



ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI FAVQULODDA VAZIYATLAR VAZIRINING BUYRUG‘I

266 -son

20 21 -yil “ 15 ” sentyabr

Toshkent shahri

Ўзбекистон Республикаси Фавқулодда вазиятлар вазирлигининг “Ишонч телефони” тўғрисидаги Низомни тасдиқлаш тўғрисида

Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизimini тубдан ислох қилиш чора-тадбирлари тўғрисида” 2017 йил 12 декабрдаги ПФ-5278-сон Фармони ва Вазирлар Маҳкамасининг “Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизimini янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” 2021 йил 3 апрелдаги 179-сон қарорининг ижросини таъминлаш мақсадида,

БУЮРАМАН:

1. Фавқулодда вазиятлар вазирлиги томонидан давлат хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (кейинги ўринларда – “Ишонч телефони”) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низоми (Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигининг 2021 йил 10 майдаги 08-8/3373-сон ҳамда ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекциясининг 2021 йил 11 майдаги 02-16/1099-сон хатлари орқали келишилганлигини инобатга олган ҳолда) иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижрони назорат қилиш бўлими (адлия капитани А.Мусаев):

“Ишонч телефони” иш фаолияти орқали мурожаатларни қабул қилиш учун масъул ходимлар билан мунтазам тушунтириш ишлари олиб борилсин ва доимий равишда Низом талабларининг бажарилиши қатъий назорат қилинсин;

мазкур буйруқ ва Низомнинг мазмун-моҳияти шахсий таркибга етказилсин;

ҳар чорак якунида “Ишонч телефони” орқали келиб тушадиган мурожаатларнинг таҳлилий маълумотлари (ҳисоботлари) вазирлик расмий веб-сайти, “Муҳофаза +” журнали ҳада “Вазият” газеталарида ёритиш учун Матбуот хизмати ва бирлашган таҳририятга тақдим этиб борилсин;

коррупция билан боғлиқ ва вазирлик тизимидаги ҳарбий хизматчилар ҳамда хизматчиларнинг ҳаракатларидан норози бўлиб қилинган мурожаатлар бўйича раҳбариятга алоҳида маълумот бериб борилсин.

3. Ахборот-коммуникация технологиялари, алоқа ва хабар бериш тизимини ривожлантириш бошқармаси (полковник Б.Мирзалиев):

вазирлик тизимида амалдаги “Ишонч телефони”нинг доимий барқарор ишлаши таъминлансин;

икки ой муддатда “Ишонч телефони” хизмати бўлинмасининг автоматлаштирилган ахборот тизими ишга туширилсин;

“Ишонч телефони”га доимий равишда техник хизмат кўрсатиб борилсин, ахборот хавфсизлиги таъминлансин ва шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш учун барча чоралар кўрилсин.

4. Фавқулодда вазиятларда ҳаракат қилиш ва бошқариш миллий маркази (полковник Х.Сотиев):

вазирлик Марказий аппаратида “Ишонч телефонлари” хизмати “Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низом талаблари асосида олиб борилсин;

мурожаатларни мазкур Низомда белгиланган вазифа ва функциялар асосида қабул қилиш йўлга қўйилсин;

қабул қилинган мурожаатларнинг статистик ва таҳлилий ҳисоботларини шакллантириш Низомнинг 1-иловасида келтирилган шаклга мувофиқ олиб борилсин;

Жисмоний ва юридик шахслар, уларнинг вакиллари фавқулодда вазиятлар ҳақида мурожаат қилганида зудлик билан вазирлик раҳбариятига маълум қилинсин;

“Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар ҳар куни соат 9:00 га қадар Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижрони назорат қилиш бўлимига тақдим этиб борилсин.

5. Вазирлик Марказий аппарати таркибий бўлинмалари, ҳудудий бошқармалар ва таркибий тузилмалар бошлиқларига:

“Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларга ўз вақтида сифатли ва ишончли жавоб қайтарилсин;

тезкор навбатчи (масъул шахс) ёки вазирлик Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижрони назорат қилиш бўлими томонидан сўрланган маълумотлар, ахборот ва бошқа ҳужжатларнинг зудлик билан (қўшимча ўрганиш талаб қилинган ҳолатлар бундан мустасно) тақдим этилиши таъминлансин.

6. Матбуот хизмати (капитан М.Садиков), Бирлашган таҳририят (хизматчи А.Суюнов) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича амалга оширилаётган тадбирлар ҳамда вазирликнинг “Ишонч телефони” рақамлари ҳақида оммавий ахборот воситалари, вазирликнинг расмий веб-сайти, “Муҳофаза+” журнали ва “Вазият” газеталарида ёритиб борилиши таъминлансин.

7. Ўзбекистон Республикаси Фавқулодда вазиятлар вазирининг 2019 йил 9 июндаги 281-сонли буйруғи ўз кучини йўқотган деб ҳисоблансин.

8. Ишлар бошқармаси (полковник Ф.Азизов):
ушбу буйруқ ҳимояланган “Е-хат” тизими орқали ҳудудий бошқармалар ва таркибий тузилмаларга юборилсин ҳамда “Germes” ахборот тизимига жойлаштирилсин;

ўз кучини йўқотган буйруқ ўрнатилган тартибда ҳисобдан чиқарилсин;
буйруқ вазирлик шахсий таркибининг тегишли қисмига етказилсин.

9. Мазкур буйруқ талабларининг бажарилишини назорат қилиш вазирнинг биринчи ўринбосари – Шатб бошлиғи генерал-майор А.Қўлдошев зиммасига юклансин.

Вазир в.б.
генерал-лейтенант



Т.Худайбергенов

**Фавқулодда вазиятлар вазирлиги томонидан давлат хизматларини
кўрсатишда идоравий алоқа марказлари “Ишонч телефони”
фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги
Низом**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур низом, Фавқулодда вазиятлар вазирлиги тизимида, шунингдек, давлат хизматларини кўрсатишда “Ишонч телефонлари” хизмати бўлинмаси фаолиятини ташкил этиш, уларнинг ишлаш тартиби, улар орқали жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. “Ишонч телефони” вазирлик Марказий аппарати Фавқулодда вазиятларда ҳаракат қилиш ва бошқариш Миллий маркази (кейинги ўринларда – Миллий марказ)да ўрнатилади, шунингдек, вазирликнинг ҳудудий бошқармалари ва таркибий тузилмаларида ҳам ташкил этилиши мумкин.

3. Марказ орқали вазирликка келиб тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим, мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

4. “Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш Миллий марказ томонидан амалга оширилади.

5. Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг давлат органлари, ташкилотлар ходимлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

6. Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги мурожаатга тааллуқли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди, мурожаат муаллифининг розилигисиз унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошкор этилиши мумкин эмас.

**2-боб. “Ишонч телефонлари” хизмати бўлинмаси фаолиятини
ташкил қилиш**

7. “Ишонч телефони” фаолияти амалдаги қонунчилик ҳужжатларига, ушбу Низомга, ички регламентлар, буйруқлар, шунингдек, ахборотга оид ҳамкорлик қилиш регламентларига мувофиқ амалга оширилади.

“Ишонч телефони” рақамлари Фавқулодда вазиятлар вазирлиги томонидан мустақил белгиланади ва мажбурий тарзда вазирликнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилади.

8. “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар бўйича кўнғироқларни қабул қилиш, иш куни ва иш вақтида, яъни душанба-жума кунлари (дам олиш, байрам кунларидан ташқари) саот 09:00дан 13:00гача ва 14:00дан 18:00га қадар ўз фаолиятини амалга оширади.

Вазирликда лозим ҳолларда мурожаатларни сутка давомида қабул қилиш амалиёти йўлга қўйилиши мумкин.

9. “Ишонч телефони”нинг фаолияти Фавқулудда вазиятлар вазирлигининг “1101” қисқа рақами орқали олиб борилади.

10. “Ишонч телефони” орқали мурожаатлар бутун Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан кўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади, шунингдек, кўшимча телефон рақамлари жорий этилиши ҳам мумкин.

11. “Ишонч телефони” орқали кўнғироқларга талаб даражасида жавоб бериш ва аҳолининг ФВВга бўлган ишончини йўқотмаслик учун Миллий марказнинг масъул ходимларига хизмат вазифасидан ташқари бошқа ортикча вазифалар юкланиши мумкин эмас.

“Ишонч телефонлари” билан боғлиқ мурожаатлар бўйича барча бошлиқлар масъул ҳисобланиб, мурожаатга аниқлик киритиш, масалаларни ечиш чораларини кўриб бориши шарт.

3-боб. “Ишонч телефонлари” хизмати бўлинмасини ташкил қилиш мақсади, асосий вазифалар ва функциялари

12. Фавқулудда вазиятлар вазирлигида “Ишонч телефони” куйидаги мақсадда фаолият олиб боради:

жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш, расмийлаштириш, кўриб чиқиш ҳамда ўз вақтида фуқароларга ёрдам бериш;

Фавқулудда вазиятлар вазирлиги, ҳудудий бошқармалар ва таркибий тузилмаларнинг фаолияти тўғрисида жамоатчилик фикрини ўрганиш;

республика аҳолисининг Фавқулудда вазиятлар вазирлигига бўлган ишончини мустаҳкамлаш, вазирлик тизими ходимларининг иш самарадорлиги ва сифатини ошириш;

Фавқулудда вазиятлар вазирлигининг фаолиятидан келиб чиққан ҳолда давлат хизматларини, шу жумладан, электрон давлат хизматларини тақдим этиш билан боғлиқ ахборотдан фойдаланиш имкониятларини ошириш;

маълумот олиш ва керакли ҳужжатларни тайёрлаш жараёнини тезлаштириш ҳисобига аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарфланадиган вақт ва молиявий ҳаражатларини камайтириш.

13. Фавқулудда вазиятларда ҳаракат қилиш ва бошқариш Миллий маркази, “Ишонч телефонлари”га масъул бўлинма (масъул ходимлари)нинг асосий вазифа ва функцияларлари куйидагилар ҳисобланади:

Мурожаат килувчиларга Фавқулудда вазиятлар вазирлигининг фаолиятидан келиб чиққан ҳолда мурожаатлар бўйича тушунтириш, маслаҳат бериш ва сўровларни қайта ишлаш;

мурожаатлар тўғрисидаги маълумотларни рўйхатга олиш (ёзма ва электрон), статистик маълумотларни йиғиш ва қайта ишлашни таъминлаш;

мурожаат килувчиларнинг мурожаатларини тааллуқлилиги юзасидан

сўровларини вазирлик бош бошқарма, бошқарма, бўлим ва хизматларга йўналтириш;

қонунчилик ҳужжатларига 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 мазкур низомнинг 1-иловасида келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш.

14. Миллий марказ ходимлари ҳар куни эрталаб, соат 09:00да кунлик рўйхатга олинган мурожаатлар бўйича умумлаштирилган маълумотни вазирлик раҳбариятига, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўлимига тақдим этади.

Миллий марказ операторларининг иш сифатини Миллий марказ бошлиғи назорат қилади.

15. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижрони назорат қилиш бўлими Миллий марказ орқали келиб тушган мурожаатларни қабул қилиб олади, рўйхатдан ўтказиб, ижросини таъминлаш чораларини кўради (телефон орқали тушунтириш берилган мурожаатлар бундан мустасно), ҳисоботини юритади, чорак якунида келиб тушган мурожаатларнинг ўрганилиши бўйича вазирликнинг веб-сайтига (очик маълумотлар порталига) жойлаштириш учун Матбуот хизмати ва Ахборот коммуникация технологиялари, алоқа ва хабар бериш тизимини ривожлантириш бошқармасига тақдим этиб боради.

Агар рўйхатга олишда тўлиқ маълумотлар бўлмаса, масъул шахс томонидан ўз билганича ёзувлар киритилган ҳолларда, бу ҳақда чора кўриш юзасидан раҳбариятга билдирув беради.

4-боб. “Ишонч телефонлари” хизмати бўлинмасининг автоматлаштирилган ахборот тизими

16. “Ишонч телефонлари” аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш, қайта ишлаш ва ҳисоботини юритиш имконини берадиган автоматлаштирилган ахборот тизими билан Ахборот-коммуникация технологиялари, алоқа ва хабар бериш тизимини ривожлантириш бошқармаси томонидан таъминланиши керак.

17. Автоматлаштирилган ахборот тизими қуйидаги асосий қўйи 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 қўйи тизими;

келиб тушган мурожаатларни мавзуси бўйича рўйхатга олиш, мурожаатларни йўналиши бўйича Фавқулодда вазиятлар вазирлиги бош бошқарма, бошқарма, бўлим ва хизматларга юбориш, мурожаатлар ҳолатини

кузатиб бориш ва зарур ҳисоботларни шакллантириш учун мўлжалланган мурожаатларни рўйхатга олиш қуйи тизими;

муурожаатлар операторлар томонидан бошқарилиши учун кўп бериладиган саволлар рўйхатини ҳар ойда шакллантириш;

Фавқулодда вазиятлар вазирлигининг ахборот тизимини бошқа идоралар ахборот тизимлари билан ахборотларнинг хавфсизлигини таъминлаган ҳолда электрон ҳамкорликни ташкил этиш.

18. Миллий марказ орқали келиб тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган, лозим ҳолларда кўнғироқларни йўналтирадиган замонавий телефон аппаратларидан ёки тегишли автоматлаштирилган ахборот тизимидан фойдаланилади, телефон сўзлашувлари камида икки ой мобайнида сақланади.

Муурожаат қилувчилар билан ўзаро ишлашда Миллий марказнинг масъул ходимлари керакли ахборотни тақдим этади ёки муурожаатни ваколатли давлат органлари ёки ташкилотларга йўналтиради.

“Ишонч телефонлари” бўйича Миллий марказ ходимларининг ишлаш самарадорлигини ошириш учун бир нечта операторлар гуруҳлари шакллантирилиши мумкин.

19. Миллий марказга - Ахборот-коммуникация технологиялари, алоқа ва хабар бериш тизимини ривожлантириш бошқармаси томонидан техник хизмат кўрсатилади, ахборот хавфсизлигини таъминлаш, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш учун жавобгар бўлади.

20. Жисмоний ва юридик шахсларнинг барча муурожаатлари матни электрон ҳолда шакллантирилади ва камида икки йил мобайнида сақланади.

5-боб. “Ишонч телефонлари” фаолиятини назорат қилиш

21. “Ишонч телефонлари” фаолиятини назорат қилиш, Миллий марказ бошлиғи, вазир ўринбосарлари, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси томонидан амалга оширилади.

22. “Ишонч телефонлари” фаолиятини назорат қилиш “Ишонч телефонлари”га тушган муурожаатлар ҳисоботи ҳамда бошқа маълумотлар асосида амалга оширилади.

6-боб. “Ишонч телефонлари” хизмати бўлинмаси орқали муурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби

23. Миллий марказ орқали 2-иловада келтирилган схемага кўра жисмоний ва юридик шахсларнинг қуйидаги муурожаатлари қабул қилинади:

аризалар – ҳуқуқлар, эркинликлар ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган муурожаатлар;

таклифлар – давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган муурожаатлар;

шикоятлар – бузилган ҳуқуқлар, эркинликларини тиклаш ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган муурожаатлар.

24. Миллий марказ 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 низомнинг 22-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.

25. “Ишонч телефонлари” орқали мурожаат қилишда жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари фамилияси, исми, отасининг исми, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, ўзлари вакил сифатида манфаатларини ифодалаётган тадбиркорлик субъектининг номини, жавоб юбориладиган почта манзилени, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

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

27. “Ишонч телефонлари” орқали келиб тушган мурожаатлар вазирлик Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижрони назорат қилиш бўлими ходимлари томонидан умумлаштирилиб, ижро интизомини назорат қилиш тизимида рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқиш учун бўлим бошлиғига тақдим этилади.

28. Ушбу низомнинг 22-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

29. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижрони назорат қилиш бўлими қабул қилинган мурожаатни кўриб чиқиш учун бир иш куни мобайнида таркибий бўлинмани тегишлилиги бўйича белгилайди ва ўрганилишини назорат қилади.

30. Фавқулодда вазиятлар вазирлигининг ҳудудий бошқармалари ва таркибий тузулмалари 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.

31. Фавқулодда вазиятлар вазирлигининг ҳудудий бошқармалари ва таркибий тузулмалари зиммасига мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юкланган масъул ходимларнинг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар тушган тақдирда, бундай мурожаатларни мазкур шахсларнинг бевосита ўзи кўриб чиқиши тақиқланади.

32. Фавқулодда вазиятлар вазирлиги ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар келиб тушган тақдирда, вазирлик масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли

ташкilotларга мурожаат қилиш тавсия қилинади ёки ўрнатилган тартибда тааллуқлилиги бўйича юборилади.

33. Мурожаатларни кўриб чиқиш “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунда белгиланган тартибда амалга оширилади.

34. Мурожаатни кўриб чиққан Фавқулodда вазиятлар вазирлиги тизими бўлинмаси томонидан мурожаат муаллифига кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма (ёки электрон) шаклда хабар бериши шарт.

35. Мурожаат муаллифига берилган ёзма жавобнинг нусхаси Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижрони назорат қилиш бўлимида сақланади.

36. Фавқулodда вазиятлар вазирлиги жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларининг бузилишига олиб келаётган сабабларни ўз вақтида аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида, белгиланган тартибда ҳар чоракда аризалар, таклифлар ва шикоятлар ҳисоботини юритади, уларни умумлаштириб, таҳлил қилади.

37. Жисмоний ва юридик шахслар, уларнинг вакиллари фавқулodда вазиятлар ҳақида мурожаат қилганида, масъул шахс зудлик билан барча чораларни кўриш учун раҳбариятга маълум қилади.

38. Коррупция билан боғлиқ ва вазирлик тизимидаги ҳарбий хизматчилар ҳамда хизматчиларнинг ҳаракатларидан норози бўлиб қилинган мурожаатлар бўйича раҳбариятга алоҳида маълумот берилади.

39. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва ижрони назорат қилиш бўлими, “Ишонч телефони” орқали келиб тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни Фавқулodда вазиятлар вазирлигининг расмий веб-сайтида жойлаштириш қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ, жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилган ҳолда ҳар чорак мобайнида таъминлаб борилади.

7-боб. Яқунловчи қоидалар

40. “Ишонч телефонлари” орқали қабул қилинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши бўйича қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўладилар.

Фавкулудда вазиятлар вазирлиги томонидан давлат хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари “Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низомга 1-илова

Фавкулудда вазиятлар вазирлигида “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар бўйича ҲИСОБОТ

Сана	Линияга келиб тушган кўнғироқлар (бирлик)	Қабул қилинган кўнғироқлар (бирлик)	Ўтказиб юборилган кўнғироқлар (бирлик)	Сухбатнинг умумий давомийлиги (дақ.сек.)	Сухбатнинг ўртача давомийлиги (дақ.сек.)	Чикувчи кўнғироқлар (бирлик)

Изоҳ: Маълумотлар операторлар, вақт, кунлар бўйича келтирилиши мумкин.

Фавкулудда вазиятлар вазирлиги томонидан давлат хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари “Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги Низомга 2-илова

“Ишонч телефони” орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш СХЕМАСИ

Босқичлар	Масъуллар	Тадбирлар	Муддат
1-босқич	Мурожаат қилувчи	1) Фавкулудда вазиятлар вазирлиги алоқа маркази (“Ишонч телефонлари”)га кўнғироқ қилиб мурожаат қилиш. 2) Ахборот хизматларини ривожлантириш маркази орқали кўнғироқ 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) ваколатга кирмайдиган масала бўлса, тегишли ваколатли органга мурожаат қилишни маслаҳат бериш.	Бир иш куни мобайнида
3-босқич	ФВВ раҳбарияти	Мурожаатни кўриб чиқишга масъул таркибий бўлинмани белгилаш.	Бир иш куни мобайнида
4-босқич	ФВВ масъул таркибий бўлинмаси	1) Мурожаатни конунчилик 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.	Конунчиликда белгиланган муддатда
5-босқич	ФВВ раҳбарияти	Мурожаатнинг кўриб чиқиш натижаси бўйича тегишли қарор қабул қилиш ва мурожаат қилувчини ёзма шаклда хабардор қилиш.	Бир иш куни мобайнида
6-босқич	Оператор ёки белгиланган масъул ходим	1) Мурожаат кўриб чиқилганлик ҳолатини ижро интизомини назорат қилиш тизимида қайд этиш ва назоратдан ечиш; 2) Статистик маълумотларни веб-сайтга жойлаштириб бориш.	Бир иш куни мобайнида