

“O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasining faoliyati bo‘yicha Yagona telefoniga keladigan murojaatlarni ko‘rib chiqish Ish tartibi

O‘zbekiston Respublikasi temir yo‘llarda yuk va yo‘lovchilar tashish xavfsizligini nazorat qilish davlat inspeksiyasi (keyingi o‘rinlarda – “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasi deb yuritiladi) faoliyati bo‘yicha Yagona telefoniga keladigan murojaatlarni ko‘rib chiqish ish tartibi Yagona telefon tarmog‘i orqali tushgan murojaatlarni qabuli, qayd etilishi va ko‘rib chiqilishi tartibini belgilaydi.

I. Umumiy qoidalar.

1.1. Yagona telefon “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasining jismoniy va yuridik shaxslar bilan ularning murojaatlari bo‘yicha bevosita aloqada bo‘lish vositasidir.

1.2. Ushbu Ish tartibida quyidagi asosiy tushunchalar qo‘llaniladi:

Yagona telefon – jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasining faoliyati bo‘yicha telefon orqali murojaatlarni qabul qiluvchi texnik vosita;

Yagona telefonni texnik ta‘minoti – Yagona telefonni o‘rnatish va ish holatida saqlash;

Operator – Yagona telefon orqali kelib tushadigan murojaatlarni qabul qiluvchi, qayd etuvchi va hujjatlashtiradigan “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasi tomonidan tayinlangan vakolatli shaxs;

Jismoniy va yuridik shaxs – Yagona telefonga murojaat etgan shaxs.

II. Yagona telefon tarmog‘ini ishlashini ta‘minlash

2.1. Yagona telefon ishi bo‘yicha umumiy rahbarlikni “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasi boshlig‘i amalga oshiradi. Yagona telefon orqali kelib tushgan murojaatni bevosita qabul qilish, qayd etish, tahlil etish hamda hujjatlashtirishni ta‘minlash ishlarini Operator amalga oshiradi.

2.2. Yagona telefonning ishlashi kunning ish vaqtida ta‘minlanadi. Ushbu maqsadda Yagona telefon tizimi uni normal holatda ishlashiga imkon beruvchi “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasining devonxonasida o‘rnatiladi.

2.3. “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasi boshlig‘i Yagona telefon ishiga mas‘ul shaxsni tayinlaydi.

2.4. Mas‘ul shaxs: Yagona telefon orqali kelib tushadigan murojaatlarni qabul qilish, tahlil etish va hujjatlashtirilishini, har kungi murojaatlarni matn shakliga keltirishni; Yagona telefon orqali olingan murojaatlar, telefon orqali so‘rovlar matnini “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” rahbariyatiga taqdim etilishini; yozib olingan axborotni saqlanishini ta‘minlaydi.

2.5. Yagona telefon ishi bo‘yicha umumiy rahbarlikni amalga oshiruvchi mas‘ul shaxs Yagona telefonni texnik yaroqliligi hamda uzluksiz ishlashini ta‘minlaydi (muloqotni olib borish, telefon go‘shagini qo‘yish holatini nazorat qilish va boshqalar).

2.6. Yagona telefon raqami “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” inspeksiyasi rasmiy veb-saytiga, shuningdek, “O‘zdavtemiryo‘Inazorat” binosidagi hamma kirishi mumkin bo‘lgan xona va (yoki) boshqa ajratilgan joylarda faoliyati to‘g‘risidagi axborot bilan axborotdan foydalanuvchilar tanishishi uchun mo‘ljallangan axborot stendlari va (yoki) shunday maqsad uchun mo‘ljallangan boshqa texnik vositalariga joylashtiriladi.

III. Yagona telefon orqali kelgan murojaatlarni qabul qilish, hujjatlashtirish va tegishli tarkibiy tuzilmalarga jo‘natish.

3.1. Yagona telefon orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish (8-371) 299-99-58 telefon raqami orqali inspeksiyaning devonxona kotiba-referenti va ish yurituvchisi (Operator) tomonidan amalga oshiriladi. Jismoniy va yuridik shaxslarning Yagona telefon orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish Operator tomonidan haftaning dushanbadan juma kunigacha (bayram kunlaridan tashqari) soat 9:00 dan 18:00 gacha amalga oshiriladi.

3.2. Yagona telefon orqali murojaatlarni qabul qilish real vaqt rejimida operator hamda jismoniy va yuridik shaxs o'rtasidagi suhbat shaklida amalga oshiriladi.

3.3. Yagona telefon tizimida chaqiriq signali kelganda Operator abonent bilan suhbatga kirishadi hamda unga "O'zdavtemiryo'lnazorat" inspeksiyasiga murojaat qilish, shuningdek, Yagona telefon bo'yicha murojaatni taqdim etish tartibini tushuntiradi.

3.4. Ko'rsatilgan ma'lumotlar e'lon qilingandan keyin, Operator murojaat qiluvchiga quyidagicha o'zini tanishtiradi: "O'zdavtemiryo'lnazorat" inspeksiyasiining Yagona telefoni, Sizni eshitaman". So'ngra u murojaatning mazmunini diqqat bilan tinglaydi. Yagona telefon orqali murojaat qiluvchi bilan suhbat odatda murojaat qiluvchining so'rovlari va operatorning aniqlashtiruvchi savollarini erkin usulda berilishidan tashkil topgan bo'ladi. Agar murojaat qiluvchi savolning mazmunini aniq yetkazib bera olmasa, Operator murojaatning mohiyatini inobatga olib, murojaat qiluvchidan odob bilan so'rovnoma o'tkazadi.

3.5. Erkin suhbat davomida Operator murojaat qilgan jismoniy shaxsni xulqini tahlil etib, uning so'zida mumkin bo'lgan ruhiy chekinishlar belgilarini aniqlaydi, shuningdek, ruhiy chekinish alomatlari mavjud shaxslarni axboroti ishonchligini ham inobatga olishi kerak. Aloqa qayerdan ulanganligini ham aniqlanadi – chet eldanmi yoki O'zbekiston hududidanmi. Keyinchalik, odob bilan Operator murojaat qilgan shaxsni savollarga javob berish uchun vaqti mavjudligini aniqlashtiradi, telefon raqamini bera oladimi yoki boshqa aloqa usuli bilan u bilan bog'laniladimi, familiya, ismi va otasining ismini so'raydi. Agar unda biron-bir hujjat yoki hujjatga oid material mavjud bo'lsa, jismoniy shaxsga faks orqali yoki elektron pochta orqali "O'zdavtemiryo'lnazorat" inspeksiyasining rasmiy elektron manziliga yuborishni taklif etadi.

3.6. Operator tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning Yagona telefoniga murojaatlari hujjatlashtiriladi, ya'ni murojaatlar qayd etiladi va hisobi yuritiladi. Murojaat qayd etilganidan so'ng, o'sha kundan kechiktirmasdan "O'zdavtemiryo'lnazorat" inspeksiyasi boshlig'iga murojaat matni bajaruvchilarini tayinlash uchun beriladi. Qayd etish kitobi raqamlanadi va tikilib, muhrlanadi. (1-ilova)

3.7. Operator har kuni 18-00 holatiga Yagona telefon orqali tushgan murojaatlarning yagona ma'lumotini tayyorlaydi. Ma'lumotda Yagona telefon orqali tushgan murojaatlarning soni, xususiyati va qisqacha mazmuni aks ettiriladi. (2-ilova) 3.8. Murojaatlar bo'yicha tuzilgan yagona ma'lumotlarni Operator tomonidan har haftaning juma kuni soat 15-00 gacha inspeksiya Axborot xizmati boshlig'iga taqdim etiladi.

3.9. "O'zdavtemiryo'lnazorat" inspeksiyasining Axborot xizmati boshlig'i har chorakda Yagona telefon orqali tushgan murojaatlarni tahlilini amalga oshiradi va tahlilni inspeksiya boshlig'iga taqdim etadi.

IV. Javobgarlik

4.1. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik, shuningdek, ushbu Ish tartibi bo'yicha yuklatilgan vazifalarni bajarmaslik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.