

## **“Ўзстандарт” агентлигида “Ишонч телефони” орқали келган мурожаатларни қабул қилиш, ҳужжатлаштириш ва тегишли таркибий тузилмаларга жўнатиш тартиби**

“Ишонч телефони”га келадиган мурожаатларни қабул қилиш (+99871) 150-23-00 телефон рақами орқали амалга оширилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш масъул ходим томонидан душанбадан жумагача (байрам кунларидан ташқари) соат 9:00 дан 18:00 гача амалга оширилади.

“Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш реал вақт режимида масъул ходим ҳамда жисмоний ва юридик шахс ўртасидаги суҳбат шаклида амалга оширилади.

“Ишонч телефони” тизимида чақириқ сигнали келганда масъул ходим абонент билан суҳбатга киришади ҳамда унга мурожаат қилиш, шунингдек, “Ишонч телефони” бўйича мурожаатни тақдим этиш тартибини тушунтиради.

Эркин суҳбат давомида масъул ходим мурожаат қилган жисмоний шахсни хулқини таҳлил этиб, унинг сўзида мумкин бўлган руҳий чекинишлар белгиларини аниқлайди, шунингдек, руҳий чекиниш аломатлари мавжуд шахсларни ахбороти ишончлилигини ҳам инобатга олиши керак. Алоқа қаердан уланганлигини ҳам аниқланади – чет элданми ёки Ўзбекистон ҳудудиданми. Кейинчалик, одоб билан масъул ходим мурожаат қилган шахсни саволларга жавоб бериш учун вақти мавжудлигини аниқлаштиради, телефон рақамини бераоладими ёки бошқа алоқа усули билан у билан боғланиладими, фамилия, исми ва отасининг исмини сўрайди. Агар унда бирон-бир ҳужжат ёки ҳужжатга оид материал мавжуд бўлса, жисмоний шахсга факс орқали ёки электрон почта орқали агентликнинг расмий электрон манзилига юборишни таклиф этади.

Масъул ходим томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони”га мурожаатлари ҳужжатлаштирилади, яъни мурожаатлар қайд этилади ва ҳисоби юритилади. Мурожаат қайд этилганидан сўнг, уша кундан кечиктирмасдан раҳбариятга мурожаат матни бажарувчиларини тайинлаш учун берилади. Қайд этиш китоби рақамланади ва тикилиб, муҳрланади.

Масъул ходим ҳар куни 18-00 ҳолатига “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларнинг ягона маълумотини тайёрлайди.

Маълумотда “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни сони, хусусияти ва қисқача мазмуни акс этирилади.

Мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот кейинги кун соат 10-00 гача раҳбар қабулхонасига тақдим этилади.

Агентликнинг Матбуот, ахборот-таҳлил ва ижро назорати котибияти раҳбари ҳар чоракда “Ишонч телефони” орқали тушган мурожаатларни таҳлилин аналга оширади ва таҳлилни раҳбариятга тақдим этади.