

ХИЗМАТ РЕГЛАМЕНТИ

«Ишонч телефони» орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш

1. Хизмат паспорти

1.1. Хизмат номи

«Ишонч телефони» орқали «Асака» банк Бош офисига келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш

1.2. Хизмат натижаси

Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси ва қабул қилинган қарор ёзма равишда почта ёки телефон/факс орқали етказилади.

1.3. Хизмат кўрсатувчи органлар ва бланкалар олиш жойи

Мурожаатни кўриб чиқиш алохида бланк ва бошқа хужжатларни талаб қилмайди, фақат Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги доирасидаги талабларга риоя этилиши сўралади.

1.4. Қонуний асос

«Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги» Ўзбекистон Республикаси Қонуни 03.12.2014 йил № ЎРҚ-378-сон.

1.5. Хизматдан фойдаланувчилар

Ўзбекистон Республикаси жисмоний ва юридик шахслари

1.6. Сўров юбориш муддати

Муддат ўрнатилмаган.

1.7. Бажариш муддатлари

Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари келиб тушган кундан бошлаб бир ой муддатгача аниқ кўриб чиқишга мажбур, қўшимча ўрганишни талаб этмайдиган мурожаатларни эса 15 кундан кечикмай кўриб чиқишлари шарт.

1.8. Кўриб чиқиш муддати

15 кун мобайнида.

2. Хизматдан фойдаланувчиларга маълумотларни етказиш

2.1. Маълумотнинг хажми ва таркииби

Мурожаат қилган ҳар қандай шахсга қўйидаги маълумотларни тақдим этиш кафолатланади:

- хизматни кўрсатаётган идора манзили, иш вақти, қабул қилиш кунлари (телефон орқали қабулга ёзилиш, мурожаат куни қабулга кириш)
- хизматдан фойдаланиш тартиблари тўғрисида
- хизматни кўрсатиш муддатлари тўғрисида

2.2. Оммавий хабардор этиш

Кўриб чиқилмаган

2.3. Сўров бўйича хабардор этиш

Шахсан: 9-00 дан 18-00 гача оғзаки равишда хизматдан фойдаланиш бўйича барча масалада консультация ва ёзма равишда матн кўринишида маълумотларни тақдим этиш

2.4. Хизмат кўрсатувчи идора манзили

Ўзбекистон Республикаси, Тошкент шаҳар, Нукус кўчаси 67-уй
Телефон: + (998 71) 120-82-88

2.5. Фойдаланиладиган хужжат бланкалари (формалари)

Кўриб чиқилмаган

3. Хизмат кўрсатиш

3.1. Иш вақти

Душанба-Жума кунлари соат 9-00 дан 18-00 гача

3.2. Кутиш тартиби

Телефон кўнғироқларини қабул қилиш душанба-жума кунлари (байрам кунларидан ташқари), соат 09⁰⁰ дан 14⁰⁰ гача ва 15⁰⁰ дан 18⁰⁰ гача қабул қилинади

4. Хизмат кўрсатиш жараёнлари

4.1. Керакли хужжатлар

Шахсни тасдиқловчи хужжат

4.2. Хизмат нархи

Хизмат бепул равишда кўрсатилади.

4.3. Давлат хизматини кўрсатиш босқичлари

Телефон орқали мурожаатни қабул қилиш ва тегишли тартибда рўйхатдан ўтказилгандан сўнг, хужжат Рахбариятга кўриб чиқиш учун масъул бўлган тегишли бўлимни аниқлаш ва сифатли жавобни тайёрлаш мақсадида имзо учун юборилади. Мурожаат тематикасини кўриб чиқилгандан сўнг топшириқни бажарилиши назоратга олиш учун назорат карточкаси очилади. Белгиланган муддатларда масъул бўлим томонидан мурожаатни ижроси юзасидан тегишли кўрсатма тайёрланади ва мурожаат қилган шахсга юборилади.

4.4. Ички тартибда давлат хизматини кўрсатиш жараёнлари

- 1) 1-жараён: Хужжатни рўйхатга олиш ва Рахбариятга юбориш;
- 2) 2-жараён: Назорат карточкасини очиш ва масъул бўлган бўлимга юбориш;
- 3) 3-жараён: Масъул бўлган бўлим томонидан аризачига жавоб хати тайёрланади ва Умумий бўлимга рўйхатга олиш учун юбориш.
- 4) 4-жараён: Умумий бўлим томонидан аризачига жавоб хатини юбориш.

4.5. Рад этиш асослари

Жисмоний ёки юридик шахсларнинг вакиллари телефон орқали мурожаатида исми-шарифи, телефон номери, манзили нотўғри ёки асосиз ва ёлғон маълумотлар кўрсатилган бўлса мазкур мурожаат аноним ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

5. Сифатини таъминлаш

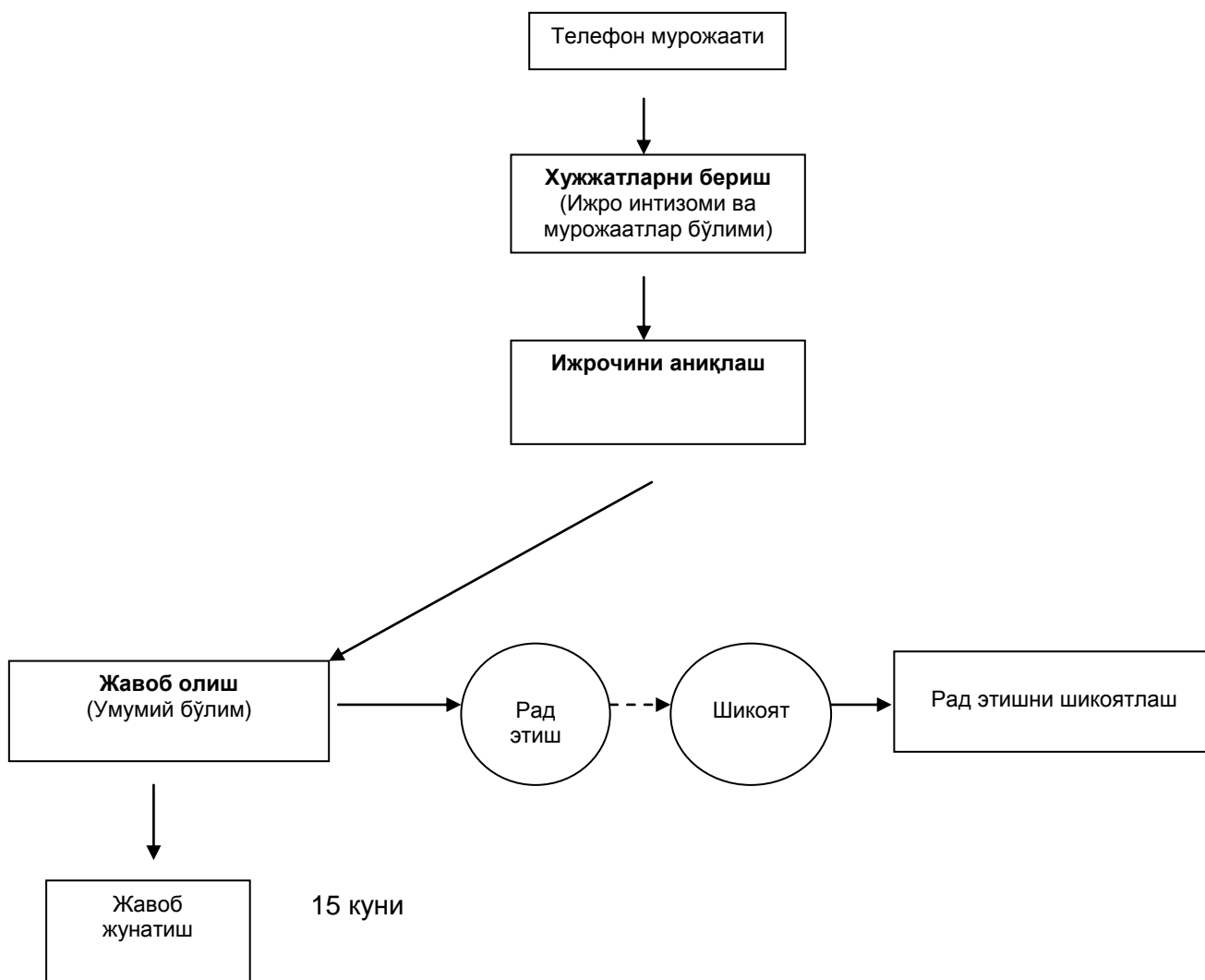
5.1. Сифат кўрсаткичлари

Аввал кўриб чиқилган масалалар бўйича қайта мурожаатни йўқлиги

5.2. Сифатсиз кўрсатилган хизматга шикоят билдириш

Жисмоний ёки юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатига олган жавобига шикоятни аниқ бир сабабни кўрсатган ҳолда тақдим этиши мумкин. Шикоят бериш усули – ёзма равишда аниқ шикоят сабабини кўрсатган ҳолда қонунчиликда белгиланган тартибда бериши мумкин.

**Хизмат кўрсатиш схемаси:
«Ишонч телефонлари орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш»**



“Ишонч телефони” орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш хизматини кўрсатиш мобайнида ички жараёнлар схемаси

