



**«ТАСДИҚЛАЙМАН»
“Бизнесни ривожлантириш
банки” АТБ
Бошқарув раиси ўринбосари в.б:
Б.Бобожонов**

**«1» май 2026 й.
№ 355**

**«Smart-office» ахборот тизими таркибида
«Фуқаролар мурожаатлари» модулини ишлаб чиқиш бўйича
ТЕХНИК ТОПШИРИҚ**

**«ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИ» МОДУЛИ БЎЙИЧА
ТЕХНИК ТОПШИРИҚ**

Мундарижа

1. Умумий маълумотлар
2. Лойиҳанинг мақсади
3. Қўлланилиш соҳаси
4. Ишлаш модели
5. Мурожаат карточкаси (қабул қилиш ва рўйхатга олиш)
6. Мурожаатларни таснифлаш
7. Мурожаатларни тақсимлаш (Workflow)
8. Ижро жараёни ва статуслар
9. **SLA** ва муддат назорати
10. Автоматик эслатма ва эскалация
11. Календар назорат
12. Мижоз билан алоқа ва ёзишмалар тарихи
13. Жавоб бериш
14. Натижа (мажбурий белгилаш)
15. Яқунлаш тартиби
16. Муддатни узайтириш механизми
17. Такрорий мурожаатларни аниқлаш
18. Қидирув ва филтёр
19. Дашборд
20. Ҳисоботлар
21. Excel / CSV экспорт
22. Марказий назорат механизми
23. Notification (Omnichannel) механизми
24. Хавфсизлик ва Audit

25. Админ панель
 26. Интеграциялар
 27. Document Management (EDO)
 28. Performance ва масштаблаш
 29. Мониторинг ва техник кузатув
 30. Жорий этиш босқичлари
-

1. Умумий маълумотлар

Ушбу техник топшириқ банкнинг «Smart-office» ахборот тизими таркибида «Фуқаролар мурожаатлари» модулини ишлаб чиқиш ва жорий этиш мақсадида тайёрланди. Модул фуқаролар мурожаатларини қабул қилиш, рўйхатга олиш, таснифлаш, ижрога йўналтириш, ижросини назорат қилиш, яқунлаш, ҳисоботлар ва таҳлил юритиш имкониятларини таъминлайди.

1.1. Атамалар ва таърифлар

- Мурожаат – фуқаро ёки юридик шахнинг аризаси;
- Ижрочи – мурожаатни кўриб чиқувчи ходим;
- Назоратчи – ижрони мониторинг қилувчи шахс;
- SLA – белгиланган хизмат кўрсатиш муддати;
- Эскалация – кечикиш ҳолатида юқори босқичга ўтказиш;

Таъриф: ушбу банд модулниг умумий вазифасини белгилайди. Яъни мурожаатлар билан ишлаш жараёни ягона рақамли тизимга ўтказилади.

1.2 Буюртмачи ва ахборот тизимини ишлаб чиқарувчи ташкилотларнинг номи ва реквизитлари

Буюртмачи ташкилот: “Бизнесни ривожлантириш банки” АТБ
Манзил: Тошкент шаҳар, Шайхонтохур тумани, А.Навоий кўчаси, 18А-уй

Тел: 78-150-93-39

Ҳ/Р: 29802000900001037006

МФО: 01037

ИНН: 209916313

ОКЭД: 64.92.0

Рўйхат рақам ҚҚС: 326050006407

Банк веб сайти: brb.uz

Почта манзили: headoffice@brb.uz

Ахборот тизимини ишлаб чиқарувчи ташкилот тендер (танлов) савдоларининг натижалари асосида аниқланади.

1.3 Ишларни бошлаш ва тугатишнинг режа бўйича муддатлари

ЭҲА лойиҳасини қуйида белгиланган муддатларда амалга оширилиши режалаштирилган:

Бошланиш вақти: 01.05.2026

Яқунлаш вақти: 28.07.2026

2. Лойиҳанинг мақсади

Лойиҳанинг асосий мақсадлари қуйидагилардан иборат:

- мурожаатларни ягона ахборот тизимида юритиш;
- филиаллар ва бош офис ўртасида узвий ишлашни таъминлаш;
- ижро интизомини ошириш;
- кечиккан мурожаатларни камайтириш;
- «**real-time**» назоратни жорий қилиш;
- раҳбарият учун аналитик маълумотлар шакллантириш.

Таъриф: бу банд модулнинг стратегик аҳамиятини очиб беради ва тизим нимани ҳал қилиши кераклигини белгилайди.

3. Қўлланилиш соҳаси

Модул қуйидаги тоифадаги фойдаланувчилар томонидан қўлланилади:

- ⌚ бош офис;
- ⌚ филиаллар;
- ⌚ таркибий бўлинмалар;
- ⌚ операторлар;
- ⌚ ижрочилар;
- ⌚ назоратчилар;
- ⌚ раҳбарият;
- ⌚ администраторлар.

Таъриф: модул бутун банк тизими бўйлаб ишлатилади ва ҳар бир рол учун алоҳида ҳуқуқлар белгиланади.

4. Ишлаш модели

Тизимда ишлаш қуйидаги тартибда ташкил этилади:

- филиал ёки бўлинма мурожаатни киритади;
- тегишли мурожаат масъул ижрочига бириктирилади;
- бош офис мурожаатлар ижроси бўйича марказлашган назоратни амалга оширади;
- барча маълумотлар ягона маълумотлар базасида сақланади.

Таъриф: бу банд марказлашган бошқарув моделини белгилайди.

5. Мурожаат карточкаси (қабул қилиш ва рўйхатга олиш)

Ҳар бир мурожаат бўйича алоҳида электрон карточка шакллантирилади.

Унда қуйидаги майдонлар бўлиши лозим:

- ⌚ уникал ID;
- ⌚ мурожаат рақами;
- ⌚ кирим санаси ва вақти;

- ⌚ муурожаатчи тўғрисидаги маълумотлар;
- ⌚ алоқа маълумотлари;
- ⌚ муурожаат тури;
- ⌚ муурожаат шакли;
- ⌚ муурожаат мавзуси;
- ⌚ муурожаат мазмуни;
- ⌚ муурожаат манбаси (Муурожаат шакли - қаердан келиб тушган, Муурожаат қайси идорадан келиб тушган);
- ⌚ худуд ва филиал;
- ⌚ ПИНФЛ ва СТИР интеграцияси орқали муурожаат қилувчи жисмоний ва юридик шахсларнинг идентификацион маълумотларини (манзили, туғилган санаси, ташкилий-ҳуқуқий шакли ва бошқа реквизитлар) автоматик равишда олиш, қайта ишлаш ва ягона базага шакллантириш тизимини жорий этиш.
- ⌚ бириктирилган файллар.

Шунингдек, тизимда администратор томонидан талабга қараб муурожаат карточкасига қўшимча маълумот майдонларини қўшиш, тахрирлаш, мажбурий ёки ихтиёрий қилиш имконияти яратилиши лозим. Бундай майдонлар жумласига қуйидагилар кириши мумкин: жинси, ирки, муурожаат таснифи, ижтимоий тоифаси, муурожаатчининг мақоми, қўшимча идентификация белгилари ҳамда банк ички эҳтиёжига кўра бошқа майдонлар. Қўшимча майдонлар матн, сана, рўйхатдан танлаш, чекбокс ва рақамли майдон кўринишида яратилиши мумкин.

Таъриф: бу барча кейинги жараёнлар учун асосий маълумотлар манбаи ҳисобланади. Қўшимча динамик майдонлар эса тизимни амалиёт талабларига тез мослаштириш имконини беради.

6. Муурожаатларни таснифлаш

Муурожаатлар тизимда қуйидаги мезонлар бўйича таснифланади:

- тури;
- мавзуси;
- йўналиши;
- худуди;
- филиали;
- устуворлик даражаси.

Таъриф: таснифлаш ҳисобот, таҳлил ва автоматик тақсимлаш учун асос бўлади.

7. Муурожаатларни тақсимлаш (Workflow)

Тизимда муурожаатларни тегишли бўлимга, масъул ижрочига ва назоратчига автоматик ёки қўлда бириктириш имконияти яратилади.

Таъриф: бу мурожаатларнинг ўз вақтида тўғри масъулга тушишини таъминлайди.

8. Ижро жараёни ва статуслар

Мурожаатлар бўйича қуйидаги статуслар жорий этилади:

- Янги;
- Рўйхатга олинган;
- Ижрога юборилган;
- Ижрода;
- Қўшимча ўрганиш талаб этилади;
- Муддати узайтириш сўралган;
- Кечиккан;
- Якунланган;
- Рад этилган;
- Ёпилган.

Таъриф: статуслар мурожаатнинг қайси босқичда эканлигини аниқ кўрсатиб туради.

9. SLA ва муддат назорати

Ҳар бир мурожаат тури бўйича белгиланган муддатлар тизимда автоматик ҳисобланиши лозим. Бунда мурожаат турига қараб **SLA** белгилаш, ижро муддатини автоматик ҳисоблаш, иш вақти ва ишдан ташқари вақтни ҳисобга олиш, қўшимча маълумот кутилганда вақтни вақтинча тўхтатиш ҳамда кечикишларни автоматик аниқлаш имконияти бўлиши лозим.

Таъриф: бу мурожаатларни қонунчилик ва ички тартиб асосида адолатли назорат қилиш имконини беради.

10. Автоматик эслатма ва эскалация

Тизим қуйидаги ҳолатларда автоматик хабар беришни таъминлаши лозим:

- муддат яқинлашганда ижрочига эслатма;
- муддат ўтиб кетганда назоратчига хабар;
- узоқ кечиккан мурожаатлар бўйича юқори раҳбарга эскалация.

Таъриф: бу ижро интизомини кучайтиради ва мурожаатларнинг назоратсиз қолишининг олдини олади.

11. Календар назорат

Мурожаатлар ижросини календар кўринишида қуйидаги форматларда кўриш имконияти бўлиши керак: кунлик, ҳафталик ва ойлик. Ҳолатлар ранглар орқали ажратилиши лозим.

Таъриф: бу муддат ва юкломани визуал тарзда баҳолаш имконини беради.

12. Мижоз билан алоқа ва ёзишмалар тарихи

Тизимда мурожаат бўйича барча ёзишмалар, қўшимча маълумот сўровлари, жавоблар ва бириктирилган ҳужжатлар сақланиши лозим.

Таъриф: бу мурожаат бўйича тўлиқ коммуникация тарихини шакллантиради.

13. Жавоб бериш

Тизимда мурожаат бўйича расмий жавоб тайёрлаш, файллар бириктириш ва уни мурожаатчига юбориш имконияти яратилиши лозим.

Таъриф: бу натижани расмийлаштириш ва мурожаатчига етказиш жараёнини автоматлаштиради.

14. Натижа (назоратчи томонидан, мажбурий белгилаш)

Ҳар бир мурожаат якунланишида қуйидаги натижалардан бири мажбурий тарзда танланиши лозим:

- ⌚ каноатлантирилди;
- ⌚ ҳуқуқий тушунтириш берилди;
- ⌚ рад этилди;
- ⌚ кўрмасдан қолдирилди;
- ⌚ тушунтириш берилди;
- ⌚ қисман ҳал қилинди;
- ⌚ тугатилди;
- ⌚ тааллуқлилиги бўйича бошқа ташкилотга юборилди.

Таъриф: мурожаат натижасиз ёпилмаслиги керак. Бу ҳисобдорликни таъминлайди.

15. Якунлаш тартиби

Мурожаат фақат назоратчи ёки ваколатли шахс томонидан ёпилиши лозим. Ёпишдан олдин ижро тўлиқлиги, жавоб тайёрланганлиги ва мурожаатчига етказилганлиги текширилиши шарт.

Таъриф: бу сифат назорати механизми ҳисобланади.

16. Муддатни узайтириш механизми

Агар мурожаат бўйича қўшимча ўрганиш талаб этилса, ижрочи тизим орқали қўшимча муддат сўраш имкониятига эга бўлиши лозим. Бунда узайтириш сабаби киритилади, таклиф этилаётган янги муддат кўрсатилади, сўров назоратчи ёки раҳбарга юборилади, тасдиқ ёки рад этиш қарори тизимда сақланади.

Таъриф: бу банд қонуний тартибда пролонгация қилиш имконини беради.

17. Такрорий мурожаатларни аниқлаш

Тизим такрорий мурожаатларни автоматик аниқлаши лозим. Бу мурожаатчи маълумотлари, телефон рақами, мавзуси ва аввалги мурожаатлар билан ўхшашлик асосида амалга оширилиши мумкин.

Таъриф: бу қайта-қайта бир хил иш билан шуғулланишни камайтиради.

18. Қидирув ва филтър

Мурожаатларни қуйидаги мезонлар бўйича излаш имконияти яратилиши лозим:

- ID рақами;
- мурожаат рақами;
- сана;
- филиал;
- ҳудуд;
- статус;
- ижрочи;
- назоратчи;
- мурожаатчи;
- натижа.

Таъриф: бу катга ҳажмдаги маълумотлар билан тез ишлаш учун зарур.

19. Дашборд

Тизимда раҳбарият ва назоратчилар учун асосий дашборд бўлиши лозим.

Унда қуйидаги кўрсаткичлар акс этирилади:

- 🕒 жами мурожаатлар;
- 🕒 ижрода бўлган мурожаатлар;
- 🕒 муддати яқин мурожаатлар;
- 🕒 кечиккан мурожаатлар;
- 🕒 якунланган мурожаатлар;
- 🕒 натижа бўйича тақсимот.

Таъриф: бу тизимнинг асосий мониторинг панели бўлиб хизмат қилади.

20. Ҳисоботлар

Тизимда «**real-time**» ҳисоботлар ва таҳлилий маълумотлар шакллантириш имконияти бўлиши лозим. Ҳисоботлар қуйидаги кесимларда тайёрланиши керак:

- филиаллар;
- бўлинмалар;
- вилоятлар;
- ижрочилар;
- кечиккан мурожаатлар;
- натижалар;
- Админ панел орқали қўшилган ҳар бир функция ҳисоботларда аниқ ва тўлиқ акс этиши таъминланиши;
- белгиланган давр.

Таъриф: бу раҳбариятга тез ва асосли қарор қабул қилиш имконини беради.

21. Excel / CSV экспорт

Тизимда мурожаатлар ва ҳисоботларни Excel ва CSV форматларига экспорт қилиш имконияти бўлиши лозим. Экспорт умумий рўйхат, филтрланган рўйхат, кечикканлар рўйхати ва даврий ҳисоботлар кўринишида амалга оширилиши мумкин.

Таъриф: бу функция аудит, текширув ва ташқи таҳлил учун муҳим.

22. Марказий назорат механизми

Бош банк томонидан барча мурожаатлар ижросини тўлиқ назорат қилиш имконияти яратилиши лозим. Бунда барча филиаллар кесимида кўриш, кечиккан мурожаатлар рўйхатини олиш, ижрочилар фаолиятини кузатиш ва «**real-time**» мониторинг қилиш имкониятлари бўлиши керак.

Таъриф: бу банд модулнинг энг муҳим мақсади — марказий назоратни таъминлайди.

23. Notification (Omnichannel) механизми

Тизим қуйидаги каналлар орқали хабар юбориш имкониятини қўллаб-қувватлаши лозим:

- 🕒 тизим ичидаги билдиришномалар;
- 📧 электрон почта;
- 📱 SMS;
- 📠 Telegram ёки бошқа мессенжерлар.

Шунингдек, мурожаат тизимда рўйхатдан ўтказилган пайтда мурожаатчига мурожаат қабул қилинганлиги тўғрисида автоматик SMS хабарнома юборилиши лозим. SMS хабарда камида қуйидаги маълумотлар бўлиши тавсия этилади: мурожаат қабул қилинганлиги ҳақида хабар, мурожаат рақами, рўйхатга олинган сана, зарур бўлганда боғланиш учун қисқа маълумот.

Тизимда юборилган SMSлар бўйича қуйидаги мониторинг имкониятлари яратилиши керак:

- SMS юборилган сана ва вақт;
- SMS юбориш ҳолати;
- етказилган, етказилмаган ёки хатолик қайтган ҳолатлар;
- қайта юбориш имконияти;
- SMS провайдердан келган техник статусларни қайд этиш;
- қайси мурожаат бўйича қайси рақамга SMS юборилганлигини кўриш.

Таъриф: бу фойдаланувчининг муҳим хабарларни ўз вақтида олишини таъминлайди. Мурожаат рўйхатдан ўтгани ҳақида SMS юбориш эса

мурожаатчини хабардор қилади, SMS мониторинги эса хабарнома ҳақиқатан етказилган-етказилмаганини назорат қилиш имконини беради.

24. Хавфсизлик ва Audit

Тизимда қуйидагилар таъминланиши лозим:

- ⌚ барча ҳаракатларни логлаш;
- ⌚ ролларга асосланган ҳуқуқлар;
- ⌚ маълумотларга чекланган кириш;
- ⌚ ваколатлар бўйича филтрлаш;
- ⌚ ахборот хавфсизлиги чоралари.

Таъриф: бу ички назорат ва ахборот хавфсизлигини таъминлаш учун муҳим.

25. Админ панель

Тизимда администратор учун алоҳида бошқарув панели яратилиши лозим. У орқали қуйидаги имкониятлар бўлиши керак:

- фойдаланувчиларни бошқариш;
- рол ва ҳуқуқларни белгилаш;
- статусларни ўзгартириш;
- таснифларни таҳрирлаш;
- система созуламаларини бошқариш;
- мурожаат карточкаси учун қўшимча майдонлар яратиш;
- қўшимча майдонларни мажбурий ёки ихтиёрий қилиш;
- майдонларни филиал, бўлинма ёки мурожаат турига қараб кўрсатиш;
- SMS шаблонларини таҳрирлаш;
- SMS юбориш қоидаларини созулаш;
- SMS интеграция параметрларини бошқариш.

Таъриф: бу тизимни администратор даражасида бошқариш учун зарур. Айниқса, динамик майдонлар ва SMS созуламаларини код ўзгартирмасдан бошқариш тизимнинг мослашувчанлигини оширади.

26. Интеграциялар

Тизимни қуйидаги манбалар билан интеграция қилиш имконияти назарда тутилиши лозим:

- ⌚ CRM;
- ⌚ call-center;
- ⌚ электрон почта;
- ⌚ бошқа ички тизимлар;
- ⌚ давлат ахборот платформалари (Тегишли давлат ўрганларининг рухсати Банк томонидан олиб берилганда);
- ⌚ SMS провайдерлари.

Таъриф: интеграциялар кўлда ишлаш ҳажмини қисқартиради ва маълумот алмашинувини тезлаштиради.

27. Document Management (EDO)

Тизимда ҳужжатлар билан ишлаш бўйича қуйидаги имкониятлар бўлиши керак:

- файлларни сақлаш;
- версия назорати;
- ҳужжат шакллантириш;
- электрон имзо билан ишлаш имконияти.

Таъриф: бу ҳужжат айланмасини тизимли тарзда юритиш имконини беради.

28. Performance ва масштаблаш

Тизим катта ҳажмдаги мурожаатлар билан ишлашга тайёр бўлиши лозим. Бунда юқори юкламада ишлаш, қидирув тезкорлиги, катта ҳажмли экспорт ва келгусида масштаблаш имконияти таъминланиши керак.

Таъриф: бу тизимнинг банк даражасида барқарор ишлашини таъминлайди.

29. Мониторинг ва техник кузатув

Тизимда ишлаш жараёнини техник кузатиш имкониятлари бўлиши лозим:

- 🕒 хатоларни қайд этиш;
- 🕒 тизим логларини йиғиш;
- 🕒 мониторинг панеллари;
- 🕒 автоматик alert хабарлари;
- 🕒 SMS юбориш бўйича техник журналлар ва delivery status кузатуви.

Таъриф: бу ИТ жамоага муаммоларни тез аниқлаш ва бартараф этишда ёрдам беради. Айниқса, SMS интеграциясида қайси хабар боргани ёки қайси хабар хатолик билан қайтганини техник даражада кузатиш муҳим.

30. Жорий этиш босқичлари

Модулни жорий этиш ишлари қуйидаги босқичларда амалга оширилади:

1. жорий жараёнларни ўрганиш ва таҳлил қилиш;
2. техник ечим ва лойиҳа архитектурасини ишлаб чиқиш;
3. маълумотлар базаси тузилмасини яратиш;
4. функционал қисмни ишлаб чиқиш;
5. администратор панели ва ҳисоботларни ишлаб чиқиш;
6. синов ишларини ўтказиш;
7. пилот тарзда жорий этиш;
8. фойдаланувчиларни ўқитиш;

9. ишлаб чиқариш муҳитига босқичма-босқич ўтказиш.

келишувчилар: Sh.Yusupov, A.Файзуллаев, O.Каримов, A.H.Абдуллаев, З.Орифхўжаев

<https://hujjat.brb.uz/?pin=bJ17nQ64&id=643c233e-6f4d-4468-a9f5-157ffb84acab>