

“ТАСДИҚЛАЙМАН”

Ўзбекистон Республикаси Ички
ишлар вазирининг ўринбосари
З.К. Курбанов

2025 йил “___” октябрь

Ички ишлар вазирлигининг 1102 қисқа рақамли Ишонч телефони орқали мурожаатларни қабул қилиш

РЕГЛАМЕНТИ

1. Хизматни ёритиш (паспорт).

1.1. Хизмат номланиши

Мурожаатларни 1102 рақамли “Ишонч телефони” орқали қабул қилиш.

1.2. Хизмат тури

Ички ишлар органлари ходимларининг ҳатти-ҳаракатлари ҳамда улар томонидан қабул қилинган процессуал қарорлардан норозилик мазмунидаги мурожаатларни қабул қилинади.

1.2. Хизмат натижаси

Келиб тушган мурожаатларнинг ўз вақтида, тўлиқ ва қонун талабларига қатъий риоя этган ҳолда кўриб чиқилишини ташкил этиш ва назорат қилиш орқали фуқароларнинг қонуний ҳуқуқ ва манфаатларини таъминланади.

1.3. Хизмат кўрсатиш органи

Ўзбекистон Республикаси Ички ишлар вазирлиги.

1.4. Ҳуқуқий асос

Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни.

1.5. Хизматдан фойдаланувчи

Ўзбекистон Республикасининг жисмоний ва юридик шахслари ёки уларнинг қонуний вакиллари ҳамда алоҳида ҳолларда хорижий давлат фуқаролигига мансуб шахслар.

1.6. Ижро муддати

Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни талабларидан келиб чиқиб, мурожаат масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган ички ишлар органига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Мурожаатларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли ички ишлар органи раҳбари томонидан, истисно тариқасида асослантирилган билдирги орқали кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

Таклиф ички ишлар органига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

1.7. Мурожаатларни қайта ишлаш босқичлари

Ишонч телефони орқали қабул қилинган мурожаатлар бир иш куни давомида ИИВнинг тегишли таркибий ёки ҳудудий бўлинмаларига кўриб чиқиш учун берилади.

Мурожаатлар қонунчиликда белгиланган тартибда кўриб чиқилиб, натижаси бўйича мурожаат муаллифига ёзма ёки электрон шаклда хабар қилинади.

2. Ташкилот ва хизмат олувчиларнинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари.

2.1. Маълумот ҳажми ва таркиби

Кўриб чиқилган мурожаатлар бўйича якуний жавоб хатида мурожаатда келтирилган масаланинг ечими юзасидан аниқ маълумотлар баён этилади.

2.2. Мурожаат қилувчининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари

- сифатли хизматдан фойдаланиш ва хизмат сифатидан норози бўлган тақдирда қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда шикоят қилиш;
- мурожаат қабул қилишда оператор томонидан сўралган маълумотларни тақдим этиш.

2.3. Ташкилотнинг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари

- бир шахснинг айнан бир масала бўйича олдинги мурожаатига жавоб берилмаётганлиги ҳақидаги мурожаати агар уни қонунда белгиланган кўриб чиқиш муддати ўтмаган бўлса, бу ҳақда муаллифга тушунтириш;
 - мурожаатларни қабул қилишда мурожаатчи билан ҳушмуомалада бўлиш ҳамда одоб-ахлоқ қоидаларига қатъий амал қилиш;
 - мурожаатларни текзорлик билан сифатли қабул қилиш.
- Масъул ходимлар томонидан мурожаат муаллифларига ҳуқуқий маслаҳат берилиши таъқиқланади.

3. Хизмат кўрсатиш.

Иш вақти

Мурожаатлар 1102 Ишонч телефони орқали туну-кун узлуксиз қабул қилинади.

4. Хизмат кўрсатиш тартиби.

4.1. Хизмат учун ундириладиган ҳақ

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш – бепул.

4.2. Рад этиш асослари

Мурожаатчи томонидан шахсига оид маълумотлар берилмаган тақдирда, унга Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонунига асосан мурожаати рўйхатга олинмаслиги тушунтирилади.

5. Хизмат сифатини таъминлаш.

Сифат кўрсаткичлари

Аҳолининг ички ишлар органларига мурожаат қилишлари учун қулай шарт-шароитлар яратиш, мурожаатларни тезкорлик билан сифатли қабул қилиш ҳамда уларнинг қонуний кўриб чиқилишини таъминлаш.

ИИВ Ташкилий департаменти
Мурожаатлар билан ишлаш
бошқармаси бошлиғи ўринбосари

 **Ғ.И. Жамолов**

2025 йил “ 13 ” октябрь