

**Алишер Навоий номидаги Ўзбекистон Миллий кутубхонаси фаолиятига  
оид келиб тушувчи сўровномаларни кўриб чиқиш**

**Т А Р Т И Б И**

**I. Умумий қоидалар**

1. Алишер Навоий номидаги Ўзбекистон Миллий кутубхонаси фаолиятига оид жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган сўровномалар бўйича маълумотнома-ахборотларни бериш Алишер Навоий номидаги Ўзбекистон Миллий кутубхонаси (кейинги ўринларда – Миллий кутубхона деб юритилади) Низоми, Алишер Навоий номидаги Ўзбекистон Миллий кутубхонасида фойдаланувчиларга ахборот-кутубхона хизматлари кўрсатиш тўғрисидаги Низоми ва маълумотнома-ахборот хизматлари кўрсатиш хизмати тўғрисидаги Низомга асосан иш юритади.

2. Миллий кутубхона фаолиятига оид сўровномалар телефон тармоғи ва электрон почта орқали келиб тушиши ташкил этилган.

3. Мазкур Тартибда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

**Маълумот маркази (Call-center)** – Миллий кутубхона фаолияти бўйича телефон тармоғи, электрон почта (info@natlib.uz) ва кутубхонанинг расмий веб-сайти (natlib.uz)да “Виртуал маълумот хизмати” орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг сўровномаларини қабул қилувчи марказ.

**Маълумот маркази техник таъминоти** – марказ телефони ва компьютери ва уларни доимий иш ҳолати.

**Мутахассис** – телефон тармоғи, электрон почта ва веб-сайт орқали келиб тушувчи сўровномаларни қабул қилувчи, қайд этувчи ва Миллий кутубхонанинг бошқа хизматлари билан боғловчи шахс.

**Жисмоний ва юридик шахс** - Маълумот марказига мурожаат этувчи шахс.

**II. Маълумот марказини ишини ташкил этиш тартиби**

4. Маълумотнома-ахборот хизматлари кўрсатиш хизмати раҳбари маълумот маркази фаолияти бўйича умумий раҳбарликни олиб боради.

5. Маълумот маркази қуйидаги вазифаларни амалга оширади:

жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушувчи сўровномаларни қабул қилади, ҳисобини юритади;

жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушувчи сўровномалар бўйича жавобларни ўз вақтида бажарилиши юзасидан мониторинг юритади;

келиб тушган сўровномаларни таҳлилини олиб боради ва натижалари бўйича раҳбариятга таклиф ва хулосалар тақдим этади;

жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган сўровномаларни Миллий кутубхонанинг тегишли хизматларига йўналтиради;

қабул қилинган сўровномаларни мазмунини раҳбариятга етказди.

6. Маълумот маркази мутахассиси томонидан сўровномалар бевосита қабул қилинади, қайд этилади ва ҳужжатлаштирилади.

7. Маълумот маркази махсус ажратилган ва жиҳозланган хонада фаолият юритиб, жисмоний ва юридик шахсларнинг сўровномаларига белгиланган иш вақти (кун тартиби) даврида хизмат кўрсатади;

8. Маълумот маркази хизматига ўрнатилган электрон жиҳозларнинг техник соҳа ҳолатда бўлишлиги Миллий кутубхонанинг тегишли хизматлари орқали таъминланади;

9. Маълумот марказининг телефон рақами Миллий кутубхонанинг расмий веб-сайтида (natlib.uz) ва бинонинг бошқа ажратилган жойларида, ахборот стендлари, аудио, инфокиоскларда жойлаштирилади.

### **III. Маълумот маркази мутахассиси томонидан сўровномаларни қабул қилиш ва тегишли таркибий тузилмаларга жўнатиш тартиби**

10. Маълумот маркази мутахассиси томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг сўровномалари (+99871) 232-83-94 телефон рақами ва электрон почта info@natlib.uz орқали, ҳафтанинг душанба-жума кунлари соат 9:00 дан 19:00 гача, шанба ва якшанба кунлари соат 9:00 дан 16:00 гача қабул қилинади.

11. Маълумот маркази мутахассиси жисмоний ва юридик шахсларнинг сўровномаларини реал вақт режимида қабул қилади.

12. Жисмоний ва юридик шахслар томонидан телефон тармоғи орқали маълумот марказига мурожаат келиб тушганда, мутахассис мурожаат қилувчи шахсга Миллий кутубхона фаолияти юзасидан мурожаат қилиш тартибини тушунтиради.

13. Маълумот маркази мутахассиси жисмоний ва юридик шахсларнинг телефон тармоғи орқали мурожаатини қабул қилишдан олдин ўзини таништириши, мурожаатни мазмунини диққат билан тинглаши, зарурий ҳолларда қўшимча саволлар орқали мурожаатга аниқлик киритиши, айрим ҳолларда мурожаат этувчи сўровномани аниқ, мазмунан етказиб бера олмаган ҳолларда суҳбат сўровномаси шаклида мурожаат мазмунини аниқлаши шарт.

14. Маълумот маркази мутахассиси жисмоний ва юридик шахслар билан телефон тармоғи орқали мулоқотда бўлганда, суҳбат жараёнида унинг

сўзлашув хулқига, рухий чекиниш белгилари, аломатларига эътибор қаратиши, зарурий ҳолларда берилган саволларга тўғри жавоб қайтариш қобилиятини таҳлил қилиб бориши зарур.

15. Мурожаат этувчида рухий чекиниш белгилари, аломатлари аниқланганда мурожаат этувчидан телефон орқали қаердан мурожаат этаётганлиги, телефон рақамини бера олиши ёки бошқа алоқа усули билан боғланиш имкони мавжудлиги суриштириши, имкон даражасида мурожаат этувчининг фамилияси, исми ва отасининг исми, яшаш манзилини сўраши мақсадга мувофиқ.

16. Сўровнома мазмуни бўйича мурожаат этувчи бирон бир ҳужжат ёки бошқа ёзма материал тақдим этиши ҳолларида маълумот маркази мутахассиси мазкур ҳужжатларни Миллий кутубхона факсига ёки электрон почтаси (info@natlib.uz)га юборишни тавсия этади.

17. Маълумот маркази мутахассиси жисмоний ва юридик шахсларнинг сўровномасини тегишли тартибда ҳужжатлаштиргандан сўнг, хизмат раҳбарига мурожаат мазмуни бўйича бажарувчини тайинлаш учун тақдим этади.

18. Маълумот маркази мутахассиси кун якуни бўйича (ҳар куни соат 19-00 гача) тушган мурожаатлар сони, йўналиши ва қисқача мазмуни бўйича умумий маълумот тайёрлайди.

19. Маълумот маркази орқали тушган мурожаатлар хизмат раҳбари томонидан ҳар чоракда таҳлил қилинади ва Миллий кутубхона раҳбариятига ҳисобот беради.

#### **IV. Жавобгарлик**

20. Мазкур Тартибда белгиланган вазифаларга масъулиятсизлик билан ёндашиш, юклатилган вазифаларни ўз вақтида бажармаслик ҳолатлари масъул мутахассисларнинг жавобгарликка тортилишига асос бўлади.