

## **«Uzavtoyo'l» aksiyadorlik kompaniyasining faoliyati masalalari "Umumiy savollar" va "Ishonch telefoni" bo'yicha REGLAMENT**

«Uzavtoyo'l» aksiyadorlik kompaniyasining faoliyati masalalari "Umumiy savollar" va "Ishonch telefoni" bo'yicha ushbu reglament «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha yagona telefon» hamda "Ishonch telefoni" orqali olingan xabarlarni qabul qilish, ro'yxatdan o'tkazish va ko'rib chiqish tartibini belgilaydi.

### **1. Umumiy qoidalar**

1.1. «Uzavtoyo'l» aksiyadorlik kompaniyasining «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha yagona telefoni» hamda "Ishonch telefoni" fuqarolar (tashkilotlar)ning kompaniya faoliyati to'g'risidagi axborotni xabar qilish uchun to'g'ridan-to'g'ri aloqa qilish vositasi hisoblanadi.

1.2. Reglamentda qo'llaniladigan asosiy tushunchalar quyidagi ma'noga ega: - «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» tizimi - maxsus telefon aloqa kanali orqali o'tgan fuqarolarning telefon xabarlarini qabul qilish texnik vositalari majmui;

- «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni" - «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» tizimini o'rnatish va ishchi holatda saqlash;

- operator - «Uzavtoyo'l» kompaniyasining «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» orqali olingan xabarlarni dastlabki tarzda ko'rib chiqishni ta'minlaydigan vakolatli mansabdor shaxsi;

- arizachilar - «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"»ga murojaat etuvchi shaxslar;

- «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» ga xabar - «Uzavtoyo'l» aksiyadorlik kompaniyasi arizachidan olgan, ko'rib chiqilishi lozim bo'lgan kompaniya faoliyati va boshqa masalalar to'g'risidagi axborot.

### **2. «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» ishini ta'minlaydigan kuchlar va vositalar**

2.1. «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» ishini ta'minlashni Kompaniya Qabulxonasi (Umumiy savollar bo'yicha) va Devonxona (Ishonch telefoni) xodimlari amalga oshiradilar.

Qabulxona va Kanselyariya hodimlari zimmasiga quyidagi vazifalar yuklanadi: - «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» ishini tashkil etish va tizimlashtirish;

- «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"»ga keluvchi xabarlar va qo'ng'iroqlarni qabul qilish, tahlil qilish, hujjatlashtirish;

- «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"»ga keluvchi xabarlarni dastlabki tarzda ko'rib chiqish;

- xabarlarni matn shakliga solish va Boshqaruv Raisiga (yoki uning vazifalarini bajarib turgan shaxsga) bildirish.

2.2. «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» tizimi

Qabulxona hamda Kompaniya Kanselyariyasida tegishli ravishda o'rnatiladi.

2.3. «Uzavtoyol» kompaniyasining aloqa tarmog'i «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» ishining uzluksizligini va uning texnik jihatdan sozligini ta'minlaydi.

2.4. «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» raqami internet tarmog'ida «Uzavtoyol» aksiyadorlik kompaniyasining rasmiy veb-sayti - <http://www.uzavtoyul.uz/> da joylashtiriladi.

### **3. «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» dan tushgan qo'ng'iroqlarni qabul qilish, xabarlarini hujjatlashtirish va ularning yozuvlarini manfaatdor bo'linmalarga yuborish**

3.1. «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» ga kelgan xabarlarini qabul qilish quyidagi telefon raqamiga amalga oshiriladi:

+998 (71) 200-02-04 - «Yagona telefon»

+998 (71) 237-26-23 - «Ishonch telefon»

Fuqarolar (tashkilotlar)ning xabarlarini qabul qilish mas'ul shaxslar tomonidan:

***Ish kunlari -dushanbadan jumagacha soat 9.00 dan 18.00 gacha amalga oshiriladi.***

3.2. «Kompaniya faoliyati masalalari bo'yicha telefoni hamda "Ishonch telefoni"» ga keluvchi xabarlar va qo'ng'iroqlarni qabul qilish, tahlil qilish, hujjatlashtirish, ularni matn shakliga solish operator tomonidan har kuni, dam olish va bayram kunlaridan tashqari amalga oshiriladi.

Ko'rsatilgan ma'lumotlar e'lon qilinganidan keyin, ish kuni davomida qo'ng'iroqlar bo'lganda, operator arizachi bilan bevosita muloqotga kirishadi. Operator arizachiga o'zini tanishtiradi.

3.3. Telefon qo'ng'iroqlariga javob berayotganda mas'ul shaxs: - familiyasi, ismi, otasining ismi, egallagan lavozimini aytishi; - fuqaroga masalaning mohiyatini bayon etishni taklif qilishi; - agar fuqaroning murojaatida kompaniya faoliyati to'g'risida axborot mavjud bo'lmasa, qo'ng'iroq qiluvchiga u o'z murojaatida ifodalangan ma'lumotlar mohiyati bo'yicha qaerga murojaat etishi lozimligini tushuntirishi shart.

3.4. «Ishonch telefoni» orqali olingan xabarlar albatta ro'yxatdan o'tkaziladi, mas'ul shaxs tomonidan Jurnalga kiritiladi, Jurnalda quyidagi rekvizitlar ko'rsatiladi:

- tartib raqami;
- xabar olingan sana va vaqt;
- murojaat etgan fuqaroning familiyasi, ismi, otasining ismi;
- murojaat etgan fuqaroning pochta yoki elektron manzili, aloqa bog'lash uchun telefon raqami;
- tashkilotlar uchun:

tashkilotning nomi va manzili, murojaat etgan fuqaroning familiyasi, ismi, otasining ismi hamda

lavozimi, aloqa bog'lash uchun telefon raqami;

- xabarning qisqacha mazmuni;
- ko'rilgan choralar to'g'risida ma'lumotlar, shu jumladan xabar ko'rib chiqish uchun kimga berilgani;

- izohlar.

3.5. Ijrochilar olingan axborot bilan ishni yakunlagandan keyin uning natijalari to'g'risida Boshqaruv Raisiga axborot beradilar.