



**“TASDIQLAYMAN”**  
**Surxondaryo viloyati**  
**hokimining raqamlashtirish**  
**bo‘yicha maslahatchisi**

**Sh.Tursunmurotov**

**2025-yil “\_\_”-noyabr**

## **XIZMAT REGLAMENTI**

**“(76) 228-02-33, 1088 Ishonch telefonlari orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish”**

### **1. Xizmat passporti**

#### **1.1. Xizmat nomi**

Ishonch telyefonlari orqali Surxondaryo 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 blanka va boshqa hujjatlarni talab qilmaydi, faqat O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi doirasidagi talablarga rioya etilishi so‘raladi.

#### **1.4. Qonuniy asos**

"Fuqarolarning murojaatlari to‘g‘risidagi" 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

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 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) 1-jarayon: hujjatni ro'yxatga olish va rahbariyatga yuborish
- 2) 2-jarayon: nazorat kartochkasini ochish va mas'ul bo'limga yuborish maqsadida Ariza va shikoyatlar bo'limiga yuborish
- 3) 3-jarayon: mas'ul bo'lim tomonidan arizachiga javob xati tayyorlanadi va Ariza va shikoyatlar bo'limiga ro'yxatga olish uchun yuborish
- 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'lsa mazkur murojaat anonim hisoblanadi va ko'rib chiqilmaydi.

## **5. Sifatini ta'minlash**

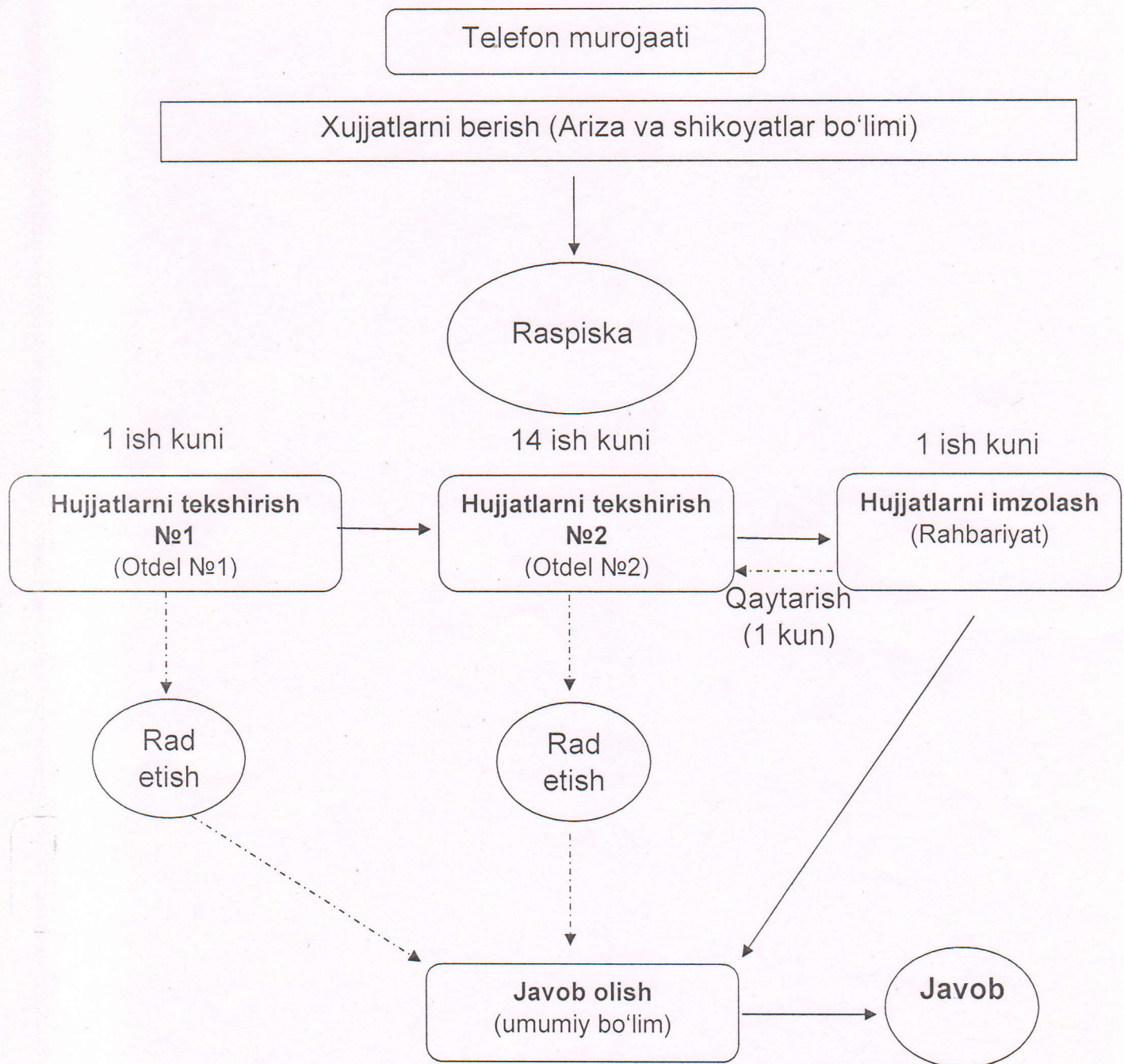
### **5.1. Sifat ko'rsatkichlari**

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

### **5.2. Sifatsiz ko'rsatilgan xizmatga shikoyat bildirish**

Fuqaro murojaatiga nisbatan olgan javobiga shikoyatini 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 tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish”

