

**Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт вазирлиги Марказий Аппарати,
Қорақалпоғистон Республикаси Иқтисодиёт вазирлиги, вилоятлар ва
Тошкент шаҳар Иқтисодиёт бош бошқармаларида махсус “Ишонч
телефони” рақамлари тўғрисида**

НИЗОМ

I. Умумий қоидалар

1. Ушбу Низом Ўзбекистон Республикаси “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида” ва “Тадбиркорлик фаолияти эркинлигининг кафолатлари тўғрисида”ги қонунлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1999 йил 12 январдаги 12-сонли «Ижро интизомни мустаҳкамлаш тўғрисида»ги қарорига мувофиқ ишлаб чиқилган бўлиб, Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт вазирлиги Марказий Аппарати, Қорақалпоғистон Республикаси Иқтисодиёт вазирлиги, вилоятлар ва Тошкент шаҳар Иқтисодиёт бош бошқармаларига ишонч телефон рақамлари (кейинги ўринларда – “Ишонч телефони”) орқали фуқаролар ва тадбиркорлик субъектлари томонидан (кейинги ўринларда – мурожаат қилувчи) келиб тушадиган мурожаатлар, аризалар, шикоятлар ва таклифларни (кейинги ўринларда - мурожаат) қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш тартибларини белгилайди.

2. Мурожаатлар Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги қонунига мувофиқ ўрнатилган тартибда кўриб чиқилади.

3. “Ишонч телефонлари”нинг асосий мақсадлари:

- вазирлик Марказий Аппарати ҳамда унинг ҳудудий бошқармалари масъул ходимлари (кейинги ўринларда – ходимлар) ва мутахассислари томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда ортиқча ҳар қандай расмиятчиликка (бюрократизм) йўл қўймаслик;

- ходимлар томонидан ўзларининг функционал вазифаларидан келиб чиққан ҳолда мурожаатларни кўриб чиқишда сансалорлик, асосланмаган важлар билан ўзларида ушлаб туриш, белгиланган муддатларни ўтказиб юборишларига йўл қўймаслик;

- вазирлик ваколати доирасига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатларни тегишлилигига кўра идоралар ва ташкилотларга юбориш ҳамда уларнинг “ҳаракати”ни назорат қилиш ва якуний, ҳар томонлама асослантирилган жавобларни бериш кабилардир.

II. “Ишонч телефони” орқали тушадиган мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш

4. “Ишонч телефони” рақамлари девонхона (хатлар бўлими), Қорақалпоғистон Республикаси Иқтисодиёт вазири, вилоятлар ҳамда Тошкент шаҳар Иқтисодиёт бош бошқармалари бошлиқлари қабулхоналарида ўрнатилади.

5. “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар душанба - жума кунлари (байрам кунларидан ташқари) соат 09:00 дан 13:00 гача ва 14:00 дан 18:00 гача тегишли буйруқ билан тайинланган масъул ходим (кейинги ўринларда – оператор) томонидан қабул қилинади.

6. Оператор “ишонч телефони”нинг узлуксиз ишлаши ва барча мурожаатларнинг ўрнатилган тартибда рўйхатга олиншини таъминлашга масъулдир.

7. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилувчининг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини амалга ошириш бўйича аризалари, шикоятлари ва таклифлари қабул қилинади.

8. “Ишонч телефони” орқали телефон қўнғироқларига жавоб беришда масъул ходим:

- мурожаат қилувчининг “ишонч телефони”га қўнғироқ қилаётганлигини маълум қилиши;

- фамилияси, исми, отасининг исми, эгаллаб турган лавозимини айтиши;

- қўнғироқ қилган шахсга ушбу Низомнинг 9-банди асосида ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этиши;

- мурожаат қилувчига “Ишонч телефони” орқали тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тартибини қисқача тушунтириши, шунингдек қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши шарт.

9. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилишда мурожаат қилувчи фамилияси, исми, отасининг исмини, қайси ташкилот (корхона, фирма ва бошқалар) вакили эканлиги, ёки яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилини, боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини батафсил баён қилиши шарт.

10. Аноним кўринишдаги мурожаатлар қабул қилинмайди.

11. “Ишонч телефони” орқали тушадиган мурожаатлар оператор томонидан умумлаштирилади ва тегишли журналларда рўйхатга олинади.

12. Қабул қилинган мурожаат бўйича масъул ходим томонидан тегишли “назорат қайднома”си тўлдирилади.

III. “Ишонч телефони” орқали тушаётган муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

13. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган муурожаатлар кўрсатилган масаласига қараб тегишли бўлинмалар ва ҳудудий бошқармалар томонидан белгиланган муддатларда ўрнатилган тартибда кўриб чиқилади.

14. Вазирлик бўлинмалари ёки ҳудудий бошқармалари томонидан муурожаатни кўриб чиқишни ғайриқонуний равишда рад этиш, муурожаатни кўриб чиқиш муддатларини сабабсиз бузиш, асослантилмаган, қонунга хилоф қарорлар қабул қилиш кабиларга йўл қўйган ходимларга нисбатан қонунчиликда белгиланган тартибда интизомий чоралар қўлланилади.

15. Ходимлар томонидан муурожаатларни кўриб чиқишда ўрнатилган қонунчиликка хилоф ҳаракатлар аниқланса мазкур муурожаатни кўриб чиқиш мажбурияти ходимнинг бевосита раҳбарига юкланади.

16. “Ишонч телефони” орқали Иқтисодиёт вазирлиги ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича муурожаатлар тушган тақдирда, масъул ходим томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга муурожаат қилиш тавсия этилади.

17. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган муурожаатни кўриб чиқиш учун масъул бўлган тегишли бўлинма вазирлик раҳбариятига муурожаатни кўриб чиқиш натижалари ва масалани ҳал этиш бўйича тақлифлар тўғрисида маълумот таёйрлаши шарт.

18. Раҳбарият тақдим этилган маълумотлар асосида муурожаат қилувчига масаланинг ечими бўйича тегишли маълумотларни ёзма равишда юбориш бўйича қарор қабул қилади.

19. Муурожаат қилувчига тегишли жавоб хати юборилгандан кейин мазкур муурожаат масъул ходим томонидан “назорат қайднома”сидан чиқарилади ва жавоб юборилганлиги тўғрисида журналга тегишли қайдлар киритилади.