



Maktabgacha va maktab
ta'limi vaziri o'rinbosari
S.Radjabov
2024-yil 17-sentabr

XIZMAT REGLAMENTI

**“+998 71 202-09-09 Ishonch telefoni orqali kelib tushayotgan
murojaatlarni ko‘rib chiqish”**

1. Xizmat pasporti

1.1. Xizmat nomi

Ishonch telefoni orqali Maktabgacha va maktab ta'limi vazirligiga 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 Respublikasi qonunchiligi doirasidagi 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-son Qonuni.

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

O‘zbekiston Respublikasi jismoniy va yuridik shaxslari.

1.6. So‘rov yuborish muddati

Muddat o‘rnatilmagan.

1.7. Bajarish muddatlari

Fuqarolar murojaatlari kelib tushgan kundan boshlab 15 kun mobaynida ko‘rib chiqiladi, qo‘shimcha o‘rganishni talab etuvchi murojaatlardan tashqari va mazkur holat bo‘yicha ma’lumot ariza yuborgan shaxsga yetkaziladi.

Davlat idorasi, boshqarma va tashkilotlarga kelib tushgan ariza va shikoyatlar bir oy muddatgacha aniq 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.

2. Xizmatdan foydalanuvchilarga ma'lumotlarni yetkazish

2.1. Ma'lumotning hajmi va tarkibi

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

- xizmatni ko'rsatayotgan 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

2.3. 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: 24/7 uzluksiz har qanday yozma ravishdagi so'rovlarni qabul qilish

Elektron pochta orqali: 24/7 uzluksiz har qanday yozma ravishdagi, matn ko'rinishidagi va PDF ko'rinishidagi so'rovlarni qabul qilish.

2.4. Xizmat ko'rsatuvchi idora manzili

O'zbekiston, Toshkent, Shayxontohur tumani, Navoiy ko'chasi, 2A-uy

Telefon: +998 71 202-09-09

2.5. Foydalaniladigan hujjat blankalari (formalari)

Ko'rib chiqilmagan

3. Xizmat ko'rsatish

3.1. Ish vaqti

Dushanba-Juma kunlari soat 9:00 dan 18:00 gacha

3.2. Kutish tartibi

Telefon qo'ng'iroqlarni qabul qilish dushanba-juma kunlari soat 9:00 dan 18:00 gacha qabul qilinadi

4. Xizmat ko'rsatish jarayonlari

4.1. Kerakli hujjatlar

Shaxsni tasdiqlovchi hujjat

4.2. Xizmat narxi

Xizmat bepul ravishda ko'rsatiladi.

4.3. Davlat xizmatini ko'rsatish bosqichlari

Telefon orqali murojaatni qabul qilish va tegishli tartibda ro'yxatdan o'tkazilgandan so'ng, hujjat Rahbariyatga ko'rib chiqish uchun mas'ul bo'lgan tegishli bo'limni aniqlash va sifatli javobni tayyorlash maqsadida imzo uchun yuboriladi. Murojaat mavzusi ko'rib chiqilgandan so'ng topshiriqni bajarilishi nazoratga olish uchun nazorat kartochkasi 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

1-jarayon: Hujjatni ro'yxatga olish va Rahbariyatga yuborish.

2-jarayon: Nazorat kartochkasini ochish va mas'ul bo'lgan bo'limga yuborish maqsadida Umumiy bo'limga yuborish.

3-jarayon: Mas'ul bo'lgan bo'lim tomonidan arizachiga javob xati tayyorlanadi va Umumiy bo'limga ro'yxatga olish uchun yuborish.

4-jarayon: Umumiy bo'lim tomonidan arizachiga javob xatini yuborish.

4.5. 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 hisoblanadi va ko'rib chiqilmaydi.

5. Sifatini ta'minlash

5.1. Sifat ko'rsatkichlari

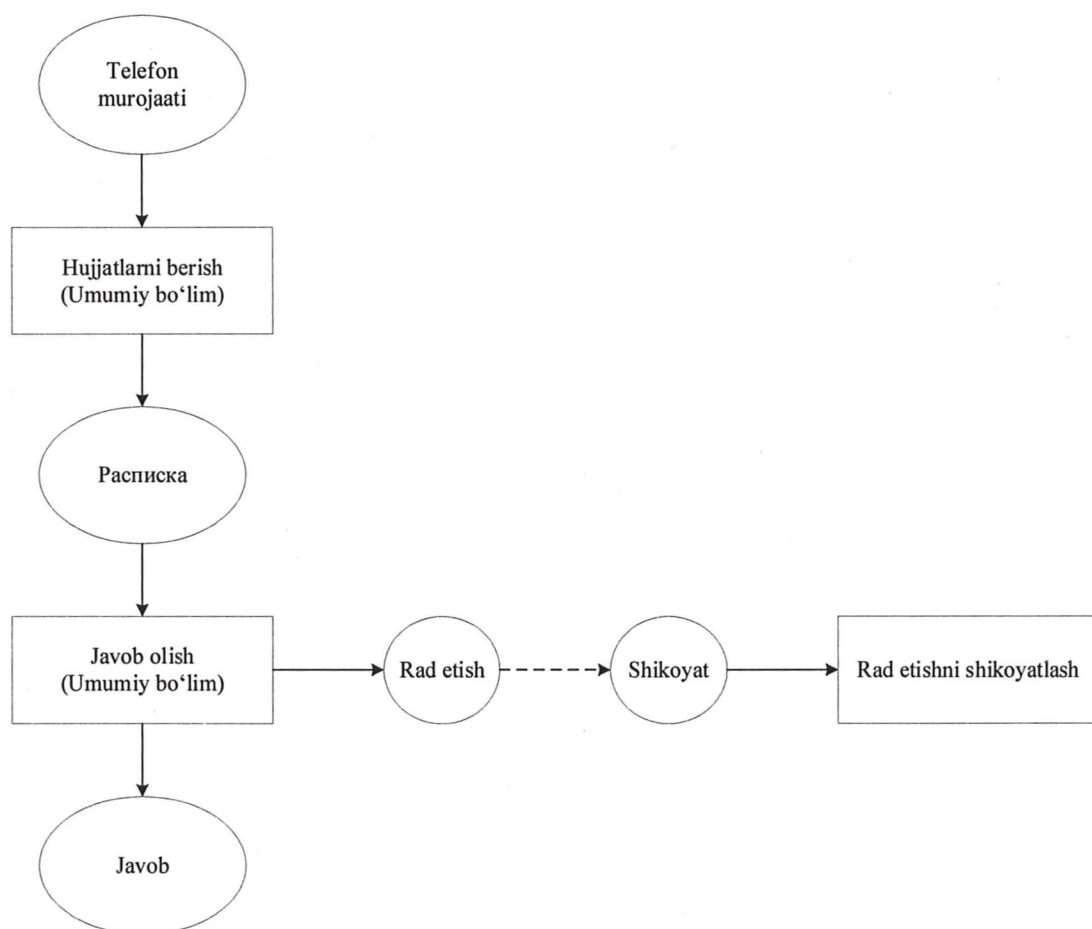
Avval ko'rib chiqilgan masalalar bo'yicha qayta murojaatni yo'qligi

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 telefonlari orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish"



**“Ishonch telefonlari orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish”
xizmatini ko‘rsatish mobaynida ichki jarayonlar sxemasi**

