

“ТАСДИҚЛАЙМАН”

Тошкент давлат аграр университети
Термиз филиали директори

Ч.Р.Бегимкулов

“ 28 ” “ 4 ” 2017 йил

**“Университет директорининг виртуал қабулхонаси”
электронхизматининг регламенти**

1. Хизмат таърифи

1.1 Хизмат номланиши

Қисқа номи: “Директор виртуал қабулхонаси”

Кенгайтирилган номи: Тошкент давлат аграр университети Термиз филиали директорининг виртуал қабулхонаси

1.2 Хизмат натижаси

Университет раҳбарига ариза таклиф ва шикоятларни электрон шаклда йўллаш орқали мурожаатларга жавоб олиш

1.3 Хизмат кўрсатувчи орган

Тошкент давлат аграр университети Термиз филиали

1.4 Ҳуқуқий асослар

- Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни:

- Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирининг 2016 йил 3 декабрдаги “Ўзбекистон Республикасининг Олий ва ўрта махсус таълим вазирининг виртуал қабулхонаси ташкил этиш тўғрисида”ги 489-сонли буйруғи.

1.5 Хизматдан фойдаланувчилар

Жисмоний ва юридик шахслар

1.6 Мурожаат этиш муддатлари

Муддати чекланмаган.

1.7 Бажарилиш муддати

Жавоб бериш: 15 иш куни айрим ҳолларда 30 иш куни

2. Хизматдан фойдаланувчини хабардор қилиш

2.1 Маълумот таркиби ва ҳажми

Мурожаат этган аризачига қуйидаги ахборот берилиши лозим:

- Хизмат регламенти мавжудлиги ва регламент билан танишиш усуллари:
- Университет раҳбарига виртуал қабулхонаси орқали мурожаатлар йўллаш тартиби тўғрисида тушунтиришлар бериш

2.2 Батафсил маълумот олиш

“Университет директорининг виртуал қабулхонаси” тўғрисида ахборот бериш университет расмий сайти орқали амалга оширилади

2.3 Сўровнома бўйича маълумот олиш

Ушбу хизмат Университетнинг расмий сайти орқали мурожаат этилганда махсус тўлдирилгандан кейин электрон кўринишда кўрсатилади

1. “Мурожаат натижасини текшириш” тугмаси босилади:
2. “Мурожаат рақами” киритилади :
3. “Ҳолатини текшириш коди” киритилади :
4. “Текшириш” тугмаси босилади .

2.4 Фойдаланиладиган бланклар

Ариза электрон шаклда тўлдирилади

3. Иш вақтлари ва мурожаат жавобларини кутиш вақтлари

3.1 Иш вақтлари

Хизмат кўрсатувчининг иш вақти: Душанба–Жума (соат 8⁰⁰ дан 17⁰⁰ гача)

3.1 Мурожаат жавобларини кутиш вақтлари

15 иш куни айрим ҳолларда 30 иш куни.

4. Хизмат кўрсатиш тартиби

4.1 Зарур бўлган Ҳужжатлар

Талаб этилмайди.

4.2 Ҳизмат тўлови:

Бепул

4.3 Университет расмий сайти орқали хизмат кўрсатиш босқичлари

Университет расмий сайти орқали хизмат кўрсатиш босқичлари:

1. Университет расмий сайтига кирилади:
2. «директор виртуал қабулхонаси» хизматитанланади:
3. Аризачи Ф.И.Ш киритилади :
4. “Худуд” танланади :
5. “Туман(шахар)” танланади:
5. “Манзил” киритилади:
6. “Электрон почта” ёзилади:
7. “Телефон рақами” ёзилади:
8. “Жинс” танланади:
9. “Туғилган йили” киритилади:
10. “Мурожаат тури” танланади:
11. “Мурожаатнинг қисқача мазмуни” ёзилади:
12. “Мурожаат матни” тўлдирилади:
13. Бириктирилиши лозим бўлган файл танланади:
14. “Жўнатиш” тугмасини босиб мурожаат юборилади.

4.4 Давлат хизматини кўрсатишнинг ички идоравий жараёни

Университет раҳбарига виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби 6 босқичдан иборат:

1-босқич. Виртуал қабулхонага мурожаат жўнатиш

Мурожаат жўнатиш университет директори виртуал қабулхонаси орқали амалга оширилади

2-босқич. Мурожаатни қабул қилиш.

1. Виртуал қабулхона ахборот тизимига келиб тушган мурожаатни маъсул бўлинма ёки ходим томонидан рўйхатдан ўтказиш (1 иш куни ичида).

2. Мурожаат бўйича ижрочини ва ижро муддатини белгилаш (1 бир иш куни ичида).

3-босқич. Мурожаатни ижрочига жўнатиш.

1. Раҳбар топшириғига асосан мурожаатни ижрочиларга етказиш (Хужжат раҳбариятдан чиқиши билан):

2. Ижрочилар томонидан мурожаатни кўриб чиқиш бошланганини назорат қилиш (1 иш куни ичида).

4-босқич.

Ижрочи: Университет бўлими, маркази, кафедраси ва деканат.

Мурожаат бўйича тегишли ишларни амалга ошириш ҳамда мурожаатчига жавобни йўллаш:

1. Мурожаат юзасидан тегишли ўрганишларни амалга ошириш жоиз бўлганда жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш мурожаатларини кўриб чиқиш ва жоиз бўлганда мурожаатчидан эътироз

йўқлиги тўғрисида маълумотнома олиш (белгиланган муддатларда):

2. Кўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилса мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда мурожаат муддатини узайтириш юзасидан девонхонага ёзма сўров жўнатиш (белгиланган муддат тугамасдан);

3. Ўрганишлар натижаси бўйича жавоб хатини тайёрлаш ва раҳбар томонидан имзолаш (жавоб хати тайёр бўлиши билан).

4. Раҳбар томонидан имзоланган жавоб хатини виртуал кабулхонага жойлаштириш ҳамда анъанавий усулда мурожаатчига йўллаш (хат имзолангандан сўнг)

5-босқич. Мурожаат бўйича назоратни амалга ошириш .

Жавоб хати билан танишиб чиқиш уни мурожаатчига етказиш ва назоратга олиш зарурат бўлганда мурожаат этувчи билан телефон орқали боғланиш (мурожаат бўйича жавоб хати берилгандан сўнг)

Университет бўлимлари томонидан мурожаат этувчи масаласи ўз ечимини топмаган бўлса ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган бўлса бўлинмалар раҳбарларига чораларини белгилаш (ўрнатилган тартибда)

6-босқич Мурожаатлар бўйича тахлилни амалга ошириш:

Келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш олий таълим муассасалари бўлинмалари ҳамда масалалар кесимидатахлилий маълумотларни шакллантиришган ҳолда раҳбариятга маълумот киритиш(хар hafta жума куни).

4.5. Рад этиш сабаблари

- Мурожаат аноним бўлса.
- Одобсизлик мазмунидаги мурожатлар(уятсиз ёхуд ҳақоратли иборалар, таҳдидлар, мантиқ ва маъноси бўлмаган таклифлар ва шунга ўхшаш мурожаатлар):
 - Мурожаат матнида тушунарсиз қисқартиришлар ёки реклама материаллари мавжуд бўлган, таркибда аниқ аризалар, шикоятлар ёки таклифлар бўлмаган мурожаатлар:
 - Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

“КИРИТИЛДИ”

Тошкент давлат аграр университети
Термиз филиали Мониторинг ва ички
назорат бўлими бошлиғи
Б.Норматов

“ 24 ” ноябрь 2017 йил

“КЕЛИШИЛДИ”

Тошкент давлат аграр университети
Ахборот технологиялари маркази
бошли Н.Бойсунов

“ 24 ” ноябрь 2017 йил