



**ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI AXBOROT TEXNOLOGIYALARI VA  
KOMMUNIKATSIYALARINI RIVOJLANTIRISH VAZIRLIGINING**

**BUYRUG‘I**

**Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги  
“Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги  
ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан  
ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”  
341-сон қарори тўғрисида**

“Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” 2017 йил 11 сентябрдаги ЎРҚ-445-сон Ўзбекистон Республикаси Қонунига мувофиқ Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги “Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида” 341-сон қарори қабул қилинган (илова қилинади).

Ушбу қарорда Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низом тасдиқланган ҳамда вазирликлар ва идоралар, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар, шаҳарлар ва туманлар ҳокимликлари, шунингдек давлат иштирокидаги ташкилотларга бир ойлик муддатда ушбу қарор билан тасдиқланган Намунавий низом асосида ўзларининг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги низомларини ишлаб чиқиб тасдиқлаш, шунингдек ўзларининг норматив-ҳуқуқий ҳужжатларини ушбу қарорга мувофиқлаштириш белгиланган, шунингдек Вазирлар Маҳкамасининг “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида” 2015 йил 31 мартдаги 73-сон ҳамда “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” 2017 йил 22 августдаги 659-сон қарорлари ўз кучини йўқотган деб ҳисобланган.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги 341-сон қарори ижросини таъминлаш мақсадида, буюраман:

1. Вазир ўринбосарлари, марказий аппарат бош бошқарма, бошқарма, бўлимлари ва ҳудудий бошқармалар бошлиқлари, шунингдек вазирлик тизимидаги

акциядорлик компаниялари, жамиятлари, корхона, ташкилот ва муассасалар раҳбарлари Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги “Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида” 341-сон қарорини ижро ва амал қилиш учун қабул қилсинлар.

2. “UNICON.UZ” ДУК (Х.Хасанов), ААТТСНБИ (А.Избосаров), “UZINFOCOM” Ягона интегратор МЧЖ (А.Угай) жорий йил 25 майга қадар юқорида қайд этилган қарор билан тасдиқланган Намунавий низом асосида “Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва унинг тизимидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низом”нинг ҳар тарафлама пухта ишлаб чиқилиши ва Вазирликка тасдиқлаш учун киритилишини таъминласинлар.


3. Вазирликнинг Мурожаатлар бўлими (Д.Пулатов), Юридик бўлим (А.Ахмедов) ишлаб чиқилган “Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва унинг тизимидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низом” лойиҳасини ўрганиб чиқиб, тасдиқлаш учун Вазирликнинг буйруғини жорий йил 30 майга қадар имзога киритилишини таъминласинлар.

4. Вазирлик тизимидаги акциядорлик компаниялари, жамиятлари, корхона, ташкилот ва муассасалар раҳбарлари “Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва унинг тизимидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низом” тасдиқланган кундан бошлаб бир ҳафта муддатда мазкур Низом асосида ўзларининг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги низомларини ишлаб чиқиб тасдиқласинлар, шунингдек ўз норматив-ҳуқуқий ҳужжатларини ушбу қарорга мувофиқлаштирсинлар.

5. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги 73-сон қарори асосида чиқарилган Вазирликнинг 2015 йил 30 апрелдаги 77-сон буйруғи ҳамда Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 22 августдаги 659-сон қарори асосидаги Вазирликнинг 2017 йил 18 сентябрдаги 495-сон буйруғи ўз кучини йўқотган деб ҳисоблансин.

6. Мазкур буйруқнинг бажарилиши назорати вазир ўринбосари Қ.Юлдашев зиммасига юклансин.

Вазирнинг биринчи ўринбосари

 Ө.Умаров

Вазирлар Маҳкамасининг  
2018 йил " 7 " майдаги 341-сон қарорига  
2-илова

ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI  
VAZIRLAR MAHKAMASINING  
QARORI



ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
КАБИНЕТА МИНИСТРОВ  
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Ўзбекистон Республикаси Хукуматининг ўз кучини йўқотган деб  
хисобланаётган баъзи қарорлари рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг "Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида" 2015 йил 31 мартдаги 73-сон қарори (Ўзбекистон Республикаси ҚТ, 2015 й., 3-сон, 21-модда).

2. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг "Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳақида" 2017 йил 22 августдаги 659-сон қарори (Ўзбекистон Республикаси ҚХТ, 2017 й., 34-сон, 895-модда).

„ 7 “ МАЯ 2018 й. г. № 341

Тошкент ш. – г. Ташкент

Об утверждении Типового положения о порядке работы  
с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах,  
государственных учреждениях и организациях  
с государственным участием

В соответствии с Законом Республики Узбекистан от 11 сентября 2017 года № ЗРУ-445 «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» Кабинет Министров постановляет:

1. Утвердить Типовое положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием согласно приложению № 1.

2. Министерством и ведомствам, Совету Министров Республики Каракалпакстан, хокимиятам областей, городов и районов, а также организациям с государственным участием в месячный срок:

в соответствии с утвержденным настоящим постановлением Типовым положением разработать и утвердить положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц

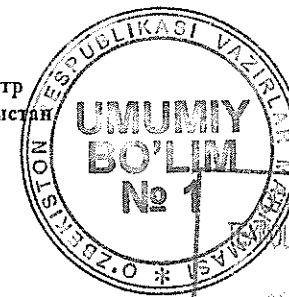
привести принятые ими нормативно-правовые акты в соответствие с настоящим постановлением.

3. Признать утратившими силу некоторые решения Правительства Республики Узбекистан согласно приложению № 2.

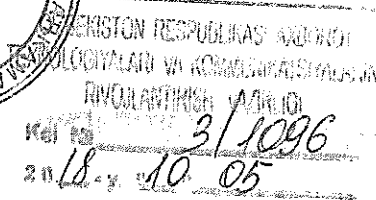
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителей Премьер-министра Республики Узбекистан.

Премьер-министр  
Республики Узбекистан

А. Арипов



Пршаз 305  
от 11.05.18



**ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**  
о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц  
в государственных органах, государственных учреждениях  
и организациях с государственным участием

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящее Типовое положение (далее – Положение) в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (далее – Закон) определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц (далее – обращения) в государственных органах, государственных учреждениях (далее – государственные органы) и организациях с государственным участием (далее – организации), а также их должностных лиц.

2. Действие настоящего Положения не распространяется на:

обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, административном судопроизводстве, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, экономическим процессуальным и иными законодательными актами;

взаимную переписку государственных органов, организаций, а также их структурных подразделений.

3. В соответствии с Законом в Положении применяются следующие основные понятия:

**заявление** -- обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

**предложение** – обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

**жалоба** – обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

**анонимное обращение** – обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также электронное обращение, не позволяющее его идентифицировать, либо письменное обращение, не подтвержденное подписью;

**дубликат обращения** – копия обращения одного и того же физического или юридического лица;

**повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется или иным образом выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

(Олд томони)  
**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ**  
**МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ**

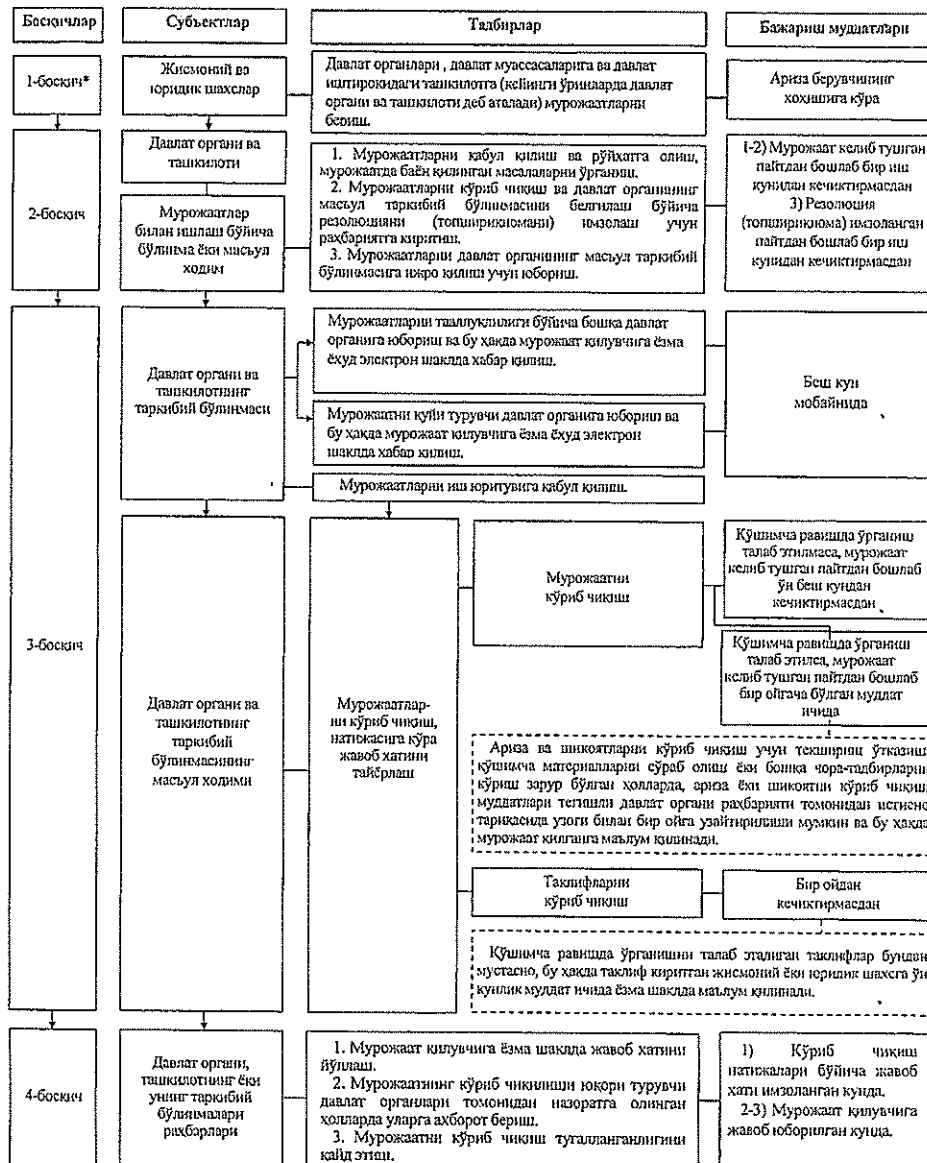
Тартиб рақами:	Савол:
Мурожаат килувчи:	
Манзили:	
Мурожаат келиб тушган сана:	Мурожаат килувчилар сони:
Мурожаатнинг шакли:	Варақлар сони:
Қабул шакли:	Дубликат/такрорий
Мурожаатнинг тури:	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Назорат тури:	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топириқни) имзолаган раҳбар:	
Раҳбарнинг резолюцияси (топириғи):	Бажариш муддати:
Тарқибий бўлими:	Ижрочи:

(Орқа томони)

Мурожаатларни кўриб чиқишнинг ҳолати		
Ўборилган сана	Қаерга юборилган	Жавоб хатининг рақами ва санаси
Муддати узайтирилган:	Ким томонидан:	(имзо)
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:		
Назоратдан олинди (ким томонидан):	Бажарувчининг имзоси:	
Сана:	Бажарилган сана:	
Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:		

Намунавий низомга  
1-илова

Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда  
жисмоний ва юридик шахсларнинг murojaatlari билан ишлаш  
СХЕМАСИ



**электронное обращение** – обращение, поданное в установленном порядке посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе размещенное на официальном веб-сайте государственного органа, организации, за исключением устных обращений, поданных с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени;

**публичный прием** – действие руководителя или иного уполномоченного на это должностного лица государственного органа, организации по принятию обращений на публичных встречах с физическими лицами и представителями юридических лиц;

**видео-конференц-связь** – интерактивное взаимодействие нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио- и видеoinформацией, с использованием информационно-коммуникационных технологий;

**организация с государственным участием** – коммерческая организация, в уставном фонде которой имеется государственная доля, либо некоммерческая организация, созданная или учрежденная полностью или частично государственным органом.

4. Обращения могут подаваться в устной, письменной либо в электронной форме в виде заявления, предложения или жалобы.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.

Обращения, поступившие на телефоны доверия, «горячие линии» государственных органов, организаций, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт государственного органа, организации или на официальный адрес электронной почты государственного органа, организации, регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан, Правительственный портал Республики Узбекистан в сети Интернет (далее – Правительственный портал), регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, с учетом требований Положения о Правительственном портале Республики Узбекистан в сети Интернет, утвержденного постановлением Кабинета Министров от 3 июня 2016 года № 188.

Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, установленные Законом и настоящим Положением.

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

## Глава 2. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращение

5. В соответствии с Законом физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в государственные органы, организации, а также к их должностным лицам индивидуально или коллективно.

Право на обращение реализуется добровольно. Никто не может быть принужден участвовать в действиях в защиту какого-либо обращения либо против него.

Осуществление права на обращение не должно нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

В соответствии с Законом физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право обращаться в государственные органы, организации Республики Узбекистан, а также к их должностным лицам.

6. Дискриминация при использовании права на обращение в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц не допускается.

7. Государственные органы, организации, а также их должностные лица обязаны соблюдать требования Конституции и законов Республики Узбекистан при рассмотрении обращений, принимать меры для их полного, объективного и своевременного рассмотрения, принимать в пределах своих полномочий меры по обеспечению восстановления нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов физических и юридических лиц.

8. Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению государственными органами, организациями, а также их должностными лицами, за исключением случаев, предусмотренных главой 6 настоящего Положения.

9. При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками государственных органов, организаций, а также их должностными лицами сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну, и другой информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

Не допускается выяснение данных о физическом и юридическом лице, не относящихся к обращениям.

По просьбе физического лица не подлежат разглашению какие-либо сведения о его личности.

10. Запрещается преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращениями в государственные органы, организации, а также к их должностным лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражения своего мнения и критики в обращениях.

### Глава 3. Порядок и сроки подачи обращений

11. Обращения подаются непосредственно государственному органу, организации или их должностным лицам, в полномочия которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов, либо вышестоящему органу в порядке подчиненности.

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

ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан тақлифлар киритади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган 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 этадилар.

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

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

## 12-боб. Яқинловчи қондалар

83. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга ҳилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, 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 қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

84. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик давлат органлари раҳбарларига ва уларнинг ўринбосарларига, мурожаатлар билан ишлаш бўлимадар ва тегишли таркибий бўлимадар раҳбарларига юкланади.

85. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикоятни ана шу мурожаатлар бўйича қонунга ҳилоф қарорлар қабул қилган давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қаноатлангирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли давлат органлари, ташкилотларининг ёки уларнинг мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичида йўқотилган иш ҳақининг ўрни мурожаат этувчига суд тартибда қопланади.

Суд тартибда маънавий зиён ҳам компенсация қилиниши мумкин.

Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишда қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш сифатида давлат органи, ташкилоти томонидан тўланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибда ундириб олиниши мумкин.

Физические и юридические лица вправе подать обращение самостоятельно, а также уполномочить на это своего представителя либо направить обращение через средства почтовой связи или в электронной форме.

В интересах несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных лиц обращения могут подаваться их законными представителями в порядке, предусмотренном законодательством.

12. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства.

В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе).

В обращении физического и юридического лица должны быть указаны конкретное наименование государственного органа, организации, должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица, которому обращение направляется, а также изложена суть обращения.

В обращениях могут быть указаны адрес электронной почты, номера контактных телефонов и факсов обратившихся.

К обращениям физических и юридических лиц, поданным через представителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

13. К обращению могут прилагаться имеющиеся решения, ранее принятые по нему, или их копии, а также другие документы, необходимые для его рассмотрения, которые не подлежат возврату, за исключением случаев письменного заявления обратившегося об их выдаче.

При направлении обращения по подведомственности в иной государственный орган, организацию или должностному лицу к нему должны быть приложены указанные документы.

14. При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему.

В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в подразделении по работе с обращениями, а второй отправляется обратившемуся по адресу, указанному на конверте.

Конверты, в которых поступили обращения, могут быть сохранены для определения адреса обратившегося, времени отправления и получения обращения.

15. Письменное обращение должно быть закреплено подписью обратившегося – физического лица или подписью уполномоченного лица обращающегося – юридического лица.

В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обратившегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

16. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются.

В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения, если это обусловлено возможностями государственных органов, организаций или их должностных лиц по рассмотрению обращения, необходимостью своевременной реализации

и обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Заявление или жалоба вышестоящему органу в порядке подчиненности подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействия) либо принятия решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

В случае если срок подачи заявления или жалобы пропущен по уважительной причине, срок восстанавливается государственными органами, организациями или уполномоченными на это их должностными лицами, рассматривающими заявления или жалобы.

17. Физические и юридические лица имеют право отозвать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме. При поступлении такого заявления рассмотрение обращения прекращается и в течение трех дней обращение письмом государственного органа, организации возвращается обратившемуся.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия государственными органами, организациями мер по выявлению и устранению нарушений закона.

#### Глава 4. Организация работы с обращениями в государственных органах, организациях

18. Работа с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, организациях осуществляется в соответствии со схемой согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

19. В целях принятия, регистрации и направления обращений на рассмотрение, а также ведения учета поступивших обращений и контроля за ходом их рассмотрения в государственном органе, организации создается в пределах установленной общей штатной численности работников подразделение по работе с обращениями (далее – подразделение по работе с обращениями).

Подразделение по работе с обращениями может быть создано в виде отдела, отделения или группы, исходя из объема обращений, поступающих в государственные органы, организации, количества работников и объема работы.

Подразделение по работе с обращениями по вопросам контроля за рассмотрением обращений непосредственно подчиняется руководителю государственного органа, организации.

20. Подразделение по работе с обращениями:

осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями государственного органа, организации обращений, (далее – структурное подразделение) принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения;

незамедлительно информирует руководителя государственного органа, организации о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями;

по результатам мониторинга ежемесячно представляет руководителю государственного органа, организации информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам

қонунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол чора-тадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари доирасида аниқлаши;

жисмоний шахс, унинг вакили, уларнинг оила аъзолари, юридик шахс, унинг вакили ва юридик шахс вакилининг оила аъзолари уларнинг мурожаатлари сабабли таъқиб этилишини белгиланган тартибда бартараф этиши;

агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиёни компенсация қилиш чораларини кўриши шарт.

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

#### 11-боб. Мурожаатларнинг кўриб чиқирилишини мониторинг ва назорат қилиш, умумлаштириш ва таҳлил қилиш

77. Давлат органларининг, ташкилотларининг раҳбарлари ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари ўз таркибий бўлиналари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқирилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқирилишини таъминлаш чораларини кўради.

78. Мурожаат у қайси раҳбар ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан назоратга олинган бўлса, ўша шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

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

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

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра мурожаатлар билан ишлаш бўлиналари ёки тегишли таркибий бўлиналари томонидан мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқириш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қондабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чоралар аке эттирилган маълумотномалар (шарҳлар) тузилади ҳамда давлат органи раҳбарига давлат органи, ташкилотида мурожаатларни кўриб чиқиришнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият



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

ўз мурожаатини у кўриб чиқилганига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилинганга қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;

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

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

74. Жисмоний ва юридик шахслар, давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда ўзларининг хатги-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

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

75. Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органи, ташкилоти ва уларнинг мансабдор шахслари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

мурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибда сўраш ва олиш;

мурожаат қилувчи ёки унинг вақилини улар йўқлигида мурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд мурожаатни эшитиш учун чақириб;

била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга мурожаат қилиш.

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

76. Давлат органи, ташкилоти ва уларнинг мансабдор шахслари:

мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

мурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан таништириб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сирини ёки қонун билан кўриқланган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, таъминлаши;

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

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

мурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши;

государственного органа, организации, допустившим нарушение законодательства об обращениях.

21. К работникам подразделения по работе с обращениями предъявляются следующие дополнительные требования:

наличие среднего специального или высшего образования;

трудовой стаж не менее трех лет;

осведомленность о деятельности, функциональных обязанностях подразделения государственного органа, организации, работником которого они являются;

обладание высокими морально-нравственными качествами;

коммуникабельность;

умение пользоваться современными средствами информационно-коммуникационных технологий.

При осуществлении своей деятельности работники подразделения по работе с обращениями должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными, обязаны проявлять терпимость и уважение в общении с обратившимися не должны проявлять грубость, допускать случаев унижения чести и достоинства личности.

Внешний вид работников подразделения по работе с обращениями при исполнении ими служебных обязанностей должен способствовать уважительному отношению физических и юридических лиц к государственному органу, организации, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличается официальностью, сдержанностью и аккуратностью.

22. Государственные органы, организации организуют обучение и повышение квалификации своих работников, работающих с обращениями, не реже одного раза в три года.

23. Государственные органы, организации могут внедрять систему электронного документооборота в работе с обращениями в соответствии с требованиями настоящего Положения.

Делопроизводство в государственных органах, организациях по обращениям, поступающим через:

Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан и Правительственный портал осуществляется в электронном виде;

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в Республике Каракалпакстан, областях и городе Ташкенте, районах и городах (кроме городов районного подчинения) осуществляется в письменном и/или электронном виде.

24. В целях организации прямого диалога с населением, осуществления системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, а также использования современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями государственные органы, организации или их должностные лица могут создавать свои виртуальные приемные.

Виртуальные приемные функционируют от имени государственного органа, организации или их должностных лиц, которыми они созданы.

25. В целях всестороннего и своевременного разрешения вопроса, указанного в обращении физического и юридического лица, в случаях когда рассмотрение (разрешение) вопроса, упомянутого в обращении, относится к компетенции

нескольких государственных органов и организаций, государственный орган и организации, рассматривающие обращение, вправе обратиться к другим государственным органам и организациям для проведения коллегиального заслушивания обращения физического и юридического лица.

### Глава 5. Порядок и сроки рассмотрения обращений

26. Письменные и электронные обращения регистрируются в подразделении по работе с обращениями путем внесения соответствующих записей в журнал регистрации обращений, заполнения учетной карточки по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению и проставления регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

Обращения могут быть зарегистрированы в бумажном или электронном виде.

В журнале регистрации обращений указываются порядковый номер обращения, фамилия (имя и отчество) обратившегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, его место нахождения, краткое содержание обращения, дата принятия обращения, дубликат или повторность обращения, отметка о постановке обращения на контроль, наименование структурного подразделения государственного органа, организации, определенного исполнителем, отметка об исполнении с указанием даты.

В регистрационном штампе указываются официальное наименование государственного органа, организации (допускается указание общепринятого сокращенного наименования), дата поступления обращения и регистрационный номер.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

27. Письменные обращения и другие материалы, представленные физическими лицами и представителями юридических лиц при их устном обращении в государственный орган, организацию, должны быть приняты и приложены к учетной карточке, заполненной в соответствии с пунктом 26 настоящего Положения.

Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня с момента поступления вносятся руководителю государственного органа, организации, его заместителю или руководителю структурного подразделения, который проставляет резолюцию (поручение) на обращение с определением ответственного структурного подразделения (работника).

В течение одного рабочего дня с момента проставления резолюции (поручения) подразделение по работе с обращениями передает обращение структурному подразделению (работнику), определенному в качестве исполнителя. При этом структурным подразделением (работником), определенным в качестве исполнителя обращения, делается отметка о получении обращения.

28. Обращения, поступившие в государственный орган, организацию, могут быть приняты в производство государственного органа, организации, направлены в нижестоящие в порядке подчиненности подразделения государственного органа, организации (далее – нижестоящий орган) или направлены по принадлежности в другой государственный орган, организацию.

29. Обращения, подлежащие рассмотрению нижестоящим органом, должны быть направлены ему в срок не позднее пяти дней со дня поступления письмом или

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

Талабномада қуйидагилар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахс учун – мурожаат этувчининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар

юридик шахсининг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар;

электрон почта манзили;

алоқа телефони ва/ёки факсининг рақами;

видео-конференц-алоқа ўтказишга қулай сана ва вақт;

муурожаат тили;

муурожаатнинг қисқача мазмуни.

Муурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

69. Видеоеоференц-алоқа орқали келиб тушган муурожаатлар келиб тушган пайтдан бошлаб бир иш қундан кечикмай муурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси томонидан рўйхатга олиниши ва давлат органи, ташкилотининг 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 муурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида давлат органи, ташкилоти жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради

71. Видео-конференц-алоқа орқали муурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, муурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси олдиндан (электрон почта, алоқа телефон ва/ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар) орқали огоҳлантириши керак.

72. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган муурожаатлар оғзаки муурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

### 9-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари

73. Муурожаатлар давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

муурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

муурожаатни 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 ёрдамидан фойдаланиш;

59. Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи хужжатни, юридик шахснинг вакили эса ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ва ўз шахсини тасдиқловчи хужжатни кўрсатиши керак, оммавий қабул вақтида келиб тушган мурожаатлар бундан мустасно.

Оғзаки мурожаатлар 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 бўлинма қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

61. Давлат органида, ташкилотда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки тегишли таркибий бўлинма 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 жараёнига жалб этилиши мумкин.

63. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш давлат органи, ташкилоти ёки уларнинг мансабдор шахсининг ваколатига кирмаслиги 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 олинади 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, олдиндан тасдиқланган махсус ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда видео-конференц-алоқа жадвал орқали амалга оширилади.

поручением, подписанным руководителем государственного органа, организации или руководителем структурного подразделения, с информированием об этом обратившегося в письменной либо электронной форме.

30. Если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

31. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения, государственные органы, организации или их должностные лица, рассматривающие данное обращение, могут дополнительно запросить информацию у обратившегося, а также в пределах своих полномочий у иных государственных органов, организаций и должностных лиц. Государственные органы, организации и их должностные лица обязаны предоставить запрашиваемую информацию в течение десяти дней, если информация не содержит сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносит ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства.

32. Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением и по результатам предоставляется единый ответ.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то государственный орган, организация письменно информирует об этом обратившегося.

33. Если поставленные в обращении вопросы затрагивают деятельность хозяйствующих субъектов, то их представители привлекаются государственными органами, организациями в пределах своих полномочий для участия в рассмотрении обращения.

В необходимых случаях для рассмотрения обращений государственным органом, организацией могут привлекаться соответствующие специалисты.

34. Обращения, поступившие в государственный орган, организацию, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней письмом, подписанным руководителем государственного органа, организации или руководителем подразделения по работе с обращениями, направляются соответствующим органам, с информированием обратившегося об этом в письменной либо в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение другим государственным органам, организациям либо направление его тем органам или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если обращения не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие органы, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обратившегося с мотивированным разъяснением.

35. Государственными органами, организациями, рассматривающими обращение, или их должностными лицами, по собственной инициативе либо по ходатайству обратившегося может организовываться его заслушивание.

При этом обратившемуся предоставляется возможность выразить свое мнение по вопросам, поднятым в его обращении, и представить дополнительную информацию по обращению.

В случае необходимости к заслушиванию обратившегося могут быть привлечены эксперты, специалисты и представители заинтересованных организаций.

36. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях государственный орган, организация, рассматривающие обращение, могут обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия руководителя государственного органа, организации.

37. При невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обратившегося или другого лица они могут быть вызваны должностным лицом государственного органа, организации. При неявке обратившегося должностное лицо государственного органа, организации направляет ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

38. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в государственный орган, организацию. Если последний день соответствующего срока выпадает на выходной или праздничный день, сроком окончания считается следующий рабочий день.

Электронные обращения могут быть распечатаны в день поступления, а в случае поступления после окончания рабочего времени – на следующий рабочий день.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

Регистрация устных обращений, поступивших руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу государственного органа, организации во время публичных приемов, и решенных на месте не требуется. При этом фамилия (имя, отчество) физического лица или представителя юридического лица, сведения о месте его жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения указываются в протоколе публичного приема.

39. Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в государственный орган, организацию или их должностным лицам, которые обязаны разрешить вопрос по существу, а когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов – в срок до одного месяца.

В случаях когда для рассмотрения обращений необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем соответствующего государственного органа, организации, но не более чем на один месяц, с информированием об этом обратившегося.

40. Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления в государственный орган, организацию, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме в десятидневный срок сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение.

41. В отдельных случаях руководитель государственного органа, организации или его заместитель могут сократить сроки рассмотрения обращений.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу Низомнинг 53-банд иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий мурожаатнинг асосизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан такрорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат мурожаат қилувчига давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилди. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

Мурожаат қилувчи чақирилган жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади.

#### **7-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш**

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

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

56. Давлат органида, ташкилотда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

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

57. Давлат органлари ва ташкилотларида жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

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

58. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёхуд бошқа масъул ходим, шунингдек давлат органи, ташкилотни таркибий бўлинмаларининг (кейинги ўринларда таркибий бўлима деб аталади), ташкилотнинг раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шахс бўйича ҳисобга олиш қарточкаси тўлдирилади. Ҳисобга олиш қарточкаси оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса мурожаатлар билан ишловчи бўлима раҳбари ёки таркибий бўлима раҳбари томонидан тасдиқланади.

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

Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади ва кўриб чиқилмайди.

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

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлиманинг раҳбари ёки таркибий бўлима раҳбари томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

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

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

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли мурожаатлар кўрмай қолдирилганиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

53. Мурожаатларни кўриб чиқиш куйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такрорий мурожаатларда янги важлар ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги мурожаат материалларида эса текширувларнинг тўла-тўқис материаллари мавжуд бўлса ва мурожаат қилувчига белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;

агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини белгиланган тартибда қақриб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;

ишаш жойи, турган жойи (почта манзили), электрон почта манзили ёки бошқа реқвизитлари ўзгарганлиги тўғрисида ўз вақтида хабардор қилмаганлиги туфайли қақришнинг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахси томонидан қақрилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнг мурожаатни кўриб чиқиш ҳуқуқий ворисликка йўл қўймаса.

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

42. По результатам рассмотрения обращения государственным органом, организацией принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо электронной форме сообщается обратившемуся.

Решение об отказе в удовлетворении обращения принимают:

в государственном органе, организации республиканского значения – руководитель, его заместители, руководители структурных подразделений;

в государственном органе, организации областного значения – руководитель, его заместители;

в государственном органе, организации районного и городского значения – руководитель.

В ответном письме на обращение должны содержаться конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

43. Ответное письмо на обращение подписывается руководителем государственного органа, организации или его структурного подразделения.

Ответное письмо на обращение излагается по возможности на языке обращения.

44. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона и настоящего Положения. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обратившихся, или по их требованию – другому лицу.

45. Государственные органы, организации и их должностные лица, рассмотревшие обращение, по ходатайству физического или юридического лица обязаны разъяснить ответ на обращение, не изменяя его содержания, а также по своей инициативе или по ходатайству обратившегося исправить допущенные опечатки и орфографические ошибки, не затрагивая сути ответа на обращение.

Ходатайство обратившегося о разъяснении ответа на обращение и его исправлении рассматривается в течение десяти дней со дня его поступления.

46. Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями Закона и обратившемуся направлен соответствующий ответ.

День направления ответа обратившемуся считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем подразделение по работе с обращениями производит отметку в журнале регистрации обращений и учетной карточке.

47. По обращениям, находящимся на контроле вышестоящего государственного органа или организации, государственный орган или организация, рассмотревшие обращение, письменно сообщают в вышестоящий государственный орган или организацию с приложением копии ответного письма, направленного обратившемуся.

48. Хранение рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в установленном порядке в подразделении по работе с обращениями.

## Глава 6. Оставление обращений без рассмотрения и прекращение рассмотрения обращений

49. Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц – при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;

обращения, не соответствующие иным требованиям, установленным Законом.

50. Признание обращения анонимным осуществляется подразделением по работе с обращениями.

В случае признания обращения анонимным составляется заключение, в котором указывается основание для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным утверждается руководителем подразделения по работе с обращениями.

Обращения, поступившие на телефоны доверия, «горячие линии» государственных органов, организаций, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом.

Обращения, признанные анонимными, снимаются с контроля или исполнения с момента утверждения заключения и рассмотрению не подлежат.

51. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, подразделение по работе с обращениями проверяет наличие документов, подтверждающих их полномочия.

В случае если в обращении отсутствуют документы, подтверждающие полномочия представителя физического и юридического лица, об этом составляется заключение, которое утверждается руководителем подразделения по работе с обращениями.

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, данное обращение не подлежит рассмотрению, о чем письменно уведомляется обратившийся.

52. При оставлении обращений без рассмотрения составляется соответствующее заключение, которое утверждается руководителем государственного органа, организации или уполномоченным на это их должностным лицом.

Об оставлении обращения без рассмотрения в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, обратившийся уведомляется в соответствующем порядке.

53. Рассмотрение обращений прекращается:

если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и обратившемуся в установленном порядке давались ответы;

если обратившийся отозвал в установленном порядке свое обращение или ходатайствовал о прекращении его рассмотрения;

Мурожаатга жавоб хатида мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича вазларни 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 бўлими раҳбари томонидан имзоланади.

Мурожаатларга жавоб хати, мумкин қадар, мурожаат этилган тилда баён қилинади.

44. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари Қонун талаблари ва маъмур Низомга мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

45. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиққан давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатга жавобни унинг мазмунини ўзгартирмасдан тушунтириши, шунингдек йўл қўйилган ҳатолар ва арифметик хатоларни ўз ташаббусига кўра ёки мурожаат қилувчининг илтимосига кўра, мурожаатга жавобнинг мазмунига дахл қилмаган ҳолда тузатиши шарт.

Мурожаат қилувчининг мурожаатга жавобни тушунтириши ва уни тузатиши тўғрисидаги илтимоси у келиб тушган кундан эътиборан ўн кун ичида кўриб чиқилади.

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

Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлима мурожаатларни рўйхатга олиш журналига ва ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

47. Юқори давлат органининг назоратида турган мурожаатлар бўйича мурожаатни кўриб чиққан давлат органи мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини плова 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 бўлимида белгиланган тартибда амалга оширилади.

### 6-боб. Мурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш

49. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган 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 бўлима ёки таркибий бўлими раҳбари томонидан амалга оширилади.

37. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахсининг иштирокисиз кўриб чиқишининг имконияти бўлмаганда, улар давлат органи, ташкилотининг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда давлат органи, ташкилотининг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

38. Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар давлат органига, ташкилотига келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охири куни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

Электрон мурожаатлар тушган кунда қозога босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса — навбатдаги иш кунда қозога босиб чиқарилиши керак.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Давлат органи, ташкилотининг раҳбарига ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этишган оғзаки мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахсининг ёки юридик шахс вакилининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, мурожаатнинг қисқача мазмуни, шунингдек, уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

39. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган давлат органига, ташкилотига ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча 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 узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

40. Таклиф давлат органига, ташкилотига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклифни киритган 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 қисқартиришлари 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 қониктирмаслик тўғрисидаги қарорни:

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

вилоят аҳамиятига молик ташкилотда, давлат органида – раҳбар, унинг ўринбосарлари;

туман ва шаҳар аҳамиятига молик ташкилотда, давлат органида – раҳбар қабул қилади.

при отсутствии возможности рассмотрения обращения без участия обратившегося, которого невозможно вызвать в связи с несвоевременным информированием об изменениях места жительства, местонахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или иных реквизитов;

в случае неявки обратившегося, вызванного государственным органом, организацией либо их должностным лицом в связи с невозможностью рассмотрения обращения без его участия;

если после смерти обратившегося физического лица рассмотрение обращения не допускается правопреемства.

54. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимает руководитель государственного органа, организации или уполномоченное на это их должностное лицо.

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым пункта 53 настоящего Положения, обратившегося письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. В случае поступления повторного обращения от обратившегося, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом обратившегося.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению об его отзыве, обращение письмом государственного органа, организации или их должностного лица в течение трех дней возвращается обратившемуся. Заявление об отзыве обращения не исключает принятие мер по выявлению и устранению нарушений Закона.

О прекращении рассмотрения обращения в связи с неявкой вызываемого физического лица или представителя юридического лица обратившийся уведомляется в соответствующем порядке.

## Глава 7. Организация приема физических и представителей юридических лиц

55. В государственных органах, организациях, а также их руководителями или иными должностными лицами организуется прием физических и представителей юридических лиц.

В этих целях в государственных органах и организациях создаются специальные структурные подразделения, определяются должностные лица, ответственные за прием.

Вместе с тем, руководителями или иными уполномоченными на это должностными лицами государственных органов, организаций могут быть организованы выездные личные приемы физических и представителей юридических лиц, а также публичные приемы.

56. Прием в государственном органе, организации физических и представителей юридических лиц проводится в установленные дни и часы согласно графику приема.

График приема и информация о времени, месте проведения и предварительной записи на него, порядок приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем их публикации на официальных веб-сайтах государственных органов, организаций, а также размещения в общедоступных местах на стендах или других технических средствах в административном здании.

57. В государственных органах и организациях выделяется отдельное помещение для приема физических лиц и представителей юридических лиц.

В ходе личного приема по решению руководителя государственного органа, организации и с уведомлением об этом обратившегося могут применяться специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка).

58. Физические лица и представители юридических лиц, прибывшие с устными обращениями, принимаются руководителем подразделения по работе с обращениями либо другим ответственным работником, а также руководителями структурных подразделений либо другими ответственными работниками государственного органа, организации.

После проверки документов, подтверждающих личность обратившегося, заполняется учетная карточка по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению. Учетная карточка регистрируется в качестве устного обращения.

59. При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица – документ, подтверждающий его полномочия и удостоверяющий его личность, за исключением обращений, поступивших во время публичного приема.

Устные обращения могут быть поданы также с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени, в том числе через телефоны доверия, «горячей линии» государственных органов, организаций и посредством видео-конференц-связи.

60. Подразделение по работе с обращениями осуществляет организацию приема физических лиц и представителей юридических лиц, пришедших на прием, а также работы, связанной с приемом физических лиц и представителей юридических лиц.

61. Прием физических лиц и представителей юридических лиц в государственном органе, организации осуществляется с участием работников подразделения по работе с обращениями или соответствующего структурного подразделения.

62. По указанию руководителя или уполномоченного лица, осуществляющего прием физических лиц и представителей юридических лиц, к процессу приема могут быть привлечены и другие работники государственного органа, организации.

63. В случае если во время личного приема физических лиц и представителей юридических лиц будет выявлено, что решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям государственного органа, организации или их должностного лица, то соответствующие должностные лица разъясняют обратившемуся в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. При этом по требованию физических лиц и представителей юридических лиц об этом дается ответ в письменном виде.

64. Выездные личные приемы физических лиц и представителей юридических лиц, а также публичные приемы в необходимых случаях могут проводиться вне графиков приема. Публичный прием может проводиться также путем обхода дворов (квартир), других мест.

65. Устные обращения физических лиц и представителей юридических лиц, поданные во время выездных личных приемов, оформляются и регистрируются в соответствии с пунктом 58 настоящего Положения и рассматриваются в установленном порядке.

31. Мурожаатни тўлик, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчидан, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, давлат органи, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари ўзларидан сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этиши шарт.

32. Агар мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу мурожаат аввал тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчини ёзма тарғибда хабардор қилади.

33. Агар мурожаатда ўртага қўйилган масалалар ҳўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун давлат органи, ташкилотлари томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун давлат органи, ташкилотни томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

34. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган давлат органига, ташкилотига келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай давлат органининг, ташкилотининг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига, ташкилотларига ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга ёки мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.

Агар мурожаатларда уларни тегишли органларга юбориш учун зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар беш кун муддатдан кечиктирмай асослангандир тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

35. Мурожаатни кўриб чиқаётган давлат органи, ташкилоти ёки уларнинг мансабдор шахслари ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Давлат органи, ташкилоти ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

Зарур ҳолларда мурожаат этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакилларини жалб этиш мумкин.

36. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи давлат органи, ташкилоти мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш давлат органи, ташкилоти раҳбарининг топшириги ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.



## 5-боб. Муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари

26. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқаришган) муурожаатлар муурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва муурожаатнинг биринчи саҳифаси куйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан муурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада рўйхатга олинади.

Муурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олинаши мумкин.

Муурожаатларни рўйхатга олиш журналида муурожаатнинг тартиб рақами, муурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси (исми ва отасининг исми), унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг жойлашган жойи, муурожаатнинг қисқача мазмуни, муурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки муурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган давлат органи, ташкилоти таркибий бўлинмасининг номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампда давлат органининг, ташкилотининг расмий номи (умумқабул қилинган қисқартирилган ном ёки қисқартма кўрсатилиши мумкин), муурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Муурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

27. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари давлат органига, ташкилотига оғзаки муурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма муурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 26-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

Рўйхатга олинган муурожаатлар келиб тушган лайдидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай давлат органи, ташкилоти раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ҳодимни) белгиланган ҳолда муурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқнома) қўяди.

Резолюция (топшириқнома) қўйилган лайдидан бошлаб бир иш кунини мобайнида муурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма муурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ҳодимга) имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинма (ҳодим)томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги қўйилади.

28. Давлат органига, ташкилотга келиб тушган муурожаатлар давлат органининг, ташкилотнинг иш юритувига қабул қилиниши, бўйсунуши тартибда давлат органининг, ташкилотининг куйи бўлинмасига (ташкилотга) (кейинги ўринларда куйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга юборилиши мумкин.

29. Куйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган муурожаатлар унга келиб тушган кундан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки давлат органининг, ташкилотининг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда муурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

30. Агар муурожаатда бир неча таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси муурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади. Ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда муурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди.

66. Не требуется письменный ответ либо ответ в электронной форме на устные обращения, поступившие руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу государственного органа и организации во время публичных приемов и решенные на месте.

## Глава 8. Организация приема обращений физических и юридических лиц посредством видео-конференц-связи

67. Подача физическими лицами и представителями юридических лиц обращений руководителю государственного органа, организации или их должностным лицам посредством видео-конференц-связи осуществляется по заранее утвержденному графику приема обращений посредством видео-конференц-связи.

68. Для этого обратившийся направляет соответствующему государственному органу, организации, подключенной к видео-конференц-связи, заявку по установленной форме. Заявка может быть подана в электронном виде.

В заявке должны быть указаны:

фамилия (имя, отчество) заявителя, сведения о месте жительства заявителя -- для физического лица;

полное наименование, сведения о местонахождении (почтовом адресе) -- юридического лица;

адрес электронной почты;

номер контактного телефона и/или факса;

дата и удобное время проведения видео-конференц-связи;

язык обращения;

краткое содержание обращения.

К заявке, поданной через представителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

69. Заявка на подачу обращения посредством видео-конференц-связи не позднее одного рабочего дня с момента поступления регистрируется подразделением по работе с обращениями и вносится руководителю государственного органа, организации.

70. Руководитель государственного органа, организации, рассмотрев заявку, принимает решение о рассмотрении или отказе в рассмотрении обращения посредством видео-конференц-связи.

О принятом решении, времени и месте рассмотрения обращения посредством видео-конференц-связи государственный орган, организация уведомляет физическое и юридическое в установленном порядке.

71. В случае изменения графика приема обращений посредством видео-конференц-связи, подразделение по работе с обращениями заранее информируют об этом обратившегося (по электронной почте, номеру контактного телефона и/или факса, по почте и др.).

72. Обращения, поступившие посредством видео-конференц-связи, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

## Глава 9. Права и обязанности физических и юридических лиц

73. Физические и юридические лица при рассмотрении их обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами имеют право:

- получать информацию о ходе рассмотрения обращения;
  - лично излагать доводы и давать объяснения;
  - знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения;
  - представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании от других органов;
  - пользоваться услугами адвоката;
  - ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении ответа на обращение и (или) его исправлении;
  - отзывать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо электронной форме;
  - обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суде.
- Физические и юридические лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

74. Физические и юридические лица при рассмотрении их обращений государственными органами, организациями или их должностными лицами своими действиями не должны нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

## Глава 10. Права и обязанности государственных органов, организаций или их должностных лиц при рассмотрении обращений

75. При рассмотрении обращений государственные органы, организации или их должностные лица имеют право:

- запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращения информацию;
  - вызывать обратившегося или его представителя при невозможности рассмотрения обращения в его отсутствие либо для его заслушивания;
  - обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.
- Государственные органы, организации или их должностные лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

76. Государственные органы, организации или их должностные лица обязаны:

- соблюдать требования законодательства об обращениях;
- обеспечивать обратившемуся возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные

21. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг ходимларига қуйидаги қўшимча талаблар қўйилади:

- ўрта-маҳсул ёки олий маълумотга эга бўлиш;
- камида уч йиллик иш стажига бўлиши;
- уларнинг ходими бўлган давлат органи, ташкилоти бўлинмаларининг фаолияти, функцияларига оид мажбуриятлари тўғрисида хабардор бўлиш;
- юксак маънавий-ахлоқий ғазилатларга эга бўлиш;
- киришимлилик;
- замонавий ахборот-коммуникация технологияларни қўллашни билиш.

Бўлинма ходимлари мурожаатлар билан ишлаш бўйича ўз фаолиятини амалга оширишда илтифотли, қатъиятли, эътиборли бўлиши керак, мурожаат қилувчиларга нисбатан ҳушмуомалали, вазмин ва эътиборли, шахснинг шаънини камситмаслиги, унга нисбатан меҳрибон бўлиши шарт.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси ходимлари ўз хизмат вазифаларини бажариш вақтида ташқи кўриниши бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг давлат органларига, ташкилотларига нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлишига қўмақлашиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши вазмин ва интизомли бўлиши керак.

22. Давлат органлари, ташкилотлар мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камида бир марта уларнинг малакасини оширади.

23. Давлат органлари, ташкилотлари ушбу Низомнинг талабларига қўра, мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

Давлат органларида, ташкилотларида мурожаатлар билан ишлаш:

Ўзбекистон Республикаси Президентини Виртуал қабулхонаси ва Ҳукумат портали орқали келиб тушган мурожаатлар электрон шаклда;

Қорақалноғистон Республикаси, вилоятлар, Тошкент шаҳри, туман ва шаҳарлардаги (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари) Ўзбекистон Республикаси Президентини Халқ қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатлар ёзма ва ёки электрон шаклда олиб борилади.

24. Аҳоли билан тўғридан-тўғри мулоқотни ташкил этиш, мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан тизимли мониторинг ва назоратни амалга ошириш, шунингдек, мурожаатлар билан ишлашда замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиш мақсадида давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари ўз виртуал қабулхоналарини ташкил этиши мумкин.

Виртуал қабулхоналар қайси давлат органи, ташкилот ёки уларнинг қайси мансабдор шахслари томонидан тузилган бўлса ўша давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари номидан фаолият кўрсатади.

25. Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида кўрсатилган масалани ҳар томонлама ва ўз вақтида ҳал қилиш мақсадида, мурожаатда кўрсатилган масалани кўриб чиқиш (ҳал қилиш) бир нечта давлат органлари ва ташкилотларининг ваколатига кирса, мурожаатни кўриб чиқувчи давлат органи ва ташкилоти бошқа давлат органлари ва ташкилотларига жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиял эшитишни ўтказиш учун мурожаат қилишга ҳақли.

Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний маънафатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоғи билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

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

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

Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза давлат органлари, ташкилотлари томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

#### **4-боб. Давлат органларида, ташкилотларида мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш**

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

19. Тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш мақсадида давлат органида, ташкилотда белгиланган умумий штатдаги ходимлар сони доирасида мурожаатлар билан ишлаш бўйича алоҳида бўлинма (кейинги ўринларда мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси деб аталади) ташкил этилади.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси давлат органларига тушган мурожаатлар ҳажмидан, ходимлар сони ва иш ҳажмидан келиб чиққан ҳолда алоҳида бўлим, бўлинма ёки гуруҳ шаклида ташкил этилиши мумкин.

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

20. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма:

таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради;

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

мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда давлат органи, ташкилоти раҳбарига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурий бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган давлат органи, ташкилоти ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли тақлифлар билан биргаликда тақдим этади.

секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам иных физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

в письменной либо электронной форме незамедлительно сообщать обратившемуся о результатах рассмотрения и принятом решении после его рассмотрения, за исключением устных обращений, поступивших во время публичных приемов и решенных на месте;

разъяснять порядок обжалования принятого решения по обращению, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

незамедлительно принимать меры по пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, способствующие нарушению прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

пресекать в установленном порядке преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением;

принимать меры по возмещению в установленном законом порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если он причинен в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица.

Государственные органы, организаций или их должностные лица могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

#### **Глава 11. Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений, их обобщение и анализ**

77. Руководители или иные уполномоченные на это должностные лица государственных органов, организации осуществляют постоянный мониторинг и контроль за ходом рассмотрения своими структурными подразделениями обращений, принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

78. Обращение снимается с контроля и исполнения руководителем или иным уполномоченным на это должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы и не рассмотренные полностью, с контроля не снимаются.

79. Государственные органы, организации или их должностные лица ведут статистический учет поступивших обращений, включающий количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, отозванных в удовлетворении, оставленных без рассмотрения обращений, а также другие сведения.

Государственный орган, организация на ежеквартальной основе обеспечивают обобщение и анализ обращений с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

По результатам обобщения и анализа обращений подразделение по работе с обращениями или структурное подразделение составляет справки (обзоры), в которых отражаются общие показатели работы с обращениями, часто поднимаемые в обращениях вопросы, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения обращений, меры, принятые в целях устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, интересов общества и государства, а также вносит руководителю государственного органа, организации предложения по обеспечению законности и повышению эффективности рассмотрения обращений в государственном органе, организации, устранению причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства, совершенствованию законодательства.

Справки (обзоры), составленные по результатам обобщения и анализа обращений, публикуются на официальных веб-сайтах государственных органов, организаций.

80. Государственные органы ежемесячно представляют в аппарат Президента Республики Узбекистан отчет о работе с обращениями.

81. Результаты рассмотрения обращений ежемесячно могут публиковаться на Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, официальных веб-сайтах государственных органов, организаций, в печатных и электронных средствах массовой информации.

82. Подразделение по работе с обращениями ежемесячно по итогам анализа поступивших обращений публикует на официальном веб-сайте государственного органа, организации соответствующие статистические данные.

## Глава 12. Заключительные положения

83. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, ненаправление ответа в письменной либо электронной форме, принятие противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц решения, необеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения принятого в связи с обращением решения, разглашение сведений о частной жизни физических лиц либо о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с их обращением либо за выраженное мнение и содержащуюся в обращении критику, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законом.

84. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на руководителей государственных органов, организаций и их заместителей, руководителей подразделений по работе с обращениями и соответствующих структурных подразделений.

85. В случае удовлетворения обращения физического или юридического лица государственными органами, организациями или их должностными лицами, принявшими незаконные решения по ним, обратившемуся в судебном порядке возмещаются ущерб, связанный с подачей и рассмотрением заявления или жалобы, расходы, понесенные в связи с выездом на место для рассмотрения обращения

Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини қўзлаб муурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонуни ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

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

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

Жисмоний ва юридик шахснинг муурожаатида давлат органининг, ташкилотнинг аниқ номи, муурожаат юборилаётган мансабдор шахснинг лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек, муурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Муурожаатларда муурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин.

Муурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилиниши керак.

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

Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар муурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда муурожаатга илова қилиниши керак.

14. Муурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда муурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади.

Конвертда муурожаат мавжуд бўлмаса ёки у пикастланган бўлса, шунингдек, муурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси муурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзили бўйича юборилади.

Келиб тушган муурожаатлар конвертлари муурожаат этувчининг манзилини, муурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

15. Ёзма муурожаат муурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки муурожаат этувчи юридик шахс ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим.

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

16. Муурожаатларни бериш муддатлари, қонда тариқасида, белгиланмайди.

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

Мурожаат этиш ҳуқуқининг амалга оширилиши бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

Қонунга мувофиқ, хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Ўзбекистон Республикаси давлат органларига, ташкилотларига ва уларнинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунга мувофиқ мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

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

7. Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонуни талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилаган ҳуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя 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-бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

9. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қону билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг давлат органлари, ташкилотлар ходимлари ва улар мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга тааллуқли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

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

10. Жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида давлат органларига, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

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

11. Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига бевосита ёхуд бўйсунув тартибида юқори турувчи органга берилади.

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

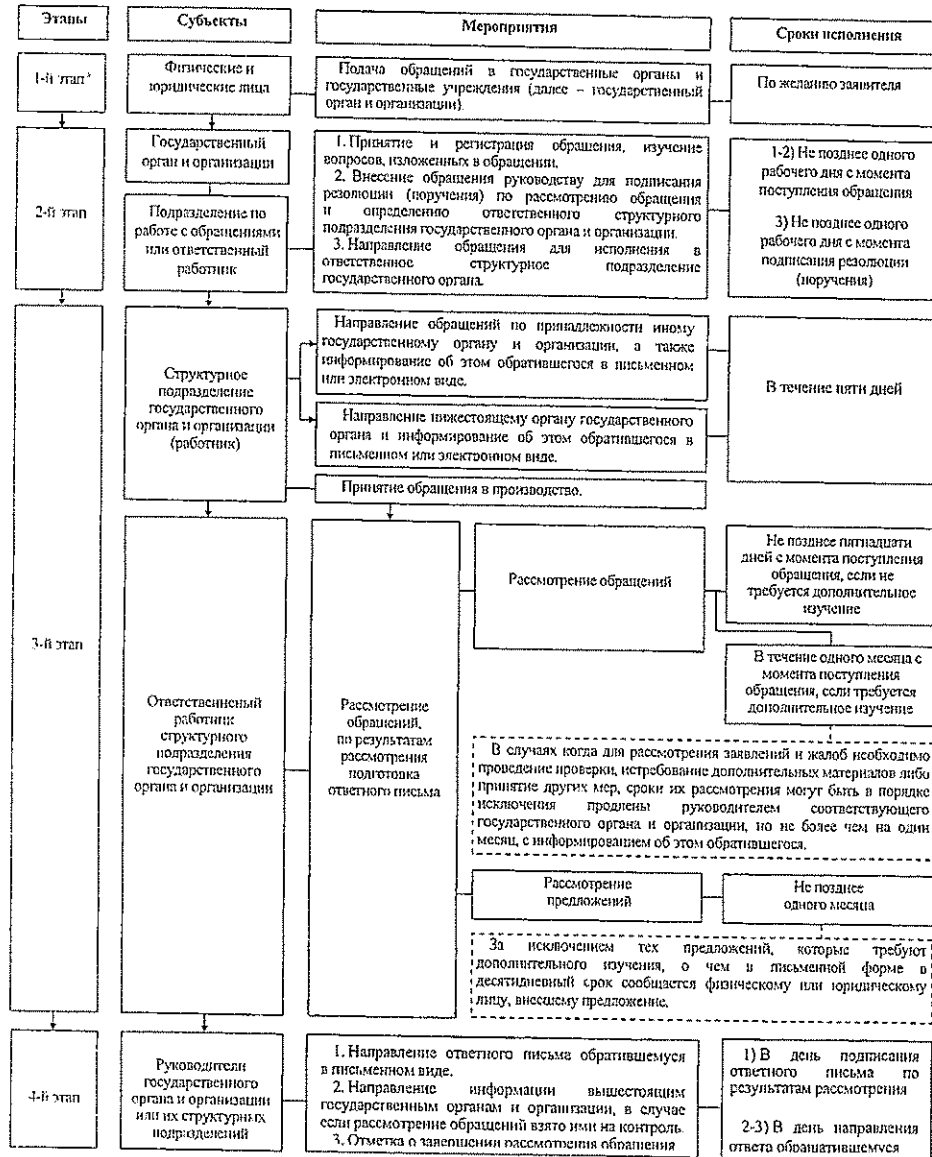
по требованию соответствующих государственных органов, организаций или их должностных лиц и утраченный за это время заработок.

В судебном порядке может быть компенсирован также и моральный вред.

Средства, выплаченные государственным органом, организацией в качестве возмещения материального ущерба и компенсации морального вреда, причиненных физическому или юридическому лицу в связи с нарушением требований Закона при рассмотрении его обращения, могут быть взысканы с виновного лица в регрессном порядке.

86. Нарушение законодательства об обращениях, а равно подача обращения, содержащего клевету и оскорбления, влечет ответственность в установленном порядке.

**СХЕМА**  
работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием



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 озгаки мурожаатлар бундан мустасно;

оммавий қабул – давлат органи раҳбарининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахсининг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида мурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракати;

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

давлат иштирокидаги ташкилот – устав фондида давлат улуши мавжуд бўлган тижорат ташкилоти ёхуд тўлиқ ёки қисман давлат органи томонидан ташкил этилган ёки таъсис этилган нотижорат ташкилоти.

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

Мурожаатлар, уларнинг шакли ва туридан қатъи назар, бир хил аҳамиятга эга.

Давлат органларининг, ташкилотларининг «ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар озгаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Давлат органининг, ташкилотининг расмий веб-сайти орқали ёки давлат органининг, ташкилотининг расмий электрон почта манзилига келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси, Интернет тармоғидаги Ўзбекистон Республикаси Хукумат портали (кейинги ўринларда Хукумат портали деб аталади) 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 ҳисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Оммавий ахборот воситалари тахририятларидан келиб тушган мурожаатлар Қонунда ҳамда ушбу Низомда назарда тутилган тартибда ва муддатларда кўриб чиқилади.

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

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

5. Қонунга қўра, жисмоний ва юридик шахсларга давлат органларига, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига яқка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш ҳуқуқи кафолатланади.

Мурожаат этиш ҳуқуқи ихтиёрий амалга оширилади. Ҳеч ким биров-бир мурожаатни ҳимоя қилишга ёхуд унга қарши қаратилган ҳаракатларда иштирок этишга мажбур қилиниши мумкин эмас.

\*1) Обращения могут поступать в государственные органы также через вышестоящие государственные органы или по принадлежности через другие государственные органы. В необходимых случаях рассмотрение обращений берется из контроля вышестоящим государственным органом и организацией.

Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги  
ташкilotларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари  
билан ишлаш тартиби тўғрисида  
**НАМУНАВИЙ НИЗОМ**

(Лицевая сторона)

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА  
ОБРАЩЕНИЯ ФИЗИЧЕСКОГО И ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА**

**1-боб. Умумий қондалар**

1. Мазкур Намунавий низоми (кейинги ўринларда Низоми деб аталади) "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ давлат органларида, давлат муассасаларида (кейинги ўринларда давлат органлари деб аталади) ва давлат иштирокидаги ташкilotларда (кейинги ўринларда давлат ташкilotлари деб аталади) жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларининг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

**2. Ушбу Низоми амал қилиши:**

қўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, иктисодий процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга;

давлат органларининг, ташкilotларининг, шунингдек улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

**3. Қонунга мувофиқ ушбу Низомида қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:**

**ариза** – ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам қўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

**таклиф** – давлат ва жамаият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

**шикоят** – бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

**аноним мурожаат** – жисмоний шахсининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахсининг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (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;

**мурожаатнинг дубликати** – айнан бир жисмоний ёки юридик шахсининг мурожаати нусхаси;

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

Порядковый номер:	Вопрос:
Обратившийся:	
Адрес:	
Дата поступления обращения:	Количество обратившихся:
Форма обращения:	Число страниц:
Форма приема:	Дубликат / Повторное
Вид обращения:	Дата и номер предыдущего обращения:
Вид контроля:	
Краткое содержание обращения:	
Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):	
Резолюция (поручение) руководителя:	Срок исполнения:
Структурное подразделение:	Исполнитель:

(Оборотная сторона)

Состояние рассмотрения обращения		
Дата отправки	Куда отправлено	Номер и дата ответного письма
Срок продлен:	Кем: (подпись)	
Дата поступления ответного письма:		
Краткое содержание результатов рассмотрения:		
Снят с контроля (кем):	Подпись исполнителя:	
Дата:	Дата исполнения:	
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:		

Приложение № 2  
к постановлению Кабинета Министров  
от « 3 » мая 2018 г. № 34Г

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
ВАЗИРЛАР МАҲКАМАСИНИНГ  
Қ А Р О Р И



ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
КАБИНЕТА МИНИСТРОВ  
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
решений Правительства Республики Узбекистан,  
признаваемых утратившими силу

7 - май 2018 й. г. № 34Г

Тошкент ш. - г. Тошкент

1. Постановление Кабинета Министров от 31 марта 2015 г. № 73 «Об утверждении Типового положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях» (СП Республики Узбекистан, 2015 г., № 3, ст. 21).

2. Постановление Кабинета Министров от 22 августа 2017 г. № 659 «О внесении изменения и дополнений в Типовое положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях» (СЗ Республики Узбекистан, 2017 г., № 34, ст. 895).



Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида

“Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” 2017 йил 11 сентябрдаги ЎРҚ-445-сон Ўзбекистон Республикаси Қонунига мувофиқ Вазирлар Маҳкамаси қарор қилади:

1. Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида Намунавий низом 1-иловага мувофиқ тасдиқласин.

2. Вазирлислар ва идоралар, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар, шаҳарлар ва туманлар ҳокимликлари, шунингдек давлат иштирокидаги ташкилотлар бир ой муддатда:

ушбу қарор билан тасдиқланган Намунавий низомга мувофиқ жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги низомларни ишлаб чиқсинлар ва тасдиқласинлар;

ўзларининг норматив-ҳуқуқий ҳужжатларини ушбу қарорга мувофиқлаштирсинлар.

3. Ўзбекистон Республикаси Ҳукуматининг 2-иловага мувофиқ баъзи қарорлари ўз кучини йўқотган деб ҳисобласин.

4. Мазкур қарорнинг бажарилишини назорат қилиш Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг ўринбосарлари зиммасига юклансин.

Ўзбекистон Республикасининг  
Бош вазир

А. Арплов



ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ АХБОРОТ  
ТЕХНОЛОГИЯЛАРИ ВА КОММУНИКАЦИЯЛАРИНИ  
ИШЛАТИРИШ ВАЗИРЛИГИ

Кел. № \_\_\_\_\_

20\_\_-й. “\_\_” \_\_\_\_\_