

**CRPT-Turon qo‘llab-quvvatlash xizmati xodimlari tomonidan  
mijozlarga xizmat ko‘rsatish qoidalari.**

Hurmatli mijozlar! Raqamli markirovkalashni rivojlantirish loyihasining jamiyat va davlat uchun muhimligini anglagan holda, CRPT-Turon eng yuqori sifatli xizmat ko'rsatishga intiladi. Buning uchun biz mukammal qo'llab-quvvatlash xizmatini tashkil etdik. Ushbu hujjatda mijozlarning savollariga javob berishda biz amal qiladigan asosiy tamoyillar va kundalik ishimizda amal qiladigan asosiy ko'rsatkichlar tavsiflangan.

CRPT-Turon qo'llab-quvvatlash xizmati xodimlari uchun Tashkilot doirasida doimiy ravishda treninglar o'tkaziladi. Shuningdek, biz xodimlar va mijozlar o'rtasidagi aloqa tamoyillarini tartibga soluvchi ichki hujjat tayyorladik va ushbu tamoyillarning bajarilishini nazorat qiluvchi sifat xizmatini ham tashkil etdik. Mijozning savoliga to'g'ri javob berish va xodimning muloqot tamoyillariga amal qilishi uchun sifat xizmati tomonidan barcha qo'ng'iroqlar yozib olinadi va tanlab tinglanadi.

*E'tiboringiz uchun, ushbu hujjatda tasvirlangan tamoyillar va muddatlar CRPT-Turon tomonidan ixtiyoriy ravishda taqdim etilgan ma'lumotnomadir. Ushbu hujjatning hech bir qismi yoki umuman olganda, hujjatning o'zi qonuniy kuchga ega emas va CRPT-Turonning ularga rioya qilish bo'yicha qonuniy majburiyatini tashkil etmaydi. Ushbu hujjatda keltirilgan ma'lumotlar CRPT-Turonga nisbatan hech qanday da'vo qo'yish uchun asos bo'la olmaydi. Ushbu hujjat hech qanday shakldagi shartnoma, jumladan, taklif shartnomasi emas va SLA (xizmat ko'rsatish darajasi bo'yicha shartnoma) sifatida qabul qilinmaydi.*

## CRPT-Turon Qo'llab-quvvatlash xizmati bilan bog'lanish uchun aloqa:

Telefon raqami - + (998) 71-203-88-72

E-mail – [support@crpt.uz](mailto:support@crpt.uz)

Telegramda chat-bot - [@CRPT\\_Turon\\_Bot](https://t.me/CRPT_Turon_Bot)

Maxsus so'rov shakli - <https://help.crpt-turon.uz/hc/ru/requests/new>

Mijozning har bir savoli axborot tizimi tomonidan avtomatik tarzda qayd etiladi. Sizing so'rovlaringiz, qaysi vaqtda va qanday yo'l bilan kelmasin, birontasi ham yo'qolmaydi.

## Mijozlarga axborot va texnik xizmat ko'rsatishning vaqtlari:

CRPT-Turon texnik qo'llab-quvvatlash xizmati, bayram kunlaridan tashqari, dushandan jumaga qadar, ertalab soat 8:00 dan oqshom soat 20:00 gacha ishlaydi.

Operator tomonidan elektron pochta, Telegram bot yoki blank orqali berilgan murojaatga **ish vaqtida** javob berish vaqti 10 daqiqani tashkil qiladi. Bu degani, 10 daqiqada sizga albatta javob beriladi va yordam beriladi!

Agar so'rovingiz **ish vaqtidan tashqarida** kelib tushsa, u qayd qilinadi va operatorlarimiz **keyingi ish kuni soat 10:00 ga qadar** siz bilan bog'lanadi.

## So'rovlarga yechim topish muddati:

Mijozdan kelgan so'rovning dolzarbligi va muhimligiga qarab, har bir so'rovga ustuvorlik beriladi. Bizning xodimlarimiz savolga javob berishga yoki muammoni iloji boricha tezroq hal qilishga harakat qilsalar ham, ustuvorlikka qarab, so'rovlarni hal qilish uchun har xil muddatga ruxsat beriladi.

Biz so'rovlarni ko'rib chiqishning ustuvorligiga qarab quyidagi tamoyillarga amal qilamiz:

<b>Ustuvorlik</b>	<b>Yechim topishning maksimal ruxsat etilgan vaqti</b>
Jiddiy / Favqulodda vaziyat	Ijrochining arizalarini ro'yxatga olish tizimida murojaat ro'yxatga olingan paytdan boshlab 4 soat (kun bo'ylab)
Baland / Shoshilinch	Ijrochining arizalarini ro'yxatga olish tizimida murojaat ro'yxatga olingan paytdan boshlab 8 ish soati
O'rta / Normal	Ijrochining arizalarini ro'yxatga olish tizimida murojaat ro'yxatga olingan paytdan boshlab 24 ish soati
Standart / Past	Ijrochining arizalarini ro'yxatga olish tizimida murojaat ro'yxatga olingan paytdan boshlab 2 ish kuni

### **Milly Katalog kartalarining moderatsiyasi:**

Kartalarni moderatsiya qilish muddatini alohida belgilab o'tamiz. Biz kartalarni moderatsiya qilish uchun yuborilgan kundan boshlab **5 kun** ichida moderatsiya qilamiz. Agar kartada xatolik aniqlansa, u jo'natuvchiga qaytariladi va xato tuzatilib, karta moderatsiyaga qaytarib yuborilgandan so'ng, u 5 kungacha ko'rib chiqilishi mumkin.

### **Tovar aylanmasi ishtirokchilaridan olinadigan ma'lumotlar:**

Hurmatli mijozlar! Savolingizga to'g'ri javob berish uchun bizning xodimlarimiz quyidagi ma'lumotlarni so'raydilar:

- ✓ Qo'ng'iroq qiluvchining ismi
- ✓ Tashkilot nomi
- ✓ STIR

Bu sizning kimligingizni to'g'ri aniqlashimiz va muammoni hal qilishga yordam berishimiz uchun zarur bo'lgan minimal ma'lumot hajmi. Ushbu ma'lumotni taqdim etmasangiz, biz muloqotni davom ettira olmaymiz.

Muammoingizni hal qilish jarayonida qo'llab-quvvatlash xizmati xodimi qo'shimcha savollar berishi, ma'lumotni aniqlashtirishi yoki sizdan ba'zi harakatlarni bajarishingizni so'rashi mumkin.

Iltimos, biz tomonimizdan qo'shimcha savollar yuzaga kelishi mumkinligini tushuning, bu sizning muammoingizni to'g'ri hal qilib berishimiz uchun zarurdir.