

“O‘zagrolizing” AJda
Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi
to‘g‘risidagi Nizom
(yangi tahriri)

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizom “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni (keyingi o‘rinlarda Qonun deb ataladi) hamda O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni tasdiqlash haqida”gi 341-son qarori asosida ishlab chiqilgan bo‘lib, “O‘zagrolizing” aksiyadorlik jamiyatida (bundan buyon matnda “Jamiyat” deb yuritiladi) jismoniy va yuridik shaxslarning, shuningdek ularning mansabdor shaxslarining murojaatlari (bundan buyon matnda murojaatlar deb yuritiladi) bilan ishlash tartibini belgilaydi.

2. Ushbu Nizomning amal qilishi:

ko‘rib chiqish tartibi ma‘muriy javobgarlik to‘g‘risidagi, fuqarolik protsessual, jinoyat-protsessual, jinoyat-ijroiya, iqtisodiy protsessual qonun xujjatlari va boshqa qonunlar bilan belgilangan murojaatlarga,

davlat organlarining, tashkilotlarining, shuningdek ular tarkibiy bo‘linmalarining o‘zaro yozishmalariga nisbatan tadbiq etilmaydi.

3. Qonunga muvofiq ushbu Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo‘llaniladi:

ariza – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko‘rsatish to‘g‘risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

taklif – davlat va Jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o‘z ichiga olgan murojaat;

shikoyat – buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaat;

anonim murojaat – jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to‘g‘risidagi ma‘lumotlar yoki yuridik shaxsning to‘liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to‘g‘risidagi ma‘lumotlar ko‘rsatilmagan yoxud ular haqida yolg‘on ma‘lumotlar ko‘rsatilgan murojaat, shuningdek uni identifikatsiya qilish imkoniyatini bermaydigan elektron murojaat yoxud imzo bilan tasdiqlanmagan yozma murojaat;

murojaatning dublikati – ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxs murojaatining ko‘chirma nusxasi;

takroriy murojaat – ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan, uning avvalgi murojaati yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan shikoyat qilinayotgan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilayotgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytga kelib qonun hujjatlarida belgilangan ko‘rib chiqish muddati tugagan bo‘lsa, ilgari murojaati o‘z vaqtida ko‘rib chiqilmaganligi to‘g‘risida xabar qilinayotgan murojaat;

elektron murojaat – belgilangan tartibda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari vositasida berilgan, shu jumladan davlat organining, Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlarning)ning rasmiy veb- saytiga joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot- kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda berilgan og‘zaki murojaatlar bundan mustasno;

ommaviy qabul – Jamiyat rahbarining yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxsining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

video-konferens aloqa – uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio va video axborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi;

davlat ishtirokidagi tashkilot – ustav fondida davlat ulushi mavjud bo‘lgan tijorat tashkiloti yoxud to‘liq yoki qisman davlat organi tomonidan tashkil etilgan yoki ta’sis etilgan notijorat tashkiloti.

4. Murojaatlarni ko‘rib chiqishning asosiy prinsiplari quyidagilardan iborat:

qonuniylik;

murojaatlarni o‘z vaqtida va to‘liq ko‘rib chiqish;

murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;

jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi;

murojaatlarni ko‘rib chiqishda byurokratizm va sansalorlikka yo‘l qo‘yilmasligi;

murojaatlarni ko‘rib chiqishda Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlarning) faoliyatining shaffofligi.

5. Murojaatlari og‘zaki yoki yozma yoxud elektron shaklda bo‘lishi mumkin.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’i nazar, bir xil ahamiyatga ega;

Jamiyatning (tobe MCHJlar va hududiy filiallar) “ishonch telefoni”ga kelib tushgan murojaatlar og‘zaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi.

Jamiyatning (tobe MCHJlar va hududiy filiallarning) rasmiy veb- sayti orqali yoki Jamiyatning rasmiy elektron pochta manziliga kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va ushbu Nizomda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, Internet tarmog‘idagi O‘zbekiston Respublikasi Hukumat portali (keyingi o‘rinlarda Hukumat portali deb ataladi) orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 3-iyundagi 188-son qarori bilan tasdiqlangan Internet tarmog‘ida O‘zbekiston Respublikasining Hukumat portali to‘g‘risida nizom talablari hisobga olingan holda ushbu Nizomda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

Ommaviy axborot vositalari tahririyatlaridan kelib tushgan murojaatlar Qonunda hamda ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda va muddatlarda ko‘rib chiqiladi.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

6. Arizalar, takliflar va shikoyatlar murojaatlarning turlari hisoblanadi.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’i nazar, bir xil ahamiyatga ega bo‘ladi.

7. Jismoniy shaxsning murojaatida, uning familiyasi (ismi, otasining ismi), yashash joyi to‘g‘risidagi ma’lumotlar, Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to‘liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to‘g‘risidagi ma’lumotlar ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak.

8. Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko‘rsatilgan, shuningdek murojaatning mohiyati bayon etilgan bo‘lishi kerak.

9. Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko‘rsatilishi mumkin.

10. Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

2-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari

11. O‘zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentyabrdagi O‘RQ-445-son qonuniga ko‘ra jismoniy va yuridik shaxslarga davlat organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga yakka tartibda yoki jamoa bo‘lib murojaat etish huquqi kafolatlanadi.

Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron- bir murojaatni himoya qilishga yoxud unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas.

Murojaat etish huquqining amalga oshirilishi boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, Jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Qonunga muvofiq, xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo'lmagan shaxslar O'zbekiston Respublikasi davlat organlariga, tashkilotlariga va ularning mansabdor shaxslariga ushbu Qonunga muvofiq murojaat etish huquqiga ega.

12. Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeiga, shuningdek, yuridik shaxslarning mulk shakli, joylashgan yeri (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo'l qo'yilmaydi.

13. Murojaatlarni ko'rib chiqishda O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi hamda qonunlari talablariga rioya etilishi, ularning to'liq, holisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishi uchun choralar ko'rilishi, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini hamda qonuniy manfaatlari himoya qilinishini ta'minlash bo'yicha o'z vakolatlari doirasida choralar ko'rishi shart.

14. Murojaatlar Jamiyatning (tobe MCHJlar va hududiy filiallarning) mansabdor shaxslari tomonidan qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi shart, ushbu Nizomning 11-bobida nazarda tutilgan holatlar bundan mustasno.

15. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek, davlat sirini yoxud qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarning va agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo'lsa, Jamiyatning (tobe MCHJlar va hududiy filiallarning) mansabdor shaxslari tomonidan oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy va yuridik shaxs to'g'risidagi murojaatga taalluqli bo'lmagan ma'lumotlarni aniqlashga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy shaxsning iltimosiga ko'ra uning shaxsiga doir biron-bir ma'lumot oshkor etilmasligi kerak.

16. Jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila a'zolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila a'zolarini ular o'z huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini ro'yobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida davlat organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga murojaat egganligi,

shuningdek, murojaatlarda o'z fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan ta'qib etish man etiladi.

3-bob. Murojaatlarni berish va ularni ko'rib chiqish tartibi

17. Murojaatlar ularda qo'yilgan masalalarni hal etish o'z vakolati doirasiga kiradigan Jamiyat Bosh direktori (o'rinbosari), uning tobe MCHJ va hududiy filiali direktoriga bevosita yoxud bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi.

Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatni mustaqil ravishda berishga, shuningdek, bu boradagi vakolatni o'z vakiliga berishga yoxud murojaatni pochta vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli.

Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomala layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlarini ko'zlab murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.

18. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko'rsatilgan, shuningdek, murojaatining mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko'rsatilishi mumkin.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinishi kerak.

19. Murojaatga u bo'yicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning nusxalari, shuningdek, uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, mazkur hujjatlar qaytarilmaydi, murojaat etuvchi ularni qaytarish haqida yozma ariza bergan holatlar bundan mustasno.

Ko'rsatib o'tilgan hujjatlar murojaat taalluqliligi bo'yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga yuborilganda murojaatga ilova qilinishi kerak.

20. Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertda kelib tushganda konvertda murojaat va unga ilovalap mavjudligi tekshiriladi.

Konvertda murojaat mavjud bo'lmasa yoki u shikastlangan bo'lsa, shuningdek, murojaatda ko'rsatilgan ilovalar mavjud bo'lmasa, dalolatnoma tuzilib, uning bir nusxasi murojaat etuvchiga konvertda ko'rsatilgan manzil bo'yicha yuboriladi.

Kelib tushgan murojaatlar konvertlari murojaat etuvchining manzilini, murojaatining jo‘natilgan va olingan vaqtini aniqlash uchun saqlab qopinadi.

Yozma murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo‘lishi lozim.

Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo‘lmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo‘shimcha ravishda yozib qo‘yiladi.

21. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ayrim hollarda, Jamiyat (tobe MCHJlar, hududiy filiallarning) mansabdor shaxslarining murojaatni ko‘rib chiqish bo‘yicha imkoniyatlariga, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini o‘z vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni ta‘minlash zaruratiga bog‘lik bo‘lsa, shuningdek, qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko‘ra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

Bo‘ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini buzuvchi harakat (harakatsizlik) sodir etilganligi yoxud qaror qabul qilinganligi ma‘lum bo‘lgan paytdan e‘tiboran uzog‘i bilan bir yildan kechiktirmay beriladi.

Ariza yoki shikoyat berishning uzrli sababga ko‘ra o‘tkazib yuborilgan muddati Jamiyatda arizani yoki shikoyatni ko‘rib chiquvchi mansabdor shaxs tomonidan tiklanadi.

22. Jismoniy va yuridik shaxslar o‘z murojaatini ko‘rib chiqilguniga qadar va ko‘rib chiqilayotgan paytda, murojaat bo‘yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo‘li bilan chaqirib olish huquqiga ega. Bunday ariza tushgan taqdirda murojaatni ko‘rib chiqish to‘xtatiladi va uch kun mobaynida murojaat davlat organining xati bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

4-bob. Jamiyatda murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish

Tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish va ko‘rib chiqish uchun yuborish, shuningdek murojaatlarning hisobini yuritish va ko‘rib chiqilishini nazorat qilish maqsadida Jamiyatda (tobe MCHJlar va hududiy filiallarda) belgilangan umumiy shtatdagi xodimlar soni doirasida Ijro intizomini nazorat qilish, xatlar va murojaatlar bilan ishlash bo‘limi (keyingi o‘rinlarda Bo‘lim deb yuritiladi) tashkil etiladi.

Bo‘lim kelib tushgan murojaatlar hajmidan, xodimlar soni va ish hajmidan kelib chiqqan holda alohida bo‘lim, bo‘linma yoki guruh shaklida tashkil etilishi mumkin.

Bo‘lim murojaatlarning ko‘rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita Jamiyat Bosh direktoriga bo‘ysunadi.

23. Bo‘lim:

tarkibiy bo‘linmalar tomonidan murojaatlar ko‘rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, ularning o‘z vaqtida va zarur tarzda ko‘rib chiqilishini ta‘minlash chora-tadbirlarini ko‘radi;

murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy bo‘linmalar tomonidan buzilishi to‘g‘risida Jamiyat Bosh direktorini darhol xabardor qiladi;

monitoring natijalari bo‘yicha har oyda Jamiyat Bosh direktoriga murojaatlar ko‘rib chiqilishining holati to‘g‘risidagi axborotni, zaruriyat bo‘lganda, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlari buzilishiga yo‘l qo‘ygan xodimlarga nisbatan javobgarlik choralari ko‘rish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

Bo‘limning murojaatlar bilan ishlovchi Ijro nazoratini tashkil qilish bo‘yicha II toifali mutaxassisga quyidagi qo‘shimcha talablar qo‘yiladi:

o‘rta-maxsus yoki oliy ma‘lumotga ega bo‘lish;

kamida uch yillik ish staji bo‘lishi;

Jamiyat bo‘linmalarining faoliyati, funksiyalariga oid majburiyatlari to‘g‘risida xabardor bo‘lish;

yuksak ma‘naviy-axloqiy fazilatlarga ega bo‘lish, kirishimlilik;

zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarni qo‘llashni bilish; o‘z

faoliyatini amalga oshirishda iltifotli, qat‘iyatli, e‘tiborli bo‘lishi kerak, murojaat qiluvchilarga nisbatan xushmuomalali, vazmin va e‘tiborli, shaxsning sha‘nini kamsitmasligi, unga nisbatan mehribon bo‘lish;

o‘z xizmat vazifalarini bajarish vaqtida jismoniy va yuridik shaxslarning Jamiyatga nisbatan hurmat bilan munosabatda bo‘lishiga ko‘maklashishi, umumiy qabul qilingan ish tartibiga rioya etishi vazmin va intizomli bo‘lishi kerak.

24. Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar) murojaatlar bilan ish olib boruvchi o‘z xodimlarini o‘qitadi va **uch yilda kamida bir marta ularning malakasini oshiradi.**

25. Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar) ushbu Nizomning talablariga ko'ra, murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimini joriy etishi mumkin.

26. Aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish, shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot- kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish maqsadida Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar) va ularning mansabdor shaxslari o'z virtual qabulxonalarini tashkil etishi mumkin.

5-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari

27. Jamiyatda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ushbu Nizomga 1-ilovaga muvofiq sxemaga binoan amalga oshiriladi.

28. Yozma va elektron murojaatlar murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, ushbu Nizomning 2-ilovasiga muvofiq shakl bo'yicha hisobga olish kartochkasini to'ldirish va murojaatning birinchi sahifasi quyi o'ng qismida ro'yxatga olish shtampini qo'yish yo'li bilan Bo'limda ro'yxatga olinadi.

Murojaatlar yozma yoki elektron tarzda ro'yxatga olinishi mumkin.

Murojaatlarni ro'yxatga olish jurnalida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning joylashgan joyi, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, dublikat yoki murojaatlarning takroriyliigi, nazoratga olinganligi to'g'risidagi belgi, ijrochi etib belgilangan Jamiyat tarkibiy bo'linmasining nomi, sana ko'rsatilgan holda ijro etish to'g'risidagi belgi ko'rsatiladi.

Qayd etish shtampida Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlar)ning rasmiy nomi, murojaatning kelib tushgan sanasi va qayd raqami ko'rsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

29. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari tomonidan Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar)ga og'zaki murojaat etilganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Nizomning 27-bandiga muvofiq to'ldirilgan hisobga olish kartochkasi (2-ilova)ga ilova qilinishi kerak.

Ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytdan boshlab **bir ish kunidan** kechikmay Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar) rahbariga, uning o'rinbosariga kiritiladi, u mas'ul tarkibiy bo'linmani (xodimni) belgilagan holda murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyutsiyani (topshiriqnoma) qo'yadi.

Rezolyutsiya (topshiriqnoma) qo'yilgan paytdan boshlab **bir ish kuni mobaynida** Bo'lim murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy

bo‘linmaga (xodimga) imzo qo‘ydirgan holda beradi, bunda ijrochi etib belgilangan tarkibiy bo‘linma (xodim) tomonidan ijro etish to‘g‘risidagi belgi qo‘yiladi.

30. Jamiyatga kelib tushgan murojaatlar Jamiyatning ish yurituviga qabul qilinishi, bo‘ysunish tartibida Jamiyatning quyi bo‘linmasiga (tashkilotga) (keyingi o‘rinlarda quyi organ deb ataladi) yuborilishi yoki tegishliligi bo‘yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yuborilishi mumkin.

31. Tobe MCHJlar va hududiy filiallar tomonidan ko‘rib chiqilishi kerak bo‘lgan murojaatlarni unga kelib tushgan kundan boshlab **besh kun muddatdan kechiktirmay** xat bilan yoki Jamiyat rahbari tomonidan imzolangan topshiriq bilan birga yuborilishi, bu haqda **murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar berilishi kerak.**

32. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy bo‘linmaga tegishli masalalar mavjud bo‘lsa, ularning barchasi murojaatni ko‘rib chiqish bo‘yicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida **birinchi bo‘lib ko‘rsatilgan tarkibiy bo‘linma boshqa tarkibiy bo‘linmalar bilan birgalikda murojaat ko‘rib chiqilishini ta‘minlaydi.**

33. Murojaatni to‘liq, xolisona va o‘z vaqtida ko‘rib chiqish uchun qo‘shimcha ma‘lumotlar, ma‘lumotnomalar va materiallarga zarurat paydo bo‘lgan taqdirda, mazkur murojaatni ko‘rib chiqayotgan Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar)ning mansabdor shaxslari murojaat etuvchidan, shuningdek, o‘z vakolatlari doirasida boshqa davlat organlaridan, boshqa tashkilotlardan va mansabdor shaxslardan qo‘shimcha axborotni so‘rab olishi mumkin. Agar axborot davlat sirini yoki qonun bilan qo‘riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma‘lumotlarni o‘z ichiga olgan bo‘lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlariga, Jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari o‘zlaridan so‘ralayotgan axborotni o‘n kun ichida taqdim etishi shart.

34. Agar murojaatni ko‘rib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat avval tushgan murojaat bilan birgalikda ko‘rib chiqiladi hamda natijasi bo‘yicha yagona javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko‘rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu holda Jamiyatning mansabdor shaxslari murojaat etuvchini yozma tartibda xabardor qiladi.

35. Agar murojaatda o‘rtaga qo‘yilgan materiallar xo‘jalik yurituvchi subyektlar faoliyatiga daxldor bo‘lsa, ularning vakillari murojaatni ko‘rib chiqishda ishtirok etish uchun Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar) tomonidan o‘z vakolatlari doirasida jalb etiladi.

Zarur hollarda murojaatlarni ko‘rib chiqish uchun davlat organi, tashkiloti tomonidan tegishli mutaxassislar jalb etilishi mumkin.

36. Qo‘yilgan masalalarni hal etish Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar)ning vakolati doirasiga kirmaydigan murojaatlar **besh kun**

muddatdan kechiktirmay Jamiyat rahbari yoki tarkibiy bo‘linmaning rahbari tomonidan imzolangan xat bilan tegishli organlarga yuboriladi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatni ko‘rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga, tashkilotlariga o‘tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi.

Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur bo‘lgan ma’lumotlar mavjud bo‘lmasa, u holda ular **besh kun muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan murojaat qiluvchilarga qaytariladi.**

37. Murojaatni ko‘rib chiqayotgan Jamiyatning mansabdor shaxslari o‘z tashabbusiga ko‘ra yoxud murojaat etuvchining iltimosiga ko‘ra uni eshitishni tashkil etishi mumkin.

Jamiyat yoki ularning mansabdor shaxslari murojaat etuvchiga murojaatda ko‘tarilgan masalalar bo‘yicha o‘z fikrini bildirish va murojaat bo‘yicha qo‘shimcha axborot taqdim etish imkoniyatini beradi.

Zarur hollarda murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor tashkilotlarning vakillarini jalb etish mumkin.

38. Agar murojaatda joyning o‘zida o‘rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo‘lsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda murojaatni ko‘rib chiquvchi Jamiyatning mansabdor shaxslari murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqishni ta’minlashi mumkin. Murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqish Jamiyat rahbarining topshirig‘i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

39. Murojaatni murojaat qilgan yoki boshqa shaxsning ishtirokisiz ko‘rib chiqishning imkoniyati bo‘lmaganda, ular davlat organi, tashkilotining mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilishi mumkin. **Chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmagan taqdirda Jamiyatning mansabdor shaxsi murojaatni uning ishtirokisiz ko‘rib chiqishi mumkin emasligi to‘g‘risida javob yuboradi.**

40. Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular Jamiyatga kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. **Agar tegishli muddatning oxirgi kuni dam olish va bayram kunlariga to‘g‘ri kelsa, navbatdagi ish kuni muddat tugaydigan kun hisoblanadi.**

Elektron murojaatlar tushgan kunida qog‘ozga bosib chiqarilishi, ish vaqti tamom bo‘lgandan keyin tushgan taqdirda esa - navbatdagi ish kunida qog‘ozga bosib chiqarilishi kerak.

Murojaatni ro‘yxatdan o‘tkazishni rad etishga yo‘l qo‘yilmaydi.

Jamiyat rahbariga yoki bunga vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsga ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan og‘zaki

murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek, uni ko'rib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

41. Ariza yoki shikoyat masalani mazmuni bo'yicha hal etishi shart bo'lgan Jamiyatning mansabdor shaxslariga kelib tushgan kundan e'tiboran **o'n besh kun** mobaynida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa **bir oygacha** bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari Jamiyat rahbari tomonidan, istisno tariqasida, ko'pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqida murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

42. Taklif Jamiyatga kelib tushgan kundan e'tiboran **bir oygacha** bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga **o'n kun muddatda** yozma shaklda xabar qilinadi.

43. Ayrim hollarda Jamiyat rahbari yoki uning o'rinbosari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

44. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha Jamiyat tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, **bu haqda darhol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.**

Murojaatga javob xatida murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslar (zaruriyatga qarab qonun hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) bo'lishi kerak.

45. Murojaatga javob xati Jamiyat rahbari tomonidan imzolanadi.

Murojaatlarga javob xati, mumkin qadar, murojaat etilgan tilda bayon qilinadi.

46. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari qonun talablari va mazkur Nizomga muvofiq ko'rib chiqiladi. Bunda murojaatga javob murojaat qilganlarning ro'yxatida **birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki, ularning talabiga ko'ra, boshqa shaxsga yuboriladi.**

47. Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko'ra murojaatni ko'rib chiqqan Jamiyatning mansabdor shaxslari murojaatga javobni uning mazmunini o'zgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek yo'l qo'yilgan xatolar va arifmetik xatolarni o'z tashabbusiga ko'ra yoki murojaat qiluvchining iltimosiga ko'ra, murojaatga javobning mazmuniga daxl qilmagan holda tuzatish shart,

Murojaat qiluvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimosi u kelib tushgan kundan e'tiboran **o'n kun** ichida ko'rib chiqiladi.

48. Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugallangan kun hisoblanadi, bu haqida murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga va hisobga olish kartochkasiga belgi qo'yadi.

49. Yuqori davlat organining nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha Jamiyat murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida yuqori davlat organiga yozma shaklda xabar beradi.

50. Ko'rib chiqilgan murojaatlarni va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash Bo'limda belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

6-bob. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish

51. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda;

Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

52. Murojaatni anonim deb e'tirof etish murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e'tirof etilganda bu haqida xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb e'tirof etish uchun asoslar ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb e'tirof etish to'g'risidagi xulosa murojaatlar bilan ishlovchi bo'linma rahbari yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Jamiyatning ishonch telefonlari, "tezkor aloqa"ga tushgan murojaatlar Qonunda nazarda tutilgan tartibda anonim deb e'tirof etilishi mumkin.

Anonim deb e'tirof etilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijrodan olinadi va ko'rib chiqilmaydi.

53. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, murojaatlar bilan ishlash Bo'limi yoki tobe MCHJlar va hududiy filiallar ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmaning rahbari yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud emasligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab ushbu murojaat ko'rib chiqilmaydi, bu haqda murojaat qiluvchi **yozma ravishda** xabardor qilinadi.

54. Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, Jamiyat rahbari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxs tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko'rmay qoldirilganligi to'g'risida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

55. Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan bo'lsa, ilgari murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning to'la-to'kis materiallari mavjud bo'lsa va murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan bo'lsa;

agar murojaat qiluvchi o'z murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan bo'lsa yoki uni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida iltimos qilgan bo'lsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari o'zgarganligi to'g'risida o'z vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yo'qligi sababli murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati bo'lmaganda;

murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, Jamiyatning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay kolgan taqdirda;

agar murojaat qiluvchi jismoniy shaxs vafot etganidan so'ng murojaatni ko'rib chiqish huquqiy vorislikka yo'l qo'ymasa.

56. Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qarorni Jamiyatning rahbari yoki uning vakolat berilgan mansabdor shaxsi qabul qiladi.

Takroriy murojaatni ko'rib chiqish ushbu Nizomning 50-band ikkinchi xatboshisiga muvofiq tugatilganda, murojaat qiluvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi to'g'risida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat qiluvchidan takroriy murojaat kelib tushgan

taqdirda, bunday murojaatni ko‘rib chiqish murojaat qiluvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni ko‘rib chiqish uni chaqirib olish to‘g‘risidagi ariza bo‘yicha tugatilganda murojaat murojaat qiluvchiga Jamiyat mansabdor shaxsining xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to‘g‘risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko‘rilishini istisno etmaydi.

Murojaat qiluvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish to‘g‘risida tegishli tartibda xabardor qilinadi.

7-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish

57. Jamiyat Bosh direktori (o‘rinbosari), tobe MCHJlar va hududiy filiallarda direktorlar tomonidan:

jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi;

jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etiladi.

58. Jamiyatda (tobe MCHJlar va hududiy filiallarda) jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o‘tkaziladi.

Qabul qilish jadvali va uni o‘tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to‘g‘risidagi axborot, qabul qilish tartibi ularni davlat organlari, tashkilotlarining rasmiy veb-saytlarida e‘lon qilish, shuningdek, ularning ma‘muriy binosida hamma kirishi mumkin bo‘lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e‘tiboriga yetkaziladi.

59. Jamiyatda (tobe MCHJlar va hududiy filiallarda) jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida xona ajratiladi.

Shaxsiy qabul davomida Jamiyat rahbarining qaroriga ko‘ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio va videoyozuv, shuningdek fotosuratga olish) qo‘llanilishi mumkin.

60. Og‘zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmaning rahbari yoxud boshqa mas‘ul xodim, shuningdek Jamiyat tarkibiy bo‘linmalarining, tashkilotning rahbarlari yoxud boshqa mas‘ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

Murojaat qiluvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar asosida ushbu Nizomning 2-ilovasiga muvofiq shakl bo‘yicha hisobga olish kartochkasi to‘ldiriladi. Hisobga olish kartochkasi og‘zaki murojaat sifatida ro‘yxatga olinadi.

61. Jismoniy shaxs ogʻzaki murojaat etayotganda **oʻz shaxsini** tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa **oʻz vakolatlarini** tasdiqlaydigan va **oʻz shaxsini** tasdiqlovchi hujjatni koʻrsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Ogʻzaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlar)ning ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va video-konferens-aloka vositasida ham berilishi mumkin.

62. Boʻlim qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni, shuningdek jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bilan bogʻlik ishlarni tashkil etadi.

63. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullar vaqtida berilgan ogʻzaki murojaatlari ushbu Nizomning 59-bandiga muvofiq rasmiylashtiriladi va roʻyxatga olinadi hamda belgilangan tartibda koʻrib chiqiladi.

64. Ommaviy qabullar vaqtida Jamiyatning rahbariga (oʻrinbosariga) yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga kelib tushgan va joyida hal etilgan ogʻzaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

8-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari

65. Murojaatlar Jamiyat va ularning mansabdor shaxslari tomonidan koʻrib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni koʻrib chiqishning borishi toʻgʻrisida axborot olish; vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

murojaatni tekshirish materiallari va uni koʻrib chiqish natijalari bilan tanishish;

qoʻshimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish toʻgʻrisida iltimos qilish; advokat yordamidan foydalanish;

murojaatni koʻrib chiqishni toʻxtatish toʻgʻrisida yoxud murojaatda javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish toʻgʻrisida iltimos qilish;

oʻz murojaatini koʻrib chiqilguniga qadar va koʻrib chiqilayotgan paytda murojaat boʻyicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yoʻli bilan chaqirib olish;

murojaatni qabul qilishni yoki koʻrib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan boʻysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish;

Jismoniy va yuridik shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega boʻlishi mumkin.

66. Jismoniy va yuridik shaxslar, Jamiyat va uning mansabdor shaxslari tomonidan murojaatlarni ko‘rib chiqishda o‘zlarining xatti- harakatlari bilan boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, Jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

9-bob. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organlari, tashkilotlari va ularning mansabdor shaxslarining huquq va erkinliklari

67. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda Jamiyat va uning mansabdor shaxslari quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko‘rib chiqish uchun zarur bo‘lgan axborotni belgilangan tartibda so‘rash va olish;

murojaat qiluvchi yoki uning vakilini ular yo‘qligida murojaatni ko‘rib chiqish mumkin bo‘lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun chaqirish;

bila turib yolg‘on ma‘lumotlar ko‘rsatilgan murojaatni tekshirish sababli yetkazilgan xarajatlarning o‘rnini qoplash to‘g‘risida sudga murojaat qilish.

Jamiyat va uning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

68. Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlar) va uning mansabdor shaxslari:

murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etishi; murojaat qiluvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular davlat siri yoki qonun bilan qo‘riqlanadigan boshqa sir bo‘lgan ma‘lumotlarni o‘z ichiga olmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyag va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasligini ta‘minlashi;

murojaat etuvchiga ko‘rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko‘rib chiqilganidan so‘ng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilishi, ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal qilingan og‘zaki murojaatlar bundan mustasno;

murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, agar jismoniy yoki yuridik shaxs ushbu qarorga rozi bo‘lmasa, shikoyat berish tartibini tushuntirishi;

murojaatni ko‘rib chiqish natijalariga ko‘ra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilishi;

qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish yuzasidan darhol chora-tadbirlar ko‘rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni o‘z vakolatlari doirasida aniqlashi;

jismoniy shaxs, uning vakili, ularning oila a'zolari, yuridik shaxs, uning vakili va yuridik shaxs vakilining oila a'zolari ularning murojaatlari sababli ta'qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

agar jismoniy yoki yuridik shaxs unga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon yetkazilgan bo'lsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralarini ko'rishi shart.

Jamiyat va uning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

10-bob. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish

69. Jamiyat rahbari yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari o'z tarkibiy bo'linmalari tomonidan murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlash choralarini ko'radi.

70. Murojaat u qaysi rahbar yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxs tomonidan nazoratga olingan bo'lsa, o'sha shaxs tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi.

Oraliq javoblar berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olinmaydi.

71. Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar) va uning mansabdor shaxslari kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, ko'rib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa ma'lumotlarning statistik hisobini yuritadi.

Jamiyat (tobe MCHJlar va hududiy filiallar) jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, Jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni aniqlash va bartaraf etish maqsadida har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilishni ta'minlaydi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra murojaatlar bilan ishlash bo'linmalar yoki tegishli tarkibiy bo'linmalar tomonidan murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarda tez-tez ko'tarilgan masalalar, murojaatlarni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, Jamiyat va davlat manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko'rilgan choralar aks ettirilgan ma'lumotnomalar (sharhlar) tuziladi hamda Jamiyat rahbariga Jamiyatda murojaatlarni ko'rib chiqishning qonuniyligini ta'minlash va samaradorligini oshirish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, Jamiyat va

davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish, qonun hujjatlarini takomillashtirish yuzasidan takliflar kiritadi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra tuzilgan ma'lumotnomalar (sharhlar) Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlar)ning rasmiy veb-saytlarida e'lon qilinadi.

72. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlar)ning rasmiy veb- saytlarida har oyda e'lon qilinishi mumkin.

73. Murojaatlar bilan ishlash bo'linmasi tushgan murojaatlarni tao'lil qilish yakunlari bo'yicha Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlar)ning rasmiy veb-saytida tegishli statistika ma'lumotlarini har oyda e'lon qiladi.

11-bob. Yakunlovchi qoidalar

74. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoxud elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlariga zid qaror qabul qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlamaganlik, jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti to'g'risidagi yoxud yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlarni ularning roziligisiz oshkor etish, jismoniy va yuridik shaxsni murojaat qilganligi munosabati bilan yoxud bildirilgan fikri va murojaatidagi tanqid uchun ta'qib qilish, shuningdek, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlarini boshqacha tarzda buzish qonunga muvofiq javobgarlikka sabab bo'ladi.

75. Qonun va ushbu Nizom talablariga rioya etishni ta'minlash uchun javobgarlik Jamiyat (uning tizimidagi korxona va tashkilotlar) rahbari o'rinbosarlariga, murojaatlar bilan ishlash bo'linmalar va tegishli tarkibiy bo'linmalar rahbarlariga yuklanadi.

76. Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasi, shikoyati ana shu murojaatlar bo'yicha qonunga xilof qarorlar qabul qilgan Jamiyat va uning mansabdor shaxslari tomonidan qanoatlantirilgan taqdirda ariza yoki shikoyat berish va uni ko'rib chiqish bilan bog'lik zararning o'rni, arizani, shikoyatni ko'rib chiqish uchun tayinlangan Jamiyat yoki uning mansabdor shaxslarining talabiga ko'ra joylarga borishi munosabati bilan qilingan xarajatlarning hamda ana shu vaqt ichida yo'qotilgan ish haqining o'rni murojaat etuvchiga sud tartibida qoplanadi.

Sud tartibida ma'naviy ziyon ham kompensatsiya qilinishi mumkin.

Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasini yoxud shikoyatini ko'rib chiqishda qonun talablari buzilganligi munosabati bilan unga yetkazilgan moddiy zararning o'rnini qoplash va ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish

sifatida Jamiyat tomonidan to'langan mablag'lar aybdor shaxsdan regress tartibida undirib olinishi mumkin.

77. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik, huddi shuningdek, tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

