

ТАШКИЛОТ СТАНДАРТИ

ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ

СЎЗ БОШИ

1 Ижро интизоми ва мурожаатлар бўйича бош мутахассис томонидан
ИШЛАБ ЧИҚИЛГАН ва КИРИТИЛГАН.

2 Энергетика бозорини ривожлантириш ва тартибга солиш агентлигининг
2024 йил 17 июлдаги 35-сон буйруғи билан ТАСДИҚЛАНГАН.

ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА НИЗОМ

1 Умумий қоидалар

1.1 Мазкур низом (кейинги ўринларда - Низом) «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда — Қонун), шунингдек Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги 341-сон қарорига мувофиқ ишлаб чиқилган бўлиб, Энергетика бозорини ривожлантириш ва тартибга солиш агентлигида (кейинги ўринларда — Агентлик) жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларининг мурожаатлари (кейинги ўринларда — мурожаат) билан ишлаш тартибини белгилайди.

1.2 Ушбу Низомнинг амал қилиши:

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

Агентликнинг, ташкилотларининг, шунингдек улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

1.3 Қонунга мувофиқ ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

ариза — ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

таклиф — давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

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

аноним мурожаат — жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек, уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

муурожаатнинг дубликати — айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг муурожаати нусхаси;

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

электрон муурожаат — белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан давлат органининг, ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган муурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки муурожаатлар бундан мустасно;

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

видео-конференц-алоқа — узоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио ва видеоахборот алмашиш 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.

сайёр қабул — Агентлик ва давлат ташкилотлари раҳбарларининг тасдиқланган жадвал асосида жойларга чиққан ҳолда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиши билан боғлиқ ташкилий ва бошқа чора-тадбирлар мажмуи.

1.4 Муурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда ариза, таклиф ва шикоят шаклида берилиши мумкин.

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

Агентликнинг, ташкилотларининг «ишонч телефони»га келиб тушган муурожаатлар оғзаки муурожаат 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 Ҳукумат портали (кейинги ўринларда Ҳукумат 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 Ҳукумат портали тўғрисида низом талаблари ҳисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

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

1.6 Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

2 Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат этиш ҳуқуқлари кафолатлари

2.1 Қонунга кўра, жисмоний ва юридик шахсларга Агентликка, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига якка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш ҳуқуқи кафолатланади.

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

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 Агентликка, ташкилотларига ва уларнинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунга мувофиқ мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

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

2.3 Агентлик, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

2.4 Мурожаатлар Агентлик, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

Ота-она қаровисиз қолган болаларнинг Агентликка бевосита қилган мурожаатларини тўлиқ кўриб чиқиш кафолатланади ва бола тўлиқ муомала лаёқатига эга эмаслиги сабаблари билан бундай мурожаатлари кўриб чиқилмаслигига йўл қўйилмайди.

2.5 Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қонун билан қўриқладиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг Агентлик, 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.

2.6 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 Агентликка, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъкиб этиш ман этилади.

3 Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

3.1 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.

Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб мурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

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

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

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

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

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

3.3 Мурожаатга 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, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳолатлар бундан мустасно.

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

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

Конвертда мурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек, мурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

Келиб тушган мурожаатлар конвертлари мурожаат этувчининг

манзилини, мурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

3.5 Ёзма мурожаат мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим.

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

3.6 Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсларининг мурожаатни 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 кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

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

3.7 Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқиладиган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилинганлиги 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 қайтарилади.

Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза Агентлик, ташкилотлари томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чоратадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

4 Агентликда, ташкилотларида мурожаатлар билан ишлашни

ташкिलлаштириш

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

4.2 Тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш мақсадида давлат органида, ташкилотида 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 Агентликка 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.

4.3 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;

муурожаатларни 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, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган давлат органи, ташкилоти ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

4.4 Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг ходимларига қуйидаги қўшимча талаблар қўйилади:

ўрта махсус ёки олий маълумотга эга бўлиш;

камида уч йиллик иш стажи бўлиши;

уларнинг ходими бўлган давлат органи, ташкилоти бўлинмаларининг фаолияти, функцияларига оид мажбуриятлари тўғрисида хабардор бўлиш;

юксак маънавий-ахлоқий фазилатларга 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 хушмуомала, 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 Агентликка, ташкилотларига нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлишига кўмаклашиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши вазмин ва интизомли бўлиши керак.

4.5 Агентлик мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камида бир марта уларнинг малакасини оширади.

4.6 Агентлик мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

4.7 Агентликда, ташкилотларида мурожаатлар билан ишлаш:

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

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

4.8 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 Агентлик 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.

4.9 Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида кўрсатилган масалани ҳар томонлама ва ўз вақтида ҳал қилиш мақсадида, мурожаатда кўрсатилган масалани кўриб чиқиш (ҳал қилиш) бир нечта ташкилотларининг ваколатига кирса, Агентлик жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиял эшитишни ўтказиш учун мурожаат қилишга ҳақли.

5 Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари

5.1 Ёзма ва электрон мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси қуйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада рўйхатга олинади.

5.2 Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олиниши мумкин.

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

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

5.5 Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янғидан ҳисобланади.

5.6 Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари давлат органига, ташкилотига оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 5.3-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

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

Резолюция (топширикнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ҳодимга) имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинма (ҳодим)томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги қўйилади.

5.7 Агентликка келиб тушган мурожаатлар иш юритувига қабул қилиниши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга

юборилиши мумкин.

5.8 Қуйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки давлат органининг, ташкилотининг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

5.9 Агар мурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади. Ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда мурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди.

5.10 Мурожаатни тўлиқ, холисона 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 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, Агентлик ва унинг мансабдор шахслари ўзларидан сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этиши шарт.

5.11 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 тартибда хабардор қилади.

5.12 Агар мурожаатда ўртага қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун Агентлик ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

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

5.13 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 ташкилотга 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 асослантирилган тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

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

Мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини берилади.

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

5.15 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 топшириғи ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.

5.16 Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар давлат органи, ташкилотининг мансабдор шахси томонидан қақирилиши мумкин. Қақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда давлат органи, ташкилотининг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

5.17 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 иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда навбатдаги иш кунида рўйхатга олинади.

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 этилган оғзаки мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахснинг 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.

5.18 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.

5.19 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.

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

5.20 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 Агентликда раҳбар, унинг ўринбосари, таркибий бўлинмалар раҳбарлари қабул қилади.

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

5.21 Мурожаатга жавоб хати Агентлик раҳбари томонидан имзоланади.

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

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

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

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

5.24 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 бўлинма мурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga ва ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

5.25 Юқори давлат органининг назоратида турган мурожаатлар бўйича мурожаатни кўриб чиққан давлат органи мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида юқори давлат органига ёзма шаклда хабар беради.

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

6 Мурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш

6.1 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.

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

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 бўлинма раҳбари ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланади.

Агентликнинг ишонч телефони, «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.

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

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

6.4 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 қолдирилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

6.5 Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги 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 чақириб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;

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

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

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

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

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу Низомнинг 53-банд иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий мурожаатнинг асоссизлиги 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 қайтарилади. 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 Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

7.1 Агентликда, ташкилотларида, шунингдек, уларнинг мансабдор

шахслари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қбул қилиш ташкил этилади.

Агентликнинг раҳбарлари ёки бу борада ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари қбул қилиш, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

Барча даражадаги Агентлик ва ташкилотлари, маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари раҳбарларининг жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қбул қилиш бўйича жадваллари (йиллик ёки ярим йиллик) ишлаб чиқилиб, мос равишда юқори турувчи Агентлик ва ташкилотлари раҳбарлари, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши Раиси, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимлари томонидан тасдиқланади.

7.2 Агентлик, ташкилотлари раҳбарлари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қбул қилиш, сайёр ва оммавий қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

Шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни Агентлик, 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.

Агентлик ва ташкилотларида фуқаролар қабули ва сайёр қабулларни ўтказишда мажбурий тарзда сурдотаржимон иштироки таъминланади.

7.3 Агентлик ва ташкилотларида жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қбул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Фуқароларни қабул қилиш учун ажратилган хоналар барча шахслар, шу жумладан ногиронлиги бўлган шахсларнинг ҳаракатланиши учун қулай тарзда жиҳозланади, шунингдек, бинога кириш ва чиқиш ҳамда санитария-гигиена шохобчаларидан эркин фойдаланиш учун тўсиқсиз муҳит яратилади.

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

7.4 Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг

рахбари ёхуд бошқа масъул ходим, шунингдек давлат органи, ташкилоти таркибий бўлинмаларининг (кейинги ўринларда таркибий бўлинма деб аталади), ташкилотнинг раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

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

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

Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан Агентликнинг, ташкилотларининг ишонч, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видео-конференц-алоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

7.6 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.

7.7 Давлат органида, ташкилотида жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки тегишли таркибий бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

7.8 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.

7.9 Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсий, сайёр ва оммавий 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 берилади.

7.10 Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр 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.

7.11 Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр ва оммавий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомга мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

7.12 Жойларда учрашувларни ўтказиш мавзусига мамлакатнинг стратегик мақсадларини амалга оширишда устувор бўлган фуқаролик жамиятини ва халқ билан очиқ мулоқотни ривожлантириш, инсон ҳуқуқ ва манфаатларини, давлат ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари фаолиятининг очиклигини таъминлаш, амалга оширилаётган ислохотларнинг туб моҳияти ва ҳудудларни комплекс ривожлантиришнинг истиқболли режалари тўғрисида аҳолига етказиш, жойлардаги тизимли муаммоларни аниқлаш ва уларни ечимларини топиш, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш, мурожаатларни кўриб чиқиш каби долзарб масалалар киритилиши лозим.

Сайёр ва оммавий қабулни ўтказиш натижалари бўйича тегишли баён тўлдирилади, чора-тадбирлар режаси ишлаб чиқилади.

7.13 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 Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини видео-конференц-алоқа воситасида қабул қилишни ташкил этиш

8.1 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.

8.2 Бунинг 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 шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар;
- электрон почта манзили;
- алоқа телефони ва/ёки факснинг 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.

8.3 Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган муурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай муурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси томонидан рўйхатга олиниши ва давлат органи, ташкилотининг раҳбарига киритилиши керак.

8.4 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

8.5 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.

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

9 Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари

9.1 Муурожаатлар Агентликнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқиладиганда 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;

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

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

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

ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқиладиган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;

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

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

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

10 Мурожаатларни кўриб чиқишда Агентлик, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахсларининг ҳуқуқ ва эркинликлари

10.1 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 вакилини улар йўқлигида мурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд мурожаатни эшитиш учун чақириш;

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

Агентликнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

10.2 Агентликнинг мансабдор шахслари:

мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

мурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний

манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сири ёки қонун билан кўриқланадиган 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;

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 зиённи компенсация қилиш чораларини кўриши шарт.

Агентликнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

11 Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш, умумлаштириш ва таҳлил қилиш

11.1 Агентликнинг, ташкилотларининг раҳбарлари ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари ўз таркибий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

11.2 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.

11.3 Агентлик, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган мурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

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.

Ҳар ой якуни бўйича Агентлик, давлат муассасалари ва давлат иштирокидаги ташкилотлар ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органларининг раҳбарлари томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари билан ўтказилган учрашувлар натижалари тўғрисида маълумотлар умумлаштириб, таҳлил қилинган ҳолда муҳокама этиш учун киритилади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра мурожаатлар билан ишлаш бўлинмалар ёки тегишли таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чоралар акс эттирилган маълумотномалар (шарҳлар) тузилади ҳамда давлат органи раҳбарига давлат органи, ташкилотида мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) тегишли Агентликнинг расмий веб-

сайтларида эълон қилинади.

11.4 Агентлик ҳар ойда Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрациясига мурожаатлар билан ишлаш тўғрисида ҳисобот тақдим этадилар.

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

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

12 Якунловчи қоидалар

12.1 Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга хилоф 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 ошкор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

12.2 Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Агентлик раҳбарларига ва уларнинг ўринбосарларига, мурожаатлар билан ишлаш бўлинмалар ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланади.

12.3 Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикояти ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган Агентликнинг мансабдор шахслари томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли Агентликнинг мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг

ҳамда ана шу вақт ичида йўқотилган иш ҳақининг ўрни мурожаат этувчига суд тартибида қопланади.

12.4 Суд тартибида маънавий зиён ҳам компенсация қилиниши мумкин.

12.5 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 тартибида ундириб олиниши мумкин.

12.6 Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, худди шунингдек, тухмат ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик белгиланган тартибда жавобгарликка тортилади.

ОЛД ТОМОНИ

910001 НАЗОРАТ-ҲИСОБГА ОЛИШ КАРТОЧКАСИ

варақ

№ _____ /сони (_____)

Қол

Операция коди _____

ККД рақами _____

Даражаси _____ тури _____ махфийлиги _____

Кириш рақами ва санаси

Чикиш рақами ва санаси

Корреспондент

(10) _____

А илова
(мажбурий)

Резолюсия муаллифи _____

Фамилияси

(11) _____

бўлинма _____ корхона _____ (12) _____

(13) _____

Шакиллантириш манбаи

бўлинма _____ корхона _____ (14) _____

(15) _____

Ҳужжатнинг қисқача мазмуни

(16) _____

илованинг охири

ОРҚА ТОМОНИ

Куратор (назоратчи)	Фамилияси (20)
бўлинма _____	корхона _____ (21) _____ (22)
Асосий ижрочи	Фамилияси (23) _____
бўлинма _____	корхона _____ (24) _____ (25)
Қўшимча ижрочи	Фамилияси (26) _____
бўлинма _____	корхона _____ (27) _____ (28)
	Фамилияси (29) _____
бўлинма _____	корхона _____ (30) _____ (31)
	Фамилияси (32) _____
бўлинма _____	корхона _____ (33) _____ (34)

Ижро этилган ва эслатма берилган сана

1. Юклаш	5. Назоратдан	9. ф 3 бўйича	13. ф 7 бўйича
2.	чиқариш	маълумотнома	маълумотнома
Корректировка	6. Хужжатни йўқ	бериш	бериш
3.	қилиш	10. ф 4 бўйича	14. ф 8 бўйича
Ижрочиларни	7. ф 1 бўйича	маълумотнома	маълумотнома
	маълумотнома	бериш	бериш
_____	_____	11 1 5 2024	15 1 8 2024

Б илова
(мажбурий)
Назорат-ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш
бўйича кўрсатма

Назорат-ҳисобга олиш карточкаси (кейинги ўринларда — карточка)нинг олд томони:

Операция коди — юклаш, ижро муддатини кўчириш, назоратдан чиқариш ва ҳ.к. (карточканинг орқа томонига, “Операциялар тури”га қаранг).

Ҳужжат даражаси — шахсий, жамоавий корреспондент.

Ҳужжат тури - таклиф, ариза, шикоят.

Кириш рақами ва келиб тушган санаси — хат, ариза, шикоятнинг.

Чиқиш рақами ва санаси — юқори турувчи ёки бошқа ташкилотлардан келиб тушган хат, ариза, шикоятнинг.

Корреспондент — фамилияси, исми, отасининг исми.

Резолюсия муаллифи – Агентлик директори.

Шакллантириш манбаи — <https://edo.ijro.uz/>.

Ҳужжатнинг қисқача мазмуни — резолюсия (ҳужжатдан кўрилади).

Банднинг қисқача мазмуни — хат, ариза ёки шикоятнинг банди, аризачининг яшаш жойи кўрсатилади.

Карточканинг код (ўнг) томонида тематик ва таркибий рўйхатга мувофиқ шифр кўйилади.

Назорат-ҳисобга олиш карточкасининг орқа томони:

Куратор — ижро этувчи бўлинмани назорат қилувчи Агентлик раҳбарнинг фамилияси, инициаллари.

Асосий ижрочи – Агентлик масъул ходими.

Кўшимча ижрочилар – Агентлик ма’сул ижроچиси.

Ижро этилган ва эслатма берилган сана - хат, ариза, шикоятнинг.

Назоратдан чиқариш ва ҳужжатни ижро этиш муддатини кўчириш асослари — жавоб ёки оралиқ хатнинг рақами ва санаси ёки Агентлик раҳбарининг резолюсияси қўйилган билдирги.

Назоратдан чиқариш санаси, назоратдан чиқарди — таклиф, ариза ва шикоятнинг назоратдан чиқарилган санаси, назоратдан чиқариш тўғрисида қарор қабул қилган мансабдор шахснинг фамилияси, инициаллари ёзилади.

Ҳужжатни ижро этувчига бериш санаси ҳужжат ҳар сафар кўчганда қайд этилади.

**С илова
(мажбурий)**

**Ҳужжатларни ижро этишнинг намунавий
муддатлари рўйхати**

Жисмоний ва юридик шахсларнинг аризалари ва шикоятлари — келиб тушган кундан бошлаб 10 кунгача муддатда; қўшимча ўрганиб чиқишни ва текширишни талаб қилганлари — 1 ойдан кечиктирмасдан.

Юқори органларнинг топшириқ хатлари ва сўров хатлари — уларда кўрсатилган муддатда ёки ҳужжат келиб тушган кундан бошлаб 10 кун ичида.

Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгашига, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликларига юборилган қонунлар лойиҳаси бўйича таклиф ва хулосалар — 7 календарь кун, қарорлар лойиҳаси — 3 календарь кун, фармойишлар лойиҳаси — узоғи билан 2 календарь кун давомида.

Корхоналар, бирлашмалар, муассасалар, ташкилотларнинг хатлари — 10 кун.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг таклифлари -10 кунгача муддатда, қўшимча ўрганиб чиқишни талаб қилувчи таклифлар бундан мустасно.

Халқ депутатлари вилоят, шаҳар, туман Кенгашлари сессиясидаги депутатларнинг таклифлари ва мулоҳазалари — 7 кунлик муддатда кўриб чиқиш.

Халқ депутатлари вилоят Кенгашининг таклифлари: кўриб чиқиш натижаларини маълум қилиш -15 кундан ошмаган муддатда; халқ депутатлари шаҳар, туман Кенгашларининг таклифлари — 10 кундан ошмаган муддатда.

Халқ депутатлари вилоят Кенгаши доимий комиссияларининг тавсияларини кўриб чиқиш натижаларини маълум қилиш — 15 кундан ошмаган муддатда ёки комиссиялар томонидан ўрнатилган муддатда.

Халқ депутатлари вилоят Кенгашининг қарорлари маълумот учун 7 кундан ошмаган муддатда етказилади; халқ депутатлари шаҳар, туман Кенгашининг қарорлари — 5 кундан ошмаган муддатда.

Шошилинч ҳал қилишни талаб қилувчи телеграммалар — бир сутка ичида, қолганлари — олинганидан кейин 3 кеча-кундуз ичида.

**Э илова
(мажбурий)**

**Агентликнинг раҳбарлари ва масъул ходимлари томонидан
жисмоний ва юридик шахсларни қабул қилиш қайдлов варақаси**

№	(қабул қилган ходимнинг исми, шарифи)
Аризачи Ф.И.Ш. _____ _____ Манзилгоҳи _____ _____	
Қабул вақти _____ санаси _____	
Мурожаатнинг мақсади (қисқача мазмуни)	
Раҳбарият резолюсияси	
Берилган жавоб	

Бажариш муддати _____ Қабул қилувчининг
ИМЗОСИ _____

Таништирув варақаси

[illegible]

Ўзгартиришлар киритилиши хронологияси

№	Киритилган қўшимча ёки ўзгартириш	Сана	Имзо