

«Узавтойўл» аксиядорлик компаниясининг фаолияти масалалари "Умумий саволлар" ва "Ишонч телефони" бўйича РЕГЛАМЕНТ

«Узавтойўл» аксиядорлик компаниясининг фаолияти масалалари "Умумий саволлар" ва "Ишонч телефони" бўйича ушбу регламент «Компания фаолияти масалалари бўйича ягона телефон» ҳамда "Ишонч телефони" орқали олинган хабарларни қабул қилиш, рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

1. Умумий қоидалар

1.1. «Узавтойўл» аксиядорлик компаниясининг «Компания фаолияти масалалари бўйича ягона телефони» ҳамда "Ишонч телефони" фуқаролар (ташкilotлар)нинг компания фаолияти тўғрисидаги ахборотни хабар қилиш учун тўғридан-тўғри алоқа қилиш воситаси ҳисобланади.

1.2. Регламентда қўлланиладиган асосий тушунчалар қуйидаги маънога эга: - «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» тизими - махсус телефон алоқа канали орқали ўтган фуқароларнинг телефон хабарларини қабул қилиш техник воситалари мажмуи;

- «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони" - «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» тизимини ўрнатиш ва ишчи ҳолатда сақлаш;

- оператор - «Узавтойўл» компаниясининг «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» орқали олинган хабарларни дастлабки тарзда кўриб чиқишни таъминлайдиган ваколатли мансабдор шахси;

- аризачилар - «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"»га мурожаат этувчи шахслар;

- «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» га хабар - «Узавтойўл» аксиядорлик компанияси аризадидан олган, кўриб чиқилиши лозим бўлган компания фаолияти ва бошқа масалалар тўғрисидаги ахборот.

2. «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» ишини таъминлайдиган кучлар ва воситалар

2.1. «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» ишини таъминлашни Компания Қабулхонаси (Умумий саволлар бўйича) ва Девонхона (Ишонч телефони) ходимлари амалга оширадилар.

Қабулхона ва Канселярия ходимлари зиммасига қуйидаги вазифалар юкланади: - «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» ишини ташкил этиш ва тизимлаштириш;

- «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"»га келувчи хабарлар ва қўнғироқларни қабул қилиш, таҳлил қилиш, ҳужжатлаштириш;

- «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"»га келувчи хабарларни дастлабки тарзда кўриб чиқиш;

- хабарларни матн шаклига солиш ва Бошқарув Раисига (ёки унинг вазифаларини бажариб турган шахсга) билдириш.

2.2. «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» тизими Қабулхона ҳамда Компания Канцеляриясида тегишли равишда ўрнатилади.

2.3. «Узавтойўл» компаниясининг алоқа тармоғи «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» ишининг узлуксизлигини ва унинг техник жиҳатдан созлигини таъминлайди.

2.4. «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» рақами интернет тармоғида «Узавтойўл» акциядорлик компаниясининг расмий веб-сайти – <http://www.uzavtoyul.uz> да жойлаштирилади.

3. «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» дан тушган қўнғироқларни қабул қилиш, хабарларни ҳужжатлаштириш ва уларнинг ёзувларини манфаатдор бўлинмаларга юбориш

3.1. «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» га келган хабарларни қабул қилиш қуйидаги телефон рақамига амалга оширилади:

+998 (71) 200-02-04 - «Ягона телефон»

+998 (71) 237-26-23 - «Ишонч телефон»

Фуқаролар (ташкilotлар)нинг хабарларини қабул қилиш масъул шахслар томонидан:

Иш кунлари -душанбадан жумагача соат 9.00 дан 18.00 гача амалга оширилади.

3.2. «Компания фаолияти масалалари бўйича телефони ҳамда "Ишонч телефони"» га келувчи хабарлар ва қўнғироқларни қабул қилиш, таҳлил қилиш, ҳужжатлаштириш, уларни матн шаклига солиш оператор томонидан ҳар куни, дам олиш ва байрам кунларидан ташқари амалга оширилади.

Кўрсатилган маълумотлар эълон қилинганидан кейин, иш куни давомида қўнғироқлар бўлганда, оператор аризачи билан бевосита мулоқотга киришади. Оператор аризачига ўзини таништиради.

3.3. Телефон қўнғироқларига жавоб бераётганда масъул шахс: - фамилияси, исми, отасининг исми, эгаллаган лавозимини айтиши; - фуқарога масаланинг моҳиятини баён этишни таклиф қилиши; - агар фуқаронинг мурожаатида компания фаолияти тўғрисида ахборот мавжуд бўлмаса, қўнғироқ қилувчига у ўз мурожаатида ифодаланган маълумотлар моҳияти бўйича қаерга мурожаат этиши лозимлигини тушунтириши шарт.

3.4. «Ишонч телефони» орқали олинган хабарлар албатта рўйхатдан ўтказилади, масъул шахс томонидан Журналга киритилади, Журналда қуйидаги реквизитлар кўрсатилади:

- тартиб рақами;

- хабар олинган сана ва вақт;

- мурожаат этган фуқаронинг фамилияси, исми, отасининг исми;
- мурожаат этган фуқаронинг почта ёки электрон манзили, алоқа боғлаш учун телефон рақами;
- ташкилотлар учун:
ташкилотнинг номи ва манзили, мурожаат этган фуқаронинг фамилияси, исми, отасининг исми ҳамда лавозими, алоқа боғлаш учун телефон рақами;
- хабарнинг қисқача мазмуни;
- кўрилган чоралар тўғрисида маълумотлар, шу жумладан хабар кўриб чиқиш учун кимга берилгани;
- изоҳлар.

3.5. Ижрочилар олинган ахборот билан ишни якунлагандан кейин унинг натижалари тўғрисида Бошқарув Раисига ахборот берадилар.