



ТАСДИҚЛАЙМАН
Бошқарув раисининг ходимлар
ва ижтимоий масалалар
бўйича ўринбосари в.б.

С.Шерматов
23 mart 2023 йил

“Олмалик КМК” АЖДа “Ишонч телефони” орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш тартиби тўғрисидаги НИЗОМ

I. Умумий қондалар

1. Ушбу Низом телефон алоқаси орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг аризалари, шикоятлари, таклифлари ва турли хил масалалардаги мурожаатларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди (кейинги ўринларда - “Ишонч телефони” деб юритилади).

2. “Ишонч телефони”ни ташкил қилишдан асосий мақсад юридик ва жисмоний шахсларнинг комбинат мансабдор шахсларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) юзасидан мурожаатлар, комбинат ички меъёрий ҳужжатларининг юридик ва жисмоний шахслар фаолиятига салбий таъсири, ҳамда бошқа масала ва таклифлар юзасидан мурожаатларини белгиланган тартибда қабул қилиш, умумлаштириш ва кўриб чиқишдан иборат.

3. “Ишонч телефони” комбинатнинг маъмурий биносида жойлашган Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш бўлими (кейинги ўринларда – Мурожаатлар бўлими деб юритилади) хонасига ўрнатилади.

4. “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар иш кунлари соат 8:00 дан 12:00гача ҳамда соат 13:00дан 17:00 гача қабул қилинади, тушлик вақти соат 12:00 дан 13:00 гача, дам олиш кунлари: ҳафтанинг шанба, якшанба ҳамда байрам кунлари ҳисобланади.

II. “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш тартиби.

5. “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар +99870 619-23-33 телефон рақамига кўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади.

6. “Ишонч телефони” орқали тушган мурожаатлар Мурожаатлар бўлими томонидан рўйхатга олинади ва расмийлаштирилади.

7. “Ишонч телефони” орқали тушган барча мурожаатлар электрон элтувчига ёзилади ва бир йил давомида сақланади.

8. “Ишонч телефони” орқали телефон кўнғироқларига жавоб берганда, Мурожаатлар бўлими ходимининг мажбурияти:

- фамилияси, исми, отасининг исмини айтиши;
- кўнғироқ қилувчига “Ишонч телефони” фақат ундан ариза, таклиф ва шикоятларни олиш учун фаолият кўрсатиши, шунингдек билиб туриб ёлғон маълумот бериш қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши керак;
- кўнғироқ қилувчига ушбу Низомнинг 10-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни тақдим қилишни таклиф этиш.

9. “Ишонч телефони” орқали келиб тушаётган мурожаатларни тўплаш ва қайта ишлаш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.

10. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилган юридик ва жисмоний шахслар ўз фамилияси, исми, шарифи, яшаш манзили, юридик шахслар уларнинг номланиши, алоқа

телефони рақамини кўрсатишлари, мурожаат мазмунини тушунтиришлари лозим. Атайлаб, ёлғон маълумот бериш амалдаги қонунчиликка биноан жавобгарликка тортишга олиб келади.

11. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаат, агарда қўшимча равишда комбинат мутахассислари томонидан ўрганишни тақозо этса, ушбу ҳолатда Мурожаатлар бўлими ходими томонидан ушбу Низомнинг иловасига мувофиқ шакл бўйича шу куннинг ўзида “назорат карточкаси” тўлдирилади (назорат карточкаси юритилган мурожаатларгина Мурожаатлар бўлимининг ҳисоботида акс эттирилади).

12. Мазкур Низомнинг 10-бандида кўрсатилган маълумотлар мурожаатчилар томонидан тақдим этилмаса, ушбу мурожаат аноним мурожаат сифатида кўриб чиқилмайди ва рўйхатга олинмайди.

III. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби.

13. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларга бўлим ходимлари ваколати доирасида мурожаатчига тегишли тушунтиришлар беради, агарда мурожаат қўшимча равишда ўрганишни талаб қилса, ушбу ҳолатда Мурожаатлар бўлимининг масъул ходими томонидан тўлдирилган назорат карточкаси тегишлилиги бўйича “Олмалиқ КМК” АЖ таркибий бўлинма, бўлим, бошқарма, департамент ва хизматлар раҳбарларига кўриб чиқиш ҳамда мурожаатчига қонунчиликда белгиланган муддатда жавоб бериш учун электрон хужжат алмашиш тизими (Directum) орқали юборилади.

14. Назорат карточкасини қабул қилган “Олмалиқ КМК” АЖ масъул ижрочиси мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида мурожаат этувчини хабардор қилиши шарт.

15. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича ходим мурожаатни кўриб чиқиш натижаларини назорат қилиши шарт.

16. “Ишонч телефони” орқали “Олмалиқ КМК” АЖ ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар келиб тушганда Мурожаатлар бўлими ходими томонидан мурожаат этувчиларга белгиланган тартибда тушунтириш берилиб, тегишли ташкилотларга мурожаат қилиши тавсия этилади.

17. Комбинатнинг лавозимдаги шахсларининг ноқонуний ҳаракатлари устидан мурожаатлар келиб тушганда, ушбу шахсларга мазкур мурожаатларни кўриб чиқиш юзасидан мажбурият юклаш таъқиқланади.

18. Қўшимча ўрганиш ва текширишни талаб этмайдиган мурожаатлар келиб тушган кундан эътиборан 15 кун давомида кўриб чиқилади. Қўшимча ўрганиш ва (ёки) қўшимча хужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, бир ойга узайтирилиши мумкин.

IV. Якуний қисм.

19. “Ишонч телефони” орқали олинган маълумотлар билан ишлайдиган масъул ходимлар келиб тушган мурожаатлардаги маълумотларнинг махфийлиги ва шахсийлиги учун қонунчиликка мувофиқ жавобгар ҳисобланадилар.

20. Мазкур Низом талабларининг бузилишида айбдор бўлган шахслар амалдаги қонунчиликка мувофиқ жавобгарликка тортилади.

“Олмалиқ КМК” АЖ котибият мудир

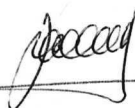
 М. Камбаров

Жисмоний ва юридик шахсларнинг
муурожаатларини назорат қилиш ва
мувофиқлаштириш бўлими бошлиғи в.б.



А. Камиров

Юридик департамент бошлиғи



С. Касимов