

**O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Statistika agentligi
tizimida idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari)
faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida
NIZOM**

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur nizom O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 3-apreldagi “Aholi va tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari to‘g‘risida ma’lumot berish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” 179-son qarori bilan tasdiqlangan “Davlat organlari va tashkilotlarining davlat xizmatlarini ko‘rsatishda idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida namunaviy nizom”iga muvofiq ishlab chiqilgan.

2. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) – statistika organlari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning telefon orqali murojaatlarini qabul qilish, ularga javob berish xizmatlarini ko‘rsatuvchi hamda buning uchun zarur bo‘lgan tashkiliy, texnik, boshqa moddiy resurslarga ega mas’ul xodimlari mavjud bo‘lgan bo‘linma hisoblanadi.

3. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali kelib tushayotgan murojaatlarni qabul qilish davomiyligi 20 daqiqadan oshmasligi lozim. Mazkur muddat tugagandan keyin murojaat avtomatik tarzda aloqa tarmog‘idan uziladi.

**2-bob. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) faoliyatini
tashkil qilish**

4. Iшонch telefonlari faoliyati amaldagi qonunchilik hujjatlariga, ushbu nizomga, shuningdek, O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni, Statistika agentligining 2024-yil 27-martdagi 34-son buyrug‘i bilan tasdiqlangan “O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Statistika agentligi tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi nizom” talablariga rioya qilgan holda ko‘rib chiqiladi.

5. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) xizmatlarini ko‘rsatish vazifalari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida ham tashkil qilinishi mumkin.

6. Iшонch telefonlari ishi quyidagi rejimda tashkil etiladi:

dushanba – juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09.00 dan soat 13.00 gacha va soat 14.00 dan soat 18.00 gacha faoliyat olib boradi.

7. Iшонch telefonlari orqali murojaatlar butun O‘zbekiston Respublikasi hududidan qo‘ng‘iroq qilish yo‘li bilan amalga oshiriladi. Statistika organlari tomonidan qo‘shimcha telefon raqamlari joriy etilishi mumkin.

Iшонch telefonlari raqamlari Statistika agentligi tomonidan mustaqil belgilanadi va Statistika agentligi markaziy apparatida hamda hududiy statistika boshqarmalari veb-saytlarida joylashtiriladi.

3-bob. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari)ni tashkil qilishning maqsadi, asosiy vazifalari va funksiyalari

8. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) quyidagi maqsadda tashkil qilinadi: davlat xizmatlarini, shu jumladan, elektron davlat xizmatlarini taqdim etish bilan bog'liq axborotdan foydalanish imkoniyatlarini oshirish;

ma'lumot olish va kerakli hujjatlarni tayyorlash jarayonini tezlashtirish hisobiga aholi va tadbirkorlik subyektlarining zarur statistika ma'lumotlarini olishga sarflanadigan vaqti hamda moliyaviy xarajatlarini kamaytirish.

9. Statistika organlari idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari)ning asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, murojaat qiluvchilarga Statistika agentligi faoliyati to'g'risida, shuningdek, sohaga oid davlat xizmatlarini ko'rsatish bo'yicha maslahat berish;

aholi, yuridik shaxslar, davlat organi va tashkilotlarini ijtimoiy-iqtisodiy, demografik ko'rsatkichlar va ularning natijalari to'g'risidagi statistika ma'lumotlarini olishi uchun tegishli bo'linmalarga yo'naltirish;

davlat xizmatlarini taqdim etish sifati monitoringini olib borish va nazorat qilish maqsadida qabul qilingan murojaatlar to'g'risidagi statistik ma'lumotlarni yig'ish va qayta ishlashni ta'minlash;

murojaat qiluvchilarning davlat xizmatlarini taqdim etish bo'yicha so'rovlarini boshqa idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari)ga yo'naltirish.

10. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) o'ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib quyidagi funksiyalarni bajaradi:

davlat xizmatlarini ko'rsatish tartibi, shu jumladan, davlat xizmatlari ko'rsatish muddatlari, xizmatlardan foydalanish uchun zarur bo'lgan hujjatlarga qo'yiladigan talablar, shikoyat qilish tartibi to'g'risida ma'lumot berish;

qonunchilik hujjatlariga zid kelmaydigan holatlarda so'zlashuvlarni (boshqa bajarilgan tranzaksiyalarni) yozish, murojaatlarni identifikatsiyalash mexanizmlaridan foydalanish;

murojaatlarni yo'naltirish (navbatni tashkil qilish, turli identifikatsiyalovchi belgilar bo'yicha yo'naltirish);

qabul qilingan murojaatlar bo'yicha mazkur nizomga 2-ilovada keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish.

4-bob. Idoraviy aloqa markazlarining tuzilmasi

a) **texnik xizmat ko'rsatish guruhi** – telefon tarmoqlari, axborot-kommunikatsiya tarmoqlari ishlashining texnik qo'llab-quvvatlanishini, shuningdek, idoraviy aloqa markazi uchun uskunalarni ma'muriy boshqarish, tegishli axborot tizimlarini ishchi holatda saqlash va ularga texnik xizmat ko'rsatishni amalga oshiradi. Shuningdek, texnik xizmat ko'rsatish guruhi axborot xavfsizligini ta'minlash, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish uchun javobgar bo'ladi.

Statistika organlarining tarkibidagi idoraviy aloqa markazi texnik xizmat ko'rsatish guruhi funksiyalari mazkur organ yoki tashkilotning tegishli tarkibiy bo'linmalari tomonidan amalga oshiriladi;

b) idoraviy aloqa markazini moddiy-texnika va kadrlar bilan ta'minlashga tashkilotning Moliya-iqtisodiyot, Inson resurslarini boshqarish va rivojlantirish hamda Axborot va kiberxavfsizlikni ta'minlash boshqarmalari javobgar bo'ladi.

11. Statistika organlarining idoraviy aloqa markazi xizmatlari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida autsorsing tartibida tashqi ijrochi tomonidan ko'rsatilsa, mazkur nizom bilan belgilangan idoraviy aloqa markazining tashkiliy tuzilmasiga hamda xizmatlarni ko'rsatish talablariga rioya etiladi.

12. Idoraviy aloqa markazi bo'linmalari to'g'risidagi nizom Statistika agentligi rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

5-bob. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefonlari) faoliyatini nazorat qilish

13. Idoraviy aloqa markazi va ishonch telefonlari faoliyatini nazorat qilish idoraviy mansub Statistika agentligi, shuningdek, Raqamli texnologiyalar vazirligi huzuridagi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

14. Idoraviy aloqa markazi va ishonch telefonlari faoliyatini nazorat qilish idoraviy aloqa markazi va ishonch telefonlariga tushgan murojaatlar hisoboti (2-ilova) va boshqa ma'lumotlar asosida amalga oshiriladi.

6-bob. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefonlari)ning avtomatlashtirilgan axborot tizimi

15. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushayotgan murojaatlarni to'plash va umumlashtirish uchun telefon so'zlashuvlarini yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefon apparatlaridan yoki tegishli avtomatlashtirilgan axborot tizimidan foydalaniladi. Telefon so'zlashuvlari kamida ikki oy mobaynida saqlanadi.

16. Jismoniy va yuridik shaxslarning barcha murojaatlari matni (operator tomonidan joyida javob berilgan murojaatlardan tashqari) yozib olinib, elektron axborot aylanish tizimiga kiritiladi va kamida ikki yil mobaynida saqlanadi.

7-bob. Statistika agentligi tizimida Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi

17. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali 1-ilovada keltirilgan sxemaga ko'ra jismoniy va yuridik shaxslarning quyidagi murojaatlari qabul qilinadi:

arizalar – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarni amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaatlar;

takliflar – davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaatlar;

shikoyatlar – buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaatlar;

18. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali telefon qo'ng'iroqlariga javob berishda qo'ngiroqni qabul qiluvchi mas'ul operator:

o'zini tanishtirishi (o'z familiyasi, ismi, lavozimi yoki shaxsiy raqamini aytishi);

ko'p beriladigan savollar ro'yxatidagi savol berilgan taqdirda ro'yxatdan o'tkazmasdan

o‘zi javob berishi;

qo‘ng‘iroq qilgan shaxsga uning arizalari, takliflari va shikoyatlarini qabul qilish uchun ishlashini tushuntirishi, shuningdek, qasddan yolg‘on ma‘lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo‘lishini ma‘lum qilishi;

qo‘ng‘iroq qilgan shaxsdan ushbu nizomning 19-bandida ko‘rsatilgan axborot va ma‘lumotlarni so‘rab olishi;

jismoniy va yuridik shaxslar bilan telefon orqali suhbatlashganda muomala madaniyati va odob-axloq qoidalariga rioya etgan hamda savollarga aniq, qonunchilik doirasida javob bergan holda xushmuomalalik bilan muloqot olib borishi shart.

19. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali murojaat qilishda jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to‘g‘risidagi ma‘lumotlarni, o‘zlari vakil sifatida manfaatlarini ifodalayotgan tadbirkorlik subyekting nomini, javob yuboriladigan pochta manzilini, qayta bog‘lanish uchun telefon raqamini ma‘lum qilishi, shuningdek, murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

20. Qo‘ng‘iroq qiluvchi shaxsdan murojaat qilish mavzusiga tegishli bo‘lmagan ma‘lumotlarning so‘ralishiga yo‘l qo‘yilmaydi.

21. Statistika organlarining ishonch telefonlariga kelib tushgan murojaatlar og‘zaki murojaatlar sifatida ushbu nizomning 3-ilovasiga muvofiq shakl bo‘yicha og‘zaki murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnalida ro‘yxatga olinadi.

22. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushgan murojaatlar davlat organlarining mas‘ul xodimlari tomonidan umumlashtirilib, ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro‘yxatdan o‘tkaziladi va ko‘rib chiqish uchun tegishli davlat organi rahbariyatiga kiritiladi.

23. Ushbu nizomning 19-bandida ko‘rsatilgan axborot va ma‘lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro‘yxatdan o‘tkazilmaydi va ko‘rib chiqilmaydi.

24. Qabul qilingan murojaatni ko‘rib chiqish uchun statistika organi rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo‘linmani belgilaydi.

25. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushgan murojaatlar uni qabul qilgan statistika organi tomonidan ko‘rib chiqiladi, hududiy tegishliligi bo‘yicha ko‘riladigan murojaatlar bundan mustasno.

Zarur hollarda murojaatda ko‘rsatilgan holat murojaat qiluvchini jalb etgan holda joyning o‘ziga chiqib o‘rganilishi mumkin.

26. Statistika organlari tomonidan qonunchilik hujjatlari talablari buzilishi aniqlangan hollarda ushbu aniqlangan qonun buzilishlari, ularning sabablari va qonun buzilishiga olib kelayotgan shart-sharoitlarni bartaraf etish bo‘yicha zarur choralar ko‘radi.

27. Statistika organlarining zimmasiga murojaatlarni ko‘rib chiqish vazifasi yuklangan mas‘ul xodimlarining noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyatlar tushgan taqdirda, bunday murojaatlarni mazkur shaxslarning bevosita o‘zi ko‘rib chiqishi ta‘qiqlanadi.

28. Statistika agentligi vakolatiga kirmaydigan masalalar bo‘yicha murojaatlar tushgan taqdirda, statistika organlarining mas‘ul xodimlari tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

29. Murojaatlarni ko‘rib chiqish “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari

to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonunida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

30. Statistika organlariga kelib tushgan murojaatni ko'rib chiqqach, murojaat muallifiga ko'rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida yozma shaklda xabar beradi.

Murojaat muallifiga berilgan yozma javobning nusxasi statistika organlarida saqlanadi.

31. Statistika organlarining jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlarining buzilishiga olib kelayotgan sabablarni o'z vaqtida aniqlash va bartaraf etish maqsadida belgilangan tartibda arizalar, takliflar va shikoyatlar hisobotini yuritadi, ularni umumlashtirib, tahlil qiladi.

32. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni statistika organlarining rasmiy veb-saytida jismoniy va yuridik shaxslar to'g'risida olingan ma'lumotlarning maxfiylikiga doir talabga rioya qilgan holda har oylik ma'lumotlar joylashtirib boriladi.

33. Iшонch telefonlariga kelib tushgan anonim murojaatlar ko'rib chiqilmaydi.

8-bob. Yakunlovchi qoidalar

34. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiylikiga doir talabga rioya qilinishi uchun qonunchilik hujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.

Ishonch telefonlari orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish SXEMASI

Bosqichlar	Mas'ullar	Tadbirlar	Muddat
1-bosqich	Murojaat qiluvchi	1) Ishonch telefonlariga qo'ng'iroq qilib murojaat qilish. 2) Axborot xizmatlarini rivojlantirish markazi orqali qo'ng'iroq qilib murojaat qilish.	Ehtiyojga ko'ra
2-bosqich	Operator	1) O'zini tanishtirib, zarur ma'lumotlarni ma'lum qilish; 2) Murojaat bilan ishlash: a) ko'p beriladigan savollar ro'yxatidagi savol berilgan taqdirda ro'yxatdan o'tkazmasdan o'zi javob berish; b) murojaatni ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro'yxatdan o'tkazish va ko'rib chiqish uchun davlat organi rahbariyatiga kiritish; d) vakolatiga kirmaydigan masala bo'lsa, tegishli vakolatli organiga murojaat qilishni maslahat berish.	Bir ish kuni mobaynida
3-bosqich	Statistika organi rahbariyati	Murojaatni ko'rib chiqishga mas'ul tarkibiy bo'linmani belgilash.	Bir ish kuni mobaynida
4-bosqich	Statistika organi mas'ul tarkibiy bo'linmasi	1) Murojaatni qonunchilik hujjatlariga muvofiq ko'rib chiqish; 2) Zarur hollarda murojaat qiluvchini jalb qilgan holda joyining o'ziga chiqib, murojaatni o'rganish; 3) Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha yozma xat yoki tegishli qaror loyihasini tayyorlash va rahbariyatga imzoga kiritish.	Qonunchilikda belgilangan muddatda
5-bosqich	Statistika organi rahbariyati	Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha tegishli qaror qabul qilish va murojaat qiluvchini yozma shaklda xabardor qilish.	Bir ish kuni mobaynida
6-bosqich	Mas'ul xodim	1) Murojaat ko'rib chiqilganligi holatini ijro intizomini nazorat qilish tizimida qayd etish va nazoratdan yechish; 2) Statistika ma'lumotlarni veb-saytga joylashtirib borish.	Bir ish kuni mobaynida

Statistika agentligi tizimida
ishonch telefonlari faoliyatini tashkil
etish tartibi to'g'risidagi nizomga
2-ilova

**Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari)ga tushgan murojaatlar bo'yicha
HISOBOT**

Sana	Liniyaga kelib tushgan qo'ng'iroqlar (birlik)	Qabul qilingan qo'ng'iroqlar (birlik)	O'tkazib yuborilgan qo'ng'iroqlar (birlik)	Suhbatning umumiy davomiyligi (daq. sek.)	Suhbatning o'rtacha davomiyligi (daq. sek.)	Chiquvchi qo'ng'iroqlar (birlik)

Izoh. Ma'lumotlar operatorlar, vaqt, kunlar bo'yicha keltirilishi mumkin

“Ishonch telefonlari”ga kelib tushgan murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnali*

T/r, qabul qilingan sana	Jismoniy shaxsning F.I.O. yoki yuridik shaxsning to‘liq nomi, vakilining FIO, manzili (Respublika, viloyat, tuman, shahar, QFY, mahalla, ko‘cha va uy (xonadon) raqami (pochta manzili)), telefon raqami**	Murojaat mazmuni va turi (taklif, ariza, shikoyat)	Murojaatni qabul qilgan mas‘ul xodim	Rahbariyat rezolyutsiyasi (topshiriqnomasi)	Mas‘ul ijrochilar	Javobning mazmuni: ijobiy hal etildi; tushuntirildi; rad etildi; tugatildi	Javob xatining tartib raqami, sanasi, shaxsan olib ketilganligi yoki pochta, elektron pochta orqali yuborilganligi haqida ma‘lumot
1	2	3	4	5	6	7	8

*Izoh: Jurnal varaqlari raqamlanadi, ip o‘tkazib tikiladi, Statistika agentligida Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash va ijro intizomi nazorati boshqarmasi (hududiy statistika boshqarmalarida Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash va ijro intizomi nazorati bo‘lim boshlig‘i) boshlig‘i tomonidan imzo qo‘yib tasdiqlanadi va tegishli muhr bilan muhrlanadi. Har bir yil uchun alohida jurnal yuritiladi.

**Telefon raqami murojaat egasining xohishiga ko‘ra yozilishi mumkin.