

# Ягона ишонч телефони орқали мурожаатларни кўриб чиқиш регламенти

## I. Умумий қоидалар

1. Ушбу Тартиб «Ўзбекнефтгаз» МХК телефон алоқасининг махсус линияси (кейинги ўринларда — «Ишонч телефони») орқали тушадиган фуқаролар мурожаатлари бўйича иш юритиш тартибини белгилайди.
2. «Ўзбекнефтгаз» МХК тизим компания ва ташкилотларига тегишли бўлган масалалар бўйича фуқароларнинг мурожаатларини олиш, умумлаштириш ва белгиланган тартибда кўриб чиқиш «Ишонч телефони»ни ташкил этишнинг асосий мақсадлари ҳисобланади.
3. «Ишонч телефони» орқали фуқароларнинг ариза, таклиф ва шикоят кўринишидаги мурожаатлари қабул қилинади.
4. (+99871) 233-28-88 рақамли «Ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатлар душанба — жума кунлари (байрам кунларидан ташқари) соат 09.00 дан 13.00 гача ва 14.00 дан 18.00 гача қабул қилинади.

## II. «Ишонч телефони» орқали тушадиган мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш

5. «Ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатлар «Ўзбекнефтгаз» МХК ишлар бошқармасининг бош мутахассиси томонидан қабул қилинади.
6. «Ишонч телефони» орқали телефон қўнғироқларига жавоб беришда масъул ходим: фамилиясини, исмини, отасининг исмини, эгаллаб турган лавозимини айтиши; қўнғироқ қилган шахсга «Ишонч телефони» фуқаролардан аризалар, таклифлар ва шикоятларни қабул қилиш учун ишлашини тушунтириши, шунингдек қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши; қўнғироқ қилган шахсга ушбу Тартибнинг 9-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этиши шарт.
7. «Ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.
8. Фуқароларнинг барча мурожаатлари электрон манбага ёзилади ва икки йил мобайнида сақланади.
9. «Ишонч телефони» орқали мурожаат қилишда фуқаролар фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилни, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.
10. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар «Ўзбекнефтгаз» МХК ишлар бошқармаси бош мутахассиси томонидан умумлаштирилади ва ушбу Тартибнинг 1-иловасига мувофиқ қайдлов (назорат) варақаси тўлдирилади ва девонхонага рўйхатга олиш учун топширилади.
11. Фуқароларнинг «Ишонч телефони» орқали мурожаатини қайдлов (назорат) варақаси «Ўзбекнефтгаз» МХК девонхонасига келиб тушгандан сўнг электрон ҳужжат айланиш тизимига киритилади ва тегишли қабулхонага йўлланади.
12. Ушбу Тартибнинг 9-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

### **III. «Ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш**

13. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар масаласига қараб тегишли бўлиб ва бошқарма ходимлари томонидан кўриб чиқилиши шарт. Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолат бўйича фуқарони жалб этган ҳолда жойнинг ўзига чиқиб ўрганилиши мумкин. Мурожаатни кўриб чиқишни ғайриқонуний равишда рад этиш, мурожаатни кўриб чиқиш муддатини узурли сабабларсиз бузиш, асослангилмаган, қонунга хилоф қарорлар қабул қилиш ёхуд фуқаронинг шахсий ҳаёти билан боғлиқ маълумотларни ошкор қилиш, шунингдек фуқаролар мурожаатлари ҳақидаги қонунчиликни бошқача тарзда бузиш, бунга йўл қўйган мансабдор шахсларга нисбатан қонунчиликда белгиланган тартибда интизомий жазо чораларининг қўлланилишига олиб келади.

14. Кўриб чиқилиши «Ўзбекнефтгаз» МХК ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича «Ишонч телефони» орқали мурожаатлар тушган тақдирда, масъул ходим томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

15. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича шахсларнинг хатти-ҳаракатида жиноят аломатлари мавжудлиги аниқланган ҳолларда иш ҳужжатларини «Ўзбекнефтгаз» МХК ички хавфсизлик бошқармасига тақдим этилади.

16. Фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқишда фуқароларнинг шахсий ҳаётига доир маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат сири ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сир ҳисобланган маълумотлар ва агар фуқароларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотлар ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

17. Фуқаролар мурожаатлари компания Бошқарув Раиси, унинг ўринбосарлари резолюциясига мувофиқ Компания ижроия аппарати бошқарма ва бўлимларининг мутахассислари томонидан жойига бормасдан туриб, зарур ҳужжат ва маълумотлар талаб қилиб олинган ҳолда ҳамда бевосита жойига чиқиб кўриб чиқилиши мумкин. Қарори ёхуд хатти-ҳаракати ёки ҳаракатсизлиги устидан шикоят қилинаётган мурожаатлардан ташқари фуқароларнинг бошқа мурожаатлари компания тасарруфидаги тегишли корхона ва ташкилотларга кўриб чиқиш учун юборилади.

18. Компания ижроия аппарати «Ишонч телефони» орқали фуқаролардан келиб тушган барча мурожаатлар Ишлар бошқармаси бош мутахассиси томонидан назоратга олинади.

19. Мурожаатлар компанияга келиб тушган кундан бошлаб бир ой ичида, қўшимча ўрганиш ва текширишлар талаб этилмайдиган ҳолларда 15 кун ичида кўриб чиқилади. мурожаатни ҳал этиш учун махсус текширув ўтказиш, қўшимча материаллар тўплаш ёхуд бошқа чораларни кўриш талаб этилса, уларни кўриб чиқиш муддати истисно тариқасида компания раҳбарияти томонидан муаллиф ҳабардор қилинган ҳолда, бир ойдан кўп бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин. Бунда мурожаатларни кўриб чиқиш умумий муддати икки ойдан ошмаслиги керак.

20. Фуқаро мурожаатини кўриб чиқиб ундаги масалалар ҳал этилгандан сўнг, қабул қилинган қарорлар ҳақида мурожаат этувчига ёзма равишда жавоб хати йўлланади. Мурожаатга оғзаки жавоб берилган ва мурожаат қилган фуқаро ўзига жавоб хати юборилиши шарт эмаслигини ёзма маълум қилган ҳолларда бу ҳақида рўйхат карточкасига тегишли ёзув киритилади.

21. Мурожаатни назоратдан чиқариш мақсадида мурожаатни кўриб чиқилиши жараёнида олинган материаллар асосида масъул ижрочи томонидан топшириқ берган раҳбарга мурожаатни кўриб чиқиш натижаси ҳақида ахборот берилади. Мурожаат топшириқ берган компания раҳбарияти томонидан назоратдан чиқарилади ва шундан сўнг мурожаат яқунланган ҳисобланади.

22. Мурожаатларни кўриб чиқиш билан боғлиқ барча ҳужжатлар Ишлар бошқармаси масъул ходимга сақлаш учун топширилади.

#### **IV. Яқунловчи қоидалар**

23. Фуқаролар ўзларининг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш асоссиз рад этилиши устидан ўрнатилган тартибида юқори турувчи органга ёхуд бевосита судга шикоят қилишга ҳақлидирлар.

24. «Ишонч телефони» орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига риоя қилиниши учун қонун ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавоб берадилар.

25. Ушбу Тартибни бузилишида айбдор бўлган шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавоб берадилар.