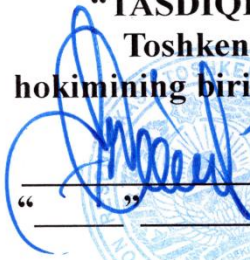
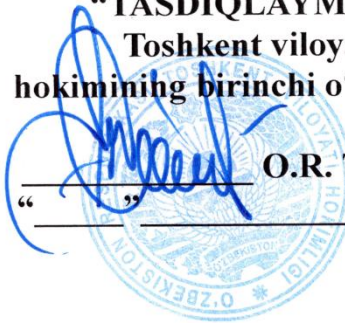


“TASDIQLAYMAN”
Toshkent viloyati
hokimining birinchi o‘rinbosari

O.R. Tursunov
“ ” 2025-yil



XIZMAT REGLAMENTI
“(71) 200-88-11 “Ishonch telefoni” orqali kelib tushayotgan
murojaatlarni ko‘rib chiqish”

1. Xizmat pasporti

1.1. Xizmat nomi

Ishonch telefonlari orqali Toshkent 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 Правовые основаниya

“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 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 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: Tunu-kun uzluksiz har qanday yozma ravishdagi so'rovlarni qabul qilish

Elektron pochta orqali: Tunu-kun uzluksiz har qanday yozma ravishdagi, matn ko'rinishidagi va RDF ko'rinishidagi so'rovlarni qabul qilish

2.4. Xizmat ko'rsatuvchi idora manzili

O'zbekiston Respublikasi, Toshkent viloyati, Nurafshon shahar, Toshkent yo'li ko'chasi 90-uy

Telefon: (+99871) 200-88-11

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'iroqlarni 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'lgan bo'limga yuborish maqsadida Umumiy bo'limga yuborish;
- 3) 3-jarayon: Mas'ul bo'lgan bo'lim tomonidan arizachiga javob xati tayyorlanadi va Umumiy bo'limga ro'yxatga olish uchun yuborish.
- 4) 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

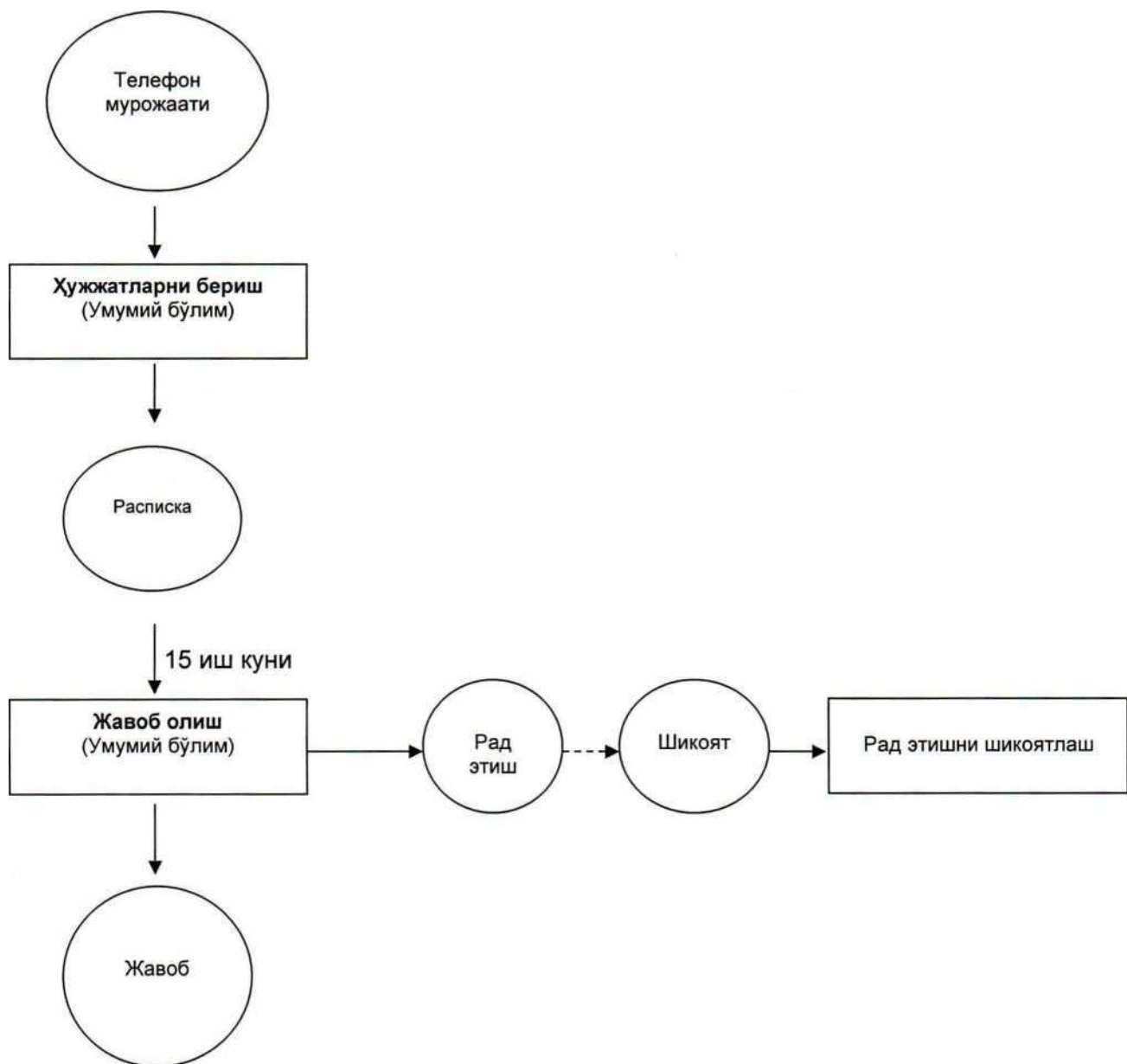
5.1. Sifat ko'rsatkichlari

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 xolda taqdim etishi mumkin. Shikoyat berish usuli - yozma ravishda aniq shikoyat sababini ko'rsatgan xolda qonunchilikda belgilangan tartibda berishi 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 jarayonlar sxemasi

