



ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ
САМАРҚАНД ФИЛИАЛИ

Б У Й Р У Қ № 37-у

20 дек йил “14” декабрь

Самарқанд шахар

«Тошкент давлат иқтисодиёт университети Самарқанд филиалининг жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида»

Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги ЎРҚ-445-сонли Қонуни ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги “Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 341-сонли қарори ижросини таъминлаш мақсадида

БҮЮРАМАН:

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги “Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 341-сонли қарори маълумот ва ижро учун қабул қилинсин.

2. “Тошкент давлат иқтисодиёт университети Самарқанд филиалининг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида”ги Низом иловага мувофиқ тасдиқлансин.

3. Тошкент давлат иқтисодиёт университети Самарқанд филиали директори ўринбосарлари, профессор-ўқитувчилар ва ходимлари мазкур низомни раҳбарлик ва ижро учун қабул қилишсин.

4. Тошкент давлат иқтисодиёт университети Самарқанд филиалида келиб тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш мақсадида филиал девонхонасида белгиланган умумий штатдаги ходимлар сони доирасида мурожаатлар билан ишлаш бўйича алоҳида бўлинма ташкил этилсин.

5. Мазкур бўйрукни филиал директори ўринбосарлари, профессор-ўқитувчилар ва ходимларига белгиланган тартибда етказилишини таъминлаш вазифаси девонхона мудираси М.Абдуллаева зиммасига юклатилсин.

6. Ушбу бўйрук ижроси юзасидан умумий назорат Тошкент давлат иқтисодиёт университети Самарқанд филиали директорининг ўқув ва тарбиявий ишлар бўйича ўринбосари Ф.Ахров зиммасига юклатилсин.

Директор

О.Муртазаев



**Ташкент давлат иқтисодиёт университети
Самарқанд филиалининг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан
ишлаш тартиби тўғрисидаги
НИЗОМ**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур низом (кейинги ўринларда Низом деб аталади) “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ Ташкент давлат иқтисодиёт университети Самарқанд филиалида (бундан кейин филиал 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 чикиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фукаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, иқтисодий процессуал қонун хужжатлари ва бошка қонунлар билаи белгиланган мурожаатларга;

шунингдек филиалнинг таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан тадбиқ этилмайди.

3. Қонунга мувофиқ ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар кўлланилади:

ариза - хукуқларни, эркинилкларни ва конуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

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

шикоят - бузилган хукуқларни, эркинилкларни тиклаш ва қонуний манфаатларни химоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

аноним мурожаат- жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳакида 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 килинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек, агар такрорий мурожаат келиб тушган пайтда кўриб чиқиши қонун хужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги мурожаат ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳакида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган мурожаат;

электрон мурожаат - белгиланган тартибида ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан филиалнинг, расмий веб-сайтига жойлаштирилган мурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;

оммавий қабул - филиал раҳбарининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахснинг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида мурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракати;

видео-конференц-алоқа- узокда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт

режимида аудио ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот- коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши;

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

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

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

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

Филиалнинг «ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Филиалнинг расмий веб-сайти орқали ёки ташкилотиниг расмий электрон почта манзилига келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси, Интернет тармоғидаги Ўзбекистон Республикаси Ҳукумат портали (кейинги ўринларда Ҳукумат портали деб аталади) орқали ва Олий ва ўрта маҳсус таълим вазирлигидан 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 филиал ва уларнинг мансабдор шахсларига якка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш ҳуқуки кафолатланади.

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

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

Қонунга мувофик, хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Ўзбекистон Республикаси давлат органларига, ташкилотларига ва уларнинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунга мувофик мурожаат этиш ҳуқукига 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-ҳуқукий шаклларига ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

7. Филиалнинг ва унинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқиша Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, холосона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар қўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар қўриши шарт.

8. Мурожаатлар филиалнинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

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

9. Мурожаатларни кўриб чиқишида жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қонун билан кўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг хукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг филиал ҳодимлари ва мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга тааллукли 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 азоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила азоларини улар ўз хукуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида филиалнинг ва унинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганилиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

3-боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

11. Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни хал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган филиалнинг мансабдор шахсига бевосита ёхуд бўйсунув тартибида юқори турувчи органга берилади.

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

Вояга етмаганлар, муомулага 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 ракамлари 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 қайtarish ҳақида ёзма ариза берган ҳолатлар бундан мустасно.

Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуклилиги 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, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

Келиб тушган мурожаатлар конвертлари мурожаат этувчининг манзилини, мурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

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 кўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

16. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим холларда, агар филиалнинг ёки ундаги мансабдор шахсларнинг мурожаатни куриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва химоя қилишини таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек, қонунларда назарда тутилган бошқа асосларга кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга 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 кечикитирмай берилади.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни кўриб чиқувчи филиал ёки унинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тикланади.

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

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

4.боб. Филиалда мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш

18. Филиалда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга мувофиқ амалга оширилади.

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

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита филиал директорига бўйсунади.

20. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма:

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

мурожаатларни кўриб чиқиши муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида филиал директорини дарҳол хабардор қиласи;

мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда филиал директорига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун хужжатлари бузилишига йўл қўйган филиал ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан

биргалиқда тақдим этади.

21. Мурожаатлар билан ишлаш бүйича бўлинманинг ходимларига қуидаги қўшимча талаблар қўйилади:

ўрта-маҳсус ёки олий маълумотга эга бўлиш;
камида уч йиллик иш стажи бўлиши;
филиалдаги фаолияти, функцияларига оид мажбуриятлари тўғрисида хабардор бўлиш;
юксак маънавий-ахлоқий фазилатларга эга бўлиш;
киришимлилик;
замонавий ахборот-коммуникация технологияларни қўллашни билиш.

Бўлинма ходимлари мурожаатлар билан ишлаш бўйича ўз фаолиятини амалга оширишда илтифотли, қатъиятли, эътиборли бўлиши керак, мурожаат қилувчиларга нисбатан хушмуомалали, 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 филиалга нисбатан хурмат билан муносабатда бўлишга кўмаклашиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши, вазмин ва интизомли бўлиши керак.

22. Филиал мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камидা бир марта уларнинг малакасини оширишга жунатади.

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

Филиалда мурожаатлар билан ишлаш:

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

Қорақалпогистон Республикаси, вилоятлар, Тошкент шаҳри, туман ва шаҳарлардаги (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари) Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхонаси орқали ва Олий ва ўрта маҳсус таълим вазирлигидан 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 филиалнинг ва унинг мансабдор шахслари ўз виртуал қабулхоналарини ташкил этиши мумкин,

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, филиал бошқа давлат органлари ва ташкилотларига жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиал эшитишни ўтказиш учун мурожаат қилишга ҳақли.

5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари

26. Ёзма ва электрон (агар давлат органлари, ташкилотлари ва маҳаллий ижро этувчи органларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашда электрон хужжат айланиш дастури жорий этилмаган бўлса, қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси қуи 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 филиал таркибий бўлинмасининг номи, сана кўрсатилган холда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампида филиалнинг расмий номи (умумқабул қилинган қисқартирилган ном ёки қисқартма кўрсатилиши мумкин), мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

27. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари филиалга оғзаки мурожаат этишгандан улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар хамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 26-бандига тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак

Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай филиал директорига, директор ўринbosарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган холда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқнома) қўяди.

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

28. Филиалга келиб тушган мурожаатлар филиалнинг иш юритувига қабул қилиниши, бўйсуниш тартибида филиалнинг қуи бўлинмасига (кейинги ўринларда қуи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга юборилиши мумкин.

29. Қуи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки филиал директори ёки директор ўринbosари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қўйилган 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 тўлик, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материаларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, филиалнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчидан, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуqlари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига заар етказмаса, тегишли мансабдор шахслари ўзларидан сўралаётган ахборотни ўн кун ичida 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 филиал директори ёки директор ўринbosарилардан бири 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 филиал томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

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

34. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган филиалга келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай филиал директори ёки масъул директор ўринbosари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу

ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун асоссиз равища бошқа давлат органларига, ташкилотларига ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (харакатсизлиги) 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 кечиктиримай асослантирилган тушунтириш билан мурожаат килувчиларга қайтарилади.

35. Филиал ёки унинг мансабдор шахслари ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Филиалнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилиган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

Зарур ҳолларда мурожаат этувчини эшитишга эксперталарни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакилларини жалб этиши мумкин.

36. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда филиал директори ва масъул ходимлари мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш филиал директорининг топшириғи ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.

37. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар филиалнинг масъул ходимлари томонидан чакирилиши мумкин. Чакирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда филиал директори ва масъул ходимлари мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

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

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

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Филиал директорининг ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, мурожаатнинг қисқача мазмuni, шунингдек, уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

39. Ариза ёки шикоят масалани мазмuni бўйича ҳал этиши шарт бўлган ҳолда филиалга ёки масъул мансабдор шахсларига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнida, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча хужжатлари 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 филиал директори томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

40. Таклиф филиалга 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 филиал директори ёки директор ўринбосарилар мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

42. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича филиал томонидан тегишли карор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

Мурожаатни қониқтириласлик тўғрисидаги қарорни филиал директори ёки директор ўринбосарилар қабул қиласи.

Мурожаатга жавоб хатида мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни

рад этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар (заруриятга қараб қонун ҳужжатлари нормалариға ҳаволалар қилинган ҳолда) бўлиши керак.

43. Мурожаатга жавоб хати филиал директори ёки директор ўринбосарилари 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 филиалнинг 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 ичидаги кўриб чиқилади.

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

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

47. Юқори давлат органининг назоратида турган мурожаатлар бўйича филиал директори, мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиши натижалари тўғрисида юқори давлат органига ёзма шаклда хабар беради.

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

6-боб. Мурожаатларнн кўрмай қолдириш ва кўриб чиқиши тугатиш

49. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

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

Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

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

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

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

Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар хulosса 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 вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланадиган хulosса тузилади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар

мавжуд эмаслиги тўғрисидаги хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

52. Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у филиал директори ёки директор ўринбосарилари томонидан тасдиқланади.

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

53. Мурожаатларни кўриб чиқиш қўйидаги ҳолларда тугатилади:

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

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

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

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, филиал масъул ходимлари томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

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

54. Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни филиал директори ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қиласди.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу Низомнинг 53-банд иккинчи хатбоисига 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 қилувчига филиал директори ёки масъулмансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичida қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

Мурожаат қилувчи чақирилган жисмоний шахсларнинг 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. Филиалда, шунингдек, унинг масъул мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

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

55¹. Филиал раҳбарларининг жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини жойларда сайёр қабул қилиш бўйича жадваллари (йиллик ёки ярим йиллик) ишлаб чиқилиб, мос равишда юқори турувчи давлат органлари ва ташкилотлари раҳбарлари, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши Раиси, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимлари томонидан тасдиқланади.

56. Филиал раҳбарлари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофик ўтказилади.

Шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни филиалнинг расмий веб-сайтида эълон қилиш, шунингдек, филиалнинг маъмурий биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

Сайёр ва оммавий қабул ўтказиладиган вилоят, шаҳар ва туманлардаги тегишли давлат органлари, ташкилотлари ҳамда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари томонидан бир ҳафта олдин аҳоли билан тарғибот ишлари амалга оширилади.

57. Филиалда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Шахсий қабул давомида филиал директорининг ёки масъул директор ўринбосарилар қарорига кўра ва мурожаат этувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда маҳсус 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 филиал таркибий бўлинмаларининг (кейинги ўринларда таркибий бўлинма деб аталади), ташкилотнинг ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 2-иловага мувофик шакл бўйича хисобга олиш карточкаси тўлдирилади. Хисобга 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 филиалнинг ишонч, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видео-конференц- алоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

60. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходимлар 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. Филиалда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходимлари иштироқида амалга оширилади.

62. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилувчи раҳбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича филиалнинг бошқа масъул ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

63. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш филиал 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 қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар, зарур бўлган ҳолларда, қабул қилиш жадвалларидан ташқари ўтказилиши мумкин. Оммавий қабул ҳовлиларга (квартиralарга), бошқа биноларга ва жойларга бирма-бир кириб чиқиш орқали ҳам ўтказилиши мумкин.

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

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

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

66. Оммавий қабуллар вақтида филиал директорига 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 шахсларнииг вакилларини видеоконференцалоқа воситасида қабул қилишни ташкил этиш

67. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили филиал директорига ёхуд тегишли мансабдор шахсларга видеоконференцалоқа воситасида мурожаат бериши, олдиндан тасдиқланган маҳсус ахборот-коммуникация технологияларини кўллаган ҳолда видеоконференцалоқа жадвал орқали амалга оширилади.

68. Бунинг учун мурожаат этувчи видеоконференцалоқа ўрнатилган филиалга белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қиласи. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада қўйидагилар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахс учун - мурожжат 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 ёки факснинг раками;

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 пайтидаи бошлаб бир иш кунидан кечикмай девонхона томонидан рўйхатга олиниши ва филиал директорига киритилиши керак.

70. Филиал директори, талабномани кўриб чиқиб, видеоконференцалоқа орқали кўриб чиқиш ёки кўриб чиқишини рад этиш ҳақида қарор қабул қиласи.

Қабул килинган қарор, видеоконференцалоқа орқали мурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида филиал жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради

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

72. Videokonferençaloqa orqali keliib tushgan murojaatlardan oғzaki murojaat sifatiida mazkur Nizomda belgilangan tartybda qайд etiladi, rўyhatga olinadi va kўrib chiqiladi.

9-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари

73. Мурожаатлар филиал ва унинг тегишли мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахслар қўйидаги ҳуқуқларга эга:

мурожаатни кўриб чиқишининг бориши тўғрисида ахборот олиш; важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш; кўшимча материаллар тақдим этиш ёки бундай материалларни бошқа органлардан талаб қилиб олиш тўғрисида илтимос қилиш;

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

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

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

мурожаатни қабул қилиши ёки кўриб чиқиши қонунга хилоф равища рад этганлик устидан бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

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

74. Жисмоний ва юридик шахслар, филиал ва уларнинг тегишли мансабдор шахслари томонидан мурожаатларни кўриб чиқишида ўзларининг хатти-харакатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳукуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

10-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиша филиалнинг мансабдор шахсларининг ҳукуқ ва эркинликлари

75. Мурожаатларни кўриб чиқиша филиалнинг ва унинг мансабдор шахслари қуидаги ҳукуқларга эга:

мурожаатни кўриб чиқиши учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибида сўраш ва олиш;

мурожаат қилувчи ёки унинг вакилини улар йўклигига мурожаатни кўриб чиқиши мумкин бўлмагандан ёхуд мурожаатни эшитиш учун чақириш;

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

Филиалнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳукуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

76. Филиалнинг мансабдор шахслари: мурожаатлар тўғрисидаги конун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

мурожаат қилувчига унинг ҳукуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сири ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳукуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарап етказмаса, таъминлаши;

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

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

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

қонунга хилоф харакатларни (харакатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол чоратадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳукуқлари, 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 тартибида бартараф этиши;

агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуклари, эркинликлари хамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарниг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиённи компенсация қилиш чораларини кўриши шарт.

Филиалнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқукларга ҳам эга бўлиши мумкин.

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

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

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. Филиалнинг мансабдор шахслари келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган мурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

Филиал жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуклари, 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 таъминлади.

Ҳар ой якуни бўйича филиал раҳбарлари томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари билан ўтказилган учрашувлар натижалари тўғрисида маълумотлар умумлаштириб, таҳлил қилинган ҳолда муҳокама этиш учун киритилади.

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

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) филиалнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади.

80. Филиалнинг масъул ходимлари ҳар ойда филиал директорига мурожаатлар билан ишлаш тўғрисида ҳисобот тақдим этадилар.

81. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари филиалнинг расмий веб-сайтларида, босма ва электрон оммавий ахборот воситаларида ҳар ойда эълон қилиниши мумкин.

82. Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси ёки масъул ходимлари тушган мурожаатларни таҳлил қилиш якунлари бўйича филиалнинг расмий веб-сайтида тегишли статистика маълумотларини ҳар ойда эълон қиласди.

12-боб. Якунловчи 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 хужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган хуқуқлари 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 хужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

84. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик филиал директорига ва директор ўринбосариларига, мурожаатлар билан ишлаш бўлинмалар ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланди.

85. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикояти ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган филиал мансабдор шахслар томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиши билан боғлиқ заарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиши учун тегишли давлат органлари, ташкилотларининг ёки уларнинг мансабдор шахсларнинг талабига кўра жойларга бориши муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичида йўқотилган иш ҳақининг ўрни мурожаат этувчига суд тартибида қопланади.

Суд тартибида маънавий зиён ҳам компенсация қилиниши мумкин.

Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишида қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий заарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш сифатида филиал томонидан тўланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибида ундириб олиниши мумкин.

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

Босқичлар	Субъектлар	Тадбирлар	Бажариш муддатлари									
1-босқич	Жисмоний ва юридик шахслар	Филиалга мурожаатларни бериш	Ариза берувчининг хошигига кўра									
2-босқич	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Филиал</td> <td style="width: 90%;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мурожаатларни қабул қилиш ва рўйхатга олиш, мурожаатда баён қилинган масалаларни ўрганиши. 2. Мурожаатларни кўриб чикиш ва давлат органининг масъул таркибий бўлинмасини белгилаш бўйича резолюцияни (топширикномани) имзолаш учун раҳбариятга киритиш. 3. Мурожаатларни давлаторганининг масъул таркибий бўлинмасига ижро қилиш учун юбориши. </td> </tr> </table>	Филиал	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мурожаатларни қабул қилиш ва рўйхатга олиш, мурожаатда баён қилинган масалаларни ўрганиши. 2. Мурожаатларни кўриб чикиш ва давлат органининг масъул таркибий бўлинмасини белгилаш бўйича резолюцияни (топширикномани) имзолаш учун раҳбариятга киритиш. 3. Мурожаатларни давлаторганининг масъул таркибий бўлинмасига ижро қилиш учун юбориши. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">1-2) Мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб бир иш кунидан кечиктирилмасдан. 3) Резолюция (топширикнома) имзолангандайтдан бошлаб бир иш кунидан кечиктирилмасдан.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	1-2) Мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб бир иш кунидан кечиктирилмасдан. 3) Резолюция (топширикнома) имзолангандайтдан бошлаб бир иш кунидан кечиктирилмасдан.							
Филиал	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мурожаатларни қабул қилиш ва рўйхатга олиш, мурожаатда баён қилинган масалаларни ўрганиши. 2. Мурожаатларни кўриб чикиш ва давлат органининг масъул таркибий бўлинмасини белгилаш бўйича резолюцияни (топширикномани) имзолаш учун раҳбариятга киритиш. 3. Мурожаатларни давлаторганининг масъул таркибий бўлинмасига ижро қилиш учун юбориши. 											
1-2) Мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб бир иш кунидан кечиктирилмасдан. 3) Резолюция (топширикнома) имзолангандайтдан бошлаб бир иш кунидан кечиктирилмасдан.												
3-босқич	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Филиалнинг таркибий бўлинмаси</td> <td style="width: 90%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни тааллуклилиги бўйича бошқа давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни қўйи турувчи давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни иш юритувига қабул қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Филиалнинг таркибий бўлинмаси	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни тааллуклилиги бўйича бошқа давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни қўйи турувчи давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни иш юритувига қабул қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Мурожаатларни тааллуклилиги бўйича бошқа давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.		Мурожаатни қўйи турувчи давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.		Мурожаатларни иш юритувига қабул қилиш.		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Беш кун мобайнида</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Беш кун мобайнида	
Филиалнинг таркибий бўлинмаси	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни тааллуклилиги бўйича бошқа давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни қўйи турувчи давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни иш юритувига қабул қилиш.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Мурожаатларни тааллуклилиги бўйича бошқа давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.		Мурожаатни қўйи турувчи давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.		Мурожаатларни иш юритувига қабул қилиш.						
Мурожаатларни тааллуклилиги бўйича бошқа давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.												
Мурожаатни қўйи турувчи давлат органига юбориши ва бу ҳақда мурожаат килувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш.												
Мурожаатларни иш юритувига қабул қилиш.												
Беш кун мобайнида												
4-босқич	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Филиалнинг таркибий бўлинмасининг масъул ходими</td> <td style="width: 90%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни кўриб чикиш, натижасига кўра жавоб хатини тайёрлаш</td> <td style="width: 90%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни кўриб чикиш</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table> </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Филиалнинг таркибий бўлинмасининг масъул ходими	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни кўриб чикиш, натижасига кўра жавоб хатини тайёрлаш</td> <td style="width: 90%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни кўриб чикиш</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Мурожаатларни кўриб чикиш, натижасига кўра жавоб хатини тайёрлаш	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни кўриб чикиш</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Мурожаатни кўриб чикиш		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Кўшимча равишда ўрганиш талаб этилмаса, мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб ўн беш кундан кечиктирилмасдан</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Кўшимча равишда ўрганиш талаб этилмаса, мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб ўн беш кундан кечиктирилмасдан			
Филиалнинг таркибий бўлинмасининг масъул ходими	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатларни кўриб чикиш, натижасига кўра жавоб хатини тайёрлаш</td> <td style="width: 90%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни кўриб чикиш</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Мурожаатларни кўриб чикиш, натижасига кўра жавоб хатини тайёрлаш	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни кўриб чикиш</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Мурожаатни кўриб чикиш								
Мурожаатларни кўриб чикиш, натижасига кўра жавоб хатини тайёрлаш	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Мурожаатни кўриб чикиш</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Мурожаатни кўриб чикиш										
Мурожаатни кўриб чикиш												
Кўшимча равишда ўрганиш талаб этилмаса, мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб ўн беш кундан кечиктирилмасдан												
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Ариза ва шикоятларни кўриб чикиш учун текшириш ўтказиш, кўшимча материалларни сўраб олиш ёки бошқа чоратадбирларни кўриш зарур бўлган ҳолларда, ариза ёки шикояти кўриб чикиш муддатлари тегишли давлат органи раҳбарияти томонидан истисно тариқасида узоги билан бир ойга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақда мурожаат килганга маълум қилинади.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Ариза ва шикоятларни кўриб чикиш учун текшириш ўтказиш, кўшимча материалларни сўраб олиш ёки бошқа чоратадбирларни кўриш зарур бўлган ҳолларда, ариза ёки шикояти кўриб чикиш муддатлари тегишли давлат органи раҳбарияти томонидан истисно тариқасида узоги билан бир ойга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақда мурожаат килганга маълум қилинади.		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Кўшимча равишда ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклиф киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддат ичизда ёзма шаклда маълум қилинади.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	Кўшимча равишда ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклиф киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддат ичизда ёзма шаклда маълум қилинади.						
Ариза ва шикоятларни кўриб чикиш учун текшириш ўтказиш, кўшимча материалларни сўраб олиш ёки бошқа чоратадбирларни кўриш зарур бўлган ҳолларда, ариза ёки шикояти кўриб чикиш муддатлари тегишли давлат органи раҳбарияти томонидан истисно тариқасида узоги билан бир ойга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақда мурожаат килганга маълум қилинади.												
Кўшимча равишда ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклиф киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддат ичизда ёзма шаклда маълум қилинади.												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Филиал ёки унинг таркибий бўлинмалари раҳбарлари</td> <td style="width: 90%;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мурожаат килувчига ёзма шаклда жавоб хатини йўллаш. 2. Мурожаатнинг кўриб чикилиши юкори турувчи давлат органлари томонидан назоратга олинган ҳолларда уларга ахборот бериш. 3. Мурожаатни кўриб чикиш туталланганлигини кайд этиш. </td> </tr> </table>	Филиал ёки унинг таркибий бўлинмалари раҳбарлари	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мурожаат килувчига ёзма шаклда жавоб хатини йўллаш. 2. Мурожаатнинг кўриб чикилиши юкори турувчи давлат органлари томонидан назоратга олинган ҳолларда уларга ахборот бериш. 3. Мурожаатни кўриб чикиш туталланганлигини кайд этиш. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">1) Кўриб чикиш натижалари бўйича жавоб хати имзолангандайтдан кунда. 2-3) Мурожаат килувчига жавоб юборилган кунда.</td> <td style="width: 90%;"></td> </tr> </table>	1) Кўриб чикиш натижалари бўйича жавоб хати имзолангандайтдан кунда. 2-3) Мурожаат килувчига жавоб юборилган кунда.							
Филиал ёки унинг таркибий бўлинмалари раҳбарлари	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мурожаат килувчига ёзма шаклда жавоб хатини йўллаш. 2. Мурожаатнинг кўриб чикилиши юкори турувчи давлат органлари томонидан назоратга олинган ҳолларда уларга ахборот бериш. 3. Мурожаатни кўриб чикиш туталланганлигини кайд этиш. 											
1) Кўриб чикиш натижалари бўйича жавоб хати имзолангандайтдан кунда. 2-3) Мурожаат килувчига жавоб юборилган кунда.												

*ТДИУ СФнинг жисмоний ва юридик
шахсларнинг мурожаатлари билан
ишилди тартиби тўғрисидаги
низомга 2-илова*

(Олд томони)

**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ
МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ**

Тартиб рақами:	Савол:
Мурожаат қилувчи:	
Манзили:	
Мурожаат келиб тушган сана:	Мурожаат қилувчилар сони:
Мурожаатнинг шакли:	Варақлар сони:
Қабул шакли:	Дубликат/такрорий
Мурожаатнинг тури:	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:
Назорат тури:	
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:	
Резолюцияни (топшириқни) имзолаган раҳбар:	
Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи):	Бажариш муддати:
Таркибий бўлинма:	Ижрочи:

(Орқа томони)

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

ТДИУ СФнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги низомга З-илова

“Ишонч телефонлари” га келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш журнали*

т/р, қабул қилинган сана	Жисмоний шахсларнинг ФИШ, манзили (Республика, вилоят, туман, шаҳар, ҚФЙ, маҳалла, кўча ва уй (хонадон) раками) ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, вакилининг ФИШ, манзили (почта манзили), телефон раками**	Мурожаат мазмуни ва тури (таклиф, ариза, шикоят)	Мурожаатни қабул қилган масъул ходим	Раҳбарият резолюцияси (топширикномаси)	Масъул ижрочилар	Мурожаатни ижро учун олинганилиги тўғрисида масъул ижрочининг имзоси	Жавобнинг мазмуни: ижобий ҳал этилди; тушунтирилди; рад этилди; тугатилди	Жавоб хатининг тартиб раками, санаси, шахсан олиб кетилганлиги ёки почта, электрон почта орқали юборилганлиги ҳакида маълумот
1	2	3	4	5	6	7	8	9

* - Журнал варақлари ракамланади, ип ўтказиб тикилади ва филиал девонхонасида ташкил этилган мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси масъул ходими томонидан имзо қўйиб тасдиқланади ва тегишли муҳр билан муҳрланади. Ҳар бир йил учун алоҳида журнал юртилида.

** - Телефон раками мурожаат эгасининг хоҳишига кўра ёзилиши мумкин.

*ТДИУ СФнинг жисмоний ва юридик
шахсларнинг мурожаатлари билан
ишилаш тартиби тўғрисидаги
низомга 4-илова*

Жисмоний шахсларнинг мурожаатларини рўйхатдан ўтказиш ва уларнинг назоратини олиб бориш журнали*

т/р, кабул қилинган сана	Жисмоний шахсларнинг ФИШ, манзили (Республика, вилоят, туман, шаҳар, ҚФЙ, маҳалла, кўча ва уй (хонадон) раками)	Мурожаат шакли (ёзма, оғзаки, электрон) ва тури (ариза, таклиф, шикоят), варақлар сони	Юқори (бошқа) органдардан кеслан ёки тарорий	Мурожаатнинг асосий мазмунни	Раҳбарият резолюцияси (топширик- номаси)	Масъул ижрочилар	Мурожаатни ижро учун олинганлиги тўғрисида масъул ижрочининг имзоси	Жавоб хатининг т/р ва санаси	Жавоб хатини жўнатиш тури (шахсан, почта, электрон почта орқали)	Жавобнинг мазмуни: ижобий ҳал этилди; тушунтирилди; рад этилди; тутатилди; тегишли органга юборилди	Ижро муддати бузилган ёки амалда ижро этилган муддати (кунлар хисобида)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

* - Журнал варақлари рақамланади, ип ўтказиб тикилади ва филиал девонхонасида ташкил этилган мурожаатлар билан ишилаш бўлинмаси масъул ходими томонидан имзо
қўйиб тасдиқланади ва тегишли муҳр билан муҳрланади. Ҳар бир йил учун алоҳида журнал юртилида.

ТДИУ СФнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги низомга 5-илова

Юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатдан ўтказиш ва уларнинг назоратини олиб бориш журнали*

т/р, кабул килинган сана	Юридик шахс (лар) нинг тўлиқ номи, вакилининг ФИШ, манзили (пошлия манзили), телефон раками**	Мурожаат шакли (ёзма, оғзаки, электрон) ва тури (ариза, таклиф, шикоят), вараклар сони	Юкори (бошка) органлардан келган ёки тарорий	Мурожаатнинг асосий мазмуни	Рахбарият резолюцияси (топширик-номаси)	Масъул ижрочилар	Мурожаатни ижро учун олинганилиги тўғрисида масъул ижрочининг имзоси	Жавоб хатининг т/р ва санаси	Жавоб хатини жўнатиш тури (шахсан, почта, электрон почта оркали)	Жавобнинг мазмуни: ижобий ҳал этилди; тушунтирилди; рад этилди; тугатилди; тегишли органга юборилди	Ижро муддати бузилган ёки амалда ижро этилган муддати (кунлар хисобида)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

* - Журнал вараклари рақамланади, ип ўтказиб тикилади ва филиал девонхонасида ташкил этилган мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси масъул ходими томонидан имзо кўйиб тасдиқланади ва тегишли муҳр билан мухрланади. Ҳар бир йил учун алоҳида журнал юртилида.

** - Телефон раками мурожаат эгасининг хоҳишига кўра ёзилиши мумкин.

Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий Низомни тасдиқлаш ҳақида” ги 341-сонли қарори асосида ишлаб чиқилган.

Низом Тошкент давлат иқтисодиёт университети Самарқанд филиалида жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларининг мурожаатлари билан ишлаш тартибини белгилайди ва ушбу йўналишда масъул бўлган барча раҳбарлари, профессор-ўқитувчилар ва ходимлар учун амал қилиниши мажбурий ҳисобланади.