



# **O‘zbekiston Respublikasi**

## **Adliya vazirligi**

**Davlat organlari va tashkilotlari xodimlari  
uchun murojaatlar bilan ishlash,  
fuqarolarni qabul qilish tartibi bo‘yicha  
USLUBIY QO‘LLANMA**



**Toshkent – 2022**

***O‘zbekiston Respublikasi adliya vaziri o‘rinbosari***

***A.Z. Muhammadiyev umumiy tahriri ostida***

**Tuzuvchilar:**

**O‘. Nazarov** – Adliya vazirligi Inson huquqlarini himoya qilish boshqarmasi boshlig‘i

**J. Yusupov** – Adliya vazirligi Huquqiy targ‘ibot va ma‘rifat boshqarmasi boshlig‘i o‘rinbosari

**T. Tojimirzayev** – Adliya vazirligi Inson huquqlarini himoya qilish boshqarmasi yetakchi maslahatchisi

*Ushbu uslubiy qo‘llanmadan tijorat yo‘lida foydalanish maqsadida nusxa ko‘chirish va mualliflar rozilgisiz o‘zgartirishlar kiritish taqiqlanadi.*

# MUNDARIJA

<b>Kirish</b> .....	4
<b>I bob. Umumiy qoidalar. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari</b> .....	6
I. Kimlar murojaat qilish huquqiga ega? .....	6
II. Qayerga murojaat qilish mumkin? .....	6
II. Murojaatlarning turlari, shakllari hamda ularni ko‘rib chiqish muddatlari...6	
III. Murojaatning mazmuni.....	9
<b>II bob. Davlat organlarida, tashkilotlarida murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish</b> .....	11
I. Murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linma faoliyati.....	11
<b>III bob. Davlat organlarida, tashkilotlarida murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish</b> .....	13
I. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish.....	13
II. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish.....	14
<b>IV bob. Murojaatni ro‘yxatga olish hamda ko‘rib chiqish jarayoni</b> .....	16
I. Murojaatni ro‘yxatga olish tartibi.....	16
II. Murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibi.....	17
III. Murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish va uni ko‘rmay qoldirish uchun asoslar.....	18
IV. Murojaatga javob.....	20
<b>V bob. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, davlat organlarining, tashkilotlarning va ular mansabdor shaxslarining huquqlari va majburiyatlari</b> .....	21
I. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari.....	21
II. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organlarining huquqlari.....	21
III. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organlarining majburiyatlari.....	22
<b>VI bob. Murojaatlarning ko‘rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish</b> .....	24
<b>VII bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini buzish</b> .....	26
<b>Qaydlar uchun</b> .....	27

*“Murojaatlarning ortida qancha odamlarning  
taqdiri, hayoti va kelajagi turibdi”  
SH.Mirziyoyev*

## **Kirish**

O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 35-moddasida har bir shaxs bevosita o‘zi va boshqalar bilan birgalikda vakolatli davlat organlariga, muassasalariga yoki xalq vakillariga ariza, taklif va shikoyatlar bilan **murojaat qilish huquqiga ega** ekanligi kafolatlangan. Bunda arizalar, takliflar va shikoyatlar qonunda belgilangan tartibda va muddatlarda **ko‘rib chiqilishi shart**.

Mamlakatimizda fuqarolarning murojaatlarini ko‘rib chiqish “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi **Qonun bilan tartibga solinadi**. Aholining davlat organlari bilan munosabatga kirishishini huquqiy tartibga soladigan ushbu Qonunda ko‘zda tutilgan normalar barcha davlat organlari, davlat ishtirokidagi tashkilotlar va fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish organlari uchun birdek amal qiladi.

Murojaat qilish huquqi, asosan fuqarolarga turli masala va muammolarni hal etishda davlat organlari tomonidan yordam ko‘rsatishga qaratilgan. Bundan tashqari, fuqarolarning davlat va jamiyat qurilishidagi ishtirokini kuchaytirish hamda xalq va davlat o‘rtasida muloqot o‘rnatishga qaratilgan.

Shu o‘rinda “2022-2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning Taraqqiyot strategiyasi”da inson qadrini yuksaltirish va erkin fuqarolik jamiyatini yanada rivojlantirishda fuqarolar bilan bamaslahat ishlash bo‘yicha ustuvor vazifalar belgilanganini alohida ta’kidlash lozim. Taraqqiyot strategiyasining 11-maqsadi ham “Xalq bilan muloqotning mexanizmlarini takomillashtirish” deb nomlangani ham bu fikrimizni yaqqol tasdiqlaydi.

Biroq, bugungi kunda ayrim hollarda davlat organlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko‘rib chiqishda qonunchilikda belgilangan talablar buzilishi holatlari kuzatilmoqda.

**Ushbu qo‘llanma** davlat organlari va davlat muassasalarining mansabdor shaxslari hamda boshqa mas’ul xodimlari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning **murojaatlarini ko‘rib chiqish** tartibiga oid huquqiy savodxonlikni oshirishga ko‘maklashishni **nazarda tutadi**.

***Muhim!***

*Ushbu qo‘llanma tavsiyaviy xarakterga ega. U orqali fuqarolarga davlat organlariga murojaat qilish huquqini amalga oshirishda ko‘maklashish ko‘zda tutilgan. Quyidagi holatlar bundan mustasno:*

*1. Protsessual qonunchilik hujjatlari bilan belgilangan murojaatlarni ko‘rib chiqish. (Masalan, fuqarolik sudida da‘vo arizasi fuqarolik protsessual kodeksiga muvofiq, iqtisodiy ishlar bo‘yicha arizalar – iqtisodiy-protsessual kodeksiga asosan, jinoyat to‘g‘risidagi arizalar – Jinoyat-protsessual kodeksiga asosan ko‘rib chiqilidi va boshqalar);*

*2. “Ma‘muriy tartib-taomillar to‘g‘risida”gi Qonunga muvofiq amalga oshiriladigan ma‘muriy tartib-taomillar\* bilan bog‘liq murojaatlarni ko‘rib chiqish;*

*3. “Davlat hokimiyati va boshqaruvi organlari faoliyatining ochiqligi to‘g‘risida”gi Qonunga muvofiq amalga oshiriladigan faoliyati to‘g‘risida axborot olish uchun davlat organlariga so‘rovlar yuborish (davlat xizmatlari ko‘rsatish, ro‘yxatdan o‘tkazish hamda boshqa masalalar bilan bog‘liq savollar bo‘yicha murojaatlar).*

*4. Boshqa qonun hujjatlari bilan belgilangan murojaatlar.*

Ushbu qo‘llanma bilan tanishish orqali Siz murojaatlarga qo‘yiladigan talablar, murojaatlar bo‘yicha ish yuritish, murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organining, tashkilotning va ular mansabdor shaxslarining huquqlari va majburiyatlari haqida batafsil ma‘lumot olish imkoniga ega bo‘lasiz.

Umid qilamizki, ushbu uslubiy qo‘llanma vatanimiz ravnaqi yo‘lida amalga oshirayotgan ishlaringizda Sizga huquqiy ko‘makdosh bo‘ladi.

# I bob. Umumiy qoidalar. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari

## I. Kimlar murojaat qilish huquqiga ega?

Quyidagilar davlat organlariga murojaat qilish huquqiga ega:

- ❖ jismoniy shaxslar;
- ❖ yuridik shaxslar;



Murojaat qilish 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, tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga **yo'l qo'yilmaydi**.

## II. Qayerga murojaat qilish mumkin?

- ❖ davlat organlariga (*masalan, vazirliklar, qo'mitalar, agentliklar va boshqalar*);
- ❖ davlat muassasalariga (*masalan, davlat maktablari, universitetlar, kutubxonalar va boshqalar*);
- ❖ davlat ishtirokidagi tashkilotlar\*;
- ❖ fuqarolarning o'zini-o'zi boshqarish organlariga (yig'inlar);
- ❖ mansabdor shaxslarga.

\* *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.*

## III. Murojaatlarning turlari, shakllari hamda ularni ko'rib chiqish muddatlari

Murojaatlarning 3 ta turi mavjud bo'lib, mazmuni, shuningdek davlat organi tomonidan ko'rib chiqish tartibiga ko'ra ham farqlanadi.

Quyidagi jadvalda murojaatlarning turlari hamda ularni ko'rib chiqish muddatlari bilan aniq tanishib chiqish mumkin

Murojaat turi	Mazmuni	Ko'rib chiqish muddati
<b>Ariza</b>	huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarni amalga oshirishda yordam	Masalani mazmunan hal etishi shart bo'lgan davlat organiga kelib tushgan kundan e'tiboran <b>o'n besh kun</b> ichida, biroq:

<p><b>Shikoyat</b></p>	<p>ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat</p> <p>buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat</p>	<p>– qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa, <b>bir oygacha</b> bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi;</p> <p>– 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 <b>bir oyga</b> uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.</p> <p>Shunday qilib, arizani ko'rib chiqishning maksimal muddati <b>ikki oy</b> bo'lishi mumkin.</p>
<p><b>Taklif</b></p>	<p>Davlat va jamoat faoliyatini takomillashtirish bo'yicha tavsiyalar bermoqchi bo'lsangiz taqdim etiladi.</p>	<p>davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga kelib tushgan kundan e'tiboran <b>bir oygacha</b> 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.</p>

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.

***Muhim!***

**Vakolatli organi to‘g‘ri aniqlash**

*Murojaatni ko‘rib chiqish uchun mas‘ul bo‘lgan davlat organini to‘g‘ri aniqlang. Fuqaroning murojaatini ko‘rib chiqish vakolatiga ega bo‘lmagan davlat organiga yuborish murojaatni ko‘rib chiqishning kechikishiga va oqibatda fuqaroning huquqlari buzilishiga sabab bo‘ladi.*

*Masalani hal qilish uchun vakolatli davlat organini to‘g‘ri belgilashda adashmaslik uchun davlat organlarining nizomlarida yoki qonunlarda aks ettirilgan davlat organining vazifalari va funksiyalarini o‘rganish tavsiya etiladi.*

***Unutmang!***

*Murojaatlar to‘g‘risidagi qonunchilikni buzganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo‘ladi.*

Murojaatlar shaklan ham farqlanadi. Murojaatning 3 shakli mavjud: og‘zaki, yozma va elektron.



Davlat organlarining, tashkilotlarining “ishonch telefoni”ga kelib tushgan murojaatlar **og‘zaki murojaat** sifatida belgilangan tartibda qayd etiladi, ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi.

Og‘zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmaning rahbari yoxud boshqa mas‘ul xodim, shuningdek davlat organi, tashkiloti tarkibiy bo‘linmalarining, tashkilotning rahbarlari yoxud boshqa mas‘ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

Og‘zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan davlat organlarining, tashkilotlarining ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va video-konferens-alloqa vositasida ham berilishi mumkin.



**Yozma murojaatlar** murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan yozma shakldagi 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 ogʻzaki murojaatlar bundan mustasno.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qatʼi nazar, bir xil ahamiyatga ega boʻlib, murojaat muallifiga yozma yoki elektron shaklda javob yuborilishi shart.

Shu bilan birga, davlat organi, tashkilotining rahbariga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan ogʻzaki murojaatlarni roʻyxatdan oʻtkazish talab qilinmaydi hamda bunday murojaatlarga yozma yoki elektron shakldagi javob xati yuborish talab etilmaydi.

## **IV. Murojaatning mazmuni**

### **Murojaatlarga qoʻyiladigan talablar**

Murojaat “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari toʻgʻrisida”gi Qonunning 6-moddasi talablariga javob berishi lozim.

Agar **jismoniy shaxs tomonidan murojaat yuborilgan boʻlsa**, u oʻz ichiga quyidagilarni olishi kerak:

- murojaat qiluvchining familiyasi, ismi, otasining ismi;
- yashash joyi haqida maʼlumot;
- davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) koʻrsatilishi;
- murojaatning mohiyati bayon etilgan boʻlishi;
- murojaat etuvchi(lar)ning imzosi bilan tasdiqlanishi;
- vakil tomonidan murojaat qilinayotganda – vakilning vakolatini tasdiqlovchi hujjat (*ishonchnoma*).

Agar **yuridik shaxs tomonidan murojaat yuborilgan boʻlsa**, u oʻz ichiga quyidagilarni olishi kerak:

- yuridik shaxsning toʻliq nomi;
- uning joylashgan yeri (pochta manzili) haqida maʼlumot;
- davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) koʻrsatilishi;
- murojaatning mohiyati bayon etilgan boʻlishi;
- yuridik shaxs nomidan murojaat qilayotgan vakolatli shaxsning imzosi;

- vakil tomonidan murojaat qilinayotganda – uning vakolatini tasdiqlovchi hujjat (*ishonchnoma*).

Murojaatlar davlat va boshqa tillarda topshirilishi mumkin. Shu bilan birga murojaatga javoblar **mumkin qadar** murojaat etilgan tilda bayon etiladi.

## **II bob. Davlat organlarida, tashkilotlarida murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish**

### **I. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma faoliyati**

Kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek murojaatlarning hisobini yuritish va ko'rib chiqilishini nazorat qilish maqsadida davlat organida, tashkilotida belgilangan umumiy shtatdagi xodimlar soni doirasida murojaatlar bilan ishlash bo'yicha **alohida bo'linma** (keyingi o'rinlarda murojaatlar bilan ishlash bo'linmasi deb ataladi) tashkil etiladi.

Murojaatlar bilan ishlash bo'linmasi murojaatlarning ko'rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita davlat organi, tashkiloti rahbariga bo'ysunadi.

#### **Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma:**

❖ tarkibiy bo'linmalar tomonidan murojaatlar ko'rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, ularning o'z vaqtida va zarur tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlash chora-tadbirlarini ko'radi;

❖ murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy bo'linmalar tomonidan buzilishi to'g'risida davlat organi, tashkiloti rahbarini darhol xabardor qiladi;

❖ monitoring natijalari bo'yicha har oyda davlat organi, tashkiloti rahbariga murojaatlar ko'rib chiqilishining holati to'g'risidagi axborotni, zaruriyat bo'lganda, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari buzilishiga yo'l qo'ygan davlat organi, tashkiloti xodimlariga nisbatan javobgarlik choralarini ko'rish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

❖ Bo'linma xodimlari murojaatlar bilan ishlash bo'yicha o'z faoliyatini amalga oshirishda iltifotli, qat'iyatli, e'tiborli bo'lishi kerak, murojaat qiluvchilarga nisbatan xushmuomalali, vazmin va e'tiborli, shaxsning sha'nini kamsitmasligi, unga nisbatan mehribon bo'lishi shart.

❖ Murojaatlar bilan ishlash bo'linmasi xodimlari o'z xizmat vazifalarini bajarish vaqtida tashqi ko'rinishi bo'yicha jismoniy va yuridik shaxslarning davlat organlariga, tashkilotlariga nisbatan hurmat bilan munosabatda bo'lishiga ko'maklashishi, umumiy qabul qilingan ish tartibiga rioya etishi vazmin va intizomli bo'lishi kerak.

#### **Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning xodimlariga quyidagi qo'shimcha talablar qo'yiladi:**

- ❖ *o'rta maxsus yoki oliy ma'lumotga ega bo'lish;*
- ❖ *kamida uch yillik ish staji bo'lishi;*

- ❖ *ularning xodimi bo'lgan davlat organi, tashkiloti bo'linmalarining faoliyati, funksiyalariga oid majburiyatlari to'g'risida xabardor bo'lish;*
- ❖ *yuksak ma'naviy-axloqiy fazilatlarga ega bo'lish;*
- ❖ *kirishimlilik;*
- ❖ *zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarni qo'llashni bilish.*

***Muhim!***

**Davlat organlari, tashkilotlar murojaatlar bilan ish olib boruvchi o'z xodimlarini o'qitadi va uch yilda kamida bir marta ularning malakasini oshiradi.**

Davlat organlari va tashkilotlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlarni o'qitish va ularning malakasini oshirish tartibi Vazirlar Mahkamasining 2022-yil 7-oktabrdagi 582-son qarori bilan tasdiqlangan Davlat organlari va tashkilotlarining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlari malakasini oshirish tartibi to'g'risidagi nizom bilan belgilanadi.

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 texnologiyalaridan foydalanish maqsadida davlat organlari, tashkilotlar va ularning 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.

### **III bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish**

#### **I. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish**

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

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

Barcha darajadagi davlat organlari va tashkilotlari, mahalliy ijro etuvchi hokimiyat organlari rahbarlarining jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini joylarda **sayyor qabul qilish bo'yicha jadvallari (yillik yoki yarim yillik)** ishlab chiqilib, mos ravishda yuqori turuvchi davlat organlari va tashkilotlari rahbarlari, Qoraqalpog'iston Respublikasi Vazirlar Kengashi Raisi, viloyatlar va Toshkent shahar hokimlari tomonidan tasdiqlanadi.

Shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish jadvali va uni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to'g'risidagi axborot, qabul qilish tartibi ularni davlat organlari, tashkilotlarining 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.

Sayyor va ommaviy qabul o'tkaziladigan viloyat, shahar va tumanlardagi tegishli davlat organlari, tashkilotlari hamda fuqarolarning o'zini o'zi boshqarish organlari tomonidan **bir hafta oldin** aholi bilan targ'ibot ishlari amalga oshiriladi.

Og'zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning rahbari yoxud boshqa mas'ul xodim, shuningdek davlat organi, tashkiloti tarkibiy bo'linmalarining (keyingi o'rinlarda tarkibiy bo'linma deb ataladi), tashkilotning rahbarlari yoxud boshqa mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

Murojaat qiluvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar tekshirilgandan keyin hisobga olish kartochkasi to'ldiriladi. Hisobga olish kartochkasi og'zaki murojaat sifatida ro'yxatga olinadi.

Jismoniy shaxs og'zaki murojaat etayotganda o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa o'z vakolatlarini tasdiqlaydigan va o'z shaxsini

tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Og'zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan davlat organlarining, tashkilotlarining ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va video-konferens-aloqa vositasida ham berilishi mumkin.

Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni, shuningdek jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bilan bog'liq ishlarni tashkil etadi.

Davlat organida, tashkilotida jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma yoki tegishli tarkibiy bo'linma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.

Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi rahbar yoki vakolatli shaxsning ko'rsatmasi bo'yicha davlat organini, tashkilotining boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish davlat organi, tashkiloti yoki ularning mansabdor shaxsining vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.

Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor va ommaviy qabullar vaqtida berilgan og'zaki murojaatlari ro'yxatga olinadi hamda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

Sayyor va ommaviy qabulni o'tkazish natijalari bo'yicha tegishli bayon to'ldiriladi, chora-tadbirlar rejasi ishlab chiqiladi.

## **II. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish**

Jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakili davlat organi, tashkilotining rahbariga yoxud ularning mansabdor shaxslarga videokonferensaloqa vositasida murojaat berishi, oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llagan holda video-konferens-aloqa jadval orqali amalga oshiriladi.

Buning uchun murojaat etuvchi video-konferens-aloqa oʻrnatilgan tegishli davlat organi, tashkilotiga belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Ariza elektron shaklda berilishi mumkin.

**Talabnomada quyidagilar koʻrsatilishi kerak:**

jismoniy shaxs uchun — murojaat etuvchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi toʻgʻrisidagi maʼlumotlar;

yuridik shaxsning toʻliq nomi, uning joylashgan eri (pochta manzili) toʻgʻrisidagi maʼlumotlar;

elektron pochta manzili;

aloqa telefoni va/yoki faksning raqami;

video-konferens-aloqa oʻtkazishga qulay sana va vaqt;

murojaat tili;

murojaatning qisqacha mazmuni.

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

Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab **bir ish kunidan kechikmay** murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi tomonidan roʻyxatga olinishi va davlat organi, tashkilotining rahbariga kiritilishi kerak.

Davlat organi, tashkilotining rahbari, talabnomani koʻrib chiqib, video-konferens-aloqa orqali qoʻrib chiqish yoki koʻrib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

Qabul qilingan qaror, video-konferens-aloqa orqali murojaatni qoʻrib chiqish vaqti va joyi haqida davlat organi, tashkiloti jismoniy va yuridik shaxslarni belgilangan tartibda ogohlantiradi

Video-konferens-aloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali oʻzgargan taqdirda, murojaatlar bilan ishlash boʻlinmasi oldindan (elektron pochta, aloqa telefon va/yoki faks raqamlari, pochta va boshqalar) orqali ogohlantirishi kerak.

Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar ogʻzaki murojaat sifatida belgilangan tartibda qayd etiladi, roʻyxatga olinadi va koʻrib chiqiladi.



## IV bob. Murojaatni ro‘yxatga olish hamda ko‘rib chiqish jarayoni

### I. Murojaatni ro‘yxatga olish tartibi

Unutmang, davlat organiga kelib tushgan murojaat **o‘sha kunning o‘zida**, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa, keyingi ish kuni ro‘yxatdan o‘tkazilishi kerak.

Murojaatlar yozma yoki elektron tarzda ro‘yxatga olinishi mumkin.

Yozma va elektron (*agar davlat organlari, tashkilotlari va mahalliy ijro etuvchi organlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda elektron hujjat aylanish dasturi joriy etilmagan bo‘lsa, qog‘ozga bosib chiqarilgan*) murojaatlar murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, hisobga olish kartochkasini to‘ldirish va murojaatning birinchi sahifasi quyi o‘ng qismida ro‘yxatga olish shtampini qo‘yish yo‘li bilan murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmada ro‘yxatga olinadi.

Murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnalida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning joylashgan joyi, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, dublikat yoki murojaatlarning takroriyliqi, nazoratga olinganligi to‘g‘risidagi belgi, ijrochi etib belgilangan davlat organi, tashkiloti tarkibiy bo‘linmasining nomi, sana ko‘rsatilgan holda ijro etish to‘g‘risidagi belgi ko‘rsatiladi.

Qayd etish shtampida davlat organining, tashkilotining rasmiy nomi (umumqabul qilingan qisqartirilgan nom yoki qisqartma ko‘rsatilishi mumkin), murojaatning kelib tushgan sanasi va qayd raqami ko‘rsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari davlat organiga, tashkilotiga **og‘zaki murojaat etishganda** ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va hisobga olish kartochkasiga ilova qilinishi kerak.

***Muhim!***

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

## **II. Murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibi**

Ro‘yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytdan boshlab **bir ish kunidan kechikmay** davlat organi, tashkiloti rahbariga, uning o‘rinbosariga yoki tarkibiy bo‘linma rahbariga kiritiladi, u mas‘ul tarkibiy bo‘linmani (xodimni) belgilagan holda murojaatni ko‘rib chiqish bo‘yicha rezolyutsiyani (topshiriqnoma) qo‘yadi.

Rezolyutsiya (topshiriqnoma) qo‘yilgan paytdan boshlab **bir ish kuni mobaynida** murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linma murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy bo‘linmaga (xodimga) imzo qo‘ydirgan holda beradi. Bunda ijrochi etib belgilangan tarkibiy bo‘linma (xodim) tomonidan ijro etish to‘g‘risidagi belgi qo‘yiladi.

Agar murojaatda bir nechta tarkibiy bo‘linmaga tegishli masalalar mavjud bo‘lsa, ularning barchasi murojaatni ko‘rib chiqish bo‘yicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida **birinchi bo‘lib ko‘rsatilgan tarkibiy bo‘linma** boshqa tarkibiy bo‘linmalar bilan birgalikda murojaat ko‘rib chiqilishini ta‘minlaydi.

### ***Muhim!***

*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 ularning mansabdor shaxslari o‘zlaridan so‘ralayotgan axborotni **o‘n kun ichida taqdim etishi shart.***

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

Zarur hollarda murojaatlarni ko‘rib chiqish uchun davlat organi, tashkiloti tomonidan tegishli mutaxassislar jalb etilishi mumkin.

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

Davlat organi, tashkiloti 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.

Zarur hollarda murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor tashkilotlarning vakillarini jalb etish mumkin.

Agar murojaatda joyning o‘zida o‘rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo‘lsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda murojaatni ko‘rib chiquvchi davlat organi, tashkiloti murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqishni ta‘minlashi mumkin. Murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqish davlat organi, tashkiloti rahbarining topshirig‘i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

**Murojaatlar bilan ishlash muddatlari** ular davlat organiga, tashkilotiga kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli muddatning oxirgi kuni **dam olish va bayram kunlariga to‘g‘ri kelsa**, navbatdagi ish kuni muddat tugaydigan kun hisoblanadi.

Elektron murojaatlar ish vaqti tamom bo‘lgandan keyin tushgan taqdirda navbatdagi ish kunida ro‘yxatga olinadi.

Davlat organi, tashkilotining rahbariga yoki bunga vakolat berilgan boshqa 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.

Murojaatlarni ko‘rib chiqish natijalari bo‘yicha davlat organi, tashkiloti tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

**Murojaatni qoniqtirmaslik to‘g‘risidagi qarorni:**

respublika ahamiyatiga molik tashkilotda, davlat organida — rahbar, uning o‘rinbosarlari, tarkibiy bo‘linmalar rahbarlari;

viloyat ahamiyatiga molik tashkilotda, davlat organida — rahbar, uning o‘rinbosarlari;

tuman va shahar ahamiyatiga molik tashkilotda, davlat organida — rahbar qabul qiladi.

Murojaatga javob xatida murojaatda ko‘rsatilgan har bir masala bo‘yicha vajlarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslar (zaruriyatga qarab qonun hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) bo‘lishi kerak.

Murojaatga javob xati davlat organi, tashkiloti yoki uning tarkibiy bo‘linmasi rahbari tomonidan imzolanadi.

Murojaat, unda ko‘tarilgan barcha masalalar Qonun talablariga muvofiq ko‘rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda ko‘rib chiqilgan hisoblanadi.

Quyidagi organ tomonidan ko‘rib chiqilishi kerak bo‘lgan murojaatlar unga kelib tushgan kundan boshlab **besh kun muddatdan kechiktirmay** xat bilan yoki davlat organining, tashkilotining rahbari yoki tarkibiy bo‘linmaning rahbari tomonidan imzolangan topshiriq bilan birga yuborilishi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar berilishi kerak.

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

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

**Murojaatning dublikati** — ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxs murojaatining ko‘chirma nusxasi

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.

### **III. Murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish va uni ko‘rmay qoldirish uchun asoslar**

Murojaatlar davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari tomonidan qabul qilinishi va ko‘rib chiqilishi shart, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunning 29 va 30-moddalarida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno.

#### **Quyidagi murojaatlar ko‘rib chiqilmaydi:**

- ❖ anonim murojaatlar;
- ❖ jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo‘lmagan taqdirda;  
(*bu haqda murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi*);

❖ “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi 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.

**Anonim murojaat** — jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to‘g‘risidagi ma‘lumotlar yoki yuridik shaxsning to‘liq nomi, uning joylashgan eri (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.

Davlat organi mansabdor shaxsi quyidagi hollarda murojaatni ko‘rib chiqishni **tugatish** huquqiga ega:

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

*(davlat organi Sizga murojaatda ko‘rsatilgan masala bo‘yicha yozishmalarning bekor qilinishi to‘g‘risida murojaat qiluvchiga yozma xabarnoma yuboradi)*

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

*(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)*

❖ 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;

*(bunday hollarda murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish to‘g‘risida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi)*

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

#### **IV. Murojaatga javob**

Murojaat ko‘rib chiqish natijalari asosida davlat organi Sizga yozma yoki elektron shaklda javob jo‘natishi shart (*murojaatni ommaviy qabullar vaqtida davlat organining rahbariga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga kelib tushgan va joyida hal etilgan hollar bundan mustasno*).

Shu bilan birga, murojaatga javobni davlat organining rahbari yoki ularning mansabdor shaxsi imzolaydi.

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

Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko‘ra murojaatni ko‘rib chiqqan davlat organi, tashkiloti 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.

Murojaat, agar unda qo‘yilgan barcha masalalar “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida” gi Qonun talablariga muvofiq ko‘rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda, ko‘rib chiqilgan hisoblanadi.



## **V bob. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, davlat organlarining, tashkilotlarning va ular mansabdor shaxslarining huquqlari va majburiyatlari**

### **I. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari**

- ❖ murojaatni ko‘rib chiqish jarayoni 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 qilinguniga 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.;
- ❖ qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlar.

### **II. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organlarining huquqlari**

- ❖ 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.
- ❖ qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlar.



### **III. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organlarining majburiyatlari**

- ❖ 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‘rishi, 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 choralarini ko‘rishi shart.

## **VI bob. Murojaatlarning ko‘rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish**

Davlat organlarining, tashkilotlarining rahbarlari yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari o‘z tarkibiy 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.

### ***Muhim!***

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

Davlat organlari, tashkilotlari va ularning mansabdor shaxslari kelib tushgan, ko‘rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, ko‘rib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa ma‘lumotlarning **statistik hisobini** yuritadi.

Davlat organi, tashkiloti jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni aniqlash va bartaraf etish maqsadida har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilishni ta‘minlaydi.

**Har oy yakuni bo‘yicha** davlat organlari, davlat muassasalari va davlat ishtirokidagi tashkilotlar va mahalliy ijro etuvchi hokimiyat organlarining rahbarlari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari bilan o‘tkazilgan uchrashuvlar natijalari to‘g‘risida ma‘lumotlar umumlashtirib, tahlil qilingan holda muhokama etish uchun kiritiladi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko‘ra murojaatlar bilan ishlash bo‘linmalar yoki tegishli tarkibiy bo‘linmalar tomonidan 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 choralar aks ettirilgan ma‘lumotnomalar (sharhlar) tuziladi hamda davlat organi rahbariga davlat organi, tashkilotida murojaatlarni ko‘rib chiqishning qonuniyligini

ta'minlash va samaradorligini oshirish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish, qonun hujjatlarini takomillashtirish yuzasidan takliflar kiritadi.

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

Davlat organlari **har oyda** O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasiga murojaatlar bilan ishlash to'g'risida hisobot taqdim etadilar.

Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari O'zbekiston Respublikasi Interaktiv davlat xizmatlari yagona portalida, davlat organlarining rasmiy veb-saytlarida, bosma va elektron ommaviy axborot vositalarida **har oyda** e'lon qilinishi mumkin.

Murojaatlar bilan ishlash bo'linmasi tushgan murojaatlarni tahlil qilish yakunlari bo'yicha davlat organi, tashkilotining rasmiy veb-saytida tegishli statistika ma'lumotlarini **har oyda** e'lon qiladi.

## VII bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzish

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik uchun ma'muriy (Ma'muriy javobgarlik to'g'risidagi kodeksning 43-moddasi) va jinoiy (Jinoyat kodeksining 144-moddasi) javobgarlik mavjudligini unutmaslik lozim.

Quyidagi hollarda davlat organining mansabdor shaxsi **ma'muriy javobgarlikka tortilishi mumkin:**

murojaatni qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etilgan bo'lsa;

murojaatni ko'rib chiqish muddatlari uzrsiz sabablarga ko'ra buzilgan bo'lsa;  
murojaatga yozma ravishda yoki elektron shaklda javob yuborilmagan bo'lsa;  
jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonunchilikka zid qaror qabul qilingan bo'lsa;

jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlarini tiklanishini, murojaat yuzasidan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlanmagan bo'lsa.

Agar yuqorida ko'rsatilgan holatlarda, shuningdek, murojaat munosabati bilan ma'lum bo'lib qolgan jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti to'g'risidagi yoxud yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlarni ularning roziligisiz oshkor etish, xuddi shuningdek jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonunchilikni boshqacha tarzda buzish jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlariga, erkinliklariga yoki qonun bilan qo'riqlanadigan manfaatlariga yoxud jamiyat va davlat manfaatlariga jiddiy ziyon yetkazilishiga sabab bo'lsa, murojaatni ko'rib chiquvchi shaxs **jinoiy javobgarlikka tortilishi mumkin.**

Shuningdek, jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila a'zolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila a'zolarini ular davlat organiga, davlat muassasasiga yoki fuqarolarning o'zini o'zi boshqarish organlariga murojaat qilganligi munosabati bilan yoxud bildirilgan fikri va murojaatidagi tanqid uchun, xuddi shuningdek boshqacha shaklda tanqid qilganligi uchun mansabdor shaxs tomonidan ta'qib etish uchun ham jinoiy javobgarlik belgilangan.

