takomillashtirish va oldini olish choralari belgilashda inobatga olinadi.

XIII. YAKUNIY QOIDALAR

79. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqishni noqonuniy rad etish, ularni uzrli sabablarsiz ko'rib chiqish muddatlarini buzish, yozma yoki elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlariga zid keladigan qaror qabul qilish, jismoniy shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini ta'minlamaslik, ularning roziligisiz jismoniy shaxslarning hayoti yoki yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlarni oshkor qilish, jismoniy va yuridik shaxsni ularning murojaatlari munosabati bilan yoki murojaatda bildirilgan fikr va tanqid uchun javobgarlikka tortish, shuningdek tuhmat va haqoratlarni o'z ichiga olgan murojaatni taqdim etish,

murojaatlar to'g'risidagi qonunchilikni buzganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

80. Mazkur Nizom talablariga rioya etilishini ta'minlash uchun javobgarlik Kombinat mansabdor shaxslariga yuklatiladi.

81. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik, xuddi shuningdek, tuxmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

Manfaatdor tomonlarning murojaatlarni taqdim etish vositalari*

№	Vositalar	№	Vositalar
1	@AGMK_BOT Telegram-boti – xodimlar va fuqarolar ushbu bot orqali o‘z savollarini yuborishlari mumkin	5	Yozma murojaatlar quyidagi pochta manziliga yuboriladi: 110100, O‘zbekiston Respublikasi, Toshkent viloyati, Olmaliq shahri, Amir Temur ko‘chasi, 53-uy – “Olmaliq KMK” AJning Markaziy apparati
2	Ishonch telefoni – +998 71 61 9 23 33	6	Elektron pochta: info@agmk.uz
3	Virtual qabulxona: https://agmk.uz/ru/virtual – murojaat qoldirish mumkin bo‘lgan platforma	7	Kombinatning mas‘ul shaxslari tomonidan tashkil etilgan qabul (<i>qabul jadvali Kombimat rasmiy saytiga joylashtiriladi</i>).
4	Veb-sayt: https://agmk.uz – sahifaning pastki o‘ng burchagida Verbox onlayn maslahatchi oynasi mavjud, shu orqali savol yuborish mumkin	8	Kombinatning tarkibiy bo‘linmalari ma‘muriy binolarida joylashtirilgan maxsus murojaat qutlari

*Manfaatdor tomonlarning murojaatlarni taqdim etish vositalariga o‘zgartirish kiritilganda, bu to‘g‘risidagi ma‘lumotlar kombinatning rasmiy saytida e‘lon qilinadi va mazkur Nizomni o‘zgartirilishiga sabab bo‘lmaydi.

Murojaat shakli (namuna)

Ko‘rsatmalar	Iltilmos, ushbu murojaat shaklini tushunarli va aniq yozuv bilan to‘ldiring va quyidagi usullardan biri orqali topshiring: – To‘g‘ridan-to‘g‘ri Bo‘limga; – Elektron pochta orqali: info@agmk.uz; – Pochta orqali: 110100, O‘zbekiston Respublikasi, Toshkent viloyati, Olmaliq shahri, Amir Temur ko‘chasi, 53-uy – “Olmaliq KMK” AJning Markaziy apparatiga; – Maxsus murojaatlar qutisi
Murojaat yo‘llanuvchi rahbar	Boshqaruv raisi yoki uning o‘rinbosari (rahbarning F.I.Sh. va lavozimi)
F.I.Sh.	F.I.Sh (to‘liq yozilishi lozim).
Murojaatchining ma‘lumotlari	Yashash manzili (viloyat, shahar/tuman, mahalla, ko‘cha nomi, uy raqami). Telefon raqami (+998 xxx-xx-xx) Elektron pochta manzili
Murojaat qilish tili	O‘zbek, rus yoki ingliz tilida
Murojaat mazmuni (murojaat mazmuni batafsil yoritilishi lozim)	Nima sodir bo‘ldi? Qayerda yuz berdi? Bu holat kim ishtirokida yuz berdi? Muammo qanday oqibatlarga olib keldi?
Imzo:	
Sana:	

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi (mexanizmi)

Bosqich	Sub'ektlar	Chora-tadbir nomi	Ijro muddati
1-bosqich	Jismoniy va yuridik shaxslar, shuningdek ta'minot zanjiri bilan bog'liq masaladagi barcha manfaatdor tomonlar	“Olmaliq KMK” AJga murojaat (ariza, shikoyat, taklif)lar yo'llash	Arizachining xohishiga ko'ra
2-bosqich	Murojaatlar bo'limi	1. Murojaatni qabul qilish va ro'yxatdan o'tkazish, murojaatda bayon etilgan masalalarni o'rganish. 2. Murojaatni ko'rib chiqish va mas'ul tarkibiy bo'linmani belgilash bo'yicha rezolyutsiyani (topshiriqni) imzolash uchun rahbariyatga kiritish. 3. Murojaatlarni Ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy bo'linmaga (xodimga) elektron xujjat almashish tizimi orqali ijro uchun yuborish.	1-2) Murojaat kelib tushgan paytdan boshlab bir ish kunidan kechiktirmasdan; 3) Rezolyutsiya (topshiriq) imzolangan vaqtdan boshlab bir ish kunidan kechiktirmasdan.
3-bosqich	Boshqarma, bo'lim, xizmat, departament yoki tarkibiy bo'linma	1. Murojaatlarni ko'rib chiqish va ijro uchun ish yurituviga qabul qilish.	1) Murojaat kelib tushgandan boshlab bir ish kunidan kechiktirmasdan
		2. Murojaatda ko'rsatilgan masala agarda OKMKga tegishli bo'lmasa, tegishliligi bo'yicha boshqa davlat organiga yoki tashkilotiga yozma ravishda javob xati bilan yuborish.	2) Besh kun ichida
		3. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha arizachining nomiga javob xatini tayyorlash va arizada keltirilgan vajlarni o'rganish ishlari davomida to'plangan barcha xujjatlarni ilova qilgan holda imzolash uchun Boshqaruv raisi yoki uning o'rinbosarlariga kiritish. 4. Yuqori turuvchi davlat organlari va tashkilotlariga murojaatni o'rganish yakuni yuzasidan axborot (javob xati) tayyorlash (agar murojaatlarni ko'rib chiqish ular tomonidan nazoratga olingan bo'lsa).	3-4) Murojaat qo'shimcha o'rganishni talab qilmasa, murojaat kelib tushgan paytdan 15 kundan kechiktirmasdan.
			3-4) Murojaat, qo'shimcha o'rganishni talab qilsa, murojaat kelib tushgan paytdan boshlab 1 oy ichida.
4-bosqich	Boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari	O'rganish ishlari bo'yicha to'plangan barcha xujjatlar bilan tanishib, javob xatini imzolash.	Imzoga kiritilgan kundan boshlab bir ish kuni ichida
5-bosqich	Murojaatlar bo'limi va Ofis-menejer xizmati	1. Murojaatchiga hamda yuqori turuvchi davlat organlari va tashkilotlariga javob xatini yuborish.	1) Javob xati imzolangan kunda.
		2. Murojaatni ko'rib chiqish tugallanganligini qayd etish.	2) Javob xati murojaatchiga yuborilgan kunda.

**Jismoniy va yuridik shaxslarning
Murojaatlarini qayd etish kartochkasi**

Tartib raqami:	Savol:
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:	
Rezolyutsiyani (topshiriqni) imzolagan rahbar:	
Rahbarning rezolyutsiyasi (topshirig'i):	Bajarish muddati:
Tarkibiy bo'linma:	Ijrochi:

(Orqa tomoni)

Murojaatlarni ko'rib chiqishning holati		
Yuborilgan sana	Qaerga 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 imzos:	
Sana:	Bajarilgan sana:	
Murojaatni ko'rib chiqish muddati buzilganligi haqidagi belgi:		