

# “O‘ZKIMYOSANOAT” AKSIYADORLIK JAMIYATI

## BUYRUQ

2023-yil 14 -sentabr

133 -son

Toshkent shahri

**“O‘zkimyosanoat” AJ “ishonch telefoni”  
faoliyatini yanada takomillashtirish  
to‘g‘risida**

O‘zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida” O‘zRQ-445-son Qonuni va O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi namunaviy nizomni tasdiqlash haqida” VMQ-341-son qarori talablariga asosan “O‘zkimyosanoat” AJ “ishonch telefoni” faoliyatini yanada takomillashtirish maqsadida

### BUYURAMAN:

1. “O‘zkimyosanoat” AJ “ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risidagi Nizom ilovaga muvofiq tasdiqlansin hamda “O‘zkimyosanoat” AJning 2020-yil 9-oktabrdagi 88-son buyrug‘i 1-ilovasi bilan tasdiqlangan “O‘zkimyosanoat” AJga aloqa kanallari orqali kelib tushgan xabarlarini qabul qilish va qayta ishlash bo‘yicha reglament” o‘z kuchini yo‘qotgan deb hisoblansin.

2. Ro‘yxatga olish va ijro intizomini nazorat qilish bo‘limi (Salixov) “Ishonch telefoni” orqali qabul qilingan murojaatlarni o‘z vaqtida “edo.ijro.uz” elektron hujjat aylanish tizimida hamda murojaatlarni qayd etish daftarida ro‘yxatga olish, mas‘ul xodimlar tomonidan Qonun doirasida o‘rganib chiqish hamda Nizom talablariga muvofiq murojaat mualliflariga belgilangan muddatlarda asosli yozma javob xatlari yuborilishi ustidan nazorat o‘rnatsin.

3. Axborot texnologiyalari va axborot xavfsizligini rivojlantirish boshqarmasi (Axmedov) mazkur buyruq va Nizomni jamiyatning rasmiy veb-saytida joylashtirilishini hamda “Ishonch telefoni” ning doimiy texnik soz holda ishlashi, ovozli murojaatlarni yozib olish, suhbatni baholash imkoniyatlarini, murojaatlar soni va baholash statistikasini rasmiy veb-saytda avtomatik tarzda aks ettirilishini ta‘minlasin.

4. “O‘zkimyosanoat” AJ markaziy apparati tarkibiy bo‘linmalari rahbarlari “Ishonch telefoni” orqali qabul qilingan murojaatlarni o‘z vaqtida va amaldagi qonunchilik talablariga asosan ko‘rib chiqilishiga mas‘ul ekanliklari hamda ushbu murojaatlarni ko‘rib chiqishda qonunbuzilish holatlariga yo‘l qo‘yilgan taqdirda, belgilangan tartibda intizomiy jazo choralarini ko‘rilishi mumkinligi to‘g‘risida ogohlantirilsinlar.

5. Ro‘yxatga olish va ijro intizomini nazorat qilish bo‘limi (Salixov) ushbu buyruqni “edo.ijro.uz” elektron hujjat aylanish tizimida ro‘yxatga olib, markaziy apparat tarkibiy bo‘linmalariga hamda tarmoq korxonalariga yetkazilishini ta‘minlasin.

6. Mazkur buyruqning ijro nazoratini o‘z zimmasida qoldiraman.

**Boshqaruv raisi v.b.**

**T. Muxamedjanov**



**“O‘zkimyosanoat” AJda “ishonch telefoni” faoliyatini  
tashkil etish to‘g‘risida Nizom**  
(yangi tahrir)

**1. Umumiy qism**

1.1. Ushbu Nizom O‘zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida” O‘zRQ-445-son Qonuni va O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi namunaviy nizomni tasdiqlash haqida” VMQ-341-son qarori talablariga asosan “O‘zkimyosanoat” AJning (*keyingi o‘rinlarda - Jamiyat*) “ishonch telefoni” orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, qayd etish va hisobini yuritish tartibini belgilaydi.

1.2. “Ishonch telefoni”ga qilingan murojaatlar +998 71 200 74 48 telefon raqami orqali qabul qilinadi.

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

1.4. Xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish uchun “ishonch telefoni”ga qilingan qo‘ng‘iroqlar avtomatik tarzda qayd qilinib, suhbatlar yozib olinishi mumkin.

1.5. “Ishonch telefoni”ning ish tartibi haqidagi ma‘lumotlar Jamiyatning rasmiy veb-saytida e‘lon qilinadi.

1.6. Kelib tushgan murojaatlar suhbat davomida hal etilishi, Jamiyatga kelib tushgan kundan e‘tiboran o‘n besh kun ichida, qo‘shimcha o‘rganish va (yoki) tekshirish, qo‘shimcha hujjatlarni so‘rab olish talab etilganda esa, bir oygacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqiladi.

1.7. Alohida buyruq bilan “ishonch telefoni”dan fuqarolar murojaatlarini qabul qilishga mas‘ul etib tayinlangan xodim (keyingi o‘rinlarda – 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‘uldir.

1.8. “Ishonch telefoni”ning asosiy vazifalari quyidagilardan iborat:

- korrupsiya holatlarining oldini olish va korrupsiyaga qarshi kurashga qaratilgan chora-tadbirlarni yanada kuchaytirishda qatnashish;

- fuqarolardan tushgan xabarlarini tezkor tarzda qabul qilish, hisobini yuritish va ko‘rib chiqish;

- Jamiyat va uning tizimidagi korxonalar faoliyatiga bog‘liq bo‘lgan boshqa masalalar;

- Jamiyat va uning tizimidagi korxonalar ish faoliyati davomida paydo bo‘ladigan boshqa savollarga javob berish;

- Jamiyat va uning tizimidagi korxonalarining 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 buzilishi, Jamiyat va uning tizimidagi korxonalarining ichki siyosati, tovlamachilik amallari, shu jumladan, Jamiyat va uning tizimidagi korxonalar aktivlarining butunligiga ta'sir etuvchi o'g'riliklar, korrupsion yoki boshqa turdagi amallar, boshqa qoidabuzarliklar va noo'rin xatti-harakatlar haqida ogohlantirish;
- Jamiyat va uning tizimidagi korxonalar faoliyatiga tegishli boshqa masalalar.

## **2. "Ishonch telefoni"ga fuqarolarning murojaat qilishi va ma'lumot berilishi tartibi**

2.1. "Ishonch telefoni" orqali fuqarolardan murojaatlarni qabul qilish tartibi ushbu Nizom bilan belgilanadi.

2.2. Fuqarolarning "ishonch telefoni" orqali tushgan murojaatlari ilovaga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qayd etish kartochkasiga qayd etilib, alohida tartib raqami bilan ro'yxatga olinadi. Shuningdek, fuqarolarning "ishonch telefoni"ga qilgan murojaatlari hisobini yuritish uchun hisobga olish jurnali yuritilib, unda fuqaroning ismi, sharifi, otasining ismi, yashash manzili, murojaatning qisqacha mazmuni va ko'rib chiqish natijalari belgilab boriladi.

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

2.4. Fuqarolar tomonidan Jamiyat faoliyatiga taalluqli bo'lmagan savollar bilan murojaat qilinganda, mas'ul xodim tomonidan qayerga 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'rsatilganda va murojaatning asosiy mazmuni aytib berilganda amalga oshiriladi.

2.6. Qabul qilingan telefon murojaatlari mas'ul xodim tomonidan yozma tarzda fuqaro murojaati sifatida qayd etiladi, ularga "ishonch telefoni" orqali qabul qilindi" belgisi qo'yilib, qabul qilingan sana ko'rsatiladi va belgilangan tartibda ko'rib chiqish uchun yuboriladi.

2.7. Terroristik amaliyot, o'g'rilik, o't qo'yish va mulkka moddiy zarar yetkazish haqidagi tahdidlar, Jamiyat xodimlarining xizmat vazifalarini bajarishlari bilan bog'liq bo'lgan jismoniy kuch ishlatishga tahdidlar, ma'muriyatning mas'ul xodimlari tomonidan korrupsiya 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 Jamiyat 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 qo'yilgan 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 Jamiyat nomi haqidagi ma'lumotni berishidan boshlanadi.

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 suhbat boshqa qo'ng'iroqqa yoki holatga chalg'ish bilan bo'linmasligi zarur. Jamiyat 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'lsa, 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 qo'yishi kerak. Agar murojaat qiluvchi bergan savoliga to'liq ma'lumotni olgan bo'lsa, undan hurmat bilan uzr so'rab, suhbatni yakunlash tavsiya etiladi.

### **4. "Ishonch telefoni"ga 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 qo'yilmaydi.

4.3. Jurnalning ikkinchi ustuniga murojaat 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 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 oy yakuni bo'yicha mas'ul xodim tomonidan "ishonch telefoni" orqali fuqarolardan tushgan murojaatlar soni, xarakteri va masalasi hamda ko'rib chiqish natijasida ko'rilgan choralar bo'yicha tahlil qilinadi.

5.2. Murojaatlarni qayd etish jurnali va boshqa materiallar ish yuritish qoidalari tartibi asosida saqlanib, keyinchalik belgilangan tartibda yo'q qilinadi.

5.3. Mas'ul shaxs qonunchilikka muvofiq holda qabul qilingan ma'lumotlarning maxfiyligini ta'minlashga javobgardir. "Ishonch telefoni"ga qilingan fuqarolarning 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 mazmuni haqidagi ma'lumotni ushbu masalaga aloqador bo'lmagan boshqa shaxslarga oydinlashtirilishiga yo'l qo'yilmaydi.

**“O‘zkimyosanoat” AJda “ishonch telefoni”  
faoliyatini tashkil etish to‘g‘risidagi Nizomga  
ilova**

**JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING  
MUROJAATLARINI QAYD ETISH KARTOCHKASI**

<b>Tartib raqami:</b>	<b>Savol:</b>
<b>Murojaat etuvchi:</b>	
<b>Manzili:</b>	
<b>Murojaat kelib tushgan sana:</b>	<b>Murojaat etuvchilar soni:</b>
<b>Murojaatning shakli:</b>	<b>Varaqalar soni:</b>
<b>Qabul shakli:</b>	<b>Takroriy/Dublikat:</b>
<b>Murojaatning turi:</b>	<b>Oldingi murojaatning sanasi va raqami:</b>
<b>Nazorat turi:</b>	<b>Qabul qilingan vaqti:</b>
<b>Murojaatning qisqacha mazmuni:</b>	
<b>Rezolyutsiyani (topshiriqni) imzolagan rahbar:</b>	
<b>Rahbarning rezolyutsiyasi (topshirig‘i):</b>	<b>Bajarish muddati:</b>
<b>Tarkibiy bo‘linma:</b>	<b>Ijrochi:</b>