

# **"Ишонч телефони" хизмати**

## **Регламент**

### **1. Хизмат (паспорт) тури**

#### 1.1. Хизмат номи

Юридик ва жисмоний шахсларнинг мурожаатларини Тошкент вилояти ҳокимлигининг "Ишонч телефони" хизмати телефон рақами 0 371 200-88-11 орқали қабул қилиш.

#### 1.2. Хизмат натижаси

Фуқаролардан қабул қилинган мурожаатларни Тошкент вилояти ҳокимлиги томонидан кўриб чиқилиши.

#### 1.3. Хизмат кўрсатувчи ташкилот ва бланк олиш жойи

Тошкент вилояти ҳокимияти.

110500, Тошкент вилояти, Нурафшон шаҳри, Тошкент йўли кўчаси 90 уй

#### 1.4. Норматив ҳужжат

Ўзбекистон Республикаси 2017 йил 11 сентябрдаги 445-сонли "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида" ги Қонуни, Тошкент вилояти ҳокимининг 2018 йил 12 майдаги 341-сонли қарори билан тасдиқланган "Тошкент вилояти ҳокимлигида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низоми"

#### 1.5. Хизматдан фойдаланувчилар

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

#### 1.6. Оғзаки мурожаатларни қабул қилиш

Душанба кунидан жума кунигача 9:00дан – 18:00 гача.

#### 1.7. Ижро муддати

Ўзбекистон Республикаси "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида" ги Қонунида белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

### **2. Хизматдан фойдаланиш маълумотлари**

#### 2.1. Умумий маълумот

Жисмоний ва юридик шахслар учун «Ишонч телефони» телефон рақами ҳақидаги маълумотлар Тошкент вилояти ҳокимлигининг расмий [www.toshvil.uz](http://www.toshvil.uz) веб порталида жойлаштирилган. "Ишонч телефони" рақами 0 371 200-88-11

#### 2.2. Мурожаат ҳақида маълумот олиш

Хизмат кўнғироқ қилиш орқали амалга оширилади.

#### 2.3. Хизмат кўрсатиш жойи ҳақида маълумот

110500, Тошкент вилояти, Нурафшон шаҳри, Тошкент йўли кўчаси 90 уй

#### 2.4. Фойдаланиладиган бланк (форма) ҳужжатлар

Жисмоний ва юридик шахсларнинг "Ишонч телефони" орқали тушган мурожаатларни вилоят ҳокимлигининг рўйхатга олиш дафтарида рўйхатга киритилади.

### **3. Хизмат кўрсатиш**

#### 3.1. Иш вақти

Оғзаки мурожаатларни қабул қилиш душанба кунидан жума кунигача 9:00 дан – 18:00 гача олиб борилади. 13-00 дан 14-00 гача тушлик вақти

### 3.2. Кутиш шартлари

Телефон қўнғироғи орқали хизмат кўрсатиш белгиланган тартибда олиб борилади.

## 4. Хизмат фаолияти олиб борилиши

### 4.1. Зарур ҳужжатлар

"Ишонч телефони" орқали мурожаат қилишда фуқаронинг 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 ёлғон маълумотлар тақдим етилган бўлган тақдирда ушбу мурожаат аноним ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

### 4.2. Хизмат учун тўлов

Хизмат бепул амалга оширилади.

### 4.3. Давлат хизмат кўрсатиш босқичи

Ишонч телефони орқали хизмат кўрсатиш Ўзбекистон Республикаси "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида" ги Қонуни талаблари асосида амалга оширилади.

### 4.4. Давлат хизмати орқали келаётган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

«Ишонч телефони» Тошкент вилояти ҳокимлигининг "Қабулхонаси"да ташкил етилган. "Ишонч телефони" орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш вилоят ҳокимининг ёрдамчиси томонидан амалга оширилади ҳамда мурожаатлар умумлаштирилади ва рўйхатга олиш журнаliga рўйхатга олинади, шундан сўнг тегишли маълумотларни мурожаатни кўриб чиқиш учун вилоят ҳокимига киритилади.

Мурожаатнинг моҳияти ва мазмуни ҳамда манзили ҳақидаги маълумотлар аниқ кўрсатилиши шарт.

Тошкент вилояти ҳокимлигига келиб тушган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари вилоят ҳокимлигида масалага тааллуқли масъул ҳодимлар томонидан кўриб чиқилади.

Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолат бўйича Тошкент вилояти ҳокимлигининг масъул ҳодими томонидан жойнинг ўзига чиқиб ўрганилиши мумкин.

Айрим ҳолларда мурожаатчининг иштирокисиз мурожаатни кўриб чиқиш имкони бўлмаган тақдирда вилояти ҳокимлигининг масъул ҳодими томонидан фуқарони жалб этган ҳолда ўрганилиши мумкин.

Фуқаро мурожаати бўйича жавоб хатига мурожаатни кўриб чиққан ҳокимлик ёки Тошкент вилояти ҳокимлигининг масъул ҳодими томонидан имзоланади.

### 4.5. Рад этиш сабаблари

Ноқонуний хатти-ҳаракатлар юзасидан ёки ушбу фуқаро мурожаати юзасидан қарор қабул қилинган ҳамда кўриб чиқилиши ҳокимлик ваколатига кирмайдиган мурожаатлар рад этилиши мумкин.

## 5. Таъминлаш сифатлилиги

### 5.1. Сифат ўлчови

Хизмат тақдим этилганлигини сифатли баҳолашнинг паст кўрсаткичи мурожаатнинг такрорийлигидан аниқланади.

## 5.2. Сифатсиз хизмат бўйича шикоят

Фуқаролар ўзларининг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш асоссиз рад этилиши устидан бўйсунув тартибида юқори органга шикоят қилишга ҳақдирлар.