ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приёма обращений физических и юридических лиц по «Телефону доверия» в АО «Uzbekistan Airports»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок приёма через телефонную и электронную связь (далее именуемую – «Телефон доверия»), оформления и рассмотрения заявлений, жалоб, предложений и обращений физических и юридических лиц по различным вопросам деятельности АО «Uzbekistan Airports».

2. Основной целью организации «Телефона доверия» является приём, обобщение и рассмотрение обращений юридических и физических лиц по вопросам противозаконных действий (или бездействия) должностных лиц, нарушений трудовой и корпоративной этики, фактов коррупции, а также иных предложений и замечаний, направленных на совершенствование деятельности Общества.

3. «Телефон доверия» функционирует в составе **Контакт-центра АО «Uzbekistan Airports»** и обслуживается Отделом по контролю и работе с обращениями физических и юридических лиц (далее – Отдел по обращениям).

4. Контактная информация:
Телефон доверия: +998 55 501 45 55
Электронная почта: info@uzairports.com
Адрес: г. Ташкент, Сергелийский район, улица Кумарык, 13.

5. Приём обращений осуществляется **круглосуточно (24 часа в сутки, 7 дней в неделю)**, включая выходные и праздничные дни.

6. Для личного обращения заявители могут прибыть по указанному адресу. Добраться можно на общественном транспорте — **автобусы №11 и №77.**

II. Порядок приёма обращений по «Телефону доверия»

7. Обращения принимаются путём телефонного звонка либо посредством отправки электронного письма на адрес, указанный в пункте 4 настоящего Положения.

8. Все обращения, поступившие по «Телефону доверия» или электронной почте, регистрируются и оформляются Отделом по обращениям.

9. Телефонные звонки записываются с использованием устройств с функцией аудиозаписи, а электронные обращения сохраняются на защищённом сервере. Срок хранения обращений составляет **1 (один) год.**

10. При ответе на звонки сотрудник контакт-центра (оператор «Телефона доверия») обязан:

- представиться (указать фамилию, имя, отчество или табельный номер);
- разъяснить, что «Телефон доверия» предназначен исключительно для приёма обращений, жалоб и предложений;
- предупредить, что предоставление заведомо ложной информации влечёт ответственность, установленную законодательством Республики Узбекистан;
- предложить заявителю предоставить сведения, указанные в пункте 11 настоящего Положения.

11. Заявители (физические и юридические лица) обязаны сообщить:

- фамилию, имя, отчество;
- адрес проживания или местонахождения;
- контактный телефон (или электронный адрес);
- юридические лица — полное наименование организации;
- краткое содержание обращения.

Предоставление заведомо ложных сведений влечёт ответственность в соответствии с действующим законодательством.

12. В случае, если заявитель не представил указанные сведения, обращение не регистрируется и рассматривается как **анонимное**, что не влечёт обязанности его рассмотрения.

13. При необходимости дополнительного изучения вопроса работник Отдела заполняет **контрольную карточку** установленного образца и направляет её соответствующим структурным подразделениям для рассмотрения.

III. Порядок рассмотрения обращений

14. Работники Отдела по обращениям или ответственные лица контакт-центра в пределах своих полномочий предоставляют заявителям разъяснения по поступившим обращениям.

15. В случае необходимости дополнительного изучения обращение передаётся в профильное подразделение АО «Uzbekistan Airports» через систему электронного документооборота для рассмотрения и подготовки ответа в установленный законодательством срок.

16. Ответственные исполнители обязаны уведомить заявителя о результатах рассмотрения обращения.

17. Отдел по обращениям осуществляет контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений.

18. Обращения, не относящиеся к компетенции АО «Uzbekistan Airports», не подлежат рассмотрению; в этом случае заявителю предоставляются разъяснения о порядке обращения в соответствующие организации.

19. Жалобы на действия должностных лиц АО «Uzbekistan Airports» не передаются этим же лицам для рассмотрения.

20. Обращения, не требующие дополнительного изучения, рассматриваются в течение **15 календарных дней** со дня поступления. В случае необходимости проведения проверки или запроса дополнительных материалов срок рассмотрения может быть продлён, но не более чем на **1 (один) месяц.**

IV. Заключительные положения

21. Работники, имеющие доступ к обращениям, поступающим по «Телефону доверия» и электронной почте, несут ответственность за сохранность, конфиденциальность и неразглашение персональных данных заявителей.

22. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.