IJRO.GOV.UZ tizimi orqali ERI bilan tasdiqlangan, Hujjat kodi: QK45639546

20 oktabr 2026 yil.
85-son

“TASDIQLAYMAN”
Samarqand viloyat hokimining raqamlashtirish va sun’iy intellekt bo‘yicha maslahatchisi

A.Anvarov

XIZMAT REGLAMENTI

1177-qisqa raqamli “Ishonch telefoni” orqali Samarqand viloyati hokimligiga kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish.

1. 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 talablariga rioya etilishi so‘raladi.

1.4. Qonuniy asos

O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida” 2014 yil 3 dekabrdagi 378-son 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.

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 holat bo‘yicha ma’lumot ariza yuborgan shaxsga etkaziladi. 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.

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

2.4. Xizmat ko‘rsatuvchi idora manzili

O‘zbekiston Respublikasi, Samarqand viloyati, Samarqand shahri, Ko‘ksaroy maydoni, 1 -uy. Telefon: 1177 qisqa raqami.

2.5. Foydalaniladigan hujjat blankalari (formalari)

Ko‘rib chiqilmagan.

3. Xizmat ko‘rsatish

3.1. Ish vaqti

Dushanba–shanba kunlari, soat 9:00 dan 18:00 gacha.

3.2. Kutish tartibi

Telefon qo‘ng‘iroqlarini qabul qilish dushanba–shanba kunlari soat 9:00 dan 18:00 gacha amalga oshiriladi.

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 murojaat qabul qilinib, 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 mavzusi ko‘rib chiqilgandan so‘ng, topshiriq bajarilishini nazoratga olish uchun nazorat kartochkasi ochiladi. Belgilangan muddatlarda mas’ul bo‘lim tomonidan murojaat 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‘limga yuborish maqsadida Umumiy bo‘limga yuborish;
– Mas’ul bo‘lim tomonidan arizachiga javob xati tayyorlanadi va ro‘yxatga olish uchun Umumiy bo‘limga yuboriladi;
– Umumiy bo‘lim tomonidan arizachiga javob xati yuboriladi.

4.5. Rad etish asoslari

Fuqaro telefon orqali murojaatida ismi-sharifi yoki manzili noto‘g‘ri ko‘rsatilgan, asossiz yoki yolg‘on ma’lumotlar berilgan 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 murojaatning yo‘qligi.

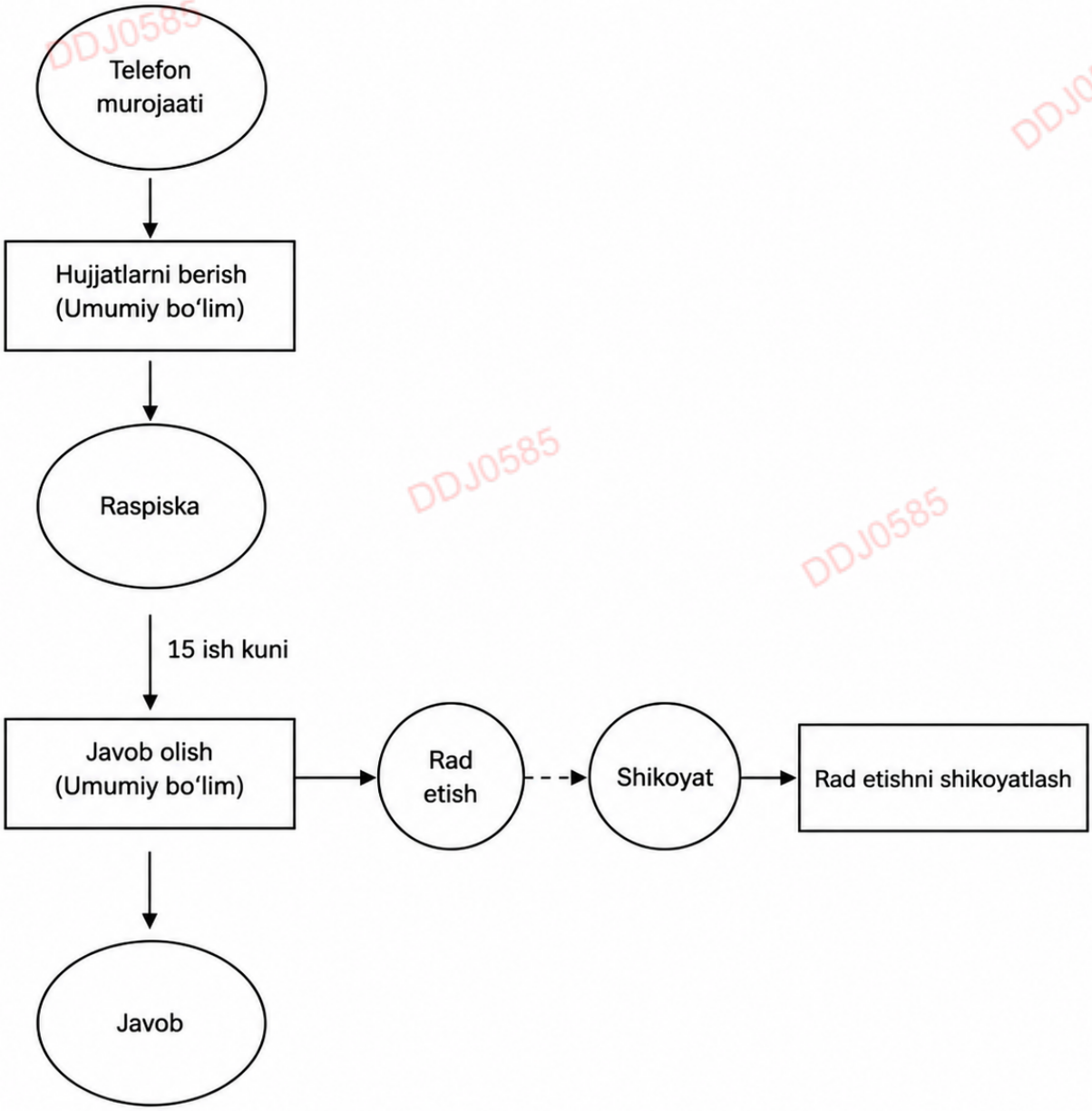
5.2. Sifatsiz ko‘rsatilgan xizmatga shikoyat bildirish

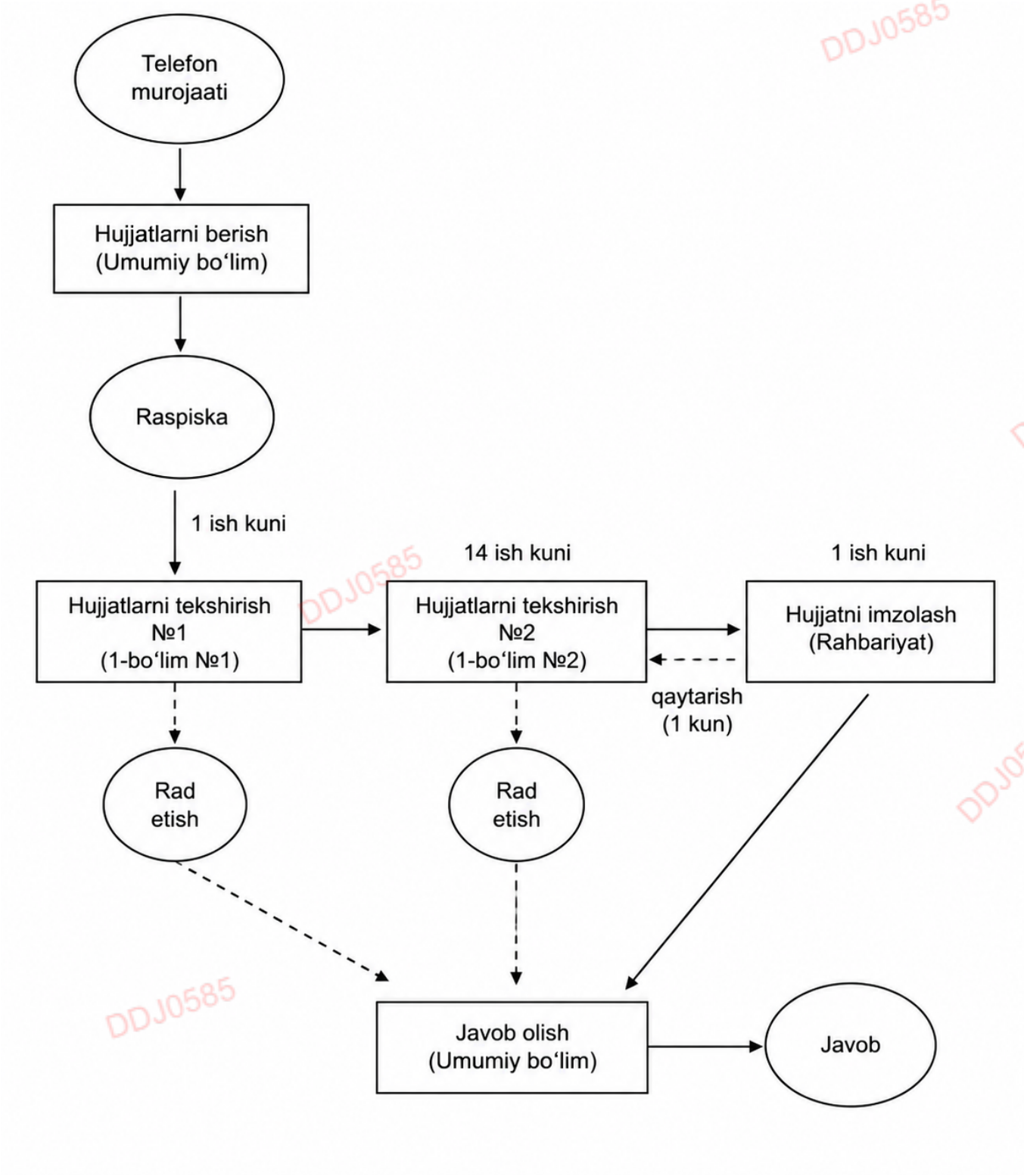
Fuqaro murojaatiga olgan javobidan norozi bo‘lsa, aniq sababni ko‘rsatgan holda shikoyat taqdim etishi mumkin. Shikoyat yozma ravishda, aniq sabablar ko‘rsatilgan holda, qonunchilikda belgilangan tartibda berilishi mumkin.

DDJ0585

Xizmat ko‘rsatish sxemasi:

“Ishonch telefoni” orqali Samarqand viloyati hokimligiga kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish.



DDJ0585

“Ishonch telefoni” orqali Samarqand viloyati hokimligiga kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish xizmatini ko‘rsatish mobaynida ichki jarayonlar sxemasi