


**“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ”
АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИ**

**“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ
КОМПАНИЯ ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШДА ОНЛАЙН ХИЗМАТЛАР
БЎЛИМИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ) ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ
ТАРТИБИ ТУҒРИСИДАГИ
НИЗОМ**

2021 йил “26” майдан

Коди: RD-146

Тошкент ш.

 GK 37	“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом	RD-146
		Бет. 13 - 3 саҳифа Сана: __.05.2021 й.

“ТАСДИҚЛАЙМАН”
“Ўзбекинвест” ЭИСК” АЖ
 Бош директори в.б.
Р.С. Азимов



2021 йил “26” май

“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ
КОМПАНИЯ ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШДА ОНЛАЙН ХИЗМАТЛАР
БЎЛИМИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ) ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ
ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДАГИ
НИЗОМ

1-БЎЛИМ. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР

1.1. Ушбу Низом “Ўзбекинвест” экспорт-импорт суғурта компанияси” акциядорлик жамияти (кейинги ўринларда – Компания) Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш, уларнинг ишлаш тартиби, улар орқали жисмоний ва юридик шахслардан тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.


1.2. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) — Компания хизматларини кўрсатиш бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг телефон орқали мурожаатларини қабул қилиш, уларга жавоб бериш хизматларини кўрсатувчи ҳамда бунинг учун зарур бўлган ташкилий, техник, бошқа моддий ресурсларга бўлган ва ходимлари мавжуд бўлган Компаниянинг Маркетинг ва чакана суғурта бизнесини ривожлантириш департаменти таркибидаги бўлим ҳисобланади.

1.3. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)га келиб тушган рекламацияларни тўлиқ кўриб чиқиш ва хал этиш юзасидан тегишли ишларни Компаниянинг Стратегик ривожлантириш ва сифатни бошқариш департаменти амалга оширади.

1.4. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефонлари) орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

2-БЎЛИМ. ОНЛАЙН ХИЗМАТЛАР БЎЛИМИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ)
ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ

2.1. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолияти амалдаги қонунчилик ҳужжатларига, ушбу Низомга, ички регламентлар, буйруқлар, шунингдек, ахборотга оид ҳамкорлик қилиш регламентларига мувофиқ амалга оширилади.

 GK 37	“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом	RD-146
		Бет. 13 - 4 саҳифа Сана: 26.05.2021 й.

2.2. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) Бош компания тизимига кирувчи таркибий бўлинма ҳисобланади.

2.3. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) хизматларини кўрсатиш вазифалари фуқаролик-ҳуқуқий шартнома асосида ҳам ташкил қилиниши мумкин.

2.4. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) иши 24 соат мобайнида туну кун фаолият олиб борадиган режимда фаолият олиб боради.

2.5. Компанияга юклатилган вазифалар ва функциялардан келиб чиқиб Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)нинг иш режими Компания раҳбарияти томонидан алоҳида белгиланиши мумкин.

2.6. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефонлари) орқали мурожаатлар бутун Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан қўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади.

2.7. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефонлари) рақамлари Компания томонидан мустақил белгиланади ва мажбурий тарзда расмий веб-сайтида жойлаштирилади.

3-БЎЛИМ. ОНЛАЙН ХИЗМАТЛАР БЎЛИМИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНЛАРИ)НИ ТАШКИЛ ҚИЛИШНИНГ МАҚСАДИ, АСОСИЙ ВАЗИФАЛАРИ ВА ФУНКЦИЯЛАРИ

3.1. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефонлари) қуйидаги мақсадда ташкил қилинади:

— маълумот олиш ва керакли ҳужжатларни тайёрлаш жараёнини тезлаштириш ҳисобига аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг Компания хизматларидан фойдаланишга сарфланадиган вақт ва молиявий харажатларини камайтириш;

— мурожаатларни қайта ишлаш ягона марказни ташкил қилиш ҳисобига Компания фаолиятининг самарадорлиги ва натижадорлигини ошириш.

3.2. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефонлари)нинг асосий вазифалари қуйидагилар ҳисобланади:

— мурожаатчиларга Компания хизматларини тақдим этиш ҳамда Компаниянинг фаолияти тўғрисида, хизматлари бўйича маслаҳат бериш ва сўровларни қайта ишлаш;


— шахсга доир маълумотлар тўғрисидаги қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ мурожаат қилувчиларга Компания хизматининг ҳолати ва уларга хизмат кўрсатиш натижалари ҳақидаги ахборотни тақдим этиш;

— Компания хизматларини тақдим этиш сифати мониторингини олиб бориш ва назорат қилиш мақсадида қабул қилинган мурожаатлар тўғрисидаги статистик маълумотларни йиғиш ва қайта ишлашни таъминлаш;

— мурожаат қилувчиларнинг давлат хизматларини тақдим этиш бўйича сўровларини бошқа идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)га йўналтириш.

3.3. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефонлари) ўзига юкланган асосий вазифалардан келиб чиқиб қуйидаги функцияларни бажаради:

— мурожаат қилувчиларни Компания хизматлари кўрсатилиши бўйича ахборот билан таъминлаш;

 O'ZBEKINVEST SUGURTA KOMPANIYASI	“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом	RD-146
		Бет. 13 - 5 саҳифа Сана: 26.05.2021 й.
GK 37		

— мурожаат қилувчиларни мазкур Низомнинг 1-иловасида назарда тутилган ахборот таркибида давлат хизматлари кўрсатилиши бўйича ахборот билан таъминлаш;

— Компания хизматларини кўрсатиш тартиби, муддатлари, хизматлардан фойдаланиш учун зарур бўлган ҳужжатларга қўйиладиган талаблар, шикоят қилиш тартиби тўғрисида маълумот бериш;

— қонунчилик ҳужжатларига зид келмайдиган ҳолатларда сўзлашувларни (ва бошқа бажарилган транзакцияларни) ёзиш, мурожаатларни идентификациялаш механизмларидан фойдаланиш;

— мурожаатларни йўналтириш (навбатни ташкил қилиш, турли идентификацияловчи белгилар бўйича йўналтириш);

— қабул қилинган мурожаатлар бўйича статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш;

— қабул қилинган мурожаатлар бўйича мазкур Низомнинг 2-иловасида келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш;

— операторларнинг иш сифатини назорат қилиш.

4-БЎЛИМ. ОНЛАЙН ХИЗМАТЛАР БЎЛИМИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ)НИНГ ТУЗИЛМАСИ


4.1. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)нинг тузилмаси ва штат рўйхати бўйича ходимлари таркиби бўйсунувида бўлган Маркетинг ва чакана суғурта бизнесини ривожлантириш департаменти Бош менежери билан келишув асосида Компания Бош директори томонидан тасдиқланади.

4.2. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)нинг тузилмаси, ташкилий-ҳуқуқий шаклидан қатъи назар, Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) учун намунавий ҳисобланади ва ўз ичига қуйидагиларни олади:

а) 2.4. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) катта менежери — Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) Компаниянинг бошқа таркибий тузилмалари билан ўзаро ишлаш, ўз ваколатлари доирасида Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) мақсадларининг амалга оширилишини, уни жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш талаблари бажарилишини, шунингдек кўп бериладиган саволлар рўйхатини ҳар ойда шакллантирилишини ва Компания Бош директори томонидан тасдиқланишини ва Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) операторларининг мурожаат қилувчилар билан алоқа қилишининг кундалик мониторингини олиб бориш ва иш сифати тўғрисидаги таҳлилий ҳисоботлар тайёрланишини таъминлайди

б) Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) операторлари гуруҳи — қонунчилик ҳужжатлари, мазкур Низомга мувофиқ ҳамда хизматлар паспортидаги Компания хизматлари тўғрисидаги мавжуд ахборотга мувофиқ мурожаат қилувчиларга хизмат кўрсатишни таъминлайди.

Мурожаат қилувчилар билан ўзаро ишлашда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) операторлари керакли ахборотни тақдим этади ёки мурожаатни Компаниянинг тегишли таркибий тузилмасига йўналтиради. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)нинг ишлаш самарадорлигини ошириш учун бир нечта

 GK 37	“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом	RD-146
		Бет. 13 - 6 саҳифа Сана: 26.05.2021 й.

операторлар гуруҳлари шакллантирилиши мумкин.

Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)да 10 нафардан ортиқ операторлар ишлаганда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) операторлари гуруҳи тузилади. Битта гуруҳ таркибига 10 нафардан кўп бўлмаган операторлар киради. Операторлар гуруҳларининг сони юклама ҳажмидан келиб чиқиб Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) катта менежери томонидан белгиланади.

Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) операторлари гуруҳига Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) операторлари ва менежер ассистенти (супервайзер) киради.

в) Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) менежер ассистенти (супервайзер) — Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) операторлари гуруҳининг ишига раҳбарлик қилади ва уларнинг иш сифати учун жавобгар бўлади. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) менежер ассистенти (супервайзер) гуруҳдаги ҳар бир операторнинг бевосита раҳбари ҳисобланади ва уларни ўқитиш, малакасини ошириш ва бошқа маъмурий масалалар бевосита менежер ассистенти (супервайзер) томонидан амалга оширилади;

г) Суғуртада ахборот технологиялари департаменти — телефон тармоқлари, ахборот-коммуникация тармоқлари ишлашининг техник қўллаб-қувватланишини, шунингдек, Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) учун ускуналарни маъмурий бошқариш, тегишли ахборот тизимларини ишчи ҳолатда сақлаш ва уларга техник хизмат кўрсатишни амалга оширади. Шунингдек, ахборот хавфсизлигини таъминлаш, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш учун жавобгар бўлади.

4.3. Компаниянинг Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) хизматлари фуқаролик-ҳуқуқий шартнома асосида аутсорсинг тартибида ташқи ижрочи томонидан кўрсатилса, мазкур Низом билан белгиланган Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)нинг ташкилий тузилмасига ҳамда хизматларни кўрсатиш талабларига риоя этилади.


4.4. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) ходимлари ўртасида хизмат вазифалари ва мажбуриятларни тақсимлаш Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) катта менежери функционал вазифасига мувофиқ амалга оширилади.

5-БЎЛИМ. ОНЛАЙН ХИЗМАТЛАР БЎЛИМИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНЛАРИ) ФАОЛИЯТИНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ

5.1. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини назорат қилиш Компания, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси томонидан амалга оширилади.

5.2. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини назорат қилиш Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)га тушган мурожаатлар ҳисоботи ва бошқа маълумотлар асосида амалга оширилади.

6-БЎЛИМ. ОНЛАЙН ХИЗМАТЛАР БЎЛИМИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ)НИНГ

 GK 37	“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом	RD-146
		Бет. 13 - 7 саҳифа Сана: 26.05.2021 й.

АВТОМАТЛАШТИРИЛГАН АХБОРОТ ТИЗИМИ

6.1. Автоматлаштирилган ахборот тизими қуйидаги асосий қуйи тизимларга эга:

—қўнғироқларни қабул қилиш ва қўнғироқларни бошқа рақамга йўналтириш, бир вақтнинг ўзида бир нечта қўнғироқларни қайта ишлаш, кирувчи қўнғироқлар ва хизмат кўрсатишнинг асосий параметрлари тўғрисидаги маълумотларни ҳисобга олиш ва сақлаш учун мўлжалланган қўнғироқларни қайта ишлаш қуйи тизими;

—тушган мурожаатларни мавзуси бўйича рўйхатга олиш, мурожаатларни Компаниянинг мутахассисларига юбориш, мурожаатлар ҳолатини кузатиб бориш ва зарур ҳисоботларни шакллантириш учун мўлжалланган мурожаатларни рўйхатга олиш қуйи тизими;

—мурожаатлар операторлар томонидан бошқарилиши учун электрон сценарийларни ўз ичига олган ҳамда тез-тез бериладиган саволларга жавоблар рўйхатини ўз ичига олган билимлар базаси қуйи тизими;

—ахборотни қайта ишлаш ва телефон хизматларини кўрсатиш марказлари томонидан хизматлар тақдим этиш сифатини назорат қилиш имконияти учун мўлжалланган мониторинг ва назорат қуйи тизими;

—Компаниянинг бошқа ахборот тизими билан ўзаро идоралараро электрон ҳамкорлик қилиш ҳамда ахборотни ҳимоя қилиш учун мўлжалланган электрон ҳамкорлик ва ахборот хавфсизлигини таъминлаш қуйи тизими.

6.2. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)нинг автоматлаштирилган ахборот тизими Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ҳамда Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари маркази билан ушбу Низомнинг 6.1.-бандида кўрсатилган қуйи тизимлар мавжудлиги юзасидан келишилган ҳолда жорий этилади.

6.3. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан ёки тегишли автоматлаштирилган ахборот тизимидан фойдаланилади. Телефон сўзлашувлари икки ой мобайнида сақланади.


6.4. Жисмоний ва юридик шахсларнинг барча мурожаатларининг матни автоматлаштирилган ахборот тизимида шакллантирилади ва икки йил мобайнида сақланади.

7-БЎЛИМ. ОНЛАЙН ХИЗМАТЛАР БЎЛИМИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНЛАРИ) ОРҚАЛИ МУРОЖААТЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ ВА КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

7.1. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали 3-иловада келтирилган схемага кўра жисмоний ва юридик шахсларнинг қуйидаги мурожаатлари қабул қилинади:

аризалар — ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаатлар;

таклифлар — Компания фаолиятини такомиллаштиришга доир

 O'ZBEKINVEST SUGURTA KOMPANIYASI	“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУГУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом	RD-146
		Бет. 13 - 8 саҳифа Сана: 26.05.2021 й.
GK 37		

тавсияларни ўз ичига олган мурожаатлар;

шикоятлар — бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаатлар.

7.2. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали телефон кўнғироқларига жавоб беришда кўнғироқни қабул қилувчи масъул оператор:

— ўзини таништириши (ўз фамилияси, исми, лавозими ёки шахсий рақамини айтиши);

— кўп бериладиган саволлар рўйхатидаги савол берилган тақдирда рўйхатдан ўтказмасдан ўзи жавоб бериши;

— кўнғироқ қилган шахсга унинг аризалари, таклифлари ва шикоятларини қабул қилиш учун ишлашини тушунтириши, шунингдек, қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши;

— кўнғироқ қилган шахсга ушбу Низомнинг 7.3.-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этиши;

— жисмоний ва юридик шахслар билан телефон орқали суҳбатлашганда муомала маданияти ва одоб-ахлоқ қоидаларига риоя этган ҳамда саволларга аниқ, қонунчилик доирасида жавоб берган ҳолда хушмуомалалик билан мулоқот олиб бориши шарт.

7.3. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали мурожаат қилишда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, ўзлари вакил сифатида манфаатларини ифодалаётган тадбиркорлик субъектининг номини, жавоб юбориладиган почта манзилени, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

7.4. Кўнғироқ қилувчи шахсдан мурожаат қилиш мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларнинг сўралишига йўл қўйилмайди.

7.5. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали тушган мурожаатлар Компаниянинг масъул ходимлари томонидан умумлаштирилиб, ижро интизомини назорат қилиш тизимида рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқиш учун Компания раҳбариятига киритилади.

7.6. Ушбу Низомнинг 7.3.-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.


7.7. Қабул қилинган мурожаатни кўриб чиқиш учун Компания раҳбарияти бир иш куни мобайнида тегишли таркибий бўлинмани белгилайди.

7.8. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали тушган мурожаатлар Бош компания томонидан кўриб чиқилади, ҳудудий тегишлилиги бўйича кўриладиган мурожаатлар бундан мустасно.

7.9. Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолат мурожаат қилувчини жалб этган ҳолда жойнинг ўзига чиқиб ўрганилиши мумкин.

7.10. Компания томонидан қонунчилик ҳужжатлари талаблари бузилиши аниқланган ҳолларда ушбу аниқланган қонун бузилишлари, уларнинг сабаблари ва қонун бузилишига олиб келаётган шарт-шароитларни бартараф этиш бўйича зарур чоралар кўрилиши шарт.

7.11. Компаниянинг зиммасига мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси

	<p align="center">“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом</p>	RD-146
		Бет. 13 - 9 саҳифа Сана: 26.05.2021 й.
GK 37		

юкланган масъул ходимларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар тушган тақдирда, бундай мурожаатларнинг мазкур шахсларнинг бевосита ўзи кўриб чиқиши тақиқланади.

7.12. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали кўриб чиқилиши Компаниянинг ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар тушган тақдирда, Компаниянинг масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

7.13. Мурожаатларни кўриб чиқиш «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонунида белгиланган тартибда амалга оширилади.

7.14. Компания мурожаатни кўриб чиқгач, мурожаат муаллифига кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма шаклда хабар берилади.


7.15. Мурожаат муаллифига берилган ёзма жавобнинг нусхаси Компанияда сақланади.

7.16. Компания жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларининг бузилишига олиб келаётган сабабларни ўз вақтида аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида белгиланган тартибда аризалар, таклифлар ва шикоятлар ҳисоботини юритади, уларни умумлаштириб, таҳлил қилади.

7.17. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни, жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилган ҳолда ҳафталик асосда олиб боради.

8-БЎЛИМ. Яқунловчи қоидалар

8.1. Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши учун қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўладилар.

 O'ZBEKINVEST SUGURTA KOMPANIYASI	“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом	RD-146
		Бет. 13 - 10 саҳифа Сана: 26.05.2021 й.
GK 37		

1-илова

**Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) томонидан бериладиган
суғурта хизматларини кўрсатиш тўғрисидаги ахборот**

ТАРКИБИ

Т/р	Ахборот таркиби
1.	Суғурта хизматини кўрсатиш шартлари
2.	Суғурта хизматини кўрсатишни тартибга солувчи қонун ҳужжатлари
3.	Суғурта хизматини кўрсатиш тартиби
4.	Суғурта хизматини кўрсатиш натижаси
5.	Суғурта хизматини кўрсатиш муддатлари
6.	Суғурта хизматидан фойдаланиш учун талаб этиладиган ҳужжатлар
7.	Компания ҳаракатлари устидан шикоят қилиш ҳуқуқи ва тартиби
8.	Компания манзили, телефонлари (шу жумладан, ишонч телефони), иш режими
9.	Суғурта хизматини кўрсатишнинг ҳолати ва натижалари тўғрисида ахборот


2-илова

Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)га тушган мурожаатлар бўйича

ҲИСОБОТ

Сана	Линияга келиб тушган қўнғироқлар (бирлик)	Қабул қилинган қўнғироқлар (бирлик)	Ўтказиб юборилган қўнғироқлар (бирлик)	Сухбатнинг умумий давомийлиги (дақ. сек.)	Сухбатнинг ўртача давомийлиги (дақ. сек.)	Чиқувчи қўнғироқлар (бирлик)
—	—	—	—	—	—	—

Изоҳ. Маълумотлар операторлар, вақт, кунлар бўйича келтирилиши мумкин.

 GK 37	“ЎЗБЕКИНВЕСТ” ЭКСПОРТ-ИМПОРТ СУҒУРТА КОМПАНИЯСИ” АЖ Компания хизматларини кўрсатишда Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом	RD-146
		Бет. 13 - 11 саҳифа Сана: 26.05.2021 й.

3-илова

Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони) орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш СХЕМАСИ

Босқичлар	Масъуллар	Тадбирлар	Муддат
1-босқич	Мурожаат қилувчи	1) Онлайн хизматлар бўлими (ишонч телефони)га кўнғироқ қилиб мурожаат қилиш. 2) Ахборот хизматларини ривожлантириш маркази орқали кўнғироқ қилиб мурожаат қилиш.	Эҳтиёжга кўра
2-босқич	Оператор	1) Ўзини таништириб зарур маълумотларни маълум қилиш; 2) Мурожаат билан ишлаш: а) кўп бериладиган саволлар рўйхатидаги савол берилган тақдирда рўйхатдан ўтказмасдан ўзи жавоб бериш; б) мурожаатни ижро интизомини назорат қилиш тизимида рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш учун Компания раҳбариятига киритиш; в) ваколатига кирмайдиган масала бўлса, тегишли ваколатли органга мурожаат қилишни маслаҳат бериш.	Бир иш куни мобайнида
3-босқич	Компания раҳбарияти	Мурожаатни кўриб чиқишга Компаниянинг масъул таркибий тузилмасини белгилаш.	Бир иш куни мобайнида
4-босқич	Компаниянинг масъул таркибий тузилмаси	1) Мурожаатни қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ кўриб чиқиш; 2) Зарур ҳолларда мурожаат қилувчини жалб қилган ҳолда жойининг ўзига чиқиб мурожаатни ўрганиш; 3) Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича ёзма хат ёки тегишли қарор лойиҳасини тайёрлаш ва Компания раҳбариятга имзога киритиш.	Қонунчиликда белгиланган муддатда
5-босқич	Компания раҳбарияти	Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича тегишли қарор қабул қилиш ва мурожаат қилувчини ёзма шаклда хабардор қилиш.	Бир иш куни мобайнида
6-босқич	Оператор ёки белгиланган масъул ходим	1) Мурожаат кўриб чиқилганлиги ҳолатини ижро интизомини назорат қилиш тизимида қайд этиш ва назоратдан ечиш;	Бир иш куни мобайнида

