

O'zagrotexsanoatxolding

AKSIYADORLIK JAMIYATI

BUYRUQ

2017 yil « 30 » Октябрь

211-чз/2017 -сонли

**«Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамияти томонидан
«Жисмоний ва юридик шахсланинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби
тўғрисида»ги Низомга ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида**

Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги «Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақидаги ЎРҚ-445-сон Қонуни ижросини таъминлаш мақсадида

Б У Ю Р А М А Н:

1. Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрдаги «Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақидаги ЎРҚ-445-сон Қонуни қабул қилинганлиги муносабати билан:

«Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамияти томонидан жисмоний ва юридик шахсланинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида»ги Низомининг янги таҳрири 1-иловага мувофиқ;

«Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамиятига «Ишонч телефони» орқали келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тўғрисида»ги Низом 2-иловага мувофиқ;

«Ўзагротехсаноатхолдинг», «Ўзагротехмаш», «Ўзагролизинг» ҳамда «Ўзагросервис» АЖларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қайд этиш китоби 3-иловага мувофиқ;

«Ўзагротехсаноатхолдинг», «Ўзагротехмаш», «Ўзагролизинг» ҳамда «Ўзагросервис» АЖлари раҳбарлари қабулига келган жисмоний ва юридик шахсларни қайд қилиш китоби 4-иловага мувофиқ;

«Ўзагротехсаноатхолдинг» АЖда жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш хонаси таъминланиши лозим бўлган моддий-техник жиҳозларнинг рўйхати 5-иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. «Ўзагротехсаноатхолдинг» АЖнинг 2017 йил 14 апрелдаги 44-ич/2017-сон буйруғи билан тасдиқланган «Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамияти томонидан жисмоний ва юридик шахсланинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида»ги Низом ўз кучини йўқотган деб ҳисоблансин.

3. «Ўзагротехмаш» АЖ (С. Сайдаминов), «Ўзагролизинг» АЖ (Х. Имамов), «Ўзагросервис» АЖ (Р. Ахмедов)лар:

мазкур буйруқ билан тасдиқланган «Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамияти томонидан жисмоний ва юридик шахсланинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида»ги Низом ҳамда «Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамиятига «Ишонч телефони» орқали келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тўғрисида»ги Низомга ўзларининг ички хужжатларини мослаштирсинлар ва улар асосида ишларни ташкил қилсинлар;

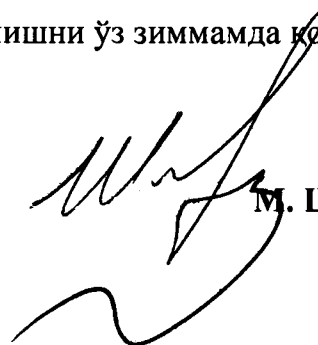
ўз биноларида жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш хоналарига ҳеч қандай тўсиқсиз кириб чиқишлари учун шароит яратилиши, уларни белгиланган тартибда жиҳозланиши ва ушбу қабулхоналарни тасдиқланган жадвал асосида мунтазам равишда ишлашини таъминлансинлар;

«Ўзагротехсаноатхолдинг» АЖ раҳбариятининг қабул қилиш жадваллари, қабул қилиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан рўйхатдан ўтиш тўғрисидаги ахборотни эълон қилиш ва уларни маъмурий биноларида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали аҳоли эътиборига етказсинлар.

4. Юридик хизмат бошлиғи ва Канцелярия мудирини (А. Акбутаев, Л. Рустамов) «Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамияти томонидан жисмоний ва юридик шахсланинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида»ги Низомнинг янги таҳририни, «Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамиятига «Ишонч телефони» орқали келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш тўғрисида»ги Низом ҳамда мазкур буйруқни барча тизим ташкилотлари ва корхоналарига етказилишини таъминласинлар.

5. Мазкур буйруқ ижросини назорат қилишни ўз зиммамда қолдираман.

**Бошқарув раисининг
биринчи ўринбосари**


М. Шерматов

**«Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамияти томонидан
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини
кўриб чиқиш тартиби тўғрисида
НИЗОМ
(янги таҳрири)**

I. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 35-моддаси ҳамда Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида»ги 2017 йил 11 сентябрдаги ЎРҚ-445-сон Қонунига асосан ишлаб чиқилган бўлиб, «Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамиятига (бундан буён матнда «Жамият» деб юритилади) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (бундан буён матнда мурожаатлар деб юритилади) соҳасидаги муносабатларни тартибга солиди.

2. 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;

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

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;

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 хақида 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;

оммавий қабул – жамият раҳбарининг 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.

3. Мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари қуйидагилардан иборат:

конунийлик;

мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;

мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;

жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва конуний манфаатларига риоя этилиши;

мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги;

мурожаатларни кўриб чиқишда Жамият фаолиятининг шаффофлиги.

4. Мурожаатлари оғзаки ёки ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин.

Жамиятнинг «ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

5. Аризалар, таклифлар ва шикоятлар мурожаатларнинг турлари ҳисобланади.

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

6. Жисмоний шахснинг мурожаатида, унинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, Юридик шахснинг мурожаатида

юримдик шахсининг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

7. Жисмоний ва юримдик шахсининг муружаатида Жамиятнинг аниқ номи, муружаат юборилаётган мансабдор шахсининг лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек муружаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

8. Муружаатларда муружаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин.

9. Муружаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

10. Ёзма муружаат муружаат этувчи жисмоний шахсининг имзоси ёки муружаат этувчи юримдик шахс ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахсининг ёзма муружаатини муружаат этувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу муружаат уни ёзиб берган шахсининг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

Муружаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган муружаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

11. Оммавий ахборот воситалари таҳририятларидан келиб тушган муружаатлар ушбу Қонунда назарда тутилган тартибда ва муддатларда кўриб чиқилади.

Оммавий ахборот воситаларига йўлланган муружаатлардан оммавий ахборот воситалари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига мувофиқ жамоатчилик фикрини ўрганиш ва акс эттириш учун фойдаланилиши мумкин.

II. Муружаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

12. Жисмоний ва юримдик шахслар муружаатни мустақил равишда беришга, шунингдек бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёхуд муружаатни почта алоқаси воситалари орқали ёки электрон шаклда юборишга ҳақли. Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб муружаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

Муружаатга у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг кўчирма нусхалари, шунингдек уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилмайди, муружаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳоллар бундан мустасно. Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар муружаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат

органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда муурожаатга илова қилиниши керак.

13. Муурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда муурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади. Конвертда муурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек муурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси муурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

14. Муурожаатларни бериш муддатлари, коида тарикасида, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар Жамиятнинг муурожаатни 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 муурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган муддати Жамият раҳбарияти томонидан тикланади.

15. Жамиятда муурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш Жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи ҳамда Жамият девонхонаси томонидан амалга оширилади.

16. Жамиятга келиб тушган муурожаат ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш куни рўйхатдан ўтказилиши керак.

Муурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Жамиятда муурожаатларни рўйхатдан ўтказиш дафтари юритилиб, унда муурожаатнинг тартиб рақами ва келиб тушган санаси, муурожаат этувчи жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), юридик шахснинг номи, муурожаатнинг қисқача мазмуни, ижроси тўғрисидаги белги, шунингдек бошқа маълумотлар кўрсатилади.

Қайд этиш штампида Жамиятнинг расмий номи, муурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Муурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

17. Жамият муурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

18. Жамият раҳбарига ёки масъул ходимга оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки муурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, муурожаатнинг

қисқача мазмуни, шунингдек уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

19. Мурожаатни рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш бўйича иш юритиш қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда амалга оширилади.

20. Жамиятга келиб тушган мурожаатлар мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича зиммасига мажбуриятлар юклатилган масъул ходимлар томонидан кўриб чиқилади.

21. Жамиятга келиб тушган мурожаатлар бўйсунув тартибида қуйи турувчи ташкилот ва корхоналарга ҳам юборилиши мумкин.

Агар мурожаатда Жамиятнинг бир нечта таркибий бўлинмаларига тааллуқли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижрочилар этиб белгиланади. Ижрочилар ўртасида биринчи кўрсатилган таркибий бўлинма мурожаатнинг кўриб чиқилишини бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда таъминлайди.

22. Мурожаатни тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда Жамият мурожаат этувчидан, шунингдек ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

Жамиятнинг масъул ходимлари зарур ҳолларда, мурожаатни жойнинг ўзига бориб кўриб чиқилишини таъминлаши мумкин.

23. Такрорий мурожаатлар умумий асосларда кўриб чиқилади, ушбу Низомнинг 36-бандида кўрсатилган ҳоллар бундан мустасно.

24. Қўйилган масалаларни ҳал этиш Жамият ваколати доирасига кирмайдиган мурожаатлар келиб тушганда, улар беш кунлик муддатдан кечиктирмай тегишли органларга, бошқа ташкилотларга ва мансабдор шахсларга юборилиб, бу ҳақда мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади. Бунда келиб тушган электрон мурожаат электрон шаклда юборилиши мумкин.

Мурожаатларни кўриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига, ташкилотларга ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга, ташкилотларга ёки мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.

Агар мурожаатларда уларни тегишли давлат органларига, ташкилотларга ёки мансабдор шахсларга юбориш учун зарур маълумотлар мавжуд бўлмаса, бу мурожаатлар мурожаат этувчига беш кунлик муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан қайтарилади.

25. Агар мурожаатни кўриб чиқиш давомида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, мазкур мурожаат аввал келиб тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда Жамият мурожаат этувчини тегишли тартибда хабардор қилади.

26. Мурожаатларнинг турларига киритилмаган хатларни (ташаккурномалар, табрикномалар, таклифномалар, фикр-мулоҳазаларни) кўриб чиқиш Жамиятнинг ўз ихтиёрига кўра амалга оширилади.

27. Жамият ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Жамият мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради. Жамият мурожаат этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакиллари жалб этиши мумкин.

28. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижаларига кўра Жамият томонидан қарор қабул қилинади, бу ҳақда мурожаат қилувчига дарҳол ёзма ёки электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатга жавоблар Жамият раҳбарияти томонидан имзоланади.

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

Мурожаат, агар унда кўйилган барча масалалар «Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни ҳамда ушбу Низом талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда, кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаатларга жавоблар мумкин қадар мурожаат этилган тилда баён қилинади, жавоблар 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.

Оммавий қабуллар вақтида Жамиятга келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

II. Халқ қабулхоналари ва виртуал қабулхоналар орқали келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш

29. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларнинг самарали кўриб чиқилишини ташкил этиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президенти томонидан тузилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси келиб тушаётган мурожаатларни ахборот-коммуникация технологиялари ёрдамида қабул қилиш, тўплаш, таснифлаш ва тизимлаштириш, шунингдек уларнинг тўлиқ, ўз вақтида ҳамда сифатли кўриб чиқилиши устидан мониторинг ва назоратни амалга ошириш имконини берувчи ахборот тизими ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси орқали тушаётган мурожаатлар бўйича иш юритиш Жамият томонидан электрон шаклда амалга оширилади.

30. 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 Жамият ўз виртуал қабулхонасини ташкил этиши мумкин.

III. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

31. Ариза ёки шикоят Жамиятга келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, 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 Жамият раҳбарияти томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

32. Таклиф Жамиятга келиб тушган 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 кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

33. Айрим ҳолларда Жамият раҳбарияти мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

IV. Мурожаатларни кўрмай қолдириш ҳамда кўриб чиқишни тугатиш

35. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

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

Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни ҳамда мазкур Низомда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у Жамият раҳбари томонидан тасдиқланади.

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

36. Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такрорий мурожаатларда 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 белгиланган тартибда чақириб 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 чақиришнинг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, Жамият томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

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

Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни Жамият раҳбари қабул қилади.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу банд биринчи қисмининг 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 чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат мурожаат қилувчига Жамиятнинг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза конун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

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

37. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра Жамият 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.

V. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

38. Жамият раҳбарияти ва унинг масъул ходимлари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

39. Жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи ёки масъул ходим қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

40. Жамиятда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи ёки тегишли масъул ходимлар иштирокида амалга оширилади.

Жамиятда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

41. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилувчи раҳбарнинг кўрсатмаси бўйича Жамиятнинг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг шахсий қабулини ўтказувчи раҳбар ёки бошқа масъул ходимлар ҳар қандай масалалар, шу жумладан ўз ваколатларига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаат этилганда қабулни рад этишга ҳақли эмас, ушбу банднинг учинчи қисмида назарда тутилган ҳоллар 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 ушбу Низомда белгиланган тартибда хабар қилинган бўлса, рад этилиши мумкин.

42. Жамият раҳбарияти ёки бу борада ваколат берилган бошқа ваколатли ходимлар томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

43. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

Қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни Жамиятнинг расмий веб-сайтида эълон қилиш, шунингдек Жамиятнинг ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

44. Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий 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.

Агар қабул давомида баён этилган масалаларни ҳал этиш Жамиятнинг ваколатига кирмаса, тегишли ваколатли ходимлар мурожаат этувчига мурожаатда баён этилган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш лозимлигини тушунтириши керак.

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

46. 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.

47. Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан Жамиятнинг ишонч, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видеоконференцалоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

VI. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат этиш ҳуқуқлари кафолатлари

48. Жисмоний ва юридик шахсларнинг Жамиятга яқка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш ҳуқуқи кафолатланади.

Хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Жамиятга Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларининг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни ҳамда ушбу Низомга мувофиқ мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

49. Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, ирқи, 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.

Жамият раҳбарияти ва унинг масъул ходимлари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, холисона 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.

50. Мурожаатлар Жамият раҳбарияти ва унинг масъул ходимлари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 24 ва 25-бандларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.

51. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат сирини ёхуд қонун билан кўрикланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг Жамият раҳбарияти ва унинг ходимлари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

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

Жисмоний шахснинг илтимосига кўра унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошқор этилмаслиги керак.

52. 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 Жамиятга мурожаат этганлиги, шунингдек мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

VII. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, Жамият ва унинг ваколатли ходимларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари

53. Мурожаатлар Жамият 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;

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

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

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

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

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

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

54. Мурожаатларни кўриб чиқишда Жамиятнинг масъул ходимлари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

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

муурожаат қилувчи ёки бошқа шахс йўқлигида муурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд муурожаатни эшитиш учун уни чақириш;

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

Жамиятнинг ваколатли ходимлари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

55. Жамиятнинг ваколатли ходимлари:

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 ҳақида 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.

VIII. Мурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш

56. Жамият мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камида бир марта уларнинг малакасини оширади. Жамиятнинг мурожаатлар билан иш олиб борувчи ходимларига нисбатан қўйиладиган талаблар, шунингдек уларни ўқитиш ва малакасини ошириш тартиби Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланади.

57. Жамият раҳбарияти ёки Жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи Жамият тузилмавий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

Жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида Жамият раҳбариятини дарҳол хабардор қилади.

Жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда Жамият раҳбариятига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

Мурожаат Жамият раҳбарияти томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

Оралик жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

58. Жамиятда 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 мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш таъминланади.

Статистик ҳисобга олишда келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантириш рад этилган, кўрмай қолдирилган мурожаатларнинг сони, шунингдек мурожаатлар билан ишлашга боғлиқ бўлган бошқа маълумотлар назарда тутилиши керак.

59. Жамиятда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра маълумотномалар (шарҳлар) тузилади, уларда мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш яқунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоида бузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва

қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чора-тадбирлар акс эттирилади.

Шунингдек, таҳлил натижалари бўйича Жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи Жамият раҳбариятига Жамиятда 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) Жамиятнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади.

IX. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик

60. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари соҳасидаги низолар қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда ҳал этилади.

61. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишда қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий ва маънавий зарарни қоплаш масаласи суд томонидан кўриб чиқилади.

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

**«Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамиятига
«Ишонч телефони» орқали келиб тушган мурожаатларни
кўриб чиқиш тўғрисида
Низом**

I. Умумий қоидалар

1. Ушбу Низом Ўзбекистан Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонунига мувофиқ «Ўзагротехсаноатхолдинг» акциядорлик жамиятига (бундан буён матнда «Жамият» деб юритилади) «ишонч телефони» орқали келиб тушадиган жисмоний ва юридик шахсларнинг қонуний ҳуқуқлари, эркинликлари ва манфаатларини таъминлаш масалалари бўйича аризалари, таклифлари ва шикоятларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. Жисмоний ва юридик шахслар вакилларининг мурожаатларини (кейинги ўринларда - мурожаатлар) қабул қилиш ва қонунчиликда ўрнатилган тартибда кўриб чиқиш мақсадида, Жамиятда «ишонч телефони» ташкил этилади.

Жамиятнинг «ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

3. Жамиятда ва унинг тизимидаги ташкилотларида жисмоний ва юридик шахсларга имкон қадар қулайликлар яратиш мақсадида «ишонч телефони» рақами ҳақидаги маълумот ҳамма кўриши учун қулай бўлган жойларга осиб қўйилиши, шунингдек, Жамиятнинг веб-сайтига жойлаштирилиши лозим.

4. Жамиятнинг «ишонч телефони» орқали:

аризалар - ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам курсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаатлар;

таклифлар – Жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаатлар;

шикоятлар - бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни химоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаатлар қабул қилинади.

5. Аризалар ёки шикоятлар – Жамият «Ишонч телефони» орқали келиб тушган кундан бошлаб ўн беш кун мобайнида масаланинг мохияти бўйича ҳал этилиши, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш ўтказиш, 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 Жамият раҳбарияти томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

Таклифлар – Жамиятга келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно бўлиб, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ва юридик шахсга ўн кунлик муддатда ўзма шаклда хабар қилинади.

6. «Ишонч телефони»га қилинаётган мурожаатлар Жамиятнинг масъул ходимлари томонидан иш кунлари (байрам кунлари, шанба ва якшанба кунларидан ташқари) соат 09.00 дан 13.00 гача ва 14.00 дан 18.00 гача қабул қилинади.

7. Мурожаатларни кўриб чиқишда Жамият масъул ходимлари томонидан мурожаат қилувчилар тўғрисида олинган маълумотлар уларнинг тегишли розилигисиз, шунингдек давлат сири бўлган маълумотларни, Жамият сири, тижорат сири ва қонун билан муҳофаза қилинадиган бошқа сирни ҳамда агар бу мурожаатчининг қонуний ҳуқуқлари, эркинликлари ва манфаатларини камситишга олиб келса, бошқа маълумотларнинг ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Мурожаатчи тўғрисида мурожаат қилиш мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

II. Ишонч телефони орқали тушадиган мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш тартиби

8. Жамиятда ташкил этилган «Ишонч телефони» рақами вақтинчалик (+998 71) 264-17-40 этиб белгиланган. Жамият томонидан қўшимча телефон рақамлари жорий этилиши мумкин.

9. «Ишонч телефони»нинг рақамлари оммавий ахборот воситалари, Жамиятнинг интернет сайтыга киритиш ва бошқа йўллар орқали жисмоний ҳамда юридик шахслар эътиборига етказилади.

10. «Ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш Жамиятнинг масъул ходимлари томонидан амалга оширилади.

11. «Ишонч телефони» орқали телефон қўнғироқларига жавоб беришда Жамиятнинг қўнғироқни қабул қилувчи масъул ходими:

- фамилиясини, исмини, отасининг исмини ва эгаллаб турган лавозимини айтишга;

- қўнғироқ қилувчиларга «Ишонч телефони» фақат жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларидан аризалар, таклифлар ва шикоятларни қабул қилиш мақсадлари учун ишлашини тушунтириши;

- қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши;

- қўнғироқ қилган шахсга ушбу Низомнинг 14-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этиши шарт.

12. «Ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.

13. «Ишонч телефони» орқали тушган барча мурожаатлар электрон манбага ёзилади ва икки йил мобайнида сақланади.

14. «Ишонч телефони» орқали мурожаат қилишда мурожаат қилувчи ўзининг фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш ва иш жойи тўғрисидаги маълумотларни, шунингдек агар у тадбиркорлик субъекти бўлса, тадбиркорлик субъектининг номи, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилени, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши ҳамда мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

15. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатлар Жамиятнинг масъул ходимлари томонидан умумлаштирилади ва «Ишонч телефони» орқали тушадиган мурожаатларни рўйхатга олиш учун ишлаб чиқилган махсус дастур орқали электрон кўринишдаги базага киритилади ҳамда белгиланган тартибда рақамланган, тикилган, мухрланган алоҳида дафтарда тўлик рўйхатга олиниб, раҳбарият резолюциясига мувофиқ бир иш кунидан кечиктирилмай ижрочига тақдим этилади.

16. «Ишонч телефони» орқали тушган мурожаатларнинг ижроси юзасидан назорат Жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи томонидан юритилади.

17. Ушбу Низомнинг 14-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди.

18. Мурожаатни кўриб чиқиш давомида айнан кўриб чиқилаётган масала юзасидан такрорий равишда мурожаат тушганда, бир хил мазмундаги мурожаатлар китобда дубликат сифатида рўйхатга олинади ҳамда аввалги мурожаатга қўшиб тикилади.

III. «Ишонч телефони» орқали келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

19. Мурожаатни кўриб чиқиш муддати ушбу Низомнинг 5-бандига мувофиқ белгиланади.

20. Зарур ҳолларда мурожаатда кўрсатилган ҳолатга аниқлик киритиш мақсадида мурожаат қилувчини жалб этган ҳолда Жамиятнинг масъул ходими томонидан Жамиятнинг тегишли таркибий тузилмалари мутахассислари иштирокида жойига чиқиб ўрганилиши мумкин.

21. Мурожаатни кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

Мурожаат қилувчининг мурожаати юзасидан хабардор қилинганлиги тўғрисида «Ишонч телефони» орқали тушадиган мурожаатларни рўйхатга олиш дафтаридида тегишли ёзув қайд этилади.

22. Мурожаатни кўриб чиқиш, агар у илгари бир неча бор тушган бўлиб, асоссиз, қонунга хилоф хусусиятда бўлса ёки мазкур мурожаат бўйича илгари жавоб берилган бўлса, раҳбарият томонидан рад этилиши мумкин. Бу тўғрисида мурожаатни кўриб чиқишга масъул этиб белгиланган ходим томонидан муаллифга мурожаатининг рад этилиши асослари тўғрисида ёзма равишда жавоб хати тайёрланиб, юборилади.

23. Жамиятнинг «ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатларни назоратдан чиқариш мазкур мурожаат юзасидан мурожаат этувчига ёзма равишда хабардор қилинганидан сўнг, Жамият раҳбарияти томонидан амалга оширилади, бу ҳақда «ишонч телефони» орқали тушадиган мурожаатларни рўйхатга олиш дафтарига тегишли ёзув қайд этилади.

24. Жамиятнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича гуруҳи Жамият ижроия аппарати ҳамда таркибига кирувчи ташкилотларнинг «ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатларини белгиланган тартиб ва муддатларда кўриб чиқилиши устидан назорат олиб боради.

IV. Яқунловчи қоидалар

25. «Ишонч телефони» орқали тушаётган мурожаатларни белгиланган тартиб ва муддатларда кўриб чиқилиши борасида тааллуқлилигига қараб Жамият ижроия аппарати ҳамда унинг таркибига кирувчи ташкилотлар масъул ходимлари шахсан жавобгардирлар.

26. «Ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатларнинг ижро этилиши юзасидан белгиланган муддатларда ҳулоса тақдим этилмаган, шунингдек берилган кўрсатмалар бажарилмаган ёки талаб даражасида бажарилмаган тақдирда, ушбу мурожаатларнинг кўриб чиқилишига масъул ходимлар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавоб берадилар.

27. «Ишонч телефони» орқали мурожаат қилувчилар уларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш асоссиз рад этилиши устидан судга шикоят қилишга ҳақлидирлар.

28. «Ишонч телефони» орқали олинган ахборот билан ишловчи шахслар (ходимлар) олинган маълумотларнинг ошкор этилмаслиги учун қонун ҳужжатларига мувофиқ шахсан жавоб берадилар.

29. Ушбу Низом бузилишида айбдор булган шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавоб берадилар.

«Ўзагротехсаноатхолдинг» АЖнинг
2017 йил «30» октябрдаги
211-қ/2017 -сон буйруғига
3-илова

**«Ўзагротехсаноатхолдинг»
акциядорлик жамияти**

**Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини
қайд қилиш
КИТОБИ**

Тошкент- 2017 йил

**Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини қайд қилиш
КИТОБИ**

Т/р	Муурожаат келган сана	Ф.И.Ш.	Муурожаат этувчи шахс (жисмоний, юридик)	Муурожаатчининг турар жойи	Қаердан келди (сони ва санаси)	Муурожаат шакли (оғзаки, ёзма, электрон)	Оммавий қабул, видеоконференцалоқа	Муурожаат тури (ариза, шикоят, таклиф)	Муурожаат варақлари сони	Қисқача мазмуни	Такрорий (биринчи маротаба, дубликат, аноним)	Назоратга олинганлиги	Кимга, қачон ва қандай кўрсатма билан юборилган (ижро учун масъул)	Муурожаатни ўрганиш юзасидан хулоса санаси ва рақами	Ижро натижаси ҳақида қисқача маълумот
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

1. Тартиб рақами;
2. Муурожаат келган санаси;
3. Фамилияси, исми, отасининг исми;
4. Муурожаат этувчи шахс (жисмоний, юридик);
5. Аризачининг турар жойи;
6. Қаердан келди (сони ва санаси);
7. Муурожаат шакли (оғзаки, ёзма, электрон);
8. Оммавий қабул, видеоконференцалоқа;
9. Муурожаат тури (ариза, шикоят, таклиф);
10. Муурожаат варақлари сони;
11. Қисқача мазмуни;
12. Такрорий (биринчи маротаба, дубликат, аноним);
13. Назоратга олинганлиги;
14. Кимга, қачон ва қандай кўрсатма билан юборилган (ижро учун масъул);
15. Муурожаатни ўрганиш юзасидан хулоса санаси ва рақами;
16. Ижро натижаси ҳақида қисқача маълумот;

«Ўзагротехсаноатхолдинг» АЖнинг
2017 йил « 30 » октябрдаги
211-УТ/2017 -сон буйруғига
4-илова

Сақланиш муддати ____ йил
Срок хранения ____ год

**«Ўзагротехсаноатхолдинг» АЖ раҳбарияти қабулига келган
жисмоний ва юридик шахсларни қайд қилиш
КИТОБИ**

**КНИГА
учета приёма физических и юридических лиц
руководством АО «Узагротехсаноатхолдинг»**

Бошланиши _____ 20__ йил
Начато

Тугалланиши _____ 20__ йил
Окончено

Варақлар сони _____
На _____ листах

**«Ўзагротехсаноатхолдинг» АЖ раҳбарияти қабулига келган
жисмоний ва юридик шахсларни қайд қилиш
КИТОБИ**

№	Сана/ Дата	Фуқаронинг Ф.И.Ш, турар жойи ва иш телефони Ф.И.О. граждан, дом. адрес, место работы, телефон	Қабул қилган ходимнинг Ф.И.Ш Ф.И.О. сотрудника ведущего прием	Илтимосни қисқача мазмун Краткое содержание обращения	Муносабат белгиси Резолюция	Ижро учун кимга юклатилган ва ижро муддати Кому поручено и срок исполнения	Текширув натижаси Результаты рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7	8

1. Тартиб рақами;
2. Сана;
3. Фуқаронинг фамилияси, исми, отасининг исми, турар жойи ва иш телефони;
4. Қабул қилган ходимнинг Ф.И.Ш;
5. Илтимосни қисқача мазмуни;
6. Муносабат белгиси;
7. Ижро учун кимга юклатилган ва ижро муддати;
8. Текширув натижаси;

«Ўзагротехсаноатхолдинг» АЖда жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакиллари қабул қилиш хонаси таъминланиши лозим бўлган моддий-техник жиҳозларнинг РЎЙХАТИ

1. Жамият раҳбариятининг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсан қабул қилиш бўйича тасдиқланган жадвал (қабул кунлари, соатлари ва қабул ўтказувчи мансабдор шахслар номлари кўрсатилган маълумот) илиб қўйиладиган стенд.

2. Қабул қилувчи шахс ва мурожаат билан келганлар учун ёзув столи ва стул.

3. Мурожаатлар бўйича иш юритиш ҳужжатларини сақлаш учун сейф ёки металл шкафлар.

4. Қабулга келган шахсларга кутиш жойи ва скамейкалар.

5. Телефонлар (навбатчи билан тўғридан-тўғри ички алоқа тизими ва шаҳар телефон тармоғи).

6. Сувдон, чойнак ва пиёлалар.

7. Дори кутиси ва биринчи тиббий ёрдам кўрсатиш воситалари.

8. Қонун ҳужжатлари, кодекслар ва юридик адабиётлар учун шкаф.

9. Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги қонуни ва бошқа мурожаатлар тўғрисидаги қонун ости ҳужжатларидан нусхалар ва улар асосида тайёрланган плакатлар.

10. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қайд этиш дафтари.

11. Зарур бўладиган бошқа керакли жиҳозлар.

Изоҳ: ушбу рўйхатга Жамият раҳбариятининг розилиги ва кўрсатмаси билан бошқа керакли жиҳозлар киритилиши мумкин.