

“TASDIQLAYMAN”

Xorazm viloyati hokimi

J.Raximov



2024-yil “3” may

01/13-son

## XIZMAT REGLAMENTI

### (62) 223-00-54 Ishonch telefoni orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish

#### 1. Xizmat pasporti

##### 1.1. Xizmat nomi.

Ishonch telefonlari orqali Xorazm viloyati xokimligiga 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.

O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida” Qonuni 2017-yil 11-avgustdagi O‘RQ-445-sonli qonuni.

**1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar.** O‘zbekiston Respublikasining 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 yetkaziladi;

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. Ishonch telefoni orqali kelib tushayotgan murojaatchilarning 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‘rsatayogan 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;**

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 shaxsan taqdim etish;

elektron pochta orqali tunu-kun uzluksiz har qanday yozma ravishdagi, matn ko‘rinishidagi va PDF shakldagi so‘rovlarni avtomat qabul qilish;

rasmiy veb sayt orqali: tunu-kun uzluksiz har qanday yozma ravishdagi so‘rovlarni avtomat qabul qilish.

**2.4. Xizmat ko‘rsatuvchi idora manzili.** O‘zbekiston Respublikasi, Xorazm viloyati, Urganch shahri, Al-Xorazmiy ko‘chasi 29-uy, Telefon: (998 62) 223-00-54

### **2.5. Foydalaniladigan hujjat blankalari (shakllari).** Ko‘rib chiqilmagan.

## **3. Xizmat ko‘rsatish**

**3.1. Ish vaqti.** Dushanba-juma kunlari, soat 9-00 dan 18-00 gacha.

**3.2. Kutish tartibi.** Telefon qo‘ng‘iroqlarini dushanba-juma kunlari soat 9-00 dan 18-00 gacha qabul qilinai.

## **4. Xizmat ko‘rsatish jarayonlari**

**4.1. Kerakli hujjatlar.** Shaxsni tasdiqlovchi xujjat.

**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, 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 topshiriqning bajarilishini nazoratga olish uchun nazorat kartochkasi ochiladi. Belgilangan muddatlarda mas‘ul bo‘lim tomonidan murojaatning 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‘lgan bo‘limga yetkazish maqsadida umumiy bo‘limga yuborish;
- mas‘ul bo‘lgan bo‘lim tomonidan arizachiga javob xati tayyorlanadi va umumiy bo‘limga ro‘yxatga olish uchun yuboriladi;
- umumiy bo‘lim tomonidan arizachiga javob xatini yuboriladi.

**4.5. Rad etish asoslari.** Fuqaro telefon orqali murojaatida ismi-familiyasi, manzili noto‘g‘ri yoki asossiz va yolg‘on ma‘lumotlar ko‘rsatilgan bo‘lsa, mazkur murojaat anonim hisoblanadi va ko‘rib chiqilmaydi.

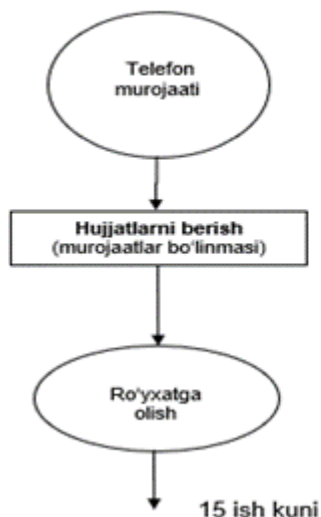
### **5. Sifatini ta‘minlash**

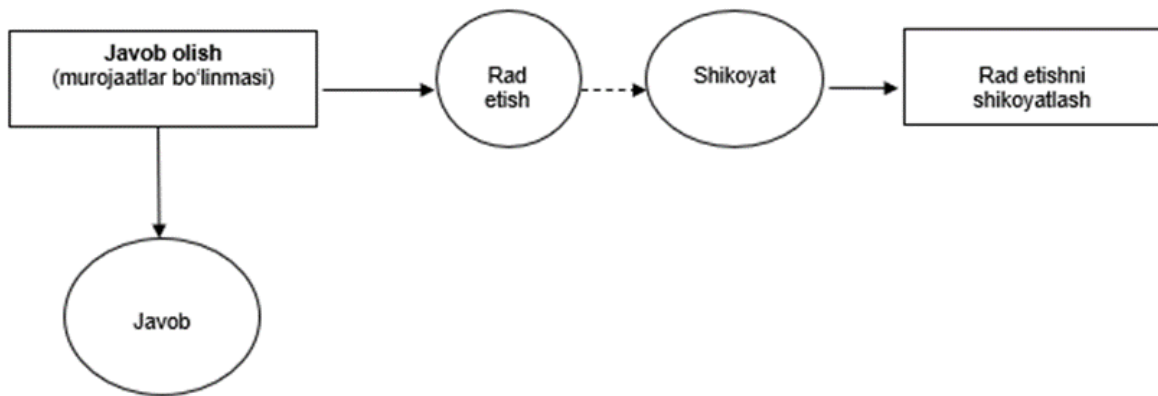
#### **5.1. Sifat ko‘rsatkichlari.**

Avval ko‘rib chiqilgan masalalar bo‘yicha qayta murojaat kelib tushmasligi.

**5.2. Sifatsiz ko‘rsatilgan xizmatga shikoyat bildirish.** Fuqaro murojaatiga olgan javobiga shikoyatni aniq bir sababini ko‘rsatgan holda taqdim etishi mumkin. Shikoyat berish usuli – yozma ravishda aniq shikoyat sababini ko‘rsatgan holda qonunchilikda belgilangan tartibda berishi mumkin.

#### **Xizmat ko‘rsatish sxemasi: Ishonch telefoni orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish.**





**Ishonch telefoni orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish. Xizmat ko'rsatish paytida ichki jarayonlar sxemasi**

