Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Дин ишлари бўйича қўмитанинг “Ишонч телефони” иш тартиби

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Дин ишлари бўйича қўмитанинг (кейинги ўринларда – “Қўмита” деб юритилади) “Ишонч телефони” мазкур иш тартиби “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларнинг қабули, қайд этилиши ва кўриб чиқилиши тартибини белгилайди.

I. Умумий қоидалар.

1.1. ”Ишонч телефони” Қўмитанинг жисмоний ва юридик шахслар билан уларнинг мурожаатлари бўйича бевосита алоқада бўлиш воситасидир.

1.2. Ушбу Иш тартибида қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

“Ишонч телефони”ни техник жиҳатдан таъминланиши – “Ишонч телефони”ни ўрнатиш ва иш ҳолатида сақлаш.

Оператор – “Ишонч телефони”орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилувчи, қайд этувчи ва ҳужжатлаштирадиган Қўмита томонидан тайинланган ваколатли ходим;

жисмоний ва юридик шахс – “Ишонч телефони”га мурожаат этган шахс.

II. “Ишонч телефони” тармоғини ишлашини таъминлаш учун зарур ишчи кучи ва пул маблағлари

2.1. “Ишонч телефони”дан тушган мурожаатни бевосита қабул килиш, қайд этиш, таҳлил этиш ҳамда ҳужжатлаштиришни таъминлаш ишларини Оператор амалга оширади.

2.2. “Ишонч телефони”нинг ишлаши куннинг иш вақтида таъминланади. Ушбу мақсадда “Ишонч телефони” тизими уни нормал ҳолатда ишлашига имкон берувчи Қўмитанинг махсус ажратилган ва тегишли равишда жиҳозланган хизмат хонасида ўрнатилади.

2.3. Қўмита:

“Ишонч телефони” ишига масъул шахс тайинланишини;

“Ишонч телефони”га тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, таҳлил этиш ва ҳужжатлаштирилишини, ҳар кунги мурожаатларни матн шаклига келтиришни;

“Ишонч телефони”дан олинган мурожаатлар, телефон орқали сўровлар матнини Қўмита раисига тақдим этилишини;

ёзиб олинган ахборотни сақланишини таъминлайди.

2.4. Оператор “Ишонч телефони”ни техник яроқлилиги ҳамда узлуксиз ишлашини таъминлайди.

2.5. “Ишонч телефони” рақами Қўмитанинг расмий веб-сайтига, шунингдек, Қўмита эгаллаб турган ҳамма кириши мумкин бўлган хона ва (ёки) бошқа ажратилган жойларда фаолияти тўғрисидаги ахборот билан ахборотдан фойдаланувчилар танишиши учун мўлжалланган ахборот стендлари ва (ёки) шундай мақсад учун мўлжалланган бошқа техник воситаларига жойлаштирилади.

III. “Ишонч телефони” орқали келган мурожаатларни қабул қилиш, ҳужжатлаштириш ва тегишли таркибий тузилмаларга жўнатиш.

3.1. “Ишонч телефони”га келадиган мурожаатларни қабул қилиш (71) 200-58-88 телефон рақами орқали амалга оширилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш Оператор томонидан душанбадан жумагача (байрам кунларидан ташқари) соат 10:00 дан 16:00 гача амалга оширилади.

3.2. “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш реал вақт режимида оператор ҳамда жисмоний ва юридик шахс ўртасидаги суҳбат шаклида амалга оширилади.

3.3. “Ишонч телефони” тизимида чақириқ сигнали келганда Оператор абонент билан суҳбатга киришади ҳамда унга Қўмитага мурожаат қилиш, шунингдек, “Ишонч телефони” бўйича мурожаатни тақдим этиш тартибини тушунтиради.

3.4. Кўрсатилган маълумотлар эълон қилингандан кейин, Оператор мурожаат қилувчига ўзини таништиради: “Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Дин ишлари бўйича қўмитанинг “Ишонч телефони”, Сизни эшитаман”. Сўнгра у мурожаатнинг мазмунини диққат билан тинглайди. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилувчи билан суҳбат одатда мурожаат қилувчининг сўровлари ва операторнинг аниқлаштирувчи саволларини эркин усулда берилишидан ташкил топган бўлади. Агар мурожаат қилувчи саволнинг мазмунини аниқ етказиб беролмаса, Оператор мурожаатнинг моҳиятини инобатга олиб, мурожаат қилувчидан одоб билан сўровнома ўтказади.

3.5. Эркин суҳбат давомида Оператор мурожаат қилган жисмоний шахсни хулқини таҳлил этиб, унинг сўзида мумкин бўлган руҳий чекинишлар белгиларини аниқлайди, шунингдек, руҳий чекиниш аломатлари мавжуд шахсларни ахбороти ишончлилигини ҳам инобатга олиши керак. Алоқа қаердан уланганлигини ҳам аниқланади – чет элданми ёки Ўзбекистон ҳудудиданми. Кейинчалик, одоб билан Оператор мурожаат қилган шахсни саволларга жавоб бериш учун вақти мавжудлигини аниқлаштиради, телефон рақамини бераоладими ёки бошқа алоқа усули билан у билан боғланиладими, фамилия, исми ва отасининг исмини сўрайди. Агар унда бирон-бир ҳужжат ёки ҳужжатга оид материал мавжуд бўлса, жисмоний шахсга факс орқали ёки электрон почта орқали Қўмитанинг расмий электрон манзилига юборишни таклиф этади.

3.6. Оператор томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони”га мурожаатлари ҳужжатлаштирилади, яъни мурожаатлар қайд этилади ва ҳисоби юритилади. Мурожаат қайд этилганидан сўнг, уша кунидан кечиктирмасдан Қўмита раисига мурожаат матни бажарувчиларини тайинлаш учун берилади. Қайд этиш китоби рақамланади ва тикилиб, муҳрланади. (1-илова)

3.7. Оператор ҳар куни 16-00 ҳолатига “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларнинг ягона маълумотини тайёрлайди.

3.8. Маълумотда “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни сони, хусусияти ва қисқача мазмуни акс эттирилади. (2-илова)

3.9. Мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот кейинги кун соат 10-00 гача Қўмита раиси қабулхонасига тақдим этилади.

3.10. Оператор томонидан ҳар чоракда “Ишонч телефони” орқали тушган мурожаатларни таҳлилини амалга оширади ва таҳлилни Қўмита раисига тақдим этади.

IV. “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни бирламчи баҳолаш.

4.1. “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни бирламчи баҳолаш қуйидаги мезонлар орқали амалга оширилади:

мурожаатни Қўмита ваколатига тегишлилиги;

бошқарув ва оператив қарор қабул қилиш учун ахборотни тўлиқлилиги;

мурожаатда кўрсатилган важларни ишончлилиги.

4.2. Оператор мурожаатни қабул қилиш давомида жисмоний шахсдан ўтказилган суҳбатда:

мурожаатдаги ахборотни олинган жиҳатлари тўғрисида зарур маълумотларни ҳамда қўшимча маълумотларни йиғиш имконини берувчи манбалар доирасини аниқлаштиради;

мурожаатда кўрсатилган ахборотдан бехабар бўлган, лекин аниқ ёрдам кўрсата оладиган ёки гувоҳ сифатида қатнашадиган кишиларни аниқлаштириш бўйича чора-тадбир кўриши лозим.

V. Жавобгарлик

5.1. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, шунингдек, ушбу Иш тартиби бўйича юклатилган вазифаларни бажармаслик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

“Ишонч телефони” Иш тартибига
1-илова

“Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни қайд этиш китоби

т/р	Сана ва вақт	Жисмоний ёки юридик шахснинг Ф.И.О. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахснинг манзили ва телефони	Мурожаат-нинг қисқача мазмуни	Бирламчи кўриб чиқиш натижаси	Ижрочи Ф.И.О., олганлиги тўғрисида имзо, сана ва вақти	Мурожаат-нинг кўриб чиқиш натижаси

“Ишонч телефони” Иш тартибига
2-илова

2020 йил “__” ________да қайд тушган мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот

“Ишонч телефони” орқали тушган мурожаат рақами	Мурожаат тушган сана	Қайд этиш санаси ва т/р	Жисмоний ёки юридик шахснинг Ф.И.О. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахснинг манзили ва телефони	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Ижрочи