Ўзбекистон Республикаси

Марказий сайлов комиссиясининг

2023 йил 6 июндаги 1278-сон қарорига

ИЛОВА

**Ўзбекистон Республикаси Марказий сайлов комиссияси
ҳузуридаги тезкор ахборот бериш маркази тўғрисидаги**

**НИЗОМ**

**1-боб. Умумий қоидалар**

**1.** Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Марказий сайлов комиссияси (кейинги ўринларда – Марказий сайлов комиссияси) ҳузуридаги тезкор ахборот бериш марказининг (кейинги ўринларда – “Cаll-center”) ишини ташкил этиш ҳамда амалга ошириш тартибини белгилайди.

**2.** “Cаll-center” муддатидан илгари Ўзбекистон Республикаси Президенти сайловига (кейинги ўринларда – сайлов) тайёргарлик кўриш ва уни ўтказиш даврида жисмоний ва юридик шахсларнинг (кейинги ўринларда – фуқаролар) мурожаатларини тезкор ҳамда самарали кўриб чиқиш, фуқароларга сайловга тайёргарлик кўриш ва уни ўтказишга доир масалалар юзасидан реал вақт режимида ҳуқуқий тушунтиришлар ва маслаҳатлар бериш мақсадида ташкил этилади.

**3.** Мазкур Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

**“Cаll-center”** – Марказий сайлов комиссиясига тезкор алоқа телефони орқали фуқаролардан келиб тушаётган мурожаатларни марказлаштирилган ҳолда қабул қилиш, шунингдек фуқароларга реал вақт режимида ҳуқуқий тушунтиришлар ва маслаҳатлар бериш имконини берувчи тизим;

**тезкор алоқа телефони** – фуқароларга сайловга тайёргарлик кўриш ва уни ўтказишга оид масалалар юзасидан реал вақт режимида ҳуқуқий тушунтириш ва маслаҳатлар бериш ҳамда фуқароларнинг ариза, таклиф ва шикоятларини қабул қилиш учун қисқа рақамли телефон алоқасининг махсус линияси;

**оператор** – “Cаll-center” орқали мурожаатларни қабул қилувчи ва реал вақт режимида ҳуқуқий тушунтириш ва маслаҳатлар берувчи мутахассис;

**реал вақт режимида ҳуқуқий тушунтириш ва маслаҳатлар бериш** – сайловга тайёргарлик кўриш ва уни ўтказишга тааллуқли масалалар юзасидан тезкор тартибда ахборот олиш истагидаги фуқароларга оператор томонидан тезкор алоқа телефони орқали реал вақт режимида ҳуқуқий тушунтиришлар
ва маслаҳатлар бериш.

**2-боб. “Cаll-center” ишини ташкил этиш**

**4.** “Cаll-center” ўз фаолиятини самарали ва сифатли олиб бориши учун алоҳида хона, ахборот ва коммуникация тизимлари, дастурий маҳсулотлар
ва зарур техника воситалари (компьютер, принтер, сканер, телефон аппарати, қулоқчин, микрофон, LED-монитор ва бошқалар) билан тегишли тартибда таъминланади.

**5.** “Cаll-center” томонидан фуқароларнинг мурожаатларини қабул қилиш
ва уларга реал вақт режимида ҳуқуқий тушунтиришлар ва маслаҳатлар бериш кунлари ва вақти Марказий сайлов комиссияси раиси томонидан тасдиқланади ҳамда бу ҳақда Марказий сайлов комиссиясининг расмий веб-сайти ва бошқа манбаларда эълон қилинади.

**6.** “Cаll-center”нинг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

сайловга тайёргарлик кўриш ва уни ўтказиш даврида фуқаролар билан реал вақт режимида тўғридан-тўғри мулоқотни йўлга қўйиш;

фуқароларга сайлов комиссиялари фаолияти, сайловга тайёргарлик кўриш ва уни ўтказишнинг барча босқичлари ҳақидаги тўлиқ ва ишончли ахборотни ҳуқуқий тушунтириш ва маслаҳатлар бериш орқали етказиш;

фуқароларнинг сайлаш ҳамда мурожаат қилишга доир конституциявий ҳуқуқлари сўзсиз амалга оширилиши учун зарур шароитлар яратиш;

фуқароларнинг сайлов қонунчилиги ва сайлов жараёнларидан хабардорлик даражасини ошириш;

Марказий сайлов комиссиясига тезкор алоқа телефони орқали келиб тушган мурожаатларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини ташкил этиш;

фуқароларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини ташкил этишга доир чоралар кўриш.

**3-боб. “Cаll-center” операторларининг ишини ташкил этиш**

**7.** “Cаll-center” операторлари Марказий сайлов комиссиясининг таркибий бўлинмалари, шунингдек келишув асосида Ўзбекистон Республикаси Олий суди, Бош прокуратураси, Миллий гвардияси, Адлия вазирлиги, Ички ишлар вазирлиги, Рақамли технологиялар вазирлиги тизимининг, Давлат бошқаруви академияси ҳамда бошқа мутасадди давлат органлари ва ташкилотларнинг масъул ходимларидан шакллантирилади.

“Cаll-center”га операторларни жалб этиш Марказий сайлов комиссияси ҳамда операторлар ўртасида тузиладиган фуқаролик-ҳуқуқий шартномалар асосида амалга оширилади.

**8.** Операторлар “Cаll-center” ишига Марказий сайлов комиссияси раиси томонидан мазкур Низомнинг 1-иловасига мувофиқ шаклда тасдиқланадиган режа-графикка асосан жалб қилинади.

**9.** Режа-графикка асосан операторлар орасидан бир нафар мутахассис
“Cаll-center”нинг бошқа операторлари ишини назорат қилиш ва мувофиқлаштириш учун масъул (кейинги ўринларда – масъул оператор) этиб белгиланади.

**10.** Операторлар:

белгиланган вақтларда фуқаролар томонидан тезкор алоқа телефонига амалга ошириладиган барча қўнғироқларни қабул қилиши;

фуқаролар билан телефон орқали мулоқот қилганда муомала маданияти ва одоб-аҳлоқ қоидаларига қатъий риоя этиши ҳамда уларнинг саволларига аниқ ва қонунчилик доирасида жавоб берган ҳолда хушмуомалалик билан мулоқот олиб бориши;

мурожаатни рўйхатдан ўтказиш зарур бўлган тақдирда, фуқароларнинг шахсига доир ва мурожаатларнинг қисқача мазмуни ҳақидаги маълумотларни электрон тарзда қайд этиши;

ҳуқуқий тушунтириш ва маслаҳатлар бериш сўралаётган масала бўйича етарли билим ва маълумотга эга бўлгандагина фуқарога ҳуқуқий тушунтириш
ва маслаҳатлар бериши, акс ҳолда мулоқотни сўралаётган масала бўйича етарли билим ва маълумотга эга бўлган бошқа операторга йўналтириши ёки сўровни мурожаат сифатида рўйхатдан ўтказиши лозим.

**11.** Операторлар қуйидагиларга мажбур:

ўз фаолиятида сайлов тўғрисидаги ва бошқа қонунчилик ҳужжатлари, Марказий сайлов комиссиясининг қарорлари ҳамда ушбу Низом талабларига қатъий риоя қилиш;

ўз мажбуриятларини сидқидилдан ва виждонан бажариш, меҳнат ҳамда ижро интизомига, шунингдек одоб-аҳлоқ қоидаларига риоя қилиш;

мурожаатларни қабул қилиш ҳамда ҳуқуқий тушунтириш ва маслаҳатлар бериш давомида ўзларига маълум бўлган давлат сири ҳамда қонун билан қўриқланадиган бошқа сирларни ошкор этмаслик;

ўзларига бириктирилган хона, зарур қурилмалар, дастурий маҳсулотлар, ахборот ва коммуникация тизимлари ҳамда бошқа мол-мулклардан мақсадли, тўғри ва оқилона фойдаланиш.

**12.** Тезкор алоқа телефонига келиб тушадиган мурожаатлар сони кўп бўлган тақдирда, бошқа қўнғироқ қилувчи фуқаролар узоқ вақт навбат кутиб қолишларининг олдини олиш мақсадида, мурожаатларни қабул қилиш ёки реал вақт режимида ҳуқуқий тушунтириш ва маслаҳатлар бериш давомийлиги кўпи билан 5 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур муддат ичида якунланмаган мулоқотлар автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

**13.** Операторлар томонидан жойида ҳал этилган мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш, уларга ёзма ёки электрон шаклда жавоб бериш талаб этилмайди.

Агар мурожаатларни жойида ҳал этишнинг имконияти мавжуд бўлмаса, улар келиб тушган вақтдан бошлаб кўпи билан 10 дақиқа ичида рўйхатдан ўтказилиши керак.

**14.** Агар фуқаронинг мурожаатидаги масалаларни ҳал этиш Марказий сайлов комиссиясининг ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, фуқарога ўз мурожаатидаги масала бўйича қайси ваколатли органга ёки ташкилотга мурожаат қилиши кераклиги тушунтирилади.

**15.** Масъул оператор иш куни якунида “Cаll-center”га келиб тушган барча мурожаатлар бўйича кунлик таҳлилий ва статистик маълумотлар тайёрлайди ҳамда уни Марказий сайлов комиссияси Котибиятининг Юридик таъминлаш
ва мурожаатларни кўриб чиқиш бўлимига мазкур Низомнинг 2-иловасига мувофиқ шаклда тақдим этади.

**4-боб. Якуний қоидалар**

**16.** “Cаll-center” фаолияти устидан ташкилий-услубий раҳбарлик қилиш ҳамда назорат ва мониторинг олиб бориш Марказий сайлов комиссияси Котибиятининг Юридик таъминлаш ва мурожаатларни кўриб чиқиш бўлими томонидан амалга оширилади.

**17.** Мазкур Низом талабларининг бузилишида айбдор бўлган шахслар қонунчилик ҳужжатларида белгиланган тартибда жавобгар бўлади.

Ўзбекистон Республикаси Марказий сайлов комиссияси ҳузуридаги тезкор ахборот бериш маркази тўғрисидаги низомга

1-ИЛОВА

*Намуна*

**ТАСДИҚЛАЙМАН**

**Ўзбекистон Республикаси**

**Марказий сайлов комиссияси раиси**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **З.М. Низамходжаев**

**“**\_\_\_\_**”** \_\_\_\_\_\_\_\_ **2023 й.**

**Ўзбекистон Республикаси Марказий сайлов комиссияси
ҳузуридаги тезкор ахборот бериш маркази операторларининг**

**НАВБАТЧИЛИК ЖАДВАЛИ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Т/р** | **Навбатчи операторнинг Ф.И.О.** | **Иш жойи ва лавозими** | **Навбатчилик куни** | **Телефон рақами** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |

Ўзбекистон Республикаси Марказий сайлов комиссияси ҳузуридаги тезкор ахборот бериш маркази тўғрисидаги низомга

2-ИЛОВА

*Намуна*

**Ўзбекистон Республикаси Марказий сайлов комиссияси ҳузуридаги тезкор ахборот бериш
марказига келиб тушган мурожаатлар бўйича кунлик таҳлилий ва статистик**

**М А Ъ Л У М О Т**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Т/р** | **Мурожаатчининг Ф.И.О.** | **Мурожаатчининг телефон рақами, манзили** | **Мурожаатнинг мазмуни\*** | **Кўриб чиқиш натижаси\*\*** | **Изоҳ** |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |

***Изоҳ:***

*мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари батафсил ҳамда қонунчилик ҳужжатларига асосланган ҳолда кўрсатилиши шарт;*

*агар мурожаатчига бошқа ваколатли ташкилотга мурожаат қилиши тушунтирилган бўлса, ушбу жадвалда мурожаат мазмуни билан биргаликда фуқаро қайси ваколатли органга мурожаат қилиши тушунтирилганлиги ҳам кўрсатилиши шарт.*