

## Хизмат кўрсатиш регламенти (қоидалари)

### «Жисмоний ва юридик шахсларнинг аризалари, шикоятлари, таклиф ва мурожаатларини қабул қилиш ва уларга ишлов бериш»

#### 1. Хизмат тавсифи (паспорт)

##### 1.1. Хизматлар номланиши

Жисмоний ва юридик шахсларнинг аризалари, шикоятлари, таклиф ва мурожаатларини қабул қилиш ва уларга ишлов бериш.

##### 1.2. Хизматлар натижаси

Ариза, шикоят ва таклифларни қабул қилиш, мазкур мурожаатда, аризада ёки таклифда кўрсатиб ўтилган муаммоларни кўриб чиқиш ва ҳал этишга профессионал ёндошиш, ҳамда қўйилган масалани ечимини топиш ва Радиоалоқа, радиоэшиттириш ва телевидение Давлат унитар корхонаси (кейинги ўринларда - РРТМ ДУК) томонидан мурожаатчини хабардор қилиш.

##### 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 Темура 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](http://www.crrt.uz)), ҳамда ягона интерактив давлат хизматлари портали ([www.my.gov.uz](http://www.my.gov.uz))орқали юклаб олиш мумкин.

##### 1.4. Ҳуқуқий асослар.

- 2002 йил 13 декабрда қабул қилинган“Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги 446-П-сонқонун;

- Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2007 йил 23августдаги “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 181-сонқарори;

- Ўзбекистон Республикаси Алоқа, ахборотлаштириш ва телекоммуникация технологиялари Давлат қўмитасининг 2013 йил 5

декабрдаги “Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали интерактив хизматларнинг сифатли ва ўз вақтида кўрсатилишини ҳамда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқилишини таъминлаш тўғрисида”ги446-сон буйруғи;

- ЎзАААнинг 2007 йил 8 июлдаги 169-сон буйруғи билан тасдиқланган РРТМ ДУКнинг Устави.

### 1.5. Хизматдан фойдаланувчилар

Хизматдан фойдаланувчилар ҳам жисмоний шахслар, ҳам юридик шахслар бўлишлари мумкин.

### 1.6. Мурожаатни йўллаш муддати

Муддатлар чекланмаган

### 1.7. Ижро муддати

Мурожаат қилинган кундан бошлаб бир хафта муддатда, агарда мурожаат бўйича қўшимча ўрганиш талаб этилса 30 иш кунгача узайтирилиши мумкин, лекин бундай вазиятларда, мурожаат келиб тушган кундан бошлаб, 2 (икки) иш куни давомида бу тўғрисида мурожаат муаллифига олдиндан хабар берилади.

### 1.8. Тасдиқлаш муддати

Аризани олган вақтдан бошлаб 1 (бир) иш кунидан кейин телефон алоқаси орқали – оғзаки тарзда, электрон почта (аризачининг эл.почта манзили мавжуд 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](http://www.crrt.uz), [www.my.gov.uz](http://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

Эркин шаклда. 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 18:00га. Дам олиш кунлари шанба, якшанба.

### 3.2. Кутиш шароитлари

Белгиланган кун ва вақтда телефон кўнғироғи орқали қабул ҳеч қандай кутишсиз амалга оширилади.

## 4. Хизмат кўрсатиш тартиби:

### 4.1. Зарур хужжатлар

Матн кўлда ёзилган ёки машина ёзувда, кенг тарқалган текст форматларда ёки келишилган ҳолда бошқа форматларда (умумқабул қилинган форматда) ёки компьютерда терилган бўлиши лозим;

Раҳбар номига ёзилган мурожаат;

Муаллифнинг паспорти.

Мурожаатда аризачининг фамилияси, исми, шарифи, турар жойи ҳақида маълумот, аризанинг моҳияти, таклифлар ва шикоятлар кўрсатилиши лозим.

### 4.2. Хизматлар учун тўловлар

Хизматлар учун ҳақ олинмайди

### 4.3. Хизматларни кўрсатиш босқичлари

- 1-босқич: Мурожаатни қабул қилиш ва ўрнатилган тартибда рўйхатдан ўтказиш.
- 2-босқич: Мурожаат корхонанинг бош раҳбари томонидан, у бўлмаган вақтда ўрнига қолган шахс томонидан кўриб чилиш.
- 3-босқич: Мурожаатни кўриб чиқиш учун жавобгар ижрочилар таъйинлаш ва аниқ вазифаларни юклаш.
- 4-босқич: Зарурат туғилган ҳолларда қўйилган вазифани ечимини топиш учун масъул ижрочиларнинг жойига чиқиши.
- 5-босқич: муаммонинг ечимини бевосита жойида хал қилиш ва мурожаатчи билан ўз-ўзини бошқариш органлари вакиллари иштирокида баённома расмийлаштириш.
- 6-босқич: Корхона раҳбарига ўрганиш натижалари бўйича сабаблар ва натижаларни кўрсатган ҳолда ёзма ахборот бериш.
- 7-босқич: Мурожаатчига ёзма жавоб хати юбориш.

#### 4.4. Хизмат кўрсатишнинг идоравий ички тартиби

Мурожаатнинг келиб чиқиш сабабларини аниқлаш ва хизмат кўрсатишда сифатли натижаларга эришиш мақсадида келиб тушган шикоятга мувофиқ, уни, зарур холларда, соҳанинг тегишли ташкилотлари билан ҳамкорликда кўриб чиқиш.

#### 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 хунук (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

Агарда шикоят ташкилотнинг профессионал фаолиятига таалуқли бўлса -фоолият сифатини текшириш техник талабларга мувофиқ олиб борилади.

Агарда шикоят ташкилотнинг профессионал фаолиятига таалуқли бўлмаган холларда - аризани кўриб чиқишга тегишли шахслар (аризачи, раҳбар, юриства бошқалар) иштрокидаобъектив ва пухта ёндошилади.

#### 5.2. Кўрсатилган хизматнинг сифатсизлиги устидан арз қилиш

**РРТМ ДУКда жисмоний ва юридик шахсларнинг аризалари,  
шикоятлари, таклиф ва мурожаатларини қабул қилиш ва уларга ишлов  
бериш хизматлари кўрсатиш**

**СХЕМАСИ**

