O‘zbekiston Respublikasi adliya vazirining 2023-yil -oktabrdagi -um-son buyrug‘iga

2-ilova

**Davlat xizmatlari markazlarida xizmat ko‘rsatish**

**REGLAMENTI**

**I. Umumiy qoidalar**

1. Ushbu reglament tuman (shahar) Davlat xizmatlari markazlarida (keyingi o‘rinlarda – Markaz) jismoniy va yuridik shaxslarga (keyingi o‘rinlarda – mijoz) davlat xizmatlari ko‘rsatish tartibini belgilaydi.

2. Asosiy tushunchalar:

E**lektron navbatni boshqarish tizimi** (keyingi o‘rinlarda – elektron navbat tizimi) – Markazga tashrif buyuruvchilar oqimini boshqarish, ularga navbat asosida xizmat ko‘rsatish, navbat olishdan boshlab xizmat ko‘rsatish yakunlangunga qadar bo‘lgan davrda tashrif buyuruvchilar va Markaz xodimlarining harakatlarini kuzatish, tahlil qilish, baholash hamda Markazga oldindan navbatga yozilish imkonini beruvchi dasturiy-apparat kompleksi.

**Elektron navbat qurilmasi (Qmatic)** –Mijozlar tomonidan mustaqil tarzda yoki Markaz xodimining ko‘magi bilan tegishli soha (toifa) bo‘yicha navbat talonini olish qurilmasi;

**Navbat taloni** – elektron navbat qurilmasidan mijozga kerakli soha (toifa)ni tanlash orqali qog‘ozga chop etiladigan, mijozning navbat raqami, tanlangan soha (toifa) nomi, o‘zidan oldin navbatda turganlar soni va chop etilgan sanani o‘z ichiga olgan navbat qog‘ozi;

**Virtual talon** – operator oynasida shakllantiriladigan virtual navbat taloni;

**Operator oynasi** – operatorning elektron navbat tizimi bilan ishlash interfeysi (sahifasi);

**Operator –** Markazga tashrif buyuruvchilarga davlat xizmatlarini ko‘rsatish uchun mas’ul bo‘lgan xodim;

**Baholash qurilmasi** – operator tomonidan mijozga ko‘rsatilgan xizmat sifatini (a’lo, yaxshi, qoniqarli, qoniqarsiz, juda yomon) baholash uskunasi;

**Monitor** – navbatni kuzatish, mijozlarning navbati kelganligi haqida mantli va ovozli xabar berishga mo‘ljallangan qurilma;

**Reception (resepshin) –**Markazga tashrif buyuruvchilarni kutib olish, ularga dastlabki maslahat va tushuntirishlar bergan holda to‘g‘ri yo‘naltirish joyi;

**Vakolatli organ** – qonun hujjatlarida belgilangan tartibda davlat xizmatlarini ko‘rsatish uchun bevosita vakolatli bo‘lgan davlat organlari va boshqa tashkilotlar;

**Xizmat ko‘rsatish tamoyillari –**davlat xizmatlarini ko‘rsatishda murojaatchilarga xizmat ko‘rsatish tamoyillari;

**Xizmatlar toifasi –**“oson”, “o‘rta” va “murakkab” xizmatlar;

**Xizmat turi –**Davlat xizmatlari yagona reyestrida mavjud bo‘lgan va Markazlar orqali ko‘rsatilishi yo‘lga qo‘yilgan davlat xizmatlari;

**Navbatsiz xizmat ko‘rsatish maskani –**O‘zbekiston Resublikasiadliya vazirining 2023-yil 31-maydagi 129-um-son buyrug‘iga asosan Markazda joriy etilgan, alohida sharoit va qulayliklarga ega bo‘lgan holda davlat xizmatlarini navbatsiz ko‘rsatish hududi;

**Umumiy tartibda davlat xizmatlarini navbatsiz olish –**qo‘shimcha to‘lov evaziga Markazning umumiy xizmat ko‘rsatish hududida navbatsiz davlat xizmatlaridan foydalanish.

**II. Asosiy qoidalar**

3. Elektron navbat tizimi ish kunlari ertalab soat 8-00 ga qadar (shanba kuni soat 9-00 ga qadar) yoqilgan bo‘lishi, shuningdek operatorlar tomonidan (grafik bo‘yicha ish vaqti boshlanish vaqtiga qarab, soat 8-00 yoki 9-00 ga qadar) o‘zlariga biriktirilgan foydalanuvchi qayd yozuvlari orqali kirilib, mijozni chaqirishga tayyor holatga keltirilishi kerak.

4. Markazda mijozlarga faqat elektron navbat tizimi asosida xizmat ko‘rsatiladi, bundan elektron navbat tizimi joriy etilmagan Markazlarda xizmat ko‘rsatish mustasno.

Quyidagi hollarda mijozlarga elektron navbat qurilmasidan navbat taloni olmasdan, navbatsiz xizmat ko‘rsatiladi:

– I va II guruh nogironligi bo‘lgan shaxslar, nogironligi bo‘lgan bolalar va ularga g‘amxo‘rlik qiluvchi (yo‘lda kuzatib boruvchi) bir nafar fuqaroga;

– “Umumiy tartibda davlat xizmatlarini navbatsiz olish” pullik xizmatidan foydalanilganda;

– “Navbatsiz xizmat maskani”da xizmat ko‘rsatilganda;

– xizmat natijasini olish uchun murojaat qilinganda (buning uchun alohida oyna joriy qilinmagan Markazlarda).

Markazlarga keksa yoshdagi yordamga muxtoj fuqarolar, yosh bolali
(2 yoshgacha) va homilador ayollarga elektron navbat qurilmasidan navbat taloni olmasdan, navbatsiz xizmat ko‘rsatilishi tavsiya etiladi.

Bunda, operator tomonidan operator oynasida virtual talon yaratish orqali xizmat ko‘rsatiladi.

5. Mijoz Markaz binosiga tashrif buyurganda, dastlab resepshinga biriktirilgan mas’ul xodim (direktor va/yoki Markaz xodimi) tomonidan tabassum va xushmuomalalik bilan kutib olinadi.

Mas’ul xodim tomonidan “Assalomu alaykum! Qaysi xizmatdan foydalanmoqchisiz?”, degan holda mijozning Markazga tashrif buyurish maqsadi aniqlanadi.

Mijoz tomonidan qaysi davlat xizmatidan foydalanmoqchi ekanligi ma’lum qilingandan so‘ng, mas’ul xodim mijozning ushbu davlat xizmatidan foydalanishga vakolati borligi va yonida xizmat ko‘rsatish belgilangan hujjatlari mavjudligiga aniqlik kiritadi.

6. Mijozning hujjatlarida kamchiliklar bo‘lganda ushbu kamchiliklarni bartaraf etgan holda Markazga takroran murojaat qilishi, aks holda navbatda turib behuda vaqt sarflashi va arizasi vakolatli organlar tomonidan rad etilishi mumkinligini tushuntiradi.

7. Mijozning xizmatdan foydalanishga vakolati va yonida barcha zarur hujjatlari mavjud bo‘lganda, shunigdek hujjatlarda kamchiliklar bo‘lgan holatlarda mas’ul xodimning tushuntirishiga qaramasdan mijoz tomonidan xizmat ko‘rsatish talab qilinganda mas’ul xodim mijozga elektron navbat qurilmasidan kerakli soha (toifa)ni tanlab yoki mijoz Markazga navbatga oldindan yozilib kelgan bo‘lsa navbatning ID kodini kiritish orqali navbat taloni olishi lozimligini tushuntiradi.

Bunda, mas’ul xodim mijozga elektron navbat tizimidan navbat olish tartibini og‘zaki tushuntirgan holda mijozning o‘zi tomonidan kerakli soha (toifa)ni tanlash va navbat taloni olinishini ta’minlaydi.

Agar mijoz oldindan navbatga yozilib, Markazga belgilangan vaqtdan 15 daqiqa kech qolib kelsa umumiy tartibda navbat taloni olishi lozimligi tushuntiriladi.

8. Mijoz elektron navbat qurilmasidan foydalanish qobiliyatiga ega emasligi (keksa yoshdaligi, nogironligi yoki sog‘likdagi boshqa kamchiliklar) ko‘rinib turgan holatlarda, shuningdek mas’ul xodimdan o‘zi navbat taloni olib berishini iltimos qilganda xodim og‘zaki tushuntirish bilan parallel ravishda kerakli xizmat bo‘yicha navbat talonini chiqarib beradi.

9. Xodim mijozga navbat talonini taqdim etib, tegishli xizmat toifasini ma’lum qiladi, ushbu toifadagi xizmatlar ko‘rsatiladigan hududga (toifalashtirish joriy qilingan Markazlar uchun) yo‘naltiradi va Markazda joylashgan monitorlar orqali navbatlar harakatini kuzatib turishi, navbati kelganda ushbu monitorlar orqali chaqirilishi va qaysi operatorga borishi ko‘rsatilishini tushuntiradi.

10. Mijoz ikki va undan ortiq *(toifalashtirish joriy qilingan Markazlarda bir xizmat toifasiga kiruvchi)* xizmatlardan foylanmoqchi bo‘lsa ushbu xizmatlar bitta navbat taloni asosida bitta operator tomonidan ko‘rsatiladi va mijozdan har bir xizmat turi bo‘yicha alohida navbat taloni olish talab etilmaydi.

Agar, mijoz foydalanmoqchi bo‘lgan ikkinchi xizmat turi boshqa soha (toifaga) tegishli bo‘lsa, navbat taloni olgan soha (toifa) bo‘yicha xizmat ko‘rsatilgandan keyin, operator “Yo‘naltirish” funksiyasi orqali mijozni ehtiyojiga ko‘ra kerakli soha (toifa)dagi tegishli navbatning boshiga yo‘naltiradi.

11. Operatorlar mijozlarni umumiy navbatdan elektron navbat tizimi orqali (toifalarga ajratilgan holda xizmat ko‘rsatuvchi operatorlar o‘zlari biriktirilgan xizmat toifasi bo‘yicha) ketma-ket chaqiradi.

12. Operator elektron navbat tizimi orqali mijozni chaqirgandan so‘ng
60 soniya kutadi va ushbu vaqt davomida “qayta chaqirish” tugmasi orqali
3 marotaba mijozni qayta chaqiradi.

Agar mijoz ushbu davr mobaynida operator oldiga kelmasa operator uni “zaxira” bo‘limiga o‘tkazadi va 5 soniyadan oshmagan vaqtda navbat tizimida keyingi navbatda turgan mijozni chaqiradi. Navbati chaqirilganidan keyin 10 daqiqa mobaynida kelmagan mijozning navbati bekor qilinadi.

13. Operator tomonidan navbati kelmagan yoki navbat taloni olmagan mijozlarga xizmat ko‘rsatish taqiqlanadi. Bundan, Reglamentning 4-bandida ko‘rsatilgan holatlar mustasno.

14. Mijoz 60 soniya ichida operator oldiga yetib kelganda operator tabassum va xushmuomalalik bilan “Assalomu alaykum! Navbat taloningizni bering, iltimos!” degan holda mijoz chaqirilgan navbat bo‘yicha kelganligini aniqlaydi va operator oynasida “Mijoz keldi” tugmasini bosish orqali chaqirilgan mijoz yetib kelganligini tasdiqlaydi.

15. Operator xizmat ko‘rsatishni boshlashdan oldin operator oynasida navbat taloniga mijoz foydalanmoqchi bo‘lgan xizmat turini biriktiradi. So‘ng mijozda xizmat ko‘rsatish uchun barcha zarur hujjatlar mavjudligini tekshiradi va axborot tizimida xizmat ko‘rsatish jarayonini boshlaydi.

16. Tegishli xizmatdan foydalanish uchun mijozning hujjatlari to‘liq bo‘lmagan taqdirda yoki ularda kamchiliklar mavjud bo‘lganda operator mijozga ushbu kamchilik nimadan iborat ekanligini va ularni bartaraf etgan holda takroran murojaat qilishi lozimligini, aks holda xizmat olish uchun shakllantirilgan so‘rovnoma vakolatli organ tomonidan rad etilishi mumkinligi va davlat xizmatini ko‘rsatish uchun amalga oshirilgan to‘lovlarning natijasi (qaytarilishi yoki qaytarilmasligi va ulardan qayta foydalanish) haqida tushuntirish beradi.

Ushbu bandning birinchi xatboshisida ko‘rsatilgan holatlar tushuntirilganligiga qaramasdan, mijoz tomonidan xizmat ko‘rsatish talab etilganda operator tomonidan tegishli xizmat bo‘yicha so‘rovnoma to‘ldirib, vakolatli organga yuboriladi, Markaz vakolatli organ hisoblanadigan xizmatlar bundan mustasno.

17. Navbati kelgan mijoz hujjatlardagi kamchilikni 30 daqiqa ichida bartaraf qilish imkoniga ega bo‘lsa, operator mijozga ushbu vaqt ichida kamchiliklarni bartaraf qilgan holda murojaat etsa navbatsiz xizmat ko‘rsatilishini ma’lum qiladi
va mijozning navbatini elektron navbat tizimida “zaxira” bo‘limiga o‘tkazadi
va elektron navbat tizimi orqali navbatdagi mijozni chaqiradi.

Mijoz 30 daqiqa ichida ko‘rsatilgan kamchiliklarni bartaraf etib, operatorga takroran murojaat qilganda, operator ayni vaqtda xizmat ko‘rsatayotgan fuqaroga xizmat ko‘rsatishni to‘liq yakunlagandan so‘ng, elektron navbat tizimining “zaxira” bo‘limidan ushbu mijozni chaqiradi.

18. Turli sabablarga ko‘ra navbatini o‘tkazib yuborgan fuqaro u operator tomonidan chaqirilgan vaqtdan boshlab 10 daqiqa ichida operatorga kelib, navbatini o‘tkazib yuborganligini ma’lum qilsa unga navbatsiz xizmat ko‘rsatiladi.

Bunda, operator ayni vaqtda xizmat ko‘rsatayotgan fuqaroga xizmat ko‘rsatishni to‘liq yakunlagandan so‘ng, elektron navbat tizimining “zaxira” bo‘limi orqali navbati o‘tkazib yuborilgan mijozni chaqiradi.

19. Operator tomonidan chaqirilgan va 10 daqiqadan keyin kelgan mijozlar yangi navbat talonini oladi.

20. Navbat bo‘yicha chaqirilgan mijozga xizmat ko‘rsatish boshlangandan yakunlangunga qadar bo‘lgan vaqtda operator tomonidan quyidagi harakatlarni amalga oshirish taqiqlanadi:

– boshqa fuqarolarga maslahat va tushuntirishlar berish, ularning hujjatlarini ko‘rib berish;

Bunday hollarda operator tomonidan mijozga “Kechirasiz hurmatli mijoz, marhamat qilib resepshinga yoki Markaz direktoriga murojaat qilsangiz, Sizni qiziqtirgan barcha savollarga javob berishadi, tushunganingiz uchun raxmat!” mazmunida tushuntirish beriladi;

– shaxsiy masalada yoki turli ehtiyojlar bilan xizmat joyini tark etish;

– iste’mol mahsulotlarini iste’mol qilish (yeyish, chaynash, so‘rish, chekish, og‘iz bo‘shlig‘iga solib yoki yopishtirib qo‘yish), suv va dori vositalarini iste’mol qilish bundan mustasno;

– ijtimoiy tarmoqlardan foydalanish (xizmat ko‘rsatish jarayonida vujudga keladigan texnik muammolarni ijtimoiy tarmoqlardagi texnik qo‘llab-quvvatlash guruhlariga yuborish hollari bundan mustasno);

– ish faoliyatiga aloqador bo‘lmagan masalada hamkasblari bilan suhbatlashish va uyali aloqa telefoni orqali gaplashish.

21. I va II guruh nogironligi bo‘lgan shaxslar, nogironligi bo‘lgan bolalar va ularga g‘amxo‘rlik qiluvchi (yo‘lda kuzatib boruvchi) bir nafar fuqaroga navbatsiz xizmat ko‘rsatish uchun 1 nafar mas’ul xodim biriktiriladi.

Ushbu toifadagi fuqarolar Markazga kelganda resepshinga biriktirilgan xodim elektron navbatsiz to‘g‘ridan to‘g‘ri tegishli xodimga yo‘naltiradi.

Biriktirilgan xodim ushbu toifadagi fuqarolar kelgan vaqtda navbat asosida chaqirilgan boshqa fuqaroga xizmat ko‘rsatayotgan bo‘lsa, dastlab xizmat ko‘rsatishni yakunlaydi va ularni qabul qiladi.

I va II guruh nogironligi bo‘lgan shaxslar, nogironligi bo‘lgan bolalar va ularga g‘amxo‘rlik qiluvchi fuqarolarga xizmat ko‘rsatish yakunlangach, biriktirilgan xodim odatdagidek elektron navbat asosida boshqa fuqarolarni qabul qilishni davom ettiradi.

22. Xizmat ko‘rsatish yakunlangach operator mijozga baholash qurilmasi orqali xizmat ko‘rsatish jarayonini baholashni taklif qiladi va elektron navbat tizimida xizmatni yakunlash tugmasini bosadi hamda keyingi navbatda turgan mijozni chaqiradi.

Xizmat ko‘rsatish jarayonini baholash yoki baholamaslik mijozning xohishi hisoblanadi.

Baholash qurilmalari mijozga qulay bo‘lgan, biroq baholash tugmalarini tanlash jarayoni operatorga ko‘rinmaydigan holatda joylashtiriladi.

23. Tushlik vaqti kelganda operator dastlab oldidagi mijozga xizmat ko‘rsatishni yakunlaydi, so‘ngra tizimda “Operator oynasini yopish” tugmasini bosish orqali tushlikka chiqadi.

24. Ish vaqti tugaganda operator xizmat ko‘rsatish boshlangan fuqaroga xizmat ko‘rsatishni to‘liq yakunlagandan keyin elektron navbat tizimidan chiqishi mumkin.

Elektron navbat tizimi belgilangan ish vaqti tugagandan va so‘nggi mijozga xizmat ko‘rsatish yakunlangandan keyin o‘chiriladi.

**III. Elektron navbat tizimi asosida davlat xizmatlari ko‘rsatishda Markaz direktori va operatorlarning vazifalari**

25. Navbat asosida xizmat ko‘rsatishda Markaz direktori quyidagi vazifalarni amalga oshiradi:

– elektron navbat tizimining ish kunlari ishchi holatda bo‘lishini hamda belgilangan vaqtda yoqib o‘chirilishini ta’minlaydi;

– Operatorlar tomonidan mijozlarga elektron navbat asosida xizmat ko‘rsatilishini doimiy nazorat qiladi;

– Markazga tashrif buyuruvchilarni kutib olib, ushbu reglamentning
3-bandida belgilangan harakatlarni amalga oshiradi, bunda fuqarolar oqimiga qarab ushbu harakatlarni o‘zi yoki resepshinga biriktirilgan boshqa Markaz xodimlari bilan birgalikda amalga oshiradi;

– ushbu reglamentning 4-bandida nazarda tutilgan holatlarda mijozlarni navbatsiz tegishli operatorlarga yo‘naltiradi;

– navbatini o‘tkazib yuborgan fuqarolarga ularning keyingi harakatlarini tushuntiradi;

– navbat masalasida hamda xizmat ko‘rsatish jarayonida mijozlar o‘rtasida, shuningdek mijozlar bilan operatorlar o‘rtasida nizolar kelib chiqqanda mijozlarni o‘zining xonasiga taklif qiladi va muammoni hal etish choralarini ko‘radi, bunda operatorning xizmat ko‘rsatishdan chalg‘imasligini ta’minlaydi;

– xizmatlar toifasidagi navbatlarni doimiy kuzatib boradi va operatorlarni bir xizmat toifasidan boshqa xizmat toifasiga o‘tkazadi;

– tashrif buyuruvchilarga davlat xizmatlarini navbatsiz olish imkoniyatlari va shartlarini tushuntiradi;

– Markazda fuqarolarning noto‘g‘ri navbat olishlari va behuda vaqt sarflashlarining oldini oladi;

– elektron navbat tizimida nosozliklar yuzaga kelganda zudlik bilan hududiy adliya boshqarmasining tegishli soha mas’ul xodimiga ma’lum qiladi;

– xizmat ko‘rsatish tamoyillariga qat’iy rioya qilinishini ta’minlaydi.

26. Elektron navbat tizimi asosida xizmat ko‘rsatishda resepshinga biriktirilgan xodimlar quyidagi vazifalarni amalga oshiradi:

– Markazga tashrif buyuruvchilarni kutib oladi;

– mijozlarning tashrif maqsadiga aniqlik kiritadi;

– Markazga tashrif buyuruvchilarga dastlabki huquqiy tushuntirishlarni beradi;

– tashrif buyuruvchilarga davlat xizmatlarini navbatsiz olish imkoniyatlari va shartlarini tushuntiradi;

– ushbu reglamentning 4-bandida nazarda tutilgan holatlarda mijozlarni navbatsiz tegishli operatorlarga yo‘naltiradi;

– mijozlarning murojaatiga asosan ko‘rsatilgan xizmatlar natijasini taqdim etadi;

– Markazda fuqarolarning noto‘g‘ri navbat olishlari va behuda vaqt sarflashlarini oldini olish chorasini ko‘radi;

– elektron navbat tizimidagi nosozliklar to‘g‘risida zudlik bilan Markaz direktoriga ma’lum qilish;

– xizmat ko‘rsatish tamoyillariga qat’iy rioya qiladi.

27. Elektron navbat tizimi asosida xizmat ko‘rsatishda operatorlar quyidagi vazifalarni amalga oshiradi:

– belgilangan grafiklar bo‘yicha ish vaqti boshlanishidan oldin elektron navbat tizimini xizmat ko‘rsatishga tayyor holatga keltiradi, ish vaqti tugashiga qadar, shuningdek so‘nggi mijozga xizmat ko‘rsatish yakunlangunga qadar o‘chirmaydi;

– faqat elektron navbat tizimi asosida xizmat ko‘rsatadi;

– xizmat ko‘rsatishda ushbu reglamentda belgilangan elektron navbat tizimidan foydalanish qoidalariga qat’iy rioya qiladi;

– elektron navbat tizimida shakllangan navbatlarni doimiy kuzatib turadi, kutish va xizmat ko‘rsatish vaqti 30 daqiqadan oshib ketgan navbat taloni to‘g‘risida Markaz direktoriga ma’lum qiladi;

– elektron navbat tizimida nosozliklar yuzaga kelganda, mijozlarga navbatsiz xizmat ko‘rsatish holatlari aniqlanganda Markaz direktoriga ma’lum qiladi;

– xizmat ko‘rsatish tamoyillariga qat’iy rioya qiladi.

**IV. Davlat xizmatlarini ko‘rsatish tamoyillari**

28. Markazlar orqali murojaatchilarga davlat xizmatlari ko‘rsatishning asosiy tamoyillari quyidagilardan iborat:

**Murojaatchi doimo haqdir.** Markaz xodimlari har qanday holatda murojaatchining savolini to‘g‘ri shakllantirishda yordam beradi va unga malakali javob qaytaradi;

**Davlat xizmatini ko‘rsatishda eng muhimi – professionallik.** Markaz xodimlari tezkor va sifatli davlat xizmatlarini ko‘rsatadi. Ular o‘z ishlarini bilishadi, hujjatlar bilan e’tiborli va aniqlik bilan ishlashadi, shuningdek mijozlarga bajonidil maslahatlar berishadi;

**Tinglash, tushunib eshitish va yordam berish.** Markaz xodimlari “Har bir murojaatchi va uning talablari o‘ziga xosdir” degan tushuncha bilan murojaatchilarni tinglaydi, tushunib eshitadi va ularga yordam beradi. Chunki, barcha qonunchilik hujjatlarida insonlar muammolarining barcha qirralarini qamrab olish imkoniyati mavjud emas. Shu sababli, xodimning vazifasi – har bir mijozning holatiga kira bilishdir;

**Murojaatchining vaqtini tejash.** Markaz xodimlari murojaatchilarning vaqtini tejashi, so‘rovlarini samarali qondirishi hamda ortiqcha ovoragarchiliklardan xalos etishi lozim;

**Ochiqlik va qulaylik.** Markazlar tashrif buyuruvchilar uchun zamonaviy arxitektura talablariga javob beradigan qulay sharoitlarga ega makondir va tegishli davlat xizmatlarini olmoqchi bo‘lgan har qanday fuqaro ushbu makonga tashrif buyurishi mumkin;

**Xushmuomala va samimiylik.** Markaz xodimlari har bir fuqaroni aziz mehmondek, ularni xushmuomala, samimiy, tabassum va xush kayfiyatda kutib olishadi;

**Davlat xizmatini ko‘rsatish uchun shaxsan javobgarlik.** Davlat xizmatlarini ko‘rsatish – xizmat ko‘rsatish muddatlari buzilmagan holda talab etilgan ma’lumotlarni murojaatchiga taqdim etgan taqdirdagina yakunlangan hisoblanadi;

**Mamnuniyat va sharaf bilan insonlarga yordam berish.** Markaz xodimlari “Xalq davlat idoralariga emas, davlat idoralari xalqimizga xizmat qilishi kerak” degan ulug‘vor g‘oyani so‘zsiz amalga oshirish uchun xizmat qiladi. Shu sababli, davlat xizmatlarini ko‘rsatish ular uchun nafaqat kasb, balki sharaf hamdir.

**V. Telefon xizmati faoliyati va telefonda suhbatlashish madaniyatining qoidalari**

29. Markazlarda fuqarolarni davlat xizmatlarini ko‘rsatishga oid zarur axborot bilan ta’minlash uchun telefon xizmatining doimiy faoliyati ta’minlanadi.

Telefon xizmati asosida murojaatchilarning qo‘ng‘iroqlarini qabul qilish va ularni zarur axborotlar bilan ta’minlash Telefon xizmati ko‘rsatish va servis sho‘basi aloqa operatori (keyingi o‘rinlarda – aloqa operatori) tomonidan amalga oshiriladi.

Telefon xizmatining zarur darajada va ish vaqti davomida doimiy ishlashini ta’minlash Markaz direktori tomonidan amalga oshiriladi.

30. Aloqa operatorlari tomonidan fuqarolar bilan suhbatlashish jarayonida quyidagi namunaviy qoidalarga rioya etilishi lozim:

1) go‘shakni to‘rtinchi qo‘ng‘iroqqacha ko‘tarish lozim, bunda aloqa operatori tomonidan boshqa fuqaroning qo‘ng‘irog‘iga javob berib turgan holat mustasno *(Markaz yoki aloqa operatori haqidagi birinchi taassurot telefon qo‘ng‘irog‘iga javobni qancha vaqt kutishga to‘g‘ri kelganidan ham paydo bo‘ladi)*;

2) aloqa operatori go‘shakni ko‘targanda avval salomlashish kerak *(Masalan: Assalomu alaykum, Yunusobod tumani Davlat xizmatlari markazi eshitadi. Hurmatli fuqaro, Sizga qanday yordam berishimiz mumkin?)*;

3) zarur qaydlar uchun doimo qayd daftari va ruchka bo‘lishi shart;

4) telefonda so‘zlashayotganda boshqa holatlarga chalg‘imaslik lozim *(boshqa shaxslar bilan gaplashish, yegulik tanovvul qilish, ichish, saqich chaynash va boshqa shu kabi holatlar taqiqlanadi)*;

5) suhbat jarayonida hushmuomalada bo‘lish shart *(Telefonda suhbat davomida baqirish, ensa qotirish, shuningdek fuqaroga nisbatan norasmiy tarzda muloqat qilish qat’iyan taqiqlanadi)*.

Fuqaroning haqoratiga javoban, aloqa operatori tomonidan bunday holatlarda suhbatni to‘xtatish huquqi mavjudligi yuzasidan bir marotaba ogohlantiriladi. Agar, yana bir bor haqorat qilinsa, suhbatni to‘xtatish uchun go‘shak qo‘yib qo‘yiladi. Murojaatchining haqoratiga javoban haqorat qilish qat’iyan taqiqlanadi;

6) suhbatdoshni e’tibor bilan eshitish va zarurat bo‘lmasa uning gapini bo‘lmaslik kerak;

7) go‘shakni ko‘targanda “Bir daqiqa” deb turib qo‘ng‘iroq qilgan fuqaroni kuttirish mumkin emas. Bunga faqat suhbatlashish jarayonida zarur ma’lumotlarni aniqlashtirib olish uchun bir daqiqa oralig‘ida yo‘l qo‘yiladi.

Zarur ma’lumotlarni belgilangan muddatlarda aniqlashtirishning imkoniyati bo‘lmagan taqdirda mutaxassislardan maslahat olib, natijasini ma’lum qilish uchun qayta qo‘ng‘iroq qilib yuborishini taklif etish lozim.

Bunda, aloqa operatori yoki mutaxassis xodim tomonidan qayta qo‘ng‘iroq qilish 10 daqiqadan oshmasligi kerak;

8) telefon so‘zlashuvlari imkon boricha qisqa, rasmiy bo‘lishi, ya’ni 2 daqiqadan oshmasligi lozim (navbatda bosh fuqarolarning qo‘ng‘iroqlari mavjud bo‘lganda).

Agar, suhbat jarayoni belgilangan muddatdan oshib ketadigan bo‘lsa, navbatda turgan fuqarolarning qo‘ng‘iroqlarini qabul qilish lozimligi yuzasidan suhbat qilayotgan fuqaroni ogohlantirish va suhbatni yakunlash lozim;

Navbatda boshqa fuqarolar bo‘lmagan vaqtda telefon so‘zlashuvlari 10 daqiqadan oshmasligi lozim;

9) telefonda suhbatni yakunlash tashabbusi qo‘ng‘iroq qilgan fuqaroda bo‘lishi zarur, ushbu bandning 8-kichik bandidagi holatlar bundan mustasno;

10) so‘zlashuv oxirida iliq minnatdorchilik va hayrlashuv so‘zlari bilan yakunlash lozim *(Masalan: “Hurmatli fuqaro, qo‘ng‘irog‘ingiz uchun rahmat, omon bo‘ling!” yoki “Hurmatli fuqaro, hamkorlik ko‘rsatganiz uchun rahmat, omon bo‘ling!” va h.k.)*;

31. Yuqorida qayd etilgan qoidalarga rioya etilmaslik mehnat intizomini buzish deb baholanadi.

32. Aloqa operatorlarining telefonda suhbatlashish madaniyatining namunaviy qoidalarini o‘rgatish va ularga rioya etilishi uchun Markaz direktorlari mas’ul hisoblanadi.

**VI. Elektron navbat tizimi asosida xizmat ko‘rsatishda Markaz, boshqarma va vazirlik markaziy apparatining o‘zaro hamkorligi**

33. Markaz xodimlari tomonidan elektron navbat tizimida nosozliklar aniqlanganda bu to‘g‘risida zudlik bilan Markaz direktoriga ma’lum qiladi.

Markaz direktori zudlik bilan mavjud kamchilikni o‘rganib, yuzaga kelgan vaziyat Markazning AKTga mas’ul xodimi tomonidan bartaraf qilish imkoni bo‘lmagan taqdardi, tegishli aloqa vositalari orqali hududiy adliya boshqarmasining tegishli soha mas’ul xodimiga ma’lum qiladi.

Boshqarmaning mas’ul xodimi o‘sha zahoti mavjud muammoni bartaraf etish chorasini ko‘radi.

34. Aniqlangan kamchilikni bartaraf qilish imkoni bo‘lmaganda, boshqarmaning mas’ul xodimi o‘sha zahoti tegishli aloqa vositalari orqali vazirlikning texnik qo‘llab-quvvatlashga mas’ul bo‘lgan xodimiga ma’lum qiladi.

Vazrlikning mas’ul xodimi unga xabar qilingan kundan kechiktirmagan holda ushbu kamchilikni bartaraf etish chorasini ko‘radi.

35. Vazirlikdagi hamda hududiy adliya organlaridagi Situatsion markazga biriktirilgan xodimlar doimiy ravishda elektron navbat tizimini kuzatib, tahlil
qilib boradi.

Elektron navbat tizimida o‘rtacha kutish vaqti 30 daqiqadan, o‘rtacha xizmat ko‘rsatish vaqti esa 10 daqiqadan oshgan Markazlarni aniqlaydi, tizim orqali ushbu Markazning bo‘limiga kirib, o‘rtacha kutish vaqti yoki o‘rtacha xizmat ko‘rsatish vaqti oshib ketishiga sabab bo‘lgan holatga aniqlik kiritadi.

36. Aniqlangan holat yuzasidan tegishli Markaz direktoriga qo‘ng‘iroq qilib, ko‘p vaqt davomida kutib qolgan navbat taloni raqamini yoki xizmat ko‘rsatish muddati oshib ketgan operatorni ma’lum qiladi va ushbu holatga aniqlik kiritib, bartaraf qilish choralarini ko‘rishini tushuntiradi.

37. Markaz direktori mas’ul xodim tomonidan ma’lum qilingan holatlarni o‘rganib, bartaraf qilish chorasini ko‘radi va natijasi yuzasidan mas’ul xodimga ma’lum qiladi.

Mas’ul xodim shu tartibda elektron navbat tizimida respublika bo‘yicha Markazlarning o‘rtacha kutish vaqti 30 daqiqadan, o‘rtacha xizmat ko‘rsatish vaqti 10 daqiqadan oshib ketmasligini ta’minlaydi.

38. Situatsion markazda faoliyat yurituvchi mas’ul xodimlar tomonidan elektron navbat tizimiga o‘zgartirish kiritish bilan bog‘liq takliflarni vazirlikning Raqamlashtirish boshqarmasiga kiritib boriladi.

**VII. Yakunlovchi qoidalar**

39. Mazkur reglamentda belgilangan talablarning buzilishi natijasida mas’ul xodimlar o‘zlariga yuklatilgan majburiyatlar doirasida javobgar bo‘ladilar.