



**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI AXBOROT TEXNOLOGIYALARI VA
KOMMUNIKATSIYALARINI RIVOJLANTIRISH VAZIRLIGINING**

BU Y R U G' I

**“Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва
коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигида ва унинг
тизимидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг
мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида”ги Низомни
тасдиқлаш тўғрисида**

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги “Давлат органлари, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида” 341-сон қарори, Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигининг 2018 йил 11 майдаги 305-сон буйруғига мувофиқ ҳамда Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартибини янада такомиллаштириш мақсадида, **буюраман:**

1. “Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва унинг тизимидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида”ги Низом иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Вазир ўринбосарлари, марказий аппарат бош бошқарма, бошқарма, бўлимлари ва ҳудудий бошқармалар бошлиқлари, шунингдек вазирлик тизимидаги акциядорлик компаниялари, жамиятлари, корхона, ташкилот ва муассасалар раҳбарлари тасдиқланган Низомни ижро ва амал қилиш учун қабул қилсинлар.

3. Мазкур буйруқнинг бажарилишини назорат қилишни ўз зиммамда қолдираман.

Вазир ўринбосари

К. Юлдашев

**Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини
ривожлантириш вазирлиги ва унинг тизимидаги ташкилотларда жисмоний ва
юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида
НАМУНАВИЙ НИЗОМ**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур Намунавий низом (кейинги ўринларда Низом деб аталади) “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги (кейинги ўринларда Вазирлик деб аталади) ва Вазирлик тақрибидаги давлат муассасалари ва давлат иштирокидаги ташкилотларда (кейинги ўринларда Вазирлик тизимидаги ташкилотлар деб аталади) жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларининг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

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;

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

3. Қонунга мувофиқ ушбу Низомда куйидаги 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;

мурожаатнинг дубликати - айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг 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 кўриб чиқишнинг қонун ҳужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги мурожаат у вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган мурожаат;

электрон мурожаат - белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан давлат органининг, ташкилотнинг

расмий веб-сайтига жойлаштирилган мурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки мурожаатлар 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;

видеоконференцалоқа - 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.

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

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

Вазирликнинг ва Вазирлик тизимидаги ташкилотларнинг «ишонч телефони» ва «тезкор алоқа»ларига келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Вазирликнинг, унинг тизимидаги ташкилотларнинг расмий веб-сайти орқали ёки расмий электрон почта манзилига келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда куриб 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.

Оммавий ахборот воситалари таҳририятларидан 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 кўра, жисмоний ва юридик шахсларга Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларига яқка 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар, шунингдек 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 мавқеига, шунингдек, юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта

манзили), ташкилий-ҳуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

7. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар, шунингдек уларнинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, ҳолисона 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.

8. Мурожаатлар Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар, шунингдек 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 қонун билан кўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар, шунингдек уларнинг 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъкиб этиш ман этилади.

3-боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

11. Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар, шунингдек уларнинг мансабдор шахслари 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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, даполатнома 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.

15. 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.

16. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар, шунингдек уларнинг 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тикланади.

17. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқиляётган 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 Вазирликнинг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

4-боб. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш

18. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомнинг 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда белгиланган умумий штатдаги ходимлар сони доирасида мурожаатлар билан ишлаш бўйича алоҳида бўлинма, шунингдек мурожаатлар билан ишлаш бўйича ҳудудий бўлинма (кейинги ўринларда мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси деб аталади) ташкил этилади.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларига тушган мурожаатлар ҳажмидан, ходимлар сони ва иш ҳажмидан келиб чиққан ҳолда алоҳида бўлим, бўлинма, гуруҳ ёки хизматчи тарзида ташкил этилиши мумкин.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарига бўйсунди.

20. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма:

Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар таркибий бўлинмалари томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чоратадбирларини кўради;

мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалари томонидан бузилиши тўғрисида Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарини дарҳол хабардор қилади;

мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарларига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

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

ўрта-махсус ёки олий маълумотга эга бўлиш;

камида уч йиллик иш стажига бўлиши;

уларнинг ходими бўлган Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар бўлинмаларининг фаолияти, функцияларига оид мажбуриятлари тўғрисида хабардор бўлиш;

юксак маънавий-ахлокий фазилатларга эга бўлиш;

киришимлилиқ;

замонавий ахборот-коммуникация технологияларини қўллашни билиш.

Бўлинма ходимлари мурожаатлар билан ишлаш бўйича ўз фаолиятини амалга оширишда илтифотли, катъиятли, 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларга нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлишига қўмаклашиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши, вазмин ва интизомли бўлиши керак.

22. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар мурожаатлар билан иш олиб боровчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камида бир марта уларнинг малакасини оширади.

23. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда ушбу Низомнинг талабларига кўра, мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда 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.

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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар ёки уларнинг мансабдор шахслари ўз виртуал қабулхоналарини ташкил этиши мумкин.

Виртуал қабулхоналар Вазирлик ва унинг тизимидаги Виртуал қабулхоналарни ташкил этган ташкилотлар 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар бошқа давлат органлари ва ташкилотларига жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиял эшитишни ўтказиш учун мурожаат қилишга ҳақли.

5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари

26. Ёзма ва электрон (коғозга босиб чиқарилган) мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомнинг 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.

Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олиниши мумкин.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот таркибий бўлинмасининг номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампда Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотнинг расмий номи (умумқабул қилинган қисқартирилган ном ёки қисқартма кўрсатилиши мумкин), мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Ёзма, электрон мурожаат-аризаларни, таклифларни рўйхатга олишда биринчи варақ устки қисмининг ўнг пастки бурчагида Мурожаатларни рўйхатга олиш журнали бўйича мурожаат қайд этилган рақам қўйилади. Мурожаат-шикоятларни қайд этиш индекси қўйилиб, бу индекс шикоят муаллифи фамилиясининг бош ҳарфидан ва шикоятнинг рўйхатга олиш журнали бўйича қайд этилган рақамидан иборат булади.

Мурожаат-ариза, таклифни қайд этиш намунаси

O'zbekiston	Respublikasi	Axborot
texnologiyalari	va	kommunikatsiyalarini
rivojlantirish	vazirligi	huzuridagi
Aloqa,	axborotlashtirish	va

telekommunikatsiya texnologiyalari sohasida
nazorat bo'yicha inspeksiya

Kirish №402 sanasi 14.03.2018

Даминовнинг мурожаат-шикоятини қайд этиш намунаси

О'zbekiston Respublikasi Axborot
texnologiyalari va kommunikatsiyalarini
rivojlantirish vazirligi huzuridagi
Aloqa, axborotlashtirish va
telekommunikatsiya texnologiyalari sohasida
nazorat bo'yicha inspeksiya

Kirish № Д-402 sanasi 14.03.2018

Айнан бир шахсдан ва айнан бир хил масалаларни ҳал этиш учун нусхалари билан ёки алоҳида тарзда келиб тушган мурожаатлар ёки шикоятлар, шунингдек агар мурожаат этувчи унга аввал берилган жавобдан қониқмаган ҳолда келиб тушган такрорий мурожаатлар ва шикоятлар каср чизиғидан кейин тартиб рақамини қўйиш орқали биринчи мурожаат рўйхатга олиш рақами билан рўйхатга олинади.

Бунда ушбу саволга тегишли бўлган барча ҳужжатлар олдинги ёзишмаларга тикиб қўйилади.

Мисол - № 401/1, № 401/2, № 401/3 ёки № Д-401/1, № Д-401/2, № Д-401/3.

Шикоятларга жавоб хатлари Мурожаатларни рўйхатга олиш журналининг 8-графасида қайд этиш индекси ва иш рақамидан иборат чиқиш рақами остида қайд этилиб, унга ҳужжатлар тикилади, шу ернинг ўзида жўнатиш сана ва кўрилган чоралар кўрсатилади.

Мисол

Chiqish № Д-402-45
sanasi 20.05.2015

Айнан бир масала бўйича бир неча манзилга йўллашда рақам сақлаб қолинади, фақат сана ўзгариши мумкин, жавоб хатининг нусхаси эса иш ҳужжатларига тикиб қўйилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

27. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларга оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 26-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечиктирмай Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни)

белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқнома) кўяди.

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

28. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларга келиб тушган мурожаатлар Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг иш юритувига қабул қилиниши, бўйсуниб тартибда Вазирлик бўлинмалари ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг қуйи бўлинмасига (ташкilotга) (кейинги ўринларда қуйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкilotга юборилиши мумкин.

29. Қуйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкilotнинг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

30. 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.

31. Мурожаатни тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкilotлар ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчидан, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкilotлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкilot этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, давлат органлари, ташкilotлар 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкilotлар ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчини ёзма тартибда хабардор қилади.

33. Агар мурожаатда ўртага қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкilotлар томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкilotлар томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

34. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкilotларга келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкilot 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 асослантирилган тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

35. Мурожаатни кўриб чиқаётган Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар ёки уларнинг мансабдор шахслари ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар 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 вакиллари жалб этиш мумкин.

36. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарининг топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

37. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотнинг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

38. Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларга келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охири кунни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш кунни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

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

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот 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 кискача мазмуни, шунингдек, уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

39. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотга 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбари томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

40. Таклиф Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларга 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотнинг раҳбари ёки унинг ўринбосари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

42. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

Мурожаатни қониктирмаслик тўғрисидаги қарорни:

республика аҳамиятига молик Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотда - раҳбар, унинг ўринбосарлари, таркибий бўлинмалар раҳбарлари;

вилоят аҳамиятига молик Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотда - раҳбар, унинг ўринбосарлари;

туман ва шаҳар аҳамиятига молик Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотда - раҳбар 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.

43. Мурожаатга жавоб хати Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот ёки унинг таркибий бўлинмаси 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 мазкур 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 Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки 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.

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

47. Юқори давлат органининг назоратида турган мурожаатлар бўйича мурожаатни кўриб чиққан Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида юқори давлат органига ёзма шаклда хабар беради.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасидаги ташкилотларнинг иши масаласидаги мурожаат-шикоятлари, уларни кўриб чиқиш ва ижроси бўйича барча ҳужжатлар шахсий масалалар бўйича мурожаатлардан алоҳида шакллантирилади. Бевосита ижрочиларда ишларни шакллантириш ва сақлаш тақиқланади.

Ҳар бир мурожаат-шикоятда у якуний ҳал қилингандан ва ижро этилгандан сўнгра «Иш ҳужжатларига» ёзуви ва бу қарорни қабул қилган мансабдор шахснинг шахсий имзоси қўйилиши керак.

Арз қилувчиларнинг мурожаат-шикоятлари уларга берилган жавоблар нусхалари ва уларни ҳал этиш билан боғлиқ ҳужжатлар, шунингдек юридик ва жисмоний шахсларни шахсан қабул қилиш бўйича ҳужжатлар иш ҳужжатларининг тасдиқланган номенклатурасига мувофиқ шакллантирилади.

Бу иш ҳужжатларидаги ҳужжатлар хронологик ва алфавит тартибида жойлаштирилади. Ҳар бир мурожаат-шикоят ва уни кўриб чиқиш ва уни ҳал этиш бўйича барча ҳужжатлар алоҳида гуруҳни ташкил этади. Иш ҳужжатларини шакллантиришда ҳужжатларнинг ишга тўғри йўналтирилганлиги, уларнинг тўлиқлиги (бутлиги) текширилади. Ҳал этилмаган мурожаатлар, шунингдек нотўғри расмийлаштирилган ҳужжатларни ишга тикиб қўйиш тақиқланади. Ҳужжатнинг муқоваси 4-иловага мувофиқ расмийлаштирилиши керак.

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

6-боб. Мурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш

49. Куйидаги 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 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.

Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг 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 бўлинма ёки таркибий бўлинма уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вақилининг 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 вақилининг 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

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

53. Мурожаатларни кўриб чиқиш куйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такрорий мурожаатларда янги вазлар 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, Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахси томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сунг мурожаатни кўриб чиқиш ҳуқуқий ворисликка йўл қуймаса.

54. Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот 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-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

55. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда, шунингдек, уларнинг мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарлари ёки бу борада ваколат берилган бошқа мансабдор шахслар томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

56. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг 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. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Шахсий қабул давомида Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар (кейинги ўринларда таркибий бўлинма деб аталади) 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.

59. 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг ишонч, «тезкор алоқа» телефонлари орқали ва видеоконференцалоқа 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. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот 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.

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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарларига 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
видеоконференцалоқа воситасида қабул қилишни ташкил этиш**

67. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарларига ёхуд уларнинг мансабдор шахсларга видеоконференцалоқа воситасида мурожаат бериши, олдиндан тасдиқланган махсус ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда видеоконференцалоқа жадвал орқали амалга оширилади.

68. Бунинг учун мурожаат этувчи видеоконференцалоқа ўрнатилган тегишли Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларга белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қилади. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада қуйидагилар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахс учун - мурожат этувчининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар;

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

электрон почта манзили;

алоқа телефони ва/ёки факсининг рақами;

видеоконференцалоқа ўтказишга қулай сана ва вақт;

мурожаат тили;

мурожаатнинг қисқача мазмуни.

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

69. Видеоконференцалоқа орқали келиб тушган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай мурожаатлар билан ишлаш бўлини маси томонидан рўйхатга олиниши ва Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотнинг раҳбарига киритилиши керак.

70. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотнинг раҳбари, талабномани кўриб чиқиб, видеоконференцалоқа орқали кўриб чиқиш ёки кўриб чиқишни рад этиш ҳақида қарор қабул қилади.

Қабул қилинган қарор, видеоконференцалоқа орқали мурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради.

71. Видеоконференцалоқа орқали мурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, мурожаатлар билан ишлаш бўлини маси олдиндан (электрон почта, алоқа телефон ва/ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар орқали) огоҳлантириши керак.

72. Видеоконференцалоқа орқали келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

9-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари

73. Мурожаатлар Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

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

адвокат 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 ҳилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибиде 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, Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда ўзларининг ҳатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

10-боб. Мурожаатларни кўриб чиқишда Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахсларининг ҳуқуқ ва эркинликлари

75. Мурожаатларни кўриб чиқишда Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки 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 ҳаражатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга мурожаат қилиш.

Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

76. Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки 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 танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сирини 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 сунг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида қал 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 ҳилоф 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.

Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиққан Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки 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.

Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

11-боб. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш,

умумлаштириш ва таҳлил қилиш

77. Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарлари ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари ўз таркибий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини 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. Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган мурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот 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 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарига Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг расмий веб-сайтларида эълон қилинади.

80. Вазирлик 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, Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг расмий веб-сайтларида, босма ва электрон оммавий ахборот воситаларида ҳар ойда эълон қилиниши мумкин.

82. Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси тушган мурожаатларни таҳлил қилиш яқунлари бўйича Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларининг расмий веб-сайтида тегишли статистика маълумотларини ҳар ойда эълон қилади.

12-боб. Яқуний қоидалар

83. 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.

84. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот раҳбарларига ва уларнинг ўинбосарларига,

муурожаатлар билан ишлаш бўлинмалар ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланади.

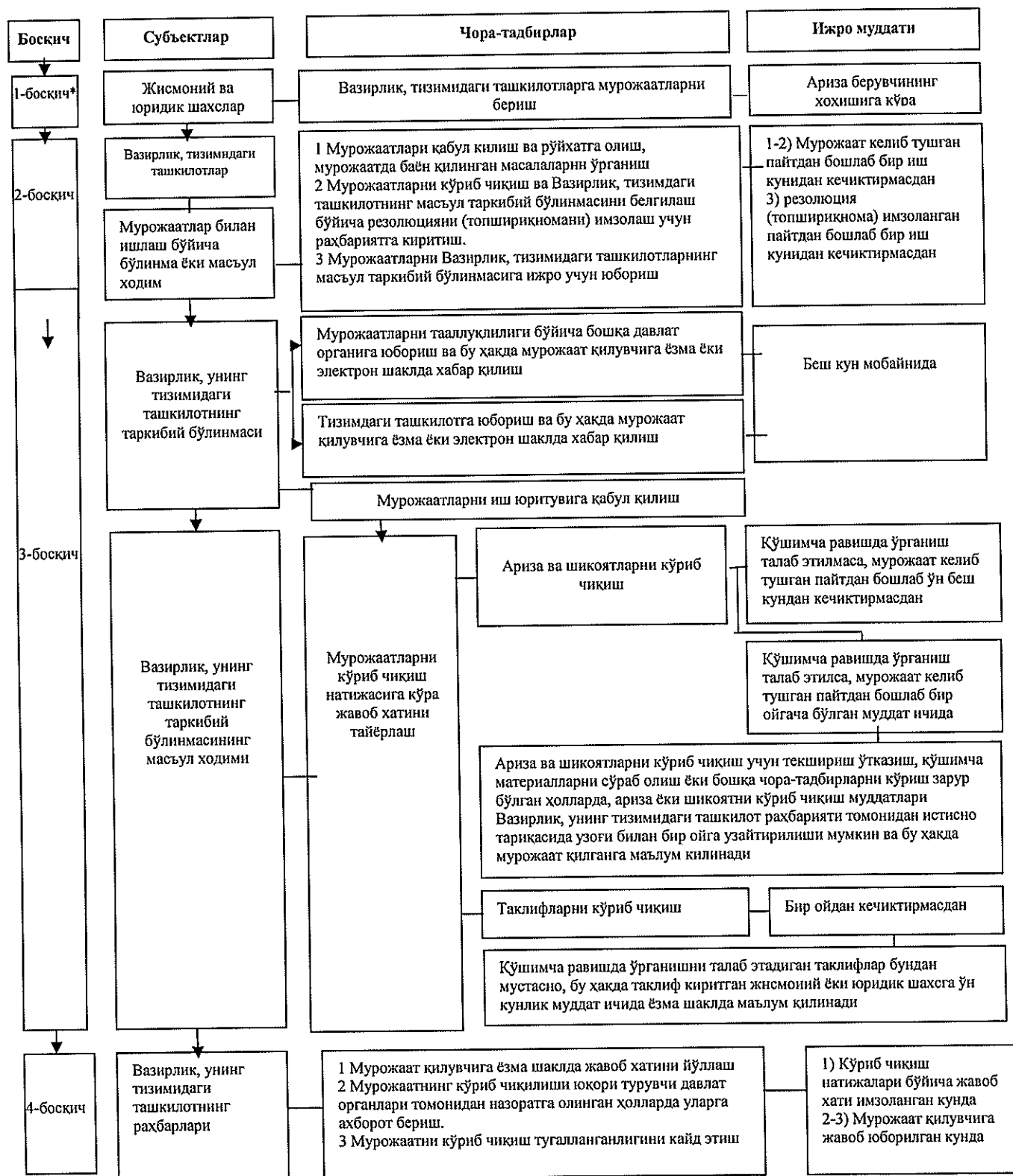
85. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикояти ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган Вазирлик, унинг тизимидаги ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилотларнинг ёки уларнинг мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичида йўқотилган иш ҳақининг ўрни муурожаат этувчига суд тартибида қопланади.

Суд тартибида 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 Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкилот томонидан тўланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибида ундириб олиниши мумкин.

86. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, ҳудди шунингдек, туҳмат ва ҳақоратдан иборат муурожаат берганлик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

Вазирлик ва унинг тизимидаги ташкilotларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш схемаси



*) Мурожаатлар Вазирлик, унинг тизимидаги ташкilotга, шунингдек, юқори турувчи давлат органи ёки бошқа тегишли давлат органлари орқали келиб тушиши мумкин. Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш юқори турувчи давлат орган ёки ташкilot томонидан назоратга олинади.

Ўзбекистон Республикаси Ахборот
технологиялари ва коммуникацияларини
ривожлантириш вазирлигида ва унинг тизимидаги
ташкilotларда жисмоний ва юридик шахсларнинг
мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида
Низомга 3- илова

**Жисмоний ва юридик шахсларнинг
мурожаатларини қайд этиш карточкаси**

(олд томони)

Тартиб рақами:	Савол:
Мурожаат қилувчи:	
Манзили:	
Мурожаат келиб тушган сана:	Мурожаат қилувчилар сони:
Мурожаатнинг шакли: <i>жисмоний/юридик</i>	Варақлар сони:
Қабул шакли: <i>оғзаки, ёзма, электрон</i>	Такрорий
Мурожаатнинг тури: <i>таклиф, шикоят, ариза</i>	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топшириқни) имзолаган раҳбар:	
Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи):	Бажариш муддати:
Таркибий бўлинма:	Ижрочи:

(орқа томони)

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

Ўзбекистон Республикаси Ахборот
технологиялари ва коммуникацияларини
ривожлантириш вазирлигида ва унинг тизимидаги
ташкilotларда жисмоний ва юридик шахсларнинг
мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида
Низомга 4- илова

Хужжат муқоваси шакли

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ		20 ____ йил
Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги		
_____ (тизимдаги корхона номи)		
Мурожаатнинг мазмуни _____		
ХУЖЖАТ _____		
Жисмоний юридик шахс	_____ (Ф.И.Ш. ёки юридик шахснинг тўлиқ номи)	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни _____		
ИЖРО ЭТИШ		
	Бошланди	_____ (йил, ой, кун)
	Тугатилди	_____ (йил, ой, кун)
	Натижа	_____ (йил, ой, кун)

Приложение
к приказу Министерства по
развитию информационных
технологий и коммуникаций
Республики Узбекистан
от 31 мая 2018 № 373

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц
в Министерстве по развитию информационных технологий и коммуникаций
Республики Узбекистан и в его подведомственных организациях

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее 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 Министерстве по развитию информационных технологий и коммуникаций (далее - Мининфоком), в государственных учреждениях, входящих в структуру Министерства, а также в организациях с государственным участием (далее - подведомственные организации).

2. Действие настоящего Положения не распространяется на:

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

взаимную переписку государственных органов, а также их структурных подразделений.

3. В соответствии с Законом в настоящем 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;

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 приём – 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» Мининфоком, подведомственных организаций учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

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

Обращения, поступившие через Виртуальную приёмную 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 обращения

5. В соответствии с Законом физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в Мининфоком и подведомственные 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 Мининфоком и подведомственные организации, 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. Мининфоком и подведомственные 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 Мининфоком и подведомственными организациями, а также их должностными лицами, за исключением случаев, предусмотренных главой 6 настоящего Положения.

9. При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками Мининфоком и подведомственными организациями, 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 Мининфоком и подведомственные 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 Мининфоком, подведомственным организациям или их должностным лицам, в полномочия которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов, либо вышестоящему органу в порядке подчиненности.

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 обращающегося - физического лица или подписью руководителя либо уполномоченного лица обращающегося - юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, 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 в Мининфоком, подведомственные организации, если это обусловлено возможностями Мининфоком, подведомственными организациями 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 в порядке подчиненности органу подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействии) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

В случае если срок подачи заявления или жалобы пропущен по уважительной причине, срок восстанавливается Мининфоком, подведомственной организацией или уполномоченными на это их должностными лицами, рассматривающими заявление или жалобу.

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 Мининфоком возвращается обратившемуся.

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

Глава 4. Организация работы с обращениями в Мининфоком, подведомственных организациях

18. Работа с обращениями физических и юридических лиц в Мининфоком и подведомственных 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 Мининфоком, подведомственных организациях функционируют в пределах установленной общей штатной численности работников подразделения по работе с обращениями, в том числе территориальные подразделения по работе с обращениями (далее - подразделение по работе с обращениями).

Подразделение по работе с обращениями создаётся в виде отдела, отделения, группы или сотрудника, исходя из объема обращений, поступающих в Мининфоком, подведомственные организации, количества работников и объема работы.

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

20. Подразделение по работе с обращениями:

осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями Мининфоком, подведомственных организаций обращений (далее - структурное подразделение) принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения;

незамедлительно информирует руководителя Мининфоком, подведомственной организации о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями;

по результатам мониторинга ежемесячно представляет руководителю Мининфоком, подведомственной организации информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам Мининфоком, подведомственной 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 подразделений Мининфоком, подведомственных организаций, 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 Мининфоком, подведомственной организации, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличается официальностью, сдержанностью и аккуратностью.

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

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

Делопроизводство в Мининфоком, подведомственных 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 Мининфоком, подведомственные организации или их должностные лица могут создавать свои виртуальные приемные.

Виртуальные приемные функционируют от имени Мининфоком, подведомственной 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, Мининфоком и подведомственная организация, 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 и учета обращений, заполнения учетной карточки по форме согласно приложениям 2, 3 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 и учета обращений указываются порядковый номер обращения, дата принятия обращения, фамилия (имя и отчество) обратившегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, его место нахождения, дубликат или повторность обращения, краткое содержание обращения, отметка о постановке обращения на контроль, наименование структурного подразделения Мининфоком, подведомственной организации, определенного исполнителем, отметка об исполнении с указанием даты в соответствии с приложением 2 к настоящему Положению.

В регистрационном штампе указываются официальное наименование Мининфоком, подведомственных организаций (допускается указание общепринятого сокращенного наименования), дата поступления обращения и регистрационный номер.

При регистрации письменных, электронных обращений-заявлений, предложений в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный номер обращения по Журналу регистрации и учета обращений. При регистрации обращений-жалоб проставляется регистрационный индекс, состоящий из начальной буквы фамилии автора и регистрационного номера жалобы по журналу регистрации.

Пример регистрации обращения-заявления, предложения

O'zbekiston Respublikasi Axborot
texnologiyalari va kommunikatsiyalarini
rivojlantirish vazirligi huzuridagi
Aloqa, axborotlashtirish va
telekommunikatsiya texnologiyalari sohasida
nazorat bo'yicha inspeksiya

Kirish №402 sanasi 14.03.2018

Пример регистрации обращения-жалобы Даминова

O'zbekiston Respublikasi Axborot
texnologiyalari va kommunikatsiyalarini
rivojlantirish vazirligi huzuridagi
Aloqa, axborotlashtirish va
telekommunikatsiya texnologiyalari sohasida
nazorat bo'yicha inspeksiya

Kirish № Д-402 sanasi 14.03.2018

Обращения или жалобы, поступившие для рассмотрения от одного и того же лица для разрешения одних и тех же вопросов, направленные под копию, или раздельно, а также повторные обращения и жалобы в случае, если обращающийся неудовлетворен данным ранее ему ответом, учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь. При этом все относящиеся к данному вопросу документы подшиваются к предшествующей переписке.

Пример - № 401/1, № 401/2, № 401/3 или № Д-401/1, № Д-401/2, № Д-401/3.

Письма-ответы на жалобы регистрируются в графе 8 Журнала регистрации и учета обращений за исходящим номером, состоящим из регистрационного индекса и номера дела, в которое подшиваются документы, здесь же указывается дата отправки и принятые меры.

Пример

Chiqish № Д-402-45
sanasi 20.05.2018

При адресации в несколько адресов по одному и тому же вопросу номер сохраняется, может изменяться только дата, а копия ответного письма подшивается в дело.

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 Мининфоком, подведомственные организации, 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 Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственную организацию, могут быть приняты в производство Мининфоком, подведомственную организацию, направлены в нижестоящие в порядке подчиненности подразделения Мининфоком, подведомственной 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 поручением, подписанным руководителем Мининфоком, подведомственной 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, Мининфоком, подведомственные 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 Мининфоком, подведомственная организация письменно информирует об этом обратившегося.

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

В необходимых случаях для рассмотрения обращений Мининфоком, подведомственной организацией могут привлекаться соответствующие специалисты.

34. Обращения, поступившие в Мининфоком, подведомственную организацию, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не

позднее пяти дней письмом, подписанным руководителем Мининфоком, подведомственной 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 обратившемуся с мотивированным разъяснением.

35. Мининфоком, подведомственными 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 Мининфоком, подведомственная организация, рассматривающие обращение, могут обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия руководителя Мининфоком, подведомственной организации.

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

38. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в Мининфоком, подведомственную 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 Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственную 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 Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственную 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 Мининфоком, подведомственной организации или его заместитель могут сократить сроки рассмотрения обращений.

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

Решение об отказе в удовлетворении обращения принимают:

в Мининфоком, подведомственной организации республиканского значения - руководитель, его заместители, руководители структурных подразделений;

в Мининфоком, подведомственной организации областного значения - руководитель, его заместители;

в Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственной 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. Мининфоком, подведомственные 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 описки 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 и учета обращений и учетной карточке.

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

Обращения-жалобы физических и юридических лиц по вопросам работы организаций сферы информационных технологий и коммуникаций, все документы по их рассмотрению и исполнению, формируются отдельно от обращений по личным вопросам. Формирование и хранение дел у непосредственных исполнителей запрещается.

На каждом обращении-жалобе после окончательного решения и его исполнения должна быть проставлена надпись «В дело» и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

Обращения-жалобы физических и юридических лиц, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему юридических и физических лиц формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение-жалоба и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается. Обложка документа должна оформляться в соответствии с приложением 4.

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» Мининфоком, подведомственных 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 Мининфоком, подведомственной 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;

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 Мининфоком, подведомственной организацией либо их должностным лицом в связи с невозможностью рассмотрения обращения без его участия;

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

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

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым пункта 53 настоящего Положения, обратившегося письменно уведомляют, 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 Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственных организациях, а также их руководителями или иными должностными лицами организуется прием физических и представителей юридических лиц.

В этих целях в Мининфоком, в подведомственных организациях функционируют специальные структурные подразделения, определяются должностные лица, ответственные за прием.

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

56. Прием в Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственных организациях, а также размещения в общедоступных местах на стендах или других технических средствах в административном здании.

57. В Мининфоком, подведомственных организациях выделяется отдельное помещение для приема физических и представителей юридических лиц.

В ходе личного приема по решению руководителя Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственной 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» Мининфоком, подведомственных 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 и представителей юридических

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

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

63. В случае если во время личного приема физических и представителей юридических лиц будет выявлено, что решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям Мининфоком, подведомственной 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 и представителей юридических лиц об этом дается ответ в письменном виде.

64. Выездные личные приемы физических 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 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.

66. Не требуется письменный ответ либо ответ в электронной форме на устные обращения, поступившие руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственной 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), сведения о месте жительства - 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 Мининфоком, подведомственной организации.

70. Руководитель Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственная организация уведомляет физическое и юридическое лицо 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 Мининфоком, подведомственными организациями и их должностными лицами имеют право:

получать информацию о ходе рассмотрения обращения;

лично излагать доводы и давать объяснения;

знакомится 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 Мининфоком, подведомственными 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 Мининфоком, подведомственных организаций или их должностных лиц при рассмотрении обращений

75. При рассмотрении обращений Мининфоком, подведомственные 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.

Мининфоком, подведомственные организации или их должностные лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

76. Мининфоком, подведомственные 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 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.

Мининфоком, подведомственные организации или 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 обращающегося исправить допущенные описки и арифметические ошибки, не затрагивая существа ответа на обращение.

Мининфоком, подведомственные организации 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 Мининфоком, подведомственной 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. Мининфоком, подведомственные организации или их должностные лица ведут статистический учет поступивших обращений, включающий количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, отказанных в удовлетворении, оставленных без рассмотрения обращений, а также другие сведения.

Мининфоком, подведомственная 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 Мининфоком, подведомственной 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 Мининфоком, подведомственных организаций.

80. Мининфоком 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 Мининфоком, подведомственных 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 Мининфоком, подведомственной 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, не направление 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 Мининфоком, подведомственных организаций и их заместителей, руководителей подразделений по работе с обращениями и соответствующих структурных подразделений.

85. В случае удовлетворения обращения физического или юридического лица Мининфоком, подведомственными 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 по требованию Мининфоком, подведомственных организаций или их должностных лиц и утраченный за это время заработок.

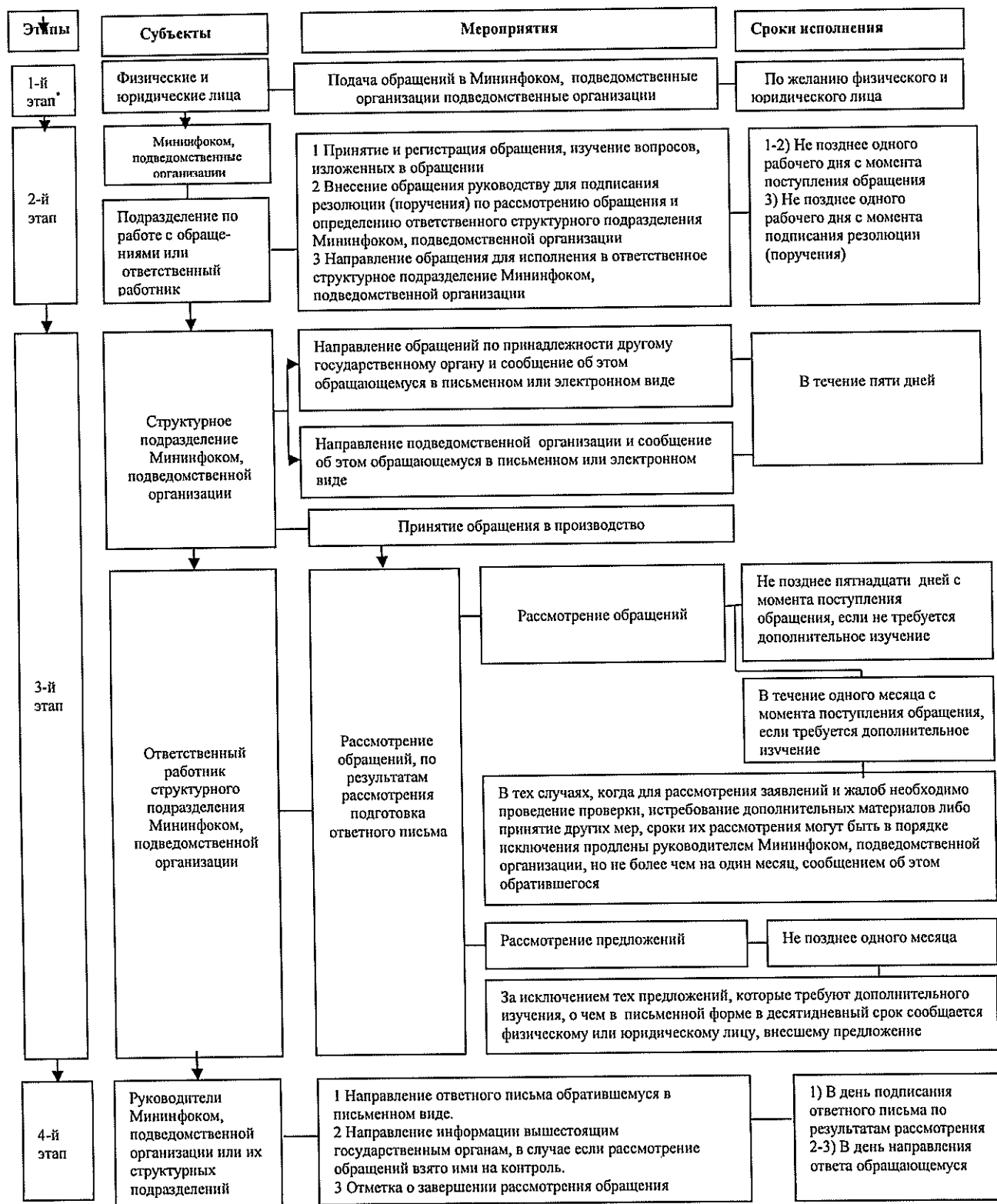
В судебном порядке может быть компенсирован также и моральный вред.

Средства, выплаченные Мининфоком, подведомственной 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.

Приложение № 1
к Положению о порядке работы с обращениями
физических и юридических лиц в Министерстве
по развитию информационных технологий и
коммуникаций Республики Узбекистан и
в его подведомственных организациях

Схема работы с обращениями физических и юридических лиц



*) Обращения могут поступать в Мининфоком, подведомственные организации также через вышестоящие государственные органы или по принадлежности через другие государственные органы. В необходимых случаях рассмотрение обращений берется на контроль вышестоящим государственным органом или организацией.

Приложение № 2
к Положению о порядке работы с обращениями
физических и юридических лиц в Министерстве
по развитию информационных технологий и
коммуникаций Республики Узбекистан и
в его подведомственных организациях

Журнал регистрации и учета обращений

[illegible]

Приложение № 3
к Положению о порядке работы с обращениями
физических и юридических лиц в Министерстве
по развитию информационных технологий и
коммуникаций Республики Узбекистан и
в его подведомственных организациях

Учетная карточка обращений физических и юридических лиц

(Лицевая сторона)

Порядковый номер:	Вопрос:
Обращающийся:	
Адрес:	
Дата поступления обращения:	Количество обращающихся:
Форма обращения: <i>физическое/юридическое</i>	Число страниц:
Форма приема: <i>устная, письменная, электронная</i>	Повторное
Вид обращения: <i>предложение, жалоба, заявление</i>	Дата и номер предыдущего обращения:
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 исходящего(ответного) письма
Срок продлен:	Кем: (Руководитель)(подпись)	
Краткое содержание результатов рассмотрения:		
Снят с контроля (кем): (руководитель)	Подпись исполнителя:	
Дата:	Дата исполнения:	
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:		

Приложение № 4
к Положению о порядке работы с обращениями
физических и юридических лиц в Министерстве
по развитию информационных технологий и
коммуникаций Республики Узбекистан и
в его подведомственных организациях

Образец обложки документа

РЕСПУБЛИКА УЗБЕКИСТАН		20 ____ год
Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан		
_____ (наименование структурного подразделения)		
Суть обращения _____		
ДОКУМЕНТ _____		
Физическое или юридическое лицо _____ (Ф.И.О. или полное наименование юридического лица)		
Краткое содержание обращения _____		
ИСПОЛНЕНИЕ		
Начато _____ (год, месяц, число)		
Закончено _____ (год, месяц, число)		
Результат _____ (год, месяц, число)		