

Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги “Call center” ининг РЕГЛАМЕНТИ

I. Умумий қоидалар

1. Мазкур Регламент Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 13 апрелдаги ПКҚ–3666-сонли “Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги фаолиятини янада такомиллаштиришга доир ташкилий чоратadbирлари тўғрисида”ги қарорига ва бошқа норматив-ҳуқуқий ҳужжатларга мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги “Call center” ининг иш фаолиятини ташкил этиш тартибини белгилайди.

2. Адлия органлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларнинг самарали кўриб чиқилишини ташкил этиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлигининг Ташкилий-назорат ва таҳлил бошқармасида “Call center” тузилади.

3. Мазкур регламентда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

“Call center” – адлия органларининг “ишонч телефони” орқали келиб тушаётган мурожаатларни марказлаштирилган ҳолда қабул қилиш, тўплаш, таснифлаш ва тизимлаштириш, шунингдек уларнинг тўлиқ, ўз вақтида ҳамда сифатли кўриб чиқилиши устидан мониторинг ва назоратни амалга ошириш имконини берувчи тизим;

ишонч телефони – жисмоний ва юридик шахсларининг қонуний ҳуқуқлари, эркинликлари ва манфаатларини таъминлаш масалалари бўйича аризалар, таклифлар ва шикоятларни қабул қилиш учун телефон алоқасининг махсус линияси;

чақирув – жисмоний шахснинг телефон алоқаси орқали “Call center”га қилган мурожаати;

оператор – “Call center” ходими, чақирувлар билан бевосита ишловчи шахс;

ариза – ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

таклиф – давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

шикоят – бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат.

II. “Call center” ишини ташкил этиш

4. “Call center” фаолияти устидан ташкилий-услубий раҳбарлик Адлия вазирлигининг Ташкилий-назорат ва таҳлил бошқармаси томонидан амалга оширилади.

5. “Call center” фаолият юритиши учун алоҳида хона, тегишли қурилмалар ва дастурий маҳсулотлар, ахборот ва коммуникация тизимлари билан тегишли тартибда таъминланади.

6. “Call center”га тушаётган мурожаатлар душанба кунидан жума кунигача (жума кунини ҳам) (байрам кунларидан ташқари) соат 09.00 дан 18.00 гача узлуксиз қабул қилинади.

7. “Call center”асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

аҳоли билан тўғридан-тўғри мулоқотни ташкил этиш, уларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини тўлақонли ҳимоя қилишга қаратилган, мурожаатлар билан ишлашнинг самарали тизими фаолиятини таъминлаш;

мурожаат қилишга оид конституциявий ҳуқуқнинг сўзсиз амалга оширилиши учун шароитлар яратиш;

адлия органларининг “ишонч телефони”га келиб тушган мурожаатларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқирилишини ташкил этиш.

8. “Ишонч телефони”га бўлаётган чақирувларнинг кўплиги сабабли бошқа кўнғироқ қилувчиларнинг узоқ навбат кутиб қолишини олдини олиш мақсадида “Call center”га келиб тушаётган чақирувларнинг давомийлиги 10 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур талабга жавоб бермайдиган чақирувлар автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

9. “Call center”га келиб тушган мурожаатлар келиб тушган вақтдан бошлаб 30 дақиқа ичида “av.ijro.uz” электрон ҳужжат айланиш тизимида рўйхатдан ўтказилиши шарт.

III. “Call center” операторлари ишини ташкил этиш

10. “Call center” операторлари Адлия вазирлиги марказий аппарати таркибий бўлинмалари, Тошкент давлат юридик университети, Интеллектуал мулк агентлиги, Юристлар малакасини ошириш маркази, Х.Сулаймонова номидаги Республика суд экспертиза маркази ходимларидан шакллантирилади.

Операторлар адлия вазири томонидан тасдиқланадиган графикка асосан “Call center” ишига жалб қилинадилар.

11. Операторлар:

келган чақирувларни қабул қилиши;

мурожаатчи билан телефон орқали гаплашганда муомала маданияти ва одоб-ахлоқ қоидаларига риоя этган ҳамда саволларга аниқ, қонунчилик

доирасида жавоб берган ҳолда хушмуомалалик даражасида мулоқот олиб бориши;

мурожаатчининг шахсига доир ҳамда мурожаатнинг қисқача мазмуни ҳақидаги маълумотларни тегишли электрон тарзда адлия вазирлигининг логотиби туширилган бланкка киритиши;

агарда мурожаатчи бирор бир масала бўйича ҳуқуқий тушунтириш ёки маслаҳат олмоқчи бўлса, сўралаётган масала бўйича етарли билимга эга бўлганда, унга ҳуқуқий тушунтириш ёки маслаҳат бериши, акс ҳолда уни “Advice.uz” ҳуқуқий ахборот порталига йўналтириши ёки “av.iyro.uz” электрон ҳужжат айланиш тизимида рўйхатдан ўтказиши лозим.

12. Операторлар қуйидагиларга мажбур:

ўз фаолиятида Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунлари, Адлия вазирлигининг ички директив ҳужжатлари, адлия вазирининг буйруқлари талабларига риоя қилиш;

ўз мажбуриятларини сидқидилдан бажариш, меҳнат ва ижро интизомига, одоб-ахлоқ қоидаларига риоя қилиш;

мурожаатларни қабул қилиш давомида унга маълум бўлган давлат сирини ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирларни ошкор этмаслик;

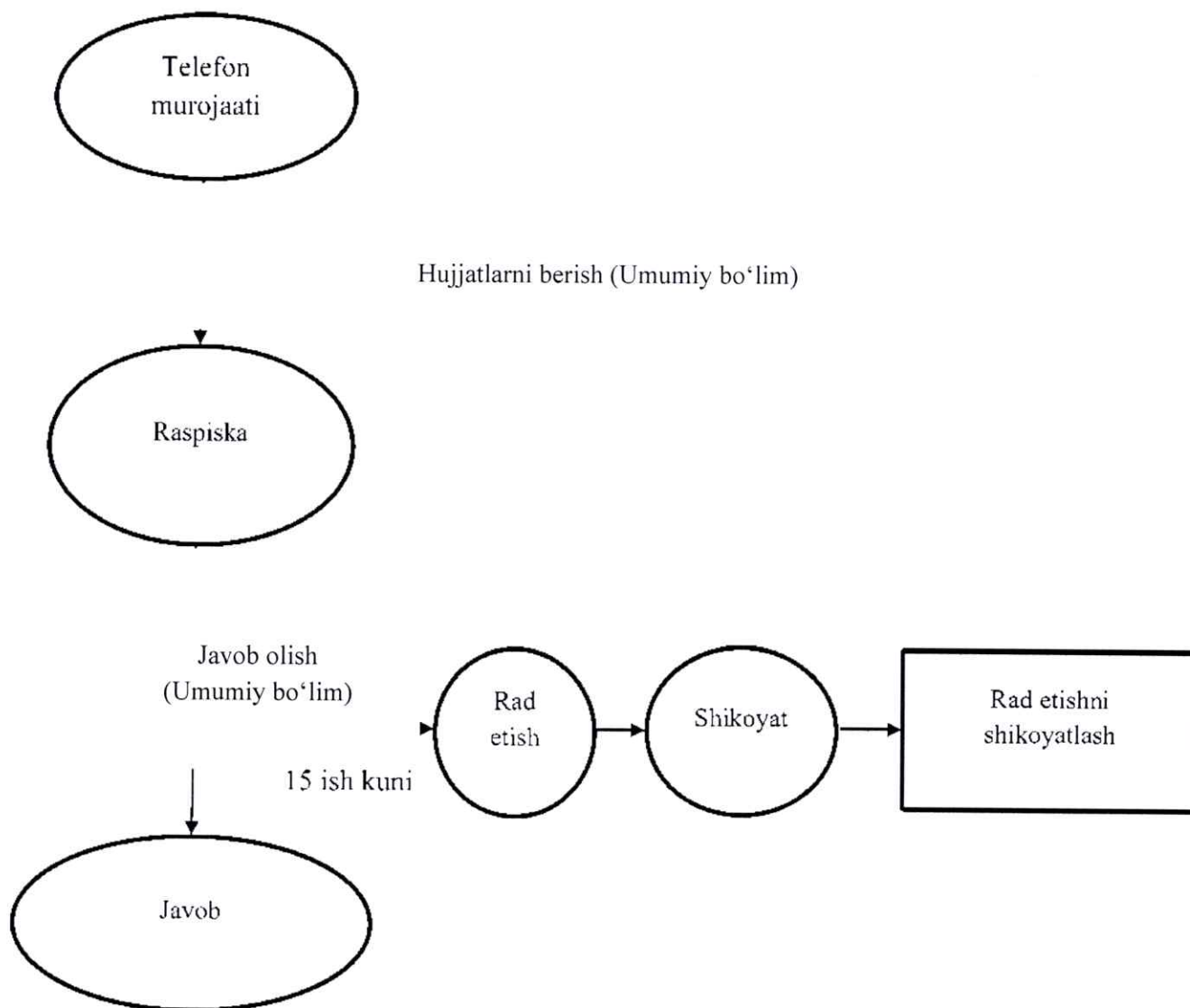
ўзига бириктирилган компьютер техникалари, телефон аппаратлари ва бошқа мол-мулклардан тўғри ҳамда оқилона фойдаланиш.

IV. Якуний қоидалар

13. Ушбу Регламент талабларини бузган адлия органлари ва муассасалари раҳбарлари ва ходимлари белгиланган тартибда интизомий жавобгарликка тортиладилар.

Xizmat ko'rsatish sxemasi:

“Ishonch telefonlari orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish”



**“Ishonch telefonlari orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko‘rib chiqish” xizmatini
ko‘rsatish mobaynida ichki jarayonlar sxemasi**

