

Положение
о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в
Государственной акционерной железнодорожной компании «Узбекистон
темир йуллари»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (далее по тексту Закон) определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц (далее по тексту обращения) в ГАЖК «Узбекистон темир йуллари».

2. В соответствии с Законом в государственные органы имеют право обращаться физические и юридические лица Республики Узбекистан и иностранных государств, а также лица без гражданства.

3. Действие настоящего Положения не распространяется на: обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, хозяйственным процессуальным и иными законодательными актами; взаимную переписку государственных органов, а также их структурных подразделений.

4. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:
заявление - обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

предложение - обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

жалоба - обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

анонимное обращение - обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также не подтвержденное подписью (электронной цифровой подписью);

дубликат обращения - копия обращения одного и того же физического или юридического лица;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется или иным образом выражается несогласие с решением, принятым по предыдущим обращениям, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

электронное обращение — обращение в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать.

5. Обращения могут подаваться в устной или письменной либо в электронной форме.

Обращения, поступившие на «телефоны доверия» компании или предприятий, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт государственного органа регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан (Правительственный портал), регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, с учетом требований Положения о Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров от 30 декабря 2012 года № 378.

6. Обращения могут быть в виде заявлений, предложений и жалоб.

Физические и юридические лица могут обращаться индивидуально или коллективно.

7. Обращения могут подаваться на государственном либо на других языках.

8. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства и изложена суть обращения.

В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) и изложена суть обращения.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося - физического лица или подписью руководителя либо уполномоченного лица обращающегося - юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

Электронное обращение должно быть в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать. Электронное обращение должно соответствовать требованиям, установленным законом.

К обращениям, поданным через представителей обращающихся физических и юридических лиц, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

9. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются. В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения в компанию, если это обусловлено возможностями компании, необходимостью своевременной реализации и обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Заявление или жалоба вышестоящему в порядке подчиненности органу подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействии) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления или жалобы восстанавливается в установленном порядке.

10. Работа с обращениями физических и юридических лиц в компании осуществляется в соответствии со схемой, изложенной в приложении 1 к настоящему Положению.

II. Порядок рассмотрения обращений

11. Принятие, регистрация и направление обращений на рассмотрение, а также контроль за их рассмотрением в компании осуществляются секретариатом при председателе правления (далее по тексту секретариат).

12. Электронные обращения должны быть распечатаны в день поступления, а в случае поступления после окончания рабочего времени - на следующий рабочий день.

13. Письменные и электронные обращения (распечатанные) регистрируются в секретариате путем внесения соответствующих записей в журнал регистрации обращений заполнения учетной карточки по форме согласно приложению №2 к настоящему Положению и проставления регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

В журнале регистрации обращений указываются порядковый номер обращения, фамилия, имя и отчество обращающегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, его адрес, краткое содержание обращения, дата принятия обращения, дубликат или повторность обращения, отметка о взятии на контроль, наименование структурного подразделения компании, определенного исполнителем, отметка об исполнении с указанием даты согласно приложению №1 к настоящему положению.

В регистрационном штампе указываются официальное наименование государственного органа (если наименование государственного органа является длинным, допускается указание общепринятого сокращенного наименования), дата поступления обращения и регистрационный номер.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

14. При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему.

В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр остается в секретариате, а второй отправляется по адресу, указанному на конверте.

Конверты, в которых поступили обращения, могут быть сохранены для определения адреса обращающегося, времени отправления и получения обращения.

15. Физические лица и представители юридических лиц, прибывшие с устными обращениями, принимаются помощником председателя правления или начальником секретариата, либо начальниками управлений, дирекций, центров компании.

После проверки документов, подтверждающих личность обращающегося, заполняется учетная карточка по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению. Учетная карточка регистрируется в качестве устного обращения.

16. Письменные обращения и другие материалы, представленные физическими лицами и представителями юридических лиц при их устном обращении в компанию, должны быть приняты и приложены к учетной карточке, заполненной в соответствии с пунктом 15 согласно приложению №3 к настоящему положению.

17. Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня с момента поступления вносятся начальнику секретариата, который проставляет резолюцию (поручение) председателя правления компании, его заместителя по рассмотрению обращения с определением управления, департамента, центра.

18. В течение одного рабочего дня с момента проставления резолюции (поручения) подразделение по работе с обращениями передает обращение под роспись в управление, департамент, центр определенному в качестве исполнителя.

19. Обращения, поступившие в компанию, могут быть приняты в производство, направлены в РЖУ и предприятия либо по принадлежности в другой государственный орган.

20. Обращения, поступившие в компанию, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней письмом, подписанным председателем или его заместителем, направляются соответствующий орган с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение другим государственным органам либо направление его тем органам или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если обращения не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие органы, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

21. Обращения, подлежащие рассмотрению РЖУ и предприятия, должны быть направлены ему в срок не позднее пяти дней со дня поступления поручением, подписанным председателем или его заместителем.

22. В случае если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

23. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения управление, департамент или центр, рассматривающие обращение, может дополнительно запросить информацию, физического или юридического лица, подавшего обращение.

24. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях управление, департамент, центр рассматривающий обращение, может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия председателя правления или его заместителя.

25. При невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося или другого лица они могут быть вызваны должностным лицом компании. При неявке вызываемого обращающегося должностное лицо направляет ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

26. Если поставленные в обращении вопросы затрагивают деятельность хозяйствующих субъектов, то их представители привлекаются руководством компании в пределах своих полномочий для участия в рассмотрении обращения.

27. В необходимых случаях для рассмотрения обращений компанией могут привлекаться соответствующие специалисты.

28. По результатам рассмотрения обращения компанией принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Решение об оставлении обращения без удовлетворения в компании принимают председатель правления или его заместители.

В ответном письме на обращение должны содержаться конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

29. Ответное письмо на обращение подписывается председателем правления или его заместителем в исключительных случаях руководителем структурного подразделения по поручению руководства компании.

Ответное письмо на обращение излагается, по возможности, на языке обращения.

30. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обращающихся, или, по их требованию, другому лицу.

31. Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями Закона и обращающемуся направлен соответствующий ответ. После завершения рассмотрения обращения и предоставления ответа заявителю оформляется дело «ХУЖЖАТ» согласно приложению №4 к настоящему положению.

В дело «ХУЖЖАТ» подшиваются обращение граждан, ответ на обращение и все документы, которые собраны при рассмотрении.

После этого оформляется опись собранных документов согласно приложению №5 к настоящему положению.

День направления ответа обращающемуся считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем подразделение по работе с обращениями производит отметку в Журнале регистрации обращений и учетной карточке.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы и не рассмотренные полностью, с исполнения или контроля не снимаются.

32. Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением и по результатам предоставляется единый ответ.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом компания письменно информирует обращающегося.

33. Обращение, взятое на контроль, снимается с контроля и исполнения руководителем или должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль.

34. По обращениям, находящимся на контроле вышестоящего государственного органа, компания, письменно сообщает в вышестоящий государственный орган по его требованию о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответного письма, направленного обращающемуся.

35. Физические и юридические лица имеют право отозвать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме. При поступлении такого заявления рассмотрение обращения прекращается, и в

течение трех дней обращение письмом компанией возвращается обращающемуся.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия государственными органами мер по выявлению и устранению нарушений закона.

36. Хранение рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в установленном порядке в секретариате и в архиве компании.

III. Сроки рассмотрения обращений

37. Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в компанию, которая обязана разрешить вопрос по существу, а когда требуются дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов - в срок до одного месяца.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявлений и жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены председателем правления или его заместителем, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

38. Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления в компанию, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

39. В отдельных случаях председатель правления компании или его заместитель могут сократить сроки рассмотрения обращений.

40. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в компанию. Если последний день соответствующего срока выпадает на выходной или праздничный день, сроком окончания считается следующий рабочий день.

IV. Оставление обращений без рассмотрения

41. Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц - при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;

обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным законом.

42. Признание обращения анонимным осуществляется управлением, департаментом и центром, рассматривающим обращение.

При признании обращения анонимным об этом составляется заключение, в котором указываются основания для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимными утверждается заместителями председателя правления.

Обращения, поступившие на «телефоны доверия» государственных органов, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом и настоящим Положением.

Обращения, признанные анонимными, снимаются с контроля или исполнения с момента утверждения заключения.

43. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, секретариат проверяют наличие документов, подтверждающих их полномочия.

В случае если в обращении отсутствуют документы, подтверждающие полномочия представителя физического и юридического лица, об этом составляется заключение, которое утверждается начальником секретариата.

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, данное обращение не подлежит рассмотрению, о чем письменно уведомляется обращающийся.

V. Организация приема физических лиц и представителей юридических лиц

44. В компании и ее структурных подразделениях в установленные дни и часы организуется прием физических лиц и представителей юридических лиц.

Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется председателем правления компании и его заместителями.

45. Прием в компании физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется на основании графика, утвержденного председателем правления.

В компании выделяется отдельное помещение для приема физических лиц и представителей юридических лиц.

46. Графики приема, а также информация о времени, месте проведения и предварительной записи на него, порядок приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем публикации на официальном веб-сайте компании, и размещения в вестибюле административного здания компании.

При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица - документ, подтверждающий его полномочия, а также документ, удостоверяющий его личность.

47. Помощники председателя правления его заместителей осуществляют организацию приема физических лиц и представителей юридических лиц, пришедших на прием, а также работу, связанную с приемом физических лиц и представителей юридических лиц.

48. Прием физических лиц и представителей юридических лиц в компании при необходимости осуществляется с участием работников секретариата или соответствующего структурного подразделения.

49. По указанию председателя правления компании или его заместителей, осуществляющих прием физических лиц и представителей юридических лиц, к процессу приема могут быть привлечены и другие работники компании.

50. В случае если во время личного приема физических лиц и представителей юридических лиц будет выявлено, что решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к полномочиям государственного органа, им разъясняется в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. При этом по требованию физических лиц и представителей юридических лиц об этом дается ответ в письменном виде.

51. Заместителями председателя правления могут быть организованы выездные личные приемы.

52. Во время выездных личных приемов могут принимать участие секретариата и другие ответственные работники компании.

53. Выездные личные приемы проводятся согласно графику, утверждаемому председателем правления.

В необходимых случаях могут проводиться выездные личные приемы, не предусмотренные в графике.

54. Информация о времени, месте проведения выездных личных приемов и порядок предварительной записи на прием доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, определенном в пункте 46 настоящего Положения, а также объявляется в местных средствах массовой информации.

55. Устные обращения физических лиц и представителей юридических лиц, поданные во время выездных личных приемов, оформляются и регистрируются в соответствии с пунктом 15 настоящего Положения и рассматриваются в установленном порядке.

VI. Права физических и юридических лиц и обязанности компании при рассмотрении обращений

56. При рассмотрении обращения компанией физическое и юридическое лицо имеют право получать информацию о ходе рассмотрения обращения, излагать доводы и давать объяснения, знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения, представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании из других органов, пользоваться помощью адвоката.

Физические и юридические лица пользуются также иными правами при рассмотрении обращений в соответствии с законодательством.

57. Должностные или иные уполномоченные лица компании, рассматривающие обращение, обязаны:

обеспечивать физическому и юридическому лицу возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, а также принять меры к возмещению в установленном законом порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если он причинен в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица;

в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения.

Должностное или иное уполномоченное лицо компании, принявшее решение по обращению, обязано разъяснить порядок его обжалования, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним.

VII. Контроль за рассмотрением обращений.

Обобщение и анализ обращений

58. Секретариат осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями обращений, принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения.

Начальник секретариата незамедлительно информирует председателя правления и его заместителей о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями.

Секретариат по результатам мониторинга при необходимости представляет для рассмотрения на заседании комиссии по исполнительской дисциплине информацию о состоянии рассмотрения обращений, с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам государственного органа, допустившим нарушения законодательства об обращениях.

59. Секретариат обеспечивает на ежеквартальной основе обобщение и анализ обращений с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

Информация по итогам анализа представляется для рассмотрения на расширенном заседании правления.

В информации по итогам анализа секретариат вносит на заседания правления предложения по обеспечению законности и повышению эффективности рассмотрения обращений в компании, устранению причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства, совершенствованию законодательства.

Ежеквартально подразделениями компании в секретариат предоставляется отчет о рассмотрении письменных и устных обращений физических и юридических лиц согласно приложению №6 к настоящему положению.

Данная информация обобщается секретариатом и ежеквартально предоставляется отчет руководству компании в Кабинет Министров Республики Узбекистан.

VIII. Ответственность за нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений

60. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, не направление ответа в письменной либо в электронной форме, принятие противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц решения, не обеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения принятого в связи с обращением решения, разглашение сведений о частной жизни физических лиц либо о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с их обращением либо за выраженное мнение и содержащуюся в обращении критику, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законом.

61. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на председателя правления и его заместителей, начальника секретариата и соответствующих структурных подразделений.

Руководители, осуществляющие прием граждан и рассматривающие обращение физических и юридических лиц обязаны строго соблюдать схему организации рассмотрения и контроля исполнения писем, жалоб и заявлений физических и юридических лиц в исполнительском аппарате компании и его структурных подразделения согласно приложению №7 к настоящему положению.

Приложение №1
к Типовому положению о порядке работы с обращениями физических
юридических лиц В ГАЖК "Узбекистон темир йуллари"

Порядковый номер	Номер и дата регистрации обращений	Ф.И.О заявителей физических и юридических лиц	Краткое содержание обращений	Адрес заявителей физических и юридических лиц	Кому направлено на рассмотрение обращение	Решение	Снятие с контроль
1	2	3	4	5	6	7	9

Порядок регистрации обращений

Каждое входящее обращение, поступившее в подразделения компании, регистрируется в специальной книги регистрации АДУ -11

В графе 1 проставляется порядковый номер, начинающийся с 1 января календарного года, указывается номер обращения, которым он зарегистрирован в секретариате

В графе 2 указывается дата регистрации обращения, которым он зарегистрирован в секретариате.

В графе 3 указываются фамилия, имя и отчество заявителя

В графе 4 указывается краткое содержание обращения физических и юридических лиц

В графе 5 указывается адрес физических и юридических лиц

В графе 6 указываются конкретные исполнители, а также дата получения обращение к исполнению и подпись получателя

В графе 7 указывается внутреннее решение, принятое во исполнение входящего документа

В графе 8 указываются срок исполнения, исходящий номер и дата ответа рассмотренные заявление .

Приложение №2
к Типовому положению о порядке работы с
обращениями физических и юридических лиц
в ГАЖК "Узбекистон темир йуллари"

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Порядковый номер	Вопрос
Обращающихся	
Адрес:	
Дата поступления обращения:	Количество обращающихся
Форма обращения:	Число страниц
Форма приема:	Дубликат/Повторное
Вид обращения:	Дата и номер предыдущего обращения:
Вид контроля:	
Краткое содержание обращения:	
Руководитель, подписавший резолюцию (поручение)	
Резолюция(поручение) руководителя:	Срок исполнения:
	Исполнитель:

(Оборотная сторона)

Состояние рассмотрения обращения		
дата отправки	Куда отправлено	Номер и дата ответного письма
Срок продлен:	Кем (подпись)	
Дата поступления ответного письма		
Краткое содержание результатов рассмотрения:		
Снят с контроля (кем)	Подпись исполнителя:	
Дата:	Дата исполнения:	
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения		

Приложение №3
к Типовому положению о порядке работы с
обращениями физических и юридических лиц
в ГАЖК «Узбекистон темир йуллар»

Образец

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ
ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

Государственно-акционерная железнодорожная компания
«Узбекистон темир йуллари»

Наименование подразделения-----

№ _____

« »

2015г

Фамилия.имя отчество заявителя

Обращающихся		
Адрес		
обращающихся		
Форма обращения		
Форма приема	Дубликат/ Повторное	
Вид обращения	Дата и номер предыдущего обращения	
Вид контроля		
Краткое содержание обращения		
Руководитель, подписавший резолюцию (поручение)		
Резолюция (поручение) руководителя		
Подпись руководителя		
Срок исполнения		
Состояние рассмотрения обращения		
Дата отправки	Куда отправлен	Номер и дата ответного письма
Срок продлен		
Кем(подпись)		
Дата поступления ответного письма		
Ответственный исполнитель подразделений		
Подпись исполнителя		
Снят с контроля (кем)		
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращений		

Ф,И,О, Заявителя

подпись заявителя

Ф.И.О.специалиста

подпись заявителя

Приложение №4
к Типовому положению о порядке работы с
обращениями физических и юридических лиц
в ГАЖК "Узбекистон темир йуллари"

Образец

ГАЖК "Узбекистон темир йуллари"

Наименование подразделения-----

Рассмотрении писем и заявлений физических и юридических лиц

№

ХУЖЖАТ

Заявитель-----

(фамилия имя и отчество)

Краткое содержание -----

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Начато -----

(год,.месяц и день)

Завершено -----

(год,.месяц и день)

Решение -----

(удовлетворено разъяснено, отказано)

Исполнитель-----

Приложение №5
к Типовому положению о порядке работы
с обращениями физических и юридических
лиц органах в ГАЖК «Узбекистон темир йуллар»

Образец

ГАЖК «Узбекистон темир йуллари»
Наименование подразделения
ОПИСЬ Предложение, <u>заявление</u>, жалоба
Регистрационный № обращения Ф.И.О.заявителя
1.Заявление 2 листа, поступило 05.04.2015г. с направлением (наименование организации)
2.Ответ на заявление-2 листа
4.Резолюция и другие документы-7 листов
5.Общее количество листов-11
Подпись руководителя предприятия

Положение №6
к типовому положению о порядке
работы с обращениями физических и
юридических лиц в ГАЖК "Узбекистон
темир йуллари"

**Анализ писем и заявлений физических и юридических лиц, рассмотренных руководством подразделения
компании ГАЖК "Узбекистон темир йуллари" за 2014г и 2015г.**

№	Руководство	Всего обращение		В том числе									
				Физических лиц				Юридических лиц					
		Письмо		Приём		Письмо		Прием		Письмо		Приём	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
1	Начальник подразделения												
2	Первый заместитель начальника подразделения												
3	Главный инженер подразделения												
4	Заместитель начальника подразделения												
Всего													

Начальник подразделения

подпись

Ф,И,О,

Информация о рассмотрении обращения физических и юридических лиц за 2014 ва 2015 г

2-таблица

№	Характер вопроса	Всего обращения		В том числе				Устное (Прием) обращение						Писменные (+ЕП) обращения					
				Устные обращения (приём)		Писменные обращения (+ЕП)		Рассмотрено в Компании		Теретариальных предприятиях		Хокимияты и другие местные органы		Рассмотрено в компании		Теретариальных предприятиях		Хакимиятах и другие ведомственных	
		2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й
1	обслуживание пассажиров предприятиями пассажирского																		
2	обслуживание пассажиров предприятиями вагонного хозяйства																		
3	О расписании следования																		
4	О работе контейнера																		
5	Злоупотребление и неправильное поведение руководителей и																		
6	Трудоустройство и перевод на другую работу																		
7	Увольнение																		
8	О работе и учебе в высших учебных																		
9	О пенсиях и возмещении ущерба																		
10	О зарплате и премиях																		
11	Улучшение жилищных условий																		
12	Ремонт и благоустройство жилого																		
13	Здравоохранение и медицинские помощи																		
14	Приглашения и благодарности																		
15	Прочие вопросы																		
	Всего																		

Начальник подразделения

подпись

**Анализ обращений письменных(ЕП) и устных (прием)обращения физических и юридических лиц в
компании ГАЖК "Узбекистон темир йуллари"**

3-таблица

№	Характер вопроса	Письменное (+ ЕП) обращение						Устные обращение							
		Всего	На контроле	В том числе				Ответственные лица	Прием руководителе й	Всего	На контроле	В том числе			
				Приняты меры	разъяснено	отказано	на рассмотрении					Приняты меры	разъяснено	отказано	на рассмотрении
1	обслуживание пассажиров предприятиями пассажирского хозяйства														
2	обслуживание пассажиров предприятиями вагонного хозяйства														
3	О расписании следования пассажирских поездов														
4	О работе контейнера														
5	Злоупотребление и неправильное поведение руководителей и должностных														
6	Трудоустройство и перевод на другую работу														
7	Увольнение														
8	О работе и учебе в высших учебных заведениях														
9	О пенсиях и возмещении														
10	О зарплате и премиях														
11	Улучшение жилищных														
12	Ремонт и благоустройство жилого фонда														
13	Здравоохранение и														
14	Приглашения и														
15	Прочие вопросы														
Всего															

Начальник подразделения

подпись Ф,И,О,

Информация о сравнительных анализах всего обращения физических и юридических лиц по всем вопросам в компании ГАЖК "Узбекистон Темир йуллари" за 2014-2015г.

4-таблица

№	Характер вопроса	Всего обращение		В том числе									
				На контроле		Повторные обращение		Истеκкие сроки рассмотрение		Поступившие из Кабинета Министров		Единого портала	
		2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й
1	обслуживание пассажиров предприятиями пассажирского												
2	обслуживание пассажиров предприятиями вагонного хозяйства												
3	О расписании следования пассажирских поездов												
4	О работе контейнера												
5	Злоупотребление и неправильное поведение руководителей и												
6	Трудоустройство и перевод на другую работу												
7	Увольнение												
8	О работе и учебе в высших учебных заведениях												
9	О пенсиях и возмещении ущерба												
10	О зарплате и премиях												
11	Улучшение жилищных условий												
12	Ремонт и благоустройство жилого												
13	Здравоохранение и медицинские помощи												
14	Приглашения и благодарности												
15	Прочие вопросы												
	Всего												

Начальник подразделения

подпись

Ф,И,О,

**Информация о сравнительных анализах обращений физических и юридических лиц поступивших из областей в компании
ГАЖК № "Ўзбекистон темир йуллари" за 2014г и 2015 г.**

5-таблица

№	Область	Всего обращение		В том числе											
				На контроле		Повторные обращение		Истекшие сроки рассмотрении		Поступившие из Кабинета Министров		Поступившие из единого портала		Приум выездные	
		2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й
1	Республика Каракалпакистан														
2	Андижан														
3	Бухоро														
4	Джизак														
5	Қашқадарья														
6	Навои														
7	Наманган														
8	Самарқанд														
9	Сурхондарья														
10	Сирдарья														
11	Ташкентская область.														
12	Фаргана														
13	Харезм														
14	г.Ташкент .														
15	Другие республики														
Всего															

Начальник подразделения

подпись

Ф,И,О,

Информация о сравнительных анализах всего письменных обращений физических и юридических лиц поступивших в компании ГАЖК "Узбекистон темир йуллари"

6-таблица

№	Область	Всего письменные заявления		В том числе				В том числе									
				Физических лиц		Юридически х лиц		На контроле		Повторные заявления		Истекшие сроки рассмотрении		Поступившие из Кабинета Министров		Поступившие из Единого портала	
		2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	физическ	юримик	физическ	юримик	физическ	юримик	физическ	юримик	физическ	юримик
1	Республика Каракалпакистон																
2	Андижан																
3	Бухара																
4	Джизах																
5	Кашкадарья																
6	Навои																
7	Наманган																
8	Самарқанд																
9	Сурхондарья																
10	Сирдарья																
11	Ташкентская область																
12	Фергана																
13	Харезм																
14	Ташкент																
15	Другие республики																
Всего																	

Начальник подразделения

подпись Ф,И,О,

**Информация о сравнительных анализах устных обращений физических и юридических лиц поступившие
в компании ГАЖК "Ўзбекистон темир йуллари" за 2014г и 2015г.**

/-таблица

№	Область	Всего обращение		В том числе				В том числе					
				Физических лиц		Юридических лиц		На контроле		Повторные обращение		Истекшие сроки рассмотрение	
		2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	физически	юримдик	физическ	юримдик	физически	юримдик
1	Республика Каракалпокистан												
2	Андижан												
3	Бухоро												
4	Джизак												
5	Қашқадарья												
6	Навои												
7	Наманган												
8	Самарқанд												
9	Сурхондарья												
10	Сирдарёя												
11	Ташкентская область.												
12	Фергана												
13	Харезм												
14	г.Ташкент.												
15	Другие республики												
Всего													

Начальник подразделения

подпись

Ф,И,О,

**Информация о сравнительных анализах рассмотрения по видам всего обращении физических и юридических лиц
поступившие в ГАЖК 2Узбекистон темир йуллари"**

6-таблица

6-таблица

№	Характер вопроса	Всего обращение		В том числе															
				Физических лиц								Юридических лиц							
				Всего обращение	В том числе						Всего обращение	В том числе							
					Заявление		Жалоба		Предложение			Заявление		Жалоба		Предложение			
		2014 й	2015 й		2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й		2014 й	2015 й	2014 й	2015 й	2014 й	2015 й		
1	обслуживание пассажиров предприятиями пассажирского хозяйства																		
2	обслуживание пассажиров предприятиями вагонного хозяйства																		
3	О расписании следования																		
4	О работе контейнера																		
5	Злоупотребление и неправильное поведение руководителей и должностных																		
6	Трудоустройство																		
7	Увольнение																		
8	О работе и учебе в высших учебных заведениях																		
9	О пенсиях и возмещении ущерба																		
10	О зарплате и премиях																		
11	Улучшение жилищных условий																		
12	Ремонт и благоустройство жилого фонда																		
13	Здравоохранение и медицинские помощи																		
14	Приглашения и благодарности																		
15	Прочие вопросы																		
Всего																			

Начальник подразделения

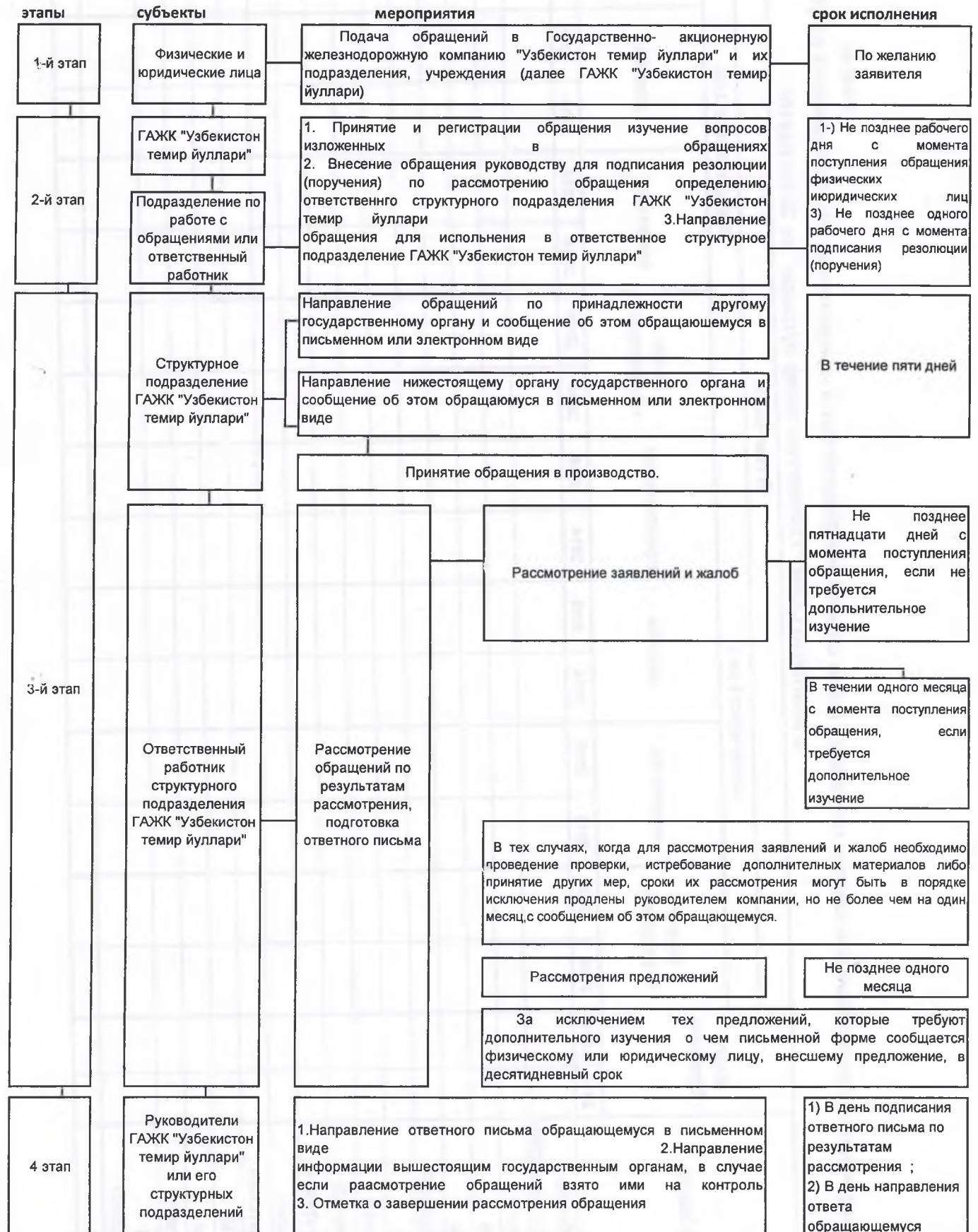
подпись

Ф,И,О,

Информация о сравнительных анализов по видам всего обращении физических и юридических лиц поступивших из областей в компании ГАЖК "Узбекистон темир йуллари" за 2014г и 2015г.

[illegible]

СХЕМА
работы с обращениями физических и юридических лиц
в ГАЖК "Узбекистон темир йуллари" и их подразделениях



Образец бланка и письма ГАЖК «Узбекистон темир йуллари»



«O'ZBEKISTON TEMIR YO'LLARI»

DAVLAT-AKSIYADORLIK TEMIR YO'L KOMPANIYASI

100060, Toshkent sh., T. Shevchenko ko'chasi, 7 ui, tel. 238-80-28 fax 233-69-24

2011 йил « » апрел

№ _____

Кабинет Министров
Республики Узбекистан

В соответствии с поручением от 18 апреля 2011 года № 05/121-11 ГАЖК «Узбекистон темир йуллари» рассмотрела проект распоряжения Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по комплексной застройке центральной части города Ташкента» и сообщает.

В целях оперативного решения вопросов финансирования, производства проектных и строительно-монтажных работ, эффективной организации и координации строительного производства, считаем необходимым по строительству жилого дома в счет собственных средств ГАЖК «Узбекистон темир йуллари» определить:

генеральным проектировщиком ОАО «Боштранслойиха»;
генеральной подрядной организацией УП «Узтемирийулкурилишмонтаж».

Считаем необходимым пункт 8 проекта распоряжения дополнить абзацем в следующей редакции:

«освободить, в порядке исключения, организации-заказчики от уплаты отчислений в Пенсионный фонд, Дорожный фонд и Фонд реконструкции, капитального ремонта и оснащения образовательных учреждений по доходам, получаемым в рамках строительства жилых домов, на срок до полного завершения их строительства и сдачи в эксплуатацию».

Председатель правления

А.Ж.Раматов

Образец бланка и приказа ГАЖК «Узбекистон темир йуллари»



“O‘ZBEKISTON TEMIR YO‘LLARI”

DAVLAT-AKSIYADORLIK TEMIR YO‘L KOMPANIYASI

BUYRUQ

2011 йил « » май

TOSHKENT

№ _____

**«О совершенствовании системы
учета, регистрации и хранения
документов с грифом ДСП»**

В целях дальнейшего совершенствования системы учета, регистрации, хранения и организации исполнения документов с грифом «ДСП», введенной в соответствии с поручением общего отдела Кабинета Министров Республики Узбекистан от 6 декабря 2006 года № 17-1-1 приказываю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке учета, обращения и хранения документов дел и изданий, содержащих несекретные сведения ограниченного распространения согласно приложению к настоящему приказу.

2. Инструкцию о порядке учета, обращения и хранения документов дел и изданий, содержащих несекретные сведения ограниченного распространения ввести в действие с 1 июня 2011 года.

3. Ответственность за учет, регистрацию и хранение документов, содержащих несекретные сведения ограниченного распространения с грифом «ДСП» возложить на секретариат при председателе правления компании.

4. Начальнику секретариата при председателе правления компании Абдурахманову С.Я.:

совместно с руководителями управлений, центров, РЖУ и предприятий компании организовать изучение «Инструкции о порядке учета, обращения и хранения документов дел и изданий, содержащих несекретные сведения ограниченного распространения»;

в двухмесячный срок организовать семинар по организации работы с документами, содержащими несекретные сведения ограниченного распространения с грифом «ДСП».

5. Начальнику управления экономического анализа Бабахалову Н.Э. в недельный срок внести предложение по структуре и численности секретариата в связи с совершенствованием системы учета, регистрации корреспонденции и распространения внутренних документов компании.

6. Начальнику дирекции по обслуживанию зданий и сооружений Раджабову М.К. обеспечить размещение работников секретариата, несгораемыми шкафами для

хранения документов, необходимой оргтехникой, централизованное издание журналов регистрации входящей и исходящей корреспонденции по заявкам секретариата.

7. Начальникам управлений, центров, РЖУ и предприятий:

в декадный срок своими приказами возложить обязанности за учет, хранение, использования и уничтожения документов, дел и изданий, содержащих несекретные сведения ограниченного распространения копии приказов представить в секретариат при председателе правления компании;

утвердить категории работников, допускаемых к работе с документами и изданиями с грифом «Для служебного пользования»;

ознакомить под подпись всех причастных к работе с документами и изданиями с грифом «Для служебного пользования» с настоящим приказом и обеспечить безусловное исполнение его требований;

обеспечить надлежащую регистрацию, учет, хранение использование и уничтожение документами и изданиями с грифом «Для служебного пользования» и ведение книг регистрации и карточек учета.

8. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя председателя правления компании Абдуллаева А.А.

Председатель правления

А.Ж.Раматов

Приложение №4
к инструкции по организации делопроизводства в
подразделениях ГАЖК «Узбекистон темир йуллари»

Образец бланка распоряжения ГАЖК «Узбекистон темир йуллари»



“O‘ZBEKISTON TEMIR YO‘LLARI”

DAVLAT-AKSIYADORLIK TEMIR YO‘L KOMPANIYASI

2011 йил « » май

FARMOYSH

TOSHKENT

№ _____

Приложение №5
к инструкции по организации делопроизводства в
подразделениях ГАЖК «Узбекистон темир йуллари»

Образец бланка указания ГАЖК «Узбекистон темир йуллари»



“O‘ZBEKISTON TEMIR YO‘LLARI”

DAVLAT AKSIYADORLIK TEMIR YO‘L KOMPANIYASI

2011 йил « » май

KO‘RCATMA

TOSHKENT

№ _____

Общепринятые сокращения, применяемые в машинописи

акад. - академик
архит. - архитектор
ассист. - ассистент
Б. - большой (напр. о. - остров, большая Мирабадская)
бух. - бухгалтер
в. - век, вв. - века
врид - временно исполняющий должность
врио - временно исполняющий обязанности
вып. - выпуск
г - грамм
г. - город
га - гектар
гг. - годы
гл. - главный
дл. - декалитр
доц. - доцент
д-р - доктор
ж.д. - железная дорога
зав. - заведующий
зпт - запятая
и.о. - исполняющий обязанности
изд. - издание
им. - имени
кв. - квартира
кг - килограмм
км - километр
коэф. - коэффициент
л - литр
м - метр
м. - море
мин. - минута
мл - миллилитр
млн. - миллион
млрд. - миллиард
мм - миллиметр
наб. - набережная
напр. - например
об/мин - обороты в минуту
обл. - область
обл.ц. - областной центр
о - обязанности
оз. - озеро
пер. - переулок
пл. - площадь
пос. - поселок
пр. - проезд

р. - река
рис. - рисунок
р-н - район
с - секунда
с.г. - сего года
с.-х. - сельскохозяйственный
сл. - следующий
ср. - сравнение
ст. - станция
т - тонна
т.е. - то есть
табл. - таблица
ул. - улица
ул. — улица
фин. - финансовый
х/б - хлопчатобумажный
хоз. - хозяйственный
ц. - цена
ч - час
ч. - часть

**Перечень документов, не подлежащих регистрации секретариатом при
председателе правления компании, структурными подразделениями
центрального аппарата управления**

1. Письма, присланные в копии для сведения.
2. Письма и телеграммы о разрешении отпусков и командировок.
3. Сообщения о заседаниях, совещаниях и повестках дня.
4. Графики, наряды, заявки, разнарядки.
5. Сводки и информации, присланные для сведения.
6. Учебные планы и программы.
7. Рекламные извещения, плакаты, проспекты.
8. Прейскуранты, их копии.
9. Справочники норм расхода материалов, электроэнергии и топлива.
10. Поздравительные письма, приглашительные билеты.
11. Бухгалтерские документы.
12. Печатные издания - книги, журналы, бюллетени, ГОСТ, СН и П, инструкции, технические условия и т.п.
13. Научные отчеты.
14. Переписка по согласованию проектов и смет.
15. Отчеты о производственно-хозяйственной деятельности.
16. Формы статистического учета и отчетности и связанная по ним переписка.

Примечание: Документы, перечисленные в пунктах 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16 подлежат учету в соответствующих службах, отделах и секторах центрального аппарата управления компании.