

**Транспорт вазирлиги ишонч телефони фаолиятини ташкил этиш
тартиби тўғрисида**

РЕГЛАМЕНТ

1-боб. Умумий қоидалар

1. Ушбу Регламент Транспорт вазирлигининг (кейинги ўринларда - вазирлик) 1167 қисқа рақамли ишонч телефони фаолиятини ташкил этиш, уларнинг ишлаш тартиби, улар орқали жисмоний ва юридик шахслардан тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони транспорт соҳасидаги давлат хизматларини кўрсатиш бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг телефон орқали мурожаатларини қабул қилиш, уларга жавоб бериш ҳамда мурожаатда келтирилган муаммоли масалаларни ижобий ҳал этиш бўйича зарур бўлган ташкилий ишларни амалга оширувчи бўлинма ҳисобланади.

3. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим.

Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

4. Вазирлик душанбадан жумагача соат 09:00 дан 18:00 га қадар фаолият юритади. Шанба, якшанба ва байрам кунлари дам олиш куни ҳисобланади.

Вазирлик жамоат транспорти, метрополитен, темир йўл, ҳаво транспорти, логистика, шунингдек, йўл хўжалиги соҳалари бўйича давлат сиёсатини юритади.

**2-боб. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони фаолиятини
ташкил қилиш**

5. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони фаолияти амалдаги қонунчилик ҳужжатларига, ушбу регламентга ва вазирликнинг тегишли буйруқларига мувофиқ тартибга солинади.

6. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони хизматларини кўрсатиш вазифалари фуқаролик-ҳуқуқий шартнома асосида ҳам ташкил қилиниши мумкин.

7. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони **душанбадан жумага** қадар (байрам кунларидан ташқари) **соат 09:00 дан 18:00 гача** тушлик вақтидан ташқари (тушлик вақти 13:00 дан 14:00 гача) фаолият олиб боради.

Шанба ва якшанба дам олиш кунлари ҳисобланади.

Вазирликка юклатилган вазифалар ва функциялардан келиб чиқиб ишонч телефони иш режими мазкур вазирлик томонидан алоҳида белгиланиши мумкин.

8. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони фақат Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан қўнғироқлар қилиниши мумкин.

Вазирлик “Ишонч телефони” рақамлари вазирлик томонидан мустақил белгиланади ва мажбурий тарзда уларнинг расмий веб-сайтларида жойлаштирилади.

3-боб. Вазирликнинг ишонч телефонини ташкил қилишнинг мақсади, асосий вазифалари ва функциялари

9. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони қуйидаги мақсадда ташкил қилинади:

вазирлик бўйича давлат хизматларини, шу жумладан, электрон давлат хизматларни тақдим этиш билан боғлиқ ахборотдан фойдаланиш имкониятларини ошириш;

маълумот олиш ва керакли ҳужжатларни тайёрлаш жараёнини тезлаштириш ҳисобига аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарфланадиган вақт ва молиявий харажатларини камайтириш;

мурожаатларни қайта ишлаш ягона марказини ташкил қилиш ҳисобига вазирлик фаолиятининг самарадорлиги ва натижадорлигини ошириш.

9.1. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефонининг асосий вазифа ва мажбуриятлари қуйидагилар ҳисобланади:

мурожаатчиларга давлат хизматларини тақдим этиш ҳамда вазирлик фаолияти тўғрисида, давлат хизматлари бўйича маслаҳат бериш ва сўровларни қайта ишлаш;

шахсга доир маълумотлар тўғрисидаги қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ мурожаат қилувчиларга транспорт соҳасида давлат хизматининг ҳолати ва уларга транспорт соҳасида давлат хизматини кўрсатиш натижалари ҳақидаги ахборотни тақдим этиш;

транспорт соҳасида давлат хизматларини тақдим этиш сифати мониторингини олиб бориш ва назорат қилиш мақсадида қабул қилинган мурожаатлар тўғрисидаги статистик маълумотларни йиғиш ва қайта ишлашни таъминлаш;

мурожаат қилувчиларнинг давлат хизматларини тақдим этиш бўйича сўровларини бошқа вазирлик “Ишонч телефони”га йўналтириш.

9.2. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони хуқуқлари қуйидагилардан иборат:

аноним ҳамда жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда ушбу мурожаатни қабул қилмаслик;

муурожаатчи ишонч телефони оператори билан бўлган мулоқот давомида қўполлик ишлатса ёки оператор шаънини таҳқирловчи сўзлар билан ҳақорат қилса ушбу мурожаатчининг маълумотларини хуқуқни муҳофаза қилувчи органларга маъмурий жавобгарликка тортиш учун тақдим этиш;

муурожаатчи билан 1167 қисқа рақами орқали бўлган суҳбатни ёзиб олиш.

10. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони ўзига юкланган асосий вазифалардан келиб чиқиб, қуйидаги функцияларни бажаради:

муурожаат қилувчиларни мазкур регламентга 1-иловада назарда тутилган ахборот таркибида давлат хизматлари кўрсатилиши бўйича ахборот билан таъминлаш;

давлат хизматларини кўрсатиш тартиби, шу жумладан, давлат хизматлари кўрсатиш муддатлари, хизматлардан фойдаланиш учун зарур бўлган ҳужжатларга қўйиладиган талаблар, шикоят қилиш тартиби тўғрисида маълумот бериш;

қонунчилик ҳужжатларига зид келмайдиган ҳолатларда сўзлашувларни (ва бошқа бажарилган транзакцияларни) ёзиш, муурожаатларни идентификациялаш механизмларидан фойдаланиш;

муурожаатларни йўналтириш (навбатни ташкил қилиш, турли идентификацияловчи белгилар бўйича йўналтириш);

қабул қилинган муурожаатлар бўйича мазкур регламентнинг 2-иловасида келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш;

операторларнинг иш сифатини назорат қилиш.

4-боб. Вазирлик ишонч телефонлари тузилмаси

11. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони тузилмаси ва штат рўйхати бўйича ходимлари таркиби вазирлик томонидан тасдиқланади.

Вазирлик “ишонч телефони” оператори:

а) ўз ваколатлари доирасида “Ишонч телефони” мақсадларининг амалга оширилишини, уни жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш талаблари бажарилишини, шунингдек кўп бериладиган саволлар рўйхати ҳар ойда шакллантирилиб, раҳбариятга ахборот киритади;

в) Муурожаат қилувчилар билан ўзаро ишлашда керакли ахборотни тақдим этади, ёки муурожаатни тегишли бўлинмаган йўналтиради. Ваколатига кирмаган масалалар бўйича муурожаатни ваколатли давлат органлари ёки ташкилотларига йўналтиради. Вазирлик “Ишонч телефони” ишлаш

самарадорлигини ошириш учун 2 та (шароитдан келиб чиқиб, зарур ҳолларда) 4 тагача операторлар шакллантирилади.

12. Вазирлик “Ишонч телефони” хизмати мазкур Низом билан белгиланган хизматларни кўрсатиш талабларига риоя этилади.

13. Вазирлик “Ишонч телефони” тўғрисидаги Низом Транспорт вазири томонидан тасдиқланади, операторлар ўртасида хизмат вазифалари ва мажбуриятларни тақсимлаш мурожаатлар бўлими раҳбари томонидан амалга оширилади.

5-боб. Вазирлик “Ишонч телефони” фаолиятини назорат қилиш

14. Вазирлик “Ишонч телефони” фаолиятини назорат қилиш вазирлик мансуб давлат органи ёки ташкилоти, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича инспекцияси томонидан амалга оширилади.

15. Вазирлик “Ишонч телефони” фаолиятини назорат қилиш вазирлик ишонч телефонларига тушган мурожаатлар ҳисоботи (2-илова) ва бошқа маълумотлар асосида амалга оширилади.

6-боб. Вазирлик (ишонч телефонлари)нинг автоматлаштирилган ахборот тизими

16. Вазирлик “Ишонч телефони” аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш, қайта ишлаш ва ҳисоботини юритиш имконини берадиган автоматлаштирилган ахборот тизими билан таъминланган бўлиши керак.

17. Автоматлаштирилган ахборот тизими қуйидаги асосий қуйи тизимларга эга бўлиши керак:

қўнғироқларни қабул қилиш ва қўнғироқларни бошқа рақамга йўналтириш, бир вақтнинг ўзида бир нечта қўнғироқларни қайта ишлаш, кировчи қўнғироқлар ва хизмат кўрсатишнинг асосий параметрлари тўғрисидаги маълумотларни ҳисобга олиш ва сақлаш учун мўлжалланган қўнғироқларни қайта ишлаш қуйи тизими;

тушган мурожаатларни мавзуси бўйича рўйхатга олиш, мурожаатларни вазирлик мутахассисларига юбориш, мурожаатлар ҳолатини кузатиб бориш ва зарур ҳисоботларни шакллантириш учун мўлжалланган мурожаатларни рўйхатга олиш қуйи тизими;

мурожаатлар операторлар томонидан бошқарилиши учун электрон сценарийларни ўз ичига олган ҳамда тез-тез бериладиган саволларга жавоблар рўйхатини ўз ичига олган билимлар базаси қуйи тизими;

ахборотни қайта ишлаш ва телефон хизматларини кўрсатиш марказлари томонидан хизматлар тақдим этиш сифатини назорат қилиш имконияти учун мўлжалланган мониторинг ва назорат қуйи тизими;

Вазирлик “Ишонч телефони” ахборот тизими билан ўзаро идоралараро электрон ҳамкорлик қилиш ҳамда ахборотни ҳимоя қилиш учун мўлжалланган электрон ҳамкорлик ва ахборот хавфсизлигини таъминлаш қўйи тизими.

18. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан ёки тегишли автоматлаштирилган ахборот тизимидан фойдаланилади. Телефон сўзлашувлари камида икки ой мобайнида сақланади.

19. Жисмоний ва юридик шахсларнинг барча мурожаатларининг матни автоматлаштирилган ахборот тизимида шакллантирилади ва камида икки йил мобайнида сақланади.

7-боб. Вазирлик (ишонч телефонлари) орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби

20. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони орқали 3-иловада келтирилган схемага кўра жисмоний ва юридик шахсларнинг қўйидаги мурожаатлари қабул қилинади:

аризалар — ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаатлар;

таклифлар — давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаатлар;

шикоятлар — бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш ҳамда вазирлик ва унинг тасарруфидаги ташкилотлар ходимлари устидан талаб баён этилган мурожаатлар.

21. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони орқали телефон қўнғироқларига жавоб беришда қўнғироқни қабул қилувчи масъул оператор:

ўзини таништириши (ўз фамилияси, исми, лавозими ёки оператор рақамини айтиши);

кўп бериладиган саволлар рўйхатидаги савол берилган тақдирда, рўйхатдан ўтказмасдан ўзи жавоб бериши;

қўнғироқ қилган шахсга унинг аризалари, таклифлари ва шикоятларини қабул қилиш учун ишлашини тушунтириши, шунингдек, қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши Қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши;

қўнғироқ қилган шахсга ушбу регламентнинг 21-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этиши;

жисмоний ва юридик шахслар билан телефон орқали суҳбатлашганда муомала маданияти ва одоб-ахлоқ қоидаларига риоя этган ҳамда саволларга аниқ, қонунчилик доирасида жавоб берган ҳолда хушмуомалалик билан мулоқот олиб бориши шарт;

муаммоли вазиятлар ёки бевосита вазирлик ва унинг тасарруфидаги ташкилотлар ходимларига телефонни алоқаси улаб бериш ёки ходимнинг ички рақамини тақдим қилиши керак.

22. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони орқали мурожаат қилишда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, ўзлари вакил сифатида манфаатларини ифодалаётган тадбиркорлик субъектининг номини, жавоб юбориладиган почта манзилини, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

23. Қўнғироқ қилувчи шахсдан мурожаат қилиш мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларнинг сўралишига йўл қўйилмайди.

24. Мурожаатлар қуйидаги тартибда қайта ишланади:

- вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар вазирликнинг Мурожаатлар билан ишлаш бўлими томонидан умумлаштирилади;

- мурожаатлар билан ишлаш бўлими томонидан мурожаатлар “Edo.ijro.uz” ижро интизомини назорат қилиш тизимида рўйхатдан ўтказилади ва мурожаатда келтирилган масалани ижобий ҳал этиш учун вазирлик марказий аппаратининг масъул ходимига киритилади;

- мурожаатлар Ўзбекистон Республикаси “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” 2017 йил 11 сентябрдаги 445-сон Қонуни ва бошқа амалдаги қонунчилик талабларига асосан кўриб чиқилади;

- мурожаатлар масъул ходимга келиб тушган кундан эътиборан **ўн беш кун ичида**, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, **бир ойгача** бўлган муддатда кўриб чиқилади;

- мурожаатда келтирилган масала ижобий ёки бошқа маънода ҳал этилганлиги бўйича матнли хабар вазирликнинг расмий бланкасида хат кўринишида мурожаат эгасининг манзилига “Ўзбекистон почтаси” орқали етказилади ёки мурожаат эгасининг электрон почта манзилига юборилади.

Мурожаатлар вазирликнинг масъул ходимлари томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

муурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

муурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

қўшимча материаллар тақдим этиш ёки бундай материалларни бошқа органлардан талаб қилиб олиш тўғрисида илтимос қилиш;

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

муурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида ёхуд муурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш тўғрисида илтимос қилиш;

ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқиладиган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;

мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга ҳилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

Жисмоний ва юридик шахслар қонунчиликка мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

- Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;

Ўзбекистон Республикаси “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” 2017 йил 11 сентябрдаги 445-сон Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у вазирликнинг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли, мурожаатлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

25. Ушбу регламентнинг 21-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

26. Қабул қилинган мурожаатни кўриб чиқиш учун давлат органи раҳбарияти бир иш куни мобайнида тегишли таркибий бўлинмани белгилайди.

27. Вазирликнинг 1167 қисқа рақамли ишонч телефони орқали келиб тушган мурожаатлар уни қабул қилган давлат органи томонидан кўриб чиқилади, ҳудудий тегишлилиги бўйича кўриладиган мурожаатлар бундан мустасно.

Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолат мурожаат қилувчини жалб этган ҳолда жойнинг ўзига чиқиб ўрганилиши мумкин.

28. Вазирлик ва унинг тасарруфидаги тизим ташкилотлари томонидан қонунчилик ҳужжатлари талаблари бузилиши аниқланган ҳолларда, ушбу аниқланган Қонун бузилишлари, уларнинг сабаблари ва қонун бузилишига олиб келаётган шарт-шароитларни бартараф этиш бўйича зарур чоралар кўрилиши шарт.

29. Мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юкланган масъул ходимларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар тушган тақдирда, бундай мурожаатларнинг мазкур шахсларнинг бевосита ўзи кўриб чиқиши тақиқланади.

30. Мурожаатларни кўриб чиқиш “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунида белгиланган тартибда амалга оширилади.

31. Мурожаатни кўриб чиққан давлат органи ёки ташкилоти мурожаат муаллифига кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма шаклда хабар бериши шарт.

Мурожаат муаллифига берилган ёзма жавобнинг нусхаси давлат органларида сақланади.

32. Давлат органлари ва ташкилотлари жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларининг бузилишига олиб келаётган сабабларни ўз вақтида аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида белгиланган тартибда аризалар, таклифлар ва шикоятлар ҳисоботини юритади, уларни умумлаштириб, таҳлил қилади.

33. Вазирлик “Ишонч телефони” орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни давлат органларининг расмий веб-сайтида жойлаштириш давлат органлари томонидан қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилган ҳолда ҳафталик асосда таъминлаб борилади.

8-боб. Яқунловчи қондалар

34. Вазирлик “Ишонч телефони” орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши учун қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўладилар.

“КЕЛИШИЛГАН”

Ўзкомназорат

Рақамли технологиялар вазирлиги ҳузуридаги
Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар

соҳасида назорат инспекцияси

Бўлиғи ўринбосари



Ж. Чоршанбиев

“ТАСДИҚЛАЙМАН”

Ўзбекистон Республикаси

Транспорт вазири ўринбосари



И. Абдугаффаров

Транспорт вазирлиги “Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тартиби
тўғрисидаги намунавий низомга

1-ИЛОВА

Транспорт вазирлиги “Ишонч телефони” томонидан бериладиган давлат
хизматларини кўрсатиш тўғрисидаги ахборот

ТАРКИБИ

Т/р	Ахборот таркиби
1.	Давлат хизматини кўрсатиш шартлари
2.	Давлат хизматини кўрсатишни тартибга солувчи қонунчилик ҳужжатлари
3.	Давлат хизматини кўрсатиш тартиби
4.	Давлат хизматини кўрсатиш натижаси
5.	Давлат хизматини кўрсатиш муддатлари
6.	Давлат хизматини кўрсатиш нархи
7.	Давлат хизматидан фойдаланиш учун талаб этиладиган ҳужжатлар
8.	Давлат органи ёки ташкилотининг ҳаракатлари устидан шикоят қилиш ҳуқуқи ва тартиби
9.	Давлат хизматини тақдим этувчи давлат органи ёки ташкилотининг манзили, телефонлари (шу жумладан, ишонч телефони), иш режими
10.	Давлат хизматини кўрсатишнинг ҳолати ва натижалари тўғрисида ахборот

Транспорт вазирлиги “Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тартиби
тўғрисидаги намунавий низомга

2-ИЛОВА

Вазирлик “Ишонч телефони”га тушган мурожаатлар бўйича

ҲИСОБОТ

Сана	Линияга келиб тушган қўнғироқлар (бирлик)	Қабул қилинган қўнғироқлар (бирлик)	Ўтказиб юборилган қўнғироқлар (бирлик)	Сухбатнинг умумий давомийлиги (дақ. сек.)	Сухбатнинг ўртача давомийлиги (дақ. сек.)	Чиқувчи қўнғироқлар (бирлик)
— . — . —	—	—	—	—	—	—

Транспорт вазирлиги “Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тартиби
тўғрисидаги намунавий низомга
3-ИЛОВА

Вазирлик “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб
чиқиш
СХЕМАСИ

Босқичлар	Масъуллар	Тадбирлар	Муддат
1-босқич	Мурожаат қилувчи	1) Вазирлиги “Ишонч телефони”га кўнғироқ қилиб мурожаат қилиш.	Эҳтиёжга кўра
2-босқич	Оператор	1) Ўзини таништириб зарур маълумотларни маълум қилиш; 2) Мурожаат билан ишлаш: а) кўп бериладиган саволлар рўйхатидаги савол берилган тақдирда рўйхатдан ўтказмасдан ўзи жавоб бериш; б) мурожаатни ижро интизомини назорат қилиш тизимида рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш учун давлат органи раҳбариятига киритиш; в) ваколатига қирмайдиган масала бўлса, тегишли ваколатли органга мурожаат қилишни маслаҳат бериш.	Бир иш куни мобайнида
3-босқич	Давлат органи раҳбарияти	Мурожаатни кўриб чиқишга масъул таркибий бўлинмани белгилаш.	Бир иш куни мобайнида
4-босқич	Давлат органи масъул таркибий бўлинмаси	1) Мурожаатни қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ кўриб чиқиш; 2) Зарур ҳолларда мурожаат қилувчини жалб қилган ҳолда жойининг ўзига чиқиб мурожаатни ўрганиш; 3) Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича ёзма хат ёки тегишли қарор лойиҳасини тайёрлаш ва раҳбариятга имзога киритиш.	Қонунчиликда белгиланган муддатда
5-босқич	Давлат органи раҳбарияти	Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича тегишли қарор қабул қилиш ва мурожаат қилувчини ёзма шаклда хабардор қилиш.	Бир иш куни мобайнида
6-босқич	Оператор ёки белгиланган масъул ходим	1) Мурожаат кўриб чиқилганлиги ҳолатини ижро интизомини назорат қилиш тизимида қайд этиш ва назоратдан ечиш; 2) Статистик маълумотларни веб-сайтга жойлаштириб бориш.	Бир иш куни