



**«Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги  
Ўзбекистон Республикаси Қонунига ўзгартиш ва  
қўшимчалар киритиш ҳақида**

Қонунчилик палатаси томонидан 2017 йил 15 августда  
қабул қилинган  
Сенат томонидан 2017 йил 24 августда  
маъқулланган

**1-модда.** Ўзбекистон Республикасининг 2014 йил 3 декабрда қабул қилинган «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги ўРҚ–378-сонли Қонунига (Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси палаталарининг Ахборотномаси, 2014 йил, № 12, 340-модда) ўзгартиш ва қўшимчалар киритилиб, унинг янги таҳрири тасдиқлансин (илова қилинади).

**2-модда.** Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси:  
хукумат қарорларини ушбу Қонунга мувофиқлаштирсин;  
давлат бошқаруви органлари ушбу Қонунга зид бўлган ўз норматив-  
ҳуқуқий ҳужжатларини қайта кўриб чиқишлари ва бекор қилишларини  
таъминласин;  
ушбу Қонуннинг ижросини, ижрочиларга етказилишини ҳамда моҳияти  
ва аҳамияти аҳоли ўртасида тушунтирилишини таъминласин.

**3-модда.** Ушбу Қонун расмий эълон қилинган кундан эътиборан кучга  
киради.

Ўзбекистон Республикасининг  
Президенти

Тошкент шаҳри,  
2017 йил II сентябрь  
№ УРҚ-445



**Ш. Мирзиёев**



**Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида**  
(янги таҳрири)

**1-боб. Умумий қоидалар**

**1-модда. Ушбу Қонуннинг мақсади ва қўлланилиш соҳаси**

Ушбу Қонуннинг мақсади давлат органлари ва давлат муассасаларига (бундан буён матнда давлат органлари деб юритилади), шунингдек уларнинг мансабдор шахсларига жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (бундан буён матнда мурожаатлар деб юритилади) соҳасидаги муносабатларни тартибга солишдан иборат.

Ушбу Қонуннинг амал қилиши давлат иштирокидаги ташкилотларга ва фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига (бундан буён матнда ташкилотлар деб юритилади) нисбатан ҳам татбиқ этилади.

Ушбу Қонуннинг амал қилиши:

кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, хўжалик процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга; давлат органларининг, шунингдек улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

**2-модда. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари**

Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари ушбу Қонун ва бошқа қонун ҳужжатларидан иборатдир.

**3-модда. Асосий тушунчалар**

Ушбу Қонунда 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, ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган мурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;

**такрорий мурожаат** – айна бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган, унинг аввалги мурожаати юзасидан қабул қилинган қарор устидан шикоят қилинаётган ёки бошқача тарзда норозилик билдириляётган, 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 ҳақида ёлгон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

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

**оммавий қабул** – давлат органи 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;

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

#### **4-модда. Мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари**

Мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари қуйидагилардан иборат:

қонунийлик;

мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;

мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;

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

мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги;

мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлиги.

### **5-модда. Мурожаатларнинг шакллари ва турлари**

Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин.

Аризалар, таклифлар ва шикоятлар мурожаатларнинг турлари ҳисобланади.

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

### **6-модда. Мурожаатларга қўйиладиган талаблар**

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

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

Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида давлат органининг, ташкилотнинг 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.

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

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.

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

### **7-модда. Мурожаатлар ва оммавий ахборот воситалари**

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

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

### **8-модда. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш**

Давлат органларида, ташкилотларда, шунингдек уларнинг мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг шахсий қабулини ўтказувчи давлат органларининг, ташкилотларнинг раҳбарлари ёки бошқа мансабдор шахслари ҳар қандай масалалар, шу жумладан ўз ваколатларига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаат этилганда қабулни рад этишга ҳақли эмас, ушбу модданинг 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 Қонунда белгиланган тартибда хабар қилинган бўлса, рад этилиши мумкин.

### **9-модда. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш тартиби**

Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки бошқа мансабдор шахси томонидан амалга оширилади. Бунинг учун давлат органларида, ташкилотларда махсус таркибий бўлинмалар ташкил этилиши мумкин, қабул учун масъул бўлган мансабдор шахслар белгиланади.

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

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 давлат органларининг расмий веб-сайтларида эълон қилиш, шунингдек уларнинг маъмурий биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

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 давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсининг ваколатларига кирмаса, тегишли мансабдор шахслар мурожаат этувчига мурожаатда баён этилган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш лозимлигини тушунтириши керак.

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

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 давлат органларининг, ташкилотларнинг ишонч, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видеоконференцалоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

Видеоконференцалоқа воситасида қабул қилиш тартиби Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланади.

## **2-боб. Халқ қабулхоналари ва виртуал қабулхоналар**

### **10-модда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси**

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 Халқ қабулхоналари юридик шахс мақомига эга бўлмайди.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари тизимини қуйидагилар ташкил этади:

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхонаси;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳридаги Халқ қабулхоналари;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг туманлар ва шаҳарлардаги (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари) Халқ қабулхоналари.

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.

**11-модда. Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхоналарининг ва Виртуал қабулхонасининг асосий вазифалари**

Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхоналарининг ва Виртуал қабулхонасининг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

аҳоли билан тўғридан-тўғри мулоқотни ташкил этиш, уларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини тўлақонли ҳимоя қилишга қаратилган, мурожаатлар билан ишлашнинг самарали тизими фаолиятини таъминлаш;

мурожаат қилишга оид конституциявий ҳуқуқнинг сўзсиз амалга оширилиши учун шароитлар яратиш;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонасига келиб тушган мурожаатларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини ташкил этиш;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонасига келиб тушган ҳамда тегишлилиги бўйича давлат органларига, ташкилотларга юборилган мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан тизимли мониторинг ва назоратни амалга ошириш;

жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг қабулларини ўтказиш, шу жумладан видеоконференцалоқа воситасида ўтказиш;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонасига келиб тушаётган мурожаатларни қайд этиш, умумлаштириш, тизимлаштириш, уларни кўриб чиқиш устидан мониторинг ва назорат қилиш бўйича электрон ахборот тизимини жорий этиш ҳамда юритиш орқали мурожаатлар билан ишлашда замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан кенг фойдаланиш.

**12-модда. Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхоналарининг ҳуқуқ ва мажбуриятлари**

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

давлат органлари, ташкилотлар билан ҳамкорликни амалга ошириш, улардан ўз ваколатига кирувчи масалалар юзасидан ҳужжатларни ва ахборотни сўраш ҳамда олиш;

зарур ҳолларда, мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорларнинг ижросини жойларга чиқиб ўрганиш;

мурожаатларни кўриб чиқиш тартибини такомиллаштириш тўғрисида давлат органларига, ташкилотларга таклифлар киритиш;

мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатларини бузган, шунингдек мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорларнинг ижросини таъминламаган шахсларни жавобгарликка тортиш бўйича таклифлар киритиш.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари:

ушбу Қонун талабларига риоя этиши;

мурожаатлар билан ишлашда мавжуд ахборот тизимидан фойдаланиши;

ахборот хавфсизлиги талабларига риоя этиши;

ўз дастурий-аппарат воситаларининг узлуксиз ишлашини таъминлаши;

навбатда туришнинг электрон бошқаруви тизими самарали ишлашини ва маъмурий жиҳатдан бошқарилишини, мурожаат этувчиларнинг сони уларнинг тоифалари ва тегишли соҳалар бўйича муайян давр учун (кун, ҳафта, ой) лозим даражада ҳисобга олинишини таъминлаши шарт.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари зиммасида қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа мажбуриятлар ҳам бўлиши мумкин.

### **13-модда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси томонидан мурожаатларга доир масалалар бўйича реал вақт режимида маслаҳатлар бериш**

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси негизида турли тармоқлар ва фаолият соҳаларидан малакали мутахассисларни маслаҳатчилар сифатида жалб этган ҳолда, мурожаатларга доир масалалар бўйича жисмоний ва юридик шахсларга реал вақт режимида маслаҳат бериш амалга оширилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси негизида реал вақт режимида маслаҳат бериш, бир томондан, маслаҳатчилар ўртасида, шунингдек бошқа томондан, ўзини қизиқтирадиган масала юзасидан тезкор тартибда ахборот олиш истагида бўлган жисмоний ва юридик шахслар ўртасида ахборот айирбошлаш йўли билан таъминланади.

### **14-модда. Давлат органларининг, ташкилотларнинг ва улар мансабдор шахсларининг виртуал қабулхоналарини ташкил этиш**

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 давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари ўз виртуал қабулхоналарини ташкил этиши мумкин.

Виртуал қабулхоналар қайси давлат органи, ташкилот ёки уларнинг қайси мансабдор шахслари томонидан тузилган бўлса, ўша давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари номидан фаолият кўрсатади.



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

#### **15-модда. Мурожаат этиш ҳуқуқини амалга ошириш кафолатлари**

Жисмоний ва юридик шахсларга давлат органларига, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига якка 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.

Хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Ўзбекистон Республикаси давлат органларига, ташкилотларига ва уларнинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунга мувофиқ мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

#### **16-модда. Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда камситишга йўл қўйилмаслиги**

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 шаклларига ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

#### **17-модда. Мурожаат этилганда ҳуқуқлар, эркинликлар ва қонуний манфаатларга риоя этилишининг кафолатлари**

Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари 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.

### **18-модда. Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш кафолатлари**

Мурожаатлар давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Қонуннинг 29 ва 30-моддаларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.

### **19-модда. Мурожаатлар муносабати билан аён бўлиб қолган маълумотларнинг ошкор этилмаслиги кафолатлари**

Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат сирини ёхуд қонун билан кўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг давлат органлари, ташкилотлар ходимлари ва улар мансабдор шахслари 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 ошкор этилмаслиги керак.

### **20-модда. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари муносабати билан улар хавфсизлигининг кафолатлари**

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 давлат органларига, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

### **4-боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби**

#### **21-модда. Мурожаатларни бериш тартиби**

Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг 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.

Мурожаатга 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, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳоллар бундан мустасно. Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда мурожаатга илова қилиниши керак.

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.

## **22-модда. Мурожаатларни бериш муддатлари**

Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар 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 кўриб чиқувчи давлат органи, ташкилот ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тикланади.

## **23-модда. Мурожаатлар бўйича иш юритиш**

Давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган мурожаат ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш куни рўйхатдан ўтказилиши керак.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Давлат органларида, ташкилотларда мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш дафтари юритилиб, унда мурожаатнинг тартиб рақами ва келиб

тушган санаси, мурожаат этувчи жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), юридик шахснинг номи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, ижроси тўғрисидаги белги, шунингдек бошқа маълумотлар кўрсатилади.

Давлат органлари, ташкилотлар мурожаатлар билан ишлашда электрон хужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

Давлат органининг раҳбарига ёки ваколат берилган 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.

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

#### **24-модда. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби**

Давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган мурожаатлар шу орган, ташкилот томонидан ёки мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича зиммасига мажбуриятлар юклатилган мансабдор шахслар томонидан кўриб чиқилади.

Давлат органига, ташкилотга келиб тушган мурожаатлар бўйсунув тартибда қуйи турувчи бўлинмаларга ҳам юборилиши мумкин.

Агар мурожаатда давлат органлари, ташкилотларнинг 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.

Мурожаатни тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган давлат органи, ташкилот ёки уларнинг 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 кўриқланидиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, давлат органлари, ташкилотлар ва мансабдор шахслар ўзларидан сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этиши шарт.

Мурожаатларни кўриб чиқаётган давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари зарур ҳолларда, мурожаатнинг жойининг ўзига бориб кўриб чиқилишини таъминлаши мумкин.

Агар мурожаатда қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатларни кўриб чиқишда иштирок этиш учун давлат органлари томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Агар мурожаатни кўриб чиқишда хўжалик юритувчи субъектларнинг фаолиятини текшириш, шу жумладан молиявий-хўжалик фаолиятини текшириш (тафтиш қилиш) зарурати юзага келса, текшириш қонун ҳужжатларига мувофиқ амалга оширилади.

### **25-модда. Айрим мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби**

Такрорий мурожаатлар умумий асосларда кўриб чиқилади, ушбу Қонуннинг 30-моддасида кўрсатилган ҳоллар бундан мустасно.

Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган мурожаатлар 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.

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 давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчини тегишли тартибда хабардор қилади.

Мурожаатларнинг турларига киритилмаган хатларни (ташаккурномалар, табрикномалар, таклифномалар, фикр-мулоҳазаларни) кўриб чиқиш давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан уларнинг ўз ихтиёрига кўра амалга оширилади.

### **26-модда. Мурожаат этувчини эшитиш**

Мурожаатни кўриб чиқаётган давлат органи, бошқа ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради. Давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакиллари жалб этиши мумкин.

### **27-модда. Мурожаатларга жавоблар**

Мурожаатларни кўриб чиқиш натижаларига кўра давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари томонидан қарор қабул қилинади, бу ҳақда мурожаат қилувчига дарҳол ёзма ёки электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатга жавобни давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг мансабдор шахси имзолайди.

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 ушбу Қонун 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 давлат органининг раҳбарига ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

### **28-модда. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари**

Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига 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 тегишли давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

Таклиф давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, кўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно бўлиб, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

### **29-модда. Мурожаатларни кўрмай қолдириш**

Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

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

мазкур Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

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

### **30-модда. Мурожаатларни кўриб чиқишни тугатиш**

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 чақиритишнинг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахси томонидан чақиритилган 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 давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қилади.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу модда биринчи қисмининг иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий мурожаатнинг асосизлиги 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 давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилди. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун 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.

### **31-модда. Мурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиш**

Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиққан давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатга жавобни унинг мазмунини ўзгартирмасдан тушунтириши, шунингдек йўл кўйилган 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.

### **5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, давлат органларининг, ташкилотларнинг ва улар мансабдор шахсларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари**

### **32-модда. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари**

Мурожаатлар давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқиляётганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;  
важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;



мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

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

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

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

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;

мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга хилоф 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.

### **33-модда. Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органининг, ташкилотнинг ва улар мансабдор шахсларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари**

Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

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

мурожаат қилувчи ёки бошқа шахс йўқлигида мурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд мурожаатни эшитиш учун уни чақириб;

била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга мурожаат қилиш.

Давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

Давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари:

мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

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

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

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

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

қонунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол чора-тадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари доирасида аниқлаши;

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

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

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

Давлат органи, ташкилот ва улар мансабдор шахсларининг зиммасида қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа мажбуриятлар ҳам бўлиши мумкин.

#### **34-модда. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш**

Давлат органларининг, ташкилотларнинг раҳбарлари ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари ўз тузилмавий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

Мурожаат у қайси раҳбар ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан назоратга олинган бўлса, ўша шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

#### **35-модда. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш**

Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари

келиб тушган мурожаатларнинг статистик ҳисобини юритади. 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.

Давлат органилари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштиради ва таҳлил қилади.

Давлат органилари мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра маълумотномалар (шарҳлар) тузади, уларда мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш яқунлари 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 чора-тадбирлар акс эттирилади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) тегишли давлат органиларининг расмий веб-сайтларида эълон қилинади.

## **6-боб. Яқунловчи қоидалар**

### **36-модда. Низоларни ҳал этиш**

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

### **37-модда. Моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш**

Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикоятни ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли давлат органининг, ташкилотнинг, шунингдек улар мансабдор шахсларининг 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 давлат органи, ташкилот томонидан тўланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибида ундириб олиниши мумкин.

**38-модда. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини  
бузганлик учун жавобгарлик**

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

