

**Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirligida korrupsiyaga oid faktlar bo'yicha
"Ishonch telefoni" to'g'risida
NIZOM**

1. Ushbu Nizom "Ishonch telefoni"ning ishlash tartibini tashkil etish, audio va videoyozuvlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqishni o'z ichiga qamrab olgan holda, fuqarolarning vazirlikning mansabdor shaxslari, xodimlari va ishchilari (keyingi o'rinlarda - ishchilar) tomonidan yo'l qo'yilgan korrupsiyaga oid faktlar bo'yicha kelib tushgan ariza, shikoyat, takliflar, murojaatlar (keyingi o'rinlarda - murojaatlar)ni ishlashga mas'ul shaxslar, shuningdek, "Ishonch telefoni" qurilmasi va dasturiy ta'minotiga nisbatan qo'yiladigan talablar tartibini belgilaydi.

2. Ushbu Nizom talablari Vazirlik ishchilariga tatbiq etiladi.

1-bob. Umumiy qoidalar

3. Mazkur Nizomda quyidagi atama va ta'riflar qo'llaniladi:

"Ishonch telefoni" - audio yoki videoyozuv, jumladan, videokonfens aloqa, ro'yxatga olish va fuqarolarning ishchilar tomonidan yo'l qo'yilgan korrupsiyaga oid faktlar (korrupsiya, korrupsiyaga oid huquqbuzarliklar, manfaatlar mojarosi) bo'yicha kelib tushgan murojaatlar, shikoyatlarni tahlil qilish kun-u tun qabul qilish maqsadida tashkil etilgan chora- tadbirlar majmuidir.

"Server" - server yoki Fuqarolar tomonidan yuborilgan ovozli murojaatlar va/yoki videofayllarni yozib olish va saqlash uchun umumiy serverda ajratilgan disk maydoni;

"Atributiv (aniqlovchi) ma'lumotlar" - ishonch telefoni orqali murojaat qiluvchi fuqarolarning FISH, murojaatning sanasi, vaqti, mohiyati, ko'rib chiqish uchun mas'ul bo'lgan Vazirlik bo'linmasi, ko'rib chiqish muddati (talab etilgan taqdirda), choralar ko'rilishi haqida qayd, nazorat qiluvchi shaxsning FISH;

"DT" - operator tomonidan atributiv ma'lumotlar kiritilayotgan holda ro'yxatdan o'tkazish, hisobga olish, murojaatlar tahlil i, audio va videoyozuvlar hamda murojaatlar fayllarini avtomatik rejimda yozib olish va saqlash, korrupsiya xavfiga eng ko'p moyillikka ega ishchilarning alohida faoliyat yo'nalishlarini ajratib olishga imkon beruvchi *dasturiy ta'minot*;

"Operator" - ishonch telefoni orqali kelib tushayotgan murojaatlarni qabul qilish va atributiv ma'lumotlarni kiritish vazifasi yuklatilgan Vazirlik ishchisi;

4. "Ishonch telefoni"ning ish faoliyatida ekani haqidagi ma'lumot, murojaatlarni qabul qilish tartibi Vazirlikning rasmiy veb-saytida joylashtiriladi.

5. "Ishonch telefoni"ning ish faoliyati kun-u tun tartibida tashkil etiladi.

**2-bob. "Ishonch telefoni" orqali kelib tushayotgan murojaatlarni qabul qilish,
ro'yxatga olish va ko'rib chiqish tartibi**

6. Vazirlikka "Ishonch telefoni" orqali murojaat +998 (71) 238-50-05 yagona raqamiga qo'ng'iroq qilish orqali amalga oshiriladi.

7. "Ishonch telefoni"ga korrupsiya, korrupsiyaga oid huquqbuzarliklar, manfaatlar mojarosi bilan bog'liq murojaatlar qabul qilinadi.

8. Murojaatlar shaxsan operator tomonidan 09:00 dan 18:00 gacha dushanbadan jumaga qadar (keyingi o‘rinlarda - ish vaqti), boshqa vaqtda esa (keyingi o‘rinlarda - ishdan tashqari vaqt) - DT orqali avtomatik rejimda yozib olinadi.

9. Ish vaqtida murojaatni qabul qilayotgan paytda operator murojaat qiluvchiga FISH va yashash manzili hamda javob ma’lumotini yuborish usuli (telefon, pochta aloqasi, AKTdan foydalangan holda aloqa va boshqalar) haqida axborot taqdim etishi zarurligini bildirib o‘tishi shart.

10. Ishdan tashqari vaqtda “Ishonch telefoni” raqamiga murojaat qilinganda, DT avtomatik rejimda murojaat qiluvchini 8-bandda ko‘rsatib o‘tilgan axborotlarni taqdim etish zarurligi haqida xabardor qiladi.

11. Ishdan tashqari vaqtda avtomatik rejimda qo‘yiladigan matn ma’qul ko‘rilgan variantni tanlash imkoniyati taqdim etilgan holda, uzbek, rus va ingliz tilida eshittirilishi zarur.

12. Ishdan tashqari paytda murojaatni qabul qilish vaqti 5 daqiqadan ortib ketmasligi lozim.

13. Operator DTning interfeysiga atributiv ma’lumotlarni kiritadi. Ayni paytda, Operatorga huquq beriladi va mas’ul ijrochilar (faoliyat yo‘nalishiga muvofiq)ning to‘g‘ri kiritishlari bo‘yicha mas’uliyatga ega bo‘ladi.

Murojaat haqidagi ma’lumotlar faqat elektron shaklda ro‘yxatdan o‘tkaziladi.

14. Operator tomonidan onlayn-rejimida kiritilgan ma’lumotlar mas’ul bo‘linma rahbari, Vazirlikning nazorat qiluvchi o‘rinbosari va rahbarining alohida kompyuterlaridagi tegishli dastur interfeysida aks ettirilishi lozim.

15. “Ishonch telefoni” orqali Vazirlikning vakolati doirasiga kirmaydigan masalalar bo‘yicha kelib tushayotgan murojaatlar o‘rnatilgan tartibda mas’ul ishchi tomonidan tegishli instansiyaga murojaat qilish yuzasidan tushuntirish va tavsiya taqdim etiladi.

Avvalgi murojaatchilarning aynan bir hil mazmundagi murojaati yuzasidan muayyan qaror qabul qilingan bo‘lsa va bu hakida ularga o‘rnatilgan tartibda xabar berilgan bo‘lsa, murojaatlarni qabul qilish rad etilishi mumkin.

16. Vazirlikning operatori va mas’ul ishchisi tomonidan murojaat bilan ishlash jarayonida jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati haqidagi ularga ma’lum bo‘lgan ma’lumotlarni tarqatishga yo‘l qo‘yilmaydi.

17. Vazirlikning bo‘linmalari tomonidan qabul qilingan qaror yoki amalga oshirilgan harakatlar (harakatsizlik) ustidan shikoyat qilingan murojaatlardan tashqari boshqa barcha murojaatlar ko‘rib chiqish uchun mazkur bo‘linmalarga taqdim etiladi.

18. Ariza yoki shikoyatlar Vazirlikka kelib tushgan kundan boshlab o‘n besh kun ichida, qo‘shimcha o‘rganish va (yoki) tekshiruv, qo‘shimcha hujjatlar so‘rovi talab etilgan taqdirda - bir oy muddatga qadar ko‘rib chiqiladi.

Tekshiruv o‘tkazish, qo‘shimcha materiallarni talab qilib olish yoki boshqa choralar ko‘rish zarurati paydo bo‘lganda, murojaat qiluvchini xabardor qilgan holda, murojaatlarni ko‘rib chiqish muddati istisno tarzida, lekin bir oydan ortiq bo‘lmagan muddatga uzaytirilishi mumkin.

19. Murojaat ko‘rib chiqilganidan so‘ng hamda masalaga mohiyat jihatidan yechim topilgach, murojaatchiga u murojaat qilgan paytda qanday qabul qilishni istagan bo‘lsa, huddi shunday shaklda javob yuboriladi.

20. Murojaat rahbar yoki vakolatga ega bo‘lgan boshqa lavozimdagi shaxs tomonidan nazorat va ijrodan yechiladi.

21. Javoblar yuborilgan murojaatlar o‘rnatilgan tartibda nazoratdan yechiladi.

3-bob. Murojaatlarni audio va video tarzida yozish tartibi

22. Videokonferens aloqa orqali kelib tushayotgan murojaatlarni qo‘shgan holda, barcha murojaatlar sutkaning qaysi vaqtida bo‘lishidan kat’i nazar DT ortali yozib olinadi.

23. Fuqarolar tomonidan murojaatga ilova tarzida muayyan elektron shakldagi materiallarni taqdim etish istagi paydo bo‘lsa, operator Vazirlikning korporativ elektron pochta manzili yoki axborot kommunikatsiya texnologiyalari kullanilgan boshqa rasmiy aloqa kanalini taqdim etishi, ma’lumotlarni qabul qilishi, ro‘yxatga olishi va fayllarni dasturning interfeysiga joylab qo‘yishi zarur.

24. Murojaatlarning audiovideo yozuvlari 3 yildan kam bo‘lmagan muddatga saqlanadi.

4-bob. Server va DTga nisbatan talablar

25. Server 3 yil davomida murojaatlarning audio va videofayllarini saqlash uchun yetarli disk maydoniga ega bo‘lishi zarur.

26. Server RAID 10 mustaqil disklari massivida “diskni ish ustida almashtirish” imkoniyati bilan qurilishi zarur.

27. Server bir vaqtning uzida konferens aloqa formatida 10 ta kiruvchi murojaatni ishlashiga imkon beruvchi unumdorlikka ega bo‘lishi kerak.

28. “Ishonch telefoni” ko‘p kanallilik rejimida amalga oshirilishi lozim.

29. DT yuklangan murojaatlar ma’lumotlari bilan hamkorlikda ko‘p foydalanuvchi tartibida ishlashga imkoniyat taqdim etishi zarur. Harajatlarni qisqartirish maqsadida tashkilot miqyosida integratsiya qilingan ijro intizomi dasturiy ta’minotining mavjudligi holatida bunday dasturiy ta’minot funksiyali modul va shakllar bilan to‘ldirilishi mumkin.

Ayni paytda, API bo‘yicha aynan o‘xshash markazlashgan tizimga DT modulini integratsiya qilish majburiy ravishda hisobga olinishi kerak.

30. Ishlanayotgan axborotdan ruxsatsiz erkin foydalanish yoki axborotdan erkin foydalanish imkoniyatini cheklash holatlarini keltirib chiqaruvchi, axborotga zarar yetkazuvchi, yo‘q qiluvchi va buzib talqin etuvchi xatti-harakatlar hamda server va DT faoliyatining shtat rejimini o‘zgartirishning oldini oluvchi vosita va usullar ta’minlangan bo‘lishi zarur.

31. DT Vazirlik faoliyatining eng muhim yo‘nalishlariga urg‘u bergan holda yoki muayyan ishchilar bo‘yicha kelib tushgan murojaatlar yuzasidan “Ishonch telefoni” orqali qabul qilingan murojaatlarni avtomatik rejimda tahlil qilishi lozim.

DT muayyan davriylikka mo‘ljallangan, aniq bo‘linmalar (anonim va tasdiqlangan murojaatlar kesimida), munosabat bildirilgan murojaatlar soni, xabarlarga javoblar berish va boshqalar bo‘yicha tahlil sozlamalari funksiyasiga ega bo‘lishi zarur.

5-bob . Huquq va majburiyatlar

32. Rahbarning majburiyatlari:

a) mavjud shtat birliklari doirasida operatorni tayinlash;

b) qonunchilikka muvofiq qo‘shimcha faoliyat turi uchun operatorga ustama haqini belgilash;

v) qabul qilingan murojaatlarni kunlik tekshirib borish va o‘z vaqtida munosabat bildirilishini ta’minlash;

g) har bir fakt bo'yicha o'rganishlar o'tkazish, korrupsiya yo'nalishidagi faktlar o'z tasdig'ini topgan holatlarda tegishli choralar ko'rish;

d) qonunchilikda belgilangan holatlarda korrupsiya yo'nalishidagi faktlar haqida tegishli huquq-tartibot organlarini xabardor qilish;

ye) "Ishonch telefoni"ning kun-u tun ishlashini tashkil etish uchun texnik chora- tadbirlar majmuini amalga oshirish;

j) har chorakda Vazirlikning rasmiy saytida "Ishonch telefoni" faoliyati asosida statistika ma'lumotlarini joylashtirib borishni ta'minlash;

33. Operatorning majburiyatlari:

a) murojaat qiluvchiga FISH va yashash manzili hamda javob ma'lumotini yuborish usuli (telefon, pochta aloqasi, AKTdan foydalangan holda aloqa va boshqalar) haqida axborot taqdim etishi zarurligini bildirish.

b) "Ishonch telefoni" orqali murojaat qilayotgan fuqarolar bilan suhbat jarayonida o'ta xushmuomalalik, sabr va xolis munosabatda bo'lish;

v) zudlik bilan murojaat ma'lumotlarini DTga kiritish va mas'ul shaxslarga o'rganish va munosabat bildirish uchun yuborish;

g) teraktlar sodir etish tahdidi, Vazirlik ishchilariga nisbatan jismoniy zo'raonlikni amalga oshirish haqidagi ma'lumotlar bo'lgan murojaatlar, Vazirlik ishchilari tomonidan korrupsiya, tamagirlik, xizmat lavozimini suiiste'mol qilish faktlari haqidagi xabarlarini zudlik bilan Vazirga ma'lum qilish;

d) Vazirlikning rasmiy saytida joylashtirish uchun matbuot xizmatiga "Ishonch telefoni" ishi haqida choraklik statistik hisobotlar taqdim etish.

6-bob. Mas'uliyat

34. Ushbu Nizom talablarining buzilishiga sabab bo'lgan shaxslar qonunchilikka muvofiq javobgarlikka tortiladilar