Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlarini o'rganish “ishonch telefoni” va “qizg'in tarmoq” ning ish tartibi to'g'risidagi Nizom

https://uzkimyosanoat.uz/oz/documents/guidelines/helpline

"*O'zkimyosanoat*" *DAK boshqaruvi raisining 2014 yil 17 martdagi 31-sonli buyruq bilan tasdiqlangan.*

1. Umumiy qism

1.1. Ushbu Nizom “O'zkimyosanoat” DAKning “ishonch telefoni” va “qizg'in tarmoq” lariga (bundan keyin – maxsus telefon tarmoq), tushgan murojaatlarning qabul qilish, qayd qilish va hisobini yuritish tartibini belgilaydi.

1.2. Maxsus telefon liniyasiga tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish O'zbekiston Respublikasining 05.05.2014 yildagi №O'zRQ-369 sonli “Davlat hokimiyati va boshqaruv organlari faoliyatining ochiqligi” haqidagi va 03.12. 2014 yildagi №O'zRQ-378 «Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari to'g'risida» gi Qonunlar asosida amalga oshiriladi.

1.4. “Ishonch telefoni” orqali fuqarolarning murojaatlarini qabul qilish har kuni (bayram kunlaridan tashqari) dushanbadan jumagacha, soat 10.00dan 17.00gacha (tanaffus soat 13.00 dan 14.00gacha) amalga oshiriladi.

1.5. “Qizg'in telefon” orqali fuqarolarning murojaatlarini qabul qilish har kuni tanafussiz amalga oshiriladi.

1.6. Xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun maxsus telefon liniyalariga qilingan qo'ng'iroqlar avtomatik tarzda qayd qilinib, suhbatlar yozib olinishi mumkin.

1.7. Maxsus telefon liniyalarining ish tartibi haqidagi ma'lumotlar kompaniyaning rasmiy veb- resurslarida e'lon qilinadi.

1.8. Alohida buyruq bilan Maxsus telefon liniyalaridan fuqarolar murojaatlarini qabul qilishga mas'ul etib ta'inlangan xodimlar (bundan keyin – mas'ul xodim) vakolatli shaxs hisoblanib, O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi bilan belgilangan tartibda fuqarolar murojaatlarining to'liq va to'g'ri ko'rib chiqilishiga mas'uldirlar.

1.9. “Ishonch telefoni”ning asosiy vazifalari quyidagidir:

— aholini kompaniya faoliyati haqida xabardor qilish uchun reklama materiallarini ishlab chiqish va tarqatish;

— korruptsiya holatlari oldini yanada samarali tarzda olish va korruptsiyaga qarshi kurashga qaratilgan chora-tadbirlarni kuchaytirishda qatnashish;

— fuqarolardan tushgan xabarlarni tezkor tarzda qabul qilish, hisobini yuritish va ko'rib chiqish;

— kompaniya va uning qaramog'idagi korxona va tashkilotlar faoliyatiga bog'liq bo'lgan boshqa masalalar.

1.10. “Qizg'in liniya” telefoni ishi ko'lamiga quyidagilar kiradi:

— kompaniya va uning qaramog'idagi korxona va tashkilotlar ishi davomida paydo bo'ladigan va faoliyatiga bog'liq bo'lgan boshqa savollarga javob berish;

— kompaniya va uning qaramog'idagi korxona va tashkilotlarning moliyaviy-xo'jalik faoliyati samaradorligini oshirishga qaratilgan masalalar bo'yicha takliflar kiritish;

— ehtimol tutilgan qoidabuzarliklar haqida xabar berish: mehnat muhofazasi, ishlab chiqarish va ekologik xavfsizlik qoidalari; O'zbekiston Respublikasining joriy qonunchiligi; kompaniya va uning qaramog'idagi korxona va tashkilotlarning ichki siyosati va protseduralari, kodeks va hujjatlari; tovlamachilik amallari, shu jumladan, kompaniya va uning qaramog'idagi korxona va tashkilotlar aktivlarining butunligiga ta'sir etuvchi o'g'rilik, korruptsion yoki boshqa turdagi amallar, boshqa qoidabuzarliklar va noo'rin xatti-harakatlar haqida;

— kompaniya va uning qaramog'idagi korxona va tashkilotlarining faoliyatiga tegishli boshqa masalalar.

2. Maxsus telefon liniyalariga fuqarolarning murojaat qilishi va ma'lumot berilishi tartibi

2.1. Telefon orqali fuqarolar murojaatlarining qabul qilinishi tartibi ushbu Nizom bilan belgilanadi.

2.2. Maxsus telefon liniyalari orqali tushgan fuqarolarning murojaatlari qayd etilishi shart.

Maxsus telefon liniyalari orqali tushgan fuqarolarning murojaatlari hisobini yuritish uchun hisobga olish jurnali yuritilib, unda fuqaroning ismi, sharifi, otasining ismi, yashash manzili, savolining qisqacha mazmuni va ko'rib chiqish natijalari belgilab boriladi.

2.3. Sud qarorlari ustidan shikoyat mazmunidagi fuqarolarning telefon orqali qilingan murojaatlari ko'rib chiqilmaydi.

Fuqarolar tomonidan kompaniya salohiyati doirasida bo'lmagan savollar bilan murojaat qilinganda, mas'ul xodim tomonidan qaerga va qanday tartibda murojaat qilinishi zarurligi fuqaroga tushuntiriladi.

2.5. Fuqarolarga ma'lumot berish faqat ular tomonidan shaxsiy ma'lumotlari(ismi, sharifi, otasining ismi, uy telefonining raqami, zarurat tug'ilgan holatda javob jo'natilishi kerak bo'lgan pochta manzili) ko'rsatilgani va murojaatning asosiy mazmuni aytib berilganda amalga oshiriladi.

2.6. Qabul qilingan telefon murojaati mas'ul xodim tomonidan yozma tarzda fuqaro murojaati sifatida qabul qilinadi, ularga “ishonch telefoni” orqali qabul qilindi” yoki “qizg'in liniya” orqali qabul qilindi” belgisi quyilib, qabul qilingan sana ko'rsatiladi va belgilangan tartibda ko'rib chiqish uchun yuboriladi. Murojaat bilan keyingi ishlash fuqarolarning yozma murojaatlarini ko'rib chiqish tartibiga mos holda amalga oshiriladi.

2.7. Terroristik amaliyot, o'g'rilik, o't qo'yish va mulkka moddiy zarar yetkazish haqidagi tahdidlar; kompaniya xodimlarining xizmat vazifalarini bajarishlari bilan bog'liq bo'lgan jismoniy kuch ishlatishga tahdidlar; ma'muriyatning konkret xodimlari tomonidan korruptsiya yoki ta'magirlik amallarining sodir etilishi yoki xizmat vakolatlaridan, mansabidan foydalanib, bilib turib (bilmay turib) jinoiy amal belgilariga ega bo'lgan xatti-harakatlarning sodir etilishi darhol kompaniya rahbariyati va tegishli huquqni muhofaza qiluvchi organlarga xabar berilishini talab qiladi.

2.8. Agar murojaatda berilgan fakt va vaziyatlar oshkor va ma'lum bo'lib, qo'shimcha tekshiruvni talab qilmasa, fuqaro roziligi bilan uning murojaatida quyilgan savollarga og'zaki javob berilishi mumkin.

3. Telefon suhbatlarining olib borilishiga qo'yiladigan talablar

3.1. Telefon qo'ng'irog'iga javob eng avvalo qo'ng'iroqni qabul qilgan mas'ul xodimning ismi, sharifi, lavozimi va kompaniya nomi haqidagi ma'lumotni berishdan boshlanishi zarur.

3.2. Murojaat qilgan shaxsga ismi, sharifi, otasining ismi, uy telefonining raqami, zarurat tug'ilgan holatda javob jo'natilishi kerak bo'lgan pochta manzilini aytishni taklif qilish zarur.

3.3. Axborot qisqa, lo'nda shaklda va xayrixohona ohangda berilishi zarur.Nutq rasmiy-jiddiy ohangga ega bo'lib, ko'cha so'zlaridan, undovlardan, noto'liq javoblardan xoli bo'lishi kerak.

Telefon suhbati boshqa qo'ng'iroqqa yoki holatga chalg'ish bilan bo'linmasligi zarur.

Kompaniya obro'siga putur yetkazishi mumkin bo'lgan barcha janjalli vaziyatlardan qat'iy tarzda tiyilish tavsiya etiladi.

3.4. Suhbat oxirida berilgan ma'lumot bo'yicha qisqa umumlashma qilish zarur. Agar zarurat tug'ilsa, berilgan ma'lumot tushunarli ekanligi, murojaat qiluvchining ma'lumotlari to'g'ri yozib olinganligini aniqlab olish kerak.Birinchi bo'lib go'shakni qo'ng'iroq qilgan quyishi kerak.

Agar murojaat qiluvchi bergan savoliga to'liq ma'lumotni olgan bo'lsa, undan hurmat bilan uzr so'rab, suhbatni yakunlash tavsiya etiladi.

4. Maxsus telefon liniyalariga tushadigan murojaatlarning qayd etish jurnalini yuritish qoidalari

4.1. Murojaatlarni qayd etish jurnali tikilgan, raqamlangan, muhrlangan va imzolangan bo'lishi kerak.

4.2. Jurnalning tegishli bo'limlarini to'ldirishda qisqartirishlarga yo'l quyilmaydi.

4.3. Jurnalning ikkinchi ustuniga murojaatni qabul qilinganligi haqidagi ma'lumot kiritiladi.

4.4. Jurnalning uchinchi ustuniga murojaat qiluvchining ismi, sharifi, otasining ismi va yashash manzili haqidagi ma'lumotlar kiritiladi. Murojaat qiluvchining pochta yashash manzilidan tashqari, murojaat qiluvchining aloqa uchun telefoni mavjud bo'lgan holda, uchinchi ustunda uning telefon raqami ko'rsatiladi.

4.5. Jurnalning to'rtinchi ustunida murojaatning qisqacha mazmuni, yo'l quyilgan qoidabuzarlikning sanasi va boshqa zaruriy ma'lumotlar aks etadi.

4.6. Jurnalning beshinchi ustunida murojaatni qabul qilgan mas'ul shaxsning ismi, sharifi, otasining ismi va lavozimi ko'rsatiladi.

4.7. Jurnalning oltinchi ustunida qabul qilingan murojaat ijro uchun qachon va kimga jo'natilgani haqidagi ma'lumot kiritiladi.

4.8. Jurnalning yettinchi ustunida murojaatni ko'rib chiqish natijalari, ya'ni murojaatni ko'rib chiqish natijasida amalga oshirilgan chora-tadbirlar, aniqlangan kamchilik va qoidabuzarliklar, hamda murojaat qiluvchiga ko'rib chiqish uchun jo'natilish jarayoni haqidagi ma'lumot ko'rsatiladi.

5. Yakuniy qism

5.1. Har bir oy yakuni bo'yicha mas'ul xodimlar tomonidan fuqarolardan tushgan telefon murojaatlarni ularning soni, xarakteri va sabablari, hamda ko'rib chiqish natijasida ko'rilgan choralar bo'yicha tahlil qilinadi.

5.2. Fuqarolarning telefon murojaatlariga bog'liq bo'lgan hisobini yuritish jurnali va boshqa materiallar ish yuritish qoidalari tartibi asosda saqlanib, keyinchalik belgilangan tartibda yo'q qilinadi.

5.3. Mas'ul shaxs qonunchilikka muvofiq holda qabul qilingan ma'lumotlarning maxfiyligini ta'minlashga javobgardir. Maxsus telefon liniyasiga qilingan fuqarolarning telefon murojaatlariga bog'liq holda ma'lum bo'lgan fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlari va shaxsiy hayotlari haqidagi axborotdan ularning roziligisiz foydalanish va uni tarqatilishiga yo'l qo'yilmaydi.

5.4. Murojaat mazmuniga tegishli bo'lmagan qo'ng'iroq qilgan shaxs haqidagi ma'lumotni oydinlashtiriliga yo'l qo'yilmaydi.