

# ФУҚАРОЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ РЕГЛАМЕНТИ

Ўзбекистон Республикаси  
Вазирлар Маҳкамасининг  
2017 йил 31 июлдаги  
562-сон қарори билан  
тасдиқланган

## Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги

### 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 тўғрисида 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), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо (электрон рақамли имзо) билан тасдиқланмаган мурожаат;

**муурожаатнинг дубликати** — айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг муурожаати нусхаси;

**такрорий муурожаат** — аввалги муурожаатлар бўйича қабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек агар такрорий муурожаат тушган пайтда кўриб чиқишнинг қонун ҳужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги муурожаат ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган муурожаат;

**электрон муурожаат** — электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имкониятини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклидаги муурожаат.

4. Муурожаатлар фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда берилиши мумкин.

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига телефон орқали қилинган муурожаатлар оғзаки муурожаат 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 муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 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.

5. Мурожаатлар аризалар, таклифлар ва шикоятлар тарзида бўлиши мумкин.

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

6. Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

7. Жисмоний шахснинг мурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Ёзма мурожаат мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс раҳбарининг ёхуд ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахснинг ёзма мурожаатини мурожаат этувчининг 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.

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

Мурожаат этувчи жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг 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 қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа асосларга кўра, тегишли фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабларга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни кўриб чиқувчи фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органи томонидан тикланади.

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 унинг кўриб

чиқилишини назорат қилиш фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг масъул котиби (кейинги ўринларда масъул котиб деб аталади) томонидан амалга оширилади.

12. Электрон муурожаатлар тушган кунда қоғозга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса — навбатдаги иш кунда қоғозга босиб чиқарилиши керак.

13. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) муурожаатлар масъул котиб томонидан муурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва муурожаатнинг биринчи саҳифаси кўйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини кўйиш йўли билан масъул котиб томонидан рўйхатга олинади.

Муурожаатларни рўйхатга олиш журналида муурожаатнинг тартиб рақами, муурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, яшаш жойи, юридик шахснинг номи, манзили, муурожаатнинг қисқача мазмуни, муурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки муурожаатларнинг 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, муурожаатнинг тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Муурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

14. Муурожаат почта орқали конвертда солиб берилганда конвертда муурожаат ва унинг иловалари борлиги текширилади.

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

Тушган муурожаатлар конвертлари муурожаат этувчининг манзилини, муурожаатнинг жўнатиш ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

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

Муурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаси тўлдирилади. Ҳисобга олиш карточкаси оғзаки муурожаат сифатида рўйхатга олинади.

16. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига оғзаки муурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма муурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 15-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

17. Рўйхатга олинган муурожаатлар тушган пайтидан бошлаб бир иш кундан кечикмай фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли)га ёки унинг ўринбосарига киритилади, у масъул ходимни белгилаган ҳолда муурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюция (топширик беради) кўяди.

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

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

20. Кўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органига тушган муурожаатлар 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.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа органларга ўтказиш тақиқланади.

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

21. Мурожаатни тўлиқ, холис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурият юзага келган тақдирда мурожаатни кўриб чиқувчи мурожаат қилган жисмоний ёки юридик шахсдан, шунингдек ўз ваколатлари доирасида — белгиланган тартибда бошқа органлардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

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

23. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг мансабдор шахси томонидан қақрилиши мумкин. Қақрилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиғи тўғрисида жавоб юборади.

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

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

26. Мурожаатларни 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.

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

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

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

28. 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.

29. 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 ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

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

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

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

31. Назоратга олинган муурожаат ушбу муурожаатни назоратга олган фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) ёки унинг ўринбосарлари томонидан назоратдан ва ижродан чиқарилади.

32. Жисмоний ва юридик шахслар ўз муурожаатларини улар кўриб чиқилгунга қадар ва кўриб чиқилаётган вақтда муурожаат юзасидан қарор қабул қилингунга қадар ёзма ёхуд электрон шаклда ариза бериш йўли билан қайтариб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда муурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида муурожаат фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг хати билан муурожаат қилувчига қайтарилади.

Муурожаатни қайтариб олиш тўғрисидаги ариза фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш чора-тадбирлари кўрилишини истисно этмайди.

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

### **3-боб. Муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари**

34. Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиш шарт бўлган фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органига 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 ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли) томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда муурожаат этувчига хабар қилинади.

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

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

37. Муурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органига 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. Муурожаатларни кўрмай қолдириш**

38. Қуйидаги муурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним муурожаатлар;

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

қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган муурожаатлар.

39. Муурожаатни 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 мурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади.

40. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар 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.

#### **5-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилишни ташкил этиш**

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

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

42. 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 вакиллари қабул қилиш учун алоҳида хона ажратади.

43. 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 гўзарларидаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

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

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

45. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш масъул котиб иштирокида амалга оширилади.

46. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари 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.

47. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари 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.

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

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

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

Зарур ҳолларда жадвалда назарда тутилмаган сайёр шахсий қабуллар ўтказилиши мумкин.

Сайёр шахсий қабулларни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тартиби тўғрисидаги ахборот ушбу Низомнинг 43-бандида белгиланган тартибда манфаатдор шахслар эътиборига етказилади, шунингдек маҳаллий оммавий ахборот воситаларида эълон қилинади.

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

49. Жисмоний ёки юридик шахс мурожаатни қабул қилиш ва кўриб чиқиш қонунга хилоф равишда рад этилганлиги устидан бўйсунув тартибда юқори турувчи органга ёхуд бевосита судга шикоят қилишга ҳақли.

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

50. Мурожаат фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахс мурожаат кўриб чиқилишининг бориши ҳақида ахборот олиш, шахсан важларини баён этиш ва тушунтиришлар бериш, мурожаатни текшириш материаллари ҳамда уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, қўшимча материаллар тақдим этиш ҳуқуқига эга.

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

51. Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларининг мурожаатни кўриб чиқувчи мансабдор шахслари ёки бошқа ваколатли шахслари:

жисмоний ва юридик шахсларга уларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан, агар уларда давлат сирларини ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирларни ташкил этувчи маълумотлар мавжуд бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, танишиб чиқиш имкониятини таъминлаши;

мурожаатни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши, шунингдек агар жисмоний ёки юридик шахсларга 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 чора-тадбирларини кўриши;

мурожаатни кўриб чиқувчи мансабдор шахслар ёки бошқа ваколатли шахслар кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида мурожаат кўриб чиқилганидан сўнг зудлик билан мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиши шарт.

Мурожаат юзасидан қарор қабул қилган фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг мансабдор ёки бошқа ваколатли шахси, агар жисмоний ёки юридик шахс қарорга рози бўлмаса, унинг юзасидан шикоят бериш тартибини тушунтириши шарт.

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

52. Масъул котиб мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини 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.

53. 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**

54. 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 тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз 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.

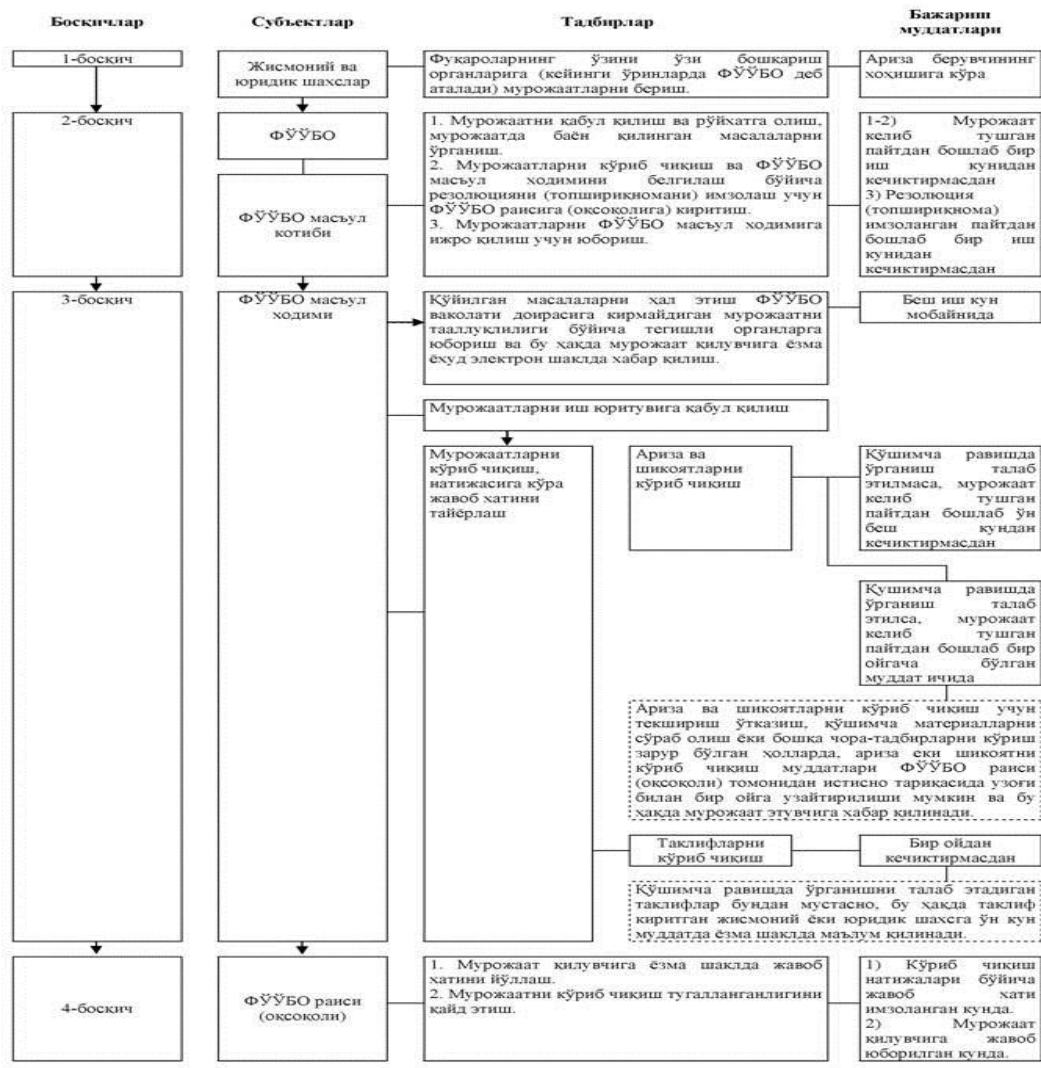
55. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик фуқаролар йиғини раиси (оқсоқоли)га, унинг ўринбосарлари ва маслаҳатчиларига, масъул котибига, фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органининг диний маърифат ва маънавий-ахлоқий тарбия масалалари бўйича маслаҳатчисига, «Маҳалла посбони»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

Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги **Намунавий низомга**  
1-ИЛОВА

**Фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш**

**СХЕМАСИ**





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

(Олд томони)	
<b>Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қайд этиш карточкаси</b>	
<b>Тартиб рақами:</b>	<b>Савол:</b>
<b>Мурожаат қилувчи:</b>	
<b>Манзили:</b>	
<b>Мурожаат тушган сана:</b>	<b>Мурожаат қилувчилар сони:</b>
<b>Мурожаатнинг шакли:</b>	<b>Варақлар сони:</b>
<b>Қабул шакли:</b>	<b>Дубликат/такрорий</b>
<b>Мурожаатнинг тури:</b>	<b>Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:</b>
<b>Назорат тури:</b>	
<b>Мурожаатнинг қисқача мазмуни:</b>	
<b>Резолюцияни (топшириқни) имзолаган раис:</b>	
<b>Раиснинг (оқсоқолнинг) резолюцияси (топшириғи):</b>	<b>Бажариш муддати:</b>
<b>Таркибий бўлинма:</b>	<b>Ижрочи:</b>

(Орқа томони)		
<b>Мурожаатларни кўриб чиқишнинг ҳолати</b>		
<b>Юборилган сана</b>	<b>Қаерга юборилган</b>	<b>Жавоб хатининг рақами ва санаси</b>
<b>Муддати узайтирилган:</b>	<b>Ким томонидан: (имзо)</b>	
<b>Жавоб хати келган сана:</b>		
<b>Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:</b>		
<b>Назоратдан олинди (ким томонидан):</b>		<b>Бажарувчининг имзоси:</b>
<b>Сана:</b>		<b>Бажарилган сана:</b>
<b>Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:</b>		