



2021 йил "1" июнь

107 и/ч- сонли

Б У Й Р У Қ

**“Ўзагролизинг” акциядорлик жамиятининг
лизинг хизматларини кўрсатишда идоравий
алоқа ишонч телефонлари фаолиятини
ташкил этиш тартиби тўғрисидаги низомни
тасдиқлаш тўғрисида**

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан қабул қилинган
меъёрий ҳужжатлар ижросини таъминлаш мақсадида

Б У Й Р А М А Н:

1. 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 ижросини таъминлаш мақсадида:

- “Ўзагролизинг” акциядорлик жамиятининг лизинг хизматларини
кўрсатишда идоравий алоқа ишонч телефонлари фаолиятини ташкил этиш
тартиби тўғрисидаги низом” иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва
коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва Ўзбекистон Республикаси
Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат
инспекцияси билан келишилганлиги инобатга олинсин.

3. Мурожаатлар билан ишлаш ва ижро интизоми бўлими (Курбанбаев):

- хизмат фаолиятида мазкур низом талабларига қатъий риоя этилишини;
- мазкур низом билан барча ходимларни таништирилишини таъминласин.

4. Мазкур буйруқ ижросини назорат қилишни ўз зиммамда қолдираман.

Бошқарув раиси

Н. Отажонов

**“Ўзагролизинг” акциядорлик жамиятининг лизинг хизматларини
кўрсатишда идоравий алоқа ишонч телефонлари фаолиятини ташкил этиш
тартиби тўғрисида**

НИЗОМ

1-боб. Умумий қоидалар

1. Ушбу Низом “Ўзагролизинг” акциядорлик жамиятида (кейинги ўринларда Жамият деб юритилади) лизинг хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа ишонч телефонлари фаолиятини ташкил этиш, уларнинг ишлаш тартиби, улар орқали жисмоний ва юридик шахслардан тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. Идоравий алоқа ишонч телефонлари — Жамият томонидан лизинг хизматларини кўрсатиш бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг телефон орқали мурожаатларини қабул қилиш, уларга жавоб бериш хизматларини кўрсатувчи ҳамда бунинг учун зарур бўлган ташкилий, техник, бошқа моддий ресурсларга бўлган ва ходимлари мавжуд бўлган бўлинма ҳисобланади.

3. Идоравий алоқа ишонч телефонлари орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур муддат тугагандан кейин мурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

2-боб. Идоравий алоқа ишонч телефонлари фаолиятини ташкил қилиш

4. Идоравий алоқа ишонч телефонлари фаолияти амалдаги қонунчилик ҳужжатларига, ушбу Низомга, ички регламентлар, буйруқлар, шунингдек, ахборотга оид ҳамкорлик қилиш регламентларига мувофиқ амалга оширилади.

5. Идоравий алоқа ишонч телефонлари Жамиятнинг “Мурожаатлар билан ишлаш ва ижро интизоми” бўлимига юклатилади.

6. Идоравий алоқа 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.

Жамиятга юклатилган вазифалар ва функциялардан келиб чиқиб идоравий алоқа ишонч телефонларининг иш режими Жамият Бошқарув раиси томонидан алоҳида белгиланиши мумкин.

7. Идоравий алоқа ишонч телефонлари орқали мурожаатлар бутун Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан кўнғирок қилиш йўли билан амалга оширилади. Жамият томонидан қўшимча телефон рақамлари жорий этилиши мумкин.

Идоравий алоқа ишонч телефонлари рақамлари Жамият томонидан мустақил белгиланади ва мажбурий тарзда уларнинг расмий веб-сайтларида жойлаштирилади.

3-боб. Идоравий алоқа ишонч телефонларини ташкил қилишнинг мақсади, асосий вазифалари ва функциялари

8. Идоравий алоқа ишонч телефонлари қуйидаги мақсадда ташкил қилинади: лизинг хизматларини тақдим этиш билан боғлиқ ахборотдан фойдаланиш имкониятларини ошириш;

маълумот олиш ва керакли ҳужжатларни тайёрлаш жараёнини тезлаштириш ҳисобига аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг лизинг хизматларидан фойдаланишга сарфланадиган вақт ва молиявий харажатларини камайтириш;

мурожаатларни қайта ишлаш ягона марказини ташкил қилиш ҳисобига Жамият фаолиятининг самарадорлиги ва натижадорлигини ошириш.

9. Идоравий алоқа ишонч телефонларининг асосий вазифалари қуйидагилар ҳисобланади:

мурожаатчиларга лизинг хизматларини тақдим этиш ҳамда Жамият ва унинг ҳудудий филиаллари фаолияти тўғрисида, лизинг хизматлари бўйича маслаҳат бериш ва сўровларни қайта ишлаш;

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

10. Идоравий алоқа ишонч телефонлари ўзига юкланган асосий вазифалардан келиб чиқиб қуйидаги функцияларни бажаради:

мурожаат қилувчиларни мазкур Низомга 1-иловада назарда тутилган ахборот таркибида лизинг хизматлари кўрсатилиши бўйича ахборот билан таъминлаш;

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

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 Низомга 2-иловада келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантириш;

операторларнинг иш сифатини назорат қилиш.

4-боб. Идоравий алоқа ишонч телефонига масъул бўлимнинг фаолияти

11. Идоравий алоқа ишонч телефонига масъул — идоравий алоқа ишонч телефонининг ишлашини, ўз ваколатлари доирасида идоравий алоқа ишонч

телефони мақсадларининг амалга оширилишини, уни жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш талаблари бажарилишини, шунингдек кўп бериладиган саволлар рўйхатини ҳар ойда шакллантирилишини ва ташкилот раҳбаридан тасдиқланишини таъминлайди;

қонунчилик ҳужжатлари, мазкур Низомга ҳамда хизматлар паспортидаги лизинг хизматлари тўғрисидаги мавжуд ахборотга мувофиқ мурожаат қилувчиларга хизмат кўрсатишни таъминлайди;

идоравий алоқа ишонч телефони операторининг иши ва унинг иш сифати учун жавобгар бўлади.

техник хизмат кўрсатиш гуруҳи — телефон тармоқлари, ахборот-коммуникация тармоқлари ишлашининг техник қўллаб-қувватланишини, шунингдек, идоравий алоқа ишонч телефони 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 ишонч телефони техник хизмат кўрсатиш гуруҳи функциялари Жамиятнинг “АКТни ривожлантириш ва татбиқ этиш бўлими” томонидан амалга оширилади;

5-боб. Идоравий алоқа ишонч телефонининг автоматлаштирилган ахборот тизими

12. Идоравий алоқа ишонч телефони операторига масъул аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг мурожаатларини қабул қилиш, қайта ишлаш ва ҳисоботини юритиш имконини берадиган автоматлаштирилган ахборот тизими билан таъминланган бўлиши керак.

13. Автоматлаштирилган ахборот тизими қуйидаги асосий қуйи 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 мутахассисларга юбориш, мурожаатлар ҳолатини кузатиб бориш ва зарур ҳисоботларни шакллантириш учун мўлжалланган мурожаатларни рўйхатга олиш қуйи тизими;

мурожаатлар 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.

14. Идоравий алоқа ишонч телефонининг автоматлаштирилган ахборот тизими Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ҳамда Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги хузуридаги Давлат хизматлари маркази билан ушбу Низомнинг 13-бандида кўрсатилган қуйи тизимлар мавжудлиги юзасидан келишилган ҳолда жорий этилади.

15. Идоравий алоқа ишонч телефонлари 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.

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

6-боб. Идоравий алоқа ишонч телефонлари орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби

17. “Ўзагролизинг” акциядорлик жамиятида идоравий ишонч телефони рақами **71-207-30-55** қилиб белгиланган. Идоравий алоқа 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;

шикоятлар — бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаатлар.

таклифлар — давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаатлар;

18. Идоравий алоқа ишонч телефони 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 19-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.

19. Идоравий алоқа ишонч телефони 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.

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

21. Идоравий алоқа ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар Жамиятнинг “Мурожаатлар билан ишлаш ва ижро интизоми” бўлими томонидан умумлаштирилиб рўйхатдан ўтказилади ва кўриб чиқиш учун Жамият раҳбариятига киритилади.

22. Ушбу Низомнинг 19-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

23. Қабул қилинган мурожаатни кўриб чиқиш учун Жамият раҳбарияти бир иш куни мобайнида тегишли таркибий бўлинмани белгилайди.

24. Идоравий алоқа ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар Жамият томонидан кўриб чиқилади, ҳудудий тегишлилиги бўйича кўриладиган мурожаатлар бундан мустасно.

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

25. Жамият 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.

26. Жамиятнинг зиммасига мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юкланган масъул ходимларининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар тушган тақдирда, бундай мурожаатларнинг мазкур шахсларнинг бевосита ўзи кўриб чиқиши тақиқланади.

27. Идоравий алоқа ишонч телефони орқали кўриб чиқилиши Жамиятнинг ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар тушган тақдирда, Жамиятнинг масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

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

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

Мурожаат муаллифига берилган ёзма жавобнинг нусхаси “Мурожаатлар билан ишлаш ва ижро интизоми” бўлимида сақланади.

30. Жамият томонидан 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 қилинади.

31. Идоравий алоқа ишонч телефони орқали тушган аризалар, таклифлар ва шикоятлар бўйича статистик маълумотларни Жамиятнинг расмий веб-сайтида жойлаштириш Жамият томонидан қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахслар тўғрисида олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилган ҳолда ҳафталик асосда таъминлаб борилади.

7-боб. Яқунловчи қоидалар

32. Идоравий алоқа ишонч телефони орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар олинган маълумотларнинг махфийлигига доир талабга риоя қилиниши учун қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавобгар бўладилар.

33. Мазкур низом Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва Ўзбекистон Республикаси Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси билан келишилган.

**“Ўзагролизинг” акциядорлик жамиятининг лизинг хизматларини кўрсатишда
идоравий алоқа ишонч телефонлари фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги**

Низомга

1-ИЛОВА

**Идоравий алоқа ишонч телефони операторига масъул томонидан бериладиган
давлат хизматларини кўрсатиш тўғрисидаги ахборот**

ТАРКИБИ

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

**“Ўзагролизинг” акциядорлик жамиятининг лизинг хизматларини кўрсатишда
идоравий алоқа ишонч телефонлари фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги
Низомга
2-ИЛОВА**

Идоравий алоқа ишонч телефонига тушган мурожаатлар бўйича

ҲИСОБОТ

Сана	Линияга келиб тушган қўнғироқл ар (бирлик)	Қабул қилинган қўнғироқл ар (бирлик)	Ўтказиб юборилган қўнғироқл ар (бирлик)	Сухбатнинг умумий давомийлиг и (дақ. сек.)	Сухбатнинг ўртача давомийлиг и (дақ. сек.)	Чикувчи қўнғироқл ар (бирлик)
_____._____._____ —	_____	_____	_____	_____	_____	_____

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

**“Ўзагролизинг” акциядорлик жамиятининг лизинг хизматларини кўрсатишда
идоравий алоқа ишонч телефонлари фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги
Низомга
3-ИЛОВА**

**Идоравий алоқа ишонч телефони орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб
чиқиш**

СХЕМАСИ

Босқичлар	Масъуллар	Тадбирлар	Муддат
1-босқич	Мурожаат қилувчи	1) Идоравий алоқа ишонч телефонига 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 Мурожаатлар билан ишлаш ва ижро назорати бўлимида рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш учун Жамият раҳбариятига киритиш; в) ваколатига кирмайдиган масала бўлса, тегишли ваколатли органга мурожаат қилишни маслаҳат бериш.	Бир иш куни мобайнида
3-босқич	Жамият раҳбарияти	Мурожаатни кўриб чиқишга масъул таркибий бўлинмани белгилаш.	Бир иш куни мобайнида

4-босқич	Жамият масъул таркибий бўлинмасы	<p>1) Мурожаатни қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ кўриб чиқиш;</p> <p>2) Зарур ҳолларда мурожаат қилувчини жалб қилган ҳолда жойининг ўзига чиқиб мурожаатни ўрганиш;</p> <p>3) Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича ёзма хат ёки тегишли қарор лойиҳасини тайёрлаш ва раҳбариятга имзога киритиш.</p>	Қонунчиликда белгиланган муддатда
5-босқич	Жамият раҳбарияти	Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича тегишли қарор қабул қилиш ва мурожаат қилувчини ёзма шаклда хабардор қилиш.	Бир иш куни мобайнида
6-босқич	Оператор масъул ходим ва матбуот котиби	<p>1) Мурожаат кўриб чиқилганлиги ҳолатини Мурожаатлар билан ишлаш ва ижро назорати бўлимида қайд этиш ва назоратдан ечиш;</p> <p>2) Статистик маълумотларни веб-сайтга жойлаштириб бориш.</p>	Бир иш куни мобайнида