



ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ХАЛҚ ТАЪЛИМИ ВАЗИРЛИГИ
ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ
ВАЗИРЛИГИ
ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ
ВАЗИРЛИГИНИНГ ЎРТА МАХСУС, КАСБ-ХУНАР ТАЪЛИМИ МАРКАЗИНИНГ
ҚАРОРИ

**Олий, ўрта махсус, касб-хунар ва халқ таълими тизимида “ишонч телефони”дан
фойдаланишни янада такомиллаштириш тўғрисида**

Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими маркази тизимида “ишонч телефони”дан фойдаланишни такомиллаштириш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими маркази **қарор қилади:**

1. Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказида ташкил этилган “ишонч телефони” орқали килинган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги низом иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказида “1006” телефон рақамли “ишонч телефони” ташкил этилсин.

3. “Ишонч телефони”нинг мунтазам ва сифатли ишлашига Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлигининг Назорат ва таҳлил бошқармаси (И.Аллаберганов), Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Назорат ва мониторинг бошқармаси (Р.Аллаберганов) ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказининг Ишлар бошқармаси (А.Жонузоков) масъул этиб белгилансин.

4. Масъул бошқармаларга:

“ишонч телефони”нинг мунтазам ва сифатли ишлашини назорат қилиш;

“ишонч телефони” орқали келиб тушаётган мурожаатлар ҳисобини юритиш, ҳудудлар кесимида ҳар чорак якуни бўйича таҳлил қилиш ҳамда раҳбар ҳузуридаги йиғилишлар муҳокамасига киритиб бориш;

“ишонч телефони” орқали бўлган мурожаатларнинг қабул қилиниши, уларда кўтарилган масалаларнинг ўз муддатида ҳал этилиши ёки асослантирилган жавоб йўлланиши масалаларида камчиликларга йўл қўйган, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларига лоқайдлик билан муносабатда бўлган, уларнинг кўриб чиқилиши бўйича масъулиятсизликка йўл қўйган ходимларга нисбатан тегишли интизомий жазо чораларини қўллаш юзасидан раҳбариятга таклиф киритиш вазифалари юклатилсин.

5. Қорақалпоғистон Республикаси халқ таълими вазири, Тошкент шаҳар ва вилоятлар халқ таълими бошқармалари, Тошкент шаҳар ва вилоятлар ўрта махсус, касб-хунар таълими бошқармалари бошликлари ҳамда олий таълим муассасалари ректорлариға:

“ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар юзасидан юборилган барча хужжатларга (сўровнома, хат, буйруқ, қарор, баён, топшириқ ва ҳоказо) белгиланган муддатларда жавоб берилишини таъминлаш;

“ишонч телефони” орқали бўлаётган мурожаатлар билан ишлаш юзасидан ҳар чорак якуни бўйича қилинган таҳлиллар асосида камчиликларга йўл қўйган масъул ходимларга нисбатан интизомий жазо чораларини қўллаш;

“ишонч телефони” ҳақида маҳаллий оммавий ахборот воситаларида, тегишли ташкилот ва муассасаларнинг расмий веб-сайтларида маълумотлар бериб бориш вазифалари юклатилсин.

6. Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказининг ахборот хизматлари (Б.Шайвалиев, Х.Султоновга, Ғ.Джалилов) “ишонч телефони” ҳақида оммавий ахборот воситаларида ҳамда расмий веб-сайтларда эълон қилинишини таъминласин.

7. Ушбу қарор қабул қилиниши муносабати билан Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказининг 2014 йил 26 июндаги 42 ва 30/ққ-сон “Таълим тизимида “ишонч телефонлари”дан фойдаланишни янада такомиллаштириш тўғрисида”ги қарори ўз кучини йўқотган деб ҳисоблансин.

8. Мазкур қарор 2016 йил 2 январдан кучга кирази.

Халқ таълими вазири

Тошкент ш.,
2015 йил 25 декабрь,
51 -сон



U. Inoyatov

У. Инояттов

Олий ва ўрта махсус таълим вазири

Тошкент ш.,
2015 йил 25 декабрь,
40/ққ -сон



A. Vahabov

А. Вахабов

Ўрта махсус, касб-хунар таълими маркази
директори

Тошкент ш.,
2015 йил 26 декабрь,
52/ққ -сон



U. Salimov

У. Салимов



Ўзбекистон Республикаси
Халқ таълими вазирлиги,
Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги,
Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг
Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказининг
2015 йил 25 декабрдаги
51-40/44-501/15-сонли қарорига
ИЛОВА

**Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим
вазирлиги ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус,
касб-хунар таълими марказида ташкил этилган “ишонч телефони” орқали
қилинган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари
билан ишлаш тартиби тўғрисида
НИЗОМ**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунига (бундан буён матнда Қонун деб юритилади) мувофиқ, Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги (бундан буён матнда вазирликлар деб юритилади) ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказида (бундан буён матнда марказ деб юритилади) ташкил этилган “ишонч телефони” орқали келиб тушган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (бундан буён матнда мурожаат деб юритилади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Мурожаатлар вазирликлар ва марказда “1006” телефон раками орқали қабул қилинади.

“1006” ракамига қўнғироқ қилиш бепул амалга оширилади.

Мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланиш мумкин.

3. “Ишонч телефони” тушлик вақти (13:00 дан 14:00 гача), байрам ва дам олиш кунларидан ташқари ҳафтанинг душанба, сешанба, чоршанба, пайшанба ва жума кунлари соат 09:00 дан 18:00 га қадар узлуксиз ишлайди.

4. Вазирликлар ва марказда ташкил этилган “ишонч телефони” ҳақидаги маълумот халқ таълими, ўрта махсус, касб-хунар таълими ва олий таълим тизимидаги барча ташкилот ва муассасаларнинг барчага қўринадиган жойига осиб қўйилади.

5. Ўзбекистон Республикаси ҳамда хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар вазирликлар ва марказда ташкил этилган “ишонч телефони”га мурожаатларини амалга ошириш ҳуқуқига эга.

6. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

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

вазирликлар ва марказнинг, шунингдек улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро мурожаатларига нисбатан татбиқ этилмайди.

7. Вазирликлар ва марказга келиб тушган муурожаатлар оғзаки муурожаат сифатида қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

8. Муурожаатлар аризалар, таклифлар ва шикоятлар тарзида бўлиши мумкин. Жисмоний ва юридик шахслар якка тартибда ёки жамоа бўлиб муурожаат этишлари мумкин.

9. Муурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

10. Жисмоний шахснинг муурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ва муурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг муурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар ва муурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Муурожаат этувчи жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали қилаётган муурожаатлар бўйича уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар ҳақида баён этиши лозим. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ўз хоҳишига кўра муурожаатида қўшимча маълумотлар (иш жойи, лавозими, телефон рақами, шахсини тасдиқловчи ҳужжатлар ва ҳ.к.) ҳақида ҳам баён этиши мумкин.

2-боб. Муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

11. Вазирликлар ва марказда муурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш вазирликлар ва марказнинг муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинмаси ёки масъул ходими томонидан амалга оширилади.

Муурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш, кўриб чиқиш учун юбориш ҳамда унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш бошқа таркибий бўлинма ёки ходимга ҳам юклатилиши мумкин.

12. Муурожаатлар ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаларини тўлдириш йўли билан қабул қилинади. Муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим томонидан муурожаат ўрганиб чиқилади ҳамда унда кўтарилган масаланинг хусусияти ва муҳимлик даражасидан келиб чиқиб назоратга олиш ёки олмаслик тўғрисида қарор қабул қилинади.

13. Назоратга олинган муурожаатлар мазкур Низомга 2-иловага мувофиқ муурожаатларни рўйхатга олиш журналига қайд этилади ва белгиланган тартибда ижрога йўналтирилади. Муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим томонидан назоратга олинмаган муурожаатлар ижро этиш учун тааллуқлилиги бўйича таркибий бўлинма ёки ходимларга тақсимланади.

Муурожаатларни рўйхатга олиш журнали муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинмада ёки масъул ходимда сақланади.

14. Муурожаатлар келиб тушган заҳоти муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим томонидан ҳал этилиши мумкин.

15. Муурожаатларни ҳисобга олиш карточкаси ҳамда муурожаатларни рўйхатга олиш журналида 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 таркибий бўлинма номи, ижро этиш санаси кўрсатилади.

16. Такрорий мурожаатларни рўйхатга олиш назорат варақасининг ўнг томони юкори бурчагига “қайта” ёки “такрорий” деган ёзув қайд этиш орқали амалга оширилади ҳамда улар аввалги ёзишмаларга қўшиб қўйилади.

Бир жисмоний ёки юридик шахсдан илгари кўриб чиқилган масала бўйича келиб тушган мурожаат агар у биринчи марта келиб тушгандан сўнг қонунда назарда тутилган муддатда ўрганиб чиқилмаган ёки мурожаат қилувчи берилган жавобдан қониқмаган бўлса, мурожаат такрорий деб ҳисобланади.

Мурожаатларни ҳисобга олиш карточкасида қайд рақами тартиб бўйича қўйилади (масалан, ИТ-1, ИТ-2 ИТ-3 ва ҳоказо).

Мурожаатларни ҳисобга олиш карточкаси ва мурожаатларни рўйхатга олиш журналарида уларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

17. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар билан бирга тақдим қилинган ёзма ва электрон мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши мумкин.

18. Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай вазирликлар ёки марказ раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқномани) қўяди.

19. Резолюция қўйилган пайтдан бошлаб бир иш кун мобайнида мурожаат ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда берилади.

20. Вазирликлар ва марказга келиб тушган мурожаатлар иш юритувига қабул қилиниши, бўйсуниб тартибда вазирликлар ва марказнинг қуйи бўлинмасига юборилиши мумкин.

21. Қўйилган масалаларни ҳал этиш вазирликлар ва марказ ваколати доирасига кирмайдиган мурожаатлар келиб тушган тақдирда, мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим томонидан мурожаат қилувчига мазкур масала вазирликлар ёки марказ ваколатига кирмаслиги, тегишли давлат органи, ташкилот ёки муассасага мурожаат қилиши лозимлиги тушунтирилади.

Бундай мурожаатлар ҳисобга олиш карточкасида қайд этилиши шарт эмас.

22. Мурожаатни кўриб чиқиши учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига, муассаса ва ташкилотларга ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга ёки мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.

23. Қуйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар қуйи органга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай кўриб чиқилади ва ёзма равишда вазирликлар ёки марказга ва мурожаат қилувчига жавоб берилади.

24. Агар мурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади ҳамда улар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма (ходим) бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда мурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди. Қуйида турган ижрочилар асосий ижрочига мурожаатда кўтарилган масала юзасидан тегишли маълумотларни тақдим этиши шарт.

25. Мурожаатни тўлиқ, холис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, ва материалларга зарурият юзага келган тақдирда, мурожаатни кўриб

чикувчи таркибий бўлинма муурожаат қилган жисмоний ёки юридик шахсдан, шунингдек вазирликлар ёки марказ ваколати доирасида белгиланган тартибда бошқа давлат органларидан, муассаса ва ташкилотлардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

26. Агар муурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек бошқа зарур ҳолларда муурожаатни кўриб чикувчи вазирликлар ёки марказ муурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Муурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш вазирликлар ёки марказ раҳбарининг топшириги ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.

27. Муурожаатни муурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар вазирликлар ва марказнинг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган муурожаат қилувчи келмаган тақдирда, вазирликлар ва марказнинг мансабдор шахси муурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

28. Агар муурожаатда ўртага қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари муурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун вазирликлар ёки марказ томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

29. Зарур ҳолларда муурожаатларни кўриб чиқиш учун вазирликлар ёки марказ томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

30. Муурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича вазирликлар ёки марказ томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда муурожаат қилувчига хабар берилади.

Муурожаатни қониктирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни вазирликлар ёки марказда раҳбар ва унинг ўринбосарлари қабул қилади.

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

31. Муурожаатга жавоб хати вазирликлар ва марказ раҳбари ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан имзоланади.

Муурожаатларга жавоб хати, мумкин қадар, муурожаат этилган тилда ёки давлат тилида баён қилинади.

32. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб муурожаат қилган тақдирда, уларнинг муурожаатлари Қонун талабларига мувофиқ равишда кўриб чиқилади. Бунда муурожаатга жавоб муурожаат қилган шахслардан бирига ёки унинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

33. Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб, муурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

34. Муурожаат, унда кўтарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва муурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Муурожаат қилувчига жавоб юборилган кун муурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда ҳисобга олиш карточкиси ва қайд қилиш журнаliga белги қўйилади.

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

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

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

36. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатларини улар кўриб чиқилгунга қадар ва кўриб чиқиладиган вақтда мурожаат юзасидан қарор қабул қилингунга қадар қайта мурожаат қилиш орқали унинг кўриб чиқилишини тўхтатиш ҳуқуқига эга. Бундай мурожаат тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва у кўриб чиқилмайди.

Мурожаатни кўриб чиқмаслик тўғрисидаги мурожаат вазирликлар ёки марказ томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш бўйича чоралар кўрилишини истисно этмайди.

37. Мурожаат ижроси тўлиқ таъминланганидан кейин мурожаат юзасидан тўпланган барча ҳужжатлар жамланади ҳамда уларнинг устига мазкур Низомга 3-иловага мувофиқ шаклда муқова бириктирилади.

Кўриб чиқилган мурожаатлар ҳар чорак якунида вазирликлар ёки марказнинг тегишли таркибий бўлинмасига (деворхона, мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим ва ҳоказо) топширилади.

3-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

38. Мурожаатлар вазирликлар ёки марказга 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.

Мурожаатларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари вазирликлар ёки марказ раҳбари томонидан қўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига ёзма хабар қилинади.

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

40. Айрим ҳолларда вазирликлар ёки марказ раҳбари ёки унинг ўринбосарлари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

4-боб. Мурожаатларни кўрмай қолдириш

42. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:
аноним мурожаатлар;

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

қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

43. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим ёхуд мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма 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 мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим ёхуд мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланади.

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

5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ҳамда вазирликлар ёки марказнинг мажбуриятлари

44. Мурожаат вазирликлар ёки марказ томонидан кўриб чиқиляётганда жисмоний ва юридик шахс мурожаат кўриб чиқилишининг бориши ҳақида ахборот олиш, шахсан важдларини 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 фойдаланиши мумкин.

45. Вазирликлар ёки марказнинг 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 қўриқланадиган 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;

мурожаатни 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;

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

Мурожаат юзасидан қарор қабул қилган вазирликлар ёки марказнинг мансабдор ёки бошқа ваколатли шахси, агар жисмоний ёки юридик шахс қарорга рози бўлмаса, унинг юзасидан шикоят бериш тартибини тушунтириш шарт.

**6-боб. Мурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш.
Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш**

46. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим таркибий бўлинмалар (куйи органлар) томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради.

Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар (куйи органлар) томонидан бузилиши тўғрисида вазирликлар ёки марказ раҳбарини дарҳол хабардор қилади.

Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим мониторинг натижалари бўйича ҳар чорак якуни бўйича вазирликлар ёки марказ раҳбарига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган ходимларга нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

Таҳлил натижалари бўйича мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим ёхуд бошқа таркибий бўлинмалар вазирликлар ва марказ раҳбарига мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритиши мумкин.

**7-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари
ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик**

47. Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, 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.

48. Ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик вазирликлар ёки марказ раҳбарлари, уларнинг ўринбосарлари ҳамда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим зиммасига юкланади.

Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги,
Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Олий
ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус,
касб-хунар таълими марказида ташкил этилган
“ишонч телефони” орқали қилинган жисмоний ва
юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш
тартиби тўғрисидаги низомга
1-ИЛОВА

_____нинг “ишонч телефони” орқали келиб тушган
(давлат бошқарув органининг номи)
**жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини ҳисобга олиш
КАРТОЧКАСИ № _____**

Тошкент шаҳри

“ _____ ” _____ 2016 йил

**Мурожаат қилувчи
Ф.И.Ш. (тўлиқ номи):**

Ҳайдаров Шароф Зиёвуддинович

Манзили (почта манзили):

Андижон вилояти, Учтепа тумани, “Рекзор” маҳалласи,
“Соҳил” кўчаси, 58-уй

Иш жойи:

Андижон вилояти, Учтепа тумани, 58-сонли умумий ўрта
таълим мактаби

**Қабулда кўтарилган
масала:**

Андижон вилояти, Учтепа тумани ХТМФМТТЭБ
мудирининг ноҳўя ишлари тўғрисида

Раҳбар кўрсатмаси:

С.Жўрабеков:

Масала жойига чиққан ҳолда мурожаат қилувчи
иштирокида атрофлича ўрганилсин ва мурожаат этувчига
ёзма жавоб берилсин

Муддат: 15.01.2016 й.

Натижа:

Раҳбар

З.Холматов

Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги,
Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Олий
ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус,
касб-хунар таълими марказида ташкил этилган
“ишонч телефони” орқали қилинган жисмоний ва
юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш
тартиби тўғрисидаги низомга
2-ИЛОВА

_____ нинг “ишонч телефони” орқали келиб тушган
(давлат бошқарув органининг номи)
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш
ЖУРНАЛИ № _____

Тошкент шаҳри

“ ____ ” _____ 2016 йил

№	Мурожаат бўлган сана	Ф.И.О.	Манзили ёки иш жойи, телефон рақами	Мазмуни	Ижрочи	Кўрсатма	Муддат	Ижро ҳолати
1								

Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги,
Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Олий
ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус,
касб-хунар таълими марказида ташкил этилган
“ишонч телефони” орқали қилинган жисмоний ва
юрдик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш
тартиби тўғрисидаги низомга
3-ИЛОВА

_____нинг “ишонч телефони” орқали келиб тушган
(давлат бошқарув органининг номи)
_____га тегишли мурожаат бўйича йиғилган ҳужжатлар
(мурожаат қилувчининг Ф.И.О. ёки номи)
ЙИҒМАЖИЛДИ № _____

Мурожаатнинг қайд рақами ва санаси

Ж-58
01.01.2016 йил

Мурожаат қилувчи Ф.И.О. (тўлиқ номи) ҳамда
унинг манзили (почта манзили)

Қ.Жўрабеков
Қашқадарё вилояти,
Тўрткўл тумани, “Ёшлик” кўчаси,
85-уй

1. Мурожаат	1- варақ
2. Назорат варақаси	1- варақ
3. Мурожаатни ўрганиш натижасида тўпланган материаллар	10 - варақ
4. Жавоб хати (иловаси билан)	3- варақ
5. Мурожаат бўйича жами ҳужжатлар	15 - варақ
6. Мурожаат билан ишлаган ходим (ижрочи)	Б.Баҳромов
7. Қабул қилиб олди (Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ходими)	Д.Раимбаева