

TASHKILOT STANDARTI

**O‘zbekiston Respublikasi energetika bozorini rivojlantirish
va tartibga solish agentligining “Ishonch telefoni”
faoliyati to‘g‘risidagi
NIZOM**

SO‘Z BOSHI

1 Ijro intizomi va murojaatlar bo‘yicha bosh mutaxassis tomonidan ISHLAB
CHIQILGAN va KIRITILGAN.

2 Energetika bozorini rivojlantirish va tartibga solish agentligining
2024-yil 17-iyuldagi 35-son buyrug‘i bilan TASDIQLANGAN.

3 ILK BOR KIRITILISHI.

**O‘zbekiston Respublikasi energetika bozorini rivojlantirish
va tartibga solish agentligining “Ishonch telefoni” faoliyati to‘g‘risidagi
NIZOM**

1 Umumiy qoidalar

1.1 Ushbu Nizom O‘zbekiston Respublikasi energetika bozorini rivojlantirish va tartibga solish agentligining (keyingi o‘rinlarda — Agentlik) idoraviy “Aloqa markazi” (keyingi o‘rinlarda — “Ishonch telefoni”) faoliyatining asosiy vazifalari, funksiyalari, huquqlari, javobgarligini, shuningdek faoliyatining tashkiliy asoslarini belgilaydi.

1.2 “Ishonch telefoni” tomonidan O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunining 9-moddasiga muvofiq real vaqt davomida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda kelib tushayotgan og‘zaki murojaatlar qabul qilinadi.

1.3 “Ishonch telefoni” tomonidan:

elektr energiyasining raqobatga asoslangan ulgurji va chakana bozorlarini (keyingi o‘rinlarda — bozor) bosqichma-bosqich tashkil qilishni ta‘minlash;

bozorning barcha ishtirokchilari uchun teng huquq va shaffoflikni ta‘minlovchi qonun-qoidalarga rioya etilishi ustidan davlat nazoratini o‘rnatish;

bozor ishtirokchilari faoliyatini litsenziyalash, ularning litsenziya shartlariga amal qilishini nazorat qilish;

bozor konyunkturasi va energiya resurslariga bo‘lgan ehtiyojdan kelib chiqqan holda ishlab chiqarish hajmlarini oshirishni rejalashtirish va infratuzilmani yaratishga qaratilgan uzoq muddatli investitsiya siyosatini shakllantirish va amalga oshirishda ishtirok etish;

energetika sohasidagi qurilish va ta‘mirlash ishlarida mahalliy tovar va xizmatlar xarid qilinishini rag‘batlantiruvchi mexanizmlarni ishlab chiqishga oid murojaatlarni rasmiylashtiradi va ko‘rib chiqishni amalga oshiradi.

1.4 Kelib tushayotgan murojaatlarni qabul qilish davomiyligi 20 daqiqadan oshmasligi lozim.

1.5 Qabul qilish davomiyligi tugaganidan keyin murojaat avtomatik tarzda aloqa tarmog‘idan uziladi.

2 “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil qilish

2.1 “Ishonch telefoni” o‘z faoliyatini amalga oshirishda quyidagilarga amal qiladi:

O‘zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchilik hujjatlariga, shu jumladan:

O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuniga;

Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi Z41-son qarori bilan tasdiqlangan “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi” to‘g‘risida”gi namunaviy Nizomga;

Agentlikda korrupsiya va unga qarshi kurashish bo‘yicha ichki hujjatlarga;

Agentlik xodimlarining ichki mehnat tartibi qoidalariga;

Agentlik xodimlarining “Odob-axloq qoida”lariga;

Agentlikning buyruq va ko‘rsatmalariga;

ushbu Nizomga.

2.1 “Ishonch telefoni”ning ish rejimi quyidagicha tashkil etiladi:

dushanba — juma kunlari (ishlanmaydigan bayram kunlaridan tashqari) soat 09:00 dan soat 13:00 gacha va soat 14:00 dan soat 18:00 gacha faoliyat olib boradi.

2.2 Ijro intizomi va murojaatlar bo‘yicha bosh mutaxassisi uzoq vaqt davomida ishda bo‘lmagan holda (xizmat safarida, mehnat ta‘tilida yoki boshqa sabab bilan ish joyida bo‘lmaganida) ishonch telefoni orqali tushgan murojaatlarni rahbar kotibi qabul qiladi.

3 “Ishonch telefoni”ning asosiy vazifalari va funksiyalari

3.1 “Ishonch telefoni”ning asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

murojaatlar monitoringini olib borish;

qabul qilingan murojaatlar to‘g‘risidagi statistik ma’lumotlarni tahlil qilish maqsadida yig‘ish;

yig‘ilgan ma’lumotlarni qayta ishlash.

3.2 “Ishonch telefoni” o‘ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib, quyidagi funksiyalarni bajaradi:

murojaatlarning muddatlari, hujjatlarga qo‘yiladigan talablar, shikoyat qilish tartibi to‘g‘risida ma’lumot berish;

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

murojaatlarni yo‘naltirish;

qabul qilingan murojaatlar bo‘yicha statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish.

4 “Ishonch telefoni”ning tuzilmasi

4.1 “Ishonch telefoni” operatorlari kerakli axborotni taqdim etadi yoki murojaatni vakolatli davlat organlari yoki tashkilotlariga yo‘naltiradi.

5 “Ishonch telefoni” faoliyatini nazorat qilish

5.1 “Ishonch telefoni” faoliyatini nazorat qilish Agentlik hamda O‘zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi huzuridagi Aloqa, axborotlashtirish va telekommunikatsiya texnologiyalari sohasida nazorat bo‘yicha inspeksiya tomonidan amalga oshiriladi.

5.2 “Ishonch telefoni” faoliyatini nazorat qilish «Ishonch telefoni»ga tushgan murojaatlar hisoboti va boshqa ma’lumotlar asosida amalga oshiriladi.

6 “Ishonch telefoni” orqali murojaatlari qabul qilish va ko‘rib chiqish tartibi

6.1 “Ishonch telefoni” orqali A-ilovada keltirilgan sxemaga ko‘ra jismoniy va yuridik shaxslarning quyidagi murojaatlari qabul qilinadi:

arizalar huquqiy, 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 qonuniy manfaatlarni himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaatlar.

6.2 “Ishonch telefoni” orqali telefon qo‘ng‘iroqlariga javob berishda qo‘ng‘iroqni qabul qiluvchi mas’ul:

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 usuli ishlashini tushuntirishi, shuningdek, qasddan yolg'on ma'lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'lishini ma'lum qilishi;

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.

6.3 «Ishonch telefoni» orqali murojaat qilishda jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakillari familiyasi, ismi, otasining ismi, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni, o'zlari vakil sifatida manfaatlarini ifodalayotgan murojaat qiluvchining nomini, javob yuboriladigan pochta manzilini, qayta bog'lanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek, murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

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

6.5 «Ishonch telefoni» orqali tushgan murojaatlar mas'ul xodimlar tomonidan umumlashtirilib, ijro intizomi idoralararo hujjat aylanish tizimi (edo.ijro.uz)da ro'yxatdan o'tkaziladi va ko'rib chiqish uchun tegishli mas'ul xodimga yuboriladi.

6.6 Qabul qilingan murojaatni ko'rib chiqish rahbariyat bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo'linmani belgilaydi.

6.7 «Ishonch telefoni» orqali tushgan murojaatlar Agentlikning tegishli bo'linmalari tomonidan ko'rib chiqiladi.

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

6.9 Agentlik 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'rilishi shart.

6.10 Murojaatlarni ko'rib chiqish vazifasi yuklangan mas'ul xodimlarning noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyatlar tushgan taqdirda, bunday murojaatlarni mazkur shaxslarning bevosita o'zi ko'rib chiqishi taqiqlanadi.

6.11 «Ishonch telefoni» orqali ko'rib chiqilishi Agentlik vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, Agentlikning mas'ul xodimlari tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

6.12 Murojaatlarni ko‘rib chiqish O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

6.13 Murojaatni ko‘rib chiqqan agentlikning mas’ul xodimi murojaat muallifiga ko‘rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to‘g‘risida yozma shaklda xabar berishi shart.

6.14 Murojaat muallifiga berilgan yozma javobning nusxasi Agentlikda saqlanadi.

6.15 Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlarining buzilishiga olib kelayotgan sabablarini o‘z vaqtida aniqlash va bartaraf etish maqsadida belgilangan tartib va arizalar, takliflar va shikoyatlar hisobotini yuritadi, ularni umumlashtirib, tahlil qiladi.

6.16 “Ishonch telefoni” orqali tushgan arizalar shikoyatlar bo‘yicha statistik ma’lumotlarni qonunchilik hujjatlariga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslar to‘g‘risida olingan ma’lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilgan holda Agentlikning rasmiy veb-saytida joylashtirish ta’minlab boriladi.

6.17 “Ishonch telefoni” orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslardan olingan ma’lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi uchun Murojaatlar bilan ishlashga tayinlangan xodim qonunchilik hujjatlariga muvofiq ravishda javobgar bo‘ladilar.

7 Yakuniy qoidalar

7.1 “Ishonch telefoni” orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslardan olingan ma’lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi qonunchilik hujjatlariga muvofiq tartibga solinadi.

A-ILOVA

**O‘zbekiston Respublikasi Energetika bozorini rivojlantirish
va tartibga solish agentligining “Ishonch telefoni” orqali
kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish
tartibi**

Bosqich	Jarayonlar	Mas’ullar	Muddat
1- bosqich	Murojaatni qabul qilish	Ijro intizomi va murojaatlar bo‘yicha bosh mutaxassis	Darhol
2- bosqich	Murojaatni ro‘yxatdan o‘tkazish	Rahbar kotibi	1 ish kuni
3- bosqich	edo.ijro.uz tizimiga kiritish	Rahbar kotibi	1 ish kuni
4- bosqich	Tegishli tarkibiy bo‘linmani belgilash	Agentlik rahbariyati	1 ish kuni
5- bosqich	Murojaatni ko‘rib chiqish	Tegishli tarkibiy bo‘linma	Qonunchilikda belgilangan muddatlarda
6- bosqich	Javob tayyorlash va yuborish	Tegishli tarkibiy bo‘linma	Belgilangan muddatlarda
7- bosqich	Tizimda ijroni yakunlash	Ijro intizomi va murojaatlar bo‘yicha bosh mutaxassis	Darhol