

**O‘zbekiston Respublikasi Qishloq xo‘jaligi vazirligi huzuridagi
O‘simliklar karantini va himoyasi agentligining aloqa markazi
(Call markaz) faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida
NIZOM**

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Nizom O‘zbekiston Respublikasi Qishloq xo‘jaligi vazirligi huzuridagi O‘simliklar karantini va himoyasi agentligi (keyingi o‘rinlarda – Agentlik)ning aloqa markazi (keyingi o‘rinlarda – Call markaz) faoliyatini tashkil etish, ularning ishlash tartibi, ular orqali jismoniy va yuridik shaxslardan tushadigan murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko‘rib chiqish tartibini belgilaydi.

2. Call markaz – davlat xizmatlarini ko‘rsatish bo‘yicha 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 bo‘lgan va xodimlari mavjud bo‘lgan tashkilot yoki bo‘linma hisoblanadi.

3. Call markaz orqali tushayotgan murojaatlarni qabul qilish davomiyligi 20 daqiqadan oshmasligi lozim. Mazkur muddat tugagandan keyin murojaat avtomatik tarzda aloqa tarmog‘idan uziladi.

2-bob. Call markaz faoliyatini tashkil qilish

4. Call markaz faoliyati amaldagi qonunchilik hujjatlariga, ushbu Nizomga, ichki reglamentlar, buyruqlar, shuningdek, axborotga oid hamkorlik qilish reglamentlariga muvofiq amalga oshiriladi.

5. Call markaz Agentlikning tizimiga kiruvchi tarkibiy bo‘linma hisoblanadi.

Call markaz xizmatlarini ko‘rsatish vazifalari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida ham tashkil qilinishi mumkin.

6. Call markaz 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.

Agentlikka yuklatilgan vazifalar va funksiyalardan kelib chiqib Call markazning ish rejimi Agentlikning direktori tomonidan alohida belgilanishi mumkin.

7. Call markaz orqali murojaatlar butun O‘zbekiston Respublikasi hududidan qo‘ng‘iroq qilish yo‘li bilan amalga oshiriladi. Agentlik tomonidan qo‘shimcha telefon raqamlari joriy etilishi mumkin.

Call markaz raqamlari Agentlik tomonidan mustaqil belgilanadi va majburiy tarzda rasmiy veb-saytga joylashtiriladi.

**3-bob. Call markazni tashkil qilishning maqsadi,
asosiy vazifalari va funksiyalari**

8. Call markaz quyidagi maqsadda tashkil qilinadi:

- davlat xizmatlarini, shu jumladan, elektron davlat xizmatlarni taqdim etish bilan bog‘liq axborotdan foydalanish imkoniyatlarini oshirish;

- ma'lumot olish va kerakli hujjatlarni tayyorlash jarayonini tezlashtirish hisobiga aholi va tadbirkorlik subyektlarining davlat xizmatlaridan foydalanishga sarflanadigan vaqt va moliyaviy xarajatlarni kamaytirish.

9. Call markazning asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

- murojaatchilarga davlat xizmatlarini taqdim etish hamda davlat organlari va tashkilotlarining faoliyati to'g'risida, davlat xizmatlari bo'yicha maslahat berish va so'rovlarni qayta ishlash;

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

- 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. Call markaz 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 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 (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;

- operatorlarning ish sifatini nazorat qilish.

4-bob. Call markazning tuzilmasi

11. Call markaz tuzilmasi va shtat ro'yxati bo'yicha xodimlari tarkibi Agentlik direktori tomonidan tasdiqlanadi.

12. Call markazning tuzilmasi, tashkiliy-huquqiy shaklidan qat'iy nazar, aloqa markazi uchun namunaviy hisoblanadi va o'z ichiga quyidagilarni oladi:

a) **Yagona darcha bo'yicha bosh mutaxassis** – Agentlik Call markaziga rahbarlik qiladi va faoliyatini nazorat qiladi. O'z vakolatlari doirasida aloqa markazi maqsadlarining amalga oshirilishini, uni joylashtirish va xizmat ko'rsatish talablari bajarilishini, shuningdek ko'p beriladigan savollar ro'yxatini har oyda shakllantirilishini va Agentlik direktoridan tasdiqlanishini ta'minlaydi;

b) **Agentlik Call markazi operatorlari guruhi** – qonunchilik hujjatlari, mazkur Nizomga muvofiq hamda xizmatlar pasportidagi davlat xizmatlari

to'g'risidagi mavjud axborotga muvofiq murojaat qiluvchilarga xizmat ko'rsatishni ta'minlaydi.

Agentlik tarkibidagi aloqa markazi operatorlari funksiyalari Agentlikning tegishli texnik xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

d) **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.

Agentlik tarkibidagi aloqa markazi texnik xizmat ko'rsatish guruhi funksiyalari Agentlikning tegishli tarkibiy bo'linmalari tomonidan amalga oshiriladi;

e) **sifat nazorati bo'yicha mutaxassis** – Call markaz operatorlarining murojaat qiluvchilar bilan aloqa qilishining kundalik monitoringini olib borish va ish sifati to'g'risidagi tahliliy hisobotlar tayyorlanishini ta'minlaydi.

Sifat nazorati bo'yicha menejer funksiyalari tegishli tarkibiy bo'linma tomonidan amalga oshirilishi mumkin;

f) **idoraviy aloqa markazini moddiy-texnika va kadrlar bilan ta'minlash bo'linmalari** —aloqa markazining tashkiliy tuzilmasiga ta'minlovchi bo'linmalar (buxgalteriya, kadrlar bo'limi, texnik xizmat ko'rsatish bo'limi) kiritiladi.

5-bob. Call markaz faoliyatini nazorat qilish

13. Call markaz faoliyatini nazorat qilish Agentlik hamda "O'zkomnazorat" 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. Call markazning avtomatlashtirilgan axborot tizimi

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

16. Avtomatlashtirilgan axborot tizimi quyidagi asosiy quyi 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 quyi tizimi;

- tushgan murojaatlarni mavzusi bo'yicha ro'yxatga olish, murojaatlarni tegishli davlat organi va tashkilotining mutaxassislariga yuborish, murojaatlar holatini kuzatib borish va zarur hisobotlarni shakllantirish uchun mo'ljallangan murojaatlarni ro'yxatga olish quyi tizimi;

- 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 quyi tizimi;

- axborotni qayta ishlash va telefon xizmatlarini ko'rsatish markazlari tomonidan xizmatlar taqdim etish sifatini nazorat qilish imkoniyati uchun mo'ljallangan monitoring va nazorat quyi tizimi.

17. Call markaz 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.

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

7-bob. Call markaz orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi

19. Call markaz orqali 3-ildavda keltirilgan sxemaga ko'ra jismoniy va yuridik shaxslarning quyidagi murojaatlari qabul qilinadi:

arizalar – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarini 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 manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaatlar.

20. Call markaz orqali telefon qo'ng'iroqlariga javob berishda qo'ng'iroqni 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 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 etgan hamda savollarga aniq, qonunchilik doirasida javob bergan holda xushmuomalalik bilan muloqot olib borishi shart.

21. Call markaz 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. Call markaz orqali tushgan murojaatlar Agentlikning mas'ul xodimlari tomonidan umumlashtirilib, ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro'yxatdan o'tkaziladi va ko'rib chiqish uchun tegishli davlat organi rahbariyatiga kiritiladi.

24. Ushbu Nizomning 21-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi.

25. Qabul qilingan murojaatni ko'rib chiqish uchun davlat organi rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo'linmani belgilaydi.

26. Call markaz orqali tushgan murojaatlar Agentlik 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.

27. 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.

28. Agentlikning 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.

29. Call markaz orqali ko'rib chiqilishi Agentlikning vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, davlat organlarining mas'ul xodimlari tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

30. Murojaatlarni ko'rib chiqish "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonunida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

31. Agentlik murojaatni ko'rib chiqib, 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.

32. Agentlik 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.

33. Call markaz orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni Agentlikning rasmiy veb-saytida joylashtirish Agentlik 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.

8-bob. Yakunlovchi qoidalar

34. Call markaz orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi uchun qonunchilik hujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.