



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI INVESTITSİYALAR, SANOAT VA SAVDO VAZIRLIGI

MINISTRY OF INVESTMENT, INDUSTRY AND TRADE OF THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN

BUYRUQ 34-I'

«01» aprel 2024-yil

Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirligi faoliyatida qayta aloqa tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 16-iyundagi PF-6247-son "Davlat organlari va tashkilotlarining faoliyati ochiqqligini ta'minlash, shuningdek, jamoatchilik nazoratini samarali amalga oshirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi Farmoni hamda Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 3-apreldagi 179-son "Aholi va tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatiladigan davlat xizmatlari to'g'risida ma'lumot berish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori ijrosini o'z vaqtida va to'laqonli bajarilishini ta'minlash maqsadida **buyuraman:**

1. Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirligining jismoniy va yuridik shaxslardan murojaatlarni qabul qilish uchun "ishonch telefoni" faoliyatini tashkil etish tartibi to'g'risidagi nizom ilovaga muvofiq tasdiqlansin.

2. AKT va raqamlashtirish boshqarmasi (O. Otaxonov) Investitsiyalar, sanoat va tashqi savdo vazirligining ishonch telefonlarini texnik jihatdan doimiy va uzluksiz ravishda ishlashini ta'minlab borsin.

3. Belgilansinki, korrupsiyaga oid faktlar bo'yicha murojaatlarni qabul qilish uchun "ishonch telefoni" raqamidan doimiy ravishda qo'ng'iroqlarni qabul qilishga kompleans bo'yicha bosh mutaxassis mas'ul hisoblanadi.

4. Investitsiyalar va tashqi savdo vazirligining 2019-yil 11-oktabrdagi 323-p-son buyrug'i bilan tasdiqlangan Investitsiyalar va tashqi savdo vazirligida korrupsiyaga oid faktlar bo'yicha "ishonch telefoni" to'g'risidagi nizomning 6-bandidagi "+998(71) 238-50-05" raqamlari "+998(71) 238-51-50" raqamlariga almashtirilsin.

5. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'limi xodimlari hamda kompleans bo'yicha bosh mutaxassis "ishonch telefoni" orqali kelib tushgan murojaatlarni o'z vaqtida ro'yxatga olinishi hamda barcha bo'linmalar tomonidan ko'rib chiqilishini ta'minlasin.

6. Mazkur buyruqni bajarilishi ustidan nazoratni o'z zimmasida qoldiraman.

Vazir



L. Kudratov

**Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirligining jismoniy va yuridik
shaxslardan murojaatlarni qabul qilish uchun "ishonch telefoni"
faoliyatini tashkil etish tartibi to'g'risida**

NIZOM

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu nizom Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirligining (keyingi o'rinlarda – vazirlik deb yuritiladi) jismoniy va yuridik shaxslardan ularning vazirlik vakolatiga kiruvchi masalalar yuzasidan qonuniy huquqlari va manfaatlarini ta'minlash masalalari bo'yicha arizalar, takliflar va shikoyatlarni (keyingi o'rinlarda – murojaatlar deb yuritiladi) qabul qilish uchun "ishonch telefoni" faoliyatini tashkil etish, ularning ishlash tartibi, ular orqali tushadigan murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko'rib chiqish tartibini belgilaydi.

2. "Ishonch telefoni" — vazirlik tomonidan 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 holda faoliyat yuritadi.

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, ichki reglamentlar, buyruqlar, shuningdek, axborotga oid hamkorlik qilish reglamentlariga muvofiq amalga oshiriladi.

5. "Ishonch telefoni" vazirlikning Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'limi tarkibida faoliyat yuritadi, bo'lim xodimlari "ishonch telefoni" raqamidan qo'ng'iroqlarni qabul qilishga ma'sul hisoblanadi.

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

6. "Ishonch telefoni" ishi quyidagi rejimda tashkil etiladi:

dushanba — juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09.00 dan 13.00 gacha va soat 14.00 dan 18.00 gacha.

Vazirlikka yuklatilgan vazifalar va funksiyalardan kelib chiqib tegishli "ishonch telefoni"ning ish rejimi vazirlik rahbariyati tomonidan alohida belgilanishi mumkin.

7. "Ishonch telefoni" orqali murojaatlar butun O'zbekiston Respublikasi hududidan qo'ng'iroq qilish yo'li bilan amalga oshiriladi.

8. "Ishonch telefoni" raqamlari vazirlik tomonidan mustaqil belgilanadi va majburiy tarzda rasmiy veb-saytda joylashtiriladi.

Quyidagi telefon raqamlari:

+998(71) 238 50 00 – Investitsiyalar, sanoat va tashqi savdo vazirligining telefoni raqami;

+998(71) 238 50 05 – jismoniy va yuridik shaxslardan murojaatlarni qabul qilish uchun "ishonch telefoni" raqami.

3-bob. "Ishonch telefoni"ni tashkil qilishning maqsadi, asosiy vazifalari va funksiyalari

9. Vazirlik "ishonch telefoni" quyidagi maqsadlarda tashkil qilinadi:

tegishli 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 murojaatlarning tegishli davlat xizmatlaridan foydalanishga sarflanadigan vaqt va moliyaviy xarajatlarini kamaytirish;

murojaatlarni qayta ishlash "ishonch telefoni"ni tashkil qilish hisobiga vazirlik tizimi faoliyatining samaradorligi va natijadorligini oshirish.

10. Vazirlik "ishonch telefoni"ning asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

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

tegishli 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 tegishli davlat xizmatlarini taqdim etish bo'yicha so'rovlarini boshqa tegishli idoraviy "Ishonch telefoni"lariga yo'naltirish.

11. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'limi "ishonch telefoni" o'ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib quyidagi funksiyalarni bajaradi:

tegishli 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 1-ildavda keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish;

mas'ul xodimning ish sifatini nazorat qilish.

4-bob. "Ishonch telefoni"ning avtomatlashtirilgan axborot tizimi

12. "Ishonch telefoni" murojaatlarni qabul qilish, qayta ishlash va hisobotini yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot tizimi bilan ta'minlangan bo'lishi kerak.

13. "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.

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

5-bob. "Ishonch telefoni" orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi

15. "Ishonch telefoni" orqali 2-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.

16. "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;

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.

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

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

19. "Ishonch telefoni" orqali tushgan murojaatlar vazirlikning mas'ul xodimlari tomonidan umumlashtirilib, ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro'yxatdan o'tkaziladi va ko'rib chiqish uchun tegishli vazirlik rahbariyatiga kiritiladi.

"Ishonch telefoni" orqali tushgan murojaatlar vazir tomonidan 2019-yil 26-mayda 246-1-p-son buyruq bilan tasdiqlangan Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risidagi nizomga asosan og'zaki murojaatlarni ko'rib chiqish tartibiga ko'ra ko'rib chiqiladi.

20. Qabul qilingan murojaatni ko'rib chiqish uchun vazirlik rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo'linmani belgilaydi.

21. "Ishonch telefoni" orqali tushgan murojaatlar uni qabul qilgan vazirlik 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.

22. Vazirlik 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.

23. Vazirlikning 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.

24. "Ishonch telefoni" orqali ko'rib chiqilishi vazirlikning vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, vazirlikning

mas'ul xodimlari tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

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

26. Murojaatni ko'rib chiqqan tarkibiy bo'linma 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 vazirlikda saqlanadi.

27. Vazirlik jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlarining buzilishiga olib kelayotgan sabablarni o'z vaqtida aniqlash va bartaraf etish maqsadida belgilangan tartibda murojaatlar hisobotini yuritadi, ularni umumlashtirib, tahlil qiladi.

28. "Ishonch telefoni" orqali tushgan murojaatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni vazirlik tomonidan qonunchilik hujjatlariga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslar to'g'risida olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilgan holda vazirlikning rasmiy veb-saytida joylashtirib boriladi.

6-bob. Yakunlovchi qoidalar

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

Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirligining
Jismoniy va yuridik shaxslardan murojaatlarni
qabul qilish uchun "ishonch telefoni" faoliyatini
tashkil etish tartibi to'g'risidagi nizomga
1-ILOVA

**"Ishonch telefoni"ga 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 o'rtacha davomiyligi (daq. sek.)
_____	_____	_____	_____	_____

Izoh. Ma'lumotlar mas'ul xodim, vaqt, kunlar bo'yicha keltirilishi mumkin.

Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirligining
Jismoniy va yuridik shaxslardan murojaatlarni
qabul qilish uchun "ishonch telefoni" faoliyatini
tashkil etish tartibi to'g'risidagi nizomga
2-ILOVA

"Ishonch telefoni" orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish

SXEMASI

Bosqichlar	Mas'ullar	Tadbirlar	Muddat
1-bosqich	Murojaat qiluvchi	1) "Ishonch telefoni"ga qo'ng'iroq qilib murojaat qilish.	Ehtiyojga ko'ra
2-bosqich	Mas'ul xodim	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 vazirlik rahbariyatiga kiritish; v) vakolatiga kirmaydigan masala bo'lsa, tegishli vakolatli organga murojaat qilishni maslahat berish.	Bir ish kuni mobaynida
3-bosqich	Vazirlik rahbariyati	Murojaatni ko'rib chiqishga mas'ul tarkibiy bo'linmani belgilash.	Bir ish kuni mobaynida
4-bosqich	Vazirlik 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 rahbariyatga imzoga kiritish.	Qonunchilikda belgilangan muddatda
5-bosqich	Vazirlik rahbariyati	Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha tegishli qaror qabul qilish va murojaat qiluvchini yozma shaklda xabardor qilish.	Bir ish kuni mobaynida
6-bosqich	Mas'ul xodim	Murojaat ko'rib chiqilganligi holatini ijro intizomini nazorat qilish tizimida qayd etish va nazoratdan yechish.	Bir ish kuni mobaynida