



“TASDIQLAYMAN”
Toshkent viloyati hokimining
birinchi o‘rinbosari
O.Tursunov

XIZMAT REGLAMENTI

“(71) 200 88 11 Ishonch telefon raqami orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish“

1. Xizmat pasporti;

1.1. Xizmat nomi:

- yuridik va jismoniy shaxslarning murojaatlarini Toshkent viloyati hokimligining **“Ishonch telefoni”** xizmati - telefon raqami 71-200-88-11 orqali qabul qilish;

1.2. Xizmat natijasi:

- fuqarolardan qabul qilingan murojaatlarni Toshkent viloyati hokimligi tomonidan ko‘rib chiqilishi;

1.3. Xizmat ko‘rsatuvchi tashkilot va blank olish joyi:

Toshkent viloyati hokimligi;

Toshkent viloyati, Nurafshon shahri, Toshkent yo‘li ko‘chasi 90-uy;

1.4. Normativ hujjat:

- O‘zbekiston Respublikasi 2017-yil 11-sentabrdagi 445-sonli “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni, Toshkent viloyati hokimining 2018-yil 12-maydagi 341-sonli qarori bilan tasdiqlangan “Toshkent viloyati hokimligida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi Nizomi;

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar:

- yuridik va jismoniy shaxslar - O‘zbekiston Respublikasi fuqarolari hamda chet el davlati fuqarolari va fuqaroligi bo‘lmagan shaxslar;

1.6. Og‘zaki murojaatlarni qabul qilish:

- dushanba kunidan juma kunigacha 9:00dan - 18:00 gacha;

1.7. Ijro muddati:

- O‘zbekiston Respublikasi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunida belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

2. Xizmatdan foydalanish ma’lumotlari:

2.1. Umumiy ma’lumot:

- jismoniy va yuridik shaxslar uchun **“Ishonch telefoni”** telefon raqami haqidagi ma’lumotlar Toshkent viloyati hokimligining rasmiy www.toshkentviloyati.uz veb portalida joylashtirilgan. **“Ishonch telefoni”** raqami 71 200-88-11;

2.2. Murojaat haqida ma’lumot olish:

- xizmat qo‘ng‘iroq qilish orqali amalga oshiriladi;

2.3. Xizmat ko'rsatish joyi haqida ma'lumot:

- Toshkent viloyati, Nurafshon shahri, Toshkent yo'li ko'chasi 90-uy;

2.4. Foydalaniladigan blank (forma) hujjatlar:

- jismoniy va yuridik shaxslarning **“Ishonch telefoni”** orqali tushgan murojaatlarni viloyat hokimligining ro'yxatga olish daftarida ro'yxatga kiritiladi.

3. Xizmat ko'rsatish:

3.1. Ish vaqti:

- og'zaki murojaatlarni qabul qilish dushanba kunidan juma kunigacha 9:00 dan - 18:00 gacha olib boriladi. 13-00 dan 14-00 gacha tushlik vaqti

3.2. Kutish shartlari:

- telefon qo'ng'irog'i orqali xizmat ko'rsatish belgilangan tartibda olib boriladi.

4. Xizmat faoliyati olib borilishi:

4.1. Zarur hujjatlar:

- **“Ishonch telefoni”** orqali murojaat qilishda fuqaroning familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni hamda murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart;

- familiya (ismi, otasining ismi), yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar murojaatda ko'rsatilmagan bo'lsa yoki yolg'on ma'lumotlar taqdim yetilgan bo'lgan taqdirda ushbu murojaat anonim hisoblanadi va ko'rib chiqilmaydi;

4.2. Xizmat uchun to'lov:

- xizmat bepul amalga oshiriladi;

4.3. Davlat xizmat ko'rsatish bosqichi:

- ishonch telefoni orqali xizmat ko'rsatish O'zbekiston Respublikasi **“Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”** gi Qonuni talablari asosida amalga oshiriladi.

4.4. Davlat xizmati orqali kelayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi:

- **“Ishonch telefoni”** Toshkent viloyati hokimligining **“Qabulxonasi”**da tashkil etilgan. **“Ishonch telefoni”** orqali tushayotgan murojaatlarni qabul qilish viloyat hokimining yordamchisi tomonidan amalga oshiriladi hamda murojaatlar umumlashtiriladi va ro'yxatga olish jurnaliga ro'yxatga olinadi, shundan so'ng tegishli ma'lumotlarni murojaatni ko'rib chiqish uchun viloyat hokimiga kiritiladi.

Murojaatning mohiyati va mazmuni hamda manzili haqidagi ma'lumotlar aniq ko'rsatilishi shart;

- Toshkent viloyati hokimligiga kelib tushgan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari viloyat hokimligida masalaga taalluqli mas'ul hodimlar tomonidan ko'rib chiqiladi;

- zarur hollarda murojaatda ko'rsatilgan holat bo'yicha Toshkent viloyati hokimligining mas'ul hodimi tomonidan joyning o'ziga chiqib o'rganilishi mumkin;

- ayrim hollarda murojaatchining ishtirokisiz murojaatni ko'rib chiqish imkoni

bo'lmagan taqdirda viloyati hokimligining mas'ul hodimi tomonidan fuqaroni jalb etgan xolda o'rganilishi mumkin;

- fuqaro murojaati bo'yicha javob xatiga murojaatni ko'rib chiqqan hokimlik yoki Toshkent viloyati hokimligining mas'ul hodimi tomonidan imzolanadi;

4.5. Rad etish sabablari:

- noqonuniy xatti-harakatlar yuzasidan yoki ushbu fuqaro murojaati yuzasidan qaror qabul qilingan hamda ko'rib chiqilishi hokimlik vakolatiga kirmaydigan murojaatlar rad etilishi mumkin.

5. Ta'minlash sifatligi:

5.1. Sifat o'lchovi:

- xizmat taqdim etilganligini sifatli baholashning past ko'rsatkichi murojaatning takroriyligidan aniqlanadi;

5.2. Sifatsiz xizmat bo'yicha shikoyat:

- fuqarolar o'zlarining murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqish asossiz rad etilishi ustidan bo'ysinuv tartibida yuqori organlarga shikoyat qilishga haqlidirlar.