



ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ МАРКАЗИЙ БАНКИ БОШҚАРУВИ
Қ А Р О Р И

972

20 21 й. " 8 " май

№ 10/5

Тошкент ш.

Ўзбекистон Республикаси Марказий банкида ташкил этилган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш бўйича ягона Марказий банк тизими телефон алоқаси махсус линияси тўғрисидаги низомни тасдиқлаш ҳақида

Ўзбекистон Республикасининг "Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида"ги Қонуни ва Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 декабрдаги ПФ-5278-сонли "Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини тубдан ислох қилиш чора-тадбирлари тўғрисида" Фармони ва Вазирлар Маҳкамасининг 2021 йил 3 апрелда 179-сонли "Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги қарорига мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқаруви **қарор қилади:**

1. Ўзбекистон Республикаси Марказий банкида ташкил этилган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш бўйича ягона Марказий банк тизими телефон алоқаси махсус линияси тўғрисидаги низом иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Мазкур қарорнинг ижросини назорат қилиш Марказий банк раиси ўринбосари Б.Ю. Абубакиров зиммасига юклатилсин.

Марказий банк раиси



М.Б.Нурмуратов

**Ўзбекистон Республикаси Марказий банкида ташкил этилган
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва
кўриб чиқиш бўйича ягона Марказий банк тизими телефон алоқаси
махсус линияси тўғрисида
НИЗОМ**

I. Умумий қоидалар

Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги, “Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида”ги, “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги қонунлари ва Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги “Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 341-сонли ва 2021 йил 3 апрелдаги “Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 179-сонли қарорларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахсларнинг Марказий банк, тижорат банклари ва нобанк кредит ташкилотлари фаолиятига оид масалалар юзасидан республика Марказий банкида ташкил этилган ягона Марказий банк тизими телефон алоқасининг махсус линияси орқали тушадиган мурожаатларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

1. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини (кейинги ўринларда – мурожаатлар) қабул қилиш ва белгиланган тартибда кўриб чиқиш мақсадида, Ўзбекистон Республикаси Марказий банкида ягона Марказий банк тизими телефон алоқасининг махсус линияси (кейинги ўринларда Ишонч телефони деб аталади) ташкил этилади.

2. Мурожаатлар Марказий банкка келиб тушган кундан бошлаб бир ойгача муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганиш ва текширишларни талаб қилмайдиган мурожаатлар эса ўн беш иш кунидан кечиктирилмасдан кўриб чиқилиши лозим.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материаллар талаб қилиб олиш ёки бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, мурожаатни кўриб чиқиш муддати ижрочи Марказий банк таркибий бўлинмаларининг билдиришномаси асосида Марказий банк раиси ўринбосарлари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойдан ортиқ бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақида мурожаат қилган шахсга маълум қилиниши шарт.

3. Ишонч телефони орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари қабул қилинади ва уларга белгиланган тартибда жавоб беради.

4. Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилишда мурожаатчи билан суҳбатнинг давомийлиги 20 дақиқа қилиб белгиланади. Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

5. Ишонч телефониға қилинаётган мурожаатлар душанба - жума кунлари (байрам кунларидан ташқари) соат 9.00 дан 13.00 гача ва 14.00 дан 18.00 гача Марказий банкнинг масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

Иш вақтидан ташқари ва байрам кунлари жисмоний ва юридик шахслар оғозли мурожаатлар қолдиришлари мумкин, ушбу мурожаатлар масъул ходимлар томонидан кейинги иш кунини давомиди мазкур Низомга асосан кўриб чиқилади.

6. Мурожаатларни кўриб чиқишда мурожаат қилувчилар тўғрисида олинган маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат сирини ёхуд конун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотлар ва, агар мурожаатчиларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, маълумотларни банк ходимлари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Мурожаат қилувчи шахс тўғрисидаги мурожаат мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларни суриштириб билишга йўл қўйилмайди.

II. Ишонч телефони фаолиятини ташкил қилишнинг мақсади, асосий вазифалари ва функциялари

7. Марказий банкка юклатилган вазифалар ва функциялардан келиб чиқиб Ишонч телефонининг иш режими Марказий банк раиси томонидан алоҳида белгиланиши мумкин.

8. Ишонч телефони қуйидаги мақсадда ташкил қилинади:

банк хизматларини, шу жумладан электрон банк хизматларини тақдим этиш билан боғлиқ ахборотдан фойдаланиш имкониятларини ошириш;

маълумот олиш ва керакли ҳужжатларни тайёрлаш жараёнини тезлаштириш ҳисобига аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг банк хизматларидан фойдаланишга сарфланадиган вақт ва молиявий харажатларни камайтириш;

Ишонч телефонини ташкил қилиш ҳисобига Марказий банк ва тижорат банклари фаолиятининг самарадорлиги ва натижадорлигини ошириш.

9. Ишонч телефонининг асосий вазифалари қуйидагилар ҳисобланади:

мурожаатчиларга банк хизматларини тақдим этиш ҳамда тижорат банкларининг фаолияти тўғрисида, банк хизматлари бўйича маслаҳат бериш ва сўровларни қайта ишлаш;

шахсга доир маълумотлар тўғрисидаги қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ мурожаат қилувчиларга мурожаатининг ҳолати ва кўриб чиқилган мурожаат натижалари ҳақидаги ахборотни тақдим этиш;

ишонч телефони орқали тақдим қилинаётган хизмат сифатининг мониторингини олиб бориш ва назорат қилиш мақсадида қабул қилинган мурожаатлар тўғрисидаги статистик маълумотларни йиғиш ва қайта ишлашни таъминлаш;

мурожаат қилувчиларнинг мурожаат масаласидан келиб чиққан ҳолда тегишлилиги бўйича тижорат банкларига ва бошқа ташкилотларга йўналтириш.

10. Ишонч телефони – асосий вазифалардан келиб чиқиб қуйидаги функцияларни бажаради:

мурожаат қилувчиларни мазкур Низомга 1-иловада назарда тутилган ахборот таркибида Ишонч телефони хизмати кўрсатилиши бўйича ахборот билан таъминлаш;

мурожаатларни йўналтириш (овозли мурожаат қолдириш, турли идентификацияловчи белгилар бўйича йўналтириш);

қабул қилинган мурожаатлар бўйича мазкур Низомга 2-иловада келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш;

операторларнинг иш сифатини назорат қилиш.

III. Ишонч телефони фаолиятига масъул бўлим тузилмаси

11. Ишонч телефониға Ёзма ва оғзаки мурожаатларни рўйхатга олиш, тақсимлаш ва якуний назоратни амалга ошириш бўлими операторлари (кейинги ўринларда Ишонч телефони операторлари деб аталади) бириктирилади ва ушбу штат бирликларига ходимлар Марказий банк раиси томонидан лавозимга тайинланади ва озод қилинади.

12. Ёзма ва оғзаки мурожаатларни рўйхатга олиш, тақсимлаш ва якуний назоратни амалга ошириш бўлими ўз ичига қуйидагиларни олади:

а) Ёзма ва оғзаки мурожаатларни рўйхатга олиш, тақсимлаш ва якуний назоратни амалга ошириш бўлими раҳбари – ўз ваколатлари доирасида Ишонч телефони фаолиятини амалга ошириш, уни жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш талаблари бажарилишини, шунингдек кўп бериладиган саволлар рўйхатини шакллантириш ва Марказий банк раҳбарияти томонидан тасдиқланишини таъминлайди;

б) Ишонч телефони операторлари – қонунчилик ҳужжатлари, мазкур Низомга мувофиқ жисмоний ва юридик шахсларга хизмат кўрсатади.

Мурожаат қилувчилар билан ўзаро ишлашда Ишонч телефони операторлари керакли ахборотни тақдим этади ёки мурожаатни ваколатли тижорат банкларга ёки тегишли ташкилотларга йўналтиради.

Ёзма ва оғзаки мурожаатларни рўйхатга олиш, тақсимлаш ва якуний назоратни амалга ошириш бўлими раҳбари Ишонч телефони операторларининг иш сифати учун жавобгар бўлади ва уларни ўқитиш, малакасини ошириш ва бошқа маъмурий масалалар бўйича таклифлар киритади.

Сифат назорати бўйича – Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси бошлиғи Ишонч телефони операторларининг мурожаат қилувчилар билан алоқа қилинишининг кундалик мониторингини олиб боради ва иш сифати тўғрисидаги таҳлилий ҳисоботлар тайёрланишини таъминлайди.

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 химоя қилиш учун жавобгар бўлади.

Марказий банк Ишонч телефонига техник хизмат кўрсатиш гуруҳига Маъмурий ишлар бўйича департамент ва Ахборот технологиялари департаменти ходимлари киритилади.

13. Ўзбекистон Республикаси Марказий банкида ягона Марказий банк тизими телефон алоқасининг махсус линияси “Ишонч телефони” Низоми Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси билан келишган ҳолда Марказий банк Бошқаруви томонидан тасдиқланади, бўлинмалар ўртасида лавозим мажбуриятлари тақсимлаш Марказий банк раиси ўринбосари томонидан тасдиқланади.

IV. Ишонч телефони фаолиятини назорат қилиш

14. Ишонч телефони фаолиятини назорат қилиш Ўзбекистон Республикаси Марказий банк раисининг тегишли ўринбосари, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси томонидан амалга оширилади.

15. Ишонч телефонига тушган мурожаатлар ҳисоботи (2-илова) ва бошқа маълумотлар асосида амалга оширилади.

V. Ишонч телефонининг автоматлаштирилган ахборот тизими

16. Ишонч телефони аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш, қайта ишлаш ва ҳисоботини юритиш имконини берадиган автоматлаштирилган ахборот тизими билан таъминланади.

17. Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш, мурожаатларни идентификациялаш механизмлари функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.

18. Ишонч телефони орқали тушган барча мурожаатлар электрон манбага ёзилади ва икки йил мобайнида сақланади.

19. 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;

ахборотни қайта ишлаш ва телефон хизматларини кўрсатиш марказлари томонидан хизматлар тақдим этиш сифатини назорат қилиш имконияти учун мўлжалланган мониторинг ва назорат қуйи тизими;

тижорат банклар, бошқа давлат органлари ва ташкилотларининг ахборот тизими билан ўзаро идоралараро электрон ҳамкорлик қилиш ҳамда ахборотни

химоя қилиш учун мўлжалланган электрон ҳамкорлик ва ахборот хавфсизлигини таъминлаш қўйи тизими.

VI. Ишонч телефони орқали мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш тартиби

20. Республика Марказий банки тизимида ташкил этилган кўп каналли ягона Ишонч телефониға қилинадиган мурожаатлар Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳри учун эса (71) 200-00-44-рақамиға шаҳарлараро телефон тармоғи орқали мурожаат қилишлари мумкин.

21. Ишонч телефонининг рақамлари оммавий ахборот воситалари, Марказий банкнинг интернет сайти, тижорат банклари ва уларнинг филиалларида ташкил этилган махсус “тадбиркорлик бурчаклари” ҳамда “тадбиркорлар хоналари”даги ишонч телефонлари рўйхатиға киритиш ва бошқа йўллар орқали жисмоний ҳамда юридик шахслар эътибориға етказилади.

22. Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармасида ташкил этиладиган ва мурожаатларни қабул қилиш учун масъул бўлган малакали ходимларға бириктирилади.

Ташкил этилган махсус телефонлардан мурожаатларни қабул қилиш учун масъул бўлган ходимлардан ташқари бошқа ходимларнинг фойдаланишиға йўл қўйилмайди.

23. Ишонч телефони орқали телефон кўнғироқларини қабул қилувчи масъул ходимлар:

фамилиясини, исмини, отасининг исмини ва эгаллаб турган лавозимини айтишлари;

кўнғироқ қилувчиларға Ишонч телефони фақат Марказий банк, тижорат банклари ва нобанк кредит ташкилотлари фаолияти юзасидан жисмоний ва юридик шахслардан аризалар, таклифлар ва шикоятларни қабул қилиш мақсадлари учун ишлашини тушунтиришлари;

қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилишлари;

кўнғироқ қилган шахсға ушбу Низомнинг 24-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этишлари, акс ҳолда мурожаат кўриб чиқилмаслигини тушунтиришлари лозим.

24. Ишонч телефони орқали мурожаат қилишда мурожаат қилувчи ўзининг фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойлари тўғрисидаги маълумотларни, шунингдек агар у юридик шахс бўлса, юридик шахснинг тўлик номи, хизмат кўрсатувчи тижорат банки (филиали), жавоб юборилиши керак бўлган жойлашган ери (почта манзили), қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши ҳамда мурожаатнинг моҳиятини баён қилиши шарт.

25. Ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармасининг масъул ходимлари томонидан умумлаштирилади ва Ишонч телефони орқали тушадиган

мурожаатларни рўйхатга олиш учун ишлаб чиқилган махсус дастур орқали электрон кўринишда рўйхатдан ўтказилади.

26. Қабул қилинган мурожаатлар бир иш кунидан кечиктирилмай бошқарманинг масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда расмийлаштирилади ҳамда кўриб чиқиш учун тегишли таркибий бўлинмаларга ҳамда мазкур масала бўйича тайинланган масъул ходимларга, тижорат банкларига электрон кўринишда юборилади ва мурожаат ҳолати кузатиб борилади.

Ишонч телефони операторлари ва Марказий банкнинг таркибий бўлинмалари масъул ходимлари мурожаатчилар томонидан кўп бериладиган саволлар рўйхатидаги (Марказий банкнинг расмий веб сайтыда эълон қилинган) савол берилган тақдирда рўйхатдан ўтказмасдан жавоб беради.

27. Ушбу Низомнинг 24-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган ёки уларнинг тақдим этилмаслиги сабаби асосиз бўлган тақдирда мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди, шунингдек белгиланган тартибдаги назорат варақаси тўлдирилмайди.

Мурожаатни кўриб чиқиш давомида айнан кўриб чиқиладиган масала юзасидан такрорий равишда мурожаат тушганда, мазкур мурожаат рўйхатдан ўтказилмайди.

VII. Ишонч телефони орқали тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

28. Ишонч телефони 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;

29. Ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар тегишлилиги бўйича тижорат банкларига кўриб чиқиш учун юборилади ҳамда Марказий банкнинг тегишли таркибий бўлинмалар томонидан назоратга олинади.

30. Мурожаатни кўриб чиқиш муддати ушбу Низомнинг 2-банди биринчи хатбошисига мувофиқ белгиланади, шунингдек 2-бандининг иккинчи хатбошисида келтирилган ҳолатларда Марказий банкнинг тегишли раис ўринбосарлари томонидан муддат белгиланади.

Ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар мазмунига кўра, муайян мансабдор шахсларнинг қарори, ҳаракати ёхуд ҳаракатсизлиги устидан шикоят қилинадиган бўлса, ушбу шикоят айнан мазкур мансабдор шахсларнинг ўзлари томонидан кўриб чиқилишига йўл қўйилмайди.

31. Ишонч телефони оркали тушган мурожаатлар ижро муддати кўрсатилган ҳолда тааллуқлилигига кўра Марказий банкнинг ҳудудий бош бошқармаларига кўриб чиқиш ва хулоса киритиш учун йўлланиши мумкин.

32. Мурожаатларнинг тезкор равишда кўриб чиқилишини таъминлаш мақсадида Ишонч телефони оркали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш бўйича масъул ходимлар бевосита тижорат банкларининг бош офисларида ташкил этилган Ишонч телефонига кўнғироқ қилиб, улардан мурожаатлар юзасидан изох сўрашлари, шунингдек зарурий маълумотлар ва материалларни талаб қилишлари мумкин.

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

34. Ишонч телефон банк фаолиятига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаат тушган тақдирда, масъул ходимлар томонидан белгиланган тартибда тушунгириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

35. Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолатга аниқлик киритиш мақсадида, мурожаат қилувчини жалб этган ҳолда тегишли тижорат банклари ва Марказий банкнинг ҳудудий бош бошқармалари мутахассислари иштирокида жойига чиқиб ўрганилиши мумкин.

Мурожаат қилувчиларнинг мурожаати юзасидан хабардор қилинганлиги тўғрисида Ишонч телефони оркали тушадиган мурожаатларни электрон рўйхатга олиш дафтарида тегишли ёзув кайд этилади.

Мурожаат қилувчига берилган жавобнинг нусхаси тижорат банкларидан электрон шаклда қабул қилиб олинади ва ижрочи таркибий бўлинмаларда сақланади.

36. Марказий банк томонидан Ишонч телефони оркали мурожаат қилувчиларнинг тижорат банклари (филиаллари)га қилган мурожаатларини кўриб чиқилишида қонун ҳужжатлари талаблари бузилиши аниқланган ҳолларда, ижрочи таркибий бўлинмалар томонидан тегишли тижорат банкларига аниқланган қонун бузилишларини, уларнинг сабабларини ва қонун бузилишига олиб келаётган шарт-шароитларни баргараф этиш тўғрисида ижро муддатларини кўрсатган ҳолда бажарилиши мажбурий бўлган кўрсатмалар юборилади.

37. Марказий банкнинг ягона Ишонч телефони келиб тушган мурожаатларни назоратдан чиқариш, мазкур мурожаат юзасидан мурожаатчи хабардор қилинганидан сўнг, Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси томонидан амалга оширилади.

38. Ишонч телефони оркали тушаётган мурожаатларнинг қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши ҳолатини ўрганиш мақсадида Марказий банк ўзининг ҳудудий бош бошқармаларида ва тижорат банклари (филиаллари)да белгиланган тартибда текширишлар ўтказишлари мумкин.

39. Марказий банкнинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бошқармаси таркибий бўлинмалар билан биргаликда Ишонч телефони оркали тушаётган мурожаатларнинг белгиланган тартиб ва муддатларда кўриб чиқилиши устидан назорат олиб боради ва ўрнатилган тартибда тегишли чоралар кўради.

40. Ишонч телефониға бириктирилган таркибий бўлинма 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.

Ишонч телефони орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни Марказий банкнинг расмий веб-сайтида жойлаштириб боради.

VIII. Яқунловчи қондалар

41. Ишонч телефони орқали тушаётган мурожаатларни белгиланган тартиб ва муддатларда кўриб чиқиш учун Марказий банкнинг таркибий бўлинмалари раҳбарлари шахсан жавобгардирлар.

42. Марказий банк томонидан Ишонч телефониға келиб тушган мурожаатларнинг ижро этилиши юзасидан белгиланган муддатларда ҳулоса тақдим этилмаган, шунингдек берилган кўрсатмалар бажарилмаган ёки талаб даражасида бажарилмаган тақдирда тижорат банкларининг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ жавоб берадилар.

43. Ишонч телефони орқали мурожаат қилувчилар уларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишнинг асосиз рад этилиши устидан судга шикоят қилишга ҳақлидирлар.

44. Ишонч телефони орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг ошқор этилмаслиги учун қонун ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавоб берадилар.


45. Ушбу Низом бузилишида айбдор бўлган шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавобгар бўладилар.

46. Мурожаат қилувчиларнинг тухмат ва ҳақоратдан иборат ариза, таклиф ёки шикоят берганлиги қонун ҳужжатларида белгиланган жавобгарликка сабаб бўлади.

47. Ишонч телефони орқали олинган ахборот билан ишловчи масъул ходимлар олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши учун қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўладилар.

48. Мазкур низом Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги (2021 йил 7 майдаги 08-8/3337-сонли хат) ҳамда Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси (2021 йил 29 апрелдаги 03-16/998-сонли хат) билан келишилган.

Раис ўринбосари


Б.Ю. Абубакиров



**Идоравий алока марказлари (ишонч телефонлари) томонидан
бериладиган давлат хизматларини кўрсатиш тугрисидаги ахборот**

ТАРКИБИ

Т/р	Ахборот таркиби
1.	Ишонч телефони хизматини кўрсатиш шартлари
2.	Ишонч телефони хизматини кўрсатишни тартибга солувчи конун
3.	Ишонч телефони хизматини кўрсатиш тартиби
4.	Ишонч телефони хизматини кўрсатиш натижаси
5.	Ишонч телефони хизматини кўрсатиш муддатлари
6.	Ишонч телефони хизматини кўрсатиш нархи
7.	Ишонч телефони хизматини фойдаланиш учун талаб этиладиган хужжатлар
8.	Давлат органи ёки ташкилотининг ҳаракатлари устидан шикоят килиш ҳукуки ва тартиби
9.	Ишонч телефони хизматини такдим этувчи ташкилотнинг манзили, телефонлари (шу жумладан, ишонч телефони), иш режими
10.	Ишонч телефони хизматини кўрсатишнинг ҳолати ва натижалари тўғрисида ахборот

Марказий банк Ишонч телефониغا тушган мурожаатлар бўйича
ХИСОБОТ

№	Сана	Линияга келиб тушган кўнғироқлар (бирлик)	Қабул қилинган кўнғироқлар (бирлик)	Ўтказиб юборилган кўнғироқлар (бирлик)	Сухбатнинг умумий давомийлиги (дак. сек.)	Сухбатнинг ўртача давомийлиги (дак. сек.)	Чиқувчи кўнғироқлар (бирлик)
1	01-01-2021	-	-	-	-	-	-

**Марказий банк Ишонч телефони орқали
муурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш**

СХЕМАСИ

Босқичлар	Масъуллар	Тадбирлар	Муддат
1-босқич	Муурожаат қилувчи	1. Ишонч телефонига кўнгирок қилиб муурожаат қилиш. 2. Ахборот хизматларини ривожлантириш маркаи орқали кўнгирок 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 ЭҲА тизимида рўйхатдан ўтказиш ва раҳбариятга киритиш; в) ваколатига кирмайдиган масала бўлса, тегишли ваколатли органга муурожаат қилишни маслаҳат бериш	Бир иш куни мобайнида
3-босқич	Раҳбарият	Муурожаатни кўриб чиқишга масъул таркибий бўлинмани белгилаш	Бир иш куни мобайнида
4-босқич	Масъул таркибий бўлинма	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	Раҳбарият	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 ЭҲА тизимида қайд этиш ва назоратдан ечиш; 2. Статистик маълумотларни веб-сайтга жойлаштириб бориш.	Бир иш куни мобайнида