

**Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини ишонч
телефони орқали қабул қилиш маркази тўғрисида**

Н И З О М

1-боб. Умумий қоидалар

1. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини ишонч телефони орқали қабул қилиш маркази тўғрисидаги низом (бундан буён матнда “Ишонч телефони” маркази деб юритилади) “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни, 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 ҳамда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” 2021 йил 3 апрелдаги 179-сонли қарори ижросини таъминлаш мақсадида ишлаб чиқилган.

2. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Олий суди “Ишонч телефони” марказининг мақсад ва вазифалари, иш тартиби ва фаолиятини белгилаб беради.

3. “Ишонч телефони” маркази – жисмоний ва юридик шахсларга Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларнинг фаолияти тўғрисида, Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларга оғзаки, ёзма ва электрон равишда мурожаат этиш тартиби тўғрисида, суд тизими фаолияти билан боғлиқ бошқа масалалар бўйича маълумот беришга, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг умумий мазмундаги мурожаатларини қабул қилишга қаратилган ижтимоий хизмат ҳисобланади.

4. “Ишонч телефони” маркази томонидан жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакилларига Олий судда кўрилаётган шикоятларининг ҳолати (суд қарорининг ижросини тўхтатиб туриш, шикоят ўрганилаётгани, жавоб юборилгани) ҳақида маълумот берилади.

Фақат процессуал ҳаракатлар билан боғлиқ мурожаатларга, яъни шикоятни кўриб чиқаётган судья, унинг телефон рақами, ишни кўриш тайинланган сана, шунингдек, Олий суд ва қуйи судларга киритилаётган шикоятнинг мазмун-моҳияти, ишларни кўриб чиқиш жараёни, қабул

қилинган суд қарорларига (ажримларига) тушунтириш бериш, шикоят берган тарафни аниқлаш тўғрисидаги мурожаатлар қабул қилинмайди ва мурожаатчига ушбу масалалар ваколат доирасига кирмаслиги ҳақида тушунтирилади.

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

6. “Ишонч телефони” марказининг иш тартиби:
иш кунлари (душанба-жума) соат 09:00дан соат 18:00гача;
тушлик соат 13:00дан 14:00гача белгиланади.

7. “Ишонч телефони” маркази орқали қабул қилинган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратидан ёки тегишли автоматлаштирилган ахборот тизимидан фойдаланилади. Телефон сўзлашувлари камида икки ой сақланади.

8. Жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакиллари мурожаатининг матни автоматлаштирилган ахборот тизимида шакллантирилади ва камида икки йил мобайнида сақланади.

2-боб. “Ишонч телефони” марказининг мақсад ва вазифалари

9. “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, республика суд тизими фаолияти ҳамда Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларга мурожаат этиш тартиби тўғрисида, шунингдек, суд тизимида оид бошқа маълумотларни тақдим этиш, жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакиллари оғзаки мурожаатларини қабул қилишдан иборат.

10. “Ишонч телефони” марказининг асосий вазифалари:

жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакилларига суд тизими, Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва суд идоралари тўғрисида маълумот бериш (махфий маълумотлар бундан мустасно);

жисмоний ва юридик шахсларга Ўзбекистон Республикаси Олий суди “Ишонч телефони” марказининг мақсад ва вазифалари, фаолияти, хизмат турлари ва улардан фойдаланиш тартиби тўғрисида хабардор қилиш;

жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакилларига Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судларга мурожаат этиш, мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби тўғрисида маълумот бериш;

жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакилларини умумий мазмундаги мурожаатларини қабул қилиш, умумлаштириш, масъул ходимларга етказиш;

жисмоний ва юридик шахслар билан судлар ўртасида ўзаро самарали алоқани ўрнатган ҳолда, уларнинг Ўзбекистон Республикаси суд тизими тўғрисидаги фикрини ўрганиш, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларидан суд тизимида кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш ва сонини кўпайтириш бўйича таклиф-тавсияларни олиш ва ўрганиш;

аҳолини Ўзбекистон Республикаси Олий судининг расмий веб-сайти, унда жойлаштирилган маълумотлар ва кўрсатиладиган хизматлар, шунингдек, веб-сайт орқали Олий суд раҳбарияти қабулига электрон рўйхатдан ўтиш “qabul.sud.uz” хизмати тўғрисида хабардор қилиш;

мурожаат этувчиларга Ўзбекистон Республикаси Олий суди ҳамда судларнинг манзиллари, телефон рақамлари, давлат божи ва почта харажатини тўлаш учун ҳисоб рақамлари тўғрисида, шунингдек, суд тизимига оид умумий масалалар юзасидан маълумот бериш;

жисмоний ва юридик шахсларга процессуал ҳаракатлар билан боғлиқ бўлмаган, суд тизимига оид бошқа умумий савол ва мурожаатлар бўйича маълумот бериш;

қонун ҳужжатларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилган ҳолда, “Ишонч телефони” маркази орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни Олий суднинг расмий веб-сайтида жойлаштиришни таъминлаб бориш.

3-боб. “Ишонч телефони” марказининг асосий функциялари

11. “Ишонч телефони” марказининг асосий функциялари қуйидагилардан иборат:

жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони” маркази орқали Ўзбекистон Республикаси Олий судига юборган мурожаатларини қабул қилиб, рўйхатга олиш ва уларни кўриб чиқиб оғзаки жавоб бериш, агар мурожаат қилган шахс ёзма жавоб хати сўраган бўлса, жавоб хатини тайёрлаш;

жисмоний ва юридик шахсларнинг кўриб чиқилган мурожаатлари натижасини мурожаат этувчиларга етказиш;

жисмоний ва юридик шахсларга суд тизими, судларнинг манзиллари, телефон рақамлари каби умумий масалалар тўғрисида маълумот бериш;

Ўзбекистон Республикаси Олий суди ва судлар фаолиятига оид маълумотлардан мурожаат этувчининг қаноатланмаганлик

ҳолатларини аниқлаш ва уларни бартараф этиш юзасидан чора-тадбирларни амалга ошириш;

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

суд тизими фаолиятининг ошкоралиги ва очиқлигини 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-боб. “Ишонч телефони” марказига йўлланган мурожаатларни қабул қилиш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

12. “Ишонч телефони” маркази фаолиятини ташкил этиш мақсадида, марказ иш ҳажмидан келиб чиқиб, Ўзбекистон Республикаси Олий суди раисининг буйруғи билан масъул ходимлар (операторлар) бириктирилади. Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси “Ишонч телефони” марказига умумий раҳбарлик қилади.

13. Жисмоний ва юридик шахслар “Ишонч телефони” марказига кўп каналли телефон рақами орқали уланади ва республиканинг исталган ҳудудидан бепул қўнғироқ қилади.

Олий суднинг расмий веб-сайтига “Ишонч телефони” маркази рақамлари жойлаштирилади.

14. Масъул ходим (оператор) жисмоний ёки юридик шахснинг ҳамда уларнинг вакиллари “Ишонч телефони” марказига йўллаган мурожаатини қабул қилади.

15. Ҳар бир мурожаат бўйича масъул ходим (оператор) томонидан тизимда мурожаатнинг электрон карточкаси яратилади ва доимий сақланади.

16. Мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юкланган масъул ходимларнинг ҳаракатлари юзасидан шикоятлар бошқа масъул ходим томонидан ўрганилади.

17. Масъул ходим (оператор) мурожаат этувчидан, агар жисмоний шахс бўлса, қуйидаги маълумотларни тизимдаги мурожаатнинг электрон карточкасига киритади:

муурожаат этувчининг фамилияси, исми, отасининг исми;

муурожаат этувчининг айна вақтдаги яшаш манзили;

муурожаат этувчининг уй ёки мобиль телефони рақами;

мурожаат этувчининг мурожаат натижасини олиш усули (оғзаки, ёзма ёки электрон шаклда);

мурожаатнинг матни;

мурожаатни қабул қилган ходимнинг фамилияси ва исми.

18. Масъул ходим (оператор) мурожаат этувчи юридик шахс бўлса, қуйидаги 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 раҳбари ёки вакилининг яшаш манзили;

мурожаат этувчи юридик шахс раҳбари ёки вакилининг хизмат ёхуд мобил телефони рақами;

мурожаат этувчининг мурожаат натижасини олиш усули (оғзаки, ёзма ёки электрон шаклда);

мурожаатнинг матни;

мурожаатни қабул қилган ходимнинг фамилияси ва исми.

19. Агар мурожаатда суд тизимида оид умумий ва очиқ маълумот ёки судларга оид маълумотлар (телефон рақамлари, манзил, ҳисоб рақамлар), Олий суднинг расмий веб-сайти ва ундаги маълумотлар сўралган бўлса, ходим мазкур Низомнинг 17 ва 18-бандларида кўрсатилган маълумотларни тизимга қайд этиб, ушбу мурожаатга шахсан ўзи жавоб бериши ва мурожаат натижасини электрон карточкага киритиши шарт.

20. Мурожаатда баён этилган савол ёки масалани ҳал этиш ходимнинг ваколат доирасига кирмаса ёки у ушбу савол (масала) юзасидан тегишли ва тўлиқ маълумотга эга бўлмаган тақдирда, мазкур Низомнинг 17 ва 18-бандларида кўрсатилган маълумотларни тизимга қайд этиб, мурожаат этувчига мурожаат рақами ва мурожаат Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармасига кўриб чиқиш учун юборилганлигини маълум қилади.

21. Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси “Ишонч телефони” маркази томонидан юборилган мурожаатларни қонунда белгиланган муддатда кўриб чиқиши ва натижасини мурожаат этувчига етказиши лозим.

22. Олий суднинг Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси масъул ходими “Ишонч телефони” маркази томонидан юборилган мурожаатларни келиб тушиши билан ўрнатилган тартибда рўйхатдан ўтказди ва Олий суд аппарати раҳбарига тақдим этади.

23. Олий суд аппарати раҳбари мурожаат билан танишиб, масъул ходимни тайинлайди ва мурожаатни кўриб чиқиш учун юборади.

24. Олий суднинг масъул ходими мурожаатни унинг мазмунидан келиб чиққан ҳолда кўриб чиқади ва жавоб хати тайёрлаб, Олий суд аппарати раҳбари ёки Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси бошлиғи имзоси билан “Ишонч телефони” марказининг ходимига электрон равишда тақдим этади.

25. “Ишонч телефони” марказининг масъул ходими (оператори) мурожаат натижасини олгач, мурожаат карточкасидан мурожаат этувчининг контакт маълумотлари ва манзилини аниқлаштириб, унга мурожаат натижасини мурожаат этувчининг истагига қараб оғзаки, ёзма ёки электрон равишда етказди.

26. Мурожаат натижаси мурожаат этувчига юборилгандан сўнг “Ишонч телефони” маркази ходими бу ҳақда мурожаатнинг тизимдаги электрон карточкасига тегишли маълумотни киритиб қўяди.

27. “Ишонч телефони” марказига юборилган мурожаатларни кўриб чиқишда мурожаат юзасидан қўшимча маълумотларни тўплаш, қайта ишлаш зарурати туғилганда, мурожаатларни кўриб чиқиш муддати 5 кундан кўп бўлмаган муддатга Олий суд аппарати раҳбари томонидан узайтирилиши мумкин.

“Ишонч телефони” маркази ходими Мурожаатлар билан ишлаш бошқармасининг масъул ходимидан тегишли хабарни олгач, бу ҳақда мурожаат карточкасига маълумот киритади ва муаллифга маълум қилади.

28. 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 мурожаат этиш тартиби тушунтирилади.

29. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2011 йил 17 ноябрдаги 307-сонли қарори билан тасдиқланган Апостиль қўйиш тартиби тўғрисидаги низомнига кўра, Олий суд давлат хизмати сифатида аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига апостиль хизмати кўрсатади.

30. “Ишонч телефони” маркази орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 10 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

31. “Ишонч телефони” маркази орқали олинган ахборот билан ишловчи ходимлар олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиши шарт. Мазкур талабни бузган ходим қонун ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўлади.

5-боб. “Ишонч телефони” маркази масъул ходимининг жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакиллари телефон қўнғироқларига жавоб бериш тартиби

32. “Ишонч телефони” марказига қўнғироқ қилинганда, ходим 3-4 қўнғироқ сигналидан кечиктирмай қўнғироққа жавоб бериши лозим.

Агар қўнғироққа жавоб бериш имкони бўлмаса, у ҳолда мурожаат этувчидан узр сўраган ҳолда, вазиятни тушунтириб, мулойим оҳангда бир дақиқадан сўнг қайта қўнғироқ қилишини сўраши ва ушбу телефон рақамини биринчи навбатга қўйиши лозим.

33. “Ишонч телефони” марказининг ҳар бир ходимига бириктирилган телефон линияси сони иккитадан ошиб кетмаслиги лозим.

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

35. “Ишонч телефони” марказининг ходими қўпол ва қўрс оҳангдаги телефон қўнғироқларига жавоб беришда қўйидаги тартибга риоя этиши лозим:

муурожаат этувчини диққат билан эшитиши, унинг гапини бўлмаслиги;

қўнғироқ қилувчига унинг исми ва отасининг исми билан муурожаат этиши;

мавзудан четга чиқиб кетмаслиги;

қўпол ва қўрс савол-жавобни ўзига нисбатан қаратилмаганлигини эсда тутиши;

муурожаат этувчига нисбатан ҳамдардлик ва тушунишни ифода этиши;

муурожаат юзасидан ҳаракатлар дастурини таклиф этиши (қўнғироқни масъул ходимга йўналтиришни, ёзма равишда муурожаат этишни, раҳбар қабулига шахсан киришни ва бошқа усул ёки вариантларни таклиф этиши);

муурожаат этувчига қўнғироғи учун миннатдорчилик билдириши.

36. “Ишонч телефони” марказининг ходими фуқароларнинг телефон қўнғироқларига жавоб беришда қўйидаги тартибга риоя этиши лозим:

муурожаат этувчини диққат билан эшитиши;

қўнғироқ қилувчига унинг исми ва отасининг исми билан муурожаат этиши;

муурожаат этувчининг гапини бўлмаслиги ва охиригача эшитиши;

мулоқот вақтида кесатмаслиги, гап қўшмаслиги;

муурожаат юзасидан ҳаракатлар дастурини таклиф этиши (қўнғироқни масъул ходимга йўналтиришни, ёзма равишда муурожаат этишни, раҳбар қабулига шахсан киришни ва бошқа усул ёки вариантларни таклиф этиши);

муурожаат этувчига қўнғироғи учун миннатдорчилик билдириши.

6-боб. “Ишонч телефони” маркази томонидан мурожаатларни қайта ишлаш

37. “Ишонч телефони” маркази томонидан жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакиллари қилган мурожаатлар ҳар ҳафтада (ҳар ойда, ҳар чоракда) бир марта таҳлил қилиниб, ҳисобот тайёрланади ҳамда баҳолаш ва таклифлар ишлаб чиқиш учун умумлаштирилиб қайта ишланади.

38. 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-боб. Яқуний қоидалар

39. “Ишонч телефони” маркази томонидан юборилган жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакиллари мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг 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.

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

41. Ўзбекистон Республикаси Олий суди аппарати раҳбари, бошқарма ва бўлим бошлиқлари, Мурожаатлар билан ишлаш бошқармаси бошлиғи ва масъул ходимлари, “Ишонч телефони” маркази

ходимлари ушбу Низом талабларига қатъий риоя этилиши ва хизматда тўғри фойдаланиши учун қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавобгардирлар