Интерактив хизматлари кўрсатиш тартиби

https://special.uzkimyosanoat.uz/uz/documents/guidelines/polojepigu

Интерактив давлат хизматларининг Ягона портали орқали интерактив давлат хизматларини кўрсатиш тартиби тўғрисида
Низом

"*Ўзкимёсаноат*" *ДАК бошқаруви раисининг 2014 йил 13 июндаги "Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали сифатли ва ўз вақтида интерактив давлат хизматларини кўрсатишни таъминлаш тўғрисида"и 71-сонли буйруқ билан тасдиқланган.*

I.Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 30 декабрдаги “Интерактив давлат хизматлари кўрсатишни ҳисобга олган ҳолда интернет тармоғида Ўзбекистон Республикасининг ҳукумат портали фаолиятини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 378-сонли Қарорига мувофиқ ишлаб чиқилган ва "Узкимёсаноат" ДАКнинг (бундан буён матнда компания деб юритилади) Ягона интерактив давлат хизматлари портали (бундан буён матнда Ягона портал деб юритилади) орқали интерактив давлат хизматларини кўрсатиш (бундан буён матнда хизматлар кўрсатиш деб юритилади) тартиби ва шароитини белгилайди.

2. Ягона портал компания ва унинг таркибига кирувчи корхона ва ташкилотлар томонидан кўрсатиладиган интерактив хизматлар амалдаги қонунчилик ва соҳа норматив ҳужжатларида белгиланган, шу жумладан пуллик хизмат кўрсатиш асосида соҳа интерактив хизматларига ягона кириш нуқтаси ҳисобланади.

3. Интерактив давлат хизматларини кўрсатиш учун Ягона порталдаги шахсий кабинетга келиб тушган янги аризаларни текшириш ҳар куни камида уч марта амалга оширилади.

4. Фойдаланувчиларга интерактив давлат хизматларини кўрсатиш амалдаги қонунчилик томонидан ўрнатилган тартибда ва вақтларда амалга оширилади ва фойдаланувчига сўралган шаклда юборилиши керак (ёзма, электрон ва Ягона порталдаги шахсий кабинет орқали).

II. Ягона портал орқали юборилган мурожаатларни юбориш, қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби

5. Масъул шахслар мурожаатларни қабул қилганда бир иш кунидан кечитирмасдан уни мажбурий тартибда қабул қилиш керак (фойдаланувчига унинг мурожаати қабул қилинганлиги тўғрисида хабар юборилади).

6. Қуйидагилар Ягона портал орқали тушган мурожаатни кўриб чиқишни рад этиш учун асос ҳисобланади:

- одобсизлик мазмунидаги мурожаатлар (уятсиз ёхуд ҳақоратли иборалар, таҳдидлар, мантиқ ва маъноси бўлмаган таклифлар ва шунга ўхшаш мурожаатлар);
- мурожаат матнида тушунарсиз қисқартиришлар ёки реклама материаллари мавжуд бўлган, таркибида аниқ аризалар, шикоятлар ёки таклифлар бўлмаган мурожаатлар.
- мурожаатларда аризачининг фамилияси ва турар-жойи ҳақида маълумотлар нотўғрилиги.
- олувчи томонидан мурожаатни кўриб чиқиш рад этилганда бир иш куни мобайнида мурожаатни кўриб чиқишни рад этишнинг асосланган сабаблари кўрсатилган ҳолда фойдаланувчига электрон шаклда рад этиш тўғрисида хабарнома юборилади.

7. Фойдаланувчи томонидан юборилган мурожаат унда кўрсатилган масалаларни ҳал этиш компания ваколатига кирмайдиган бўлса, беш кун муддатдан кечикмасдан танланган хабар бериш турига асосан бу тўғрида фойдаланувчини хабардор қилган ҳолда тегишли органга юборилади.

8. Ягона портал орқали келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш амалдаги қонунчиликка мувофиқ ёзма мурожаатлар учун ўрнатилган тартибда ва муддатда амалга оширилади.

9. Фойдаланувчининг мурожаатларини кўриб чиқиш муддатлари:

- таклифлар – келиб тушган кундан бир ойгача, қўшимча ўрганишлар талаб қилинадиган таклифлардан ташқари, бу тўғрида таклиф киритган шахсга ўн кун муддатда хабар берилади;
- аризалар ёки шикоятлар – Олувчига келиб тушган кундан бир ойгача, унинг томонидан масалани моҳияти бўйича ҳал этиши, қўшимча ўрганишлар ва текширишлар талаб қилмайдиганлари эса – ўн беш кундан кечикмасдан ҳал этилиши шарт.

10. Ягона портал орқали келиб тушган мурожаатлар мажбурий қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши керак, қонун ҳужжатларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно. Бунда Ягона порталдаги шахсий кабинетига келиб тушган сана мурожаат қабул қилинган сана ҳисобланади.

11. Ягона портал орқали келиб тушган мурожаат шахсан бошқаруви раиси, унинг ўринбосари ёхуд бошқа белгиланган мансабдор шахс томонидан қабул қилинади ва кўриб чиқилади.

12. Мурожаатларни кўриб чиқишда уни объектив, ҳартомонлама ва ўз вақтида кўриб чиқиш таъминланади, шунингдек аризачиларнинг бузилган манфаати, ҳуқуқ ва эркинликларини тиклаш ва ҳимоялашга қаратилган чора-тадбирлар кўрилади.

13. Битта ва айнан ўша фойдаланувчининг олувчи бир неча бор ушбу масала бўйича жавоб берган мурожаати, агар унда янги важлар ёки ҳолатлар келтирилмаган бўлса, кўриб чиқилмайди.

III. Ягона портал орқали юборилган раҳбарият қабулига кириш бўйича аризаларни кўриб чиқиш тартиби

14. Фуқароларни қабул қилиш ўрнатилган кун ва соатларда, фуқароларга қулай бўлган вақтларда, амалга оширилади.

15. Фуқароларни қабул қилиш жадвали фуқаролар эътиборига етказилади, шу жумладан, расмий веб-сайт ва Ягона портал орқали эълон қилинади.

16. Ягона портал орқали юборилган раҳбарият қабулига кириш бўйича аризалар мажбурий қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши керак, қонун ҳужжатларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.

17. Ягона портал орқали юборилган раҳбарият қабулига кириш бўйича аризалар қабулига киришга муддат ва вақтини келишиш учун бошқарув раисига, унинг ўринбосарларига ёхуд бошқа белгиланган мансабдор шахсга ўрнатилган тартибда берилади.

18. Қабулга кириш учун ўрнатилган муддат ва вақт тўғрисидаги маълумот келиб тушган кундан бошлаб икки кун муддатда мобайнида кечиктирилмасдан Ягона портал орқали аризачига юборилади.

19. Қабулга кириш учун ўрнатилган муддати, вақти ва аризачининг шахсий маълумоти тўғрисидаги маълумот тегишли кабинетга киришини ташкил этиш учун қўриқлаш хизматига юборилади.

20. Қабулга кириш якуни бўйича қабул давомида кўтарилган масалаларни объектив, ҳартомонлама ва ўз вақтида кўриб чиқиш таъминланади, шунингдек аризачиларнинг бузилган манфаати, ҳуқуқ ва

эркинликларини тиклаш ва ҳимоялашга қаратилган чора-тадбирлар кўрилади.

21. Аризадаги масалаларни ҳал этиш компания ваколатига кирмайдиган раҳбарият қабулига кириш бўйича аризалар рад этилади, бу тўғрида аризачи хабардор қилинади.

22. Фуқарони қабул қилиш айнан кўриб чиқилаётган масала юзасидан такрорий равишда мурожаат тушганда ёки унинг мурожаати бўйича олдин қабул қилинган қарор бўлса рад қилинади.

23. Фуқарони қабул қилишни рад этилганда ариза келиб тушгандан кейин уч кун иш куни мобайнида мурожаатни кўриб чиқишни рад этишнинг асосланган сабаблари кўрсатилган ҳолда аризачига электрон шаклда рад этиш тўғрисида хабарнома юборилади.

IV. “Бўш иш жойи” (вакант лавозимлар) хизматини кўрсатиш тартиби

24. Ягона портал орқали ишга жойлашиш бўйича аризалар мажбурий қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши керак, қонун ҳужжатларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно. Бунда компания шахсий кабинетига келиб тушган сана мурожаат қабул қилинган сана ҳисобланади.

25. Мавжуд бўш иш жойи (вакант лавозимлар) тўғрисида маълумот ва тегишли мутахассисга нисбатан талаблар тўлиқ ёритилган ҳолда янги иш жойлари бўшаган даврдан икки кун мобайнида фуқаролар эътиборига етказилади, шу жумладан, расмий веб-сайт ва Ягона портал орқали эълон қилинади.

26. Шахсий кабинет орқали компанияга юборилган резюмени кўриб чиқишни рад этиш учун мурожаатларда аризачининг фамилияси ва турар-жойи ҳақида маълумотлар нотўғрилиги, ёки Ягона порталда кўрсатилган талабларга мос келмаслиги асос бўлади. Мурожаатни мансабдор шахс томонидан кўриб чиқиш рад этилганда уч иш куни мобайнида мурожаатни кўриб чиқишни рад этишнинг асосланган сабаблари кўрсатилган ҳолда фойдаланувчига электрон шаклда рад этиш тўғрисида хабарнома юборилади.

V. Интерактив давлат хизматларини кўрсатиш жавобгарлиги ва назорати

27. Мурожаат, резюме ва раҳбарият қабулига кириш бўйича аризалардаги маълумотлар фақат хизмат доирасида фойдаланилади.

28. Компания бошқарма, бўлим ва таркибий бўлинмалар раҳбарлари белгиланган тартиб ва муддатларда Ягона портал орқали давлат интерактив хизматларини кўрсатилиши борасида шахсан жавобгардирлар.

29. Мазкур Низомни бузган масъул ходимлари қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ жавоб берадилар.