

“TASDIQLAYMAN”

Andijon davlat universiteti rektori
A.S.Yuldashev

2017 y.



“Universitet rektorining virtual qabulxonasi” interaktiv xizmati reglamenti

1. Xizmat tarifi

1.1. Xizmat nomlanishi:

Qisqa nomi: Rektor virtual qabulxonasi
Kengaytirilgan nomi: Universitet rahbarining virtual qabulxonasi

1.2. Xizmat natijasi:

Universitet rahbariga ariza, taklif va shikoyatlarni elektron shaklda yo'llash orqali murojaatlarga javob olish

1.3. Xizmat ko'rsatuvchi organlar:

- Andijon davlat universiteti

1.4. Huquqiy asoslari:

- O'zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi Qonuni;
- O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta-maxsus ta'lim vazirligining 2016- yil 3- dekabrda “O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta-maxsus ta'lim vazirining” virtual qabulxonasini tashkil etish to'g'risida”gi 489-sonli buyrug'i.

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar:

Jismoniy va yuridik shaxslar

1.6. Ariza berish muddatlari:

Cheklanmagan

2. Xizmatdan foydalanuvchilarga ma'lumot taqdim etish

2.1. Ma'lumot tarkibi va hajmi:

Murojaat etgan arizachiga quyidagi axborot berilishi lozim:
- Xizmat reglamenti mavjudligi va reglament bilan tanishish usullari;
- Universitet rahbarining virtual qabulxonasi orqali murojaatlar yo'llash tartibi to'g'risida tushuntirishlar berish;

2.2. Batafsil ma'lumot olish:

Andijon davlat universiteti rasmiy veb sayti orqali;

2.3. Xizmat ko'rsatish manzili haqida ma'lumot olish:

Ushbu xizmat <http://rektor.adu.uz> manzili orqali murojaat etilganda maxsus shakl to'ldirilganidan keyin elektron ko'rinishda ko'rsatiladi.

Murojaat maqomini tekshirib ko'rish tartibi quyidagicha:

1. “Murojaat natijasini tekshirish” tugmasi bosiladi;
2. “Murojaat raqami” kiritiladi;
3. “Holatni tekshirish kodi” kiritiladi;
4. “Tekshirish” tugmasi bosiladi.

2.4. Foydalaniladigan blanklar:

Ariza elektron shaklda to'ldiriladi

3. Ish vaqtlari va murojaat javoblarini kutish vaqtlari

3.1. Ish vaqtlari:

Xizmat ko'rsatuvchining ish vaqti dushanba-shanba kuni soat 9⁰⁰ dan 17⁰⁰ ga qadar.

3.2. Kutish shartlari:

15 ish kuni, ayrim hollarda 30 ish kuni

4. Xizmat ko'rsatish tartibi

4.1. Zarur bo'lgan hujjatlar:

Talab etilmaydi

4.2. Xizmat to'lovi:

Bepul

4.3. Xizmat ko'rsatish bosqichlari:

Universitet rasmiy sayti orqali xizmat ko'rsatish bosqichlari:

1. Universitet rasmiy veb saytiga kiriladi;
2. "Rektor virtual qabulxonasi" xizmati tanlanadi;
3. Arizachi F.I.SH. kiritiladi;
4. Hudud tanlanadi;
5. Tuman(shahar) tanlanadi;
6. Manzil kiritiladi;
7. Elektron pochta yoziladi;
8. Telefon raqami yoziladi;
9. Jins tanlanadi;
10. Tug'ilgan yil kiritiladi;
11. Murojaat turi tanlanadi;
12. Murojaatning qisqacha mazmuni yoziladi;
13. Murojaat matni to'ldiriladi;
14. Biriktirilishi lozim bo'lgan fayl tanlanadi;
15. "Yuborish" tugmasini bosib murojaat yuboriladi.

4.4. Xizmat ko'rsatishning ichki idoraviy jarayoni:

Universitet rahbarining virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va bosqichlari:

1-bosqich. Murojaatni qabul qilish:

1. Virtual qabulxona axborot tizimiga kelib tushgan murojaatni mas'ul bo'linma yoki xodim tomonidan ro'yxatdan o'tkazish(1 ish kuni ichida);
2. Murojaat bo'yicha ijrochini va ijro muddatini belgilash (1 ish kuni ichida);

2-bosqich. Murojaatni ijrochiga yuborish:

1. Rahbar topshirig'iga asosan murojaatni ijrochilarga yetkazish(hujjat rahbariyatdan chiqishi bilan);
2. Ijrochilar tomonidan murojaatni ko'rib chiqish boshlanganini nazorat qilish(1 ish kuni ichida);

3-bosqich. Ijrochi:

Universitet boshqarmasi, bo'limi, kafedrası, dekanat va b., Murojaat bo'yicha tegishli ishlarni amalga oshirish hamda murojaatchiga javobni yo'llash.

1. Murojaat yuzasidan tegishli o'rganishlarni amalga oshirish, joiz bo'lganda jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarini qabul qilsih, murojaatlarni ko'rib chiqish va joiz bo'lganda murojaatchidan e'tiroz yo'qligi to'g'risida ma'lumotnoma olish (belgilangan muddatlarda);
2. Qo'shimcha o'rganish va tekshirish talab etilsa, murojaat etuvchini xabardor qilgan holda murojaat muddatini uzaytirish yuzasidan devonxonaga yozma so'rov yuborish (belgilangan muddat utgamasdan);
3. O'rganishlar natijasi bo'yicha javob xatini tayyorlash va rahbar tomonidan imzolash (javob xati tayyor bo'lishi bilan);

4. Rahbar tomonidan imzolangan javob xatini virtual qabulxonaga joylashtirish hamda an'anaviy usulda murojaatchiga yo'llash (xat imzolangandan so'ng).

4-bosqich. Murojaat bo'yicha nazoratni amalga oshirish:

Javob xati bilan tanishib chiqish, uni murojaatchiga yetkazish va nazoratga olish, zarurat bo'lganda murojaat etuvchi bilan telefon orqali bog'lanish (murojaat bo'yicha javob xati berilgandan so'ng).

Universitet muassasasi bo'linmalari tomonidan murojaat etuvchi masalasi o'z yechimini topmagan bo'lsa yoxud ko'rib chiqish muddati buzilgan bo'lsa, bo'linmalar rahbarlariga choralarni belgilash (o'rnatilgan tartibda).

5-bosqich. Murojaatlar bo'yicha tahlilni amalga oshirish:

Kelib tushgan murojaatlarni ro'yxatga olish, universitet bo'linmalari hamda masalalar kesimida tahliliy ma'lumotlarni shakllantirgan holda rahbariyatga ma'lumot kiritish (har hafta juma kuni).

4.5. Rad etish sabablari

- Murojaat anonim bo'lsa;
- 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;
- Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

“KIRITILDI”

Devonxona va arxiv bo'limi boshlig'i
B. Yunusov
“ 01 ” 11 2017 y.

“KELISHILDI”

Axborot texnologiyalari markazi rahbari
v.v.b. N.Mirzaalimov
“ 01 ” 11 2017 y.