

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
АДЛИЯ ВАЗИРЛИГИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
Қ О Н У Н И
ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК
ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ
ТЎҒРИСИДА**

Расмий нашр

**Тошкент
«Адолат»
2017**

УЎК: 347.19(575.1)(094.5)
КБК: 67.404(5Ў)
Ў 67

Ў 67 Ўзбекистон Республикасининг Қонуни. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида/янги таҳрири/Расмий нашр/Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги. – Тошкент: «Адолат», 2017. – 96 б.

ISBN 978-9943-4770-5-6

УЎК: 347.19(575.1)(094.5)
КБК: 67.404(5Ў)

ISBN 978-9943-4770-5-6

© Ўзбекистон Республикаси
Адлия вазирлиги ҳузуридаги
«Адолат» нашриёти, 2017 й.

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING ҚОНУНИ

«ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИING МУРОЖААТЛАРИ ТЎҒРИСИДА»ГИ ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ҚОНУНИГА ЎЗГАРТИШ ВА ҚЎШИМЧАЛАР КИРИТИШ ҲАҚИДА

*(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами,
2017 йил, 37-сон, 977-модда)*

Қонунчилик палатаси томонидан
2017 йил 15 августда қабул қилинган

Сенат томонидан 2017 йил 24 августда
маъқулланган

1-модда. Ўзбекистон Республикасининг 2014 йил 3 декабрда қабул қилинган «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги ЎРҚ–378-сонли Қонунига (Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси палаталарининг Ахборотномаси, 2014 йил, № 12, 340-модда) ўзгартиш ва қўшимчалар киритилиб, унинг янги таҳрири тасдиқлансин (илова қилинади).

2-модда. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси:

ҳукумат қарорларини ушбу Қонунга мувофиқлаш-
тирсин;

давлат бошқаруви органлари ушбу Қонунга зид бўл-
ган ўз норматив-ҳуқуқий ҳужжатларини қайта кўриб
чиқишлари ва бекор қилишларини таъминласин;

ушбу Қонуннинг ижросини, ижрочиларга етказили-
шини ҳамда моҳияти ва аҳамияти аҳоли ўртасида ту-
шунтирилишини таъминласин.

3-модда. Ушбу Қонун расмий эълон қилинган кундан эътиборан кучга кирази.

**Ўзбекистон Республикасининг
Президенти**

Ш. МИРЗИЁЕВ

Тошкент ш.,
2017 йил 11 сентябрь,
ЎРҚ-445-сон

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING ҚОНУНИ

ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИING МУРОЖААТЛАРИ ТЎҒРИСИДА

(янги тахрири)

1-боб. Умумий қоидалар

1-модда. Ушбу Қонуннинг мақсади ва қўл- ланилиш соҳаси

Ушбу Қонуннинг мақсади давлат органлари ва давлат муассасаларига (бундан буён матнда давлат органлари деб юритилади), шунингдек уларнинг мансабдор шахсларига жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (бундан буён матнда мурожаатлар деб юритилади) соҳасидаги муносабатларни тартибга солишдан иборат.

Ушбу Қонуннинг амал қилиши давлат иштирокидаги ташкилотларга ва фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига (бундан буён матнда ташкилотлар деб юритилади) нисбатан ҳам татбиқ этилади.

Ушбу Қонуннинг амал қилиши:

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

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

2-модда. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳуж- жатлари

Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари ушбу Қонун ва бошқа қонун ҳужжатларидан иборатдир.

3-модда. Асосий тушунчалар

Ушбу Қонунда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

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

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

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

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

такрорий мурожаат – айна бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган, унинг аввалги мурожаати юзасидан қабул қилинган қарор устидан шикоят қилинаётган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилаётган, шунингдек, агар такрорий мурожаат келиб тушган пайтга келиб қонун ҳужжатларида белгиланган кўриб чиқиш муддати тугаган бўлса, илгариги мурожаати ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги тўғрисида хабар қилинаётган мурожаат;

аноним мурожаат – жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек уни идентификация

қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

муурожаатнинг дубликати – айна бир жисмоний ёки юридик шахс муурожаатининг кўчирма нусхаси;

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

видеоконференцалоқа – узоқда жойлашган бир неча абонентларнинг реал вақт режимида аудио- ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши;

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

4-модда. Муурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари

Муурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари қуйидагилардан иборат:

қонунийлик;

муурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;

муурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;

жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши;

муурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги;

муурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлиги.

5-модда. Муурожаатларнинг шакллари ва турлари

Муурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин.

Аризалар, таклифлар ва шикоятлар муурожаатларнинг турлари ҳисобланади.

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

6-модда. Муурожаатларга қўйиладиган талаблар

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

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

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

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

Муурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

Ёзма муурожаат муурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки муурожаат этувчи юридик шахс ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахснинг ёзма муурожаатини муурожаат этувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу муурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

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

7-модда. Мурожаатлар ва оммавий ахборот воситалари

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

Оммавий ахборот воситаларига йўлланган мурожаатлардан оммавий ахборот воситалари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига мувофиқ жамоатчилик фикрини ўрганиш ва акс эттириш учун фойдаланилиши мумкин.

8-модда. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш

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

Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг шахсий қабулини ўтказувчи давлат органларининг, ташкилотларнинг раҳбарлари ёки бошқа мансабдор шахслари ҳар қандай масалалар, шу жумладан ўз ваколатларига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаат этилганда қабулни рад этишга ҳақли эмас, ушбу модданинг учинчи қисмида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.

Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш, агар уларнинг шундай хусусиятга эга бўлган аввалги мурожаати бўйича қарор қабул қилинган ва бу ҳақда уларга ушбу Қонунда белгиланган тартибда хабар қилинган бўлса, рад этилиши мумкин.

9-модда. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш тартиби

Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки бошқа мансабдор шахси томонидан амалга оширилади. Бунинг учун давлат органларида, ташкилотларда махсус таркибий бўлинмалар ташкил этилиши мумкин, қабул учун масъул бўлган мансабдор шахслар белгиланади.

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

Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

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

Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар, зарур бўлган ҳолларда, қабул қилиш жадвалларидан ташқари ўтказилиши мумкин. Оммавий қабул ҳовлиларга (квартираларга), бошқа биноларга ва жойларга бирма-бир кириб чиқиш орқали ҳам ўтказилиши мумкин.

Агар қабул давомида баён этилган масалаларни ҳал этиш давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсининг ваколатларига кирмаса, тегишли мансабдор шахслар мурожаат этувчига мурожаатда баён этилган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш лозимлигини тушунтириши керак.

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

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 давлат органларининг, ташкилотларнинг ишонч, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видео-конференцалоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

Видеоконференцалоқа воситасида қабул қилиш тартиби Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланади.

2-боб. Халқ қабулхоналари ва виртуал қабулхоналар

10-модда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси давлат орган-

лари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларнинг самарали кўриб чиқилишини ташкил этиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президенти томонидан тузилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари юридик шахс мақомига эга бўлмайди.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари тизимини қўйидагилар ташкил этади:

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхонаси;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳридаги Халқ қабулхоналари;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг туманлар ва шаҳарлардаги (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари) Халқ қабулхоналари.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси келиб тушаётган мурожаатларни ахборот-коммуникация технологиялари ёрдамида қабул қилиш, тўплаш, таснифлаш ва тизимлаштириш, шунингдек уларнинг тўлиқ, ўз вақтида ҳамда сифатли кўриб чиқилиши устидан мониторинг ва назоратни амалга ошириш имконини берувчи ахборот тизими ҳисобланади.

11-модда. Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхоналарининг ва Виртуал қабулхонасининг асосий вазифалари

Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхоналарининг ва Виртуал қабулхонасининг асосий вазифалари қўйидагилардан иборат:

аҳоли билан тўғридан-тўғри мулоқотни ташкил этиш, уларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қону-

ний манфаатларини тўлақонли ҳимоя қилишга қаратилган, муружаатлар билан ишлашнинг самарали тизими фаолиятини таъминлаш;

муружаат қилишга оид конституциявий ҳуқуқнинг сўзсиз амалга оширилиши учун шароитлар яратиш;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонасига келиб тушган муружаатларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини ташкил этиш;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонасига келиб тушган ҳамда тегишлилиги бўйича давлат органларига, ташкилотларга юборилган муружаатларнинг кўриб чиқилиши устидан тизимли мониторинг ва назоратни амалга ошириш;

жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг қабулларини ўтказиш, шу жумладан видеоконференцалоқа воситасида ўтказиш;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонасига келиб тушаётган муружаатларни қайд этиш, умумлаштириш, тизимлаштириш, уларни кўриб чиқиш устидан мониторинг ва назорат қилиш бўйича электрон ахборот тизимини жорий этиш ҳамда юритиш орқали муружаатлар билан ишлашда замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан кенг фойдаланиш.

12-модда. Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхоналарининг ҳуқуқ ва мажбуриятлари

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

давлат органлари, ташкилотлар билан ҳамкорликни амалга ошириш, улардан ўз ваколатига кирувчи масала-

лар юзасидан ҳужжатларни ва ахборотни сўраш ҳамда олиш;

зарур ҳолларда, мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорларнинг ижросини жойларга чиқиб ўрганиш;

муурожаатларни кўриб чиқиш тартибини такомиллаштириш тўғрисида давлат органларига, ташкилотларга таклифлар киритиш;

муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатларини бузган, шунингдек муурожаатларни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорларнинг ижросини таъминламаган шахсларни жавобгарликка тортиш бўйича таклифлар киритиш.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари:

ушбу Қонун талабларига риоя этиши;

муурожаатлар билан ишлашда мавжуд ахборот тизимдан фойдаланиши;

ахборот хавфсизлиги талабларига риоя этиши;

ўз дастурий-аппарат воситаларининг узлуксиз ишлашини таъминлаши;

навбатда туришнинг электрон бошқаруви тизими самарали ишлашини ва маъмурий жиҳатдан бошқарилишини, муурожаат этувчиларнинг сони уларнинг тоифалари ва тегишли соҳалар бўйича муайян давр учун (кун, ҳафта, ой) лозим даражада ҳисобга олинишини таъминлаши шарт.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари зиммасида қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа мажбуриятлар ҳам бўлиши мумкин.

13-модда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси томонидан муурожаатларга доир масалалар бўйича реал вақт режимида маслаҳатлар бериш

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси негизида турли тармоқлар ва фаолият соҳаларидан малакали мутахассисларни маслаҳатчилар сифатида жалб этган ҳолда, муурожаатларга доир масалалар бўйича жисмоний ва юридик шахсларга реал вақт режимида маслаҳат бериш амалга оширилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси негизида реал вақт режимида маслаҳат бериш, бир томондан, маслаҳатчилар ўртасида, шунингдек бошқа томондан, ўзини қизиқтирадиган масала юзасидан тезкор тартибда ахборот олиш истагида бўлган жисмоний ва юридик шахслар ўртасида ахборот айирбошлаш йўли билан таъминланади.

14-модда. Давлат органларининг, ташкилотларнинг ва улар мансабдор шахсларининг виртуал қабулхоналарини ташкил этиш

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

Виртуал қабулхоналар қайси давлат органи, ташкилот ёки уларнинг қайси мансабдор шахслари томонидан

тузилган бўлса, ўша давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари номидан фаолият кўрсатади.

3-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат этиш ҳуқуқлари кафолатлари

15-модда. Мурожаат этиш ҳуқуқини амалга ошириш кафолатлари

Жисмоний ва юридик шахсларга давлат органларига, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига якка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш ҳуқуқи кафолатланади.

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

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

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

16-модда. Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда камситишга йўл қўйилмаслиги

Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, ирқи, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-ҳуқуқий

шаклларига ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

17-модда. Мурожаат этилганда ҳуқуқлар, эркинликлар ва қонуний манфаатларга риоя этилишининг кафолатлари

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

18-модда. Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш кафолатлари

Мурожаатлар давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Қонуннинг 29 ва 30-моддаларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.

19-модда. Мурожаатлар муносабати билан аён бўлиб қолган маълумотларнинг ошкор этилмаслиги кафолатлари

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

лар ходимлари ва улар мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

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

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

20-модда. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари муносабати билан улар хавфсизлигининг кафолатлари

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

4-боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

21-модда. Мурожаатларни бериш тартиби

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

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

лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб муурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

Муурожаатга у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг кўчирма нусхалари, шунингдек уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилмайди, муурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳоллар бундан мустасно. Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар муурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда муурожаатга илова қилиниши керак.

Муурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда муурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади. Конвертда муурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек муурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси муурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

22-модда. Муурожаатларни бериш муддатлари

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

Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг

ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоғи билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

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

23-модда. Мурожаатлар бўйича иш юритиш

Давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган мурожаат ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш кuni рўйхатдан ўтказилиши керак.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Давлат органларида, ташкилотларда мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш дафтари юритилиб, унда мурожаатнинг тартиб рақами ва келиб тушган санаси, мурожаат этувчи жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), юридик шахснинг номи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, ижроси тўғрисидаги белги, шунингдек бошқа маълумотлар кўрсатилади.

Давлат органлари, ташкилотлар мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

Давлат органининг раҳбарига ёки ваколат берилган 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 маълумот-

лар, мурожаатнинг қисқача мазмуни, шунингдек уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш бўйича иш юритиш қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда амалга оширилади.

24-модда. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

Давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган мурожаатлар шу орган, ташкилот томонидан ёки мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича зиммасига мажбуриятлар юклатилган мансабдор шахслар томонидан кўриб чиқилади.

Давлат органига, ташкилотга келиб тушган мурожаатлар бўйсунув тартибида қўйи турувчи бўлинмаларга ҳам юборилиши мумкин.

Агар мурожаатда давлат органлари, ташкилотларнинг бир нечта таркибий бўлинмаларига тааллуқли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижрочилар этиб белгиланади. Ижрочилар ўртасида биринчи кўрсатилган таркибий бўлинма мурожаатнинг кўриб чиқилишини бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда таъминлайди.

Мурожаатни тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчидан, шунингдек ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан кўриқланидиган бошқа сирни ташкил этувчи маълум

мотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, давлат органлари, ташкилотлар ва мансабдор шахслар ўзларидан сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этиши шарт.

Мурожаатларни кўриб чиқаётган давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари зарур ҳолларда, мурожаатнинг жойнинг ўзига бориб кўриб чиқилишини таъминлаши мумкин.

Агар мурожаатда қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатларни кўриб чиқишда иштирок этиш учун давлат органлари томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Агар мурожаатни кўриб чиқишда хўжалик юритувчи субъектларнинг фаолиятини текшириш, шу жумладан молиявий-хўжалик фаолиятини текшириш (тафтиш қилиш) зарурати юзага келса, текшириш қонун ҳужжатларига мувофиқ амалга оширилади.

25-модда. Айрим мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

Такрорий мурожаатлар умумий асосларда кўриб чиқилади, ушбу Қонуннинг 30-моддасида кўрсатилган ҳоллар бундан мустасно.

Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган мурожаатлар беш кунлик муддатдан кечиктирмай тегишли органларга, бошқа ташкилотларга ва мансабдор шахсларга юборилиб, бу ҳақда мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади. Бунда келиб тушган электрон мурожаат электрон шаклда юборилиши мумкин.

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

Агар мурожаатларда уларни тегишли давлат органларига, ташкилотларга ёки мансабдор шахсларга юбориш учун зарур маълумотлар мавжуд бўлмаса, бу мурожаатлар мурожаат этувчига беш кунлик муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан қайтарилади.

Агар мурожаатни кўриб чиқиш давомида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, мазкур мурожаат аввал келиб тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади.

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

Мурожаатларнинг турларига киритилмаган хатларни (ташаккурномалар, табрикномалар, таклифномалар, фикр-мулоҳазаларни) кўриб чиқиш давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан уларнинг ўз ихтиёрига кўра амалга оширилади.

26-модда. Мурожаат этувчини эшитиш

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

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

шахслари мурожаат этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакилларини жалб этиши мумкин.

27-модда. Мурожаатларга жавоблар

Мурожаатларни кўриб чиқиш натижаларига кўра давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари томонидан қарор қабул қилинади, бу ҳақда мурожаат қилувчига дарҳол ёзма ёки электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатга жавобни давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг мансабдор шахси имзолайди.

Жамоавий мурожаатларга жавоб, агар мурожаатда жавобни бошқа шахсга юбориш талаб этилмаган бўлса, мурожаат қилувчиларнинг рўйхатида биринчи кўрсатилган шахсга юборилади.

Мурожаат, агар унда қўйилган барча масалалар ушбу Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда, кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаатларга жавоблар мумкин қадар мурожаат этилган тилда баён қилинади, жавоблар мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни инкор этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асосларни (заруратга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) ўз ичига олган бўлиши керак.

Оммавий қабуллар вақтида давлат органининг раҳбарига ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

28-модда. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг

мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, 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 органининг, ташкилотнинг раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда муурожаат этувчига хабар қилинади.

Таклиф давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно бўлиб, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

29-модда. Муурожаатларни кўрмай қолдириш

Қуйидаги муурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним муурожаатлар;

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

мазкур Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган муурожаатлар.

Муурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли ҳулоса тузилади, у давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли муурожаатлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида муурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

30-модда. Мурожаатларни кўриб чиқишни тугатиш

Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

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

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

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

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

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

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

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу модда биринчи қисмининг иккинчи хатбошисига мувофиқ туга-

тилганда, муурожаат қилувчи такрорий муурожаатнинг асоссизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган муурожаат қилувчидан такрорий муурожаат келиб тушган тақдирда, бундай муурожаатни кўриб чиқиш муурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

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

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

31-модда. Муурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиш

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

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

5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, давлат органларининг, ташкилотларнинг ва улар мансабдор шахсларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари

32-модда. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари

Мурожаатлар давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахслар қўйидаги ҳуқуқларга эга:

мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

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

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

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

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

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

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

33-модда. Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органининг, ташкилотнинг ва улар мансабдор шахсларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари

Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

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

муурожаат қилувчи ёки бошқа шахс йўқлигида муурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд муурожаатни эшитиш учун уни чақириш;

била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган муурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга муурожаат қилиш.

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

Давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари:

муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

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

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

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

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

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

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

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

Давлат органлари мурожаатлар билан иш олиб боровчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камидан бир марта уларнинг малакасини оширади. Давлат органларининг мурожаатлар билан иш олиб боровчи ходимларига нисбатан қўйиладиган талаблар, шунингдек уларни ўқитиш ва малакасини ошириш тартиби

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланади.

Давлат органи, ташкилот ва улар мансабдор шахсларининг зиммасида қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа мажбуриятлар ҳам бўлиши мумкин.

34-модда. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш

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

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.

35-модда. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш

Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари келиб тушган мурожаатларнинг статистик ҳисобини юритади. Статистик ҳисобга олишда келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантириш рад этилган, кўрмай қолдирилган мурожаатларнинг сони, шунингдек мурожаатлар билан ишлашга боғлиқ бўлган бошқа маълумотлар назарда тутилиши керак.

Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштиради ва таҳлил қилади.

Давлат органлари мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра маълумотномалар (шарҳлар) тузади, уларда мурожаатлар билан иш-лашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чора-тадбирлар акс эттирилади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) тегишли давлат органларининг расмий веб-сайтларида эълон қилинади.

6-боб. Якунловчи қоидалар

36-модда. Низоларни ҳал этиш

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари соҳасидаги низолар қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда ҳал этилади.

37-модда. Моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш

Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикоятни ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли давлат органининг, ташкилотнинг, шунингдек улар мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш 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 чиқишда қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш сифатида давлат органи, ташкилот томонидан тўланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибида ундириб олиниши мумкин.

38-модда. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик учун жавобгарлик

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

Мундарижа

Ўзбекистон Республикасининг Қонуни. «Жисмоний ва юридик шахсларнинг муружаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида	3
Ўзбекистон Республикасининг Қонуни. «Жисмоний ва юридик шахсларнинг муружаатлари тўғрисида» (янги таҳрири)	5
1-боб. Умумий қоидалар.....	5
2-боб. Халқ қабулхоналари ва виртуал қабулхоналар	11
3-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг муружаат этиш ҳуқуқлари кафолатлари	16
4-боб. Муружаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби	18
5-боб. Муружаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, давлат органларининг, ташкилотларнинг ва улар мансабдор шахсларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари	28
6-боб. Яқунловчи қоидалар	32

ЗАКОН
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ФИЗИЧЕСКИХ
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Официальное издание

**ЗАКОН
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
«ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ФИЗИЧЕСКИХ
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»**

*(Собрание законодательства Республики Узбекистан,
2017 г., № 37, ст. 977)*

Принят Законодательной палатой
15 августа 2017 года

Одобен Сенатом 24 августа
2017 года

Статья 1. Внести в Закон Республики Узбекистан от 3 декабря 2014 года № ЗРУ–378 «Об обращениях физических и юридических лиц» (Ведомости палат Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 2014 г., № 12, ст. 340) изменения и дополнения, утвердив его новую редакцию (прилагается).

Статья 2. Кабинету Министров Республики Узбекистан:

привести решения правительства в соответствие с настоящим Законом;

обеспечить пересмотр и отмену органами государственного управления их нормативно-правовых актов, противоречащих настоящему Закону;

обеспечить исполнение, доведение до исполнителей и разъяснение среди населения сути и значения настоящего Закона.

Статья 3. Настоящий Закон вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Президент
Республики Узбекистан**

Ш. МИРЗИЁЕВ

г. Ташкент,
11 сентября 2017 г.,
№ ЗРУ–445

ЗАКОН
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ФИЗИЧЕСКИХ
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

(новая редакция)

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Цель и сфера применения настоящего Закона

Целью настоящего Закона является регулирование отношений в области обращений физических и юридических лиц (далее – обращения) в государственные органы и государственные учреждения (далее – государственные органы), а также их должностным лицам.

Действие настоящего Закона распространяется также на организации с государственным участием и органы самоуправления граждан (далее – организации).

Действие настоящего Закона не распространяется на:

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

взаимную переписку государственных органов, а также их структурных подразделений.

Статья 2. Законодательство об обращениях

Законодательство об обращениях состоит из настоящего Закона и иных актов законодательства.

Статья 3. Основные понятия

В настоящем Законе применяются следующие основные понятия:

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

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

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

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

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

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

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

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

видеоконференцсвязь – интерактивное взаимодействие нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио- и видеoinформацией с использованием информационно-коммуникационных технологий;

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

Статья 4. Основные принципы рассмотрения обращений

Основными принципами рассмотрения обращений являются:

- законность;
- своевременность и полнота рассмотрения обращений;
- единство требований к обращениям;
- соблюдение прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;
- недопустимость бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;
- прозрачность деятельности государственных органов, организаций и их должностных лиц при рассмотрении обращений.

Статья 5. Формы и виды обращений

Обращения могут быть в устной, письменной либо в электронной форме.

Заявления, предложения и жалобы являются видами обращений.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.

Статья 6. Требования, предъявляемые к обращениям

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

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

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

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

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося – физического лица или подписью уполномоченного лица обращающегося – юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

К обращениям, поданным через представителей обращающихся, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

Статья 7. Обращения и средства массовой информации

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

Обращения, направленные в средства массовой информации, могут использоваться для изучения и отражения общественного мнения в соответствии с законодательством о средствах массовой информации.

Статья 8. Прием физических лиц и представителей юридических лиц

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

Руководители или иные должностные лица государственных органов, организаций, проводящие личный прием физических лиц и представителей юридических лиц, не вправе отказать в приеме при обращении по любым вопросам, в том числе и не входящим в свои полномочия, за исключением случаев, предусмотренных частью третьей настоящей статьи.

В приеме физическим лицам и представителям юридических лиц может быть отказано, если по их предыдущему обращению аналогичного характера уже принято решение и об этом в установленном настоящим Законом порядке им сообщено.

Статья 9. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц

Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется руководителем или иным должностным лицом государственного органа, организации. Для этого в государственных органах, органи-

зациях могут создаваться специальные структурные подразделения, определяются должностные лица, ответственные за прием.

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

Прием физических лиц и представителей юридических лиц проводится в установленные дни и часы согласно графику приема.

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

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

Если решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям государственного органа, организации или их должностного лица, то соответствующие должностные лица должны разъяснить обращающемуся, в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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

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

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

Порядок приема посредством видеоконференцсвязи определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Глава 2. Народные приемные и виртуальные приемные

Статья 10. Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан

Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан создаются Президентом Республики Узбекистан в целях организации эффективного рассмотрения обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан не имеют статуса юридического лица.

Систему Народных приемных Президента Республики Узбекистан составляют:

Народная приемная Президента Республики Узбекистан;

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в Республике Каракалпакстан, областях и городе Ташкенте;

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в районах и городах (кроме городов районного подчинения).

Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан является информационной системой, позволяющей с помощью информационно-коммуникационных технологий принимать, аккумулировать, классифицировать и систематизировать поступающие обращения, а также осуществлять мониторинг и контроль за их полным, своевременным и качественным рассмотрением.

Статья 11. Основные задачи Народных приемных и Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан

Основными задачами Народных приемных и Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан являются:

организация прямого диалога с населением, обеспечение функционирования эффективной системы работы с обращениями, направленной на полноценную защиту их прав, свобод и законных интересов;

создание условий для безусловной реализации конституционного права на обращение;

организация полного, объективного и своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан;

осуществление системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, поступивших в Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан и направленных по принадлежности в государственные органы, организации;

проведение приема физических лиц и представителей юридических лиц, в том числе посредством видеоконференцсвязи;

широкое использование современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями путем внедрения и ведения электронной информационной системы по вводу, обобщению, систематизации, мониторингу и контролю за рассмотрением обращений, поступающих в Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан.

Статья 12. Права и обязанности Народных приемных Президента Республики Узбекистан

Народные приемные Президента Республики Узбекистан имеют право:

осуществлять взаимодействие с государственными органами, организациями, запрашивать и получать от них документы и информацию по вопросам, входящим в их полномочия;

при необходимости, с выездом на место проводить изучение исполнения принятых решений по результатам рассмотрения обращений;

вносить в государственные органы, организации предложения о совершенствовании порядка рассмотрения обращений;

вносить предложения по привлечению к ответственности лиц, нарушивших порядок и сроки рассмотрения обращений, а также не обеспечивших исполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан обязаны:

соблюдать требования настоящего Закона;

использовать имеющуюся информационную систему в работе с обращениями;

соблюдать требования информационной безопасности;

обеспечивать бесперебойное функционирование своих программно-аппаратных средств;

обеспечивать эффективное функционирование и администрирование системы электронного управления очередью, надлежащий учет количества обращающихся за определенный период (день, неделя, месяц), по их категориям и соответствующим сферам.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

Статья 13. Предоставление Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан в режиме реального времени консультаций по вопросам обращений

На базе Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан осуществляется в режиме реального времени консультирование физических и юридических лиц по вопросам обращений с привлечением квалифицированных специалистов из различных отраслей и сфер деятельности в качестве консультантов.

Консультирование в режиме реального времени на базе Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан обеспечивается путем информационного обмена между консультантами, с одной стороны, а также физическими и юридическими лицами, с другой стороны, желающими получить в оперативном порядке информацию по интересующему вопросу.

Статья 14. Создание виртуальных приемных государственных органов, организаций и их должностных лиц

В целях организации прямого диалога с населением, осуществления системного мониторинга и контроля за

рассмотрением обращений, а также использования современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями государственные органы, организации и их должностные лица могут создавать свои виртуальные приемные.

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

Глава 3. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращения

Статья 15. Гарантии осуществления права на обращения

Физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в государственные органы, организации и их должностным лицам индивидуально или коллективно.

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

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

Физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право обращаться в государственные органы Республики Узбекистан, организации и их должностным лицам в соответствии с настоящим Законом.

Статья 16. Недопустимость дискриминации при использовании права на обращения

Дискриминация при использовании права на обращения в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического

лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц не допускается.

Статья 17. Гарантии соблюдения прав, свобод и законных интересов при обращении

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

Статья 18. Гарантии принятия и рассмотрения обращений

Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению государственными органами, организациями и их должностными лицами за исключением случаев, предусмотренных в статьях 29 и 30 настоящего Закона.

Статья 19. Гарантии неразглашения сведений, ставших известными в связи с обращениями

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

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

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

Статья 20. Гарантии безопасности физических и юридических лиц в связи с их обращениями

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

Глава 4. Порядок подачи обращений и их рассмотрения

Статья 21. Порядок подачи обращений

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

Физические и юридические лица вправе подать обращение самостоятельно, а также уполномочить на это своего представителя либо направить обращение через средства почтовой связи или в электронной форме. В интересах несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных лиц обращения могут подаваться их законными представителями в порядке, предусмотренном законодательством.

К обращению могут прилагаться имеющиеся решения, ранее принятые по нему, или их копии, а также другие документы, необходимые для его рассмотрения,

которые не подлежат возврату, за исключением случаев письменного заявления обращающегося об их выдаче. При направлении обращения по подведомственности в иной государственный орган, организацию или должностному лицу к нему должны быть приложены указанные документы.

При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему. В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт, один экземпляр которого отправляется обращающемуся по адресу, указанному на конверте.

Статья 22. Сроки подачи обращений

Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются. В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения, если это обусловлено возможностями государственного органа, организации или их должностных лиц по рассмотрению обращения, необходимостью своевременной реализации и обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления или жалобы восстанавливается государственным органом, организацией или уполномоченным на это их должностным лицом, рассматривающим заявление или жалобу.

Статья 23. Делопроизводство по обращениям

Обращение, поступившее в государственный орган, организацию или их должностному лицу подлежит регистрации в тот же день, а в случае поступления после окончания рабочего времени – на следующий рабочий день.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

В государственных органах, организациях ведется журнал регистрации обращений, в котором указываются порядковый номер и дата поступления обращения, фамилия (имя, отчество) обращающегося физического лица, наименование юридического лица, краткое содержание обращения, отметка об исполнении, а также другие сведения.

Государственные органы, организации могут внедрять систему электронного документооборота в работе с обращениями.

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

Делопроизводство по регистрации и рассмотрению обращения ведется в установленном законодательством порядке.

Статья 24. Порядок рассмотрения обращений

Обращения, поступившие в государственный орган, организацию или их должностным лицам рассматриваются этим органом, организацией или должностными лицами, на которые возложены обязанности по рассмотрению обращений.

Обращения, поступившие в государственный орган, организацию, могут быть направлены также в нижестоящие в порядке подчиненности подразделения.

В случае, если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений государственных органов, организаций, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

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

В необходимых случаях государственный орган, организация или их должностные лица, рассматривающие обращения, могут обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

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

Если при рассмотрении обращения возникнет необходимость проверки деятельности хозяйствующих субъектов, в том числе проверки финансово-хозяйственной деятельности (ревизии), то она осуществляется в соответствии с законодательством.

Статья 25. Порядок рассмотрения отдельных обращений

Повторные обращения рассматриваются на общих основаниях, за исключением случаев, указанных в статье 30 настоящего Закона.

Обращения, поступившие в государственный орган, организацию или их должностным лицам, в полномочия которых не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней направляются соответствующим государственным органам, другим организациям и должностным лицам с сообщением об этом в письменной либо в электронной форме обращающемуся. При этом поступившие электронные обращения могут быть перенаправлены в электронной форме.

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

Если обращения не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие государственные органы, организации или должностным лицам, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом государ-

ственный орган, организация или их должностные лица информируют обращающегося в соответствующем порядке.

Рассмотрение писем, не отнесенных к видам обращений (благодарности, поздравления, приглашения, отклики), осуществляется государственными органами, организациями и их должностными лицами по их усмотрению.

Статья 26. Заслушивание обращающегося

Государственный орган, организация или их должностные лица, рассматривающие обращение, могут по своей инициативе либо по ходатайству обращающегося организовать его заслушивание.

Государственный орган, организация или их должностные лица предоставляют обращающемуся возможность выразить свое мнение по вопросам, поднятым в его обращении, и представить дополнительную информацию по обращению. Государственный орган, организация или их должностные лица могут привлечь к заслушиванию обращающегося экспертов, специалистов и представителей заинтересованных организаций.

Статья 27. Ответы на обращения

По результатам рассмотрения обращения государственным органом, организацией или их должностными лицами принимается решение, о котором незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Ответ на обращение подписывает руководитель государственного органа, организации или их должностное лицо.

Ответ на коллективные обращения направляется лицу, указанному первым в списке обращающихся, если в обращении не требуется направление ответа другому лицу.

Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены

в соответствии с требованиями настоящего Закона и обращающемуся направлен соответствующий ответ.

Ответы на обращения излагаются, по возможности, на языке обращения, должны содержать конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

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

Статья 28. Сроки рассмотрения обращений

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

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

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

Статья 29. Оставление обращений без рассмотрения

Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

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

обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным настоящим Законом.

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

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

Статья 30. Прекращение рассмотрения обращений

Рассмотрение обращений прекращается:

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

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

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

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

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

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

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым части первой настоящей статьи обращающийся письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. В случае поступления повторного обращения от обращающегося, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом обращающегося.

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

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

Статья 31. Разъяснение ответа на обращение и его исправление

Государственный орган, организация и их должностные лица, рассмотревшие обращение, по ходатайству физического или юридического лица обязаны разъяснить ответ на обращение, не изменяя его содержания, а также

по своей инициативе или по ходатайству обращающегося исправить допущенные описки и арифметические ошибки, не затрагивая существа ответа на обращение.

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

Глава 5. Права физических и юридических лиц, права и обязанности государственных органов, организаций и их должностных лиц при рассмотрении обращений

Статья 32. Права физических и юридических лиц при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами физические и юридические лица имеют право:

получать информацию о ходе рассмотрения обращения; лично излагать доводы и давать объяснения;

знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения;

представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании из других органов; пользоваться помощью адвоката;

ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении ответа на обращение и (или) его исправлении;

отозвать свое обращение до и во время его рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме;

обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суд.

Физические и юридические лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Статья 33. Права и обязанности государственного органа, организации и их должностных лиц при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращений государственный орган, организация и их должностные лица имеют право:

запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращения информацию;

вызывать обращающегося или другое лицо при невозможности рассмотрения обращения в его отсутствие либо для его заслушивания;

обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Государственный орган, организация и их должностные лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Государственный орган, организация и их должностные лица обязаны:

соблюдать требования законодательства об обращениях;

обеспечить обращающемуся возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения, за исключением устных обращений, поступивших во время публичных приемов и разрешенных на месте;

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

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

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

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

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

Государственные органы обучают и не реже одного раза в три года повышают квалификацию своих работников, работающих с обращениями. Требования, предъявляемые к работникам государственных органов, работающих с обращениями, а также порядок их обучения и повышения квалификации определяются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Государственный орган, организация и их должностные лица могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

Статья 34. Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений

Руководители или иные уполномоченные на это должностные лица государственных органов, организа-

ций осуществляют постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением своими структурными подразделениями обращений, принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

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

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

Статья 35. Обобщение и анализ обращений

Государственные органы, организации и их должностные лица ведут статистический учет поступивших обращений. Статистический учет должен предусматривать количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, отказанных в удовлетворении, оставленных без рассмотрения обращений, а также других сведений, связанных с работой с обращениями.

Государственные органы, организации и их должностные лица ежеквартально обобщают и анализируют обращения.

Государственные органы по результатам обобщения и анализа обращений составляют справки (обзоры), в которых отражаются общие показатели работы с обращениями, вопросы, наиболее часто поднимавшиеся в обращениях, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения обращений, меры, принятые в целях устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

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

Глава 6. Заключительные положения

Статья 36. Разрешение споров

Споры в области обращений физических и юридических лиц разрешаются в порядке, установленном законодательством.

Статья 37. Возмещение материального ущерба и компенсация морального вреда

В случае удовлетворения заявления, жалобы физического или юридического лица государственным органом, организацией и их должностными лицами, принявшими незаконные решения по ним, обратившемуся в судебном порядке возмещаются ущерб, связанный с подачей и рассмотрением заявления или жалобы, расходы, понесенные в связи с выездом на место для рассмотрения заявления, жалобы по требованию соответствующего государственного органа, организации, а также их должностных лиц, и утраченный за это время заработок. В судебном порядке может быть компенсирован также и моральный вред.

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

Статья 38. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях

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

Содержание

Закон Республики Узбекистан. О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».....	36
Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».....	38
Глава 1. Общие положения.....	38
Глава 2. Народные приемные и виртуальные приемные	44
Глава 3. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращения.....	48
Глава 4. Порядок подачи обращений и их рассмотрения	50
Глава 5. Права физических и юридических лиц, права и обязанности государственных органов, организаций и их должностных лиц при рассмотрении обращений.....	59
Глава 6. Заключительные положения.....	63

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASINING

Q O N U N I

JISMONIY VA YURIDIK
SHAXSLARNING MUROJAATLARI
TO'G'RISIDA

Rasmiy nashr

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASINING QONUNI

«JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARI TO'G'RISIDA»GI O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI QONUNIGA O'ZGARTISH VA QO'SHIMCHALAR KIRITISH HAQIDA

*(O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami,
2017-yil, 37-son, 977-modda)*

Qonunchilik palatasi tomonidan
2017-yil 15-avgustda qabul qilingan

Senat tomonidan 2017-yil 24-avgustda
ma'qullangan

1-modda. O'zbekiston Respublikasining 2014-yil 3-dekabrda qabul qilingan «Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida»gi O'RQ–378-sonli Qonuniga (O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi palatalarining Axborotnomasi, 2014-yil, № 12, 340-modda) o'zgartish va qo'shimchalar kiritilib, uning yangi tahriri tasdiqlansin (ilova qilinadi).

2-modda. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi:

hukumat qarorlarini ushbu Qonunga muvofiqlashtirsin;
davlat boshqaruvi organlari ushbu Qonunga zid bo'lgan o'z normativ-huquqiy hujjatlarini qayta ko'rib chiqishlari va bekor qilishlarini ta'minlasin;

ushbu Qonunning ijrosini, ijrochilarga yetkazilishini hamda mohiyati va ahamiyati aholi o'rtasida tushuntirilishini ta'minlasin.

3-modda. Ushbu Qonun rasmiy e'lon qilingan kundan e'tiboran kuchga kiradi.

**O'zbekiston Respublikasining
Prezidenti**

SH. MIRZIYOYEV

Toshkent sh.,
2017-yil 11-sentabr,
O'RQ-445-son

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASINING QONUNI

JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARI TO'G'RISIDA

(yangi tahriri)

1-bob. Umumiy qoidalar

1-modda. Ushbu Qonunning maqsadi va qo'llanilish sohasi

Ushbu Qonunning maqsadi davlat organlari va davlat muassasalariga (bundan buyon matnda davlat organlari deb yuritiladi), shuningdek ularning mansabdor shaxslariga jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari (bundan buyon matnda murojaatlar deb yuritiladi) sohasidagi munosabatlarni tartibga solishdan iborat.

Ushbu Qonunning amal qilishi davlat ishtirokidagi tashkilotlarga va fuqarolarning o'zini o'zi boshqarish organlariga (bundan buyon matnda tashkilotlar deb yuritiladi) nisbatan ham tatbiq etiladi.

Ushbu Qonunning amal qilishi:

ko'rib chiqish tartibi ma'muriy javobgarlik to'g'risidagi, fuqarolik protsessual, jinoyat-protsessual, jinoyat-ijroiya, xo'jalik protsessual qonun hujjatlari va boshqa qonunlar bilan belgilangan murojaatlarga;

davlat organlarining, shuningdek ular tarkibiy bo'linmalarining o'zaro yozishmalariga nisbatan tatbiq etilmaydi.

2-modda. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari

Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari ushbu Qonun va boshqa qonun hujjatlaridan iboratdir.

3-modda. Asosiy tushunchalar

Ushbu Qonunda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

ariza – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

taklif – davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

shikoyat – buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat;

elektron murojaat – belgilangan tartibda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari vositasida berilgan, shu jumladan davlat organining, tashkilotning rasmiy veb-saytiga joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda berilgan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

takroriy murojaat – ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan, uning avvalgi murojaati yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan shikoyat qilinayotgan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilayotgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytgacha kelib qonun hujjatlarida belgilangan ko'rib chiqish muddati tugagan bo'lsa, ilgari murojaati o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi to'g'risida xabar qilinayotgan murojaat;

anonim murojaat – jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan yoxud ular haqida yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaat, shuningdek uni identifikatsiya qilish imkoniyatini bermaydigan elektron murojaat yoxud imzo bilan tasdiqlanmagan yozma murojaat;

murojaatning dublikati – ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxs murojaatining ko'chirma nusxasi;

ommaviy qabul – davlat organi rahbarining yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxsining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

videokonferensaloqa – uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio- va videoaxborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi;

davlat ishtirokidagi tashkilot – ustav fondida davlat ulushi mavjud bo'lgan tijorat tashkiloti yoxud to'liq yoki qisman davlat organi tomonidan tashkil etilgan yoki ta'sis etilgan notijorat tashkiloti.

4-modda. Murojaatlarni ko'rib chiqishning asosiy prinsiplari

Murojaatlarni ko'rib chiqishning asosiy prinsiplari quyidagilardan iborat:

qonuniylik;

murojaatlarni o'z vaqtida va to'liq ko'rib chiqish;

murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;

jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi;

murojaatlarni ko'rib chiqishda byurokratizm va sansalorlikka yo'l qo'yilmasligi;

murojaatlarni ko'rib chiqishda davlat organlari, tashkilotlar va ular mansabdor shaxslari faoliyatining shaffofligi.

5-modda. Murojaatlarning shakllari va turlari

Murojaatlar og'zaki, yozma yoxud elektron shaklda bo'lishi mumkin.

Arizalar, takliflar va shikoyatlar murojaatlarning turlari hisoblanadi.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat'iy nazar, bir xil ahamiyatga ega bo'ladi.

6-modda. Murojaatlarga qo'yiladigan talablar

Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko'rsatilgan, shuningdek murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko'rsatilishi mumkin.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

Yozma murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim. Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo'shimcha ravishda yozib qo'yilishi kerak.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

7-modda. Murojaatlar va ommaviy axborot vositalari

Ommaviy axborot vositalari tahririyatlaridan kelib tushgan murojaatlar ushbu Qonunda nazarda tutilgan tartibda va muddatlarda ko'rib chiqiladi.

Ommaviy axborot vositalariga yo'llangan murojaatlardan ommaviy axborot vositalari to'g'risidagi qonun hujjatlariga muvofiq jamoatchilik fikrini o'rganish va aks ettirish uchun foydalanilishi mumkin.

8-modda. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish

Davlat organlarida, tashkilotlarda, shuningdek ularning mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining shaxsiy qabulini o'tkazuvchi davlat organlarining, tashkilotlarning rahbarlari yoki boshqa mansabdor shaxslari har qanday masalalar, shu jumladan o'z vakolatlariga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaat etilganda qabulni rad etishga haqli emas, ushbu moddaning uchinchi qismida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno.

Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, agar ularning shunday xususiyatga ega bo'lgan avvalgi murojaati bo'yicha qaror qabul qilingan va bu haqda ularga ushbu Qonunda belgilangan tartibda xabar qilingan bo'lsa, rad etilishi mumkin.

9-modda. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tartibi

Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish davlat organining, tashkilotning rahbari yoki boshqa mansabdor shaxsi tomonidan amalga oshiriladi. Buning uchun davlat organlarida, tashkilotlarda maxsus

tarkibiy bo'linmalar tashkil etilishi mumkin, qabul uchun mas'ul bo'lgan mansabdor shaxslar belgilanadi.

Davlat organlarining rahbarlari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o'tkaziladi.

Qabul qilish jadvali va uni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to'g'risidagi axborot, qabul qilish tartibi ularni davlat organlarining rasmiy veb-saytlarida e'lon qilish, shuningdek ularning ma'muriy binosida hamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e'tiboriga yetkaziladi.

Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar, zarur bo'lgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari o'tkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvar-tiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham o'tkazilishi mumkin.

Agar qabul davomida bayon etilgan masalalarni hal etish davlat organining, tashkilotning yoki ular mansabdor shaxsining vakolatlariga kirmasa, tegishli mansabdor shaxslar murojaat etuvchiga murojaatda bayon etilgan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish lozimligini tushuntirishi kerak.

Shaxsiy qabul davomida davlat organi, tashkilot rahbarining qaroriga ko'ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio- va videoyozuv, shuningdek fotosuratga olish) qo'llanilishi mumkin.

Jismoniy shaxs ogʻzaki murojaat etayotganda oʻz shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa oʻz vakolatlarini tasdiqlaydigan va oʻz shaxsini tasdiqlovchi hujjatni koʻrsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Ogʻzaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan davlat organlarining, tashkilotlarning ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va videokonferensaloqa vositasida ham berilishi mumkin.

Videokonferensaloqa vositasida qabul qilish tartibi Oʻzbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan belgilanadi.

2-bob. Xalq qabulxonalari va virtual qabulxonalar

10-modda. Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi

Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari tomonidan murojaatlarning samarali koʻrib chiqilishini tashkil etish maqsadida Oʻzbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan tuziladi.

Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari yuridik shaxs maqomiga ega boʻlmaydi.

Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari tizimini quyidagilar tashkil etadi:

Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonasi;

Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining Qoraqalpogʻiston Respublikasi, viloyatlar va Toshkent shahridagi Xalq qabulxonalari;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining tumanlar va shaharlardagi (tumanga bo'ysunuvchi shaharlardan tashqari) Xalq qabulxonalari.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi kelib tushayotgan murojaatlarni axborot-kommunikatsiya texnologiyalari yordamida qabul qilish, to'plash, tasniflash va tizimlashtirish, shuningdek ularning to'liq, o'z vaqtida hamda sifatli ko'rib chiqilishi ustidan monitoring va nazoratni amalga oshirish imkonini beruvchi axborot tizimi hisoblanadi.

11-modda. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonalarining va Virtual qabulxonasining asosiy vazifalari

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonalarining va Virtual qabulxonasining asosiy vazifalari quyidagilardan iborat:

aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, ularning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini to'laqonli himoya qilishga qaratilgan, murojaatlar bilan ishlashning samarali tizimi faoliyatini ta'minlash;

murojaat qilishga oid konstitutsiyaviy huquqning so'zsiz amalga oshirilishi uchun sharoitlar yaratish;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalariga va Virtual qabulxonasiga kelib tushgan murojaatlarning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini tashkil etish;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalariga va Virtual qabulxonasiga kelib tushgan hamda tegishliligi bo'yicha davlat organlariga, tashkilotlarga yuborilgan murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish;

jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining qabullarini o'tkazish, shu jumladan videokonferensaloqa vositasida o'tkazish;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalariga va Virtual qabulxonasiga kelib tushayotgan murojaatlarni qayd etish, umumlashtirish, tizimlashtirish, ularni ko'rib chiqish ustidan monitoring va nazorat qilish bo'yicha elektron axborot tizimini joriy etish hamda yuritish orqali murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan keng foydalanish.

12-modda. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonalarining huquq va majburiyatlari

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonolari quyidagi huquqlarga ega:

davlat organlari, tashkilotlar bilan hamkorlikni amalga oshirish, ulardan o'z vakolatiga kiruvchi masalalar yuzasidan hujjatlarni va axborotni so'rash hamda olish;

zarur hollarda, murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari yuzasidan qabul qilingan qarorlarning ijrosini joylarga chiqib o'rganish;

murojaatlarni ko'rib chiqish tartibini takomillashtirish to'g'risida davlat organlariga, tashkilotlarga takliflar kiritish;

murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va muddatlarini buzgan, shuningdek murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari yuzasidan qabul qilingan qarorlarning ijrosini ta'minlamagan shaxslarni javobgarlikka tortish bo'yicha takliflar kiritish.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonolari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonolari:

ushbu Qonun talablariga rioya etishi;

murojaatlar bilan ishlashda mavjud axborot tizimidan foydalanishi;

axborot xavfsizligi talablariga rioya etishi;

o'z dasturiy-apparat vositalarining uzluksiz ishlashini ta'minlashi;

navbatda turishning elektron boshqaruvi tizimi samarali ishlashini va ma'muriy jihatdan boshqarilishini, murojaat etuvchilarning soni ularning toifalari va tegishli sohalar bo'yicha muayyan davr uchun (kun, hafta, oy) lozim darajada hisobga olinishini ta'minlashi shart.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari zimmasida qonun hujjatlariga muvofiq boshqa majburiyatlar ham bo'lishi mumkin.

13-modda. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi tomonidan murojaatlarga doir masalalar bo'yicha real vaqt rejimida maslahatlar berish

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi negizida turli tarmoqlar va faoliyat sohalaridan malakali mutaxassislarni maslahatchilar sifatida jalb etgan holda, murojaatlarga doir masalalar bo'yicha jismoniy va yuridik shaxslarga real vaqt rejimida maslahat berish amalga oshiriladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi negizida real vaqt rejimida maslahat berish, bir tomondan, maslahatchilar o'rtasida, shuningdek boshqa tomondan, o'zini qiziqtiradigan masala yuzasidan tezkor tartibda axborot olish istagida bo'lgan jismoniy va yuridik shaxslar o'rtasida axborot ayirboshlash yo'li bilan ta'minlanadi.

14-modda. Davlat organlarining, tashkilotlarning va ular mansabdor shaxslarining virtual qabulxonalarini tashkil etish

Aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish, shuningdek murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiya-

laridan foydalanish maqsadida davlat organlari, tashkilotlar va ular mansabdor shaxslari o'z virtual qabulxonalarini tashkil etishi mumkin.

Virtual qabulxonalar qaysi davlat organi, tashkilot yoki ularning qaysi mansabdor shaxslari tomonidan tuzilgan bo'lsa, o'sha davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslari nomidan faoliyat ko'rsatadi.

3-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari

15-modda. Murojaat etish huquqini amalga oshirish kafolatlari

Jismoniy va yuridik shaxslarga davlat organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga yakka tartibda yoki jamoa bo'lib murojaat etish huquqi kafolatlanadi.

Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilishga yoxud unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas.

Murojaat etish huquqining amalga oshirilishi boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo'lmagan shaxslar O'zbekiston Respublikasi davlat organlariga, tashkilotlariga va ularning mansabdor shaxslariga ushbu Qonunga muvofiq murojaat etish huquqiga ega.

16-modda. Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda kamsitishga yo'l qo'yilmasligi

Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeiga, shuningdek yuridik

shaxslarning mulk shakli, joylashgan yeri (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo'l qo'yilmaydi.

17-modda. Murojaat etilganda huquqlar, erkinliklar va qonuniy manfaatlarga rioya etilishining kafolatlari

Davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari murojaatlarni ko'rib chiqishda O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi hamda qonunlari talablariga rioya etishi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishi uchun choralar ko'rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini hamda qonuniy manfaatlari himoya qilinishini ta'minlash bo'yicha o'z vakolatlari doirasida choralar ko'rishi shart.

18-modda. Murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish kafolatlari

Murojaatlar davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari tomonidan qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi shart, ushbu Qonunning 29 va 30-moddalarida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno.

19-modda. Murojaatlar munosabati bilan ayon bo'lib qolgan ma'lumotlarning oshkor etilmasligi kafolatlari

Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek davlat sirini yoxud qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarning va, agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo'lsa, boshqa axborotning davlat organlari, tashkilotlar xodimlari va ular mansabdor shaxslari tomonidan oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy va yuridik shaxs to'g'risidagi, murojaatga taalluqli bo'lmagan ma'lumotlarni aniqlashga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy shaxsning iltimosiga ko'ra uning shaxsiga doir biron-bir ma'lumot oshkor etilmasligi kerak.

20-modda. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari munosabati bilan ular xavfsizligining kafolatlari

Jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila a'zolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila a'zolarini ular o'z huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini ro'yobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida davlat organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga murojaat etganligi, shuningdek murojaatlarda o'z fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan ta'qib etish man etiladi.

4-bob. Murojaatlarni berish va ularni ko'rib chiqish tartibi

21-modda. Murojaatlarni berish tartibi

Murojaatlar ularda qo'yilgan masalalarni hal etish o'z vakolati doirasiga kiradigan davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga bevosita yoxud bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi.

Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatni mustaqil ravishda berishga, shuningdek bu boradagi vakolatni o'z vakiliga berishga yoxud murojaatni pochta aloqasi vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli. Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomala layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlarini ko'zlab murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.

Murojaatga u bo'yicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning ko'chirma nusxalari, shuningdek uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, mazkur hujjatlar qaytarilmaydi, murojaat etuvchi ularni qaytarish haqida yozma ariza bergan hollar bundan mustasno. Ko'rsatib o'tilgan hujjatlar murojaat taalluqliligi bo'yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga yuborilganda murojaatga ilova qilinishi kerak.

Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertda kelib tushganda konvertda murojaat va unga ilovalar mavjudligi tekshiriladi. Konvertda murojaat mavjud bo'lmasa yoki u shikastlangan bo'lsa, shuningdek murojaatda ko'rsatilgan ilovalar mavjud bo'lmasa, dalolatnoma tuzilib, uning bir nusxasi murojaat etuvchiga konvertda ko'rsatilgan manzil bo'yicha yuboriladi.

22-modda. Murojaatlarni berish muddatlari

Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi. Ayrim hollarda, agar davlat organining, tashkilotning yoki ular mansabdor shaxslarining murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha imkoniyatlariga, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini o'z vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni ta'minlash zaruratiga bog'liq bo'lsa, shuningdek qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko'ra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

Bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini buzuvchi harakat (harakatsizlik) sodir etilganligi yoxud qaror qabul qilinganligi ma'lum bo'lgan paytdan e'tiboran uzog'i bilan bir yildan kechiktirmay beriladi.

Ariza yoki shikoyat berishning uzrli sababga ko'ra o'tkazib yuborilgan muddati arizani yoki shikoyatni ko'rib

chiquvchi davlat organi, tashkilot yoki ularning vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tiklanadi.

23-modda. Murojaatlar bo'yicha ish yuritish

Davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxsiga kelib tushgan murojaat o'sha kunning o'zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa, keyingi ish kuni ro'yxatdan o'tkazilishi kerak.

Murojaatni ro'yxatdan o'tkazishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

Davlat organlarida, tashkilotlarda murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish daftari yuritilib, unda murojaatning tartib raqami va kelib tushgan sanasi, murojaat etuvchi jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), yuridik shaxsning nomi, murojaatning qisqacha mazmuni, ijrosi to'g'risidagi belgi, shuningdek boshqa ma'lumotlar ko'rsatiladi.

Davlat organlari, tashkilotlar murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimini joriy etishi mumkin.

Davlat organining rahbariga yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsiga ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek uni ko'rib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

Murojaatni ro'yxatdan o'tkazish va ko'rib chiqish bo'yicha ish yuritish qonun hujjatlarida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

24-modda. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi

Davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxslariga kelib tushgan murojaatlar shu organ, tashkilot tomonidan yoki murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha zim-

masiga majburiyatlar yuklatilgan mansabdor shaxslar tomonidan ko'rib chiqiladi.

Davlat organiga, tashkilotga kelib tushgan murojaatlar bo'ysunuv tartibida quyi turuvchi bo'linmalarga ham yuborilishi mumkin.

Agar murojaatda davlat organlari, tashkilotlarning bir nechta tarkibiy bo'linmalariga taalluqli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha ijrochilar etib belgilanadi. Ijrochilar o'rtasida birinchi ko'rsatilgan tarkibiy bo'linma murojaatning ko'rib chiqilishini boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda ta'minlaydi.

Murojaatni to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumotlar, ma'lumotnomalar va materiallarga zarurat paydo bo'lgan taqdirda, mazkur murojaatni ko'rib chiqayotgan davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslari murojaat etuvchidan, shuningdek o'z vakolatlari doirasida boshqa davlat organlaridan, boshqa tashkilotlardan va mansabdor shaxslardan qo'shimcha axborotni so'rab olishi mumkin. Agar axborot davlat sirini yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarni o'z ichiga olgan bo'lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, davlat organlari, tashkilotlar va mansabdor shaxslar o'zlaridan so'ralayotgan axborotni o'n kun ichida taqdim etishi shart.

Murojaatlarni ko'rib chiqayotgan davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslari zarur hollarda, murojaatning joyning o'ziga borib ko'rib chiqilishini ta'minlashi mumkin.

Agar murojaatda qo'yilgan masalalar xo'jalik yurituvchi subyektlar faoliyatiga daxldor bo'lsa, ularning vakillari murojaatlarni ko'rib chiqishda ishtirok etish uchun davlat organlari tomonidan o'z vakolatlari doirasida jalb etiladi.

Agar murojaatni ko'rib chiqishda xo'jalik yurituvchi subyektlarning faoliyatini tekshirish, shu jumladan moliyaviy-xo'jalik faoliyatini tekshirish (taftish qilish) zarurati yuzaga kelsa, tekshirish qonun hujjatlariga muvofiq amalga oshiriladi.

25-modda. Ayrim murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi

Takroriy murojaatlar umumiy asoslarda ko'rib chiqiladi, ushbu Qonunning 30-moddasida ko'rsatilgan hollar bundan mustasno.

Qo'yilgan masalalarni hal etish o'zining vakolati doirasiga kirmaydigan davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxslariga kelib tushgan murojaatlar besh kunlik muddatdan kechiktirmay tegishli organlarga, boshqa tashkilotlarga va mansabdor shaxslarga yuborilib, bu haqda murojaat etuvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi. Bunda kelib tushgan elektron murojaat elektron shaklda yuborilishi mumkin.

Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga, tashkilotlarga o'tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga, tashkilotlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi.

Agar murojaatlarda ularni tegishli davlat organlariga, tashkilotlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish uchun zarur ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, bu murojaatlar murojaat etuvchiga besh kunlik muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan qaytariladi.

Agar murojaatni ko'rib chiqish davomida murojaatning dublikati kelib tushsa, mazkur murojaat avval kelib tushgan murojaat bilan birgalikda ko'rib chiqiladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu

haqda davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslari murojaat etuvchini tegishli tartibda xabardor qiladi.

Murojaatlarning turlariga kiritilmagan xatlarni (tashakkurnomalar, tabriknomalar, taklifnomalar, fikr-mulohazalarni) ko'rib chiqish davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari tomonidan ularning o'z ixtiyoriga ko'ra amalga oshiriladi.

26-modda. Murojaat etuvchini eshitish

Murojaatni ko'rib chiqayotgan davlat organi, boshqa tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslari o'z tashabbusiga ko'ra yoxud murojaat etuvchining iltimosiga ko'ra uni eshitishni tashkil etishi mumkin.

Davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslari murojaat etuvchiga murojaatda ko'tarilgan masalalar bo'yicha o'z fikrini bildirish va murojaat bo'yicha qo'shimcha axborot taqdim etish imkoniyatini beradi. Davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslari murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor tashkilotlarning vakillarini jalb etishi mumkin.

27-modda. Murojaatlarga javoblar

Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalariga ko'ra davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslari tomonidan qaror qabul qilinadi, bu haqda murojaat qiluvchiga darhol yozma yoki elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatga javobni davlat organining, tashkilotning rahbari yoki ularning mansabdor shaxsi imzolaydi.

Jamoaviy murojaatlarga javob, agar murojaatda javobni boshqa shaxsga yuborish talab etilmagan bo'lsa, murojaat qiluvchilarning ro'yxatida birinchi ko'rsatilgan shaxsga yuboriladi.

Murojaat, agar unda qo'yilgan barcha masalalar ushbu Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda, ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaatlarga javoblar mumkin qadar murojaat etilgan tilda bayon qilinadi, javoblar murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni inkor etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslarni (zaruratga qarab qonun hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) o'z ichiga olgan bo'lishi kerak.

Ommaviy qabullar vaqtida davlat organining rahbariga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga kelib tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

28-modda. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari

Ariza yoki shikoyat masalani mazmunan hal etishi shart bo'lgan davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun ichida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa, bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari tegishli davlat organining, tashkilotning rahbari tomonidan istisno tariqasida uzog'i bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

Taklif davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno bo'lib, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kunlik muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

29-modda. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish

Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda;

mazkur Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u davlat organining, tashkilotning rahbari yoki ularning vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko'rmay qoldirilganligi to'g'risida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

30-modda. Murojaatlarni ko'rib chiqishni tugatish

Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan bo'lsa, ilgarigi murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning to'la-to'kis materiallari mavjud bo'lsa va murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan bo'lsa;

agar murojaat qiluvchi o'z murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan bo'lsa yoki uni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida iltimos qilgan bo'lsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari o'zgarganligi to'g'risida o'z vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yo'qligi sababli murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati bo'lmaganda;

murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, davlat organi,

tashkilot yoki ularning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay qolgan taqdirda;

agar murojaat qiluvchi jismoniy shaxs vafot etganidan so'ng murojaatni ko'rib chiqish huquqiy vorislikka yo'l qo'ymasa.

Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qarorni davlat organining, tashkilotning rahbari yoki ularning vakolat berilgan mansabdor shaxsi qabul qiladi.

Takroriy murojaatni ko'rib chiqish ushbu modda birinchi qismining ikkinchi xatboshisiga muvofiq tugatilganda, murojaat qiluvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi to'g'risida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat qiluvchidan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni ko'rib chiqish murojaat qiluvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda murojaat murojaat qiluvchiga davlat organining, tashkilotning yoki ular mansabdor shaxsining xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

Murojaat qiluvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida tegishli tartibda xabardor qilinadi.

31-modda. Murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish

Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko'ra murojaatni ko'rib chiqqan davlat organi, tashkilot va ularning mansabdor shaxslari murojaatga javobni uning mazmunini o'zgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek yo'l qo'yilgan

xatolar va arifmetik xatolarni o'z tashabbusiga ko'ra yoki murojaat qiluvchining iltimosiga ko'ra, murojaatga javobning mazmuniga daxl qilmagan holda tuzatishi shart.

Murojaat qiluvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimosi u kelib tushgan kundan e'tiboran o'n kun ichida ko'rib chiqiladi.

5-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, davlat organlarining, tashkilotlarning va ular mansabdor shaxslarining huquqlari va majburiyatlari

32-modda. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari

Murojaatlar davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari tomonidan ko'rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko'rib chiqishning borishi to'g'risida axborot olish;

vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

murojaatni tekshirish materiallari va uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish;

qo'shimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish to'g'risida iltimos qilish;

advokat yordamidan foydalanish;

murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to'g'risida iltimos qilish;

o'z murojaatini u ko'rib chiqilguniga qadar va ko'rib chiqilayotgan paytda murojaat bo'yicha qaror qabul qilguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo'li bilan chaqirib olish;

murojaatni qabul qilishni yoki ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

Jismoniy va yuridik shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

33-modda. Murojaatlarni ko'rib chiqishda davlat organining, tashkilotning va ular mansabdor shaxslarining huquqlari va majburiyatlari

Murojaatlarni ko'rib chiqishda davlat organi, tashkilot va ularning mansabdor shaxslari quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan axborotni belgilangan tartibda so'rash va olish;

murojaat qiluvchi yoki boshqa shaxs yo'qligida murojaatni ko'rib chiqish mumkin bo'lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun uni chaqirish;

bila turib yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaatni tekshirish sababli yetkazilgan xarajatlarning o'rnini qoplash to'g'risida sudga murojaat qilish.

Davlat organi, tashkilot va ularning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

Davlat organi, tashkilot va ularning mansabdor shaxslari:

murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etishi;

murojaat qiluvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular davlat siri yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sir bo'lgan ma'lumotlarni o'z ichiga olmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, ta'minlashi;

murojaat etuvchiga ko'rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko'rib chiqilganidan so'ng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilishi, ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal qilingan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, agar jismoniy yoki yuridik shaxs ushbu qarorga rozi bo'lmasa, shikoyat berish tartibini tushuntirishi;

murojaatni ko'rib chiqish natijalariga ko'ra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilishi;

qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish yuzasidan darhol chora-tadbirlar ko'rish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni o'z vakolatlari doirasida aniqlashi;

jismoniy shaxs, uning vakili, ularning oila a'zolari, yuridik shaxs, uning vakili va yuridik shaxs vakilining oila a'zolari ularning murojaatlari sababli ta'qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

agar jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon yetkazilgan bo'lsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralari ko'rish shart.

Davlat organlari murojaatlar bilan ish olib boruvchi o'z xodimlarini o'qitadi va uch yilda kamida bir marta ularning malakasini oshiradi. Davlat organlarining murojaatlar bilan ish olib boruvchi xodimlariga nisbatan qo'yiladigan talablar, shuningdek ularni o'qitish va malakasini oshirish tartibi O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan belgilanadi.

Davlat organi, tashkilot va ular mansabdor shaxslarining zimmasida qonun hujjatlariga muvofiq boshqa majburiyatlar ham bo'lishi mumkin.

34-modda. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish

Davlat organlarining, tashkilotlarning rahbarlari yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari o'z tuzilmaviy bo'linmalari tomonidan murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlash choralarini ko'radi.

Murojaat u qaysi rahbar yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxs tomonidan nazoratga olingan bo'lsa, o'sha shaxs tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi.

Oraliq javoblar berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olinmaydi.

35-modda. Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish

Davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari kelib tushgan murojaatlarning statistik hisobini yuritadi. Statistik hisobga olishda kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirish rad etilgan, ko'rmay qoldirilgan murojaatlarning soni, shuningdek murojaatlar bilan ishlashga bog'liq bo'lgan boshqa ma'lumotlar nazarda tutilishi kerak.

Davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari har chorakda murojaatlarni umumlashtiradi va tahlil qiladi.

Davlat organlari murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra ma'lumotnomalar (sharhlar) tuzadi, ularda murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarda tez-tez ko'tarilgan masalalar, murojaatlarni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlari buzilishini keltirib

chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko'rilgan chora-tadbirlar aks ettiriladi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra tuzilgan ma'lumotnomalar (sharhlar) tegishli davlat organlarining rasmiy veb-saytlarida e'lon qilinadi.

6-bob. Yakunlovchi qoidalar

36-modda. Nizolarni hal etish

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari sohasidagi nizolar qonun hujjatlarida belgilangan tartibda hal etiladi.

37-modda. Moddiy zararining o'rnini qoplash va ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish

Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasi, shikoyati ana shu murojaatlar bo'yicha qonunga xilof qarorlar qabul qilgan davlat organi, tashkilot va ularning mansabdor shaxslari tomonidan qanoatlantirilgan taqdirda, ariza yoki shikoyat berish va uni ko'rib chiqish bilan bog'liq zararining o'rnini, arizani, shikoyatni ko'rib chiqish uchun tegishli davlat organining, tashkilotning, shuningdek ular mansabdor shaxslarining talabiga ko'ra joylarga borish munosabati bilan qilingan xarajatlarning hamda ana shu vaqt ichida yo'qotilgan ish haqining o'rnini murojaat etuvchiga sud tartibida qoplanadi. Sud tartibida ma'naviy ziyon ham kompensatsiya qilinishi mumkin.

Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasini yoxud shikoyatini ko'rib chiqishda qonun talablari buzilganligi munosabati bilan unga yetkazilgan moddiy zararining o'rnini qoplash va ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish sifatida davlat organi, tashkilot tomonidan to'langan mablag'lar aybdor shaxsdan regress tartibida undirib olinishi mumkin.

38-modda. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik uchun javobgarlik

Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik, xuddi shuningdek tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

Mundarija

O'zbekiston Respublikasining Qonuni. «Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida»gi O'zbekiston Respublikasi Qonuniga o'zgartish va qo'shimchalar kiritish haqida	66
O'zbekiston Respublikasining Qonuni. «Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida» (yangi tahriri)	68
1-bob. Umumiy qoidalar	68
2-bob. Xalq qabulxonalari va virtual qabulxonalar	74
3-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari.....	78
4-bob. Murojaatlarni berish va ularni ko'rib chiqish tartibi.....	80
5-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, davlat organlarining, tashkilotlarning va ular mansabdor shaxslarining huquqlari va majburiyatlari	89
6-bob. Yakunlovchi qoidalar.....	93

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
ҚОНУНИ**

**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ
МУРОЖААТЛАРИ ТЎҒРИСИДА**

Расмий нашр

*Ўзбек (кирилл, лотин алифбоси)
ва рус тилларида*

Муҳаррирлар: А. Омонов,
Г. Ортиқхўжаева
Техник муҳаррир: А. Аҳмедов
Саҳифаловчи: Ш. Расулов

Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги
«Адолат» нашриёти. Нашр. лиц. АИ № 228, 16.11.2012.
100192, Тошкент шаҳри, Буюк ипак йўли кўчаси, 69-уй.
Телефонлар: 0(371) 268-28-56, 268-28-57.
Факслар: 0(371) 268-28-43, 268-28-41.
Веб сайт: www.adolatnashr.uz
e-mail: info@adolatnashr.uz

Босишга рухсат этилди 12.10.2017 й.
Қоғоз бичими 84x108 ¹/₃₂. «Antiqua» гарнитураси.
Офсет усулида чоп этилди. Босма табоғи 3,0.
Нашриёт ҳисоб табоғи 2,75. Адади 3000 нусха.
...-буюртма. Нархи шартнома асосида.

«Print Line Group» хусусий корхонаси
босмахонасида чоп этилди.
Тошкент ш., Бунёдкор шоҳ кўчаси, 44-уй.