

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__ y. «__» __. № _____



“TASDIQLAYMAN”
“Uzbekistan airways” AJ
Boshqaruvi raisining
Birinchi o‘rinbosari
U.A. Xusanov

«13» 09 2023 г.

Reglament “Uzbekistan airways” AJ yagona ishonch telefoni

1. Xizmatni belgilash (pasport)

“Yagona ishonch telefoni” orqali murojaatlarni qabul qilish - +99878-140-02-00, tilni tanlagandan so‘ng, “7” raqamini bosish kerak.

1.2. Xizmat natijasi

Markazga kelib tushadigan murojaatlarni o‘z vaqtida, to‘liq va qonun hujjatlari talablariga qat’iy rioya qilgan holda ko‘rib chiqilishi tashkil etish, ushbu masala bo‘yicha tezkor axborot almashinuvini amalga oshirish orqali fuqarolarning huquq va manfaatlarini ta‘minlash.

1.3. Xizmat ko‘rsatish organi

“Uzbekistan airways” AJ

1.4. Huquqiy asos

O‘zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentyabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘RQ-445-sonli Qonun

1.5. Xizmatdan foydalanuvchi

O‘zbekiston Respublikasining jismoniy va yuridik shaxslari yoki ularning qonuniy vakillari

1.6. Ijro muddati

O'zbekiston Respublikasi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonundan kelib chiqqan holda, murojaat masalani mazmunan hal etishi shart bo'lgan "Uzbekistan airways" AJ aviakompaniyasiga kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun ichida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish, talab etilganda esa, bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqish.

Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish, yoki boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari "Uzbekistan airways" AJ rahbari tomonidan, istisno tariqasida murojaat etuvchiga xabar qilingan holda, asoslantirilgan bildirgi orqali bir oydan ko'p bo'lmagan muddatga uzaytirilishi mumkin.

Taklif Transport vazirligiga kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqida taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kunlik muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

2. Xizmat oluvchilarga ma'lumot berish

2.1. Ma'lumot hajmi va mazmuni:

Ko'rib chiqilgan murojaatlar bo'yicha yakuniy javob xatida murojaatda keltirilgan masalaning yechimi yuzasidan aniq ma'lumotlar bayon etiladi.

2.2. Batafsil ma'lumot berish

Bir shaxsning aynan bir masala bo'yicha oldingi murojaatiga javob berilmaganligi haqidagi murojaati, agar uni qonunda belgilangan ko'rib chiqish muddati tugamagan bo'lsa, muallifga tushuntiriladi.

3. Xizmat ko'rsatish vaqti

3.1 Ish vaqti

Arizalar "Yagona ishonch telefoni" orqali dushanba-juma kunlari soat 09:00 dan 18:00 gacha qabul qilinadi.

4. Xizmat ko'rsatish tartibi

4.1. Xizmat ko'rsatish uchun undiriladigan haq

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish xizmati - bepul.

4.2. Rad etish asoslari

Ariza beruvchi tomonidan shaxsiy ma'lumotlar taqdim etilmagan taqdirda, unga O'zbekiston Respublikasi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuniga muvofiq, murojaatni ko'rib chiqish mumkin emasligi tushuntiriladi

5. Xizmat ko'rsatish sifati

5.1. Sifat ko'rsatkichlari

Jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan "Uzbekistan airways" AJga kelib tushgan murojaatlarini amalga oshirishlari uchun qulay shart-sharoitlar yaratish, shuningdek, ularning huquqlari, erkinliklari va manfaatlarini samarali ta'minlash.

5.2. Sifatsiz xizmat haqida shikoyatlar

Ko'rsatilgan xizmatdan qoniqish hosil qilinmaganida, jismoniy va yuridik shaxslar qonun hujjatlarida belgilangan tartibda shikoyat qilish huquqiga ega.