

**“Ўзбекозиқовқатхолдинг” холдинг компаниясида  
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари  
билан ишлаш тартиби тўғрисида  
НИЗОМ**

**I. Умумий қоидалар**

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади), Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 73-сонли, 2013 йил 31 декабрдаги “Ўзбекистон Республикасида ахборот-коммуникация технологияларини ривожлантириш ҳолатини баҳолаш тизимини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 355-сонли, 2016 йил 3 июндаги «Электрон ҳукумат тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунини амалга оширишни давом эттириш чора-тадбирлари ҳақида”ги 188-сонли, 2016 йил 27 октябрдаги “Вазирлик ва идоралар, хўжалик бирлашмалари раҳбарлари, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши Раиси, вилоятлар, шаҳар ва туманлари ҳокимларининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонун талабларини сўзсиз бажариш юзасидан жавобгарлиги тўғрисида”ги 366-сонли қарорларига мувофиқ “Ўзбекозиқовқатхолдинг” холдинг компаниясида (кейинги ўринларда Холдинг компанияси деб аталади) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Қонунга мувофиқ Ўзбекистон Республикаси ва хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Холдинг компанияга мурожаат қилиш ҳуқуқига эга.

3. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

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

Холдинг компаниянинг давлат ва хўжалик бошқаруви органлари, шунингдек Холдинг компания таркибига кирувчи корхоналар ҳамда бошқа субъектлар билан ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

4. Ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

**ариза** — ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

**таклиф** — давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

**шикоят** — бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

**аноним мурожаат** — жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо (электрон рақамли имзо) билан тасдиқланмаган мурожаат;

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

**такрорий муурожаат** — аввалги муурожаатлар бўйича қабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек, агар такрорий муурожаат келиб тушган пайтда кўриб чиқишнинг қонун ҳужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги муурожаат ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган муурожаат;

**электрон муурожаат** — электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имконини берадиган бошқа реқвизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклидаги муурожаат.

5. Муурожаатлар оғзаки ёки ёзма ёхуд электрон шаклда берилиши мумкин.

Холдинг компаниянинг «ишонч телефони»га келиб тушган муурожаатлар оғзаки муурожаат сифатида қабул қилинади ва Холдинг компаниянинг алоҳида буйруғи билан тасдиқланган йўриқнома ҳамда ушбу Низомга мувофиқ рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали келиб тушган муурожаатлар электрон тарзида Холдинг компаниянинг алоҳида буйруғи билан тасдиқланган тартиб ҳамда ушбу Низомга мувофиқ рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

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

Ўзбекистон Республикасининг Ягона интерактив давлат хизматлари портали ва Холдинг компаниянинг расмий веб-сайти орқали келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ва Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 3 июндаги 188-сонли қарори билан тасдиқланган Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали тўғрисидаги Низом талабларига мувофиқ рўйхатга олинади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

6. Муурожаатлар аризалар, таклифлар ва шикоятлар тарзида бўлиши мумкин.

Жисмоний ва юридик шахслар якка тартибда ёки жамоа бўлиб муурожаат этишлари мумкин.

7. Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

8. Жисмоний шахснинг мурожаатида унинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Ўзма мурожаат мурожаат қилувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат қилувчи юридик шахс раҳбарининг ёхуд ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахснинг ўзма мурожаатини мурожаат қилувчининг 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.

Электрон мурожаат электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имкониятини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклида бўлиши лозим. Электрон мурожаат қонунда белгиланган талабларга мувофиқ бўлиши керак.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

9. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоидага кўра, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар бу Холдинг компаниянинг 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 қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа асосларга кўра, Холдинг компанияга мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори 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 берилиши қонунда белгиланганлиги эътиборга олинади.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабларга кўра ўтказиб юборилган муддати Холдинг компания томонидан тикланади.

10. Холдинг компанияда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

11. Холдинг компанияда ушбу Низом талабларига мувофиқ мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий қилиш мумкин.

## **II. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби**

12. Холдинг компанияда мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва

кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ва ходимлар томонидан амалга оширилади. Жумладан:

«ишонч телефони»га келиб тушган муурожаатлар – раҳбар котибаси;

Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали (Хукумат портали), Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси ва расмий веб-сайт орқали келиб тушган муурожаатлар – Ахборот коммуникация технологияларини жорий этиш ва ривожлантириш бўлими;

почта, фельдъегерлик хизматлари орқали ҳамда расмий электрон почта манзилига келиб тушган муурожаатлар – иш юритувчи котиба томонидан қабул қилинади ва белгиланган тартибда рўйхатга олинаиб, раҳбариятга киритиш учун Раис ёрдамчисига тақдим этилади.

Раҳбарият резолюцияларига мувофиқ муурожаатларни ижрочиларга етказиш – иш юритувчи котиба, муурожаатларнинг белгиланган тартиб ва муддатларда кўриб чиқилишини назорат қилиш Ижро интизоми назорати бўйича бош мутахассис томонидан амалга оширилади.

13. Электрон муурожаатлар тушган кунида қоғозга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса — навбатдаги иш кунида қоғозга босиб чиқарилиши керак.

14. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) муурожаатлар муурожаатларни рўйхатга олиш журналига (компьютер дастурига) тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва муурожаатнинг биринчи саҳифаси куйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан иш юритувчи котиба томонидан (Девонхонада) рўйхатга олинади.

Муурожаатларни рўйхатга олиш журналида (компьютер дастурида) муурожаатнинг тартиб рақами, муурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг манзили, муурожаатнинг қисқача мазмуни, муурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки муурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган Холдинг компания таркибий бўлинмаси номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампда Холдинг компаниянинг расмий номи, муурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Муурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

15. Муурожаат почта орқали конвертда келиб тушганда конвертда муурожаат ва унинг иловалари борлиги текширилади.

Конвертда муурожаатнинг мавжуд эмаслиги ёки унинг яроқсизланганлиги, шунингдек муурожаатда кўрсатилган иловаларнинг йўқлиги аниқланганда икки нусхада далолатнома тузилади, улардан бири Девонхонада қолади, иккинчиси

муурожаат қилувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича жўнатилади.

Келиб тушган муурожаатлар конвертлари муурожаат этувчининг манзилини, муурожаатнинг жўнатиладиган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

16. Оғзаки муурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Холдинг компанияда фуқароларни қабул қилиш жадвалига мувофиқ Раис, унинг ўринбосарлари ҳамда тааллуқлилиги бўйича бошқарма ва бўлим бошлиқлари томонидан қабул қилинади.

Муурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаси тўлдирилади. Ҳисобга олиш карточкаси оғзаки муурожаат сифатида рўйхатга олинади.

17. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Холдинг компанияга оғзаки муурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма муурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 16-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

18. Рўйхатга олинган муурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб **бир иш кунидан кечикмай** Холдинг компания раисига, раҳбар бўлмаган тақдирда унинг ўринбосарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда муурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топширикномани) қўяди.

19. Резолюция (топширикнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш кун ичида Девонхона муурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда беради.

20. Холдинг компанияга келиб тушган муурожаатлар Холдинг компаниянинг иш юритувига қабул қилиниши, таркибий тузилмаларига юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига юборилиши мумкин.

21. Ҳал этиш Холдинг компания ваколати доирасига кирмайдиган масалалар юзасидан келиб тушган муурожаатлар **беш кун муддатдан кечиктирмай** Холдинг компания раиси ёки унинг ўринбосари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда муурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

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

Агар муурожаатларда уларни тегишли органларга юбориш учун зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар **беш кун муддатдан кечиктирмай** асослантирилган тушунтириш билан муурожаат қилувчиларга қайтарилади.

22. Қуйи ташкилот томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб **беш кун муддатдан кечиктирмай** хат билан ёки Холдинг компания раиси ёхуд унинг ўринбосари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

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

24. Мурожаатни тўлиқ, холис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурият юзага келган тақдирда мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма мурожаат қилган жисмоний ёки юридик шахсдан, шунингдек Холдинг компания ваколатлари доирасида — белгиланган тартибда бошқа давлат органларидан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

25. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш Холдинг компания раисининг топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

26. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар Холдинг компаниянинг мансабдор шахси томонидан таклиф этилиши мумкин. Таклиф этилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда Холдинг компаниянинг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

27. Агар мурожаатда ўртага қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун Холдинг компания томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этиш чоралари кўрилади.

28. Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун Холдинг компания томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

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

Мурожаатни қониқтирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни Холдинг компанияда — раис, унинг ўринбосарлари қабул қилади.

Мурожаатга жавоб хатида мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни рад этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар (заруриятга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) бўлиши керак.

30. Мурожаатга жавоб хати Холдинг компания раиси ёки унинг

ўринбосарлари томонидан имзоланади.

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

31. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

32. Мурожаат, унда кўтарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатларни рўйхатга олиш журналига (компьютер дастурига) ва ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар ижродан ёки назоратдан олинмайди.

33. Агар мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу мурожаат аввал тушган мурожаат билан биргалликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳолда Холдинг компания мурожаат қилувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

34. Назоратга олинган мурожаат ушбу мурожаатни назоратга олган раҳбар ёки мансабдор шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

35. Юқори давлат органининг назоратида турган мурожаатлар бўйича Холдинг компания мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида юқори давлат органига ёзма шаклда хабар беради.

36. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатларини улар кўриб чиқилгунга қадар ва кўриб чиқиладиган вақтда мурожаат юзасидан қарор қабул қилингунга қадар ёзма ёхуд электрон шаклда ариза бериш йўли билан қайтариб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва **уч кун мобайнида** мурожаат Холдинг компаниянинг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

Мурожаатни қайтариб олиш тўғрисидаги ариза Холдинг компания томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш бўйича чоратадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

37. Кўриб чиқилган барча шаклдаги мурожаатлар ва улар билан боғлиқ материаллар мурожаатни кўриб чиққан таркибий бўлинма томонидан алоҳида-алоҳида йиғмажилдларга жамланади ва кўриб чиқиш муддати якунланган санадан эътиборан **бир кун муддатда** бош юристконсулт назоратидан

ўтказилган ҳолда унинг имзоси олиниб, белгиланган тартибда сақлаш учун Девонхонага топширилади.

### III. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

38. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган Холдинг компанияга келиб тушган кундан эътиборан **ўн беш кун мобайнида**, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса **бир ойгача бўлган муддатда** кўриб чиқилади.

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари Холдинг компания раиси ёки унинг ўринбосарлари томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан **бир ойга узайтирилиши** мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

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

40. Айрим ҳолларда Холдинг компаниянинг раиси ёки унинг ўринбосарлари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

### IV. Мурожаатларни кўрмай қолдириш

42. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

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

қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

43. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш Холдинг компаниянинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўйича Ишчи гуруҳи томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса Холдинг компаниянинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўйича Ишчи гуруҳи раҳбари томонидан тасдиқланади.

Холдинг компаниянинг «ишонч телефони»га тушган мурожаатлар Қонунда ва ушбу Низомда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.



Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади.

44. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, Холдинг компаниянинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўйича Ишчи гуруҳи уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда Холдинг компаниянинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўйича Ишчи гуруҳи раҳбари томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

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

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

45. Холдинг компанияда белгиланган кунлар ва соатларда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг юридик вакилларини қабул қилиш Холдинг компания раиси, унинг ўринбосарлари ҳамда бошқарма ва бўлим бошлиқлари томонидан амалга оширилади.

46. Холдинг компанияда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Холдинг компания раиси томонидан тасдиқланган жадвалга асосан қабул қилинади.

Холдинг компанияда, зарурият бўлганда, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

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

Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни, юридик шахснинг вакили эса — ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатни, шунингдек ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни кўрсатиши керак.

48. Ижро назорати бўйича бош мутахассис қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

49. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилувчи раҳбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича Холдинг компаниянинг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши

мумкин.

50. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш Холдинг компаниянинг ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

51. Холдинг компаниянинг раиси ёки унинг ўринбосарлари томонидан сайёр шахсий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

52. Сайёр шахсий қабуллар вақтида Холдинг компаниянинг ходимлари иштирок этиши мумкин.

53. Сайёр шахсий қабуллар Холдинг компания раиси томонидан тасдиқланадиган жадвалга мувофиқ ўтказилади.

Зарур ҳолларда жадвалда назарда тутилмаган сайёр шахсий қабуллар ўтказилиши мумкин.

54. Сайёр шахсий қабулларни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тартиби тўғрисидаги ахборот ушбу Низомнинг 47-бандида белгиланган тартибда манфаатдор шахслар эътиборига етказилади, шунингдек маҳаллий оммавий ахборот воситаларида эълон қилинади.

55. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 16-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

## **VI. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва Холдинг компаниянинг мажбуриятлари**

56. Мурожаат Холдинг компания томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахс мурожаат кўриб чиқилишининг бориши ҳақида ахборот олиш, шахсан важларини баён этиш ва тушунтиришлар бериш, мурожаатни текшириш материаллари ҳамда уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, қўшимча материаллар тақдим этиш ёки уларни бошқа органлардан сўраб олиш тўғрисида илтимос қилиш, адвокат ёрдамидан фойдаланиш ҳуқуқига эга.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ мурожаатларни кўриб чиқишда бошқа ҳуқуқлардан ҳам фойдаланадилар.

57. Холдинг компаниянинг мурожаатни кўриб чиқувчи мансабдор шахслари ёки бошқа ваколатли шахслари:

жисмоний ва юридик шахсга уларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан, агар уларда давлат сирларини ёки қонун билан кўриқланадиган бошқа сирларни ташкил этувчи маълумотлар мавжуд бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда

қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, танишиб чиқиш имкониятини таъминлаши;

муурожаатни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши, шунингдек 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 бўйича чора-тадбирлар кўриши;

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг зудлик билан ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиши шарт.

Муурожаат юзасидан қарор қабул қилган Холдинг компаниянинг мансабдор ёки бошқа ваколатли шахси, агар жисмоний ёки юридик шахс қарорга рози бўлмаса, унинг юзасидан шикоят бериш тартибини тушунтириши шарт.

## **VII. Муурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш.**

### **Муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш**

58. Ижро назорати бўйича бош мутахассис таркибий бўлинмалар томонидан муурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради.

Ижро назорати бўйича бош мутахассис муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида Холдинг компания раисини дарҳол хабардор қилади.

Ижро назорати бўйича бош мутахассис мониторинг натижалари бўйича **ҳар ойда** Холдинг компания раисига муурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган Холдинг компания ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

59. Холдинг компаниянинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини кўриб чиқиш бўйича Ишчи гуруҳи жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида **ҳар чоракда** муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

Таҳлил натижалари бўйича Холдинг компаниянинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини кўриб чиқиш бўйича Ишчи гуруҳи Холдинг компания раисига Холдинг компанияда муурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан

таклифлар киритади.

### **VIII. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик**

60. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

61. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Холдинг компаниянинг Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўйича Ишчи гуруҳига ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланади.