

**“Iste’molchi ishonchi” sifat belgisi bilan e’tirof etish hamda “Iste’molchilar huquqlarini ta’minlash bo’yicha eng yaxshi korxonalar” nominatsiyasi bo’yicha tanlovni tashkil etish tartibi to’g’risida  
NIZOM**

**I. Umumiy qoidalar**

1. Ushbu Nizom o‘z faoliyatida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to’g’risidagi qonunchilik talablariga muvofiqlikni ta’minlagan, iste’molchilar muammolari bilan samarali ishlash tizimini yo‘lga qo‘ygan subyektlarni “Iste’molchi ishonchi” sifat belgisi bilan e’tirof etish hamda iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida “Iste’molchilar huquqlarini ta’minlash bo’yicha eng yaxshi korxonalar” nominatsiyasi bo’yicha tanlovni (keyingi o‘rinlarda Tanlov deb ataladi) tashkil etish va o‘tkazish tartibini belgilaydi.

2. Tanlov ochiq hisoblanadi, unda iste’mol tovarlari ishlab chiqarish, savdo va xizmatlar sohasida faoliyatni amalga oshirayotgan tadbirkorlik subyektlari ishtirok etishi mumkin.

3. Quyidagilar tanlovning asosiy vazifalari hisoblanadi:

tadbirkorlik subyektlariga iste’molchilarga xizmat ko‘rsatish sifati va madaniyatini yanada oshirishda ko‘maklashish;

tadbirkorlik subyektlarining iste’molchilarga taqdim etilayotgan tovar (ish, xizmat)larning sifati va xavfsizligini ta’minlashdan manfaatdorligini rag‘batlantirish;

iste’molchilar huquqlarini himoya qilish, texnik jihatdan tartibga solish, sanitariya-gigiyena qoidalari va normalariga hamda savdo va xizmatlar sohasini tartibga solish sohasidagi boshqa normativ hujjatlarga rioya etilishini ta’minlash;

tovar (ish, xizmat)larni iste’molchilarning hayoti, sog‘lig‘i, atrof-muhit uchun xavfsiz bo‘lishi, shuningdek, mol-mulkiga zarar yetkazmasligini ta’minlash;

iste’molchilar bilan ochiq muloqot va ularning muammolari bilan ishlarning samarali mexanizmlari joriy qilinishini qo‘llab-quvvatlash;

iste’mol tovarlari ishlab chiqarish, savdo va xizmatlar sohasida faoliyatni amalga oshirayotgan tadbirkorlik subyektlari to‘g‘risida jamoatchilikning ijobiy fikrini shakllantirish.

4. Tanlovni o‘tkazish va g‘oliblarni taqdirlashni tashkil etish O‘zbekiston Respublikasi raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi (keyingi o‘rinlarda Qo‘mita) tomonidan amalga oshiriladi.

5. Tanlov quyidagi yo‘nalishlari bo’yicha o‘tkaziladi:

a) “Umumiy ovqatlanish”;

b) “Chakana savdo”;

v) “Onlayn savdo”;

g) “Ishlab chiqarish”;

d) “Moliyaviy xizmatlar”;

e) “Telekommunikatsiya xizmatlari”;

Nominatsiya bo’yicha yo‘nalishlar Qo‘mita tomonidan kengaytirilishi mumkin.

**II. Tanlovning ishtirokchilar uchun afzalliklari**

6. Tanlovda ishtirok etish tadbirkorlik subyektlariga quyidagi afzalliklarni taqdim etadi:

iste'molchilarning ovoz berishi va O'zbekistondagi yetakchi soha mutaxassislarini tanlovi bilan rasmiy ochiq tanlovda ishtirok etish imkoniyati;

xizmat ko'rsatish darajasi va sifatli xizmat ko'rsatishning zamonaviy standartlariga muvofiqligi bo'yicha obyektiv baho olish;

kompaniya yutuqlarini keng jamoatchilikka namoyish etish;

savdo va xizmat ko'rsatish bo'yicha mutaxassislarning rolini oshirish va ularning xizmatlari va ish natijalarini e'tirof etish, iste'molchilarga sifatli xizmat ko'rsatishning ahamiyatini ommalashtirish;

iste'molchilar va ekspertlar e'tirofiga binoan "Iste'molchi ishonchi" sifat belgisi va "Iste'molchilar huquqlarini ta'minlash bo'yicha eng yaxshi kompaniya" maqomini olish imkoniyati;

reklama va ommaviy axborot vositalarida "Iste'molchi ishonchi" sifat belgisi va "Iste'molchilar huquqlarini ta'minlash bo'yicha eng yaxshi kompaniya" maqomini egallaganligi haqida qo'llash imkoniyati;

tanlov natijalarini O'zbekiston brendlari va agentliklarining marketing samaradorligi yillik baholash reytingida inobatga olinishi.

### **III. Tanlovda ishtirok etish uchun ariza berish qoidalari**

7. Tanlovda ishtirok etish uchun ariza beruvchi kompaniyalar (*yuridik shaxslar*) hisoblanadi.

8. Tanlovda ishtirok etish uchun [www.raqobat.gov.uz](http://www.raqobat.gov.uz) saytidan ro'yxatdan o'tiladi. Bunda, ushbu Nizomning 1-ilovasiga muvofiq shakl bo'yicha ishtirokchining arizasi to'ldiriladi.

9. Tanlovda ishtirok etish uchun hech qanday haq yoki to'lov undirilmaydi.

10. Bir ariza faqat bitta yo'nalish bo'yicha topshirilishi mumkin.

Bunda, har-bir yo'nalish bo'yicha arizalar alohida topshiriladi va har bir yo'nalishda kamida 15 ta ishtirokchi nomzod bo'lganda tanlov o'tkaziladi, agarda biror bir yo'nalish bo'yicha ishtirokchilar soni yetarli bo'lmaganida, ushbu yo'nalish bo'yicha tanlov o'tkazilmaydi.

11. Kompaniya belgilangan muddatda ariza bergan taqdirdagina Tanlovda ishtirok etadi.

12. Tanlovda ishtirok etish ishtirokchining ushbu nizom bilan tanishganligini va u bilan roziligini bildiradi.

Shuningdek, ishtirokchi tanlovga ariza yuborar ekan, bu bilan unda keltirilgan ma'lumotlarda tijorat, davlat siri va boshqa sir mavjud emasligini tasdiqlaydi va tashkilotchi tomonidan uning ishtiroki to'g'risida ochiq foydalaniladigan axborot berilishiga, ishtirokchilarni baholash doirasida o'z faoliyati o'rganishiga, shu jumladan joyiga chiqqan holda monitoring qilinishiga roziligini bildiradi.

### **IV. Tanlovni o'tkazish muddatlari va bosqichlari**

13. Tanlov har yilning 1-choragida quyidagi muddat va bosqichlarda tashkil etiladi va o'tkaziladi:

birinchi bosqich – tanlov ishtirokchilaridan arizalarni qabul qilish (*10-yanvardan 10-fevralgacha*), 2024-yilda (*30-yanvardan 15-fevralgacha*) boshlab;

ikkinchi bosqich – tanlovda ishtirok etish uchun nomzodlar ro‘yxatini shakllantirish (16-fevral);

uchinchi bosqich – quyidagi baholash jarayonlarini o‘tkazish (16-fevraldan 10-martgacha);

iste‘molchilarning ovoz berish jarayonlari;

tanlov ishtirokchilariga tegishli rasmiy veb-saytlardagi axborotlarni, iste‘molchilar muammolari bilan ishlash holatini o‘rganish;

“Sirli mijoz” sifatida ularning mahsuloti/xizmatiga baho berish;

tanlov ishtirokchilari faoliyatiga doir Qo‘mitaga kelib tushgan murojaatlar va ijtimoiy tarmoqlarda joylashtirilgan axborotlar (jamoatchilik fikri) hamda nazorat xaridi natijalarini tahlil qilish;

to‘rtinchi bosqich – ishtirokchilar faoliyatiga oid tahlillar, ovoz berish va o‘rganish natijalari asosida har bir yo‘nalish bo‘yicha g‘oliblarni aniqlash (10-martdan 15-martgacha);

beshinchi bosqich – “15-mart – Butunjahon iste‘molchilar huquqlari kuni” arafasida tanlov g‘oliblarini e‘lon qilish va tantanali tarzda mukofotlash marosimini tashkil etish.

14. Zaruriyat bo‘lganda, Qo‘mita ushbu Nizomning 13-bandida ko‘rsatilgan muddatlarga o‘zgartirishlar kiritishga haqlidir.

## **V. Tanlovni tashkil etish va o‘tkazish**

15. Tanlovni tashkil etish, o‘tkazish va g‘oliblarni taqdirlash bo‘yicha hakamlar hay‘ati (keyingi o‘rinlarda Hakamlar hay‘ati deb ataladi) tuziladi.

Hay‘at tarkibi Qo‘mita, mutasaddi davlat organlari va tashkilotlar, nodavlat notijorat tashkilotlaridan iborat bo‘ladi.

Tanlovni tashkil etish va nomzodlarga ovoz berish jarayonlariga hamda ishtirokchilar faoliyatiga oid axborotlarni tahlil qilish, shuningdek joylarga chiqib o‘rganish uchun nodavlat notijorat tashkilotlar va jamoatchilik vakillari, marketing tashkilotlari va uyushmalari mustaqil ekspert sifatida jalb etilishi mumkin.

Hakamlar hay‘ati jamoatchilik asosida faoliyat yuritadi.

16. Hakamlar hay‘ati namunaviy tarkibi mazkur nizomning 2-ilovasiga muvofiq tuziladi.

Hakamlar hay‘ati 7 kishidan iborat bo‘lib, shundan 3 nafari Qo‘mitadan, 1 nafari nodavlat notijorat tashkilotidan, 1 nafari marketing tashkilotlari uyushmasidan, 2 nafari mustaqil ekspertlaridan tashkil topadi.

17. Hakamlar hay‘atining vazifalari:

tanlovning belgilangan muddatlarda va bosqichlarda tashkil etilishini hamda o‘tkazilishini nazorat qiladi;

iste‘molchilarning ovoz berish jarayonlarini tashkil qiladi;

tanlov ishtirokchilariga tegishli rasmiy veb-saytlardagi axborotlarni, iste‘molchilar muammolari bilan ishlash holati, savdo va xizmat ko‘rsatish obyektlariga “Sirli mijoz” sifatida ularning mahsuloti/xizmatini baholaydi;

tanlov ishtirokchilari faoliyatiga doir Qo‘mitaga kelib tushgan murojaatlar va ijtimoiy tarmoqlarda joylashtirilgan axborotlar (jamoatchilik fikri) hamda nazorat xaridi natijalarini tahlil qiladi hamda baholaydi;

ishtirokchilar faoliyatiga oid tahlillar, ovoz berish va joylarga chiqib o‘rganish natijalari asosida har bir yo‘nalish bo‘yicha g‘oliblarni aniqlaydi;

tanlov g'oliblarini tantanali tarzda mukofotlashni tashkil etadi.

Hakamlar hay'ati ushbu nizom doirasida boshqa vazifalarni ham bajaradi.

18. Hakamlar hay'atining huquqlari:

iste'molchilar tomonidan berilgan ovozlarning haqiqiylikini tekshirish, g'ayriqonuniy va noma'lum yo'llar bilan to'plangan ovozlarni bekor qilish;

tanlov ishtirokchilaridan taqdim etilgan ma'lumotlarga aniqlik kiritish maqsadida qo'shimcha axborot so'rash.

Hakamlar hay'ati ushbu nizom doirasida boshqa huquqlarga ham ega.

## **VI. Iste'molchilarning ovoz berish tartibi**

19. Arizalarni qabul qilish muddati tugagach, ovoz berish jarayonlari boshlanadi.

20. Iste'molchilarning ovoz berishi Uzbrand telegram-botida iste'molchilarning ochiq ovoz berish yo'li bilan o'tkaziladi, kompaniyalar uchun ovoz berishda barcha xohlovchilar ishtirok etadi.

21. Iste'molchilar ovoz berishdan avval Qo'mitaning [www.raqobat.gov.uz](http://www.raqobat.gov.uz) saytida tanlov ishtirokchilari to'g'risidagi ma'lumotlar bilan ularga berilgan xavolalar orqali tanishishi mumkin.

22. Bir iste'molchi tanlovning har bir yo'nalishi bo'yicha faqat bitta ovoz berish huquqiga ega.

23. Ovoz berish jarayonida ishtirokchilar uchun ovoz berishga chaqiriqlarga ruxsat beriladi. Bunda, sovrinlarni, boshqa moddiy boyliklarni yutib olish yoki chegirmalar, ovoz berish uchun bonuslar olish va'dasi bilan murojaat qilish yoki boshqa turdagi rag'batlantirishlarga yo'l qo'yilmaydi.

## **VII. Hakamlar hay'atining baholash mezonlari**

24. Hakamlar hay'ati ishtirokchilarni quyidagi mezonlar asosida baholaydi:

tanlov ishtirokchilari faoliyatiga doir Qo'mitaga va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida nodavlat notijorat tashkilotlariga kelib tushgan murojaatlar va ularning yechimi (1-10 ball);

tanlov ishtirokchilariga tegishli rasmiy veb-saytlarda iste'molchilar uchun yetarli, to'g'ri va tushunarli axborotlar mavjudligi (1-5 ball);

iste'molchilar bilan aloqa tizimi (call markaz) mavjudligi (1-5 ball);

iste'molchilar bilan qayta aloqa (Feed back) tizimi mavjudligi (1-5 ball);

tovar (ish, xizmat)larning amaldagi normativ-huquqiy hujjatlar, standartlar va texnik jixatdan tartibga solish hujjatlariga rioya etilishi (nazorat xaridi natijalari, sohani tartibga soluvchi qoidalarga rioya etilishi) (1-10 ball);

savdo va xizmat ko'rsatish obyektlarini "Sirli mijoz" sifatida o'rganish natijalari (1-5 ball);

ijtimoiy tarmoqlarda joylashtirilgan axborotlar, jamoatchilik fikri (1-5 ball);

iste'molchilar bilan ishlashda va ularni jalb etishda innovatsion yondashuvlar (1-5 ball);

iste'molchilarning ovoz berish natijalari (1-50 ball).

25. Jami mezonlar bo'yicha eng yuqori ball to'plangan ishtirokchi g'olib deb topiladi. Ballar teng bo'lib qolgan taqdirda, dastlab ariza bergan ishtirokchi g'olib hisoblanadi.

Hakamlar hay'atining qarorlari ular a'zolarining oddiy ko'pchilik ovozi bilan qabul qilinadi. Ovozlar teng bo'lganda raisning ovozi hal qiluvchi ovoz hisoblanadi.

Hakamlar hay'atining qarorlari bayonnoma bilan rasmiylashtiriladi. Bayonnoma ikki nusxada tuziladi va hay'at a'zolari tomonidan imzolanadi.

### **VIII. Tanlov mukofotlari**

26. Nominatsiya yo'nalishlari bo'yicha birinchi o'rinni qo'lga kiritgan g'oliblar "Iste'molchi ishonchi" sifat belgisi bilan e'tirof etiladi va unga maxsus statuetka topshiriladi.

27. Nominatsiya yo'nalishlari bo'yicha 2- va 3-o'rinlarni egallagan Tanlov ishtirokchilari diplomga ega bo'ladilar.

28. Tanlov natijalarini e'lon qilish va mukofotlarni topshirish marosimi har yili "15-mart – Butunjahon iste'molchilar huquqlari kuni" arafasida bo'lib o'tadi.

29. Tanlov natijalari Qo'mitaning rasmiy veb-sayti va ommaviy axborot vositalarida ham e'lon qilinadi.

30. Mazkur nizom zarur hollarda tanlov tashkilotchilari tomonidan o'zgartirilishi yoki to'ldirilishi mumkin.

### **IX. Tanlovni moliyalashtirish**

31. Tanlovni tashkil etish va o'tkazishni moliyalashtirish Qo'mitaning budjetdan tashqari Raqobatni rivojlantirish jamg'armasi mablag'lari, yuridik va jismoniy shaxslarning homiylik xayriyalari hamda qonunchilik hujjatlari bilan taqiqlanmagan boshqa manbalar hisobidan amalga oshiriladi.

### **X. Yakunlovchi qoidalar**

32. Tanlovda qatnashish uchun taqdim etilgan materiallar qaytarilmaydi.

33. Tanlov ishtirokchilari g'olibligi e'tirof etilganligi haqida egallagan o'rni va vaqtini (*taqdirlangan yil*) aniq ko'rsatgan holda undan o'z faoliyatida, reklama va marketing materiallarida foydalanishi mumkin.

34. Ushbu Nizom talablari buzilishi bo'yicha kelib chiqadigan nizolar qonunchilik hujjatlarida belgilangan tartibda hal etiladi.

35. Tanlov g'oliblari rasman e'lon qilingandan so'ng boshqa nomzodlarning ariza va shikoyatlari ko'rib chiqilmaydi.

“Iste’molchi ishonchi” sifat belgisi bilan e’tirof etish hamda iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida “Iste’molchilar huquqlarini ta’minlash bo’yicha eng yaxshi korxonalar” nominatsiyasi bo’yicha tanlovda ishtirok etish uchun

ARIZA

Subyekt nomi \_\_\_\_\_

INN \_\_\_\_\_

Yuridik manzili \_\_\_\_\_

Faoliyat doirasi \_\_\_\_\_

Faoliyat sohasi \_\_\_\_\_

Aloqa raqamlari \_\_\_\_\_

Rasmiy veb-sayti, ijtimoiy tarmoqlardagi sahifasiga xavola

---

Tanlovda ishtirok etish yo’nalishi nomi \_\_\_\_\_

20\_\_ yil «\_\_»

\_\_\_\_\_  
(shaxsiy imzo)

\_\_\_\_\_  
(F.I.O.)

“Iste’molchi ishonchi” sifat belgisi bilan e’tirof etish hamda iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida “Iste’molchilar huquqlarini ta’minlash bo’yicha eng yaxshi korxonalar” nominatsiyasi bo’yicha tanlov hakamlar hay’ati namunaviy tarkibi

- |    |   |                         |
|----|---|-------------------------|
| 1. | O‘zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi raisi o‘rinbosari               | Hakamlar hay’ati raisi  |
| 2  | O‘zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi boshqarma boshlig‘i             | Hakamlar hay’ati a’zosi |
| 3  | O‘zbekiston Respublikasi Raqobatni rivojlantirish va iste’molchilar huquqlarini himoya qilish qo‘mitasi boshqarma boshlig‘i o‘rinbosari | Hakamlar hay’ati a’zosi |
| 4  | Nodavlat notijorat tashkiloti vakili  | Hakamlar hay’ati a’zosi |
| 5  | O‘zbekiston marketing uyushmasi vakili  | Hakamlar hay’ati a’zosi |
| 6  | Mustaqil ekspert  | Hakamlar hay’ati a’zosi |
| 7  | Mustaqil ekspert  | Hakamlar hay’ati a’zosi |