

“O'zagrosug'urta” AJning faoliyati bo'yicha Ishonch telefon Reglamenti

1. Xizmat (pasport) turi

1.1. Xizmat nomi

Fuqaro murojaatlarini “O'zagrosug'urta” AJning faoliyati bo'yicha Ishonch telefon» xizmati orqali qabul qilish.

1.2. Xizmat natijasi

Fuqarolardan qabul qilingan murojaatlarni “O'zagrosug'urta” AJning ma'muriyati tomonidan ko'rib chiqilishi.

1.3. Xizmat ko'rsatuvchi tashkilot manzili

“O'zagrosug'urta” Aksiyadorlik Jamiyati.
100017, Toshkent shahar, Yunusobod tumani, Mustaqillik maydoni, 5

1.4. Normativ hujjat

O'zbekiston Respublikasi "Fuqarolar murojaatlari to'g'risida" gi Qonuni.

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

Yuridik va jismoniy shaxs - O'zbekiston Respublikasi fuqarolari hamda chet el davlati fuqarolari va fuqaroligi bo'lmagan shaxslar.

1.6. Murojaatlarni qabul qilish

Dushanba kunidan jumaga qadar 9:00dan – 18:00 gacha.

1.7. Ijro muddati

O'zbekiston Respublikasi "Fuqarolar murojaatlari to'g'risida"gi Qonunida belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

2. Xizmatdan foydalanish ma'lumotlari

2.1. Umumiy ma'lumot

Fuqarolar uchun “O'zagrosug'urta” AJning faoliyati bo'yicha Ishonch telefon raqamlari xaqidagi ma'lumotlar “O'zagrosug'urta” AJning rasmiy www.agros.uz veb-saytida joylashtirilgan.

2.2. Murojaat haqida ma'lumot olish

Xizmat qo'ng'iroq qilish orqali amalga oshiriladi.

2.3. Xizmat ko'rsatish joyi haqida ma'lumot

“O'zagrosug'urta” aksiyadorlik jamiyati.
100017, Toshkent shahar, Yunusobod tumani, Mustaqillik maydoni, 5

2.4. Foydalaniladigan blank (forma) hujjatlar

Fuqarolarning "Ishonch telefon " orqali tushgan murojaatlarni "O'zagrosug'urta" AJ ma'muriyatining ro'yxatga olish daftarida ro'yxatga kiritiladi.

3. Xizmat ko'rsatish

3.1. Ish vaqti

Murojaatlarni qabul qilish dushanba kundan juma kunigacha 9:00 dan – 18:00 gacha olib boriladi.

3.2. Kutish shartlari

Telefon qo'ng'irog'i orqali xizmat ko'rsatish belgilangan tartibda olib boriladi.

4. Xizmat faoliyati olib borilishi

4.1. Zarur hujjatlar

"Ishonch telefon " orqali murojaat qilishda fuqarolar familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni hamda murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

Familiya (ismi, otasining ismi), yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar murojaatda ko'rsatilmagan bo'lsa yoki yolg'on ma'lumotlar taqdim etilgan taqdirda ushbu murojaat anonim hisoblanadi va ko'rib chiqilmaydi.

4.2. Xizmat uchun to'lov

Xizmat bepul amalga oshiriladi.

4.3. Davlat xizmat ko'rsatish bosqichi

Ishonch telefon orqali xizmat ko'rsatish fuqarolar murojaati qonuni talablari asosida amalga oshiriladi.

4.4. Davlat xizmati orqali kelayotgan murojjatlarni ko'rib chiqish tartibi

«Ishonch telefon» "O'zagrosug'urta" AJ ma'muriyatining "Qabulxonasi"da tashkil etilgan. "Ishonch telefon" orqali tushayotgan murojaatlarni qabul qilish "O'zagrosug'urta" AJ boshqaruv raisining yordamchisi tomonidan amalga oshiriladi hamda murojaatlar umumlashtiriladi va ro'yxatga olish jurnaliga ro'yxatga olinadi, shundan so'ng tegishli ma'lumotlarni, murojaatni ko'rib chiqish uchun "O'zagrosug'urta" AJ raxbariyatiga kiritiladi. Murojaatning mohiyati va mazmuni hamda manzili xaqidagi ma'lumotlar aniq ko'rsatilishi shart.

"O'zagrosug'urta" AJga kelib tushgan fuqaro murojaatlari "O'zagrosug'urta" AJ boshqaruv raxbariyati nazorati ostida masalaga taalluqli hodimlar tomonidan ko'rib chiqiladi.

Zarur xollarda murojaatda ko'rsatilgan xolat bo'yicha "O'zagrosug'urta" AJ mas'ul hodimi tomonidan joyning o'ziga chiqib o'rganilishi mumkin.

Ayrim xollarda murojaatchining ishtirokisiz murojaatni ko'rib chiqish imkoni bo'lmagan taqdirda mas'ul hodim tomonidan fuqaroni jalb etgan xolda o'rganilishi mumkin.

Fuqaro murojaati bo'yicha javob xatiga murojaatni ko'rib chiqqan Boshqaruv rahbari yoki mas'ul hodimi tomonidan imzolanadi.

4.5. Rad etish sabablari

Noqonuniy xatti-xarakterlar yuzasidan yoki ushbu fuqaro murojaati yuzasidan qaror qabul qilingan hamda ko'rib chiqilishi "O'zagrosug'urta" AJ vakolatiga kirmaydigan murojaatlar rad etilishi mumkin.

5. Ta'minlash sifatligi

5.1. Sifat o'lchovi

Xizmat taqdim etilganligini sifatli baxolashning past ko'rsatgichi murojaatning takroriyligidan aniqlanadi.

5.2. Sifatsiz xizmat bo'yicha shikoyat

Fuqarolar o'zlarining murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqish asossiz rad etilishi ustidan bo'ysunuv tartibida yuqori organga shikoyat qilishga haqdirlar.