



## О‘ЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI DAVLAT STATISTIKA QO‘MITASINING BUYRUG‘I

2021 у. «14» апрел

№ 32

Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунига ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” 2017 йил 11 сентябрдаги ЎРҚ-445-сон Қонуни ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2021 йил 3 апрелдаги “Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” 179-сон қарорига мувофиқ, давлат статистика органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан иш юритишни янада такомиллаштириш мақсадида, **БУЮРАМАН:**

1. Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси тизимида давлат хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низомни (кейинги ўринларда Низом деб юритилади) иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Қўмита марказий аппарати бошқарма ва бўлимлари, Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳар статистика бошқармалари, туман (шаҳар) статистика бўлимлари, Кадрлар малакасини ошириш ва статистик тадқиқотлар институтида мазкур Низомни раҳбарлик ва ижро учун қабул қилсинлар.

3. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижро интизоми назорати бошқармаси (Ф. Бердибаев), ҳудудий статистика бошқармалари, туман (шаҳар) статистика бўлимлари раҳбарлари, Кадрлар малакасини ошириш ва статистик тадқиқотлар институти директори:

ушбу Низомни давлат статистика органларининг барча ходимларига таништирилишини;

жисмоний ва юридик шахсларнинг ишонч телефонлари орқали тушган мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш бўйича барча иш юритиш ҳужжатларини қатъий равишда, мазкур Низом талаблари асосида юритилишини таъминласинлар;

4. Раис ўринбосарлари, қўмита марказий аппарати ва қуйи тизим бўлинмалари томонидан Низом талабларини тўлиқ ва пухта ижросини таъминланиши юзасидан қатъий назорат ўрнатсинлар.

5. Ушбу буйруқ ижросини назорат қилишни ўз зиммамда қолдираман.

Раис

Б. Бегалов

Ўзбекистон Республикаси  
Давлат статистика қўмитасининг  
2021 йил 14 апрелдаги  
32-сон буйруғига  
1-илова

**Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси тизимида давлат  
хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)  
фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги**

## **НИЗОМ**

### **1-боб. Умумий қоидалар**

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2021 йил 3 апрелдаги “Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 179-сон қарори билан тасдиқланган “Давлат органлари ва ташкилотларининг давлат хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисида Намунавий низом”ига мувофиқ ишлаб чиқилган.

2. Давлат статистика органларига “ишонч телефонлари” орқали келиб тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатдан ўтказиш, шунингдек, ушбу мурожаатлар билан иш юритишни ташкил этиш, қўмилада – Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўлими, ҳудудий статистика бошқармаларида – Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижро интизоми назорати бўлими, Кадрлар малакасини ошириш ва статистик тадқиқотлар институтида – Умумий бўлим томонидан амалга оширилади.

3. Ишонч телефонлари орқали тушаётган мурожаатларни қабул давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим.

### **2-боб. Ишонч телефонлари фаолиятини ташкил қилиш**

4. Ишонч телефонлари фаолияти амалдаги қонунчилик ҳужжатларига, ушбу Низомга, шунингдек, Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни, Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йилдаги “Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 341-сон қарори, шунингдек қўмитанинг 2018 йил 28 майдаги 56-сон буйруғи билан тасдиқланган “Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низом” талабларига риоя қилган ҳолда кўриб чиқилади.

5. Ишонч телефонлари хизматларини кўрсатиш вазибалари фуқаролик-ҳуқуқий шартнома асосида ҳам ташкил қилиниши мумкин.

6. Ишонч телефонлари иши қуйидаги режимда ташкил этилади:

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 боради.

7. Ишонч телефонлари орқали мурожаатлар бутун Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан кўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади.

Ишонч телефонлари рақамлари Қўмита томонидан мустақил белгиланади ва қўмита марказий аппаратида ва ҳудудий статистика бошқармалари веб-сайтларида жойлаштирилади.

### **3-боб. Давлат статистика органларига ишонч телефонлари орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби**

8. Ишонч телефонлари орқали 1-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.

9. Ишонч телефонлари орқали телефон кўнғироқларига жавоб беришда кўнғироқни 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;

кўнғироқ 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;

кўнғироқ қилган шахсга ушбу Намунавий низомнинг 10-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.

10. 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 манзилини, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

11. Кўнғироқ қилувчи шахсдан мурожаат қилиш мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларнинг сўралишига йўл қўйилмайди.

12. Давлат статистика органларининг “ишонч телефони”га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида Низомнинг 2-иловасига мувофиқ шакл бўйича “Ишонч телефонлари”га келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш журналида рўйхатга олинади, шунингдек ушбу Низомнинг 3-иловасига мувофиқ шакл бўйича карточкада қайд этилади ва раҳбариятга киритилади.



13. Ушбу Низомнинг 10-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

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

15. Давлат статистика тизимидаги зиммасига мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юкланган масъул ходимларнинг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар тушган тақдирда, бундай мурожаатларни мазкур шахсларнинг бевосита ўзи кўриб чиқиши таъқиқланади.

16. Ишонч телефонлари орқали кўриб чиқилиши давлат статистика тизими ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар тушган тақдирда, масъул ходимлар томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

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

18. Мурожаат қилувчига давлат статистика органи томонидан қабул қилинган қарорнинг моҳияти баён этилган давлат статистика органи раҳбари ёки унинг ўринбосари томонидан имзоланган жавоб хати мурожаат қилувчининг шахсан ўзига ёки унинг почта (электрон) манзилига юборилади.

Мурожаат муаллифига берилган ёзма жавобнинг нусхаси давлат органларида сақланади.

19. Давлат статистика органлари 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.

20. Ишонч телефонлари орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотлар, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қонун билан кўриқланадиган сирни ташкил этуви маълумотларнинг ва агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг давлат статистика органлари ходимлари томонидан ошкор этилиши ҳамда жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга тааллуқли бўлмаган маълумотларни аниқланиши таъқиқланади.

21. Ишонч телефонларига келиб тушган аноним мурожаатлар кўриб чиқилмайди.

#### **4-боб. Яқунловчи қоидалар**

22. Ишонч телефонлари орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар, олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши учун қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўладилар.

Ўзбекистон Республикаси  
Давлат статистика кўмитаси тизимида  
ишонч телефонлари фаолиятини ташкил этиш  
тартиби тўғрисидаги Низомга  
1-илова

**Ишонч телефонлари орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш  
СХЕМАСИ**

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

Ўзбекистон Республикаси  
Давлат статистика қўмитаси тизимида  
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари  
билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низомга  
2-илова

**“Ишонч телефонлари”га келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш журнали\***

Т/р, қабул қилинган сана	Жисмоний шахснинг ФИО, манзили (Республика, вилоят, туман, шаҳар, ҚФЙ, маҳалла, кўча ва уй (хонадон) рақами) <i>ёки</i> Юридик шахснинг тўлиқ номи, вакилининг ФИО, манзили (почта манзили), телефон рақами**	Мурожаат мазмун ва тури (таклиф, ариза, шикоят)	Мурожаатни қабул қилган масъул ходим	Раҳбарият резолюцияси (топшириқ- номаси)	Масъул ижрочилар	Мурожаатни ижро учун олинганлиги тўғрисида масъул ижрочининг имзоси	Жавобнинг мазмун: ижобий ҳал этилди; тушунтирилди; рад этилди; тугатилади	Жавоб хатининг тартиб рақами, санаси, шахсан олиб кетилганлиги ёки почта, электрон почта орқали юборилганлиги хақида маълумот
1	2	3	4	5	6	7	8	9

\*Изоҳ: Журнал варақлари рақамланади, ип ўтказиб тикилади, Қўмидада Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижро интизومي назорати бошқармаси (ҳудудий статистика бошқармаларида Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижро интизومي назорати бўлим бошлиғи) бошлиғи томонидан имзо қўйиб тасдиқланади ва тегишли муҳр билан муҳрланади. Ҳар бир йил учун алоҳида журнал юритилади.

\*\*Телефон рақами мурожаат эгасининг хоҳишига кўра ёзилиши мумкин.

Ўзбекистон Республикаси  
Давлат статистика қўмитаси тизимида  
ишонч телефонлари орқали тушган жисмоний  
ва юридик шахсларнинг мурожаатлари учун  
назорат карточкалари  
3-илова

(Олд томони)  
**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ  
МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ**

Тартиб рақами:	Савол:
Мурожаат этувчи:	
Манзили:	
Мурожаат келиб тушган сана:	Мурожаат этувчилар сони:
Мурожаатнинг шакли:	Варақлар сони:
Қабул шакли:	Дубликат/ такрорий
Мурожаатнинг тури:	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Назорат тури:	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топшириқни) имзолаган раҳбар:	
Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи):	Бажариш муддати:
Таркибий бўлинма:	Ижрочи:

(Орқа томони)

Мурожаатларни кўриб чиқишнинг ҳолати		
Юборилган сана	Қаерга юборилган	Жавоб хатининг рақами ва санаси
Муддати узайтирилган:	Ким томонидан: (имзо)	
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:		
Назоратдан олинди (ким томонидан):	Бажарувчининг имзоси:	
Сана:	Бажарилган сана:	
Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:		

**Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси тизимида давлат  
хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)  
фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисида НИЗОМ**

**1-боб. Умумий қоидалар**

1. Ушбу Намунавий низом давлат статистика тизимида 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 статистика органлари 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. Ишонч телефонлари фаолияти амалдаги қонунчилик ҳужжатларига, ушбу Низомга, шунингдек, Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни, Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йилдаги “Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 341-сон қарори, шунингдек, қўмитанинг 2018 йил 28 майдаги 56-сон буйруғи билан тасдиқланган “Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низом” талабларига риоя қилган ҳолда кўриб чиқилади.

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

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

6. Ишонч телефонлари иши қуйидаги режимда ташкил этилади:

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 боради.

7. Ишонч телефонлари орқали мурожаатлар бутун Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан қўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади. Давлат статистика оргналари томонидан қўшимча телефон рақамлари жорий этилиши мумкин.



Ишонч телефонлари рақамлари қўмита томонидан мустақил белгиланади ва Давлат статистика қўмитаси марказий аппаратида ва ҳудудий статистика бошқармалари веб-сайтларидан а 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:

мурожаат 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, мурожаатларни идентификациялаш механизмларидан фойдаланиш;

мурожаатларни йўналтириш (навбатни ташкил қилиш, турли идентификацияловчи белгилар бўйича йўналтириш);

қабул қилинган мурожаатлар 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 қатъий назар, идоравий алоқа маркази учун намунавий ҳисобланади ва ўз ичига қуйидагиларни олади:

а) **идоравий алоқа маркази раҳбари** - идоравий алоқа маркази бўлинмаларининг ўзаро ишлашнинг, ўз ваколатлари доирасида идоравий алоқа маркази мақсадларининг амалга оширилишини, уни жойлаштириш ваҳизмат кўрсатиш талаблари бажарилишини, шунингдек кўп бериладиган саволлар рўйхатини ҳар ойда шакллантирилишини 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 мурожаат қилувчиларга хизмат кўрсатишни таъминлайди.

Мурожаат қилувчилар билан ўзаро ишлашда идоравий алоқа маркази операторлари керакли ахборотни тақдим этади ёки мурожаатни 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 статистика органларининг 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 статистика органларининг 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 гуруҳдар 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 статистика қўмитаси, 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.

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;

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. Давлат статистика кўмитаси тизимида 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 куйидаги 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 кўнғироқларига жавоб беришда кўнғироқни 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;

кўнғироқ қилган шахсга унинг аризалари, таклифлари ва шикоятларини қабул қилиш учун ишлашини тушунтириши, шунингдек, қасддан ёлгон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши;

кўнғироқ 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 манзилини, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти ва маъмунини баён қилиши шарт.

25. Кўнғироқ 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 статистика органи раҳбарияти бир иш куни мобайнида тегишли таркибий бўлинмани белгилайди.

29. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали тушган мурожаатлар уни қабул қилган давлат статистика органи томонидан кўриб чиқилади, худудий тегишлилиги бўйича кўриладиган мурожаатлар бундан мустасно.

Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолат мурожаат қилувчини жалб этган ҳолда жойнинг ўзига чиқиб ўрганилиши мумкин.

30. Давлат статистика органлари 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 кўради.

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

32. Давлат статистика қўмитаси ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар тушган тақдирда, давлат статистика 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.

33. Давлат статистика органларига келиб тушган мурожаатни кўриб чиққач, мурожаат муаллифига кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма шаклда хабар беради.

Мурожаат муаллифига берилган ёзма жавобнинг нусхаси давлат статистика органларида сақланади.

34. Давлат статистика органларининг 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.

35. Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни давлат статистика органларининг расмий веб-сайтида жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилган ҳолда ҳар ойлик маълумотлар жойлаштириб борилади.

#### **8-боб. Яқунловчи қоидалар**

36. 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.

Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекциясининг 2021 йил 03-16/867-сон хати келиб тушган. Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ҳамда Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси билан келишилган Давлат статистика қўмитасининг 2021 йил 16 апрелдаги 01/1-01-17-69 сонли жавоб хати юборилган.

Давлат статистика органларининг давлат  
хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа  
марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини  
ташқил этиш тартиби тўғрисидаги  
Намунавий низомга  
1-илова

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

<b>Т/р</b>	<b>Ахборот таркиби</b>
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 статистика органларининг давлат хизматларини кўрсатишда идоровий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш тартиби  
тўғрисидаги Намунавий низомга  
2-илова

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

<b>Сана</b>	<b>Линияга келиб тушган қўнғироқлар (бирлик)</b>	<b>Қабул қилинган қўнғироқлар (бирлик)</b>	<b>Ўтказиб юборилган қўнғироқлар (бирлик)</b>	<b>Сухбатнинг умумий давомийлиги (дақ. сек.)</b>	<b>Сухбатнинг ўртача давомийлиги (дақ. сек.)</b>	<b>Чиқувчи қўнғироқлар (бирлик)</b>

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

Ўзбекистон Республикаси  
 Давлат статистика қўмитаси тизимида  
 ишонч телефонлари фаолиятини ташкил этиш  
 тартиби тўғрисидаги Низомга  
 3-илова

**Ишонч телефонлари орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш  
 СХЕМАСИ**

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