

«ТАСДИҚЛАЙМАН»
Ўзбекистон Республикаси Олий
ва ўрта махсус таълим
вазирлигининг биринчи ўринбосари



И.Маджидов

2016 й.

«Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг виртуал қабулхонаси» электрон давлат хизматининг регламенти

1. Хизмат таърифи

1.1 Хизмат номланиши

Қисқа номи: «Вазир виртуал қабулхонаси»
Кенгайтирилган номи: Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг виртуал қабулхонаси

1.2 Хизмат натижаси

Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигига ариза, таклиф ва шикоятларни электрон шаклда йўллаш орқали мурожаатларга жавоб олиш

1.3 Хизмат кўрсатувчи органлар

Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги

1.4 Ҳуқуқий асослар

- Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни;
- Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг 2016 йил 3 декабрдаги “Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг виртуал қабулхонасини ташкил этиш тўғрисида”ги 489-сонли буйруғи

1.5 Хизматдан фойдаланувчилар

Жисмоний ва юридик шахслар.

1.6 Мурожаат этиш муддатлари

Муддати чекланмаган.

1.7 Бажарилиш муддати

Жавоб бериш: 15 иш куни, айрим ҳолларда 30 иш куни.

2. Хизматдан фойдаланувчини хабардор қилиш

2.1 Маълумот таркиби ва ҳажми

Мурожаат этган аризачига қуйидаги ахборот берилиши лозим:
- Хизмат регламенти мавжудлиги ва регламент билан танишиш усуллари;

- Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирининг виртуал қабулхонаси орқали мурожаатлар йўллаш тартиби тўғрисида тушунтиришлар бериш.

2.2. Батафсил маълумот олиш

«Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирининг виртуал қабулхонаси» тўғрисида ахборот бериш Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг расмий сайти www.edu.uz сайти ҳамда 0371-246-01-95 телефон рақами орқали амалга оширилади.

2.3. Сўровнома бўйича маълумот олиш

Ушбу хизмат, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги расмий сайти орқали мурожаат этилганда махсус шакл тўлдирилганидан кейин электрон кўринишда кўрсатилади.

Мурожаат мақомини текшириб кўриш тартиби қуйидагича:

1. “Мурожаат натижасини текшириш” тугмаси босилади;
2. “Мурожаат рақами” киритилади;
3. “Ҳолатни текшириш коди” киритилади;
4. “Текшириш” тугмаси босилади.

2.4. Фойдаланиладиган бланклар

Ҳеч қандай ҳужжат талаб этилмайди. Ариза электрон шаклда тўлдирилади.

3. Иш вақтлари ва мурожаат жавобларини кутиш вақтлари

3.1 Иш вақтлари

Хизмат кўрсатувчининг иш вақти: душанба – жума (соат 09:00дан 18:00гача)

3.1 Мурожаат жавобларини кутиш вақтлари

15 иш куни, айрим ҳолларда 30 иш куни.

4. Хизмат кўрсатиш тартиби

4.1 Зарур бўлган ҳужжатлар.

Талаб этилмайди.

4.2. Хизмат тўлови:

Бепул

4.3. Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг расмий сайти орқали хизмат кўрсатиш босқичлари.

Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг расмий сайти орқали хизмат кўрсатиш босқичлари:

1. Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг расмий сайтыга кирилади;
2. «Вазир виртуал қабулхонаси» хизматини танланади;

3. Аризачи ФИШ киритилади;
4. “Худуд” танланади;
5. “Туман (шаҳар) танланади”;
6. “Манзил” киритилади;
7. “Электрон почта” ёзилади;
8. “Телефон рақами” ёзилади;
9. “Жинс” танланади;
10. “Туғилган йил” киритилади;
11. “Мурожаат тури” танланади;
12. “Мурожаатнинг қисқача мазмуни” ёзилади;
13. “Мурожаат матни” тўлдирилади;
14. Бириктирилиши лозим бўлган файл танланади;
15. “Жўнатиш” тугмасини босиб мурожаатни юборилади.

4.4. Давлат хизматини кўрсатишнинг ички идоравий жараёни

Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирининг виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби 6 босқичдан иборат:

1-босқич. Виртуал қабулхонага мурожаат жўнатиш.

Мурожаатни жўнатиш: www.vazir.edu.uz Виртуал қабулхона орқали амалга оширилади (заруратга кўра).

2-босқич. Мурожаатни қабул қилиш:

1. Виртуал қабулхона ахборот тизимига келиб тушган мурожаатни рўйхатдан ўтказиш (1 иш куни ичида);

2. Мурожаат бўйича ижрочини ва ижро муддатини белгилаш (1 иш куни ичида).

3-босқич. Мурожаатни ижрочига жўнатиш:

1. Раҳбар топшириғига асосан мурожаатни ижрочиларга етказиш (хужжат раҳбариятдан чиқиши билан);

2. Ижрочилар томонидан мурожаатни кўриб чиқиш бошланганини назорат қилиш (1 иш куни ичида).

4-босқич.

(А вариант) Ижрочи: Вазирлик бошқармаси, бўлими.

Мурожаат бўйича тегишли ишларни амалга ошириш ҳамда мурожаатчига жавобни йўллаш:

1. Бошқарма ёки бўлимдан масъул ижрочини белгилаш (1 иш куни ичида);

2. Мурожаат юзасидан тегишли ўрганишларни амалга ошириш, жоиз бўлганда жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакиллари қабул қилиш, мурожаатларини кўриб чиқиш ва жоиз бўлганда мурожаатчидан эътироз йўқлиги тўғрисида маълумотнома олиш (белгиланган муддатларда);

3. Қўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилса, мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда мурожаат муддатини узайтириш юзасидан девонхонага ёзма сўров жўнатиш (белгиланган муддат тугамасдан);

4. Ўрганишлар натижаси бўйича жавоб хатини тайёрлаш (1 иш куни ичида);

5. Тегишли бошқарма, бўлим бошлиғи имзосини олган ҳолда раҳбариятга имзога киритиш (жавоб хати тайёр бўлиши билан);

6. Раҳбарият томонидан имзоланган жавоб хатини девонхона томонидан Виртуал қабулхонага жойлаштириш ҳамда анъанавий усулда мурожаатчига йўллаш (хат имзолангандан сўнг).

(Б вариант) Ижрочи: Тасарруфдаги марказлар ва барча олий таълим муассасалари.

Мурожаат бўйича тегишли ишларни амалга ошириш ҳамда мурожаатчига жавобни йўллаш:

1. Келиб тушган мурожаатларни раҳбариятга ижрочини ва муддатни белгилаш учун киритиш (муурожаат қабул қилинган кун);

2. Раҳбар томонидан масъул шахсни ва ижро муддатини белгилаш (1 иш куни ичида);

3. Мурожаат юзасидан тегишли ўрганишларни амалга ошириш, жоиз бўлганда жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакиллари қабул қилиш, мурожаатларини кўриб чиқиш ва жоиз бўлганда мурожаатчидан эътироз йўклиги тўғрисида маълумотнома олиш (белгиланган муддатларда);

4. Қўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилса, мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда мурожаат муддатини узайтириш юзасидан девонхонага ёзма сўров жўнатиш (белгиланган муддат тугамасдан);

5. Ўрганишлар натижаси бўйича жавоб хатини тайёрлаш ва раҳбар томонидан имзолаш (жавоб хати тайёр бўлиши билан);

6. Раҳбар томонидан имзоланган жавоб хатини Виртуал қабулхонага жойлаштириш ҳамда анъанавий усулда мурожаатчига йўллаш (хат имзолангандан сўнг).

5-босқич. Мурожаат бўйича назоратни амалга ошириш:

1. Жавоб хати билан танишиб чиқиш, уни мурожаатчига етказиш ва назоратга олиш, зарурат бўлганда мурожаат этувчи билан телефон орқали боғланиб, мурожаатнинг қаноатлантирилганлигига аниқлик киритиш (муурожаат бўйича жавоб хати берилгандан сўнг);

2. Мурожаатни жавоб хатидан қоникмаган ҳолда мурожаатни қайта кўриб чиқиш учун тегишли марказлар ва олий таълим муассасаларига қайтариш (1 иш куни ичида).

Вазирлик тасарруфидаги марказлар ҳамда олий таълим муассасалари томонидан мурожаат этувчи масаласи ўз ечимини топмаган бўлса ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган бўлса тегишли маълумотни Вазирлик раҳбариятига киритади (3 иш куни ичида).

Қонунга ҳилоф равишда ечимини топмаган, ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган мурожаатлар юзасидан тегишли раҳбарларга чораларни белгилаш (ўрнатилган тартибда).

6-босқич. Мурожаатлар бўйича таҳлилни амалга ошириш:

Келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш, вазирлик тасарруфидаги марказлар ва олий таълим муассасалари ҳамда масалалар кесимида таҳлилий маълумотларни шакллантирган ҳолда раҳбариятга маълумот киритиш (хар ҳафта жума куни).

4.5. Рад этиш сабаблари

- Мурожаат аноним бўлса.
- Ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлари бўлмаса.
- Одобсизлик мазмунидаги мурожаатлар (уятсиз ёхуд ҳақоратли иборалар, таҳдидлар, мантиқ ва маъноси бўлмаган таклифлар ва шунга ўхшаш мурожаатлар);
- Мурожаат матнида тушунарсиз қисқартиришлар ёки реклама материаллари мавжуд бўлган, таркибида аниқ аризалар, шикоятлар ёки таклифлар бўлмаган мурожаатлар;
- Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.