# “ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ

**«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ФУҚАРОЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ ТАРТИБИ**

**«15» январь 2013 й.**

**Тошкент ш.**

**«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ФУҚАРОЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ ТАРТИБИ**

**1-БЎЛИМ. МАҚСАДЛАР**

**1.1. “**Ўзбекинвест» Экспорт-импорт миллий суғурта компаниясида (қуйида “Компания” деб юритилади) Фуқароларнинг мурожаатлари билан ишлашни ташкил этиш тўғрисидаги ушбу тартиб фуқароларнинг Компанияга мурожаатларини кўриб чиқиш механизмини белгилаш мақсадида ишлаб чиқилган.

# 2-БЎЛИМ. ҚЎЛЛАНИЛИШ СОҲАСИ

**2.1.** Фуқароларнинг мурожаатлари билан ишлашни ташкил этиш тўғрисидаги Тартиб Компаниянинг барча тузилмавий, ҳудудий ва ихтисослашган бўлинмаларига тааллуқлидир.

# 3-БЎЛИМ. АТАМАЛАР ИЗОҲИ

Ушбу Тартибда қуйидаги атамалардан фойдаланилган:

* 1. **Фуқаролар мурожаати –** бу фуқароларнинг аризалар, таклифлар ва шикоятлар билан Компанияга оғзаки ёки ягона телефон орқали ёки ишонч телефон орқали, электрон ёки ёзма мурожаати. Компания фуқаро билан шартномавий муносабатларга эга ҳолатлар бундан мустасно.
	2. **Ариза** – фуқароларнинг ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимоси билдирилган мурожаати;
	3. **Таклиф** – фуқароларнинг давлат ва ижтимоий фаолиятни такомиллаштириш борасидаги тавсияларни ўз ичига олган мурожаати;
	4. **Шикоят** – фуқароларнинг бузилган ҳуқуқларини тиклаш тўғрисидаги талаби билдирилган мурожаати.
	5. **Фойдаланувчининг шахсий кабинети** – Ягона порталдаги электрон ресурс бўлиб, унда интерфаол давлат хизматларидан фойдаланиш пайтида ўзаро алоқаларда зарур бўладиган фойдаланувчи тўғрисидаги маълумотлар, шу жумладан шахсий маълумотлар сақланади.
	6. **Ягона телефон** – (0 371) 235-78-01 телефон рақами.

# 4 БЎЛИМ. МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАР.

Ушбу тартибни ишлаб чиқаётган пайтда қуйидаги меъёрий ҳужжатлардан фойдаланилди:

* 1. Ўзбекистон Республикасининг 13.12.2002 йилдаги 446-II-сонли “Фуқаролар мурожаатлари тўғрисида” ги Қонуни;
	2. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 29.03.1999 йилдаги 140-сонли “Ўзбекистон Республикаси давлат ҳокимияти ва бошқарув органларида иш юритиш ва ижро назоратини ташкил этиш бўйича норматив ҳужжатларни тасдиқлаш ҳақида” ги Қарори;
	3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 30.12.2012 йилдаги 378-сонли

«Интерактив давлат хизматлари кўрсатишни ҳисобга олган ҳолда Интернет тармоғида Ўзбекистон Республикасининг Ҳукумат портали фаолиятини янада такомиллаштириш чора- тадбирлари тўғрисида» ги Қарори;

* 1. «Ўзбекинвест» экспорт-импорт Миллий суғурта компаниясининг (ЭИМСК) иш юритишни олиб бориш тўғрисидаги Йўриқномаси (RD-05);
	2. «Ўзбекинвест» ЭИМСК (RD-03) да ташкилий фаолиятни олиб бориш Регламенти;
	3. «Ўзбекинвест» ЭИМСК нинг 15.01.2013 йилдаги 10-сонли Буйруғи.

# 5 БЎЛИМ. ЖАВОБГАРЛИК

**5.1** Ушбу Тартибнинг ижро этилиши учун жавобгарлик Компания раҳбарияти, Компаниянинг барча тузилмавий, ҳудудий ва махсуслаштирилган бўлинмалари раҳбарларига юклатилади.

**5.2.** Ушбу Тартибнинг долзарблаштирилиши учун жавобгарлик Бош директор ёрдамчисига юклатилади.

# 6 БЎЛИМ. ИСТИСНО ҲОЛАТЛАР

**6.1** Истисно ҳолатлар мавжуд эмас.

# 7-БЎЛИМ. ФУҚАРОЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШНИ

**ТАШКИЛ ҚИЛИШ**

Мазкур Тартиб фуқаролар билан ишлаганда қўлланилиши лозим бўлган қатор қоидалардан иборат.

# Фуқаро мурожаатларининг шакллари ва турлари.

* + 1. Фуқароларнинг мурожаатлари Компанияга ёзма, оғзаки ёки ягона телефон орқали ёки ишонч телефон орқали ёки электрон шаклда келиб тушиши мумкин. Фуқароларнинг ёзма, оғзаки ёки ягона телефон орқали ёки ишонч телефон орқали ёки электрон мурожаатлари бир хил кучга эга. Фуқароларнинг мурожаатлари шахсий ёки жамоавий бўлиши мумкин.
		2. Фуқароларнинг мурожаатлари ариза, таклиф ёки шикоят кўринишида бўлиши мумкин.

# Фуқароларнинг ёзма мурожаатлари.

* + 1. Фуқароларнинг ёзма мурожаатларида фуқаронинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, ариза, таклиф ёки шикоятнинг аниқ баён этилган мазмуни бўлиши керак.
		2. Фуқаронинг ёзма мурожаати мурожаат қилувчининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Мурожаатни шахсий имзо билан тасдиқлашнинг иложи бўлмаган тақдирда, қўшимча равишда фамилияси, исми, отасининг исми кўрсатилган ҳолда тузувчининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим.
		3. Фуқаронинг фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёки улар тўғрисида ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатлар, шунингдек шахсий имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаатлар аноним ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди. Уларни қайд қилиш ишлари белгиланган тартибда хатнинг анонимлигини кўрсатган ҳолда амалга оширилади.
		4. Белгиланган тартибда келиб тушган ёзма мурожаатлар албатта кўриб чиқилиши шарт. Ёзма мурожаатларни кўриб чиқишдан бош тортишга рухсат этилмайди.
		5. Мурожаатларни кўриб чиқиш, мурожаатга алоқаси бўлмаган фуқаронинг шахсини аниқлаш муносабати билан юзага чиққан маълумотларни ошкор этиш тақиқланади. Унинг шахси тўғрисидаги ҳар қандай маълумотнинг ошкор этилиши ҳам ман этилади.
		6. Фуқароларнинг ёзма мурожаатлари иш юритувчи томонидан Фуқароларнинг ёзма ва электрон мурожаатларини рўйхатга олиш Журналида қайд этилади. FK-73 (3-илова). Кейин фуқароларнинг ёзма ва электрон аризалари ва мурожаатларини рўйхатга олиш Карточкаси очилади. FK-75 (6 илова).
		7. Компания бош директорининг резолюцияси билан фуқаронинг ёзма мурожаатини кўриб чиқиши керак бўлган ижрочи белгиланган муддатда мурожаат борасидаги таклифни тайёрлаб қўйиши лозим.
		8. Фуқароларнинг ёзма мурожаатларини кўриб чиқиш муддатлари:
* қўшимча ўрганиш ва текширишни талаб қилмайдиган фуқароларнинг ёзма мурожаатлари **қайд қилинган кундан бошлаб ўн беш кундан ошмаган даврда;**
* фуқароларнинг ёзма мурожаатлари **қайд қилинган кундан бошлаб 30 кундан ошмаган муддат ичида;**
* қўшимча ўрганиб чиқишни талаб қиладиган мурожаатлар **қайд қилинган кундан бошлаб 1 ойдан ошадиган муддат ичида кўриб чиқилади.**
* ёзма мурожаатни кўриб чиқиш учун қўшимча текширув, қўшимча материалларни талаб қилиб олиш, ёки бошқа чоралар кўриш зарур бўлган ҳолатларда, мурожаатларни кўриб чиқиш муддати истисно тариқасида ижро муддатини белгилаб берган Компания бош директори томонидан узайтирилиши мумкин, **бироқ бу бир ойдан ошмаган** ва ариза ёки шикоятни тақдим этган шахс бу ҳақда хабардор қилинган ҳолда амалга оширилади.
	+ 1. Фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш масъулияти юклатилган шахслар қуйидаги ҳолатларда қонунчилик томондан белгиланган интизомий жавобгарликка тортилади:
* фуқаронинг мурожаатини қабул қилиш ва кўриб чиқишдан асоссиз равишда бош тортиш;
* ёзма мурожжатларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабсиз бузиш;
* фуқарога унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини кўзлайдиган ҳужжатлар билан танишиб чиқиш имкониятини беришдан асоссиз равишда бош тортиш;
* уларнинг розилигисиз шахсий ҳаёти тўғрисидаги маълумотларни ошкор этиш;
* фуқаро мурожаат қилганлиги учун уни таъқиб қилиш.

# .Фуқароларнинг оғзаки мурожаатлари.

* + 1. Оғзаки ёки ягона телефон орқали ёки ишонч телефон орқали мурожаатларни қабул қилиш ва қайд қилиш ишлари Ўзбекистон Республикасининг 13.12.2002 йилдаги 446-II-сонли “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ амалга оширилади ва котиб-референт томонидан оғзаки мурожаатларни рўйхатга олиш Журналида FK-77 (4-илова) ҳамда фуқароларнинг оғзаки мурожаатларини рўйхатга олиш Карточкасида FK-76 (5-илова) қайд этилади.
		2. Компанияга бевосита мурожаат қилинганида, фуқаро ўзининг шахсини тасдиқловчи ҳужжатни тақдим этиши шарт.

# Фуқароларнинг электрон мурожаатлари

* + 1. Компаниянинг расмий сайтига фойдаланувчининг шахсий кабинетидан келиб тушган фуқаронинг электрон мурожаати фуқароларнинг ёзма мурожаатлари учун белгиланган тартибда ва муддатларда кўриб чиқилади.
		2. [www.gov.uz](http://www.gov.uz/) , [www.uzbekinvest.uz](http://www.uzbekinvest.uz/) ва шахсий кабинет орқали келиб тушган электрон мурожаатлар, қонунчиликда кўзда тутилган ҳолатлардан ташқари, қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши лозим.
		3. Иш юритувчи фуқароларнинг электрон мурожаатларини Фуқароларнинг ёзма ва электрон аризаларини ҳамда шикоятларини рўйхатга олиш Журналида қайд қилади FK-73 (3-илова). Кейин Фуқароларнинг ёзма ва электрон аризаларини ва шикоятларини рўйхатга олиш Карточкаси очилади FK-75 (6-илова).
		4. Бош директорнинг топшириғига биноан электрон кўринишда келиб тушадиган фуқароларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш ишларини ташкил қиладиган ўзаро алоқа қилувчи масъул шахс тайинланади.
		5. Масъул шахс мажбурий тартибда фойдаланувчининг электрон шаклдаги мурожаати қабул қилингани тўғрисида унга хабар қилади.
		6. Фойдаланувчи ўзининг электрон шаклдаги мурожаатига келадиган жавоб турини танлаб олиши мумкин – электрон почта манзилига ёки ёзма шаклда – мурожаат шаклини тўлдираётган пайтда кўрсатилган почта манзилига.
		7. Қуйидагилар фойдаланувчининг шахсий кабинети орқали келиб тушган мурожаатни кўриб чиқишдан бош тортиш учун асос бўлади:
* мурожаат мазмунининг беадаблиги (қўпол ёки ҳақоратли сўзлар, таҳдидлар, мантиқ ва мазмуни бўлмаган таклифлар ва ҳоказолар).
* мурожаат матнида тушунарсиз қисқартмалар ёки реклама материаллари бор бўлса, муайян ариза, таклиф ёки шикоят баён этилмаган бўлса.
	+ 1. Мурожаатни кўриб чиқишдан бош тортилганда, масъул шахс фойдаланувчига электрон кўринишдаги мурожаатни кўриб чиқишдан бош тортиш сабабларини баён этган хабарни бир иш куни ичида жўнатади.
		2. Ҳал этилиши Компаниянинг ваколатига масалалар баён этилган мурожаатлар беш кундан кечиктирмасдан тегишли органларга юборилади ва бу ҳақда фойдаланувчи томонидан танлаб олинган хабар турига қараб огоҳлантирилади.
		3. Мурожаатнинг масъул шахс электрон почтасига келиб тушган санаси мурожаатни қабул қилиш санаси ҳисобланади.
		4. Агар мурожаатда янги вазиятлар ёки далиллар келтирилмаган бўлса, битта масала бўйича бир неча бор қайтадан келиб тушган мурожаатлар кўриб чиқилмайди.
		5. Мурожаатни қабул қилаётганда ёки кўриб чиқаётганда, фойдаланувчининг жинси, ирқи, миллати, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеидан қатъий назар, уни камситиш таъқиқланади.
		6. Фойдаланувчининг мурожаатини кўриб чиқиш муддатлари:
* таклифлар – келиб тушган кундан кейин бир ойгача, қўшимча ўрганишни талаб қиладиган таклифлардан ташқари, бу ҳақда таклиф киритган шахсга ўн кун ичида хабар қилинади;
* аризалар ва шикоятлар – Компанияга келиб тушган кундан бошлаб бир ойгача. Бунда ариза ёки шикоят Компания томонидан мазмуни бўйича ҳал қилинадиган бўлиб, қўшимча текширув ва ўрганишни талаб қилмаса – ўн беш кундан кечиктирмасдан;

# Фуқароларни шахсан қабул қилиш

* + 1. Ўзбекистон Республикасининг 13.12.2002 йилдаги 446-II-сонли “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ Компания Бош директори, директор ўринбосари ва умумий масалалар бўйича Компания Бош менежери Бош директори томонидан тасдиқланган қабул кунлари жадвалига биноан фуқароларнинг шахсий қабулини амалга оширади.
		2. Фуқароларнинг Бош директор, Бош директор ўринбосари ва умумий масалалар бўйича Компания Бош менежери қабулига кириш бўйича мурожаатлари келиб тушганида, улар кўрсатилган қабул кунларига биноан фуқароларнинг оғзаки мурожаатларини қайд қилиш Журналига ёзиб қўйилади (FK-77).

Қабул кунлари:

**Бош директор –** сешанба **11.00 дан 13.00 гача,** пайшанба-**16.00 дан 18.00** гача**,** шанба

**11.00** дан **13.00** гача**;**

# Бош директор ўринбосари – душанба 15.00 дан 17.00 гача, чоршанба 15.00 дан

**17.00 гача**, жума **15.00 дан 17.00 гача;**

**Умумий масалалар бўйича Компания Бош менежери –** душанба ва чоршанба **11.00 дан 13.00** гача, шанба **11.00 дан 13.00** гача.

* + 1. Кўрсатманинг бажарилишини назорат қилиш қонунчилик томонидан белгиланган муддатларда амалга оширилади. Қабул қилинган қарор натижалари бўйича мурожаат қилган шахсга ёзма шаклда жавоб юборилади.

# Фуқаролар мурожаатларини ижро этиш устидан назоратни ташкил қилиш.

* + 1. Компанияга келиб тушаётган ёзма, оғзаки ёки электрон кўринишдаги мурожаатларнинг ижро этилишини назорат қилиш Бош директор ҳузуридаги котибиятга, Компаниянинг ихтисослашган ҳудудий бўлинмаларида эса бўлинма бошлиғига юклатилади.
		2. Фуқароларнинг ёзма ва электрон мурожаатларини кўриб чиқиш ва ижро этилишини назорат қилишни ташкил қилиш *1-иловада* кўрсатилган схема, оғзаки мурожаатларини кўриб чиқиш ва ижро этилишини назорат қилишни ташкил қилиш эса *2-иловада* кўрсатилган схема бўйича амалга оширилади.
		3. Бўлинмалар томонидан фуқароларнинг ёзма мурожаатларини ўз вақтида ижро этиш ва Бош Компанияга келиб тушган мурожаатларни қайд қилишнинг маълумотлар базасини юритиш мониторингини назорат бўйича менежер Ассистенти амалга оширади. Ҳудудий ихтисослашган бўлинмаларда бу вазифани назорат бўйича масъул шахс бажаради.
		4. Назорат бўйича менежер Ассистенти ҳар чоракда фуқаролардан келиб тушган ёзма, оғзаки ва электрон мурожаатларни таҳлил қилади ва бу ҳақдаги ахборотни Компания Бош директорига тақдим этади.

# 8-БЎЛИМ. САҚЛАШ

Ушбу Тартибнинг асл нусхаси Компания котибиятида сақланиши лозим, амал қилиш муддати тугаганидан кейин эса – Компания архивида сақланиши лозим.

# 1 илова

**ФУҚАРОЛАРНИНГ ЁЗМА ВА ЭЛЕКТРОН АРИЗАЛАРИ ВА ШИКОЯТЛАРИНИНГ ИЖРОСИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ВА НАЗОРАТ ҚИЛИШНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ СХЕМАСИ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ариза олувчи |  | Ижро ва назоратни ташкил қилиш | Бажариш муддатлари | Масъул шахслар |
| 1. Фуқароларнинг ёзма ва электрон аризаларини ва шикоятларини рўйхатга олишЖурналида қайд қилиш ваФуқароларнинг ёзма ва электронаризаларини ҳамда шикоятларини рўйхатга олиш Карточкасини тўлдириш, Бош директорКотибиятига, филиал қабулхонасигаюбориш | Ҳужжат келиб тушганидан кейин 30 дақиқа ичида | Котибият иш юритувчиси /иш юритувчи |
|  |
| Фуқароларнинг ёзма ва электронаризаларини ва шикоятларини рўйхатга олиш Карточкасини тўлдириш |  |  |
| 2. Бош директорга, филиал директорига фуқаронинг ёзма ёки электрон мурожаати тўғрисида доклад қилиш | Ҳужжат олиниши билан | Бош директор ёрдамчиси, иш юритувчи |
| 3. Ижрочига аниқ топшириқ берган ва унинг муддатини кўрсатган ҳолда раҳбарнинг фуқаро мурожаатига қўйган резолюцияси | Ҳужжат олиниши билан | Бош директор ёрдамчиси, иш юритувчи |
| 4.Хатнинг Котибиятга қайтиб келиши | Ҳужжат келиб тушганидан кейин 30 дақиқа ичида | Бош директор ёрдамчиси |
| 5. Фуқароларнинг | Раҳбар | Назорат бўйича менежер |

«Ўзбекинвест» ЭИМСК,

филиал, шўъба корхоналари

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ёзма ва электронаризаларини ҳамда шикоятларини рўйхатга олиш Карточкасига қўшимчалар киритиш ва ёзма ёки электрон мурожаатни ижрочига имзосини қўйдирган ҳолда топшириш. | резолюцияси-дан кейин 30 дақиқа ичида | Ассистенти, назорат бўйичамасъул шахс |
| 6. Ёзма ёки электрон мурожаатда баён этилган масалаларни ўрганиб чиқиш ва ишлаб чиқиш, зарур бўлганда муаллиф иштирокида. | Агар резолюцияда бошқа муддат кўрсатилмаган бўлса, 30 дақиқа ичида | Ижрочи |
| 7. Бош директор, директорга доклад қилиш, ёзма жавобни мурожаат қилган шахсга юбориш.Ижрочининг имзоси қўйилган ватўлдирилган Фуқароларнинг ёзма ва электронаризаларини ва шикоятларини рўйхатга олиш Карточкасини топшириш. Мурожаатни назоратдан чиқариш. | Қарор қабул қилинганидан кейин бир кун ичида. | Ижро этувчи; Назорат бўйича менежерАссистенти, назорат бўйичамасъул шахс |

**АРИЗА БЕРУВЧИЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ, ФУҚАРОЛАРНИНГ ОҒЗАКИ ЁКИ ЯГОНА ТЕЛЕФОН ОРКАЛИ ЁКИ ИШОНЧ ТЕЛЕФОН ОРКАЛИ ТУШГАН АРИЗА ВА ШИКОЯТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ҲАМДА НАЗОРАТ ҚИЛИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ СХЕМАСИ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Аризачи |  | Ижро ва назоратни ташкил қилиш | Бажариш муддатлари | Масъул шахслар |
| 1. Мурожаатни Фуқароларнинг ёзма ва электронаризаларини ҳамда шикоятларини рўйхатга олиш Журналида қайд қилиш | Раҳбар томонидан қабул қилингунича | Котиб-референт, иш юритувчи |
|  |
| 2. Ижрочига аниқ топшириқ берган ва унинг муддатини кўрсатган ҳолда раҳбарнинг фуқаро мурожаатига қўйган резолюцияси | Раҳбар томонидан қабул қилинганидан кейин. | Котиб-референт, Назорат бўйича менежер ассистенти, назорат бўйича масъул шахс |
| 3.Фуқароларнинг ёзма ва электронаризаларини ҳамда шикоятларини рўйхатга олиш Карточкасини тўлдириш | Раҳбар томонидан қабул қилинганидан кейин. | Назорат бўйича менежер ассистенти, назорат бўйича масъул шахс |
| 4.Раҳбарнинг топшириғи билан ижрочини таништириш ва уни имзо қўйдирган ҳолда топшириш | Резолюциядан кейин 15 дақиқа ичида | Назорат бўйича менежер ассистенти, назорат бўйича масъул шахс |
| 5.Фуқароларнинг ёзма ва электронаризаларини ҳамда шикоятларини рўйхатга олиш Карточкасига қўшимчалар киритиш | Резолюциядан кейин 30 дақиқа ичида | Назорат бўйича менежер ассистенти, назорат бўйича масъул шахс |
| 6. Ёзма ёки электрон мурожаатда баён қилинган масалаларни ўрганиб чиқиш ва ишлаб чиқиш, зарурат туғилганида муаллиф иштирокида. | Агар резолюцияда бошқа муддат кўрсатилмаган бўлса, 30 кун ичида | Ижро бўйича масъул шахс |
| 7. Бош директор, директорга доклад қилиш, ёзма жавобни | Қарор қабул қилинганидан кейин бир кун | Ижро бўйича масъул шахс,Назорат бўйича менежер |

«Ўзбекинвест» ЭИМСК, филиал, шўъба корхоналари

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| мурожаат қилганшахсга юбориш.Ижрочи томонидан имзо қўйилган ва тўлдирилган Фуқароларнинг ёзма ва электронаризаларини ҳамда шикоятларини рўйхатга олиш Карточкасини назоратдан чиқариш учун топшириш. | ичида. | ассистенти, назорат бўйичамасъул шахс |

**Фуқароларнинг ёзма ва электрон мурожаатларини қайд этиш Журнали**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Мурожаат келиб тушган сана | Мурожаат тури | Фуқаронинг Ф.И.Ш | Фуқаронинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумот | Мурожаат кимнинг номига келиб тушган |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мурожаатнинг қисқача мазмуни | Раҳбар резолюцияси | Ижро муддати | Мурожаатни кўриб чиқиш бўйича масъул шахснинг Ф.И.Ш ва имзоси | Мурожаат- нинг ижроси тўғрисидаги ахборот | Изоҳ |
| **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |

**Код FK-77**

**Фуқароларнинг оғзаки мурожаатларини қайд этиш Журнали**

**4-илова**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Мурожаат келиб тушган сана | Фуқаронинг Ф.И.Ш | Фуқаронинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумот | Мурожаат кимнинг номига келиб тушган | Мурожаатнинг қисқача мазмуни |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раҳбар резолюцияси | Ижро муддати | Мурожаатни кўриб чиқиш бўйича масъул шахснинг Ф.И.Ш ва имзоси | Мурожаатнинг ижроси тўғрисидаги ахборот | Изоҳ |
| **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |

**Фуқароларнинг оғзаки шикоятлари ва аризаларини қайд этиш карточкаси / Карточка регистрации устных жалоб и заявлений граждан**

|  |
| --- |
| Аризачи/Заявитель (манзили-адрес) |
| Олдинги мурожаат қилганвақти/Предыдущее обращение № Олинган санаси/Дата поступления, индекси  |
| Мурожаатнинг қисқачамазмуни/ Краткое содержание обращения |
| Ижрочи/Исполнитель |
| Берилган жавоб/Ответ |
| Бажариш муддати/Срок исполнения Ижрочининг имзоси/Подпись исполнителя |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИЖРОНИНГ БОРИШИ** |  |
|  | **Ижрога топшириш санаси** | **Қаерга юборилган** | **Назорат белгилари** |  |
|  |  |  |  |  |
| **Олувчи ва сана, Индекс бажарилиши** |  |
|  |
| **Мазмуни** |
| **Сана:** | **Назоратдан** | **олинди** | **Сана:** | **Ижрочининг имзоси** |
| **Назорат** |

**Фуқароларнинг ёзма ва электрон ариза ва мурожаатларини қайд этиш карточкаси Карточка регистрации письменных и электронных заявлений и обращений**

|  |
| --- |
| **Аризачи/Заявитель** Мирзаев Аъзам**(манзили/адрес)** Денов ш., Ш.Рашидов кўчаси, 22-уй, 14-хонадон**Телефон** |
| **Олдинги мурожаат қилган вақти/Предыдущее обращение №****Хужжатнинг тури/Вид документа** оғзаки ариза/письменное заявление **Варақ/Лист Бир варақ/один лист****Илова қилинган хат санаси, индекси/Дата приложенного письма, индекс****Келган санаси, индекси/Дата получения** 18.06.2010 кириш/вход.№4770 **Мурожаатчилар сони/Кол-во обращаемых****Назорат тури/Вид контроля** |
| **Қисқача мазмуни/Краткое содержание: (хат ёки аризанинг/письма или заявления)**Байналминал жангчиларга суғурта учун неча фоиз пул тўлашнишини аниклаштириш тўғрисида |
| **Ижрочи/Исполнитель**М.Якубов |
| **Рахбарнинг резолюцияси/Резолюция руководителя**Кўриб чикиш учун**Ижрочи/Исполнитель**О.Джамирзаев |
| **Бажариш муддати/Сроки исполнения Бажарилган сана/Дата исполнения** |