



**UzAssets**

2024 yil «13» aprel

№ 25-Р

Toshkent sh.

## BUYRUQ

### Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлашга доир ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида

Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни талабларига мувофиқ жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаат этиш ҳуқуқи қафолатларини, шунингдек “UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамияти (Жамият) фаолиятининг очиқлигини таъминлаш мақсадида буюраман:

1. Қуйидагилар:

“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низом 1-иловага мувофиқ;

“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида “Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тўғрисидаги Низом 2-иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Йиғма ахборот таҳлил бўлими бош мутахассиси (Ф.Норматов) жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш, шунингдек муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш учун масъул этиб тайнлансин.

3. Жамиятда жисмоний ва юридик шахсларнинг оғзаки муурожаатларини тезкор қабул қилиш ва кўриб чиқиш учун “ишонч телефони” ташкил қилинсин.

4. Ахборот хавфсизлиги ва техник хизмат бўлими (М.Акмалов) ҳамда Хўжалик ишлари бўйича мутахассис (С.Норматов) Жамиятда “ишонч телефони”ни ташкил этиш учун махсус алоқа линияси ажратилишини ва унинг узлуксиз ишлашини таъминласин.

5. Ушбу буйруқ ижросини таъминлаш ва доимий назоратини олиб бориш вазифаси Йиғма ахборот таҳлил ва фаолиятни кўллаб-қувватлаш бошқармаси бошлиғи – Б.Усманов зиммасига юклатилсин.

Бошқарув раиси

Б.Абдиназаров

# “UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида 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 (кейинги ўринларда – Қонун) мувофиқ “UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида (кейинги ўринларда – Жамият) жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларининг мурожаатлари (кейинги ўринларда – мурожаат) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

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

Жамият ва давлат органлари, контрагентлар, акция пакетлари (устав капиталидаги улушлари) Жамиятга бошқарувга берилган компаниялар, шунингдек Жамият филиаллари ва ваколатхоналари (мавжуд бўлганда) ўртасидаги ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

3. Қонунга мувофиқ ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

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

**таклиф** – 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 ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлгон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек, уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

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

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

**электрон мурожаат** – белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан Жамият расмий сайтига жойлаштирилган мурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация

технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;

**оммавий қабул** – Бошқарув раисининг ёки бу борада ваколат берилган Жамият мансабдор шахсининг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида мурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракати;

**видео-конференц-алоқа** – узоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши;

**сайёр қабул** – Бошқарув раисининг тасдиқланган жадвал асосида жойларга чиққан ҳолда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари билан қабул қилиши билан боғлиқ ташкилий ва бошқа чора-тадбирлар мажмуи;

**юқори турувчи орган** – Жамиятнинг Ягона акциядори ёки Жамият акцияларининг назорат пакети эгаси бўлган ташкилот.

4. Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда ариза, таклиф ва шикоят шаклида берилиши мумкин.

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

Жамиятнинг “ишонч телефони”га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда ҳамда “UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида “Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тўғрисидаги Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

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

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси, Интернет тармоғидаги Ўзбекистон Республикаси Ҳукумат портали (кейинги ўринларда – Ҳукумат портали) орқали келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 3 июндаги 188-сон қарори билан тасдиқланган Интернет тармоғида Ўзбекистон Республикасининг Ҳукумат портали тўғрисида низом талаблари ҳисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

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

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

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

5. Қонунга кўра, жисмоний ва юридик шахсларга Жамиятга ва унинг мансабдор шахсларига яқка 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.

Қонунга мувофиқ, хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Жамиятга ва унинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунга мувофиқ мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

6. Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, ирки, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек, юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-ҳуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

7. Жамиятнинг 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.

8. Мурожаатлар Жамиятнинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

Ота-она қаровисиз қолган болаларнинг Жамиятга бевосита қилган мурожаатларини тўлиқ кўриб чиқиш қафолатланади ва бола тўлиқ муомала лаёқатига эга эмаслиги сабаблари билан бундай мурожаатлари кўриб чиқилмаслигига йўл қўйилмайди.

9. 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 Жамият ходимлари ва 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.

10. 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 Жамиятга ва унинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

### **3 боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби**

11. Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш Жамият ваколати

доирасига кирса, Жамиятга ёки унинг мансабдор шахсига бевосита ёхуд бўйсунув тартибда 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 қонунчилик ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

12. 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 Жамиятнинг аниқ номи, мурожаат юборилаётган Жамият мансабдор шахсининг 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.

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

13. Мурожаатга у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг нусхалари, шунингдек, уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳолатлар бундан мустасно.

Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда мурожаатга илова қилиниши керак.

14. 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.

Келиб тушган мурожаатлар конвертлари мурожаат этувчининг манзилини, мурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

15. 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.

16. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар Жамиятнинг ёки мансабдор шахсларининг мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек, қонунларда назарда тутилган бошқа асосларга кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоғи билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

Ариза ёки шикоят бериш муддати узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган тақдирда, Жамият томонидан аризани ёки шикоятни бериш муддатини ўтказиб юбориш сабаблари ўрганилиб, кўрсатиб ўтилган узрли сабаблар асослилиги тасдиқланган тақдирда Бошқарув раиси томонидан ариза ёки шикоятни бериш муддати тикланиши мумкин.

17. Жисмоний ва юридик шахслар 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 ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаатлар бўйича ходим имзолаган хат билан мурожаат тегишли мурожаат қилувчига қайтарилади.

Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза Жамият томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

#### **4-боб. Жамиятда мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш**

18. Жамиятда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

19. Тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш мақсадида Жамиятда белгиланган умумий штатдаги ходимлар сони доирасида мурожаатлар билан ишлаш бўйича ходим (кейинги ўринларда – мурожаатлар бўйича ходим) белгиланади.

Мурожаатлар бўйича ходим вазифалари Бошқарув раисининг буйруғи билан Жамият ходимларидан бирига юклатилади.

Мурожаатлар бўйича ходим мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита Бошқарув раисига бўйсунди.

20. Мурожаатлар бўйича ходим:

Жамият таркибий бўлинмалари томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради;

мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида Бошқарув раисини дарҳол хабардор қилади;

мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда Бошқарув раисига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурат бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонунчилик ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган Жамият ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади;

21. Мурожаатлар бўйича ходимга қуйидаги қўшимча талаблар қўйилади:

ўрта махсус ёки олий маълумотга эга бўлиш;

камида уч йиллик иш стажи бўлиши;

Жамият таркибий бўлинмаларининг фаолияти, функцияларига оид мажбуриятлари тўғрисида хабардор бўлиш;

юксак маънавий-ахлоқий фазилатларга эга бўлиш;

киришимлилиқ;

замонавий ахборот-коммуникация технологияларни қўллашни билиш.

Мурожаатлар бўйича ходим ўз фаолиятини амалга оширишда илтифотли, қатъиятли, эътиборли бўлиши керак, мурожаат қилувчиларга нисбатан хушмуомалали, вазмин ва эътиборли, шахснинг шаънини камситмаслиги, унга нисбатан меҳрибон бўлиши шарт.

Мурожаатлар бўйича ходим ўз хизмат вазифаларини бажариш вақтида ташқи кўриниши бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг Жамиятга нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлишига кўмаклашиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши вазмин ва интизомли бўлиши керак.

22. Бошқарув мурожаатлар бўйича ходимни ўқитиш, қайта ўқитиш ва уч йилда камида бир марта унинг малакасини ошириш чораларини кўради.

23. Жамиятда ушбу Низомнинг талабларига кўра, мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этилади.

Жамиятда мурожаатлар билан ишлаш:

Ўзбекистон Республикаси Президенти Виртуал қабулхонаси ва Ҳукумат портали орқали келиб тушган мурожаатлар электрон шаклда;

Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатлар ёзма ва ёки электрон шаклда олиб борилади.

24. 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 Жамият расмий сайтида Бошқарув раисининг виртуал қабулхонаси ташкил этиши мумкин.

Виртуал қабулхона Бошқарув раиси номидан фаолият кўрсатади.

25. Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида кўрсатилган масалани ҳар томонлама ва ўз вақтида ҳал қилиш мақсадида, мурожаатда кўрсатилган масалани кўриб чиқиш (ҳал қилиш) бир нечта давлат органлари ва ташкилотларининг ваколатига кирса, мурожаатни кўриб чиқишда Жамият бошқа давлат органлари ва ташкилотларига жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиял эшитишни

Ўтказиш учун муурожаат қилиши мумкин.

### **5-боб. Муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари**

26. Ёзма ва электрон муурожаатлар муурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва муурожаатнинг биринчи саҳифаси қуйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан муурожаатлар бўйича ходим томонидан рўйхатга олинади.

Муурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олиниши мумкин.

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

Қайд этиш штампида Жамиятнинг умумқабул қилинган қисқартирилган номи, муурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Муурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

27. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Жамиятга оғзаки муурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма муурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 26-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

Рўйхатга олинган муурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай Бошқарув раисига ёки унинг ўринбосарларига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда муурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топширикнома) қўяди.

Резолюция (топширикнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида муурожаатлар бўйича ходим муурожаатни ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) (кейинги ўринларда – масъул ижрочи) имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда масъул ижрочи томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги қўйилади.

28. Жамиятга келиб тушган муурожаатлар Жамиятнинг иш юритувига қабул қилиниши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга юборилиши мумкин.

29. Агар муурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага (ходимга) тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси муурожаатни кўриб чиқиш бўйича масъул ижрочи этиб белгиланади. Масъул ижрочилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма (ходим) бошқа таркибий бўлинмалар (ходимлар) билан биргаликда муурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди.

30. Муурожаатни тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, масъул ижрочи муурожаат этувчидан уларни сўраб олиши, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан

кўшимча ахборотни сўраб олиш ҳақида Жамият номидан сўровнома юбориши 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, Қонуннинг 24-моддасига асосан давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари ўзларидан сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этиши шарт.

31. 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 чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда мурожаатлар бўйича ходим мурожаат этувчини ёзма тартибда хабардор қилади.

32. Агар мурожаатда ўртага қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун Жамият томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун Жамият томонидан тегишли мутахассислар ва экспертлар жалб этилиши мумкин.

33. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмаган тақдирда Жамиятга келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарларидан бири томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

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

Агар мурожаатда уни тегишли давлат органларига, ташкилотларга юбориш учун зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда мурожаат беш кун муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

34. Масъул ижрочи ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имконияти берилади.

Зарур ҳолларда мурожаат этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакиллари жалб этиш мумкин.

35. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда масъул ижрочига мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш имконияти таъминланиши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш Бошқарув раисининг топшириғи ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.

36. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахнинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари томонидан қақирилиши мумкин. Қақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари имзоси билан мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб хати юборилади.

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

Электрон мурожаатлар иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда навбатдаги иш кунида рўйхатга олинади.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахнинг 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.

38. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган тақдирда Жамиятга 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 Бошқарув раиси томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

39. Таклиф Жамиятга 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 Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

Мурожаатни қониқтирмаслик тўғрисидаги қарор Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари томонидан қабул қилинади.

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

42. Мурожаатга жавоб хати Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари томонидан имзоланади.

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

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

44. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра масъул ижрочи 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.

45. 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 бўйича ходим мурожаатларни рўйхатга олиш журналига ва ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

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

47. Кўриб чиқилган мурожаатларни ва улар билан боғлиқ материалларни сақлаш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада белгиланган тартибда амалга оширилади.

#### **6-боб. Мурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш**

48. 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.

49. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки таркибий бўлинма раҳбари 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 бўйича ходим томонидан тасдиқланади.

Жамият “ишонч телефони”га тушган мурожаатлар Қонунда назарда тутилган

тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

Аноним деб эътироф этилган муурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади ва кўриб чиқилмайди.

50. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатлар келиб тушганда, муурожаатлар бўйича ходим уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган хужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар муурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган хужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда муурожаатлар бўйича ходим томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

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

51. Муурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари томонидан тасдиқланади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи хужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли муурожаатлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида муурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

52. Муурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такрорий муурожаатларда янги важлар ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги муурожаат материалларида эса текширувларнинг тўла-тўкис материаллари мавжуд бўлса ва муурожаат қилувчига белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;

агар муурожаат қилувчи ўз муурожаатини 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 чақирининг имкони йўқлиги сабабли муурожаатни муурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;

муурожаатни муурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари томонидан чақирилган бўлса-да муурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

агар муурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнг муурожаатни кўриб чиқиш ҳуқуқий ворисликка йўл қўймаса.

53. Муурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари қабул қилади.

Такрорий муурожаатни кўриб чиқиш ушбу Низомнинг 52-банд иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, муурожаат қилувчи такрорий муурожаатнинг асосизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган муурожаат қилувчидан такрорий муурожаат келиб тушган тақдирда, бундай муурожаатни кўриб чиқиш муурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат қилувчига унинг мурожаати мурожаатлар бўйича ходим томонидан имзоланган хат билан бирга уч кун ичида қайтарилади.

Мурожаат қилувчи чақирилган жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади

#### **7-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қбул қилишни ташкил этиш**

54. Жамиятда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш ташкил этилади.

Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари, шунингдек мурожаатлар бўйича ходим юқори турувчи орган томонидан ташкил этилган жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари сайёр қабуллари, шунингдек оммавий қабулларда иштирок этиши мумкин.

55. Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари, шунингдек мурожаатлар бўйича ходимнинг жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари жойларда сайёр қабул қилиш бўйича йиллик жадваллари ишлаб чиқилиб, мос равишда юқори турувчи орган томонидан тасдиқланади.

56. Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари, шунингдек мурожаатлар бўйича ходим томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

Шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни Жамият расмий сайтида эълон қилиш, шунингдек, уларнинг Жамият офиси биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

Мурожаатлар бўйича ходим сайёр ва оммавий қабул ўтказиладиган вилоят, шаҳар ва туманлардаги тегишли давлат органлари, ташкилотлари ҳамда фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари билан аҳолини сайёр қабул ўтказилиши ҳақида хабардор қилиш ва тарғибот ишларини ташкил этиш чораларини кўради.

57. Жамиятда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсий қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Шахсий қабул давомида Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари, шунингдек мурожаатлар бўйича ходимнинг қарорига кўра ва мурожаат этувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда махсус техника воситалари (аудио- ва видеоёзув, шунингдек фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

58. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари, шунингдек мурожаатлар бўйича ходим томонидан амалга оширилади.

Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари кўрсатмаси бўйича Жамиятнинг

бошқа ходимлари ҳам жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

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

59. 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 “ишонч телефони” орқали ва видео-конференц-алоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

60. Мурожаатлар бўйича ходим шахсий қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

61. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш мурожаатлар бўйича ходим ёки тегишли таркибий бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

62. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш Жамият 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.

63. Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр 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.

64. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр ва оммавий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 58-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

65. Сайёр ва оммавий қабулни ўтказиш натижалари бўйича тегишли баён тўлдирилади, чора-тадбирлар режаси ишлаб чиқилади.

66. Оммавий қабуллар вақтида келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

## **8-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини видео-конференц-алоқа воситасида қабул қилишни ташкил этиш**

67. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили Бошқарув раиси ёки унинг

ўринбосарларига, шунингдек мурожаатлар бўйича ходимга видео-конференц-алоқа воситасида мурожаат бериши, олдиндан тасдиқланган махсус ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда видео-конференц-алоқа жадвал орқали амалга оширилади.

68. Бунинг учун мурожаат этувчи Жамиятга белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қилади. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада қуйидагилар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахс учун — мурожаат этувчининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар;

юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар;

электрон почта манзили;

алоқа телефони ва/ёки факснинг рақами;

видео-конференц-алоқа ўтказишга қулай сана ва вақт;

муурожаат тили;

муурожаатнинг қисқача мазмуни.

Муурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

69. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган муурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш қунидан кечикмай муурожаатлар бўйича ходим томонидан рўйхатга олиниши ва Бошқарув раисига ёки унинг ўринбосарларига киритилади.

70. Бошқарув раиси ёки унинг ўринбосарлари талабномани кўриб чиқиб, видео-конференц-алоқа орқали кўриб чиқиш ёки кўриб чиқишни рад этиш ҳақида қарор қабул қилади.

Қабул қилинган қарор, видео-конференц-алоқа орқали муурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида муурожаатлар бўйича ходим жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради.

71. Видео-конференц-алоқа орқали муурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, муурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси олдиндан (электрон почта, алоқа телефон ва/ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар) орқали огоҳлантириши керак.

72. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган муурожаатлар оғзаки муурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

### **9-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари**

73. Муурожаатлар Жамият томонидан кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

муурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

муурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

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

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

муурожаатни кўриб чиқишни тўхтатиш тўғрисида ёхуд муурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш тўғрисида илтимос қилиш;

ўз муурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда муурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;

муурожаатни 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 қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

74. Жисмоний ва юридик шахслар, Жамият томонидан муурожаатларни кўриб чиқишда ўзларининг хатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

#### **10-боб. Муурожаатларни кўриб чиқишда Жамият ва унинг мансабдор шахсларининг ҳуқуқ ва эркинликлари**

75. Муурожаатларни кўриб чиқишда Жамият ва унинг мансабдор шахслари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

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

муурожаат қилувчи ёки унинг вакилини улар йўқлигида муурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд муурожаатни эшитиш учун чақириш;

била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган муурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини коплаш тўғрисида судга муурожаат қилиш.

Жамият ва унинг мансабдор шахслари қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

76. Жамият ва унинг мансабдор шахслари:

муурожаатлар тўғрисидаги қонунчилик ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

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

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал қилинган оғзаки муурожаатлар 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.

Жамият ва унинг мансабдор шахслари қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

#### **11-боб. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш, умумлаштириш ва таҳлил қилиш**

77. Бошқарув раиси ва унинг ўринбосарлари, мурожаатлар бўйича ходим Жамият таркибий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

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

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

79. Мурожаатлар бўйича ходим Жамиятга келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган мурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

Мурожаатлар бўйича ходим жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштиради ва таҳлил қилади.

Ҳар ой якуни бўйича мурожаатлар бўйича ходим Жамият томонидан жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари билан ўтказилган учрашувлар натижалари тўғрисида маълумотларни умумлаштириб, таҳлил қилинган ҳолда муҳокама этиш учун Бошқарув раисига киритилади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра мурожаатлар бўйича ходим:

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 чоралар акс эттирилган маълумотнома тузади;

Бошқарув раисига Жамиятда мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонунчилик ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар Жамиятнинг расмий сайтида эълон қилинади.

80. Мурожаатлар бўйича ходим мурожаатларни кўриб чиқиш натижаларини, мурожаатларни таҳлил қилиш яқунлари бўйича тегишли статистика маълумотларини ҳар ойда Жамиятнинг расмий сайтида эълон қилади.

### **12-боб. Яқунловчи қоидалар**

81. 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 қонунчилик 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 қонунчилик ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

82. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Бошқарув раиси ва унинг ўринбосарлари, Жамият таркибий бўлиналари раҳбарлари, мурожаатлар бўйича ходим зиммасига юкланади.

83. Жамият ёки унинг мансабдор шахсининг қонунга хилоф қарори устидан жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикоятни Жамият томонидан қаноатлантирилган тақдирда, мурожаат қилувчининг ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун Жамият мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичида йўкотилган 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 Жамият томонидан тўланган маблағлар Жамиятнинг айбдор ходимидан регресс тартибида ундириб

олиниши мумкин.

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

“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик  
жамиятида жисмоний ва юридик шахсларнинг  
муурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низомга  
1-илова

**“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида жисмоний ва юридик  
шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш  
СХЕМАСИ**

Босқичлар	Субъектлар	Тадбирлар	Муддат
1-босқич	Жисмоний ва юридик шахслар	“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятига (кейинги ўринларда – Жамият) муурожаат қилиш	Ўз хошишига кўра
2-босқич	Муурожаатлар бўйича ходим	1. Муурожаатларни қабул қилиш ва рўйхатга олиш, муурожаатда баён қилинган масалалар билан танишиш 2. Муурожаатларни кўриб чиқиш учун масъул ижрочини белгилаш бўйича топшириқни (резолүция) имзолаш учун рахбариятга киритиш. 3. Рахбарият топшириғига (резолүцияси) асосан масъул ижрочи бўлган таркибий бўлинмага ва унинг ходимига муурожаатни ижро учун юбориш.	1-2) Муурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб 1 иш кунидан кечиктирмасдан. 3) Топшириқ (резолүция) имзоланган пайтдан бир иш кунидан кечиктирмасдан
3-босқич	Масъул ижрочи	1. Муурожаатни тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига юбориш ва бу ҳақда муурожаат қилувчига ёзма ёки электрон шаклда хабар қилиш ёки	1) Беш кун мобайнида
		2. Муурожаатни иш юритувга қабул қилиш ва кўриб чиқишни бошлаш.	2) Бир кун мобайнида
		2.1. Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш	1) Қўшимча ўрганиш талаб этилмаса – муурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб 15 кундан кечиктирмасдан. 2) Қўшимча равишда ўрганиш талаб этилса, муурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб 1 ойгача бўлган муддат ичида.
2.2. Таклифларни кўриб чиқиш	1) Қўшимча ўрганиш талаб этилмаса – муурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб 1 ойдан кечиктирмасдан		

			2) Қўшимча ўрганиш талаб қилинган тақдирда, Раҳбарият белгилаган муддатларда. Бу ҳақда таклиф киритган жисмоний ва юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма маълум қилинади
		2.3. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижаси бўйича жавоб хати тайёрлаш	3) Ариза, шикоят ва таклифни кўриб чиқиш учун белгиланган муддат ичида
4-босқич	Мурожаатлар бўйича ходим	<p>1. Жамият раҳбарияти томонидан имзоланган мурожаатга жавоб хатини мурожаат қилувчига юбориш.</p> <p>2. Мурожаатнинг кўриб чиқилиши юқори турувчи орган томонидан назоратга олинган ҳолда, унга мазкур мурожаат кўриб чиқилиши натижаси бўйича ахборот бериш.</p> <p>3. Мурожаатни кўриб чиқиш тугаллаганлигини қайд этиш</p>	<p>1) Кўриб чиқиш натижаси бўйича жавоб хати имзоланган кунда.</p> <p>2) Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кунда</p> <p>3) Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кунда</p>

“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик  
жамиятида жисмоний ва юридик шахсларнинг  
мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низомга  
2-илова

**“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида жисмоний ва юридик  
шахсларнинг мурожаатларини қайд этиш карточкаси  
ШАКЛИ**

(Олд томони)

<b>Тартиб рақами:</b>	<b>Савол:</b>
<b>Мурожаат қилувчи:</b>	
<b>Манзили:</b>	
<b>Мурожаат келиб тушган сана:</b>	<b>Мурожаат қилувчилар сони:</b>
<b>Мурожаатнинг шакли:</b>	<b>Варақлар сони:</b>
<b>Қабул шакли:</b>	<b>Дубликат/такрорий</b>
<b>Мурожаатнинг тури:</b>	<b>Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:</b>
<b>Назорат тури:</b>	
<b>Мурожаатнинг қисқача мазмуни:</b>	
<b>Резолюцияни (топшириқни) имзолаган раҳбар:</b>	
<b>Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи):</b>	<b>Бажариш муддати:</b>
<b>Таркибий бўлинма:</b>	<b>Ижрочи:</b>

(Орқа томони)

<b>Мурожаатларни кўриб чиқишнинг ҳолати</b>		
<b>Юборилган сана</b>	<b>Қаерга юборилган</b>	<b>Жавоб хатининг рақами ва санаси</b>
<b>Муддати узайтирилган:</b>	<b>Ким томонидан: (имзо)</b>	
<b>Жавоб хати келган сана:</b>		
<b>Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:</b>		
<b>Назоратдан олинди (ким томонидан): Сана:</b>	<b>Бажарувчининг имзоси: Бажарилган сана:</b>	
<b>Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:</b>		

**“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида  
“Ишонч телефони” фаолиятини ташкил этиш тўғрисидаги  
НИЗОМ**

**1-боб. Умумий қоидалар**

1. Ушбу Низом “UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида (кейинги ўринларда – Жамият) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини “ишонч телефони” (кейинги ўринларда – ишонч телефони) орқали қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

2. Ишонч телефони – жисмоний ва юридик шахсларга телефон орқали Жамият фаолияти юзасидан маълумотлар бериш, уларнинг оғзаки мурожаатларини тезкор қабул қилиш, шунингдек Жамият фаолияти очиклигини таъминлаш мақсадида ташкил этиладиган ҳамда бунинг учун зарур техник ресурсларга эга бўлган алоқа тизими.

3. Ишонч телефони рақами: 71-203-06-60 (125).

4. Ишонч телефони фаолияти амалдаги қонунчилик ҳужжатларига, ушбу Низомга ва Жамиятнинг ички норматив ҳужжатларига мувофиқ амалга оширилади.

**2-боб. Ишонч телефони фаолиятини ташкил қилиш**

5. Ишонч телефони Йиғма ахборот таҳлил бўлимига бириктирилади.

6. Ишонч телефони фаолиятини ташкил этишда Йиғма ахборот таҳлил бўлими:

Ахборот хавфсизлиги ва техник хизмат бўлими билан бирга ишонч телефони унинг ишлаши учун зарур техник ресурслар ва ахборот-коммуникация тармоқларининг созлиги, уларнинг техник қўллаб-қувватланиши, шунингдек, ахборот хавфсизлигини таъминлаш учун масъул ҳисобланади;

ўз ваколатлари доирасида ишонч телефони мақсадларининг амалга оширилишини, уни жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш талаблари бажарилишини, шунингдек, кўп бериладиган саволлар рўйхати ҳар ойда шакллантирилишини ва Жамият раҳбариятидан тасдиқланишини таъминлайди;

мурожаатлар бўйича ходим ишига раҳбарлик қилади ва унинг иш сифати учун жавобгар бўлади ҳамда уни ўқитиш, малакасини ошириш ва бошқа маъмурий масалаларни бевосита амалга оширади.

7. Ишонч телефонини юритиш ва ишонч телефони бўйича операторлик вазифасини бажариш учун Бошқарув раисининг буйруғи билан Йиғма ахборот таҳлил бўлими ходими (кейинги ўринларда – мурожаатлар бўйича ходим) бириктирилади.

8. Ишонч телефони фаолиятини ташкил этишда мурожаатлар бўйича ходим:

ишонч телефонига телефон қилган жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакиллар билан мулоқот қилади, уларнинг саволларига жавоб беради ва мурожаатларини қабул қилади;

мурожаат қилувчини огоҳлантирган ҳолда у билан сўзлашувни ёзиб олиш, мурожаатларни идентификациялаш чораларини кўради;

мурожаат қилувчиларнинг илтимосига асосан уларга керакли ахборотни тақдим этади ёки мурожаатни ваколатли мутахассисга йўналтириш бўйича тавсия беради;

мурожаат қилувчиларнинг илтимосига асосан уларга муурожаатни кўриб чиқиш ҳолати ва натижалари ҳақидаги ахборот беради;

ишонч телефониға келиб тушган муурожаатлар ижросини мониторинг қилади, муурожаатларни кўриб чиқиш ҳолати тўғрисидаги таҳлилий ҳисоботлар тайёрлайди;

ишонч телефони учун зарур техник ресурсларни ва алоқа-коммуникация тармоқларини кундалик соз ҳолатда сақлаш чораларини кўради;

муурожаат қилувчилар билан мулоқотда, муурожаатлар билан ишлашда махфий маълумотларни ҳимоя қилиш, шахсга доир маълумотлар тўғрисидаги қонунчиликка риоя қилиниши учун жавобгар бўлади;

ишонч телефониға келиб тушган муурожаатларни умумлаштиради, уларни таҳлил қилади, муурожаатлар бўйича ушбу Низомга 1-иловада келтирилган шаклга мувофиқ статистик ва таҳлилий ҳисоботларни шакллантиради, муурожаатлар бўйича статистик маълумотларни Жамиятнинг расмий сайтида жойлаштириб боради;

ишонч телефониға келиб тушган муурожаатларда кўтарилаётган тизимли муаммоларни бартараф этиш, Жамият фаолиятини ҳамда Жамият фаолиятига оид қонунчиликни такомиллаштириш бўйича таклифлар тайёрлайди.

### **3-боб. Ишонч телефони орқали муурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш тартиби**

9. Ишонч телефони орқали ушбу Низомга 2-иловада келтирилган схемаға кўра, жисмоний ва юридик шахсларнинг аризалари, шикоятлари ва таклифлари қабул қилинади.

10. Ишонч телефони орқали тушаётган муурожаатлар расмий иш кунлари (душанба-жума ҳамда расман иш куни деб эълон қилинган кунлар) соат 09.00 дан соат 13.00 гача ва соат 14.00 дан соат 18.00 гача муурожаатлар бўйича ходим томонидан қабул қилинади.

11. Ишонч телефони орқали тушаётган муурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.

Ишонч телефони орқали тушаётган муурожаатларни қабул қилиш давомийлиги 20 дақиқадан ошмаслиги лозим. Мазкур муддат тугагандан кейин муурожаат автоматик тарзда алоқа тармоғидан узилади.

12. Ишонч телефони орқали телефон кўнғироқларига жавоб беришда муурожаатлар бўйича ходим:

ўзини таништириши (ўз фамилияси ва исмини, лавозимини айтиши);

кўнғироқ қилган шахсга ишонч телефони фақат Жамият фаолиятига оид муурожаатларни қабул қилиш учун ишлашини тушунтириши, шунингдек қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонунда белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилиши;

кўп бериладиган саволлар рўйхатидаги савол берилган тақдирда рўйхатдан ўтказмасдан ўзи жавоб бериши;

кўнғироқ қилган шахсга ушбу Низомнинг 13-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этиши;

муурожаат қилувчи билан муомала маданияти ва одоб-ахлоқ қоидаларига риоя этган ҳамда саволларга аниқ, қонунчилик доирасида жавоб берган ҳолда, хушмуомалалик билан мулоқот олиб бориши шарт.

13. Ишонч телефони орқали муурожаат қилганда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи тўғрисидаги маълумотларни, ўзлари вакил сифатида манфаатларини ифодалаётган тадбиркорлик субъектининг номини, жавоб юбориладиган почта манзилени, қайта боғланиш учун телефон рақамини маълум қилиши, шунингдек, муурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

14. Муурожаатларни кўриб чиқишда муурожаат бўйича ходим ва масъул ижрочилар томонидан муурожаат қилувчидан у ҳақидаги олинган маълумотларни унинг розилигисиз, агар бу тадбиркорлик субъектининг қонуний ҳуқуқлари, эркинликлари ва манфаатларини камситишга олиб келса, ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Кўнғироқ қилувчи шахс тўғрисида муурожаат қилиш мавзусига тегишли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

15. Муурожаатлар бўйича ходим ишонч телефонига келиб тушган барча кўнғироқларни, шу жумладан жойида маълумот ва тушунтириш берилган муурожаатлар, Жамият ваколатига кирмайдиган масала бўйича тегишли ваколатли органга муурожаат қилиш маслаҳат берилган муурожаатлар, муурожаат қилувчилар кўнғироқ қилиб, ўзи ҳақида маълумот тақдим этишни рад қилган муурожаатлар ва бошқа кўнғироқларни қабул қилиб, ҳисобга олади ҳамда тегишли ҳисоботни Жамият раҳбариятига тақдим этиб боради.

16. Муурожаатлар бўйича ходим ишонч телефонига келиб тушган муурожаатни, агар у ушбу Низомнинг 17-бандига талабларига тушмаса, ушбу Низомга 3-иловада белгиланган шаклда рўйхатга олинади ва бир иш куни мобайнида мазкур муурожаатни кўриб чиқиш тўғрисидаги масъул ижрочи бўлган таркибий бўлинмага ёки ходимга (кейинги ўринларда – масъул ижрочи) тегишли топшириқнома (резолуция) бериш учун Жамият раҳбариятига киритилади.

Жамият раҳбарияти топшириқномасига асосан муурожаатлар бўйича ходим бир иш куни мобайнида тегишли масъул ижрочига муурожаатни кўриб чиқиш ва муурожаат қилувчига жавоб бериш учун юборади.

17. Қуйидаги ҳолатларда муурожаатлар рўйхатга олинмайди:

муурожаат қилувчи ушбу Низомнинг 15-бандида кўрсатилган ўзи ҳақидаги ахборот ва маълумотлар тақдим этмаган ёки тақдим этишдан бош тортганда. Бу ҳолатда, муурожаат аноним сифатида ҳисобга олинади;

муурожаатлар бўйича ходим томонидан муурожаат қилувчининг муурожаати бўйича жойида тегишли суҳбат жараёнида маълумот берган ва муурожаат қилувчининг бошқа ариза ёки талаби мавжуд бўлмаганда.

Жамият ваколатига кирмайдиган масалалар бўйича муурожаат қилинганда. Бу ҳолатда муурожаатлар бўйича ходим томонидан қонунда ўрнатилган тартибда

мурожаат қилувчига тушунтириш берилади ва тегишли ташкилотларга мурожаат қилиш тавсия қилинади.

18. Ишонч телефонига келиб тушган ва рўйхатга олинган мурожаатлар “UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик жамиятида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

19. Жамият ходимининг ноқонуний хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоят тушган тақдирда, бундай шикоятни мазкур ходимга кўриб чиқиш учун бериш тақиқланади.

20. Масъул ижрочи мурожаат қилувчига мурожаатни кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида ёзма шаклда хабар бериши шарт.

21. Мурожаатларни қабул қилиш варақлари ҳамда мурожаатлар бўйича мурожаат қилувчиларга берилган ёзма жавоб нусхалари Йиғма ахборот таҳлил бўлимида 3 йил мобайнида сақланади.

22. Мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида қонунчилик ҳужжатлари талаблари бузилиши аниқланган ҳолларда масъул ижрочи ушбу аниқланган қонун бузилишлари, уларнинг сабаблари ва қонун бузилишига олиб келаётган шарт-шароитларни бартараф этиш бўйича зарур чоралар кўриши шарт.

23. Мурожаатлар бўйича ходим жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларининг бузилишига олиб келаётган сабабларни ўз вақтида аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида белгиланган тартибда мурожаатлар ҳисоботини юритади, уларни умумлаштириб, таҳлил қилади.

24. Ишонч телефони орқали тушган мурожаатлар бўйича статистик маълумотлар, махфий ахборотни ҳимоя қилиш ва шахсга доир маълумотлар тўғрисидаги қонунчилик қонунчилик ҳамда Жамиятнинг ички норматив ҳужжатлари талабларига риоя қилган ҳолда, мурожаатлар бўйича ходим томонидан ҳар ҳафта Жамиятнинг расмий сайтида жойлаштириб борилади.

#### **7-боб. Яқунловчи қоидалар**

25. Ишонч телефони фаолиятини назорат қилиш Йиғма ахборот-таҳлил ва фаолиятни қўллаб-қувватлаш бошқармаси томонидан амалга оширилади.

26. Жамият ходимлари мазкур Низом талабларига, шунингдек Жамият фаолиятига оид махфий ахборотни ҳимоя қилишга доир талабларга риоя қилиниши учун шахсан жавобгар бўладилар.

27. Ушбу Низом бузилишида айбдор ходимлар белгиланган тартибда жавобгарликка тортиладилар.

“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик  
жамиятида “Ишонч телефони” фаолиятини  
ташқил этиш тўғрисидаги Низомга  
1-илова

**Ишонч телефониغا тушган мурожаатлар бўйича  
ҲИСОБОТ**

Сана	Линияга келиб тушган қўнғироқлар (бирлик)	Қабул қилинган қўнғироқлар (бирлик)	Ўтказиб юборилган қўнғироқлар (бирлик)	Сухбатнинг умумий давомийлиги (дақ. сек.)	Сухбатнинг ўртача давомийлиги (дақ. сек.)	Чиқувчи қўнғироқлар (бирлик)
—:—:—	—	—	—	—	—	—
—:—:—	—	—	—	—	—	—
—:—:—	—	—	—	—	—	—

*Изоҳ. Маълумотлар вақт, кунлар бўйича келтирилиши мумкин.*

“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик  
 жамиятида “Ишонч телефони” фаолиятини  
 ташкил этиш тўғрисидаги Низомга  
 2-илова

**Ишонч телефони орқали мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш  
 СХЕМАСИ**

Босқичлар	Масъуллар	Тадбирлар	Муддат
1-босқич	Мурожаат қилувчи	1) Ишонч телефониغا қўнғироқ қилиб мурожаат қилиш. 2) ижтимоий тармоқлар орқали мурожаат қилиш.	Эҳтиёжга кўра
2-босқич	Мурожаатлар бўйича ходим	1) Ўзини таништириб, зарур маълумотларни маълум қилиш; 2) Мурожаат билан ишлаш: а) кўп бериладиган саволлар рўйхатидаги савол берилган тақдирда, рўйхатдан ўтказмасдан ўзи жавоб бериши; б) ваколатига кирмайдиган масала бўлса, тегишли ваколатли органга мурожаат қилишни маслаҳат бериш; в) мурожаатни рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш учун Бошқарув раисига киритиш.	Бир иш куни мобайнида
3-босқич	Бошқарув раиси	Мурожаатни кўриб чиқишга масъул ижрочини белгилаш.	Бир иш куни мобайнида
4-босқич	Масъул ижрочи	1) Мурожаатни қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ кўриб чиқиш; 2) Зарур ҳолларда мурожаат қилувчини жалб қилган ҳолда, жойига чиқиб, мурожаатни ўрганиш; 3) Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича ёзма хат ёки тегишли қарор лойиҳасини тайёрлаш ва Жамият раҳбариятига имзога киритиш.	Қонунчиликда белгиланган муддатда
5-босқич	Бошқарув раиси ёки ўринбосарлари	Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси бўйича тегишли қарор қабул қилиш ва мурожаат қилувчини ёзма шаклда хабардор қилиш.	Бир иш куни мобайнида
6-босқич	Мурожаатлар бўйича ходим	1) Мурожаат кўриб чиқилганлик ҳолатини ижро интизомини назорат қилиш тизимида қайд этиш ва назоратдан ечиш; 2) Статистик маълумотларни Жамият расмий сайтига жойлаштириб бориш.	Бир иш куни мобайнида

“UzAssets investitsiya kompaniyasi” акциядорлик  
жамиятида “Ишонч телефони” фаолиятини  
ташқил этиш тўғрисидаги Низомга  
3-илова

**“UzAssets investitsiya kompaniyasi” АЖ томонидан жисмоний ва юридик шахслар  
мурожаатларини “Ишонч телефони” орқали қабул қилиш варағи**

1	Мурожаат қилинган санаси, вақти	____.____.20__ йил Соат ____ : ____
2	Мурожаат мазмуни	
3	Мурожаат шакли	Оғзаки
4	Мурожаат тури	ариза, таклиф, шикоят
5	Назоратчи ташкилот	“UzAssets investitsiya kompaniyasi” АЖ
6	Мурожаатчининг Ф.И.О. (тўлиқ ёзилсин)	
7	Жисмоний ва юридик шахсларнинг манзили (тўлиқ ёзилсин)	
8	Мурожаатчининг жинси (таги чизилсин)	Эркак ёки аёл
9	Мурожаатчининг паспорт маълумотлари	
10	Юридик шахснинг (тадбиркорлик субъекти) тўлиқ номи ва СТИР	
11	Телефон рақами	
12	Электрон манзили (мавжуд бўлса)	
13	Кўриб чиқиш муддати	15 кун
Мурожаатнинг қисқача мазмуни		

Мурожаатлар бўйича ходим

\_\_\_\_\_ (имзоси)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Сана: 20\_\_ йил \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .