

## **ХИЗМАТ РЕГЛАМЕНТИ**

### **1177-қисқа рақамли “Ишонч телефони” орқали**

**Самарқанд вилояти ҳокимлигига келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш.**

#### **1. Хизмат паспорти**

##### **1.1. Хизмат номи**

Ишонч телефонлари орқали Самарқанд вилояти ҳокимлигига келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш.

##### **1.2. Хизмат натижаси**

Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси ва қабул қилинган қарор оғзаки равишда телефон орқали етказилади.

##### **1.3. Хизмат кўрсатувчи органлар ва бланкалар олиш жойи**

Мурожаатни кўриб чиқиш алоҳида бланк ва бошқа ҳужжатларни талаб қилмайди, фақат Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида” қонуни талабларга риоя этилиши сўралади.

##### **1.4. Қонуний асос**

Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида” 3 декабр 2014 йил 378-сон қонуни.

##### **1.5. Хизматдан фойдаланувчилар**

Ўзбекистон Республикаси жисмоний ва юридик шахслари, шунингдек чет эл фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахслар.

##### **1.6. Сўров юбориш муддати**

Кун давомида 9:00 - 18:00

##### **1.7. Бажариш муддатлари**

Фуқаролар мурожаати келиб тушган кундан бошлаб, 30 кун мобайнида кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этувчи мурожаатлардан ташқари ва мазкур ҳолат бўйича маълумот ариза юборган шахсга етказилади.

Давлат идораси, бошқарма ва ташкилотларга келиб тушган ариза ва шикоятларни 30 кун муддатгача тўлиқ кўриб чиқишга мажбур, қўшимча ўрганишни талаб этмайдиган мурожаатларни эса 15 кундан кечикмай кўриб чиқишлари шарт.

##### **1.8. Кўриб чиқиш муддати**

15 иш куни мобайнида.

#### **2. Хизматдан фойдаланувчиларга маълумотларни етказиш**

## **2.1. Маълумотнинг хажми ва таркиби**

Мурожаат қилган ҳар қандай шахсга қўйидаги маълумотларни тақдим этиш кафолатланади:

- хизматни кўрсатаётган идора манзили, иш вақти, қабул қилиш кунлари (телефон орқали қабулга ёзилиш, мурожаат куни қабулга кириш, навбатда туриш)
- хизматдан фойдаланиш тартиблари тўғрисида - хизматни курсатиш муддатлари тўғрисида

## **2.2. Оммавий хабардор этиш**

Кўриб чиқилмаган.

## **2.3. Сўров бўйича хабардор этиш**

Шахсан: 9-00 дан 18-00 гача оғзаки равишда хизматдан фойдаланиш бўйича барча масалада консултация (20 дақиқадан утмаслиги лозим) ва ёзма равишда матн курилишида маълумотларни тақдим этиш;

Факс орқали: Туну-кун узлуксиз ҳар қандай ёзма равишдаги суровларни қабул қилиш; Электрон почта орқали: Туну-кун узлуксиз ҳар қандай ёзма равишдаги, матн курилишидаги ва скайнерланган курилишдаги суровларни қабул қилиш.

## **2.4. Хизмат кўрсатувчи идора манзили**

Ўзбекистон Республикаси, Самарқанд вилояти, Самарқанд шаҳри, Куксарой майдони 1 уй Телефон: 1177- қисқа рақами

## **2.5. Фойдаланиладиган ҳужжат бланкалари (формалари)**

Кўриб чиқилмаган.

## **3. Хизмат кўрсатиш**

### **3.1. Иш вақти**

Душанба-Шанба кунлари, соат 9-00 дан 18-00 гача.

### **3.2. Кутиш тартиби**

Телефон кунғироқларини қабул қилиш душанба-шанба кунлари соат 9-00 дан 18-00 гача қабул қилинади.

## **4. Хизмат кўрсатиш жараёнлари**

### **4.1. Керакли ҳужжатлар**

Шахсни тасдиқловчи ҳужжат.

### **4.2. Хизмат нархи**

Хизмат бепул равишда курсатилади.

### **4.3. Давлат хизматини кўрсатиш босқичлари**

Телефон орқали мурожаатни қабул қилиш ва тегишли тартибда руйхатдан

утказилгандан сунг, мурожаат хужжат куринишида рахбариятга куриб чиқиш учун масъул булган тегишли булимни аниқлаш ва сифатли жавобни тайёрлаш мақсадида имзо учун юборилади. Мурожаат тематикасини куриб чиқилгандан сунг топширикни бажарилиши назоратга олиш учун назорат карточкаси очилади. Белгиланган муддатларда масъул булим томонидан мурожаатни ижроси юзасидан тегишли курсатма тайёрланади ва мурожаат қилган шахсга юборилади.

#### **4.4. Ички тартибда давлат хизматини кўрсатиш жараёнлари**

- Хужжатни руйхатга олиш ва рахбариятга юбориш;
- Назорат карточкасини очиш ва масъул булган булимга юбориш мақсадида Умумий булимга юбориш;
- Масъул бўлган бўлим томонидан аризачига жавоб хати тайёрланади ва Умумий бўлимга руйхатга олиш учун юбориш.
- Умумий бўлим томонидан аризачига жавоб хатини юбориш.

#### **4.5. Рад этиш асослари**

Фуқаро телефон орқали мурожаатида исми-шарифи, манзили нотўғри ёки асоссиз ва ёлғон маълумотлар кўрсатилган бўлса, мазкур мурожаат аноним хисобланади ва кўриб чиқилмайди.

### **5. Сифатини таъминлаш**

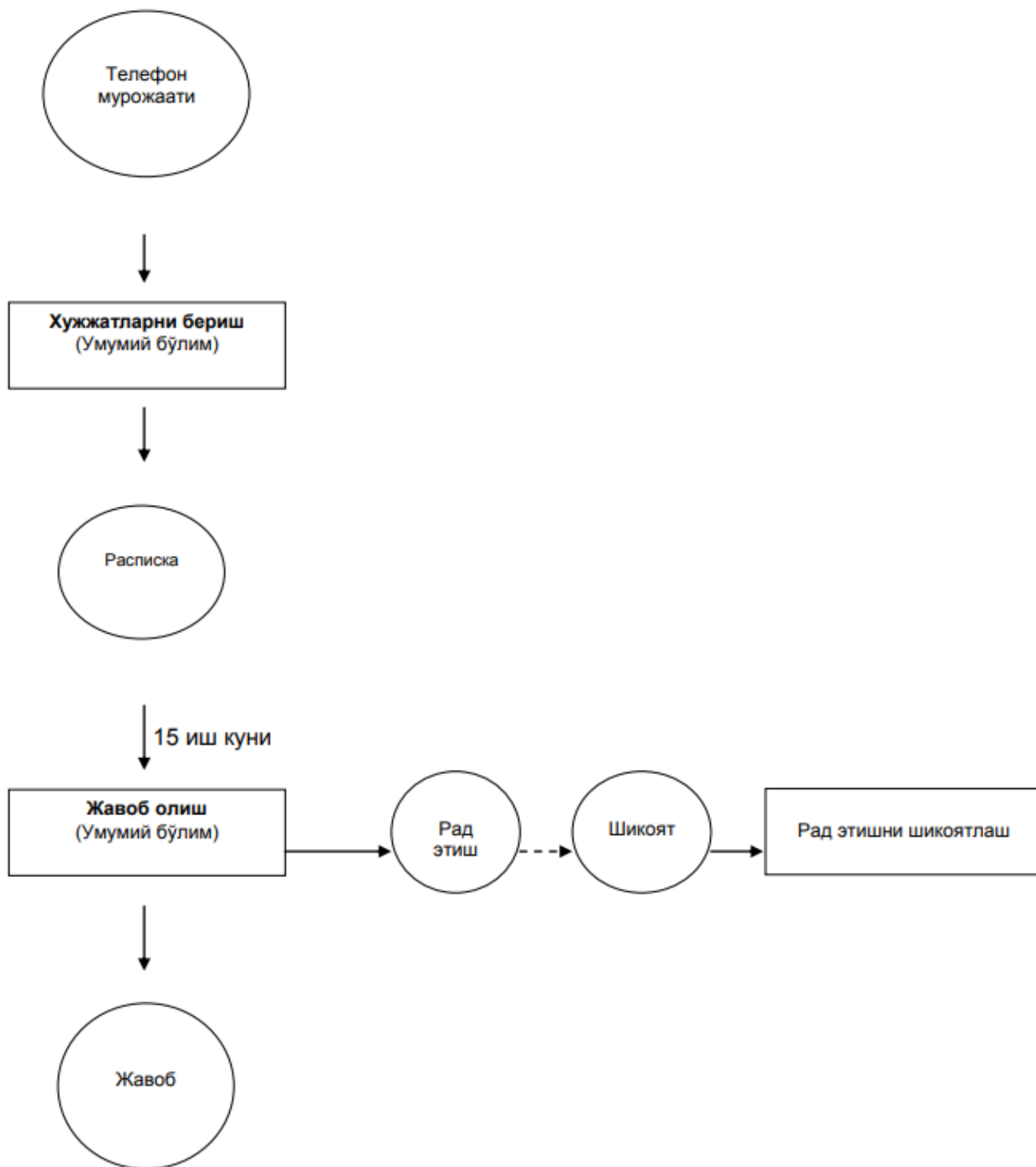
#### **5.1. Сифат кўрсаткичлари**

Аввал кўриб чиқилган масалалар бўйича қайта мурожаатни йўқлиги.

#### **5.2. Сифатсиз кўрсатилган хизматга шикоят билдириш**

Фуқаро мурожаатига олган жавобига шикоятни аниқ бир сабабни кўрсатган холда тақдим этиши мумкин. Шикоят бериш усули - ёзма равишда аниқ шикоят сабабини кўрсатган холда қонунчиликда белгиланган тартибда бериши мумкин

**Хизмат кўрсатиш схемаси:**  
**“Ишонч телефони” орқали Самарқанд вилояти ҳокимлигига келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш.**



**“Ишонч телефони” орқали Самарқанд вилояти ҳокимлигига келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш хизматини кўрсатиш мобайнида ички жараёнлар схемаси**

