*“Ўзкомназорат” Давлат инспекциясининг 2022 йил 20 декабрдаги*

*01-16/1845-сон хатига илова*

**Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари)га 2022-йил 4-чорак давомида тушган мурожаатлар бўйича**

**ҲИСОБОТ (1-жадвал)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2022-йил 4-чорак** | **Линияга келиб тушган қўнғироқлар***(бирлик)* | **Қабул қилинган қўнғироқлар** *(бирлик)* | **Ўтказиб юборилган қўнғироқлар** *(бирлик)* | **Суҳбатнинг умумий давомийлиги** *(дақ., сония)* | **Суҳбатнинг ўртача давомийлиги** *(дақ., сония)* | **Чиқувчи қўнғироқлар***(бирлик)* |
| 71 200-06-00 телефон рақамига умумий қўнғироқлар | 12687 | 10213 | 2474 | 34009 | 3.3 дақиқа | - |
| 71 200-06-00 телефон рақами орқали қабул қилинган мурожаатлар | - | 535 | - | - | - | - |

**Давлат органлари ва ташкилотларининг идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) ходимлари малакаси ва**

**иш вақтининг тақсимланиши тўғрисида ҲИСОБОТ (2-жадвал)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) рақамлари** | **Идоравий алоқа маркази оператор-лари** **сони** | **Ходимларнинг маълумоти ва малака оширганлиги** | **Мурожаатлар билан ишлашда йўл қўйилган қоидабузиш сабабли чора кўрилган ходимлар сони** | **Иш вақтида ходимларнинг тақсимланиши** | **Ходимларнинг тақсимланган иш вақтида** |
| **Олий маълумот сони** | **Ўрта маълумот сони** | **Малака оширган сони** | **Вақт оралиғи** | **Ходим сони** | **Линияга келиб тушган қўнғироқлар сони** | **Қабул қилинган қўнғироқлар сони** |
| 71 2000600 | 9 | 4 | 5 | 9 | 0 | 24/7 | 9 |  |  |
|  |  |  |  |

**Давлат органлари ва ташкилотларининг давлат хизматлари кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини Вазирлар Маҳкамасининг 2021 йил 3 апрелдаги 179-сон қарори билан тасдиқланган “Давлат органлари ва ташкилотларининг давлат хизматларини кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш тартиби тўғрисидаги намунавий низом” (Наъмунавий низом) асосида ташкил этилганлиги юзасидан
ҲИСОБОТ (3-жадвал)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наъмунавий низом асосида ўзларининг Идоравий алоқа марказлари (Ишонч телефонлари) фаолиятини ташкил этиш тўғрисидаги Низомини ишлаб чиқилганлиги ва тасдиқланганлиги** | **Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) Вазирлик, идора ва ташкилотнинг ўзида ёки аутсорсинг асосида ташкил этилган** | **Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) иш режими** | **Ишонч телефон рақамларининг расмий** **веб-сайтларида жойлаштирилганлиги** |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | **Аутсорсинг** | **Мавжуд** | **Мавжуд** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 тизими мавжудлиги** | **Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефон сўзлашувларини ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратлари мавжудлиги** | **Телефон сўзлашувлари (камида икки ой мобайнида) сақланиши** | **Мурожаат матнлари автоматлаштирилган ахборот тизимида (камида икки йил мобайнида) сақланиши.** | **Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) орқали тушган мурожаатлар тўғрисидаги статистик маълумотларни давлат органларининг расмий веб-сайтида жойлаштириб борилиши** |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| **Мавжуд** | **Мавжуд** | **Мавжуд** | **Мавжуд** | **Мавжуд** |