

“Ўзбекиқовқатхолдинг”
холдинг компаниясининг 2016
йил _____ сентябрдаги _____
сонли буйруғига илова

“Ўзбекиқовқатхолдинг” холдинг компаниясининг “Ишонч телефони”га келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби тўғрисида”ги
ЙЎРИҚНОМА

Мазкур Йўриқнома “Ўзбекиқовқатхолдинг” холдинг компания акциядорлик жамиятининг (кейинги ўринларда – “Холдинг компанияси” деб юритилади) “Ишонч телефони”га келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, қайд этиш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

I. Умумий қоидалар.

1. Ушбу Йўриқномада куйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

“Ишонч телефони” “Ўзбекиқовқатхолдинг” холдинг компаниясининг жисмоний ва юридик шахслар билан уларнинг мурожаатлари бўйича бевосита алоқада бўлиш воситасидир.

“Ишонч телефони”ни техник жиҳатдан таъминланиши – “Ишонч телефони”ни ўрнатиш ва иш ҳолатида сақлаш.

Оператор – “Ишонч телефони” орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилувчи, қайд этувчи ва расмилаштирадиган “Холдинг компанияси” томонидан тайинланган ваколатли мансабдор шахс;

Жисмоний ва юридик шахс – “Ишонч телефони”га мурожаат этган шахс.

II. “Ишонч телефони” тармоғини ишлашини таъминлаш учун зарур ишчи кучи ва пул маблағлари

2. «Ишонч телефони» бўйича умумий раҳбарликни “Холдинг компанияси”нинг Ижро назорати бўйича бош мутахассиси олиб боради. “Ишонч телефони”дан тушган мурожаатни бевосита қабул қилиш, қайд этиш, таҳлил этиш ҳамда расмиёлаштириш ишларини “Холдинг компанияси” раҳбарияти томонидан биринктирилган масъул шахс томонидан амалга оширади.

2. “Ишонч телефони”нинг ишлаши куннинг иш вақтида таъминланади. Ушбу мақсадда “Ишонч телефони” тизими уни нормал ҳолатда ишлашига имкон берувчи “Холдинг компанияси”нинг махсус ажратилган ва тегишли равишда жиҳозланган хизмат хонасига ўрнатилади.

3. “Холдинг компанияси”:

“Ишонч телефони” ишига масъул шахс тайинланишини;

“Ишонч телефони”га тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, таҳлил этиш ва расмиёлаштиришни, келиб тушган ҳар кунги мурожаатларни матн шаклига келтиришни;

“Ишонч телефони”дан олинган мурожаатлар, телефон орқали сўровлар матнини “Холдинг компанияси” бошқарув раисига тақдим этилишини;

ёзиб олинган ахборотни сақланишини таъминлайди.

4. «Ишонч телефони» иши бўйича умумий раҳбарликни амалга оширувчи масъул шахс «Ишонч телефони»ни техник яроқлилиги ҳамда узлуксиз ишлашини таъминлайди (мулоқотни олиб бориш, телефон аппаратида трубкани қўйиш ҳолатини назорат қилади ва бошқалар).

5.»Ишонч телефони» рақами «Холдинг компанияси»нинг расмий веб-сайтига (www.oziq-ovqat.uz), шунингдек, «Холдинг компанияси» эгаллаб турган ҳамма кириши мумкин бўлган хона ва (ёки) бошқа ажратилган жойларда фаолияти тўғрисидаги ахборот билан ахборотдан фойдаланувчилар танишиши учун мўлжалланган ахборот стендлари ва (ёки) шундай мақсад учун мўлжалланган бошқа техник воситаларига жойлаштирилади.

III. «Ишонч телефони» орқали келган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва тегишли таркибий тузилмаларга жўнатиш.

6.. «Ишонч телефони»га келадиган мурожаатларни қабул қилиш «Ишонч телефони»га бириктирилган телефон рақами орқали амалга оширилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг «Ишонч телефони» орқали мурожаатларни қабул қилиш Оператор томонидан душанбадан жумагача (байрам кунларидан ташқари) соат 9:00 дан 18:00 гача (тушлик вақти 13:00 дан 14:00 гача) амалга оширилади.

7. «Ишонч телефони» орқали мурожаатларни қабул қилиш реал вақт режимида оператор ҳамда жисмоний ва юридик шахс ўртасидаги суҳбат шаклида амалга оширилади.

8. «Ишонч телефони» тизимида чақириқ сигнали келганда Оператор абонент билан суҳбатга киришади ҳамда унга «Холдинг компанияси»га мурожаат қилиш, шунингдек, «Ишонч телефони» бўйича мурожаатни тақдим этиш тартибини тушунтиради.

9. Кўрсатилган маълумотлар эълон қилингандан кейин, Оператор мурожаат қилувчига ўзини таништиради: «Ўзбекозиқовқатхолдинг» холдинг компаниясининг «Ишонч телефони», Сизни эшитаман». Сўнгра у мурожаатнинг мазмунини диққат билан тинглайди. «Ишонч телефони» орқали мурожаат қилувчи билан суҳбат одатда мурожаат қилувчининг сўровлари ва операторнинг аниқлаштирувчи саволларини эркин усулда берилишидан ташкил топган бўлади. Агар мурожаат қилувчи саволнинг мазмунини аниқ етказиб беролмаса, Оператор мурожаатнинг моҳиятини инобатга олиб, мурожаат қилувчидан одоб билан сўровнома ўтказади.

10. Эркин суҳбат давомида Оператор мурожаат қилган жисмоний шахсни хулқини таҳлил этиб, унинг сўзида мумкин бўлган руҳий чекинишлар белгиларини аниқлайди, шунингдек, руҳий чекиниш аломатлари мавжуд шахсларни ахбороти ишончлилигини ҳам инобатга олиши керак. Алоқа қаердан уланганлигини ҳам аниқланади – чет элданми ёки Ўзбекистон Республикаси ҳудудиданми. Кейинчалик, одоб билан Оператор мурожаат қилган шахсни саволларга жавоб бериш учун вақти мавжудлигини аниқлаштиради, телефон рақамини бераоладими ёки бошқа алоқа усули билан у билан боғланиладими, фамилия, исми ва отасининг исмини сўрайди. Агар унда бирон-бир ҳужжат ёки ҳужжатга оид материал мавжуд бўлса, жисмоний шахсга факс орқали ёки электрон почта орқали «Холдинг компанияси»нинг расмий электрон манзилига юборишни таклиф этади.

11. Оператор томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг «Ишонч телефони»га мурожаатлари ҳужжатлаштирилади, яъни мурожаатлар қайд этилади ва ҳисоби юритилади. Мурожаат қайд этилганидан сўнг, уша кунидан кечиктирмасдан «Холдинг компанияси» бошқарув раисига ижрочини тайинлаш учун берилади.

12. Оператор ҳар куни 18-00 ҳолатига “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларнинг ягона маълумотини тайёрлайди.

13. Маълумотда “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни сони, хусусияти ва қисқача мазмуни акс эттирилади. (2-илова)

14. Мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот кейинги кун соат 10-00 гача бошқарув раиси қабулхонасига тақдим этилади.

15. “Холдинг компанияси” ижро назорати бўйича бош мутахассис ҳар чоракда “Ишонч телефони” орқали тушган мурожаатларни таҳлилини амалга оширади ва таҳлилни раисга тақдим этади.

16. Қайд этиш китоби рақамланади ва тикилиб, муҳрланади. (1-илова)

IV. “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни бирламчи баҳолаш.

17. “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни бирламчи баҳолаш қуйидаги мезонлар орқали амалга оширилади:

- мурожаатни Холдинг ваколатига тегишлилиги;
- бошқарув ва оператив қарор қабул қилиш учун ахборотни тўлиқлиги;
- мурожаатда кўрсатилган важларнинг ишончлиги.

18. Оператор мурожаатни қабул қилиш давомида жисмоний ва юридик шахс вакиллари ўтказилган суҳбатда:

- мурожаатдаги ахборотни олинган жиҳатлари тўғрисида зарур маълумотларни ҳамда қўшимча маълумотларни йиғиш имконини берувчи манбалар доирасини аниқлаштиради;
- мурожаатда кўрсатилган ахборотдан беҳабар бўлган, лекин аниқ ёрдам кўрсата оладиган ёки гувоҳ сифатида қатнашадиган кишиларни аниқлаштириш бўйича чора-тадбир кўриши лозим.

V. Яқуний қондалар

19. “Ишонч телефони”га келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тартибини бузган шахслар қонунчиликда белгиланган тартибда жавобгарликка тортилишига сабаб бўлади.

“Ишонч телефони” иш тартиби
16-бандига 1-илова

“Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни қайд этиш электрон китоби

т/р	Сана ва вақт	Жисмоний ёки юридик шахнинг Ф.И.О. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахнинг манзили ва телефони	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Бирламчи кўриб чиқиш натижаси	Ижрочи Ф.И.О., олганлиги тўғрисида имзо, сана ва вақти	Мурожаат-нинг кўриб чиқиш натижаси

“Ишонч телефони” иш тартиби
13- бандига 2-илова

20__ йил “__” _____ да қайд этилган мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот

“Ишонч телефони” орқали тушган мурожаат рақами	Мурожаат тушган санаси ва вақти	Жисмоний ёки юридик шахнинг Ф.И.О. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахнинг манзили ва телефони	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Ижрочи