

8. Порядок работы с обращениями граждан

56. Работа по рассмотрению обращений, заявлений, жалоб граждан организуется и осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» № 1064-ХП от 06.05.1994 года.

57. Все поступающие обращения граждан в ОАО «УзРТСБ» централизованно регистрируются в Общем отделе (приложение 8).

Обращения граждан, направленные из Аппарата Президента Республики Узбекистан, Кабинета Министров Республики Узбекистан имеют свой индекс, состоящий из первых букв вышестоящих организаций и порядкового номера документа.

58. Обращения, адресованные Председателю Правления ОАО «УзРТСБ» или его заместителю, направляются исполнителю (в структурное подразделение) после регистрации согласно регламенту (приложение 7).

59. В обращениях должны быть указаны фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства гражданина, изложена суть предложения, заявления или жалобы, при отсутствии этих сведений обращения считаются анонимными и рассмотрению не подлежат. Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению (приложение 8 и 9).

60. Обращения по вопросам, не входящим в компетенцию ОАО «УзРТСБ», в срок не позднее 5 дней направляются соответствующим органам или должностным лицам с сообщением об этом гражданину.

Если обращения не содержат необходимых сведений для направления их надлежащим органам или должностным лицам, то они в тот же срок возвращаются гражданину с соответствующими разъяснениями.

61. При рассмотрении обращений не допускаются разглашение работниками ОАО «УзРТСБ» сведений о личной жизни граждан без их согласия или сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и другой информации, если это ущемляет права и законные интересы граждан. Не допускается также выяснение данных о личности гражданина, не относящихся к обращению.

62. Ответы по поручению Аппарата Президента Республики Узбекистан, Кабинета Министров Республики Узбекистан на обращения граждан направляются в пакетах с указанием номера письма.

Предложения, заявления и жалобы граждан могут приниматься в устной форме с обязательной регистрацией в журнале, обсуждение с заявителями жалоб, при необходимости, протоколируется лицом, осуществляющим прием, результаты рассмотрения докладываются руководству ОАО «УзРТСБ».

63. Расписание приема граждан должностными лицами ОАО «УзРТСБ», располагается около ответственного дежурного.

Порядковый номер:		Вопрос:
Заявитель:		
Адрес:		
Телефон:		
Дата поступления:		Количество заявителей
Форма обращения:		
Вид обращения:		Лист:
Дата и номер ранее поступившего обращения:		
Поступившие с других организаций:		
Вид контроля:		
Краткое содержание обращения:		
Руководитель:		
Структурное подразделение:		
Резолюция руководителя:		
Исполнитель:		
Срок исполнения:		

Рассмотрение обращения		
Дата отправки	Куда направлено	Дата и номер ответного письма
Продление срока:	От кого: (роспись)	
Дата поступления ответного письма		
Краткое содержание результата рассмотрения		
Снято с контроля:		Роспись исполнителя:
Дата:		Дата
Результат контроль:	(роспись)	С нарушением срока:
Дата исполнения:		