

Хизмат кўрсатиш регламентлари (қоидалари)

«Турар жой манзиллари, контактларни, раҳбар қабулига фуқароларни онлайн тарзда ёзиб олиш - қабул қилиш кунларини жойлаштириш»

1. Хизмат тавсифи (паспорт)

1.1. Хизматлар номланиши

Турар жой манзиллари, контактларни, раҳбар қабулига фуқароларни онлайн тарзда ёзиб олиш - қабул қилиш кунларини жойлаштириш.

1.2. Хизматлар натижаси

“Радиоалоқа, радиоэшиттириш вателевидение маркази” ДУК (РРТМ ДУК) Бош директори ва бошқа мансабдор шахслари билан учрашиш учун олдиндан ёзилиш талаб этилган ҳолларда интерфаол режимида қабул ёзилиш имконияти, ҳеч қандай навбатда кутиб қолишларсиз қабулига кириш.

1.3. Хизмат кўрсатувчи органлар ва бланкаларни олиш жойи

Аризаларни қабул қилиш ишлари РРТМ ДУК ва унинг ҳудудий филиаллари томонидан амалга оширилади. (2-илова)

Барча керакли бланкаларни 100202, Тошкент ш, Юнусобод тумани, Амир Темур кўчаси, 109 «а» манзили бўйича мурожат қилиш йўли билан олиш мумкин (ҳудудий филиаллар 2-иловага мувофиқ), ёки РРТМ ДУКнинг расмий веб-сайти орқали (www.crrt.uz), ҳамда ягона интерактив давлат хизматлари портали (www.mv.gov.uz) орқали юклаб олиш мумкин.

1.4. Ҳуқуқий асослар.

- “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги 446-П-сон 13.12.2002 йилда тасдиқланган қонун;

- Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Давлат ва хўжалик бошқаруви, маҳаллий давлат ҳокимияти органларининг ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда юридик ва жисмоний шахслар билан ўзаро ҳамкорлигини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 23.08.2007й. 181-сон қарори;

- Ўзбекистон Республикаси Алоқа, ахборотлаштириш ва телекоммуникация технологиялари Давлат қўмитасининг 05.12.2013 йилдаги 446-сон “Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали интерактив хизматларнинг сифатли ва ўз вақтида кўрсатилишини ҳамда жисмоний ва

юримдик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқилишини таъминлаш тўғрисида”ги буйруғи;

- ЎзАААнинг 08.06.2007 йилдаги 169-сон буйруғи билан тасдиқланган РРТМ ДУКнинг Устави.

1.5.Хизматдан фойдаланувчилар

Хизматдан фойдаланувчилар жисмоний шахслар ҳам юримдик шахслар ҳам бўлишлари мумкин.

1.6. Мурожаатни йўллаш муддати

Муддатлар чекланмаган

1.7. Ижро муддати

Мурожаат берилган кундан бошлаб 2 иш куни

1.8. Тасдиқлаш муддати

Мурожаатни олган вақтдан бошлаб бир иш куни ичида телефон алоқаси орқали – оғзаки тарзда, электрон почта (мурожаатчининг эл.почта манзили бўлса) ёки факсимил алоқа орқали хабардор қилиш.

2.Хизматлардан фойдаланувчиларни хабардор қилиш

2.1. Ахботнинг хажми ва таркиби.

Ҳар қайси мурожаат этувчи шахсга қуйидаги маълумотларни тақдим этилиши кафолатланади:

- РРТМ ДУК ва унинг ҳудудий бўлинмалари офисларининг жойлашуви, иш тартиби, ташриф буюрувчиларни қабул қилиш тартиботи;
- хизматдан фойдаланиш тартиботи ҳақида;
- хизмат кўрсатиш муддати;
- хизмат кўрсатиш регламентининг мавжудлиги ва регламент билан таништириш усуллари;

2.2. Кенг хабардор қилиш

Хизматлар ва хизмат кўрсатиш тўғрисида стандарт кўринишдаги маълумотларни қуйидагича олиш мумкин:

- 100202, Тошкент ш, Юнусобод тумани, Амир Темур кўчаси, 109 «а» манзили бўйича;

- (+99871) 2350323, (+99871) 2356516 (худудий офислар, 2-иловага мувофиқ) телефон рақамлари орқали;

- www.crrt.uz, www.my.gov.uz веб-сайтлари орқали.

2.3. Сўров бўйича маълумот бериш

- шахсан: 9:00 дан 18:00 га қадар хизматдан фойдаланиш бўйича ҳар қандай масалалар бўйича оғзаки маслаҳат бериш (10 дақиқадан кўп эмас).

- телефон орқали: 9:00 дан 18:00 га қадар хизматдан фойдаланиш бўйича ҳар қандай масалалар бўйича оғзаки маслаҳат бериш (5 дақиқадан кўп эмас).

- факс орқали: 9:00 дан 18:00 га қадар ҳар қандай ёзма сўровларни кенг тарқалган текст форматларда ёки келишилган холда бошқа форматларда.

- электрон почта орқали: 24 соат давомида ҳар қандай ёзма сўровларни кенг тарқалган текст форматларда (оддий текст, илова қилинган файл DOC, RTF, PDF, JPEG) ёки келишилган холда бошқа форматларда.

- 9:00 дан 18:00 га қадар ҳар қандай ёзма ҳужжатларни оддий текст форматида ёки илова қилинган файл кўринишда (DOC, RTF, PDF, JPEG), шунингдек келишилган холда бошқа форматларда узатиш.

2.4. Хизматни кўрсатиш жойи хақида маълумот

Марказий аппарат: РРТМ ДУК мамурий биноси қуйидаги манзилда жойлашган: Тошкент ш., Юнусобод тумани, Амир Темур кўчаси, 109 «а».
(худудий офислар, 2-иловага мувофиқ).

Мўлжал: Тошкент телеминораси, автобусларнинг “Шахристон” ёки “Тошкент ахборот технологиялари университети” бекатлари.

Транспорт қатнови: Автобуслар 24, 26, 50, 51, 60, 63, 67, 71, 72, 91, 93, 95, 96, 140, метронинг “Ҳабиб Абдуллаев” станцияси.

2.5. Фойдаланиладиган ҳужжатлар бланкалари

Корхонада мавжуд ҳужжат алмашинув жараёни корхона раҳбарияти томонидан Ўзбекистон Республикаси қонунчилигининг стандарт талабларига мувофиқ тасдиқланган ҳужжатларнинг бланкаларини (шаклларини) ишлатишни назарда тутди.

3. Хизмат кўрсатиш

3.1. Иш вақти

Иш вақти 9:00 дан 18:00 га. Дам олиш кунлари шанба, якшанба.

3.2. Кутиш шароитлари

Белгиланган кун ва вақтда – кутишларсиз.

4. Хизмат кўрсатиш тартиби:

4.1. Зарур хужжатлар

Ташриф буюрувчининг паспорти

4.2. Хизматлар учун тўловлар

Хизматлар учун ҳақ олинмайди

4.3. Хизматларни кўрсатиш босқичлари

1-босқич: Мурожаатни қабул қилиш ва ўрнатилган тартибда рўйхатга олиш;

2-босқич: Раҳбарнинг бўш кунлари ва вақтини аниқлаш;

3-босқич: Аризачи билан қабул вақтини келишиш;

4-босқич: Аризачига ёзма жавоб йўллаш;

4.4. Хизмат кўрсатишнинг идоравий ички тартиби

Назарда тутилмаган

4.5. Рад этиш учун асослар

Қуйидагилар шикоятни кўриб чиқишни рад этиш учун асос бўлади:

- шикоятни нотўғри расмийлаштириш, Ф.И.Ш ва манзилини кўрсатмаслик;

- мурожаатларда ҳунук (куракда турмайдиган), ҳақоратловчи сўзларнинг, рекламалар ва бошқа номаъқул элементларнинг мавжудлиги;

- ҳақиқатга тўғри келмайдиган маълумотлар тақдим этилиши;

- хизматдан фойдаланиш учун мурожаат қилган шахснинг мазкур хизматни ёки маълумотни олишга ҳуқуқи йўқлиги;

- раҳбарнинг қабулига ёзилиш учун—фуқороларни қабул қилиш жадвалидан ташқари вақтларда қабулга ёзишни талаб қилиш (сўраш);

5. Сифатни таъминлаш

5.1. Сифат параметрлари

Аризани кўриб чиқиш масаласига тегишли шахсларни (аризачи, раҳбар, юриства бошқ.) жалб қилган объектив ва пухта ёндошиш.

5.2. Кўрсатилган хизматнинг сифатсизлиги устидан арз қилиш

Мурожаатчи РРТМ ДУКда юридик ва жисмоний шахсларнинг мурожаатларини (шикоятларини) қабул қилиш, ишлов бериш хизматларининг сифатсизлиги юзасидан қонунчиликда белгиланган тартибда, ҳамда раҳбарга ёзма ва оғзаки мурожаат кўринишида арз қилиши мумкин.

Турар жой манзиллари, контактларни, раҳбар қабулига фуқароларни онлайн тарзда ёзиб олиш - қабул қилиш кунларини жойлаштириш хизматини кўрсатиш СХЕМАСИ

