

«Аммофос-Максам» АЖ
Бошқарув раисининг
455-сон буйруғига 5-илова
2022 йил " 18 " 04

**“Аммофос-Максам” АЖнинг алоқа каналлари орқали олинган
хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш тўғрисидаги
РЕГЛАМЕНТ**

«АММОФОС-МАКСАМ» АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИ	Алоқа каналлари орқали олинган хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш тўғрисидаги РЕГЛАМЕНТ
---	---

МУНДАРИЖА

1. АСОСИЙ ҚОИДАЛАР	4
1.1. Умумий қоидалар	4
1.2. Мақсад ва вазифалари	4
1.3. Қўлланиш доираси ва жавобгарлик	4
1.4. Атамалар ва қисқартмаларнинг таърифлари	4
2. ЖАМИЯТ АЛОҚА КАНАЛЛАРИ ОРҚАЛИ КЕЛГАН ХАБАРЛАР БИЛАН ИШЛАШ ТАМОЙИЛЛАРИ	6
2.1. Жамият алоқа каналларининг кўптармоқлиги	6
2.2. Қонунийлик	7
2.3. Мурожаатчиларнинг фуқаролик ҳуқуқлари ва эркинликларини ҳимоя қилиш	7
2.4. Шахсий маълумотларнинг махфийлиги ва ҳимояси	7
2.5. Виждонан хабар берганларга нисбатан санкциялардан воз кечиш	7
2.6. Аноним хабарларни юбориш имконияти	8
2.7. Кўриб чиқишнинг ўз вақтидалиги, ҳолислиги ва мустақиллиги	8
2.8. Мурожаат қилувчи билан қайта алоқа (агар иложи бўлса)	8
2.9. Жавоб чораларини қўллаш мажбурияти	8
3. АЛОҚА КАНАЛЛАРИ ВА МУҲИМ ХАБАРЛАР ТОИФАЛАРИ	8
3.1. Жамиятнинг алоқа каналлари	8
3.2. Хабар турлари	9
4. КИРУВЧИ ХАБАРЛАРНИ КўРИБ ЧИҚИШ ШАРТЛАРИ ВА ТАРТИБИ	10
4.1. Кирувчи хабарларни кўриб чиқиш муддатлари	10
4.2. Хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш учун жавобгарлик	11
4.3. Жамият алоқа каналларига келиб тушган хабарларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш тартиби	12
4.4. Жамият Комплаенс-назорат хизматига келиб тушган хабарларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш тартиби	14
4.5. Жамият ёки Ахлоқ комиссияси раҳбарлари томонидан қабул қилинган хабарларни қабул қилиш, рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш тартиби	15
4.6. Мурожаатчига жавоб бериш тартиби	15
5. ЖАМИЯТНИНГ АЛОҚА КАНАЛЛАРИ ОРҚАЛИ ЮБОРИЛГАН ХАБАРЛАР ҲАҚИДА ҲИСОБОТ	15
6. ҲУЖЖАТЛАРНИ САҚЛАШ ТАРТИБИ	16
7. АМАЛ ҚИЛИШ МУДДАТИ ВА ЎЗГАРТИРИШ ТАРТИБИ	17
1-Илова	18

«АММОФОС-МАКСАМ» АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИ	Алоқа каналлари орқали олинган хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш тўғрисидаги РЕГЛАМЕНТ
---	--

1. АСОСИЙ ҚОИДАЛАР

1.1. Умумий қоидалар

1.1.1. "Аммофос-Максам" акциядорлик жамиятининг (кейинги ўринларда – "Жамият" деб юритилади) алоқа каналлари бўйича келиб тушган хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш бўйича ушбу Регламент (кейинги ўринларда – "Регламент" деб юритилади) ишнинг асосий тамойилларини, шунингдек, Жамиятга жисмоний ва юридик шахсларнинг мавжуд алоқа каналлари орқали келган хабарларини қабул қилиш, рўйхатга олиш, кўриб чиқиш ва юбориш тартибини белгилайди.

1.2. Мақсад ва вазифалари

1.2.1. Ушбу Регламентнинг мақсад ва вазифалари қуйидагилардан иборат:

- Жамият ходимлари, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларни Жамият билан алоқа қилиши мумкин бўлган каналлари тўғрисида хабардор қилиш;
- Жисмоний ва юридик шахсларнинг ўзларини қизиқтирган масалалар ва хабарлар бўйича малакали жавоб ва маслаҳатларини таъминлаш;
- Жамиятда конунбузарликларнинг, шу жумладан коррупция ҳаракатларининг олдини олиш, шунингдек, аниқлашга қаратилган чора -тадбирлар самарадорлигини ошириш;
- Кирувчи хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш тамойиллари ва тартибларини аниқлаш.

1.3. Қўлланиш доираси ва жавобгарлиги

1.3.1. Жамиятнинг барча ходимлари ушбу Регламент ва Ўзбекистон Республикаси конун ҳужжатлари талабларига риоя этилиши учун шахсан жавобгардир.

1.4. Атамалар ва қисқартмаларнинг таърифлари

1.4.1. Кiritилган атамалар ва қисқартмалар:

Яқин қариндошлар – Ходим билан қариндош бўлганлар, яъни ота-она, туғишган ва ўғай ака-укалар ва опа-сингиллар, эр (хотин), фарзандлар, шу жумладан, фарзандликка олинганлар, боболар, бувилар, неваралар, шунингдек эрнинг (хотиннинг) ота-онаси.

Давлатнинг мансабдор шахси:

- Ўзбекистон Республикаси ёки хорижий давлатнинг конун чиқарувчи, ижро этувчи ёки суд ҳокимиятида тайинланган ёки сайланадиган лавозимни эгаллаган ҳар қандай шахс;
- Ўзбекистон Республикаси ёки хорижий давлат, шу жумладан давлат органи, корхона ёки муассаса учун давлат вазифаларини бажарувчи ҳар қандай шахс;
- халқаро ташкилотнинг ҳар қандай расмийси ёки вакили;
- сиёсатчилар, сиёсий партиялар амалдорлари, шу жумладан сиёсий лавозимларга номзодлар.

Давлат органлари, корхона ва муассасалар - давлат ҳокимияти органлари, фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари (шу жумладан вазирликлар, хизматлар, идоралар ва идоралар) ва уларнинг таркибий бўлинмалари, шунингдек, давлат томонидан бевосита ёки билвосита бошқариладиган барча юридик шахслар.

Виждонан ҳисобот - бу ходим ёки бошқа бировнинг Жамият ёки унинг ходимлари билан боғлиқ ҳар қандай қонунбузарликлар тўғрисида мавжуд алоқа каналлари орқали юборган хабари, бу жараёнда бундай ходим / шахс ўзи берган маълумотларнинг асосли эканлигига ишонади.

Мурожаатлар тўғрисидаги қонун- Ўзбекистон Республикасининг 2014 йил 3 декабрдаги "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги ЎРҚ-378-сонли Қонуни (ўзгартириш ва қўшимчалар билан);

Мурожаатчи - ҳар қандай жисмоний ва / ёки юридик шахс, шу жумладан, Жамият ходимлари, улар мавжуд алоқа каналлари орқали Жамият билан боғланишади.

Контрагент - ҳар қандай жисмоний ёки юридик шахс (шу жумладан унинг филиали ва/ёки ваколатхонаси), Ходимлар бундан мустасно, шартнома муносабатларига киришади.

Манфаатлар тўқнашуви — бу манфаатдор шахснинг ходимнинг шахсий (бевосита ёки билвосита) мансаб ёки хизмат мажбуриятларини лозим даражада бажаришига таъсир кўрсатаётган ёхуд таъсир кўрсатиши мумкин бўлган ҳамда шахсий манфаатдорлик билан Жамиятнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ўртасида қарама-қаршилик юзага келтирадиган ёки юзага келтириши мумкин бўлган вазият. Жамият бу жараёнда қуйидагиларга эътибор қаратади:

- Ҳақиқий манфаатлар тўқнашуви-ходимнинг шахсий қизиқиши бевосита ёки билвосита Жамият манфаатларига зид бўлган ҳолат;

- Асосий манфаатлар тўқнашуви-муайян ҳолатлар юз берганда ходимнинг шахсий қизиқиши Жамият манфаатларига зид келиши ва бу ходимнинг ўз вазифаларини бажаришига таъсир қилиши мумкин бўлган ҳолат.

Коррупцион ҳаракатлар:

- давлат мансабдор шахсига (пора бериш, пора олиш), тижорат ташкилотининг вакили (тижорат пора бериш) ёки бошқа шахсга ўз ҳаракатларига таъсир кўрсатиш (ҳаракатсизликни таъминлаш) ва ўз хизмат вазифаларини лозим даражада бажармаслик ва / ёки Жамият учун нотижорат афзалликларни, шу жумладан тижорат манфаатларини олиш;

- расмийлаштиришни соддалаштириш учун тўловларни амалга ошириш;

- талаб, товламачилик ёки илтимоснома, ҳар қандай шахсдан ўз расмий мақомидан ноқонуний фойдаланиш, шунингдек, ўз хизмат мавқеини ва ваколатини суиистеъмол қилиш, шунингдек, Жамиятнинг қонуний манфаатларига зид равишда ходимнинг ўз лавозимидаги мавқеидан бошқа мақсадларда ноқонуний фойдаланиш, шу жумладан, ўзи ёки учинчи шахслар учун ноқонуний фойда олиш мақсадида қонунга хилоф равишда пора олишга ёки қабул қилишга розилик бериш;

- пора олиш ёки тижорат пора беришда воситачилик қилиш, шу жумладан олувчига ноқонуний фойда бериш ёки қабул қилувчига ёки шахсга улар ўртасида ноқонуний фойда олиш ва бериш тўғрисидаги келишувга эришиш ёки амалга оширишда ёрдам бериш;

- коррупция белгиларини ўз ичига олган ёки унинг бажарилишига қўмаклашадиган ходимларнинг бошқа ҳаракатлари/ҳаракатсизлиги, шу жумладан манфаатлар тўқнашуви намоён бўлиши.

Шахсий манфаат-ходимнинг ва/ёки унинг яқин қариндошининг унга ва/ёки унинг яқин қариндошларига пул маблағлари, бошқа мол-мулк, шу жумладан мулкый ҳуқуқлар, мулкый хизматлар, бажарилган ишлар натижалари ёки бошқа имтиёзлар (афзалликлар) олиш имконияти билан боғлиқ бўлган манфаати.

Жамият - "Аммофос-Максам" акциядорлик жамияти.

Оператор - Жамият алоқа каналлари орқали келган хабарларни қабул қилиш, таснифлаш, рўйхатга олиш ва дастлабки қайта ишлашни ўз ичига олган Назорат қилиш бўлимининг масъул ходими.

Расмийлаштиришни соддалаштириш учун тўловлар - пул маблағлари ёки бошқа мол-мулк, имтиёзлар, хизматлар, номоддий активлар, бошқа ҳар қандай моддий ёки номоддий манфаатлар, тегишли Қонунчилик ва Жамиятнинг норматив меъёр-қоидалари билан назарда тутилмаган ҳаракатларни белгиланган тартиб-қоидаларни амалга оширишнинг стандарт тартибини таъминлаш ёки тезлаштириш мақсадида ноқонуний равишда тақдим этилади.

Коррупцияга қарши амалдаги қонунчилик- Ўзбекистон Республикасининг коррупцияга қарши қонун ҳужжатлари, Ўзбекистон Республикаси томонидан ратификация қилинган коррупцияга қарши халқаро конвенциялар ва Жамият ўз фаолиятини амалга оширадиган давлатларнинг коррупцияга қарши қонун ҳужжатлари.

Регламент - "Аммофос-Максам" акциядорлик жамиятининг алоқа каналлари орқали келиб тушган хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлашни назарда тутати ушбу Регламент.

Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби – Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги қонуни, Мурожаатлар тўғрисидаги намунавий Низом ва ушбу Регламент билан белгиланган мурожаатлар, шунингдек, кўриб чиқиш ушбу Сиёсатда назарда тутилган бошқа хабарлар (шу жумладан, аноним).

Жамият ходимлари - ушбу Регламентга мувофиқ, ўз мажбуриятларини тузилган меҳнат шартномалари асосида бажарадиган Жамият ходимлари, шунингдек, Жамият Бошқаруви аъзолари қиради.

Мурожаатларга онд намунавий Низом - Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги "Давлат органлари, давлат муассасалари ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида"ги 341-сонли қарори билан тасдиқланган давлат органлари, давлат муассасалари ва ташкилотларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий Низом

1.4.2. Ушбу Регламентда қўлланилаётган, лекин белгиланмаган атамалар Жамиятнинг бошқа ички меъёрий ҳужжатларида ва Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларида қўлланилаётган маънода қўлланилади.

2. ЖАМИЯТ АЛОҚА КАНАЛЛАРИ ОРҚАЛИ КЕЛГАН ХАБАРЛАР БИЛАН ИШЛАШ ТАМОЙИЛЛАРИ

Жамият алоқа каналлари орқали келган хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш қуйидаги тамойилларга қатъий мувофиқ амалга оширилади:

2.1. Жамият алоқа каналларининг кўп тармоқлиги

2.1.1. Жамият ходимлари, бошқа жисмоний ва юридик шахслар ушбу Қоиданинг 3.1.2-бандида кўрсатилган алоқа каналларининг ҳар бири бўйича Жамиятга мурожаат қилишлари мумкин.

2.1.2. Жамият билан алоқа каналлари ва уларнинг ишлаш тамойиллари тўғрисидаги маълумотлар қўшимча равишда тренинг ва брифинг ўтказиш, Жамиятнинг махсус стендларида ахборотни жойлаштириш, корпоратив электрон почта орқали жўнатиш ва бошқа йўллار билан Жамият ходимларига етказилади.

2.1.3. Алоқа каналларининг фаолияти тўғрисидаги асосий маълумотлар Жамиятнинг Интернетдаги расмий сайтида ҳам акс эттирилган.

2.2. Қонунийлик

2.2.1. Жамият алоқа каналларига келиб тушган хабарларни қабул қилиш, рўйхатга олиш, қайта ишлаш ва кўриб чиқиш ушбу Регламент ва Жамиятнинг бошқа ички норматив ҳужжатлари талабларига, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари талабларига, шу жумладан, «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги қонун, Мурожаатлар тўғрисидаги намунавий Низом талабларига мувофиқ амалга оширилади.

2.3. Мурожаатчиларнинг фуқаролик ҳуқуқлари ва эркинликларини ҳимоя қилиш

2.3.1. Жамият жисмоний ва юридик шахсларнинг фуқаролик ҳуқуқлари ва эркинликларининг бузилишига йўл қўйилмаслигини кафолатлайди ва агар бузилган тақдирда мурожаат қилувчиларнинг ҳуқуқларини тиклаш учун тегишли чораларни амалга оширади.

2.4. Шахсий маълумотларнинг махфийлиги ва ҳимояси

2.4.1. Жамиятнинг алоқа каналларига келган барча хабарлар махфийлигининг максимал даражаси билан таъминланади ва қайта ишланади.

2.4.2. Жамиятнинг алоқа каналлари орқали олинган маълумотларга эга бўлган ва хабарларни қабул қилиш, қайта ишлаш ва кўриб чиқиш учун масъул бўлган ходимлар ўз вазифаларини бажариш доирасида хабарларнинг тафсилотларини ва мурожаатчининг тегишли маълумотларини Жамиятнинг бошқа ходимларига ёки бошқа учинчи шахсларга ошкор қилиш ҳуқуқига эга эмаслар.

2.4.3. Жамият алоқа каналларига келиб тушган мурожаатлар ва мурожаат қилувчининг шахси тўғрисида ҳуқуқни муҳофаза қилиш органлари вакилларининг илтимосига биноан ушбу сўров қонуний тартибда ва Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигига зид бўлмаган ҳолларда ахборотни ошкор қилиш ҳуқуқини ўзида сақлаб қолади.

2.4.4. Жамият, агар ихтиёрий равишда, шу жумладан эътиборсизлик билан, Жамиятнинг бошқа ходимларига ёки учинчи шахсларга алоқа каналларига мурожаат қилганини ошкор қилса, мурожаатчининг кимлиги ҳақидаги маълумотларнинг махфийлигини сақлаб қолиш учун жавобгар бўлмайди.

2.5. Виждонан хабар берганларга нисбатан санкциялардан воз кечиш

2.5.1. Жамиятнинг барча ходимлари Жамиятда қонунбузарликлар, шу жумладан, коррупцион ҳаракатлар тўғрисида хабардор бўлса ва ушбу Регламентда кўзда тутилган бошқа ҳолларда, бу ҳақда ўзи бевосита раҳбарига (агар мурожаат қилувчи ходим бўлса) ёки Жамиятнинг бошқа алоқа каналларига (агар ариза берувчи Жамиятнинг ходими ёки бошқа шахс бўлса) мурожаат қилиш орқали хабар беришлари шарт

Жамият ўз контрагентларини, шерикларини ва бошқа учинчи шахсларни коррупция ҳаракатлари ва Жамият фаолияти боғлиқ бошқа қонунбузарликлар тўғрисида Жамиятнинг алоқа каналлари орқали хабар беришга чақиради.

2.5.2. Жамият қонунбузарликлар тўғрисидаги виждонли ҳисоботларни кўриб чиқади. Ҳуқуқбузарлик тўғрисидаги виждонли ҳисобот шуни кўрсатадики, шикоятчи, агар у нотўғри бўлса ҳам, тўғри маълумотга ишонади.

2.5.3. Жамият ходимларнинг манфаатларини ҳимоя қилади ва ушбу Регламентга мувофиқ, шубҳали хатти-ҳаракатлар ёки эҳтимоли бўлган қонунбузарликлар ҳақида виждонан хабар берган ходимларга нисбатан ишдан бўшатиш, лавозимдан тушириш, камситиш, таъқиб қилиш каби тазйиқларга йўл қўймаслигини қафолатлайди.

Қасддан ёлғон маълумот ёки туҳматни етказиш ушбу Регламентнинг талабларининг бузилиши ва ахлоқсиз ҳуқ-атворнинг намунаси ҳисобланади ҳамда бундай хабарни берган ходим Ўзбекистон Республикаси қонунлари ва Жамиятнинг ички қоидаларга мувофиқ жавобгарликка тортилиши мумкин.

2.6. Аноним хабарлар юбориш имконияти

2.6.1. Жамият ҳар қандай қонунбузарлик тўғрисида хабар беришнинг энг яхши усули – бу Жамиятнинг алоқа каналлари билан боғланиш деб билади, чунки мурожаатчи ҳақидаги керакли ва алоқа маълумотлари мавжуд бўлиши керак. Бироқ, шундай вазиятлар борки, мурожаатчи ўз маълумотлари билан хабар беришда ўзини хавфсиз ҳис қила олмайди, буни Жамият яхши тушунади.

2.6.2. Юқоридагилардан келиб чиқиб, Жамият жисмоний ва юридик шахсларга қорхона ходимлари томонидан содир этилган ҳуқуқбузарликлар, шу жумладан, коррупция ҳаракатлари тўғрисида аноним хабарлар бериш ҳуқуқини беради ва ушбу Регламентда белгиланган тартибда (иложи борида) бундай хабарларни кўриб чиқилишини қафолатлайди. Аноним қолишни истаган мурожаатчилар шуни билишлари ва тушунишлари керакки, алоқа маълумотларини беришдан бош тортиш, шу жумладан, саволлар бериш ва/ёки қўшимча маълумот олиш имконияти йўқлиги сабабли ўзларининг хабарларини кўриб чиқиш жараёнини сезиларли даражада мураккаблаштириши мумкин,

2.7. Кўриб чиқиш муддатлари, ҳолиселиги ва мустақиллиги

2.7.1. Жамият қабул қилинган барча хабарларни Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари ва ушбу Регламентда белгиланган муддатларда тўлиқ (иложи борида), ҳар томонлама, объектив ва ўз вақтида кўриб чиқилишини қафолатлайди.

2.8. Мурожаат қилувчи билан қайта алоқа (агар иложи бўлса)

2.8.1. Агар хабар аноним бўлмаса, уни кўриб чиқаётган Жамиятнинг масъул ходими томонидан Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларида белгиланган муддатларда кўриб чиқиш натижалари ва ҳолати юзасидан мурожаатчига ёзма жавоб бериши шарт.

2.9. Жавоб чораларини қабул қилиш мажбурияти

2.9.1. Қонун ҳужжатлари ёки Жамиятнинг ички меъёрий ҳужжатлари ва талаблари бузилганлиги, шу жумладан, коррупция ҳаракатлари содир этилганлиги тасдиқланган тақдирда, Жамият бундай ҳолатларни текшириш ва айбдорларни жавобгарликка тортиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларига мувофиқ, тегишли ҳаракатни амалга оширади.

3. АЛОҚА КАНАЛЛАРИ ВА МУҲИМ ХАБАРЛАР ТОИФАЛАРИ

3.1. Жамиятнинг алоқа каналлари

3.1.1. Жамиятнинг алоқа каналлари Жамият билан алоқада бўлган барча шахслардан хабар олиш учун мўлжалланган, шу жумладан:

- Жамият ходимлари;
- Жамиятнинг етказиб берувчилари ва пудратчилари;

«АММОФОС-МАКСАМ» АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИ	Алоқа каналлари орқали олинган хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш тўғрисидаги РЕГЛАМЕНТ
---	--

- харидорлар, дистрибюторлар ва Жамият вакиллари;
- давлат органлари, корхона ва муассасалар ҳамда давлат хизматчилари;
- Жамиятнинг бошқа бизнес ҳамкорлари ва бошқалар.

3.1.2., 3.1.1.-бандда кўрсатилган жисмоний ва юридик шахслар Жамият фаолиятига тегишли бўлиши мумкин бўлган ҳар қандай саволлар бўйича Жамият билан боғланишлари, шунингдек, Жамиятда мумкин бўлган қонунбузарликлар, шу жумладан ахлоқий ва коррупция ҳақида қуйидаги алоқа каналлари орқали маълумот беришлари мумкин.

- + 99781507058 телефони орқали, хабарлар душанбадан жумагача (дам олиш кунлари бундан мустасно) соат 09-00 дан 13-00 гача ва 14-00 дан 18-00 гача, қолган вақтда (иш вақтидан ташқари, байрам ва дам олиш кунлари) хабарлар қабул қилинади;

- Жамиятнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилган шакл орқали;

- бевосита раҳбарга (фақат Жамият ходимларига тегишли);

- тўғридан -тўғри Ахлоқ комиссиясига (Ходимлар учун ва фақат Жамиятнинг Касб одоби кодекси ёки касб этикаси соҳасидаги бузилишлар билан боғлиқ масалалар бўйича);

- тўғридан-тўғри Комплаенс хизматида: +99781507062 телефон орқали ёки compliance@ammofos-maham.uz электрон почта манзилига. Агар хабар коррупцияга қарши ҳаракатлар, манфаатлар тўқнашуви, Жамиятнинг коррупцияга қарши Сиёсати масалалари, Жамиятнинг коррупцияга қарши курашиш соҳасидаги бошқа ички меъёрий ҳужжатлари ёки коррупцияга қарши қонун ҳужжатлари билан боғлиқ бўлса.

3.2. Хабар турлари

3.2.1. Жамиятнинг алоқа каналларига келган хабарлар икки йўналишда таснифланади:

- тегишли (бу хабарларнинг тавсифи ва улар билан ишлаш тартиби ушбу Регламентнинг 3.2.3 -банди ва 4 -бўлимида кўрсатилган);

- аҳамиятсиз (бу хабарларнинг тавсифи ва улар билан ишлаш тартиби 3.2.2, 3.2.4-бандларда кўрсатилган).

3.2.2. Жамият қабул қилинган барча хабарларни шу жумладан, тегишли бўлмаган хабарларни ушбу Регламентнинг 4-бўлимида кўрсатилган тартибда барча алоқа каналлари орқали рўйхатга олишни таъминлайди. Тегишли бўлмаган хабарлар эътиборга олинмайди.

3.2.3. Тегишли хабарлар 3 (уч) тоифага бўлинади:

3.2.3.1. "Зудлик билан жавоб бериш" тоифасидаги хабарлар - маълум бир вақтда юзага келадиган, салбий оқибатларини камайтириш ёки олдини олиш мумкин бўлган ҳолатлар ҳақидаги хабарлар. Бундай ҳолатлар қуйидагича бўлиши мумкин:

- Жамият ходимидан ёки Жамият ходимига нисбатан зўравонлик ёки жисмоний шикаст етказиш таҳдиди;

- Жамият фаолиятининг тўхтатилиши ёки бузилиши мумкинлиги ҳақидаги маълумотлар;

- Давлат мансабдор шахсларининг, шу жумладан Жамият фаолиятига нисбатан назорат функцияларини амалга оширувчиларнинг Жамият фаолиятида тўхтатиб туриш ёки бузилишлар тўғрисида маълумотларни ўз ичига олган мурожаатлари;

- саноат ва ишлаб чиқариш хавфсизлиги, экология ва меҳнатни муҳофаза қилиш талабларининг бузилиши;

- Жамият ходимининг иш жойида алкогольли ёки гиёҳванд моддаларни истеъмол қилган ҳолатининг аниқланиши;

-Жамиятнинг обрўсига ва/ёки унинг молиявий-иқтисодий аҳволига салбий таъсир кўрсатадиган қонунчиликни бузиш, шу жумладан, коррупцион хатти-ҳаракатларни амалга

ошириш, жиноий даромадларни легаллаштириш, молиявий ва бошқарув ҳисоботларини сохталаштириш, бошқа ноқонуний молиявий операциялар, шахсий манфаатлар тўқнашуви, фирибгарлик, ўғирлик ва/ёки Жамият активларидан ноқонуний фойдаланиш, махфий ахборотни ноқонуний равишда ошкор қилиш ва улардан фойдаланиш.

3.2.3.2. "Юқори аҳамиятга эга" тоифасидаги хабарлар - бу Жамиятнинг Ички қоидаларини қўпол равишда бузилиши тўғрисидаги маълумотларни ўз ичига олган ҳолатлар ҳақидаги хабарлар. Бундай ҳолатлар "зудлик билан жавоб бериш" туркумидаги хабарлар учун юқорида тавсифланган ҳолатлар бўлиши мумкин:

- Жамият мансабдор раҳбарлари томонидан ходимларга нисбатан хизмат вазифаларини бажармаслик (виждонан ижро этмаслик), ваколатларини суиистеъмол қилиш, ходимларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини бузиш, товламачилик, асоссиз таъқиқ ва чекловлар;

- мажбурий меҳнат ва меҳнат соҳасидаги камситиш, шунингдек, болалар меҳнатидан фойдаланиш ва инсон ҳуқуқларининг бошқа бузилишлари;

- иш ҳақи ва компенсация бериш, қабул қилиш, ўтказиш, ишдан бўшатиш, меҳнат ва дам олиш масалалари бўйича қонунбузарликлар;

- тендер ва етказиб берувчини танлаш билан тартибларнинг бузилиши, Жамият ходимларининг етказиб берувчиларни билмаслиги, етказиб берувчилар олдидаги қарзлари;

- Жамият устидан судга даъво аризаси бериш ниятини ўз ичига олган хабарлар;

- фуқаролар / миждозлар / етказиб берувчиларнинг бошқа шикоятлари;

- Жамиятнинг ички меъёрий ҳужжатлари ва / ёки амалдаги қонун талабларининг бошқа бузилиши.

3.2.3.3. "Ўртача аҳамиятга эга" тоифадаги хабарлар-Жамият фаолиятига салбий таъсир кўрсатмайдиган хабарлар, шу жумладан:

- тижорат таклифлари;

- Жамиятда ишга жойлашиш масалалари;

- хайрия ва ҳомийлик ёрдамлари сўраш;

- ушбу Регламентда назарда тутилмаган бошқа тоифаларга киритилмаган бошқа йўналишлар.

3.2.4. Жамият фаолиятига алоқадор бўлмаган ёки олинган маълумотларни текширишни бошлаш ёки тергов ўтказиш учун етарли маълумотга эга бўлмаган хабарлар ушбу Регламент доирасида аҳамиятсиз деб ҳисобланади, жумладан:

- Жамият фаолияти билан боғлиқ бўлмаган реклама маълумотларини тарқатиш учун хабарлар;

- бўш хабарлар;

- бузилиш ва (ёки) хабарни кейинчалик қайта ишлашни аниқлаш учун етарли маълумотга эга бўлмаган ва маълумотни аниқлаштириш учун алоқа маълумотлари бўлмаган ёки алоқа маълумотлари ишончли бўлмаган ёки аризага жавоб бермайдиган хабарлар.

4. КИРУВЧИ ХАБАРЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ШАРТЛАРИ ВА ТАРТИБИ

4.1. Кирувчи хабарларни кўриб чиқиш муддатлари

4.1.1. Жамиятда хабарларни кўриб чиқишнинг қуйидаги муддатлари белгиланган:

- "зудлик билан жавоб бериш" тоифадаги хабарлар- Жамиятда қабул қилинган ва рўйхатдан ўтган кундан бошлаб 48 соат ичида;

– "юкори аҳамият" тоифадаги хабарлар-Жамиятда қабул қилинган ва рўйхатдан ўтган кундан бошлаб 20 (йигирма) календарь кунигача;

- "ўртача аҳамиятга эга" тоифадаги хабарлар-Жамиятда қабул қилинган ва рўйхатдан ўтган пайтдан бошлаб 30 (ўттиз) календарь кунигача.

4.1.2. Агар олинган хабарлар кўшимча текшириш / ўрганишни талаб қилса, 4.1.1-бандда кўрсатилган муддатларнинг ошишига олиб келадиган кўшимча ҳужжатларни талаб қилса, хабарни кўриб чиқиш учун масъул шахс томонидан тайинланган Жамият бўлинмасининг ходими бу ҳақда мурожаат қилувчига ва Назорат бўлимига хабар беради. Бундай ҳолларда хабарларни кўриб чиқиш муддатлари истисно тариқасида бир ойдан кўп бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат қилувчига хабар берилади.

4.2. Хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш учун жавобгарлик

4.2.1. Жамиятда ташкил этилган Назорат бўлими қабул қилинган хабарларни қабул қилиш, рўйхатга олиш, кўриб чиқиш учун юбориш, келиб тушган хабарларни ҳисобга олиш ва уларни кўриб чиқиш жараёнини назорат қилишга, шу жумладан Ўзбекистон Республикасининг "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Қонуни ҳамда мурожаатлар тўғрисидаги намунавий Низом талабларини бажаришга масъул ҳисобланади.

4.2.2. Ижро интизомини рўйхатга олиш ва назорат қилиш бўлими қуйидаги вазифаларни бажаради:

- Жамият алоқа каналлари орқали 24 соат давомида хабар қабул қилишни ташкил этиш бўйича техник чора-тадбирлар комплексини амалга оширади;

- Жамиятнинг барча алоқа каналлари орқали олинган хабарларни қабул қилади, уларни тоифаларга ажратади, рўйхатдан ўтказди, дастлабки иш жараёнидан ўтказди ва хабарни Жамият Бошқарув раисига, сўнгра Жамиятнинг тегишли таркибий бўлинмасига ва кўриб чиқиш учун юборади, имкони бўлса, мурожаатчи билан алоқа ўрнатади;

- Жамиятнинг таркибий бўлинмалари томонидан хабарларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий назорат ва мониторингни амалга оширади, уларни ўз вақтида ва тўғри кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради;

- Ҳар ой Жамият Бошқаруви раисига таркибий бўлинмалар томонидан хабарларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги тўғрисида маълумот беради;

– Ҳар чоракда, шунингдек, ҳар йили якунида мавжуд камчиликларни бартараф этиш, ушбу Регламент талабларини, Жамиятнинг бошқа ички меъёрий ҳужжатларини ёки Ўзбекистон Республикасининг мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузилишига йўл қўйган Жамият ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш бўйича тегишли таклифларни, зарурат бўлганда хабарларни кўриб чиқиш ҳолати тўғрисидаги ахборотни Жамият Бошқарув кенгаши ва Кузатув Кенгашига тақдим этади;

-Ҳар чоракда Жамият матбуот хизматига Жамиятнинг расмий Интернет-сайтида жойлаштириш учун Жамият алоқа каналлари фаолияти тўғрисидаги статистик ҳисоботларни тақдим этади.

4.2.3. Алоқа каналлари орқали хабарларни қабул қилиш, таснифлаш, рўйхатга олиш ва дастлабки қайта ишлаш оператор вазифалари юклатилган Назорат бўлимининг масъул ходимлари томонидан амалга оширилади.

4.2.4. Операторнинг вазифалари қуйидагилардан иборат:

- Келиб тушган хабарларни тизимига (фақат мурожаатларга оид қонунга мувофиқ) ва рўйхатга олиш журнали (ушбу Регламентга 1-илова)га киритиш, уларни кўриб чиқиш ва

«АММОФОС-МАКСАМ» АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИ	Алоқа каналлари орқали олинган хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш тўғрисидаги РЕГЛАМЕНТ
---	--

қарор қабул қилиш учун Жамият бошқарув раисига, кейин эса ўрганиш ва жавоб бериш учун масъул шахсларга юбориш;

- Жамият бошқаруви раисини "зудлик билан жавоб бериш" тоифасидаги, шунингдек, бошқа хабарларни ушбу Регламентда кўрсатилган муддатларда дарҳол хабардор қилиш;

- тизимда (фақат мурожаатларга оид қонунга) ва хабарларни рўйхатга олиш журналида (ушбу Регламентга 1-илова) рўйхатдан ўтган барча хабарларни Жамиятнинг таркибий бўлинмаларига кўриб чиқиш учун тақдим қилиш, шунингдек, мурожаат қилувчиларга уларнинг кўриб чиқиш натижалари бўйича жавобларни ўз вақтида юборишни назорат қилиш;

- Мурожаатчиларга нисбатан хушмуомалали, сабрли ва холис муносабатда бўлиш.

4.2.5. Назорат бўлими тўғридан-тўғри Жамият бошқаруви раисига бўйсунади.

4.3. Жамият алоқа каналларига келиб тушган хабарларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш тартиби

4.3.1. Назорат бўлими Жамиятнинг алоқа каналларига телефон, электрон почта, почта ва ёки Жамиятнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилган шакл орқали келган хабарларни қабул қилади ва кўриб чиқади.

4.3.2. "Ишонч телефони"нинг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

- коррупция намоён бўлишининг янада самарали ва таъсирчан тарзда олдини олиш, коррупцияга қарши курашга қаратилган чора-тадбирларни қабул қилиш ва кучайтиришга кўмаклашиш;

- фуқаролар хабарларини тезкор қабул қилиш, ҳисобга олиш ва кўриб чиқишни таъминлаш;

- Жамият, Шўъба жамиятлар фаолияти билан боғлиқ бошқа масалалар.

4.3.3. Назорат бўлимининг масъул ходими мурожаатчига хабар олиш ва уни кўриб чиқиш тартиб-таомили бошланганлиги тўғрисида (агар бундай имконият мавжуд бўлса) хабарнома юборади.

4.3.4. Назорат бўлимининг "Ишонч телефони" орқали келган хабарларни қабул қилишни амалга оширувчи масъул ходими мурожаатчидан қуйидаги маълумотларни аниқлаши керак:

- Мурожаатчининг номи ва алоқа маълумотлари (у билан боғланиш учун);

- Мурожаатчи ишлаётган ташкилотнинг номи ва лавозими (агар у юридик шахснинг манфаатларини ифодаласа), мурожаатчи ишлаётган Жамиятнинг таркибий бўлинмаси номи (агар у Жамиятнинг ходими бўлса);

- қонунбузилиш содир бўлган ёки содир бўладиган вақт ва унинг даврийлиги (такрорий, бир марталик);

- қонунбузилишнинг қисқача тавсифи (жумладан, маълумот, аниқ фактлар ва ҳолатлар, муҳим тафсилотлар, мумкин бўлган сабаблар ва бошқалар);

- асосий айбдор ва/ёки иштирок этувчи шахсларнинг Ф.И.О ва лавозими;

- қонунбузилиш тўғрисида билиши ва берилган маълумотларни тасдиқлаши ва/ёки тўлдириши мумкин бўлган Жамият ходимларининг Ф.И.О. ва лавозими;

- бошқа маълумотлар.

4.3.5. Агар мурожаатчи ўз хабарини тасдиқлаш учун тақдим этиши мумкин бўлган қўшимча материалларга, масалан, фото материаллари, ҳужжатлар, аудио ва видео ёзувларга эга бўлса, Назорат бўлимининг масъул ходими бундай материалларни ўтказиш учун Жамият билан боғланишнинг мавжуд усуллари кўрсатади, мурожаатчидан материалларни қайси

вакtda топшириши мумкинлиги ҳақида сўрайди, тақдим этилаётган ахборотнинг махфийлигини таъминлаш ҳақида маълумот беради.

Мурожаатчи ушбу материалларни ўз хабарига қўшимча равишда топширганда, ушбу хабарни қабул қилган Назорат бўлими ходими олинган материалларни (электрон почта ёки мурожаатчи томонидан маълумотларни тақдим этиш учун танлаган Жамиятнинг бошқа алоқа канали орқали) жорий иш кунининг охиридан кечиктирмай кўрсатилган вақт давомида туширилишини амалга оширади. Зарурат бўлганда, Назорат бўлимининг масъул ходими мурожаатчига Жамият тасдиқловчи ҳужжатларни тақдим этишни кутишини эслатиши мумкин.

Назорат бўлимининг масъул ходими ушбу Регламентда назарда тутилган талабларни ҳисобга олган ҳолда олинган барча материалларни саклашни таъминлайди.

4.3.6. Агар мурожаатчи электрон хат, Жамиятнинг расмий сайтида жойлаштирилган шакл ёки почта орқали хабар қолдирган ҳамда ўзи билан боғланиш учун алоқа маълумотларини кўрсатган бўлса, Назорат бўлимининг масъул ходими, агар зарур бўлса, хабарни қабул қилиш кунидан кейинги иш кунида соат 11:00 гача хабарни кўриб чиқиш ва тушунтиришга зарур бўлган қўшимча маълумот олиш учун у билан боғланади, бундай имконият мавжуд бўлса.

4.3.7. Хабар келиб тушган пайтдан эътиборан бир соатдан кечиктирмай Ижро интизомини рўйхатга олиш ва назорат қилиш бўлимининг масъул ходими уни хабарларни рўйхатга олиш журналида (ушбу Регламентга 1-илова шаклида). Назорат бўлимининг масъул ходими хабарга рақам ва тегишли муҳим тоифани тайинлайди, хабар билан бирга олинган материалларга (тасдиқловчи ҳужжатлар) илова қилади ёки уларга киришни таъминлайди.

4.3.8. Хабарларни қабул қилиш кунидан кейинги иш кунидан соат 12:00 га қадар (жавоб берувчига қабул қилинган хабарларни қайта ишлаш мақсадида Жамиятнинг расмий веб-сайтида эълон қилинган шакл, иш вақтидан ташқари почта орқали) Назорат бўлимининг масъул ходими келиб тушган хабарларни (тегишли бўлмаган ва Жамиятнинг стандарт ўрнатилган тартибига тегишли хабарлар бундан мустасно (масалан, Жамият ходимларига сертификатлар бериш), бир иш кунидан ичида рўйхатга олиш журналини тақдим этиш орқали (хафта охири ёки дам олиш кунларида хабарлар олинган бўлса, икки ёки ундан ортиқ кун давомида) Жамият бошқаруви раисини хабардор қилади.

Хабарларни рўйхатга олиш журнали электрон ёки босма шаклда тақдим этилади.

"Зудлик билан жавоб бериш" тоифасидаги хабарлар қабул қилинган иш кунидан мобайнида Жамият бошқаруви раисига тақдим этилиши лозим.

4.3.9. Жамият бошқаруви раиси қабул қилинган хабар ҳақида маълумот олинган кундан кейинги иш кунидан кечиктирмасдан, ҳар бир қабул қилинган хабарни кўриб чиқиш тўғрисида буйруқ беради ва ушбу хабарга Жамиятнинг тегишли таркибий бўлинмасининг ижрочисини тайинлайди. Шу билан бирга, хабар келиб тушган ва/ёки улар кўриб чиқиляётганда манфаатлар тўқнашуви мавжуд бўлган вазиятда, Жамият ходимларини хабарларни кўриб чиқиш ва таҳлил қилиш жараёнига жалб қилиш тақиқланади.

4.3.10. Коррупция ҳаракатлари (шу жумладан мумкин бўлган) ва манфаатлар тўқнашуви, Жамиятнинг коррупцияга қарши Сиёсати, шунингдек, коррупцияга қарши курашиш соҳасидаги бошқа ички меъёрий ҳужжатлари ёки амалдаги коррупцияга қарши қонун ҳужжатлари билан боғлиқ барча хабарлар Комплаенс хизмати томонидан кўриб чиқиляди ва унинг тегишли хабарларда қайд этилган ходимларнинг таркибий бўлинмаларга ижро этилиши мумкин эмас.

4.3.11. Жамиятнинг хабарни кўриб чиқиш учун масъул этиб тайинланган бўлими бошлиғи қабул қилинган хабарни ушбу Регламентнинг 4.1.1-бандида белгиланган муддатларда ҳолис ва тўлиқ таҳлил қилишни таъминлайди.

Агар қўшимча маълумот олиш зарур бўлса, масъул бўлинма раҳбари ёки у тайинлаган ходим бундай маълумотни бевосита аризачидан (агар қайта алоқа учун маълумотлар мавжуд бўлса) сўраш ҳуқуқига эга.

4.3.12. Хабарни кўриб чиқиш натижаларига кўра, уни кўриб чиқиш учун тайинланган бўлим бошлиғи хабарга жавоб лойиҳасини тайёрлайди ва уни ушбу Регламентнинг 4.1.1-бандида кўрсатилган муддатлар тугагунига қадар бир иш кунидан кечиктирмасдан (агар хабарнинг моҳиятига кўра, зарур бўлса, мурожаатчининг ахбороти ва шахсининг махфийлигини таъминлаш шартларига мажбурий риоя қилган ҳолда) Жамият Бошқаруви раисига имзолаш учун тақдим этади.

4.3.13. Мурожаатчига жавоб бериш ушбу Регламентнинг 4.6-бандида белгиланган тартиб ва муддатларда амалга оширилади.

4.4. Жамият Комплаенс хизматига келиб тушган хабарларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш тартиби

4.4.1. Хабар қабул қилингандан сўнг Комплаенс хизмати ходими қабул қилинган хабарда келтирилган маълумотларнинг коррупцион ҳаракатлар, манфаатлар тўқнашуви, Жамиятнинг коррупцияга қарши Сийёсати масалалари, Жамиятнинг коррупцияга қарши кураш соҳасидаги бошқа ички меъёрий ҳужжатлари ёки “Коррупцияга қарши кураш тўғрисида”ги қонун ҳужжатларига мувофиқ Комплаенс хизматида кўриб чиқиш имконияти учун таҳлил қилади.

4.4.2. Комплаенс хизмати ходими “хабар ушбу Регламентнинг 4.4.1-бандида кўрсатилган тоифаларга тааллуқли эмас” деган ҳулосага келган бўлса, Назорат бўлимига олинган кундан бошлаб 1 (бир) иш кунидан кечиктирмай уни қайта йўналтиради.

Назорат бўлими қабул қилинган хабарни ушбу Регламентнинг 4.3-бўлимида кўрсатилган тартибда қайта ишлашни амалга оширади.

4.4.3. Агар хабар, ушбу Регламентнинг 4.4.1-бандида кўрсатилган тоифаларга тегишли бўлса, унда Комплаенс хизмати ходими:

- Жамият Бошқаруви раисига хабарни қабул қилиш ва кўриб чиқиш бошлангани тўғрисида унинг моҳиятини кўрсатган ҳолда электрон почта хабарини/эслатмани юборади, (мурожаатчининг исми, алоқа маълумотлари ва бошқа шахсий маълумотларини кўрсатмаган ҳолда, унинг кимлиги тўғрисидаги ахборотнинг махфийлигини таъминлаш мақсадида);

- Назорат бўлимига «<http://uks.ijro.uz/>» тизимида (фақат мурожаатларга оид қонунга мувофиқ) ва рўйхатга олиш журнали (ушбу Регламентга 1-илова)га киритиш учун зарур бўлган маълумотларни юборади (агар хабар ҳуқуқбузарлик билан боғлиқ бўлса, унда мурожаатчининг фамилияси, алоқа маълумотлари ва бошқа шахсий маълумотларини кўрсатмасдан, унинг кимлиги ҳақидаги маълумотларнинг махфийлигини таъминлаш учун).

4.4.4. Комплаенс хизмати қабул қилинган хабарни тўлиқ таҳлил қилади, мурожаатчи билан бевосита алоқада бўлади, ундан қўшимча маълумот ва/ёки ҳужжатларни сўрайди ва асослар мавжуд бўлганда ички терговни Жамиятнинг ички текширувлари бўйича сиёсатда кўзда тутилган тартибда бошлайди.

4.4.5. Комплаенс хизмати томонидан қабул қилинган хабарлар ушбу Низомнинг 2- ва 4-бўлимларида кўрсатилган тамойил ва муддатларга мувофиқ кўриб чиқилади.

4.4.6. Хабарни кўриб чиқиш натижаларига кўра, Комплаенс хизмати бошлиғи хабарга жавоб лойиҳасини тайёрлайди ва ушбу Низомнинг 4.1.1-бандида кўрсатилган муддатлар тугагунига қадар бир иш кунидан кечиктирмай (Агар хабарнинг моҳияти билан боғлиқ бўлса, мурожаатчининг хабари ва шахсининг махфийлигини таъминлаш шартларига мажбурий риоя қилган ҳолда) Жамият бошқаруви раисига имзолаш учун тақдим этади.

4.4.7. Мурожаатчига жавоб бериш ушбу Регламентнинг 4.6-бандида белгиланган тартиб ва муддатларда амалга оширилади.

4.5. Жамият ёки Ахлоқ комиссияси раҳбарлари томонидан қабул қилинган хабарларни қабул қилиш, рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш тартиби

4.5.1. Жамият бўлинмалари, Ахлоқ комиссияси раҳбарлари, шунингдек, Жамият бошқаруви ёки Кузатув кенгаши аъзолари томонидан тегишли хабарлар келиб тушган тақдирда, ушбу ахборот Назорат бўлимига рўйхатга олиш учун хабар қабул қилинган кундан эътиборан бир иш кунидан кечиктирмай топширилиши керак.

4.5.2. Ушбу хабарларни қўшимча тарзда кўриб чиқиш ушбу Регламентнинг 4.1 ва 4.3-бандларида белгиланган муддатлар ва тартибда амалга оширилади.

4.6. Мурожаатчига жавоб бериш тартиби

4.6.1. Хабарни кўриб чиқишга масъул этиб тайинланган бўлинма ушбу Регламентнинг 4.1.1-бандда кўрсатилган муддатларда текширув натижалари асосида мурожаатчига тегишли жавоб ёки бошқа мулоҳазаларни тақдим этиши керак.

4.6.2. Рўйхатдан ўтган мурожаатларнинг муаллифларига жавоблар фақат Жамиятнинг фирма бланкида расмий хат шаклида ёзма шаклда тақдим этилади ва Жамият Бошқаруви раиси (ёки Бошқарув раиси бўлмаган тақдирда унинг ўринбосари) томонидан имзоланиши керак.

Мурожаатчига берилган жавоблар мурожаатчи томонидан кўрсатилган электрон хат ёки бошқа шаклда тақдим этилиши мумкин.

4.6.3. Агар жавобни тижорат, давлат ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ошкор қилмасдан тайёрлаш мумкин бўлмаса, мурожаатчига ушбу Регламентнинг 4.6.2-бандида кўрсатилган тартибда тегишли тарзда хабар берилиши керак.

4.6.4. Агар хабарнинг мазмуни, тақдимоти ёки шакли нотўғри эканлиги аниқланса ёки текшириш натижаларига кўра, хабарда қасддан ёлғон маълумотлар борлиги аниқланса, Жамият бу ҳақда ушбу Регламентнинг 4.6.2-бандида белгиланган тартибда хабар беради ва Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларида назарда тутилган чораларни кўради.

4.6.5. Қуйидаги ҳолларда мурожаатчига жавоб берилмайди:

- мурожаатчи билан боғланиш мумкин бўлмаган тақдирда;
- тегишли бўлмаган хабарларга кўра.

4.6.6. Мурожаатчига берилган жавобнинг электрон нусхаси бир вақтнинг ўзида тизимига (фақат мурожаатларга оид қонунга мувофиқ) ва рўйхатга олиш журнали (ушбу Регламентга 1-илова шаклида)га тегишли маълумотларни киритиш учун Назорат бўлимига юборилиши керак.

5. ЖАМИЯТНИНГ АЛОҚА КАНАЛЛАРИ ОРҚАЛИ ЮБОРИЛГАН ХАБАРЛАР ҲАҚИДА ҲИСОБОТ

5.1.1. Ҳар ойда, ҳисобот ойдан кейинги ойнинг 5-кунидан кечиктирмай, Назорат бўлими Жамият Бошқаруви раисига ўз вақтида жавоб берилмаган, хабарларни рўйхатга олиш

журнали асосида тузилган ёзма хабарлар тўғрисидаги жамланган ҳисоботни тақдим этади. Унда қуйидагилар кўрсатилади:

- хабар қабул қилинган сана;
- хабарлар тоифалари;
- хабарни кўриб чиқиш натижаларига кўра Жамият томонидан кўрилиши назарда тутилган чоралар;
- хабарнинг ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги сабаблари.

5.1.2. Ҳар чоракда, ҳисобот чорагидан кейинги ойнинг 15-кунидан кечиктирмай, Назорат бўлими қабул қилинган хабарлар тўғрисидаги ҳисоботни тузади ва Жамият Бошқарувига юборади, бу статистик маълумотларни қуйидагиларни ўз ичига олади:

- мурожаатчилар энг кўп фойдаланадиган алоқа каналлари;
- қабул қилинган хабарлар тоифалари ва/ёки мурожаатчиларнинг энг кўп мурожаат қиладиган саволлари;
- тоифалар бўйича ўз вақтида кўриб чиқилмаган хабарлар сони;
- хабарларни қайта ишлаш шартлари (ҳар бир тоифа контекстдаги ўртача муддат);
- тасдиқланган фактлар сони (масалан, қонунбузарликлар тўғрисида, шу жумладан коррупция ҳаракатлари ва бошқалар учун);
- бошқа статистик маълумотлар.

5.1.3. Тўртинчи чорак натижалари бўйича ҳисобот тузилмайди, аксинча қабул қилинган хабарлар бўйича йиллик ҳисобот тузилади ва у 15-январдан кечиктирмай Жамият Бошқаруви ва Кузатув кенгашига юборилади.

5.1.4. Хабарларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижалари бўйича тузилган маълумотномалар (шарҳлар) Жамиятнинг Интернетдаги расмий веб-сайтида эълон қилинади. Бундай маълумотномалар (шарҳлар) Жамиятнинг хабарлар билан ишлашининг умумий кўрсаткичларини, хабарларда тез-тез кўтариладиган муаммоларни, хабарларни кўриб чиқиш натижасида аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликларни, шунингдек, мурожаатчиларнинг маълумотлари ва мурожаатчиларни аниқлаш имконини берувчи хабарларнинг тафсилотлари кўрсатилмаган ҳолда Жамият томонидан кўрилган чораларни ўз ичига олади.

5.1.5. Комплаенс хизмати Жамиятнинг коррупцияга қарши Сиёсати, коррупцияга қарши курашиш соҳасидаги бошқа ички меъёрий ҳужжатларига, коррупцияга қарши қонунчиликка мувофиқ, келиб тушган хабарларни таҳлил қилиш асосида Жамият ходимларига коррупция ҳаракатлари, манфаатлар тўқнашуви билан боғлиқ ёки хабарларда тез-тез кўтарилган муаммолар, асосий қонунбузарликлар, шунингдек бундай қонунбузилишларнинг олдини олиш усуллари ва чоралари тўғрисида маълумот беради.

6. ҲУЖЖАТЛАРНИ САҚЛАШ ТАРТИБИ

6.1.1. Жамият алоқа каналлари орқали мурожаат қилган шахсларнинг шахсий маълумотларини ҳимоя қилиш ва махфийлик тамойилига риоя қилиш мақсадида «<http://uks.ijro.uz/>» тизимига (факат мурожаатларга оид қонунга мувофиқ) ва хабарларни рўйхатга олиш журнали, келиб тушган хабарлар (телефон қўнғироқларининг аудиоёзуви, келиб тушган хабарларнинг асл нусхалари ёки сканер-нусхалари), шунингдек, мурожаатчи томонидан тақдим этилган бошқа маълумотлар ва ҳужжатларга, хабарларни кўриб чиқиш яқунлари бўйича тузилган маълумотномалар билан танишиш ҳуқуқига эга бўлган масъуллар қуйидагилар:

- Жамият Бошқаруви раиси;

- Назорат бўлими ходимлари;
- Жамиятнинг ички аудит хизмати ходимлари.

6.1.2. Жамиятнинг бошқа ходимлари ўз лавозим ваколатларини бажариш доирасида фақат Жамият Бошқаруви раиси билан келишилган ҳолда аниқ хабарлар ҳақида маълумот олишлари мумкин. Комплаенс хизмати ходимлари коррупция ҳаракатлари, манфаатлар тўқнашуви, Жамиятнинг коррупцияга қарши кураш Сиёсати ва коррупциясига қарши курашиш соҳасидаги бошқа ички меъёрий ҳужжатларига ҳамда ёки коррупцияга қарши қонунчиликка оид хабарлар юзасидан Назорат бўлимидан маълумот олиш ҳуқуқига эга. Ушбу маълумот қўшимча келишувсиз тақдим этилади.

6.1.3. Ушбу Регламентнинг 6.1.1-бандида кўрсатилган ҳужжатлар ва маълумотлар Назорат бўлимида Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларида белгиланган муддатларда, коррупция ҳаракатлари, манфаатлар тўқнашуви, Жамиятнинг коррупцияга қарши кураш Сиёсати ва коррупцияга қарши курашиш соҳасидаги бошқа ички меъёрий ҳужжатларига ҳамда коррупцияга қарши қонунчиликка оид хабарлар эса камида 10 йил давомида сақланиши лозим.

6.1.4. Муайян хабарни кўриб чиқиш учун масъул бўлган бўлим ходимлари бундай хабарни, шу жумладан, мурўжаатчидан олинган ахборот ва ҳужжатларни кўриб чиқиш учун зарур бўлган даражада ва фақат Жамият Бошқарув раиси қарорига биноан ахборот ва ҳужжатларнинг махфийлигини таъминлаган ҳолда олади. Бунда махфийлик мазкур Регламент талабларига ва Жамиятнинг бошқа ички меъёрий ҳужжатларига мувофиқ таъминланиши шарт.

7. АМАЛ ҚИЛИШ МУДДАТИ ВА ЎЗГАРТИРИШ ТАРТИБИ

7.1.1. Ушбу Регламент Жамиятнинг доимий ҳаракатдаги ички норматив ҳужжати бўлиб, у тасдиқланган пайтдан эътиборан кучга киради ва ушбу Регламентнинг янги таҳрири тасдиқлангунга қадар ёки уни бекор қилиш пайтигача амал қилади.

7.1.2. Ушбу Регламентга ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ёки ушбу Регламентнинг амалдаги таҳририни бекор қилиш, шунингдек, янги таҳририни тасдиқлаш фақат Жамият Бошқаруви раисининг буйруғи билан амалга оширилади.

«АММОФОС-МАКСАМ» АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИ	Алоқа каналлари орқали олинган хабарларни қабул қилиш ва қайта ишлаш тўғрисидаги РЕГЛАМЕНТ
---	---

1-ИЛОВА

"Аммофос-Максам" "АЖ алоқа каналлари орқали келиб тушган хабарларни рўйхатга олиш журнали

№	Хабарни рўйхатдан ўтказиш санаси ва вақти	Хабарни рўйхатга олиш рақами, санаси ва вақти, а.ў.ғ.ў.з ёки автоматик режимда хабарларни қабул қилиш ¹	Хабар тоифаси ²	Хабар мавзуси ³	Алоқа канали	Мурожаатч ининг Ф.И.О. ⁴	Мурожаатч ининг лавозими, иш жойи, телефон алоқлари маълумот ⁴	Оператор (Ф.И.О)	Хабарнинг қисқача мазмун	Бошқарув раиси томонидан тайинланган ва хабарни қўриб чиқишга масъул бўлган шахс (масъулнинг Ф.И.О ва сана)	Қўриб чиқиш учун масъулга топширилди (сана)	Хабарни қўриб чиқиш якуллари бўйича қабул қилинган қарор, унинг санаси ва рақами	Мурожаатчи қайта боғланиш санаси	Бошқа изоҳлар
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
3														
4														
5														
...														

Эслатмалар:

- 1 – мавжудини кўрсатиш;
- 2 – "зуллик билан жавоб бериш", "юқори аҳамият", "ўрта аҳамият", "аҳамиятсиз" тофаларини кўрсатиш;
- 3 – қуйидаги мавзулардан бирини кўрсатиш:
- 1. Мехнатни муҳофаза қилиш, саноат ва экологик хавфсизлик;
- 2. Коррупция амалиётлари ва манфаатлар тўқнашуви;
- 3. Мехнат интизоми;
- 4. Ишла камситиш, инсон ҳуқуқларининг бузилиши;
- 5. Ишбилармонлик этикаси;
- 6. Жиноятлардан олинган даромадларни легаллаштириш, молиявий ва бошқарув ҳисоботларини сохталаштириш, бошқа ноқонуний молиявий операциялар, фирибгарлик, Жамият активларини ўғирлаш ва/ёки нотўғри ишлатиш, махфий маълумотларни ноқонуний равишда ошқор қилиш ва улардан фойдаланиш;
- 7. Қалрлар масаласи;
- 8. Иш хақи/моддий ёрдам;
- 9. Харид қилиш
- 10. Хайрия ва хомийлик;
- 11. Тижорат таклифлари;
- 12. Спам/реклама;
- 13. Бошқа

4-агар аноним хабар бўлса, "аноним" ни кўрсатиш