

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ СУДИ РАЁСАТИНИНГ
Қ А Р О Р И**

2017 йил 29 ноябрь

РС-48-17

Тошкент шаҳри

Ўзбекистон Республикаси Олий судининг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини телефон орқали қабул қилиш маркази – “Ишонч телефони” марказининг тасдиқлаш тўғрисида

Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва қуйи судларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини ўз вақтида ва сифатли кўриб чиқиш ҳамда уларни қонуний ҳал этиш самарадорлигини янада ошириш мақсадига, "Судлар тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонунининг 24-моддасига асосан, Ўзбекистон Республикаси Олий судининг Раёсати

Қ А Р О Р Қ И Л А Д И:

1.Ўзбекистон Республикаси Олий судининг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини телефон орқали қабул қилиш маркази – “Ишонч телефони” маркази низоми иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2.Ўзбекистон Республикаси Олий суди Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси, вилоят ва унга тенглаштирилган судлар томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш ҳамда уларни ҳал этишда мазкур низом талабларига қатъий риоя қилиниши таъминлансин.

3. Мазкур низом Ўзбекистон Республикаси Олий суди Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси, вилоят ва унга тенглаштирилган судларга етказилсин ва мурожаатларни кўриб чиқишда судлар томонидан унда белгиланган қоидаларга риоя қилинишини ўрганиб бориш Олий суд Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси зиммасига юклатилсин.

4.Мазкур қарор ижросини назорат қилиш Олий суд раисининг ўринбосари Х.Ёдгоров зиммасига юклатилсин.

Олий суд раиси К.Қамилов

Ўзбекистон Республикаси Олий суди
Раёсатининг 2017 йил 29 ноябрдаги
РС-48-17-сонли қарорига
ИЛОВА

**Ўзбекистон Республикаси Олий судининг жисмоний ва юридик
шахсларнинг мурожаатларини телефон орқали қабул қилиш маркази –
“Ишонч телефони” маркази**

Н И З О М И

1. Умумий қоидалар

1.1. Ўзбекистон Республикаси Олий судининг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини телефон орқали қабул қилиш Маркази - “Ишонч телефони” Маркази низоми Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги қонуни, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Суд тизими ходимларини ижтимоий муҳофаза қилишни тубдан яхшилаш чора-тадбирлари тўғрисида” 2012 йил 2 августдаги ПФ-4459-сонли Фармони, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Суд-ҳуқуқ тизимини янада ислоҳ қилиш, фуқароларнинг ҳуқуқ ва эркинликларини ишончли ҳимоя қилиш кафолатларини кучайтириш чора-тадбирлари тўғрисида” 2016 йил 21 октябрдаги ПФ-4850-сонли Фармони, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси суд тизими тузилмасини тубдан такомиллаштириш ва фаолияти самарадорлигини ошириш чора-тадбирлари тўғрисида” 2017 йил 21 февралдаги ПФ-4966-сонли Фармони, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Судлар фаолиятига замонавий ахборот-коммуникация технологияларини янада жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида” 2017 йил 30 августдаги ПҚ-3250-сонли Қарори ҳамда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Судлар фаолиятига замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида” 2012 йил 10 декабрдаги 346-сонли қарори ижросини таъминлаш мақсадида ишлаб чиқилган.

1.2. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Олий суди “Ишонч

телефони” Марказининг мақсад ва вазифалари, иш тартиби ва фаолиятини белгилаб беради.

1.3. “Ишонч телефони” Маркази – жисмоний ва юридик шахсларга Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларнинг фаолияти тўғрисида, Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларга оғзаки, қоғоз ва электрон равишда мурожаат этиш тартиби тўғрисида, судлов фаолияти билан боғлиқ бошқа масалалар бўйича маълумот беришга, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг процессуал бўлмаган мурожаатларини қабул қилишга қаратилган ижтимоий хизмат ҳисобланади.

1.4. Жисмоний ва юридик шахсларнинг Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларга киритаётган ёки киритилган ариза, даъво аризалари, Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судлар томонидан кўриб чиқиладиган ва кўрилган суд ишларининг ҳолати, қабул қилинган суд ҳужжатлари, қарорлари, ва ажримларига, шунингдек процессуал хатти – ҳаракатлар билан боғлиқ мурожаатлар “Ишонч телефони” Маркази томонидан қабул қилинмайди ва телефон кўнғироқларига жавоб берилмайди.

1.5. “Ишонч телефони” Марказини моддий-техника ва молиявий жиҳатдан таъминлаш Ўзбекистон Республикаси Олий суди бухгалтерияси томонидан амалга оширилади.

1.6. “Ишонч телефони” Марказининг иш тартиби:

- иш кунлари (душанба - жума) 09.00 дан 18.00 гача (тушлик 13.00 дан 14.00 гача).

2. “Ишонч телефони” Марказининг мақсад ва вазифалари

2.1. “Ишонч телефони” Марказининг асосий мақсади Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судлар фаолиятининг очиқлиги ва шаффофлигини таъминлаш, жисмоний ва юридик шахсларга Ўзбекистон Республикаси Олий судига мурожаат қилиш учун қулай шароитлар яратиш, фуқаролар ва судлар ўртасида ўзаро самарали алоқани шакллантириш, фуқароларга республикамиз суд фаолияти ҳамда Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларга мурожаат

этиш тартиби тўғрисида, шунингдек судловга оид бошқа маълумотларни тақдим этиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилишдан иборат.

2.2. “Ишонч телефони” Марказининг асосий вазифалари:

- жисмоний ва юридик шахсларга судлов тизими, Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судлар тўғрисида маълумот бериш;
- фуқароларни Ўзбекистон Республикаси Олий суди “Ишонч телефони” Марказининг мақсад ва вазифалари, фаолияти, хизматлари ва улардан фойдаланиш тартиби тўғрисида хабардор қилиш;
- жисмоний ва юридик шахсларга Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларга мурожаат этиш тартиби, мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби тўғрисида маълумот бериш;
- фуқаролар ва юридик шахсларнинг Ўзбекистон Республикаси Олий судига тақдим этиладиган процессуал бўлмаган мурожаатларини қабул қилиш, умумлаштириш, масъул ходимларга етказиш ва натижасига доир маълумотларни мурожаат этувчига етказиш;
- аҳоли ва юридик шахслар билан судлар ўртасида ўзаро самарали алоқани ўрнатган ҳолда аҳоли ва юридик шахсларнинг республика судлов тизими тўғрисидаги фикрини ўрганиш, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларидан судлов тизимида кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш ва сонини кўпайтириш бўйича таклиф ва тавсияларни олиш ва ўрганиш;
- аҳолини Ўзбекистон Республикаси Олий суди веб-сайти, унда жойлаштирилган маълумотлар ва кўрсатиладиган хизматлар, шунингдек веб-сайт орқали Олий суд раиси номига “Интернет-қабулхона” хизмати орқали электрон мурожаатларни юбориш тартиби тўғрисида хабардор қилиш;
- мурожаат этувчиларга Ўзбекистон Республикаси Олий суди ҳамда судларнинг манзиллари, телефон рақамлари, давлат божини тўлаш учун ҳисоб рақамлари тўғрисида, шунингдек судловга оид умумий масалалар юзасидан маълумот бериш;
- фуқаролар ва юридик шахсларга процессуал хатти-ҳаракатлар билан боғлиқ бўлмаган, судлов тизимига оид бошқа умумий савол ва мурожаатлар бўйича маълумот бериш.

3. “Ишонч телефони” Марказининг асосий функциялари

3.1 “Ишонч телефони” Марказининг асосий функциялари қуйидагилардан иборат:

– жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони” Маркази орқали Ўзбекистон Республикаси Олий судига юборган мурожаатларини қабул қилиш ва уларни рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси масъул ходимларига тақдим этиш;

– жисмоний ва юридик шахсларнинг кўриб чиқилган мурожаатлари натижаларини мурожаат этувчиларга етказиш;

– жисмоний ва юридик шахсларга судлов тизими, судларнинг манзиллари, телефон рақамлари ва судловга оид бошқа умумий масалалар тўғрисида маълумот бериш;

– Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судлар фаолиятига оид маълумотлардан мурожаат этувчининг қаноатлантирмаганлик фактларини аниқлаш ва уларни бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар ишлаб чиқиш ва амалга ошириш;

– жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини умумлаштириш, таҳлил этиш ва баҳолаш орқали Ўзбекистон Республикаси судлов тизимида мавжуд камчиликлар ва муаммоларни аниқлаш ва уларни Олий суд раҳбариятига тегишли чора-тадбирларни ишлаб чиқиш ва амалга ошириш бўйича таклифлар тақдим этиш;

– судлов фаолиятининг ошкоралиги ва очиклигини таъминлаш, судлар ҳамда жисмоний ва юридик шахслар ўртасида ўзаро самарали алоқани кучайтириш бўйича таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқиш;

– жисмоний ва юридик шахсларнинг судга мурожаат этиш бўйича ҳуқуқлари бузилиши билан боғлиқ ҳолатларнинг олдини олиш ва унга йўл қўймаслик бўйича чора-тадбирлар ишлаб чиқиш ва жорий этиш.

4. Жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони” Марказига йўллаган мурожаатларини қабул қилиш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

4.1. “Ишонч телефони” Маркази фаолиятини ташкил этиш учун Ўзбекистон Республикаси Олий суди томонидан Олий суд қошида умумий штат библиги 10 ходимдан (оператордан) иборат алоҳида ташкилий тузилма тузилади.

4.2. Жисмоний ва юридик шахслар “Ишонч телефони” Марказига кўп каналли 8-871-202-41-10 телефон рақами орқали уланадилар ва республиканинг исталган ҳудудидан бепул кўнғироқ қиладилар.

4.3. Айни дамда бўш бўлган оператор фуқаро ёки юридик шахснинг “Ишонч телефони” Марказига йўллаган мурожаатини қабул қилади.

4.4. Ҳар бир мурожаат учун оператор томонидан тизимда мурожаатнинг электрон карточкаси яратилади ва у тизимда доимий сақланади.

4.5. Оператор мурожаат этувчидан, агар у жисмоний шахс бўлса, куйидаги маълумотларни тизимдаги мурожаатнинг электрон карточкасига киритади:

- мурожаат этувчининг фамилияси, исми, отасининг исми;
- мурожаат этувчининг айни вақтдаги яшаш манзили;
- мурожаат этувчининг уй ёки мобил телефон рақами;
- мурожаат этувчининг мурожаат натижасини олиш усули (оғзаки, қоғоз ёки электрон шаклда);
- мурожаатнинг матни;
- мурожаатни қабул қилган операторнинг фамилияси ва исми.

4.6. Оператор мурожаат этувчидан, агар у юридик шахс бўлса, куйидаги маълумотларни тизимдаги мурожаатнинг электрон карточкасига киритади:

- мурожаат этувчи юридик шахснинг номи;
- мурожаат этувчи юридик шахснинг манзили;
- мурожаат этувчи юридик шахс раҳбари ёки вакилининг фамилияси, исми, отасининг исми;
- мурожаат этувчи юридик шахс вакилининг фамилияси, исми, отасининг исми;
- мурожаат этувчи юридик шахс раҳбари ёки вакилининг яшаш манзили;
- мурожаат этувчи юридик шахс раҳбари ёки вакилининг хизмат ёки мобил телефон рақами;

- мурожаат этувчининг мурожаат натижасини олиш усули (оғзаки, қоғоз ёки электрон шаклда);
- мурожаатнинг матни;
- мурожаатни қабул қилган операторнинг фамилияси ва исми.

4.7. Агар мурожаатда судлов тизимига оид умумий ва очиқ маълумот ёки судларга оид маълумотлар (телефон рақамлар, манзил, ҳисоб рақамлар), Олий суд веб-сайти ва ундаги маълумотлар сўралган бўлса, оператор мазкур Низомнинг 4.4 ва 4.5-бандларида кўрсатилган маълумотларни тизимга қайд этиб, ушбу мурожаатга шахсан ўзи жавоб бериши ва мурожаат натижасини мурожаатнинг электрон карточкасига киритиши шарт.

4.8. Мурожаатда баён этилган савол ёки масалани ҳал этиш операторнинг ваколат доирасига кирмаган ёки оператор ушбу савол ёки масала юзасидан тегишли ва тўлиқ маълумотга эга бўлмаган тақдирда, у мазкур Низомнинг 4.4 ва 4.5-бандларида кўрсатилган маълумотларни тизимга қайд этиб, мурожаат этувчига мурожаат рақами ва мурожаат Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармасига кўриб чиқиш учун юборилганлигини маълум қилади.

4.9. Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси “Ишонч телефони” Маркази томонидан юборилган мурожаатларни 1 (бир) иш куни мобайнида кўриб чиқиши ва мурожаат натижасини мурожаат этувчига етказиши лозим.

4.10. Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармасининг масъул ходими “Ишонч телефони” Маркази томонидан юборилган мурожаатларни улар келиб тушиши билан ўрнатилган тартибда рўйхатдан ўтказди ва Олий суд раҳбариятига танишиш ва масъул ходимни тайинлаш учун тақдим этади.

4.11. Олий суд раҳбарияти мурожаат билан танишиб, масъул ходимни тайинлайди ва унга ушбу мурожаатни кўриб чиқиш учун юборади.

4.12. Олий суднинг масъул ходими мурожаатни унинг мазмунидан келиб чиққан ҳолда кўриб чиқади ва мурожаат жавобини тайёрлайди ҳамда уни Олий суд раҳбарияти билан келишиб, “Ишонч телефони” Марказининг операторига

электрон равишда тақдим этади.

4.13. “Ишонч телефони” Марказининг оператори мурожаат натижасини олгач, мурожаат карточкасидан мурожаат этувчининг контакт маълумотлари ва манзилени аниқлаштириб, унга мурожаат натижасини мурожаат этувчининг истагига қараб оғзаки, қоғоз ёки электрон равишда етказди.

4.14. Мурожаат натижаси мурожаат этувчига юборилгандан сўнг “Ишонч телефони” Маркази оператори бу ҳақда мурожаатнинг тизимдаги электрон карточкасига тегишли маълумотни киритиб қўяди.

4.15. “Ишонч телефони” Марказига юборилган мурожаатларни кўриб чиқишда мурожаат юзасидан қўшимча маълумотларни тўплаш, қайта ишлаш зарурати туғилганда, мурожаатларни кўриб чиқиш муддати 5 (беш) кундан кўп бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин.

Бундай ҳолда мурожаат юборувчи ва мурожаатни қабул қилган “Ишонч телефони” Маркази оператори Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси масъул ходими томонидан аввалдан хабардор қилиниши лозим.

“Ишонч телефони” Маркази оператори Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси масъул ходимидан тегишли хабарни олгач, ушбу мурожаат карточкасига бу ҳақда маълумот кириб қўйиши лозим.

4.16. Мурожаатда баён этилган савол ёки масала Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларнинг ваколат доирасига кирмаган тақдирда, ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди ва мурожаат этувчига мурожаатда баён этилган масала юзасидан қайси ташкилотга ва қандай мурожаат этиш тартиби тушунтирилади.

5. “Ишонч телефони” Маркази операторининг жисмоний ва юридик шахсларнинг телефон қўнғироқларига жавоб бериш стандарти

5.1. Оператор “Ишонч телефони” Марказига жисмоний ва юридик шахслар қўнғироқ қилганда, 3-4-қўнғироқ сигналидан кечиктирмай қўнғироққа жавоб бериши лозим.

Агар қўнғироққа жавоб бериш имкони бўлмаса, у ҳолда оператор

мурожаат этувчидан узр сўраган ҳолда вазиятни тушунтириб, мулойим оҳангда бир дақиқадан сўнг қайта қўнғироқ қилишини сўраши ва ушбу телефон рақамини биринчи навбатга қўйиши лозим.

5.2. “Ишонч телефони” Марказининг ҳар бир операторга бириктирилган кирувчи телефон линияси сони иккитадан ошиб кетмаслиги лозим.

5.3. “Ишонч телефони” Марказининг оператори телефон орқали мурожаат этувчи билан гаплашганда мулойим оҳангда ўрта овозда гаплашиши, маълумотларни олишда саволларни аниқ ва тушунарли қилиб бериши лозим.

5.4. “Ишонч телефони” Марказининг оператори қўпол ва кўрс оҳангдаги телефон қўнғироқларига жавоб беришда қуйидаги тартибга риоя этиши лозим:

- мурожаат этувчини диққат билан эшитиши, унинг гапини бўлмаслиги;
- қўнғироқ қилувчига унинг исми ва отасининг исми билан мурожаат этиши;
- мавзудан четга чиқиб кетмаслиги;
- қўпол ва кўрс савол-жавобни ўзига нисбатан қаратилмаганлигини эсда тутиши;
- мурожаат этувчига нисбатан ҳамдардлик ва тушунишни ифода этиши;
- мурожаат юзасидан ҳаракатлар дастурини таклиф этиши (қўнғироқни масъул ходимга йўналтиришни, ёзма равишда мурожаат этишни, раҳбар қабулига шахсан киришни ва бошқа усул ёки вариантларни таклиф этиши);
- мурожаат этувчига қўнғироғи учун миннатдорчилик билдириши.

5.5. “Ишонч телефони” Марказининг оператори шикоят этувчи фуқароларнинг телефон қўнғироқларига жавоб беришда қуйидаги тартибга риоя этиши лозим:

- мурожаат этувчини диққат билан эшитиши;
- қўнғироқ қилувчига унинг исми ва отасининг исми билан мурожаат этиши;
- мурожаат этувчининг гапини бўлмаслиги ва охиригача эшитиши;

- мулоқот вақтида кесатмаслиги, гап кўшмаслиги;
- мурожаат юзасидан ҳаракатлар дастурини таклиф этиши (кўнғироқни масъул ходимга йўналтиришни, ёзма равишда мурожаат этишни, раҳбар қабулига шахсан киришни ва бошқа усул ёки вариантларни таклиф этиши);
- мурожаат этувчига кўнғироғи учун миннатдорчилик билдириши.

6. “Ишонч телефони” Маркази томонидан мурожаатларни қайта ишлаш

6.1. “Ишонч телефони” Маркази томонидан жисмоний ва юридик шахслар томонидан қилинган мурожаатлар ҳар ҳафтада (ҳар ойда, ҳар чоракда) бир марта таҳлил, баҳолаш ва таклифлар ишлаб чиқиш учун қайта ишланади.

6.2. Олинган таҳлилий материаллар Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармасига жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш сифатини ошириш бўйича тегишли чора-тадбирларни ишлаб чиқиш ва амалга ошириш учун тақдим этилади.

7. “Ишонч телефони” Маркази томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш муддатлари ва тартиббузилганлиги учун жавобгарлик

7.1. “Ишонч телефони” Маркази томонидан юборилган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси қонунига хилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва

мурожаатидаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

7.2. Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, ирқи, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек, юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-ҳуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

7.3. Ўзбекистон Республикаси Олий суди раиси, раис ўринбосарлари, Олий суд бўлимлари ва бўлинмалари бошлиқлари, Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси бошлиғи ва масъул ходимлари, “Ишонч телефони” Маркази операторлари ушбу Низом талабларига қатъий риоя этилиши ва хизматда тўғри фойдаланиши учун қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавобгардирлар.