«ТАСДИКЛАЙМАН»
Қорақалпоғистон Республикаси
Вазирлар Кенгаши
Раиси ўринбосари
__________ М.Содиқов
«_5_» _январь_ 2017 йил

«Ишонч телефонлари орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш» хизмати
РЕГЛАМЕНТИ

1. Хизмат паспорти
1.1. **Хизмат номи:** Ишонч телефонлари оркали Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгашига келиб тушаётган мурожаатларни куриб чикиш.

1.2. **Хизмат натижаси:** Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси ва қабул килинган 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 шаҳслари.

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

1.7. **Бажариш муддатлари:**
Фуқаролар мурожаатлари келиб тушган кундан бошлаб 20 кун мобайнида кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этувчи мурожаатлардан ташқари ва мазкур холат бўйича маълумот ариза юборган шаҳсга 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 хажми ва таркиби:**

Мурожаат қилган ҳар қандай шаҳсга кўйидаги маълумотларни такдим этиш кафолатланади:

- 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 консультация (20 дакикадан ўтмаслиги лозим) ва ёзма равишда матн кўринишида маълумотларни такдим 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, Ғарезсизлик кўчаси 50-уй Телефон: + (998 69) 222-46-33

2.5. **Фойдаланиладиган хужжат бланкалари (формалари):** Кўриб чиқилмаган.

3. Хизмат курсатиш

3.1. **Иш вакти:** Душанба - Шанба кунлари соат 9-00 дан 18-00 гача

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

4. Хизмат курсатиш жараёнлари

4.1. **Керакли хужжатлар:** Шаҳсни тасдиқловчи хужжат.

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

4.3. **Давлат хизматини кўрсатиш боскичлари:**

Телефон орқали мурожаатни қабул қилиш ва тегишли тартибда рўйхатдан ўтказилгандан сунг, хужжат Рахбариятга кўриб чиқиш учун масъул булган 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 кўрсатиш жараёнлари:**

1-жараён: Хужжатни рўйхатга олиш ва Раҳбариятга юбориш;

2-жараён: Назорат карточкасини очиш ва масъул бўлган бўлимга юбориш

мақсадида умумий бўлимга юбориш;
3-жараён: Масъул бўлган бўлим томонидан аризачига жавоб хати тайёрланади ва умумий бўлимга рўйхатга 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 кўриб чиқилмайди.

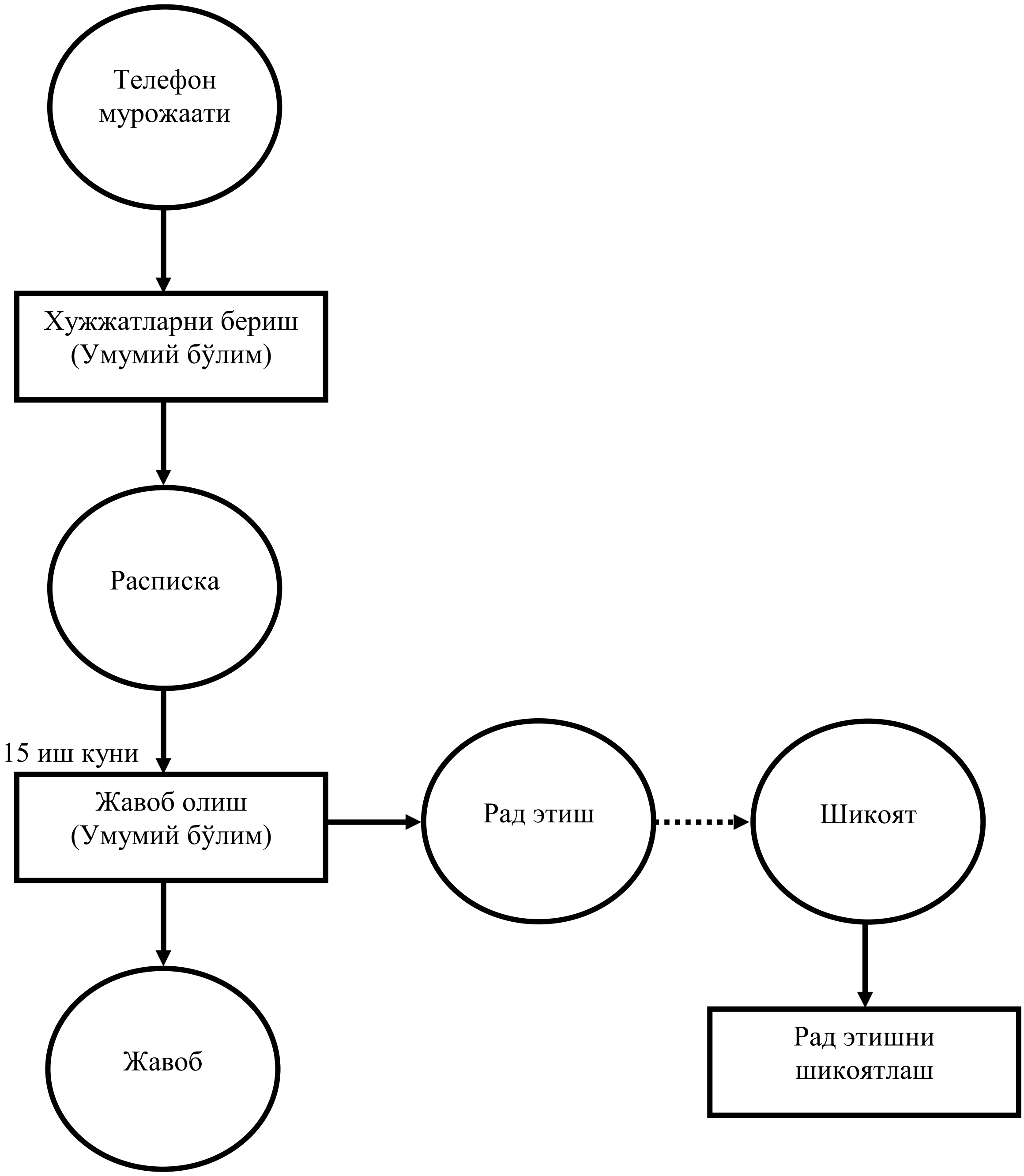
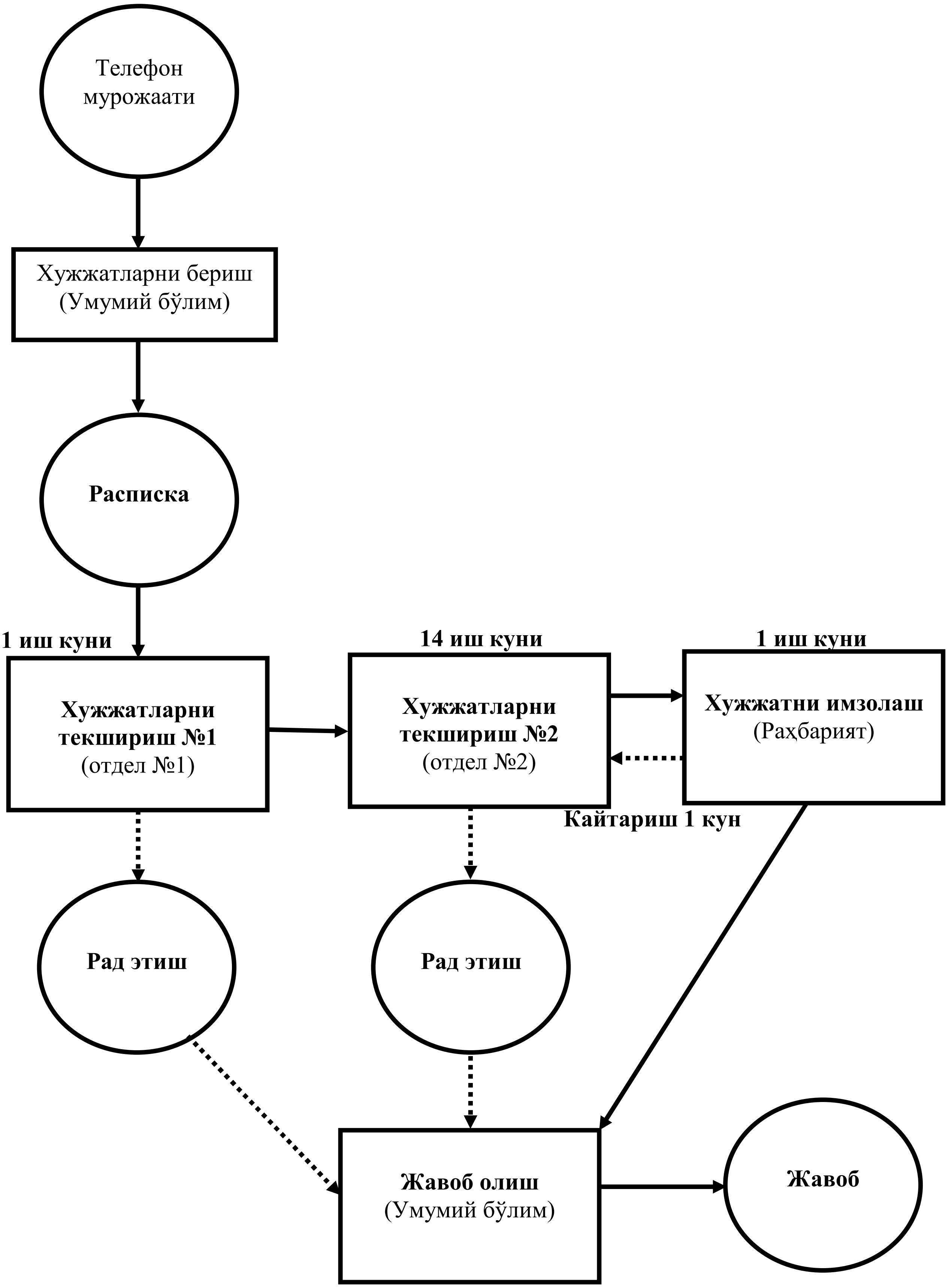
5. Сифатини таъминлаш

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 ҳолда тақдим этиши мумкин. Шикоят бериш усули - ёзма равишда аниқ шикоят сабабини кўрсатган ҳолда қонунчиликда белгиланган тартибда бериши мумкин.

Хизмат кўрсатиш схемаси:
«Ишонч телефонлари орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш»



«Ишонч телефонлари орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш» хизматини кўрсатиш мобайнида ички жараёнлар схемаси