

**O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining virtual qabulxonasi
hamda “1880”ishonch telefoni orqali jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari
bilan ishlash masalalari yuzasidan
MA’LUMOT**

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining virtual qabulxonasi bilan ishlash masalasi

Agentlikka **2026-yil yanvar - iyun oylarida** Prezidenti virtual qabulxonasidan jismoniy va yuridik shaxslardan jami – **52 ta** murojaatlar kelib **tushgan**. Tahlil natijalariga ko‘ra, murojaatlar soni **2025 yil hisobot davriga** nisbatan **65 taga** (55.5 %) **kamaygan** (misol uchun, 2025-yil hisobot davrida **117 ta** murojaat **kelib tushgan**).

Hisobot davrida kelib tushgan jami murojaatlarni masalalar kesimida ko‘rib chiqiladigan bo‘lsa, ularning:

- **25 tasi** mahsulotlarni sertifikatlashtirishda amaliy yordam berish;
- **14 tasi** texnik jihatdan tartibga solish masalalariga oid;
- **2 tasi** o‘lchov vositalarini metrologik qiyoslashdan o‘tkazish masalasi bo‘yicha;
- **1 tasi** aholiga sotilayotgan mahsulotlarning sifatini o‘rganib chiqib, tegishli choralar ko‘rish haqida;
- **1 tasi** akkreditatsiyadan o‘tkazish masalalari yuzasidan;
- **3 tasi** zarur standartlar va me‘yoriy hujjatlar bilan ta‘minlash;
- **1 tasi** ishga joylashishda amaliy yordam ko‘rsatish;
- **5 tasi** boshqa turli masalalarga oid murojaatlarga to‘g‘ri keladi.

Agentlik markaziy apparati va tizim tashkilotlari bilan birgalikda amalga oshirilgan ishlar natijasida **18 ta** murojaatlarda ko‘tarilgan masalalar **ijobiy hal qilindi**, **25 ta** murojaat egalariga amaldagi qonunchilikka muvofiq **tushuntirishlar berildi**, **4 ta** murojaat tegishliligi bo‘yicha boshqa **tashkilotlarga yuborildi**, **5 ta** murojaat ko‘rib chiqish **jarayonida** (muddati o‘tgan murojaatlar mavjud emas).

Agentlik “1880” qisqa raqamli “Koll markaz”i yuzasidan

Raqamlashtirish va axborot xavfsizligini ta‘minlash boshqarmasi tomonidan Ijro nazorati, murojaatlar bilan ishlash va devonxona bo‘limi bilan birgalikda **“1880” qisqa raqamli “Koll markaz”**ining elektronlashtirilgan qayd etish tizimi (CRM) 2024-yil sentyabr oyida ishga tushirilgan.

Ushbu tizim orqali 2026-yil 30-iyun holatiga jami **3 471 ta** qo‘ng‘iroq **kelib tushgan bo‘lib**, **510 tasi** Agentlik faoliyatiga **taalluqli bo‘lmagan qo‘ng‘iroqlar**, **2 961 tasiga** Agentlik faoliyatiga oid savollar **bo‘lib**, ularga **“Koll markaz”** operatorlari hamda Agentlik mutaxassislari tomonidan to‘liq **ma’lumotlar berilgan**.

“Koll markaz” orqali kelib tushgan qo‘ng‘iroqlarning daqiqalar kesimidagi tahlili quyidagicha:

Oy nomi	Jami qo‘ng‘iroqlar	Murojaatchi tomonidan qaytarilgan/yo‘qotilgan qo‘ng‘iroqlar	Xizmat ko‘rsatilgan qo‘ng‘iroqlar	So‘zlashuvlar umumiy davomiyligi	So‘zlashuvlar o‘rtacha davomiyligi
Yanvar	882 ta	158 ta	724 ta	18 s. 04 m.	1 m. 08 s.
Fevral	852 ta	133 ta	719 ta	24 s. 04 m.	1 m. 13 s.
Mart	710 ta	32 ta	678 ta	19 s. 52m.	0 m. 43 s.

Aprel	679 ta	103 ta	576 ta	19 s 14m	1 m. 50 s.
May	607 ta	284 ta	323 ta	10 s 08m	1m 47 s
Iyun	660 ta	209 ta	451 ta	14 s 37 m	2 m 20 s

Kelib tushgan jami **2961 ta** murojaatlarni masalalar kesimida ko‘rib chiqiladigan bo‘lsa, ularning:

- **317 tasi sertifikatlashtirish** yo‘nalishida;
- **42 tasi standartlashtirish** yo‘nalishida;
- **215 tasi metrologik xizmatlar** yo‘nalishida;
- **10 tasi davlat nazorat inspeksiya** yo‘nalishida;
- **32 tasi akkreditatsiya** yo‘nalishida;
- **2345 tasi umumiy** yo‘nalishlarda.