

**IDORAVIY ALOQA MARKAZI (ISHONCH TELEFONI) FAOLIYATINI  
TASHKIL ETISH TARTIBI TO'G'RISIDA NIZOM**

**“O‘ZBEKISTON MILLIY ELEKTR TARMOQLARI”  
AKSIYADORLIK JAMIYATI**

Toshkent

**So'zboshi**

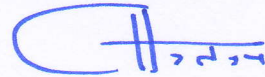
1 Axborot kommunikatsion texnologiyalari bo'limi tomonidan ISHLAB  
CHIQLIGAN VA KIRITILGAN

2 "O'zbekiston milliy elektr tarmoqlari" AJning  
dagi -sonli buyrug'i bilan TASDIQLANGAN VA AMALGA  
KIRITILGAN

3 BIRINCHI BOR KIRITILGAN

**Tasdiqlayman**

**“O‘zbekiston MET” AJ  
boshqaruvi raisining  
birinchi o‘rinbosari**



**A.A. Nazirov**

## **IDORAVIY ALOQA MARKAZI (ISHONCH TELEFONI) FAOLIYATINI TASHKIL ETISH TARTIBI TO‘G‘RISIDA NIZOM**

---

Amalga kiritish sanasi

### **1 Umumiy qoidalar**

1.1 Ushbu Nizom “O‘zbekiston milliy elektr tarmoqlari” AJni Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) faoliyatining (keyingi o‘rinlarda, aloqa markazi deb yuritiladi) asosiy vazifalari, funksiyalari, huquqlari, javobgarligini, shuningdek, faoliyatining tashkiliy asoslarini belgilaydi.

1.2 “O‘zbekiston milliy elektr tarmoqlari” aksiyadorlik jamiyatida O‘zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuniga o‘zgartish va qo‘shimchalar kiritish haqidagi O‘RQ-445-sonli Qonunining 9-moddasiga asosan og‘zaki murojaatlar qabul qilinadi.

Og‘zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan, Aksiyadorlik jamiyati ishonch tezkor aloqa telefonlari orqali qabul qilinadi.

Aloqa markazi O‘zbekiston Respublikasining magistral elektr tarmoqlaridan foydalanish va ularni rivojlantirish, elektr energiyani Respublikaning magistral elektr tarmoqlari orqali yetkazib berish va davlatlararo tranzitni amalga oshirish, qo‘shni davlatlarning elektr energetika tizimi bilan

O'zMETH 34-430:2023

hamkorlik qilish sohasiga taalluqli jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko'rib chiqishni amalga oshiradi. Ishonch telefoni orqali tushayotgan murojaatlarni qabul qilish davomiyligi 20 daqiqadan oshmasligi lozim. Mazkur muddat tugagandan keyin murojaat avtomatik tarzda aloqa tarmog'idan uziladi.

## **2 Aloqa markazi (ishonch telefoni)ning faoliyatini tashkil qilish**

2.1 Aloqa markazi o'z faoliyatida O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi va qonunlariga, O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi palatalarining qarorlariga, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining farmonlari, qarorlari va farmoyishlariga, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarorlari va farmoyishlariga, boshqa qonun hujjatlariga, Jamiyat rag'bariyatining buyruq va ko'rsatmalariga, shuningdek, ushbu Nizomga amal qiladi.

2.2 Aloqa markazi o'z faoliyatini "O'zbekiston milliy elektr tarmoqlari" AJ (keyingi o'rinlarda Aksiyadorlik jamiyati deb ataladi) markaziy apparatining boshqarma, bo'lim, xizmat va tizimdagi korxonalar, tashkilotlar bilan o'zaro hamkorlikda amalga oshiradi.

2.3 Aloqa markazi (ishonch telefoni) ishi quyidagi rejimda tashkil etiladi:  
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 boradi.

## **3 Aloqa markazining asosiy vazifalari va funksiyalari**

3.1 Aloqa markazining asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

- murojaatchilarga O'zbekiston Respublikasining magistral elektr tarmoqlaridan foydalanish va ularni rivojlantirish, elektr energiyani Respublikaning magistral elektr tarmoqlari orqali yetkazib berish va davlatlararo

tranzitni amalga oshirish, qo'shni davlatlarning elektr energetika tizimi bilan hamkorlik qilish sohasiga taalluqli maslahat berish va so'rovlarni qayta ishlash;

- murojaatlar monitoringini olib borish va nazorat qilish maqsadida qabul qilingan murojaatlar to'g'risidagi statistik ma'lumotlarni yigish va qayta ishlashni ta'minlash;

- murojaat qiluvchilarning tegishli so'rovlarini boshqa tashkilot aloqa markazlariga (ishonch telefonlariga) yo'naltirish.

3.2 Aloqa markazi o'ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib quyidagi funksiyalarni bajaradi:

- murojaatlarning muddatlari, hujjatlarga qo'yiladigan talablar, shikoyat qilish tartibi to'g'risida ma'lumot berish;

- qonunchilik hujjatlariga zid kelmaydigan holatlarda so'zlashuvlarni (va boshqa bajarilgan tranzaksiyalarni) yozish, murojaatlarni identifikatsiyalash mexanizmlaridan foydalanish;

- murojaatlarni yo'naltirish (navbatni tashkil qilish, turli identifikatsiyalovchi belgilar bo'yicha yo'naltirish);

- qabul qilingan murojaatlar bo'yicha A-Ilovada keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish;

- operatorlarning ish sifatini nazorat qilish.

#### **4 Aloqa markazining tuzilmasi**

4.1 Aloqa markazi (ishonch telefoni) tuzilmasi va shtat ro'yxati bo'yicha xodimlari tarkibi Aksiyadorlik jamiyati boshiaruvi raisi bilan kelishuv asosida tasdiqlanadi.

4.2 Aloqa markazining tuzilmasi, tashkiliy-huquqiy shaklidan qat'i nazar, aloqa markazi (ishonch telefoni) uchun namunaviy hisoblanadi va o'z ichiga quyidagilarni oladi:

O'zMETH 34-430:2023

- idoraviy aloqa markazi operatorlari guruhi – qonunchilik hujjatlari, mazkur nizomga muvofiq murojaat qiluvchilarga xizmat ko'rsatishni ta'minlaydi.

Murojaat qiluvchilar bilan o'zaro ishlashda aloqa markazi (ishonch telefoni) operatorlari kerakli axborotni taqdim etadi yoki murojaatni vakolatli davlat organlari yoki tashkilotlariga yo'naltiradi. Aloqa markazi (ishonch telefoni)ning ishlash samaradorligini oshirish uchun bir nechta operatorlar guruhlarini shakllantirilishi mumkin.

Aloqa markazi (ishonch telefoni)da 10 nafardan ortiq operatorlar ishlaganda aloqa markazi (ishonch telefoni) operatorlari guruhi tuziladi. Bitta guruh tarkibiga 10 nafardan ko'p bo'lmagan operatorlar kiradi. Operatorlar guruhlarining soni yuklama hajmidan kelib chiqib belgilanadi.

Aloqa markazi (ishonch telefoni) operatorlari guruhiga aloqa markazi (ishonch telefoni) operatorlari va bosh operatori kiradi.

Aloqa markazi (ishonch telefoni) bosh operatori – aloqa markazi (ishonch telefoni) operatorlari guruhining ishiga rahbarlik qiladi va ularning ish sifati uchun javobgar bo'ladi. Aloqa markazi (ishonch telefoni) bosh operatori guruhdagi har bir operatorning bevosita rahbari hisoblanadi va ularni o'qitish, malakasini oshirish va boshqa ma'muriy masalalar bevosita bosh operator tomonidan amalga oshiriladi.

## **5 Aloqa markazi faoliyatini nazorat qilish**

5.1 Aloqa markazi Jamiyat faoliyatini nazorat qilish, shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat bo'yicha davlat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

5.2 Aloqa markazi faoliyatini nazorat qilish aloqa markazi (ishonch telefoni)ga tushgan murojaatlar hisoboti (B-Ilova) va boshqa ma'lumotlar asosida amalga oshiriladi.

## 6 Aloqa markazining avtomatlashtirilgan axborot tizimi

6.1 Aloqa markazi (ishonch telefoni) aholi va tadbirkorlik subyektlarining murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va hisobotini yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot tizimi bilan ta'minlangan bo'lishi kerak.

6.2 Avtomatlashtirilgan axborot tizimi quyidagi asosiy quyi tizimlarga ega bo'ladi:

- 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 davlat organi va tashkilotining mutaxassislariga yuborish, murojaatlar holatini kuzatib borish va zarur hisobotlarni shakllantirish uchun mo'ljallangan murojaatlarni ro'yxatga olish quyi tizimi;

- murojaatlar operatorlar tomonidan boshqarilishi uchun elektron ssenariylarni o'z ichiga olgan hamda tez-tez beriladigan savollarga javoblar ro'yxatini o'z ichiga olgan bilimlar bazasi quyi tizimi;

- axborotni qayta ishlash va telefon xizmatlarini ko'rsatish markazlari tomonidan xizmatlar taqdim etish sifatini nazorat qilish imkoniyati uchun mo'ljallangan monitoring va nazorat quyi tizimi;

- davlat organlari va tashkilotlarining boshqa axborot tizimi bilan o'zaro idoralararo elektron hamkorlik qilish hamda axborotni himoya qilish uchun mo'ljallangan elektron hamkorlik va axborot xavfsizligini ta'minlash quyi tizimi.

6.3 Aloqa markazining avtomatlashtirilgan axborot tizimi O'zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi hamda O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat

O'zMETH 34-430:2023

xizmatlari markazi bilan ushbu Nizom talablaridan kelib chiqib kelishilgan holda joriy etiladi.

6.4 Aloqa markazi orqali tushayotgan murojaatlarni to'plash va umumlashtirish uchun telefon so'zlashuvlarini yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefon apparatlaridan yoki tegishli avtomatlashtirilgan axborot tizimidan foydalaniladi.

6.5 Jismoniy va yuridik shaxslarning barcha murojaatlarining matni avtomatlashtirilgan axborot tizimida shakllantiriladi va kamida ikki yil mobaynida saqlanadi.

## **7 Aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish tartibi**

7.1 Aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali B-Ilovada keltirilgan sxemaga ko'ra jismoniy va yuridik shaxslarning quyidagi murojaatlari qabul qilinadi:

- arizalar – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarni amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaatlar;
- takliflar – davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaatlar;
- shikoyatlar – buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaatlar.

7.2 Aloqa markazi (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 yoki shaxsiy raqamini aytishi);
- 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;

- jismoniy va yuridik shaxslar 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.

7.3 Aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali murojaat qilishda jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning 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.

7.4 Qo'ng'iroq qiluvchi shaxsdan murojaat qilish mavzusiga tegishli bo'lmagan ma'lumotlarning so'ralishiga yo'l qo'yilmaydi.

7.5 Aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali tushgan murojaatlar mas'ul xodimlar tomonidan umumlashtirilib, ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro'yxatdan o'tkaziladi va ko'rib chiqish uchun tegishli boshqarma va bo'lim rahbariyatiga kiritiladi.

7.6 Qabul qilingan murojaatni ko'rib chiqish uchun tegishli boshqarma va bo'lim rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy bo'linmani belgilaydi.

7.7 Aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali tushgan murojaatlar uni qabul qilgan davlat organi tomonidan ko'rib chiqiladi, hududiy tegishliligi bo'yicha ko'riladigan murojaatlar bundan mustasno.

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

7.8 Jamiyat 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.

7.9 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.

7.10 Aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali ko'rib chiqilishi Jamiyat vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, Jamiyatning mas'ul xodimlari tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

7.11 Murojaatlarni ko'rib chiqish "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Uzbekiston Respublikasi Qonunida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

7.12 Murojaatni ko'rib chiqqan Jamiyat yoki bo'ysunuvdagi tashkiloti murojaat muallifiga ko'rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida yozma shaklda xabar berishi shart.

Murojaat muallifiga berilgan yozma javobning nusxasi Jamiyatda saqlanadi.

7.13 Jismoniy va yuridik shaxslarning 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.

7.14 Aloqa markazi (ishonch telefoni) orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni Aksiyadorlik jamiyatining rasmiy veb-saytida joylashtirish, qonunchilik hujjatlariga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslar to'g'risida olingan ma'lumotlarning maxfiylikiga doir talabga rioya qilgan holda haftalik asosda ta'minlab boriladi.

Yakunlovchi qoida

7.15 Aloqa markazi orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslardan olingan ma'lumotlarning maxfiylikiga doir talabga rioya qilinishi uchun Murojaatlar bilan ishlash uchun tayinlangan xodim qonunchilik hujjatlariga muvofiq ravishda javobgar bo'ladilar.

## **8 Yakunlovchi qoida**

8.1 Aloqa markazi orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslardan olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi qonunchilik hujjatlariga muvofiq tartibga solinadi.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p align="center"><b>“Idoraviy aloqa markazi<br/>(ishonch telefoni) faoliyatini<br/>tashkil etish tartibi<br/>to‘g‘risida”gi Nizomga<br/>1-ilova</b></p> |
|--|--|--|

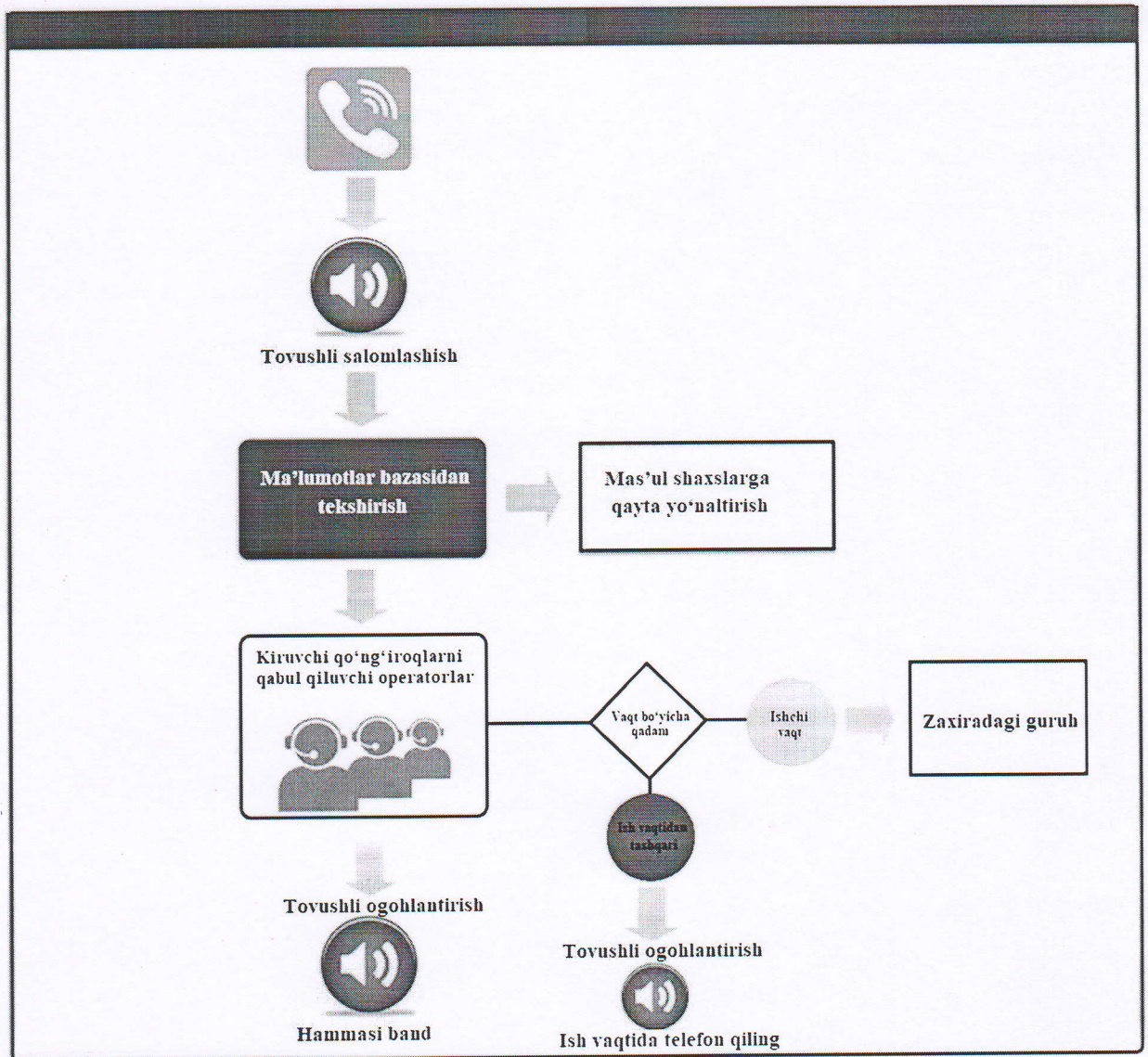
**Statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish bo‘yicha jadval**

\_\_\_\_\_ -yil, \_\_\_\_\_ oyi holatiga ko‘ra

| <b>Murojaat turi</b>  | <b>Murojaat soni</b> | <b>Ko‘rib chiqilgan</b> |
|---|----------------------|-------------------------|
| <b>Jami murojaatlar soni</b>  |                      |                         |
| O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasidan ( <i>cabinetpm2.gov.uz</i> ) |                      |                         |
| Ijro intizomi idoralararo hujjat aylanish tizimi ( <i>edo-ijro.uz</i> )                 |                      |                         |
| <u>“uzbekiston_met@exat.uz”</u>   |                      |                         |
| Yozma murojaat  |                      |                         |
| Ishonch telefoni  |                      |                         |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p><b>“Idoraviy aloqa markazi (ishonch telefoni) faoliyatini tashkil etish tartibi to‘g‘risida”gi Nizomga 2-ilova</b></p> |
|--|--|---|

**Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish bo‘yicha sxema**



## Axborot ma'lumotlari

Axborot-kommunikatsion texnologiyalar bo'limi tomonidan ishlab chiqilgan

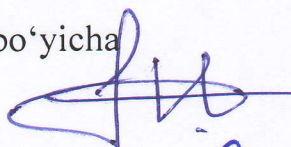
**Bo'lim boshlig'i**



I. S. Safarov

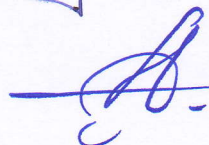
**Kelishildi**

Boshqaruv raisining axborot siyosati bo'yicha  
maslahatchisi — matbuot kotibi



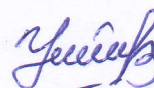
U. P. Urunov

Ma'naviy-ma'rifiy ishlar bo'yicha  
boshqaruv raisi maslahatchisi



O.A. To'xtashev

Ishlarni yuritish boshqarmasi  
boshlig'i o'rinbosari



Sh. Z. Umarova

Norma-nazoratchi



E. R. Kazakova