



TASDIQLAYMAN

O'zbekiston Respublikasi
Fanlar akademiyasi prezidenti

Sh.A.AYUPOV

2026 yil *28* - *avgust*

**O'zbekiston Respublikasi Fanlar akademiyasiga fuqarolar
va yuridik shaxslardan kelib tushadigan murojaatlarni ishonch telefoni orqali qabul
qilish
REGLAMENTI**

1. Umumiy qoidalar

1.1. Ushbu Reglament O'zbekiston Respublikasi Fanlar akademiyasiga fuqarolar va yuridik shaxslardan +998 (71) 233-56-23 ishonch telefoni orqali kelib tushadigan murojaatlarni qabul qilish, qayd etish, tegishli tarkibiy bo'linmalarga yo'naltirish va ularni ko'rib chiqish tartibini belgilaydi.

1.2. Ushbu Reglament O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni (O'RQ-445-son), boshqa qonunchilik hujjatlari hamda Fanlar akademiyasining ichki hujjatlari asosida ishlab chiqilgan.

1.3. Ishonch telefoni orqali fuqarolar va yuridik shaxslarning Fanlar akademiyasi faoliyatiga oid masalalar, ularning huquqlari va qonuniy manfaatlarini buzilishi holatlari, taklif, ariza va shikoyatlari qabul qilinadi.

1.4. Ishonch telefoni orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish fuqarolar va yuridik shaxslarning huquqlari hamda qonuniy manfaatlariga rioya etgan holda, xolislik, qonuniylik, o'z vaqtida va sifatli ko'rib chiqish prinsiplari asosida amalga oshiriladi.

1.5. Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish va ularning belgilangan tartibda ko'rib chiqilishini tashkil etish uchun Fanlar akademiyasining Ijro intizomi va ish yuritishni tashkil qilish bo'limi mas'ul hisoblanadi.

2. Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish tartibi

2.1. Ishonch telefoni orqali murojaatlar Fanlar akademiyasining belgilangan ish vaqtida qabul qilinadi.

2.2. Murojaatni qabul qilish jarayonida murojaat qiluvchining murojaati mazmun-mohiyati aniqlanadi, zarur ma'lumotlar belgilangan tartibda qayd etiladi hamda murojaatni ko'rib chiqish uchun vakolatli tarkibiy bo'linmaga yo'naltiriladi.

2.3. Ishonch telefoni orqali murojaat qiluvchi o'zining familiyasi, ismi, otasining ismi, yashash joyi (pochta manzili) va boshqa zarur ma'lumotlarni ma'lum qilishi lozim.

Anonim murojaatlar qonunchilikda belgilangan hollar va tartibda ko'rib chiqilmaydi.

2.4. Murojaatda ko'tarilgan masala Fanlar akademiyasining vakolatiga kirmasa, murojaat qiluvchiga masalani ko'rib chiqish vakolatiga ega bo'lgan organ yoki tashkilotga murojaat qilish tartibi tushuntiriladi.

2.5. Ishonch telefoni kelib tushayotgan qo'ng'iroqlar soni ko'pligi sababli boshqa murojaat qiluvchilarning uzoq vaqt navbat kutishining oldini olish maqsadida bir qo'ng'iroqning davomiyligi 20 (yigirma) daqiqadan oshmasligi lozim.

Mazkur muddat tugaganidan so'ng qo'ng'iroq avtomatik ravishda aloqa tarmog'idan uzilishi mumkin.

2.6. Zarur hollarda murojaat qiluvchi tomonidan ko'tarilgan masala bo'yicha qo'shimcha ma'lumot yoki hujjatlar talab etilsa, murojaat qiluvchiga Fanlar akademiyasiga yozma yoki elektron shaklda murojaat qilish tartibi tushuntiriladi.

3. Ishonch telefonining ish vaqti va mas'ul shaxs

3.1. Ish vaqti

Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish:

Dushanba – juma: 09:00 dan 18:00 gacha.

Tushlik vaqti: 13:00 dan 14:00 gacha.

Dam olish kunlari: shanba va yakshanba.

O'zbekiston Respublikasining mehnat qonunchiligiga muvofiq belgilangan ishlanmaydigan bayram kunlarida ishonch telefoni orqali murojaatlar qabul qilinmaydi.

3.2. Zarur hollarda ishonch telefonining ish vaqti va ishlash tartibi Fanlar akademiyasi rahbariyatining tegishli qaroriga asosan o'zgartirilishi mumkin.

3.3. Ishonch telefoni orqali fuqarolar va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish, ularni belgilangan tartibda qayd etish, tegishli tarkibiy bo'linmalarga yo'naltirish hamda murojaatlarning ko'rib chiqilishini nazorat qilish uchun Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari bilan ishlash bo'yicha bosh mutaxassisi (*keyingi o'rinlarda – bosh mutaxassis*) mas'ul hisoblanadi.

3.4. Bosh mutaxassis:

- ishonch telefoni orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qiladi;
- murojaatlarni belgilangan tartibda qayd etadi;
- murojaatlarni mazmunan tegishli tarkibiy bo'linmalarga yo'naltiradi;
- murojaatlarning o'z vaqtida va sifatli ko'rib chiqilishini monitoring qiladi;
- murojaatlar bo'yicha ma'lumotlarni umumlashtiradi;
- murojaatlar bilan ishlashda qonunchilik talablariga rioya etilishini ta'minlaydi;
- ishonch telefoni orqali kelib tushgan murojaatlar bo'yicha belgilangan tartibda Fanlar akademiyasi rahbariyatiga axborot kiritadi.

4. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari

4.1. Ishonch telefoni orqali kelib tushgan murojaatlar qonunchilikda belgilangan tartib va muddatlarda ko'rib chiqiladi.

4.2. Ariza yoki shikoyat masalani mazmunan hal etish uchun qo'shimcha o'rganish yoki tekshirish o'tkazish talab etilmasa, u o'n besh kunlik muddatda ko'rib chiqiladi.

4.3. Qo'shimcha o'rganish yoki tekshirish o'tkazish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilgan taqdirda, murojaat bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

4.4. Murojaatni ko'rib chiqish muddati qonunchilikda belgilangan tartibda uzaytirilgan taqdirda, bu haqda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

4.5. Takliflar, agar qonunchilikda boshqacha muddat belgilanmagan bo'lsa, kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Taklifni ko'rib chiqish uchun qo'shimcha o'rganish talab etilgan taqdirda, bu haqda taklif kiritgan shaxsga o'n kunlik muddatda yozma ravishda xabar beriladi.

5. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari

5.1. Murojaatda ko'tarilgan har bir masala bo'yicha aniq, asoslantirilgan va tushunarli javob berilishi ta'minlanadi.

5.2. Murojaatni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha zarur hollarda ko'rilgan choralar, qabul qilingan qarorlar hamda murojaat qiluvchining huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilish tartibi yuzasidan tushuntirishlar beriladi.

5.3. Agar ayni bir masala bo'yicha ilgari berilgan murojaatni ko'rib chiqish muddati tugamagan bo'lsa, bu haqda murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda tushuntirish beriladi.

Qayta yoki takroriy murojaatlar qonunchilikda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

6. Murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish uchun haq undirish

6.1. Fuqarolar va yuridik shaxslarning murojaatlarini ishonch telefoni orqali qabul qilish va ularni ko'rib chiqish bepul amalga oshiriladi.

7. Murojaatlarni ko'rib chiqishni rad etish

7.1. Murojaatlarni ko'rib chiqishni rad etish asoslari O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni va boshqa qonunchilik hujjatlariga muvofiq belgilanadi.

7.2. Anonim murojaatlar qonunchilikda belgilangan tartibda ko'rib chiqilmaydi, bundan qonunchilikda nazarda tutilgan hollar mustasno.

8. Xizmat ko'rsatish sifati va shikoyat qilish tartibi

8.1. Ishonch telefoni orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqishda: murojaatchilar uchun qulay va tezkor muloqot sharoitlari yaratiladi; murojaatlar o'z vaqtida qabul qilinadi va qayd etiladi; murojaatlarda ko'tarilgan masalalar xolisona va sifatli ko'rib chiqiladi; murojaat qiluvchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlariga rioya etiladi; murojaatlar bo'yicha qonunchilikda belgilangan muddatlarga rioya etiladi.

8.2. Murojaatni ko'rib chiqish natijalaridan norozi bo'lgan fuqarolar va yuridik shaxslar qonunchilikda belgilangan tartibda yuqori turuvchi organga yoki sudga shikoyat qilish huquqiga ega.

8.3. Mansabdor shaxslarning harakatlari yoki harakatsizligi ustidan ham qonunchilikda belgilangan tartibda shikoyat qilinishi mumkin.

9. Yakuniy qoidalar

9.1. Ushbu Reglament talablariga rioya etilishi uchun mas'ul shaxslar qonunchilikda belgilangan tartibda javobgar bo'ladilar.

9.2. Ushbu Reglamentga o'zgartirish va qo'shimchalar Fanlar akademiyasi rahbariyatining tegishli qarori asosida kiritiladi.

9.3. Ushbu Reglamentda nazarda tutilmagan masalalar O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchilik hujjatlariga muvofiq tartibga solinadi.