



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI VAZIRLAR MANKAMASINING QARORI

20 21 yil « 3 » aprel

№ 179

Toshkent sh.

Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизимини янада такомиллаштириш чора- тадбирлари тўғрисида

Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини тубдан ислоҳ қилиш чора-тадбирлари тўғрисида” 2017 йил 12 декабрдаги ПФ–5278-сон Фармони ижросини таъминлаш, шунингдек, давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида аҳолига ва тадбиркорлик субъектларига ахборот хизматларини кўрсатиш тизимини янада такомиллаштириш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси **қарор қилади:**

1. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги, Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигининг қуйидагилар тўғрисидаги таклифларига розилик берилсин:

а) Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги ҳузурида давлат муассасаси шаклидаги **Ахборот хизматларини ривожлантириш марказини** (кейинги ўринларда – Марказ) **ташkil қилиш;**

б) Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари порталида (кейинги ўринларда – ЯИДХП) аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари учун қуйидаги функцияларни жорий этиш:

давлат хизматларидан фойдаланишда кўп сўраладиган саволлар тўғрисида маълумот бериш, шунингдек, давлат хизматларини кўрсатиш юзасидан аризаларни қабул қилиш ва мурожаат қилувчиларга онлайн-консультациялар ва тегишли тушунтиришлар бериш;

вазирликлар ва идоралар билан мурожаатлар ва бошқа масалалар юзасидан тезкор алоқа қилиш рақамлари тўғрисидаги маълумотлар жойлаштириш;

юримдик шахсларни, шу жумладан, нодавлат ташкилотларни ташкил этиш ва рўйхатдан ўтказиш, тадбиркорлик фаолиятини бошлаш тартиби тўғрисидаги барча зарур маълумотларни тақдим этиш;

хужжатлар ва шаклларнинг намуналарини, шунингдек, давлат хизматларидан фойдаланиш масалалари бўйича давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг расмий жавобларини жойлаштириш;

ижтимоий соҳа, соғлиқни сақлаш, таълим, меҳнат ва оилавий муносабатлар, уй-жой коммунал хизматлари ва солиқ соҳасига оид хизматлар рўйхатини ўз ичига олган бошқа муҳим ҳаёт соҳаларига дахлдор батафсил маълумот бериш;

тадбиркорлик фаолиятини тартибга солувчи қонунчилик хужжатлари, лицензиялаш ва рухсатномалар бериш тартиби, шунингдек, мавжуд имтиёз ва преференциялар тўғрисида тизимлаштирилган маълумотларни тақдим этиш;

инвесторлар учун республика ҳудудларидаги инвестиция муҳитининг хусусиятлари, шунингдек, инвестиция учун қулай бўлган соҳалар тўғрисидаги маълумотларни кўп қўлланадиган хорижий тилларда шакллантириш.

2. Қуйидагилар Марказнинг асосий вазифалари этиб белгилансин:

аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига ҳуқуқий масалалар бўйича бепул маслаҳат ва тушунтиришлар бериш;

аҳолини фуқаролар, тадбиркорлик субъектлари ва нодавлат нотижорат ташкилотларнинг кундалик ҳаётини тартибга солувчи қонунчилик хужжатлари ва давлат хизматлари тўғрисидаги ахборот билан таъминлаш;

аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг ҳуқуқий масалалар бўйича мурожаатларини таҳлил қилиш, ҳуқуқни қўллаш амалиёти ва қонунчилик хужжатларини такомиллаштириш бўйича таклифлар тайёрлаш;

аҳолига, тадбиркорлик субъектларига ва нодавлат нотижорат ташкилотларга кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисидаги маълумотларнинг ЯИДХПда мунтазам янгилаб борилишини ва маълумотлар долзарблигини таъминлаш;

ЯИДХПда давлат хизматлари кўрсатиш билан боғлиқ масалалар бўйича давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг расмий тушунтиришларини жойлаштириш;

аҳоли ва тадбиркорлик субъектларидан мурожаатларни қабул қилиш бўйича Ягона давлат хизматларини кўрсатиш ахборот-алоқа маркази фаолиятини ташкил этиш;

Ягона давлат хизматларини кўрсатиш ахборот-алоқа маркази орқали аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш ва зарур ҳолларда уларни тегишли давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)га йўналтириш.

3. Белгилансинки:

Марказ ва унинг таркибий бўлинмалари фаолиятини молиялаштириш Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлигининг бюджетдан ташқари жамғармаси ҳисобидан амалга оширилади;

Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги Марказнинг тузилмаси ва уставини тасдиқлайди, зарур ҳолларда унга Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги томонидан Адлия вазирлиги билан келишган ҳолда ўзгартириш ва қўшимчалар киритади;

Марказ таркибида Ягона давлат хизматларини кўрсатиш ахборот-алоқа маркази фаолият кўрсатади;

давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида келиб чиқадиган масалалар бўйича расмий тушунтириш олиш учун тегишли давлат органлари ва ташкилотларига Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги томонидан юборилган сўровлар етти иш кунидан ортиқ бўлмаган муддатда кўриб чиқилади;

Марказ ўзига юклатилган асосий вазифаларни бажариш доирасида фуқаролик-ҳуқуқий шартнома асосида давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг масъул ходимларини жалб қилишга ҳақлидир.

4. Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги Адлия вазирлиги билан биргаликда **икки ой муддатда** ЯИДХП фаолияти доирасида қуйидаги имкониятларни жорий этсин:

ЯИДХПдан фойдаланувчилар учун уларни қизиқтирган давлат хизматлари тўғрисидаги маълумотни шакллантириш ва тақдим этиш, кўп сўраладиган саволларга жавоблар, шунингдек, давлат хизматларига мурожаатларни қабул қилиш ва уларга онлайн-маслаҳат бериш;

Марказ томонидан ЯИДХПга ушбу қарорнинг 1-банди “б” кичик банди ҳамда 2-бандида назарда тутилган маълумотларни тўғридан-тўғри киритилиши ва янгилаб борилиши.

5. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги:

а) **2021 йил 1 июнга** қадар давлат хизматлари тўғрисидаги маълумотлар, кўп бериладиган саволларга жавоблар, шунингдек, аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари фаолиятидаги бошқа муҳим масалалар бўйича маълумотлар ЯИДХПда жойлаштирилишини;

в) **икки ой муддатда**:

Марказ фаолиятини ташкил этилишини, унинг тузилмаси ва устави тасдиқланишини, шунингдек, Марказ малакали мутахассислар билан тўлдирилишини;

қўнғироқлар орқали тушган мурожаатларни тегишли идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)га йўналтириш имкониятига эга бўлган Ягона давлат хизматлари кўрсатиш ахборот-алоқа маркази фаолиятини ташкил этиш чоралари кўрилишини;

давлат хизматлари кўрсатувчи давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) ягона реестри шакллантирилиши ва доимий янгилаб борилишини таъминласин.

6. Давлат хизматларини кўрсатувчи давлат органлари ва бошқа ташкилотлар доимий равишда қуйидагиларни таъминлаб борсинлар:

Марказга ЯИДХПдан давлат хизматлари тўғрисидаги маълумотларни, қўп сўраладиган саволларга жавобларни, шунингдек, ўз функционал вазифалари доирасида бошқа мавжуд маълумотларни олиш ва янгилашда кўмаклашиш;

Марказга аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига берилган имтиёзлар ва преференциялар тўғрисида, шу жумладан имтиёзли кредитлар ва субсидиялар олиш тартиби тўғрисидаги маълумотларни, шунингдек, тегишли ҳужжатлар намуналарини тақдим этиш;

7. Қуйидагилар:

Ахборот хизматларини ривожлантириш маркази орқали мурожаатларни қабул қилиш ва қўриб чиқиш схемаси 1-иловага мувофиқ;

Давлат органлари ва ташкилотларининг давлат хизматлари кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги намунавий низом 2-иловага мувофиқ тасдиқлансин.

8. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) мавжуд бўлган давлат органлари ва ташкилотлари:

икки ҳафта муддатда Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ҳамда Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасидаги назорат бўйича давлат инспекцияси билан келишган ҳолда ушбу қарор билан тасдиқланган Давлат органлари ва ташкилотларининг давлат хизматлари кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги намунавий низом асосида ўзларининг идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги идоравий норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни ишлаб чиқсинлар ва тасдиқласинлар;

бир ой муддатда идоравий норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар талабларига мувофиқ ўзларининг алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этсинлар.

9. Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасидаги назорат бўйича давлат инспекцияси ҳар чоракда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолияти мониторингини олиб боришни ҳамда мониторинг натижаси бўйича Вазирлар Маҳкамасига маълумот киритилишини таъминласин.

10. Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 31 январдаги 70-сон қарори билан тасдиқланган Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги тўғрисидаги низомнинг 11-бандига:

қуйидаги мазмундаги олтинчи хатбоши қўшилсин:

“Ахборот хизматларини ривожлантириш маркази” давлат муассасаси”;

олтинчи хатбоши еттинчи хатбоши деб ҳисоблансин.

11. Мазкур қарорнинг бажарилишини назорат қилиш Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг маслаҳатчиси – IT-технологиялар, телекоммуникациялар ва инновацион фаолиятни ривожлантириш масалалари департаменти бошлиғи О.М. Умаров ҳамда Ўзбекистон Республикаси адлия вазири Р.Қ. Давлетов зиммасига юклансин.

**Ўзбекистон Республикасининг
Бош вазири**



А. Арипов

Вазирлар Маҳкамасининг
2021 йил 3 апрелдаги 179-сон қарорига
1-илова

**Ахборот хизматларини ривожлантириш маркази орқали мурожаатларни
қабул қилиш ва қўриб чиқиш
СХЕМАСИ**

Босқичлар	Субъектлар	Тадбирлар	Бажариш муддати
I. Давлат хизматлари билан боғлиқ мурожаатларни қабул қилиш тартиби			
1-босқич	Мурожаат қилувчи	Давлат хизматларига оид масала юзасидан қўнғироқ қилиб мурожаат қилиш.	Иш кунлари соат 9.00 дан 18.00 га қадар
2-босқич	Оператор	1) Ўзини таништириб зарур маълумотларни маълум қилиш; 2) Ягона интерактив давлат хизматлари портали ва Давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатиладиган хизматлардан фойдаланиш бўйича интерфаол тарзда тушунтириш бериш.	20 дақиқа ичида
	Мурожаат қилувчи	Операторнинг онлайн тушунтириши давомида Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали давлат хизматида фойдаланиш.	Заруратга кўра
	Оператор	Мурожаатга дарҳол жавоб бериш имкони бўлмаганда, мурожаатни ёзиб олиш ва икки кун муддатда батафсил (оғзаки ёки ёзма) жавоб бериш.	2 иш кун давомида
II. Давлат хизматлари билан боғлиқ бўлмаган мурожаатларни қабул қилиш тартиби			
1-босқич	Мурожаат қилувчи	Давлат хизматларидан фойдаланиш билан боғлиқ бўлмаган масала юзасидан қўнғироқ қилиш.	Иш кунлари соат 9.00 дан 18.00 га қадар
2-босқич	Оператор	Давлат органлари ва ташкилотларининг алоқа хизматлари (ишонч телефони) ягона базасидан мурожаатдаги масала юзасидан ваколатли бўлган давлат органи ёки ташкилотининг алоқа хизматлари (ишонч телефони) билан дарҳол улаб бериш.	10 дақиқа ичида

Изоҳ: Давлат хизматлари агентлиги ушбу схемага Адлия вазирлиги билан келишилган ҳолда ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳуқуқига эга.

Вазирлар Маҳкамасининг
2021 йил 3 апрелдаги 179-сон қарорига
2-илова

**Давлат органлари ва ташкилотларининг давлат хизматларини
кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)
фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисида
НАМУНАВИЙ НИЗОМ**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Ушбу Намунавий низом давлат органлари ва ташкилотларида давлат хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш, уларнинг ишлаш тартиби, улар орқали жисмоний ва юридик шахслардан тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) – давлат органлари ва ташкилотлари томонидан давлат хизматларини кўрсатиш бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг телефон орқали мурожаатларини қабул қилиш, уларга жавоб бериш хизматларини кўрсатувчи ҳамда бунинг учун зарур бўлган ташкилий, техник, бошқа моддий ресурсларга бўлган ва ходимлари мавжуд бўлган ташкилот ёки бўлинма ҳисобланади.

3. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

**2-боб. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)
фаолиятини ташкил қилиш**

4. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолияти амалдаги қонунчилик ҳужжатларига, ушбу Низомга, ички регламентлар, буйруқлар, шунингдек, ахборотга оид ҳамкорлик қилиш регламентларига мувофиқ амалга оширилади.

5. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) тегишли давлат органлари ва ташкилотларининг тизимига кирувчи таркибий бўлинма ҳисобланади.

Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) хизматларини кўрсатиш вазифалари фуқаролик-ҳуқуқий шартнома асосида ҳам ташкил қилиниши мумкин.

6. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) иши қуйидаги режимда ташкил этилиши мумкин:

24 соат мобайнида туну кун фаолият олиб борадиган;

душанба – жума кунлари (байрам кунларидан ташқари) соат 09.00 дан соат 13.00 гача ва соат 14.00 дан соат 18.00 гача фаолият олиб борадиган.

Давлат органлари ва ташкилотларига юклатилган вазифалар ва функциялардан келиб чиқиб тегишли идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)нинг иш режими мазкур давлат органи ёки ташкилотининг раҳбари томонидан алоҳида белгиланиши мумкин.

7. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали мурожаатлар бутун Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан қўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади. Давлат органлари томонидан қўшимча телефон рақамлари жорий этилиши мумкин.

Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) рақамлари тегишли давлат органлари ва ташкилотлари томонидан мустақил белгиланади ва мажбурий тарзда уларнинг расмий веб-сайтларида жойлаштирилади.

3-боб. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)ни ташкил қилишнинг мақсади, асосий вазифалари ва функциялари

8. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) қуйидаги мақсадда ташкил қилинади:

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 давлат органлари ва ташкилотлари фаолиятининг самарадорлиги ва натижадорлигини ошириш.

9. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)нинг асосий вазифалари қуйидагилар ҳисобланади:

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

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

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 идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)га йўналтириш.

10. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) ўзига юкланган асосий вазифалардан келиб чиқиб қуйидаги функцияларни бажаради:

муурожаат қилувчиларни мазкур Намунавий низомга 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 Намунавий низомга 2-иловада келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш;

операторларнинг иш сифатини назорат қилиш.

4-боб. Идоравий алоқа марказларининг тузилмаси

11. Идоравий алоқа марказлари тузилмаси ва штат рўйхати бўйича ходимлари таркиби бўйсунувида бўлган давлат органи ёки ташкилотининг раҳбари билан келишув асосида идоравий алоқа маркази раҳбари томонидан тасдиқланади.

12. Идоравий алоқа марказининг тузилмаси, ташкилий-ҳуқуқий шаклидан қатъи назар, идоравий алоқа маркази учун намунавий ҳисобланади ва ўз ичига қуйидагиларни олади:

а) **идоравий алоқа маркази раҳбари** – идоравий алоқа маркази бўлинмаларининг ўзаро ишлаштини, ўз ваколатлари доирасида идоравий алоқа маркази мақсадларининг амалга оширилишини, уни жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш талаблари бажарилишини, шунингдек кўп бериладиган саволлар рўйхатини ҳар ойда шакиллантирилишини ва ташкилот раҳбаридан тасдиқланишини таъминлайди;

б) **идоравий алоқа маркази операторлари гуруҳи** – қонунчилик ҳужжатлари, мазкур Намунавий низомга мувофиқ ҳамда хизматлар паспортидаги давлат хизматлари тўғрисидаги мавжуд ахборотга мувофиқ муурожаат қилувчиларга хизмат кўрсатишни таъминлайди.

Муурожаат қилувчилар билан ўзаро ишлашда идоравий алоқа маркази операторлари керакли ахборотни тақдим этади ёки муурожаатни ваколатли давлат органлари ёки ташкилотларига йўналтиради. Идоравий алоқа марказининг ишлаш самарадорлигини ошириш учун бир нечта операторлар гуруҳлари шакллантирилиши мумкин.

Идоравий алоқа марказида 10 нафардан ортиқ операторлар ишлаганда идоравий алоқа маркази операторлари гуруҳи тузилади. Битта гуруҳ таркибига 10 нафардан кўп бўлмаган операторлар киради. Операторлар гуруҳларининг

сони юклама ҳажмидан келиб чиқиб идоравий алоқа маркази раҳбари томонидан белгиланади.

Идоравий алоқа маркази операторлари гуруҳига идоравий алоқа маркази операторлари ва бош оператори киради.

Идоравий алоқа маркази бош оператори – Идоравий алоқа маркази операторлари гуруҳининг ишига раҳбарлик қилади ва уларнинг иш сифати учун жавобгар бўлади. Идоравий алоқа маркази бош оператори гуруҳдаги ҳар бир операторнинг бевосита раҳбари ҳисобланади ва уларни ўқитиш, малакасини ошириш ва бошқа маъмурий масалалар бевосита бош оператор томонидан амалга оширилади;

в) сифат назорати бўйича менежер – Идоравий алоқа маркази операторларининг мурожаат қилувчилар билан алоқа қилишининг кундалик мониторингини олиб бориш ва иш сифати тўғрисидаги таҳлилий ҳисоботлар тайёрланишини таъминлайди.

Идоравий алоқа маркази давлат органи ёки ташкилотининг таркибида бўлса, сифат назорати бўйича менежер функциялари мазкур давлат органи ёки ташкилотининг тегишли таркибий бўлинмалари томонидан амалга оширилади;

г) техник хизмат кўрсатиш гуруҳи – телефон тармоқлари, ахборот-коммуникация тармоқлари ишлашининг техник қўллаб-қувватланишини, шунингдек, идоравий алоқа маркази учун ускуналарни маъмурий бошқариш, тегишли ахборот тизимларини ишчи ҳолатда сақлаш ва уларга техник хизмат кўрсатишни амалга оширади. Шунингдек, техник хизмат кўрсатиш гуруҳи ахборот хавфсизлигини таъминлаш, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш учун жавобгар бўлади.

Давлат органи ёки ташкилотининг таркибидаги идоравий алоқа маркази техник хизмат кўрсатиш гуруҳи функциялари мазкур давлат органи ёки ташкилотининг тегишли таркибий бўлинмалари томонидан амалга оширилади;

д) идоравий алоқа марказини моддий-техника ва кадрлар билан таъминлаш бўлинмалари – идоравий алоқа марказининг ташкилий тузилмасига таъминловчи бўлинмалар (бухгалтерия, кадрлар бўлими, техник хизмат кўрсатиш бўлими) киритилади.

Ушбу бўлинмаларнинг тузилмаси ва таркиби идоравий алоқа марказининг ташкилий-ҳуқуқий шаклига қараб белгиланади. Идоравий алоқа маркази давлат органи ва ташкилотининг таркибида бўлса, бухгалтерия функциялари, ходимларни ҳисобга олиш, ходимларни танлаш ва бошқа таъминловчи функциялар мазкур давлат органи ёки ташкилотининг тегишли таркибий бўлинмалари томонидан амалга оширилади.

13. Давлат органи ёки ташкилотининг идоравий алоқа маркази хизматлари фуқаролик-ҳуқуқий шартнома асосида аутсорсинг тартибида ташқи ижрочи томонидан кўрсатилса, мазкур Намунавий низом билан белгиланган идоравий алоқа марказининг ташкилий тузилмасига ҳамда хизматларни кўрсатиш талабларига риоя этилади.

14. Идоравий алоқа маркази бўлинмалари тўғрисидаги низом идоравий алоқа маркази раҳбари томонидан тасдиқланади, бўлинмалар ходимлари ўртасида хизмат вазифалари ва мажбуриятларни тақсимлаш тегишли гуруҳлар раҳбарлари томонидан идоравий алоқа маркази раҳбари билан келишган ҳолда уларнинг функционал вазифасига мувофиқ амалга оширилади.

5-боб. Идоравий алоқа маркази (ишонч телефонлари) фаолиятини назорат қилиш

15. Идоравий алоқа маркази ва ишонч телефонлари фаолиятини назорат қилиш идоравий мансуб давлат органи ёки ташкилоти, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси томонидан амалга оширилади.

16. Идоравий алоқа маркази ва ишонч телефонлари фаолиятини назорат қилиш идоравий алоқа маркази ва ишонч телефонларига тушган мурожаатлар ҳисоботи (2-илова) ва бошқа маълумотлар асосида амалга оширилади.

6-боб. Идоравий алоқа маркази (ишонч телефонлари)нинг автоматлаштирилган ахборот тизими

17. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш, қайта ишлаш ва ҳисоботини юритиш имконини берадиган автоматлаштирилган ахборот тизими билан таъминланган бўлиши керак.

18. 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, кирувчи 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 тегишли давлат органи ва ташкилотининг 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;

давлат органлари ва ташкилотларининг бошқа ахборот тизими билан ўзаро идоралараро электрон ҳамкорлик қилиш ҳамда ахборотни ҳимоя қилиш учун мўлжалланган электрон ҳамкорлик ва ахборот хавфсизлигини таъминлаш қуйи тизими.

19. Идоравий алоқа марказининг автоматлаштирилган ахборот тизими Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ҳамда Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари маркази билан ушбу Намунавий низомнинг 18-бандида кўрсатилган қуйи тизимлар мавжудлиги юзасидан келишилган ҳолда жорий этилади.

20. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) 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.

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

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

22. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали 3-иловада келтирилган схемага кўра жисмоний ва юридик шахсларнинг қуйидаги 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 тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаатлар;

23. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали телефон қўнғироқларига жавоб беришда қўнғироқни қабул қилувчи масъул оператор:

ўзини таништириши (ўз фамилияси, исми, лавозими ёки шахсий 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 Намунавий низомнинг 24-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.

24. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) 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 манзилени, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

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

26. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали тушган мурожаатлар давлат органларининг масъул ходимлари томонидан умумлаштирилиб, ижро интизомини назорат қилиш тизимида рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқиш учун тегишли давлат органи раҳбариятига киритилади.

27. Ушбу Намунавий низомнинг 24-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

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

29. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали 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.

30. Давлат органлари ва 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.

31. Давлат органларининг зиммасига мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юкланган масъул ходимларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар тушган тақдирда, бундай мурожаатларнинг мазкур шахсларнинг бевосита ўзи кўриб чиқиши тақиқланади.

32. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали кўриб чиқилиши давлат органларининг ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар тушган тақдирда, давлат органларининг масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

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

34. 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.

35. 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.

36. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) 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. Якунловчи қоидалар

37. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши учун қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўладилар.

Давлат органлари ва ташкилотларининг
давлат хизматларини кўрсатишда идоравий
алоқа марказлари (ишонч телефонлари)
фаолиятини ташкил этиш тартиби
тўғрисидаги намунавий низомга
1-илова

**Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) томонидан бериладиган
давлат хизматларини кўрсатиш тўғрисидаги ахборот
ТАРКИБИ**

Т/р	Ахборот таркиби
1.	Давлат хизматини кўрсатиш шартлари
2.	Давлат хизматини кўрсатишни тартибга солувчи қонун 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

Давлат органлари ва ташкилотларининг
давлат хизматларини кўрсатишда идоравий
алоқа марказлари (ишонч телефонлари)
фаолиятини ташкил этиш тартиби
тўғрисидаги намунавий низомга
2-илова

**Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)га тушган мурожаатлар бўйича
ҲИСОБОТ**

Сана	Линияга келиб тушган қўнғироқлар (бирлик)	Қабул қилинган қўнғироқлар (бирлик)	Ўтказиб юборилган қўнғироқлар (бирлик)	Сўхбатнинг умумий давомийлиги (дақ. сек.)	Сўхбатнинг ўртача давомийлиги (дақ. сек.)	Чиқувчи қўнғироқлар (бирлик)
____.____.____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Изоҳ. Маълумотлар операторлар, вақт, кунлар бўйича келтирилиши мумкин.



Давлат органлари ва ташкилотларининг
давлат хизматларини кўрсатишда идоравий
алоқа марказлари (ишонч телефонлари)
фаолиятини ташкил этиш тартиби
тўғрисидаги намунавий низомга
3-илова

**Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали
муурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш
СХЕМАСИ**

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