

**“Hududgazta’minot” aksiyadorlik jamiyati va uning tarkibidagi filiallarida  
“Call centre” xizmati orqali Jismoniy va yuridik shaxslarning  
murojaatlarini qabul qilish  
TARTIBI**

**I. Umumiy qoidalar**

1. Ushbu tartib O‘zbekiston Respublikasining 2017 yil 11 sentyabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi 445-son Qonuni, O‘zbekiston Respublikasining Mehnat kodeksiga, O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021 yil 3 apreldagi “Aholi va tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari to‘g‘risida ma‘lumot berish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi 179-son qarori, Jamiyat Ustaviga, sohaning normativ, rahbarlik hujjatlariga, yuqori tashkilotlarning ko‘rsatmalariga, Jamiyatning ichki mehnat tartibi qoidalari hamda “Call centre”ning Nizom talablaridan kelib chiqib, “Hududgazta’minot” aksiyadorlik jamiyati va uning tarkibidagi filiallar “Call centre” orqali murojaat qilish tizimini tubdan yaxshilash, aholi va tadbirkorlar bilan ochiq va to‘g‘ridan to‘g‘ri muloqotni ta‘minlash, ularning qonuniy talablarini chuqur va xolisona o‘rganib, adolatli hal etish maqsadida ishlab chiqilgan.

2. Jamiyat va uning tarkibidagi filiallarida jismoniy va yuridik shaxslar bilan tizimga bog‘liq masalalar bo‘yicha “Call centre” xizmati orqali 7/24 soatlik muloqot qilishni tashkil etish asosiy maqsadlardan biri hisoblanadi.

3. “Hududgazta’minot” AJning “Call Centre”da jismoniy va yuridik shaxslarning og‘zaki murojaatlarini (71) 202-11-04, 200-08-04 yoki 1104 qisqa raqamli “ishonch telefoni” orqali 24/7 ish tartibida qabul qilinadi.

4. Tushgan murojaatlar aholi va tadbirkorlar tomonidan bayon etilgan masalalar bo‘yicha saralanib, ariza, taklif va shikoyat ko‘rinishida shakllantiriladi hamda Jamiyatning tegishli boshqarma va bo‘limlariga hamda hududiy gaz ta‘minoti filiallariga, zaruriyatiga ko‘ra Jamiyat rahbariyatiga taqdim etiladi.

5. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari, ularning shakli va turidan qat‘iy nazar, bir xil ahamiyatga ega bo‘ladi.

6. Murojaatlar o‘zbek, qoraqalpoq va rus tillarida yoki imkoniyat bo‘lgan taqdirda - boshqa maqbul tilda berilishi mumkin.

7. “Call centre” orqali murojaatlarni qabul qilishda so‘zlashuvlarni yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefonlardan foydalaniladi.

8. “Call centre” orqali murojaatlarni qabul qilishga mas‘ul bo‘lgan mutaxassisdan muomala madaniyatiga rioya etish, fuqarolar va tadbirkorlar bilan xushmuomala bo‘lish, ularning murojaatlariga xolisona va vijdonan yondashish talab etiladi.

## II. "Call centre" orqali murojaatlarni qabul qilish va rasmiylashtirish

9. "Call centre" orqali tushayotgan murojaatlar operatori tomonidan qabul qilinadi va elektron shaklda ro'yxatdan o'tkaziladi.

10. "Call Centre" operatori tushayotgan og'zaki murojaatlar bilan ishlash faoliyatini tabiiy va suyultirilgan gaz iste'molchilari bo'lgan aholi bilan to'g'ridan to'g'ri ochiq muloqot qilishni nazarda tutgan holda tashkil qiladi, jumladan:

10.1. Jismoniy va yuridik shaxslarning og'zaki murojaatlarini telefon orqali qabul qiladi;

10.2. Murojaat qiluvchi jismoniy shaxsga uning familiyasi (ismi, otasining ismi), yashash joyi, yuridik shaxsga yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) hamda javob ma'lumotini yuborish usuli (telefon, pochta aloqasi, AKTdan foydalangan holda aloqa va boshqalar) haqida axborot taqdim etishi zarurligini bildiradi;

10.3. Murojaat qilayotgan fuqarolar bilan suhbat jarayonida o'ta xushmuomala va xolis munosabatda bo'ladi;

10.4. Qabul qilingan murojaatlarni kompyuterdagi tegishli dasturda ro'yxatdan o'tkazadi va tegishliligi bo'yicha mutaxassislariga yo'naltiradi;

10.5. Qo'yidagi ko'p beriladigan savollar berilgan taqdirda operator ro'yxatdan o'tkazmasdan o'zi javob beradi (yozma qabul qilingan murojaatlar bundan mustasno):

- aholi iste'molchilarining qarzdorligi yoki haqdorligi to'g'risidagi ma'lumotlar;
- qarzdorligi mavjud bo'lmagan aholi iste'molchilarga EGHUsini yoqish uchun buyruq yuborish hamda yoqish bo'yicha amaliy yordam berish;

- iste'molchining talabiga muvofiq murojaatga tegishliligi yuzasidan mas'ul boshqarma yoki bo'lim mutaxassislari bilan telefon orqali ulab berish;

- shaxsiy kabinet bo'yicha maslahatlar berish;

- tabiiy gaz va suyultirilgan gaz ta'minoti bilan bog'liq masalalar bo'yicha qo'shimcha o'rganish holatlari talab etilmaganda tushuntirish ishlarini olib borish.

10.6. Teraktlar sodir etish tahdidi, "Hududgazta'minot" AJ tizimi xodimlariga nisbatan jismoniy va zuravonlikni amalga oshirish haqidagi ma'lumotlar bo'lgan murojaatlar, tizim xodimlari tomonidan korrupsiya, ta'magirlik, xizmat lavozimini suiste'mol qilish faktlari haqidagi xabarlarini zudlik bilan Aksiyadorlik jamiyati (filiallar) rahbariyatiga ma'lum qiladi;

10.7. Ish faoliyati davomida korrupsiya bilan bog'liq holatlarga duch kelganda, Jamiyat (filiallar) rahbariyatini darhol xabardor qiladi.

11. "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunning 6-moddasida belgilangan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi hamda anonim murojaat deb hisoblanib ko'rib chiqilmaydi.

12. Jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan "Hududgazta'minot" AJ tizimiga tegishli bo'lmagan masalalar bo'yicha murojaat etilgan taqdirda, mas'ul mutaxassis tomonidan o'rnatilgan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat

qilish tavsiya qilinadi.

13. Ishlab chiqarish masalalariga bog'liq murojaatlarni tezkorlik bilan ko'rib chiqilishi talab etilganda, Jamiyatning "Vaziyatlar markazi" va ularning quyi tizimdagi tarkibiy bo'linmalari bilan hamkorlikda amalga oshiriladi.

### **III. "Call Centre" orqali qabul qilingan murojaatlarni ko'rib chiqish**

14. Murojaatlarni ko'rib chiqishning asosiy prinsiplari qo'yidagilardan iborat:

- qonuniylik;
- murojaatlarni o'z vaqtida va to'liq ko'rib chiqish;
- murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;
- jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi;
- murojaatlarni ko'rib chiqishda byurokratizm va sansalorlikka yo'l qo'yilmaslik;
- murojaatlarni ko'rib chiqishda Jamiyat va uning filiallardagi mansabdor shaxslari faoliyatining shaffofligi.

15. "Call centre" orqali qabul qilingan murojaatlar bilan ishlash dasturida (0000C/00 tartibida belgisi bilan) ro'yxatdan o'tkaziladi hamda Jamiyatning Murojaatlar bilan ishlash boshqarmasining tegishli mutaxassislar tomonidan nazoratga olinadi.

16. Jismoniy va yuridik shaxslardan "Call centre" orqali qabul qilingan murojaatlar tegishli dasturda ro'yxatdan o'tkaziladi va tegishliligi bo'yicha quyi turuvchi bo'linmalari yuboriladi.

Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari va ularning ma'sul xodimlari tomonidan murojaatlarni qabul qilish, bevosita o'zida ko'rib chiqish yoki tegishliligi bo'yicha gaz ta'minoti filiallari o'zlariga tegishli tuman, shahar gaz ta'minoti bo'limlarida nazoratga olinishi va ijroga yuborilishi.

17. Mazmunan hal etilishi shart bo'lgan ariza yoki shikoyat jamiyat va uning filiallariga kelib tushgan kundan e'tiboran O'zbekiston Respublikasi 2017 yil 11 sentyabrdagi 445-son "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qarori bilan tasdiqlangan "Hududgazta'minot" AJ tizimida murojaatlarni ko'rib chiqish ishlarini baholash (reyting)ni joriy etish to'g'risidagi nizomiga asosan o'n besh kun ichida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa, bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

18. Murojaatni ko'rib chiqishni g'ayriqonuniy ravishda rad etish, murojaatni ko'rib chiqish muddatini uzrli sabablarsiz buzish, asoslantirilmagan, qonunga xilof qarorlar qabul qilish yohud fuqaroning shaxsiy hayoti bilan bog'lik ma'lumotlarni oshkor qilish, shuningdek, fuqarolar murojaatlari haqidagi qonunchilikni boshqacha tarzda buzish, bunga yo'l qo'ygan mansabdor shaxslarga nisbatan O'zbekiston Respublikasining 2017 yil 11 sentyabrdagi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'RQ-445-son qonunida belgilangan tartibda intizomiy jazo choralari qo'llaniladi.

19. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha xodimlarning xatti-harakatida jinoyat alomatlari mavjudligi aniqlangan hollarda ish hujjatlarini keyinchalik yuqori tashkilot va nazorat organlariga taqdim etish uchun Jamiyatning yuridik, kadrlar va komplayns boshqarmalarga taqdim etiladi.

20. Murojaatni ijro qiluvchi departament, boshqarma, bo'lim va filiallar murojaatni o'rganish bo'yicha mas'ul mutaxassisleri tomonidan zaruriyatga ko'ra joyiga chiqqan holda o'rganiladi hamda o'rganish dalolatnomasi rasmiylashtiriladi yoki muallifdan o'rganish natijasi buyicha tashakkurnoma olinadi.

21. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalariga ko'ra Jamiyat, tegishli filial yoki ularning mansabdor shaxslari tomonidan qaror qabul qilinadi, bu haqida murojaat qiluvchiga yozma yoki elektron shaklda xabar qilinadi.

#### **IV. Yakunlovchi qoidalar**

22. Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqish asossiz rad etilishi ustidan o'rnatilgan tartibida yuqori turuvchi organga yohud bevosita sudga shikoyat qilishga haqlidirlar.

23. "Call centre" orqali olingan murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ularning roziligisiz, agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda g'ayriqonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo'lsa, "Hududgazta'minot" AJ va filiallar xodimlari va mansabdor shaxslari tomonidan oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

24. "Call Centre" va "Ishonch telefoni" orqali kelib tushgan murojaatlarni saqlash "Hududgazta'minot" AJ tomonidan belgilangan tartibda ta'minlanadi.

## “Call centre” orqali murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish REGLAMEN TI

Bosqichlar	Mas’ullar	Tadbirlar	Muddat
1-bosqich	Murojaat qiluvchi	1. (71) 200-08-04, (71) 200-11-04 yoki 1104 telefon raqami orqali “Call centre”ga qo‘ng‘iroq qilib murojaat qilish.	Zaruriyatiga ko‘ra
2-bosqich	“Call centre” operatori	1. Murojaatchiga operator raqamini ma’lum qiladi; 2. Murojaat bilan ishlash tartibi: a) ko‘p beriladigan savollar ro‘yxatidagi savol berilgan taqdirda ro‘yxatdan o‘tkazmasdan o‘zi javob berish (yozma qabul qilingan murojaatlar bundan mustasno); b) murojaatni o‘rganish uchun muddat talab etilganda murojaatni ro‘yxatdan o‘tkazib, murojaatchiga qayd etilgan raqamini og‘zaki bayon qiladi hamda murojaatni tegishli mas’ul boshqarma, bo‘lim va quyi tizim tashkilotlari tomonidan ko‘rib chiqilishi uchun yo‘naltiradi; v) vakolatiga kirmaydigan masala bo‘lsa, tegishli vakolatli organga murojaat qilishi mumkinligi to‘g‘risida tushuntirish beradi.	Doimiy ravishda Bir ish kuni mobaynida O‘RQ-445-son qonunini
3-bosqich	Jamiyat tarkibidagi Murojaatlar bilan ishlash bo‘limlari mas’ullari, tegishli bo‘lim va xizmatlar, hududiy gaz ta’minoti filiallari, ularning tuman, shahar bo‘limlarini mas’ul xodimlari	1. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari va ularning ma’sul xodimlari tomonidan murojaatlarni qabul qilish, bevosita o‘zida ko‘rib chiqish yoki tegishligi bo‘yicha gaz ta’minoti filiallari o‘zlariga tegishli tuman, shahar gaz ta’minoti bo‘limlarida nazoratga olinishi va ijroga yuborilishi. 2. Murojaatni ko‘rib chiqish natijasi bo‘yicha nazorat yuritish. 3. Zarur hollarda murojaat qiluvchini jalb qilgan holda joyining o‘ziga chiqib murojaatni o‘rganish. 4. Murojaatni ko‘rib chiqish va natijasi bo‘yicha javob xatini yuqori turuvchi tashkilot va murojaat etuvchiga yozma tarzda yuborish. 5. Qo‘shimcha o‘rganish va tekshirish talab etilsa, murojaatchini xabardor qilgan holda yuqori turuvchi tashkilotdan muddatni uzaytirish yuzasidan tizim orqali so‘rov jo‘natish.	O‘RQ-445-son qonuniga muvofiq
4-bosqich	Murojaatlar bilan ishlash boshqarmasi boshlig‘i, o‘rinbosari yoki vakolatli vakili	1. Javob xati bilan tanishib chiqish va nazoratga olish, zarur bo‘lganda murojaat etuvchi bilan telefon orqali bog‘lanib murojaatning qanoatlantirilganligiga aniqlik kiritish. 2. Murojaatchi javob xatidan qoniqmagan holda murojaatni qayta ko‘rib chiqish uchun tegishligi bo‘yicha yuborish. 3. Qonunga asosan murojaatni ko‘rib chiqish muddatini buzgan mas’ul xodimlarga nisbatan tegishli choralar ko‘rish bo‘yicha rahbarga taklif kiritish. 4. Kelib tushgan murojaatlar bo‘yicha nazoratni yuritish va masalalar kesimida tahliliy ma’lumotlar jamlab, rahbarga taqdim etish.	Bir ish kunidan kechiktirmasdan Doimiy