



ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI SOG'LIQNI SAQLASH VAZIRINING

BUYRUGI

20 17 yil "24 01

№ 27

Toshkent sh.

Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш tizimini тубдан такомиллаштириш тўғрисида

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизimini тубдан такомиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-4904-сонли Фармони ижросига қатъий амал қилиш, Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни билан белгиланган соғлиқни сақлаш тизимининг барча даражадаги раҳбар ходимларнинг мурожаатларни кўриб чиқишдаги масъулиятини янада ошириш, Ўзбекистон Республикаси Президентининг ва Соғлиқни сақлаш вазирининг электрон виртуал қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларда кўрсатилган важларни ҳар томонлама чуқур кўриб чиқиш ва тезкорлик билан қонуний ҳал этиш чораларини кўриш мақсадида

БУЮРАМАН:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизimini тубдан такомиллаштириш тўғрисидага доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-4904-сонли Фармони раҳбарлик ва ижро учун қабул қилинсин.

2. Соғлиқни сақлаш вазирлиги ва унинг тизимидаги барча ташкилот ва муассасаларда фуқаролар қабулхоналари қайта кўриб чиқилиб улар фаолиятини янада такомиллаштириш чоралари кўрилсин.

3. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишда раҳбар ходимларнинг масъулиятини янада ошириш, мурожаатларни кўриб чиқишда сансалорликларга, расмиятчиликларга чек қўйиш мақсадида вазирлик тизимидаги барча бошқарув органлари, тиббиёт, ўқув таълим муассасаларининг иш жойларидаги фуқаролар қабулхоналарида шахсан биринчи раҳбарларнинг

хар кунлик соат 08.00 дан соат 11.00 гача шахсий қабул вақтлари жорий этилсин.

4. Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазири ва унинг ўринбосарларининг, тизим ташкилотлари ва муассасаларнинг биринчи раҳбарларининг жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр қабуллари, шу жумладан фуқаролар қабулхоналари томонидан ташкил этиладиган қабуллари мунтазам ўтказиб бориш амалиёти жорий этилсин.

5. Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирининг виртуал қабулхонаси 2016 йилнинг 20 декабридан ишга туширилганлиги маълумот учун қабул қилинсин.

6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасидан келган мурожаатлар, Соғлиқни сақлаш вазирининг виртуал қабулхонасига келиб тушаётган мурожаатлар, Халқ қабулхоналари томонидан юборилган ва қабул қилинган мурожаатлар, вазирликнинг “1003 ишонч телефони”, вазирликнинг ўзаро фаол электрон хизмати портали ва бошқа мурожаатлар билан ишлаш, сифат жиҳатдан янги ва самарали тизим фаолиятини таъминлаш, холис ва ўз вақтида кўриб чиқирилишини ташкил этиш, мувофиқлаштириш, мониторинг ва назоратни юритиш, таҳлиллар ва умумлашмаларни, ҳисоботларни олиб бориш буйича Соғлиқни сақлаш вазирлигининг доимий фаолият юритувчи ишчи гуруҳи таркиби 1-иловага асосан тасдиқлансин.

7. Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Қорақалпоғистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Тошкент шаҳар соғлиқни сақлаш бош бошқармаси ва вилоятлар соғлиқни сақлаш бошқармалари, туман/шаҳар тиббиёт бирлашмалари, тизимдаги корхона, ташкилот ва муассасаларда Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасига келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлаш тартиби 2-иловага ва Соғлиқни сақлаш вазирининг виртуал қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлаш тартиби 3-иловага мувофиқ тасдиқлансин.

8. Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги раҳбарияти, Бош бошқармалар, бошқармалар, таркибий бўлинмалар раҳбарлари, республика тасарруфидаги тиббиёт марказлари, клиникалари ва шифохоналари, тиббиёт олий ўқув юртлари ректорлари, уларнинг филиаллари директорлари, тиббиёт коллежлари ва академик лицейлар директорлари, Қорақалпоғистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазири, Тошкент шаҳар ва вилоятлар соғлиқни сақлаш бошқармалари бошлиқлари, республика, шаҳар ва туман давлат санитария-эпидемиология назорати марказлари бош врачлари, вилоят тасарруфидаги тиббиёт марказлари, шифохоналари, диспансерлари, туман ва шаҳар тиббиёт бирлашмалари бошлиқлари, туман ва шаҳар кўп тармоқли марказий поликлиникалари, оилавий поликлиникалар бош шифокорлари, қишлоқ врачлик пунктлари мудирлари:

раҳбарларнинг фамилия, исми ва шарифлари, шахсий қабул вақтлари, иш телефонлари рақамлари муассасанинг кўринарли жойларига ўрнатилишини;

шахсий қабул вақтларида фуқароларнинг барча масалалар бўйича қабул қилиниши, қабул натижалари бўйича тегишли чоралар кўрилиши ва муаммоли масалаларни имконият даражасида ижобий ҳал этилишини;

ҳар чоракда камида бир марта ўз тасарруфидаги тиббиёт муассасаларида мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходимлар учун ўқув семинарлари ўтказилишини;

фуқароларнинг мурожаатлари кўриб чиқилишида қонунчилик талаб ва нормаларини бузганликлари учун масъул ходимларга нисбатан тегишли жазо чоралари кўрилишини;

жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлашга оид, шу жумладан Халқ қабулхоналари, виртуал қабулхоналардан кўриб чиқиш учун юборилган мурожаатлар билан ишлашга оид ҳисоботларини ҳар ой ишчи гуруҳига тақдим этишни;

мазкур буйруқнинг 2 ва 3-иловалари билан тасдиқланган тартибга қатъий амал қилишни;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхона ва Соғлиқни сақлаш вазирининг виртуал қабулхонасидан тушган мурожаатлар билан ишлайдиган масъул ходимни белгилаш тўғрисида ва ушбу буйруқ асосида ўзларининг қарорларини қабул қилишни таъминлансинлар;

мурожаатлар тўғрисидаги қонунчилик талаблари ва нормаларини бузганликлари учун жиноий жавобгарликка тортишгача бўлган жавобгарлик хусусида қатъий огоҳлантирилсин.

9. Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирининг 2016 йил 26 октябрдаги 460-сонли буйруғи ўз кучини йўқотган деб ҳисоблансин.

10. Ушбу буйруқнинг ижро назорати вазирнинг биринчи ўринбосари А.Ҳаджибаев зиммасига юклатилсин.

Вазир



А. Икромов

Соғлиқни сақлаш вазирининг
2016 йил «24» 01 даги
27 - сонли буйруғига
1-Илова

**Соғлиқни сақлаш вазирлигининг жисмоний ва юридик
шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича
доимий фаолият юритувчи ишчи гуруҳи
Таркиби**

1. Д.Р.Матрасулов – Назорат инспекциясининг бош назоратчиси, ишчи гуруҳ раҳбари;
2. М.У.Каримов – ДПЕББ 1 тоифали мутахассиси;
3. У.Т.Мухитдинова – ОваБМҚББ етакчи мутахассиси;
4. Д.Х.Маматханова – Саломатлик ва тиббий статистика институти мутахассиси;
5. У.Т.Донаев – Республика ДСЭНМ санитария врачлари;
6. М.С.Алимжанова – хатлар бўлими биринчи даражали мутахассиси;
7. А.Б.Аманов – Тошкент шаҳар саломатлик ва тиббий статистика маркази врач методисти;
8. И.Соатова – “Ўзбекистонда соғлиқни сақлаш” газетаси бош муҳаррири ўринбосари.

Изоҳ: заруратга қараб ишчи гуруҳи таркибига вазирлик марказий аппаратининг Бош бошқармалар, бошқармалар ва тизим ташкилотлар ҳамда муассасалар мутахассислари жалб қилиниши мумкин.

Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Қорақалпоғистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Тошкент шаҳар соғлиқни сақлаш бош бошқармаси ва вилоятлар соғлиқни сақлаш бошқармалари, туман/шаҳар тиббиёт бирлашмалари, тизимдаги ташкилот ва муассасаларда Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлаш Тартиби

Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасидан (кейинчалик - **Виртуал қабулхона**) келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлашнинг электрон тизимига ўтилиши муносабати билан Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Қорақалпоғистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Тошкент шаҳар соғлиқни сақлаш бош бошқармаси ва вилоятлар соғлиқни сақлаш бошқармалари, туман/шаҳар тиббиёт бирлашмалари, тизимдаги ташкилот ва муассасаларида ишлашнинг электрон тартиби жорий этилади.

Мазкур тартиб Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштириш тўғрисидага доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-4904-сонли Фармони ва Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 27 октябрдаги 366-сонли қарори асосида ишлаб чиқилган.

Ушбу тартибга асосан **Виртуал қабулхонадан** келиб тушаётган мурожаатларни қабул қилиш, кўриб чиқиш ва ижродан чиқариш Соғлиқни сақлаш вазирлигида қуйидаги 4 та босқичда ташкил этилади.

1-босқич. Мурожаатларни қабул қилувчи Соғлиқни сақлаш вазирлигининг ишчи гуруҳи (кейинчалик – **Ишчи гуруҳ**).

2-босқич. Соғлиқни сақлаш вазирлигининг Бош бошқарма ва бошқармалари (кейинчалик – **бош бошқармалар**) ва **Виртуал қабулхонага** кириш ҳуқуқи берилган 24 та **республика марказлари ва клиникалари**.

3-босқич. Қорақалпоғистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Тошкент шаҳар соғлиқни сақлаш Бош бошқармаси ва вилоятлар соғлиқни сақлаш бошқармаларига (кейинчалик – **ҳудудий бошқармалар**).

4-босқич. Туман ва шаҳар тиббиёт бирлашмалари (кейинчалик – **бирлашмалар**).

Ушбу қайд этилган 4 та босқичда муурожаатлар билан ишлаш куйидаги тартибда олиб борилади.

1-босқичда **Виртуал қабулхонадан Ишчи гуруҳга** келиб тушган муурожаат **Ишчи гуруҳ** томонидан ўрганилади ва шу куннинг ўзида кўтарилган муаммонинг мазмун-моҳиятидан келиб чиққан ҳолда тегишли **бош бошқармага, республика марказлари ва клиникаларига, ҳудудий бошқармаларга** электрон тизим орқали юборилади. Назорат инспекциясининг ваколатига тааллуқли бўлган муурожаатлар Назорат инспекцияси ёки унинг ҳудудий бўлинмалари томонидан кўриб чиқилади. Муурожаат агар Соғлиқни сақлаш вазирлиги ваколатига тааллуқли бўлмаса **Ишчи гуруҳ** шу куннинг ўзида муурожаатни **Виртуал қабулхонага** асосланган ҳолда қайтаради.

2-босқичда муурожаатни олган **бош бошқарма, республика марказлари ва клиникалари, ҳудудий бошқармалар** уни ўрганади ва таҳлил асосида жавоб тайёрлайди.

Бош бошқарма, республика марказлари ва клиникалари, ҳудудий бошқармалар томонидан муурожаатни ўрганиш давомида олинган кўшимча маълумотлар асосида ушбу муурожаат **бош бошқарманинг** ёки умуман Соғлиқни сақлаш вазирлигининг ваколатига тааллуқли бўлиб чиқмаса, бу ҳақда **Ишчи гуруҳга** маълум қилади ва **Ишчи гуруҳ** билан келишган ҳолда 1-босқичга **Ишчи гуруҳга** электрон тизим орқали шу куннинг ўзида қайтаради. **Ишчи гуруҳ** шу куннинг ўзида ушбу муурожаатни **Виртуал қабулхонага** қайтаради ёки тегишли бошқа **бош бошқармага ёки республика марказлари ва клиникаларига, ҳудудий бошқармаларга** ижро учун юборади.

Ушбу босқичда бевосита Соғлиқни сақлаш вазирлиги даражасида ўрганиладиган муурожаатлар **бош бошқармаларнинг** ўзлари томонидан ўрганилади ва жавоблар тайёрланади. Масалан, соғлиқни сақлашнинг норматив-ҳуқуқий асосларини такомиллаштириш масалалари бўйича таклифлар, ҳуқуқий бўшлиқлар (трансплантация, ЭКО масалалари, даволаниш учун хорижга чиқиш ва ҳоказолар) ва бошқалар. Жавоб хатига муурожаат муаллифининг муурожаатни кўриб чиқиш яқунлари бўйича ёзма равишда билдирган фикр-мулоҳазаси олинади. Муаллифнинг ёзма фикр-мулоҳаси билдирги, маълумот, розилик хати ёки ташаккурнома кўринишида бўлиши лозим, **тушунтириш хати шаклида эмас**. Муаллиф ёзма фикр-мулоҳаза билдиришдан бош тортса, уни мажбурлаш таъқиқланади ва ушбу ҳолатда ўрганиш ўтказган гуруҳ томонидан далолатнома тузилади.

почта орқали юбороди ёки мурожаатчига иккинчи нусха жавоб хатга жавобни олганлиги тўғрисида белги қўйдиради, бир нусхасини мурожаат муаллифининг мурожаатни кўриб чиқиш яқунлари бўйича ёзма равишда билдирган фикр-мулоҳазаси билан бирга электрон тизим орқали **Ишчи гуруҳга** тақдим этади.

Ишчи гуруҳ кейинги навбатда **Ишчи гуруҳнинг** ўзида ёки **бош бошқармада** ёки **худудий бошқармада** ёки **бирлашмада** ўрганилган мурожаатнинг яқунлари бўйича вазирликнинг жавоб хатини тегишли хужжатлар билан биргаликда электрон тизим орқали **Виртуал қабулхонага** ижродан чиқариш учун юборди. **Виртуал қабулхонадан** хужжатларни қабул қилинганлиги тўғрисида хабар келгач, мурожаат ижродан ечилган ҳисобланади.

Мурожаатларни ижрога юбориш, уни қабул қилиб олиш кўпи билан жами бир кундан ошмаслиги шарт. Тегишли бўлмаган мурожаатлар кўпи билан 5 кунгача бошқа ташкилотга юборишни сўраш орқали қайтарилади. Ижрога қабул қилинган мурожаатлар учун ижро муддати агар мурожаатнинг ўзида ёки ишчи гуруҳи ўзгача муддат белгиламаган бўлса, дастурда 13 кун белгиланади. Лекин умумий қабул қилинган қоидаларга асосан мурожаатни кўриб чиқиш муддати 10 кундан ошмаслиги керак. Ундан ошадиган бўлса, 13 кун ичида ҳал этиш имкони йўқлиги олдиндан маълум бўлса, ижро муддатини яна 13 кунгача узайтиришни дастур орқали сўраш мумкин. Ундан ўтиб кетган муддат бузилиш учун ижрочи албатта тушунтириш бериши шарт бўлади. Асосли хужжатлар бўлса, истисно қилиниши мумкин.

Барча босқичларда мурожаатлар билан ишлаш электрон тизим орқали хужжатларнинг электрон сканерланган (имзоланган) вариантини юбориш орқали амалга оширилади. **Бош бошқарма, худудий бошқарма** томонидан мурожаат муаллифига жавоб хатини тайёрлаш мақсадида мурожаатни ўрганиш натижалари бўйича маълумотнома жойлардан **word** шаклида ҳам талаб қилиб олинishi мумкин.

Ушбу **Тартибга** Соғлиқни сақлаш вазирлиги томонидан ишлаб чиқилган **Виртуал қабулхонадан** келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлашнинг схематик кўриниши илова этилади.

Мазкур **Тартибнинг** бузилишида айбдор бўлган шахслар қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка тортиладилар.

Агар мурожаатда бир неча масала кўтарилган бўлса, мурожаатни олган **бош бошқарма** тегишли бошқа **бош бошқармани** жалб этган ҳолда биргаликда мурожаатни кўриб чиқади ва жавоб тайёрлайди.

3-босқичда мурожаатни олган **худудий бошқарма** мурожаатда худудий тиббиёт муассасалари фаолияти баён этилса, **худудий бошқарманинг** ўзида худудий муассасалар билан биргаликда ўрганилади, ўрганиш натижалари бўйича жавоб хати тайёрланади. Жавоб хатига мурожаат муаллифининг мурожаатни кўриб чиқиш якунлари бўйича ёзма равишда билдирган фикр-мулоҳазаси олинади. Муаллифнинг ёзма фикр-мулоҳаси билдирги, маълумот, розилик хати ёки ташаккурнома кўринишида бўлиши лозим, **тушунтириш хати шаклида эмас**. Муаллиф ёзма фикр-мулоҳаза билдиришдан бош тортса, уни мажбурлаш таъқиқланади ва ушбу ҳолатда ўрганиш ўтказган гуруҳ томонидан далолатнома тузилади.

Агар мурожаатда туман ёки шаҳар тиббиёт муассасалари фаолиятига доир масалалар кўтарилган бўлса, ушбу мурожаат кўриб чиқиш учун кейинги босқичга - **бирлашмага** юборилади.

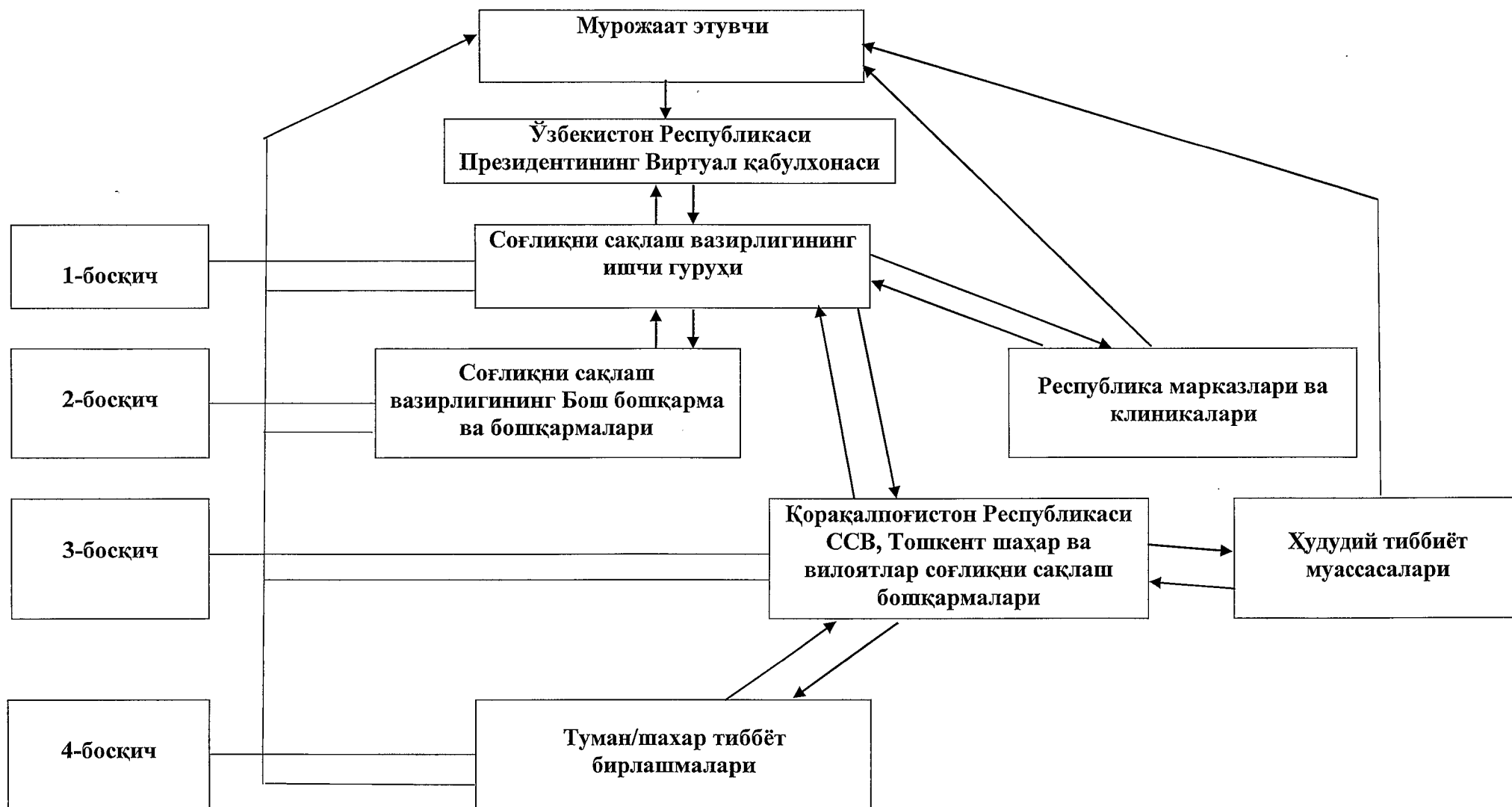
4-босқичда мурожаат **бирлашма** томонидан тегишли мутахассисларни жалб этган ҳолда ўрганилади. Ўрганиш натижалари бўйича **бирлашмада** маълумотнома тайёрланади. Ушбу маълумотнома мурожаат муаллифининг мурожаат кўриб чиқиш якунлари бўйича ёзма равишда билдирган фикр-мулоҳазалари билан бирга электрон тизим бўйича **худудий бошқармага** юборилади.

Худудий бошқарма ўзида ёки **бирлашмада** ўрганилган мурожаатнинг якунлари бўйича жавоб хатини тегишли ҳужжатлар билан биргаликда электрон тизим орқали **Ишчи гуруҳга** юборади.

Бош бошқарма ўз навбатида **бош бошқарманинг** ўзида ўрганилган мурожаатнинг натижалари бўйича тўпланган маълумотномалар асосида мурожаат муаллифига вазир ўринбосарлари имзоси билан жавоб хати тайёрлайди ҳамда бир нусхасини мурожаат муаллифига почта орқали юборади, бир нусхасини мурожаат муаллифининг мурожаатни кўриб чиқиш якунлари бўйича ёзма равишда билдирган фикр-мулоҳазаси билан бирга электрон тизим орқали **Ишчи гуруҳга** тақдим этади.

Республика марказлари ва клиникаларида ёки **худудий бошқармада** ёки **бирлашмада** ўрганилган мурожаатнинг натижалари бўйича тўпланган маълумотномалар асосида мурожаат муаллифига биринчи раҳбарнинг имзоси билан жавоб хати тайёрлайди ҳамда бир нусхасини мурожаат муаллифига

Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларни Соғлиқни сақлаш вазирлигида кўриб чиқиш схемаси



Соғлиқни сақлаш вазирининг
2017 йил «24» 01 даги
27 - сонли буйруғига
3-Илова

**Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Қорақалпоғистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Тошкент шаҳар соғлиқни сақлаш бош бошқармаси ва вилоятлар соғлиқни сақлаш бошқармалари, туман/шаҳар тиббиёт бирлашмалари, тизимдаги ташкилот ва муассасаларида Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирининг виртуал қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлаш
Тартиби**

Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирининг виртуал қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлашнинг электрон тизими тартиби жорий этилади.

Мазкур тартиб Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштириш доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-4904-сонли Фармони ва Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 27 октябрдаги 366-сонли қарори асосида ишлаб чиқилган.

Ушбу тартибга асосан вазирнинг Виртуал қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларни қабул қилиш, кўриб чиқиш ва ижродан чиқариш Соғлиқни сақлаш вазирлигида қуйидаги тартибда ташкил этилади.

Мурожаатлар билан ишлаш бўйича Соғлиқни сақлаш вазирлигининг **Ишчи гуруҳи** мурожаатларни вазирликнинг сайти орқали қабул қилади ва уни юклаб олиб, вазирликнинг ички электрон “OutLook” тизими орқали тегишлилиги бўйича Соғлиқни сақлаш вазирлигининг Бош бошқарма ва бошқармаларига, Қорақалпоғистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Тошкент шаҳар соғлиқни сақлаш Бош бошқармаси ва вилоятлар соғлиқни сақлаш бошқармалари ҳамда республика марказлари ва клиникаларига ижро учун юборади.

Вазирнинг Виртуал қабулхонасидан юборилган мурожаатлар 1 кундан кечиктирилмасдан қабул қилиб олинади ва 13 кундан кечиктирмасдан ижросини таъминлаш чоралари кўрилади. Мурожаатни кўриб чиқиш

натижалари муаллифга маълум қилинади ва жавоб нусхаси **Ишчи гуруҳга** ички электрон “**OutLook**” тизими орқали юборилади.

Мурожаат, агар Соғлиқни сақлаш вазирлиги Бош бошқармалари ва бошқармалари ёки ижро учун юборилган ташкилотнинг ваколатига тааллуқли бўлмаса, мурожаат **Ишчи гуруҳга** 5 кундан кечиктирмасдан асослантирилган ҳолда қайтарилади. Бу ҳақда албатта **Ишчи гуруҳи** хабардор қилинади.

Агар мурожаатда бир неча масала кўтарилган бўлса, мурожаатни олган **Бош бошқарма** тегишли **Бош бошқармани** жалб этган ҳолда биргаликда мурожаатни кўриб чиқади ва умумлашган жавоб тайёрлайди.

Ушбу **Тартибга** қатъий риоя этилиши ва мурожаатларда кўрсатилган ҳолатларни ошкор қилинмаслиги кафолатланиши зарур.

Мазкур **Тартибнинг** бузилишида айбдор бўлган шахслар қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка тортиладилар.