TASDIQLANGAN

«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ
direktorining 14 Iyul 2026-yildagi 7-son
buyrug’i bilan

«Korporativ Maslahat Tizimlari»
mas’uliyati cheklangan jamiyati

SIFAT SOHASIDAGI SIYOSATI

KMT - QP -003 / 1.0 versiyasi

Buxoro 2026

HUJJATNING PASPORTI

Hujjat nomi	Sifat sohasidagi siyosat
Hujjat kodi	KMT-QP-003
Versiya	1.0
Hujjat holati	Faol
Hujjat turi	Ichki tartibga solish to’g’risidagi hujjat
Tashkilot	«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ
Qo’llanish doirasi	Kompaniyaning barcha tarkibiy bo’linmalari va xodimlari
Tasdiqlangan	«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ direktorining 2026-yil 14-iyuldagi 7-sonli buyrug’i bilan
Amalga oshirish	2026-yil 15-iyul
Ishlab chiquvchi	«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ direktori
Belgilangan	«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ direktori
Tasdiqlangan	«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ direktori
Keyingi tahrir	2029-yil 1-yanvardan kechiktirmay yoki O’zbekiston Respublikasi qonunchiligida yoki Kompaniyaning ichki talablarida o’zgarishlar yuz bergan taqdirda.
Hujjatni bekor qilish	Yangi versiyasi bilan almashtirilgunga qadar yoki direktor buyrug’i bilan bekor qilinmaguncha
Sahifalar soni	42
Arizalar soni	3

Direktorning manzili

Hurmatli hamkasblar!

Ko‘rsatilayotgan xizmatlarning yuqori sifati «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning barqaror rivojlanishi, mijozlar, banklar, investorlar, davlat organlari va biznes hamkorlarning ishbilarmonlik obro‘si va ishonchining asosi hisoblanadi.

Biz sifatni nafaqat qonunchilik talablari va shartnoma shartlariga muvofiqlik, balki mijozlar kutganidan ham yuqori natijaga erishish, ichki jarayonlarni takomillashtirish, xodimlarning kasbiy darajasini oshirish hamda zamonaviy baholash va biznes-konsalting usullarini joriy etishga bo‘lgan doimiy intilish deb bilamiz.

Ushbu Sifat siyosati Jamiyatning sifat menejmenti tizimining strategik maqsadlari va asosiy ishlash tamoyillarini belgilaydi, ishni tashkil etish, mijozlar bilan o‘zaro hamkorlik qilish, jarayonlarni boshqarish va kompaniya faoliyatini doimiy ravishda yaxshilash bo‘yicha yagona talablarni belgilaydi.

Kompaniyaning har bir xodimi, egallab turgan lavozimidan qat’i nazar, ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini ta’minlashga shaxsiy hissa qo‘shadi va ushbu Siyosat talablariga rioya etilishi uchun javobgardir.

Ishonchimiz komilki, faqat professionallik, mustaqillik, xolislik, mas’uliyat va uzluksiz takomillashuv yuqori sifatli xizmatlarni ta’minlash va mijozlarimiz ishonchini mustahkamlash imkonini beradi.

«Korporativ Maslahat Tizimlari»

MChJ direktori

Mundarija

Hujjat holati 7
SIFATNI BOSHQARISH SIYOSATI .....**Ошибка! Закладка не определена.**
1-bob. Umumiy qoidalar.....10
1-modda. Tartibga solish predmeti.....10
2-modda. Sifat sohasidagi siyosatining maqsadlari 10
3-modda. Qo'llanilish doirasi 10
4-modda. Sifat menejmenti tizimining asosiy maqsadlari 11
5-modda. Asosiy tushunchalar 11
6-modda. Sifat menejmenti tizimining asosiy tamoyillari 12
7-modda. Sifat sohasidagi siyosatiga rioya qilish uchun javobgarlik.....12
2-bob. Sifat sohasidagi maqsad va tamoyillar 13
8-modda. Sifat sohasidagi strategik maqsad 13
9-modda. Sifat sohasidagi asosiy maqsadlar 13
10-modda. Mijozlarga yo'naltirilganlik 13
11-modda. Kasbiy mustaqillik prinsipi 14
12-modda. Xolislik va ishonchlilikni ta'minlash.....14
13-modda. Xodimlarning vakolatlari 14
14-modda. Xatarlarni boshqarish 15
15-modda. Doimiy takomillashtirish 15
16-modda. Samaradorlik ko'rsatkichlari 15
3-bob. Ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini boshqarish 16
17-modda. Xizmatlar sifatiga qo'yiladigan umumiy talablar 16
18-modda. Sifatni boshqarishning asosiy bosqichlari 16
19-modda. Ishlarni bajarishni rejalashtirish.....16
20-modda. Ishonchli ma'lumotlardan foydalanish 17
21-modda. Kasbiy texnikani qo'llash 17
22-modda. Natijalar sifatini nazorat qilish.....17
23-modda. Ishni bajarish muddatlariga rioya qilish 18
24-modda. O'zgarishlarni boshqarish 18
25-modda. Raqamli texnologiyalardan foydalanish 18
26-modda. Ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini himoya qilish 18
27-modda. Xodimlarning sifat uchun javobgarligi 19

4-bob. Xodimlarning malakasini boshqarish....19
28-modda. Xodimlarning malakasiga qo'yiladigan umumiy talablar....19
29-modda. Kasbiy malaka talablari....19
30-modda. Xodimlarning malakasini oshirish....19
31-modda. Qonun hujjatlarini o'rganish....20
32-modda. Zamonaviy texnologiyalardan foydalanish....20
33-modda. Kasbiy bilimlarni o'tkazish....21
34-modda. Xodimlarning malakasini baholash....21
35-modda. Kasbiy javobgarlik....21
36-modda. Kasbiy faoliyatga qo'yiladigan cheklovlar....22
37-modda. Korporativ sifat madaniyatini shakllantirish....22
5-bob. Mijozlarga yo'naltirilganlik va mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish....22
38-modda. Mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning umumiy tamoyillari....22
39-modda. Mijozlarning ehtiyojlarini aniqlash....23
40-modda. Mijozni xabardor qilish....23
41-modda. Shartnoma majburiyatlariga rioya qilish....23
42-modda. Kasbiy mustaqillikni ta'minlash....24
43-modda. Mijoz haqidagi ma'lumotlarning maxfiyligi....24
44-modda. Mijozlarning so'rovlarini ko'rib chiqish....24
45-modda. Shikoyatlarni ko'rib chiqish....24
46-modda. Mijozlarning qoniqishini baholash....25
47-modda. Uzoq muddatli sheriklik....25
48-modda. Mijozlar bilan o'zaro munosabatda bo'lganda xodimlarning javobgarligi....25
6-bob. Xatarlar va imkoniyatlarni boshqarish....26
49-modda. Umumiy qoidalar....26
50-modda. Xatarlarni boshqarishning maqsadlari....26
51-modda. Xatarlarning asosiy toifalari....26
52-modda. Xatarlarni aniqlash....27
53-modda. Xavfni baholash....27
54-modda. Xatarlarni boshqarish....27
55-modda. Imkoniyatlarni boshqarish....28
56-modda. O'zgarishlarni boshqarish....28
57-modda. Nomuvofiqliklarning oldini olish....29
58-modda. Aniqlangan xavflarga javob choralari....29

59-modda. Xatarlarni boshqarish tizimini doimiy ravishda takomillashtirish.....29
7-bob. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni boshqarish.....30
60-modda. Umumiy qoidalar.....30
61-modda. Kompaniyaning hujjatlashtirilgan ma’lumotlari.....30
62-modda. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlarga qo’yiladigan asosiy talablar.....31
63-modda. Hujjatlarni yaratish.....31
64-modda. Hujjatlarni yangilash.....31
65-modda. Hujjatlarni saqlash.....32
66-modda. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlarning maxfiyligi.....32
67-modda. Elektron texnologiyalardan foydalanish.....32
68-modda. Korporativ bilimlarni boshqarish.....33
69-modda. Xodimlarning javobgarligi.....33
70-modda. Hujjatlashtirilgan axborotni boshqarish tizimini takomillashtirish.....33
8-bob. Monitoring, tahlil va doimiy takomillashtirish.....34
71-modda. Umumiy qoidalar.....34
72-modda. Monitoring obyektlari.....34
73-modda. Axborot manbalari.....34
74-modda. Faoliyat tahlili.....35
75-modda. Nomuvofiqliklar.....35
76-modda. Axloq tuzatish choralari.....35
77-modda. Xodimlarning takliflari.....36
78-modda. Innovatsiya va rivojlanish.....36
79-modda. Doimiy takomillashtirish.....36
9-bob. Yakuniy qoidalar.....37
80-modda. Sifat sohasidagi siyosatining amalga oshirilishini monitoring qilish.....37
81-modda. O’zgartirishlar.....37
82-modda. Xodimlarni tanishtirish.....37
83-modda. Kuchga kirishi.....38
84-modda. Yakuniy qoidalar.....38
Korporativ deklaratsiya.....38
Rasmiy nashr.....39
1-ilova.....40
2-ilova.....41
3-ilova.....42

Hujjat holati

«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJning mahalliy normativ hujjatidir Maslahat « Tizimlari « hujjati taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini ta’minlash va boshqaruv tizimini doimiy ravishda takomillashtirish sohasida Kompaniyaning maqsadlari, tamoyillari va asosiy faoliyati yo’nalishlarini belgilaydi.

Siyosat jarayonlarni tashkil etish, xodimlarning professional faoliyati, mijozlar bilan o’zaro munosabatlar, xavflarni boshqarish, xodimlarning malakasini oshirish va kompaniya faoliyatini doimiy ravishda takomillashtirish uchun yagona talablarni belgilaydi.

Ushbu Siyosat qoidalari Kompaniyaning barcha xodimlari uchun, ularning lavozimidan, bajarilgan ishning xususiyatidan va ish stajidan qat’i nazar, majburiydir.

Ushbu Siyosat Korrupsiyaga qarshi kurash siyosati, Kasbiy etika kodeksi, Maxfiylik siyosati, Ichki mehnat qoidalari va Kompaniyaning boshqa ichki me’yoriy hujjatlari bilan birgalikda qo’llaniladi.

«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ korporativ boshqaruv tizimining asosiy elementlaridan biridir. Maslahat Tizimlari « va Kompaniyaning qonuniylik, professionallik, mijozlarga yo’naltirilganlik, xolislik, mas’uliyat va doimiy takomillashtirish tamoyillariga sodiqligini aks ettiradi.

Rahbariyatning sifat sohasidagi siyosati

«Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJ ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini o‘z faoliyatining strategik asosi, barqaror rivojlanish, ishbilarmonlik obro‘sini mustahkamlash va mijozlar, banklar, investorlar, davlat organlari va ishbilarmon hamkorlar bilan uzoq muddatli hamkorlikning asosi deb biladi.

Kompaniyaning yuqori rahbariyati O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi tamoyillari, sifatni boshqarishga xalqaro yondashuvlar, professional mustaqillik, xolislik va mijozlarga yo’naltirilganlik asosida sifatni boshqarish tizimini yaratish, qo’llab-quvvatlash va doimiy ravishda takomillashtirish uchun mas’uliyatni o’z zimmasiga oladi.

Kompaniya rahbariyati quyidagi majburiyatlarni o’z zimmasiga oladi:

- ko’rsatilayotgan xizmatlarning O’zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablariga, shartnomalar shartlariga va professional standartlarga muvofiqligini ta’minlash;
- baholash va konsalting xizmatlari natijalarining mustaqilligi, xolisligi va ishonchliligini ta’minlash;
- qabul qilingan majburiyatlarni o’z vaqtida va sifatli bajarish orqali mijozlar qoniqishini oshirish;
- sifat menejmenti tizimini va ichki jarayonlar samaradorligini doimiy ravishda takomillashtirish;
- xodimlarga o’z kasbiy vazifalarini yuqori sifatli bajarish uchun zarur resurslar, ma’lumotlar va sharoitlarni taqdim etish;
- xodimlarning kasbiy malakasini o’qitish va malaka oshirish orqali rivojlantirish;
- zamonaviy baholash usullarini, moliyaviy tahlilni, biznes konsaltingini va raqamli texnologiyalarni joriy etish;
- faoliyatni tashkil qilish va boshqaruv qarorlarini qabul qilishda tavakkalchilikka yo’naltirilgan yondashuvni qo’llash;
- Kompaniya faoliyatining shaffofligini va korporativ hujjatlar talablariga rioya qilinishini ta’minlash;
- professionallik, mas’uliyat, halollik va o’zaro hurmat tamoyillariga asoslangan korporativ madaniyatni saqlash;
- sifat menejmenti tizimining samaradorligini muntazam ravishda tahlil qilish va uni doimiy ravishda takomillashtirish choralarini ko’rish.

Belgilangan maqsadlarga erishish uchun Kompaniya rahbariyati quyidagi tamoyillarga asoslangan sifat menejmenti tizimining ishlashini ta’minlaydi:

- mijozlarga yo’naltirilganlik;
- boshqaruv yetakchiligi;

- xodimlarni jalb qilish;
- faoliyatni boshqarishga jarayon yondashuvi;
- ob’ektiv ma’lumotlarga asoslangan qaror qabul qilish;
- xavf va imkoniyatlarni boshqarish;
- jarayonlarni doimiy ravishda takomillashtirish;
- mijozlar va biznes sheriklar bilan o’zaro manfaatli munosabatlarni rivojlantirish.

Ushbu Sifat sohasidagi siyosati Kompaniyaning barcha xodimlariga yetkaziladi, amalga oshirish uchun majburiydir va O’zbekiston Respublikasi qonunchiligidagi o’zgarishlar, Kompaniya faoliyatining rivojlanishi va sifat menejmenti tizimini takomillashtirishni hisobga olgan holda muntazam ravishda ko’rib chiqilishi kerak.

«Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJ rahbariyati sifat tamoyillariga sodiqligini tasdiqlaydi va Jamiyatning strategik maqsadlariga erishish, ko‘rsatilayotgan xizmatlarning yuqori sifatini ta’minlash va mijozlar mamnuniyatini doimiy ravishda oshirish uchun zarur shart-sharoitlarni yaratish mas’uliyatini o‘z zimmasiga oladi.

1-bob. Umumiy qoidalar

1-modda. Tartibga solish predmeti

1. Ushbu Sifat sohasidagi siyosat «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning sifat menejmenti tizimini tashkil etishning maqsadlari, tamoyillari, vazifalari hamda asosiy talablarini belgilaydi, shuningdek, ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini ta’minlash va Jamiyat faoliyatini doimiy ravishda takomillashtirish bo‘yicha yagona yondashuvlarni belgilaydi.
2. Sifat sohasidagi siyosati baholash, konsalting va boshqa professional xizmatlarning yuqori sifatini ta’minlash, mijozlar qoniqishini oshirish, Kompaniyaning biznes obro’sini mustahkamlash va ichki jarayonlar samaradorligini oshirishga qaratilgan.
3. Ushbu Siyosat Kompaniyaning asosiy ichki me’yoriy hujjatlaridan biri bo’lib, Korrupsiyaga qarshi kurash siyosati, Kasbiy etika kodeksi, Maxfiylik siyosati, Ichki mehnat qoidalari va Kompaniyaning boshqa mahalliy me’yoriy hujjatlari bilan birgalikda qo’llaniladi.

2-modda. Sifat sohasidagi siyosatining maqsadlari

Ushbu Siyosatning asosiy maqsadlari quyidagilardan iborat:

- taqdim etilayotgan xizmatlarning doimiy yuqori sifatini ta’minlash;
- mijozlar qoniqishini oshirish;
- Kompaniya faoliyatining O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablariga muvofiqligini ta’minlash;
- professional standartlarga muvofiqligini ta’minlash;
- ichki jarayonlar samaradorligini oshirish;
- xodimlarning malakasini rivojlantirish;
- xizmatlar sifatiga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan xavflarni kamaytirish;
- Kompaniya faoliyatini doimiy ravishda takomillashtirish uchun sharoit yaratish;
- mijozlar, hamkorlar, banklar, investorlar va davlat idoralarining ishonchini mustahkamlash.

3-modda. Qo’llanilish doirasi

1. Ushbu Siyosat «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning barcha tarkibiy bo‘linmalari va xodimlariga tatbiq etiladi.
2. Ushbu Siyosat talablari Kompaniyaning barcha xizmatlarini ko’rsatishga, jumladan, lekin ular bilan cheklanmagan holda, qo’llaniladi:

- biznesni baholash;
- ko’chmas mulkni baholash;
- turar-joy binolari va kvartiralarni baholash;

- uskunalarni baholash;
- transport vositalarini baholash;
- intellektual mulkni baholash;
- biznes-rejalarni ishlab chiqish;
- texnik-iqtisodiy asoslashni (TAS) ishlab chiqish;
- moliyaviy modellarni ishlab chiqish;
- investitsiya konsaltingi;
- strategik konsalting;
- investitsiya loyihalarini qo'llab-quvvatlash;
- Kompaniya tomonidan taqdim etiladigan boshqa xizmatlar.

3. Ushbu Siyosat talablari mijozlar, davlat idoralari, moliya institutlari, biznes sheriklar, pudratchilar va boshqa manfaatdor tomonlar bilan o'zaro aloqada inobatga olinadi.

4-modda. Sifat menejmenti tizimining asosiy maqsadlari

Kompaniyaning sifat menejmenti tizimi quyidagi vazifalarni hal qilishga qaratilgan:

- Xizmatlarning mijozlar talablari va qonun hujjatlariga muvofiqligini ta'minlash;
- ish samaradorligi uchun yagona korporativ standartlarni ta'minlash;
- xatolar va nomuvofiqliklarning oldini olish;
- resurslardan foydalanish samaradorligini oshirish;
- xizmatlar ko'rsatish jarayonlarining shaffofligini ta'minlash;
- xodimlarning professional mas'uliyatini oshirish;
- Baholash va konsalting xizmatlari natijalarining xolisligini ta'minlash;
- ichki boshqaruv tizimini takomillashtirish;
- Kompaniya xodimlari o'rtasida sifat madaniyatini shakllantirish.

5-modda. Asosiy tushunchalar

Ushbu Siyosatda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

sifat – ko'rsatilayotgan xizmatlarning qonunchilik talablari, shartnoma shartlari, professional standartlar va mijozlarning kutganlariga muvofiqlik darajasi;

sifat menejmenti tizimi – Kompaniya faoliyati sifatini ta'minlashga qaratilgan o'zaro bog'liq jarayonlar, protseduralar, resurslar va boshqaruv qarorlari to'plami;

mijoz – Kompaniya bilan shartnoma tuzgan yoki xizmatlar ko'rsatish uchun ariza bergan jismoniy yoki yuridik shaxs;

jarayon – ma'lum bir natijaga erishishga qaratilgan o'zaro bog'liq harakatlar to'plami;

rioya qilmaslik – qonun hujjatlari, shartnomalar, ichki qoidalar yoki belgilangan sifat standartlari talablariga rioya qilmaslik;

doimiy takomillashtirish – jarayonlar samaradorligini, xizmatlar sifatini va mijozlar ehtiyojini qondirishni oshirishga qaratilgan tizimli tadbirlar;

xavf – ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatiga, ish vaqtiga, Kompaniyaning biznes obro'siga yoki mijozlar ehtiyojini qondirishga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan voqea yoki holat .

6-modda. Sifat menejmenti tizimining asosiy tamoyillari

«Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning sifat menejmenti tizimi quyidagi tamoyillarga asoslanadi::

- qonuniylik;
- mijozlarga yo'naltirilganlik;
- professional mustaqillik;
- xolislik;
- xodimlarning malakasi;
- bajarilgan ish sifati uchun har bir xodimning javobgarligi;
- faoliyatni boshqarishga jarayon yondashuvi;
- ob'ektiv ma'lumotlarga asoslangan qaror qabul qilish;
- xavflarni boshqarish;
- doimiy takomillashtirish;
- ichki jarayonlarning ochiqligi va shaffofligi;
- ichki me'yoriy hujjatlar talablariga rioya qilish;
- Kompaniya resurslaridan samarali foydalanish;
- korporativ sifat madaniyatini rivojlantirish.

7-modda. Sifat sohasidagi siyosatiga rioya qilish uchun javobgarlik

1. O'z ish vazifalarini bajarishda ushbu Sifat sohasidagi siyosati talablariga rioya qilishi shart .
2. Kompaniya rahbariyati sifat menejmenti tizimining ishlashi uchun zarur shart-sharoitlarni ta'minlaydi, zarur resurslarni taqdim etadi va faoliyat sifatini oshirishga qaratilgan tadbirlarni tashkil qiladi.
3. Ushbu Siyosat talablariga rioya qilmaslik Kompaniyaning ichki me'yoriy hujjatlarini buzish hisoblanadi va O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi va Kompaniyaning ichki hujjatlariga muvofiq javobgarlik choralarini qo'llashga olib kelishi mumkin.

2-bob. Sifat sohasidagi maqsad va tamoyillar

8-modda. Sifat sohasidagi strategik maqsad

1. «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJning strategik maqsadi O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablariga, tuzilgan shartnomalar shartlariga, professional standartlarga va mijozlarning kutganlariga muvofiq taqdim etiladigan xizmatlarning yuqori sifatini ta’minlashdan iborat.
2. Ushbu maqsadga erishish jarayonlarni samarali boshqarish, xodimlarning kasbiy kompetensiyalarini rivojlantirish, zamonaviy texnologiyalardan foydalanish va Kompaniya faoliyatini doimiy ravishda takomillashtirish orqali amalga oshiriladi.

9-modda. Sifat sohasidagi asosiy maqsadlar

Ushbu Siyosatni amalga oshirish uchun Kompaniya quyidagi maqsadlarni qo’yadi:

- yuqori sifatli baholash va konsalting xizmatlarini ta’minlash;
- mijozlar qoniqishini oshirish;
- O’zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablariga rioya qilinishini ta’minlash;
- professional standartlarga muvofiqligini ta’minlash;
- shartnoma majburiyatlarini o’z vaqtida bajarish;
- ichki jarayonlarni doimiy ravishda takomillashtirish;
- xodimlarning kasbiy malakasini rivojlantirish;
- Kompaniya faoliyati samaradorligini oshirish;
- xatolar va nomuvofiqliklar sonini kamaytirish;
- kompaniyaning biznes obro’sini mustahkamlash.

10-modda. Mijozlarga yo’naltirilganlik

1. Mijozlarning qoniqishi Kompaniya faoliyatini baholashning asosiy mezonlaridan biridir.
2. Xizmatlarni ko’rsatishda Kompaniya quyidagilarga intiladi:

- mijozlarning ehtiyojlari va umidlarini tushunish;
- majburiyatlarning o’z vaqtida bajarilishini ta’minlash;
- ob’ektiv va professional jihatdan asoslangan natijalarni taqdim etish;
- o’zaro ta’sirning ochiqligi va shaffofligini ta’minlash;
- mijozlarning so’rovlarini tezda ko’rib chiqish;
- uzoq muddatli hamkorlikni saqlab qolish.

3. Qarorlar qabul qilishda Kompaniya O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi, professional standartlar va mustaqillik tamoyillariga rioya qilgan holda, mijozlarining manfaatlarini hisobga oladi.

11-modda. Kasbiy mustaqillik prinsipi

1. Kasbiy mustaqillik taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini ta’minlashning zaruriy shartidir.
2. Kompaniya xodimlari faqat quyidagilar asosida professional qarorlar qabul qilishlari shart:

- O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi;
- professional standartlar;
- ob’ektiv ma’lumotlar;
- tahlil natijalari;
- ichki sifat nazorati tizimi.

3. Baholash natijalari yoki konsalting xizmatlarining xolisligiga shubha tug’dirishi mumkin bo’lgan har qanday ta’sirga yo’l qo’yilmaydi.

12-modda. Xolislik va ishonchlilikni ta’minlash

Kompaniya o’z faoliyati natijalarining xolisligini quyidagilar orqali ta’minlaydi:

- ishonchli ma’lumotlardan foydalanish;
- baholash va tahlil qilishning tan olingan usullarini qo’llash;
- hisob-kitoblarni tekshirish;
- ish natijalarini ichki tahlil qilish;
- muhim qarorlarni hujjatlashtirish;
- ichki me’yoriy hujjatlar talablariga rioya qilish.

13-modda. Xodimlarning vakolatlari

1. Ko’rsatilayotgan xizmatlar sifati bevosita xodimlarning professional darajasiga bog’liq.
2. Kompaniya quyidagilarni taqdim etadi:

- malakali mutaxassislarni tanlash;
- xodimlarni doimiy ravishda o’qitish;
- ilg’or tayyorgarlik;
- qonunchilikdagi o’zgarishlarni o’rganish;
- professional kompetensiyalarni rivojlantirish;
- kompaniya ichida professional tajriba almashish.

3. Har bir xodim mustaqil ravishda zarur kasbiy bilim darajasini saqlab turishi va o’z malakasini oshirishi shart.

14-modda. Xatarlarni boshqarish

1. Kompaniya o’z faoliyatini tashkil qilishda tavakkalchilikka yo’naltirilgan yondashuvni qo’llaydi.
2. Xavflarni boshqarishning asosiy maqsadlari quyidagilardan iborat:

- xatolarning oldini olish;
- nomuvofiqliklar ehtimolini kamaytirish;
- mijozlar manfaatlarini himoya qilish;
- xizmatlarning barqaror sifatini ta’minlash;
- Kompaniyaning biznes obro’sini himoya qilish.

3. Kompaniya rahbariyati ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatiga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan xavflarni muntazam ravishda baholaydi va ularni minimallashtirish choralarini ko’radi.

15-modda. Doimiy takomillashtirish

1. Doimiy takomillashtirish Kompaniya sifat menejmenti tizimining ajralmas qismidir.
2. Yaxshilanish quyidagilar orqali amalga oshiriladi:

- ishlash natijalarini tahlil qilish;
- mijozlarning talablarini o’rganish;
- aniqlangan kamchiliklarning sabablarini bartaraf etish;
- yangi texnologiyalarni joriy etish;
- ichki jarayonlarni takomillashtirish;
- xodimlarning malakasini oshirish;
- eng yaxshi professional amaliyotlarni tahlil qilish.

3. Kompaniyaning barcha xodimlari o’z ishlarining sifatini va umuman Kompaniya faoliyatini yaxshilashga qaratilgan tadbirlarda ishtirok etishlari shart.

16-modda. Samaradorlik ko’rsatkichlari

Sifat menejmenti tizimining samaradorligini baholash uchun Kompaniya, boshqa narsalar qatori, quyidagilarni hisobga oladi:

- mijozlarning qoniqishi;
- ishlarni bajarish muddatlariga rioya qilish;
- takroriy mijozlar so’rovlari soni;
- shikoyatlar va mulohazalar soni;

- qonuniy talablarga rioya qilish;
- ichki qoidalarga rioya qilish;
- shartnoma majburiyatlarining o’z vaqtida bajarilishi;
- ichki jarayonlarni tahlil qilish natijalari;
- xodimlarning kasbiy rivojlanish darajasi.

Olingan natijalar Kompaniya rahbariyati tomonidan sifat menejmenti tizimini yanada takomillashtirishga qaratilgan qarorlar qabul qilishda qo’llaniladi.

3-bob. Ko’rsatiladigan xizmatlar sifatini boshqarish

17-modda. Xizmatlar sifatiga qo’yiladigan umumiy talablar

1. «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablariga, tuzilgan shartnomalar shartlariga, professional standartlarga, Kompaniyaning ichki me’yoriy hujjatlariga va ushbu Sifat sohasidagi siyosatiga muvofiq xizmatlar ko’rsatilishini ta’minlaydi.
2. Sifatli xizmat ish jarayonining barcha bosqichlarida - mijozning so’rovini qabul qilishdan tortib, yakuniy natijaga erishish va loyihani yakunlashgacha ta’minlanadi.
3. Har bir xodim o’z vazifalarini vijdonan, professional tarzda va o’z vakolatlari doirasida bajarishga majburdir.

18-modda. Sifatni boshqarishning asosiy bosqichlari

Ko’rsatilayotgan xizmatlarning yuqori sifatini ta’minlash uchun Kompaniya sifatni boshqarishning quyidagi asosiy bosqichlarini qo’llaydi:

- mijozlar ehtiyojlarini tahlil qilish;
- ish hajmi va shartlarini aniqlash;
- loyihani amalga oshirishni rejalashtirish;
- zarur ma’lumotlarni to’plash va tahlil qilish;
- ishlarni professional usullarga muvofiq bajarish;
- natijalarni tekshirish;
- Kompaniya ichidagi yakuniy hujjatlarni muvofiqlashtirish (agar kerak bo’lsa);
- natijalarni mijozga o’tkazish;
- mijozning fikr va takliflarini tahlil qilish.

19-modda. Ishlarni bajarishni rejalashtirish

1. Ishni boshlashdan oldin, kompaniya quyidagilarni belgilaydi:

- loyiha maqsadlari;
- ko’rsatilgan xizmatlar hajmi;

- muddatlar;
- zarur resurslar;
- mas’uliyatli ijrochilar;
- potentsial xavflar.

2. Rejalashtirish mijoz oldidagi majburiyatlarni o’z vaqtida va sifatli bajarish imkoniyatini ta’minlashi kerak.

20-modda. Ishonchli ma’lumotlardan foydalanish

1. Barcha xulosalar va tavsiyalar faqat ishonchli, tasdiqlangan va yangilangan ma’lumotlarga asoslanishi kerak.
2. Xodimlar foydalanilgan ma’lumotlarning to’liqligi va aniqligini tekshirish uchun oqilona choralar ko’rishlari shart.
3. Agar biron bir nomuvofiqlik yoki yetarli bo’lmagan ma’lumot aniqlansa, xodim darhol Kompaniyaning bevosita rahbariga yoki direktoriga xabar berishi va zarur ma’lumotlarni olish choralarini ko’rishi shart.

21-modda. Kasbiy texnikani qo’llash

1. Ish O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi, professional standartlar va eng yaxshi amaliyotlarga mos keladigan usul va yondashuvlar yordamida amalga oshiriladi.
2. Usulni tanlashda ijrochi quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

- tadqiqot obyektining xususiyatlari;
- xizmat ko’rsatish maqsadlari;
- qonuniy talablar;
- loyihaning o’ziga xos xususiyatlari;
- mavjud manba ma’lumotlari.

3. Natijalarning xolisligini ta’minlamaydigan usullardan foydalanishga yo’l qo’yilmaydi.

22-modda. Natijalar sifatini nazorat qilish

1. Natijalarni mijozga topshirishdan oldin, pudratchi quyidagilarni ta’minlashi shart:

- bajarilgan ishning to’liqligi;
- hisob-kitoblarning to’g’riligi;
- aniq xatolarning yo’qligi;
- hujjatning qonuniy talablarga muvofiqligi;
- shartnomalar va texnik shartlarga rioya qilish;
- xulosalarning mantiqiyligi va asosliligi.

2. Murakkab yoki muhim loyihalarni amalga oshirishda Kompaniya direktori natijalarni qo’shimcha tekshirishni tashkil qilish huquqiga ega.

23-modda. Ishni bajarish muddatlariga rioya qilish

1. Kelishilgan muddatlarga rioya qilish Kompaniya faoliyati sifatining asosiy ko’rsatkichlaridan biridir.
2. Xodimlar o’z faoliyatini ishlarni bajarishda asossiz kechikishlarni istisno qiladigan tarzda tashkil etishlari shart.
3. Agar loyihani yakunlash vaqtiga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan biron bir holat yuzaga kelsa, mijozga o’z vaqtida xabar berilishi kerak.

24-modda. O’zgarishlarni boshqarish

1. Agar ish hajmini, muddatlarini yoki loyihaning boshqa muhim shartlarini o’zgartirish zarur bo’lsa, bunday o’zgarishlar belgilangan tartibda hujjatlashtirilishi va mijoz bilan kelishilishi kerak.
2. Barcha o’zgarishlar taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini saqlab qolishini ta’minlashi kerak.

25-modda. Raqamli texnologiyalardan foydalanish

1. Kompaniya taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilash uchun zamonaviy axborot texnologiyalari, ixtisoslashtirilgan dasturiy ta’minot va raqamli vositalardan foydalanishni qo’llab-quvvatlaydi.
2. Sun’iy intellekt texnologiyalaridan faqat yordamchi vosita sifatida foydalanishga ruxsat beriladi.
3. rasmiy hujjatlarda ishlatilishidan oldin Kompaniya xodimi tomonidan majburiy professional ko’rib chiqilishi kerak .
4. Yakuniy hujjatlarning mazmuni uchun javobgarlik har doim tegishli hujjatni tayyorlagan va imzolagan xodim zimmasida bo’ladi.

26-modda. Ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatini himoya qilish

Kompaniya faoliyatining yuqori sifatini ta’minlash maqsadida quyidagilarga yo’l qo’yilmaydi:

- manfaatlar to’qnashuvi mavjud bo’lganda ishni bajarish;
- baholash yoki tahlil natijalarining buzilishi;
- bila turib yolg’on ma’lumotlardan foydalanish;
- xatolar yoki aniqlangan kamchiliklarni yashirish;
- qonuniy talablarni buzish;
- maxfiy ma’lumotlarni oshkor qilish;

- zarur malakaga ega bo’lmagan shaxslar tomonidan ishlarni bajarish;
- Kompaniyaning ichki me’yoriy hujjatlari talablarini buzish.

27-modda. Xodimlarning sifat uchun javobgarligi

1. Har bir xodim bajarilgan ishning sifati uchun shaxsan javobgardir.
2. Loyiha menejeri yoki Kompaniya direktori ishlarning bajarilishini tashkil qilish, mas’uliyatni taqsimlash va ushbu Siyosat talablariga rioya qilinishini ta’minlash uchun javobgardir.
3. Sifat talablarini buzish Kompaniyaning korporativ standartlarini buzish hisoblanadi va O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi, mehnat shartnomasi va Kompaniyaning ichki me’yoriy hujjatlarida nazarda tutilgan choralarni qo’llashni nazarda tutadi.

4-bob. Xodimlarning malakasini boshqarish

28-modda. Xodimlarning malakasiga qo’yiladigan umumiy talablar

1. «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ xodimlarning malakasini ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatini ta’minlashning asosiy omillaridan biri sifatida ko’rib chiqadi.
2. Har bir xodim o’ziga yuklatilgan vazifalarni yuqori sifatli bajarish uchun zarur bo’lgan bilim, ko’nikma va amaliy tajribaga ega bo’lishi kerak.
3. Xodimlar faqat o’z vakolatlari doirasida professional faoliyatni amalga oshirishlari shart.

29-modda. Kasbiy malaka talablari

Kompaniya ishlarni zarur bo’lgan mutaxassislar tomonidan bajarilishini ta’minlaydi:

- ta’lim;
- professional bilim;
- amaliy ko’nikmalar;
- ish tajribasi;
- O’zbekiston Respublikasi qonunchiligini bilish;
- professional standartlarni bilish;
- zamonaviy baholash va konsalting usullarini qo’llash ko’nikmalari.

Agar ixtisoslashgan ishlarni bajarish zarur bo’lsa, Kompaniya ixtisoslashgan mutaxassislar yoki maslahatchilarni jalb qilish huquqiga ega.

30-modda. Xodimlarning malakasini oshirish

1. Xodimlarning malakasini oshirish doimiy jarayondir.
2. Kompaniya xodimlarning kasbiy rivojlanishini quyidagi yo’llar bilan rag’batlantiradi:

- seminarlarda ishtirok etish;
- ilg’or o’quv kurslarini tugatish;
- qonunchilikdagi o’zgarishlarni o’rganish;
- yangi professional standartlarni o’rganish;
- ichki tajriba almashinuvi;
- mustaqil o’rganish;
- zamonaviy raqamli texnologiyalarni o’rganish.

3. Xodimlar o’zlarining kasbiy bilim va ko’nikmalarini doimiy ravishda oshirib borishlari shart.

31-modda. Qonun hujjatlarini o’rganish

1. Xodimlar o’zlarining kasbiy faoliyati bilan bog’liq O’zbekiston Respublikasi qonunchiligidagi o’zgarishlar bilan o’z vaqtida tanishib chiqishlari shart.
2. Quyidagi sohalardagi o’zgarishlarni o’rganishga alohida e’tibor qaratiladi:

- baholash faoliyati;
- korporativ boshqaruv;
- investitsiya faoliyati;
- moliyaviy tahlil;
- buxgalteriya hisobi;
- soliqqa tortish;
- davlat xaridlari;
- davlat-xususiy sheriklik;
- shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish;
- korruptsiyaga qarshi kurash.

32-modda. Zamonaviy texnologiyalardan foydalanish

1. Xodimlar o’z kasbiy faoliyatida qo’llaniladigan zamonaviy vositalarni o’zlashtirishlari shart.
2. Jamiyat quyidagilardan foydalanishni rag’batlantiradi:

- ixtisoslashtirilgan dasturiy ta’minot;
- raqamli tahlil vositalari;
- axborot tizimlari;
- avtomatlashtirish texnologiyalari;
- sun’iy intellekt texnologiyalari.

3. Yangi texnologiyalardan foydalanish xodimlarning professional mas’uliyatiga qo’yiladigan talablarni kamaytirmasdan, ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilashga hissa qo’shishi kerak.

33-modda. Kasbiy bilimlarni o’tkazish

1. Xodimlar Kompaniya ichida professional bilim va tajriba almashinuvini osonlashtirishga majburdirlar.
2. Tajriba almashinuvi quyidagilar orqali amalga oshiriladi:

- loyihalar bo’yicha hamkorlik;
- ichki maslahatlashuvlar;
- murakkab professional masalalarni muhokama qilish;
- ichki metodologik materiallarni tayyorlash;
- ichki o’quv tadbirlarini o’tkazish.

34-modda. Xodimlarning malakasini baholash

Xodimlarning kasbiy malakasini baholashda quyidagilar hisobga olinadi:

- professional bilim darajasi;
- bajarilgan ishlarning sifati;
- belgilangan muddatlarga rioya qilish;
- ichki qoidalarga rioya qilish;
- professional etika talablariga rioya qilish;
- mustaqil professional qarorlar qabul qilish qobiliyati;
- mijozlar bilan o’zaro aloqada bo’lish qobiliyati;
- jamoada samarali ishlash qobiliyati;
- professional rivojlanish istagi.

35-modda. Kasbiy javobgarlik

Har bir xodim quyidagilarga majbur:

- o’z xizmat vazifalarini vijdonan bajarish;
- faqat o’z vakolatlari doirasida qarorlar qabul qilish;
- qonuniy talablarga rioya qilish;
- Kompaniyaning ichki me’yoriy hujjatlariga rioya qilish;
- bajarilgan ishlarning sifatini ta’minlash;
- ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatiga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan omillar haqida rahbariyatni o’z vaqtida xabardor qilish.

36-modda. Kasbiy faoliyatga qo’yiladigan cheklovlar

Xodim quyidagi hollarda vazifani bajarishdan bosh tortishi yoki darhol Kompaniya direktoriga xabar berishi shart:

- vazifani bajarish uning professional vakolatlari doirasidan tashqarida bo’lsa;
- ishni bajarish uchun zarur bo’lgan ma’lumotlar yo’q;
- natijalarning xolisligiga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan holatlar mavjud;
- manfaatlar to’qnashuvi mavjud;
- vazifani bajarish O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi yoki Kompaniyaning ichki me’yoriy hujjatlarining buzilishiga olib kelishi mumkin.

37-modda. Korporativ sifat madaniyatini shakllantirish

1. Kompaniya rahbariyati quyidagilarga asoslangan korporativ madaniyatni shakllantirish uchun sharoit yaratadi:

- professionallik;
- mas’uliyat;
- o’zaro hurmat;
- ochiq bilim almashinuvi;
- doimiy takomillashtirish;
- taqdim etilayotgan xizmatlarning yuqori sifatiga intilish.

2. Har bir xodim o‘zining kasbiy xulq-atvori bilan «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning korporativ madaniyatini mustahkamlashga va yuqori ishchanlik obro‘sini saqlab qolishga ko‘maklashishi shart.

5-bob. Mijozlarga yo’naltirilganlik va mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish

38-modda. Mijozlar bilan o’zaro munosabatlarning umumiy tamoyillari

1. «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ mijozni o’z faoliyatida asosiy manfaatdor tomon sifatida ko’rib chiqadi.
2. Kompaniyaning barcha xodimlari xizmat ko’rsatishning barcha bosqichlarida mijozlar bilan professional, vijdonan, hurmatli va mas’uliyatli hamkorlikni ta’minlashga majburdirlar.
3. Mijozlar bilan munosabatlar quyidagi tamoyillar asosida quriladi:

- qonuniylik;
- yaxshi niyat;
- professional mustaqillik;

- xolislik;
- ochiqlik;
- o’zaro hurmat;
- maxfiylik;
- shartnoma majburiyatlariga rioya qilish.

39-modda. Mijozlarning ehtiyojlarini aniqlash

1. Ishni boshlashdan oldin, Kompaniya mijozning ehtiyojlarini aniqlashi va quyidagilarga kelishib olishi shart:

- xizmatni taqdim etish maqsadi;
- ish hajmi;
- kutilgan natija;
- muddatlar;
- xizmatlar narxi;
- tomonlarning huquq va majburiyatlari;
- o’zaro ta’sir tartibi.

2. Zarur bo’lganda, Kompaniya xodimlari mijozga xizmatlarni taqdim etish mazmuni, tartibi va xususiyatlari bo’yicha tushuntirishlar berishlari shart.

40-modda. Mijozni xabardor qilish

1. Mijoz ishning borishi haqida ishonchli, o’z vaqtida va tushunarli ma’lumot olish huquqiga ega.
2. Xodimlar quyidagilarga majbur:

- loyihaning borishi haqida mijozni o’z vaqtida xabardor qilish;
- ish vaqti yoki natijalariga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan holatlar yuzaga kelganligi haqida xabar berish;
- ko’rsatilayotgan xizmatlar bilan bog’liq masalalar bo’yicha zarur tushuntirishlar berish;
- Muloqotda professional to’g’rilikka rioya qiling.

41-modda. Shartnoma majburiyatlariga rioya qilish

1. Kompaniya shartnomada ko’zda tutilgan majburiyatlarning o’z vaqtida va sifatli bajarilishini ta’minlash uchun barcha zarur choralarni ko’radi.
2. Xodimlar quyidagilarga rioya qilishlari shart:

- ishni bajarish uchun kelishilgan muddatlar;
- ko’rsatilgan xizmatlar hajmi;

- texnik shartlar talablari;
- shartnoma shartlari;
- O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablari.

42-modda. Kasbiy mustaqillikni ta’minlash

1. Mijozlar bilan o’zaro aloqada bo’lganda, xodimlar professional mustaqillikni saqlashlari shart.
2. Quyidagilarga ruxsat berilmaydi:

- mijozning iltimosiga binoan baholash yoki tahlil natijalarini o’zgartirish;
- aniq asossiz xulosalar tayyorlash;
- muhim ma’lumotlarni yashirish;
- shaxsiy manfaatlar yoki uchinchi shaxslarning bosimi ta’sirida qaror qabul qilish.

3. Mijozning manfaatlari O’zbekiston Respublikasi qonunchiligini, professional standartlarni yoki Kompaniyaning ichki me’yoriy hujjatlarini buzish uchun asos bo’lib xizmat qila olmaydi.

43-modda. Mijoz haqidagi ma’lumotlarning maxfiyligi

1. Xizmatlarni ko’rsatish jarayonida olingan barcha ma’lumotlar himoya qilinadi va faqat shartnomani bajarish maqsadida yoki O’zbekiston Respublikasi qonunchiligida nazarda tutilgan hollarda foydalaniladi.
2. Xodimlar quyidagilarga majbur:

- hujjatlarning xavfsizligini ta’minlash;
- ma’lumotlarga ruxsatsiz kirishning oldini olish;
- Kompaniyaning Maxfiylik siyosati talablariga rioya qilish;
- tijorat yoki qonun bilan qo’riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma’lumotlarni oshkor qilmaslik.

44-modda. Mijozlarning so’rovlarini ko’rib chiqish

1. Kompaniya mijozlarning fikr-mulohazalarini o’z faoliyatini takomillashtirishning muhim manbai sifatida ko’radi.
2. Har bir so’rov ob’ektiv va o’z vaqtida ko’rib chiqilishi kerak.
3. Kompaniya rahbariyati asosli izohlarning sabablarini bartaraf etish va ularning takrorlanishining oldini olish choralarini ko’radi.

45-modda. Shikoyatlarni ko’rib chiqish

1. Da’vo yuzaga kelgan taqdirda, Kompaniya quyidagilarni ta’minlaydi:

- vaziyatlarni ob’ektiv ko’rib chiqish;

- vaziyatning sabablarini tahlil qilish;
- zarur tuzatish choralarini ko’rish;
- mijozni ko’rib chiqish natijalari haqida xabardor qilish.

2. Da’volar mustaqil, xolis va O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablariga muvofiq ko’rib chiqiladi.

46-modda. Mijozlarning qoniqishini baholash

1. Kompaniya muntazam ravishda mijozlarning taqdim etilayotgan xizmatlar sifatidan qoniqish darajasini baholaydi.
2. Baholash uchun quyidagilardan foydalanish mumkin:

- mijozlar sharhlari;
- yozma so’rovlar;
- minnatdorchilik xatlari;
- takroriy so’rovlar;
- mijozlar tavsiyalari;
- da’volarni tahlil qilish natijalari;
- fikr-mulohaza olishning boshqa usullari.

3. Olingan natijalar xizmat ko’rsatish jarayonlarini takomillashtirish va Kompaniya ishining sifatini oshirish uchun ishlatiladi.

47-modda. Uzoq muddatli sheriklik

Kompaniya mijozlar bilan uzoq muddatli hamkorlikni quyidagilar asosida qurishga intiladi:

- o’zaro ishonch;
- professionallik;
- majburiyatlarga rioya qilish;
- ochiq muloqot;
- taqdim etilayotgan xizmatlarning yuqori sifati;
- har bir tomonning qonuniy manfaatlariga hurmat.

48-modda. Mijozlar bilan o’zaro munosabatda bo’lganda xodimlarning javobgarligi

Har bir xodim quyidagilarga majbur:

- professional muloqot standartlariga rioya qilish;
- mijozlarga hurmat bilan munosabatda bo’lish;

- yuqori darajadagi xizmat ko’rsatishni ta’minlash;
- ushbu Siyosat talablariga rioya qilish;
- mijozlarga xizmat ko’rsatish sifatiga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan har qanday holatlar haqida rahbariyatni o’z vaqtida xabardor qilish;
- «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJga ishonchni mustahkamlashga yordam berish Maslahat Tizimlari « va o’zining biznes obro’sini saqlab qolish.

6-bob. Xatarlar va imkoniyatlarni boshqarish

49-modda. Umumiy qoidalar

1. «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ o’z faoliyatini tashkil qilish, jarayonlarni rejalashtirish va xizmatlar ko’rsatishda tavakkalchilikka asoslangan yondashuvni qo’llaydi.
2. Xavflarni boshqarish sifat menejmenti tizimining ajralmas qismi bo’lib, ko’rsatilayotgan xizmatlarning barqaror sifatini ta’minlash, mumkin bo’lgan qoidabuzarliklarning oldini olish va Kompaniya samaradorligini oshirishga qaratilgan.
3. Imkoniyatlarni boshqarish Kompaniyani rivojlantirish, xizmatlar sifatini oshirish va raqobatbardosh ustunliklarni mustahkamlashga qaratilgan.

50-modda. Xatarlarni boshqarishning maqsadlari

Xavflarni boshqarishning asosiy maqsadlari quyidagilardan iborat:

- xizmatlar ko’rsatishda xatoliklarning oldini olish;
- bajarilgan ishlarning barqaror sifatini ta’minlash;
- O’zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablariga rioya qilish;
- mijozlar manfaatlarini himoya qilish;
- moliyaviy va obro’ga putur yetkazishning oldini olish;
- shartnoma majburiyatlarining o’z vaqtida bajarilishini ta’minlash;
- ichki jarayonlar samaradorligini oshirish;
- Jamiyatning barqaror rivojlanishini ta’minlash.

51-modda. Xatarlarning asosiy toifalari

Kompaniya o’z faoliyatini amalga oshirishda quyidagi asosiy xavf toifalarini hisobga oladi:

- huquqiy xavflar;
- professional xavflar;
- tashkiliy xavflar;

- moliyaviy xavflar;
- axborot xavflari;
- obro’ga oid xavflar;
- xodimlar uchun xavflar;
- ishni bajarish muddatlarini buzish xavfi;
- maxfiylik talablarini buzish xavfi;
- raqamli texnologiyalardan foydalanish bilan bog’liq xavflar.

Zarur bo’lganda, Kompaniya rahbariyati boshqa xavf toifalarini belgilash huquqiga ega.

52-modda. Xatarlarni aniqlash

1. Xavflarni aniqlash Kompaniya rahbariyati va xodimlari tomonidan doimiy ravishda amalga oshiriladi.
2. Xavflarni aniqlashda quyidagilar hisobga olinadi:

- taqdim etiladigan xizmatning xususiyatlari;
- loyihaning murakkabligi;
- qonuniy talablar;
- manfaatlar to’qnashuvining mavjudligi;
- dastlabki ma’lumotlarning to’liqligi;
- ijrochilarning malakasi;
- shunga o’xshash loyihalarni amalga oshirish tajribasi;
- mijozlarning fikr-mulohazalari;
- ilgari bajarilgan ishlarning natijalari.

53-modda. Xavfni baholash

Xavflarni baholashda quyidagilar hisobga olinadi:

- xavfning yuzaga kelish ehtimoli;
- mumkin bo’lgan oqibatlar;
- ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatiga xavfning ta’siri;
- xavfning ish vaqtiga ta’siri;
- xavfning mijozlar qoniqishiga ta’siri;
- Kompaniyaning biznes obro’siga xavfning ta’siri.

Xavfni baholash natijalari boshqaruv qarorlarini qabul qilishda qo’llaniladi.

54-modda. Xatarlarni boshqarish

Xavflarni minimallashtirish uchun Kompaniya quyidagi choralarni qo’llaydi:

- O’zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablariga rioya qilish;
- ichki qoidalarga rioya qilish;
- professional standartlarni qo’llash;
- ijrochilar o’rtasida mas’uliyatni taqsimlash;
- bajarilgan ish natijalarini tekshirish;
- xodimlarning malakasini oshirish;
- Axborotning maxfiyligini ta’minlash;
- zamonaviy axborot texnologiyalarini qo’llash;
- aniqlangan kamchiliklarning sabablarini tahlil qilish;
- ichki jarayonlarni doimiy ravishda takomillashtirish.

55-modda. Imkoniyatlarni boshqarish

Kompaniya imkoniyatlarni operatsiyalar samaradorligini va ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish omili sifatida ko’rib chiqadi.

Imkoniyatlardan foydalanishning asosiy yo’nalishlari quyidagilar:

- yangi xizmat turlarini joriy etish;
- mavjud jarayonlarni takomillashtirish;
- zamonaviy raqamli texnologiyalarni joriy etish;
- tahlilning innovatsion usullarini qo’llash;
- xodimlarning malakasini oshirish;
- mijozlar va biznes sheriklar bilan hamkorlikni kengaytirish;
- faoliyatning yangi yo’nalishlarini rivojlantirish;
- resurslardan foydalanish samaradorligini oshirish.

56-modda. O’zgarishlarni boshqarish

1. Ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatiga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan qarorlarni qabul qilishda Kompaniya rahbariyati bunday o’zgarishlarning mumkin bo’lgan oqibatlarini baholaydi.
2. O’zgarishlarni boshqarish quyidagilarni hisobga olgan holda amalga oshiriladi:

- O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablari;
- mijozlar manfaatlari;
- mavjud resurslar;
- xodimlarning o’qitish darajasi;

- taqdim etilayotgan xizmatlar sifatiga o’zgarishlarning mumkin bo’lgan ta’siri.

3. Ichki jarayonlardagi barcha muhim o’zgarishlar xodimlarga o’z vaqtida xabar qilinishi kerak.

57-modda. Nomuvofiqliklarning oldini olish

Nomuvofiqliklarning oldini olish uchun Kompaniya quyidagilarni ta’minlaydi:

- potentsial muammolarni o’z vaqtida aniqlash;
- kamchiliklarning sabablarini tahlil qilish;
- profilaktika choralarini ko’rish;
- qabul qilingan qarorlarning bajarilishini nazorat qilish;
- amalga oshirilgan chora-tadbirlar samaradorligini baholash.

58-modda. Aniqlangan xavflarga javob choralari

Agar ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatiga sezilarli ta’sir ko’rsatishi mumkin bo’lgan xavf aniqlansa, Kompaniya rahbariyati quyidagi qarorlardan birini yoki bir nechtasini qabul qilish huquqiga ega:

- ijrochilar o’rtasida majburiyatlarni qayta taqsimlash;
- qo’shimcha mutaxassislarni jalb qilish;
- qo’shimcha ma’lumot so’rash;
- ish ketma-ketligini o’zgartirish;
- natijalarni qo’shimcha tekshirishni amalga oshirish;
- xavfni kamaytirishga qaratilgan boshqa choralarni ko’rish.

59-modda. Xatarlarni boshqarish tizimini doimiy ravishda takomillashtirish

1. Xavflarni boshqarish tizimi muntazam ravishda tahlil qilinadi va takomillashtiriladi.
2. Xatarlarni boshqarish samaradorligini oshirish uchun Kompaniya rahbariyati quyidagilarni hisobga oladi:

- tugallangan loyihalar natijalari;
- mijozlarning talablari va shikoyatlari;
- O’zbekiston Respublikasi qonunchiligidagi o’zgarishlar;
- professional standartlarni ishlab chiqish;
- bozor muhitidagi o’zgarishlar;
- Jamiyatning amaliy tajribasi;
- ichki jarayonlarni tahlil qilish natijalari.

3. Olingan natijalar sifat menejmenti tizimini takomillashtirish, Kompaniya faoliyatining barqarorligini oshirish va shunga o’xshash xavflarning takrorlanishining oldini olish uchun ishlatiladi.

7-bob. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni boshqarish

60-modda. Umumiy qoidalar

1. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlar «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJ sifat menejmenti tizimining ajralmas qismi hisoblanadi va Jamiyat faoliyatini tashkil etishda yagona yondashuvni ta’minlaydi.
2. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlar quyidagi maqsadlar uchun yaratiladi, ishlatiladi, saqlanadi va yangilanadi:

- bajariladigan jarayonlarning bir xilligini ta’minlash;
- O’zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablariga rioya qilinishini tasdiqlash;
- shartnoma majburiyatlarining bajarilishini tasdiqlash;
- taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini ta’minlash;
- korporativ bilimlarni saqlash;
- Kompaniya faoliyati samaradorligini oshirish.

61-modda. Kompaniyaning hujjatlashtirilgan ma’lumotlari

Kompaniyaning hujjatlashtirilgan ma’lumotlari quyidagilarni o’z ichiga oladi, ammo ular bilan cheklanmaydi:

- ichki normativ hujjatlar;
- Jamiyat siyosati;
- qoidalar;
- ko’rsatmalar;
- qoidalar;
- uslubiy hujjatlar;
- hujjat shakllari;
- shartnomalar;
- hisobotlar;
- xulosalar;
- baholash natijalari;
- biznes-rejalar;
- texnik-iqtisodiy asoslash;
- moliyaviy modellar;

- loyihalar bo’yicha yozishmalar;
- ishning bajarilganligini tasdiqlovchi hujjatlar;
- Kompaniya faoliyati davomida yaratilgan boshqa hujjatlar.

62-modda. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlarga qo’yiladigan asosiy talablar

Hujjatlashtirilgan ma’lumotlar quyidagilar bo’lishi kerak:

- ishonchli;
- tegishli;
- to’liq;
- tushunarli;
- aniqlanadigan;
- ruxsatsiz o’zgartirishlardan himoyalangan;
- vakolatli xodimlar uchun ochiq;
- Kompaniyaning ichki talablariga muvofiq tuzilgan.

63-modda. Hujjatlarni yaratish

1. Hujjatlar Kompaniya tomonidan tasdiqlangan korporativ shablonlar yordamida yaratiladi.
2. Har bir hujjat quyidagilarni aniqlashga imkon beradigan ma’lumotlarni o’z ichiga olishi kerak:

- hujjat nomi;
- tayyorlash sanasi;
- ijrochi (agar kerak bo’lsa);
- raqam yoki boshqa identifikator;
- hujjat versiyasi (ichki normativ hujjatlar uchun);
- qonun hujjatlarida yoki Kompaniyaning ichki me’yoriy hujjatlarida nazarda tutilgan boshqa ma’lumotlar.

64-modda. Hujjatlarni yangilash

1. Kompaniya rahbariyati ichki me’yoriy hujjatlarning o’z vaqtida qayta ko’rib chiqilishini ta’minlaydi.
2. Qayta ko’rib chiqilishi kerak bo’lgan hujjatlar:

- O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi o‘zgartirilganda;
- ichki jarayonlar o’zgarganda;
- Kompaniyaning tuzilishi o’zgartirilganda;

- yangi xizmatlarni joriy etishda;
- agar sifat menejmenti tizimini takomillashtirish zarurati tug’ilsa;
- boshqa hollarda Kompaniya direktorining qarori bilan.

3. Ichki me’yoriy hujjatlarning eskirgan versiyalaridan foydalanishga yo’l qo’yilmaydi.

65-modda. Hujjatlarni saqlash

1. Hujjatlar ularning xavfsizligi, kirish imkoniyati va shikastlanish yoki yo’qotishdan himoya qilinishini ta’minlaydigan tarzda saqlanadi.
2. Hujjatlar saqlanishi mumkin:

- qog’ozda;
- elektron shaklda;
- bir vaqtning o’zida qog’oz va elektron shaklda.

3. Elektron hujjatlar ruxsatsiz kirish, o’zgartirish yoki o’chirishdan himoyalangan bo’lishi kerak.

66-modda. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlarning maxfiyligi

1. Hujjatlashtirilgan ma’lumotlar bilan ishlashda xodimlar O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi, Maxfiylik siyosati, Korrupsiyaga qarshi kurash siyosati va Kompaniyaning boshqa ichki me’yoriy hujjatlari talablariga rioya qilishlari shart.
2. Quyidagilarga ruxsat berilmaydi:

- hujjatlarni qonuniy asoslarsiz uchinchi shaxslarga o’tkazish;
- maxfiy ma’lumotlarni oshkor qilish;
- shaxsiy maqsadlar uchun ma’lumotlardan foydalanish;
- hujjatlarni ruxsatsiz nusxalash;
- tegishli vakolatlarsiz hujjatlarni o’zgartirish.

67-modda. Elektron texnologiyalardan foydalanish

1. Jamiyat hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni yaratish, saqlash va qayta ishlash uchun zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanishni qo’llab-quvvatlaydi.
2. Amaldagi axborot texnologiyalari quyidagilarni ta’minlashi kerak:

- ma’lumotlar xavfsizligi;
- ma’lumotlarni tiklash imkoniyati;
- kirishni boshqarish;
- hujjatlarning dolzarbligi;
- ma’lumot qidirishning qulayligi;

- yo’qotish va ruxsatsiz o’zgartirishlardan himoya qilish.

68-modda. Korporativ bilimlarni boshqarish

1. Kompaniya to’plangan bilim va tajribani sifat menejmenti tizimining eng muhim resurslaridan biri deb biladi.
2. Korporativ ma’lumotlarni saqlash maqsadida Kompaniya quyidagilarni ta’minlaydi:

- o’quv materiallarini saqlash;
- professional ma’lumotlarni tizimlashtirish;
- tugallangan loyihalar natijalarini saqlash;
- professional tajriba almashish;
- yangi loyihalarni amalga oshirishda eng yaxshi amaliyotlardan foydalanish.

3. Xodimlar o’z vakolatlari doirasida korporativ bilimlarni saqlash va rivojlantirishga hissa qo’shishlari shart.

69-modda. Xodimlarning javobgarligi

Har bir xodim quyidagilarga majbur:

- hujjatlashtirilgan ma’lumotlar bilan ishlashda ushbu Siyosat talablariga rioya qilish;
- ichki hujjatlarning faqat eng so’nggi versiyalaridan foydalaning;
- hujjatlarning xavfsizligini ta’minlash;
- maxfiylik talablariga rioya qilish;
- Aniqlangan har qanday xatolar, nomuvofiqliklar yoki hujjatlarni yangilash zarurati haqida rahbariyatga darhol xabar bering.

70-modda. Hujjatlashtirilgan axborotni boshqarish tizimini takomillashtirish

1. Hujjatlashtirilgan axborotni boshqarish tizimi muntazam ravishda takomillashtirilib boriladi.
2. Yaxshilanish quyidagilar orqali amalga oshiriladi:

- zamonaviy raqamli yechimlarni joriy etish;
- korporativ hujjatlarni birlashtirish;
- hujjat shablonlarini takomillashtirish;
- axborotni saqlash samaradorligini oshirish;
- ichki me’yoriy hujjatlarni qo’llash amaliyotini tahlil qilish;
- xodimlarning hujjatlar aylanishini yaxshilash bo’yicha takliflarini hisobga olish.

3. Hujjatlashtirilgan axborotni boshqarish tizimini takomillashtirish Kompaniya faoliyati samaradorligini oshirishga, ko’rsatilayotgan xizmatlarning yuqori sifatini ta’minlashga va sifatni boshqarish tizimini rivojlantirishga qaratilgan.

8-bob. Monitoring, tahlil va doimiy takomillashtirish

71-modda. Umumiy qoidalar

1. «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ taqdim etilayotgan xizmatlarning yuqori sifatini ta’minlash va faoliyatini doimiy ravishda takomillashtirish uchun sifat menejmenti tizimining samaradorligini doimiy ravishda kuzatib boradi.
2. Monitoring doimiy ravishda amalga oshiriladi va Kompaniya boshqaruv tizimining ajralmas qismi hisoblanadi.
3. Olingan natijalar Kompaniya rahbariyati tomonidan boshqaruv qarorlarini qabul qilishda qo’llaniladi.

72-modda. Monitoring obyektlari

Quyidagilar monitoringga tortiladi:

- taqdim etilayotgan xizmatlar sifati;
- O’zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablariga rioya qilish;
- ichki me’yoriy hujjatlar talablariga rioya qilish;
- shartnoma majburiyatlariga rioya qilish;
- ishlarni bajarish muddatlariga rioya qilish;
- mijozlarning qoniqishi;
- ichki jarayonlarning samaradorligi;
- xodimlarning kasbiy faoliyati;
- korporativ standartlarga rioya qilish;
- faoliyatni takomillashtirish bo’yicha chora-tadbirlarni amalga oshirish natijalari.

73-modda. Axborot manbalari

Sifat menejmenti tizimining samaradorligini tahlil qilishda quyidagilar qo’llaniladi:

- tugallangan loyihalar natijalari;
- mijozlarning so’rovlari;
- mijozlar sharhlari;
- da’volar va takliflar;
- ichki jarayonlarni tahlil qilish natijalari;
- O’zbekiston Respublikasi qonunchiligidagi o’zgarishlar;

- xodimlarni o’qitish natijalari;
- xodimlarning faoliyatini takomillashtirish bo’yicha takliflari;
- xavf tahlili natijalari;
- sifatni ta’minlash bilan bog’liq boshqa ma’lumotlar.

74-modda. Faoliyat tahlili

1. Kompaniya rahbariyati sifat menejmenti tizimining samaradorligini baholash maqsadida vaqti-vaqti bilan kompaniya faoliyatini tahlil qiladi.
2. Tahlil o’tkazishda quyidagilar hisobga olinadi:

- sifatli maqsadlarga erishish;
- taqdim etilayotgan xizmatlar sifati;
- mijozlarning qoniqishi;
- ishlarni bajarish muddatlariga rioya qilish;
- aniqlangan nomuvofiqliklar soni;
- amalga oshirilgan chora-tadbirlarning samaradorligi;
- jarayonlarni takomillashtirish zarurati;
- xavflarni boshqarish samaradorligi;
- xodimlarning kasbiy rivojlanishi.

75-modda. Nomuvofiqliklar

1. Muvofiqlik deganda O’zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablaridan, shartnoma shartlaridan, ichki me’yoriy hujjatlardan yoki belgilangan sifat talablaridan har qanday chetga chiqish tushuniladi.
2. Agar nomuvofiqlik aniqlansa, Kompaniya quyidagilarni ta’minlaydi:

- yuzaga kelish sabablarini aniqlash;
- mumkin bo’lgan oqibatlarni baholash;
- aniqlangan nomuvofiqliklarni bartaraf etish choralarini ko’rish;
- shunga o’xshash holatlarning takrorlanishining oldini olish.

3. Har bir muhim nomuvofiqlik Kompaniya rahbariyati tomonidan ko’rib chiqiladi.

76-modda. Axloq tuzatish choralari

Kompaniya faoliyati samaradorligini oshirish maqsadida rahbariyat quyidagi tuzatish choralarini ko’rish huquqiga ega:

- ichki jarayonlardagi o’zgarishlar;
- ish faoliyatini takomillashtirish usullari;

- xodimlarni qo’shimcha o’qitish;
- mas’uliyatlarni taqsimlashni aniqlashtirish;
- ichki normativ hujjatlarni yangilash;
- yangi texnologiyalarni joriy etish;
- aniqlangan kamchiliklarning sabablarini bartaraf etishga qaratilgan boshqa choralarni ko’rish.

77-modda. Xodimlarning takliflari

1. Har bir xodim Kompaniya faoliyatini takomillashtirish bo’yicha takliflar kiritish huquqiga ega.
2. Takliflar quyidagilarga tegishli bo’lishi mumkin:

- ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish;
- ichki jarayonlarni takomillashtirish;
- hujjat aylanishini optimallashtirish;
- yangi texnologiyalarni joriy etish;
- ish samaradorligini oshirish;
- mijozlar bilan o’zaro munosabatlarni yaxshilash;
- korporativ madaniyatni rivojlantirish.

3. Kompaniya rahbariyati olingan takliflarni ko’rib chiqadi va agar bunga asoslar mavjud bo’lsa, ularni amalga oshirish to’g’risida qaror qabul qiladi.

78-modda. Innovatsiya va rivojlanish

1. Kompaniya taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini oshirishga qaratilgan zamonaviy boshqaruv usullari, raqamli texnologiyalar va innovatsion yechimlarni joriy etishni qo’llab-quvvatlaydi.
2. Yangi yechimlarni joriy etishda quyidagilar hisobga olinadi:

- O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablari;
- mijozlarning manfaatlari;
- iqtisodiy maqsadga muvofiqlik;
- mumkin bo’lgan xavflar;
- taqdim etilayotgan xizmatlar sifatiga o’zgarishlarning ta’siri.

3. Kiritilgan barcha o’zgarishlar Kompaniya faoliyati samaradorligini oshirishga hissa qo’shishi kerak.

79-modda. Doimiy takomillashtirish

1. Doimiy takomillashtirish «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJ faoliyatining asosiy tamoyillaridan biridir.
2. Doimiy takomillashtirish quyidagilar orqali amalga oshiriladi:

- sifat menejmenti tizimini takomillashtirish;
- xodimlarning kasbiy mahoratini oshirish;
- zamonaviy texnologiyalarni joriy etish;
- ichki jarayonlarni takomillashtirish;
- amaliy tajribani tahlil qilish;
- qonunchilikdagi o’zgarishlarni o’rganish;
- mijozlarning fikrlarini hisobga olish;
- eng yaxshi professional amaliyotlarni qo’llash.

3. Kompaniya rahbariyati doimiy takomillashtirishni taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini oshirish, uning biznes obro’sini mustahkamlash va Kompaniyaning barqaror rivojlanishini ta’minlashga qaratilgan doimiy jarayon sifatida ko’rib chiqadi.

9-bob. Yakuniy qoidalar

80-modda. Sifat sohasidagi siyosatining amalga oshirilishini monitoring qilish

1. Ushbu Siyosat talablarining bajarilishi ustidan umumiy nazorat «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ direktori tomonidan amalga oshiriladi.
2. Kompaniyaning har bir xodimi o’z lavozim majburiyatlari doirasida ushbu Siyosat talablariga rioya qilish uchun shaxsan javobgardir.

81-modda. O’zgartirishlar

1. Ushbu Siyosatga o’zgartirish va qo’shimchalar Kompaniya direktorining buyrug’i bilan tasdiqlanadi.
2. Siyosatni qayta ko’rib chiqish uchun quyidagilar asos bo’lishi mumkin:

- O’zbekiston Respublikasi qonunchiligidagi o’zgarishlar;
- Kompaniya faoliyatining tuzilishi yoki yo’nalishlaridagi o’zgarish;
- sifat menejmenti tizimini takomillashtirish;
- yangi jarayonlar va texnologiyalarni joriy etish;
- ushbu Siyosat samaradorligini tahlil qilish natijalari;
- hujjatni yangilashni talab qiladigan boshqa holatlar.

82-modda. Xodimlarni tanishtirish

1. Kompaniya xodimlari ishga qabul qilinganda, shuningdek, hujjatning yangi versiyasi tasdiqlanganda ushbu Siyosat bilan tanishib chiqishlari shart.
2. Har bir xodim o’z mehnat vazifalarini bajarishda ushbu Siyosat talablariga rioya qilishi shart.

83-modda. Kuchga kirishi

1. «Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ direktorining buyrug’i bilan tasdiqlangan.
2. Siyosat, agar bunday buyruqda boshqacha tartib nazarda tutilmagan bo’lsa, uni tasdiqlash to’g’risidagi buyruqda ko’rsatilgan sanadan boshlab kuchga kiradi.
3. Siyosat kuchga kirgan paytdan boshlab, Kompaniyaning barcha xodimlari uning qoidalariga amal qilishlari shart.

84-modda. Yakuniy qoidalar

1. Ushbu Siyosat «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJ korporativ boshqaruv tizimining asosiy hujjatlaridan biri bo‘lib, ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini ta’minlashga qo‘yiladigan yagona talablarni belgilaydi.
2. Ushbu Siyosat qoidalarini amalga oshirish quyidagi strategik natijalarga erishishga qaratilgan:

- taqdim etilayotgan xizmatlarning yuqori sifatini ta’minlash;
- mijozlar qoniqishini oshirish;
- banklar, investorlar, davlat idoralari va biznes sheriklarining ishonchini mustahkamlash;
- xodimlarning kasbiy malakasini rivojlantirish;
- ichki jarayonlarni takomillashtirish;
- Kompaniyaning biznes obro’sini mustahkamlash;
- Kompaniyaning barqaror rivojlanishini ta’minlash.

3. «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJ rahbariyati va xodimlari sifat, kasbiy mahorat, xolislik, mas’uliyat, qonuniylik va doimiy takomillashuv tamoyillariga sodiq ekanliklarini tasdiqlaydilar.
4. Ushbu Sifat siyosati «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning sifat menejmenti tizimining asosiy elementlaridan biri bo‘lib, Jamiyatning yuqori professional standartlarga, O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablariga va mijozlarning umidlariga mos keladigan xizmatlarni taqdim etishga bo‘lgan intilishini tasdiqlaydi.

Korporativ deklaratsiya

«Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJ ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini Jamiyatning barqaror rivojlanishi, ishbilarmonlik obro‘sini mustahkamlash va mijozlar, banklar,

investorlar, davlat organlari hamda ishbilarmon hamkorlarning uzoq muddatli ishonchini qozonishning asosiy omillaridan biri deb biladi.

Jamiyatning har bir xodimi, egallab turgan lavozimidan qat'i nazar, bajarayotgan ishining sifati, korporativ standartlarga rioya etilishi va o‘z kasbiy faoliyatini doimiy ravishda takomillashtirib borishi uchun shaxsan javobgardir.

Ishonchimiz komilki, professionallik, xolislik, mustaqillik, mas'uliyat, mijozga yo‘naltirilganlik va doimiy takomillashuv sifatli xizmat ko‘rsatish hamda Jamiyatning strategik maqsadlariga erishishning asosi hisoblanadi.

Ushbu Sifat sohasidagi siyosat «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning sifat menejmenti tizimi tamoyillariga sodiqligini ifodalaydi hamda ichki jarayonlarni tashkil etish, boshqaruv qarorlarini qabul qilish va kompaniya faoliyati samaradorligini uzluksiz oshirish uchun asos bo‘lib xizmat qiladi.

Mazkur Siyosat talablariga rioya etishni biz ko‘rsatilayotgan xizmatlarning yuqori sifatini ta'minlash, mijozlar qoniqish darajasini oshirish va «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning barqaror rivojlanishini ta'minlashning majburiy sharti deb hisoblaymiz.

Rasmiy nashr

Ushbu hujjat «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning Sifat sohasidagi siyosatining rasmiy tahriri hisoblanadi hamda kompaniya faoliyatining ochiqligini ta'minlash, mijozlar, biznes hamkorlar, davlat organlari va boshqa manfaatdor tomonlarni Jamiyatda amal qilayotgan korporativ standartlar to‘g‘risida xabardor qilish maqsadida Jamiyatning rasmiy veb-saytida joylashtirilgan.

Hujjatning amaldagi tahriri Jamiyatning rasmiy veb-saytida e'lon qilinadi. Hujjatning turli nusxalari o‘rtasida tafovutlar aniqlangan taqdirda, direktor buyrug‘i bilan tasdiqlangan va «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJning rasmiy veb-saytida joylashtirilgan so‘nggi tahrir ustuvor hisoblanadi.

© «Korporativ Maslahat Tizimlari» MCHJ, 2026. Barcha huquqlar himoyalangan.

1-ilova

Asosiy samaradorlik ko’rsatkichlari (KPI)

«Korporativ Maslahat Tizimlari» MChJ sifat menejmenti tizimining samaradorligini baholash maqsadida Jamiyat rahbariyati quyidagi samaradorlik ko‘rsatkichlaridan foydalanishi mumkin.

Yo’q	Ko’rsatkich	Baholashning maqsadi
1	Ishni bajarish muddatlariga rioya qilish	Majburiyatlarning o’z vaqtida bajarilishini baholash
2	Mijozlarning qoniqish darajasi	Ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatini baholash
3	Mijozlarning takroriy so’rovlari soni	Mijozlar ishonchini baholash
4	Mijozlarning shikoyatlari soni	Yaxshilash uchun sohalarni aniqlash
5	Aniqlangan nomuvofiqliklar soni	Ichki jarayonlar samaradorligini monitoring qilish
6	Muddati o’tgan loyihalar soni	Belgilangan muddatlarga rioya qilinishini monitoring qilish
7	Yakuniy hujjatlarga kiritilgan tuzatishlar soni	Hujjatlarni tayyorlash sifatini nazorat qilish
8	Malaka oshirish kurslaridan o’tgan xodimlar soni	Xodimlar malakasini rivojlantirish
9	Amalga oshirilgan yaxshilanishlar soni	Doimiy takomillashtirish samaradorligini baholash
10	Sifat maqsadlariga erishish	Sifat menejmenti tizimining samaradorligini umumiy baholash

Ko’rsatkichlar ro’yxati Kompaniya direktori tomonidan faoliyat sohalaridagi o’zgarishlar va kompaniyaning strategik maqsadlariga qarab to’ldirilishi va sozlanishi mumkin.

2-ilova

Nomuvofiqliklarni va tuzatish choralarini ro’yxatdan o’tkazish shakli

Yo’q	Sana	Mos kelmaslikning tavsifi	Sabab	Tuzatish chorasi	Mas’uliyatli	Tugash sanasi	Tugatish belgisi
1							
2							
3							
4							
5							

3-ilova

"Korporativ Maslahat Tizimlari" MCHJning Sifat sohasidagi siyosatiga kiritilgan o‘zgarishlarni ro‘yxatga olish varag‘i

Versiya	Tasdiqlash sanasi	Sabab (buyurtma raqami)	O’zgarishlarning qisqacha tavsifi	Mas’ul shaxs
1.0	2026-yil 14-iyul	7-sonli buyurtma	Asl versiyasi	Direktor