



“Тасдиқлайман”
“Ўздавэнергоназорат”
инспекцияси бошлиғи

А.Д.Ниматуллаев

2015 йил 25 июнь

**“Ўздавэнергоназорат” инспекцияси фаолияти бўйича
Ягона телефонга келадиган мурожаатларни кўриб чиқиш
ИШ ТАРТИБИ**

“Ўздавэнергоназорат” инспекцияси (кейинги ўринларда – “Инспекция” деб юритилади) фаолияти бўйича Ягона телефонга келадиган мурожаатларни кўриб чиқиш мазкур иш тартиби Ягона телефон тармоғи орқали тушган мурожаатларни қабули, қайд этилиши ва кўриб чиқилиши тартибини белгилайди.

I. Умумий қоидалар.

1.1. Ягона телефон Инспекциянинг жисмоний ва юридик шахслар билан уларнинг мурожаатлари бўйича бевосита алоқада бўлиш воситасидир.

1.2. Ушбу Иш тартибида қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

Ягона телефон – Жисмоний ва юридик шахслар томонидан Инспекциянинг фаолияти бўйича телефон орқали мурожаатларини қабул қилувчи техник восита.

Ягона телефонни техник таъминоти – Ягона телефонни ўрнатиш ва иш ҳолатида сақлаш.

Оператор – Ягона телефон орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилувчи, қайд этувчи ва ҳужжатлаштирадиган Инспекция томонидан тайинланган ваколатли мансабдор шахс;

жисмоний ва юридик шахс – Ягона телефонга мурожаат этган шахс.

**II. Ягона телефон тармоғини ишлашини таъминлаш учун
зарур ишчи кучи ва пул маблағлари**

2.1. Ягона телефон хизмати бўйича умумий раҳбарликни Инспекциянинг Девонхона хизмати бошлиғи амалга оширади. Унга қуйидаги мажбуриятлар юклатилади:

Ягона телефон хизматини ташкиллаштириш ва тизимлаштириш;

Ягона телефон орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, таҳлилин олиб бориш;

таҳлил натижалари ва унга асосан шакллантирилган хулосаларни раҳбариятга тақдим этиш;

Оператор ишини ҳамда Ягона телефон орқали келиб тушган мурожаатларни ҳал этиш ҳолати бўйича назорат ва мониторинг ишларини олиб бориш.

2.2. Ягона телефон орқали тушган мурожаатни бевосита қабул қилиш, қайд этиш ҳамда ҳужжатлаштиришни таъминлаш ишларини Оператор амалга оширади.

2.3. Ягона телефоннинг ишлаши куннинг иш вақтида таъминланади. Ушбу мақсадда Ягона телефон тизими уни нормал ҳолатда ишлашига имкон берувчи Инспекциянинг махсус ажратилган ва тегишли равишда жиҳозланган хизмат хонасида ўрнатилади.

2.4. Инспекция:

Ягона телефон ишига масъул шахс тайинланишини;

Ягона телефон орқали тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, таҳлил этиш ва ҳужжатлаштирилишини, ҳар кунги мурожаатларни матн шаклига келтиришни;

Ягона телефон орқали олинган мурожаатлар, сўровлар матнини Инспекция бошлиғига тақдим этилишини;

ёзиб олинган ахборотни сақланишини таъминлайди.

2.5. Ягона телефон хизмати бўйича умумий раҳбарликни амалга оширувчи масъул шахс Ягона телефонни техник яроқлилиги ҳамда узлуксиз ишлашини таъминлайди (мулоқотни олиб бориш, телефон аппаратида трубкани қўйиш ҳолатини назорат қилади ва бошқалар).

2.6. Ягона телефон рақами Инспекциянинг расмий веб-сайтига (www.energonazorat.uz), шунингдек, Инспекция эгаллаб турган ҳамма кириши мумкин бўлган хона ва (ёки) бошқа ажратилган жойларда фаолияти тўғрисидаги ахборот билан ахборотдан фойдаланувчилар танишиши учун мўлжалланган ахборот стендлари ва (ёки) шундай мақсад учун мўлжалланган бошқа техник воситаларига жойлаштирилади.

III. Ягона телефон орқали келган мурожаатларни қабул қилиш, ҳужжатлаштириш ва тегишли таркибий тузилмаларга жўнатиш.

3.1. Ягона телефонга келадиган мурожаатларни қабул қилиш (+99871) 233-65-82 телефон рақами орқали амалга оширилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг Ягона телефон орқали мурожаатларни қабул қилиш Оператор томонидан душанбадан жумагача (байрам кунларидан ташқари) соат 9:00 дан 17:00 гача амалга оширилади.

3.2. Ягона телефон орқали мурожаатларни қабул қилиш реал вақт режимида оператор ҳамда жисмоний ва юридик шахс ўртасидаги суҳбат шаклида амалга оширилади.

3.3. Ягона телефон тизимида чақириқ сигнали келганда Оператор абонент билан суҳбатга киришади ҳамда унга Инспекцияга мурожаат қилиш, шунингдек, Ягона телефон бўйича мурожаатни тақдим этиш тартибини тушунтиради.

3.4. Кўрсатилган маълумотлар эълон қилингандан кейин, Оператор мурожаат қилувчига ўзини таништиради: “Ўздавэнергоназорат” инспекциясининг Ягона телефони, Сизни эшитаман”. Сўнгра у мурожаатнинг мазмунини диққат билан тинглайди. Ягона телефон орқали мурожаат қилувчи билан суҳбат одатда мурожаат қилувчининг сўровлари ва операторнинг аниқлаштирувчи саволларини эркин усулда берилишидан ташкил топган бўлади. Агар мурожаат қилувчи саволнинг мазмунини аниқ етказиб беролмаса, Оператор мурожаатнинг моҳиятини инобатга олиб, мурожаат қилувчидан одоб билан сўровнома ўтказди.

3.5. Эркин суҳбат давомида Оператор мурожаат қилган жисмоний шахсни ҳулқини таҳлил этиб, унинг сўзида мумкин бўлган руҳий чекинишлар белгиларини аниқлайди,

шунингдек, руҳий чекиниш аломатлари мавжуд шахсларни ахбороти ишончилигини ҳам инобатга олиши керак. Алоқа қаердан уланганлигини ҳам аниқланади – чет элданми ёки Ўзбекистон ҳудудиданми. Кейинчалик, одоб билан Оператор 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 Инспекциянинг расмий электрон манзилига юборишни таклиф этади.

3.6. Оператор томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг Ягона телефониغا мурожаатлари ҳужжатлаштирилади, яъни мурожаатлар қайд этилади ва ҳисоби юритилади. Мурожаат қайд этилганидан сўнг, уша кундан кечиктирмасдан Инспекция бошлиғига мурожаат матни бажарувчиларини тайинлаш учун берилади. Қайд этиш китоби рақамланади ва тикилиб, муҳрланади. (1-илова)

3.7. Оператор ҳар куни 18-00 ҳолатига Ягона телефон орқали тушган мурожаатларнинг ягона маълумотини тайёрлайди.

3.8. Маълумотда Ягона телефон орқали тушган мурожаатларни сони, хусусияти ва қисқача мазмуни акс эттирилади. (2-илова)

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

3.10. Инспекциянинг Девонхона хизмати бошлиғи ҳар чоракда Ягона телефон орқали тушган мурожаатларни таҳлилини амалга оширади ва таҳлилни бошлиққа тақдим этади.

IV. Жавобгарлик

4.1. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, шунингдек, ушбу Иш тартиби бўйича юклатилган вазифаларни бажармаслик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

Ягона телефонга тушган мурожаатларни қайд этиш китоби

т/р	Сана ва вақт	Жисмоний ёки юридик шахснинг Ф.И.О. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахснинг манзили ва телефони	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Бирламчи кўриб чиқиш натижаси	Ижрочи Ф.И.О., олганлиги тўғрисида имзо, сана ва вақти	Мурожаатнинг кўриб чиқиш натижаси

**2015 йил “__” _____ да қайд тушган мурожаатлар бўйича
тузилган ягона маълумот**

Ягона телефон орқали тушган мурожаат рақами	Мурожаат тушган сана	Қайд этиш санаси ва т/р	Жисмоний ёки юридик шахснинг Ф.И.О. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахснинг манзили ва телефони	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Ижрочи