



**“Tasdiqlayman”  
“O‘ztransgaz” AJ  
boshqaruvi raisi v.b.**

**A.Sh.Isakov**

**2024-yil “10” sentyabr**

## **“O‘ztransgaz” AJning “Murojaatlarni 71 202-10-12 raqamli ishonch telefoni orqali qabul qilinish”**

### **Reglamenti**

#### **1. Xizmatni yoritish**

##### **1.1. Xizmat nomlanishi**

Murojaatlarni 71 202-10-12 raqamli “Ishonch telefoni” orqali qabul qilinish.

##### **1.2. Xizmat natijasi**

“O‘ztransgaz” AJning “Ishonch telefoni” faoliyatini yanada takomillashtirish, kelib tushayotgan murojaatlarni markazlashtirilgan xolda to‘liq va o‘z vaqtida qabul qilinishini ta‘minlash maqsadida Murojaatlar bilan ishlash bo‘limi xodimlari tomonidan mazkur “Ishonch telefoni” orqali kelib tushgan murojaatlar to‘ridan-to‘g‘ri Murojaatlar bilan ishlash yagona onlayn platformasi (keyingi o‘rinda – Yagona onlayn platforma) bitta tizim orqali ro‘yxatga olish, ularning monitoringini yuritish, hisobotlarni shakllantirish, tashkilotga kelib tushgan murojaatlarni doimiy nazoratini yuritish.

##### **1.3. Xizmat ko‘rsatish organi**

“O‘ztransgaz” Aksiyadorlik Jamiyati.

##### **1.4. Huquqiy asos**

O‘zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘RQ 445-sonli Qonuni.

##### **1.5. Xizmatdan foydalanuvchi**

Ishonch telefoni orqali jismoniy va yuridik shaxslarning quyidagi murojaatlari qabul qilinadi:

**arizalar** — huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko‘rsatish to‘g‘risidagi iltimos bayon etilgan murojaatlar;

**takliflar** — davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o‘z ichiga olgan murojaatlar;

**shikoyatlar** — buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaatlar.

##### **1.6. Ishonch telefonini tashkil qilishning maqsadi, asosiy vazifalari va funksiyalari**

Ishonch telefoni orqali murojaat qilishda jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni, o'zlari vakil sifatida manfaatlarini ifodalayotgan tadbirkorlik subyekting nomini, javob yuboriladigan pochta manzilini, qayta bog'lanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek, murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

Murojaatlarni ko'rib chiqish "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonunida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

Murojaatni ko'rib chiqqan davlat organi yoki tashkiloti murojaat muallifiga ko'rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida yozma shaklda xabar berishi shart.

## 2. Xizmatni ko'rsatish

### 2.1. Ishonch telefoni ishi quyidagi rejimda tashkil etiladi:

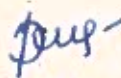
Dushanba — juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09.00 dan soat 13.00 gacha va soat 14.00 dan soat 18.00 gacha faoliyat olib boriladi;

"O'ztransgaz" AJga yuklatilgan vazifalar va funksiyalardan kelib chiqib tegishli idoraviy ishonch telefonining ish rejimi mazkur Jamiyatining rahbari tomonidan alohida belgilanishi mumkin.

## 3. Yakunlovchi qoidalar

Ishonch telefoni orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi uchun qonunchilik hujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.

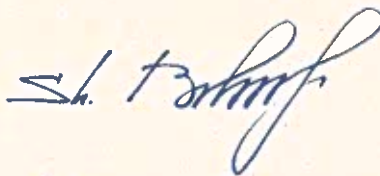
Murojaatlar bilan  
ishlash bo'limi boshlig'i



S.Sidiqjanova

### Kelishildi:

Personalni boshqarish  
departamenti boshlig'i



Sh.Boboiev

Yuridik bo'lim  
boshlig'i



Sh.Ulugxujaev

AKT departamenti  
boshlig'i



E.Zaysev