



O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI MILLIY ANTIDOPING AGENTLIGI

B U Y R U Q

№ 74

2026-yil «23» sentyabr

Toshkent sh.

**O‘zbekiston Milliy antidoping agentligining
“Ishonch telefoni”ni tashkil qilish to‘g‘risida**

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 16-iyundagi PF-6247-son “Davlat organlari va tashkilotlarining faoliyati ochiqligini ta’minlash, shuningdek, jamoatchilik nazoratini samarali amalga oshirishga doir qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi Farmoni ijrosini ta’minlash, Agentlik faoliyati bo‘yicha jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini o‘z vaqtida qabul qilish va ko‘rib chiqish maqsadida

BUYURAMAN:

1. O‘zbekiston Milliy antidoping agentligining jismoniy va yuridik shaxslardan murojaatlarni qabul qilish uchun “ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risidagi Nizom 1- chi ilovaga muvofiq, “Ishonch telefoni”ga kelgan murojaatlar bo‘yicha hisobot shakli 2-chi ilovaga muvofiq va “Ishonch telefoni” orqali murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish sxemasi 3-chi ilovaga muvofiq tasdiqlansin.
2. Agentlik Matbuot kotibi (H.Omonov) Agentlik tomonidan tasdiqlangan +998951995501 “ishonch telefoni”ning texnik jihatdan doimiy va uzluksiz ishlashini ta’minlasin.
3. Murojaatlar bilan ishlash uchun mas’ul (G.Mirsalimova) xodim hamda korrupsiyaga qarshi ichki nazorat vazifalarini bajarish uchun mas’ul (Z.Sagdiyev) xodim kelib tushgan murojaatlarning o‘z vaqtida qayd etilishi, tegishli bo‘linmalarga yo‘naltirilishi va ko‘rib chiqilishini ta’minlasin.
4. Mazkur buyruq ijrosini nazorat qilishni o‘z zimmamda qoldiraman.

Direktor



A.Sadikov

**O'zbekiston Milliy antidoping agentligining
jismoniy va yuridik shaxslardan murojaatlarni qabul qilish uchun
“ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish tartibi to'g'risida
NIZOM**

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Nizom O'zbekiston Milliy antidoping agentligining (keyingi o'rinlarda — Agentlik) jismoniy va yuridik shaxslardan Agentlik vakolatiga kiruvchi masalalar yuzasidan arizalar, takliflar va shikoyatlarni (keyingi o'rinlarda — murojaatlar) qabul qilish uchun “ishonch telefoni” faoliyatini tashkil etish, uning ishlash tartibi, u orqali tushadigan murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko'rib chiqish tartibini belgilaydi.

2. “Ishonch telefoni” — Agentlik tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning telefon orqali murojaatlarini qabul qilish, ularga javob berish hamda zarur tashkiliy, texnik va boshqa resurslardan foydalangan holda murojaatlarni qayta ishlash imkonini beruvchi aloqa kanali.

3. “Ishonch telefoni” +99895-199-55-01 orqali bitta murojaatni qabul qilish davomiyligi, texnik imkoniyatlardan kelib chiqib, 20 daqiqadan oshmasligi lozim.

2-bob. “Ishonch telefoni” faoliyatini tashkil qilish

4. “Ishonch telefoni” faoliyati amaldagi qonunchilik hujjatlariga, ushbu Nizomga, Agentlikning ichki hujjatlari, buyruqlari hamda axborot almashinuvi reglamentlariga muvofiq amalga oshiriladi.

5. “Ishonch telefoni” Agentlikda murojaatlar bilan ishlash uchun mas'ul etib belgilangan xodim faoliyati doirasida tashkil etiladi. Qo'ng'iroqlarni qabul qilish, qayd etish va tegishli bo'linmalarga yo'naltirish outsorsing xizmati asosida operatorlar tomonidan olib boriladi.

6. “Ishonch telefoni”ning ish rejimi 24/7 rejimda faoliyat olib boradi. Ish rejimi va telefon raqami Agentlikning rasmiy veb-saytida e'lon qilinadi.

7. “Ishonch telefoni” orqali murojaatlar O'zbekiston Respublikasining barcha hududlaridan qo'ng'iroq qilish yo'li bilan amalga oshirilishi mumkin.

8. Agentlik tomonidan belgilangan +99895 199-55-01 “Ishonch telefoni” raqami Agentlikning rasmiy veb-saytida joylashtiriladi.

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

9. Agentlikning “ishonch telefoni” quyidagi maqsadlarda tashkil qilinadi:

— Agentlik faoliyati, antidoping qoidalari, sportchilar va boshqa manfaatdor shaxslarning huquq va majburiyatlari yuzasidan axborot olish imkoniyatini oshirish;

— murojaatlarni tezkor qabul qilish va tegishli vakolatli bo‘linmaga yo‘naltirish orqali ularni ko‘rib chiqish samaradorligini oshirish;

— Agentlik faoliyatidagi muammoli masalalar, shu jumladan korrupsiyaga oid faktlar to‘g‘risidagi murojaatlarni aniqlash va tegishli tartibda ko‘rib chiqishni ta‘minlash.

10. Agentlikning “ishonch telefoni”ning asosiy vazifalari: murojaatchilarga Agentlik faoliyati, antidoping nazorati, ta‘lim, TI, natijalarni boshqarish va Agentlik vakolatiga kiruvchi boshqa masalalar bo‘yicha umumiy ma‘lumot berish; murojaatlarni qabul qilish, qayd etish, tasniflash va tegishli bo‘linmalarga yo‘naltirish; murojaatlar bo‘yicha statistik ma‘lumotlarni yig‘ish va tahlil qilish; korrupsiyaga oid faktlar yoki manfaatlar to‘qnashuvi haqidagi murojaatlarni mas‘ul xodimga yo‘naltirish.

11. Murojaatlar bilan ishlash uchun mas‘ul xodim murojaatchiga Agentlik vakolatiga kiruvchi masalalar bo‘yicha ma‘lumot beradi, qonunchilikka zid bo‘lmagan hollarda telefon suhbatlarini yozish mexanizmlaridan foydalanadi, murojaatlarni tegishli bo‘linmalarga yo‘naltiradi, statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantiradi hamda murojaatlarning ko‘rib chiqilishini monitoring qiladi.

4-bob. “Ishonch telefoni”ning avtomatlashtirilgan axborot tizimi

12. “Ishonch telefoni” murojaatlarni qabul qilish, qayta ishlash va ular bo‘yicha hisobot yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot vositalari bilan ta‘minlanishi lozim.

13. Texnik imkoniyat mavjud bo‘lganda telefon suhbatlarini yozish funksiyasidan foydalaniladi. Suhbatlar amaldagi qonunchilik va axborot xavfsizligi talablariga muvofiq saqlanadi.

14. Murojaatlar bo‘yicha ma‘lumotlar tegishli axborot tizimida shakllantiriladi va qonunchilikda belgilangan muddatlarda saqlanadi. Shaxsga doir ma‘lumotlar va murojaat mazmunining maxfiyligi ta‘minlanadi.

5-bob. “Ishonch telefoni” orqali murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish tartibi

15. “Ishonch telefoni” orqali arizalar, takliflar va shikoyatlar qabul qilinadi.

16. Qo‘ng‘iroqni qabul qiluvchi mas‘ul xodim o‘zini tanishtiradi, murojaatni qabul qilish tartibini tushuntiradi, zarur hollarda murojaatchini bila turib yolg‘on ma‘lumot taqdim etish oqibatlarini haqida ogohlantiradi hamda muomala madaniyati va odob-axloq qoidalariga rioya qiladi.

17. Murojaat qilishda murojaatchidan murojaatni ko‘rib chiqish uchun zarur bo‘lgan ma‘lumotlar, qayta bog‘lanish uchun telefon raqami va murojaatning mohiyati so‘ralishi mumkin.

18. Qo‘ng‘iroq qiluvchi shaxsdan murojaat mavzusiga aloqador bo‘lmagan ma‘lumotlarni so‘rashga yo‘l qo‘yilmaydi.

19. "Ishonch telefoni" orqali tushgan murojaatlar mas'ul xodim tomonidan qayd etiladi va Agentlik rahbariyatiga yoki vakolatiga ko'ra tegishli bo'linmaga kiritiladi.

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

21. Murojaat tegishli bo'linma tomonidan ko'rib chiqiladi. Zarur hollarda holat murojaat qiluvchini jalb qilgan holda o'rganilishi mumkin.

22. Qonunchilik hujjatlari, antidoping qoidalari yoki ichki tartiblar buzilganligi aniqlansa, ularning sabablari va kelgusida bunday holatlarning oldini olish bo'yicha zarur choralar ko'riladi.

23. Mas'ul xodimning noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyat tushgan taqdirda, bunday murojaatni mazkur xodimning o'zi ko'rib chiqishi taqiqlanadi.

24. Agentlik vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaat tushsa, murojaatchiga tegishli vakolatli davlat organi yoki tashkilotiga murojaat qilish tartibi tushuntiriladi.

25. Murojaatlar "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonunida belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

26. Murojaatni ko'rib chiqqan bo'linma murojaat muallifiga natijalar va qabul qilingan qaror mazmuni haqida qonunchilikda belgilangan tartibda xabar beradi.

27. Agentlik murojaatlar hisobini yuritadi, ularni umumlashtiradi va tahlil qiladi.

28. "Ishonch telefoni" orqali tushgan murojaatlar bo'yicha statistik ma'lumotlar maxfiylik talablariga rioya qilgan holda Agentlikning rasmiy veb-saytida joylashtirilishi mumkin.

6-bob. Yakunlovchi qoidalar

29. "Ishonch telefoni" orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning, shu jumladan shaxsga doir ma'lumotlarning maxfiyligiga rioya qilinishi uchun qonunchilikka muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.

**“Ishonch telefoni”ga tushgan murojaatlar bo'yicha
HISOBOT**

Sana	Liniyaga kelib tushgan qo'ng'iroqlar	Qabul qilingan qo'ng'iroqlar	O'tkazib yuborilgan qo'ng'iroqlar	Suhbatning o'rtacha davomiyligi	Izoh
____/____/2026	_____	_____	_____	_____	
____/____/2026	_____	_____	_____	_____	
____/____/2026	_____	_____	_____	_____	
____/____/2026	_____	_____	_____	_____	
____/____/2026	_____	_____	_____	_____	
____/____/2026	_____	_____	_____	_____	
____/____/2026	_____	_____	_____	_____	
____/____/2026	_____	_____	_____	_____	

Izoh: Ma'lumotlar mas'ul xodim, vaqt va kunlar kesimida keltirilishi mumkin.

**“Ishonch telefoni” orqali murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish
SXEMASI**

Bosqichlar	Mas’ullar	Tadbirlar	Muddat
1-bosqich	Murojaat qiluvchi	“Ishonch telefoni”ga qo‘ng‘iroq qilib murojaat qilish.	Ehtiyojga ko‘ra
2-bosqich	Mas’ul xodim	O‘zini tanishtirish; murojaatni qabul qilish; zarur ma’lumotlarni olish; murojaatni qayd etish va rahbariyatga kiritish; vakolatga kirmaydigan masala bo‘lsa, tegishli organga murojaat qilish tartibini tushuntirish.	Bir ish kuni mobaynida
3-bosqich	Agentlik rahbariyati	Murojaatni ko‘rib chiqishga mas’ul tarkibiy bo‘linmani belgilash.	Bir ish kuni mobaynida
4-bosqich	Mas’ul tarkibiy bo‘linma	Murojaatni qonunchilikka muvofiq ko‘rib chiqish; zarur hollarda holatni o‘rganish; natija bo‘yicha javob yoki qaror loyihasini tayyorlash.	Qonunchilikda belgilangan muddatda
5-bosqich	Agentlik rahbariyati	Ko‘rib chiqish natijasi bo‘yicha tegishli qaror qabul qilish va murojaatchini belgilangan tartibda xabardor qilish.	Qonunchilikda belgilangan muddatda
6-bosqich	Mas’ul xodim	Murojaat ko‘rib chiqilganligini qayd etish, ijro nazoratini yuritish va nazoratdan chiqarish.	Bir ish kuni mobaynida