

Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tizimdagi korxonalar «ishonch telefoni» orqali qabul qilish davlat xizmati reglamenti

1. XIZMAT KO‘RSATISH MAZMUNI

1.1. Xizmat ko‘rsatish nomi

Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tizimdagi korxonalar «ishonch telefoni» orqali qabul qilish.

1.2. Xizmat ko‘rsatish natijasi

Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi va uning tizimdagi korxonalar «Ishonch telefoni»ga kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish va ijroga qaratish.

1.3. Xizmat ko‘rsatuvchi organ

«Ishonch telefoni» orqali murojaatlarini qabul qilish Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi boshqarmalari, tizimidagi korxonalar va ularning hududiy bo‘linmalari tomonidan amalga oshiriladi.

1.4. Huquqiy asoslari

O‘zbekiston Respublikasining 2014 yil 3 dekabrda «Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida»gi Qonuni, Vazirlar Mahkamasining 2015 yil 31 martda «Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni tasdiqlash haqida»gi 73-sonli qarori, vazirlikning 2015 yil 2 aprelda «Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni tasdiqlash haqida»gi 48-son buyrug‘i.

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

O‘zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi hamda uning tizimidagi muassasalarning iste‘molchilari, jismoniy va yuridik shaxslar, xorijlik yuridik va jismoniy shaxslar hamda fuqaroligi bo‘lmagan shaxslar.

1.6. So‘rovnoma berish muddati

So‘rovnoma berish muddati ko‘zda tutilmagan.

1.7. Ijro muddati

«Ishonch telefoni»ga kelib tushgan murojaatlar o‘sha zahoti qabul qilinadi.

1.8. Tasdiqnoma yuborish muddati

«Ishonch telefoni» orqali qilingan murojaatlar qabul qilinganligi to‘g‘risida tasdiqnoma yuborish ko‘zda tutilmagan.

2. XIZMATDAN FOYDALANUVCHILARNI XABARDOR QILISH

2.1. Ma’lumot hajmi va tarkibi

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi hamda uning tizimidagi muassasalarning «Ishonch telefoni» orqali qabul qilish

davlat xizmati foydalanuvchilariga Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi, hududiy boshqarmalari va uning tizimidagi korxonalar, ularning bo'linmalari «Ishonch telefoni» raqamlari hamda «Ishonch telefoni» orqali qabul qilingan murojaatlarni ko'rib chiqish ahvoli to'g'risida ma'lumot beriladi.

2.2. Kengaytirilgan holda xabardor qilish

Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi va uning tizimidagi «Ishonch telefoni» raqamlari hamda murojaatlarning ko'rib chiqilishi ahvoli haqidagi statistik ma'lumotlar bilan Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligining www.mtc.uz rasmiy veb sayti orqali tanishish mumkin, shuningdek «Ishonch telefoni» raqamlari vazirlik tizimidagi korxonamuassasalarning ma'muriy binolarida hamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarda joylashtirib boriladi.

2.3. So'rov bo'yicha xabardor qilish

Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi va uning tizimidagi «Ishonch telefoni»ga qilingan murojaatlar yuzasidan telefon qo'ng'irog'i orqali ma'lumot olish mumkin.

2.4. Xizmat ko'rsatish joyi haqida xabardor qilish

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi va uning tizimidagi korxonatashkilotlarning «Ishonch telefoni» orqali qabul qilish davlat xizmati vazirlik va uning tizimidagi korxonatashkilotlarda o'rnatilgan «Ishonch telefoni» orqali amalga oshiriladi.

2.5. Foydalanadigan hujjatlar blankalari (shakllari)

Jismoniy va yuridik shaxslar Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi va uning tizimidagi korxonatashkilotlarning «Ishonch telefoni» orqali murojaat qilganida, ularning murojaatlarini qabul qilish va davlat xizmatidan foydalanishlari uchun tasdiqlangan blanka (forma)lar ishlatilmaydi.

3. XIZMAT KO'RSATISH

3.1. Ish vaqti

Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi «Ishonch telefoni» 24 soat davomida faoliyat ko'rsatadi.

3.2. Kutish shartlari

«Ishonch telefoni» orqali qilinayotgan murojaatlar o'sha zahoti qabul qilinadi va kutish ko'zda tutilmagan. Faqatgina, murojaat qilayotgan abonentlar soni ko'payib ketgan taqdirda, murojaatchilarning tarmoqda kutib qolishlari bundan mustasno.

4. XIZMAT KO'RSATISH TARTIB – TAOMILI

4.1. Talab qilinadigan hujjatlar Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilishi kerak. Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilishi kerak.

4.2. Xizmat ko'rsatish qiymati

Xizmat bepul ko'rsatiladi.

4.3. Xizmat ko'rsatishning bosqichlari

Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi va uning tizimidagi korxonatashkilotlarning «Ishonch telefoni»ga qilingan murojaatlarning mazmun-mohiyati, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari sohasiga daxldor qonunchilik buzilishi ro'y bergan vaqti, aniq manzili hamda murojaat etuvchining shaxsiy ma'lumotlari so'rab olingan hoda yozib olinadi.

4.4. Xizmat ko'rsatishning ichki-idoraviy harakatlari

Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi va uning tizimidagi korxonatashkilotlarida «Ishonch telefoni» navbatchi qismda o'rnatilgan bo'lib, jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan qo'ng'iroq qilib, qoldirilgan murojaatlar navbatchi qism navbatchisi yoki navbatchi yordamchisi tomonidan murojaat etuvchiga murojaatning qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi bo'yicha tushuntirishlar berib, murojaatning mazmuni, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari sohasidagi qonunchilikning buzilish holati aniq va to'liq yoritilgan holda ma'lumot hamda murojaat etuvchiga ko'rilgan choralar haqida rasmiy ravishda javob yuborish uchun uning shaxsi, manzili va telefon raqamlari haqida ma'lumotlar so'rab olinib, yuritilayotgan «Ishonch telefoni»ga tushgan murojaatlarni qayd qilish kitobiga ro'yxatga olinadi.

«Ishonch telefoni»ga tushgan murojaatlar yuzasidan Navbatchi qism xodimlari tomonidan murojaatning mazmuni, sodir bo'lgan qonunbuzarlikning joyi, vaqti va manzili ko'rsatilgan holda ma'lumot tayyorlanib, o'rnatilgan tartibda rasmiylashtirilib, vazirlik tizimidagi mas'ul korxonatashkilot rahbariyatiga taqdim qilinib, ijroga qaratiladi.

4.5. Rad qilish asoslari

Xizmatda rad qilish holatlari ko'zda tutilmagan.

5. SIFATNI TA'MINLASH

5.1. Sifat ko'rsatkichlari

Ko'rsatilgan xizmatning sifati takroriy murojaatlarning past ko'rsatkichi bilan aniqlanadi.

5.2. Xizmatning sifatsizligi bo'yicha shikoyat qilish

Xizmatdan foydalanuvchi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi va uning tizimidagi korxonatashkilotlar tomonidan ko'rsatilgan sifatsiz xizmat, xizmat ko'rsatish jarayonlariga rioya qilmaslik holatlari bo'yicha, mansabdor shaxslarning harakatlari yoki harakatsizligi ustidan shikoyat berish uchun Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligining yuqori turuvchi organiga (yuqori turuvchi mansabdor shaxsiga) yoki sudga murojaat qilish huquqiga ega.