

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ВАЗИРЛАР МАҲКАМАСИНИНГ
Қ А Р О Р И



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
КАБИНЕТА МИНИСТРОВ
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

5 “ январь ” 2018 й. г. № 7

Тошкент ш. – г. Ташкент

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизimini янада такомиллаштириш, шунингдек, Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида”ги ЎРҚ–445-сон Қонуни ижросини таъминлаш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси **қарор қилади:**

1. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида намунавий низом иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари фаолиятини мувофиқлаштириш бўйича республика кенгаши Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳри ҳокимликлари, манфаатдор вазирликлар ва идоралар билан биргаликда тасдиқланган Намунавий низом асосида фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари томонидан бир ой муддатда тегишли низомлар тасдиқланишига ҳамда уларнинг ўз фаолиятини ушбу низомлар асосида ташкил этишига кўмаклашсин.

3. Вазирлар Маҳкамасининг “Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида” 2017 йил 31 июлдаги 562-сон қарори (Ўзбекистон Республикаси ҚХТ, 2017 й., 31-сон, 777-модда) ўз кучини йўқотган деб ҳисоблансин.

4. Мазкур қарорнинг бажарилишини назорат қилиш Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари фаолиятини мувофиқлаштириш бўйича республика кенгаши раисининг биринчи ўринбосари Ш.С.Жавлонов зиммасига ҳамда Вазирлар Маҳкамасининг Маданият, санъат ва ёшлар сиёсати масалалари ахборот-таҳлил департаментига юклансин.

Ўзбекистон Республикасининг
Бош вазири



А.Арипов

Вазирлар Маҳкамасининг
2018 йил “5” январдаги 7-сон қарорига
илова

**Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик
шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида
НАМУНАВИЙ НИЗОМ**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Ушбу Низом “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ўзбекистон Республикаси ва хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига мурожаат қилиш ҳуқуқига эга.

3. Ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

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

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

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

аноним мурожаат – жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлгон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек, уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

мурожаатнинг дубликати – айти бир жисмоний ёки юридик шахс мурожаатининг кўчирма нусхаси;

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

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

оммавий қабул – маҳалла фуқаролар йиғини раисининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахсининг жисмоний шахслар ва юридик

шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида мурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракати;

видеоконференцалоқа – узокда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио- ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши.

4. Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин.

Аризалар, таклифлар ва шикоятлар мурожаатларнинг турлари ҳисобланади.

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

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига телефон орқали қилинган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида ушбу Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларининг расмий веб-сайти орқали ёки уларнинг расмий электрон почта манзилига келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари, Виртуал қабулхонаси, Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали ва бошқа ташкилотларнинг порталлари орқали тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

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

5. Жисмоний ва юридик шахслар яқка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этишлари мумкин.

6. Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

7. Мурожаатда қуйидагилар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар (жисмоний шахс учун);

юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар (юридик шахс учун);

фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг аниқ номи ва мурожаатнинг моҳияти.

Мурожаатларда мурожаат қилувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин.

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

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

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

9. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари ушбу Низом талабларига мувофиқ мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий қилиши мумкин.

10. Фуқаролар йиғинларининг мурожаатлар билан ишлаш соҳасидаги фаолияти Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳри, туманлар ва шаҳарлар Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари фаолиятини мувофиқлаштириш бўйича ҳудудий кенгашлари томонидан мувофиқлаштирилади.

2-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

11. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек, уларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи масъул котиби (кейинги ўринларда масъул котиб деб аталади) томонидан амалга оширилади.

12. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органига келиб тушган мурожаат ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш куни рўйхатдан ўтказилиши керак.

Электрон мурожаатлар тушган кунда қоғозга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса, кейинги иш кунида қоғозга босиб чиқарилиши керак.

13. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатлар масъул котиб томонидан мурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси қуйи ўнг қисмида қайд этиш штампини қўйиш йўли билан рўйхатга олинади.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб рақами ва келиб тушган санаси, мурожаат қилувчи жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), юридик шахснинг номи, манзили, мурожаатнинг қисқача мазмуни, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги

тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган шахснинг исми, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисида белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг расмий номи, мурожаатнинг тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

14. Мурожаат почта орқали конвертга солиб берилганда конвертда мурожаат ва унинг иловалари борлиги текширилади.

Конвертда мурожаатнинг мавжуд эмаслиги ёки унинг яроқсизланганлиги, шунингдек, мурожаатда кўрсатилган иловаларнинг йўқлиги аниқланганда, икки нусхада далолатнома тузилади, улардан бири фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органида қолади, иккинчиси мурожаат қилувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича жўнатилади.

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

15. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ёхуд фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича қайд этиш карточкаси тўлдирилади. Қайд этиш карточкаси оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

16. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига оғзаки мурожаат қилишганда, улар томонидан тақдим этилган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 15-бандига мувофиқ тўлдирилган қайд этиш карточкасига илова қилиниши керак.

17. Рўйхатга олинган мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб бир иш кунидан кечикмай фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли)га ёки унинг ўринбосарига киритилади, у масъул ходимни белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюция (топширик беради) қўяди.

18. Резолюция (топширикнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида масъул котиб мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи ходимига имзо қўйдирган ҳолда беради.

19. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органига келиб тушган мурожаатлар уларнинг иш юритувига қабул қилиниши ёки тегишлилиги бўйича бошқа ташкилотларга юборилиши мумкин.

20. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органига келиб тушган мурожаат беш кун муддатдан кечиктирмай фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда

мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади. Бунда келиб тушган электрон мурожаат электрон шаклда юборилиши мумкин.

Муурожаатни кўриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа органларга ўтказиш тақиқланади.

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

21. Агар муурожаатни кўриб чиқиш давомида муурожаатнинг дубликати келиб тушса, мазкур муурожаат аввал келиб тушган муурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади.

Агар муурожаатнинг дубликати муурожаат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи муурожаат қилувчини тегишли тартибда хабардор қилади.

22. Муурожаатларнинг турларига киритилмаган хатларни (ташаккурномалар, табрикномалар, таклифномалар, фикр-мулоҳазаларни) кўриб чиқиш фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи томонидан унинг ўз ихтиёрига кўра амалга оширилади.

23. Муурожаатни тўлиқ, ҳолис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурият юзага келган тақдирда, муурожаатни кўриб чиқувчи муурожаат қилган жисмоний ёки юридик шахсдан, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида — белгиланган тартибда бошқа органлардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

24. Агар муурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи муурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Муурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли)нинг топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

25. Муурожаатни муурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган муурожаат қилувчи келмаган тақдирда, фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг мансабдор шахси муурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиғи тўғрисида жавоб юборади.

26. Агар муурожаатда ўртага қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари муурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

27. Зарур ҳолларда муурожаатни кўриб чиқиш учун фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

28. Муурожаатни кўриб чиқаётган фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи ўз ташаббусига кўра ёхуд муурожаат қилувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи мурожаат қилувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи мурожаат қилувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакилларини жалб этиши мумкин.

29. Мурожаатни кўриб чиқиш натижалари бўйича фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

Мурожаатни қаноатлантирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ва унинг ўринбосарлари қабул қилади.

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

Мурожаатга жавоб хати мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни инкор этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асосларни (заруратга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) ўз ичига олган бўлиши керак.

30. Мурожаатга жавоб хати фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ёки унинг ўринбосарлари томонидан имзоланади.

Мурожаатларга жавоб хати, мумкин қадар, мурожаат этилган тилда баён қилинади.

31. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки уларнинг талабига кўра бошқа шахсга юборилади.

32. Мурожаат, унда кўтарилган барча масалалар қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда масъул котиб мурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga ва қайд этиш карточкасига белги қўяди.

33. Агар мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида мурожаатнинг дубликати олинса, ушбу мурожаат аввал тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин олинса, у ҳолда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи мурожаат қилувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

34. Такрорий мурожаатлар умумий асосларда кўриб чиқилади, мазкур Низомнинг 44-бандида кўрсатилган ҳолатлар бундан мустасно.

35. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиққан фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи мурожаатга жавобни унинг мазмунини ўзгартирмасдан тушунтириши, шунингдек, йўл қўйилган хатолар ва арифметик хатоларни ўз ташаббусига кўра ёки мурожаат қилувчининг

илтимосига кўра, мурожаатга жавобнинг мазмунига дахл қилмаган ҳолда тузатиши шарт.

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

36. Кўриб чиқилган мурожаатларни ва улар билан боғлиқ материалларни сақлаш белгиланган тартибда масъул котиб томонидан амалга оширилади.

3-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

37. Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиш шарт бўлган фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса – бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолатларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат қилувчига хабар қилинади.

38. Таклиф фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи томонидан олинган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно бўлиб, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

39. Айрим ҳолларда фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ёки унинг ўринбосарлари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

4-боб. Мурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш

41. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

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

қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

42. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш масъул котиб томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда, бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади.

Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) томонидан тасдиқланади.

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига телефон орқали келиб тушган мурожаатлар қонунда ва ушбу Низомда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

Аноним деб эътироф этилган мурожаат хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади.

43. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, масъул котиб уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда масъул котиб томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

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

44. Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

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

агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини ёзма ёки электрон тартибда чақириб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида оғзаки равишда, шу жумладан телефон орқали илтимос қилган бўлса;

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

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

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

45. Фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида қарор қабул қилади.

46. Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш мазкур Низомнинг 44-банди иккинчи хатбошига мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий мурожаатнинг асосизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тўхталлиши тўғрисида ёзма ёки электрон шаклда хабардор қилинади.

Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан такрорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) томонидан тасдиқланадиган хулоса орқали мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

47. Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда, мурожаат мурожаат қилувчига фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади.

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

48. Мурожаатни кўриб чиқиш чақирилган жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли тугатилганда, мурожаат қилувчи фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги хати орқали ёзма ёки электрон шаклда хабардор қилинади.

5-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

49. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида белгиланган кунлар ва соатларда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ёхуд бошқа ваколатли шахс томонидан амалга оширилади.

50. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи ҳар қандай масалалар, шу жумладан ўз ваколатларига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаат этилганда қабулни рад этишга ҳақли эмас, мазкур банднинг иккинчи хатбошида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

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

51. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органида жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ушбу фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи (оқсоқоли) томонидан тасдиқланган жадвалга асосан қабул қилинади.

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи, зарурият бўлганда, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратади.

52. Қабул қилиш жадваллари ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тартиби тўғрисидаги ахборот, шунингдек, қабул қилиш тартиби фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи маъмурий биносида ҳамда маҳалла гузарларидаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

53. Масъул котиб қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

54. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш масъул котиб иштирокида амалга оширилади.

Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи хужжатни, юридик шахснинг вакили эса ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ва ўз шахсини тасдиқловчи хужжатни кўрсатиши керак, оммавий қабул вақтида келиб тушган мурожаатлар бундан мустасно.

55. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилувчи фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ёки унинг ўринбосарларининг кўрсатмаси бўйича фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

56. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

57. Фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ёки бошқа ваколатли шахслар томонидан сайёр шахсий қабуллар ва оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

Сайёр шахсий қабуллар ва оммавий қабуллар вақтида масъул котиб ва фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг бошқа масъул ходимлари иштирок этиши мумкин.

Сайёр шахсий қабуллар ва оммавий қабуллар фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) томонидан тасдиқланадиган жадвалга мувофиқ ўтказилади.

Зарур ҳолларда жадвалда назарда тутилмаган сайёр шахсий қабуллар ва оммавий қабуллар ўтказилиши мумкин.

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

Сайёр шахсий қабуллар ва оммавий қабулларни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тартиби тўғрисидаги ахборот ушбу Низомнинг 52-бандида белгиланган тартибда манфаатдор шахслар эътиборига етказилади, шунингдек, маҳаллий оммавий ахборот воситаларида эълон қилинади.

Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллар ва оммавий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 15-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

58. Шахсий қабул давомида фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) қарорига кўра ва мурожаат қилувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда махсус техника воситалари (аудио- ва видеоёзув, шунингдек, фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилиши мумкин.

6-боб. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари мажбуриятлари

59. Мурожаат фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахс қуйидаги ҳуқуқларга эга:

мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

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

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

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

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

мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этганлик юзасидан тегишли туман (шаҳар) фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари фаолиятини мувофиқлаштириш бўйича кенгашга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

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

60. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари мурожаатни кўриб чиқувчи мансабдор шахслари ёки бошқа ваколатли шахслари:

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

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

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

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

қонунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол чора-тадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари,

эркинликлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари доирасида аниқлаши;

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

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

7-боб. Мурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш

61. Масъул котиб мурожаатларнинг кўриб чиқилиши юзасидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

Масъул котиб мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва ижрочилар томонидан бузилиши тўғрисида фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли)ни дарҳол хабардор қилади.

Масъул котиб мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли)га мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

62. Назоратга олинган мурожаат ушбу мурожаатни назоратга олган фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ёки унинг ўринбосарлари томонидан назоратдан ва ижродан чиқарилади.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан чиқарилмайди.

63. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамиятнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

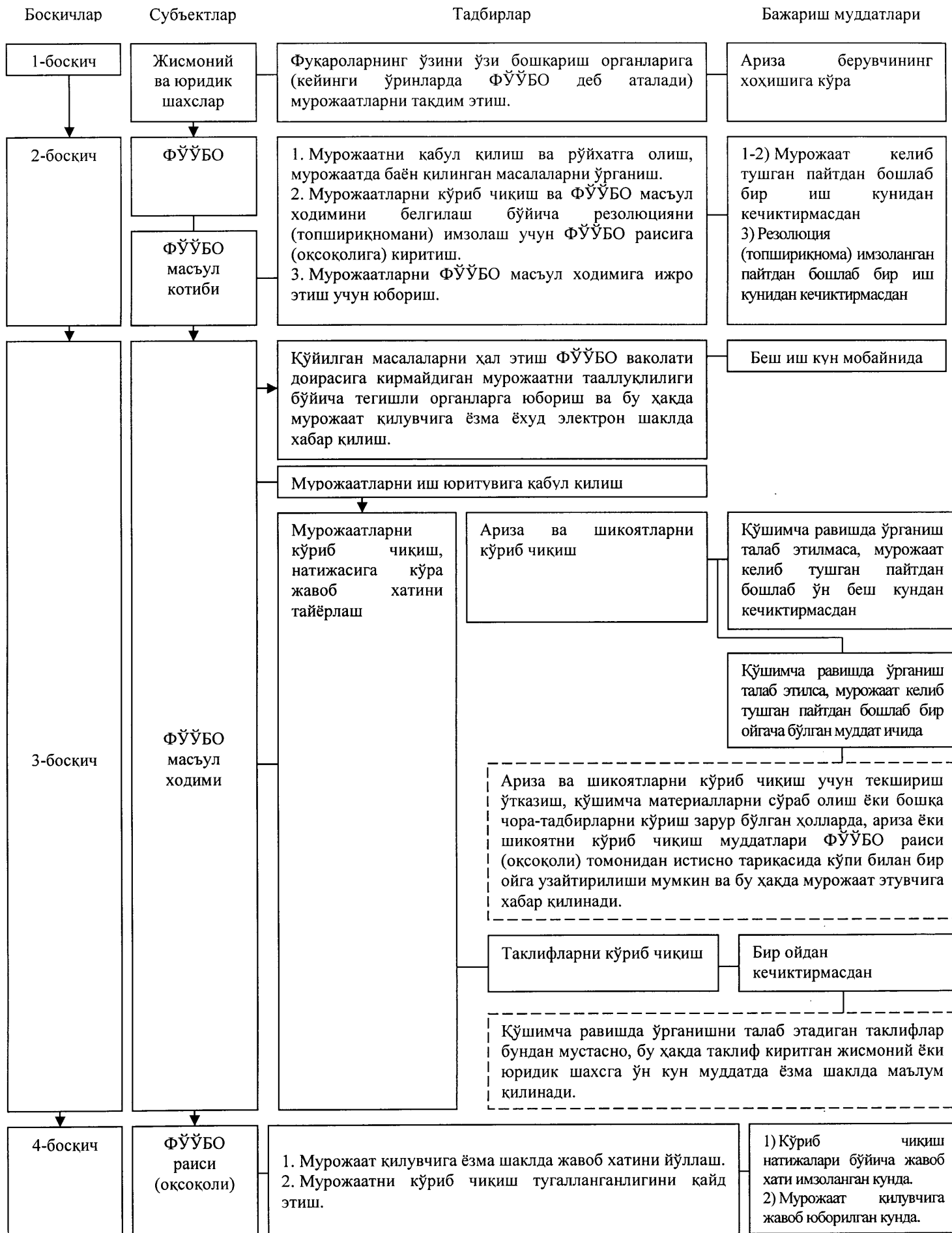
Таҳлил натижалари бўйича масъул котиб фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли)га мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамиятнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

8-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик

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

65. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этилишини таъминлаш учун жавобгарлик фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли)га, унинг ўринбосарлари ва маслаҳатчиларига, масъул котибига, фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг диний маърифат ва маънавий-ахлоқий тарбия масалалари бўйича маслаҳатчисига, “Маҳалла посбони” жамоатчилик тузилмасининг раҳбарларига юкланади.

**Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юрidik шахсларнинг
муурожаатлари билан ишлаш схемаси**



Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан
ишлаш тартиби тўғрисидаги Намунавий низомга
2-илова

(Олд томони)

**Жисмоний ва юридик шахсларнинг
муурожаатларини қайд этиш карточкаси**

Тартиб рақами:	Савол:	
Муурожаат қилувчи:		
Манзили:		
Муурожаат тушган сана:	Муурожаат қилувчилар сони:	
Муурожаатнинг шакли:	Варақлар сони:	
Қабул шакли:	Дубликат/ такрорий	
Муурожаатнинг тури:	Олдинги муурожаатнинг санаси ва рақами:	
Назорат тури:		
Муурожаатнинг қисқача мазмуни:		
Резолюцияни (топшириқномани) имзолаган раис:		
Раиснинг (оқсоқолнинг) резолюцияси (топшириғи):	Бажариш муддати:	
Таркибий бўлинма:	Ижрочи:	
(Орқа томони)		
Муурожаатларни кўриб чиқишнинг ҳолати		
Юборилган сана	Қаерга юборилган	Жавоб хатининг рақами ва санаси
Муддати узайтирилган:	Ким томонидан: (имзо)	
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:		
Назоратдан чиқарилди (ким томонидан):	Бажарувчининг имзоси:	
Сана:	Бажарилган сана:	
Муурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:		

