



Б У Й Р У Қ

П Р И К А З

24 май

2011 йил

№ 26

Тошкент

Об организации в Министерстве экономики Республики Узбекистан «телефона доверия»

В соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан», постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 12 января 1999 года №12 «О мерах по укреплению исполнительской дисциплины», в целях дальнейшего расширения механизма приема заявлений от граждан и субъектов предпринимательства, а также повышения исполнительской дисциплины и ответственности должностных лиц и других специалистов структурных и территориальных подразделений Министерства экономики

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Организовать с 1 июня 2011 года в центральном аппарате Министерства экономики Республики Узбекистан, Министерстве экономики Республики Каракалпакстан, Главных управления экономики областей и города Ташкента специальный номер телефонной связи для принятия от граждан и субъектов предпринимательства обращений и жалоб по вопросам обеспечения их законных прав и требований в рамках компетенции Министерства экономики Республики Узбекистан (далее – «телефон доверия»).

2. Определить, что основными целями организации «телефона доверия» являются:

недопущение фактов бюрократизма при осуществлении должностными лицами и другими специалистами Министерства экономики и его территориальных подразделений (далее – работники министерства) функциональных обязанностей, связанных с рассмотрением обращений граждан и субъектов предпринимательства, включая необоснованную задержку и неправомерный отказ работниками министерства в решении возложенных на них вопросов;

оказание содействия со стороны работников министерства в решении оперативных вопросов, связанных с их прямой функциональной обязанностью, не требующих официального обращения и согласования с вышестоящими инстанциями и другими министерствами и ведомствами.

3. Утвердить Положение о специальном номере телефонной связи «телефоне доверия» в центральном аппарате Министерства экономики Республики Узбекистан, Министерстве экономики Республики Каракалпакстан, Главных управления экономики областей и города Ташкента согласно приложению.

4. Установить, что прием обращений и жалоб от граждан и субъектов предпринимательства по «телефону доверия» осуществляется в течение рабочего времени (с 09:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 18:00 часов с понедельника по пятницу), за исключением праздничных дней.

5. Первому заместителю министра экономики (Турдиев), руководителю Информационной службы, Управляющему делами (Монджазиб) совместно с Министром экономики Республики Каракалпакстан, начальниками Главных управлений экономики областей и города Ташкента:

обеспечить с 1 июня 2011 года организацию работы «телефона доверия» с выделением отдельного номера в центральном аппарате Министерства экономики Республики Узбекистан, Министерстве экономики Республики Каракалпакстан, Главных управлениях экономики областей и города Ташкента;

в срок до 1 июня 2011 года разместить на официальном веб-сайте Министерства экономики, а также в местах приема корреспонденции и в бюро пропусков информацию об организации «телефонов доверия» с указанием номеров и графика их работы.

6. Информационной службе Министерства экономики Республики Узбекистан, Министерству экономики Республики Каракалпакстан, Главным управлениям экономики областей и города Ташкента обеспечить:

обобщение и рассмотрение в установленном порядке поступающих по «телефону доверия» обращений;

ведение учета поступающих обращений по «телефону доверия» в специальном журнале и осуществление контроля за их исполнением соответствующими работниками министерства;

представление первому заместителю министра экономики на еженедельной основе информации о результатах рассмотрения поступивших по «телефону доверия» обращений и конкретных принятых мерах;

осуществление контроля за строго целевым использованием номера «телефона доверия» и постоянным его функционированием.

7. Министерству экономики Республики Каракалпакстан, Главным управлениям экономики областей и города Ташкента обеспечить представление по окончании каждого рабочего дня обобщенной информации по поступившим по «телефону доверия» обращениям в Информационную службу Министерства экономики Республики Узбекистан.

8. Предупредить руководителей структурных и подведомственных организаций министерства об их персональной ответственности за выполнение настоящего приказа и организацию надлежащей работы «телефона доверия».

9. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Турдиева Д.Р.

Министр

Р. Гулямов

ПОЛОЖЕНИЕ

**о специальном номере телефонной связи «телефоне доверия»
в центральном аппарате Министерства экономики Республики Узбекистан,
Министерстве экономики Республики Каракалпакстан,
Главных управлениях экономики областей и города Ташкента**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законами Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» и «О гарантиях свободы предпринимательской деятельности», постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 12 января 1999 года № 12 «О мерах по укреплению исполнительской дисциплины» и определяет порядок приема, оформления и рассмотрения заявлений, предложений и жалоб граждан и субъектов предпринимательства, поступающих на специальный номер телефонной связи в центральном аппарате Министерства экономики Республики Узбекистан, Министерстве экономики Республики Каракалпакстан, Главных управлениях экономики областей и города Ташкента (далее – «телефон доверия»).

2. Рассмотрение заявлений и жалоб субъектов предпринимательства (далее – заявители) осуществляется в порядке установленным Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан».

3. Основными целями организации «телефона доверия» являются:

недопущение фактов бюрократизма при осуществлении должностными лицами и другими специалистами Министерства экономики и его территориальных подразделений (далее – работники министерства) функциональных обязанностей, связанных с рассмотрением обращений заявителей, включая необоснованную задержку и неправомерный отказ работниками министерства в решении возложенных на них вопросов;

оказание содействия со стороны работников министерства в решении оперативных вопросов, связанных с их прямой функциональной обязанностью, не требующих официального обращения и согласования с вышестоящими инстанциями и другими министерствами и ведомствами.

II. Порядок приема и оформления обращений, поступающих по «телефону доверия»

4. «Телефон доверия» устанавливается в кабинете Информационной службы Министерства экономики Республики Узбекистан, в кабинете приемной Министра экономики Республики Каракалпакстан, начальников Главных управлениях экономики областей и города Ташкента.

5. Прием обращений, поступающих по «телефону доверия», осуществляется с 09-00 до 13-00 часов и с 14-00 до 18-00 часов с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней) ответственным работником, назначаемым соответствующим приказом (далее - оператор).

6. Оператор обязан организовать бесперебойную работу «телефона доверия» и обеспечить регистрацию всех обращений в установленном порядке.

7. По «телефону доверия» принимаются обращения заявителей с просьбой об оказании содействия в реализации их законных прав, свобод и интересов, а также с требованием о восстановлении нарушенных законных прав, свобод и интересов.

8. При ответе на телефонные звонки по «телефону доверия» оператор обязан:
сообщить, что заявитель позвонил на номер «телефона доверия»;
назвать фамилию, имя, отчество;
предложить заявителю сообщить информацию и сведения, указанные в пункте 9 настоящего Положения;
кратко ознакомить позвонившего с порядком рассмотрения поступивших заявлений и обращений через «телефон доверия».

9. При обращении по «телефону доверия» заявители обязаны сообщить фамилию, имя, отчество, название организации, которую они представляют, либо сведения о месте жительства, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона для обратной связи, а также подробно изложить суть и содержание обращения.

10. Прием обращений в анонимной форме не допускается, о чем сообщается заявителю.

11. Обращения, поступившие по «телефону доверия», обобщаются оператором и регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и субъектов предпринимательства по «телефону доверия», оформляемому по форме, согласно приложению 1 к настоящему Положению.

12. По принятому обращению ответственным работником в этот же день заполняется «контрольная карточка» по форме, согласно приложению 2 к настоящему Положению.

III. Порядок рассмотрения обращений, поступающих по «телефону доверия»

13. Обращения, поступившие по «телефону доверия», рассматриваются соответствующими структурными и территориальными подразделениями в течение определенного срока в соответствии с требованиями, указанными в контрольной карточке.

14. В случаях выявления структурными и территориальными подразделениями нарушений требований законодательства и исполнительской дисциплины, в соответствующие подразделения направляются представления об устранении выявленных нарушений.

15. В случае поступления обращений на неправомерные действия работников структурных и территориальных подразделений, обязанность по рассмотрению этих обращений возлагается на непосредственных руководителей данных лиц.

16. В случае поступления по «телефону доверия» обращений по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию Министерства экономики, ответственными работниками подразделений в устной форме даются соответствующие разъяснения заявителю и, при необходимости, рекомендации обратиться в уполномоченные ведомства.

17. Соответствующие подразделения, на которых возложено рассмотрение поступивших обращений, обязаны подготовить докладную на имя руководства о результатах рассмотрения и предлагаемом решении вопроса.

18. На основании докладной руководство принимает решение о направлении заявителю соответствующей информации по решению вопроса в письменной форме.

19. После направления ответа заявителю обращение снимается с контроля за подписью лица, принявшего на контроль данное обращение, о чем вносится соответствующая запись в журнал регистрации.

20. Информационная служба в установленном порядке анализирует обобщенные заявления, предложения и жалобы, в том числе полученные территориальными подразделениями, и подготавливает отчет по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению для дальнейшего ежемесячного (до 15 числа месяца, следующего за отчетным месяцем) представления на рассмотрение руководству Министерства экономики.

ЖУРНАЛ
регистрации обращений субъектов
предпринимательства по «телефону доверия»
полученных _____
 (указывается наименование подразделения)

Начат «__» _____ 20__ года
 Окончен «__» _____ 20__ года

город _____

№ п/п	Дата принятия обращения	Ф.И.О и адрес обращающегося	Краткое содержание обращения	Ф.И.О и должность ответственного лица, принявшего обращение	Принятые меры	Результаты рассмотрения обращения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Правила ведения журнала регистрации
обращений субъектов предпринимательства по "телефону доверия"
подведомственных организаций

1. Журнал регистрации обращений субъектов предпринимательства по «телефону доверия» должен быть прошнурован, пронумерован, опечатан и подписан.
2. При заполнении соответствующих разделов журнала не допускаются сокращения и исправления.
3. Во вторую графу журнала вносятся данные о дате принятия обращения.
4. В третью графу журнала вносятся данные о фамилии, имени, отчестве и адрес обращающегося. Помимо указания почтового адреса обращающегося, при наличии контактного телефона обращающегося, в третьей графе также указывается его телефонный номер.
5. В четвертой графе журнала отражается краткое содержание обращения, дата соответствующего нарушения и иные необходимые сведения.
6. В пятой графе журнала указываются фамилия, имя, отчество и должность ответственного лица, принявшего обращение.
7. В шестой графе журнала указывается кому и когда было направлено на исполнение принятое обращение.
8. В седьмой графе журнала отражаются сведения о результатах рассмотрения обращения, то есть принятые в рамках рассмотрения обращения меры, выявленные недостатки и правонарушения, а также информация о направлении данных о рассмотрении обращения обратившемуся.
9. Допускается также ведение данного журнала дополнительно в электронной форме.

Первый заместитель министра
(или заместитель)

(руководитель территориального
подразделения)

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Контрольная карточка обращений, поступающих по «телефону доверия»		
Исполнитель: _____ № ___ дата _____ 20__ г. срок _____ Начальник управления (отдела) _____	Ф.И.О лица, принявшего обращение	Дата поступления обращения
	Ф.И.О. заявителя	Место работы
	Полный адрес и телефон заявителя	
Краткое содержание		
Куда отправлено	Подпись лица, принявшего обращение	
Информация об исполнении	Дата снятия с контроля _____ 20__ г.	
	Начальник управления (отдела) _____	



BUYRUQ

ПРИКАЗ

“22” ноябрь 2012 yil.

№ 49

Toshkent sh.

О внесении изменений в Положение о специальном номере телефонной связи «телефоне доверии» в центральном аппарате Министерства экономики Республики Узбекистан, Министерстве экономики Республики Каракалпакстан, Главных управлениях экономики областей и города Ташкента

В соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях граждан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Пункт 16 Положения о специальном номере телефонной связи «телефоне доверии» в центральном аппарате Министерства экономики Республики Узбекистан, Министерстве экономики Республики Каракалпакстан, Главных управлениях экономики областей и города Ташкента, утвержденного приказом Министерства экономики от 24 мая 2011 года № 26 исключить.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра экономики Ходжаева Б.А.

Министр



Г. Саидова