



О‘ЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI “О‘ZARXIV” AGENTLIGINING BUYRUG‘I

Ўзбекистон Республикаси “Ўзархив” агентлиги марказий аппаратида идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тўғрисидаги Низомни тасдиқлаш ҳақида

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган давлат хизматлари тўғрисида маълумот бериш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” 2021 йил 3 апрелдаги 179-сон қарори ижросини таъминлаш мақсадида буюраман:

1. Агентлик марказий аппаратида идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги **Низом** 1-иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳар архив иши ҳудудий бошқармалари бошлиқлари ҳамда Ўзбекистон миллий архивлари директорлари:

мазкур Низом билан тасарруфидаги архивлар ва бўлимлар томонидан танишиб чиқилишини;

Низомнинг тегишли банди қоидалари ижросини таъминласинлар;

3. Белгилаб қўйилсинки, идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш бўйича шахсий жавобгарлик Агентлик директори ўринбосари Ш. Садиқов, бўлим бошлиғи Н. Анаркулова, ҳудудий бошқарма бошлиқлари, миллий архивлар ҳамда давлат архивлари директорлари зиммасига юклатилади.

4. Ушбу буйруқ бажарилиши юзасидан умумий назоратни ўз зиммамда қолдираман.

Директор



У. Юсупов

Тошкент шаҳри,
2021 йил 23 апрель,
143-сон

“Ўзархив” агентлигининг
2021 йил 23 апрелдаги
143-сон буйруғига
1-илова

**Агентлик марказий аппаратида идоравий алоқа маркази (ишонч телефони)
фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисида
НИЗОМ**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Ушбу низом Ўзбекистон Республикаси “Ўзархив” агентлиги (кейинги ўринларда Агентлик деб аталади) ва унинг тизимидаги архивларда давлат хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолиятини ташкил этиш, унинг ишлаш тартиби, у орқали жисмоний ва юридик шахслардан тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. Идоравий алоқа маркази мурожаат этувчи жисмоний ва юридик шахсларга республика архивида сақланаётган корхона, муассаса ва ташкилотларнинг шахсий таркиб ҳужжатиغا доир маълумотларни етказиш, ижтимоий-ҳуқуқий ва мавзули сўровларини ижро этишни ташкил этади.

3. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим.

Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

**2-боб. Идоравий алоқа маркази (ишонч телефони)
фаолиятини ташкил этиш**

4. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолияти Ўзбекистон Республикасининг “Архив иши тўғрисида”ги, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунлари ҳамда архив иши ва иш юритиш соҳасига оид бошқа қонун ва қонуности ҳужжатлари, шунингдек, “Ўзархив” агентлигининг Ҳайъат қарорлари, йўриқномалари, низомлари, қоидалари, буйруқлари ва кўрсатмаларига, шу билан бирга мазкур Низомга, ички регламентлар, ахборотга оид ҳамкорлик қилиш регламентларига мувофиқ амалга оширилади.

5. Агентликнинг Идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) иши куйидаги режимда ташкил этилади:

“Ўзархив” агентлиги регламентига мувофиқ душанба - жума кунлари (байрам кунларидан ташқари) соат 9⁰⁰ дан соат 13⁰⁰ гача ва соат 14⁰⁰ дан соат 18⁰⁰ гача

6. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали мурожаатлар бутун Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан кўнғироқ қилиш йўли билан амалга оширилади. Агентлик томонидан қўшимча телефон рақамлари жорий этилиши мумкин.

Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) рақамлари Агентликнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилади.

3-боб. Идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) асосий вазифалари ва функциялари

7. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони)нинг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

архив хизматларини, шу жумладан, архив хизматларни тақдим этиш билан боғлиқ ахборотдан фойдаланиш имкониятини ошириш;

тизимдаги архив муассасаларидан маълумот олиш ва керакли ҳужжатларни тайёрлаш жараёнини тезлаштириш;

давлат хизматлари орқали Агентлик тизимидаги давлат архивларига келиб тушган ижтимоий-ҳуқуқий ва мавзули сўровлар ижроси юзасидан назоратни олиб бориш;

мурожаатчиларга давлат хизматларини тақдим этиш ҳамда давлат архивларининг фаолияти тўғрисида, давлат хизматлари бўйича маслаҳат бериш ва сўровларни қайта ишлаш;

шахсга доир маълумотлар тўғрисидаги қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ мурожаат қилувчиларга давлат хизматининг ҳолати ва уларга давлат хизматини кўрсатиш натижалари ҳақидаги ахборотни тақдим этиш;

архив хизматларини тақдим этиш сифати мониторингини олиб бориш ва назорат қилиш мақсадида қабул қилинган мурожаатлар тўғрисидаги статистик маълумотларни йиғиш ва қайта ишлашни таъминлаш;

мурожаат қилувчиларнинг давлат хизматларини тақдим этиш бўйича сўровларини бошқа идоравий алоқа маркази (ишонч телефони)га йўналтириш.

8. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) ўзига юкланган асосий вазифалардан келиб чиқиб қуйидаги функцияларни бажаради:

мурожаат қилувчиларни мазкур низомнинг 1-иловасида назарда тутилган ахборот таркибида архив хизматлари кўрсатилиши бўйича ахборот билан таъминлаш;

архив хизматларини кўрсатиш тартиби, шу жумладан, давлат хизматлари кўрсатиш муддатлари, хизматлардан фойдаланиш учун зарур бўлган ҳужжатларга қўйиладиган талаблар, шикоят қилиш тартиби тўғрисида маълумот бериш;

мурожаатларни йўналтириш (навбатни ташкил қилиш, турли идентификацияловчи белгилар бўйича йўналтириш); қабул қилинган мурожаатлар бўйича мазкур низомнинг 2-иловасида келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш;

операторларнинг иш сифатини назорат қилиш.

4-боб. Агентлик идоравий алоқа маркази тузилмаси

9. Агентликнинг идоравий алоқа маркази тузилмаси Агентлик раҳбари томонидан тасдиқланади.

10. Агентликнинг идоравий алоқа маркази ўз ичига қуйидагиларни олади:

Агентликнинг идоравий алоқа маркази раҳбари - ўз ваколатлари доирасида идоравий алоқа маркази хизмат кўрсатиш фаолиятини назорат қилади,

шунингдек кўп бериладиган саволлар рўйхатини заруратга кўра шакллантиради ва Агентлик раҳбарияти билан келишади;

идоравий алоқа маркази операторлари гуруҳи — қонунчилик ҳужжатлари, мазкур Низомга мувофиқ ҳамда хизматлар паспортидаги давлат хизматлари тўғрисидаги мавжуд ахборотга мувофиқ мурожаат қилувчиларга хизмат кўрсатишни таъминлайди;

сифат назорати бўйича менежер — Идоравий алоқа маркази операторларининг мурожаат қилувчилар билан алоқа қилишининг кундалик мониторингини олиб бориш 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 ҳимоя қилиш учун жавобгар бўлади;

идоравий алоқа марказини моддий-техника ва кадрлар билан таъминлаш бўлинмалари — идоравий алоқа марказининг ташкилий тузилмасига таъминловчи бўлинмалар (бухгалтерия, кадрлар бўлими, техник хизмат кўрсатиш бўлими) киритилади.

11. Агентликнинг идоравий алоқа маркази хизматлари фуқаролик-ҳуқуқий шартнома асосида аутсорсинг тартибида ташқи ижрочи томонидан кўрсатилади ва мазкур низом талабларига риоя қилади.

5-боб. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) фаолиятини назорат қилиш

12. Агентликнинг идоравий алоқа маркази ва ишонч телефони фаолиятини назорат қилиш Агентлик директор ўринбосари шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси томонидан амалга оширилади.

13. Агентликнинг идоравий алоқа маркази ва ишонч телефони фаолиятини назорат қилиш идоравий алоқа маркази ва ишонч телефонига тушган мурожаатлар ҳисоботи (2-илова) ва маълумотлар асосида амалга оширилади.

6-боб. Идоравий алоқа маркази (ишонч телефонлари)нинг автоматлаштирилган ахборот тизими

14. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратидан ёки тегишли автоматлаштирилган ахборот тизимидан фойдаланилиши мумкин.

15. Автоматлаштирилган ахборот тизими қўйидаги 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 қуйи тизими;

тушган мурожаатларни мавзуси бўйича рўйхатга олиш, мурожаатларни тегишли давлат органи ва ташкилотининг мутахассисларига юбориш, мурожаатлар ҳолатини кузатиб бориш ва зарур ҳисоботларни шакллантириш учун мўлжалланган мурожаатларни рўйхатга олиш қуйи тизими;

муурожаатлар операторлар томонидан бошқарилиши учун электрон сценарийларни ўз ичига олган ҳамда тез-тез бериладиган саволларга жавоблар рўйхатини ўз ичига олган билимлар базаси 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;

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 қуйи тизими.

16. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан ёки тегишли автоматлаштирилган ахборот тизимидан фойдаланилади. Телефон сўзлашувлари камида икки ой мобайнида сақланади.

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

7-боб. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби

18. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (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.

19. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали телефон қўнғироқларига жавоб беришда қўнғироқни қабул қилувчи ходим: ўзини таништириши (ўз фамилияси, исми, лавозимини 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, қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши;

кўнғироқ қилган шахсга ушбу низомнинг 20-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.

20. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали мурожаат қилишда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотни, ўзлари вакил сифатида манфаатини ифодалаётган тадбиркорлик субъектининг номи, жавоб юбориладиган почта манзилени, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

21. Кўнғироқ қилувчи шахсдан мурожаат қилиш мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларни сўралишига йўл қўйилмайди.

22. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушган мурожаатлар Агентликнинг масъул ходимлари томонидан умумлаштирилиб, ижро интизомини назорат қилиш тизимида рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқиш учун тегишли давлат архиви раҳбариятига киритилади.

23. Ушбу низомнинг 20-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

24. Қабул қилинган мурожаатни кўриб чиқиш учун Агентлик директор ўринбосари бир иш куни мобайнида тегишли бўлимни белгилайди.

25. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушган мурожаатлар Агентлик томонидан кўриб чиқилади, архив иши ҳудудий бошқармалари ва архивларга тегишлилиги бўйича кўриладиган мурожаатлар бундан мустасно.

Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолат мурожаат қилувчини жалб этган ҳолда жойнинг ўзига чиқиб ўрганилиши мумкин.

26. Агентлик 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.

27. Агентлик марказий аппаратида ва унинг қуйи тизимида фаолият кўрсатаётган, зиммасига мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юкланган масъул ходимларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар тушган тақдирда, бундай мурожаатларнинг мазкур шахсларнинг бевосита ўзи кўриб чиқиши тақиқланади.

28. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали Агентликнинг ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар тушган тақдирда, Агентлик масъул ходим томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

29. Мурожаатларни кўриб чиқиш “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистан Республикаси Қонунида белгиланган тартибда амалга оширилади.

30. Мурожаатни кўриб чиққан Агентликнинг тузилмалари мурожаат муаллифига кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма шаклда хабар бериши шарт.

Мурожаат муаллифига берилган ёзма жавобнинг нусхаси Агентликнинг тузилмаларида сақланади.

31. Агентликнинг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш” бўлими томонидан Агентлик тизимидаги давлат архивларида 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.

32. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни Агентликнинг расмий веб-сайтида жойлаштириш Агентлик томонидан қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилган ҳолда ҳафталик асосда тегишли бўлимга маълумотларни етказиб берилишини таъминлаб борилади.

8-боб. Яқунловчи қоидалар

33. Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши учун қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўладилар.

Агентлик марказий аппаратида
идоравий алоқа маркази
(ишонч телефони) фаолиятини ташкил
этиш тартиби тўғрисидаги низомга
1-илова

**Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони) томонидан
бериладиган давлат хизматларини кўрсатиш тўғрисидаги ахборот**

ТАРКИБИ

Т/р	Ахборот таркиби
1.	Архив хизматини кўрсатиш шартлари
2.	Архив хизматини кўрсатишни тартибга солувчи қонун ҳужжатлари
3.	Архив хизматини кўрсатиш тартиби
4.	Архив хизматини кўрсатиш натижаси
5.	Архив хизматини кўрсатиш муддатлари
6.	Архив хизматини кўрсатиш нархи
7.	Архив хизматидан фойдаланиш учун талаб этиладиган ҳужжатлар
8.	Давлат архивларининг ҳаракатлари устидан шикоят қилиш ҳуқуқи ва тартиби
9.	Архив хизматини кўрсатишини тақдим этувчи архив манзили, телефонлари (шу жумладан, ишонч телефони), иш режими
10.	Архив хизматини кўрсатиш ҳолати ва натижалари тўғрисида ахборот

Агентлик марказий аппаратида
идоравий алоқа маркази
(ишонч телефони) фаолиятини ташкил
этиш тартиби тўғрисидаги низомга
2-илов

Агентликнинг идоравий алоқа маркази (ишонч телефони)га
тушган мурожаатлар бўйича
ҲИСОБОТ

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

Изоҳ. Маълумотлар вақт, кунлар бўйича келтирилиши мумкин.

Агентлик марказий аппаратида идоравий
алоқа маркази (ишонч телефони)
фаолиятини ташкил этиш тартиби
тўғрисидаги низомга
3-илова

**Агентлик идоравий алоқа маркази орқали мурожаатларни
қабул қилиш ва кўриб чиқиш
СХЕМАСИ**

Босқичлар	Масъуллар	Тадбирлар	Муддати
1-босқич	Мурожаат қилувчи	1. Агентликнинг идоравий алоқа марказига (ишонч телефони)га 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 раҳбариятга киритиш; в) архив ваколатига кирмайдиган масала бўлса, тегишли ваколатли органга мурожаат қилишни маслаҳат бериш.	Бир иш куни мобайнида
3-босқич	Агентлик раҳбарияти	Мурожаатни кўриб чиқишга масъул бўлимни белгилаш	Бир иш куни мобайнида
4-босқич	“Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш” бўлими	1. Мурожаатни қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ кўриб чиқиш; 2. Зарур ҳолларда мурожаат қилувчини жалб қилган ҳолда жойнинг 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	Агентлик раҳбарияти ва масъул ходим	Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича тегишли қарор қабул қилиш ва мурожаат қилувчини 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 жойлаштириш	Бир иш куни мобайнида