

“TASDIQLAYMAN”
Gidrometeorologiya xizmati
agentligi direktori



_Sh.Khabibullayev

2025-yil 15-iyul

**Gidrometeorologiya xizmati agentligining davlat xizmatlarini ko‘rsatishda
murojaatlar bilan ishlash va ijro intizomi ishonch telefoni faoliyatini tashkil
etish tartibi to‘g‘risida**

NIZOM

1-bob Umumiy qoidalar

1. Ushbu Nizom O‘zbekiston Respublikasi Gidrometeorologiya xizmati agentligi (keyingi o‘rinlarda - O‘zgidromet)da davlat xizmatlarini ko‘rsatishda murojaatlar bilan ishlash va ijro intizomi ishonch telefoni (keyingi o‘rinlarda - 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. Ishonch telefoni - O‘zgidromet tomonidan 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 bo‘lgan va xodimlari mavjud bo‘lgan bo‘linma hisoblanadi.

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 ishonch telefoni faoliyatini tashkil qilish

4. Ishonch telefoni faoliyati amaldagi qonunchilik hujjatlariga, ushbu Nizomga, buyruqlar, shuningdek, axborotga oid hamkorlik qilish reglamentlariga muvofiq amalga oshiriladi.

5. Ishonch telefoni faoliyatini olib borish O‘zgidrometning tizimiga kiruvchi tarkibiy bo‘lim, ya‘ni ijro intizomi va murojaatlarni ko‘rib chiqish bo‘limi hisoblanadi.

Ishonch telefoni xizmatlarini ko‘rsatish vazifalari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida ham tashkil qilinishi mumkin.

6. Ishonch telefoni ishi quyidagi rejimda tashkil etilishi mumkin: 24 soat mobaynida uzluksiz faoliyat olib boradigan;
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 boradigan.

O‘zgidrometga yuklatilgan vazifalar va funksiyalardan kelib chiqib tegishli ishonch telefonining ish rejimi O‘zgidrometning rahbari tomonidan alohida belgilanishi mumkin.

7. Ishonch telefoni orqali murojaatlar butun O'zbekiston Respublikasi hududidan qo'ng'iroq qilish yo'li bilan amalga oshiriladi. O'zgidromet tomonidan qo'shimcha telefon raqamlari joriy etilishi mumkin.

Ishonch telefoni raqamlari O'zgidromet tomonidan mustaqil belgilanadi va majburiy tarzda ularning rasmiy veb-saytlarida joylashtiriladi.

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

8. Ishonch telefoni 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 xarajatlarini kamaytirish;
- murojaatlarni qayta ishlash yagona markazini tashkil qilish hisobiga O'zgidromet faoliyatining samaradorligi va natijadorligini oshirish.

9. Ishonch telefonining asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

- murojaatchilarga davlat xizmatlarini taqdim etish hamda O'zgidrometning 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. Ishonch telefoni 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 Murojaatlar bilan ishlash va ijro intizomi ishonch telefonining tuzilmasi

11. Ishonch telefonining O'zgidrometning ijro intizomi va murojaatlarni ko'rib chiqish bo'limida bo'ladi va o'z ichiga quyidagilarni oladi:

a) Ijro intizomi va murojaatlarni ko'rib chiqish bo'limi boshlig'i - ishonch telefonning ishlashi, o'z vakolatlari doirasida ishonch telefoni maqsadlarining amalga oshirilishini, uni joylashtirish va xizmat ko'rsatish talablari bajarilishini, shuningdek ko'p

beriladigan savollar ro'yxatini har oyda shakllantirilishini va tashkilot rahbaridan tasdiqlanishini ta'minlaydi, ishonch telefoni mas'ul xodimi ishiga rahbarlik qiladi va uning ish sifati uchun javobgar bo'ladi va uni o'qitish, malakasini oshirish va boshqa ma'muriy masalalarni bevosita amalga oshiradi;

b) **ishonch telefoni mas'ul xodimi** - qonunchilik hujjatlari, mazkur Nizomga muvofiq hamda xizmatlar pasportidagi davlat xizmatlari to'g'risidagi mavjud axborotga muvofiq murojaat qiluvchilarga xizmat ko'rsatishni, ishonch telefonining murojaat qiluvchilar bilan aloqa qilishining kundalik monitoringini olib borish va ish sifati to'g'risidagi tahliliy hisobotlar tayyorlanishini ta'minlaydi.

Murojaat qiluvchilar bilan o'zaro ishlashda ishonch telefoni mas'ul xodimi kerakli axborotni taqdim etadi yoki murojaatni vakolatli davlat organlari yoki tashkilotlariga yo'naltiradi.

Ishonch telefonini ishlashining texnik qo'llab-quvvatlanishini, shuningdek, ishonch telefoni uchun uskunalarni ma'muriy boshqarish, tegishli axborot tizimlarini ishchi holatda saqlash va ularga texnik xizmat ko'rsatishni ATB "Metainfosistem" aloqa xizmati ta'minlaydi. Shuningdek, ATB "Metainfosistem" aloqa xizmati axborot xavfsizligini ta'minlash, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish uchun javobgar bo'ladi.

12. "Gidrometeorologiya xizmati agentligining davlat xizmatlarini ko'rsatishda murojaatlar bilan ishlash va ijro intizomi ishonch telefoni faoliyatini tashkil etish tartibi to'g'risida"gi Nizom O'zgidromet direktori tomonidan tasdiqlanadi.

5-bob Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish

13. Ishonch telefonlari faoliyatini nazorat qilish O'zgidromet, shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat bo'yicha davlat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

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

6-bob Ishonch telefonining avtomatlashtirilgan axborot tizimi

15. 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.

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 O'zgidrometning 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;

- O'zgidrometning boshqa axborot tizimi bilan o'zaro idoralararo elektron hamkorlik qilish hamda axborotni himoya qilish uchun mo'ljallangan elektron hamkorlik va axborot xavfsizligini ta'minlash quyi tizimi.

17. Ishonch telefonining avtomatlashtirilgan axborot tizimi O'zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi hamda O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat xizmatlari markazi bilan ushbu Nizomning 16-bandida ko'rsatilgan quyi tizimlar mavjudligi yuzasidan kelishilgan holda joriy etiladi.

18. 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.

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

7-bob Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi

20. Ishonch telefoni orqali 3-ildavda 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.

21. Ishonch telefoni 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 22-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.

22. 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 subyektining nomini, javob yuboriladigan pochta manzilini, qayta bog'lanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek, murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

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

24. Ishonch telefoni orqali tushgan murojaatlar O'zgidrometning mas'ul xodimlari tomonidan umumlashtirilib, ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro'yxatdan o'tkaziladi va ko'rib chiqish uchun O'zgidromet rahbariga kiritiladi.

25. Ushbu Nizomning 22-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi.

26. Qabul qilingan murojaatni ko'rib chiqish uchun O'zgidromet rahbari bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo'linmani belgilaydi.

27. Ishonch telefoni orqali tushgan murojaatlar O'zgidromet 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.

28. O'zgidromet 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.

29. O'zgidrometning 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.

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

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

32. Murojaatni ko'rib chiqqan O'zgidromet 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 O'zgidrometda saqlanadi.

33. O'zgidromet 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.

34. Ishonch telefoni orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni O'zgidrometning rasmiy veb-saytida joylashtirish O'zgidromet 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

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

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

TARKIBI

T/r	Axborot tarkibi
1.	Davlat xizmatini ko'rsatish shartlari
2.	Davlat xizmatini ko'rsatishni tartibga soluvchi qonun hujjatlari
3.	Davlat xizmatini 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 uchun talab etiladigan hujjatlar
8.	O'zgidrometning harakatlari ustidan shikoyat qilish huquqi va tartibi
9.	Davlat xizmatini taqdim etuvchi O'zgidrometning manzili, telefonlari (shu jumladan, ishonch telefoni), ish rejimi
10.	Davlat xizmatlari ko'rsatilishi bo'yicha axborot bilan ta'minlash
11.	Davlat xizmatini ko'rsatishning holati va natijalari to'g'risida axborot

**Ishonch telefoniga 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)
— . — . —	—	—	—	—	—	—

Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish

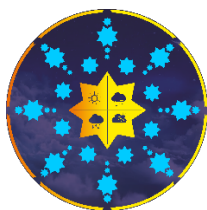
SXEMASI

Bosqichlar	Mas'ullar	Tadbirlar	Muddat
1-bosqich	Murojaat qiluvchi	1) ishonch telefoniga 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 O'zgidromet rahbariga kiritish (4- <i>ilovaga muvofiq</i>); v) vakolatiga kirmaydigan masala bo'lsa, tegishli vakolatli organga murojaat qilishni maslahat berish.	Bir ish kuni mobaynida
3-bosqich	O'zgidromet rahbari	Murojaatni ko'rib chiqishga mas'ul tarkibiy bo'linmani belgilash.	Bir ish kuni mobaynida

4-bosqich	O'zgidromet 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 rahbarga imzoga kiritish.	Qonunchilikda belgilangan muddatda
-----------	--	--	------------------------------------

5-bosqich	O'zgidromet rahbari	Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha tegishli qaror qabul qilish va murojaat qiluvchini yozma shaklda xabardor qilish.	Bir ish kuni mobaynida
-----------	---------------------	---	------------------------

6-bosqich	operator	1) Murojaat ko'rib chiqilganligi holatini ijro intizomini nazorat qilish tizimida qayd etish va nazoratdan yechish; 2) Statistik ma'lumotlarni veb-saytga joylashtirib borish.	Bir ish kuni mobaynida
-----------	----------	--	------------------------



Gidrometeorologiya xizmati agentligining “Ishonch telefoni” orqali kelib tushgan murojaatlarni ro‘yxatga olish varaqasi

1.	Murojaat tartib raqami	
2.	Murojaat tushgan tushgan vaqti	
3.	Murojaat etuvchining F.I.SH	
4.	Murojaat etuvchining manzili	
5.	Yuridik shaxs nomi (mavjud bo‘lsa)	
6.	Telefon raqami	
7.	Elektron manzili (mavjud bo‘lsa)	
8.	Murojaatning qisqacha mazmuni:	
9.	Ilova (Fotosurat, hujjat) (mavjud bo‘lsa)	