



Нужное шағри

№ 324

« 14 » май 2018 ж.и

Негиз келген

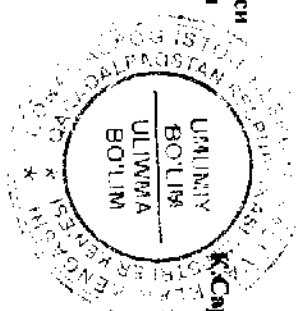
«Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгашида жисмоний ва  
юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартибин  
тўғрисида»ги Низомни тасдиқлаш ҳақида

«Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги  
Ўзбекистон Республикаси ва Қорақалпоғистон Республикаси Қонунарига  
мувофиқ ҳақда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил  
7 май кунги 341-сонли «Давлат органларида, давлат муассасаларида ва  
давлат иштiroқидоғи ташкилотларида жисмоний ва юридик шахсларнинг  
мурожаатлари билан ишлаш тартибин тўғрисидаги Намунавий низомни  
таъдиқлаш ҳақида»ги Қарори ижросини таъминлаш мақсадида,  
Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши қарор қилди:

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 май  
кунги 341-сонли «Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат  
иштiroқидоғи ташкилотларида жисмоний ва юридик шахсларнинг  
мурожаатлари билан ишлаш тартибин тўғрисидаги Намунавий низомни  
таъдиқлаш ҳақида»ги Қарори раҳбарлик ва ижро учун қабул қилинсин.
2. «Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгашида жисмоний ва  
юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартибин тўғрисида»ги  
Низом 1-иловага мувофиқ тасдиқлансин.
3. Вазирликлар ва идоралар, шаҳар ва туманлар ҳокимлиқлари бир ой  
муҳлатда:  
ушбу қарор билан тасдиқланган Низом асосида жисмоний ва юридик  
шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартибин тўғрисидаги низомларни  
ишлаб чиқиндилар ва тасдиқласиндилар,  
ўзларининг норматив-ҳуқуқий ҳужжатларини ушбу қарорга  
мувофиқлаштирсиндилар.
4. Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгашининг 2-иловага  
мувофиқ бaъзи қарорлари ўз кучини йўқотган деб ҳисоблансин.

5. Мазкур қарорнинг бажарилтишини назорат қилиш Қорақалпоғистон  
Республикаси Вазирлар Кенгаши Раисининг ўринбосарлари зиммасига  
лоқлансин.

Қорақалпоғистон Республикаси  
Вазирлар Кенгашининг Раиси



К.Сариев

Вазирлар Кенгашининг  
2018 йил 14 майдаги  
344-сонли қарорига 1-илова

**Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгашида  
жиомоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари  
билан ишлаш тартиби тўғрисида**

**НИЗОМ**  
**Ўмумий қондалар**

1. Мазкур Низом (кейинги ўринда Низом деб аталади) "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси ва Қорақалпоғистон Республикаси Қонунларида (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгашида жиомоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомнинг амал қилиши:  
қўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, иқтисодий процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга;  
давлат органларининг, ташкилотларининг, шунингдек улар тарқибий бўлимчаларининг ўзaro ёзималарига нисбатан татбиқ этилмайди.

3. Ушбу Низомда қўйилган асосий тушунчалар қўлланилади:  
**ариза** - ҳужжатлари, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;  
**таклиф** - давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

**шикоят** - бузилган ҳужжатлари, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни химов қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;  
**явоним мурожаат** - жиомоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлгон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек, уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат.

**муурожаатнинг дубликати** - айнан бир жиомоний ёки юридик шахснинг муурожаати нусхаси.

**тақрорий мурожаат** - аввалги мурожаатлар бўйича қабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек, агар тақрорий мурожаат келиб тушган пайтда қўриб чиқишнинг қонун ҳужжатларида белгиланган муддати тугатган бўлса, аввалги мурожаат ўз вақтида қўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жиомоний ёки юридик шахсдан келиб тушган мурожаат;

**электрон мурожаат** - белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан давлат органининг, ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган мурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки мурожаатлар бўлган мустасно;

**оммавий қабул** - давлат органи раҳбарларининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахснинг жиомоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида мурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракатлар;

**видео-конференц-алоқа** - ўзоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши;

**давлат иштрокидаги ташкилот** - устав фондида давлат улushi маъжۇли бўлган тижорат ташкилоти ёхуд тўлиқ ёки қисман давлат органи томонидан ташкил этилган нотижорат ташкилот.

4. Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда ариза, таклиф ва шикоят шаклида берилиши мумкин.

Вазирлар Кенгашининг "Ишюнч телефони"га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва қўриб чиқилади.

Вазирлар Кенгашининг расмий веб-сайти орқали ёки расмий электрон почта манзилга келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда қўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси, Интернет тармоғидаги, Ўгона интерактив давлат хизматлари портали (Хукумат портали) орқали келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 3 июндаги 188-сон қарори билан тасдиқланган Интернет тармоғида Ўзбекистон Республикасининг Хукумат портали тўғрисида низом талаблари ҳисобта олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда қўриб чиқилади.

Оммавий ахборот воситалари таҳририятларидан келиб тушган мурожаатлар Конунда ҳамда ушбу Низомда назарда тутилган тартибда ва муддатларда кўриб чиқиладди.

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

#### **2-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат этиш хуқуқлари кафолатлари**

5. Конунга кўра, жисмоний ва юридик шахсларга давлат органлари, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларга яққа тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш хуқуқи кафолатланади.

Мурожаат этиш хуқуқи ихтиёрий амалга оширилади. Ҳеч ким бирон-бир мурожаатни химоя қилишга ёхуд унга қарши қаратилган харажатларда иштирок этишга мажбур қилиниши мумкин эмас.

Мурожаат этиш хуқуқининг амалга оширилиши бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқларини, эркинликларини ҳамда конуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бўзмаслиги керак.

Конунга мувофиқ хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролigni бўлмаган шахслар Ўзбекистон Республикаси давлат органлари, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига ушбу Конунга мувофиқ мурожаат этиш хуқуқига эга.

6. Мурожаат этиш хуқуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, irqи, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мансаби, шунингдек, юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-хуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

7. Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикаси Конституцияси ва Қорақалпоғистон Республикаси Конституцияси ҳамда Ўзбекистон Республикаси ва Қорақалпоғистон Республикаси конунлари талабларида ривой этишга, уларнинг тўлиқ ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган хуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда конуний манфаатлар ҳамда қилинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

8. Мурожаатлар давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобда назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

9. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг

розилитисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд конун билан кўрикланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқлари, эркинликлари ҳамда конуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг давлат органлари, ташкилотлар ходимлари ва улар мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга тааллуғли бўлган маълумотларни аниқлашга қўйилмайди.

Жисмоний шахснинг илтимосига кўра унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошкор этилмаслиги керак.

10. Жисмоний шахсони, унинг вақилини, уларнинг онда аъзоларини, юридик шахсони, унинг вақилини ва юридик шахс вақилининг онда аъзоларини улар ўз хуқуқлари, эркинликлари ҳамда конуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки химоя қилиш мақсадида давлат органлари, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан талқин этиш ман этилади.

#### **3-боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби**

11. Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига қарадиган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига бевосита ёхуд бўйбунув тартибда юқори турдаги органга берилди.

Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатни мустақил равишда беришга, шунингдек, бу борадаги ваколатни ўз вақилига беришга ёхуд мурожаатни почта алоқаси воситалари орқали ёхуд электрон шаклда юборишга ҳақли.

Вояга етмаганлар, муомалага даёқатсиз ва муомала даёқати чеklangан шахсларнинг манфаатларини кўзаб мурожаатлар уларнинг конуний вақиллари томонидан конуний ҳужжатларда назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

12. Жисмоний шахснинг мурожаатига жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатига юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатига давлат органнинг, ташкилотнинг аниқ номи, мурожаат юборилаётган мансабдор шахснинг

лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Мурожаатларда мурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин.

Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилиши керак.

13. Мурожаатга у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг нусхалари, шунингдек, уни кўриб чиқиш зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур мурожаатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳолатлар бундан мустасно.

Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилган мурожаатга илова қилиниши керак.

14. Мурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади.

Конвертда мурожаат мавжуд бўлмаса ёки шикастланган бўлса, шунингдек, мурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тўзатиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчида конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилган.

Келиб тушган мурожаатлар конвертлари мурожаат этувчининг манзили, мурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтинги аниқлаш учун саклаб қоллиниши мумкин.

15. Ёзма мурожаат мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс ваколати шахснинг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим.

Жисмоний шахснинг ёзма мурожаатини мурожаат этувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўлимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

16. Мурожаатларни бериш муддатлари қоида тарикасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсларининг мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек, қонунларда назарда тутилган бошқа асосларга кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний

манфатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганини ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоқ билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган муддат аризани ёки шикоятни кўриб чиқувчи давлат органи, ташкилот ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тақиланади.

17. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатини у кўриб чиқилганига қадар ва кўриб чиқилётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилинганга қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чакриб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат давлат органининг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилди.

Мурожаатни чакриб олиш тўғрисидаги ариза давлат органлари, ташкилотлари томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бағтароф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этайди.

#### 4-бўб. Давлат органларида, ташкилотларида мурожаатлар билан ишлагани ташкиллаштириши

18. Давлат органларида, ташкилотларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноян амалга оширилади.

19. Тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини қоритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш мақсадига давлат органда, ташкилотда белгиланган ўлчумий штатгаги ходимлар сони доирасида мурожаатлар билан ишлаш бўйича алоҳида бўлима (кейинги ўришларда мурожаатлар билан ишлаш бўлимига деб аталади) ташкил этилади.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлимига давлат органларида тушган мурожаатлар ҳажкидан, ходимлар сони ва иш ҳажмидан келиб чиққан ҳолда алоҳида бўлим, бўлима ёки гуруҳ шаклида ташкил этилиши мумкин.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлимига мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита давлат органи, ташкилоти раҳбарига бўйсунлади.

20. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлима: таркибий бўлималар томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини қўлади;

мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлималар томонидан бузилиши тўғрисида давлат органи, ташкилоти раҳбарини дарҳол хабардор қилади;

мониторинг нагизчалари бўйича ҳар ойда давлат органи, ташкилоти раҳбарига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бағтароф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган давлат органи,

ташқиоти ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли тақдирлар билан биргалликда тақдим этади.

21. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлигъманинг ходимларига кўйилади қўшимча талаблар кўйилади:

ўрта-махсус ёки олий маълумотга эга бўлиш;  
камда уч йиллик иш стажы бўлиши;

уларнинг ходими бўлган давлат органи, ташқиоти бўлиналарининг фойлияти, функцияларига онд мажбуриятлари тўрисида хабардор бўлиш;  
юксак маънавий-ахлоқий фазилатларга эга бўлиш;

киришимлилик;

замонавий ахборот-коммуникация технологияларни кўлланиши биллиш.

Бўлигъма ходимлари мурожаатлар билан ишлаш бўйича ўз фойлиятини амалга оширишида илтифотли, катъиятли, эътиборли бўлиши керак. Мурожаат қилувчиларга нисбатан хушмуомалали, ваъмин ва эътиборли, шаъсининг шаънини каметмаслиги, унга нисбатан меърибон бўлиши шарт.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлигъмаси ходимлари ўз хизмат ваъинларини бажариш вақтида ташқи кўриниши бўйича жисмоний ва коридик шаъсларининг давлат органларига, ташқилогларига нисбатан хурмат билан муносабатда бўлишига кўмакашлиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши ваъмин ва илтивозли бўлиши керак.

22. Давлат органлари, ташқилоглар мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камда бир марта уларнинг малякасини оширади.

23. Давлат органлари, ташқилоглари ушбу Низомнинг талабларига кўра, мурожаатлар билан ишлашда электрон хужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

Давлат органларига, ташқилогларига мурожаатлар билан ишлаш:

Ўзбекистон Республикаси Президентини Виртуал қабулхонаси ва Хукумат портални орқали келиб тушган мурожаатлар электрон шаклда;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қорақалпоғистон Республикасидаги, шаъар ва туманлардаги Халқ қабулхоналари орқали келиб тушган мурожаатлар ёзма ва ёки электрон шаклда олиб борилади.

24. Аҳоли билан тўридан-тўри мулоқотни ташқи этиш, мурожаатларининг кўриб чиқилиши устидан тизимли мониторинг ва назоратни амалга ошириш, шунингдек, мурожаатлар билан ишлашда замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиш маъсадлида давлат органлари, ташқилоглар ва уларнинг мансабдор шаъслари ўз виртуал қабулхоналарини ташқи этиши мумкин.

Виртуал қабулхоналар қайси давлат органи, ташқилог ёки уларнинг қайси мансабдор шаъслари томонидан тузилган бўлса уша давлат органи, ташқилог ёки уларнинг мансабдор шаъслари номидан фойлият кўрсатади.

25. Жисмоний ва коридик шаъсининг мурожаатига кўрсатилган масълани хар тоқолама ва ўз вақтида хал қилиш маъсадлида, мурожаатда кўрсатилган масълани кўриб чиқилш (хал қилиш) бир нечта давлат органлари ва ташқилогларининг вақолатига кирса, мурожаатни кўриб чиқувчи давлат органи ва ташқилогти бошқа давлат органлари ва ташқилогларига жисмоний

ва коридик шаъсининг мурожаатини қоллетгал эшитишни ўтказилш учун мурожаат қилишга халки.

### 5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқилш тартибн ва муддатлари

26. Ёзма ва электрон (қоғозга ёсонб чиқарилган) мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журиналига тегишли ёзувларни киритилш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича хисобга олиш қарточкасини тўлдирлиш ва мурожаатининг биринчи саҳифасы кўйи унл қисмида рўйхатга олиш штампини кўйилш йўли билан мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлигъмада рўйхатга олинади.

Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олиниши мумкин.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журиналида мурожаатининг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шаъсининг фамилияси (исми ва отваъсининг исми), унинг яшаш жойи, коридик шаъсининг номи, унинг жойлашган жойи, мурожаатининг қисқача маъмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларининг тақрориллиги, назоратга олинганлиги тўрисидаги белги, ижроча этиб белгиланган давлат органи, ташқилогти тарқибий бўлигъмасининг номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўрисидаги белги кўрсатиллади.

Қайд этилш штампида давлат органинининг, ташқилогтининг расмий номи (умумқабул қилинган қисқарттирилган ном ёки қисқартма кўрсатилиши мумкин), мурожаатининг келиб тушган сана ва қайд рақами кўрсатиллади.

Мурожаатларининг тартиб рақамлари хар йил бошидан янгидан хисобланади.

27. Жисмоний шаъслар ва коридик шаъсларининг вақиллари давлат органига, ташқилогтига отзақи мурожаат этилганда улар томонидан тақлим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материлаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 26-бандига мувофиқ тўлдирилган хисобга олиш қарточкасинга илова қилиниши керак.

Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кеъинқай давлат органи, ташқилогти раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки тарқибий бўлигъма раҳбарига киргиллади, у маъсул тарқибий бўлигъмани (қолимини) белгиланган ҳолда мурожаатни кўриб чиқилш бўйича резолюцияни (топшириқнома) куяди.

Резолюция (топшириқнома) кўйилган пайтдан бошлаб бир иш кунин мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлигъма мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган тарқибий бўлигъмава (қолигъта) имзо кўйилтирган ҳолда боради. Бунда ижроча этиб белгиланган тарқибий бўлигъма (қолигъ) томонидан ижро этиш тўрисидаги белги кўйиллади.

28. Давлат органига, ташқилогтига келиб тушган мурожаатлар давлат органинининг, ташқилогтининг иш юритувчига қабул қилиниши, бўйсунлиш тартибига давлат органинининг, ташқилогтининг кўйи бўлигъмасига (ташқилогтига) (кейинги ўринларда кўйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташқилогтига юборилиши

мумкин.

29. Кўйи орган томонидан кўриб чиқишлиш керак бўлган муружатлар унга келиб тушган кундан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки давлат органининг, ташкilotининг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда муружат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

30. Агар муружатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг бергаси муружатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади. Ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда муружат кўриб чиқишлишни тавсиялайди.

31. Муружатни тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун кўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур муружатни кўриб чиқётган давлат органи, ташкilot ёки уларнинг мансабдор шахслари муружат этувчидан, шунингдек, ўз ваколетлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкilotлардан ва мансабдор шахслардан кўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки конун билан кўриқланадиган бошқа сирни талқил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг хужжатлари, эркинликлари ҳамда конуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, давлат органлари, ташкilotлар ва уларнинг мансабдор шахслари ўзларидан сўрайдиган ахборотни ун кун ичида тақдим этиши шарт.

32. Агар муружатни кўриб чиқиш жараёнида муружатнинг дубликатга келиб тушса, ушбу муружат аввал тушган муружат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар муружатнинг дубликатга муружат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда давлат органи, ташкilot ёки уларнинг мансабдор шахслари муружат этувчини ёзма тартибда хабардор қилади.

33. Агар муружатда ўрлага кўйилган масалалар ҳужжатик коритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вақиллари муружатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун давлат органлари, ташкilotлари томонидан ўз ваколетлари доирасида жалб этилади.

Зарур ҳолларда муружатларни кўриб чиқиш учун давлат органи, ташкilotи томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

34. Кўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган давлат органига, ташкilotига келиб тушган муружатлар беш кун муддатдан кечиктирмай давлат органининг, ташкilotининг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда муружат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Муружатни кўриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига, ташкilotларига ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинадиган органларга ёки мансабдор

шахсларга юбориш тақиқланади.

Агар муружатларда уларни тегишли органларга юбориш учун зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар бел кун муддатдан кечиктирмай асослангирлигын тушунтириш билан муружат қилувчиларга қайтарилади.

35. Муружатни кўриб чиқётган давлат органи, ташкilotи ёки уларнинг мансабдор шахслари ўз ташаббусига кўра ёхуд муружат этувчилнинг илтимосига кўра уни эшитишни ташкilot этиши мумкин.

Давлат органи, ташкilotи ёки уларнинг мансабдор шахслари муружат этувчига муружатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва муружат бўйича кўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

Зарур ҳолларда муружат этувчини эшитишга экспертлари, мутахассисларни ва манфаатдор ташкilotларнинг вақилларини жалб этиш мумкин.

36. Агар муружатда жойининг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат байн қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда муружатни кўриб чиқувчи давлат органи, ташкilotи муружатни жойининг ўзида кўриб чиқишни тавсиялаши мумкин. Муружатни жойининг ўзида кўриб чиқиш давлат органи, ташкilotи раҳбарининг топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

37. Муружатни муружат қилган ёки бошқа шахсининг иштирокисиз кўриб чиқишлиннг имконияти бўлмаганда, улар давлат органи, ташкilotининг мансабдор шахсн томонидан чакерилиши мумкин. Чакерилган муружат қилувчи келмаган тақдирда давлат органи, ташкilotининг мансабдор шахси муружатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиғи тўғрисида жавоб юборади.

38. Муружатлар билан ишлаш муддатлари улар давлат органига, ташкilotига келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охири кунни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш кунни муддат тутайдиган кун ҳисобланади.

Электрон муружатлар тушган кунда қозоғга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса - навбатдаги иш кунинда қозоғга босиб чиқарилиши керак.

Муружатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл кўйилмайди.

Давлат органи, ташкilotининг раҳбарига ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки муружатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахсининг ёки юридик шахс вақитининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг янаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, муружатнинг қисқача мазмунни, шунингдек, уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённочасида кўрсатилади.

39. Ариза ёки шикоят масалани мазмунни бўйича ҳал этиши шарт бўлган давлат органига, ташкilotига ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, кўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, кўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли давлат органи, ташкилоти раҳбари томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга ўзайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

40. Тақлиф давлат органига, ташкилотга келиб тушган қундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрнатилган талаб этилган тақлифлар бундан мустасно, бу ҳақда тақлифчи қаритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

41. Айрим ҳолларда давлат органи, ташкилотининг раҳбари ёки унинг ўринбосари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартришилари мумкин.

42. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича давлат органи, ташкилоти томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

Мурожаатни конкритирмаслик тўғрисидаги қарорини:

республика аҳамиятига молик ташкилотда, давлат органида - раҳбар, унинг ўринбосарлари, таркибий бўлинмалар раҳбарлари;

тушан ва шахар аҳамиятига молик ташкилотда, давлат органида - раҳбар қабул қилади.

Мурожаатга жавоб хатига мурожаатда кўрсатишган ҳар бир масала бўйича вазиларни рад этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар (заруриятга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) бўлиши керак.

43. Мурожаатга жавоб хати давлат органи, ташкилоти ёки унинг таркибий бўлинмаси раҳбари томонидан имзоланади.

Мурожаатларга жавоб хати, мумкин қалар, мурожаат этилган тилда бевён қилинади.

44. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари Қонун талаблари ва мазкур Низомга мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилгиларнинг рўйхатига биринчи бўлиб кўрсатишган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

45. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиққан давлат органи, ташкилоти ва уларнинг мансбодор шахслари мурожаатга жавобни унинг мазмунини ўзгартирмасдан тушунтириши, шунингдек йўл кўйилган ҳатолар ва ерифметик хатоларни ўз ташаббуслига кўра ёки мурожаат қилувчининг илтимосига кўра, мурожаатга жавобнинг мазмунига даҳл қилмаган ҳолда тўзатиши шарт.

Мурожаат қилувчининг мурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тўзатиш тўғрисидаги илтимоси у келиб тушган қундан эътиборан ўн кун ичида кўриб чиқилади.

46. Мурожаат, унда кўтарилган бarchа масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тутилган кун ҳисобланади, бу ҳақда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатларни рўйхатга олиш журидалига ва ҳисобга олиш қарорчасига белги қуяди.

47. Юқори давлат органининг назоратда турган мурожаатлар бўйича мурожаатни кўриб чиққан давлат органи мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нуқсасини қиоа қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида юқори давлат органига ёзма шаклда хабар беради.

48. Кўриб чиқилган мурожаатларни ва улар билан боғлиқ материалларни сақлаш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада белгиланган тартибда амалга оширилади.

#### **6-606. Мурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тўтатиш**

49. Қўйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали беришган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;

Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

50. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда ҳулоса тўзилади. Ҳулосада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги ҳулоса мурожаатлар билан ишловчи бўлинма раҳбари ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланади.

Давлат органиларининг, ташкилотларининг ишонч телефонлари, “тезкор алоқа”га тушган мурожаатлар Қонунда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар ҳулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади ва кўриб чиқилмай.

51. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали беришган мурожаатлар келиб тушганда, мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки таркибий бўлинма уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланадиган ҳулоса тўзилади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд эмаслиги тўғрисидаги ҳулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

52. Мурожаатлар кўрмачи қолдирилганда тегишли хулоса тўзилади, у давлат органининг, ташкилотининг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

Жисмоний ва юридик шахс вақилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли мурожаатлар кўрмачи қолдирилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

53. Мурожаатларни кўриб чиқиш қўйидаги ҳолларда тўғрисида:

а) тарворий мурожаатларда янги вазлар ёки янгидан очилган ҳолатлар агар тақрирланган бўлса, илгарти мурожаат материалларида эса келтирилмаган бўлса, тақрир мурожаат материалларида эса текширувларнинг тўла-тўқис материаллари мавжуд бўлса ва мурожаат қилувчи белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;

б) агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини белгиланган тартибда чақириб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тўғрисида тўғрисида илтимос қилган бўлса;

в) яшаш жойи, тўрган жойи (почта манзили), электрон почта манзили ёки бошқа реқвизитлари ўзгартирилганлиги тўғрисида ўз вақтида хабардор қилинганлиги тўғрисида чақирилган имкони йўқлиги сабабли мурожаатни қилмаганлиги тўғрисида қилувчининг шартли рақобат берилган бўлганда;

мурожаат қилувчининг шартли рақобат берилган бўлганда, имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахси томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда,

а) агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнгра мурожаатни кўриб чиқиш ҳуқуқий ворисликка йўл қўйилса.

54. Мурожаатни кўриб чиқишни тўғрисида қарорни давлат органининг, ташкилотининг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қилади.

Тарворий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу Низомнинг 53-банди иккинчи қисмига мувофиқ тўғрисида, мурожаат қилувчи тарворий мурожаатнинг асосидаги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тўғрисида тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тўғрисида мурожаат қилувчидан тарворий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат қилувчинини бу ҳақда хабардор қилмасдан тўғрисида.

Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги арза бўйича тўғрисида мурожаат қилувчи қилувчи давлат органининг, ташкилотининг ёки улар мансабдор шахсининг хаёли билан бирга у қун ичида қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги арза қонун бўйича қилувчининг аниқлаш ва бағдарлаш этиш юзасидан чора-тадбирлар қўришнинг истисно этмайди.

Мурожаат қилувчи чақирилган жисмоний шахсининг ёки юридик шахс вақилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқишни тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади

7-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вақилларини қабул қилишни ташкил этиш

55. Давлат органларида, ташкилотларида, шунингдек, уларнинг мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вақилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Давлат органларининг раҳбарлари ёки бу борада ваколат берилган бошқа мансабдор шахслар томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вақилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

56. Давлат органида, ташкилотда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вақилларини қабул қилиш белгиланган қун ва соатларда, қабул қилиш жадаллига мувофиқ ўтказилади.

Қабул қилиш жадалли ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олинган ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни давлат органида, ташкилотларининг расмий веб-сайтларида эълон қилиш, шунингдек, уларнинг мазмунини биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

57. Давлат органида ва ташкилотларида жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вақилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Шахсий қабул давомида давлат органи, ташкилоти раҳбарининг қарорида кўра ва мурожаат этилишига бу ҳақда хабар берган ҳолда махсус техника воситалари (аудио- ва видеоёзув, шунингдек фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

58. Озбекистон мурожаатлари билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вақиллари мурожаатлари билан ишлаш бўйича бўлимининг раҳбари ёки бошқа масъул ходим, шунингдек давлат органи, ташкилоти тарқибий бўлиминларининг (кейинги ўринларда тарқибий бўлими деб аталади), ташкилотининг раҳбарлари ёки бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича хисобга олиш қарточкаси тўғрисида. Хисобга олиш қарточкаси озбекистон мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

59. Жисмоний шахс озбекистон мурожаат этиётганда ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни, юридик шахсининг вақили эса ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ва ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни кўрсатиши керак, оммавий қабул вақтида келиб тушган мурожаатлар бундан мустасно.

Озбекистон мурожаатлари реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан давлат органларининг, ташкилотларининг ишонч, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видео-конференц-алоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

60. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлими қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вақилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вақилларини қабул



килиш билан босгич ишларни ташкил этади.

61. Давлат органида, ташкилотда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлима ёки тегишли тархивий бўлима ходимлари иштирокида амалга оширилади.

62. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилувчи раҳбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича давлат органини, ташкилотининг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жарёёнига жалб этилиши мумкин.

63. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш пайтда мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш даъват органи, ташкилоти ёки уларнинг мансабдор шахсининг ваколатига қирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилди.

64. Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар, зарур бўлган ҳолларда, қабул қилиш жадвалларидан ташқари ўтказилиши мумкин. Оммавий қабул ҳовлиларга (квартираларга), бошқа биноларга ва жойларга бирма-бир кириб чиқиш орқали ҳам ўтказилиши мумкин.

65. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 58-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинди ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

66. Оммавий қабуллар вақтида давлат органининг ва ташкилотининг раҳбарига ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

#### **8-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини видео-конференц-алоқа воситасида қабул қилишни ташкил этиш**

67. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили давлат органи, ташкилотининг раҳбарига ёхуд уларнинг мансабдор шахсларга видеоконференцалоқа воситасида мурожаат бериши, оқдндан тақликланган махсус ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда видео-конференц-алоқа жадвал орқали амалга оширилади.

68. Бунинг учун мурожаат этувчи видео-конференц-алоқа ўрнатилган тегишли давлат органи, ташкилотига белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қилиди. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада қўйилганлар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахс учун-мурожаат этувчининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили)

тўғрисидаги маълумотлар;

электрон почта манзили;

алоқа телефони ва ёки факсининг рақами;

видео-конференц-алоқа ўтказишга қўлай сана ва вақт;

мурожаат тили;

мурожаатнинг қисқача мазмуни.

Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

69. Видеоконференцалоқа орқали келиб тушган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай мурожаатлар билан ишлаш бўлимига томонидан рўйхатга олинishi ва давлат органи, ташкилотияннг раҳбарига киритилиши керак.

70. Давлат органи, ташкилотининг раҳбари, талабномани кўриб чиқиб, видео-конференц-алоқа орқали кўриб чиқиш ёки кўриб чиқишни рад этиш ҳақида қарор қабул қилади.

Қабул қилинган қарор, видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида давлат органи, ташкилоти жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда оғоҳлантиради.

71. Видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, мурожаатлар билан ишлаш бўлимига оқдндан (электрон почта, алоқа телефон ва ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар) орқали оғоҳлантириши керак.

72. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайт этилади, рўйхатга олинди ва кўриб чиқилади.

#### **9-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳужжатлари**

73. Мурожаатлар давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқилётганда жисмоний ва юридик шахслар қўйидаги ҳужжатларга эга:

мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

қўшимча материаллар тақдим этиш ёки бундай материалларни бошқа органлардан талаб қилиб олиш тўғрисида илтимос қилиш;

адвокат ёрдамчидан фойдаланиш;

мурожаатни кўриб чиқишни тўхтатиш тўғрисида ёхуд мурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тўзатиш тўғрисида илтимос қилиш;

ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунинга қадар ва кўриб чиқилётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунинга қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чакириб олиш;

мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга ҳилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибда юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

Жисмоний ва юридик шахслар конун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

74. Жисмоний ва юридик шахслар, давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан муурожаатлари кўриб чиқишда уларнинг хатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда конуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бўзмаслиги керак.

#### **10-боб. Муурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахсларининг ҳуқуқ ва эркинликлари**

75. Муурожаатларни кўриб чиқишда давлат органи, ташкилоти ва уларнинг мансабдор шахслари кўйидаги ҳуқуқларга эга:

муурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибда сўраш ва олиш;  
муурожаат қилувчи ёки унинг вақинини улар йўқлигида муурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд муурожаатни эшитиш учун чақириб; бида туриб ёлгон маълумотлар кўрсатилган муурожаатни текшириш сабабли етказилган ҳаражатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судда муурожаат қилиш.

Давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари конун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

76. Давлат органи, ташкилоти ва уларнинг мансабдор шахслари:

муурожаатлар тўғрисидаги конун ҳужжатлари талабларига риоя этилиши;  
муурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва конуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сари ёки конун билан кўриқланадиган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва конуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, таъминлаши;

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дархол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал қилинган оғзаки муурожаатлар бундан мустасно;

муурожаат юзасидан қабул қилинган қарор устидан, агар жисмоний ёки юридик шахс ушбу қарорга рози бўлмаса, шикоят бериш тартибини тушултириши;

муурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра қабул қилинган қарорнинг назорат қилиши;

конунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дархол чора-тадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва конуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари доирасида аниқлаши; жисмоний шахс, унинг вақили, уларнинг оила аъзолари, юридик шахс,

унинг вақили ва юридик шахс вақилининг оила аъзолари уларнинг муурожаатлари сабабли таъкиб этилишини белгиланган тартибда бартараф этиши;

агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда конуний манфаатлари бузилиши натижасида қолдиқ зарар ёки маънавий эиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда қолдиқ зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий эиёни компенсация қилиш чораларини кўриши шарт.

Давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари конун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

#### **11-боб. Муурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш, умумлаштириш ва таҳлил қилиш**

77. Давлат органларининг, ташкилотларининг раҳбарлари ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари ўз таркибий бўлинмалари томонидан муурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

78. Муурожаат у қайси раҳбар ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан назоратга олинган бўлса, уша шахс томонидан назоратланган ва ижродан олинган.

Оралик жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган муурожаатлар назоратдан олинмайдн.

79. Давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган муурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

Давлат органи, ташкилоти жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва конуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминтайди.

Муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра муурожаатлар билан ишлаш бўлинмалар ёки тегишли тарқабий бўлинмалар томонидан муурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, муурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, муурожаатларни кўриб чиқиш йуллари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қондубўзарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва конуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чоралар акс эттирилган маълумотномалар (шарҳлар) тузилади ҳамда давлат органи раҳбарига давлат органи, ташкилотда муурожаатларни кўриб чиқилишнинг конунийлигини таъминлаш ва самардорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва конуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, конун ҳужжатларини

тақомиллаштириш юзасидан тақлифлар киритилади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тўзилган маълумотномалар (шарҳлар) тегишли давлат органларининг расмий веб-сайтларида эълон қилинади.

80. Давлат органлари ҳар ойда Ўзбекистон Республикаси Президенти девонига мурожаатлар билан ишлаш тўғрисида ҳисобот тақдим этишди.

81. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари Ўзбекистон Республикаси Интерактив давлат хизматлари ягона порталда, давлат органларининг расмий веб-сайтларида, босма ва электрон оммавий ахборот воситаларида ҳар ойда эълон қилиниши мумкин.

82. Мурожаатлар билан ишлаган бўлимаси тушган мурожаатларни таҳлил қилиш йўналиши бўйича давлат органи, ташқиқотининг расмий веб-сайтида тегишли статистика маълумотларини ҳар ойда эълон қилади.

#### 12-боб. Яқунловчи қонунлар

83. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунига ҳилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини ўзғариб қўйишнинг бўлиши, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларида энди қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бўзилган ҳуқуқлари тижланганини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошқор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганини муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатига танқид учун таъкиб қилиш, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини болқачча тарзда бўзиш, қонунига мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

84. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик давлат органлари раҳбарлари ва уларнинг ўринбосарларида, мурожаатлар билан ишлаш бўлимадар ва тегишли тарқибий бўлимадар раҳбарларида юқланади.

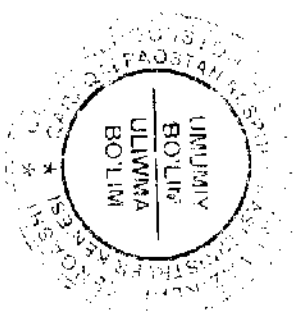
85. Жисмоний ёки юридик шахсларнинг аризаси, шикоятли ана шу мурожаатлар бўйича қонунига ҳилоф қарорлар қабул қилган давлат органлари, ташқиқотлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қаноатлангилган тақдирда, ариза ёки шикоят берилган ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли давлат органлари, ташқиқотларининг ёки уларнинг мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичида йўқотишган иш ҳақининг ўрни мурожаат этувчига суд тартибда қолланади.

Суд тартибда маънавий эъён ҳам компенсация қилиниши мумкин.

Жисмоний ёки юридик шахсларнинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишда қонун талаблари бўзилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий зарарнинг ўрнини қоллаш ва маънавий эъёни компенсация қилиш

сифатида давлат органи, ташқиқоти томонидан тўланган маълумотлар айбдор шахдан ретресс тартибда ўндириб олиниши мумкин.

86. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бўзганлик, худди шунингдек, тухмаг ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.





(бир рақамли)

ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ  
МУРОЖАТЛАРИНИ КАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ

Тартиб рақами:	Савол:
Мурожаат килгувчи:	
Манзили:	
Мурожаат келиб тушган сана:	Мурожаат килгувчилар сони:
Мурожаатнинг тилли:	Парақлар сони:
Қабул шакли:	Дубликат/тақрорий
Мурожаатнинг тури:	Оддийлиги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Назорат тури:	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топириқани) имлодаган раҳбар:	
Раҳбарнинг резолюцияси (топириқичи):	Бажарилг мuddати:
Таркибий бўлими:	Ижрочи:

(орға томонли)

Мурожаатни кўриб чиқишнинг ҳолати		
Юборилган сана	Қаерга юборилган	Жавоб хатининг рақами ва санаси
Мuddати ўзайтирилган:	Ким томонидан (имзо)	
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:		
Назоратдан олгичи (ким томонидан):	Бажарувчининг имзоси:	Бажарилган сана:
Сана:		
Мурожаатнинг кўриб чиқиш мuddати бундидийлиги ҳақидаги белги:		