

# Ўзбекистон Республикаси “Ўзархив” агентлигида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида

## НИЗОМ

### 1-боб. Умумий қондалар

1. Мазкур низом (кейинги ўринларда Низом деб аталади) “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ Ўзбекистон Республикаси “Ўзархив” агентлигида (кейинги ўринларда Агентлик) жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларининг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, иқтисодий процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга;

Агентликнинг, шунингдек, унинг таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

3. Қонунга мувофиқ 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 тулик номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек, уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

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

**такрорий мурожаат** — аввалги муурожаатлар бўйича қабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек, агар такрорий мурожаат келиб 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** — белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан давлат органининг, ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган муурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки муурожаатлар бундан мустасно;

**оммавий қабул** — давлат органи раҳбарининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахсининг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида муурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракати;

**видео-конференц-алоқа** — узоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши;

**давлат иштирокидаги ташкилот** — устав фондида давлат улуши мавжуд бўлган тижорат ташкилоти ёхуд тулик ёки қисман давлат органи томонидан ташкил этилган ёки таъсис этилган нотижорат ташкилоти.

**сайёр қабул** — давлат органлари ва давлат ташкилотлари раҳбарларининг тасдиқланган жадвал асосида жойларга чиққан ҳолда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиши билан боғлиқ ташкилий ва бошқа чоратadbирлар мажмуи.

4. Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда ариза, таклиф ва шикоят шаклида берилиши мумкин.

Мурожаатлар, уларнинг шакли ва туридан қатъи назар, бир хил аҳамиятга эга. Агентликнинг “ишонч телефони”га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Агентликнинг расмий веб-сайти орқали ёки расмий электрон почта манзилига келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси, Интернет тармоғидаги Ўзбекистон Республикаси Ҳукумат портали (кейинги уринларда Ҳукумат портали деб аталади) орқали келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 3 июндаги 188-сон қарори билан тасдиқланган Интернет тармоғида Ўзбекистон Республикасининг Ҳукумат портали тўғрисида низом талаблари ҳисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

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

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

## **2-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат этиш ҳуқуқлари кафолатлари**

5. Қонунга кўра, жисмоний ва юридик шахсларга Агентликка ва Агентликнинг мансабдор шахсларига яқка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш ҳуқуқи кафолатланади.

Мурожаат этиш ҳуқуқи ихтиёрий амалга оширилади. Ҳеч ким бирон-бир мурожаатни ҳимоя қилишга ёхуд унга қарши қаратилган ҳаракатларда иштирок этишга мажбур қилиниши мумкин эмас.

Мурожаат этиш ҳуқуқининг амалга оширилиши бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

Қонунга мувофиқ, хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Агентликка ва Агентликнинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунга мувофиқ мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

6. Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, ирки, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек, юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-ҳуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

7. Агентлик ва унинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тулик, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши,

жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

8. Мурожаатлар Агентлик ва унинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

Ота-она қаровисиз қолган болаларнинг Агентликка бевосита қилган мурожаатларини тулиқ кўриб чиқиш кафолатланади ва бола тулиқ муомала лаёқатига эга эмаслиги сабаблари билан бундай мурожаатлари кўриб чиқилмаслигига йўл қўйилмайди.

9. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти туғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг Агентлик ходимлари ва унинг мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Жисмоний ва юридик шахс туғрисидаги, мурожаатга тааллуқли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

Жисмоний шахснинг илтимосига кура унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошкор этилмаслиги керак.

10. Жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида Агентликка ва унинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

### **3 боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби**

11. Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган Агентликка ёки унинг мансабдор шахсига бевосита ёхуд бўйсунув тартибида юқори турувчи органга берилади.

Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатни мустақил равишда беришга, шунингдек, бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёхуд мурожаатни почта алоқаси воситалари орқали ёки электрон шаклда юборишга ҳақли.

Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб мурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

12. Жисмоний шахснинг мурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи туғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тулиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) туғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида Агентликнинг аниқ номи, мурожаат юборилаётган мансабдор шахснинг лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

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

Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилиниши керак.

13. Мурожаатга у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг нусхалари, шунингдек, уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳолатлар бундан мустасно.

Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда мурожаатга илова қилиниши керак.

14. Мурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади.

Конвертда мурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек, мурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

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

15. Ёзма мурожаат мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс 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.

16. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар Агентликнинг ёки унинг мансабдор шахсларининг 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 мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоғи билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни Агентликнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тикланади.

17. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат Агентликнинг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

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

#### **4-боб. Агентликда мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш**

18. Агентликда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

19. Тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини

назорат қилиш мақсадида Агентликда алоҳида Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш бўлими (кейинги ўринларда мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси) ташкил этилади.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси Агентликка тушган мурожаатлар ҳажмидан, ходимлар сони ва иш ҳажмидан келиб чиққан ҳолда алоҳида бўлим, бўлинма ёки гуруҳ ёхуд сектор шаклида ташкил этилиши мумкин.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита Агентлик директори ўринбосарига бўйсунди.

20. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма:

таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради;

муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши туғрисида Агентлик раҳбарини ёки унинг ўринбосарини дарҳол хабардор қилади;

мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда Агентлик директорига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати туғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар туғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган Агентлик ва унинг тизимидаги ташкилотлар ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

21. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг ходимларига қуйидаги қўшимча талаблар қўйилади:

ўрта махсус ёки олий маълумотга эга бўлиш;

камида уч йиллик иш стажи бўлиши;

уларнинг ходими бўлган Агентлик бўлинмаларининг фаолияти, функцияларига оид мажбуриятлари туғрисида хабардор бўлиш;

юксак маънавий-ахлоқий фазилатларга эга бўлиш;

киришимлилиқ;

замонавий ахборот-коммуникация технологияларни қўллашни билиш.

Бўлинма ходимлари мурожаатлар билан ишлаш бўйича ўз фаолиятини амалга оширишда илтифотли, қатъиятли, эътиборли бўлиши керак, мурожаат қилувчиларга нисбатан ҳушмуомалали, вазмин ва эътиборли, шахснинг шаънини камситмаслиги, унга нисбатан меҳрибон бўлиши шарт.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси ходимлари ўз хизмат вазифаларини бажариш вақтида ташқи кўриниши бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг Агентликка нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлишига қўмаклашиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши вазмин ва интизомли бўлиши керак.

22. Агентлик мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камида бир марта уларнинг малакасини оширади.

23. Агентлик ушбу Низомнинг талабларига кўра, мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

Агентликда мурожаатлар билан ишлаш:

Ўзбекистон Республикаси Президенти Виртуал қабулхонаси ва Ҳукумат портали орқали келиб тушган мурожаатлар электрон шаклда;

Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар, Тошкент шаҳри, туман ва шаҳарлардаги (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари) Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатлар ёзма ва ёки электрон шаклда олиб борилади.

24. Аҳоли билан тўғридан-тўғри мулоқотни ташкил этиш, мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан тизимли мониторинг ва назоратни амалга ошириш, шунингдек, мурожаатлар билан ишлашда замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиш мақсадида Агентлик ва унинг мансабдор шахслари ўз виртуал қабулхоналарини ташкил этиши мумкин.

25. Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида кўрсатилган масалани ҳар томонлама ва ўз вақтида ҳал қилиш мақсадида, мурожаатда кўрсатилган масалани кўриб чиқиш (ҳал қилиш) Агентлик ва бир нечта ташкилотларнинг ваколатига кирса, Агентлик бошқа давлат органлари ва ташкилотларига жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиял эшитишни ўтказиш учун мурожаат қилишга ҳақли.

### **5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари**

26. Ёзма ва электрон (агар Агентликда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашда электрон ҳужжат айланиш дастури жорий этилмаган бўлса, қоғозга босиб чиқарилади) мурожаатлар 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 рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада рўйхатга олинади.

Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олиниши мумкин.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси (исми ва отасининг исми), унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг жойлашган жойи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, Агентлик таркибий бўлинмасининг номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампда Агентликнинг расмий номи (умумқабул қилинган қисқартирилган ном ёки қисқартма кўрсатилиши мумкин), мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

27. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Агентликк оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 26-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай Агентлик раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ҳодимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топширикнома) қўяди.

Резолюция (топширикнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ҳодимга) имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинма (ҳодим)томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги қўйилади.

28. Агентликка келиб тушган мурожаатлар Агентликнинг иш юритувига қабул қилиниши, бўйсунуш тартибида Агентликнинг қуйи бўлинмасига (ташкилотга) (кейинги ўринларда қуйи орган) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга юборилиши мумкин.

29. Қуйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки

Агентликнинг раҳбари ёки унинг ўринбосари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

30. Агар мурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни куриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади. Ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда мурожаат куриб чиқилишини таъминлайди.

31. Мурожаатни тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида куриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, Агентлик ёки унинг мансабдор шахслари мурожаат этувчидан, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан куриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, Агентлик ва унинг мансабдор шахслари ўзларидан сўралаётган ахборотни ун кун ичида тақдим этиши шарт.

32. Агар мурожаатни куриб чиқиш жараёнида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу мурожаат аввал тушган мурожаат билан биргаликда куриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат куриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда Агентлик директори ёки унинг мансабдор ўринбосари мурожаат этувчини ёзма тартибда хабардор қилади.

33. Агар мурожаатда ўртага қўйилган масалалар ҳужалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни куриб чиқишда иштирок этиш учун Агентлик томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Зарур ҳолларда мурожаатларни куриб чиқиш учун Агентлик томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

34. Қўйилган масалаларни ҳал этиш Агентликнинг ваколати доирасига кирмайдиган мурожаатлар келиб тушган кундан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай Агентликнинг раҳбари ёки унинг ўринбосари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатни куриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига, ташкилотларига ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга ёки мансабдор шахсларга юбориш 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.

35. Агентлик директори ёки унинг ўринбосари ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Агентлик ёки унинг мансабдор шахслари мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

Зарур ҳолларда мурожаат этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакилларини жалб этиш мумкин.

36. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда Агентлик мурожаатни жойнинг

ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш Агентлик директорининг топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

37. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар Агентликнинг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда Агентликнинг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиғи тўғрисида жавоб юборади.

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

Электрон мурожаатлар иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда навбатдаги иш кунида рўйхатга олинади.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Агентликнинг директорига ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, мурожаатнинг қисқача мазмуни, шунингдек, уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

39. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган Агентликка ёки унинг мансабдор шахсларига 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 ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари Агентлик директори томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

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

41. Айрим ҳолларда Агентликнинг раҳбари ёки унинг ўринбосари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

42. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича Агентлик томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

Мурожаатни қониқтирмаслик тўғрисидаги қарорни Агентликда — раҳбар, 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.

43. Мурожаатга жавоб хати Агентлик директори ёки унинг ўринбосари томонидан имзоланади.

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

44. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари Қонун талаблари ва мазкур Низомга мувофиқ кўриб чиқилади.



Бунда муурожаатга жавоб муурожаат қилганларнинг руйхатида биринчи булиб курсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кура, бошка шахсга юборилади.

45. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кура муурожаатни Агентлик муурожаатга жавобни унинг мазмунини узгартирмасдан тушунтириши, шунингдек йул куйилган хатолар ва арифметик хатоларни уз ташаббусига кура ёки муурожаат қилувчининг илтимосига кура, муурожаатга жавобнинг мазмунига дахл қилмаган холда тузатиши шарт.

Муурожаат қилувчининг муурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиш туғрисидаги илтимоси у келиб тушган кундан эътиборан ун кун ичида куриб чиқилади.

46. Муурожаат, унда кутарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофик куриб чиқилган ва муурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда куриб чиқилган ҳисобланади.

Муурожаат қилувчига жавоб юборилган кун муурожаатни куриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда муурожаатлар билан ишлаш буйича булинма муурожаатларни руйхатга олиш журналига ва ҳисобга олиш карточкасига белги куяди.

47. Юқори ташкилотнинг назоратида турган муурожаатлар буйича Агентлик муурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган холда муурожаатни куриб чиқиш натижалари туғрисида юқори ташкилотга ёзма шаклда хабар беради.

48. Куриб чиқилган муурожаатларни ва улар билан боғлиқ материалларни сақлаш муурожаатлар билан ишлаш буйича булинмада белгиланган тартибда амалга оширилади.

#### **6-боб. Муурожаатларни курмай колдириш ва куриб чиқишни тугатиш**

49. Қуйидаги муурожаатлар куриб чиқилмайди:

аноним муурожаатлар;

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

Қонунда белгиланган бошка талабларга мувофик булмаган муурожаатлар.

50. Муурожаатни аноним деб эътироф этиш муурожаатлар билан ишлаш буйича булинма ёки таркибий булинма раҳбари томонидан амалга оширилади.

Муурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада муурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар курсатилади. Муурожаатни аноним деб эътироф этиш туғрисидаги хулоса муурожаатлар билан ишловчи булинма раҳбари ёки таркибий булинма раҳбари томонидан тасдиқланади.

Агентликнинг ишонч телефонида тушган муурожаатлар Қонунда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

Аноним деб эътироф этилган муурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади ва куриб чиқилмайди.

51. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатлар келиб тушганда, муурожаатлар билан ишлаш буйича булинма уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар муурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд булмаса, бу ҳақда муурожаатлар билан ишлаш буйича булинманинг бошлиғи томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

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

52. Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у Агентликнинг раҳбари ёки унинг ўринбосари томонидан тасдиқланади.

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

53. Мурожаатларни кўриб чиқиш қўйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такрорий мурожаатларда янги вазият ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги мурожаат материалларида эса текширувларнинг тула-тукис материаллари мавжуд бўлса ва мурожаат қилувчига белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;

агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини белгиланган тартибда қақриб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;

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

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, Агентлик ёки уларнинг мансабдор шахси томонидан қақрилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

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

54. Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни Агентлик директори ёки унинг ўринбосари қабул қилади.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу Низомнинг 53-банд иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий мурожаатнинг асоссизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан такрорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

Мурожаатни кўриб чиқиш уни қақриб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат мурожаат қилувчига Агентликнинг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади. Мурожаатни қақриб олиш тўғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

Мурожаат қилувчи қақрилган жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади

#### **7 боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш**

55. Агентликда, шунингдек, унинг мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Агентликнинг раҳбарлари ёки бу борада ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

56. Агентлик директори ва унинг ўринбосарларининг жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини жойларда сайёр қабул қилиш бўйича жадваллари (йиллик ёки ярим йиллик) ишлаб чиқилиб, мос равишда юқори Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг тегишли мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

57. Агентлик директори ва унинг уринбосарлари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

Шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби Агентликнинг расмий веб-сайтида эълон қилиш, шунингдек, унинг маъмурий биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

Сайёр ва оммавий қабул ўтказиладиган вилоят, шаҳар ва туманлардаги Агентликнинг ҳудудий бошқармалари ва давлат архивлари томонидан бир ҳафта олдин аҳоли билан тарғибот ишлари амалга оширилади.

58. Агентликда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Шахсий қабул давомида Агентлик раҳбарининг қарорига кўра ва мурожаат этувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда махсус техника воситалари (аудио- ва видеоёзув, шунингдек фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

59. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг бошлиғи ёхуд бошқа масъул ходим, шунингдек Агентлик таркибий бўлинмаларининг (кейинги ўринларда таркибий бўлинма), Агентликни директори ва унинг уринбосарлари томонидан қабул қилинади.

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

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

Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан Агентликнинг ишонч телефони орқали ва видео-конференц-алоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

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

62. Агентликда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

63. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилувчи Агентлик директори ёки унинг уринбосари кўрсатмаси бўйича Агентликнинг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

64. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш Агентлик ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

65. Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари сайёр қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар, зарур бўлган ҳолларда, қабул қилиш

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

66. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр ва оммавий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 58-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

67. Жойларда учрашувларни ўтказиш мавзусига мамлакатнинг стратегик мақсадларини амалга оширишда устувор бўлган фуқаролик жамиятини ва халқ билан очиқ мулоқотни ривожлантириш, инсон ҳуқуқ ва манфаатларини, давлат ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари фаолиятининг очиклигини таъминлаш, амалга оширилаётган ислохотларнинг туб моҳияти ва ҳудудларни комплекс ривожлантиришнинг истиқболли режалари тўғрисида аҳолига етказиш, жойлардаги тизимли муаммоларни аниқлаш ва уларни ечимларини топиш, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш, мурожаатларни кўриб чиқиш каби долзарб масалалар киритилиши лозим.

68. Сайёр ва оммавий қабулни ўтказиш натижалари бўйича тегишли баён тўлдирилади, чора-тадбирлар режаси ишлаб чиқилади.

69. Оммавий қабуллар вақтида Агентлик директорига ёки унинг ўринбосарига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

#### **8-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини видео-конференц-алоқа воситасида қабул қилишни ташкил этиш**

70. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили Агентлик директорига ёки унинг ўринбосарига видеоконференц-алоқа воситасида мурожаат бериши, олдиндан тасдиқланган махсус ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда видео-конференц-алоқа жадвал орқали амалга оширилади.

71. Бунинг учун мурожаат этувчи видео-конференц-алоқа ўрнатилган Агентликка белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қилади. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада қуйидагилар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахс учун — мурожаат этувчининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар;

юридик шахснинг тулик номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар;

электрон почта манзили;

алоқа телефони ва/ёки факсининг рақами;

видео-конференц-алоқа ўтказишга қулай сана ва вақт;

муурожаат тили;

муурожаатнинг қисқача мазмуни.

Муурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

72. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган муурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай муурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси томонидан рўйхатга олиниши ва Агентлик директорига киритилиши керак.

73. Агентликнинг директори, талабномани кўриб чиқиб, видео-конференц-алоқа орқали кўриб чиқиш ёки кўриб чиқишни рад этиш ҳақида қарор қабул қилади.

Қабул қилинган қарор, видео-конференц-алоқа орқали муурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида Агентлик жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради.

74. Видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси олдиндан (электрон почта, алоқа телефон ва/ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар) орқали огоҳлантириши керак.

75. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

#### **9-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари**

76. Мурожаатлар Агентлик томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

муурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

муурожаатни 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;

муурожаатни кўриб чиқишни тўхтатиш тўғрисида ёхуд муурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш тўғрисида илтимос қилиш;

ўз муурожаатини у кўриб чиқилганига қадар ва кўриб чиқиладиган пайтда муурожаат бўйича қарор қабул қилинганга қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;

муурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибда юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

77. Жисмоний ва юридик шахслар, Агентлик томонидан муурожаатларни кўриб чиқишда ўзларининг хатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

#### **10-боб. Мурожаатларни кўриб чиқишда Агентликнинг ҳуқуқ ва эркинликлари**

78. Мурожаатларни кўриб чиқишда Агентлик қуйидаги ҳуқуқларга эга:

муурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибда сўраш ва олиш;

муурожаат қилувчи ёки унинг вақилини улар йўқлигида муурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд муурожаатни эшитиш учун чақириб;

била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган муурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга муурожаат қилиш.

Агентлик қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

79. Агентлик:

муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

муурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сирини 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;

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор хақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал қилинган оғзаки муурожаатлар бундан мустасно;

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

муурожаатни 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 муурожаатлари 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.

Агентлик қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

## **11-боб. Муурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш, умумлаштириш ва таҳлил қилиш**

80. Агентлик директори ва унинг ўринбосарлари муурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тулиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

81. Муурожаат у қайси мансабдор шахс томонидан назоратга олинган бўлса, уша шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

Оралиқ жавоблар берилган ва тулиқ кўриб чиқилмаган муурожаатлар назоратдан олинмайди.

82. Муурожаатлар билан ишлаша бўлинмаси келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган муурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

Агентлик жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

Ҳар ой якуни бўйича Агентлик директори ва унинг ўринбосарлари томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари билан ўтказилган учрашувлар натижалари тўғрисида маълумотлар умумлаштириб, таҳлил қилинган ҳолда муҳокама этиш учун киритилади.

Муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра муурожаатлар билан ишлаш бўлинмалар ёки тегишли таркибий бўлинмалар томонидан муурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, муурожаатларда тез-тез кутарилган масалалар, муурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида

кўрилган чоралар ақс эттирилган маълумотномалар (шарҳлар) тузилади ҳамда Агентлик раҳбарига Агентликда мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) Агентликнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади.

83. Агентлик томонидан ҳар ойда Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрациясига мурожаатлар билан ишлаш тўғрисида ҳисобот тақдим этилади.

84. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари Ўзбекистон Республикаси Интерактив давлат хизматлари ягона порталида, Агентликнинг расмий веб-сайтида, босма ва электрон оммавий ахборот воситаларида ҳар ойда эълон қилиниши мумкин.

85. Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси тушган мурожаатларни таҳлил қилиш яқунлари бўйича Агентликнинг расмий веб-сайтида тегишли статистика маълумотларини ҳар ойда эълон қилади.

## **12-боб. Яқунловчи қоидалар**

86. 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.

87. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Агентлик директори ва унинг уринбосарларига, мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси бошлиғига юкланади.

88. Агентлик томонидан жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикоятни ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган ва қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун Агентликнинг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичида йўқотилган иш ҳақининг ўрни мурожаат этувчига суд тартибида қопланади.

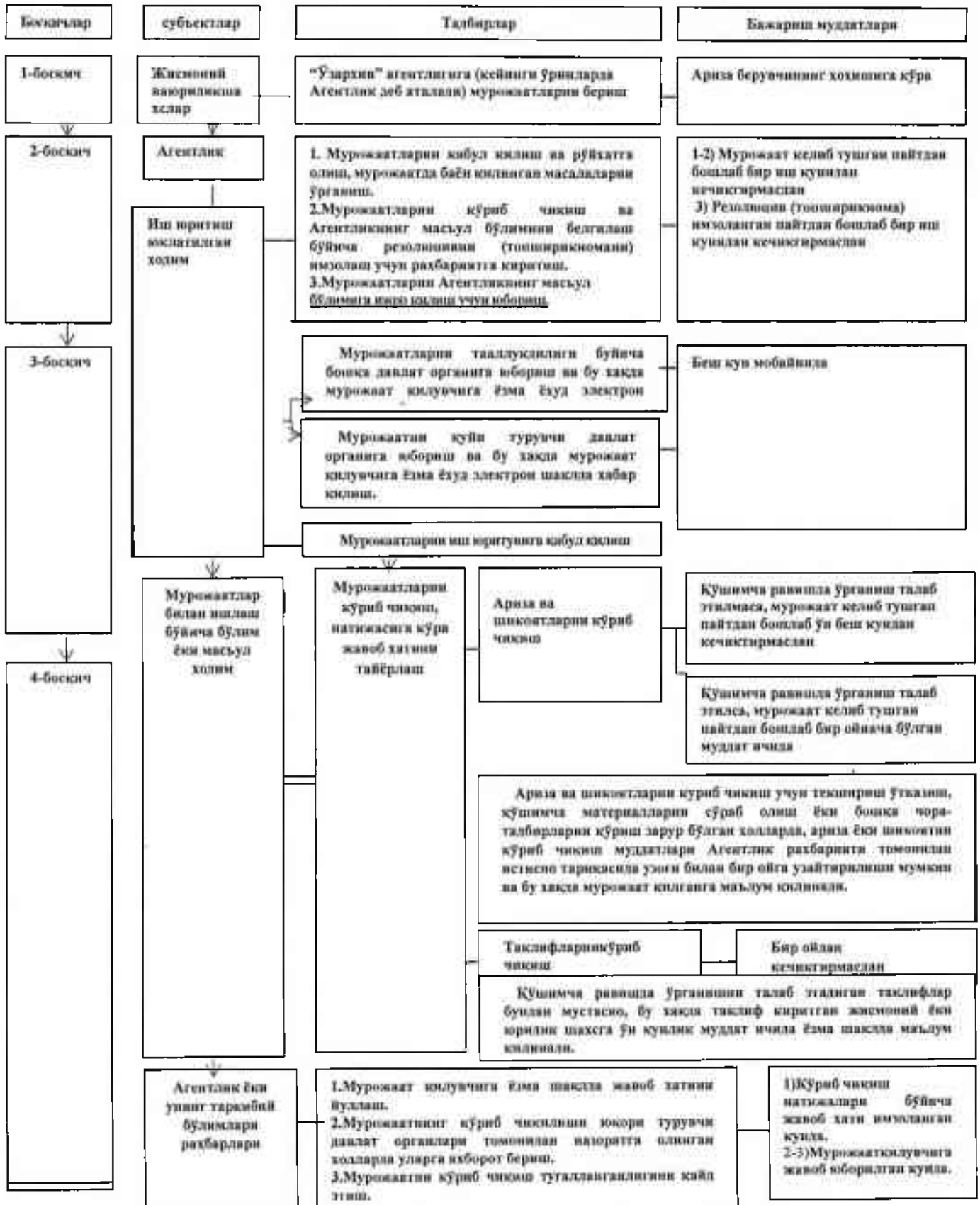
Суд тартибида маънавий зиён ҳам компенсация қилиниши мумкин.

Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишда қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш сифатида Агентлик томонидан туланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибида ундириб олиниши мумкин.

89. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, худди шунингдек, тухмат ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

Ўзбекистон Республикаси “Ўзархив” агентлигида  
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари  
билан ишлаш тартиби тўғрисида низомга  
1-илова

**Ўзбекистон Республикаси “Ўзархив” агентлигида жисмоний  
ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш  
СХЕМАСИ**





Ўзбекистон Республикаси “Ўзархив” агентлигида  
жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари  
билан ишлаш тартиби туғрисида низомга  
2-илова

(Олд томони)

**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ  
МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ**

<b>Тартиб рақами:</b>	<b>Савол:</b>
<b>Муурожаат қилувчи:</b>	
<b>Манзили:</b>	
<b>Муурожаат келиб тушган сана:</b>	<b>Муурожаат қилувчилар сони:</b>
<b>Муурожаатнинг шакли:</b>	<b>Варақлар сони:</b>
<b>Қабул шакли:</b>	<b>Дубликат/такрорий</b>
<b>Муурожаатнинг тури:</b>	<b>Олдинги муурожаатнинг санаси ва рақами:</b>
<b>Назорат тури:</b>	
<b>Муурожаатнинг қисқача мазмуни:</b>	
<b>Резолюцияни (топширикни) имзолаган раҳбар:</b>	
<b>Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи):</b>	<b>Бажариш муддати:</b>
<b>Таркибий бўлинма:</b>	<b>Ижрочи:</b>

(Орқа томони)

<b>Муурожаатларни 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>Муурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:</b>		