

Агентликнинг
2020 йил 23 январдаги
14-ич-сон буйругига
1-илова

**Ўзбекистон Республикаси Монополияга қарши курашиш қўмитаси
Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш Агентлигида “Call center” орқали
(телефон орқали қабул қилиб олиш тизими) жисмоний ва юридик шахслардан
келиб тушадиган мурожаатларни кўриб чиқишни ташкил этиш тўғрисида
Низом**

I. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштиришга доир чора тadbирлар тўғрисида”ги ПФ-4904-сон Фармони, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 27 октябрдаги “Вазирлик ва идоралар, хўжалик бирлашмалари раҳбарлари, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши раиси, вилоятлар, шаҳар ва туманлари ҳокимликларининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонун талабларини сўзсиз бажариш юзасидан жавобгарлиги тўғрисида”ги 366-сон қарорига мувофиқ жисмоний ва юридик шахсларнинг Ўзбекистон Республикаси Монополияга қарши курашиш қўмитаси ҳузуридаги Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш Агентлигига (кейинги ўринларда – Агентлик деб аталади) телефон (кейинги ўринларида - “Call center” деб аталади) орқали келиб тушадиган аризалари, таклифлари ва шикоятларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. “Call center” ташкил этишнинг асосий мақсади Агентлик, Қўмитанинг ҳудудий бошқармалари тузилмасидаги Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва реклама фаолиятини тартибга солиш бошқармаларида (кейинги ўринларда Агентликнинг ҳудудий бошқармалар) истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, реклама ва бошқа ваколати доирасида ноқонуний хатти-ҳаракатлар (ҳаракатсизликлар), суистеъмолчилик, буйруқбозлик ва сансалорлик ҳолатлари бўйича жисмоний ва юридик шахслар шу жумладан (ҳаракатсизликлар), суистеъмолчилик, буйруқбозлик ва сансалорлик ҳолатлари бўйича жисмоний ва юридик шахслар (шу жумладан тadbиркорлик субъектлари)нинг мурожаатларини белгиланган тартибда қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқишдан иборат.

3. “Call center” Агентликнинг марказий аппаратида ташкил этилади.

4. “Call center” орқали тушаётган мурожаатлар иш кунлари (байрам кунларидан ташқари) соат 09.00 дан 13.00 гача ва 14.00 дан 18.00 гача Агентликнинг марказий

аппаратида Ахборот-маълумот маркази масъул ходим (кейинги ўринларда - “масъул ходим” деб аталади) томонидан қабул қилинади. Агентликнинг ҳудудий бошқармалари номига келган мурожаатлар тегишлилиги бўйича юборилади. Бунда ҳудудий бошқармалари томонидан берилган жавоб хати ва хатти-ҳаракатларидан норози бўлиб берилган мурожаатлар бундан мустасно.

“Call center” орқали мурожаатлар оғзаки шаклда қабул қилиниб, қонун ҳужжатларига мувофиқ белгиланган муддатларда ёзма равишда жавоб берилади.

II. “Call center” орқали тушадиган мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш тартиби

5. Масъул ходими мурожаат этувчи шахсга:

фамилияси, исми ва отасининг исми ҳамда эгаллаб турган лавозими тўғрисида маълумот бериши;

“Call center” орқали мурожаатлар қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартибини, шунингдек қасддан ёлғон маълумотлар тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлиши мумкинлигини тушунтириши;

мазкур Низомнинг 6-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этиши шарт.

6. Масъул ходим жисмоний шахсдан унинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги, паспорт маълумотлари ва мурожаатнинг моҳиятини аниқлаши керак. Заруратга кўра, мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида мурожаат этувчи шахс ёхуд унинг ваколатли шахси билан қайта алоқа қилиш учун уларнинг телефон рақамлари олинади.

Масъул ходим юридик шахсдан тўлиқ номи, унинг жойлашган почта манзили тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳиятини аниқлаши керак.

Юридик шахс бўлган тадбиркорлик субъектининг тўлиқ фирма номи, жойлашган почта манзили ёки жисмоний шахс бўлган тадбиркорлик субъектининг фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш жойи кўрсатилиши, шунингдек мурожаатнинг моҳияти баён этилиши керак.

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

7. “Call center” орқали Агентликка тушган кунлик мурожаатлар Агентликнинг масъул ходим томонидан умумлаштирилади ва Истеъмолчиларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўлимига шу куннинг ўзида, соат 18:00 дан кейин келиб тушган мурожаатларни эса, кейинги кун соат 10-00га қадар жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш китобида рўйхатдан ўтказиш учун тақдим этилади.

Истеъмолчиларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўлими мурожаатларни жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш китобида

рўйхатдан ўтказиб, кўриб чиқиш ва тегишли кўрсатма бериш учун Агентлик раҳбариятига мурожаат тушган кун давомида киритади.

8. Ушбу Низомнинг 6-бандида кўрсатилган (телефон рақамидан ташқари) ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган ёки нотўғри маълумот тақдим этилганда мурожаатлар кўриб чиқилмайди.

9. Агентликда кўриб чиқиш учун қабул қилинган мурожаат бўйича Агентлик раҳбариятининг тегишли кўрсатмаси олингандан сўнг ижро этиш учун тегишли таркибий бўлимлар ёки Агентликнинг ҳудудий бошқармаларга юборилади.

III. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

10. “Call center” орқали келиб тушадиган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ амалга оширилади.

11. “Call center” орқали келиб тушадиган мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича Агентлик директорининг (хизмат сафарида ёки зарурий асосларга кўра бўлмаганда директор ўринбосарининг) топшириқномаси (резолюцияси)га асосан тайинланган масъул таркибий бўлинма томонидан кўриб чиқилади.

12. Агар мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу мурожаат аввал тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳолда кўриб чиқилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

13. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатларини улар кўриб чиқилгунга қадар ва кўриб чиқилаётган вақтда мурожаат юзасидан қарор қабул қилингунга қадар мурожаатни қайтариб олиш тўғрисида ариза берилган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат тегишли хат билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

Мурожаатни қайтариб олиш тўғрисидаги ариза Агентликнинг ҳудудий бошқармалари қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш бўйича чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

14. Агентлик томонидан мурожаат қилувчига мурожаатни кўриб чиқиш натижалари юзасидан белгиланган муддатларда мумкин қадар мурожаат қилинган тилда, ёзма шаклда, мурожаатчининг талабига кўра мурожаатда кўрсатилган электрон почта манзили орқали мурожаатни кўриб чиқувчи томонидан юборилиши лозим.

Жавоб хати электрон шаклда юборилганда асли Истеъмомчиларнинг мурожаатлар билан ишлаш бўлимида мурожаат йиғма жилдида сақланади.

Жавоб хати мурожаат қилувчига юборилгандан сўнг, Истеъмолчиларнинг мурожаатлар билан ишлаш бўлимига (электрон тарзда хат нусхаси ва мурожаат юзасидан тўпланган ҳужжатларни рўйхат асосида) такдим қилинади ва шундан сўнг ижро назоратидан чиқарилади.

15. “Call center” орқали келиб тушадиган мурожаатларда мурожаат этувчининг жинси, ирқи, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқиедан қатъи назар, мурожаатни қабул қилиш ва кўриб чиқишда тенгдирлар, имтиёз ва камситишга йўл қўйилмайди.

IV. Яқунловчи қоидалар

16. “Call center” тизимининг техник соз ҳолатда ишлаши учун доимий назорат IT-технологиялари, инновациялар ва Smart consumer тизимини жорий қилиш бўлими томонидан амалга оширилади.

17. “Call center” орқали келиб тушадиган мурожаатларни асоссиз кўрмай қолдириш, қонун ҳужжатида белгиланган муддатда жавоб бермаслик ва ушбу Низом талаблари бузилишида айбдор бўлган масъул шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавоб берадилар.