

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
КАБИНЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**117** Об организации в органах юстиции специального
«телефона доверия»

Во исполнение Государственной программы «Год малого бизнеса и частного предпринимательства», утвержденной постановлением Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2011 года № ПП-1474, и в целях дальнейшей защиты законных прав, свобод и интересов субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства Кабинет Министров **постановляет:**

1. Организовать с 1 апреля 2011 года в Министерстве юстиции Республики Узбекистан, Министерстве юстиции Республики Каракалпакстан, управлениях юстиции областей и города Ташкента специальную линию телефонной связи для принятия от субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства заявлений, предложений и жалоб по вопросам обеспечения их законных прав, свобод и интересов (далее — «телефон доверия»).

Определить, что основными целями организации «телефона доверия» являются получение, обобщение и рассмотрение в установленном порядке обращений субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства:

на незаконные действия (бездействие) должностных лиц государственных органов, органов хозяйственного управления, в том числе контролирующих и лицензирующих органов, и органов государственной власти на местах, иных организаций (далее — организации);

по вопросам несоблюдения установленных сроков и порядка государственной регистрации субъектов предпринимательства и выдачи необходимых разрешительных документов для осуществления предпринимательской деятельности;

на неправомерный отказ или необоснованное затягивание процедуры предоставления им кредитных и финансовых ресурсов;

на негативное воздействие нормативно-правовых актов на деятельность субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства, а также по другим вопросам.

2. Утвердить Положение о специальной линии телефонной связи органов юстиции для принятия от субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства заявлений, предложений и жалоб по вопросам обеспечения их законных прав, свобод и интересов согласно приложению.

3. Предоставить Министерству юстиции Республики Узбекистан следующие полномочия:

обобщение и рассмотрение по существу в установленном порядке поступающих по «телефону доверия» обращений субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства;

истребование необходимой информации и материалов из организаций

по обращениям субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства, поступившим по «телефону доверия», а также направление запросов организациям для изложения позиции по соответствующим обращениям;

внесение, в случаях выявления нарушений требований законодательства, организациям представлений, подлежащих обязательному исполнению в установленные в них сроки;

направление обращений субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства по принадлежности организациям с требованием обоснованного ответа по результатам их рассмотрения.

4. Предупредить руководителей организаций об их персональной ответственности за невыполнение и ненадлежащее выполнение представлений Министерства юстиции Республики Узбекистан.

Установить, что в случае невыполнения и ненадлежащего выполнения представлений органов юстиции должностные лица организаций несут ответственность в соответствии с законодательством.

5. Узбекскому агентству связи и информатизации предоставить органам юстиции необходимую помощь в выделении отдельной линии связи для организации многоканального «телефона доверия» и обеспечить его бесперебойное функционирование.

6. Министерству юстиции Республики Узбекистан:

еженедельно размещать поступившие обращения, а также результаты их рассмотрения, в том числе ответы соответствующих организаций, на официальном веб-сайте Министерства юстиции Республики Узбекистан;

ежемесячно вносить в Кабинет Министров Республики Узбекистан аналитическую информацию по поступившим обращениям субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства, принятым мерам по ним, а также по конкретным случаям невыполнения представлений соответствующими организациями;

совместно с Национальным информационным агентством и Национальной телерадиокомпанией Узбекистана обеспечить доведение до сведения населения об организации «телефонов доверия» и широкое освещение принимаемых мер для обеспечения защиты прав и интересов субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства по обращениям и жалобам, поступающим по «телефонам доверия».

7. В пункте 9 Положения о Министерстве юстиции Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров от 27 августа 2003 г. № 370 (СП Республики Узбекистан, 2003 г., № 8, ст. 79):

а) подпункт 21 перед словом «проводить» дополнить словами «рассматривать обращения предпринимателей, поступающие по «телефону доверия»;

б) подпункт 23 изложить в следующей редакции:

«23) приостанавливать решения органов государственного и хозяйственного управления, в том числе контролирующих и лицензирующих органов, и органов государственной власти на местах, а также действия (бездействие) их должностных лиц, нарушающие права субъектов предпринимательства, иностранных инвесторов и предприятий с иностранными инвестициями».

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Премьер-министра Республики Узбекистан Р.С. Азимова.

**Премьер-министр
Республики Узбекистан**

Ш. МИРЗИЁЕВ

г. Ташкент,
19 марта 2011 г.,
№ 80

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Кабинета Министров
от 19 марта 2011 года № 80

**ПОЛОЖЕНИЕ
о специальной линии телефонной связи органов юстиции
для принятия от субъектов малого бизнеса и частного
предпринимательства заявлений, предложений и жалоб по
вопросам обеспечения их законных прав, свобод и интересов**

І. Общие положения

1. Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан «О гарантиях свободы предпринимательской деятельности» определяет порядок приема, оформления и рассмотрения заявлений, предложений и жалоб субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства (далее — субъекты предпринимательства) по вопросам обеспечения их законных прав, свобод и интересов, поступающих по специальной линии телефонной связи органов юстиции (далее — «телефон доверия»).

2. Основными целями организации «телефона доверия» являются получение, обобщение и рассмотрение в установленном порядке обращений субъектов предпринимательства:

на незаконные действия (бездействие) должностных лиц государственных органов, органов хозяйственного управления, в том числе контролирующих и лицензирующих органов, и органов государственной власти на местах, иных организаций (далее — организации);

по вопросам несоблюдения установленных сроков и порядка государственной регистрации субъектов предпринимательства и выдачи необходимых разрешительных документов для осуществления предпринимательской деятельности;

на неправомерный отказ или необоснованное затягивание процедуры предоставления им кредитных и финансовых ресурсов;

на негативное воздействие нормативно-правовых актов на деятельность

субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства, а также по другим вопросам.

3. По «телефону доверия» принимаются:

заявления — обращения субъектов предпринимательства с просьбой об оказании содействия в реализации их законных прав, свобод и интересов;

предложения — обращения субъектов предпринимательства, содержащие рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

жалобы — обращения субъектов предпринимательства с требованием о восстановлении нарушенных законных прав, свобод и интересов.

4. Многоканальный «телефон доверия» устанавливается в центральном аппарате Министерства юстиции Республики Узбекистан, Министерстве юстиции Республики Каракалпакстан, управлениях юстиции областей и города Ташкента (далее — органы юстиции).

5. Прием обращений, поступающих по «телефону доверия», осуществляется с 09-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней) ответственными работниками органов юстиции.

6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение ответственными работниками органов юстиции полученных сведений о субъекте предпринимательства без соответствующего его на то согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты, коммерческую и иную охраняемую законом тайну, а также другой информации, если это ущемляет законные права, свободы и интересы субъекта предпринимательства.

Не допускается выяснение данных о личности звонящего, не относящихся к предмету обращения.

7. Предложения рассматриваются органами юстиции в срок до одного месяца со дня поступления, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

8. Заявления и жалобы рассматриваются органами юстиции в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки — не позднее пятнадцати дней.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены руководителем органа юстиции, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

II. Порядок приема и оформления обращений, поступающих по «телефону доверия»

9. Обращения по «телефону доверия» на всей территории Республики Узбекистан осуществляются путем дозвона на телефонный номер 008. Зво-

нок является бесплатным. Органами юстиции могут быть введены дополнительные телефонные номера.

10. Для приема обращений, поступающих по «телефону доверия», в органах юстиции организуются специальные кабинеты и определяются работники, ответственные за прием обращений.

11. При ответе на телефонные звонки по «телефону доверия» принимающий звонок ответственный работник органа юстиции обязан:

назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

пояснить позвонившему, что «телефон доверия» функционирует исключительно для получения от субъекта предпринимательства заявлений, предложений и жалоб, а также сообщить, что предоставление заведомо ложной информации влечет ответственность в установленном законом порядке;

предложить звонящему сообщить информацию и сведения, указанные в пункте 14 настоящего Положения.

12. Для сбора и обработки поступающих по «телефону доверия» обращений используются телефонные аппараты, оснащенные функцией записи телефонных разговоров.

13. Все обращения субъектов предпринимательства записываются на электронный носитель и хранятся в течение двух лет.

14. При обращении по «телефону доверия» субъекты предпринимательства обязаны сообщить фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства, наименование, ИНН субъекта предпринимательства, который они представляют, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона для обратной связи, а также изложить суть и содержание обращения.

15. Обращения, поступившие по «телефону доверия», обобщаются ответственными работниками органов юстиции и регистрируются в журнале регистрации обращений субъектов предпринимательства по «телефону доверия» органов юстиции, оформляемому по форме, согласно приложению 1 к настоящему Положению, и вносятся руководству соответствующего органа юстиции для рассмотрения.

16. Обращения, в которых не представлены информация и сведения, указанные в пункте 14 настоящего Положения, регистрации и рассмотрению не подлежат.

17. По принятому обращению ответственным работником органа юстиции в этот же день заполняется «контрольная карточка» по форме, согласно приложению 2 к настоящему Положению, которая при принятии обращения ответственными работниками Министерства юстиции Республики Узбекистан направляется в Организационно-контрольное и аналитическое управление министерства, а при принятии обращения ответственными работниками Министерства юстиции Республики Каракалпакстан, управлений юстиции областей и города Ташкента — в организационно-контрольные и аналитические отделы.

Контрольная карточка не заполняется в случаях, предусмотренных пунктом 16 настоящего Положения.

III. Порядок рассмотрения обращений, поступающих по «телефону доверия»

18. Обращения, поступившие по «телефону доверия» рассматриваются тем органом юстиции, ответственным работником которого принято обращение, за исключением территориальной принадлежности обращения (для территориальных органов юстиции).

В необходимых случаях обстоятельства, указанные в обращении, могут быть изучены с выездом на место с привлечением субъекта предпринимательства.

19. В случаях выявления органами юстиции нарушений требований законодательства в соответствующие организации направляются представления об устранении выявленных нарушений законодательства, причин нарушений и способствующих нарушениям условий, подлежащих обязательному исполнению в установленные в них сроки.

20. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

21. Органы юстиции, принявшие обращения субъектов предпринимательства по «телефону доверия», обязаны контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, а также принять меры к возмещению в установленном законом порядке ущерба, если он причинен субъекту предпринимательства в результате нарушения его законных прав, свобод и интересов.

22. В случае поступления обращений на незаконные действия ответственных работников органов юстиции возложение обязанности по рассмотрению этих обращений непосредственно на данных лиц запрещается.

23. В случае поступления по «телефону доверия» обращений по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию органов юстиции, ответственными работниками органов юстиции в установленном порядке даются разъяснение и рекомендация обратиться в соответствующие организации.

24. Орган юстиции, рассмотревший обращение, обязан в письменной форме сообщить субъекту предпринимательства о результатах рассмотрения и существе принятого решения.

После направления ответа субъекту предпринимательства обращение снимается с контроля за подписью лица, принявшего на контроль данное обращение, о чем вносится соответствующая запись в журнал регистрации обращений субъектов предпринимательства по «телефону доверия».

Копия ответа субъекту предпринимательства хранится в органах юстиции.

25. В случае невыполнения и ненадлежащего выполнения представлений органов юстиции должностные лица организаций несут ответственность в соответствии с законодательством.

26. Органы юстиции в установленном порядке анализируют обобщенные заявления, предложения и жалобы с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения законных прав, свобод и интересов субъектов предпринимательства и подготавливают отчет по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению.

27. Органами юстиции на еженедельной основе обеспечивается размещение поступивших по «телефону доверия» заявлений, предложений и жалоб, а также решений соответствующих организаций по ним на официальном веб-сайте Министерства юстиции, с соблюдением конфиденциальности полученных сведений о субъекте предпринимательства в соответствии с законодательством.

IV. Заключительные положения

28. Субъекты предпринимательства вправе обжаловать необоснованный отказ в принятии и рассмотрении их обращений в вышестоящий в порядке подчиненности орган юстиции либо непосредственно в суд.

29. Лица, работающие с информацией, полученной по «телефонам доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством.

30. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность в соответствии с законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению о специальной линии телефонной связи органов юстиции для принятия от субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства заявлений, предложений и жалоб по вопросам обеспечения их законных прав, свобод и интересов

ЖУРНАЛ
регистрации обращений субъектов предпринимательства
по «телефону доверия» органов юстиции

Начат « ___ » _____ **20__** года

Окончен « ___ » _____ **20__** года

№ п/п	Дата принятия обращения	Ф.И.О и адрес обращающегося	Краткое содержание обращения	Ф.И.О и должность ответственного лица, принявшего обращение	Принятые меры	Результаты рассмотрения обращения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Правила ведения журнала регистрации обращений субъектов предпринимательства по «телефону доверия» органов юстиции

1. Журнал регистрации обращений субъектов предпринимательства по «телефону доверия» органов юстиции должен быть прошнурован, пронумерован, опечатан и подписан.

2. При заполнении соответствующих разделов журнала не допускаются сокращения.

3. Во вторую графу журнала вносятся данные о дате принятия обращения.

4. В третью графу журнала вносятся данные о фамилии, имени, отчестве и адрес обращающегося. Помимо указания почтового адреса обращающегося, при наличии контактного телефона обращающегося, в третьей графе также указывается его телефонный номер.

5. В четвертой графе журнала отражается краткое содержание обращения, дата соответствующего нарушения и иные необходимые сведения.

6. В пятой графе журнала указываются фамилия, имя, отчество и должность ответственного лица, принявшего обращение.

7. В шестой графе журнала указывается кому и когда было направлено на исполнение принятое обращение.

8. В седьмой графе журнала отражаются сведения о результатах рассмотрения обращения, то есть принятые в рамках рассмотрения обращение

ния меры, выявленные недостатки и правонарушения, а также информация о направлении данных о рассмотрении обращения обращающемуся.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению о специальной линии телефонной связи органов юстиции для принятия от субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства заявлений, предложений и жалоб по вопросам обеспечения их законных прав, свобод и интересов

Первый заместитель министра
(или заместитель)

(руководитель территориального органа юстиции)

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Контрольная карточка обращений, поступающих по «телефону доверия»		
Исполнитель: _____	Ф.И.О лица, принявшего обращение	Дата поступления обращения
№ _____ дата _____ 20__ г. срок _____	Ф.И.О. заявителя	Место работы
	Полный адрес и телефон заявителя	
Начальник управления (отдела) _____		
Краткое содержание		
Куда отправлено	Подпись лица, принявшего обращение	
Информация об исполнении	Дата снятия с контроля _____ 20__ г.	
		Начальник управления (отдела) _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Положению о специальной линии телефонной связи органов юстиции для принятия от субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства заявлений, предложений и жалоб по вопросам обеспечения их законных прав, свобод и интересов

ФОРМА ОТЧЕТА
по обращениям, поступившим по «телефону доверия» органов юстиции

№ п/п	Территории	Количество обращений, поступивших по телефону доверия в сфере государственной регистрации	Содержание обращений						Удовлетворенные обращения	Количество обращений касательно предоставления правового разъяснения	Количество обращений, по которым предоставлено правовое разъяснение	Принятые меры воздействия		На основании принятых мер воздействия		
			выделение земельных участков	лицензирование и получение иных разрешений	в сфере банковского дела	в сфере налогового законодательства	проведение несанкционированных проверок	нарушение порядка проведения проверок				по иным вопросам (указать)	представление	количество и сумма исковых заявлений, поданных в суды	количество лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности	из них: количество освобожденных от должности
1																
2																
3																
...																
Итого																