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

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ ҚОНУНИ**

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:

ҳукумат 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                                                          Ш.Мирзиёев**

Тошкент шаҳри,

2017 йил 11 сентябрь

№ ЎРҚ-445

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

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ ҚОНУНИ**

**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** – айни 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 ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;   
          **мурожаатнинг дубликати** – айни 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** – узоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио- ва видеоахборот алмашиш имконияти биланахборот-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 таҳририятларидан 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 акс 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 берилганбошқа 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, ташкилотраҳбарининг 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 этишмақсадида 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, холисона 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 қўриқланадиган 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 шахcларининг 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 ҳужжат 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 ҳужжатларида 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 тартибида 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 қўриқланадиган 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 жойнинг 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 вакилларини 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 қўйилган 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, қўшимча 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-тўкис 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, давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахси 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 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 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 давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади. 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 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.

**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 чиқилаётганда 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;   
          қўшимча 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 тузатиш 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 чақириш;   
          била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрниниқоплаш 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 сири 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;   
          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 улармансабдор 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 ишлашгабоғлиқ бўлган бошқа маълумотлар назарда тутилиши керак.   
          Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштиради ва таҳлил қилади.   
          Давлат органлари мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра маълумотномалар (шарҳлар) тузади, уларда мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чора-тадбирлар акс эттирилади.   
          Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) тегишли давлат органларининг расмий веб-сайтларида эълон қилинади.

**6-боб. Якунловчи 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, шикояти 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 учунжавобгарлик**

Мурожаатлартўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, худди шунингдек туҳмат ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

## 13 сентября 2017 года вступил в силу Закон Республики Узбекистан «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц». В новой редакции Закона подробно отражены деятельность Народных и Виртуальной приёмных Президента Республики Узбекистан, их основные задачи, права и обязанности, а также порядок предоставления Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан в режиме реального времени консультаций по вопросам обращений. Согласно Закону, его действие распространяется на государственные учреждения, организации с государственным участием и органы самоуправления граждан. Кроме того, перечень значений, употребляемых в документе терминов, дополнен определением электронного, повторного и анонимного обращения, публичного приема, видеоконференцсвязи и др. Законом отменено требование о подтверждении электронного обращения электронной цифровой подписью. В нем закреплена обязанность государственного органа, организации и их должностных лиц, рассмотревших обращение, разъяснить данный на него ответ. Сроки рассмотрения обращений оставлены без изменений. Заявление или жалоба рассматривается в течение 15 дней (если требуется дополнительное изучение или проверка - до месяца), а предложение - в срок до месяца. Постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением обращений осуществляют руководители госорганов или уполномоченные на это должностные лица. Они же принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения. Кроме этого, введена норма о ежеквартальном обобщении материалов, связанных с рассмотрением обращений физических и юридических лиц, разработки соответствующей информационно-аналитических данных с размещением их на официальных сайтах государственных органов.

**ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**11.09.2017 г.**

**N ЗРУ-445**

**О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ**

**В** [**ЗАКОН**](https://nrm.uz/contentf?doc=347734_zakon_respubliki_uzbekistan_ot_03_12_2014_g_n_zru-378_ob_obrashcheniyah_fizicheskih_i_yuridicheskih_lic_(prinyat_zakonodatelnoy_palatoy_29_10_2014_g_odobren_senatom_13_11_2014_g_)&products=1_vse_zakonodatelstvo_uzbekistana) **РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**"ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ФИЗИЧЕСКИХ**

**И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ"**

**Принят Законодательной палатой 15 августа 2017 года**

**Одобрен Сенатом 24 августа 2017 года**

**Статья 1. Внести в** [**Закон**](https://nrm.uz/contentf?doc=347734_zakon_respubliki_uzbekistan_ot_03_12_2014_g_n_zru-378_ob_obrashcheniyah_fizicheskih_i_yuridicheskih_lic_(prinyat_zakonodatelnoy_palatoy_29_10_2014_g_odobren_senatom_13_11_2014_g_)&products=1_vse_zakonodatelstvo_uzbekistana) **Республики Узбекистан от 3 декабря 2014 года N ЗРУ-378 "Об обращениях физических и юридических лиц" (Ведомости палат Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 2014 г., N 12, ст. 340) изменения и дополнения, утвердив его** [**новую редакцию**](https://nrm.uz/contentf?doc=514215_zakon_respubliki_uzbekistan_ot_03_12_2014_g_n_zru-378_ob_obrashcheniyah_fizicheskih_i_yuridicheskih_lic_(novaya_redakciya_utverjdena_zakonom_ot_11_09_2017_g_n_zru-445)&products=1_vse_zakonodatelstvo_uzbekistana) **(прилагается).**

**Статья 2. Кабинету Министров Республики Узбекистан:**

**привести решения правительства в соответствие с настоящим Законом;**

**обеспечить пересмотр и отмену органами государственного управления их нормативно-правовых актов, противоречащих настоящему Закону;**

**обеспечить исполнение, доведение до исполнителей и разъяснение среди населения сути и значения настоящего Закона.**

**Статья 3. Настоящий Закон вступает в силу со дня его официального опубликования.**

**Президент**

**Республики Узбекистан                                                    Ш. Мирзиёев**

**"Народное слово", 12 сентября 2017 г.**

## Об обращениях физических и юридических лиц (новая редакция)

Закон Республики Узбекистан

**Глава 1. Общие положения**

**Статья 1.     Цель и сфера применения настоящего Закона**

Целью настоящего Закона является регулирование отношений в области обращений физических и юридических лиц (далее – обращения) в государственные органы и государственные учреждения (далее – государственные органы), а также их должност­ным лицам.

Действие настоящего Закона распространяется также на организации с государственным участием и органы самоуправления граждан (далее – организации).

Действие настоящего Закона не распространяется на:

обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, хозяйственным процессуальным и иными законодательными актами;

взаимную переписку государственных органов, а также их структурных подразделений.

**Статья 2. Законодательство об обращениях**

Законодательство об обращениях состоит из настоящего Закона и иных актов законодательства.

**Статья 3. Основные понятия**

В настоящем Законе применяются следующие основные понятия:

**заявление** – обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

**предложение** – обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

**жалоба** – обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

**электронное обращение** – обращение, поданное в установленном порядке посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе размещенное на официальном веб-сайте госу­дарственного органа, организации, за исключением   
устных обращений, поданных с использованием   
информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени;

**повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется или иным образом выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

**анонимное обращение** – обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также электронное обращение, не позволяющее его идентифицировать, либо письменное обращение, не подтвержденное подписью;

**дубликат обращения** – копия обращения одного и того же физического или юридического лица;

**публичный прием** – действие руководителя или иного уполномоченного на это должностного лица государственного органа по принятию обращений на публичных встречах с физическими лицами и представителями юридических лиц;

**видеоконференцсвязь** – интерактивное взаимодействие нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио- и видеоинформацией с использованием информационно-коммуникационных технологий;

**организация с государственным участием** – коммерческая организация, в уставном фонде которой имеется государственная доля, либо некоммерческая организация,   
созданная или учрежденная полностью или частично государственным органом.

**Статья 4.   Основные принципы рассмотрения обращений**

Основными принципами рассмотрения обращений являются:

законность;

своевременность и полнота рассмотрения обращений;

единство требований к обращениям;

соблюдение прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

недопустимость бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;

прозрачность деятельности государственных органов, организаций и их должностных лиц при рассмотрении обращений.

**Статья 5. Формы и виды обращений**

Обращения могут быть в устной, письменной либо в   
электронной форме.

Заявления, предложения и жалобы являются видами обращений.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.

**Статья 6. Требования, предъявляемые к обращениям**

В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства.

В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе).

В обращении физического и юридического лица должны быть указаны конкретное наименование государственного органа, организации, должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица, которому обращение направляется, а также изложена суть обращения.

В обращениях могут быть указаны адрес электронной   
почты, номера контактных телефонов и факсов обращающихся.

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося – физического лица или подписью уполномоченного лица обращающегося – юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

К обращениям, поданным через представителей обращающихся, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

**Статья 7. Обращения и средства массовой информации**

Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, преду­смотренные настоящим Законом.

Обращения, направленные в средства массовой информации, могут использоваться для изучения и отражения общественного мнения в соответствии с законодательством о средствах массовой информации.

**Статья 8.    Прием физических лиц и представителей юридических лиц**

В государственных органах, организациях, а также их   
должностными лицами организуется прием физических лиц и представителей юридических лиц.

Руководители или иные должностные лица государственных органов, организаций, проводящие личный прием физических лиц и представителей юридических лиц, не вправе отказать в приеме при обращении по любым вопросам, в том числе и не входящим в свои полномочия, за исключением случаев, предусмотренных частью третьей настоящей статьи.

В приеме физическим лицам и представителям юридиче­ских лиц может быть отказано, если по их предыдущему обращению аналогичного характера уже принято решение и об этом в установленном настоящим Законом порядке им сообщено.

**Статья 9.   Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц**

Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется руководителем или иным должностным   
лицом государственного органа, организации. Для этого в государственных органах, организациях могут создаваться   
специальные структурные подразделения, определяются   
должностные лица, ответственные за прием.

Руководителями или иными уполномоченными на это   
должностными лицами государственных органов могут быть организованы выездные личные приемы физических лиц и представителей юридических лиц, а также публичные приемы.

Прием физических лиц и представителей юридических лиц проводится в установленные дни и часы согласно графику приема.

График приема и информация о времени, месте проведения и предварительной записи на него, порядок приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем их публикации на официальных веб-сайтах государственных органов, а также размещения в общедоступных местах на стендах или на других технических средствах в их административном здании.

Выездные личные приемы физических лиц и представителей юридических лиц, а также публичные приемы в необходимых случаях могут проводиться вне графиков приема. Публичный прием может проводится также путем обхода дворов (квартир), других помещений и мест.

Если решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям государственного органа, организации или их должностного лица, то соответствующие должностные лица должны разъяснить обращающемуся, в какой орган или организацию следует обратиться для решения   
вопросов, изложенных в обращении.

В ходе личного приема по решению руководителя государственного органа, организации и с уведомлением об этом обращающегося могут применяться специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка).

При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица – документ, подтверждающий его полномочия и удостоверяющий его личность, за исключением обращений, поступивших во время публичного приема.

Устные обращения могут быть поданы также с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени, в том числе через телефоны доверия, «горячей линии» государственных органов, организаций и посредством видеоконференцсвязи.

Порядок приема посредством видеоконференцсвязи определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

**Глава 2. Народные приемные и виртуальные приемные**

**Статья 10.   Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан**

Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан создаются Президентом Республики Узбекистан в целях организации эффективного рассмотрения обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан не имеют статуса юридического лица.

Систему Народных приемных Президента Республики   
Узбекистан составляют:

Народная приемная Президента Республики Узбекистан;

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в Республике Каракалпакстан, областях и городе Ташкенте;

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в районах и городах (кроме городов районного подчинения).

Виртуальная приемная Президента Республики Узбеки­стан является информационной системой, позволяющей с помощью информационно-коммуникационных технологий принимать, аккумулировать, классифицировать и систематизировать поступающие обращения, а также осуществлять мониторинг и контроль за их полным, своевременным   
и качественным рассмотрением.

**Статья 11.   Основные задачи Народных приемных и Виртуальной приемной Президента  Республики Узбекистан**

Основными задачами Народных приемных и Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан являются:

организация прямого диалога с населением, обеспечение функционирования эффективной системы работы с обращениями, направленной на полноценную защиту их прав, свобод и законных интересов;

создание условий для безусловной реализации конституционного права на обращение;

организация полного, объективного и своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики   
Узбекистан;

осуществление системного мониторинга и контроля   
за рассмотрением обращений, поступивших в Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики   
Узбекистан и направленных по принадлежности в государственные органы, организации;

проведение приема физических лиц и представителей юридических лиц, в том числе посредством видеоконференц­связи;

широкое использование современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями путем внедрения и ведения электронной информационной системы по вводу, обобщению, систематизации, мониторингу и контролю за рассмотрением обращений, поступающих в Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан.

**Статья 12.   Права и обязанности Народных приемных     Президента Республики Узбекистан**

Народные приемные Президента Республики Узбекистан имеют право:

осуществлять взаимодействие с государственными органами, организациями, запрашивать и получать от них документы и информацию по вопросам, входящим в их полномочия;

при необходимости, с выездом на место проводить изучение исполнения принятых решений по результатам рассмотрения обращений;

вносить в государственные органы, организации предложения о совершенствовании порядка рассмотрения обра­щений;

вносить предложения по привлечению к ответственности лиц, нарушивших порядок и сроки рассмотрения обращений, а также не обеспечивших исполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан обязаны:

соблюдать требования настоящего Закона;

использовать имеющуюся информационную систему в работе с обращениями;

соблюдать требования информационной безопасности;

обеспечивать бесперебойное функционирование своих программно-аппаратных средств;

обеспечивать эффективное функционирование и администрирование системы электронного управления очередью, надлежащий учет количества обращающихся за определенный период (день, неделя, месяц), по их категориям и соответствующим сферам.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

**Статья 13.    Предоставление Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан  в режиме реального времени консультаций по вопросам обращений**

На базе Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан осуществляется в режиме реального времени консультирование физических и юридических лиц по вопросам обращений с привлечением квалифицированных специалистов из различных отраслей и сфер деятельности в качестве консультантов.

Консультирование в режиме реального времени на базе Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан обеспечивается путем информационного обмена между   
консультантами, с одной стороны, а также физическими и юридическими лицами, с другой стороны, желающими получить в оперативном порядке информацию по интересующему вопросу.

**Статья 14.  Создание виртуальных приемных государственных органов, организаций      и их должностных лиц**

В целях организации прямого диалога с населением, осуществления системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, а также использования современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями государственные органы, организации и их должностные лица могут создавать свои виртуальные приемные.

Виртуальные приемные действуют от имени того государственного органа, организации или их должностных лиц, которыми они созданы.

**Глава 3.     Гарантии прав физических и юридических лиц на обращения**

**Статья 15.   Гарантии осуществления права на обращения**

Физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в государственные органы, организации и их должностным лицам индивидуально или коллективно.

Право на обращения реализуется добровольно. Никто не может быть принужден участвовать в действиях в защиту какого-либо обращения либо против него.

Осуществление права на обращение не должно нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

Физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право обращаться в госу­дарственные органы Республики Узбекистан, организации и их должностным лицам в соответствии с настоящим Законом.

**Статья 16.    Недопустимость дискриминации при использовании права на обращения**

Дискриминация при использовании права на обращения   
в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц не допускается.

**Статья 17.   Гарантии соблюдения прав, свобод   и законных интересов при обращении**

Государственные органы, организации и их должностные лица обязаны соблюдать требования Конституции и законов Республики Узбекистан при рассмотрении обращений, принимать меры для их полного, объективного и своевременного рассмотрения, принимать в пределах своих полномочий меры по обеспечению восстановления нарушенных прав,   
свобод и защиты законных интересов физических   
и юридических лиц.

**Статья 18.   Гарантии принятия и рассмотрения   обращений**

Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению государственными органами, организациями и их должностными лицами за исключением случаев, предусмотренных в статьях 29 и 30 настоящего Закона.

**Статья 19.   Гарантии неразглашения сведений,   ставших известными в связи с обращениями**

При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками государственных органов, организаций и их должностными лицами сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну, и другой информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

Не допускается выяснение данных о физическом и юридическом лице, не относящихся к обращениям.

По просьбе физического лица не подлежат разглашению какие-либо сведения о его личности.

**Статья 20.  Гарантии безопасности физических       и юридических лиц в связи с их обращениями**

Запрещается преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращениями в государственные органы, организации и их должностным лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражением своего мнения и критики в обращениях.

**Глава 4. Порядок подачи обращений и их рассмотрения**

**Статья 21. Порядок подачи обращений**

  Обращения подаются непосредственно государственному органу, организации или их должностным лицам, в полномочия которых входит разрешение поставленных в них вопросов, либо вышестоящему органу в порядке подчиненности.

Физические и юридические лица вправе подать обращение самостоятельно, а также уполномочить на это своего представителя либо направить обращение через средства почтовой связи или в электронной форме. В интересах несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных лиц обращения могут подаваться их законными представителями в порядке, предусмотренном законодательством.

К обращению могут прилагаться имеющиеся решения, ранее принятые по нему, или их копии, а также другие документы, необходимые для его рассмотрения, которые не подлежат возврату, за исключением случаев письменного заявления обращающегося об их выдаче. При направлении обращения по подведомственности в иной государственный орган, организацию или должностному лицу к нему должны быть приложены указанные документы.

При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему. В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт, один экземпляр которого отправляется обращающемуся по адресу, указанному на конверте.

**Статья 22. Сроки подачи обращений**

Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются. В отдельных случаях может быть установлен срок   
подачи обращения, если это обусловлено возможностями государственного органа, организации или их должностных лиц по рассмотрению обращения, необходимостью своевременной реализации и обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Заявление или жалоба вышестоящему органу в порядке подчиненности подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействия) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи   
заявления или жалобы восстанавливается государственным органом, организацией или уполномоченным на это их должностным лицом, рассматривающим заявление или жалобу.

**Статья 23. Делопроизводство по обращениям**

Обращение, поступившее в государственный орган, организацию или их должностному лицу подлежит регистрации в тот же день, а в случае поступления после окончания рабочего времени – на следующий рабочий день.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

В государственных органах, организациях ведется журнал регистрации обращений, в котором указываются порядковый номер и дата поступления обращения, фамилия (имя, отчество) обращающегося физического лица, наименование юридического лица, краткое содержание обращения, отметка об исполнении, а также другие сведения.

Государственные органы, организации могут внедрять   
систему электронного документооборота в работе с обращениями.

Не требуется регистрация устных обращений, поступивших руководителю или иному уполномоченному на это долж­ностному лицу государственного органа во время публичных приемов и разрешенных на месте. При этом фамилия (имя, отчество) физического лица или представителя юридического лица, сведения о месте его жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения указываются в протоколе публичного приема.

Делопроизводство по регистрации и рассмотрению обращения ведется в установленном законодательством порядке.

**Статья 24. Порядок рассмотрения обращений**

Обращения, поступившие в государственный орган, организацию или их должностным лицам рассматриваются этим органом, организацией или должностными лицами, на которые возложены обязанности по рассмотрению обращений.

Обращения, поступившие в государственный орган, организацию, могут быть направлены также в нижестоящие в порядке подчиненности подразделения.

В случае, если в обращении имеются вопросы, касаю­щиеся нескольких структурных подразделений государственных органов, организаций, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспе­чивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения государственный орган, организация или их должностные лица, рассматривающие данное обращение, могут дополнительно запросить информацию у обращающегося, а также в пределах своих полномочий у иных государственных органов, других организаций и должностных лиц. Государственные органы, организации и должностные лица обязаны предоставить запрашиваемую от них информацию в течение десяти дней, если информация не содержит сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносит ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства.

В необходимых случаях государственный орган, организация или их должностные лица, рассматривающие обращения, могут обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

Если поставленные в обращении вопросы затрагивают деятельность хозяйствующих субъектов, то их представители привлекаются государственными органами в пределах своих полномочий для участия в рассмотрении обращения.

Если при рассмотрении обращения возникнет необходимость проверки деятельности хозяйствующих субъектов, в том числе проверки финансово-хозяйственной деятельности (ревизии), то она осуществляется в соответствии с законодательством.

**Статья 25.   Порядок рассмотрения отдельных обращений**

Повторные обращения рассматриваются на общих основаниях, за исключением случаев, указанных в статье 30 настоящего Закона.

Обращения, поступившие в государственный орган, организацию или их должностным лицам, в полномочия которых не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не   
позднее пяти дней направляются соответствующим государственным органам, другим организациям и должностным лицам с сообщением об этом в письменной либо   
в электронной форме обращающемуся. При этом поступившие электронные обращения могут быть перенаправлены   
в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение иным государственным органам, организа­циям либо направление его тем органам, организациям или   
должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если обращения не содержат необходимые сведения   
для направления их в соответствующие государственные органы, организации или должностным лицам, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом государственный орган, организация или их должностные лица информируют обращающегося в соответствующем порядке.

Рассмотрение писем, не отнесенных к видам обращений (благодарности, поздравления, приглашения, отклики), осуществляется государственными органами, организациями и их должностными лицами по их усмотрению.

**Статья 26. Заслушивание обращающегося**

  Государственный орган, организация или их должностные лица, рассматривающие обращение, могут по своей инициативе либо по ходатайству обращающегося организовать его заслушивание.

  Государственный орган, организация или их должностные лица предоставляют обращающемуся возможность выразить свое мнение по вопросам, поднятым в его обращении, и представить дополнительную информацию по обращению. Государственный орган, организация или их должностные лица могут привлечь к заслушиванию обращающегося экспертов, специалистов и представителей заинтересованных организаций.

**Статья 27. Ответы на обращения**

  По результатам рассмотрения обращения государственным органом, организацией или их должностными лицами принимается решение, о котором незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Ответ на обращение подписывает руководитель государственного органа, организации или их должностное лицо.

Ответ на коллективные обращения направляется лицу, указанному первым в списке обращающихся, если в обращении не требуется направление ответа другому лицу.

Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями настоящего Закона и обращающемуся направлен соответствующий ответ.

Ответы на обращения излагаются, по возможности, на языке обращения, должны содержать конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

Не требуется письменный ответ либо ответ в электронной форме на устные обращения, поступившие руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу государственного органа во время публичных приемов и разрешенных на месте.

**Статья 28. Сроки рассмотрения обращений**

  Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в государственный орган, организацию или их должностному лицу, которые обязаны разрешить вопрос по существу, а когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов – в срок до одного месяца.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявлений и жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем соответствующего государственного органа, организации, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления в государственный орган, организацию или их должностному лицу, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме сообщается физическому или юридиче­скому лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

**Статья 29. Оставление обращений без рассмотрения**

  Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;

обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным настоящим Законом.

При оставлении обращений без рассмотрения составляется соответствующее заключение, которое утверждается руководителем государственного органа, организации или уполномоченным на это их должностным лицом.

Об оставлении обращений без рассмотрения в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, обращающийся уведомляется в соответствующем порядке.

**Статья 30. Прекращение рассмотрения обращений**

  Рассмотрение обращений прекращается:

если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и обращающемуся в установленном порядке давались ответы;

если обратившийся отозвал в установленном порядке свое обращение или ходатайствовал о прекращении его рассмотрения;

при отсутствии возможности рассмотрения обращения без участия обращающегося, которого невозможно вызвать в связи с несвоевременным информированием об изменениях места жительства, местонахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или иных реквизитов;

в случае неявки обращающегося, вызванного государственным органом, организацией или их должностным лицом, в связи с невозможностью рассмотрения обращения без его участия;

если после смерти обращающегося физического лица рассмотрение обращения не допускает правопреемства.

Решение о прекращении рассмотрения обращения принимает руководитель государственного органа, организации или уполномоченное на это их должностное лицо.

При прекращении рассмотрения повторного обращения   
в соответствии с абзацем вторым части первой настоящей статьи обращающийся письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. В случае поступления повторного обращения от обращающегося, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом обращающегося.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению об его отзыве обращение письмом государственного органа, организации или их должностного лица в течение трех дней возвращается обращающемуся. Заявление об отзыве обращения не исключает принятие мер по выявлению и устранению нарушений закона.

О прекращении рассмотрения обращения в связи с неявкой вызываемого физического лица или представителя юридического лица обращающийся уведомляется в соответствующем порядке.

**Статья 31.   Разъяснение ответа на обращение и его исправление**

  Государственный орган, организация и их должностные лица, рассмотревшие обращение, по ходатайству физиче­ского или юридического лица обязаны разъяснить ответ на обращение, не изменяя его содержания, а также по своей инициативе или по ходатайству обращающегося исправить допущенные описки и арифметические ошибки, не затрагивая существа ответа на обращение.

Ходатайство обращающегося о разъяснении ответа на обращение и его исправлении рассматривается в течение десяти дней со дня его поступления.

**Глава 5.    Права физических и юридических лиц, права и обязанности государственных  органов, организаций и их должностных лиц при рассмотрении обращений**

**Статья 32.     Права физических и юридических лиц   при рассмотрении обращений**

  При рассмотрении обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами физиче­ские и юридические лица имеют право:

получать информацию о ходе рассмотрения обращения;

лично излагать доводы и давать объяснения;

знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения;

представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании из других органов;

пользоваться помощью адвоката;

ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении ответа на обращение и (или) его исправлении;

отозвать свое обращение до и во время его рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме;

обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суд.

Физические и юридические лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

**Статья 33.    Права и обязанности государственного органа, организации и их должностныхлиц при рассмотрении обращений**

  При рассмотрении обращений государственный орган, организация и их должностные лица имеют право:

запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращения информацию;

вызывать обращающегося или другое лицо при невозможности рассмотрения обращения в его отсутствие либо для его заслушивания;

обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Государственный орган, организация и их должностные лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Государственный орган, организация и их должностные лица обязаны:

соблюдать требования законодательства об обращениях;

обеспечить обращающемуся возможность ознакомления   
с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения, за исключением устных обращений, поступивших во время публичных приемов и разрешенных на месте;

разъяснить порядок обжалования принятого решения по обращению, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

незамедлительно принимать меры к пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, способствующие нарушениям прав, свобод и законных интересов физических и юридиче­ских лиц;

пресекать в установленном порядке преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением;

принять меры к возмещению в установленном законом порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если он причинен в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица.

Государственные органы обучают и не реже одного раза в три года повышают квалификацию своих работников, работающих с обращениями. Требования, предъявляемые к работникам государственных органов, работающих с обращениями, а также порядок их обучения и повышения квалификации определяются Кабинетом Министров Республики   
Узбекистан.

Государственный орган, организация и их должностные лица могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

**Статья 34.   Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений**

  Руководители или иные уполномоченные на это должно­стные лица государственных органов, организаций осуществляют постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением своими структурными подразделениями обращений, принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

Обращение снимается с контроля и исполнения руководителем или иным уполномоченным на это должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы и не рассмотренные полностью, с контроля не снимаются.

**Статья 35. Обобщение и анализ обращений**

  Государственные органы, организации и их должностные лица ведут статистический учет поступивших обращений. Статистический учет должен предусматривать количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, отказанных в удовлетворении, оставленных без рассмотрения обращений, а также других сведений, связанных с работой с обращениями.

Государственные органы, организации и их должностные лица ежеквартально обобщают и анализируют обращения.

Государственные органы по результатам обобщения и анализа обращений составляют справки (обзоры), в которых отражаются общие показатели работы с обращениями, вопросы, наиболее часто поднимавшиеся в обращениях, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения обращений, меры, принятые в целях устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

Справки (обзоры), составленные по результатам обобщения и анализа обращений, публикуются на официальных веб-сайтах соответствующих государственных органов.

**Глава 6. Заключительные положения**

**Статья 36. Разрешение споров**

  Споры в области обращений физических и юридических лиц разрешаются в порядке, установленном законодательством.

**Статья 37.   Возмещение материального ущерба    и компенсация морального вреда**

  В случае удовлетворения заявления, жалобы физического   
или юридического лица государственным органом, организацией и их должностными лицами, принявшими незаконные решения по ним, обратившемуся в судебном порядке возмещаются ущерб, связанный с подачей и рассмотрением заявления или жалобы, расходы, понесенные в связи с выездом на место для рассмотрения заявления, жалобы по требованию соответствующего государственного органа, организации, а также их должностных лиц, и утраченный за это время заработок. В судебном порядке может быть компенсирован также и моральный вред.

Средства, выплаченные государственным органом, организацией в качестве возмещения материального ущерба и компенсации морального вреда, причиненных физиче­скому или юридическому лицу в связи с нарушением требований закона при рассмотрении его заявления или жалобы, могут быть взысканы с виновного лица в регрессном порядке.

**Статья 38.  Ответственность за нарушение законодательства об обращениях**

  Нарушение законодательства об обращениях, а равно подача обращения, содержащего клевету и оскорбления, влечет ответственность в установленном порядке.