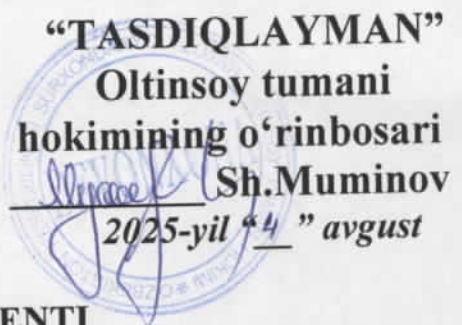




XIZMAT REGLAMENTI

"(76) 228-10-99 - Ishonch telefoni orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish"

1. Xizmat pasporti.

1.1. Xizmat nomi.

Ishonch telefonlari orqali Oltinsoy tumani 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 Respublikasi qonunchiligi doirasidagi talablarga rioya etilishi so'raladi.

1.4. Qonuniy asos.

"Fuqarolarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni 06.05.1994-yil 1064-XII-son.

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar.

O'zbekiston Respublikasi jismoniy shaxslari

1.6. So'rov yuborish muddati.

Muddat o'rnatilmagan.

1.7. Bajarish muddatlari.

Fuqarolar murojaatlari kelib tushgan kundan boshlab 20 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: Har kuni 08-00 dan 17-00 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 PDF ko'rinishidagi so'rovlarni qabul qilish.

2.4. Xizmat ko'rsatuvchi idora manzili.

O'zbekiston Respublikasi, Surxondaryo viloyati, Oltinsoy tumani, Mustaqillik ko'chasi 8-uy, telefon: (+998 76) 228-10-99

2.5. Foydalaniladigan hujjat blankalari (formalari).

Ko'rib chiqilmagan.

3. Xizmat ko'rsatish.

3.1. Ish vaqti

Dushanba-shanba kunlari soat 08-00 dan 17-00 gacha

3.2. Kutish tartibi

Telefon qo'ng'iroqlarni qabul qilish, dushanba-shanba kunlari soat 08-00 dan 17-00 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 tematikasini ko'rib chiqilgandan so'ng topshiriqni bajarilishini 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) **1-jarayon:** Hujjatni ro'yxatga olish va Rahbariyatga yuborish;

2) **2-jarayon:** Nazorat kartochkasini ochish va mas'ul bo'lgan bo'limga

yuborish maqsadida Ariza va shikoyatlar bo'limiga yuborish;

3) 3-jarayon: Mas'ul bo'lgan bo'lim tomonidan arizachiga javob xati tayyorlanadi va Ariza va shikoyatlar bo'limiga ro'yxatga olish uchun yuboriladi.

4) 4-jarayon: Ariza va shikoyatlar bo'limi 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'lgan taqdirda mazkur murojaat anonim hisoblanadi va ko'rib chiqilmaydi.

5. Sifatini ta'minlash.

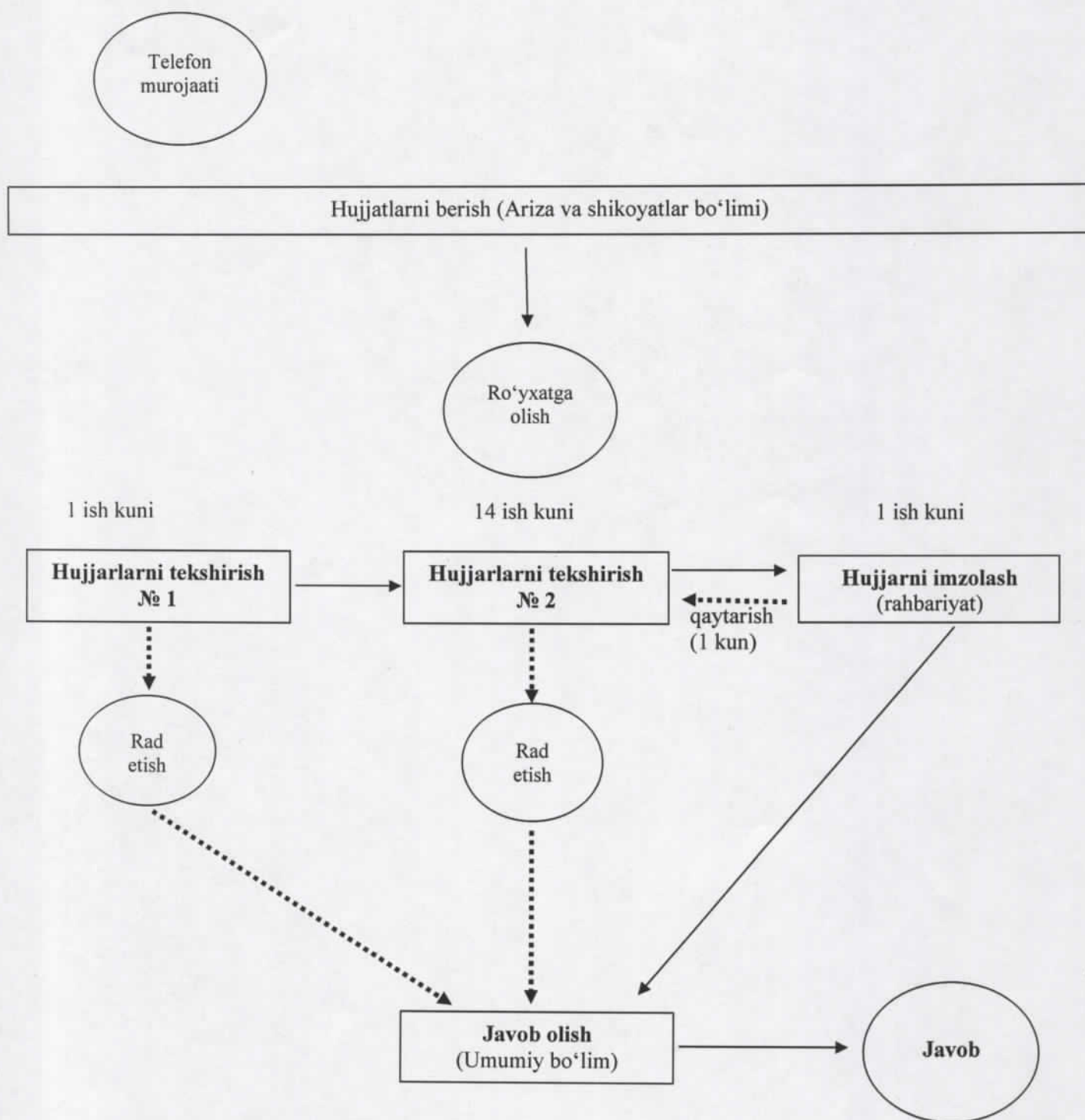
5.1. Sifat ko'rsatkichlari.

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

5.2. Sifatsiz ko'rsatilgan xizmatga shikoyat bildirish.

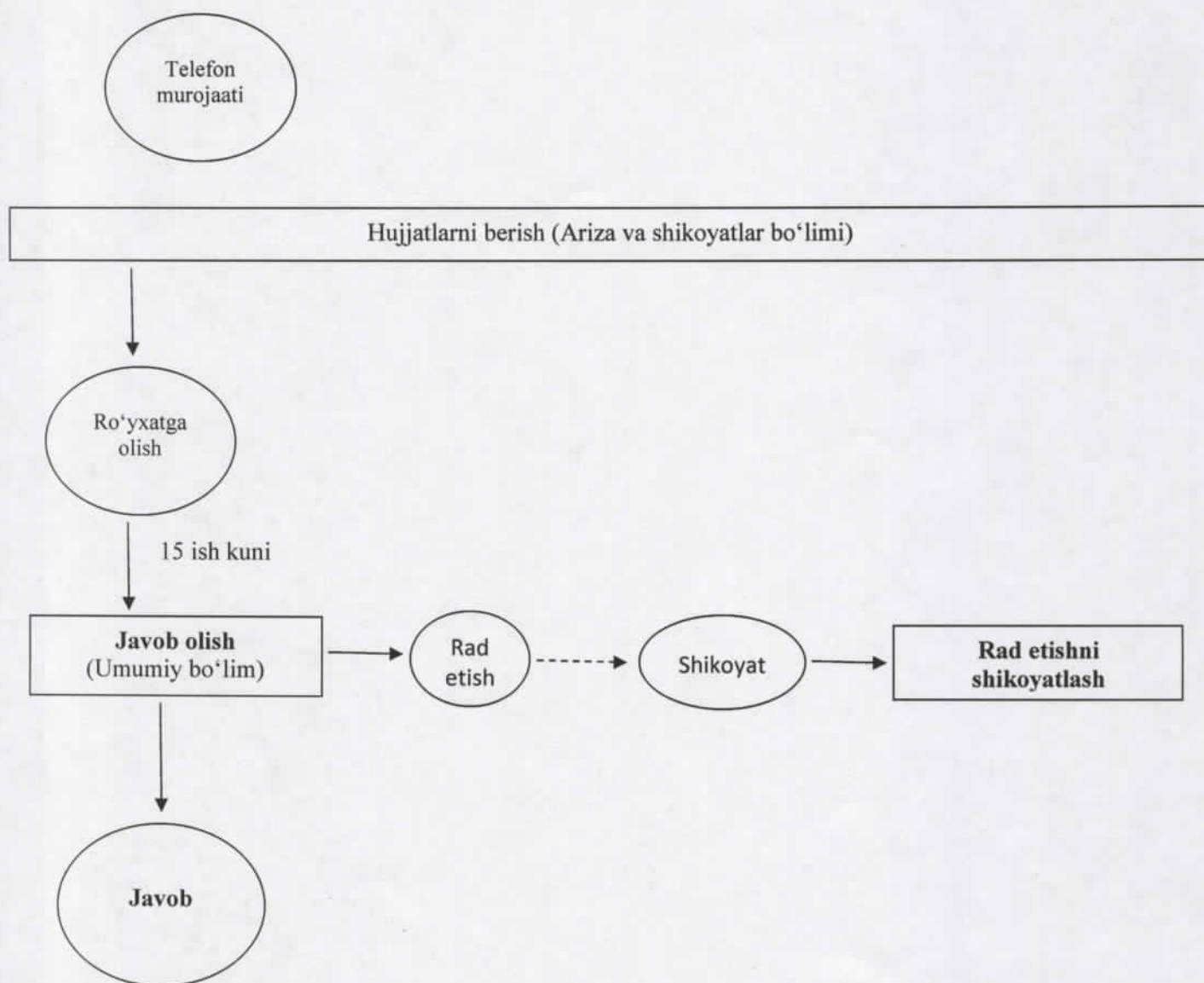
Fuqaro murojaatiga olgan javobiga shikoyatni aniq bir sababni ko'rsatgan holda taqdim etishi mumkin. Shikoyat berish usuli - yozma ravishda aniq shikoyat sababini ko'rsatgan holda qonunchilikda belgilangan tartibda berishi mumkin.

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



Xizmat ko'rsatish sxemasi:

“Ishonch telefonlari orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish”



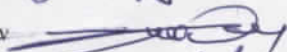
Ijrochi:

B.Tillayev



Ijrochi:

J.Siddiqov



Yurist:

H.Narzullayev



Til bo'yicha
maslahatchi:

F.Oripov

