



**«Ягона телефон рақами орқали Вазирлар Кенгаши фаолияти масалалари ва унинг иш вақти, мурожаатларни куриб чиқиш» хизмати РЕГЛАМЕНТИ**

**1. Хизмат паспорти**

1.1. **Хизмат номи:** Ягона телефон рақами орқали Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгашига 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 хужжатларни талаб қилмайди, фақат Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги доирасидаги талабларга риоя этилиши сўралади.

1.4. **Қонуний асос:** “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни 06.05.1994 йил 1064- XII-сон.

1.5. **Хизматдан фойдаланувчилар:** Ўзбекистон Республикаси жисмоний шахслари.

1.6. **Сўров юбориш муддати:** Муддат ўрнатилмаган.

1.7. **Бажариш муддатлари:**

Фуқаролар мурожаатлари келиб тушган кундан бошлаб 20 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 шикоятлар бир ой муддатгача аниқ 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 ҳажми ва тартиби:**

Мурожаат қилган ҳар қандай шахсга қўйидаги маълумотларни тақдим этиш қафолатланади:

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

2.2. **Оммавий хабардор этиш:** Кўриб чиқилмаган.

2.3. **Сўров бўйича хабардор этиш:**

**Шаҳсан:** 9-00 дан 18-00 гача оғзаки равишда хизматдан фойдаланиш бўйича барча масалада консултация (20 дақиқадан ўтмаслиги лозим) ва ёзма равишда матн кўринишида маълумотларни тақдим этиш;

**Факс орқали:** Туну-кун узлуксиз ҳар қандай ёзма равишдаги сўровларни қабул қилиш;

**Электрон почта орқали:** Туну-кун узлуксиз ҳар қандай ёзма равишдаги, матн кўринишидаги ва PDF кўринишдаги сўровларни қабул қилиш.

2.4. **Хизмат кўрсатувчи идора манзили:** Қорақалпоғистон Республикаси, Нукус шаҳри, Ғарезсизлик кўчаси 50-уй Телефон: (0361) 222-26-14

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. **Кўтиш тартиби:** Телефон кўнғирокларини қабул қилиш душанба-шанба кунлари соат 9-00 дан 18-00 гача қабул қилинади

### 4. **Хизмат курсатиш жараёнлари**

4.1. **Керакли ҳужжатлар:** Шаҳсни тасдиқловчи ҳужжат

4.2. **Хизмат нархи:** Хизмат бепул равишда кўрсатилади.

4.3. **Давлат хизматини кўрсатиш босқичлари:**

Телефон орқали мурожаатни қабул қилиш ва тегишли тартибда рўйхатдан ўтказилгандан сунг, ҳужжат Раҳбариятга кўриб чиқиш учун масъул бўлган тегишли бўлимни аниқлаш ва сифатли жавобни тайёрлаш мақсадида имзо учун юборилади. Мурожаат тематикасини кўриб чиқилгандан сунг топширикни бажарилиши назоратга олиш учун назорат карточкаси очилади. Белгиланган муддатларда масъул бўлим томонидан мурожаатни ижроси юзасидан тегишли кўрсатма тайёрланади ва мурожаат қилган шаҳсга юборилади.

4.4. **Ички тартибда давлат хизматини курсатиш жараёнлари**

**1-жараён:** Ҳужжатни руйхатга олиш ва Раҳбариятга юбориш;

**2-жараён:** Назорат карточкасини очиш ва масъул булган бўлимга юбориш мақсадида Умумий бўлимга юбориш;

**3-жараён:** Масъул булган бўлим томонидан аризачига жавоб хати тайёрланади ва Умумий бўлимга руйхатга олиш учун юбориш.

**4-жараён:** 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 ҳисобланади ва куриб чиқилмайди.

#### **5. Сифатини таъминлаш**

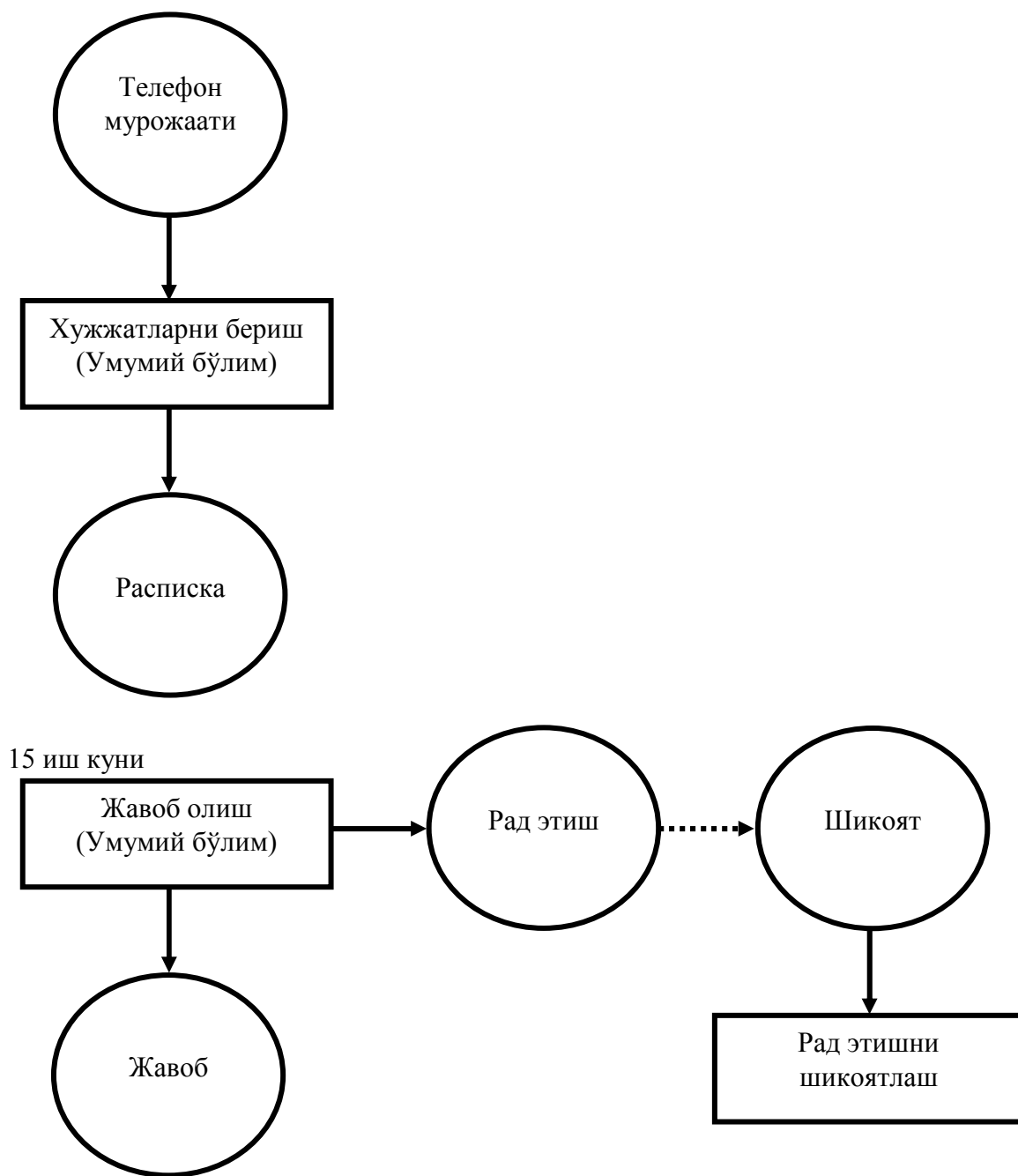
**5.1. Сифат курсаткичлари:** Аввал куриб чиқилган масалалар бўйича қайта мурожаатни йўқлиги.

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

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

### Хизмат кўрсатиш схемаси:

«Ягона телефон рақами орқали Вазирлар Кенгаши фаолияти масалалари ва унинг иш вақти, мурожаатларни кўриб чиқиш»



**«Ягона телефон рақами орқали Вазирлар Кенгаши фаолияти масалалари ва унинг иш вақти, мурожаатларни кўриб чиқиш» хизматини кўрсатиш мобайнида ички жараёнлар схемаси**

