

**ИДОРАВИЙ АЛОҚА МАРКАЗИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ)  
ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ ТАРТИБИ ТҮГРИСИДА  
НИЗОМ**

**«ЎЗБЕКИСТОН МИЛЛИЙ ЭЛЕКТР ТАРМОҚЛАРИ»  
АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИ**

Тошкент

**Сўзбоши**

1 Ахборот коммуникацион технологиялари бўлими томонидан  
ИШЛАБ ЧИҚИЛГАН ВА КИРИТИЛГАН

2 “Узбекистон миллий электр тармоклари» АЖНИНГ даги  
-сонли буйруғи билан ТАСДИҚЛАНГАН ВА АМАЛГА  
КИРИТИЛГАН

3 БИРИНЧИ БОР КИРИТИЛГАН

Тасдиқлайман

“Ўзбекистон МЭТ” АЖ  
Бошқарув раисининг  
биринчи ўринбосари

А.А. Назиров

## ИДОРАВИЙ АЛОҚА МАРКАЗИ (ИШОНЧ ТЕЛЕФОНИ) ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ ТАРТИБИ ТҮҒРИСИДА НИЗОМ

---

Амалга киритиш санаси

### 1 Умумий қоидалар

1.1 Ушбу Низом “Ўзбекистон миллий электр тармоқлари” АЖни Идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолиятининг (кейинги ўринларда, алоқа маркази деб юритилади) асосий вазифалари, функциялари, хуқуқлари, жавобгарлигини, шунингдек, фаолиятининг ташкилий асосларини белгилайди.

1.2 “Ўзбекистон миллий электр тармоқлари” акциядорлик жамиятида Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари түғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Конунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақидаги ЎРҚ-445-сонли Конунининг 9-моддасига асосан оғзаки мурожаатлар қабул қилинади.

Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан, Акциядорлик жамияти ишонч тезкор алоқа телефонлари орқали қабул қилинади.

Алоқа маркази Ўзбекистон Республикасининг магистрал электр тармоқларидан фойдаланиш ва уларни ривожлантириш, электр энергияни Республиканинг магистрал электр тармоқлари орқали етказиб бериш ва давлатлараро транзитни амалга ошириш, қўшни давлатларнинг электр энергетика тизими билан ҳамкорлик қилиш соҳасига тааллуқли жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиши амалга оширади. Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

## **2 Алоқа маркази (ишонч телефони)нинг фаолиятини ташкил қилиш**

2.1 Алоқа маркази ўз фаолиятида Ўзбекистон Республикаси Конституцияси ва қонунларига, Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси палаталарининг қарорларига, Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармонлари, қарорлари ва фармойишларига, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари ва фармойишларига, бошқа қонун ҳужжатларига, Жамият рағбариятининг буйруқ ва кўрсатмаларига, шунингдек, ушбу Низомга амал қиласди.

2.2 Алоқа маркази ўз фаолиятини “Ўзбекистон миллий электр тармоқлари” АЖ (кейинги ўринларда Акциядорлик жамияти деб аталади) марказий аппаратининг бошқарма, бўлим, хизмат ва тизимдаги корхона, ташкилотлар билан ўзаро ҳамкорликда амалга оширади.

2.3 Алоқа маркази (ишонч телефони) иши қуидаги 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.

### **3 Алоқа марказининг асосий вазифалари ва функциялари**

**3.1 Алоқа марказининг асосий вазифалари қуйидагилар хисобланади:**

- мурожаатчиларга Ўзбекистон Республикасининг магистрал электр тармоқларидан фойдаланиш ва уларни ривожлантириш, электр энергияни Республиканинг магистрал электр тармоқлари орқали етказиб бериш ва давлатлараро транзитни амалга ошириш, қўшни давлатларнинг электр энергетика тизими билан ҳамкорлик қилиш соҳасига тааллуқли маслаҳат бериш ва сўровларни қайта ишлаш;
- мурожаатлар мониторингини олиб бориш ва назорат қилиш мақсадида қабул қилинган мурожаатлар тўғрисидаги статистик маълумотларни йигиш ва қайта ишлашни таъминлаш;
- мурожаат қилувчиларнинг тегишли сўровларини бошқа ташкилот алоқа марказларига (ишонч телефонларига) йўналтириш.

**3.2 Алоқа маркази ўзига юкланган асосий вазифалардан келиб чиқиб қуйидаги функцияларни бажаради:**

- мурожаатларнинг муддатлари, хужжатларга қўйиладиган талаблар, шикоят қилиш тартиби тўғрисида маълумот бериш;
- қонунчилик хужжатларига 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 А Иловада келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисботларни шакллантириш;
- операторларнинг иш сифатини назорат қилиш.

#### **4 Алоқа марказининг тузилмаси**

4.1 Алоқа маркази (ишонч телефони) тузилмаси ва штат рўйхати бўйича ходимлари таркиби Акциядорлик жамияти бошыаруви раиси билан келишув асосида тасдиқланади.

4.2 Алоқа марказининг тузилмаси, ташкилий-хуқуқий шаклидан қатъи назар, алоқа маркази (ишонч телефони) учун намунавий ҳисобланади ва ўз ичига қўйидагиларни олади:

- идоравий алоқа маркази операторлари гурӯҳи – қонунчилик ҳужжатлари, мазкур низомга мувофиқ мурожаат қилувчиларга хизмат кўрсатиши таъминлайди.

Мурожаат қилувчилар билан ўзаро ишлашда алоқа маркази (ишонч телефони) операторлари керакли ахборотни тақдим этади ёки мурожаатни ваколатли давлат органлари ёки ташкилотларига йўналтиради. Алоқа маркази (ишонч телефони)нинг ишлаш самарадорлигини ошириш учун бир нечта операторлар гуруҳлари шакллантирилиши мумкин.

Алоқа маркази (ишонч телефони)да 10 нафардан ортиқ операторлар ишлаганда алоқа маркази (ишонч телефони) операторлари гурӯҳи тузилади. Битта гурӯҳ таркибига 10 нафардан кўп бўлмаган операторлар киради. Операторлар гуруҳларининг сони юклама ҳажмидан келиб чиқиб белгиланади.

Алоқа маркази (ишонч телефони) операторлари гурухига алоқа маркази (ишонч телефони) операторлари ва бош оператори киради.

Алоқа маркази (ишонч телефони) бош оператори – алоқа маркази (ишонч телефони) операторлари гурухининг ишига раҳбарлик қиласи ва уларнинг иш сифати учун жавобгар бўлади. Алоқа маркази (ишонч телефони) бош оператори гуруҳдаги ҳар бир операторнинг бевосита раҳбари

ҳисобланади ва уларни ўқитиш, малакасини ошириш ва бошқа маъмурий масалалар бевосита бош оператор томонидан амалга оширилади.

## **5 Алоқа маркази фаолиятини назорат қилиш**

5.1 Алоқа маркази Жамият фаолиятини назорат қилиш, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси томонидан амалга оширилади.

5.2 Алоқа маркази фаолиятини назорат қилиш алоқа маркази (ишонч телефони)га тушган мурожаатлар ҳисоботи (В Илова) ва бошқа маълумотлар асосида амалга оширилади.

## **6 Алоқа марказининг автоматлаштирилган ахборот тизими**

6.1 Алоқа маркази (ишонч телефони) аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш, қайта ишлаш ва ҳисботини юритиш имконини берадиган автоматлаштирилган ахборот тизими билан таъминланган бўлиши керак.

6.2 Автоматлаштирилган ахборот тизими қўйидаги асосий қуий тизимларга эга бўлади:

- қўнғироқларни қабул қилиш ва қўнғироқларни бошқа ракамга 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 қуий тизими;
- тушган мурожаатларни мавзуси бўйича рўйхатга олиш, мурожаатларни тегишли давлат органи ва ташкилотининг мутахассисларига юбориш, мурожаатлар ҳолатини кузатиб бориш ва зарур ҳисботларни

шакллантириш учун мўлжалланган мурожаатларни рўйхатга олиш кўйи тизими;

- мурожаатлар операторлар томонидан бошқарилиши учун электрон сценарийларни ўз ичига олган ҳамда тез-тез бериладиган саволларга жавоблар рўйхатини ўз ичига олган билимлар базаси кўйи тизими;
- ахборотни қайта ишлаш ва телефон хизматларини кўрсатиш марказлари томонидан хизматлар тақдим этиш сифатини назорат қилиш имконияти учун мўлжалланган мониторинг ва назорат кўйи 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 кўйи тизими.

6.3 Алоқа марказининг автоматлаштирилган ахборот тизими Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ҳамда Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари маркази билан ушбу Низом талабларидан келиб чиқиб келишилган ҳолда жорий этилади.

6.4 Алоқа маркази орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан ёки тегишли автоматлаштирилган ахборот тизимидан фойдаланилади.

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

## **7 Алоқа маркази (ишонч телефони) орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби**

7.1 Алоқа маркази (ишонч телефони) орқали В Иловада келтирилган

схемага кўра жисмоний ва юридик шахсларнинг қуидаги мурожаатлари қабул қилинади:

- аризалар – хукуқларни, 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 хукуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаатлар.

7.2 Алоқа маркази (ишонч телефони) 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, қасдан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши;
- 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.

7.3 Алоқа маркази (ишонч телефони) 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.

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

7.5 Алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушган мурожаатлар масъул ходимлар томонидан умумлаштирилиб, ижро интизомини назорат қилиш тизимида рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқиш учун тегишли бошқарма ва бўлим раҳбариятига киритилади.

7.6 Қабул қилинган мурожаатни кўриб чиқиш учун тегишли бошқарма ва бўлим раҳбарияти бир иш куни мобайнида тегишли таркибий бўлинмани белгилайди.

7.7 Алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушган мурожаатлар уни қабул қилган давлат 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.

7.8 Жамият 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.

7.9 Мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юкланган масъул ходимларнинг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар тушган тақдирда, бундай мурожаатларнинг мазкур шахсларнинг бевосита ўзи кўриб чиқиши тақиқланади.

7.10 Алоқа маркази (ишонч телефони) орқали кўриб чиқилиши Жамият ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар тушган тақдирда, Жамиятнинг масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда

тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

7.11 Мурожаатларни кўриб чиқиш “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Узбекистон Республикаси Конунида белгиланган тартибда амалга оширилади.

7.12 Мурожаатни кўриб чиқсан Жамият ёки бўйсунувдаги ташкилоти мурожаат муаллифига кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма шаклда хабар бериши шарт.

Мурожаат муаллифига берилган ёзма жавобнинг нусхаси Жамиятда сақланади.

7.13 Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва конуний манфаатларининг бузилишига олиб келаётган сабабларни ўз вақтида аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида белгиланган тартибда аризалар, таклифлар ва шикоятлар ҳисботини юритади, уларни умумлаштириб, таҳлил қиласи.

7.14 Алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни Акциядорлик жамиятининг расмий веб-сайтида жойлаштириш, қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилган ҳолда ҳафталик асосда таъминлаб борилади.

7.15 Алоқа маркази орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслардан олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши учун Мурожаатлар билан ишлаш учун тайинланган ходим қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ равишда жавобгар бўладилар.

## **8 Яқунловчи қоида**

8.1 Алоқа маркази орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслардан олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга қонунчилик хужжатларига мувофиқ тарзда тартибга солинади.

		<p><b>“Идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисида”ги Низомга 1-илова</b></p>
--	--	--

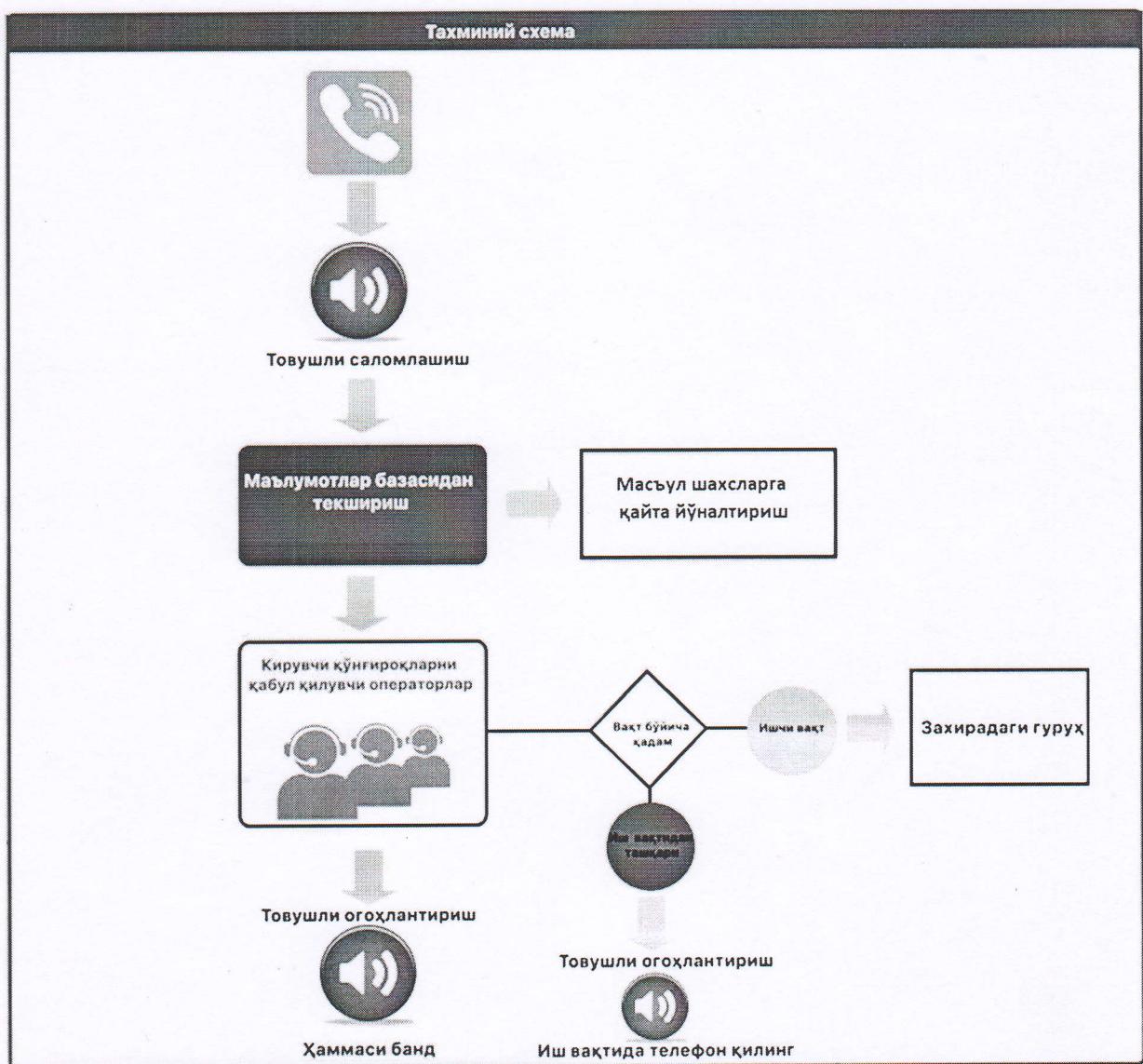
Статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш бўйича жадвал

\_\_\_\_\_ йил \_\_\_\_\_ ойи ҳолатига кўра

<b>Мурожаат тури</b>	<b>Мурожаат сони</b>	<b>Кўриб чиқилган</b>
<b>Жами мурожаатлар сони:</b>		
Ўзбекистон Республикаси Президенти виртуал қабулхонасидан ( <i>cabinetpm2.gov.uz</i> )		
Ижро интизоми идоралараро хужжат айланиш тизими ( <i>edo-ijro.uz</i> )		
<u>“uzbekiston_met@exat.uz”</u>		
Ёзма мурожаат		
Ишонч телефони		

		<p><b>“Идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисида”ги Низомга 2-илова</b></p>
--	--	--

**Жисмоний ва юридик шахсларнинг қуидаги мурожаатлар қабул  
қилиш бўйича схема.**



**Ахборот маълумотлари**

**Ахборот коммуникацион технологиялари бўлими томонидан  
ишлиб чиқилган**

**Бўлим бошлиғи**

И. С. Сафаров

**Келишилди**

Бошқарув раисининг ахборот сиёсати бўйича  
маслаҳатчиси — матбуот котиби

У. П. Урунов

Маънавий-маърифий ишлар бўйича  
бошқарув раисининг маслаҳатчиси

О. А. Тўхташев

Ишларни юритиш бошқармаси  
бошлиғи ўринбосари

Ш. З. Умарова

Норма-назоратчиси

Э. Р. Казакова