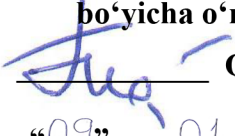


**TASDIQLAYMAN»**  
**“NKMK” AJ bosh direktorining**  
**xodimlar va ma’muriy masalalar**  
**bo’yicha o‘rinbosari**  
 **Q.X. Taparov**  
**“09” 01 2023-yil**

## **“NKMK” AJ “ishonch telefoni”ning ishlash reglamenti**

### **I. UMUMIY QOIDALAR**

1. Mazkur Reglament yuridik va jismoniy shaxslarning arizalari, shikoyatlari va boshqa murojaatlarini telefon aloqasi liniyasi (keyingi o'rinlarda “ishonch telefoni” deb ataladi) orqali qabul qilish, rasmiylashtirish va ko'rib chiqish tartibini belgilaydi.
  2. “Ishonch telefoni”ni tashkil etishning asosiy maqsadlari yuridik va jismoniy shaxslarning murojaatlarini telefon aloqasi liniyasi orqali olish, umumlashtirish va belgilangan tartibda ko'rib chiqish hisoblanadi.
  3. “Ishonch telefoni” orqali:
    - arizalar – o'zlarining qonuniy huquqlari, erkinliklari va manfaatlari amalga oshirilishida yordam ko'rsatish so'ralgan murojaatlari;
    - takliflar – buzilgan qonuniy huquqlar, erkinliklar va manfaatlar tiklanishi talab qilingan murojaatlari;
    - boshqa murojaatlari qabul qilinadi.
- Bundan tashqari “ishonch telefoni” orqali “NKMK” AJ faoliyati to'g'risida:
- ishlab chiqariladigan va sotiladigan mahsulotlar ro'yxati to'g'risida;
  - “NKMK” AJ faoliyatiga tegishli cheklangan va xizmat xususiyatidagi ma'lumotlarni o'z ichiga olgan boshqa masalalar bo'yicha ma'lumotlar taqdim etilishi mumkin.

“NKMK” faoliyati bo'yicha ma'lumotlarni berish uchun asosiy manba rasmiy saytga ([www.ngmk.uz](http://www.ngmk.uz)) joylashtirilgan ma'lumotlar hisoblanadi.

4. “Ishonch telefoni” “NKMK” AJ boshqarmasi jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'limiga (keyingi o'rinlarda “Bo'lim” deb ataladi) o'rnatiladi.

### **II. “ISHONCH TELEFONI” ORQALI TUSHADIGAN MUROJAATLARNI QABUL QILISH VA RASMIYLASHTIRISH TARTIBI**

5. “Ishonch telefoni” orqali tushayotgan murojaatlarni qabul qilish dushanbadan jumagacha (bayram kunlaridan tashqari) mahalliy vaqt bo'yicha 08-00 dan 12-00 gacha va 13-00 dan 17-00 gacha amalga oshiriladi (tushlik tanaffuslari 12-00 dan 13-00 gacha va bayramlar bundan mustasno).
6. “Ishonch telefoni” orqali murojaatlar (79) 2277222 (yagona xalqaro formatda +998-79-2277222) telefon raqamiga qo'ng'iroq qilish yo'li bilan amalga oshiriladi.
7. “Ishonch telefoni” orqali telefon qo'ng'iroqlariga javob berishda qo'ng'iroqni qabul qiluvchi xodim:
  - familiyasini, ismini, otasining ismini aytishi;

- qo'ng'iroq qilgan shaxsga “ishonch telefoni” faqat undan arizalar, takliflar va shikoyatlarni qabul qilish uchun ishlashini tushuntirishi, shuningdek qasddan yolg'on ma'lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'lishini ma'lum qilishi;
- qo'ng'iroq qilgan shaxsga ushbu Reglamentning 10-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlarni ma'lum qilishni taklif etishi shart.

8. “Ishonch telefoni” orqali tushgan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari murojaatlarni ro'yxatga olish daftarida ro'yxatdan o'tkaziladi, ularga ro'yxatga olish-nazorat kartochkalari (2-ilovalar) to'ldiriladi hamda ko'rib chiqish uchun “NKMK” AJning tegishli xizmatiga kiritiladi.

9. “NKMK” AJning “Ishonch telefoni” orqali kelib tushgan murojaatlar “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi O'zbekiston Respublikasi Qonuniga muvofiq belgilangan muddatlarda ko'rib chiqiladi.

10. “Ishonch telefoni” orqali murojaat qilishda jismoniy va yuridik shaxslar familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni, yuridik shaxsning nomini, STIRni, javob yuborilishi kerak bo'lgan pochta manzilini, qayta bog'lanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

11. Ushbu Reglamentning 10-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi.

12. “Ishonch telefoni” orqali muomala qilganda xushmuomalalik va odoblilikni saqlash lozim, lekin shu bilan birga rasmiy ohangni ushlab turish kerak. Suhbatdoshga qo'pollik va hurmatsizlik ko'rsatish, norasmiy so'zlarni, jumalarni va nutq iboralarini ishlatish taqiqlanadi.

13. Suhbatdosh tomonidan qonunchilik talablarining buzish, tajovuz qilish, do'q-po'pisa qilish holatlarida, qilingan yoki rejalashtirilgan jinoyatlar to'g'risida xabarlar kelganda, qo'ng'iroqning aniq vaqti, telefon apparatining telefon raqami aniqlagichi bo'yicha qo'ng'iroq qiluvchining raqamini qayd etish hamda “NKMK” AJ boshqarmasi RBga xabar berish lozim.

### **III. “ISHONCH TELEFONI” ORQALI TUSHAYOTGAN MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISH TARTIBI**

14. “Ishonch telefoni” orqali tushgan murojaatlar “NKMK” AJning tegishli xizmatlari tomonidan ko'rib chiqiladi.

15. Murojaatlar kelib tushgan kundan boshlab bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab qiluvchi murojaatlar bundan mustasno.

16. Arizalar va shikoyatlar kelib tushgan kundan boshlab bir oygacha bo'lgan muddatda, qo'shimcha o'rganish va tekshirishni talab qilmaydiganlari esa o'n besh kundan kechiktirilmagan holda ko'rib chiqiladi.

17. Bo'lim boshlig'i murojaatni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha qabul qilingan qaror ijrosini nazorat qilishga majbur.

18. Ko'rib chiqilishi “NKMK” AJ vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha “ishonch telefoni” orqali murojaatlar tushgan taqdirda, belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya etiladi.

19. Kombinat rahbariyati tomonidan ko'rib chiqilgan murojaatlar jurnal va ro'yxatga olish-nazorat kartochkasiga rezolyutsiyaga muvofiq qayd etish va hujjatni ijro etuvchiga topshirish uchun “NKMK” AJ boshqarmasining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'limi boshlig'iga qaytariladi hamda u “NKMK” AJ boshqarmasining tegishli xizmatlari tomonidan murojaatni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha ma'lumotnoma tayyorlaydi va ko'rib chiqishning natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida murojaat etgan shaxsga yozma shaklda xabar beradi.

bo'limlariga) beriladi.

20. “NKMK” AJ boshqarmasining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo‘limi boshlig‘i jismoniy va yuridik shaxslarning qonuniy huquqlari, erkinliklari va manfaatlarini buzilishiga olib kelayotgan sabablarni o‘z vaqtida aniqlash va bartaraf etish maqsadida umumlashtirilgan arizalar, takliflar va shikoyatlarni belgilangan tartibda tahlil qiladi.

#### **IV. YAKUNLOVCHI QOIDALAR**

21. “Ishonch telefoni” orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma’lumotlarning maxfiyligiga rioya qilinishi uchun O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq shaxsan javob beradilar.

**“NKMK” AJ Jismoniy  
va yuridik shaxslarning  
murojaatlari bilan ishlashni  
nazorat qilish va muvofiqlashtirish  
boshqarmasi boshlig‘i**



**Sh.A. Idiev**

**Kelishilgan:**

**Ma’muriy masalalar bo‘yicha director**



**N.K. Djulibekov**