

# **YAGONA TELEFON PASPORTI**

## **Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashida jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining murojaatlarini yagona telefon orqali qabul qilish va ko'rib chiqish TARTIBI**

### **I. Xizmatning ta'rifi (pasport)**

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

Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqish.

#### **1.2. Xizmat natijalari**

Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining yagona telefon orqali kelib tushgan shikoyat, ariza va takliflarini qabul qilish va ko'rib chiqish.

#### **1.3. Xizmat ko'rsatish organi va blank olish joyi**

Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashi.

Murojaatlar (ariza, taklif va shikoyat) alohida shaklga ega emas.

#### **1.4. Huquqiy asoslar**

O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi (O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami, 2014 y., 49-son, 578-modda) Qonuni.

Qoraqalpog'iston Respublikasi davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risidagi Nizom.

Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashining Reglamenti.

#### **1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar**

Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillari Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashiga murojaat qilish huquqiga ega.

Murojaat qilish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilishga yohud unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas.

Murojaat qilish huquqining amalga oshirilishi boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Xorijiy davlatlarning jismoniy shaxslari va yuridik shaxslari vakillari, fuqaroligi bo'lmagan shaxslar Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashiga O'zbekiston

Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi (O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to‘plami, 2014 y., 49-son, 578-modda) Qonuniga muvofiq murojaat etish huquqiga ega.

### **1.6. So‘rov berish muddati**

Yakshanba kundan tashqari har kuni soat 9:00 dan 18:00 gacha.

Tushlik vaqti 13:00 dan 14:00 gacha.

### **1.7. Murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari**

Ariza yoki shikoyat masalani mazmunan hal etishi shart bo‘lgan davlat organiga kelib tushgan kundan e‘tiboran o‘n besh kun ichida, qo‘shimcha o‘rganish va (yoki) tekshirish, qo‘shimcha hujjatlarni so‘rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko‘rib chiqish uchun tekshirish o‘tkazish, qo‘shimcha materiallar so‘rab olish yohud boshqa chora-tadbirlar ko‘rish zarur bo‘lgan hollarda, ularni ko‘rib chiqish muddati istisno tariqasida uzog‘i bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

Taklif Qoraqalpog‘iston Respublikasi Vazirlar Kengashiga kelib tushgan kundan e‘tiboran bir oygacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqiladi, qo‘shimcha o‘rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o‘n kunlik muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

### **1.8. Murojaatlarni ko‘rmay qoldirish**

Quyidagi murojaatlar ko‘rib chiqilmaydi:

- anonim murojaatlar;
- jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo‘lmagan taqdirda;
- qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo‘lmagan murojaatlar.

### **1.9. Tasdiq berish muddati**

Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

## **II. Xizmatdan foydalanuvchilarni xabardor qilish**

### **2.1. Axborot tarkibi va hajmi**

Taqdim etilgan ma‘lumotlar hamda murojaatlar tarkibi va hajmini e‘tiborga olgan holda ko‘rib chiqib belgilanadi.

## **2.2. Keng miqyosda xabardor qilish**

Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashining rasmiy veb-sayti [www.sovminrk.gov.uz](http://www.sovminrk.gov.uz) da jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining murojaatlarini yagona telefon orqali qabul qilish va ko'rib chiqish hisoblagichi bo'limida e'lon qilinadi.

### **2.3. So'rov bo'yicha xabardor qilish**

Yagona telefon orqali soat 9:00 dan 18:00 gacha (tushlik vaqti 13:00 dan 14:00 gacha) xizmatdan foydalanish bo'yicha har qanday katta hajmdagi aniq axborot berilishini talab qilmaydigan savol yuzasidan og'zaki maslahat (5 daqiqadan ortiq emas) olish.

### **2.4. Xizmat ko'rsatish joyi haqida xabardor qilish**

Qoraqalpog'iston Respublikasi, Nukus shahri, G'arezsizlik ko'chasi, 50 uy.

### **2.5. Foydalaniladigan hujjat blanklari (shakllar)**

Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillaridan yagona telefon orqali shikoyat, ariza va takliflar qabul qilinadi (ariza, taklif va shikoyat uchun alohida shakl mavjud emas).

## **III. Xizmat ko'rsatish**

### **3.1. Ish vaqti**

Yakshanba kunidan tashqari har kuni soat 9:00 dan 18:00 gacha.  
Tushlik vaqti 13:00 dan 14:00 gacha.

### **3.2. Kutish shartlari**

Ushbu tartibning 1.7. bandida keltirilgan muddatlar talab etiladi.

## **IV. Xizmat ko'rsatish tartibi**

### **4.1. Murojaatlarga qo'yiladigan talablar**

Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning telefon raqami, familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, telefon raqami, uning joylashgan eri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

**(Eslatma:** Jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan eri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan yohud ular haqida yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaatlar anonim murojaatlar deb hisoblanadi).

## **4.2. Xizmat haqi**

Xizmat bepul amalga oshiriladi.

## **4.3. Davlat xizmatini ko‘rsatish bosqichlari va ichki idoraviy jarayonlar**

Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashining rasmiy veb-sayti [www.sovminrk.gov.uz](http://www.sovminrk.gov.uz) ga kirib ariza, taklif va shikoyat qoldirish uchun yagona murojaatlar (0 361) 222-46-33 telefon raqamiga qo‘ng‘iroq qilish lozim;

yagona murojaatlar telefoni orqali javob beruvchi mas‘ul xodim tomonidan ariza, taklif va shikoyatlar ro‘yxatga olinadi;

to‘plangan murojaatlar shu kuni Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashining mas‘ul rahbariga tanishish uchun kiritiladi;

Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashida ijro uchun boshqaruv mas‘ul xodimlariga O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni asosida o‘rganib chiqib, tegishli chora ko‘rish uchun taqsimlanadi;

ariza, taklif va shikoyatlar o‘rganilib, tegishli choralar qo‘llanilgandan so‘ng murojaat etuvchining xohishiga ko‘ra yashash manziliga yozma shaklda yoki elektron pochta manzili orqali javob etkaziladi.

## **4.5. Rad etish asoslari**

Ushbu tartibning 4.1. bandida keltirilgan bandlar to‘liq keltirilmagan holda;

yagona murojaatlar telefoni orqali javob beruvchi mas‘ul xodimga va boshqa shaxslarga nisbatan haqoratli, tuhmat, beadab so‘zlar bilan murojaat etilgan taqdirda;

bir xil mazmundagi noaniq murojaat qayta qayta kelganda;

murojaat o‘rganib unga qaror chiqarilgan bo‘lsa.

## **V. Sifat ta‘minoti**

### **5.1. Sifat parametrlari**

Xizmat ko‘rsatish sifati ko‘rsatiladigan xizmatlar uchun o‘rnatilgan tartibga to‘liq javob beradi.

### **5.2. Xizmat sifati ustidan shikoyat qilish tartibi**

Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashi mas‘ul xodimlari tomonidan sifatsiz ko‘rsatilgan xizmat yoki xizmat ko‘rsatish jarayonida yo‘l qo‘yilgan kamchiliklar bo‘yicha Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashining rasmiy veb-sayti [www.sovminrk.gov.uz](http://www.sovminrk.gov.uz) dagi qayta aloqa shakli orqali shikoyat qilish mumkin.