

TASDIQLAYMAN
Viloyat hokimining o‘rinbosari



A.Xidirov

“___” sentyabr 2023 y.

XIZMAT REGLAMENTI
1088 qisqa raqamli «Ishonch telefoni» orqali Surxondaryo viloyati hokimligiga kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish.

I. Xizmat pasporti

1.1. Xizmat nomi

Ishonch telefonlari orqali Samarqand viloyati hokimligiga kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish.

1.2. Xizmat natijasi

Murojaatni ko‘rib chiqish natijasi va qabul qilingan qaror og‘zaki ravishda telefon orqali yetkaziladi.

1.3. Xizmat ko‘rsatuvchi organlar va blankalar olish joyi

Murojaatni ko‘rib chiqish alohida blank va boshqa hujjatlarni talab qilmaydi, faqat O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida” qonuni talablarga rioya etilishi so‘raladi.

1.4. Qonuniy asos

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

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

O‘zbekiston Respublikasi jismoniy va yuridik shaxslari, shuningdek chet el fuqarolari va fuqaroligi bo‘lmagan shaxslar.

1.6. So‘rov yuborish muddati

Kun davomida 9:00 - 18:00, Tushlik 13:00-14:00

1.7. Bajarish muddatlari

Fuqarolar murojaati kelib tushgan kundan boshlab, 30 kun mobaynida ko‘rib chiqiladi, qo‘shimcha o‘rganishni talab etuvchi murojaatlardan tashqari va mazkur xolat bo‘yicha ma‘lumot ariza yuborgan shaxsga yetkaziladi. Davlat idorasi, boshqarma va tashkilotlarga kelib tushgan ariza va shikoyatlarni 30 kun muddatgacha to‘liq ko‘rib chiqishga majbur, qo‘shimcha o‘rganishni talab etmaydigan murojaatlarni esa 15 kundan kechikmay ko‘rib chiqishlari shart.

1.8. Ko‘rib chiqish muddati

15 ish kuni mobaynida.

II. Xizmatdan foydalanuvchilarga ma'lumotlarni yetkazish

2.1. Ma'lumotning hajmi va tarkibi

Murojaat qilgan har qanday shaxsga qo'yidagi ma'lumotlarni taqdim etish kafolatlanadi:

- xizmatni ko'rsatayogan idora manzili, ish vaqti, qabul qilish kunlari (telefon orqali qabulga yozilish, murojaat kuni qabulga kirish, navbatda turish)
- xizmatdan foydalanish tartiblari to'g'risida - xizmatni ko'rsatish muddatlari to'g'risida

2.2. Ommaviy xabardor etish

Ko'rib chiqilmagan.

1.3. So'rov bo'yicha xabardor etish

Shaxsan: 9-00 dan 18-00 gacha og'zaki ravishda xizmatdan foydalanish bo'yicha barcha masalada konsultatsiya (20 daqiqadan o'tmasligi lozim) va yozma ravishda matn ko'rinishida ma'lumotlarni taqdim etish;

Faks orqali: Tunu-kun uzluksiz har qanday yozma ravishdagi so'rovlarni qabul qilish;

Elektron pochta orqali: Tunu-kun uzluksiz har qanday yozma ravishdagi, matn ko'rinishidagi va skanerlangan ko'rinishdagi so'rovlarni qabul qilish.

1.4. Xizmat ko'rsatuvchi idora manzili

O'zbekiston Respublikasi, Surxondaryo viloyati, Termiz shahri, At-Termiziy ko'chasi 1-uy
Telefon: 1088 qisqa raqamli

1.5. Foydalaniladigan hujjat blankalari (formalari)

Ko'rib chiqilmagan.

III. Xizmat ko'rsatish

3.1. Ish vaqti

Dushanba-Juma kunlari, soat 9-00 dan 18-00 gacha. Tushlik 13:00 dan 14:00 gacha

3.2. Kutish tartibi

Telefon kung'iroqlarini qabul qilish dushanba-juma kunlari soat 9-00 dan 18-00 gacha qabul qilinadi. Tushlik 13:00 dan 14:00 gacha

IV. Xizmat ko'rsatish jarayonlari

4.1. Kerakli hujjatlar

Shaxsni tasdiqlovchi xujjat.

4.2. Xizmat narxi

Xizmat bepul ravishda ko'rsatiladi.

1.3. Davlat xizmatini ko'rsatish bosqichlari

Telefon orqali murojaatni qabul qilish va tegishli tartibda ro'yxatdan o'tkazilgandan so'ng, murojaat hujjat ko'rinishida rahbariyatga ko'rib chiqish uchun mas'ul bo'lgan tegishli bo'limni aniqlash va sifatli javobni tayyorlash maqsadida imzo uchun yuboriladi. Murojaat tematikasini ko'rib chiqilgandan so'ng topshiriqni bajarilishi nazoratga olish uchun nazorat kartočkasi ochiladi. Belgilangan muddatlarda mas'ul bo'lim tomonidan murojaatni ijrosi yuzasidan tegishli ko'rsatma tayyorlanadi va murojaat qilgan shaxsga yuboriladi.

4.4. Ichki tartibda davlat xizmatini ko'rsatish jarayonlari

- Hujjatni ro'yxatga olish va rahbariyatga yuborish;
- Nazorat kartochkasini ochish va mas'ul bo'lgan bo'limga yuborish maqsadida Umumiy bo'limga yuborish;
- Mas'ul bo'lgan bo'lim tomonidan arizachiga javob xati tayyorlanadi va Umumiy bo'limga ro'yxatga olish uchun yuborish.
- Umumiy bo'lim tomonidan arizachiga javob xatini yuborish.

1.4.Rad etish asoslari

Fuqaro telefon orqali murojaatida ismi-sharifi, manzili noto'g'ri yoki asossiz va yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lsa, mazkur murojaat anonim xisoblanadi va ko'rib chiqilmaydi.

V. Sifatini ta'minlash

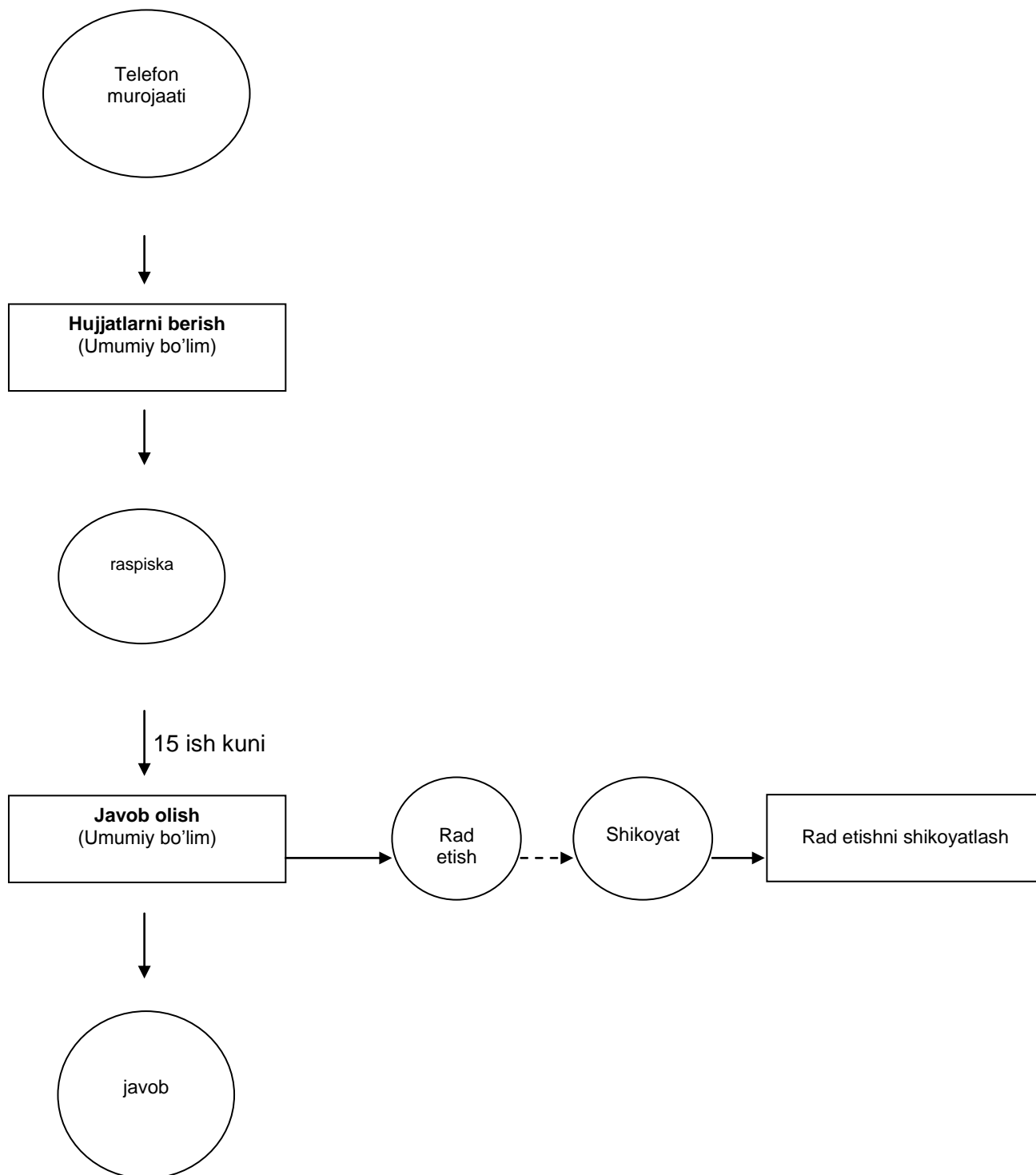
5.1. Sifat ko'rsatkichlari

Avval ko'rib chiqilgan masalalar bo'yicha qayta murojaatni yo'qligi.

5.2. Sifatsiz ko'rsatilgan xizmatga shikoyat bildirish

Fuqaro murojaatiga olgan javobiga shikoyatni aniq bir sababni ko'rsatgan xolda taqdim etishi mumkin. Shikoyat berish usuli - yozma ravishda aniq shikoyat sababini ko'rsatgan xolda qonunchilikda belgilangan tartibda berishi mumkin

Xizmat ko'rsatish sxemasi:
«Ishonch telefoni» orqali Surxondaryo viloyati hokimligiga kelib
tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish.



«Ishonch telefoni» orqali Surxondaryo viloyati hokimligiga kelib tushayotgan murojatlarni ko'rib chiqish. xizmatini ko'rsatish mobaynida ichki jarayonlar sxemasi

