

## **“KELISHILGAN”**

O‘zkomnazorat  
Raqamli texnologiyalar vazirligi  
huzuridagi Axborotlashtirish  
va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat  
inspeksiya boshlig‘i o‘rinbosari



**J. Chorshanbiyev**

2025-yil “\_\_\_” iyul

## **“TASDIQLAYMAN”**

O‘zbekiston Respublikasi  
Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish  
va iqlim o‘zgarishi vazirligi huzurida Turizm  
qo‘mitasi raisi o‘rinbosari



**S. Niyazov**

2025-yil “\_\_\_” iyul

### **Turizm qo‘mitasining ishonch telefoni faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida NIZOM**

#### **1-bob. Umumiy qoidalar**

1. Ushbu Nizom Turizm qo‘mitasida (keyingi o‘rinlarda – Qo‘mita) idoraviy ishonch telefoni faoliyatini tashkil etish, uning ishlash tartibi, u orqali jismoniy va yuridik shaxslardan tushadigan murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko‘rib chiqish tartibini belgilaydi.
2. Qo‘mita tomonidan davlat xizmatlarini ko‘rsatish bo‘yicha hamda jismoniy va yuridik shaxslarning telefon orqali murojaatlarini qabul qilish, ularga javob berish uchun Ishonch telefoni tashkil etilgan.
3. Ishonch telefoni orqali tushayotgan murojaatlarni qabul qilish davomiyligi 20 daqiqadan oshmasligi lozim. Mazkur muddat tugagandan keyin murojaat avtomatik tarzda aloqa tarmog‘idan uziladi.

#### **2-bob. Qo‘mita ishonch telefoni faoliyatini tashkil qilish**

4. Qo‘mitaning ishonch telefoni xizmatlari autorsing asosida tashqi ijrochi operatori (keyingi o‘rinlarda – operator) tomonidan xizmat ko‘rsatiladi hamda mazkur nizom bilan belgilangan ishonch telefonining xizmatlarni ko‘rsatish talablariga rioya etadi.
5. Ishonch telefoni yil davomida, 24 soat mobaynida tunu kun faoliyat olib boradi.
6. Ishonch telefoni orqali murojaatlar butun O‘zbekiston Respublikasi hududi, shuningdek, xorijiy mamlakatlardan qo‘ng‘iroq qilish yo‘li orqali amalga oshiriladi.
7. Qo‘mita tomonidan qo‘shimcha telefon raqamlari joriy etilishi mumkin.
8. Ishonch telefonining raqami Qo‘mita tomonidan mustaqil belgilanadi va majburiy tarzda rasmiy veb-saytlarga joylashtiriladi.

### 3-bob. Ishonch telefonini tashkil qilishning maqsadi, asosiy vazifalari va funksiyalari

9. Qo'mitaning ishonch telefoni quyidagi maqsadda tashkil qilinadi:

Qo'mitaning xizmatlari to'g'risida ma'lumotlar olish va kerakli hujjatlarni tayyorlash jarayonini tezlashtirish hisobiga aholi va tadbirkorlik subyektlarining davlat xizmatlaridan foydalanishga sarflanadigan vaqt va moliyaviy xarajatlarni kamaytirish;

murojaatlarni qayta ishlash hisobiga Qo'mita faoliyatining samaradorligi va natijadorligini oshirish.

10. Ishonch telefoniga mas'ul operatorning asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

Qo'mitaning xizmatlari to'g'risida to'liq va ishonchli ma'lumotlarni berish hamda davlat xizmatlari bo'yicha maslahat berish va so'rovlarni qayta ishlash;

shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risidagi qonunchilik hujjatlariga muvofiq murojaat qiluvchilarga Qo'mita xizmatining holati va ularga davlat xizmatlarini ko'rsatish natijalari haqidagi axborotni taqdim etish;

Qo'mitaning 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;

Qo'mita tuzilmaviy boshqaruv va bo'limlariga murojaat qiluvchilarning so'rovlarini yo'naltirish.

11. Ishonch telefoniga mas'ul operator o'ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib quyidagi funksiyalarni bajaradi:

murojaat qiluvchilarni mazkur nizomga **1-ilovada** nazarda tutilgan axborot tarkibida davlat xizmatlari ko'rsatilishi bo'yicha axborot bilan ta'minlash;

davlat xizmatlarini ko'rsatish tartibi, shu jumladan, davlat xizmatlarini 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 (va 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. Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish

12. Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

## **5-bob. Ishonch telefonlarining avtomatlashtirilgan axborot tizimi**

13. Ishonch telefoni aholi va tadbirkorlik subyektlarining murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va hisobotini yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot tizimi bilan ta'minlangan bo'lishi kerak.

14. Avtomatlashtirilgan axborot tizimi quyidagi asosiy tizimlarga ega bo'lishi kerak:

qo'ng'iroqlarni qabul qilish va qo'ng'iroqlarni boshqa raqamga yo'naltirish, bir vaqtning o'zida bir nechta qo'ng'iroqlarni qayta ishlash, kiruvchi qo'ng'iroqlar va xizmat ko'rsatishning asosiy parametrlari to'g'risidagi ma'lumotlarni hisobga olish va saqlash uchun mo'ljallangan qo'ng'iroqlarni qayta ishlash;

tushgan murojaatlarni mavzusi bo'yicha ro'yxatga olish, murojaatlarni tegishligicha Qo'mitaning mutaxassislariga yuborish, murojaatlar holatini kuzatib borish va zarur hisobotlarni shakllantirish uchun mo'ljallangan murojaatlarni ro'yxatga olish;

murojaatlar operatorlar tomonidan boshqarilishi uchun elektron ssenariylarni o'z ichiga olgan hamda tez-tez beriladigan savollarga javoblar ro'yxatini o'z ichiga olgan bilimlar bazasi;

davlat organlari va tashkilotlarining boshqa axborot tizimi bilan o'zaro idoralararo elektron hamkorlik qilish hamda axborotni himoya qilish uchun mo'ljallangan elektron hamkorlik va axborot xavfsizligini ta'minlash.

15. Ishonch telefonlarining avtomatlashtirilgan axborot tizimi O'zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi hamda O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat xizmatlari markazi bilan kelishilgan holda joriy etiladi.

16. Ishonch telefoni 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.

17. Jismoniy va yuridik shaxslarning barcha murojaatlarining matni avtomatlashtirilgan axborot tizimida shakllantiriladi va kamida ikki yil mobaynida saqlanadi.

18. Avtomatlashtirilgan axborot tizimi ma'lumotlari har chorak yakunida 5-sanaga qadar "Raqamli nazorat" kompleks axborot tizimiga integratsiya yo'li orqali elektron shaklda taqdim etib boriladi.

## **6-bob. Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish tartibi**

19. Ishonch telefoni orqali 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.

20. Ishonch telefoni orqali telefon qo'ng'iroqlariga javob berishda qo'ng'iroqni qabul qiluvchi mas'ul xodim:

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 shaxsga ushbu nizomning 21-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlarni ma'lum qilishni taklif etishi;

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

21. Ishonch telefoni 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.

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

23. Ushbu nizomning 21-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 Qo'mita rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo'linmani belgilaydi.

25. Ishonch telefoni orqali tushgan murojaatlar belgilangan tartibda tegishli tarkibiy bo'linma tomonidan ko'rib chiqiladi. Zarur hollarda murojaatda ko'rsatilgan holat murojaat qiluvchini jalb etgan holda joyning o'ziga chiqib o'rganilishi mumkin.

26. Qo'mita 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.

27. Qo'mita zimmasiga murojaatlarni ko'rib chiqish vazifasi yuklangan mas'ul xodimlarining noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyatlar tushgan taqdirda, bunday murojaatlarning mazkur shaxslarning bevosita o'zi ko'rib chiqishi taqiqlanadi.

28. Ishonch telefoni orqali ko'rib chiqilishi Qo'mita vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, Qo'mitaning 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. Murojaatni ko'rib chiqqan mas'ul xodimlar, murojaat muallifiga ko'rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida yozma shaklda xabar berishi shart.

Murojaat muallifiga berilgan yozma javobning nusxasi davlat organlarida saqlanadi.

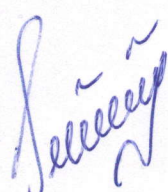
31. Qo'mitaning Ishonch telefoniga mas'ul jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlarining buzilishiga olib kelayotgan sabablarni o'z vaqtida aniqlash va bartaraf etish maqsadida belgilangan tartibda arizalar, takliflar va shikoyatlar hisobotini yuritadi, ularni umumlashtirib, tahlil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

32. Ishonch telefoni orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni davlat organlarining rasmiy veb-saytida joylashtirish davlat organlari tomonidan qonunchilik hujjatlariga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslar to'g'risida olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilgan holda haftalik asosda ta'minlab boriladi.

## **7-bob. Yakunlovchi qoidalar**

33. Ishonch telefoni orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi uchun qonunchilik hujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.

34. Ushbu Nizom O'zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi huzuridagi O'zbekiston Respublikasi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasidagi nazorat inspeksiyasi bilan kelishilgan.

  
(M. CarumSaab)



Turizm qo'mitasining davlat xizmatlarini  
ko'rsatishda ishonch telefonlari faoliyatini  
tashkil etish tartibi to'g'risida nizomga  
1-ILOVA

**Ishonch telefoni tomonidan beriladigan davlat xizmatlarini ko'rsatish  
to'g'risidagi axborot  
TARKIBI**

| <b>T/r</b> | <b>Axborot tarkibi</b>                                                   |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1.         | Davlat xizmatini ko'rsatish shartlari                                    |
| 2.         | Davlat xizmatini ko'rsatishni tartibga soluvchi qonunchilik hujjatlari   |
| 3.         | Davlat xizmatlarini ko'rsatish tartibi                                   |
| 4.         | Davlat xizmatini ko'rsatish natijasi                                     |
| 5.         | Davlat xizmatini ko'rsatish muddatlari                                   |
| 6.         | Davlat xizmatini ko'rsatish narxi                                        |
| 7.         | Davlat xizmatidan foydalanish uchu talab etiladigan hujjatlari           |
| 8.         | Qo'mitaning harakatlari ustidan shikoyat qilish huquqi va tartibi        |
| 9.         | Davlat xizmatini taqdim etuvchi Qo'mitaning manzili, telefonlari         |
| 10.        | Davlat xizmatini ko'rsatishning holati va natijalari to'g'risida axborot |

Turizm qo'mitasining davlat xizmatlarini  
ko'rsatishda ishonch telefonlari faoliyatini  
tashkil etish tartibi to'g'risida nizomga  
2-ILOVA

**Ishonch telefoniga tushgan murojaatlar bo'yicha**

**HISOBOT**

| <b>Sana</b>        | <b>Liniyaga<br/>kelib tushgan<br/>qo'ng'iroqlar<br/>(birlik)</b> | <b>Qabul<br/>qilingan<br/>qo'ng'iroqlar<br/>(birlik)</b> | <b>O'tkazib<br/>yuborilgan<br/>qo'ng'iroqlar<br/>(birlik)</b> | <b>Suhbatning<br/>umumiy<br/>davomiyligi<br/>(daq. sek.)</b> | <b>Suhbatning<br/>o'rtacha<br/>davomiyligi<br/>(daq. sek.)</b> | <b>Chiquvchi<br/>qo'ng'iroqlar<br/>(birlik)</b> |
|--------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| ____.____.<br>____ | _____                                                            | _____                                                    | _____                                                         | _____                                                        | _____                                                          | _____                                           |