



O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI KAMBAG‘ALLIKNI QISQARTIRISH VA BANDLIK VAZIRINING B U Y R U G‘ I

2026-yil “20” avgust 286-son Toshkent shahri

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda vazirlikning aloqa markazlari “Ishonch telefonlari” faoliyatini yanada mustahkamlash to‘g‘risida

O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Aholi murojaatlari bilan ishlash tizimini mutlaqo yangicha tashkil qilish chora-tadbirlari to‘g‘risida” 2021-yil 23-iyulda o‘tkazilgan 38-son yig‘ilish bayoni hamda O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 3-apreldagi 179-son qaroriga asosan Kambag‘allikni qisqartirish va bandlik vazirligida (keyingi o‘rinlarda - vazirlik) tashkil etilgan “Ishonch telefon” (call markaz)lariga kelib tushayotgan murojaatlarni tezkor qabul qilish, ularni sifatli ko‘rib chiqish hamda aholiga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini yanada yaxshilash maqsadida,

BUYURAMAN:

1. Vazirlik tomonidan ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlarini, jumladan ishsiz va band bo‘lmagan aholini ishga joylashtirish, kasb-hunarga o‘qitish, tadbirkorlikka jalb qilish, shuningdek, ularning mehnat huquqlarini himoya qilish va boshqa masalalardagi murojaatlarini tezkor qabul qilish uchun vazirlikning ko‘p tarmoqli 71 200-06-00 hamda qisqa 1176 raqamli idoraviy aloqa markazlari “Ishonch telefoni” (call markaz) (keyingi o‘rinlarda - “Ishonch telefoni”) faoliyati yo‘lga qo‘yilganligi **ma’lumot uchun qabul qilinsin.**

2. Vazirlikning ko‘p ko‘p tarmoqli 71 200-06-00 hamda qisqa 1176 raqamli “Ishonch telefoni” (call markaz) ish tartibi haftaning dushanba-juma kunlari (*shanba, yakshanba va bayram kunlaridan tashqari*) 09:00 dan 18:00 ga **qadar qilib belgilansin.**

3. Kambag'allikni qisqartirish va bandlik vazirligining davlat xizmatlarini ko'rsatishda idoraviy aloqa markazlari (Ishonch telefonlari) faoliyatini tashkil etish tartibi to'g'risidagi Nizomi **ilovaga muvofiq tasdiqlansin.**

4. **Vazirlik markaziy apparati tarkibiy bo'linma** (*departament, inspeksiya, boshqarma va bo'lim*)lari **boshliqlariga:**

vazirlik markaziy apparatida ichki telefon raqamiga biriktirilgan mas'ullar "Ishonch telefoni" operatorlari tomonidan fuqaroni mas'ul xodimlar bilan bog'lash masalasida kelib tushgan qo'ng'iroqlarga o'z vaqtida javob berish;

aholi tomonidan vazirlik faoliyatiga doir eng ko'p va takror tushayotgan murojaat (*ariza, shikoyat, taklif*)lari hamda ularning huquqiy jihatdan asoslantirilgan javob (*echim*)larini shakllantirib, har oyning yakuniga qadar Tashkiliy-nazorat boshqarmasiga taqdim etib borish yuklatilsin.

5. **Inson resurslarini rivojlantirish va boshqarish boshqarmasi** (J.Atajanov):

har oyda vazirlik faoliyatining asosiy yo'nalishlarini muvofiqlashtiradigan markaziy apparat tarkibiy bo'linmalari, hududiy boshqarmalari hamda tuman (shahar) bo'limlari mas'ul xodimlari (*F.I.O, lavozimi, ish va uyali telefon raqamlari*) to'g'risidagi ma'lumotlarni Murojaatlar bo'limiga taqdim etib borsin;

vazirlik faoliyatining asosiy yo'nalishlarini muvofiqlashtiradigan markaziy apparat tarkibiy bo'linmalaridan malakali mutaxassislarni jalb etgan holda "Ishonch telefoni" (call markaz) operatorlarining malakasini muntazam oshirib borish choralarini ko'rsin.

6. **Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini joriy etish va raqamlashtirish boshqarmasi** (Sh.Atajanov):

vazirlik markaziy apparati tarkibiy bo'linmalariga biriktirilgan ish telefonlarini uzluksiz ishlashini hamda "Ishonch telefoni" operatorlari tomonidan fuqaroni mas'ul xodimlarga ulanishini qat'iy nazoratga olsin;

"Ishonch telefoni" orqali kelib tushgan qo'ng'iroqlarga o'z vaqtida javob bermagan mas'ul xodimlar to'g'risida **har oy yakuni bilan** vazirlik rahbariyatiga axborot kiritib borsin.

7. **Tashkiliy-nazorat boshqarmasi** (M.To'rabekov, A.Ashurov):

Vazirlikning "Ishonch telefoni" orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilinishi, ijroga qaratilishi va belgilangan muddatlarda ko'rib chiqilishini doimiy nazorat qilib borsin;

“Ishonch telefoni” orqali kelib tushgan murojaatlarni yo‘nalishlar va hududlar kesimida muntazam tahlil qilib, har oy yakuni bo‘yicha vazirlik rahbariyatiga axborot kiritib borsin;

vazirlikning ko‘p tarmoqli “Ishonch telefoni” faoliyatini doimiy monitoring qilib borish Murojaatlar bo‘limiga yuklatilsin.

8. Buxgalteriya bo‘limi (N.Barakayev) vazirlikning “Ishonch telefoni”ni uzluksiz ishlashini ta‘minlash maqsadida aloqa operatori va xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlar bilan tuzilgan shartnomalarda nazarda tutilgan to‘lovlarni belgilangan muddatlarda va tartibda moliyalashtirish choralari ko‘rib borsin.

9. Axborat xizmati (G.Alimova)ga:

“Ishonch telefoni” orqali ko‘rsatilayotgan xizmat turlari va undan foydalanish tartibi yuzasidan fuqarolar xabardorligini oshirish maqsadida zamonaviy infografika, videografika va boshqa media mahsulotlarini tayyorlash;

tayyorlangan materiallarni vazirlikning rasmiy veb-sayti, ijtimoiy tarmoqlardagi rasmiy sahifalari hamda ommaviy axborot vositalarida muntazam yoritib borish topshirilsin.

10. Mazkur buyruq ijrosini nazorat qilishni o‘z zimnamda qoldiraman.

Vazir



B. Zaxidov

O'zbekiston Respublikasi
Kambag'allikni qisqartirish va bandlik
vazirining
2026 - yil "20 " avgustdagi 286-son
buyrug'iga ____-ilova

**Kambag'allikni qisqartirish va bandlik vazirligining davlat xizmatlarini
ko'rsatishda idoraviy aloqa markazlari (Ishonch telefonlari) faoliyatini tashkil
etish tartibi to'g'risida**

NIZOM

I. Umumiy qoidalar

1.1. Ushbu Nizom Kambag'allikni qisqartirish va bandlik vazirligining (keyingi o'rinlarda - vazirlik) idoraviy aloqa markazlari "Ishonch telefoni" (call markaz) (keyingi o'rinlarda - "Ishonch telefoni") faoliyatini tashkil etish, uning ishlash tartibi, u orqali jismoniy va yuridik shaxslarning qonuniy huquqlari, erkinliklari va manfaatlarini ta'minlash masalalari bo'yicha arizalari, takliflari va shikoyatlarini qabul qilish, rasmiylashtirish va ko'rib chiqish tartibini belgilaydi.

1.2. "Ishonch telefoni" faoliyati <http://xarid.uzex.uz> sayti orqali eng yaxshi tijorat taklifi tanlab olingan autsorsing tartibida aloqa xizmatlarini ko'rsatuvchi yuridik shaxs bilan tuzilgan shartnoma asosida tashkil etiladi.

1.3. Mazkur Nizom O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Aholi murojaatlari bilan ishlash tizimini mutlaqo yangicha tashkil qilish chora-tadbirlari to'g'risida" 2021-yil 23-iyulda o'tkazilgan 38-son yig'ilish bayoni hamda O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 3-apreldagi 179-son qaroriga, shuningdek O'zbekiston Respublikasi Prezidentining farmonlari, Vazirlar Mahkamasining qarorlari va boshqa normativ-huquqiy hujjatlarga muvofiq ishlab chiqilgan.

1.4. Mazkur Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

"Ishonch telefoni" – jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini ta'minlash, kambag'allikni qisqartirish, bandlik, mehnat munosabatlari, kasb-hunar o'qitish, ijtimoiy himoya, korrupsiyaga qarshi kurashish va boshqa Vazirlik vakolatiga oid masalalar bo'yicha ariza, taklif va shikoyatlarni markazlashtirilgan holda qabul qilish, to'plash, tasniflash, tizimlashtirish hamda ularning to'liq, o'z vaqtida va sifatli ko'rib chiqilishini amalga oshiruvchi tizim;

chaqiruv – jismoniy yoki yuridik shaxs vakilining telefon orqali “**Ishonch telefoni**” ga qilgan murojaati;

aloqa operatori – “«Ishonch telefoni»” xodimi, chaqiruvlar bilan bevosita ishlovchi shaxs;

ariza – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko‘rsatish to‘g‘risidagi iltimos bayon etilgan og‘zaki (yozma) murojaat;

taklif – davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o‘z ichiga olgan murojaat;

shikoyat – buzilgan huquqlarini, erkinliklarini tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaat.

4. “Ishonch telefoni” faoliyati O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi, Vazirlikning ichki buyruqlari va ushbu Nizom talablariga muvofiq amalga oshiriladi.

II. “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil qilish

2.1. “Ishonch telefoni” faoliyati amaldagi qonunchilik hujjatlariga hamda vazirning tegishli buyruqlariga va Nizomga muvofiq amalga oshiriladi.

2.2. Operatorlar bevosita ish beruvchiga bo‘ysunadi.

2.3. “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etishda outsorsing sifatida tashqi korxonalarning xizmatlaridan foydalanilishi mumkin.

2.4. “Ishonch telefoni” haftaning dushanba-juma kunlari soat 09:00 dan 18:00 gacha faoliyat yuritadi.

Bunda:

– asosiy qabul: dushanba–juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09:00 dan 13:00 gacha va 14:00 dan 18:00 gacha faoliyat olib boradi. Shanba va yakshanba dam olish kunlari hisoblanadi;

– zaruratga ko‘ra (masalan, favqulodda holatlarda yoki ommaviy murojaatlar ko‘payganda) to‘liq 24/7 operator xizmati joriy etilishi mumkin;

– murojaat qabul qilish davomiyligi: 15 (o‘n besh) daqiqadan oshmasligi lozim. Ushbu muddatdan keyin chaqiruv avtomatik uziladi.

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

III. “Ishonch telefoni”ni tashkil qilish maqsadi, uni amalga oshiruvchi sub’ektlarning asosiy vazifalari, funksiyalari va huquqlari

3.1. “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;

jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tezkor qabul qilish va ko‘rib chiqishni ta‘minlash;

fuqarolarning vazirlik faoliyatiga oid masalalarda huquq va qonuniy manfaatlarini himoya qilishga ko‘maklashish;

vazirlik faoliyatining ochiqligi va shaffofligini ta‘minlash hamda aholi bilan samarali muloqotni yo‘lga qo‘yish.

3.2. “Ishonch telefoni” operatorlarining asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

“Ishonch telefoni” orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish va tegishli tartibda ko‘rib chiqish uchun yo‘naltirish;

murojaatchilarga vazirlik vakolati doirasida maslahat va tushuntirishlar berish;

shoshilinch chora ko‘rishni talab qiluvchi murojaatlar haqida mas‘ul tarkibiy bo‘linmalarni zudlik bilan xabardor qilish;

murojaatlar tahlilini amalga oshirish hamda tizimli muammolar bo‘yicha takliflar kiritish;

vazirlik faoliyatiga kirmaydigan murojaatlarga huquqiy tushuntirishlar berish;

vazirlik faoliyatiga oid normativ-huquqiy hujjatlarning mazmun-mohiyati, ularda belgilangan topshiriqlardan doimiy xabardor bo‘lish.

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

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 ma‘lumotlarni 1 va 2-ildovada keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish hamda kunlik, oylik va choraklik ma‘lumotlarni murojaatlar bo‘lmiga taqdim etish.

3.4. “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 tashkilot rahbariga ma‘muriy yoki jinoiy javobgarlikka tortish masalasini ko‘rib chiqish

uchun taqdim etishi;

Operatorlar amaldagi qonunchilik hujjatlarida belgilangan boshqa huquqlardan ham foydalanishi mumkin.

IV. 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;

jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tezkor qabul qilish va ko'rib chiqishni ta'minlash;

fuqarolarning vazirlik faoliyatiga oid masalalarda huquq va qonuniy manfaatlarini himoya qilishga ko'maklashish;

vazirlik faoliyatining ochiqligi va shaffofligini ta'minlash hamda aholi bilan samarali muloqotni yo'lga qo'yish.

4.2. Ishonch telefoni operatorlarining asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

Ishonch telefoni orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va tegishli tartibda ko'rib chiqish uchun yo'naltirish;

murojaatchilarga vazirlik vakolati doirasida maslahat va tushuntirishlar berish;

shoshilinch chora ko'rishni talab qiluvchi murojaatlar haqida mas'ul tarkibiy bo'linmalarni zudlik bilan xabardor qilish;

murojaatlar tahlilini amalga oshirish hamda tizimli muammolar bo'yicha takliflar kiritish;

vazirlik faoliyatiga kirmaydigan murojaatlarga huquqiy tushuntirishlar berish;

vazirlik faoliyatiga oid normativ huquqiy hujjatlar belgilangan topshiriqlardan doimiy xabardor bo'lish.

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

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 ma'lumotlarni 1 va 2-ilovada keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish hamda kunlik, oylik va choraklik ma'lumotlarni murojaatlar bo'lmiga taqdim etish.

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 tashkilot rahbariga ma'muriy yoki jinoiy javobgarlikka tortish masalasini ko'rib chiqish uchun taqdim etishi;

4.5. Operatorlar amaldagi qonunchilik hujjatlarida belgilangan boshqa huquqlardan ham foydalanishi mumkin.

V. "Ishonch telefoni"ning ishlash tartib

5.1. 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, operatorlarga yetkazilishini ta'minlaydi.

5.2. Operatorlar:

qonunchilik hujjatlariga, mazkur Nizomga, vazirlik 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.

5.3. "Ishonch telefoni" ishlash samaradorligini oshirish uchun 4 tadan (sharoitdan kelib chiqib, zarur hollarda) 15 tagacha operatorlar shakllantiriladi.

5.4. Operatorlar soni vazirlik rahbariyati tomonidan belgilanadi.

5.5. Murojaatlar bo'limi rahbari "Ishonch telefoni"ni sifat nazorati va kundalik monitoringini olib boradi.

5.6. 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 autsorsing tartibida aloqa xizmatlarini ko'rsatuvchi tashkilot tomonidan amalga oshiriladi.

5.7. "Ishonch telefoni"ni kadrlar bilan ta'minlash amaldagi qonunchilik hujjatlariga asosan ish beruvchi - autsorsing tartibida aloqa xizmatlarini ko'rsatuvchi tashkilot tomonidan mehnat qonunchiligiga asosan amalga oshiriladi.

5.8. "Ishonch telefoni" xizmatlari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida autsorsing tartibida aloqa xizmatlarini ko'rsatuvchi tashkilot tomonidan ko'rsatilsa, mazkur Nizom

bilan belgilangan tashkiliy tuzilmaga hamda xizmatlarni ko'rsatish talablariga rioya etiladi.

5.9. Mazkur "Ishonch telefoni" to'g'risidagi Nizom vazirlik buyrug'i bilan tasdiqlanadi.

5.10. Operatorlar va boshqa xodimlar o'rtasida xizmat vazifalari va majburiyatlarni taqsimlash ish beruvchi rahbar tomonidan amalga oshiriladi.

VI. "Ishonch telefoni" faoliyatni nazorat qilish

6.1. "Ishonch telefoni" faoliyatini nazorat qilish vazirlikning Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini joriy etish va raqamlashtirish boshqarmasi, Murojaatlar 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 mazkur Nizomning 2-ilovasida qayd etilgan ma'lumotlar va boshqa murojaatlar asosida amalga oshiriladi.

VII. "Ishonch telefoni"ning avtomatlashtirilgan axborot tizimi

7.1. "Ishonch telefoni" aholi va tadbirkorlik sub'ektlarining 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 zarur:

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;

tushgan murojaatlarni mavzusi bo'yicha ro'yxatga olish;

murojaatlar holatini kuzatib borish va zarur hisobotlarni shakllantirish uchun mo'ljallangan murojaatlarni ro'yxatga olish;

murojaatlar operatorlar tomonidan boshqarilishi uchun elektron senariylarni o'z ichiga olgan hamda tez-tez beriladigan savollarga javoblar ro'yxatini o'z ichiga olgan ma'lumotlar bazasi;

axborotni qayta ishlash va telefon xizmatlarini ko'rsatish markazlari tomonidan xizmatlar taqdim etish sifatini nazorat qilish imkoniyati uchun mo'ljallangan monitoring va nazorat tizimi.

7.3. "Ishonch telefoni" orqali tushayotgan murojaatlarni to'plash va umumlashtirish

uchun telefon soʻzlashuvlarini yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefon apparatlaridan yoki tegishli avtomatlashtirilgan axborot tizimidan foydalaniladi. Telefon soʻzlashuvlari kamida **uch oy** mobaynida saqlash.

VIII. “Ishonch telefoni” orqali murojaatlarni qabul qilish va koʻrib chiqish tartibi

8.1. “Ishonch telefoni” orqali mazkur Nizomga 3-ilovada keltirilgan sxemaga koʻra, jismoniy va yuridik shaxslarning quyidagi murojaatlari qabul qilinadi:

arizalar — huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarni amalga oshirishda yordam koʻrsatish toʻgʻrisidagi iltimosnoma bayon etilgan murojaatlar;

takliflar — davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni oʻz ichiga oigan murojaatlar;

shikoyatlar — buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tikiash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish hamda vazirlik va uning tasarrufidagi tashkilotlar xodimlari ustidan arz qilingan murojaatlar.

8.2. “Ishonch telefoni” orqali telefon qoʻngʻiroqlariga javob berishda qoʻngʻiroqni qabul qiluvchi operator:

oʻzini tanishtirishi (oʻz familiyasi, ismi, lavozimi yoki operator raqamini aytishi);

koʻp beriladigan savollar roʻyxatidagi savol berilgan taqdirda, roʻyxatdan oʻtkazmasdan oʻzi javob berishi;

olib borilayotgan suhbat yozib olinayotganligini eslatib oʻtishi;

qoʻngʻiroq qilgan shaxsga uning arizalari, takliflari va shikoyatlarini qabul qilish uchun ishlashini tushuntirishi, shuningdek, qasddan yolgʻon maʼlumot taqdim etilishi Qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab boʻlishini maʼlum 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 maʼlum qilinganda yoki koʻtarilgan masala bevosita vazirlik va uning tasarrufidagi tashkilotlar xodimlari bilan hal etilsa, ushbu qoʻngʻiroqni telefon qurilmasi orqali tegishli xodimning ichki raqamiga bogʻlab berish yoki yoʻnaltirishi kerak.

8.3. “Ishonch telefoni” orqali telefon qoʻngʻiroqlariga javob berishda qoʻngʻiroqni qabul qiluvchi operator murojaatni yozma ravishda rasmiylashtirish jarayonida quyidagi maʼlumotlarni murojaat etuvchidan soʻrab olishi lozim:

murojaat etuvchining (familyasi, ismi, sharifi)

tadbirkorlik subyekti nomi (murojaat etuvchi yuridik shaxs boʻlganda);

murojaat etuvchining pasport seriyasi va raqami;

murojaat etuvchining PNFL raqami;
 murojaat etuvchining telefon raqami;
 murojaat etuvchining tug'ilgan sanasi;
 murojaat etuvchining to'liq manzili;
 murojaatning mazmuni.

8.4. "Ishonch telefoni" da amalga oshirilgan qo'ng'iroqlar uchun berilgan og'zaki tushuntirishlar, rasmiylashtirilgan murojaat xatlari va murojaat etuvchilar ma'lumotlari to'g'riligi va asosliligi uchun mazkur Nizomning 2.4-bandida nazarda tutilgan ish rejimlarida faoliyat yuritgan operatorlar javobgar hisoblanadi.

8.5. "Ishonch telefoni"ga qo'ng'iroq qilib, o'z murojaatini yozma ravishda rasmiylashtirilishini istagan murojaat etuvchilar ushbu Nizomning 8.3-bandida belgilangan ma'lumotlarni taqdim etishlari shart, aks holda, murojaat qabul qilinmaydi va yozma ravishda rasmiylashtirilmaydi.

8.6. Qo'ng'iroq qiluvchi shaxsdan murojaat qilish mavzusiga tegishli bo'lmagan ma'lumotlarning so'ralganda, uning mazkur savollariga javob berilmaydi.

8.7. Operatorlar murojaat etuvchilardan ushbu Nizomning 8.3-bandidagi ma'lumotlarini so'rab oladi va bir vaqtning o'zida, axborot portalidagi tegishli modulga kiritib, rasmiylashtiradi.

8.8. Operatorlar axborot portalidagi rasmiylashtirilgan murojaat xatlarini 1 (bir) soat mobaynida vazirlikning Murojaatlar bo'limiga axborot portali orqali "PDF" fayl shaklida taqdim qiladi.

8.9. Murojaatlar bo'limi xodimlari "Ishonch telefoni" orqali kelib tushgan murojaatlarning rahbariyatga yuborilganligi, ijroga qaratilganligi va boshqa natijalar to'g'risida operatorlarni har kuni xabardor qilib boradi.

8.10. "Ishonch telefoni" orqali telefon qo'ng'iroqlariga javob berishda qo'ng'iroqni qabul qiluvchi mas'ul operatorga quyidagilar taqiqlanadi:

vazirlik markaziy apparati, hududiy bo'linmalarida faoliyat yurituvchi xodimlarning shaxsiy telefon raqamlarini murojaat etuvchilarga taqdim etish;

vazirlik faoliyati sohasiga oid davlat xizmatlarini ko'rsatishga mo'ljallangan axborot tizimlaridagi ma'lumotlarni murojaat etuvchiga taqdim etish;

murojaat etuvchini haqorat qilish, ya'ni shaxsning sha'ni va qadr-qimmatini qasddan kamsitish, qo'pol muomalada bo'lish (so'kinish, baland ovozda gapirish).

8.11. Murojaatlar quyidagi tartibda ko'rib chiqiladi:

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

“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 vazirlik rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo‘linmani mas’ul etib 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 pochta” orqali yetkaziladi yoki murojaat egasining elektron pochta manziliga yuboriladi;

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

8.12. Murojaat etuvchi va operatorlar bilan bo‘lgan suhbat avtomatik tarzda yozib olinadi va 6 (olti) oy davomida saqlanadi.

8.13. 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.

8.14. Operatorlar bilan murojaat etuvchi o‘rtasidagi suhbat yakunlangandan so‘ng, “Ishonch telefoni”ga o‘rnatilgan maxsus tizim orqali murojaat etuvchidan suhbat sifatini 1 dan 5 balgacha bo‘lgan mezonda baholanishi so‘raladi. Baholash ko‘rsatkichlari vazirlikning rasmiy veb-saytining maxsus bo‘limi tarkibida ochiq shaklda e’lon qilib boriladi.

8.15. Murojaatlar vazirlikning mas’ul xodimlari tomonidan ko‘rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslarning quyidagi huquqlari ta’minlanishi zarur:

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 sudga shikoyat qilish.

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

8.16. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

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

8.17. Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda Murojaatlar bo'limi tomonidan 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.

8.18. Ushbu Nizomning 8.3-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi.

8.19. "Ishonch telefoni" orqali kelib tushgan murojaatlar taalluqliligi bo'yicha tegishli tarkibiy tuzilma tomonidan ko'rib chiqiladi, hududiy tegishliligi bo'yicha ko'riladigan murojaatlar bundan mustasno.

8.20. Murojaatlarni ko'rib chiqish vazifasi yuklangan mas'ul xodimlarning noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyatlar tushgan taqdirda, bunday murojaatlar mazkur shaxslarning bevosita o'zi tomonidan ko'rib chiqishi taqiqlanadi.

8.21. Vazirlik murojaat muallifiga ko'rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida yozma shaklda xabar berishi shart.

8.22. Murojaat muallifiga berilgan yozma javobning nusxasi vazirlikda saqlanadi.

8.23. Vazirlikning murojaatlar bo'limi 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.

8.24. "Ishonch telefoni"ga vazirlik vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, operatorlar tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

8.25. "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 maxfiylikiga doir talabga rioya qilinishi ta'minlab boriladi.

9. Yakunlovchi qoidalar

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

Mazkur NIZOM O'zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi huzuridagi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat inspeksiyasining 2026-yil 7-avgust sanasida 01-48/1611-sonli xat orqali kelishilgan.

*Kambag'allikni qisqartirish va bandlik
vazirligining davlat xizmatlarini
ko'rsatishda idoraviy aloqa markazlari
(Ishonch telefonlari) faoliyatini tashkil
etish tartibi to'g'risidagi Nizomga 1-
ilova*

**Kun, oy, choraklik, yarim yil hamda yil davomida vazirlikning ko'p kanalli
71 200-06-00 hamda qisqa 1176 raqamli "Ishonch telefoni" dan kelib tushgan murojaatlar
to'g'risida
MA'LUMOT**

T/r	Hudud nomi	Sohalar kesimi							
		Inspeksiya masalasi	Bandlik masalasi	Tadbirkorlik ni rivojlantirish masalasi	Kasb- hunarga o'qitish masalasi (vaucher)	Tomorqa va yer dehqon xo'jaligi masalasi	YaMMT masalasi	Hodimlar hatti xarakati masalasi	Mehnat va kasb standartlar masalasi (metodologiya)
	Jami:								
1	Qoraqalpog'iston Respublikasi								
2	Andijon viloyati								
3	Buxoro viloyati								
4	Jizzax viloyati								
5	Qashqadaryo viloyati								
6	Navoiy viloyati								
7	Namangan viloyati								
8	Samarqand viloyati								
9	Surxondaryo viloyati								
10	Sirdaryo viloyati								
11	Toshkent viloyati								
12	Farg'ona viloyati								
13	Xorazm viloyati								
14	Toshkent shahri								

*Kambag'allikni qisqartirish va bandlik
vazirligining davlat xizmatlarini
ko'rsatishda idoraviy aloqa markazlari
(Ishonch telefonlari) faoliyatini tashkil
etish tartibi to'g'risidagi Nizomga 2-
ilova*

**Vazirlikning ko'p kanalli 71 200-06-00 hamda qisqa 1176 raqamli "Ishonch telefoni" dan kelib tushgan murojaatlar
bo'yicha HISOBOT**

T/r	Telefon raqamlar	Sana	Liniyaga kelib tushgan qo'ng'iroqlar (birlik)	Qabul qilingan qo'ng'iroq -lar (birlik)	O'tkazib yuborilgan qo'ng'iroqlar (birlik)	Suhbatning umumiy davomiyligi (daq.sek.)	Suhbatning o'rtacha davomiyligi (daq.sek.)	Chiquvchi qo'ng'iroqlar (birlik)
1	71 200 06 00							
2	1176							
Jami:								