

O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazining 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

O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tizimdagi korxonalar «ishonch telefoni» orqali qabul qilish.

1.2. Xizmat ko‘rsatish natijasi

O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi 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 O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazini boshqarmalari, tizimidagi korxonalar va ularning hududiy bo‘linmalari tomonidan amalga oshiriladi.

1.4. Huquqiy asoslari

O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 35-moddasi, O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni (bundan buyon matnda qonun deb yuritiladi) hamda Vazirlar Mahkamasining “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni (bundan buyon matnda Namunaviy nizom deb yuritiladi) tasdiqlash haqida” 2018 yil 7 maydagi 341-son qaroriga muvofiq O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi (bundan buyon matnda O‘zgidromet deb yuritiladi) jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari (bundan buyon matnda murojaat deb yuritiladi) bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi nizomi

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi 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 FOYDALANUV CHILARNI XABARDOR QILISH

2.1. Ma‘lumot hajmi va tarkibi

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi hamda uning tizimidagi muassasalarning «Ishonch telefoni» orqali qabul qilingan murojaatlarni ko‘rib chiqish ahvoli to‘g‘risida ma‘lumot beriladi.

2.2. Kengaytirilgan holda xabardor qilish

O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi va uning tizimidagi «Ishonch telefoni» raqamlari hamda murojaatlarning ko‘rib chiqilishi ahvoli haqidagi statistik ma‘lumotlar bilan O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazining hydromet.uz rasmiy veb sayti orqali tanishish mumkin.

2.3. So‘rov bo‘yicha xabardor qilish

O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi 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 O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi va uning tizimidagi korxonatashkilotlarning «Ishonch telefoni» orqali qabul qilish davlat xizmati markazi va uning tizimidagi korxonatashkilotlarda o‘rnatilgan «Ishonch telefoni» orqali amalga oshiriladi.

2.5. Foydalanadigan hujjatlar blankalari (shakllari)

Jismoniy va yuridik shaxslar O‘zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi 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

O'zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi «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

O'zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi va uning tizimidagi korxonalar tashkilotlarning «Ishonch telefoni»ga qilingan murojaatlarning mazmun-mohiyati, Hidrometeorologiya xizmati sohasiga daxldor ma'lumotlar, qonun hujjatlarining buzilishiga oid ma'lumotlar, aniqmanzili hamda murojaat etuvchining shaxsiy ma'lumotlari so'rab olingan hoda yozib olinadi.

4.4. Xizmat ko'rsatishning ichki-idoraviy harakatlari

O'zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi va uning tizimidagi korxonalar tashkilotlarida «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, Hidrometeorologiya xizmati 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, O'zgidromet tizimidagi mas'ul tashkilot, boshqarma, bo'lim boshliqlariga 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 O'zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazi 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 O'zbekiston Respublikasi Hidrometeorologiya xizmati markazining yuqori turuvchi organiga (yuqori turuvchi mansabdor shaxsiga) yoki sudga murojaat qilish huquqiga ega