

**Yuridik va jismoniy shaxslardan ariza, shikoyat va boshqa murojaatlari qabul qilish uchun
“Olmaliq KMK” aksiyadorlik jamiyatining tarmoqdagi telefon aloqasi liniyalari to’g’risida**

QOIDA-REGLAMENT

I. Umumiy qoida.

1. Mazkur qoida-reglament yuridik va jismoniy shaxslardan telefon aloqasi liniyasi bo’yicha ariza, shikoyat va boshqa murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko’rib chiqish (keyinchalik – «Ishonch telefoni») tartibini belgilaydi.
2. «Ishonch telefoni» tashkil qilishdan asosiy maqsad yuridik va jismoniy shaxslarning kombinatning lavozimidagi shaxslarning noqonuniy xatti-harakatlari (harakatsizligi) yuzasidan murojaatlar, kombinat me’yoriy va ichki hujjatlarining yuridik va jismoniy shaxslar faoliyatiga salbiy ta’siri, hamda boshqa masalalarga yuzasidan murojaatlarni belgilangan tartibda olish, umumlashtirish va ko’rib chiqishdan iborat.
3. «Ishonch telefoni» orqali arizachilarning qonuniy huquqlari, erkinliklari, manfaatlarini amalga oshirishda amaliy yordam ko’rsatish to’g’risidagi ariza-murojaatlar, ularning buzilgan qonuniy huquqlari, erkinliklari, manfaatlarini tiklash to’g’risidagi talablari ifodalangan shikoyat-murojaatlar, hamda boshqa murojaatlar qabul qilinadi.
4. «Ishonch telefoni» kombinatning ma’muriy binosida o’rnatilgan.
5. «Ishonch telefoni» orqali murojaatlar ish kunlari: haftaning seshanba, payshanba, juma soat 8.00 dan 12.00 gacha qabul qilinadi.

II. «Ishonch telefoni» orqali murojaatlarni qabul qilish tartibi.

6. «Ishonch telefoni» orqali tushgan murojaatlar Menedjer ofisi xizmati boshlig’i tomonidan ro’yxatga olinadi va rasmiylashtiriladi.
7. «Ishonch telefoni» orqali tushgan hamma murojaatlar elektron eltuvchiga yoziladi va bir yil davomida saqlanadi.
8. «Ishonch telefoni» orqali murojaat qilgan yuridik va jismoniy shaxslar o’z familiyasi, ismi, sharifini yashash manzili, yuridik shaxslar ularning nomlanishi va STIR raqami, elektron pochta manzili, aloqa telefoni raqamini ko’rsatishlari, murojaat mazmunini tushuntirishlari lozim. Ataylab yolg’on ma’lumot berish amaldagi qonunchilikka binoan javobgarlikka tortishga olib keladi.
9. «Ishonch telefoni» orqali kelib tushgan murojaatlarni Menejer ofisi xizmati boshlig’i o’rganib chiqadi, umumlashtiradi va nazorat kartochkasini to’ldiradi.
10. Mazkur Tartibning 8-bandida ko’rsatilgan ma’lumotlar ko’rsatilmagan murojaatlar ro’yxatdan o’tkazilmadi va ko’rib chiqilmaydi.

III. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi.

11. «Ishonch telefoni» orqali tushgan murojaatlar buyurtman qarab, tegishli tarkibiy bo'linma rahbarlari va xodimlari tomonidan ko'rib chiqiladi.
12. «Ishonch telefoni» orqali «Olmaliq KMK» AJ vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar kelib tushganda Menedjer ofisi xizmati boshlig'i murojaat etuvchilarga tushuntirish berishi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilishni tavsiya etish huquqiga ega.
13. Kombinat lavozimdagi shaxslarining noqonuniy harakatlari ustidan murojaatlar kelib tushganda ushbu shaxslarga mazkur murojaatlarni ko'rib chiqish yuzasidan majburiyat yuklash ta'qiqlanadi.
14. Bosh direktor va uning o'rinbosarlarining rezolyusiyasiga binoan murojaatlar joyiga chiqmasdan kerakli hujjatlarni talab qilish yoki murojaat yuzachidan joyiga chiqib ko'rib chiqilali.
15. Qo'shimcha o'rganish va tekshirish talab eilmaydigan murojaatlar kelib tushgan kundan boshlab 15 kun davomida ko'rib chiqiladi. Maxsus tekshirish yoki qo'shimcha material yig'ish bo'yicha boshqa choralar ko'rish talab etilganda murojaatlarni ko'rib chiqish muddati ko'pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin. Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish umumiy muddati ikki oydan oshmasligi kerak.
16. Murojaat qilgan fuqaroga kelib tushgan murojaat bo'yicha xabar yozma ravishda, elektron shaklda yoki telefon orqali yuboriladi. Fuqarolar xabar olganligini og'zaki shaklda rad etgan hollarda hisobga olish kartochkasida tegishli yozuv qayd etiladi.
17. Yuridik va jismoniy shaxslarning qonuniy huquq, erkinliklari va manfaatlarining buzilishiga olib keluvchi sabablarini oz vaqtida aniqlash va bartaraf etish maqsadida Menejer ofisi xizmati boshlig'i umumlashtirilgan arizalar, takliflar va shikoyatlarni o'rnatilgan tartibda tahlil qiladi va hisobot tayyorlaydi.

IV. Yakuniy qism.

18. «Ishonch telefoni» orqali olingan ma'lumotlar bilan ishlaydigan xodimlar kelib tushgan murojaatlardagi ma'lumotlarning maxfiyligi va shaxsiyligi uchun qonunchilikka muvofiq javobgar hisoblanadilar.
19. Mazkur Qoida talablarining buzilishida aybdor shaxslar amaldagi qonunchilikka muvofiq javobgarlikka tortiladi.

"Olmaliq KMK" AJ «Ishonch telefoni» :

Olmaliq shahridan: (61) 9 23 33

boshqa hududlardan : (0 371) 141 93 33