



“TASDIQLAYMAN”

Kadastr agentligi direktori

o‘rinbosari

M.S.Mirmaksudov

20__-yil “__”-__

**O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi
Kadastr agentligining 1097 Ishonch telefoni faoliyatini tashkil qilish tartibi
to‘g‘risida
NIZOM**

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Nizom O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi Kadastr agentligida (keyingi o‘rinlarda – Agentlik) sohaga oid davlat hamda boshqa xizmatlarni (keyingi o‘rinlarda – xizmatlar) ko‘rsatishda ishonch telefoni faoliyatini tashkil etish, uning ishlash tartibi, ishonch telefoni orqali jismoniy va yuridik shaxslardan (keyingi o‘rinlarda – murojaat qiluvchilar) kelib tushadigan murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko‘rib chiqish tartiblarini belgilaydi.

2. Ishonch telefoni – Agentlik tomonidan xizmatlar ko‘rsatish bo‘yicha murojaat qiluvchilarning murojaatlarini telefon mobil aloqasi orqali qabul qilish, ularga javob berish xizmatlarini ko‘rsatuvchi hamda buning uchun zarur bo‘lgan tashkiliy, texnik, boshqa moddiy resurslarga ega, tegishli hujjat bilan biriktirilgan mas‘ul xodim (operator) hisoblanadi.

3. Ishonch telefoni orqali qilinayotgan murojaatlarni qabul qilish davomiyligi 10 daqiqadan oshmasligi lozim. Mazkur belgilangan vaqt tugagandan keyin murojaat avtomatik tarzda aloqa tarmog‘idan uziladi.

2-bob. Ishonch telefoni faoliyatini tashkil qilish

4. Ishonch telefoni o‘z faoliyatini amaldagi qonunchilik hujjatlariga, ushbu Nizomga, Agentlikning ichki hujjatlariga shuningdek axborotga oid hamkorlik qilish reglamentlariga muvofiq amalga oshiriladi.

5. Ishonch telefoni xizmatini ko‘rsatish vazifalari fuqarolik-huquqiy shartnoma yoki autsorsing xizmati asosida ham tashkil qilinishi mumkin.

6. Ishonch telefoni ishi quyidagi tartibda tashkil etilishi mumkin:

24 soat mobaynida tun-u kun faoliyat olib boradigan;

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 boradigan.

7. Agentlikning funktsiya va vazifalaridan kelib chiqib, Ishonch telefonining ish tartibi Agentlik Direktori tomonidan alohida belgilanishi mumkin.

8. Ishonch telefoni orqali murojaatlar butun O'zbekiston Respublikasi hududidan qo'ng'iroq qilish yo'li bilan amalga oshiriladi. Shuningdek, Agentlik tomonidan qo'shimcha telefon raqamlari ham joriy etilishi ham mumkin.

9. Ishonch telefoni raqami Agentlik tomonidan mustaqil belgilanadi va majburiy tarzda Agentlik rasmiy veb-saytida joylashtiriladi.

10. Ishonch telefoni orqali kelib tushgan murojaatlarini ko'rib chiqish xizmati bepul amalga oshiriladi.

3-bob. Ishonch telefoni faoliyatini tashkil qilishning maqsadi, vazifalari va funksiyalari

11. Ishonch telefoni quyidagi maqsadda tashkil qilinadi:

xizmatlarni, shu jumladan, elektron yoki an'anaviy usulda ko'rsatiladigan boshqa xizmatlar bilan bog'liq axborotdan foydalanish imkoniyatlarini oshirish; ma'lumot olish va kerakli hujjatlarni tayyorlash jarayonini tezlashtirish hisobiga aholi va tadbirkorlik subyektlarining xizmatlardan foydalanishga sarflanadigan vaqt va moliyaviy xarajatlarini kamaytirish;

murojaatlarni tezkor qayta ishlash hisobiga Agentlik faoliyati samaradorligi va natijadorligini oshirish.

12. Ishonch telefonining asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

murojaat qiluvchilarga Agentlik faoliyati to'g'risida, sohaga oid davlat xizmatlari va boshqa xizmatlar bo'yicha maslahat berish va so'rovlarni qayta ishlash;

shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risidagi qonunchilik hujjatlariga muvofiq murojaat qiluvchilarga sohaga oid ko'rsatiladigan xizmatning holati va/yoki ularning natijalari haqidagi axborotni taqdim etish;

xizmatlarni 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 sohaga oid xizmatlarni taqdim etish bo'yicha so'rovlarini boshqa ishonch telefonlariga yo'naltirish.

13. Ishonch telefoni o'ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib quyidagi funksiyalarni bajaradi:

sohaga oid xizmatlarni ko'rsatish tartibi, shu jumladan, ularni 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 (boshqa bajarilgan tranzaksiyalarni) yozish, murojaatlarni identifikatsiyalash mexanizmlaridan foydalanish;

murojaatlarni yo‘naltirish (navbatni tashkil qilish, turli identifikatsiyalovchi belgilar bo‘yicha yo‘naltirish).

4-bob. Ishonch telefoni operatorini belgilash

14. Ishonch telefoni operatori Agentlik Direktori buyrug‘iga asosan belgilanadi.

15. Ishonch telefoni operatori:

o‘z vakolatlari doirasida ishonch telefoni maqsadlarining amalga oshirilishini, uni joylashtirish va xizmat ko‘rsatish talablari bajarilishini, shuningdek ko‘p beriladigan savollar ro‘yxatini har oyda shakllantirilishini ta‘minlaydi;

qonunchilik hujjatlari, mazkur Nizom hamda sohaga oid xizmatlar pasportidagi davlat xizmatlari to‘g‘risidagi mavjud axborotlarga muvofiq murojaat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatishni ta‘minlaydi;

murojaat qiluvchilar bilan o‘zaro ishlashda kerakli axborotni taqdim etadi, vakolati doirasida huquqiy ma‘lumot beradi, qo‘shimcha o‘rganish talab qilgan murojaatlarni Elektron hujjat almashish avtomatlashtirilgan axborot tizimi (keying o‘rinlarda – EHA AAT) ga kiritadi yoki tegishli hududiy boshqarma yoki tashkilotga yo‘naltiradi.

16. Agentlikning ishonch telefoni xizmati fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida outsorsing tartibida tashqi ijrochi tomonidan ko‘rsatilgan taqdirda, mazkur Nizom bilan belgilangan talablarga rioya etiladi.

5-bob. Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish

17. Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish idoraviy mansub davlat organi yoki tashkiloti, shuningdek, O‘zbekiston Respublikasi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat bo‘yicha davlat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

18. Ishonch telefoni faoliyatini nazorat qilish ishonch telefoniga tushgan murojaatlar hisoboti mazkur nizomning 1-ilovasida keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy ma‘lumotlar asosida amalga oshiriladi.

6-bob. Ishonch telefonining avtomatlashtirilgan axborot tizimi

19. Ishonch telefoni murojaat qiluvchilarning murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va hisobotini yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot tizimi bilan ta‘minlangan bo‘lishi kerak.

20. 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;

tushgan murojaatlarni mavzusi bo'yicha ro'yxatga olish, murojaatlarni tegishli mutaxassislarga yuborish, murojaatlar holatini kuzatib borish va zarur hisobotlarni shakllantirish uchun mo'ljallangan murojaatlarni ro'yxatga olish quyi tizimi.

21. 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. Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi

22. Ishonch telefoni orqali mazkur nizamning 2-ilovasida keltirilgan sxemaga ko'ra murojaat qiluvchilarning ariza, taklif va shikoyat ko'rinishidagi murojaatlari qabul qilinadi.

23. 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 va tartib raqami);

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;

murojaat qiluvchilar 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.

24. Ishonch telefoni orqali murojaat murojaat qiluvchilarning vakillari familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni, o'zlari vakil sifatida manfaatlarini ifodalayotgan tadbirkorlik subyektining nomini, javob

yuboriladigan pochta manzilini, qayta bog‘lanish uchun telefon raqamini ma’lum qilishi, shuningdek murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

25. Murojaat qiluvchi shaxsning iltimosiga ko‘ra uning shaxsiga doir ma’lumotlari sir saqlanishini ta’minlash kerakligi haqida murojaat blankasida tegishli yozuv qoldiriladi.

26. Murojaat qiluvchi shaxsdan murojaat qilish mavzusiga tegishli bo‘lmagan ma’lumotlarning so‘ralishiga yo‘l qo‘yilmaydi.

27. Bir shaxsning aynan bir masala bo‘yicha oldingi murojaatiga javob berilmayotganligi haqidagi murojaatini agar uni Qonunda belgilangan ko‘rib chiqish muddati o‘tmagan bo‘lsa bu haqda murojaat muallifiga tushuntirish beriladi.

28. Ishonch telefoni orqali tushgan va o‘rganish talab qiladigan murojaatlar operator yoki Agentlikning mas’ul xodimlari tomonidan umumlashtirilib, EHA AAT dasturida ro‘yxatdan o‘tkaziladi va ko‘rib chiqish uchun Direktor yoki uning o‘rinbosari kotibiyatiga kiritiladi.

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

30. Qabul qilingan murojaatni ko‘rib chiqish uchun Agentlik rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy tuzilmani belgilaydi.

31. Zarur hollarda murojaatda ko‘rsatilgan holat murojaat qiluvchini jalb etgan holda joyning o‘ziga chiqib o‘rganilishi mumkin.

32. Agentlik tomonidan qonunchilik hujjatlari talablari buzilishi aniqlangan hollarda ushbu aniqlangan qonun buzilishlari, ularning sabablari va qonun buzilishiga olib kelayotgan shart-sharoitlarni bartaraf etish bo‘yicha zarur choralar ko‘rilishi shart.

33. Agentlikka murojaatlarni ko‘rib chiqish vazifasi yuklangan mas’ul xodimlarning noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyatlar tushgan taqdirda, bunday murojaatlarning mazkur shaxslarning bevosita o‘zi ko‘rib chiqishi taqiqlanadi.

34. Ishonch telefoni orqali Agentlikning vakolatiga kirmaydigan masalalar bo‘yicha murojaatlar tushgan taqdirda, Agentlikning mas’ul xodimlari tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

35. Murojaatlarni ko‘rib chiqish “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni va Agentlikning ichki hujjatlarida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

36. Murojaatni ko‘rib chiqqan Agentlik tuzilmasi murojaat muallifiga ko‘rib chiqish natijalari va/yoki qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to‘g‘risida yozma shaklda xabar berishi shart.

37. Murojaat muallifiga berilgan yozma javobning nusxasi Agentlikda saqlanadi.

38. Agentlikning Tashkiliy nazorat va murojaatlar bilan ishlash boshqarmasi murojaat qiluvchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlarining buzilishiga olib kelayotgan sabablarni o‘z vaqtida aniqlash va bartaraf etish maqsadida belgilangan tartibda arizalar, takliflar va shikoyatlar hisobotini yuritadi, ularni umumlashtirib, tahlil qiladi.

39. Ishonch telefoni orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo‘yicha statistik ma‘lumotlarni davlat organlarining rasmiy veb-saytida joylashtirish Agentlik tomonidan qonunchilik hujjatlariga muvofiq murojaat qiluvchilar to‘g‘risida olingan ma‘lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilgan holda ta‘minlab boriladi.

40. Murojaat qiluvchi shaxs ko‘rsatilgan xizmatdan qoniqish hosil qilmaganda, qonunchilikda belgilangan tartibda shikoyat qilish huquqiga ega.

8-bob. Yakunlovchi qoidalar

41. Ishonch telefoni orqali kelib tushgan axborotlar bilan ishlovchi shaxslar olingan ma‘lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi uchun qonunchilik hujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo‘ladilar.