

**Davlat soliq xizmati organlarining davlat xizmatlarini ko‘rsatishda
idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) faoliyatini
tashkil etish tartibi to‘g‘risida
NIZOM**

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Nizom davlat soliq xizmati organlarida davlat xizmatlarini ko‘rsatishda idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) faoliyatini tashkil etish, ularning ishlash tartibi, ular orqali jismoniy va yuridik shaxslardan tushadigan murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko‘rib chiqish tartibini belgilaydi.

2. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) - davlat soliq xizmati organlari tomonidan davlat xizmatlarini ko‘rsatish bo‘yicha jismoniy va yuridik shaxslarning telefon orqali murojaatlarini qabul qilish xizmatlarini ko‘rsatuvchi hamda buning uchun zarur bo‘lgan tashkiliy, texnik, boshqa moddiy resurslarga ega bo‘lgan va xodimlari mavjud bo‘lgan davlat soliq xizmati organlarining navbatchi qism va idoraviy qo‘riqlash bo‘limi mas’ul xodimlari hisoblanadi.

3. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushayotgan murojaatlarni qabul qilish davomiyligi 20 daqiqadan oshmasligi lozim. Mazkur muddat tugagandan keyin murojaat avtomatik tarzda aloqa tarmog‘idan uziladi.

2-bob. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) faoliyatini tashkil qilish

4. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) faoliyati amaldagi qonunchilik hujjatlariga va ushbu Nizomga muvofiq amalga oshiriladi.

5. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) davlat soliq xizmati organlarining navbatchi qism va idoraviy qo‘riqlash bo‘limi tarkibida tashkil etiladi.

6. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) dushanba - juma kunlari (bayram kunlaridan tashqari) soat 09:00 dan soat 13:00 gacha va 14:00 dan 18:00 gacha faoliyat olib boradi.

7. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) raqamlari davlat soliq xizmati organlari tomonidan mustaqil belgilanadi va majburiy tarzda ularning rasmiy veb-saytlarida joylashtiriladi.

Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali murojaatlar butun O‘zbekiston Respublikasi hududidan qo‘ng‘iroq qilish yo‘li bilan amalga oshiriladi hamda qo‘shimcha telefon raqamlari joriy etilishi mumkin.

3-bob. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari)ni tashkil qilishning maqsadi, asosiy vazifalari va funksiyalari

8. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) quyidagi maqsadda tashkil qilinadi:

ma'lumot olish va kerakli hujjatlarni tayyorlash jarayonini tezlashtirish hisobiga aholi va tadbirkorlik subyektlarining davlat xizmatlaridan foydalanishga sarflanadigan vaqt va moliyaviy xarajatlarini kamaytirish;

davlat soliq xizmati organlari faoliyatining samaradorligi va natijadorligini oshirish.

9. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari)ning asosiy vazifalari quyidagilar hisoblanadi:

jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlarni ro‘yxatga olish;

murojaatchilarga davlat xizmatlarini taqdim etish hamda davlat organlari va tashkilotlarining faoliyati to‘g‘risida, davlat xizmatlari bo‘yicha maslahat berish;

shaxsga doir ma'lumotlar to‘g‘risidagi qonunchilik hujjatlariga muvofiq murojaat qiluvchilarga davlat xizmatining holati va ularga davlat xizmatini ko‘rsatish natijalari haqidagi axborotni taqdim etish;

murojaat qiluvchilarning davlat xizmatlarini taqdim etish bo‘yicha so‘rovlarini boshqa tarkibiy tuzilmalarga yo‘naltirish.

10. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) o‘ziga yuklangan asosiy vazifalardan kelib chiqib quyidagi funksiyalarni bajaradi:

murojaat qiluvchilarni mazkur Nizomga 1-ilovada nazarda tutilgan axborot tarkibida davlat xizmatlari ko‘rsatilishi bo‘yicha axborot bilan ta‘minlash;

davlat xizmatlarini ko‘rsatish tartibi, shu jumladan, davlat xizmatlari ko‘rsatish muddatlari, xizmatlardan foydalanish uchun zarur bo‘lgan hujjatlarga qo‘yiladigan talablar, shikoyat qilish tartibi to‘g‘risida ma'lumot berish;

qonunchilik hujjatlariga zid kelmaydigan holatlarda so‘zlashuvlarni (va boshqa bajarilgan tranzaksiyalarni) yozish, murojaatlarni identifikatsiyalash mexanizmlaridan foydalanish;

murojaatlarni yo‘naltirish (navbatni tashkil qilish, turli identifikatsiyalovchi belgilar bo‘yicha yo‘naltirish);

qabul qilingan murojaatlar bo‘yicha mazkur Nizomga 2-ilovada keltirilgan shaklga muvofiq statistik va tahliliy hisobotlarni shakllantirish;

operatorlarning ish sifatini nazorat qilish.

4-bob. Idoraviy aloqa markazlarining tuzilmasi

11. Idoraviy aloqa markazlari tuzilmasi va shtat ro‘yxati bo‘yicha xodimlari tarkibi bo‘ysunuvida bo‘lgan davlat organi yoki tashkilotining rahbari bilan kelishuv asosida idoraviy aloqa markazi rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

12. Idoraviy aloqa markazining tuzilmasi, tashkiliy-huquqiy shaklidan qat’i nazar, idoraviy aloqa markazi uchun namunaviy hisoblanadi va o‘z ichiga quyidagilarni oladi:

a) **idoraviy aloqa markazi rahbari** — idoraviy aloqa markazi bo‘linmalarining o‘zaro ishlashini, o‘z vakolatlari doirasida idoraviy aloqa markazi maqsadlarining amalga oshirilishini, uni joylashtirish va xizmat ko‘rsatish talablari bajarilishini, shuningdek ko‘p beriladigan savollar ro‘yxatini har oyda shakllantirilishini va tashkilot rahbaridan tasdiqlanishini ta’minlaydi;

b) **idoraviy aloqa markazi operatorlari guruhi** — qonunchilik hujjatlari, mazkur Namunaviy nizomga muvofiq hamda xizmatlar pasportidagi davlat xizmatlari to‘g‘risidagi mavjud axborotga muvofiq murojaat qiluvchilarga xizmat ko‘rsatishni ta’minlaydi.

Murojaat qiluvchilar bilan o‘zaro ishlashda idoraviy aloqa markazi operatorlari kerakli axborotni taqdim etadi yoki murojaatni vakolatli davlat organlari yoki tashkilotlariga yo‘naltiradi. Idoraviy aloqa markazining ishlash samaradorligini oshirish uchun bir nechta operatorlar guruhlarini shakllantirilishi mumkin.

Idoraviy aloqa markazida 10 nafardan ortiq operatorlar ishlaganda idoraviy aloqa markazi operatorlari guruhi tuziladi. Bitta guruh tarkibiga 10 nafardan ko‘p bo‘lmagan operatorlar kiradi. Operatorlar guruhlarining soni yuklama hajmidan kelib chiqib idoraviy aloqa markazi rahbari tomonidan belgilanadi.

Idoraviy aloqa markazi operatorlari guruhiga idoraviy aloqa markazi operatorlari va bosh operatori kiradi.

Idoraviy aloqa markazi bosh operatori — Idoraviy aloqa markazi operatorlari guruhining ishiga rahbarlik qiladi va ularning ish sifati uchun javobgar bo‘ladi. Idoraviy aloqa markazi bosh operatori guruhdagi har bir operatorning bevosita

rahbari hisoblanadi va ularni o‘qitish, malakasini oshirish va boshqa ma’muriy masalalar bevosita bosh operator tomonidan amalga oshiriladi;

v) **sifat nazorati bo‘yicha menejer** — Idoraviy aloqa markazi operatorlarining murojaat qiluvchilar bilan aloqa qilishining kundalik monitoringini olib borish va ish sifati to‘g‘risidagi tahliliy hisobotlar tayyorlanishini ta’minlaydi.

Idoraviy aloqa markazi davlat organi yoki tashkilotining tarkibida bo‘lsa, sifat nazorati bo‘yicha menejer funksiyalari mazkur davlat organi yoki tashkilotining tegishli tarkibiy bo‘linmalari tomonidan amalga oshiriladi;

g) **texnik xizmat ko‘rsatish guruhi** — telefon tarmoqlari, axborot-kommunikatsiya tarmoqlari ishlashining texnik qo‘llab-quvvatlanishini, shuningdek, idoraviy aloqa markazi uchun uskunalarni ma’muriy boshqarish, tegishli axborot tizimlarini ishchi holatda saqlash va ularga texnik xizmat ko‘rsatishni amalga oshiradi. Shuningdek, texnik xizmat ko‘rsatish guruhi axborot xavfsizligini ta’minlash, shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish uchun javobgar bo‘ladi.

Davlat organi yoki tashkilotining tarkibidagi idoraviy aloqa markazi texnik xizmat ko‘rsatish guruhi funksiyalari mazkur davlat organi yoki tashkilotining tegishli tarkibiy bo‘linmalari tomonidan amalga oshiriladi;

d) **idoraviy aloqa markazini moddiy-texnika va kadrlar bilan ta’minlash bo‘linmalari** — idoraviy aloqa markazining tashkiliy tuzilmasiga ta’minlovchi bo‘linmalar (buxgalteriya, kadrlar bo‘limi, texnik xizmat ko‘rsatish bo‘limi) kiritiladi.

Ushbu bo‘linmalarning tuzilmasi va tarkibi idoraviy aloqa markazining tashkiliy-huquqiy shakliga qarab belgilanadi. Idoraviy aloqa markazi davlat organi va tashkilotining tarkibida bo‘lsa, buxgalteriya funksiyalari, xodimlarni hisobga olish, xodimlarni tanlash va boshqa ta’minlovchi funksiyalar mazkur davlat organi yoki tashkilotining tegishli tarkibiy bo‘linmalari tomonidan amalga oshiriladi.

13. Davlat organi yoki tashkilotining idoraviy aloqa markazi xizmatlari fuqarolik-huquqiy shartnoma asosida autsorsing tartibida tashqi ijrochi tomonidan ko‘rsatilsa, mazkur Namunaviy nizom bilan belgilangan idoraviy aloqa markazining tashkiliy tuzilmasiga hamda xizmatlarni ko‘rsatish talablariga rioya etiladi.

14. Idoraviy aloqa markazi bo‘linmalari to‘g‘risidagi nizom idoraviy aloqa markazi rahbari tomonidan tasdiqlanadi, bo‘linmalar xodimlari o‘rtasida xizmat vazifalari va majburiyatlarni taqsimlash tegishli guruhlar rahbarlari tomonidan

idoraviy aloqa markazi rahbari bilan kelishgan holda ularning funksional vazifasiga muvofiq amalga oshiriladi.

5-bob. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) faoliyatini nazorat qilish

15. Idoraviy aloqa markazlari va ishonch telefonlari faoliyatini nazorat qilish idoraviy mansub davlat organi yoki tashkiloti, shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasida nazorat bo'yicha davlat inspeksiyasi tomonidan amalga oshiriladi.

16. Idoraviy aloqa markazi va ishonch telefonlari faoliyatini nazorat qilish idoraviy aloqa markazi va ishonch telefonlariga tushgan murojaatlar hisoboti (2-ilova) va boshqa ma'lumotlar asosida amalga oshiriladi.

6-bob. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari)ning avtomatlashtirilgan axborot tizimi

17. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) aholi va tadbirkorlik subyektlarining murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va hisobotini yuritish imkonini beradigan avtomatlashtirilgan axborot tizimi bilan ta'minlangan bo'lishi kerak.

18. Avtomatlashtirilgan axborot tizimi quyidagi asosiy quyi tizimlarga ega bo'lishi kerak:

qo'ng'iroqlarni qabul qilish va qo'ng'iroqlarni boshqa raqamga yo'naltirish, bir vaqtning o'zida bir nechta qo'ng'iroqlarni qayta ishlash, kiruvchi qo'ng'iroqlar va xizmat ko'rsatishning asosiy parametrlari to'g'risidagi ma'lumotlarni hisobga olish va saqlash uchun mo'ljallangan qo'ng'iroqlarni qayta ishlash quyi tizimi;

tushgan murojaatlarni mavzusi bo'yicha ro'yxatga olish, murojaatlarni tegishli tarkibiy tuzilmalarga yuborish, zarur hisobotlarni shakllantirish uchun mo'ljallangan murojaatlarni ro'yxatga olish quyi tizimi;

murojaatlar operatorlar tomonidan boshqarilishi uchun elektron ssenariylarni o'z ichiga olgan hamda tez-tez beriladigan savollarga javoblar ro'yxatini o'z ichiga olgan bilimlar bazasi quyi tizimi;

axborotni qayta ishlash va telefon xizmatlarini ko'rsatish markazlari tomonidan xizmatlar taqdim etish sifatini nazorat qilish imkoniyati uchun mo'ljallangan monitoring va nazorat quyi tizimi;

davlat organlari va tashkilotlarining boshqa axborot tizimi bilan o‘zaro idoralararo elektron hamkorlik qilish hamda axborotni himoya qilish uchun mo‘ljallangan elektron hamkorlik va axborot xavfsizligini ta’minlash quyi tizimi.

19. Idoraviy aloqa markazining avtomatlashtirilgan axborot tizimi O‘zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi hamda O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat xizmatlari markazi bilan ushbu Namunaviy nizomning 18-bandida ko‘rsatilgan quyi tizimlar mavjudligi yuzasidan kelishilgan holda joriy etiladi.

20. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushayotgan murojaatlarni to‘plash va umumlashtirish uchun telefon so‘zlashuvlarini yozish funksiyasi bilan jihozlangan telefon apparatlaridan yoki tegishli avtomatlashtirilgan axborot tizimidan foydalaniladi. Telefon so‘zlashuvlari kamida ikki oy mobaynida saqlanadi.

21. Jismoniy va yuridik shaxslarning barcha murojaatlarining matni avtomatlashtirilgan axborot tizimida shakllantiriladi va kamida ikki yil mobaynida saqlanadi.

7-bob. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish tartibi

22. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali (Soliq qo‘mitasi markaziy apparatida **71 244-98-98**, shuningdek hududlarda ro‘yxat bo‘yicha) 1-ilovada keltirilgan sxemaga ko‘ra jismoniy va yuridik shaxslarning quyidagi murojaatlari qabul qilinadi:

arizalar - huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko‘rsatish to‘g‘risidagi iltimos bayon etilgan murojaatlar;

takliflar - davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o‘z ichiga olgan murojaatlar;

shikoyatlar - buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaatlar.

23. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali telefon qo‘ng‘iroqlariga javob berishda qo‘ng‘iroqni qabul qiluvchi mas’ul operator:

o‘zini tanishtirishi (o‘z familiyasi, ismi, lavozimi yoki shaxsiy raqamini aytishi);

ko'p beriladigan savollar ro'yxatidagi savol berilgan taqdirda ro'yxatdan o'tkazmasdan o'zi javob berishi;

qo'ng'iroq qilgan shaxsga uning arizalari, takliflari va shikoyatlarini qabul qilish uchun ishlashini tushuntirishi, shuningdek, qasddan yolg'on ma'lumot taqdim etilishi qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'lishini ma'lum qilishi;

qo'ng'iroq qilgan shaxsga ushbu Nizomning 24-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlarni ma'lum qilishni taklif etishi;

jismoniy va yuridik shaxslar bilan telefon orqali suhbatlashganda muomala madaniyati va odoq-axloq qoidalariga rioya etgan hamda savollarga aniq, qonunchilik doirasida javob bergan holda xushmuomalalik bilan muloqot olib borishi.

24. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali murojaat qilishda jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari familiyasi, ismi, otasining ismini, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni, o'zlari vakil sifatida manfaatlarini ifodalayotgan tadbirkorlik subyekting nomini, javob yuboriladigan pochta manzilini, qayta bog'lanish uchun telefon raqamini ma'lum qilishi, shuningdek, murojaatning mohiyati va mazmunini bayon qilishi shart.

25. Qo'ng'iroq qiluvchi shaxsdan murojaat qilish mavzusiga tegishli bo'lmagan ma'lumotlarning so'ralishiga yo'l qo'yilmaydi.

26. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushgan murojaatlar davlat soliq xizmati organlarining mas'ul xodimlari tomonidan ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro'yxatdan o'tkaziladi va ko'rib chiqish uchun tegishli tarkibiy tuzilma rahbariyatiga kiritiladi.

27. Ushbu Nizomning 24-bandida ko'rsatilgan axborot va ma'lumotlar taqdim etilmagan murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi.

28. Qabul qilingan murojaatni ko'rib chiqish uchun davlat soliq xizmati organi rahbariyati bir ish kuni mobaynida tegishli tarkibiy tuzilmani belgilaydi.

29. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushgan murojaatlar Davlat soliq qo'mitasi tomonidan ko'rib chiqiladi, hududiy tegishliligi bo'yicha ko'riladigan murojaatlar bundan mustasno.

Zarur hollarda murojaatda ko'rsatilgan holat murojaat qiluvchini jalb etgan holda joyning o'ziga chiqib o'rganilishi mumkin.

30. Davlat soliq xizmati organlari tomonidan qonunchilik hujjatlari talablari buzilishi aniqlangan hollarda ushbu aniqlangan qonun buzilishlari, ularning

sabablari va qonun buzilishiga olib kelayotgan shart-sharoitlarni bartaraf etish bo'yicha zarur choralar ko'rilishi shart.

31. Davlat soliq xizmati organlarining zimmasiga murojaatlarni ko'rib chiqish vazifasi yuklangan mas'ul xodimlarining noqonuniy xatti-harakatlari yuzasidan shikoyatlar tushgan taqdirda, bunday murojaatlarning mazkur shaxslarning bevosita o'zi ko'rib chiqishi taqiqlanadi.

32. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali ko'rib chiqilishi davlat soliq xizmati organlarining vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaatlar tushgan taqdirda, soliq organlarining mas'ul xodimlari tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi va tegishli tashkilotlarga murojaat qilish tavsiya qilinadi.

33. Murojaatlarni ko'rib chiqish "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonunda belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

34. Murojaatni ko'rib chiqqan davlat soliq xizmati organi murojaat muallifiga ko'rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida yozma shaklda xabar berishi shart.

Murojaat muallifiga berilgan yozma javobning nusxasi davlat soliq xizmati organlarida elektron hujjat almashish avtomatlashtirilgan axborot tizimida saqlanadi.

35. Davlat soliq xizmati organlari jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlarining buzilishiga olib kelayotgan sabablarni o'z vaqtida aniqlash va bartaraf etish maqsadida belgilangan tartibda arizalar, takliflar va shikoyatlar hisobotini yuritadi, ularni umumlashtirib, tahlil qiladi.

36. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali tushgan arizalar, takliflar va shikoyatlar bo'yicha statistik ma'lumotlarni soliq organlarining rasmiy veb-saytida joylashtirish soliq organlari tomonidan qonunchilik hujjatlariga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslar to'g'risida olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilgan holda haftalik asosda ta'minlab boriladi.

8-bob. Yakunlovchi qoidalar

37. Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali olingan axborot bilan ishlovchi shaxslar olingan ma'lumotlarning maxfiyligiga doir talabga rioya qilinishi uchun qonunchilik hujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.

38. Mazkur Nizom O‘zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi bilan 2021-yil 7-maydagi №08-8/3333-son xati va Axborotlashtirish va telekommunikatsiyalar sohasidagi nazorat bo‘yicha davlat inspeksiyasi bilan 2021-yil 11-maydagi №02-16/1108-son xati bilan kelishilgan.

Davlat soliq xizmati organlarining davlat xizmatlarini ko'rsatishda idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) faoliyatini tashkil etish tartibi to'g'risidagi nizomga
1-ILOVA

Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) tomonidan beriladigan davlat xizmatlarini ko'rsatish to'g'risidagi axborot TARKIBI

T/r	Axborot tarkibi
1.	Davlat xizmatini ko'rsatish shartlari
2.	Davlat xizmatini ko'rsatishni tartibga soluvchi qonun hujjatlari
3.	Davlat xizmatini ko'rsatish tartibi
4.	Davlat xizmatini ko'rsatish muddatlari
5.	Davlat organi yoki tashkilotining harakatlari ustidan shikoyat qilish huquqi va tartibi
6.	Davlat xizmatini taqdim etuvchi davlat organi yoki tashkilotining manzili, telefonlari (shu jumladan, ishonch telefoni), ish rejimi

Davlat soliq xizmati organlarining davlat xizmatlarini
ko'rsatishda idoraviy aloqa markazlari (ishonch
telefonlari) faoliyatini tashkil etish tartibi to'g'risidagi
nizomga
3-ILOVA

Idoraviy aloqa markazlari (ishonch telefonlari) orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish SXEMASI

Bosqichlar	Mas'ullar	Tadbirlar	Muddat
1-bosqich	Murojaat qiluvchi	1) Iшонch telefonlariga qo'ng'iroq qilib murojaat qilish. 2) Axborot xizmatlarini rivojlantirish markazi orqali qo'ng'iroq qilib murojaat qilish.	Ehtiyojga ko'ra
2-bosqich	Operator	1) O'zini tanishtirish; 2) Murojaat bilan ishlash: a) murojaatchining talabiga ko'ra tegishli bo'limlarning xizmat telefon raqamlarini berish; b) murojaatni ijro intizomini nazorat qilish tizimida ro'yxatdan o'tkazish va ko'rib chiqish uchun davlat organi rahbariyatiga kiritish; v) vakolatiga kirmaydigan masala bo'lsa, tegishli vakolatli organga murojaat qilishni maslahat berish.	Bir ish kuni mobaynida
3-bosqich	Soliq organi rahbariyati	Murojaatni ko'rib chiqishga mas'ul tarkibiy tuzilmani belgilash.	Bir ish kuni mobaynida
4-bosqich	Soliq organi mas'ul tarkibiy tuzilmasi	1) Murojaatni qonunchilik hujjatlariga muvofiq ko'rib chiqish; 2) Telefon orqali og'zaki ravishda tushuncha olish istagida bo'lgan shaxslarning savollarga javob berish; 3) Zarur hollarda murojaat qiluvchini jalb qilgan holda joyining o'ziga chiqib murojaatni o'rganish; 4) Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha yozma xat yoki tegishli qaror loyihasini tayyorlash va rahbariyatga imzoga kiritish.	Qonunchilikda belgilangan muddatda

5-bosqich	Soliq organi rahbariyati	Murojaatni ko‘rib chiqish natijasi bo‘yicha tegishli qaror qabul qilish va murojaat qiluvchini yozma shaklda xabardor qilish.	Bir ish kuni mobaynida
6-bosqich	Soliq organi mas‘ul tarkibiy tuzilmasi	1) Murojaat ko‘rib chiqilganligi holatini ijro intizomini nazorat qilish tizimida qayd etish va nazoratdan yechish; 2) Statistik ma‘lumotlarni veb-saytga joylashtirib borish.	Bir ish kuni mobaynida