

Ўзбекистон Республикаси Транспорт вазирлиги ҳузуридаги Фуқаро авиацияси агентлиги Ягона телефонига келадиган мурожаатларни кўриб чиқиш иш тартиби

Ўзбекистон Республикаси Транспорт вазирлиги ҳузуридаги Фуқаро авиацияси агентлиги Ягона телефонига келадиган мурожаатларни кўриб чиқиш мазкур иш тартиби Ягона телефон тармоғи орқали тушган мурожаатларни қабули, қайд этилиши ва кўриб чиқилиши тартибини белгилайди.

I. Умумий қоидалар.

1.1. Ягона телефон «Ўзавиация» агентлигининг жисмоний ва юридик шахслар билан уларнинг мурожаатлари бўйича бевосита алоқада бўлиш воситасидир.

1.2. Ушбу иш тартибида қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

Ягона телефон – Жисмоний ва юридик шахслар томонидан «Ўзавиация» агентлигининг фаолияти бўйича телефон орқали мурожаатларини қабул қилувчи техник восита.

Ягона телефонни техник таъминоти – Ягона телефонни ўрнатиш ва иш ҳолатида сақлаш.

Жавобгар шахс – Ягона телефон орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилувчи, қайд этувчи ва ҳужжатлаштирадиган «Ўзавиация» агентлиги томонидан тайинланган ваколатли мансабдор шахс;

жисмоний ва юридик шахс – Ягона телефонга мурожаат этган шахс.

II. Ягона телефон тармоғини ишлашини таъминлаш учун жавобгар шахс

2.1. Ягона телефон хизмати бўйича умумий раҳбарликни бошқарма бошлиғи амалга оширади. Унга қуйидаги мажбуриятлар юклатилади:

Ягона телефон хизматини ташкиллаштириш ва тизимлаштириш;

Ягона телефон орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, таҳлилин олиб бориш;

таҳлил натижалари ва унга асосан шакллантирилган хулосаларни «Ўзавиация» агентлиги бошлиғига тақдим этиш;

Жавобгар шахс ишини ҳамда Ягона телефон орқали келиб тушган мурожаатларни ҳал этиш ҳолати бўйича назорат ва мониторинг ишларини олиб бориш.

2.2. Ягона телефон орқали тушган мурожаатни бевосита қабул қилиш, қайд этиш ҳамда ҳужжатлаштиришни таъминлаш ишларини жавобгар шахс амалга оширади.

2.3. Ягона телефоннинг ишлаши куннинг иш вақтида таъминланади.

2.4. Ягона телефон ишига масъул шахс тайинланиши.

Ягона телефон орқали тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, таҳлил этиш ва ҳужжатлаштирилишини, ҳар кунги мурожаатларни матн шаклига келтиришни;

Ягона телефон орқали олинган мурожаатлар, сўровлар матнини «Ўзавиация» агентлиги бошлиғига тақдим этилишини;

ёзиб олинган ахборотни сақланишини таъминлайди.

2.5. Ягона телефон хизмати бўйича умумий раҳбарликни амалга оширувчи масъул шахс Ягона телефонни техник яроқлилиги ҳамда узлуксиз ишлашини таъминлайди (мулоқотни олиб бориш, телефон аппаратида трубкани қўйиш ҳолатини назорат қилади ва бошқалар).

2.6. Ягона телефон рақами «Ўзавиация» агентлигининг расмий веб-сайтига (uzcaa.uz).

III. Ягона телефон орқали келган мурожаатларни қабул қилиш, ҳужжатлаштириш ва тегишли таркибий тузилмаларга жўнатиш.

3.1. Ягона телефонга келадиган мурожаатларни қабул қилиш (+99878)1200057 телефон рақами орқали амалга оширилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг Ягона телефон орқали мурожаатларни қабул қилиш жавобгар шахс томонидан душанбадан жумагача (байрам кунларидан ташқари) соат 9:00 дан 18:00 гача амалга оширилади.

3.2. Ягона телефон орқали мурожаатларни қабул қилиш реал вақт режимида жавобгар шахс ҳамда жисмоний ва юридик шахс ўртасидаги суҳбат шаклида амалга оширилади.

3.3. Ягона телефон тизимида чакириқ сигнали келганда жавобгар шахс абонент билан суҳбатга киришади ҳамда унга «Ўзавиация» агентлигида мурожаат қилиш, шунингдек, Ягона телефон бўйича мурожаатни тақдим этиш тартибини тушунтиради.

3.4. Кўрсатилган маълумотлар эълон қилингандан кейин, жавобгар шахс мурожаат қилувчига ўзини таништиради. Сўнгра у мурожаатнинг мазмунини диққат билан тинглайди. Ягона телефон орқали мурожаат қилувчи билан суҳбат одатда мурожаат қилувчининг сўровлари ва жавобгар шахснинг аниқлаштирувчи саволларини эркин усулда берилишидан ташкил топган бўлади. Агар мурожаат қилувчи саволнинг мазмунини аниқ етказиб беролмаса, жавобгар шахс мурожаатнинг моҳиятини инобатга олиб, мурожаат қилувчидан одоб билан сўровнома ўтказиши мумкин бўлади.

3.5. Эркин суҳбат давомида жавобгар шахс мурожаат қилган жисмоний шахсни хулқини таҳлил этиб, унинг сўзида мумкин бўлган руҳий чекинишлар белгиларини аниқлайди, шунингдек, руҳий чекиниш аломатлари мавжуд шахсларни ахбороти ишончлилигини ҳам инобатга олиши керак. Алоқа қаердан уланганлигини ҳам аниқланади – чет элданми ёки Ўзбекистон ҳудудиданми. Кейинчалик, одоб билан жавобгар шахс мурожаат қилган шахсни саволларга жавоб бериш учун вақти мавжудлигини аниқлаштирилади, телефон рақамини бераоладими ёки бошқа алоқа усули билан у билан боғланиладими, фамилия, исми ва отасининг исмини сўрайди. Агар унда бирон-бир ҳужжат ёки ҳужжатга оид материал мавжуд бўлса, жисмоний шахсга факс орқали ёки электрон почта орқали «Ўзавиация» агентлигининг расмий электрон манзилига юборишни таклиф этади.

3.6. Жавобгар шахс томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг Ягона телефонида мурожаатлари ҳужжатлаштирилади, яъни мурожаатлар қайд этилади ва ҳисоби юритилади. Мурожаат қайд этилганидан сўнг, уша кундан кечиктирмасдан «Ўзавиация» агентлиги бошлиғига мурожаат матни бажарувчиларини тайинлаш учун берилади. Қайд этиш китоби рақамланади ва тикилиб, муҳрланади. (1-илова)

3.7. Жавобгар шахс ҳар куни 18-00 ҳолатига Ягона телефон орқали тушган мурожаатларнинг ягона маълумотини тайёрлайди.

3.8. Маълумотда Ягона телефон орқали тушган мурожаатларни сони, хусусияти ва қисқача мазмуни акс эттирилади. (1-илова)

3.9. Мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот кейинги кун соат 10-00 гача «Ўзавиация» агентлиги бошлиғи қабулхонасига тақдим этилади.

3.10. Бўлим бошлиғи ҳар чоракда Ягона телефон орқали тушган мурожаатларни таҳлилини амалга оширилади ва таҳлилни «Ўзавиация» агентлиги бошлиғига тақдим этади.

IV. Жавобгарлик

4.1. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, шунингдек, ушбу Иш тартиби бўйича юклатилган вазифаларни бажармаслик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

(1-илова)

Ягона телефонга тушган мурожаатларни қайд этиш китоби

т/р	Сана ва вақт	Жисмоний ёки юридик шахнинг Ф.И.О. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахнинг манзили ва телефони	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Бирламчи кўриб чиқиш натижаси	Ижрочи Ф.И.О., олганлиги тўғрисида имзо, сана ва вақти	Мурожаатнинг кўриб чиқиш натижаси

(2-илова)

20__ йил “__” _____ да қайд тушган мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот

Ягона телефон орқали тушган мурожаат рақами	Мурожаат тушган сана	Қайд этиш санаси ва т/р	Жисмоний ёки юридик шахнинг Ф.И.О. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахнинг манзили ва телефони	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Ижрочи