



20 йил “ 3 ” ноябр.

№ 362.

“ ” 20 г.

**Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги, унинг тизимидаги корхона ва ташкилотлар ҳамда ҳудудий тузилмаларида Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ишчи гуруҳ таркибини ва тартибини тасдиқлаш тўғрисида**

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 28 октябрдаги “Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 27 октябрдаги “Вазирлик ва идоралар, хўжалик бирлашмалари раҳбарлари, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши Раиси, вилоятлар, шаҳар ва туманлари ҳокимларининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонун талабларини сўзсиз бажариш юзасидан жавобгарлиги тўғрисида” 366-сон қарори ижросини таъминлаш бўйича” №08-08-17 Назорат режаси ижросига мувофиқ **буюраман:**

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 27 октябрдаги 366-сон қарори ижросига асосан Агентликнинг 2016 йил 2-ноябрдаги 359 - сон буйруғи, 37 - сон йиғилиш баёни ва амалда доимий ижро назоратини олиб бориш учун қабул қилинган № 02/17-30-сон чора-тадбирлар режаси маълумот учун қабул қилинсин.

2. “Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги, унинг тизимидаги корхона ва ташкилотлар ҳамда ҳудудий тузилмаларида Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ишчи гуруҳи таркиби 1-иловага ва Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги, унинг тизимидаги корхона ва ташкилотлар ҳамда ҳудудий тузилмаларида Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби 2-иловага мувофиқ тасдиқлансин ва амалга киритилсин.

3. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқишга раҳбар ва бевосита ижро учун масъул ходимлар мурожаатларнинг ўз вақтида ва қонуний ҳал этилиши учун шахсан жавобгар эканлиги белгилаб қўйилсин.

4. Умумий бўлим ижро интизоми бўйича назоратчиси (Д.Зоиров) Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларига оид иш юритиш ва мурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш бўйича масъул ҳамда ишчи гуруҳининг котиби этиб тайинлансин.

Масъул мурожаатларни белгиланган муддатларда бажарилиши устидан қаттиқ назорат ўрнатсин ҳамда Агентлик Бош директори ўринбосарига Бош вазирнинг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар ижроси бўйича қўшма маълумот киритиб борсин.

5. Кадрлар ва мутахассислар тайёрлаш бўлими (Н.Акрамова) 10 кун муддатда Умумий бўлим ижро интизоми бўйича назоратчиси лавозим мажбуриятларига Ўзбекистон

Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларига оид иш юритиш ва мурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш бўйича масъул ҳамда ишчи гуруҳининг котиби вазифаларидан келиб чиққан ҳолда ўзгартириш ва қўшимчалар киритсин;

6. Ишчи гуруҳига, Жорий йил 21 ноябрғача Агентликнинг марказий аппарати, Қорақалпоғистон Республикаси матбуот ва ахборот агентлиги, вилоятлар ва Тошкент шаҳар матбуот ва ахборот бошқармалари, “Ўзбекистон”, “Ўқитувчи”, Фафур Ғулом, “Чўлпон” номидаги нашриёт-матбаа ижодий уйлари, “Ўзбекистон миллий энциклопедияси” Давлат илмий нашриёти, ҳудудий нашриётлар, Кўзи ожизлар босмахонаси ва “Ma`muriy binolardan foydalanish boshqarmasi” давлат корхонаси масъул ходимларини аҳоли билан ишлаш маданиятини ташкил этиш юзасидан семинар ташкил этилсин ва белгиланган муддатда Вазирлар Маҳкамасига ахборот берилсин.

7. Ахборот хизмати (Ш.Урунов) Агентлик ва унинг тизим корхона ташкилотлари ҳамда ҳудудий бошқармаларида аҳоли ва тадбиркорларни шахсий қабул қилиш жадвалларини веб сайтларга жойлаштириш, маҳаллий телевидения, радио ва газеталар орқали веб-сайтлар ва ишонч телефонлари орқали мурожаат қилиш тизимини кенг тарғиб қилиш вазифаси юклатилсин.

8. Бухгалтерия ҳисоби ва ҳисоботи бўлими (Д.Усмонова) Касаба уюшмаси қўмитаси (М.Оманов) билан келишиб беш кунлик муддатда Умумий бўлим ижро интизоми бўйича назоратчисининг хизмат вазифалари кенгайганлиги, бажарадиган ишлар ҳажми ортганлигини ҳисобга олган ҳолда лавозим маошига қўшимча ҳақ тўлаш юзасидан таклиф киритсин.

9. Умумий бўлим (Х.Ташмурадов) мазкур буйруқни Агентлик тизимидаги бошқармалар ҳамда ташкилотларга етказсин.

10. Ушбу буйруқнинг бажарилишини назорат қилишни ўз зиммамда қолдираман.

Бош директор ўринбосари



К. Мансуров

**Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги, унинг тизимидаги корхона  
ва ташкилотлар ҳамда ҳудудий тузилмаларида Ўзбекистон Республикаси Бош  
вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларни кўриб  
чиқиш бўйича ишчи гуруҳи таркиби**

1. К.Мансуров - Бош директор ўринбосари, ишчи гуруҳ раиси;
2. М.Мамаюсупов - Юридик бўлим бошлиғи, ишчи гуруҳ раиси ўринбосари;
3. Ҳ.Муродов - Оммавий ахборот воситалари ва нашриётлар фаолиятини мувофиқлаштириш бошқармаси бошлиғи, ишчи гуруҳ аъзоси;
4. А.Кан - Лицензиялашни ташкил этиш бошқармаси бошлиғи, ишчи гуруҳ аъзоси;
5. С.Ҳашимов - Матбаа корхоналарини сертификатлаштириш ва стандартлаштириш масалалари бўйича мувофиқлаштириш бошқармаси бошлиғи, ишчи гуруҳ аъзоси;
6. Ж.Миркомиллов - Иқтисодий таҳлил ва прогнозлаштириш бошқармаси бошлиғи, ишчи гуруҳ аъзоси;
7. Н.Акрамова - Кадрлар ва мутахассислар тайёрлаш бўлими бошлиғи, ишчи гуруҳ аъзоси;
8. Ҳ.Ташмурадов - Умумий бўлим бошлиғи, ишчи гуруҳ аъзоси;
9. Д.Зоиров – Умумий бўлим ижро интизоми бўйича назоратчиси, мурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш бўйича масъул ҳамда ишчи гуруҳининг котиби.

**Изоҳ:** Ишчи гуруҳи аъзосининг лавозими ўзгарганда ушбу лавозимга янги тайинланган ходим лавозимидан келиб чиқиб ишчи гуруҳига киритилган ҳисобланади.

**Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги, унинг тизимидаги корхона ва  
ташкilotлар ҳамда ҳудудий тузилмаларида Ўзбекистон Республикаси  
Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган  
мурожаатларни кўриб чиқиш**

**ТАРТИБИ**

**I. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР**

1. Мазкур Тартиб Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 28 октябрдаги “Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 27 октябрдаги “Вазирлик ва идоралар, хўжалик бирлашмалари раҳбарлари, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши Раиси, вилоятлар, шаҳар ва туманлари ҳокимларининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонун талабларини сўзсиз бажариш юзасидан жавобгарлиги тўғрисида” 366-сон қарори ижросини таъминлаш бўйича” №08-08-17 Назорат режаси ижросига мувофиқ (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) асосан ишлаб чиқилган бўлиб, Ўзбекистон матбуот ва ахборот агентлиги марказий аппарати, Қорақалпоғистон Республикаси матбуот ва ахборот агентлиги, вилоятлар ва Тошкент шаҳар матбуот ва ахборот бошқармалари, “Ўзбекистон”, “Ўқитувчи”, Гафур Гулом, “Чўлпон” номидаги нашриёт-матбаа ижодий уйлари, “Ўзбекистон миллий энциклопедияси” Давлат илмий нашриёти, ҳудудий нашриётлар, Кўзи ожизлар босмахонаси ва “Ma'muriy binolardan foydalanish boshqarmasi” давлат корхонаси (кейинги ўринларда “Агентлик ва унинг тизимидаги ташкilotлар” деб юритилади) томонидан Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар (кейинги ўринларда “мурожаат” деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Тартибда 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 жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлгон маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо (электрон рақамли имзо) билан тасдиқланмаган 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 ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган мурожаат;

3. Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотларда Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлари билан ишлаш ушбу Тартибнинг 1-иловасига мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

4. Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар ушбу Тартиб талабларига мувофиқ мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий қилиши мумкин.

## II. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

5. Агентликда мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш мурожаатлар билан ишлаш учун масъул – Умумий бўлим ижро интизоми бўйича назоратчи (кейинги ўринларда мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул деб аталади) томонидан амалга оширилади.

Агентликда мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул мурожаатларни белгиланган муддатларда бажарилиши устидан қаттиқ назорат ўрнатади ҳамда Агентлик Бош директори ўринбосарига Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар ижроси бўйича қўнлик маълумот киритиб боради.

Агентлик тизимидаги ташкилотларда мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш давлат органининг мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинмаси ёки масъул ходими (кейинги ўринларда мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул деб аталади) томонидан амалга оширилади.

6. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар масъул ходим томонидан тушган кунда, иш вақти тамом бўлгандан кейин ҳамда дам олиш кунлари тушган тақдирда эса - навбатдаги иш кунда Умумий бўлимга етказилиши лозим.

7. “Мурожаатларни рўйхатга олиш журнали”га тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Тартибнинг 2-иловасига 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.

“Мурожаатларни рўйхатга олиш журнали”да мурожаатнинг тартиб рақамидан олдин **ЭМ-** харфлар қўйилиб алоҳида юритилади, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг манзили, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар таркибий бўлинмаси номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампда Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар расмий номи (умумқабул қилинган қискартирилган ном ёки қискартма кўрсатилиши мумкин), мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

Такрорий мурожаатлар келиб тушганда навбатдаги қайд этиш рақами билан “Мурожаатларни рўйхатга олиш журнали”да қайд этилади ва такрорийлик белгиси қўйилади: масалан, 253445-s/16/Т.

Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар томонидан кўриб чиқилган мурожаатнинг дубликати (нусхаси) бошқа ташкилот томонидан тегишлилиги бўйича кўриб чиқиш учун юборилган ҳолларда ушбу мурожаат алоҳида рўйхатга олинмасдан, биринчи марта рўйхатга олинган мурожаат шартли рақами ва ундан сўнг бош ҳарфда “/Д” белгиси ҳамда мурожаат келиб тушган сана билан “Мурожаатларни рўйхатга олиш журнали”да қайд этилади.

Масалан, мурожаат биринчи марта 2.10.2016 йилда 22222-s/16 билан рўйхатга олинган бўлса, бошқа ташкилотдан иккинчи нусхаси (дубликати) келиб тушганда қуйидагича рўйхатга олинади: 2.10.2016 йил 22222-s/16/Д.

8. Аҳоли ва тадбиркорларни шахсий қабул қилиш белгиланган кунда қабул учун масъул ходим, шунингдек Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар таркибий бўлинмаларининг (кейинги ўринларда таркибий бўлинма деб аталади) раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

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

9. Аҳоли ва тадбиркорлар Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотларга оғзаки мурожаат этишганда, улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Тартибга мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

10. Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқномани) қўяди.

11. Резолюция (топшириқнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда беради.

12. Агентликга келиб тушган мурожаатлар Агентликнинг иш юритувиغا қабул қилиниши, бўйсунити тартибида давлат органининг қуйи бўлинмасига (ташкилотга) (кейинги ўринларда қуйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига юборилиши мумкин.

13. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар раҳбари ёки ўринбосари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатни кўриб чиқиши учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига 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.

14. Қўйи орган томонидан кўриб чиқиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки Агентлик Бош директори ёки унинг ўринбосари томонидан имзоланган топширик билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

15. 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 чиқишини таъминлайди.

16. Мурожаатни тўлиқ, холис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурият юзага келган тақдирда, мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма мурожаат қилган жисмоний ёки юридик шахсдан, шунингдек Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар ваколатлари доирасида - белгиланган тартибда бошқа давлат органларидан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

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

18. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар мансабдор шахси томонидан қақририлиши мумкин. Қақрилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда, Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиғи тўғрисида жавоб юборади.

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

20. Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

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

Мурожаатни қониктирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни Агентликда – Бош директор, унинг ўринбосари, таркибий бўлинмалар раҳбарлари; Қорақалпоғистон Республикаси матбуот ва ахборот агентлиғи, вилоятлар ва Тошкент шаҳар матбуот ва ахборот бошқармаларида - бошлиқ, унинг ўринбосари 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.

22. Мурожаатга жавоб хати Агентликда Бош директор ёки унинг ўринбосари томонидан имзоланади.

Мурожаатга жавоб хати Қорақалпоғистон Республикаси матбуот ва ахборот агентлиги, вилоятлар ва Тошкент шаҳар матбуот ва ахборот бошқармалари, “Ўзбекистон”, “Ўқитувчи”, Гафур Гулом, “Чўлпон” номидаги нашриёт-матбаа ижодий уйлари, “Ўзбекистон миллий энциклопедияси” Давлат илмий нашриёти, ҳудудий нашриётлар, Кўзи ожизлар босмаҳонаси ва “Ma'muriy binolardan foydalanish boshqarmasi” давлат корхонасида уларнинг раҳбарлари томонидан имзоланади.

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

23. Жамоа бўлиб мурожаат қилинган мурожаатлар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

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

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

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар ижродан ёки назоратдан олинмайди.

25. 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 чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳолда Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар мурожаат қилувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

26. Назоратга олинган мурожаат ушбу мурожаатни назоратга олган раҳбар ёки мансабдор шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

27. Кўриб чиқилган мурожаатларни ва улар билан боғлиқ материалларни сақлаш мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходимда белгиланган тартибда амалга оширилади.

### **III. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ**

28. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотларга келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли давлат органи раҳбари



томонидан, истисно тарикасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда муурожаат этувчига хабар қилинади.

29. Таклиф келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, кўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

30. Айрим ҳолларда Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар раҳбари ёки унинг ўринбосарлари муурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

#### **IV. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРМАЙ ҚОЛДИРИШ**

32. Қуйидаги муурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним муурожаатлар;

Аҳоли ва тадбиркорларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;

қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган муурожаатлар.

33. Муурожаатни аноним деб эътироф этиш муурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ёки муурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма томонидан амалга оширилади.

Муурожаат аноним деб эътироф этилганда, бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада муурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Муурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса муурожаатлар билан ишловчи ишчи гуруҳи томонидан тасдиқланади.

Аноним деб эътироф этилган муурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади.

34. Аҳоли ва тадбиркорларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатлар келиб тушганда, муурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходим уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар муурожаатда аҳоли ва тадбиркорлар вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда муурожаатлар билан ишлаш бўйича ишчи гуруҳи раҳбари томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

Аҳоли ва тадбиркорлар вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд эмаслиги тўғрисидаги хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб ушбу муурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда муурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

#### **V. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШДА АҲОЛИ ВА ТАДБИРКОРЛАРНИНГ ҲУҚУҚЛАРИ ҲАМДА АГЕНТЛИК ВА УНИНГ ТИЗИМИДАГИ ТАШКИЛОТЛАРНИНГ МАЖБУРИЯТЛАРИ**

35. Муурожаат кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахс муурожаат кўриб чиқилишининг бориши ҳақида ахборот олиш, шахсан важларини баён этиш ва тушунтиришлар бериш, муурожаатни текшириш материаллари ҳамда уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, кўшимча материаллар тақдим этиш ёки уларни

бошқа органлардан сўраб олиш тўғрисида илтимос қилиш, адвокат ёрдамидан фойдаланиш ҳуқуқига эга.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ муурожаатларни кўриб чиқишда бошқа ҳуқуқлардан ҳам фойдаланадилар.

36. Муурожаатни кўриб чиқувчи мансабдор шахслар ёки бошқа ваколатли шахслар:

жисмоний ва юридик шахсга уларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан, агар уларда давлат сирларини ёки қонун билан кўриқланадиган бошқа сирларни ташкил этувчи маълумотлар мавжуд бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, танишиб чиқиш имқониятини таъминлаши;

муурожаатни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши, шунингдек агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиённи қомпенсация қилиш бўйича чора-тадбирлар кўриши;

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг зудлик билан ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиши шарт.

Муурожаат юзасидан қарор қабул қилган мансабдор ёки бошқа ваколатли шахс, агар жисмоний ёки юридик шахс қарорга рози бўлмаса, унинг юзасидан шикоят бериш тартибини тушунтириши шарт.

## **VI. МУРОЖААТЛАР КЎРИБ ЧИҚИЛИШINI НАЗОРАТ ҚИЛИШ. МУРОЖААТЛАРНИ УМУМЛАШТИРИШ ВА ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ**

37. Муурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходим таркибий бўлинмалар томонидан муурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради.

Муурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходим муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлардаги ишчи гуруҳ раҳбарини дарҳол хабардор қилади.

Муурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходим мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда ишчи гуруҳ раҳбарига муурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган давлат органи ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

38. Масъул ходим 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 муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

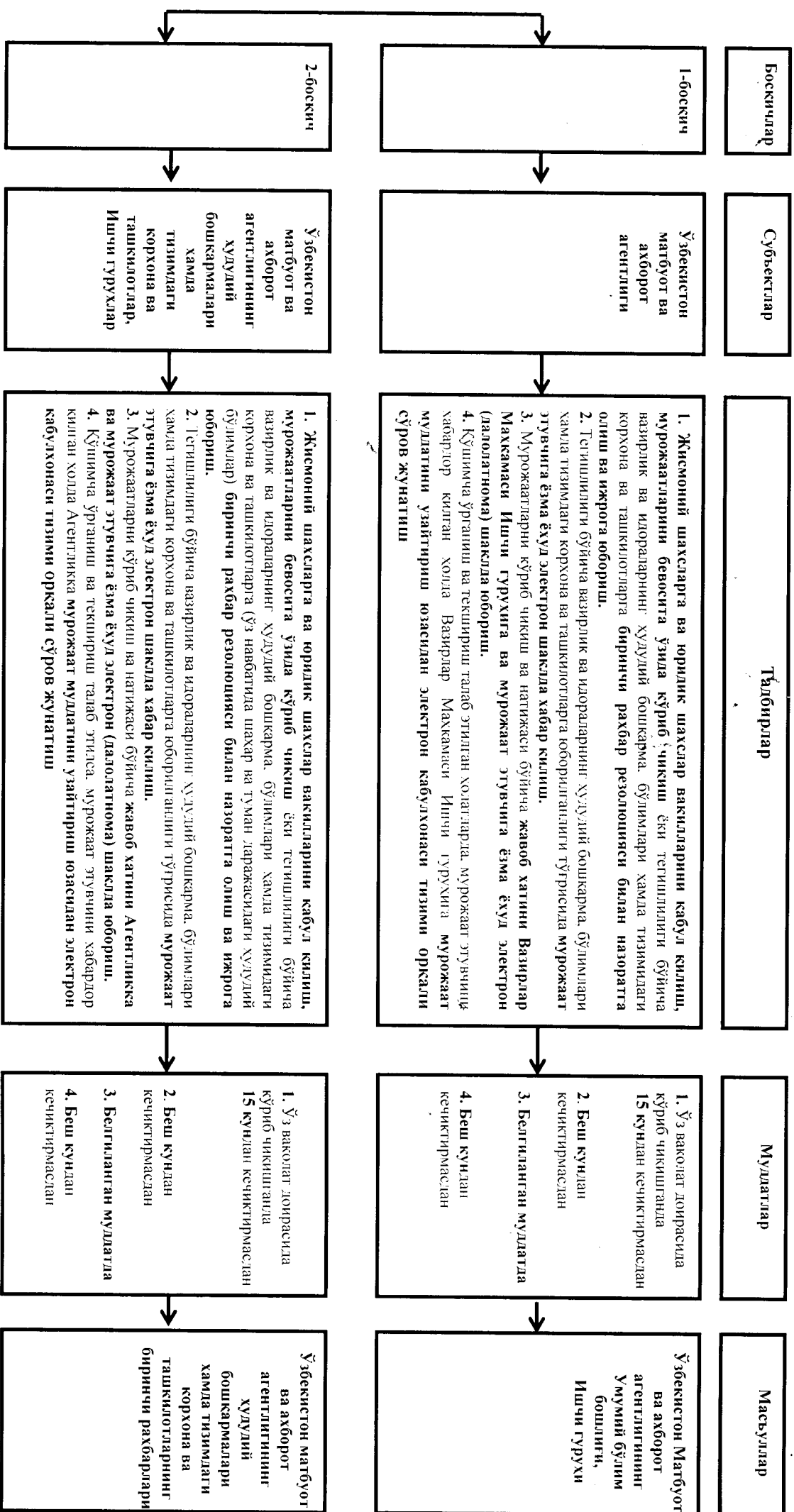
Тахлил натижалари бўйича мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходим ишчи гуруҳга давлат органида мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

## **VII. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ ВА ТАРТИБИ БУЗИЛГАНЛИГИ УЧУН ЖАВОБГАРЛИК**

39. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга ҳилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъкиб қилиш, шунингдек жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

40. Қонун ва ушбу Тартиб талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар раҳбарларига ва уларнинг ўринбосарларига, мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмалар ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланади.

Агентлик ва унинг тизимдаги ташкилотларда Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасидан келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлаш СХЕМАСИ



(Олд томони)

**ДА ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ БОШ  
ВАЗИРИНИНГ ЭЛЕКТРОН ҚАБУЛҲОНАСИДАН КЕЛИБ ТУШАЁТГАН  
МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ**

Тартиб рақами:	Савол:
Мурожаат килувчи:	
Манзили:	
Мурожаат келиб тушган сана:	Мурожаат килувчилар сони:
Мурожаатнинг шакли:	Вараклар сони:
Қабул шакли:	Дубликат/такрорий
Мурожаатнинг тури:	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Назорат тури:	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топширикни) 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:	(имзо)
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:		
Назоратдан олинди (ким томонидан):	Бажарувчининг имзоси:	
Сана:	Бажарилган сана:	
Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:		