

«TASDIQLAYMAN»

Din ishlari bo'yicha qo'mita
raisining birinchi o'rinbosari

_____ D. R. Maxsudov

2025 yil « _____ » _____

O'zbekiston Respublikasi Din ishlari bo'yicha qo'mitasining davlat xizmatlarini ko'rsatishda idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) faoliyatini tashkil etish tartibi to'g'risida N I Z O M

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Nizom O'zbekiston Respublikasi Din ishlari bo'yicha qo'mitasi (keyingi o'rinlarda – Qo'mita)da davlat xizmatlarini ko'rsatishda idoraviy aloqa markazi (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. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) — Qo'mita tomonidan davlat xizmatlarini ko'rsatish bo'yicha jismoniy va yuridik shaxslarning telefon orqali murojaatlarini qabul qilish xizmatlarini ko'rsatuvchi hamda buning uchun zarur bo'lgan tashkiliy, texnik, boshqa moddiy resurslarga ega bo'lgan bo'linma hisoblanadi.

3. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali tushayotgan murojaatlarni qabul qilish davomiyligi 10 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) Qo'mitaning tizimiga kiruvchi tarkibiy bo'linma hisoblanadi.

6. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) 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) raqami Qo'mita tomonidan mustaqil belgilanadi va majburiy tarzda rasmiy Qo'mitaning veb-saytida joylashtiriladi.

3-bob. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni)ni tashkil

qilishning maqsadi, asosiy vazifalari va funksiyalari

8. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) quyidagi maqsadlarda tashkil qilinadi:

ma'lumot olish va kerakli hujjatlarni tayyorlash jarayonini tezlashtirish hisobiga aholi va tadbirkorlik sub'ekklarining davlat xizmatlaridan foydalanishga sarflanadigan vaqt va moliyaviy xarajatlarini kamaytirish;

Qo'mita faoliyatining samaradorligi va natijadorligini oshirish.

9. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni)ning asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlarni ro'yhatga olish;

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 yo'nalishi bo'yicha tarkibiy bo'linmalarga yo'naltirish.

10. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) o'ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib quyidagi funksiyalarni bajaradi:

murojaat qiluvchilarni mazkur 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 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 mazkur Nizomga 2-ilovada keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish;

operatorning ish sifatini nazorat qilish.

4-bob. Idoraviy aloqa markazining tuzilmasi

11. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) tuzilmasi 1 nafar operator xodimdan iborat bo'lib, ushbu vazifa ish yurituvchi tomonidan amalga oshiriladi.

12. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) operatori:

qonunchilik hujjatlari, mazkur Nizomga muvofiq murojaat qiluvchilarga xizmat ko'rsatishni ta'minlaydi;

murojaat qiluvchilar bilan o'zaro ishlashda idoraviy aloqa markazi operatori kerakli axborotni taqdim etadi yoki murojaatni vakolatli davlat organlari yoki

tashkilotlariga yo‘naltiradi.

13. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni)ga 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 oshirishni, shuningdek, axborot xavfsizligini ta‘minlash, shaxsiy ma‘lumotlarni himoya qilish Qo‘mitaning axborot-kommunikatsiya texnologiyalari bo‘limi tomonidan amalga oshiriladi.

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

14. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) faoliyatini nazorat qilish Qo‘mita rahbariyati, shuningdek, O‘zbekiston Respublikasi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat bo‘yicha davlat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

15. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) faoliyatini nazorat qilish idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni)ga tushgan murojaatlar hisoboti va boshqa ma‘lumotlar asosida amalga oshiriladi.

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

16. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) aholi va tadbirkorlik sub‘ektlarining murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va hisobotini yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot tizimi bilan ta‘minlanadi.

17. Avtomatlashtirilgan axborot tizimi quyidagi asosiy quyi tizimlarga ega bo‘lishi kerak:

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;

murojaatlar operator 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 markazi tomonidan xizmatlar taqdim etish sifatini nazorat qilish imkoniyati uchun mo‘ljallangan monitoring va nazorat quyi tizimi;

Qo‘mitaning 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.

18. 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.

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

19. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali (71-207-17-58 /1/) 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 manfaatlarini himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaatlar.

20. 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 nizomning 21-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.

21. 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 sub‘ektining nomini, javob yuboriladigan pochta manzilini, qayta bog‘lanish uchun telefon raqamini ma‘lum qilishi, shuningdek, murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

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

23. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali tushgan murojaatlar Qo‘mitaning Strategik rejalashtirish, metodologiya, ijro intizomi va murojaatlar bo‘limi xodimlari tomonidan umumlashtirilib, ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro‘yxatdan o‘tk

aziladi va ko‘rib chiqish uchun tegishli Qo‘mita rahbariyatiga kiritiladi.

24. Ushbu Nizomning 21-bandida ko‘rsatilgan axborot va ma‘lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro‘yxatdan o‘tkazilmaydi va ko‘rib chiqilmaydi.

25. Qabul qilingan murojaatni ko‘rib chiqish uchun Qo‘mita rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo‘linmani belgilaydi.

26. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali tushgan murojaatlar Qo‘mita tomonidan ko‘rib chiqiladi (hududiy tegishliligi 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.

27. Murojaatlarni ko‘rib chiqish vazifasi yuklangan Qo‘mitaning mas‘ul xodimlarning noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyatlar tushgan taqdirda, bunday murojaatlarning mazkur shaxslarning bevosita o‘zi ko‘rib chiqishi taqiqlanadi.

28. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali ko‘rib chiqilishi Qo‘mitaning vakolatiga kirmaydigan masalalar bo‘yicha murojaatlar tushgan taqdirda, operator tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

29. Murojaatlarni ko‘rib chiqish “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonunida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

30. 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 Qo‘mitada elektron xujjat almashish avtomatlashtirilgan axborot tizimida saqlanadi.

31. Qo‘mita 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, ular umumlashtirib, tahlil qiladi.

32. Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo‘yicha statistik ma‘lumotlarni Qo‘mitaning 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

33. 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.