



2017 yil „02 .. НОЯБРЬ“ № 00553

Farg'ona shahri

**Фарғона вилояти ҳокимлигининг мурожаатлар билан ишлаш бўлинмасини ташкил этиш тўғрисида**

Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги 445-сонли “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” ги Қонуни асосида мурожаатлар билан ишлаш борасидаги йўриқномаларга ўзгартишлар киритиш ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 22 августдаги “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳақида”ги 659-сонли қарорига асосан давлат органида белгиланган штатлар жадвали доирасида мурожаатлар билан ишлаш бўйича алоҳида бўлинма ташкил этилиши белгилаб қўйилганлигини ҳисобга олиб ҳамда вилоят ҳокимининг 2017 йил 28 августдаги 442-сонли қароридан белгиланган вазифалар ижросини таъминлаш мақсадида,

**ҚАРОР ҚИЛАМАН:**

1. Вилоят ҳокимлигининг штатлар жадвали доирасида мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси ташкил этилсин. Бўлинма мудир мурожаатларни кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита вилоят ҳокимига бўйсунуши белгилаб қўйилсин.

2. Вилоят ҳокимлигининг мурожаатлар билан ишлаш бўлинмасининг Низоми 1-иловага мувофиқ тасдиқлансин.

3. Вилоят ҳокимлигида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низом 2-иловага асосан янги таҳрирда тасдиқлансин.

4. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 22 августдаги 659-сонли қарори талаблари доирасида ишлар бошқармаси девонхона мудир М.Ахунжановага вилоят ҳокимлигининг мурожаатлар билан ишлаш бўлинмасини бошқариш вазифаси юклатилсин.

5. Вилоят ҳокимлиги Ишлар бошқармаси (А.Пўлатов) вилоят ҳокимлигининг янги ташкил этилаётган мурожаатлар билан ишлаш бўлинмасини бир нафар иш юритувчи котиба билан таъминлаш чораларини кўрсин.

6. Вилоят ҳокимлигининг мурожаатлар билан ишлаш бўлини маси (М. Ахунжанова) га;

мурожаатлар билан ишлаш фаолиятини вилоят ҳокимлиги аппарати котибиятлари, гуруҳ ва бўлимлари, вилоят бошқармалари, ташкилотлар ҳамда шаҳар, туман ҳокимликлари билан ҳамкорликда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида” ги 73-сонли қарори ва мазкур қарор билан тасдиқланган Низом асосида йўлга қўйиш;

жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш, рўйхатга олиш, кўриб чиқиш учун юбориш ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси ишини ташкил этиш, вилоят ҳокимининг Халқ қабулхонасида ўтаётган қабулларида тушган мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш;

жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш борасида ҳокимликлар ходимларининг билим малакасини ошириш юзасидан ўқув семинарларини ўтказиб бориш;

жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш тўғрисида ҳар ярим йиллик якуни билан Ўзбекистон Республикаси Президенти девонига, ҳар чоракда Вазирлар Маҳкамасига ўрнатилган тартибда ҳисобот тақдим этиб бориш вазифалари топширилсин.

7. Вилоят ҳокимлиги ташкилий-назорат гуруҳи (С.Аминжонов) га вилоят ҳокимлигида тасдиқланган вазифалар тақсимоти га тегишли ўзгартишлар киритиш юзасидан тақлиф киритиш топширилсин.

8. Мазкур қарорнинг бажарилишини назорат қилиш вилоят ҳокимининг биринчи ўринбосари С.Қўчқоров ва ташкилий-назорат гуруҳи раҳбари С.Аминжонов зиммасига юклансин.

Вилоят ҳокими

✓



Ш.Ғаниев

**Фарғона вилояти ҳокимлигининг мурожаатлар билан ишлаш  
бўлимасининг**

**НИЗОМИ**

**1. Мурожаатлар билан ишлаш бўлимаси иш фаолиятини  
ташқил этиш**

1. Мурожаатлар билан ишлаш бўлимаси (кейинги ўринларда бўлинма) ўз фаолиятини вилоят ҳокимлиги аппарати котибиятлари, гуруҳ ва бўлимлари билан биргаликда ва ҳамкорликда;

- Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 августдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги Ўзбекистон Республикаси Қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” ги Қонуни;

- Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 73-сонли қарори ва шу асосида қабул қилинган вилоят ҳокимининг 2015 йил 4 апрелдаги 102-сонли қарори;

- Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 22 августдаги “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳақида”ги 659-сонли қарори ва шу асосида қабул қилинган вилоят ҳокимининг 2017 йил 28 августдаги 442-сонли қарори асосида юритади.

Бўлинма мурожаатларни кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита вилоят ҳокимига бўйсунди.

**II. Бўлиманинг асосий вазифалари**

2. Вилоят ҳокимлигига жисмоний ва юридик шахслардан тушган ёзма мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш, хусусан;

- жисмоний ва юридик шахсларнинг оғзаки, ёзма ва электрон тартибдаги мурожаатларини қабул қилиш ва рўйхатга олиш;

- рўйхатга олинган мурожаатларга раҳбар (ҳоким, ҳоким ўринбосарлари) кўрсатмаларини тайёрлаш;

- ҳар бир мурожаатларни электрон дастурга киритиш;

- ҳар бир келиб тушган мурожаатга Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида” ги Қонуни талаблари доирасида рўйхатга олиш назорат карточкаси очилишини таъминлайди.

- раҳбар кўрсатмаси асосида мурожаатларни кўриб чиқиб, уларда кўйилган масалалар моҳиятига кўра, вилоят ҳокимлиги комплексларига, тааллуқлиги бўйича вилоят бошқармалари, шаҳар ва туманлар ҳокимликлари, корхона, ташкилот ва муассасаларга жўнатиш.

3. Вилоят ҳокими ва ҳоким ўринбосарларининг жойларда сайёр қабулларини ташкил этилишини, уларда жисмоний ва юридик шахслар томонидан кўтарилган муаммоларни ҳал этилишини комплекслар раҳбарлари ва котибиятлар билан биргаликда таъминлайди.

4. Юқори идоралар ва ҳуқуқни муҳофаза қилиш органлари раҳбарлари ҳамкорлигида ташкил этилиши режалаштирилган йиллик сайёр қабулларни ўтказилишини амалга оширади.

5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фарғона вилояти Халқ қабулхонаси билан ҳамкорликда Халқ қабулхонасида вилоят ҳокимининг қабуллари ташкил этади.

Қабуллар давомида жисмоний ва юридик шахслар вакилларида тушган мурожаатларни рўйхатга олинишини, ижроси юзасидан баёнлар ишлаб чиқилишини таъминлайди.

Баёнларга киритилган топшириқлар вилоят ҳокими томонидан тасдиқланганидан сўнг, уларни таалуқли вилоят бошқармалари, корхона, ташкилотлар ва ҳокимликларга электрон тарзда юборилишини амалга оширади.

Баёнларда белгиланган муддатларда ижрочилардан жавобларни мурожаатлар муаллифларига ва вилоят ҳокимлигига ҳамда Халқ қабулхонасига етказилиши устидан назорат юритади.

Бажарилиши бўйича ахборотларни олиб, уларни ўнг-чап жадвал кўринишида ижро мониторингини юритади

6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси орқали тушаётган мурожаатлар бўйича иш юритиш ишчи гуруҳи аъзолари томонидан электрон шаклда амалга оширилади.

7. Фарғона вилояти ҳокимининг виртуал қабулхонаси, “Ишонч” телефони, вилоят ҳокимлиги веб-сайтига келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлайди:

тушаётган мурожаатларни телефон орқали қабул қилинишини,  
рўйхатга олинишини ва назорат карточкалар очилишини,  
резолуция кўйиш учун раҳбарлар имзосига киритишни,  
кўриб чиқиш учун ижрочиларга электрон тарзда юборишни,  
мурожаатларнинг ҳисобини юритишни таъминлайди,

тушган мурожаатларни кўриб чиқилиши устидан назорат юритади.

8. Вилоят ҳокимлигига турли масалалар бўйича келган жисмоний ва юридик шахслар вакилларининг оғзаки қабулини ташкил этади, уларда тушган сўровларни тасдиқланган тартиб асосидаги рўйхатга олиш китобларида рўйхатга олинишини,

назорат варақаларини очиб, ижро учун тегишли ижрочиларга юбориб, бажарилишини назоратга олади.

Вилоят ҳокими ва унинг ўринбосарларининг қабулини сўраб келган жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда қабулга кириш учун рўйхатга олинишини таъминлайди.

9. Белгиланган тартибда вилоят ҳокимлиги қабулхонасида жисмоний ва юридик шахслар вакилларининг қабулларини ўтказилишини таъминлайди

Тушган мурожаатлар ижроси юзасидан назорат карточкаларини очиб, ижро учун жойларга юбориб, бажарилиши бўйича ахборотларни олиб, ижроси юзасидан ўнг-чап жадвал кўринишида ижро мониторингини юритади.

10. Вилоят ҳокимлиги комплексларига вилоят ҳокимининг ўринбосарлари ва тегишли комплекс раҳбарларининг жисмоний ва юридик шахсларнинг қабулини ўтказиши, рўйхатга олиш учун қабул дафтарларини юритиш, қабулни ҳамда назорат варақаларининг юритилиши, мурожаатларни белгиланган тартибда кўриб чиқилишини ташкил этиш бўйича амалий ёрдам кўрсатади.

11. Вилоят ҳокимининг қабулхонасида жисмоний ва юридик шахсларнинг ёзма мурожаатларини қабул қилиб олади ва Низомда белгиланган тартибда раҳбарларга резолюциялар тайёрлашни таъминлаб, имзоланган мурожаатларни таалуқли ташкилот ва ҳокимликларга ижрога йўналтиради.

12. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш билан боғлиқ материалларни умумлаштириш ҳамда инсон ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлат манфаатлари бузилишига олиб келувчи сабаблар ҳамда шарт-шароитларни аниқлаш натижаларига кўра раҳбар ҳодимларнинг ахборотини эшитиш масаласини кўриб чиқиш тўғрисида таклиф киритади.

13. Мурожаатларда кўрсатиб ўтилган ҳолатларни аниқлаштириш юзасидан текширув ўтказишда кўмаклашишни сўраб мурожаат қилади, шунингдек мурожаатларда кўриб чиқиладиган масалалар бўйича хужжатлар, материаллар ва бошқа маълумотларни талаб қилиб олади.

### **III. Мурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш, умумлаштириш ва таҳлил қилиш**

14. Мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради.

Мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда мурожаатларни кўриб чиқиш ҳолати тўғрисида ахборотни, зарурат туғилганда, мавжуд камчиликларни

бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган ходимларга нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда ташкилий-назорат гуруҳига тақдим этади. Ҳокимликнинг расмий веб-сайтига жойлаштиради.

15. Ҳар чорақда мурожаатларни умумлаштиради ва таҳлил қилишни, маълумотларни Ўзбекистон республикаси Президенти деонига тақдим этишни таъминлайди.

Таҳлил натижаларидан келиб чиққан ҳолда мавжуд муаммоларни бартараф этиш ва қонун ҳужжатларини такомиллаштириш бўйича таклифлар киритади.

16. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилиш ҳолатлари тўғрисида вилоят ҳокимини дарҳол хабардор қилади.

17. Вилоят бошқармаларида, шаҳар, туманларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича амалга оширилаётган ишларни жойларга чиқиш орқали мақсадли ва комплекс ўрганишлар ташкил этади.

Ўрганишларда аниқланган камчиликларни жойида бартараф этиш чораларини кўради ва вилоят ҳокимига ахборотлар тайёрлайди.

18. Мурожаатлар билан ишлаш борасида амалдаги қонунчилик асосида тасдиқланган жадвалга кўра кўргазмали семинарлар, ўқув машғулотларини мунтазам ўтказиб боради.

19. Жисмоний ва юридик шахсларининг сақлаш муддатлари тугаган йиғмажилд шаклидаги мурожаатлар тўпламларини вилоят эксперт комиссияси ҳулосаси асосида ҳисобдан чиқариш чораларини кўради.

*(Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги 445-сонли “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳақида” Қонунига мувофиқ тўлдирилган)*

## **Вилоят ҳокимлигида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида НИЗОМ**

### **1. Умумий қоидалар**

1. Мазкур Низом “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 22 августдаги “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳақида”ги 659-сонли қарорига мувофиқ вилоят ҳокимлигида (кейинги ўринларда ҳокимлик деб аталади) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, хўжалик процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга; давлат органларининг, шунингдек улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан тадбиқ этилмайди.

3. Ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

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

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

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

**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 тўлик 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 нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши;

4. Муурожаатлар оғзаки ёки ёзма ёхуд электрон шаклда берилиши мумкин.

5. Вилоят ҳокимлигининг “ишонч телефони”, расмий веб-сайти ёки виртуал қабулхона орқали келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ва муурожаатларни кўриб чиқиш устидан мониторинг ва назорат қилиш электрон ахборот тизими орқали амалга оширилади.

6. Муурожаатлар аризалар, таклифлар ва шикоятлар тарзида бўлиши мумкин.

Жисмоний ва юридик шахслар якка тартибда ёки жамоа бўлиб муурожаат этишлари мумкин.

7. Муурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

8. Жисмоний шахснинг муурожаатида унинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ва муурожаатнинг моҳияти баён этилган 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.

Ёзма муурожаат қилувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки муурожаат қилувчи юридик шахс раҳбарининг ёхуд ваколатли шахснинг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахснинг ёзма муурожаатини муурожаат қилувчининг 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.

Электрон мурожаат электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имкониятини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклида бўлиши лозим. Электрон мурожаат қонунда белгиланган талабларга мувофиқ бўлиши керак.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

9. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоидага кўра, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар бу давлат органининг мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа асосларга кўра, тегишли давлат органларига мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори 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 сабабларга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни кўриб чиқувчи давлат органи томонидан тикланади.

10. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

11. Мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий қилиш мумкин.

## **II. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби**

12. Мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси томонидан амалга оширилади.

13. Электрон мурожаатлар тушган кунда қоғозга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса - навбатдаги иш кунда қоғозга босиб чиқарилиши керак.

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

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг манзили, мурожаатнинг кискача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги,

ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинма номи, сана кўрсатилган холда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампида ҳокимликнинг расмий номи, мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

15. Мурожаат почта оркали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унинг иловалари борлиги текширилади.

Конвертда мурожаатнинг мавжуд эмаслиги ёки унинг яроксизланганлиги, шунингдек мурожаатда кўрсатилган иловаларнинг йўклиги аниқланганда икки нусхада далолатнома тузилади, улардан бири мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада қолади, иккинчиси мурожаат қилувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича жўнатилади.

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

16. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёхуд бошқа масъул ходим, шунингдек вилоят ҳокимлиги таркибий бўлинмаларининг (кейинги ўринларда таркибий бўлинма деб аталади) раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

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

17. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ҳокимликка оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 16-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

18. Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай вилоят ҳокимига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган холда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топширикномани) қўяди.

19. Резолюция (топширикнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш кунни мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган холда беради.

20. Вилоят ҳокимлигига келиб тушган мурожаатлар ҳокимликнинг иш юритувига қабул қилиниши, бўйсунуш тартибида ҳокимликнинг қуйи бўлинмасига (ташкилотга) (кейинги ўринларда қуйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига юборилиши мумкин.

21. Қўйилган масалаларни ҳал этиш вилоят ҳокимлиги ваколати доирасига кирмайдиган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай

ҳокимликнинг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда ҳабар қилинади.

Мурожаатни кўриб чиқиши учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга ёки мансабдор шахсларга юбориш таъқиқланади.

Агар мурожаатларда уларни тегишли органларга юбориш учун зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар беш кун муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

Айрим ҳолларда ҳокимликнинг раҳбари ёки унинг ўринбосарлари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

22. Қуйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кундан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки вилоят ҳокимлиги таркибий бўлинмасининг раҳбари томонидан имзоланган топширик билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда ҳабар берилиши керак.

23. Мурожаатлар келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида. Қўшимча ўрганишни, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш ва бошқа чоратadbирларни кўришни талаб этса, бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

24. Агар мурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма тегишли таркибий бўлинмалар билан биргаликда мурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди.

25. Мурожаатни тўлиқ, ҳолис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча материалларга зарурият юзага келган тақдирда мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма мурожаат қилган жисмоний ёки юридик шахсдан, шунингдек, ҳокимликнинг ваколатлари доирасида - белгиланган тартибда бошқа давлат органларидан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

26. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек бошқа зарур ҳолларда мурожаат жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Вилоят ҳокимлигига биринчи марта келиб тушган мурожаатлар, агар уларни ушбу идораларнинг қуйи тизимида кўриб чиқилганлиги тўғрисида маълумотлар бўлмаса кўриб чиқишлик учун қуйи идораларга юборилиши мумкин..

27. Мурожаатни мурожаат қилган шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишининг имконияти бўлмаганда, улар ҳокимликнинг мансабдор шахси томонидан қақирилиши мумкин. Қақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда ҳокимликнинг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

28. Агар муурожаатда ўртага кўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари муурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун ҳокимлик томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

29. Зарур ҳолларда муурожаатларни кўриб чиқиш учун ҳокимлик томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

30. Муурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича ҳокимлик томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дархол ёзма ёхуд электрон шаклда муурожаат килувчига хабар берилади.

Муурожаатни қониқтирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни ҳокимликларда - ҳоким, унинг ўринбосарлари, таркибий бўлинмалар раҳбарлари, туман ва шаҳар ҳокимликларида ҳоким қабул қилади.

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

31. Муурожаатга жавоб хати вилоят ҳокими ва унинг ўринбосарлари ёки ҳокимликнинг таркибий бўлинмаси раҳбари ва қотибият мудирлари томонидан имзоланади.

Президент девонига жавоб хатларни фақат вилоят ҳокими ва унинг биринчи ўринбосари, Вазирлар Маҳкамасига жавоб хатларни ҳоким ўринбосарлари имзолашга ҳақли.

Муурожаатларга жавоб хати, мумкин қадар, муурожаат этилган тилда баён қилинади.

32. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб муурожаат қилган тақдирда, уларнинг муурожаатлари Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда муурожаатга жавоб муурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

33. Муурожаат, унда кўтарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва муурожаат килувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Муурожаат қилувчига жавоб юборилган кун муурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда муурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма муурожаатларни рўйхатга олиш журнализига ва ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

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

34. Агар муурожаатни кўриб чиқиш жараёнида муурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу муурожаат аввал тушган муурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар муурожаатнинг дубликати муурожаат кўриб чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳақда тегишли ижрочи муурожаат килувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

35. Назоратга олинган муурожаат ушбу муурожаатни назоратга олган раҳбар ёки мансабдор шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Девони, Вазирлар Маҳкамаси,

Олий Мажлиси ва унинг қўмиталарининг назоратида турган мурожаатлар бўйича вилоят ҳокимлиги мурожаат килувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида юқори давлат органига ёзма шаклда хабар беради.

36. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатларини улар кўриб чиқилгунга қадар ва кўриб чиқилаётган вақтда мурожаат юзасидан қарор қабул қилингунга қадар ёзма ёхуд электрон шаклда ариза бериш йўли билан қайтариб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат давлат органининг хати билан мурожаат килувчига қайтарилади.

Мурожаатни қайтариб олиш тўғрисидаги ариза ҳокимлик томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш бўйича чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

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

### **III. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхонаси ва Виртуал қабулхонаси, Ягона давлат интерактив хизматлари портали орқали келиб тушган мурожаатлар билан ишлаш**

38. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонасидан келиб тушган мурожаатларга доир масалалар бўйича жисмоний ва юридик шахсларга маслаҳат бериш ва ўзини қизиқтирган масала бўйича тезкор тартибда ахборот бериш электрон ахборот тизими орқали амалга оширилади.

39. Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали (Ҳукумат портали) орқали ва ҳокимликнинг расмий электрон почта манзилига келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 30 декабрдаги 378-сон қарори билан тасдиқланган Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали тўғрисидаги Низом талаблари ҳисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Қабул қилинган мурожаат қонунда белгиланган тартибда бажарилганидан сўнг, назоратдан чиқариш учун тегишли раҳбарга тақдим этилади. Ижрочи томонидан тайёрланган жавоб хати аризачининг электрон почтасига жойланади.

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

Вилоят ҳокимининг Халқ қабулхонасидаги қабуллари давомида тушган мурожаатларини ижрога қаратиш юзасидан назорат режалар ишлаб чиқилиб, ижрога қаратилади. натижалари бўйича маълумотлар электрон ёки ёзма тарзда жойлардан талаб қилиб олинади. Халқ қабулхонасига тақдим этилади

### **IV. Мурожаатларни кўрмай қолдириш**

41. Куйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари оркали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда ва қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

42. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки мурожаатни кўриб чикувчи таркибий бўлинма томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хулоса тузилади.

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

43. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари оркали берилган мурожаатлар келиб тушганда, мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд эмаслиги тўғрисидаги хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб, ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

#### **V. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилишни ташкил этиш**

44. Ҳокимлик ва уларнинг таркибий бўлинмаларида белгиланган кунлар ва соатларда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш ташкил этилади.

Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг юридик вакиллари қабул қилиш ҳоким ёхуд бошқа ваколатли шахс томонидан амалга оширилади.

45. Ҳокимликда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ҳоким томонидан тасдиқланган жадвалга асосан қабул қилинади.

46. Вилоят ҳокими ва унинг ўринбосарлари белгиланган кун ва соатларда Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхонасида жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари қабулга олдиндан ёзилиш тартибида ташкил этади.

47. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда у шахсини тасдиқловчи ҳужжатни, юридик шахснинг вакили эса - ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатни, шунингдек ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни кўрсатиши керак.

48. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

49. Вилоят ҳокимлигида жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

50. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул

килувчи рахбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича ҳокимликнинг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

51. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шаҳсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш ҳокимликнинг ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари талаб этсагина, ёзма шаклда жавоб берилади.

52. Вилоят ҳокими ёки ҳокимликнинг бошқа ваколатли шахслари томонидан сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

53. Сайёр шахсий қабуллар вақтида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ва давлат органининг бошқа масъул ходимлари иштирок этиши мумкин.

54. Сайёр шахсий қабуллар ёки оммавий қабуллар вилоят ҳокими томонидан тасдиқланадиган жадвалга мувофиқ ўтказилади.

55. 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.

Оммавий қабул ҳовлиларга (квартираларга), бошқа биноларга ва жойларга бирма-бир кириб чиқиш орқали ҳам ўтказилиши мумкин.

56. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакиллариининг сайёр шахсий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 16-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади. Зарур ҳолларда қабуллар протокол тарзида расмийлаштирилиши мумкин.

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

## **VI. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва давлат органларининг мажбуриятлари**

58. Мурожаат давлат органлари томонидан кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахс мурожаат кўриб чиқилишининг бориши ҳақида ахборот олиш, шахсан важларини баён этиш ва тушунтиришлар бериш, мурожаатни текшириш материаллари ҳамда уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, қўшимча материаллар тақдим этиш ёки уларни бошқа органлардан сураб олиш тўғрисида илтимос қилиш, адвокат ёрдамидан фойдаланиш ҳуқуқига эга.

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

59. Давлат органларининг мурожаатни кўриб чиқувчи мансабдор шахслари ёки бошқа ваколатли шахслари:

келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чорақда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

Таҳлил натижалари бўйича мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма вилоят ҳокимига мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш юзасидан тақлифлар киритиши мумкин.

## **VIII. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик**

66. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга ҳилоф ревишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошқор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатдаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

67. Ушбу Низом талабларига риоя этилиши таъминлаш учун жавобгарлик ҳокимликларга ва уларнинг ўринбосарларига мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмалар ва тегишли тарқибий бўлинмалар раҳбарларига юқланади.

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

мурожаатлар кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорнинг икросини назорат қилиш; шунингдек агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг урнини қоплаш ёки маънавий зиённи компенсация қилиш бўйича чора-тадбирлар куриши;

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

Мурожаат юзасидан қарор қабул қилган давлат органнинг мансабдор ёки бошқа ваколатли шахси, агар жисмоний ёки юридик шахс қарорга рози бўлмаса, унинг юзасидан шикоят бериш тартибини тўлдириши шарт.

## **VII. Мурожаатлар кўриб чиқилишнинг мониторинг ва назорат қилиш.**

**Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш**

60. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма тарқибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишнинг доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради.

61. Мурожаат у қайси раҳбар ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан назоратга олинган бўлса, ўша шахс томонидан назоратдан ва ижродан чиқарилади.

Ордалик жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

62. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатларни кўриб чиқиш мудаллари ва тартиби тарқибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида раҳбарларни дарҳол хабардор қилади.

63. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда вилоят ҳокимига мурожаатлар кўриб чиқилишнинг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурити бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган ходимларга нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли тақлифлар билан биргаликда тақдим этади.

64. Вилоят, шаҳар, туман ҳокимликларининг мурожаатлар билан ишловчи ходимларининг касбий малакасини ошириш мақсадида Ўзбекистон Республикасининг "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги қонун талаблари асосида мурожаатлар билан ишлаш борасида ўқув семинарлари ва жойларда мурожаатлар билан ишлаш ҳолатини танқидий ўрганишларни ташкил этади.

65. Давлат органи жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини