

ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI
VAZIRLAR MAHKAMASINING
Q A R O R I



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
КАБИНЕТА МИНИСТРОВ
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

7 мая 2018 й. г. № 341

Тошкент ш. – г. Ташкент

**Об утверждении Типового положения о порядке работы
с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах,
государственных учреждениях и организациях
с государственным участием**

В соответствии с Законом Республики Узбекистан от 11 сентября 2017 года № ЗРУ–445 «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» Кабинет Министров **постановляет:**

1. Утвердить Типовое положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием согласно приложению № 1.

2. Министерствам и ведомствам, Совету Министров Республики Каракалпакстан, хокимиятам областей, городов и районов, а также организациям с государственным участием в месячный срок:

в соответствии с утвержденным настоящим постановлением Типовым положением разработать и утвердить положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц;

привести принятые ими нормативно-правовые акты в соответствие с настоящим постановлением.

3. Признать утратившими силу некоторые решения Правительства Республики Узбекистан согласно приложению № 2.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителей Премьер-министра Республики Узбекистан.

**Премьер-министр
Республики Узбекистан**



А. Арипов

ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц
в государственных органах, государственных учреждениях
и организациях с государственным участием

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее Типовое положение (далее – Положение) в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (далее – Закон) определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц (далее – обращения) в государственных органах, государственных учреждениях (далее – государственные органы) и организациях с государственным участием (далее – организации), а также их должностных лиц.

2. Действие настоящего Положения не распространяется на:

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

взаимную переписку государственных органов, организаций, а также их структурных подразделений.

3. В соответствии с Законом в Положении 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;

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;

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;

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;

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

видео-конференц-связь – 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.

4. Обращения могут подаваться в устной, письменной либо в электронной форме в виде заявления, предложения или жалобы.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.

Обращения, поступившие на телефоны доверия, «горячие линии» государственных органов, организаций, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт государственного органа, организации или на официальный адрес электронной почты государственного органа, организации, регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан, Правительственный портал Республики Узбекистан в сети Интернет (далее – Правительственный портал), регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, с учетом требований Положения о Правительственном портале Республики Узбекистан в сети Интернет, утвержденного постановлением Кабинета Министров от 3 июня 2016 года № 188.

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

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

Глава 2. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращение

5. В соответствии с Законом физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в государственные органы, организации, а также к их должностным лицам индивидуально или коллективно.

Право на обращение 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.

В соответствии с Законом физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право обращаться в государственные органы, организации Республики Узбекистан, а также к их должностным лицам.

6. Дискриминация при использовании права на обращение 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.

7. Государственные органы, организации, а также 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.

8. Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению государственными органами, организациями, а также их должностными лицами, за исключением случаев, предусмотренных главой 6 настоящего Положения.

9. При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками государственных органов, организаций, а также 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.

10. 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, а также к их должностным лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражения своего мнения и критики в обращениях.

Глава 3. Порядок и сроки подачи обращений

11. Обращения подаются непосредственно государственному органу, организации или их должностным лицам, в полномочия которых входит разрешение поставленных в обращениях 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.

12. 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 обратившихся.

К обращениям физических и юридических лиц, поданным через представителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

13. 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 обратившегося об их выдаче.

При направлении обращения по подведомственности в иной государственный орган, организацию или должностному лицу к нему должны быть приложены указанные документы.

14. 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 в двух экземплярах, один из которых остается в подразделении по работе с обращениями, а второй отправляется обратившемуся по адресу, указанному на конверте.

Конверты, в которых поступили обращения, могут быть сохранены для определения адреса обратившегося, времени отправления и получения обращения.

15. Письменное обращение должно быть закреплено подписью обратившегося – физического лица или подписью уполномоченного лица обращающегося – юридического лица.

В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обратившегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

16. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются.

В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения, если это обусловлено возможностями государственных органов, организаций 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.

В случае если срок подачи заявления или жалобы пропущен по уважительной причине, срок восстанавливается государственными органами, организациями или уполномоченными на это их должностными лицами, рассматривающими заявления или жалобы.

17. Физические и юридические лица имеют право отозвать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме. При поступлении такого заявления рассмотрение обращения прекращается и в течение трех дней обращение письмом государственного органа, организации возвращается обратившемуся.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия государственными органами, организациями мер по выявлению и устранению нарушений закона.

Глава 4. Организация работы с обращениями в государственных органах, организациях

18. Работа с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, организациях осуществляется в соответствии со схемой согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

19. В целях принятия, регистрации и направления обращений на рассмотрение, а также ведения учета поступивших обращений и контроля за ходом их рассмотрения в государственном органе, организации создается в пределах установленной общей штатной численности работников подразделение по работе с обращениями (далее – подразделение по работе с обращениями).

Подразделение по работе с обращениями может быть создано в виде отдела, отделения или группы, исходя из объема обращений, поступающих в государственные органы, организации, количества работников и объема работы.

Подразделение по работе с обращениями по вопросам контроля за рассмотрением обращений непосредственно подчиняется руководителю государственного органа, организации.

20. Подразделение по работе с обращениями:

осуществляет⁶ постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями государственного органа, организации обращений, (далее – структурное подразделение) принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения;

незамедлительно информирует руководителя государственного органа, организации о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями;

по результатам мониторинга ежемесячно представляет руководителю государственного органа, организации информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам

государственного органа, организации, допустившим нарушение законодательства об обращениях.

21. К работникам подразделения по работе с обращениями предъявляются следующие дополнительные требования:

наличие среднего специального или высшего образования;

трудовой стаж не менее трех лет;

осведомленность о деятельности, функциональных обязанностях подразделений государственного органа, организации, работником которого они являются;

обладание высокими морально-нравственными качествами;

коммуникабельность;

умение пользоваться современными средствами информационно-коммуникационных технологий.

При осуществлении своей деятельности работники подразделения по работе с обращениями должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными, обязаны проявлять терпимость и уважение в общении с обратившимися не должны проявлять грубость, допускать случаев унижения чести и достоинства личности.

Внешний вид работников подразделения по работе с обращениями при исполнении ими служебных обязанностей должен способствовать уважительному отношению физических и юридических лиц к государственному органу, организации, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличается официальностью, сдержанностью и аккуратностью.

22. Государственные органы, организации организуют обучение и повышение квалификации своих работников, работающих с обращениями, не реже одного раза в три года.

23. Государственные органы, организации могут внедрять систему электронного документооборота в работе с обращениями в соответствии с требованиями настоящего Положения.

Делопроизводство в государственных органах, организациях по обращениям, поступающим через:

Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан и Правительственный портал осуществляется в электронном виде;

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в Республике Каракалпакстан, областях и городе Ташкенте, районах и городах (кроме городов районного подчинения) осуществляется в письменном и/или электронном виде.

24. 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 или их должностные лица могут создавать свои виртуальные приемные.

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

25. В целях всестороннего и своевременного разрешения вопроса, указанного в обращении физического и юридического лица, в случаях когда рассмотрение (разрешение) вопроса, упомянутого в обращении, относится к компетенции

нескольких государственных органов и организаций, государственный орган и организация, рассматривающие обращение, вправе обратиться к другим государственным органам и организациям для проведения коллегиального заслушивания обращения физического и юридического лица.

Глава 5. Порядок и сроки рассмотрения обращений

26. Письменные и электронные обращения регистрируются в подразделении по работе с обращениями путем внесения соответствующих записей в журнал регистрации обращений, заполнения учетной карточки по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению и проставления регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

Обращения могут быть зарегистрированы в бумажном или электронном виде.

В журнале регистрации обращений указываются порядковый номер обращения, фамилия (имя и отчество) обратившегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, его место нахождения, краткое содержание обращения, дата принятия обращения, дубликат или повторность обращения, отметка о постановке обращения на контроль, наименование структурного подразделения государственного органа, организации, определенного исполнителем, отметка об исполнении с указанием даты.

В регистрационном штампе указываются официальное наименование государственного органа, организации (допускается указание общепринятого сокращенного наименования), дата поступления обращения и регистрационный номер.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

27. Письменные обращения и другие материалы, представленные физическими лицами и представителями юридических лиц при их устном обращении в государственный орган, организацию, должны быть приняты и приложены к учетной карточке, заполненной в соответствии с пунктом 26 настоящего Положения.

Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня с момента поступления вносятся руководителю государственного органа, организации, его заместителю или руководителю структурного подразделения, который проставляет резолюцию (поручение) на обращение с определением ответственного структурного подразделения (работника).

В течение одного рабочего дня с момента проставления резолюции (поручения) подразделение по работе с обращениями передает обращение структурному подразделению (работнику), определенному в качестве исполнителя. При этом структурным подразделением (работником), определенным в качестве исполнителя обращения, делается отметка о получении обращения.

28. Обращения, поступившие в государственный орган, организацию, могут быть приняты в производство государственного органа, организации, направлены в нижестоящие в порядке подчиненности подразделения государственного органа, организации (далее – нижестоящий орган) или направлены по принадлежности в другой государственный орган, организацию.

29. Обращения, подлежащие рассмотрению нижестоящим органом, должны быть направлены ему в срок не позднее пяти дней со дня поступления письмом или

поручением, подписанным руководителем государственного органа, организации или руководителем структурного подразделения, с информированием об этом обратившегося в письменной либо электронной форме.

30. Если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

31. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения, государственные органы, организации или их должностные лица, рассматривающие данное обращение, могут дополнительно запросить информацию у обратившегося, а также в пределах своих полномочий у иных государственных органов, организаций и должностных лиц. Государственные органы, организации и их должностные лица обязаны предоставить запрашиваемую 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.

32. Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением и по результатам предоставляется единый ответ.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то государственный орган, организация письменно информирует об этом обратившегося.

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

В необходимых случаях для рассмотрения обращений государственным органом, организацией могут привлекаться соответствующие специалисты.

34. Обращения, поступившие в государственный орган, организацию, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней письмом, подписанным руководителем государственного органа, организации или руководителем подразделения по работе с обращениями, направляются соответствующим органам, с информированием обратившегося об этом в письменной либо в электронной форме.

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

Если обращения не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие органы, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обратившегося с мотивированным разъяснением.

35. Государственными органами, организациями, рассматривающими обращение, или их должностными лицами, по собственной инициативе либо по ходатайству обратившегося может организовываться его заслушивание.

При этом обратившемуся предоставляется возможность выразить свое мнение по вопросам, поднятым в его обращении, и представить дополнительную информацию по обращению.

В случае необходимости к заслушиванию обратившегося могут быть привлечены эксперты, специалисты и представители заинтересованных организаций.

36. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях государственный орган, организация, рассматривающие обращение, могут обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия руководителя государственного органа, организации.

37. При невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обратившегося или другого лица они могут быть вызваны должностным лицом государственного органа, организации. При неявке обратившегося должностное лицо государственного органа, организации направляет ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

38. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в государственный орган, организацию. Если последний день соответствующего срока выпадает на выходной или праздничный день, сроком окончания считается следующий рабочий день.

Электронные обращения могут быть распечатаны в день поступления, а в случае поступления после окончания рабочего времени – на следующий рабочий день.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

Регистрация устных обращений, поступивших руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу государственного органа, организации во время публичных приемов, и решенных на месте не требуется. 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.

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

В случаях когда для рассмотрения обращений 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 информированием об этом обратившегося.

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

41. В отдельных случаях руководитель государственного органа, организации или его заместитель могут сократить сроки рассмотрения обращений.

42. По результатам рассмотрения обращения государственным органом, организацией принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо электронной форме сообщается обратившемуся.

Решение об отказе в удовлетворении обращения принимают:

в государственном органе, организации республиканского значения – руководитель, его заместители, руководители структурных подразделений;

в государственном органе, организации областного значения – руководитель, его заместители;

в государственном органе, организации районного и городского значения – руководитель.

В ответном письме на обращение должны содержаться конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

43. Ответное письмо на обращение подписывается руководителем государственного органа, организации или его структурного подразделения.

Ответное письмо на обращение излагается по возможности на языке обращения.

44. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона и настоящего Положения. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обратившихся, или по их требованию – другому лицу.

45. Государственные органы, организации 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 обратившегося исправить допущенные опiski и орфографические ошибки, не затрагивая сути ответа на обращение.

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

46. Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями Закона и обратившемуся направлен соответствующий ответ.

День направления ответа обратившемуся считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем подразделение по работе с обращениями производит отметку в журнале регистрации обращений и учетной карточке.

47. По обращениям, находящимся на контроле вышестоящего государственного органа или организации, государственный орган или организация, рассмотревшие обращение, письменно сообщают в вышестоящий государственный орган или организацию с приложением копии ответного письма, направленного обратившемуся.

48. Хранение рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в установленном порядке в подразделении по работе с обращениями.

Глава 6. Оставление обращений без рассмотрения и прекращение рассмотрения обращений

49. Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

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

обращения, не соответствующие иным требованиям, установленным Законом.

50. Признание обращения анонимным осуществляется подразделением по работе с обращениями.

В случае признания обращения анонимным составляется заключение, в котором указывается основание для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным утверждается руководителем подразделения по работе с обращениями.

Обращения, поступившие на телефоны доверия, «горячие линии» государственных органов, организаций, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом.

Обращения, признанные анонимными, снимаются с контроля или исполнения с момента утверждения заключения и рассмотрению не подлежат.

51. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, подразделение по работе с обращениями проверяет наличие документов, подтверждающих их полномочия.

В случае если в обращении отсутствуют документы, подтверждающие полномочия представителя физического и юридического лица, об этом составляется заключение, которое утверждается руководителем подразделения по работе с обращениями.

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, данное обращение не подлежит рассмотрению, о чем письменно уведомляется обратившийся.

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

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

53. 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 обратившемуся 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 обратившегося, которого невозможно вызвать в связи с несвоевременным информированием об изменениях места жительства, местонахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или иных реквизитов;

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

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

54. 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 пункта 53 настоящего Положения, обратившегося письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. В случае поступления повторного обращения от обратившегося, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом обратившегося.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению об его отзыве, обращение письмом государственного органа, организации или их должностного лица в течение трех дней возвращается обратившемуся. 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 обратившийся уведомляется в соответствующем порядке.

Глава 7. Организация приема физических и представителей юридических лиц

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

В этих целях в государственных органах и организациях создаются специальные структурные подразделения, определяются должностные лица, ответственные за прием.

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

56. Прием в государственном органе, организации физических 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, организаций, а также размещения в общедоступных местах на стендах или других технических средствах в административном здании.

57. В государственных органах и организациях выделяется отдельное помещение для приема физических и представителей юридических лиц.

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

58. Физические лица и представители юридических лиц, прибывшие с устными обращениями, принимаются руководителем подразделения по работе с обращениями либо другим ответственным работником, а также руководителями структурных подразделений либо другими ответственными работниками государственного органа, организации.

После проверки документов, подтверждающих личность обратившегося, заполняется учетная карточка по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению. Учетная карточка регистрируется в качестве устного обращения.

59. 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 видео-конференц-связи.

60. Подразделение по работе с обращениями осуществляет организацию приема физических и представителей юридических лиц, пришедших на прием, а также работы, связанной с приемом физических и представителей юридических лиц.

61. Прием физических и представителей юридических лиц в государственном органе, организации осуществляется с участием работников подразделения по работе с обращениями или соответствующего структурного подразделения.

62. По указанию руководителя или уполномоченного лица, осуществляющего прием физических и представителей юридических лиц, к процессу приема могут быть привлечены и другие работники государственного органа, организации.

63. В случае если во время личного приема физических и представителей юридических лиц будет выявлено, что решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям государственного органа, организации или их должностного лица, то соответствующие должностные лица разъясняют обратившемуся в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. При этом по требованию физических и представителей юридических лиц об этом дается ответ в письменном виде.

64. Выездные личные приемы физических 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 мест.

65. Устные обращения физических и представителей юридических лиц, поданные во время выездных личных приемов, оформляются и регистрируются в соответствии с пунктом 58 настоящего Положения и рассматриваются в установленном порядке.

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

Глава 8. Организация приема обращений физических и юридических лиц посредством видео-конференц-связи

67. Подача физическими лицами и представителями юридических лиц обращений руководителю государственного органа, организации или их должностным лицам посредством видео-конференц-связи осуществляется по заранее утвержденному графику приема обращений посредством видео-конференц-связи.

68. Для этого обратившийся направляет соответствующему государственному органу, организации, подключенной к видео-конференц-связи, заявку по установленной форме. Заявка может быть подана в электронном виде.

В заявке должны быть указаны:

фамилия (имя, отчество) заявителя, сведения о месте жительства заявителя – для физического лица;

полное наименование, сведения о местонахождении (почтовом адресе) – юридического лица;

адрес электронной почты;

номер контактного телефона и/или факса;

дата и удобное время проведения видео-конференц-связи;

язык обращения;

краткое содержание обращения.

К заявке, поданной через представителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

69. Заявка на подачу обращения посредством видео-конференц-связи не позднее одного рабочего дня с момента поступления регистрируется подразделением по работе с обращениями и вносится руководителю государственного органа, организации.

70. Руководитель государственного органа, организации, рассмотрев заявку, принимает решение о рассмотрении или отказе в рассмотрении обращения посредством видео-конференц-связи.

О принятом решении, времени и месте рассмотрения обращения посредством видео-конференц-связи государственный орган, организация уведомляет физическое и юридическое в установленном порядке.

71. В случае изменения графика приема обращений посредством видео-конференц-связи, подразделение по работе с обращениями заранее информируют об этом обратившегося (по электронной почте, номеру контактного телефона и/или факса, по почте и др.).

72. Обращения, поступившие посредством видео-конференц-связи, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Глава 9. Права и обязанности физических и юридических лиц

73. Физические и юридические лица при рассмотрении их обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами 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 от других органов;

пользоваться услугами адвоката;

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

отзывать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо электронной форме;

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

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

74. Физические и юридические лица при рассмотрении их обращений государственными органами, организациями или их должностными лицами своими действиями не должны нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

Глава 10. Права и обязанности государственных органов, организаций или их должностных лиц при рассмотрении обращений

75. При рассмотрении обращений государственные органы, организации или их должностные лица имеют право:

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

вызывать обратившегося или его представителя 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.

Государственные органы, организации или их должностные лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

76. Государственные органы, организации или их должностные лица обязаны:

соблюдать требования законодательства об обращениях;

обеспечивать обратившемуся 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 иных физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

в письменной либо электронной форме незамедлительно сообщать обратившемуся о результатах рассмотрения и принятом решении после его рассмотрения, за исключением устных обращений, поступивших во время публичных приемов и решенных на месте;

разъяснять 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 по пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, способствующие нарушению 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;

принимать меры по 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, организаций или их должностные лица могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

Глава 11. Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений, их обобщение и анализ

77. Руководители или иные уполномоченные на это должностные лица государственных органов, организации осуществляют постоянный мониторинг и контроль за ходом рассмотрения своими структурными подразделениями обращений, принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

78. 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.

79. Государственные органы, организации или их должностные лица ведут статистический учет поступивших обращений, включающий количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, отказанных в удовлетворении, оставленных без рассмотрения обращений, а также другие сведения.

Государственный орган, организация на ежеквартальной основе обеспечивают обобщение и анализ обращений с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

По результатам обобщения и анализа обращений подразделение по работе с обращениями или структурное подразделение составляет справки (обзоры), в которых отражаются общие показатели работы с обращениями, часто поднимаемые в обращениях вопросы, 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, интересов общества и государства, а также вносит руководителю государственного органа, организации предложения по обеспечению законности и повышению эффективности рассмотрения обращений в государственном органе, организации, устранению причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства, совершенствованию законодательства.

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

80. Государственные органы ежемесячно представляют в аппарат Президента Республики Узбекистан отчет о работе с обращениями.

81. Результаты рассмотрения обращений ежемесячно могут публиковаться на Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, официальных веб-сайтах государственных органов, организаций, в печатных и электронных средствах массовой информации.

82. Подразделение по работе с обращениями ежемесячно по итогам анализа поступивших обращений публикует на официальном веб-сайте государственного органа, организации соответствующие статистические данные.

Глава 12. Заключительные положения

83. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, ненаправление ответа в письменной либо электронной форме, принятие противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц решения, необеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения принятого в связи с обращением решения, разглашение сведений о частной жизни физических лиц либо о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с их обращением либо за выраженное мнение и содержащуюся в обращении критику, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законом.

84. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на руководителей государственных органов, организаций и их заместителей, руководителей подразделений по работе с обращениями и соответствующих структурных подразделений.

85. В случае удовлетворения обращения физического или юридического лица государственными органами, организациями или 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 обращения

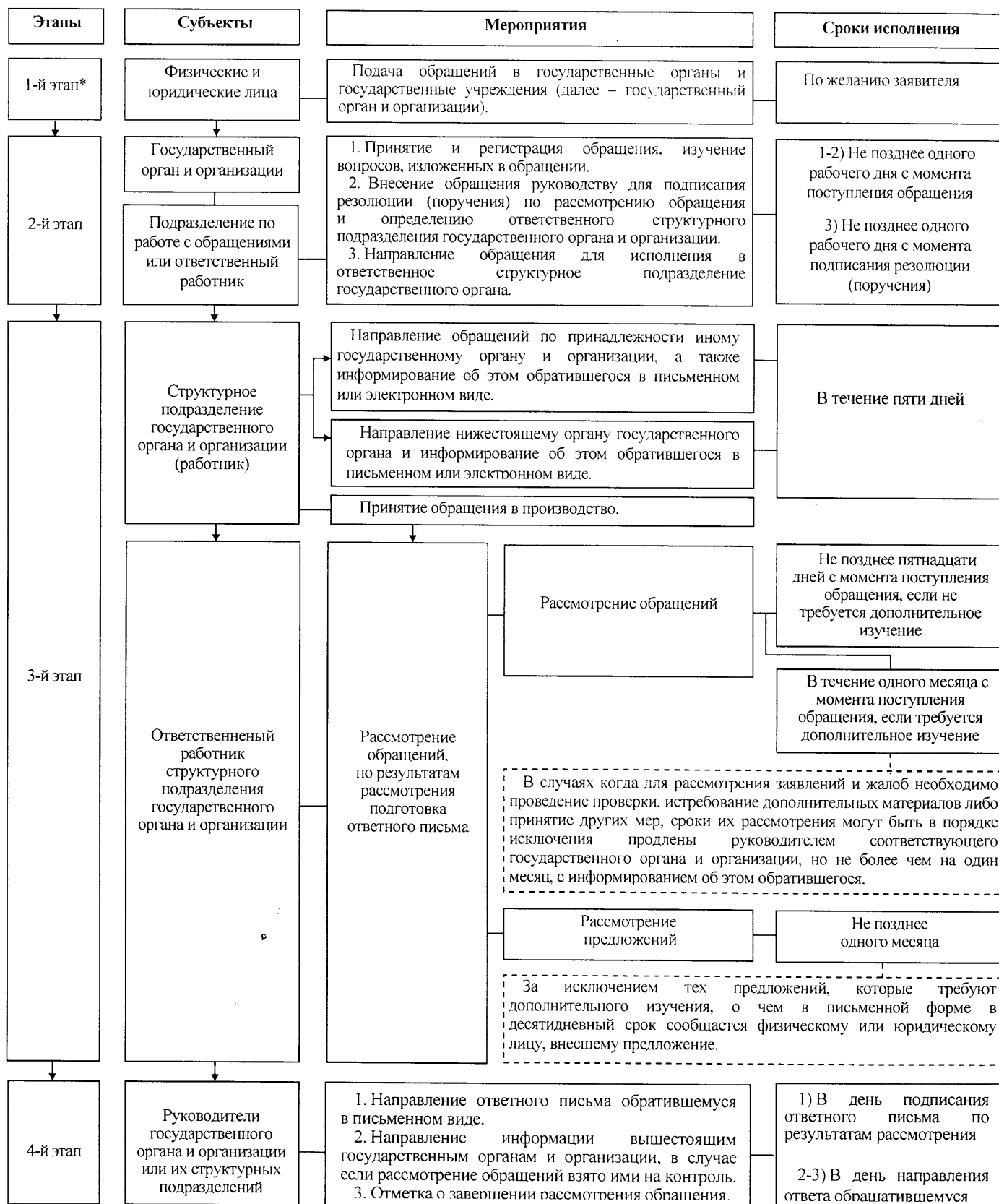
по требованию соответствующих государственных органов, организаций или их должностных лиц и утраченный за это время заработок.

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 обращения, могут быть взысканы с виновного лица в регрессном порядке.

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

СХЕМА работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием



*) Обращения могут поступать в государственные органы также через вышестоящие государственные органы или по принадлежности через другие государственные органы. В необходимых случаях рассмотрение обращений берется на контроль вышестоящим государственным органом и организацией.

Приложение № 2
к Типовому положению о порядке работы с
обращениями физических и юридических лиц
в государственных органах, государственных
учреждениях и организациях с
государственным участием

(Лицевая сторона)

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ ФИЗИЧЕСКОГО И ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА

Порядковый номер:	Вопрос:
Обратившийся:	
Адрес:	
Дата поступления обращения:	Количество обратившихся:
Форма обращения:	Число страниц:
Форма приема:	Дубликат / Повторное
Вид обращения:	Дата и номер предыдущего обращения:
Вид контроля:	
Краткое содержание обращения:	
Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):	
Резолюция (поручение) руководителя:	Срок исполнения:
Структурное подразделение:	Исполнитель:

(Оборотная сторона)

Состояние рассмотрения обращения		
Дата отправки	Куда отправлено	Номер и дата ответного письма
Срок продлен:	Кем: (подпись)	
Дата поступления ответного письма:		
Краткое содержание результатов рассмотрения:		
Снят с контроля (кем):	Подпись исполнителя:	
Дата:	Дата исполнения:	
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:		

Приложение № 2
к постановлению Кабинета Министров
от « 3 » мая 2018 г. № 34I

ПЕРЕЧЕНЬ
решений Правительства Республики Узбекистан,
признаваемых утратившими силу

1. Постановление Кабинета Министров от 31 марта 2015 г. № 73 «Об утверждении Типового положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях» (СП Республики Узбекистан, 2015 г., № 3, ст. 21).

2. Постановление Кабинета Министров от 22 августа 2017 г. № 659 «О внесении изменения и дополнений в Типовое положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях» (СЗ Республики Узбекистан, 2017 г., № 34, ст. 895).

