

Interaktiv xizmatlari ko'rsatish tartibi

<https://uzkiyosanoat.uz/oz/documents/guidelines/polojepigu>

Interaktiv davlat xizmatlarining Yagona portali orqali interaktiv davlat xizmatlarini ko'rsatish tartibi to'g'risida Nizom

"O'zkiyosanoat" DAK boshqaruvi raisining 2014 yil 13 iyundagi "Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali sifatli va o'z vaqtida interaktiv davlat xizmatlarini ko'rsatishni ta'minlash to'g'risida"i 71-sonli buyruq bilan tasdiqlangan.

I. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizom O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2012 yil 30 dekabrda "Interaktiv davlat xizmatlari ko'rsatishni hisobga olgan holda internet tarmog'ida O'zbekiston Respublikasining hukumat portali faoliyatini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi 378-sonli Qaroriga muvofiq ishlab chiqilgan va "Uzkiyosanoat" DAKning (bundan buyon matnda kompaniya deb yuritiladi) Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (bundan buyon matnda Yagona portal deb yuritiladi) orqali interaktiv davlat xizmatlarini ko'rsatish (bundan buyon matnda xizmatlar ko'rsatish deb yuritiladi) tartibi va sharoitini belgilaydi.
2. Yagona portal kompaniya va uning tarkibiga kiruvchi korxona va tashkilotlar tomonidan ko'rsatiladigan interaktiv xizmatlar amaldagi qonunchilik va soha normativ hujjatlarida belgilangan, shu jumladan pullik xizmat ko'rsatish asosida soha interaktiv xizmatlariga yagona kirish nuqtasi hisoblanadi.
3. Interaktiv davlat xizmatlarini ko'rsatish uchun Yagona portaldagi shaxsiy kabinetga kelib tushgan yangi arizalarni tekshirish har kuni kamida uch marta amalga oshiriladi.
4. Foydalanuvchilarga interaktiv davlat xizmatlarini ko'rsatish amaldagi qonunchilik tomonidan o'rnatilgan tartibda va vaqtlarda amalga oshiriladi va foydalanuvchiga so'ralgan shaklda yuborilishi kerak (yozma, elektron va Yagona portaldagi shaxsiy kabinet orqali).

II. Yagona portal orqali yuborilgan murojaatlarni yuborish, qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi

5. Mas'ul shaxslar murojaatlarni qabul qilganda bir ish kundan kechitirmasdan uni majburiy tartibda qabul qilish kerak (foydalanuvchiga uning murojaati qabul qilinganligi to'g'risida xabar yuboriladi).
6. Quyidagilar Yagona portal orqali tushgan murojaatni ko'rib chiqishni rad etish uchun asos hisoblanadi:
 - odobsizlik mazmunidagi murojaatlar (uyatsiz yoxud haqoratli iboralar, tahdidlar, mantiq va ma'nosi bo'lmagan takliflar va shunga o'xshash murojaatlar);
 - murojaat matnida tushunarsiz qisqartirishlar yoki reklama materiallari mavjud bo'lgan, tarkibida aniq arizalar, shikoyatlar yoki takliflar bo'lmagan murojaatlar.
 - murojaatlarda arizachining familiyasi va turar-joyi haqida ma'lumotlar noto'g'riligi.
 - oluvchi tomonidan murojaatni ko'rib chiqish rad etilganda bir ish kuni mobaynida murojaatni ko'rib chiqishni rad etishning asoslangan sabablari ko'rsatilgan holda foydalanuvchiga elektron shaklda rad etish to'g'risida xabarnoma yuboriladi.
7. Foydalanuvchi tomonidan yuborilgan murojaat unda ko'rsatilgan masalalarni hal etish kompaniya vakolatiga kirmaydigan bo'lsa, besh kun muddatdan kechikmasdan tanlangan xabar berish turiga asosan bu to'g'rida foydalanuvchini xabardor qilgan holda tegishli organga yuboriladi.
8. Yagona portal orqali kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish amaldagi qonunchilikka muvofiq yozma

murojaatlar uchun o'rnatilgan tartibda va muddatda amalga oshiriladi.

9. Foydalanuvchining murojaatlarini ko'rib chiqish muddatlari:

- takliflar – kelib tushgan kundan bir oygacha, qo'shimcha o'rganishlar talab qilinadigan takliflardan tashqari, bu to'g'rida taklif kiritgan shaxsga o'n kun muddatda xabar beriladi;
- arizalar yoki shikoyatlar – Oluvchiga kelib tushgan kundan bir oygacha, uning tomonidan masalani mohiyati bo'yicha hal etishi, qo'shimcha o'rganishlar va tekshirishlar talab qilmaydiganlari esa – o'n besh kundan kechikmasdan hal etilishi shart.

10. Yagona portal orqali kelib tushgan murojaatlar majburiy qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi kerak, qonun hujjatlarida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno. Bunda Yagona portaldagi shaxsiy kabinetiga kelib tushgan sana murojaat qabul qilingan sana hisoblanadi.

11. Yagona portal orqali kelib tushgan murojaat shaxsan boshqaruvi raisi, uning o'rinbosari yoxud boshqa belgilangan mansabdor shaxs tomonidan qabul qilinadi va ko'rib chiqiladi.

12. Murojaatlarni ko'rib chiqishda uni ob'ektiv, hartomonlama va o'z vaqtida ko'rib chiqish ta'minlanadi, shuningdek arizachilarning buzilgan manfaati, huquq va erkinliklarini tiklash va himoyalashga qaratilgan chora-tadbirlar ko'riladi.

13. Bitta va aynan o'sha foydalanuvchining oluvchi bir necha bor ushbu masala bo'yicha javob bergan murojaati, agar unda yangi vajlar yoki holatlar keltirilmagan bo'lsa, ko'rib chiqilmaydi.

III. Yagona portal orqali yuborilgan rahbariyat qabuliga kirish bo'yicha arizalarni ko'rib chiqish tartibi

14. Fuqarolarni qabul qilish o'rnatilgan kun va soatlarda, fuqarolarga qulay bo'lgan vaqtlarda, amalga oshiriladi.

15. Fuqarolarni qabul qilish jadvali fuqarolar e'tiboriga yetkaziladi, shu jumladan, rasmiy veb-sayt va Yagona portal orqali e'lon qilinadi.

16. Yagona portal orqali yuborilgan rahbariyat qabuliga kirish bo'yicha arizalar majburiy qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi kerak, qonun hujjatlarida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno.

17. Yagona portal orqali yuborilgan rahbariyat qabuliga kirish bo'yicha arizalar qabuliga kirishga muddat va vaqtini kelishish uchun boshqaruv raisiga, uning o'rinbosarlariga yoxud boshqa belgilangan mansabdor shaxsga o'rnatilgan tartibda beriladi.

18. Qabulga kirish uchun o'rnatilgan muddat va vaqt to'g'risidagi ma'lumot kelib tushgan kundan boshlab ikki kun muddatda mobaynida kechiktirilmasdan Yagona portal orqali arizachiga yuboriladi.

19. Qabulga kirish uchun o'rnatilgan muddati, vaqti va arizachining shaxsiy ma'lumoti to'g'risidagi ma'lumot tegishli kabinetga kirishini tashkil etish uchun qo'riqlash xizmatiga yuboriladi.

20. Qabulga kirish yakuni bo'yicha qabul davomida ko'tarilgan masalalarni ob'ektiv, hartomonlama va o'z vaqtida ko'rib chiqish ta'minlanadi, shuningdek arizachilarning buzilgan manfaati, huquq va erkinliklarini tiklash va himoyalashga qaratilgan chora-tadbirlar ko'riladi.

21. Arizadagi masalalarni hal etish kompaniya vakolatiga kirmaydigan rahbariyat qabuliga kirish bo'yicha arizalar rad etiladi, bu to'g'rida arizachi xabardor qilinadi.

22. Fuqaroni qabul qilish aynan ko'rib chiqilayotgan masala yuzasidan takroriy ravishda murojaat tushganda yoki uning murojaati bo'yicha oldin qabul qilingan qaror bo'lsa rad qilinadi.

23. Fuqaroni qabul qilishni rad etilganda ariza kelib tushgandan keyin uch kun ish kuni mobaynida murojaatni ko'rib chiqishni rad etishning asoslangan sabablari ko'rsatilgan holda arizachiga elektron

shaklda rad etish to'g'risida xabarnoma yuboriladi.

IV. "Bo'sh ish joyi" (vakant lavozimlar) xizmatini ko'rsatish tartibi

24. Yagona portal orqali ishga joylashish bo'yicha arizalar majburiy qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi kerak, qonun hujjatlarida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno. Bunda kompaniya shaxsiy kabinetiga kelib tushgan sana murojaat qabul qilingan sana hisoblanadi.

25. Mavjud bo'sh ish joyi (vakant lavozimlar) to'g'risida ma'lumot va tegishli mutaxassisga nisbatan talablar to'liq yoritilgan holda yangi ish joylari bo'shagan davrdan ikki kun mobaynida fuqarolar e'tiboriga yetkaziladi, shu jumladan, rasmiy veb-sayt va Yagona portal orqali e'lon qilinadi.

26. Shaxsiy kabinet orqali kompaniyaga yuborilgan rezyumeni ko'rib chiqishni rad etish uchun murojaatlarda arizachining familiyasi va turar-joyi haqida ma'lumotlar noto'g'riligi, yoki Yagona portalda ko'rsatilgan talablarga mos kelmasligi asos bo'ladi. Murojaatni mansabdor shaxs tomonidan ko'rib chiqish rad etilganda uch ish kuni mobaynida murojaatni ko'rib chiqishni rad etishning asoslangan sabablari ko'rsatilgan holda foydalanuvchiga elektron shaklda rad etish to'g'risida xabarnoma yuboriladi.

V. Interaktiv davlat xizmatlarini ko'rsatish javobgarligi va nazorati

27. Murojaat, rezyume va rahbariyat qabuliga kirish bo'yicha arizalardagi ma'lumotlar faqat xizmat doirasida foydalaniladi.

28. Kompaniya boshqarma, bo'lim va tarkibiy bo'linmalar rahbarlari belgilangan tartib va muddatlarda Yagona portal orqali davlat interaktiv xizmatlarini ko'rsatilishi borasida shaxsan javobgardirlar.

29. Mazkur Nizomni buzgan mas'ul xodimlari qonunchilik hujjatlariga muvofiq javob beradilar.