

## **Ўзбекистон Республикаси Транспорт вазирлиги ҳузуридаги Фуқаро авиацияси агентлиги “Ишонч телефони” иш тартиби**

Ўзбекистон Республикаси Транспорт вазирлиги ҳузуридаги Фуқаро авиацияси агентлиги “Ишонч телефони” мазкур иш тартиби “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларнинг қабули, қайд этилиши ва кўриб чиқилиши тартибини белгилайди.

### **I. Умумий қоидалар.**

1.1. “Ишонч телефони” «Ўзавиация» агентлигининг жисмоний ва юридик шахслар билан уларнинг мурожаатлари бўйича бевосита алоқада бўлиш воситасидир.

1.2. Ушбу Иш тартибида қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

“Ишонч телефони”ни техник жиҳатдан таъминланиши – “Ишонч телефони”ни ўрнатиш ва иш ҳолатида сақлаш.

Оператор – “Ишонч телефони” орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилувчи, қайд этувчи ва ҳужжатлаштирадиган, «Ўзавиация» агентлиги томонидан тайинланган ваколатли мансабдор шахс;

жисмоний ва юридик шахс – “Ишонч телефони”га мурожаат этган шахс.

### **II. “Ишонч телефони” тармоғини ишлашини таъминлаш учун зарур ишчи кучи ва пул маблағлари**

2.1. «Ишонч телефони» иши бўйича умумий раҳбарликни «Ўзавиация» агентлигининг назорат ва ҳужжатлар билан таъминлаш бўлими бошлиғи амалга оширади. “Ишонч телефони”дан тушган мурожаатни бевосита қабул қилиш, қайд этиш, таҳлил этиш ҳамда ҳужжатлаштиришни таъминлаш ишларини Оператор амалга оширади.

2.2. “Ишонч телефони”нинг ишлаши куннинг иш вақтида таъминланади. Ушбу мақсадда “Ишонч телефони” тизими уни нормал ҳолатда ишлашига имкон берувчи, «Ўзавиация» агентлигининг махсус ажратилган ва тегишли равишда жиҳозланган хизмат хонасида ўрнатилади.

2.3. «Ўзавиация» агентлиги:

“Ишонч телефони” ишига масъул шахс тайинланишини;

“Ишонч телефони”га тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, таҳлил этиш ва ҳужжатлаштирилишини, ҳар кунги мурожаатларни матн шаклига келтиришни;

“Ишонч телефони”дан олинган мурожаатлар, телефон орқали сўровлар матнини «Ўзавиация» агентлиги раҳбарига тақдим этилишини;

ёзиб олинган ахборотни сақланишини таъминлайди.

2.4. «Ишонч телефони» иши бўйича умумий раҳбарликни амалга оширувчи масъул шахс “Ишонч телефони”ни техник яроқлилиги ҳамда узлуксиз ишлашини таъминлайди (мулоқотни олиб бориш, телефон аппаратида трубкани кўйиш ҳолатини назорат қилади ва бошқалар).

2.5. “Ишонч телефони” рақами «Ўзавиация» агентлиги расмий веб-сайтига (<https://www.uzcaa.uz/>), шунингдек, «Ўзавиация» агентлиги эгаллаб турган ҳамма кириши

мумкин бўлган хона ва (ёки) бошқа ажратилган жойларда фаолияти тўғрисидаги ахборот билан ахборотдан фойдаланувчилар танишиши учун мўлжалланган ахборот стендлари ва (ёки) шундай мақсад учун мўлжалланган бошқа техник воситаларига жойлаштирилади.

### **III. “Ишонч телефони” орқали келган мурожаатларни қабул қилиш, хужжатлаштириш ва тегишли таркибий тузилмаларга жўнатиш.**

3.1. “Ишонч телефони”га келадиган мурожаатларни қабул қилиш (+99878)120-00-60 телефон рақами орқали амалга оширилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш Оператор томонидан душанбадан жумагача (байрам кунларидан ташқари) соат 9:00 дан 17:00 гача амалга оширилади.

3.2. “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш реал вақт режимида оператор ҳамда жисмоний ва юридик шахс ўртасидаги суҳбат шаклида амалга оширилади.

3.3. “Ишонч телефони” тизимида чақиріқ сигнали келганда Оператор абонент билан суҳбатга киришади ҳамда унга «Ўзавиация» агентлигида мурожаат қилиш, шунингдек, “Ишонч телефони” бўйича мурожаатни тақдим этиш тартибини тушунтиради.

3.4. Кўрсатилган маълумотлар эълон қилингандан кейин, Оператор мурожаат қилувчига ўзини таништиради: «Ўзавиация» агентлигининг “Ишонч телефони”, Сизни эшитаман”. Сўнгра у мурожаатнинг мазмунини диққат билан тинглайди. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилувчи билан суҳбат одатда мурожаат қилувчининг сўровлари ва операторнинг аниқлаштирувчи саволларини эркин усулда берилишидан ташкил топган бўлади. Агар мурожаат қилувчи саволнинг мазмунини аниқ етказиб беролмаса, Оператор мурожаатнинг моҳиятини инобатга олиб, мурожаат қилувчидан одоб билан сўровнома ўтказди.

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

3.6. Оператор томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони”га мурожаатлари хужжатлаштирилади, яъни мурожаатлар қайд этилади ва ҳисоби юритилади. Мурожаат қайд этилганидан сўнг, ўша кунидан кечиктирмасдан «Ўзавиация» агентлиги бошлиғига мурожаат матни бажарувчиларини тайинлаш учун берилади. Қайд этиш китоби рақамланади ва тикилиб, муҳрланади. (1-илова)

3.7. Оператор ҳар куни 18-00 ҳолатига “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларнинг ягона маълумотини тайёрлайди.

3.8. Мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот кейинги кун соат 10-00 гача директор қабулхонасига тақдим этилади.

3.9. «Ўзавиация» агентлиги Назорат ва ҳужжатлар билан таъминлаш бўлими бошлиғи ҳар чорақда “Ишонч телефони” орқали тушган мурожаатларни таҳлилини амалга оширади ва таҳлилни директорга тақдим этади.

#### **IV. “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни бирламчи баҳолаш.**

4.1. “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни бирламчи баҳолаш қуйидаги мезонлар орқали амалга оширилади:

муурожаатни «Ўзавиация» агентлиги ваколатига тегишлилиги;

бошқарув ва оператив қарор қабул қилиш учун ахборотни тўлиқлиги;

муурожаатда кўрсатилган важларни ишончлиги.

4.2. Оператор муурожаатни қабул қилиш давомида жисмоний шахсдан ўтказилган суҳбатда:

муурожаатдаги ахборотни олинган жиҳатлари тўғрисида зарур маълумотларни ҳамда қўшимча маълумотларни йиғиш имконини берувчи манбалар доирасини аниқлаштиради;

муурожаатда кўрсатилган ахборотдан беҳабар бўлган, лекин аниқ ёрдам кўрсата оладиган ёки гувоҳ сифатида қатнашадиган кишиларни аниқлаштириш бўйича чора-тадбир кўриши лозим.

#### **V. Жавобгарлик**

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

“Ишонч телефони” Иш тартибининг  
3.6.-бандига 1-илова

“Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни қайд этиш китоби

<b>т/р</b>	<b>Сана ва вақт</b>	<b>Жисмоний ёки юридик шахснинг Ф.И.О. ёки номи</b>	<b>Жисмоний ёки юридик шахснинг манзили ва телефони</b>	<b>Мурожаат- нинг қисқача мазмун</b>	<b>Бирламч и кўриб чиқиш натижаси</b>	<b>Ижрочи Ф.И.О., олганлиги тўғрисида имзо, сана ва вақти</b>	<b>Мурожаат- нинг кўриб чиқиш натижаси</b>