

e-mail: info@uzairways.com  
tel: +998 (78) 140-46-23  
fax: +998 (71) 236-75-00



**UZBEKISTAN**  
**airways**

www.uzairways.com

Aksiyadorlik jamiyati | Joint-Stock Company

20 \_\_\_\_ у. « \_\_\_\_ » № \_\_\_\_\_



«УТВЕРЖДАЮ»

Первый заместитель  
Председателя правления  
АО «Uzbekistan airways»  
Хусанов У. А.

« 13 » 09 2023 г.

## Регламент работы единого телефона доверия АО «Uzbekistan airways»

### 1. Определение сервиса (паспорт)

Прием обращений по “единому телефону доверия” +998 78-140-02-00, после выбора языка необходимо нажать цифру «7».

### 1.2. Результат обслуживания

Организация своевременного, полного и со строгим соблюдением требований законодательства рассмотрения обращений, поступающих в центр, обеспечение прав и интересов граждан путем обеспечения оперативного обмена информацией по этому вопросу.

### 1.3. Сервисный орган

АО «Uzbekistan airways»

### 1.4. Правовая основа

Закон Республики Узбекистан от 11 сентября 2017 года № УП-445 “Об обращениях физических и юридических лиц”.

### 1.5. Пользователь сервиса

Физические и юридические лица Республики Узбекистан или их законные представители.

## **1.6. Срок исполнения**

В соответствии с Законом Республики Узбекистан “Об обращениях физических и юридических лиц” обращение рассматривается в пятнадцатидневный срок со дня его поступления в АО «Uzbekistan airways», которое обязано решить вопрос по существу, а при необходимости дальнейшего изучения и (или) проверки, запроса дополнительных документов-в срок до одного месяца.

В случае необходимости проведения проверки, запроса дополнительных материалов для рассмотрения обращений или принятия иных мер, сроки их рассмотрения могут быть продлены руководителем АО «Uzbekistan airways», в качестве исключения, посредством обоснованного уведомления, не более чем на месяц, о чем заявитель уведомляется.

Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня его поступления в Минтранс, за исключением предложений, требующих дальнейшего изучения, о чем в десятидневный срок в письменной форме извещается физическое или юридическое лицо, внесшее предложение.

## **2. Предоставление информации получателям услуг**

### **2.1. Объем и содержание информации:**

В заключительном ответном письме по рассмотренным обращениям излагается конкретная информация о решении поставленного в обращении вопроса.

### **2.2. Предоставление более подробной информации**

Обращение лица о том, что на его предыдущее обращение по конкретному вопросу не дан ответ, объясняется автору, если не истек установленный законом срок его рассмотрения.

## **3. Время обслуживания**

### **3.1 Рабочее время**

Заявки принимаются по «единому телефону доверия» понедельник-пятница с 09:00 до 18:00.

## **4. Порядок обслуживания**

### **4.1. Плата за обслуживание**

Услуга по рассмотрению обращений физических и юридических лиц – бесплатная.

### **4.2. Основы отказа**

В случае непредставления заявителем персональных данных ему разъясняется, что в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» обращение не может быть рассмотрено

## **5. Качество обслуживания**

### **5.1. Показатели качества**

Создание благоприятных условий для осуществления физическими и юридическими лицами своих обращений в АО «Uzbekistan airways», а также эффективное обеспечение их прав, свобод и интересов.

### **5.2. Жалобы на некачественное обслуживание**

При неудовлетворенности оказанной услугой физические и юридические лица вправе обжаловать ее в установленном законодательством порядке.

