

«TASDIQLAYMAN»

Navoiy viloyati hokimligi
Ishlar boshqaruvchisi

S.Shamshiyev

«09» may 2026 yil.



XIZMAT REGLAMENTI

(79 220-1020, 1066) Ishonch telefoni orqali kelib tushayotgan
murojaatlarni ko'rib chiqish.

1. Xizmat pasport.

1.1. Xizmat nomi:

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

1.4. Qonuniy asos:

O'zbekiston Respublikasining 1994 yil 6 maydagi "Fuqarolarning murojaatlari to'g'risidagi" 1064-XII-sonli Qonuni.

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar:

O'zbekiston Respublikasi jismoniy shaxslari

1.6. So'rab yuborish muddati:

Muddat o'rnatilmagan

1.7. Bajarish muddati:

Fuqarolar murojaatlari kelib tushgan kundan 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 tartibi:

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 xizmatda foydalanish bo'yicha barcha masalada konsultatsiya (20 daqiqadan o'tmasligi lozim) va yozma ravishda matn ko'rinishida ma'lumotlarni taqdim etish.

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, Navoiy viloyati, Navoiy shahar, Islom Karimov 77-uy,
Telefon: (+998 79) 229-10-20, 1066

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 tematikasini

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: Masul 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

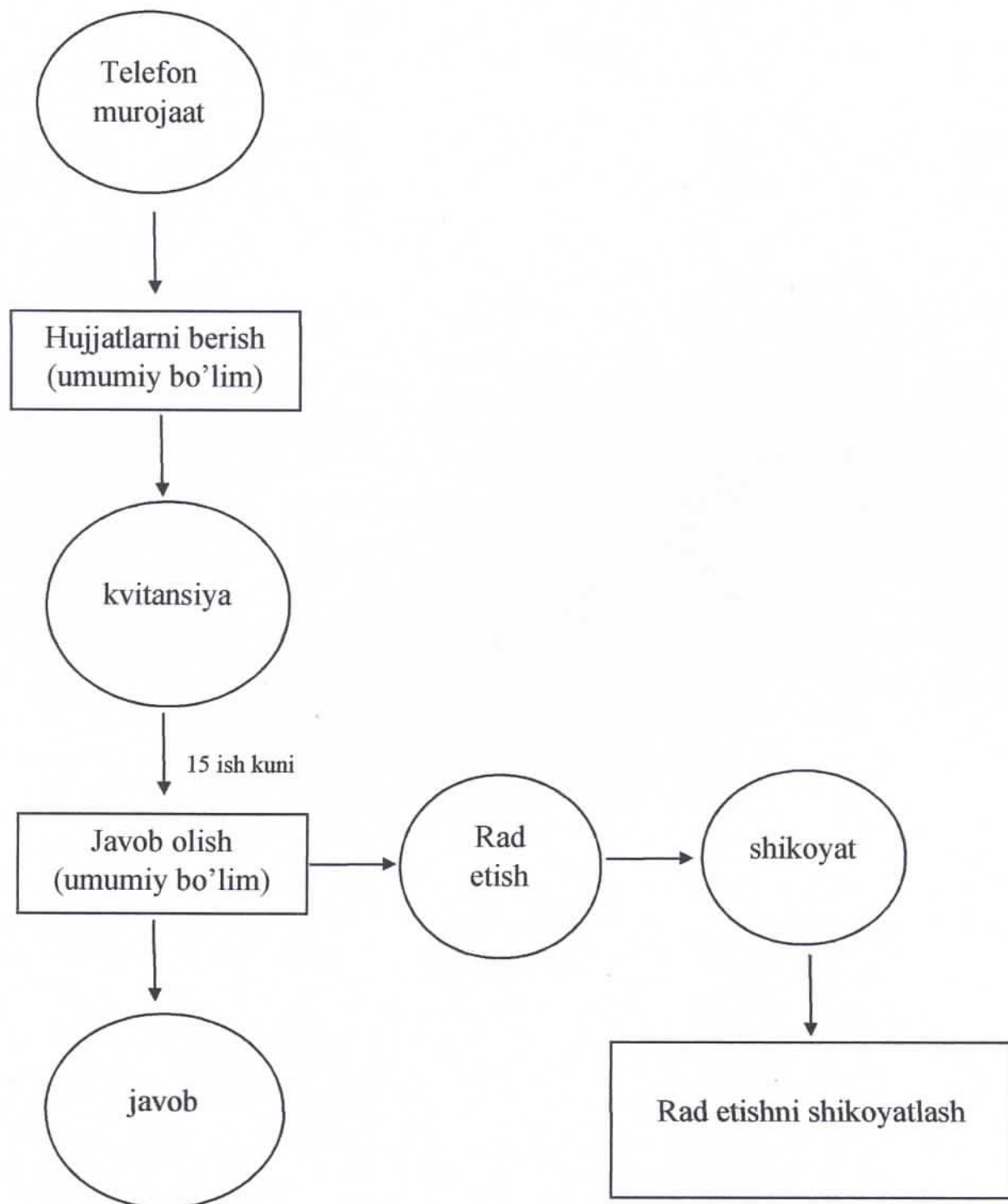
Avval ko'rib chiqilgan masalalar bo'yicha qayta murojaatni yo'qligi.

5.2. Sifatsiz ko'rsatilgan xizmatga shikoyat bildirish

Fuqaro murojaatiga olgan javobiga shikoyatni aniq bir sababni ko'rsatgan holda taqdim etishi mumkin. Shikoyat berish usuli – yozma ravishda aniq shikoyat sababini ko'rsatgan xolda qonunchilikda belgilangan tartibda berish 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 jarayonlari sxemasi**

