



TASDIQLAYMAN
O'zbekiston Respublikasi
Fanlar akademiyasi prezidenti
Sh.A.Ayupov
2026 yil 28 - avgust

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI FANLAR AKADEMIYASINING
«ISHONCH TELEFONI» FAOLIYATINI TASHKIL ETISH TO'G'RISIDA
NIZOM

I. UMUMIY QOIDALAR

1. Mazkur Nizom O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchilik hujjatlari, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-son qarori bilan tasdiqlangan Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risidagi namunaviy nizom, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 3-apreldagi 179-son qarori bilan tasdiqlangan Aholi va tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatiladigan davlat xizmatlari to'g'risida ma'lumot berish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risidagi qaror hamda uning 2-ilovasi (Namunaviy nizom), shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Fanlar akademiyasining ustavi va ichki hujjatlariga muvofiq ishlab chiqilgan.

Mazkur Nizom O'zbekiston Respublikasi Fanlar akademiyasining (*keyingi o'rinlarda — Fanlar akademiyasi*) «Ishonch telefoni» faoliyatini tashkil etish, uning ishlash tartibi, jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushadigan murojaatlarni qabul qilish, qayd etish, ko'rib chiqish uchun yo'naltirish hamda ularning ko'rib chiqilishini nazorat qilish tartibini belgilaydi.

2. Fanlar akademiyasining «Ishonch telefoni» raqami — +998 (71) 233-56-23. «Ishonch telefoni» orqali jismoniy va yuridik shaxslarning Fanlar akademiyasi vakolatiga kiradigan masalalar, shuningdek davlat xizmatlarini ko'rsatish yuzasidan ariza, taklif va shikoyatlari qabul qilinadi.

3. «Ishonch telefoni» orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, qayd etish, tegishli tarkibiy bo'linmalarga yo'naltirish va ularning ko'rib chiqilishini nazorat qilish Fanlar akademiyasining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha bosh mutaxassisi (*keyingi o'rinlarda — bosh mutaxassis*) tomonidan amalga oshiriladi.

4. Bosh mutaxassis «Ishonch telefoni» orqali murojaatlarni qabul qilish va ular bilan ishlash uchun mas'ul xodim hisoblanadi.

5. Mazkur Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:
«Ishonch telefoni» — fuqarolar va yuridik shaxslarning Fanlar akademiyasi vakolatiga kiradigan masalalar hamda davlat xizmatlari bo'yicha murojaatlarini telefon aloqasi orqali qabul qilish uchun tashkil etilgan idoraviy aloqa liniyasi;

chaqiruv — fuqarolar va yuridik shaxslarning «Ishonch telefoni»ga telefon orqali qilgan murojaati;

mas'ul xodim — «Ishonch telefoni» orqali kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, qayd etish, yo'naltirish va ular bilan ishlash uchun mas'ul bo'lgan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha bosh mutaxassis;

ariza — huquqlar, erkinliklar va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

taklif — davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

shikoyat — buzilgan huquqlar, erkinliklar va qonuniy manfaatlarini tiklash va himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat.

II. «ISHONCH TELEFONI» FAOLIYATINI TASHKIL ETISH

6. «Ishonch telefoni» Fanlar akademiyasi Prezidiumining qarori asosida tashkil etiladi hamda u Fanlar akademiyasi tizimida idoraviy aloqa markazi statusiga ega bo'ladi.

«Ishonch telefoni» faoliyatining tashkiliy-uslubiy ta'minoti Ijro nazorati va ish yuritishni tashkil qilish bo'limi (keyingi o'rinlarda – Bo'lim) tomonidan amalga oshiriladi.

7. «Ishonch telefoni» quyidagi maqsadlarda faoliyat yuritadi:

- fuqarolar va yuridik shaxslar bilan to'g'ridan-to'g'ri va ochiq muloqotni ta'minlash;
- murojaat qilish va davlat xizmatlari bo'yicha axborot olish huquqining amalga oshirilishi uchun qulay sharoit yaratish;
- fuqarolar va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini himoya qilishga ko'maklashish;
- Fanlar akademiyasi faoliyatiga va ko'rsatiladigan davlat xizmatlariga oid murojaatlarni tezkor qabul qilish hamda axborot berish;
- murojaatlarni o'z vaqtida, xolisona va sifatli ko'rib chiqilishini tashkil etish;
- murojaatlarda ko'tarilgan masalalarni tahlil qilish va ularni keltirib chiqarayotgan sabablarni aniqlash.

8. «Ishonch telefoni» faoliyati uchun zarur bo'lgan telefon aloqa vositalari, kompyuter texnikasi, dasturiy ta'minot, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va boshqa vositalar belgilangan tartibda ta'minlanadi.

9. «Ishonch telefoni»ning ish rejimi Fanlar akademiyasi rahbari tomonidan belgilanadi. Belgilangan tartib bo'yicha «Ishonch telefoni» dushanba — juma kunlari soat 09:00 dan 18:00 gacha, tushlik vaqti 13:00 dan 14:00 gacha bo'lgan davrdan tashqari ishlaydi.

Shanba va yakshanba kunlari, shuningdek, O'zbekiston Respublikasining mehnat qonunchiligiga muvofiq belgilangan ishlanmaydigan bayram kunlarida «Ishonch telefoni» orqali murojaatlar qabul qilinmaydi.

10.«Ishonch telefoni»ga 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 20 daqiqalik muddat tugaganidan so'ng qo'ng'iroq avtomatik ravishda aloqa tarmog'idan uziladi.

Zarur hollarda murojaat qiluvchiga masalani yozma yoki elektron shaklda murojaat qilish tartibi tushuntiriladi.

11.«Ishonch telefoni» orqali kelib tushgan murojaatlar qonunchilikda belgilangan tartibda ro'yxatga olinadi.

Murojaatlarni elektron shaklda ro'yxatga olish, ularning ijrosini nazorat qilish va hisobini yuritish uchun Fanlar akademiyasida foydalaniladigan avtomatlashtirilgan axborot tizimlaridan qonunchilik va ichki hujjatlarga muvofiq foydalaniladi.

III. BOSH MUTAXASSISNING VAZIFALARI VA MAJBURIYATLARI

12. Bosh mutaxassisning asosiy vazifalari quyidagilardan iborat:

- «Ishonch telefoni»ga kelib tushgan qo'ng'iroqlarni qabul qilish;
- murojaat qiluvchiga o'z familiyasi, ismi va lavozimini ma'lum qilish;
- murojaatning mazmun-mohiyatini aniqlash;
- davlat xizmatlarini ko'rsatish tartibi, muddatlari, zarur hujjatlar, davlat xizmatining holati va natijasi hamda shikoyat qilish tartibi bo'yicha to'liq va aniq axborot berish;
- murojaatni qonunchilikda belgilangan tartibda qayd etish;
- murojaatni ko'rib chiqish uchun vakolatli tarkibiy bo'linmaga yo'naltirish;
- Fanlar akademiyasi vakolatiga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaat qilinganda, murojaatni va murojaat qiluvchini tegishli davlat organlari hamda tashkilotlarining idoraviy aloqa markazlariga yo'naltirish mexanizmini amalga oshirish hamda tartibini tushuntirish;
- murojaatlarning o'z vaqtida va sifatli ko'rib chiqilishini monitoring qilish;
- murojaat qiluvchiga murojaatni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari yuzasidan tushuntirish berish;
- murojaat qiluvchi bilan muloqotda odob-axloq qoidalariga rioya qilish;
- murojaat mavzusiga aloqador bo'lmagan ma'lumotlarni talab qilmaslik;
- murojaatlar yuzasidan hisob va statistik ma'lumotlarni shakllantirish;
- zarur hollarda murojaatlarda ko'tarilgan masalalarni umumlashtirish va tahlil qilish.

13. Bosh mutaxassis quyidagi majburiyatlarga ega:

- o'z faoliyatida amaldagi qonunchilik va Fanlar akademiyasining ichki hujjatlari talablariga rioya qilish;
- mehnat va ijro intizomiga, odob-axloq qoidalariga rioya qilish;

- murojaatlarni qabul qilish va axborot berish jarayonida o'ziga ma'lum bo'lgan davlat sirini, shaxsiy ma'lumotlarni hamda qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirlarni oshkor etmaslik hamda ularning maxfiyligini ta'minlash;
- o'ziga biriktirilgan telefon, kompyuter texnikasi va boshqa mol-mulkdan oqilona va maqsadli foydalanish;
- murojaatlarni o'z vaqtida va sifatli ko'rib chiqishga ko'maklashish;
- murojaatlar bilan ishlash natijalari bo'yicha belgilangan hisobotlarni tayyorlash.

14. Bosh mutaxassis ko'p beriladigan savollar hamda davlat xizmatlari to'g'risida Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 3-apreldagi 179-son qarorining 1-ilovasiga hamda ushbu Nizomning 1-ilovasiga muvofiq tasdiqlangan axborot tarkibi (davlat xizmatining tartibi, muddati, narxi/davlat boji, zarur hujjatlar, natijasi, shikoyat qilish tartibi) asosida tushuntirish va axborot beradi.

Murojaat huquqiy, tashkiliy yoki boshqa masalani mazmunan hal etishni talab qilgan hollarda, u belgilangan tartibda ro'yxatga olinadi va ko'rib chiqish uchun tegishli tarkibiy bo'linmaga yo'naltiriladi.

15. Murojaat qiluvchidan murojaatni ko'rib chiqish va davlat xizmatini ko'rsatish uchun qonunchilikda nazarda tutilmagan ortiqcha ma'lumotlarni va hujjatlarni talab qilishga yo'l qo'yilmaydi.

IV. MUROJAATLARNI QABUL QILISH, RO'YXATGA OLISH VA KO'RIB CHIQISH TARTIBI

16. «Ishonch telefoni» orqali murojaat qilgan jismoniy shaxs o'zining familiyasi, ismi, otasining ismi, yashash joyi yoki pochta manzili, qayta bog'lanish telefon raqami hamda murojaatining mazmun-mohiyatini ma'lum qiladi.

Yuridik shaxsning vakili murojaat qilganda: yuridik shaxsning to'liq nomi, vakilning familiyasi, ismi, otasining ismi, javob yuboriladigan pochta manzili, qayta bog'lanish telefon raqami va murojaat mazmuni aniq belgilab olinadi.

17. Murojaat qiluvchi ushbu Nizomning 16-bandida ko'rsatilgan zarur ma'lumotlarni taqdim etmagan, ya'ni familiyasi, ismi, otasining ismi, yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlarni berishdan bosh tortgan taqdirda, murojaat anonim murojaat deb e'tirof etiladi, bu haqda murojaat qiluvchiga ma'lum qilinadi va bunday murojaatlar ko'rib chiqilmaydi (qonunchilikda nazarda tutilgan holatlar bundan mustasno).

18. «Ishonch telefoni» orqali kelib tushgan murojaatlar belgilangan tartibda avtomatlashtirilgan elektron tizimda ro'yxatga olinadi hamda ushbu ish kunining o'zida yoki ertasidan kechiktirmay qayd etiladi.

19. Qayd etilgan murojaatlar Fanlar akademiyasi rahbariyatiga kiritiladi va bunda murojaatni ko'rib chiqish uchun tegishli tarkibiy bo'linma bir ish kuni mobaynida belgilanadi.

20. Murojaatni ko'rib chiqish muddatlari O'zbekiston Respublikasining «Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida»gi Qonuni va boshqa qonunchilik hujjatlariga muvofiq belgilanadi.

21. Murojaatni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha murojaatda ko'tarilgan har bir masala yuzasidan va qabul qilingan qarorning mazmun-mohiyati to'g'risida murojaat muallifiga yozma shaklda (yoki elektron tartibda) javob xati yuborilishi ta'minlanadi hamda yuborilgan javob nusxasi belgilangan tartibda saqlanadi.

22. Agar murojaatda ko'tarilgan masala Fanlar akademiyasining vakolatiga kirmasa, mas'ul xodim tomonidan belgilangan tartibda tushuntirish beriladi hamda zarur hollarda murojaat tegishli davlat organi yoki tashkilotga, shu jumladan uning idoraviy aloqa markaziga belgilangan tartibda yo'naltiriladi.

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

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

V. AXBOROT TIZIMI VA MUROJAATLARNI HISOBGA OLISH

24. «Ishonch telefoni» faoliyatini samarali tashkil etish va samarali monitoring olib borish maqsadida murojaatlarni qabul qilish, qayta ishlash, ro'yxatga olish, yo'naltirish, ijrosini nazorat qilish hamda hisobotlarni shakllantirish funksiyalariga ega bo'lgan avtomatlashtirilgan axborot tizimidan foydalaniladi.

Avtomatlashtirilgan axborot tizimi quyidagi asosiy quyi tizimlar hamda funksiyalarni o'z ichiga oladi:

- murojaatlarni qabul qilish va ro'yxatdan o'tkazish;
- bilimlar bazasi (ko'p beriladigan savollar va davlat xizmatlari bo'yicha ma'lumotlar);
- monitoring va nazorat (murojaatlarning ko'rib chiqilish holati, muddati va natijasi);
- elektron hamkorlik (boshqa davlat organlarining aloqa markazlariga yo'naltirish);
- axborot xavfsizligi hamda statistik ma'lumotlarni shakllantirish.

25. Axborot tizimida quyidagi ma'lumotlar shakllantiriladi:

murojaatning kelib tushgan sanasi va vaqti;

murojaat qiluvchining ma'lumotlari (F.I.O., manzili, telefoni);

murojaatning qisqacha mazmuni va mavzusi;

murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul tarkibiy bo'linma va ijro holati;

ko'rib chiqish natijalari hamda yuborilgan javob xati.

26. «Ishonch telefoni» orqali telefon suhbatlarini yozib olish funksiyasidan foydalaniladi. Telefon suhbatlarini yozib olish, saqlash, ulardan foydalanish va o'chirish qonunchilikda belgilangan talablarga muvofiq amalga oshiriladi. Bunda telefon suhbatlari kamida ikki oy mobaynida saqlanadi.

27. Murojaatlarning matni avtomatlashtirilgan axborot tizimida shakllantiriladi va ularga oid ma'lumotlar kamida ikki yil muddatda saqlanadi.

Murojaat qiluvchilarning shaxsiy ma'lumotlari va murojaat mazmuniga oid ma'lumotlarning maxfiyligi to'liq ta'minlanadi.

VI. «ISHONCH TELEFONI» FAOLIYATINI TAHLIL QILISH VA HISOBOT

28. Bosh mutaxassis «Ishonch telefoni» orqali kelib tushgan murojaatlarni muntazam ravishda umumlashtiradi va tahlil qiladi.

29. Murojaatlarni tahlil qilishda:
murojaatlar va kelib tushgan qo'ng'iroqlar soni;
murojaatlar mavzulari hamda davlat xizmatlari kesimidagi ulushi;
murojaatlarning takroriyligi;
ko'tarilayotgan muammolar va ularni keltirib chiqargan sabablar;
murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari va muddatlarga rioya etilishi;
aniqlangan tizimli muammolar o'rganiladi.

30. Tahlil natijalari asosida Fanlar akademiyasi rahbariyatiga murojaatlarda ko'tarilgan muammolarni bartaraf etish, faoliyatni takomillashtirish va murojaatlar bilan ishlash samaradorligini oshirish bo'yicha takliflar kiritiladi.

VII. YAKUNIY QOIDALAR

31. «Ishonch telefoni» orqali kelib tushgan murojaatlar bilan ishlovchi mas'ul xodimlar hamda olingan axborotdan foydalanuvchi barcha shaxslar ma'lumotlarning maxfiylik talablariga rioya etilishi uchun qonunchilik hujjatlariga muvofiq shaxsan javobgar bo'ladilar.

32. «Ishonch telefoni» orqali kelib tushgan murojaatlarni qonunchilikda belgilangan muddatlarda ko'rib chiqish va ular bo'yicha tegishli choralar ko'rish uchun mas'ul tarkibiy bo'linmalarning rahbarlari javobgar hisoblanadilar.

33. Mazkur Nizom talablarini buzgan shaxslar qonunchilik hujjatlarida belgilangan tartibda javobgar bo'ladilar.

34. Mazkur Nizomga o'zgartirish va qo'shimchalar Fanlar akademiyasi Prezidiumining tegishli qarori asosida kiritiladi.

35. Mazkur Nizomda nazarda tutilmagan masalalar O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchilik hujjatlariga muvofiq tartibga solinadi.

**Fanlar akademiyasining «Ishonch telefoni» orqali murojaatlarni
qabul qilish va ko'rib chiqish
SXEMASI**

Bosqichlar	Mas'ullar	Tadbirlar	Muddat
1-bosqich	Murojaat qiluvchi	Ishonch telefoniga qo'ng'iroq qilib murojaat qilish.	Ehtiyojga ko'ra
2-bosqich	Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha bosh mutaxassis	1) O'zini tanishtirib zarur ma'lumotlarni ma'lum qilish; 2) Murojaat bilan ishlash: a) ko'p beriladigan savollar ro'yxatidagi savol berilgan taqdirda ro'yxatdan o'tkazmasdan o'zi javob berish; b) murojaatni elektron hujjat aylanish tizimida ro'yxatdan o'tkazish va ko'rib chiqish uchun rahbariyatga kiritish; v) vakolatiga kirmaydigan masala bo'lsa, tegishli vakolatli organga murojaat qilishni tavsiya berish.	Bir ish kuni mobaynida
3-bosqich	Rahbariyat	Murojaatni ko'rib chiqishga mas'ul tarkibiy bo'linmani belgilash.	Bir ish kuni mobaynida
4-bosqich	Mas'ul tarkibiy bo'linmasi	1) Murojaatni qonunchilik hujjatlariga muvofiq ko'rib chiqish; 2) Zarur hollarda murojaat qiluvchini jalb qilgan holda joyning o'ziga chiqib murojaatni o'rganish; 3) Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha yozma xat yoki tegishli qaror loyihasini tayyorlash va rahbariyatga imzoga kiritish.	Qonunchilikda belgilangan muddatda
5-bosqich	Rahbariyat	Murojaatni ko'rib chiqish natijasi bo'yicha tegishli qaror qabul qilish va murojaat - qiluvchini yozma shaklda xabardor qilish.	Bir ish kuni mobaynida
6-bosqich	Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha bosh mutaxassis	1) Murojaat ko'rib chiqilganligi holatini elektron hujjat aylanish tizimida qayd etish va nazoratdan yechish; 2) Statistik ma'lumotlarni veb-saytga joylashtirib borish.	Bir ish kuni mobaynida