

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **по вопросам деятельности акционерной компании «Дори-Дармон»**

Настоящий регламент по вопросам деятельности акционерной компании «Дори-Дармон» устанавливает порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших по «Единому телефону по вопросам деятельности компании»

#### **1. Общие положения**

1.1. «Единый телефон по вопросам деятельности компании» акционерной компании «Дори-Дармон» является средством прямой связи граждан (организаций) для сообщения информации о деятельности компании.

1.2. Основные понятия, используемые в Регламенте, имеют следующее значение:

- система «Телефона по вопросам деятельности компании» – комплекс технических средств приема и звукозаписи телефонных сообщений граждан, прошедших по каналу связи «Телефон по вопросам деятельности компании»;

- техническое обеспечение «Телефона по вопросам деятельности компании»– установка и поддержание в рабочем состоянии системы «Телефон по вопросам деятельности компании»;

- оператор – уполномоченное должностное лицо Компании «Дори-Дармон», обеспечивающее первичное рассмотрение сообщений, поступивших по «Телефону по вопросам деятельности компании»;

- заявители - лица, обращающиеся на «Телефон по вопросам деятельности компании»;

- сообщение на «Телефон по вопросам деятельности компании»-поступившие в акционерную компанию «Дори-Дармон» от заявителя об информации деятельности компании и иных вопросов, которые подлежат рассмотрению.

#### **2. Силы и средства, обеспечивающие работу «Телефона по вопросам деятельности компании»**

2.1. Обеспечение работы «Телефона по вопросам деятельности компании» осуществляют работники Канцелярии Компании. На нее возлагаются следующие обязанности:

- организация и систематизация работы «Телефона по вопросам деятельности компании»;

- прием, анализ, документирование поступающих на «Телефон по вопросам деятельности компании» звонков и сообщений;

- первичное рассмотрение сообщений, поступающих по «Телефон по вопросам деятельности компании»;

- преобразование сообщений в текстовую форму и доклада Председателю Праления (либо лицу, исполняющему его обязанности).

2.2. Система «Телефон по вопросам деятельности компании» устанавливается соответствующим образом в Канцелярии Компании.

2.3 Узел связи Компании «Дори-Дармон» обеспечивает техническую исправность и непрерывность работы «Телефона по вопросам деятельности компании».

2.4. Номер «Телефона по вопросам деятельности компании» размещается в сети интернет на официальном веб-сайте акционерной компании «Дори-Дармон» - <http://www.doridarmon.uz/>

3. Прием звонков на «телефон доверия», документирование сообщений и направление записи в заинтересованные подразделения.

3.1. Прием обращений, поступающих по «Телефону по вопросам деятельности компании», осуществляется на телефонный номер:

+998 (71) 120-16-61.

Прием обращений граждан (организаций) по «Телефону по вопросам деятельности компании» осуществляется – ответственным лицом в рабочие дни с понедельника по пятницу с 9.30 до 17.00.

3.2. Прием, анализ, документирование поступающих на «Телефон по вопросам деятельности компании» звонков и сообщений, преобразование их в текстовую форму осуществляется оператором ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

После оглашения указанных сведений, при поступлении звонков в течение рабочего дня, оператор вступает в непосредственный диалог с заявителем. Оператор представляется заявителю: «Телефона по вопросам деятельности компании акционерной компании «Дори-Дармон», слушаю Вас». Затем он выслушивает содержание обращения. Общение с заявителем по «Телефону по вопросам деятельности компании» должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем сообщения и уточняющих вопросов оператора. Если заявитель не может четко изложить суть вопроса – оператор проводит в тактичной форме опрос заявителя, учитывая предмет сообщения.

3.3. При ответе на телефонные звонки ответственное лицо обязано:

- назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- предложить гражданину изложить суть вопроса; - в случаях, если обращение гражданина не содержит информацию о деятельности компании, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

3.4. Обращения, поступившие по «Телефону по вопросам деятельности компании», подлежат обязательной регистрации, вносятся ответственным лицом в Журнал, в котором указываются следующие реквизиты:

- порядковый номер;
- дата и время получения обращения,
- фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина;
- почтовый или электронный адрес, контактный телефон обратившегося гражданина;
- для организаций: наименование и адрес организации, ФИО и должность обратившегося гражданина, контактный телефон;
- краткое содержание обращения;

- сведения о принятых мерах, в т.ч. кому передано для рассмотрения;
- примечания.

3.5. Исполнители после окончания работы с полученной информацией докладывают о ее результатах Председателю Правления.

3.6. Использование «Телефона по вопросам деятельности компании» не по назначению, в том числе в служебных целях, запрещено.