**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI TRANSPORT VAZIRLIGI**

# BUYRUQ

2026-yil 21-may **88-son**

**O‘zbekiston Respublikasi**
**Transport vazirligi**
**“Ishonch telefoni” faoliyatini**
**takomillashtirish to‘g‘risida**

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 3-apreldagi “Aholi va tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari to‘g‘risida ma’lumot berish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” 179-son qaroriga muvofiq hamda Transport vazirligi (keyingi o‘rinlarda – vazirlik) “Ishonch telefoni” faoliyatini takomillashtirish va fuqarolar murojaatlarini ijobiy hal etish maqsadida

**B U Y U R A M A N:**

1. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 3-apreldagi “Aholi va tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari to‘g‘risida ma’lumot berish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” 179-son qarori talablari hamda vazirlikning amaldagi tartib-qoidalariga asosan, “Transport vazirligi “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida reglament” qayta ishlab chiqilganligi va mazkur reglament o‘rnatilgan tartibda Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat inspeksiyasi bilan kelishilganligi ma’lumot uchun qabul qilinsin.

2. Quyidagilar:

Transport vazirligi “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida reglament (keyingi o‘rinlarda – reglament) 1-ilovaga muvofiq tasdiqlansin;

vazirlikning 2024-yil 27-avgustdagi “Texnik xodimlar ish samaradorligini oshirish to‘g‘risida” 178-son buyrug‘iga 2-ilovaga muvofiq o‘zgartirishlar kiritilsin.

3. Murojaatlar bo‘limi:

vazirlikning 1167-qisqa raqamli “Ishonch telefoni” (keyingi o‘rinlarda – “Ishonch telefoni”) faoliyatiga umumiy rahbarlikni olib boradi;

“Ishonch telefoni” faoliyatining sifat darajasini ko‘tarish bo‘yicha takliflar ishlab chiqadi va ularni amalga oshiradi;

IJRO.GOV.UZ tizimi orqali ERI bilan tasdiqlangan, Hujjat kodi: LU62757757

“Ishonch telefoni” faoliyati uzluksizligini ta’minlaydi.

4. Murojaatlar bo‘limi (O.Mo‘ydinov):

“Ishonch telefoni” operatorlari va “Vaziyatlar markazi”ni reglament talablari bilan tanishtirsin;

har oy yakunida fuqarolar tomonidan transport sohasiga oid ko‘p beriladigan savollar ro‘yxatini hamda ularning javoblarini shakllantirib, “Ishonch telefoni” operatorlari, “Vaziyatlar markazi”ga, shuningdek, vazirlik veb-saytiga joylashtirish uchun Raqamlashtirish va sun’iy intellektni rivojlantirish bo‘limiga taqdim etib borsin;

vazirlik veb-saytidagi “Onlayn maslahatchi” modulida fuqarolar tomonidan beriladigan savollarga matnli javoblarni taqdim etish yuzasidan mas’ul xodim tayinlasin hamda nazorat qilib borsin;

“Ishonch telefoni” operatorlari malakasini har chorakda oshirib borish bo‘yicha ishlarni tashkillashtirsin;

mazkur buyruq talablaridan kelib chiqib, Murojaatlar bo‘limi to‘g‘risidagi nizomga va kompyuterga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha texnik (“Ishonch telefoni” operatori) lavozim yo‘riqnomalariga tegishli o‘zgartirishlar kiritsin.

5. Moliya-iqtisod va tarif boshqarmasi (A.Ximmatov) Kompyuterga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha texniklarning (“Ishonch telefoni” operatorlari) oylik maoshini oshirish yuzasidan taklif kiritsin hamda ularni ikki lavozim okladi miqdorida jamg‘arma mablag‘lari hisobidan bir marotabalik rag‘batlantirish yuzasidan taklifni may oyining rag‘batlantirish komissiyasiga kiritsin.

6. Raqamlashtirish va sun’iy intellektni rivojlantirish bo‘limi (I.Yuldashev) “Ishonch telefoni”ning axborot-kommunikatsiya qurilmalari hamda murojaat matnlarini rasmiylashtirish uchun foydalanilayotgan axborot tizimi uzluksiz ravishda faoliyat ko‘rsatishini ta’minlasin.

7. Devonxona (A.Raximov) mazkur buyruq vazirlik markaziy apparati tarkibiy bo‘linmalari, Qoraqalpog‘iston Respublikasi Transport vazirligi, viloyatlar va Toshkent shahar transport boshqarmalari, shuningdek, idoraviy mansub tashkilotlarga yetkazilishini ta’minlasin.

8. Ushbu buyruq ijrosini nazorat qilishni o‘z zimmamda qoldiraman.

**Vazir** **I. Maxkamov**

O‘zbekiston Respublikasi
Transport vazirligining
2026-yil “ 21 ” maydagi
88-son buyrug‘iga
1-ilova

# Transport vazirligi “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida
# REGLAMENT

## 1-bob. Umumiy qoidalar

1.1. Ushbu Reglament Transport vazirligining (keyingi o‘rinlarda - vazirlik) 1167 qisqa raqamli 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.

1.2. Ishonch telefoni operatorlari (keyingi o‘rinlarda – operatorlar) vazirlikning Murojaatlar bo‘limi tarkibidagi xodimlardan tashkil topadi.

1.3. Ishonch telefoni operatorlari transport sohasidagi xizmatlarni ko‘rsatish bo‘yicha jismoniy va yuridik shaxslarning telefon orqali murojaatlariga og‘zaki tushuntirishlar berish, murojaatlarni yozma ravishda rasmiylashtirish hamda ularni Murojaatlar bo‘limiga taqdim etish bilan shug‘ullanadi.

1.4. 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

2.1. Ishonch telefoni faoliyati amaldagi qonunchilik hujjatlariga, ushbu reglamentga, vazirlikning tegishli buyruqlariga va axborotga oid hamkorlik qilish reglamentlariga muvofiq amalga oshiriladi.

2.2. Operatorlar bevosita Murojaatlar bo‘limi boshlig‘iga bo‘ysunadi.

2.3. Ishonch telefoni faoliyatini yo‘lga qo‘yishda autsorsing sifatida tashqi korxonalarning xizmatlaridan foydalanilishi mumkin.

2.4. Ishonch telefoni 24 soat tunu-kun faoliyat yuritadi.

Bunda:

operatorlar dushanbadan jumaga qadar (bayram kunlaridan tashqari) soat 09:00 dan soat 13:00 gacha va soat 14:00 dan soat 18:00 gacha faoliyat olib boradi. Shanba va yakshanba dam olish kunlari hisoblanadi;

har kuni soat 18:00 dan keyingi kun soat 09:00 ga qadar, shuningdek, bayram va dam olish kunlari ishonch telefoniga tunu-kun amalga oshirilgan qo‘ng‘iroqlar vazirlikning “Vaziyatlar markazi”ni xizmat telefon qurilmalariga yo‘naltiriladi.

2.5. Vazirlikka yuklatilgan vazifalar va funksiyalardan kelib chiqib, ishonch telefoni ish rejimi vazirlik rahbariyati tomonidan alohida belgilanishi mumkin.

2.6. Ishonch telefoniga murojaatlar butun O‘zbekiston Respublikasi hududidan qo‘ng‘iroq qilish yo‘li bilan amalga oshiriladi.

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

## 3-bob. Vazirlik ish rejimi

3.1. Vazirlik dushanbadan jumagacha soat 09:00 dan 18:00 ga qadar faoliyat yuritadi. Tushlik vaqti 13:00 dan 14:00 ga qadar. Shanba va yakshanba kunlari dam olish kuni hisoblanadi.

3.2. Vazirlik jamoat transporti, metropoliten, temir yo‘l, havo transporti, logistika, shuningdek, yo‘l xo‘jaligi sohalari bo‘yicha davlat siyosatini yuritadi.

## 4-bob. Vazirlikning ishonch telefonini tashkil qilishning maqsadi, asosiy vazifalari, funksiyalari va huquqlari

4.1. Ishonch telefoni quyidagi maqsadda tashkil qilinadi:

vazirlik bo‘yicha 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 vazirlik faoliyatining samaradorligi va natijadorligini oshirish.

4.2. Ishonch telefoni operatorlarining asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

murojaat etuvchilarga davlat xizmatlarini taqdim etish hamda vazirlik 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;

transport sohasida 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 markazlariga yo‘naltirish.

4.3. Ishonch telefoni operatorlari o‘ziga yuklatilgan asosiy vazifalardan kelib chiqib, quyidagi funksiyalarni bajaradi:

murojaat etuvchilarni mazkur reglamentning 1-ilovasida 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).

4.4. Ishonch telefoni operatorlarining huquqlari quyidagilardan iborat:

murojaat etuvchilar o‘zlari to‘g‘risida ma’lumotlarni taqdim etmagan taqdirda ushbu murojaatni qabul qilmaslik;

murojaat etuvchi operator bilan bo‘lgan muloqot davomida qo‘pollik qilsa, haqoratli so‘zlarni qo‘llasa, ya’ni shaxsning sha’ni va qadr-qimmatini qasddan kamsitsa, so‘kinish va shunga o‘xshash holatlarni sodir etsa ushbu murojaat etuvchining ma’lumotlarini vazirlikning tegishli bo‘linma rahbariga ma’muriy yoki jinoiy javobgarlikka tortish masalasini ko‘rib chiqish uchun taqdim etishi;

vazirlik tasarrufidagi alohida xona, kompyuter, printer, telefon, televizor, maishiy texnika va boshqa qurilmalardan hamda mebel jihozlaridan foydalanishi.

Operatorlar amaldagi qonunchilik hujjatlarida belgilangan boshqa huquqlardan ham foydalanishi mumkin.

## 5-bob. Ishonch telefonining tuzilmasi

5.1. Ishonch telefoni tuzilmasi va shtat jadvali vazirlik rahbariyati tomonidan tasdiqlanadi.

5.2. Murojaatlar bo‘limi rahbari o‘z vakolatlari doirasida ishonch telefoni maqsadlarining amalga oshirilishini, xizmat ko‘rsatish talablari bajarilishini, shuningdek, ko‘p beriladigan savollar ro‘yxatini har oyda shakllantirilib, rahbariyatga axborot kiritishni ta’minlaydi.

5.3. Operatorlar:

qonunchilik hujjatlariga, mazkur reglamentga, transport sohasiga oid davlat xizmatlari to‘g‘risidagi normativ-huquqiy hujjatlarga muvofiq, murojaat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatishni ta’minlaydi;

murojaat etuvchilar bilan o‘zaro ishlashda kerakli axborotni og‘zaki ravishda taqdim etadi, yoki murojaat etuvchini telefon qurilmasi orqali vazirlikning tegishli bo‘linma xodimiga yo‘naltiradi.

5.4. Ishonch telefoni ishlash samaradorligini oshirish uchun 2 tadan (sharoitdan kelib chiqib, zarur xollarda) 4 tagacha operatorlar shakllantiriladi.

5.5. Operatorlar sonini oshirish bo‘yicha qaror faqatgina vazirlik rahbariyati tomonidan qabul qilinadi.

5.6. Ishonch telefonini sifat nazorati va kundalik monitoringi vazirlikning Murojaatlar bo‘limi zimmasiga yuklanadi.

5.7. Telefon tarmoqlari, axborot-kommunikatsiya tarmoqlari ishlashining texnik qo‘llab-quvvatlanishini, shuningdek, ishonch telefoni uchun uskunalarni ma’muriy boshqarish, tegishli axborot tizimlarini ishchi holatda saqlash va ularga texnik xizmat ko‘rsatish vazirlikning Raqamlashtirish va sun’iy intellektni rivojlantirish bo‘limi xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

5.8. Ishonch telefonini kadrlar bilan ta’minlash amaldagi qonunchilik hujjatlari va vazirlikning ichki tartib-qoidalariga asosan amalga oshiriladi.

5.9. Ishonch telefoni xizmatlari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida autsorsing tartibida tashqi ijrochi tomonidan ko‘rsatilsa, mazkur reglament bilan belgilangan tashkiliy tuzilmaga hamda xizmatlarni ko‘rsatish talablariga rioya etiladi.

5.10. Ishonch telefoni to‘g‘risidagi reglament vazirlik buyrug‘i bilan tasdiqlanadi. Operatorlar o‘rtasida xizmat vazifalari va majburiyatlarni taqsimlash vazirlikning Murojaatlar bo‘limi rahbari tomonidan amalga oshiriladi.

## 6-bob. Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish

6.1. Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish vazirlikning Murojaatlar bilan ishlash bo‘limi, shuningdek, O‘zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi huzuridagi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

6.2. Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish kelib tushgan murojaatlar hisoboti mazkur reglamentning 2-ilovasidagi ma’lumotlar va boshqa ma’lumotlar asosida amalga oshiriladi.

## 7-bob. Ishonch telefonining avtomatlashtirilgan axborot tizimi

7.1. 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.

7.2. 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 vazirlik 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.

7.3. 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 uch oy mobaynida saqlanadi.

7.4. Jismoniy va yuridik shaxslarning barcha murojaat xatlarini “Info.uztrans.uz” korporativ axborot portalida (keyingi o‘rinlarda – axborot portali) shakllantiriladi va kamida ikki yil mobaynida saqlanadi.

## 8-bob. Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish tartibi

8.1. Ishonch telefoni orqali mazkur reglamentga 3-ilovada 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 iltimosnoma 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 hamda vazirlik va uning tasarrufidagi tashkilotlar xodimlari ustidan talab bayon etilgan murojaatlar.

8.2. Ishonch telefoni orqali telefon qo‘ng‘iroqlariga javob berishda qo‘ng‘iroqni qabul qiluvchi mas’ul operator yoki “Vaziyatlar markazi”:

o‘zini tanishtirishi (o‘z familiyasi, ismi, lavozimi yoki operator raqamini aytishi);

ko‘p beriladigan savollar ro‘yxatidagi savol berilgan taqdirda, ro‘yxatdan o‘tkazmasdan o‘zi javob berishi;

olib borilayotgan suhbat yozib olinayotganligini eslatib o‘tishi;

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;

murojaatda shikoyat, ariza va muammoli vaziyat ma’lum qilinganda yoki ko‘tarilgan masala bevosita vazirlik va uning tasarrufidagi tashkilotlar xodimlari bilan hal etilsa, ushbu qo‘ng‘iroqni telefon qurilmasi orqali tegishli xodimning ichki raqamiga yo‘naltirishi kerak;

suhbat so‘ngida boshqa savollari mavjud emasligini so‘rashi;

suhbat so‘ngida xayrlashishi va salomatlik tilashi.

8.3. Murojaatni yozma ravishda rasmiylashtirish jarayonida quyidagi ma’lumotlarni murojaat etuvchidan so‘rab olishi lozim:

- murojaat etuvchining F.I.Sh;
- tadbirkorlik subyekti nomi (yuridik shaxs bo‘lganda);
- murojaat etuvchining pasport seriyasi va raqami;
- murojaat etuvchining telefon raqami;
- murojaat etuvchining tug‘ilgan sanasi;
- murojaat etuvchining to‘liq manzili;

- murojaatning to‘liq mazmuni.

8.4. “Vaziyatlar markazi” ishonch telefoniga qilingan murojaat bo‘yicha murojaat etuvchilarga og‘zaki tushuntirish bermaydi. Faqatgina, murojaat mazmunini rasmiylashtirib oladi hamda 1 ish kuni davomida operatorlarga taqdim etadi. Taqdim etilmagan murojaat xatlari bo‘yicha javobgarlik murojaatni qabul qilib olish vaqtida faoliyat yuritgan xodim zimmasiga yuklanadi.

8.5. Ishonch telefoniga amalga oshirilgan qo‘ng‘iroqlar uchun berilgan og‘zaki tushuntirishlarga, rasmiylashtirilgan murojaat xatlari va murojaat etuvchilar ma’lumotlari to‘g‘riligi uchun mazkur reglamentning 2.4-bandida nazarda tutilgan ish rejimlarida faoliyat yuritgan vazirlik xodimlari javobgar hisoblanadi.

8.6. Ishonch telefoniga qo‘ng‘iroq qilib, o‘z murojaatini yozma ravishda rasmiylashtirilishini istagan murojaat etuvchilar ushbu reglamentning 8.3-bandida belgilangan ma’lumotlarni taqdim etishga majbur. Aks holda, murojaat qabul qilinmaydi va yozma ravishda rasmiylashtirilmaydi.

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

8.8. Operatorlar tomonidan murojaat etuvchidan ushbu reglamentning 8.3-bandidagi ma’lumotlarini so‘rab oladi va bir vaqtning o‘zida, axborot portalidagi tegishli modulga kiritib, rasmiylashtiradi.

8.9. Operatorlar axborot portalidagi rasmiylashtirilgan murojaat xatlarini 1 soat mobaynida vazirlikning Murojaatlar bilan ishlash bo‘limiga axborot portali orqali “PDF” fayl shaklida taqdim qiladi.

8.10. Murojaatlar bo‘limi xodimlari murojaat xatlarini ijrosi ta’minlanganligi bo‘yicha operatorlarni har kuni xabardor qiladi.

8.11. Operatorlar ijrosi ta’minlangan murojaat xatlarini axborot portalida “Ijrosi ta’minlangan” holatga o‘tkazadi.

8.12. Ishonch telefoni orqali telefon qo‘ng‘iroqlariga javob berishda qo‘ng‘iroqni qabul qiluvchi mas’ul operator yoki “Vaziyatlar markazi”ga quyidagilar taqiqlanadi:

- vazirlik markaziy apparati, hududiy bo‘linmalari, idoraviy mansub tashkilotlarida faoliyat yurituvchi xodimlarning shaxsiy telefon raqamlarini murojaat etuvchilarga taqdim etish;
- transport sohasiga oid davlat xizmatlarini ko‘rsatishga mo‘ljallangan axborot tizimlaridagi ma’lumotlarni murojaat etuvchiga taqdim etish;
- transport sohasiga oid davlat xizmatlarini ko‘rsatishga mo‘ljallangan axborot tizimlaridan foydalanish operator va “Vaziyatlar markazi” uchun taqiqlanadi;
- murojaat etuvchini haqorat qilish, ya’ni shaxsning sha’ni va qadr-qimmatini qasddan kamsitish, qo‘pol muomalada bo‘lish (so‘kinish, baland ovozda gapirish);

Aks holatlarda, ushbu xodimga nisbatan intizomiy jazo choralari qo‘llanilishi, yoki u bilan tuzilgan mehnat shartnomasi tugatilishi, shuningdek, amaldagi qonunchilik talablariga ko‘ra ma’muriy yoki jinoiy javobgarlikka tortilishiga sabab bo‘ladi.

Murojaat etuvchi tomonidan operatorlar va “Vaziyatlar markazi”ga nisbatan haqoratli so‘zlarni qo‘llashi, ya’ni shaxsning sha’ni va qadr-qimmatini qasddan

kamsitish, so‘kinish va shunga o‘xshash holatlarni sodir etishi, ushbu murojaat etuvchini amaldagi qonunchilik talablariga ko‘ra ma’muriy yoki jinoiy javobgarlikka tortilishiga asos bo‘ladi.

8.13. Operatorlar vazirlik veb-saytidagi “Onlayn maslahatchi” xizmati orqali fuqarolarning yozma savollariga javob matnlarini yozib qoldiradi.

Bunda, savol kelib tushgan vaqtdan boshlab, 10 daqiqa ichida javob matnlari yozib qoldirilishi shart.

8.14. Murojaatlar quyidagi tartibda ko‘rib chiqiladi:

- ishonch telefoni orqali tushgan murojaatlar vazirlikning Murojaatlar bo‘limi tomonidan umumlashtiriladi;

- Murojaatlar bo‘limi tomonidan murojaat xatlari “Edo.ijro.uz” Idoralararo ijro intizomi tizimida ro‘yxatdan o‘tkaziladi va mas’ul rahbarga yo‘naltiradi;

- qabul qilingan murojaatni ko‘rib chiqish uchun davlat organi rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo‘linmani belgilaydi;

- murojaat xatlari mas’ul xodimga kelib tushgan kundan e’tiboran o‘n besh kun ichida, qo‘shimcha o‘rganish va (yoki) tekshirish, qo‘shimcha hujjatlarni so‘rab olish talab etilganda esa, bir oygacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqiladi;

- murojaatda keltirilgan masala ijobiy yoki boshqa ma’noda hal etilganligi bo‘yicha matnli xabar vazirlikning rasmiy blankasida xat ko‘rinishida murojaat egasining manziliga “O‘zbekiston pochtasi” orqali yetkaziladi yoki murojaat egasining elektron pochta manziliga yuboriladi;

- zarur hollarda murojaatda ko‘rsatilgan holat murojaat qiluvchini jalb etgan holda joyning o‘ziga chiqib o‘rganilishi mumkin.

8.15. Murojaat etuvchi va operatorlar bilan bo‘lgan suhbat avtomatik tarzda yozib olinadi va 6 oy davomida saqlanadi.

8.16. 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.

8.17. Operatorlar yoki “Vaziyatlar markazi” bilan murojaat etuvchi o‘rtasidagi suhbat yakunlangandan so‘ng, ishonch telefoniga o‘rnatilgan maxsus tizim orqali murojaat etuvchidan suhbat sifatini 1 dan 5 balgacha bo‘lgan mezonda baholanishi so‘raladi. Baholash ko‘rsatkichlari vazirlikning rasmiy “gov.uz/mintrans” veb-saytining “Bog‘lanish” bo‘limi tarkibida ochiq shaklda e’lon qilib boriladi.

8.18. 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.

8.19. Murojaatlar vazirlikning mas’ul xodimlari tomonidan ko‘rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

- murojaatni ko‘rib chiqishning borishi to‘g‘risida axborot olish;

- vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

- murojaatni tekshirish materiallari va uni ko‘rib chiqish natijalari bilan tanishish;

- qo‘shimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish to‘g‘risida iltimos qilish;

- advokat yordamidan foydalanish;

- murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish to‘g‘risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to‘g‘risida iltimos qilish;

- o‘z murojaatini u ko‘rib chiqilgunga qadar va ko‘rib chiqilayotgan paytda murojaat bo‘yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo‘li bilan chaqirib olish;

- murojaatni qabul qilishni yoki ko‘rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan bo‘ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

Jismoniy va yuridik shaxslar qonunchilikka muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

8.20. Quyidagi murojaatlar ko‘rib chiqilmaydi:

- anonim murojaatlar;

- jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo‘lmagan taqdirda;

- O‘zbekiston Respublikasi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi qonuniga o‘zgartish va qo‘shimchalar kiritish haqida” 2017 yil 11 sentabrdagi 445-son Qonunida belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo‘lmagan murojaatlar.

Murojaatlar ko‘rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi. U vazirlik rahbari yoki ularning vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli, murojaatlar ko‘rmay qoldirilganligi to‘g‘risida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

8.21. Ushbu reglamentning 8.3-bandida ko‘rsatilgan axborot va ma’lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro‘yxatdan o‘tkazilmaydi va ko‘rib chiqilmaydi.

8.22. Ishonch telefoni orqali kelib tushgan murojaatlar uni qabul qilgan davlat organi 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.

8.23. Vazirlik va uning tasarrufidagi tizim tashkilotlari 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.

8.24. 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.

8.25. Murojaatlarni ko‘rib chiqish “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonunida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

8.26. Vazirlik 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.

8.27. Vazirlik 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.

8.28. Ishonch telefoni orqali ko‘rib chiqilishi vazirlik vakolatiga kirmaydigan masalalar bo‘yicha murojaatlar tushgan taqdirda, operatorlar va “Vaziyatlar markazi” tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

8.29. Ishonch telefoni orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo‘yicha statistik ma’lumotlarni vazirlikning rasmiy veb-saytida joylashtirish vazirlik 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.

## 9-bob. Yakunlovchi qoidalar

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

Transport vazirligi “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida reglament”ga 1-ilova

# Transport vazirligi “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 qonunchilik 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.** | Davlat organi yoki tashkilotining harakatlari ustidan shikoyat qilish huquqi va tartibi |
| **9.** | Davlat xizmatini taqdim etuvchi davlat organi yoki tashkilotining manzili, telefonlari (shu jumladan, ishonch telefoni), ish rejimi |
| **10.** | Davlat xizmatini ko‘rsatishning holati va natijalari to‘g‘risida axborot |

Transport vazirligi “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida reglament”iga 2-ilova

# Transport vazirligi “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 umumiy davomiyligi** (daq. sek.) | **Suhbatning o‘rtacha davomiyligi** (daq. sek.) | **Chiquvchi qo‘ng‘iroqlar** (birlik) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Transport vazirligi “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida reglament”ga 3-ilova

# Transport vazirligi “Ishonch telefoni” orqali murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish

## SXEMASI

| Bosqichlar | Mas’ullar | Tadbirlar | Muddat |
|---|---|---|---|
| **1-bosqich** | Murojaat etuvchi | 1) Ishonch telefoniga qo‘ng‘iroq qilib murojaat qilish.<br>2) Davlat 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;<br>2) Murojaat bilan ishlash:<br>a) ko‘p beriladigan savollar ro‘yxatidagi savol berilgan taqdirda ro‘yxatdan o‘tkazmasdan o‘zi javob berish;<br>b) murojaatni rasmiylashtirib olish;<br>d) murojaatni vazirlikning “Info.uztrans.uz” korporativ axborot portaliga kiritish;<br>e) vakolatiga kirmaydigan masala bo‘lsa, tegishli vakolatli organga murojaat qilishni maslahat berish.<br>f) murojaat natijasini “Info.uztrans.uz” korporativ axborot portalida qayd etish. | Murojaat etuvchi bilan suhbat davomida |
| **3-bosqich** | Murojaatlar bilan ishlash bo‘limi | Murojaat xatini “Edo.ijro.uz” Idoralararo ijro intizomi tizimida ro‘yxatdan o‘tkazish va ko‘rib chiqish uchun vazirlik rahbariyatiga kiritish. | Bir ish kuni mobaynida |
| **4-bosqich** | Vazirlik rahbariyati | Murojaatni ko‘rib chiqishga mas’ul tarkibiy bo‘linmani belgilash. | Bir ish kuni mobaynida |
| **4-bosqich** | Vazirlikning mas’ul tarkibiy bo‘linmasi | 1) Murojaatni qonunchilik hujjatlariga muvofiq ko‘rib chiqish;<br>2) Zarur hollarda murojaat qiluvchini jalb qilgan holda joyining o‘ziga chiqib murojaatni o‘rganish;<br>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** | | Murojaatlar bilan ishlash bo‘limi, Raqamlashtirish va sun’iy intellektni rivojlantirish bo‘limi | | 1) Murojaat ko‘rib chiqilganligi holatini “Edo.ijro.uz” Idoralararo ijro intizomi tizimida qayd etish va nazoratdan yechish;<br>2) Statistik ma’lumotlarni veb-saytga joylashtirib borish. | | Bir ish kuni mobaynida |

O‘zbekiston Respublikasi
Transport vazirligining
2026-yil “ 21 ” maydagi
88-son buyrug‘iga
2-ilova

**O‘zbekiston Respublikasi Transport vazirligining 2024-yil 27-avgustdagi “Texnik xodimlar ish samaradorligini oshirish to‘g‘risida” 178-son buyrug‘iga kiritilayotgan o‘zgartirishlar**

1. O‘zbekiston Respublikasi Transport vazirligining 2024-yil 27-avgustdagi “Texnik xodimlar ish samaradorligini oshirish to‘g‘risida” 178-son buyrug‘ida:

a) 1-bandidagi “15” soni “14” soni bilan almashtirilsin.

b) ilovadagi jadval quyidagi jadval bilan almashtirilsin.

| T/r. | Lavozim nomi | Lavozimlar soni | Biriktirilgan tarkibiy bo‘lim |
|---|---|---|---|
| 1. | Rahbar kotibi | 3 | Vazir o‘rinbosarlari |
| 2. | Rahbar kotibi | 1 | Vazir yordamchisi |
| 3. | Ish yurituvchi | 2 | Murojaatlar bo‘limi |
| 4. | Kompyuterga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha texnik (“Ishonch telefoni” operatori) | 2 | |
| 5. | Ish yurituvchi | 1 | Inson resurslarini rivojlantirish va boshqarish bo‘limi |
| 6. | Kompyuterga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha texnik | 1 | Yuridik bo‘lim |
| 7. | Xo‘jalik mudiri | 1 | Davlat xaridlari va xo‘jalik bo‘limi |
| 8. | Kompyuterga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha texnik | 1 | Raqamlashtirish va sun’iy intellektni rivojlantirish bo‘limi |
| 9. | Arxivarius | 2 | Devonxona |