

**“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ
СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ**

**«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА
ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ
ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА**

НИЗОМ

«20» апрел 2015 йил

Код: RD-67 Uz

Тошкент шаҳар

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ Тўғрисида НИЗОМ	RD-67
		16 дан 2 варақ 20.04.2015й.
GK 02		

Хужжатнинг тарихи

Хужжатнинг мақоми (Дастлабки хужжат/Ревизия/Ўзгар- тириш/Бекор қилиш)	Хужжатнинг ревизияси	Кучга киритилган сана	Изоҳ
Дастлабки хужжат		23.10.10	
Қайта кўриб чиқиш	А	01.03.10	
Қайта кўриб чиқиш	В	10.01.13	Асос тасдиқланган буйруқ № 175 от 10.12.12й.
Қайта кўриб чиқиш	С	31.04.15	Асос тасдиқланган буйруқ № 56 от 10.04.15 й.

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
		16 дан 3 варақ 20.04.2015й.
GK 02		

ТАСДИҚЛАГАН
“Ўзбекивест” экспорт-импорт
миллий суғурта компанияси
Бош директори
2015 йил «24» апрел

**“Ўзбекивест” экспорт-импорт миллий суғурта компаниясида
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш
тартиби тўғрисидаги**

НИЗОМ

I. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) “Ўзбекивест” экспорт-импорт миллий суғурта компаниясида (кейинги ўринларда компания деб аталади) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Қонунга мувофиқ Ўзбекистон Республикаси ва хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар компанияга мурожаат қилиш ҳуқуқига эга.

3. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

- кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, хўжалик процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга;

- давлат органларининг, шунингдек Компаниянинг барча тузилмавий, ҳудудий филиал ва ихтисослашган шўъба корхоналарининг ўзаро ёзишмаларига ҳамда компания иш фаолияти жараёнида суғурта шартномаларини тузиш учун жисмоний ва юридик шахслар томонидан тўлдириладиган ариза-сўровномалар, суғурта ҳодисаси рўй берганда суғурталанувчилар томонидан бериладиган шартнома асосидаги мурожаатларга мижозлар бузилган ҳуқуқларини, эркинликларини тиклаш ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаби баён этилган ҳамда компания фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаатлардан ташқари, нисбатан татбиқ этилмайди.

4. Ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

ариза — ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

таклиф — давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 4 варақ 20.04.2015й.

шикоят — бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

аноним мурожаат — жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлгон маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо (электрон рақамли имзо) билан тасдиқланмаган мурожаат;

муурожаатнинг дубликати — айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг муурожаати нусхаси;

такрорий муурожаат — аввалги муурожаатлар бўйича қабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек, агар такрорий муурожаат келиб тушган пайтда кўриб чиқишнинг қонун ҳужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги муурожаат ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган муурожаат;

электрон муурожаат — электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имконини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклидаги муурожаат.

5. Муурожаатлар оғзаки ёки ёзма ёхуд электрон шаклда берилиши мумкин.

Компаниянинг «ишонч телефони»га келиб тушган муурожаатлар оғзаки муурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Компаниянинг расмий веб-сайти орқали ёки давлат органининг расмий электрон почта манзилига келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали (Ҳукумат портали) орқали келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ва Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 30 декабрдаги 378-сон қарори билан тасдиқланган Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали тўғрисидаги низом талаблари ҳисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

6. Муурожаатлар аризалар, таклифлар ва шикоятлар тарзида бўлиши мумкин.

Жисмоний ва юридик шахслар якка тартибда ёки жамоа бўлиб муурожаат этишлари мумкин.

7. Муурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

8. Жисмоний шахснинг муурожаатида унинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ва муурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 5 варақ 20.04.2015й.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Ўзма мурожаат мурожаат қилувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат қилувчи юридик шахс раҳбарининг ёхуд ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахснинг ўзма мурожаатини мурожаат қилувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

Электрон мурожаат электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имкониятини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклида бўлиши лозим. Электрон мурожаат қонунда белгиланган талабларга мувофиқ бўлиши керак.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

9. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоидага кўра, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар бу компаниянинг мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа асосларга кўра, тегишли давлат органларига мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоғи билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабларга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни компания томонидан тикланади.

10. Компанияда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга биноан амалга оширилади.

11. Компания мазкур Низом талабларига мувофиқ мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий қилиши мумкин.

II. Мурожаатларни рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш тартиби

12. Компанияда мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш Бош директор ҳузуридаги котибият томонидан амалга оширилади.

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
		16 дан 6 варак 20.04.2015й.
GK 02		

13. Электрон мурожаатлар тушган кунда қоғозга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса — навбатдаги иш кунда қоғозга босиб чиқарилиши керак.

14. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомнинг 2-иловасига мувофиқ шакл бўйича назоратга олиш карточкасини тўлдириш (ФК-75) ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси қўйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан Компания котибиятида рўйхатга олинади.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида (ФК-73) мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг манзили, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган компания таркибий бўлинмаси номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампида компаниянинг расмий номи, мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

15. Мурожаат почта орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унинг иловалари борлиги текширилади.

Конвертда мурожаатнинг мавжуд эмаслиги ёки унинг яроқсизланганлиги, шунингдек мурожаатда кўрсатилган иловаларнинг йўқлиги аниқланганда икки нусхада далолатнома тузилади, улардан бири компания котибиятида қолади, иккинчиси мурожаат қилувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича жўнатилади.

Келиб тушган мурожаатлар конвертлари мурожаат этувчининг манзилини, мурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

16. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари компания котибияти томонидан қабул қилинади ва оғзаки мурожаатларни рўйхатга олиш журналида (ФК-77) белгиланган тартибда рўйхатга олинади.

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаси (ФК-75) тўлдирилади. Ҳисобга олиш карточкаси оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

17. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари компанияга оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
		16 дан 7 варақ 20.04.2015й.
GK 02		

16-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

18. Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай компания раҳбариятига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқномани) қўяди.

19. Келиб тушган мурожаатга резолюция (топшириқнома) қўйилган пайтдан сўнг назорат карточкаси очилиб, мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) электрон тарзда юборилади ва бўлинма раҳбари томонидан ўз муддатида бажарилиши назоратга олинади.

20. Компанияга келиб тушган мурожаатлар компаниянинг иш юритувчига қабул қилиниши, бўйсунуш тартибида компаниянинг ҳудудий филиалига юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига юборилиши мумкин.

21. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган компанияга келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай компания раҳбарияти ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатни кўриб чиқиши учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга ёки мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.

Агар мурожаатларда уларни тегишли органларга юбориш учун зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар беш кун муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

22. Ҳудудий филиал ва ихтисослаштирилган шўъба корхоналар томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки компаниянинг раҳбарияти ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

23. Агар мурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади. Ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда мурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди.

24. Мурожаатни тўлиқ, холис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурият юзага келган тақдирда мурожаатни кўриб чикувчи таркибий бўлинма мурожаат қилган жисмоний ёки

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 8 варақ 20.04.2015й.

юридик шахсдан, шунингдек компаниянинг ваколатлари доирасида — белгиланган тартибда бошқа давлат органларидан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

25. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек бошқа зарур ҳолларда компания мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш компания раҳбарияти ёки ҳудудий филиал раҳбарининг топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

26. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар компаниянинг масъул ходими томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда компаниянинг масъул ходими мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

27. Агар мурожаатда ўртага қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун компания томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

28. Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун компания томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

29. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича компания томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

Мурожаатни қониқтирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни компания раҳбарияти, ҳудудий филиаллар ёки ихтисослаштирилган шўъба корхона раҳбари қабул қилади.

Мурожаатга жавоб хатида мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни рад этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар (заруриятга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) бўлиши керак.

30. Мурожаатга жавоб хати компания, ҳудудий филиал ёки унинг таркибий бўлинмаси раҳбари томонидан имзоланади.

Мурожаатларга жавоб хати, мумкин қадар, мурожаат этилган тилда баён қилинади.

31. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

32. Мурожаат, унда кўтарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 9 варақ 20.04.2015й.

Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади ва назорат карточкаси бажарувчи томонидан тўлдирилиб компания котибиятига тақдим этилади.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар ижродан ёки назоратдан олинмайди.

33. Агар мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу мурожаат аввал тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳолда компания мурожаат қилувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

34. Назоратга олинган мурожаат компания раҳбарияти ёки масъул шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

35. Юқори давлат органининг назоратида турган мурожаатлар бўйича мурожаатни компания мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида юқори давлат органига ёзма шаклда хабар беради.

36. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатларини улар кўриб чиқилгунга қадар ва кўриб чиқилаётган вақтда мурожаат юзасидан қарор қабул қилингунга қадар ёзма ёхуд электрон шаклда ариза бериш йўли билан қайтариб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат компаниянинг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

Мурожаатни қайтариб олиш тўғрисидаги ариза компания томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш бўйича чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

37. Бош компанияда кўриб чиқилган мурожаатларни ва улар билан боғлиқ материалларни сақлаш компания котибиятида белгиланган тартибда амалга оширилади.

III. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

38. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган компанияга келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари компания Бош директори томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 10 варақ 20.04.2015й.

39. Таклиф компанияга келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

40. Айрим ҳолларда компания раҳбарияти мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

41. Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар компанияга келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охири куни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

IV. Мурожаатларни кўрмай қолдириш

42. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;

қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

43. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш компания котибияти ёки мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса компания раҳбарияти томонидан тасдиқланади.

Компаниянинг «ишонч телефонлари»га тушган мурожаатлар Қонунда ва ушбу Низомда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади.

44. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, компания котибияти ёки таркибий бўлинма уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда компания котибияти ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд эмаслиги тўғрисидаги хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 11 варақ 20.04.2015й.

V. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

45. Компанияда ва ҳудудий филиал ва ихтисослашган шўъба корхоналарида белгиланган кунлар ва соатларда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг юридик вакилларини қабул қилиш компания раҳбарияти томонидан амалга оширилади.

46. Компанияда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари компания Бош директори томонидан тасдиқланган жадвалга асосан қабул қилинади.

Компанияда зарурият бўлганда, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

47. Қабул қилиш жадваллари ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тартиби тўғрисидаги ахборот, шунингдек қабул қилиш тартиби компаниянинг расмий веб-сайтларида эълон қилиш, шунингдек уларнинг маъмурий биносига ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни, юридик шахснинг вакили эса — ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатни, шунингдек ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни кўрсатиши керак.

48. Компания котибияти қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

49. Компанияда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш Компания котибияти иштирокида амалга оширилади.

50. Компания раҳбарияти кўрсатмаси бўйича жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш жараёнида компаниянинг бошқа ходимлари ҳам жалб этилиши мумкин.

51. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш компаниянинг ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

52. Компания раҳбарияти ёки бошқа ваколатли шахслар томонидан сайёр шахсий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ Тўғрисида НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 12 варақ 20.04.2015й.

53. Сайёр шахсий қабуллар вақтида компаниянинг масъул ходимлари иштирок этиши мумкин.

54. Сайёр шахсий қабуллар компания Бош директори томонидан тасдиқланган жадвалга мувофиқ ўтказилади.

Зарур ҳолларда жадвалда назарда тутилмаган сайёр шахсий қабуллар ўтказилиши мумкин.

55. Сайёр шахсий қабулларни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тартиби тўғрисидаги ахборот ушбу Низомнинг 47-бандида белгиланган тартибда манфаатдор шахслар эътиборига етказилади, шунингдек маҳаллий оммавий ахборот воситаларида эълон қилинади.

56. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 16-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

VI. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва давлат органларининг мажбуриятлари

57. Мурожаат компания томонидан кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахс мурожаат кўриб чиқилишининг бориши ҳақида ахборот олиш, шахсан важларини баён этиш ва тушунтиришлар бериш, мурожаатни текшириш материаллари ҳамда уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, қўшимча материаллар тақдим этиш ёки уларни бошқа органлардан сўраб олиш тўғрисида илтимос қилиш, адвокат ёрдамидан фойдаланиш ҳуқуқига эга.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ мурожаатларни кўриб чиқишда бошқа ҳуқуқлардан ҳам фойдаланадилар.

58. Компаниянинг мурожаатни кўриб чиқувчи масъул шахслари ёки бошқа ваколатли шахслари:

жисмоний ва юридик шахсга уларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан, агар уларда давлат сирларини ёки қонун билан кўриқланадиган бошқа сирларни ташкил этувчи маълумотлар мавжуд бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, танишиб чиқиш имкониятини таъминлаши;

мурожаатни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши, шунингдек агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиённи компенсация қилиш бўйича чора-тадбирлар кўриши;

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 13 варақ 20.04.2015й.

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг зудлик билан ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиши шарт.

Муурожаат юзасидан агар жисмоний ёки юридик шахс қарорга рози бўлмаса, унинг юзасидан шикоят бериш тартибини тушунтириши шарт.

VII. Муурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш. Муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш

59. Компания котибияти Назорат гуруҳининг менежер катта ассистенти муурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради.

Компания котибияти Назорат гуруҳининг менежер катта ассистенти муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида компания раҳбариятига дарҳол хабардор қилади.

Компания котибияти Назорат гуруҳининг менежер катта ассистенти мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда компания Бош директориға муурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишиға йўл қўйган компания ходимлариға нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

60. Компанияда жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини кўриб чиқилишини доимий мониторинг ўтказувчи Ишчи комиссия жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

Таҳлил натижалари бўйича ишчи комиссия компания Бош директориға компанияда муурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

VIII. Муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик

61. Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунға хилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
GK 02		16 дан 14 варақ 20.04.2015й.

муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

62. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик компания раҳбариятига, компания котибиятига ва ҳудудий филиал ва ихтисослашган шўъба корхоналар раҳбарларига юкланади.

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
		16 дан 15 варақ 20.04.2015й.
GK 02		

FK-75

(Олд томони)
**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ
МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ**

Тартиб рақами:	Савол:
Мурожаат қилувчи:	
Манзили:	
Мурожаат келиб тушган сана:	Мурожаат қилувчилар сони:
Мурожаатнинг шакли:	Варақлар сони:
Қабул шакли:	Дубликат/ такрорий
Мурожаатнинг тури:	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Назорат тури:	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топширикни) имзолаган раҳбар:	
Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи):	Бажариш муддати:
Таркибий бўлинма:	Ижрочи:

(Орқа томони)

Мурожаатларни кўриб чиқишнинг ҳолати		
Юборилган сана	Қаерга юборилган	Жавоб хатининг рақами ва санаси
Муддати узайтирилган:	Ким томонидан: (имзо)	
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:		
Назоратдан олинди (ким томонидан):	Бажарувчининг имзоси:	
Сана:	Бажарилган сана:	
Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:		

UZBEKINVEST	«ЎЗБЕКИНВЕСТ» ЭКСПОРТ-ИМПОРТ МИЛЛИЙ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ	RD-67
		16 дан 16 варақ 20.04.2015й.
GK 02		

**ХУЖЖАТ ТЕКШИРИЛГАНЛИГИ ТЎҒРИСИДА
МАЪЛУМОТЛАР**

№	Киритилган сана	Узайтириш/Қайта кўриб чиқиш/Бекор қилиш	Ўзув эгасининг лавозими	Имзо	Ф.И.Ш.