

"Ягона телефон" хизмати Регламенти

1. Хизмат (паспорт) тури

1.1. Хизмат номи

“Матбуот тарқатувчи” акциядорлик компаниясининг “Ягона телефони” хизмати орқали муурожаатларни қабул қилиш.

1.2. Хизмат натижаси

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

1.3. Хизмат кўрсатувчи ташкилот ва бланк олиш жойи

Муурожаатни кўриб чиқиш алоҳида бланк ва бошқа хужжатларни талаб қилинмайди. Ўзбекистон Республикасининг "Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида" ги Қонуни талабаларига риоя этиш сўралади.

1.4. Норматив хужжат

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

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

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

2. Хизматдан фойдаланиш маълумотлари

2.1. Умумий маълумот

Муурожаат қилиш учун “Ягона телефони” рақамлари ҳақидаги маълумотлар “Матбуот тарқатувчи” акциядорлик компаниясининг расмий веб-сайти www.akmt.uz да жойлаштирилган.

2.2. Муурожаат ҳақида маълумот олиш

Хизмат қўнғироқ қилиш орқали амалга оширилади. Муурожаатчига, хизматни кўрсатаётган идора манзили, иш вақти, қабул қилиш кунлари,

хизматдан фойдаланиш тартиблари ва муддатлари тўғрисида маълумотларни тақдим этиш кафолатланади.

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

“Ягона телефон” 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

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

Фамилия (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар мурожаатда кўрсатилмаган бўлса ёки ёлгон 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

“Ягона телефон” 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

“Ягона телефон” “Матбуот тарқатувчи” акциядорлик компаниясининг “Умумий бўлими”да ташкил этилган.

“Ягона телефон” 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 тааллуқли тегишли ходимлари томонидан кўриб чиқилади.

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

Айрим ҳолларда, мурожаатчининг иштирокисиз мурожаатни кўриб чиқиш имкони бўлмаган тақдирда, вилоят ҳокимлигининг 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 кўрсаткичи 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.