



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

2021 у. «14» апрель

№ 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 қўмитаси 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 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 қилувчинини 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 интизоми назорати бошқармаси (ҳудудий статистика бошқармаларида Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижро интизоми 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:		