

**“Ўзтемирйўлназорат” инспекциясининг  
“Ишонч телефони” тўғрисидаги  
НИЗОМ**

Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Транспорт вазирлиги ҳузуридаги Темир йўлларда юк ва йўловчилар ташиш хавфсизлигини назорат қилиш инспекцияси (кейинги ўринларда – “Ўзтемирйўлназорат” инспекцияси деб юритилади)нинг “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларнинг қабул қилиниши, қайд этилиши ва кўриб чиқилиши тартибини белгилайди.

**I. Умумий қоидалар**

1. “Ишонч телефони” “Ўзтемирйўлназорат” инспекцияси билан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари бўйича бевосита алоқада бўлиш воситасидир.

2. Ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

“Ишонч телефони”ни техник жиҳатдан таъминланиши – “Ишонч телефони”ни ўрнатиш ва иш ҳолатида сақлаш;

Оператор – “Ишонч телефони” орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилувчи, қайд этувчи ва ҳужжатлаштирадиган “Ўзтемирйўлназорат” инспекцияси томонидан тайинланган ваколатли шахс;

Жисмоний ва юридик шахс – “Ишонч телефони”га мурожаат этган шахс.

**II. “Ишонч телефони” тармоғини ишлашини таъминлаш**

1. “Ишонч телефони” иши бўйича умумий раҳбарликни “Ўзтемирйўлназорат” инспекцияси бошлиғи амалга оширади. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатни бевосита қабул қилиш, қайд этиш, таҳлил этиш ҳамда ҳужжатлаштиришни таъминлаш ишларини Оператор амалга оширади.

2. “Ишонч телефони”нинг ишлаши куннинг иш вақтида таъминланади. Ушбу мақсадда “Ишонч телефони” тизими уни нормал ҳолатда ишлашига имкон берувчи “Ўзтемирйўлназорат” инспекцияси бошлиғининг қабулхонасида ўрнатилади.

3. “Ўзтемирйўлназорат” инспекцияси бошлиғи “Ишонч телефони” ишига масъул шахс тайинлайди.

4. Масъул шахс:

“Ишонч телефони” орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, таҳлил этиш ва ҳужжатлаштирилишини, ҳар кунги мурожаатларни матн шаклига келтиришни;

“Ишонч телефони” орқали олинган мурожаатлар, телефон орқали сўровлар матнини “Ўзтемирйўлназорат” раҳбариятига тақдим этилишини;

ёзиб олинган ахборотни сақланишини таъминлайди.

5. “Ишонч телефони” иши бўйича умумий раҳбарликни амалга оширувчи масъул шахс “Ишонч телефони”ни техник яроқлилиги ҳамда узлуксиз ишлашини таъминлайди (мулоқотни олиб бориш, телефон аппаратида трубкани қўйиш ҳолатини назорат қилади ва бошқалар).

6. “Ишонч телефони” рақами “Ўзтемирўлназорат” инспекцияси расмий веб-сайтига, шунингдек, “Ўзтемирўлназорат” биносидаги ҳамма кўриши мумкин бўлган хона ва (ёки) бошқа ажратилган жойларда фаолияти тўғрисидаги ахборот билан ахборотдан фойдаланувчилар танишиши учун мўлжалланган ахборот стендлари ва (ёки) шундай мақсад учун мўлжалланган бошқа техник воситаларига жойлаштирилади.

### **III. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларни қабул қилиш, ҳужжатлаштириш ва тегишли таркибий тузилмаларга жўнатиш**

1. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларни қабул қилиш Тошкентдаги инспекциянинг Марказий аппаратида: (71) 299-16-65, Тошкент минтақавий филиалида: (71)299-94-38, Фарғона минтақавий филиалида: (73)543-17-26, Бухоро минтақавий филиалида: (65)524-38-84, Оролбўйи минтақавий филиалида: (61)312-11-83, Қашқадарё минтақавий филиалида: (75)227-11-23 телефон рақамлари орқали инспекциянинг бошлиғи котибаси ва жойларда филиал бошлиқларининг котибалари (Операторлар) тамонидан амалга оширилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларни қабул қилиш Операторлар томонидан душанбадан жумагача (байрам кунларидан ташқари) соат 9:00 дан 18:00 гача амалга оширилади.

2. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларни қабул қилиш реал вақт режимида оператор ҳамда жисмоний ва юридик шахс ўртасидаги суҳбат шаклида амалга оширилади.

3. “Ишонч телефони” тизимида чақирққ сигнали келганда Оператор абонент билан суҳбатга киришади ҳамда унга мурожаат қилиш, шунингдек, “Ишонч телефони” бўйича мурожаатни тақдим этиш тартибини тушунтиради.

4. Кўрсатилган маълумотлар эълон қилингандан кейин, Оператор мурожаат қилувчига ўзини таништиради: “Ўзтемирўлназорат” инспекциясининг “Ишонч телефони”, Сизни эшитаман”. Сўнгра у мурожаатнинг мазмунини диққат билан тинглайди. “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилувчи билан суҳбат одатда мурожаат қилувчининг сўровлари ва операторнинг аниқлаштирувчи саволларини эркин усулда берилишидан ташкил топган бўлади. Агар мурожаат қилувчи саволнинг мазмунини аниқ етказиб беролмаса, Оператор мурожаатнинг моҳиятини инобатга олиб, мурожаат қилувчидан одоб билан сўровнома ўтказди.

5. Эркин суҳбат давомида Оператор мурожаат қилган жисмоний шахсни хулқини таҳлил этиб, унинг сўзида мумкин бўлган руҳий чекинишлар белгиларини аниқлайди, шунингдек, руҳий чекиниш аломатлари мавжуд шахсларни ахбороти ишончлилигини ҳам инобатга олиши керак. Алоқа қаердан уланганлигини ҳам аниқланади – чет элданми ёки Ўзбекистон ҳудудиданми. Кейинчалик, одоб билан Оператор мурожаат қилган шахсни саволларга жавоб бериш учун вақти мавжудлигини аниқлаштиради, телефон рақамини бераоладими ёки бошқа алоқа усули билан у билан боғланиладими, фамилия, исми ва

отасининг исмини сўрайди. Агар унда бирон-бир ҳужжат ёки ҳужжатга оид материал мавжуд бўлса, жисмоний шахсга факс орқали ёки электрон почта орқали инспекциянинг расмий электрон манзилига юборишни таклиф этади.

6. Оператор томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлари ҳужжатлаштирилади, яъни мурожаатлар қайд этилади ва ҳисоби юритилади. Мурожаат қайд этилганидан сўнг, уша кунидан кечиктирмасдан “Ўзтемирйўлназорат” инспекцияси раҳбариятига мурожаат матни бажарувчиларини тайинлаш учун берилади. Қайд этиш китоби рақамланади ва тикилиб, муҳрланади (“Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларни қайд этиш китоби мазкур Низомнинг **1-иловасида** келтирилган).

7. Оператор ҳар куни 18-00 ҳолатига “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларнинг ягона маълумотини мазкур Низомнинг **2-иловасида** келтирилган жорий йилда тушган ва қайд этилган мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумот шаклига мувофиқ тайёрлайди.

Маълумотда “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар сони, хусусияти ва қисқача мазмуни акс эттирилади.

8. Мурожаатлар бўйича тузилган ягона маълумотларни Операторлар томонидан ҳар ҳафтанинг жума куни соат 15-00 гача инспекция Ахборот хизмати раҳбарига тақдим этилади.

9. “Ўзтемирйўлназорат” инспекцияси Ахборот хизмати раҳбари ҳар чоракда “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларни таҳлилини амалга оширади ва таҳлилни инспекция раҳбариятга тақдим этади.

#### **IV. “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни бирламчи баҳолаш**

1. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатларни бирламчи баҳолаш қуйидаги мезонлар орқали амалга оширилади:

- муурожаатни “Ўзтемирйўлназорат” инспекциясига ваколатига тегишлилиги;
- бошқарув ва оператив қарор қабул қилиш учун ахборотни тўлиқлиги;
- муурожаатда кўрсатилган важларни ишончлиги.

2. Оператор муурожаатни қабул қилиш давомида жисмоний шахсдан ўтказилган суҳбатда:

муурожаатдаги ахборотни олинган жиҳатлари тўғрисида зарур маълумотларни ҳамда қўшимча маълумотларни йиғиш имконини берувчи манбалар доирасини аниқлаштиради;

муурожаатда кўрсатилган ахборотдан беҳабар бўлган, лекин аниқ ёрдам кўрсата оладиган ёки гувоҳ сифатида қатнашадиган кишиларни аниқлаштириш бўйича чора-тадбир кўриши лозим.

#### **V. Жавобгарлик**

Жисмоний ва юридик шахслар муурожаатлари тўғрисидаги қонун талабларини бузиш, шунингдек, ушбу Низом бўйича юклатилган вазифаларни бажармаслик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.



**“Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни қайд этиш китоби**

т/р	Сана ва вақт	Жисмоний ёки юридик шахснинг Ф.И.Ш. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахснинг манзили ва телефони	Мурожаат- нинг қисқача мазмун	Бирламчи қўриб чиқиш натижаси	Ижрочи Ф.И.Ш., олганлиги тўғрисида имзо, сана ва вақти	Муро- жаатни қўриб чиқиш натижаси

**201\_ йил “\_” \_\_\_\_\_ да тушган ва қайд этилган мурожаатлар бўйича  
тузилган ягона маълумот**

“Ишонч телефони” орқали келиб тушган муурожаат рақами	Мурожаат тушган сана	Қайд этиш санаси ва т/р	Жисмоний ёки юридик шахснинг Ф.И.Ш. ёки номи	Жисмоний ёки юридик шахснинг манзили ва телефони	Мурожаатнинг қисқача мазмун	Ижрочи