Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатларини ўрганиш “ишонч телефони” ва “қизғин тармоқ” нинг иш тартиби тўғрисидаги Низом

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

"*Ўзкимёсаноат*" *ДАК бошқаруви раисининг 2014 йил 17 мартдаги 31-сонли буйруқ билан тасдиқланган.*

1. Умумий қисм

1.1. Ушбу Низом “Ўзкимёсаноат” ДАКнинг “ишонч телефони” ва “қизғин тармоқ” ларига (бундан кейин – махсус телефон тармоқ), тушган мурожаатларнинг қабул қилиш, қайд қилиш ва ҳисобини юритиш тартибини белгилайди.

1.2. Махсус телефон линиясига тушган мурожаатларни кўриб чиқиш Ўзбекистон Республикасининг 05.05.2014 йилдаги №ЎзРҚ-369 сонли “Давлат ҳокимияти ва бошқарув органлари фаолиятининг очиқлиги” ҳақидаги ва 03.12. 2014 йилдаги №ЎзРҚ-378 «Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари тўғрисида» ги Қонунлар асосида амалга оширилади.

1.4. “Ишонч телефони” орқали фуқароларнинг мурожаатларини қабул қилиш ҳар куни (байрам кунларидан ташқари) душанбадан жумагача, соат 10.00дан 17.00гача (танаффус соат 13.00 дан 14.00гача) амалга оширилади.

1.5. “Қизғин телефон” орқали фуқароларнинг мурожаатларини қабул қилиш ҳар куни танафуссиз амалга оширилади.

1.6. Хизмат кўрсатиш сифатини ошириш учун махсус телефон линияларига қилинган қўнғироқлар автоматик тарзда қайд қилиниб, суҳбатлар ёзиб олиниши мумкин.

1.7. Махсус телефон линияларининг иш тартиби ҳақидаги маълумотлар компаниянинг расмий веб-ресурсларида эълон қилинади.

1.8. Алоҳида буйруқ билан Махсус телефон линияларидан фуқаролар мурожаатларини қабул қилишга масъул этиб таъинланган ходимлар (бундан кейин – масъул ходим) ваколатли шахс ҳисобланиб, Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги билан белгиланган тартибда фуқаролар мурожаатларининг тўлиқ ва тўғри кўриб чиқилишига масъулдирлар.

1.9. “Ишонч телефони”нинг асосий вазифалари қуйидагидир:

— аҳолини компания фаолияти ҳақида хабардор қилиш учун реклама материалларини ишлаб чиқиш ва тарқатиш;

— коррупция ҳолатлари олдини янада самарали тарзда олиш ва коррупцияга қарши курашга қаратилган чора-тадбирларни кучайтиришда қатнашиш;

— фуқаролардан тушган хабарларни тезкор тарзда қабул қилиш, ҳисобини юритиш ва кўриб чиқиш;

— компания ва унинг қарамоғидаги корхона ва ташкилотлар фаолиятига боғлиқ бўлган бошқа масалалар.

1.10. “Қизғин линия” телефони иши кўламига қуйидагилар киради:

— компания ва унинг қарамоғидаги корхона ва ташкилотлар иши давомида пайдо бўладиган ва фаолиятига боғлиқ бўлган бошқа саволларга жавоб бериш;

— компания ва унинг қарамоғидаги корхона ва ташкилотларнинг молиявий-хўжалик фаолияти самарадорлигини оширишга қаратилган масалалар бўйича таклифлар киритиш;

— эҳтимол тутилган қоидабузарликлар ҳақида хабар бериш: меҳнат муҳофазаси, ишлаб чиқариш ва экологик хавфсизлик қоидалари; Ўзбекистон Республикасининг жорий қонунчилиги; компания ва унинг қарамоғидаги корхона ва ташкилотларнинг ички сиёсати ва процедуралари, кодекс ва ҳужжатлари; товламачилик амаллари, шу жумладан, компания ва унинг қарамоғидаги корхона ва ташкилотлар активларининг бутунлигига таъсир этувчи ўғрилик, коррупцион ёки бошқа турдаги амаллар, бошқа қоидабузарликлар ва ноўрин хатти-ҳаракатлар ҳақида;

— компания ва унинг қарамоғидаги корхона ва ташкилотларининг фаолиятига тегишли бошқа масалалар.

2. Махсус телефон линияларига фуқароларнинг мурожаат қилиши ва маълумот берилиши тартиби

2.1. Телефон орқали фуқаролар мурожаатларининг қабул қилиниши тартиби ушбу Низом билан белгиланади.

2.2. Махсус телефон линиялари орқали тушган фуқароларнинг мурожаатлари қайд этилиши шарт.

Махсус телефон линиялари орқали тушган фуқароларнинг мурожаатлари ҳисобини юритиш учун ҳисобга олиш журнали юритилиб, унда фуқаронинг исми, шарифи, отасининг исми, яшаш манзили, саволининг қисқача мазмуни ва кўриб чиқиш натижалари белгилаб борилади.

2.3. Суд қарорлари устидан шикоят мазмунидаги фуқароларнинг телефон орқали қилинган мурожаатлари кўриб чиқилмайди.

Фуқаролар томонидан компания салоҳияти доирасида бўлмаган саволлар билан мурожаат қилинганда, масъул ходим томонидан қаерга ва қандай тартибда мурожаат қилиниши зарурлиги фуқарога тушунтирилади.

2.5. Фуқароларга маълумот бериш фақат улар томонидан шахсий маълумотлари(исми, шарифи, отасининг исми, уй телефонининг рақами, зарурат туғилган ҳолатда жавоб жўнатилиши керак бўлган почта манзили) кўрсатилгани ва мурожаатнинг асосий мазмуни айтиб берилганда амалга оширилади.

2.6. Қабул қилинган телефон мурожаати масъул ходим томонидан ёзма тарзда фуқаро мурожаати сифатида қабул қилинади, уларга “ишонч телефони” орқали қабул қилинди” ёки “қизғин линия” орқали қабул қилинди” белгиси қуйилиб, қабул қилинган сана кўрсатилади ва белгиланган тартибда кўриб чиқиш учун юборилади. Мурожаат билан кейинги ишлаш фуқароларнинг ёзма мурожаатларини кўриб чиқиш тартибига мос ҳолда амалга оширилади.

2.7. Террористик амалиёт, ўғрилик, ўт қўйиш ва мулкка моддий зарар етказиш ҳақидаги таҳдидлар; компания ходимларининг хизмат вазифаларини бажаришлари билан боғлиқ бўлган жисмоний куч ишлатишга таҳдидлар; маъмуриятнинг конкрет ходимлари томонидан коррупция ёки таъмагирлик амалларининг содир этилиши ёки хизмат ваколатларидан, мансабидан фойдаланиб, билиб туриб (билмай туриб) жиноий амал белгиларига эга бўлган хатти-ҳаракатларнинг содир этилиши дарҳол компания раҳбарияти ва тегишли ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органларга хабар берилишини талаб қилади.

2.8. Агар мурожаатда берилган факт ва вазиятлар ошкор ва маълум бўлиб, қўшимча текширувни

талаб қилмаса, фуқаро розилиги билан унинг мурожаатида қуйилган саволларга оғзаки жавоб берилиши мумкин.

3. Телефон суҳбатларининг олиб борилишига қўйиладиган талаблар

3.1. Телефон қўнғироғига жавоб энг аввало қўнғироқни қабул қилган масъул ходимнинг исми, шарифи, лавозими ва компания номи ҳақидаги маълумотни беришдан бошланиши зарур.

3.2. Мурожаат қилган шахсга исми, шарифи, отасининг исми, уй телефонининг рақами, зарурат туғилган ҳолатда жавоб жўнатилиши керак бўлган почта манзилини айтишни таклиф қилиш зарур.

3.3. Ахборот қисқа, лўнда шаклда ва хайрихоҳона оҳангда берилиши зарур.Нутқ расмий-жиддий оҳангга эга бўлиб, кўча сўзларидан, ундовлардан, нотўлиқ жавоблардан холи бўлиши керак.

Телефон суҳбати бошқа қўнғироққа ёки ҳолатга чалғиш билан бўлинмаслиги зарур.

Компания обрўсига путур етказиши мумкин бўлган барча жанжалли вазиятлардан қатъий тарзда тийилиш тавсия этилади.

3.4. Суҳбат охирида берилган маълумот бўйича қисқа умумлашма қилиш зарур. Агар зарурат туғилса, берилган маълумот тушунарли эканлиги, мурожаат қилувчининг маълумотлари тўғри ёзиб олинганлигини аниқлаб олиш керак.Биринчи бўлиб гўшакни қўнғироқ қилган қуйиши керак.

Агар мурожаат қилувчи берган саволига тўлиқ маълумотни олган бўлса, ундан ҳурмат билан узр сўраб, суҳбатни якунлаш тавсия этилади.

4. Махсус телефон линияларига тушадиган мурожаатларнинг қайд этиш журналини юритиш қоидалари

4.1. Мурожаатларни қайд этиш журнали тикилган, рақамланган, муҳрланган ва имзоланган бўлиши керак.

4.2. Журналнинг тегишли бўлимларини тўлдиришда қисқартиришларга йўл қуйилмайди.

4.3. Журналнинг иккинчи устунига мурожаатни қабул қилинганлиги ҳақидаги маълумот киритилади.

4.4. Журналнинг учинчи устунига мурожаат қилувчининг исми, шарифи, отасининг исми ва яшаш манзили ҳақидаги маълумотлар киритилади. Мурожаат қилувчининг почта яшаш манзилидан ташқари, мурожаат қилувчининг алоқа учун телефони мавжуд бўлган ҳолда, учинчи устунда унинг телефон рақами кўрсатилади.

4.5. Журналнинг тўртинчи устунида мурожаатнинг қисқача мазмуни, йўл қуйилган қоидабузарликнинг санаси ва бошқа зарурий маълумотлар акс этади.

4.6. Журналнинг бешинчи устунида мурожаатни қабул қилган масъул шахснинг исми, шарифи, отасининг исми ва лавозими кўрсатилади.

4.7. Журналнинг олтинчи устунида қабул қилинган мурожаат ижро учун қачон ва кимга жўнатилгани ҳақидаги маълумот киритилади.

4.8. Журналнинг еттинчи устунида мурожаатни кўриб чиқиш натижалари, яъни мурожаатни кўриб чиқиш натижасида амалга оширилган чора-тадбирлар, аниқланган камчилик ва қоидабузарликлар, ҳамда мурожаат қилувчига кўриб чиқиш учун жўнатилиш жараёни ҳақидаги маълумот кўрсатилади.

5. Якуний қисм

5.1. Ҳар бир ой якуни бўйича масъул ходимлар томонидан фуқаролардан тушган телефон

мурожаатларни уларнинг сони, характери ва сабаблари, ҳамда кўриб чиқиш натижасида кўрилган чоралар бўйича таҳлил қилинади.

5.2. Фуқароларнинг телефон мурожаатларига боғлиқ бўлган ҳисобини юритиш журнали ва бошқа материаллар иш юритиш қоидалари тартиби асосда сақланиб, кейинчалик белгиланган тартибда йўқ қилинади.

5.3. Масъул шахс қонунчиликка мувофиқ ҳолда қабул қилинган маълумотларнинг махфийлигини таъминлашга жавобгардир. Махсус телефон линиясига қилинган фуқароларнинг телефон мурожаатларига боғлиқ ҳолда маълум бўлган фуқароларнинг шахсий маълумотлари ва шахсий ҳаётлари ҳақидаги ахборотдан уларнинг розилигисиз фойдаланиш ва уни тарқатилишига йўл қўйилмайди.

5.4. Мурожаат мазмунига тегишли бўлмаган қўнғироқ қилган шахс ҳақидаги маълумотни ойдинлаштирилига йўл қўйилмайди.