



## **ХИЗМАТ РЕГЛАМЕНТИ**

### **(76) 224-13-12, Ишонч телефони орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш”**

#### **1. Хизмат паспорти**

##### **1.1. Хизмат номи**

Ишонч телефонлари орқали Термиз шаҳар ҳокимлигига келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш.

##### **1.2. Хизмат натижаси**

Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси ва қабул қилинган қарор оғзаки равишда телефон орқали етказилади.

##### **1.3. Хизмат кўрсатувчи органлар ва бланкалар олиш жойи**

Мурожаатни кўриб чиқиш алоҳида бланк ва бошқа ҳужжатларни талаб қилмайди, фақат Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги доирасидаги талабларга риоя этилиши сўралади.

##### **1.4. Қонуний асос**

“Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисидаги” Ўзбекистон Республикаси Қонуни 06.05.1994 йил 1064-ХП-сон.

##### **1.5. Хизматдан фойдаланувчилар**

Ўзбекистон Республикаси жисмоний шахслари

##### **1.6. Сўров юбориш муддати**

Муддат ўрнатилмаган.

##### **1.7. Бажариш муддатлари**

Фуқаролар мурожаатлари келиб тушган кундан бошлаб 20 кун мобайнида кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этувчи мурожаатлардан ташқари ва мазкур ҳолат бўйича маълумот ариза юборган шахсга етказилади.

Давлат идораси, бошқарма ва ташкилотларга келиб тушган ариза ва шикоятлар бир ой муддатгача аниқ кўриб чиқишга мажбур, қўшимча ўрганишни талаб этмайдиган мурожаатларни эса 15 кундан кечикмай кўриб чиқишлари шарт.

## 1.8. Кўриб чиқиш муддати

15 иш куни мобайнида.

## 2. Хизматдан фойдаланувчиларга маълумотларни етказиш

### 2.1. Маълумотнинг ҳажми ва таркиби

Мурожаат қилган ҳар қандай шахсга қуйидаги маълумотларни тавдим этиш кафолатланади:

- хизматни кўрсатаётган идора манзили, иш вақти, қабул қилиш кунлари (телефон орқали қабулга ёзилиш, мурожаат куни қабулга кириш, навбатда туриш)

- хизматдан фойдаланиш тартиблари тўғрисида

- хизматни кўрсатиш муддатлари тўғрисида

### 2.2. Оммавий хабардор этиш

Кўриб чиқилмаган

### 2.3. Сўров бўйича хабардор этиш

Шахсан: 8-00 дан 17-00 гача оғзаки равишда хизматдан фойдаланиш бўйича барча масалада консултатсия (20 дақиқадан ўтмаслиги лозим) ва ёзма равишда матн кўринишида маълумотларни тақдим этиш.

Факс орқали: Туну-кун узлуксиз ҳар қандай ёзма равишдаги сўровларни қабул қилиш.

Электрон почта орқали: Туну-кун узлуксиз ҳар қандай ёзма равишдаги, матн кўринишидаги ва ПДФ кўринишидаги сўровларни қабул қилиш.

### 2.4. Хизмат курсатувчи идора манзили

Ўзбекистон Республикаси, Сурхондарё вилояти, Термиз шаҳар, Ат-Термизий кўчаси, 5 уй

**Телефон: (+998 76) 224-13-12**

### 2.5. Фойдаланиладиган ҳужжат бланкалари (формалари)

Кўриб чиқилмаган

## 3. Хизмат кўрсатиш

### 3.1. Иш вақти

Душанба-Шанба кунлари соат 8-00 дан 17-00 гача

Электрон почта орқали: Туну-кун узлуксиз ҳар қандай ёзма

### 3.2. Кутиш тартиби

Телефон кўнғироқларни қабул қилиш душанба-шанба кунлари соат 8-00 дан 17-00 гача қабул қилинади.

## 4. Хизмат кўрсатиш жараёнлари

### 4.1. Керакли ҳужжатлар

Шахсни тасдиқловчи ҳужжат

### 4.2. Хизмат нархи

Хизмат бепул равишда кўрсатилади.

#### **4.3. Давлат хизматини кўрсатиш босқичлари**

Телефон орқали мурожаатни қабул қилиш ва тегишли тартибда рўйхатдан ўтказилгандан сўнг, ҳужжат Раҳбариятга кўриб чиқиш учун масъул бўлган тегишли бўлимни аниқлаш ва сифатли жавобни тайёрлаш мақсадида имзо учун юборилади. Мурожаат тематикасини кўриб чиқилгандан сўнг топшириқни бажарилиши назоратга олиш учун назорат карточкаси очилади. Белгиланган муддатларда масъул бўлим томонидан мурожаатни ижроси юзасидан тегишли кўрсатма тайёрланади ва мурожаат қилган шахсга юборилади.

#### **4.4. Ички тартибда давлат хизматини курсатиш жараёнлари**

- 1) 1-жараён: Ҳужжатни рўйхатга олиш ва Раҳбариятга юбориш;
- 2) 2-жараён: Назорат карточкасини очиш ва масъул бўлган бўлимга юбориш мақсадида Девонхона бўлимига юбориш;
- 3) 3-жараён: Масъул бўлган бўлим томонидан аризачига жавоб хати тайёрланади ва Девонхона бўлимига рўйхатга олиш учун юбориш.
- 4) 4-жараён: Девонхона бўлими томонидан аризачига жавоб хатини юбориш.

#### **4.5. Рад этиш асослари**

Фуқаро телефон орқали мурожаатида исми-шарифи, манзили нотўғри ёки асоссиз ва ёлғон маълумотлар кўрсатилган бўлса мазкур мурожаат аноним ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

#### **5. Сифатини таъминлаш**

##### **5.1. Сифат кўрсаткичлари**

Аввал кўриб чиқилган масалалар бўйича қайта мурожаатни йўқлиги

##### **5.2. Сифатсиз кўрсатилган хизматга шикоят билдириш**

Фуқаро мурожаатига олган жавобига шикоятни аниқ бир сабабни кўрсатган ҳолда тақдим этиши мумкин. Шикоят бериш усули - ёзма равишда аниқ шикоят сабабини кўрсатган ҳолда қонунчиликда белгиланган тартибда бериши мумкин.

**“Ишонч телефонлари орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш” хизматини кўрсатиш мобайнида ички жараёнлар схемаси”**

