

"Ишонч телефони" хизмати Регламенти

1. Хизмат (паспорт) тури

1.1. Хизмат номи

“Матбуот тарқатувчи” акциядорлик компаниясининг “Ишонч телефони” хизмати орқали мурожаатларни қабул қилиш.

1.2. Хизмат натижаси

Мурожаатларни кўриб чиқилиши натижаларини ва қабул қилинган қарор оғзаки равишда телефон орқали ёки ёзма равишда мурожаатчи манзилига юборилади.

1.3. Хизмат кўрсатувчи ташкилот ва бланк олиш жойи

Мурожаатни кўриб чиқиш алохида бланк ва бошқа хужжатларни талаб қилинмайди. Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни талабаларига риоя этиш сўралади.

1.4. Норматив хужжат

Ўзбекистон Республикасининг 2014 йил 3 декабрдаги "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида" ги ЎРҚ-378-сон Қонуни.

1.5. Хизматдан фойдаланувчилар

Юридик ва жисмоний шахслар - Ўзбекистон Республикаси фуқаролари ҳамда чет эл давлати фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахслар.

1.6. Мурожаатларни қабул қилиш

Ҳафтанинг душанба кунидан жума кунига қадар соат 9:00дан – 18:00 (*тушлик 13:00 дан – 14:00*) гача. Дам олиш, ҳафтанинг шанба ва якшанба кунлари.

1.7. Ижро муддати

Ўзбекистон Республикасининг 2014 йил 3 декабрдаги "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида" ги ЎРҚ-378-сон Қонунида белгиланган тартибда ва муддатларда:

- мурожаатлар келиб тушган кундан бошлаб, 30 кун мобайнида (*қўшимча ўрганишни талаб этувчи мурожаатлар ҳолати бўйича маълумот ариза юборган шахсга етказилади*);

- қўшимча ўрганишни талаб этилмайдиган мурожаатлар 15 кундан кечиктирилмай кўриб чиқилади.

2. Хизматдан фойдаланиш маълумотлари

2.1. Умумий маълумот

Фуқаролар учун “Ишонч телефони” рақамлари ва фойдаланиш тартиби бўйича маълумотлар “Матбуот тарқатувчи” акциядорлик компаниясининг расмий веб-сайти www.akmt.uz да жойлаштирилган.

2.2. Мурожаат ҳақида маълумот олиш

Хизмат кўнғироқ қилиш орқали амалга оширилади.

2.3. Хизмат кўрсатиш жойи ҳақида маълумот

100000, Тошкент шаҳар, Амир Темур 1-тор кўчаси, 2 уй.
Мўлжал: Олой бозори

2.4. Фойдаланиладиган бланк (форма) ҳужжатлар

“Ишонч телефони” орқали фойдаланиладиган бланк(форма)лар белгиланмаган.

3. Хизмат кўрсатиш

3.1. Иш вақти

Ҳафтанинг душанба кунидан жума кунига қадар соат 9:00дан – 18:00 (*тушлик 13:00 дан – 14:00*) гача. Дам олиш, ҳафтанинг шанба ва якшанба кунлари.

3.2. Кутиш шартлари

Телефон кўнғироғи орқали хизмат кўрсатиш белгиланган тартибда олиб борилади.

4. Хизмат фаолияти олиб борилиши

4.1. Зарур ҳужжатлар

"Ишонч телефони" орқали мурожаат қилишда фуқаролар фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни ҳамда мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

ФИШ (фамилияси, исми, шарифи), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар мурожаатда кўрсатилмаган бўлса ёки ёлғон маълумотлар тақдим этилган тақдирда, ушбу мурожаат аноним ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

4.2. Хизмат учун тўлов

Хизмат бепул амалга оширилади.

4.3. Давлат хизмати кўрсатиш босқичи

“Ишонч телефони” орқали мурожаатни кўриб чиқиш қўйидаги босқичларда амалга оширилади.

- мурожаат телефон орқали қабул қилинади ва тегишли тартибда қайд этилади ва ҳужжат кўринишида шакллантирилади;

- раҳбариятга, кўриб чиқиш учун масъул бўлган тегишли бўлимни аниқлаш ва сифатли жавобни тайёрлаш мақсадида имзо учун юборилади;

- мурожаат тематикасига асосан кўриб чиқилгандан сўнг, топшириқни бажарилиши бўйича назорат карточкаси очилади;

- белгиланган муддатларда масъул бўлим томонидан мурожаатни ижроси юзасидан тегишли кўрсатма тайёрланади ва мурожаат қилган шахсга юборилади.

4.4. Давлат хизмати орқали келаётган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

“Ишонч телефони” “Матбуот тарқатувчи” акциядорлик компаниясининг “Умумий бўлими”да ташкил этилган.

“Ишонч телефони” орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш “Умумий бўлим” бош мутахассиси томонидан амалга оширилади, рўйхатга олиш журналига қайд этилади, шундан сўнг тегишли маълумотларни мурожаатни кўриб чиқиш учун вилоят ҳокимига киритилади.

“Матбуот тарқатувчи” акциядорлик компаниясига келиб тушган мурожаатлар Компаниянинг масалага тегишли ходимлари томонидан кўриб чиқилади.

Зарур холларда мурожаатда кўрсатилган ҳолат бўйича Компаниянинг масъул ходими томонидан жойнинг ўзига чиқиб ўрганилиши мумкин.

Айрим холларда, мурожаатчининг иштирокисиз мурожаатни кўриб чиқиш имкони бўлмаган тақдирда, Компаниянинг масъул ходими томонидан фуқарони жалб этган ҳолда ўрганилиши мумкин.

Мурожаат бўйича жавоб хатига Компания раҳбари ёки масъул ўринбосари томонидан имзо чекилади.

4.5. Рад этиш сабаблари

Ноқонуний хатти-харакатлар юзасидан ёки мурожаат юзасидан қарор қабул қилинган ҳамда кўриб чиқилиши ҳокимлик ваколатига кирмайдиган мурожаатлар рад этилиши мумкин.

5. Таъминлаш сифатлилиги

5.1. Сифат ўлчови

Хизмат тақдим этилганлиги сифатли баҳолашнинг паст кўрсатгичи интерактив тарз (телефон сузлашуви жараёни)да баҳолаш имконияти орқали ва мурожаатнинг такрорийлигидан аниқланади.

5.2. Сифатсиз хизмат бўйича шикоят

Мурожаатчи ўзининг мурожаатларини қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши асоссиз рад этилиши юзасидан бўйсунув тартибида юқори органга шикоят қилишга ҳақлидир.