

“TASDIQLAYMAN”

**O‘zbekiston Respublikasi
Tog‘-kon sanoati va geologiya
vaziri o‘rinbosari**



_____ A. Kadirxodjayev

2023-yil “01” _____ 06

**O‘zbekiston Respublikasi Tog‘-kon sanoati va geologiya vazirligining
davlat xizmatlarini ko‘rsatishda idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni)
faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risidagi
NIZOM**

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Nizom Kon-geologiya vazirligining davlat xizmatlarini ko‘rsatishda idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) faoliyatini tashkil etish, ularning ishlash tartibi, ular orqali jismoniy va yuridik shaxslardan tushadigan murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko‘rib chiqish tartibini belgilaydi.

2. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) – Kon-geologiya vazirligi 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 tashkilot yoki bo‘linma hisoblanadi.

3. Idoraviy aloqa markazi (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. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) faoliyatini tashkil qilish

4. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) faoliyati amaldagi qonunchilik hujjatlariga, ushbu Nizomga, ichki reglamentlar, buyruqlar, shuningdek, axborotga oid hamkorlik qilish reglamentlariga muvofiq amalga oshiriladi.

5. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) Kon-geologiya vazirligining tizimiga kiruvchi tarkibiy bo‘linma hisoblanadi.

Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) xizmatlarini ko‘rsatish vazifalari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida ham tashkil qilinishi mumkin.

6. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) ishi quyidagi rejimda tashkil etiladi:

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.

7. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) orqali murojaatlar butun O‘zbekiston Respublikasi hududidan qo‘ng‘iroq qilish yo‘li bilan amalga oshiriladi. Kon-geologiya vazirligi tomonidan qo‘shimcha telefon raqamlar joriy etilishi mumkin.

3-bob. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni)ni tashkil qilishning maqsadi, asosiy vazifalari va funksiyalari

8. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) quyidagi maqsadda tashkil qilindi:

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 davlat organlari va tashkilotlari faoliyatining samaradorligi va natijadorligini oshirish.

9. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni)ning 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. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) o‘ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib quyidagi funksiyalarni bajaradi:

murojaat qiluvchilarni mazkur Namunaviy 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 soʻzlashuvlarni (va boshqa bajarilgan tranzaksiyalarni) yozish, murojaatlarni identifikatsiyalash mexanizmlaridan foydalanish;

murojaatlarni yoʻnaltirish (navbatni tashkil qilish, turli identifikatsiyalovchi belgilar boʻyicha yoʻnaltirish);

qabul qilingan murojaatlar boʻyicha mazkur Namunaviy nizomga 2-ilovada keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish; operatorlarning ish sifatini nazorat qilish.

4-bob. Idoraviy aloqa markazlarining tuzilmasi

11. Idoraviy aloqa markazi tuzilmasi va shtat roʻyxati boʻyicha xodimlari tarkibi boʻysunuvida boʻlgan Kon-geologiya vaziri tomonidan tasdiqlanadi.

12. Idoraviy aloqa markazining tuzilmasi, tashkiliy-huquqiy shaklidan qatʼi nazar, idoraviy aloqa markazi uchun namunaviy hisoblanadi va oʻz ichiga quyidagilarni oladi:

a) idoraviy aloqa markazi rahbari – idoraviy aloqa markazi boʻlinmalarining oʻzaro ishlashini, oʻz vakolatlari doirasida idoraviy aloqa markazi maqsadlarining amalga oshirilishini, uni joylashtirish va xizmat koʻrsatish talablari bajarilishini, shuningdek koʻp beriladigan savollar roʻyxatini har oyda shakllantirilishini va tashkilot rahbaridan tasdiqlanishini taʼminlaydi;

b) idoraviy aloqa markazi operatorlari guruhi – qonunchilik hujjatlari, mazkur Namunaviy nizomga muvofiq hamda xizmatlar pasportidagi davlat xizmatlari toʻgʻrisidagi mavjud axborotga muvofiq murojaat qiluvchilarga xizmat koʻrsatishni taʼminlaydi.

Murojaat qiluvchilar bilan oʻzaro ishlashda idoraviy aloqa markazi operatorlari kerakli axborotni taqdim etadi yoki murojaatni vakolatli davlat organlari yoki tashkilotlariga yoʻnaltiradi.

Idoraviy aloqa markazi operatorlari guruhiga idoraviy aloqa markazi operatorlari va bosh operatori kiradi.

Idoraviy aloqa markazi bosh operatori – Idoraviy aloqa markazi operatorlari guruhining ishiga rahbarlik qiladi va ularning ish sifati uchun javobgar boʻladi. Idoraviy aloqa markazi bosh operatori guruhdagi har bir operatorning bevosita rahbari hisoblanadi va ularni oʻqitish, malakasini oshirish va boshqa maʼmuriy masalalar bevosita bosh operator tomonidan amalga oshiriladi;

v) sifat nazorati boʻyicha menejer – Idoraviy aloqa markazi operatorlarining murojaat qiluvchilar bilan aloqa qilishining kundalik monitoringini olib borish va ish sifati toʻgʻrisidagi tahliliy hisobotlar tayyorlanishini taʼminlaydi.

Idoraviy aloqa markazi davlat organi yoki tashkilotining tarkibida boʻlsa, sifat nazorati boʻyicha menejer funksiyalari Kon-geologiya vazirligining Axborot-

kommunikatsiya texnologiyalarini rivojlantirish va axborot xavfsizligini ta'minlash bo'limi tomonidan amalga oshiriladi;

g) 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.

Idoraviy aloqa markazi texnik xizmat ko'rsatish guruhi funksiyalari Kon-geologiya vazirligining Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini rivojlantirish va axborot xavfsizligini ta'minlash bo'limi tomonidan amalga oshiriladi;

13. Kon-geologiya vazirligining idoraviy aloqa markazi xizmatlari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida outsorsing tartibida tashqi ijrochi tomonidan ko'rsatilsa, mazkur Namunaviy nizom bilan belgilangan idoraviy aloqa markazining tashkiliy tuzilmasiga hamda xizmatlarni ko'rsatish talablariga rioya etadi.

14. Idoraviy aloqa markazi bo'linmalari to'g'risidagi nizom idoraviy aloqa markazi rahbari tomonidan tasdiqlanadi, bo'linmalar xodimlari o'rtasida xizmat vazifalari va majburiyatlarni taqsimlash tegishli guruhlar rahbarlari tomonidan idoraviy aloqa markazi rahbari bilan kelishgan holda ularning funksional vazifasiga muvofiq amalga oshiriladi.

5-bob. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) faoliyatini nazorat qilish

15. Idoraviy aloqa markazi va ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish idoraviy mansub davlat organi yoki tashkiloti, shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat bo'yicha davlat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

16. Idoraviy aloqa markazi va ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish idoraviy aloqa markazi va ishonch telefoniga tushgan murojaatlar hisoboti 2-ilova va boshqa ma'lumotlar asosida amalga oshiriladi.

6-bob. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni)ning avtomatlashtirilgan axborot tizimi

17. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) aholi va tadbirkorlik subyektlarining murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va hisobotini yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot tizimi bilan ta'minlanadi.

18. Avtomatlashtirilgan axborot tizimi quyidagi asosiy quyi tizimlarga bo'linadi:

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 Kon-geologiya vazirligining tegishli 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;

Kon-geologiya vazirligining 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.

19. Idoraviy aloqa markazining avtomatlashtirilgan axborot tizimi O'zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi hamda O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat xizmatlari markazi bilan ushbu Namunaviy nizomning 18-bandida ko'rsatilgan quyi tizimlar mavjudligi yuzasidan kelishilgan holda joriy etiladi.

20. Idoraviy aloqa markazi (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.

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

7-bob. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi

22. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali 3-ilovada 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 manfaatlarni himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaatlar.

23. Idoraviy aloqa markazi (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 Namunaviy nizomning 24-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.

24. Idoraviy aloqa markazi (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.

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

26. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali tushgan murojaatlar Kon-geologiya vazirligining mas’ul xodimlari tomonidan umumlashtirilib, ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro‘yxatdan o‘tkaziladi va ko‘rib chiqish uchun Kon-geologiya vazirligining rahbariyatiga kiritiladi.

27. Ushbu Namunaviy nizomning 24-bandida ko‘rsatilgan axborot va ma’lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro‘yxatdan o‘tkazilmaydi va ko‘rib chiqilmaydi.

28. Qabul qilingan murojaatni ko‘rib chiqish uchun Kon-geologiya vazirligining rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo‘linmani belgilaydi.

29. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) orqali tushgan murojaatlar Kon-geologiya vazirligining tegishli tarkibiy bo‘linmasi tomonidan ko‘rib chiqiladi, hududiy tegishlilik 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.

30. Kon-geologiya vazirligi 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 choralarni ko'radi.

31. Zimmasiga murojaatlarni ko'rib chiqish vazifasi yuklangan Kon-geologiya vazirligining mas'ul xodimlarining noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyatlar tushgan taqdirda, bunday murojaatlarning mazkur shaxslarning bevosita o'zi ko'rib chiqishi taqiqlanadi.

32. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) orqali ko'rib chiqilishi Kon-geologiya vazirligining vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, Kon-geologiya vazirligining mas'ul xodimlari tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

33. Murojaatlarni ko'rib chiqish O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'RQ-445-son Qonunida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

34. Murojaatni ko'rib chiqqan davlat organi yoki tashkiloti murojaat muallifiga ko'rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida yozma shaklda xabar beriladi.

Murojaat muallifiga berilgan yozma javobning nusxasi Kon-geologiya vazirligida saqlanadi.

35. Kon-geologiya vazirligi 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.

36. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni Kon-geologiya vazirligining rasmiy veb-saytida joylashtirish 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

37. Idoraviy aloqa markazi (Ishonch telefoni) orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi uchun qonunchilik hujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.