

**O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi huzuridagi
Atom energiyasi agentligining “Ishonch telefoni” to‘g‘risida
REGLAMENT**

I. Umumiy qoidalar

1. Mazkur O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi huzuridagi Atom energiyasi agentligining “Ishonch telefoni” to‘g‘risida Reglament (keyingi o‘rinlarda - Reglament) O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “Aholi va tadbirkorlik sub’ektlariga ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari to‘g‘risida ma’lumot berish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi 2021-yil 3-apreldagi 179-sonli qarori va boshqa normativ-huquqiy hujjatlarga muvofiq Atom energiyasi agentligi (keyingi o‘rinlarda – Agentlik deb yuritiladi)ning “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.

2. Agentlikning “Ishonch telefoni” orqali kelib tushayotgan murojaatlar Ijro intizomi va murojaatlar bo‘limi (keyingi o‘rinlarda – Bo‘lim deb yuritiladi) xodimlari tomonidan qabul qilinadi va rasmiylashtiriladi.

3. Mazkur Reglamentda quyidagi asosiy tushunchalar qo‘llaniladi:

ishonch telefoni – jismoniy va yuridik shaxslarning qonuniy huquqlari, erkinliklari va manfaatlarini ta‘minlash masalalari bo‘yicha arizalar, takliflar va shikoyatlarni qabul qilish uchun telefon aloqasining maxsus liniyasi;

chaqiruv – jismoniy va yuridik shaxslarning telefon aloqasi orqali “Ishonch telefoni”ga qilgan murojaati;

mas‘ul xodim – Bo‘limda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash xodimlari, chaqiruvlar bilan bevosita ishlovchi shaxs;

ariza – huquqlarni, erkinliklarini va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko‘rsatish to‘g‘risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

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

shikoyat – buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaat;

II. “Ishonch telefoni” faoliyatini joriy etish

4. “Ishonch telefoni” faoliyati Agentlik direktorining byrug‘i bilan joriy etiladi hamda uning faoliyati ustidan tashkiliy-uslubiy rahbarlik Bo‘limning

jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodimlar tomonidan amalga oshiriladi.

5. Agentlikning "Ishonch telefoni":

aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, ularning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini to'laqonli himoya qilishga qaratilgan, murojaatlar bilan ishlashning samarali tizimi faoliyatini ta'minlash;

murojaat qilishga oid konstitutsiyaviy huquqning so'zsiz amalga oshirilish uchun sharoitlar yaratish;

"Ishonch telefoni"ga kelib tushgan murojaatlarning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini tashkil etishni ta'minlash maqsadida joriy etiladi.

6. "Ishonch telefoni" faoliyatini yuritish uchun tegishli qurilmalar va dasturiy mahsulotlar, axborot va kommunikatsiya tizimlari bilan belgilangan tartibda ta'minlanadi.

7. "Ishonch telefoni" dushanba – juma kunlari (bayram kunlaridan tashkari) soat **09.00 dan (tushlik vaqti soat 13.00-14.00 dan tashqari) soat 18.00 gacha** ish rejimida tashkil etiladi.

8. "Ishonch telefoni"ga bo'layotgan chaqiruvlarni koplighi sababli boshqa qong'iroq qiluvchilarnin uzoq navbat kutib qolishini oldini olish maqsadida "Ishonch telefoni"ga kelib tushayotgan chaqiruvlarning davomiyligi **10 daqiqadan** oshmasligi lozim. Mazkur muddat tugagandan keyin chaqiruvlar avtomatik tarzda aloqa tarmog'idan uziladi.

9. "Ishonch telefoni"ga kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan vaqtdan boshlab **30 daqiqa** ichida Idoralararo xujjat aylanish tizimi (keyingi o'rinlarda – ijro.gov.uz deb yuritiladi) "ijro.gov.uz"da ro'yxatdan ztkazilishi shart.

III. Mas'ul xodimning ishini tashkil etish

10. Mas'ul xodim ishi Bo'limning jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

11. Mas'ul xodimning vazifalari qo'yidagilardan iborat:

kelgan chaqiruvlarni qabul qilish;

o'zini tanishtirish (o'z familiyasi, ismi, lavozimi to'g'risida xabardor etish);

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 qilishni, shuningdek, qasddan yolg'on ma'lumot taqdim etilgan taqdirda qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'lishini tushuntirish;

qo'ng'iroq qilgan shaxsga – jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni, o'zlari vakil sifatida manfaatlarini ifodalayotgan tadbirkorlik sub'ektining nomini, javob yuboriladigan pochta manzilini, qayta bog'lanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek, murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishini so'rash (ushbu axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan taqdirda, murojaat ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi);

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 borish;

qo'g'iroq qiluvchi shaxsdan murojaat qilish mavzusiga tegishli bo'lmagan ma'lumotlarning so'ralishiga yo'l qo'ymaslik;

"Ishonch telefoni" orqali tushgan murojaatlar Bo'limning mas'ul xodimlari tomonidan umumlashtirilib, "ijro.gov.uz" tizimida ro'yxatdan o'tkazish va ko'rib chiqish uchun o'rnatilgan tartibda rahbariyatga kiritish;

qabul qilingan murojaatni ko'rib chiqish uchun rahbariyat bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo'linmani ijrochi sifatiga belgilash;

"Ishonch telefoni" orqali ko'rib chiqilishi Agentlikning vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, belgilangan tartibda tushuntirish berish va tegishli tashkilotlarga murojaat etishni tavsiya qilish (murojaat qiluvchi shaxs tomonidan talab etilgan taqdirda bundan mustasno);

12. Mas'ul xodimning majburiyatlari:

o'z faoliyatida O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunlari, Agentlikning ichkixujjatlari talablariga rioya etish;

o'z majburiyatini sidqidildan bajarish, mehnat va ijro intizomiga, odob-axloq qoidalariga rioya qilish;

murojaatlarni qabul qilish davomida unga ma'lum bo'lgan davlat siri yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirlarini oshkor etmaslik;

o'ziga biriktirilgan kompyuter texnikalari, telefon apparatlari va boshqa mulklardan to'g'ri hamda oqilona foydalanish;

jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlarining buzilishiga olib kelayotgan sababami o'z vaqtida aniqlash va bartaraf etish

maqsadida belgilangan tartibda arizalar, takliflar va shikoyatlar hisobotini yuritish, ularni umumlashtirib tahlil qilish;

"Ishonch telefoni" orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni har chorakda rasmiy veb-saytga joylashtirilishini ta'minlash.

IV. "Ishonch telefoni"ning avtomatlashtirilgan axborot tizimini ishlash tartibi

13. "Ishonch telefoni"ni aholi va tadbirkorlik sub'ektlarining murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va hisobotini yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot tizimi bilan ta'minlangan bo'lishi kerak.

14. Avtomatlashtirilgan axborot tizimi quyidagi asosiy quyi tizimlarga ega bo'lishi kerak:

qo'ng'iroqlarni qabul qilish va qog'iroqlarni boshqa raqamga yo'naltirish, kiruvchi qo'ng'iroqlar va xizmat ko'rsatishning asosiy parametrlari to'g'risidagi ma'lumotlarni hisobga olish va saqlash uchun mo'ljallangan qo'g'iroqlarni qayta ishlash;

mas'ul xodim tomonidan boshqarilishi uchun elektron ssenariylar 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;

davlat organlari va tashkilotlarining boshqa axborot tizimlari bilan o'zaro idoralararo elektron hamkorlik qilish hamda axborot xavfsizligini ta'minlash;

15. "Ishonch telefoni"ning avtomatlashtirilgan axborot tizimi orqali quyi tashkilotlarga o'tkazilgan qo'ng'iroqlar, ushbu quyi tashkilotlarning belgilangan tartibi asosida ko'rib chiqiladi.

16. "Ishonch telefoni" orqali tushayotgan murojaatlarni to'plash va umumlashtirish uchun telefon so'zlashuvlarini yozish funsiyasi bilan jihozlangan telefon apparatidan yoki tegishli avtomatlashtirilgan axborot tizimidan foydalaniladi. Telefon so'zlashuvlari kamida ikki oy mobaynida saqlanadi.

V. Yakuniy qoidalar

17. "Ishonch telefoni" orqali olingan axborot bilan ishlovchi mas'ul xodimlar tomonidan olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi uchun qonunchilik xujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.

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

Bosqichlar	Mas’ullar	Tadbirlar	Muddat
1-bosqich	Murojaat qiluvchi	1. Ishonch telefoniga qong‘iroq qilib murojaat qilish.	Ehtiyojga ko‘ra
2-bosqich	Mas’ul xodim	1. O‘zini tanishtirib zarur ma’lumotlarni ma’lum qilish; 2. Murojaat bilan ishlash: a) ko‘p beriladigan savollar ro‘yxatidagi savol berilgan taqdirda ruyxatdan o‘tkazmasdan o‘zi javob berishi; b) murojaatni “Edo.ijro.uz” tizimida ro‘yxatdan o‘tkazish va ko‘rib chiqish uchun rahbariyatga kiritish; v) vakolatiga kirmaydigan masala bo‘lgan taqdirda, tegishli vakolatli organga murojaat qilishni tavsiya berish.	Bir ish kuni mobaynida
3-bosqich	Rahbariyat	Murojaatni ko‘rib chiqishga mas’ul tarkibiy bo‘linmani belgilash	Bir ish kuni mobaynida
4-bosqich	Mas’ul tarkibiy bo‘linma	1) Murojaatni qonunchilik hujjatlariga muvofiq ko'rib chiqish; 2) Zarur hollarda murojaat qiluvchini jalb qilgan holda joyining o'ziga chiqib murojaatni o'rganish; 3) Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha yozma xat yoki tegishli qaror loyihasini tayyorlash va rahbariyatga imzoga kiritish.	Qonunchilikda belgilangan muddatda

5-bosqich	Rahbariyat	Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha tegishli qaror qabul qilish va murojaat qiluvchini yozma shaklda xabardor qilish.	Bir ish kuni mobaynida
6-bosqich	Mas'ul xodim	1) Murojaat ko'rib chiqilganligi holatini "edo.ijro.uz" tizimida qayd etish va nazoratdan yechish; 2) Statistik ma'lumotlarni veb-saytga joylashtirib borish	Bir ish kuni mobaynida