

“ТАСДИҚЛАЙМАН”  
“Ўзстандарт” агентлиги

Бош директори

А. Каримов

“13” май 2018 йил



“Ўзстандарт” агентлигининг жисмоний ва юридик  
шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби  
тўғрисидаги  
**НИЗОМ**

Тошкент – 2018 й.

## **“Ўзстандарт” агентлигининг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги НИЗОМ**

### **1-боб. Умумий қоидалар**

1. Мазкур Низом “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Конунига мувофиқ “Ўзстандарт” агентлигининг жисмоний ва юридик шахсларнинг, шунингдек унинг мансабдор шахсларининг мурожаатлари билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

кўриб чиқиши тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, иқтисодий процессуал конун хужжатлари ва бошқа конунлар билан белгиланган мурожаатларга;

“Ўзстандарт” агентлигининг тизими ташкилотлари ва таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбик этилмайди.

3. Конунга мувофиқ ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар кўлланилади:

**ариза** - хуқукларни, эркинликларни ва конуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;

**таклиф** - давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга дойр тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;

**шикоят** - бузилган хуқукларни, эркинликларни тиклаш ва конуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

**аноним мурожаат** - жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлик номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек, уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

**мурожаатнинг дубликати** - айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг мурожаати нусхаси;

**такрорий мурожаат** - аввалги мурожаатлар бўйича кабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек, агар такрорий мурожаат келиб тушган пайтда кўриб чиқишининг конун хужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги мурожаат ўз вактида 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 давлат органининг, ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган мурожаат, реал вакт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;

**оммавий кабул** - давлат органи раҳбарининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахсининг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида мурожаатларни қабул қилишга дойр харакати;

**видео-конференц-алока** - узоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вакт режимида аудио ва видеоахборот алмасиши имконияти билан ахборот- коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив хамкорлик қилиши;

**давлат иштирокидаги ташкилот** - устав фондида давлат улуши мавжуд бўлган тижорат ташкилоти ёхуд тўлиқ ёки кисман давлат органи томонидан ташкил этилган ёки таъсис этилган нотижорат ташкилоти.

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.

“Ўзстандарт” агентлигининг «ишонч телефони»га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

“Ўзстандарт” агентлигининг расмий веб-сайти орқали ёки унинг 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 Хукумат портали (кейинги ўринларда Хукумат портали деб аталади) 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 Хукумат портали тўғрисида низом талаблари хисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Оммавий ахборот воситалари таҳририятларидан келиб тушган мурожаатлар Конунда 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 хуқуқлари кафолатлари**

5. Конунга кўра, жисмоний ва юридик шахсларга “Ўзстандарт” агентлигига ва уларнинг мансабдор шахсларига якка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш хуқуки кафолатланади.

Мурожаат этиш хуқуки ихтиёрий амалга оширилади. Ҳеч ким бирон-бир мурожаатни ҳимоя қилишга ёхуд унга қарши қаратилган ҳаракатларда иштирок этишга мажбур қилиниши мумкин эмас.

Мурожаат этиш хуқукинииг амалга оширилиши бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

Қонунга мувофиқ, хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар “Ўзстандарт” агентлигига ва уларнинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунга мувофиқ мурожаат этиш хуқукига эга.

6. Мурожаат этиш хуқуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, ирқи, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек, юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-хуқуқий шаклларига ва бошқа холатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

7. “Ўзстандарт” агентлиги ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишида Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этили, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган хуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

8. Мурожаатлар “Ўзстандарт” агентлиги ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

9. Мурожаатларни кўриб чиқишида 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 хуқуqlари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг “Ўзстандарт” агентлиги ходимлари ва улар мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга тааллукли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

Жисмоний шахснинг илтимосига кўра унинг шахсига дойр 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 хуқуqlари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида “Ўзстандарт” агентлигига ва унинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек, мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъкиб этиш ман этилади.

### **3-боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиши тартиби**

11. Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахсига бевосита ёхуд бўйсунув тартибida юқори турувчи органга берилади.

Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатни мустақил равишда беришга, шунингдек, бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёхуд мурожаатни почта алоқаси воситалари орқали ёки электрон шаклда юборишга ҳақли.

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

12. Жисмоний шахснинг мурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлик номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида “Ўзстандарт” агентлигининг аниқ номи, мурожаат юборилаётган мансабдор шахснинг лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек, мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Мурожаатларда мурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алока 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 чиқиши учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилимайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳолатлар бундан мустасно.

Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуклилиги 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 ёзиг берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам кўшимча равища ёзиг қўйилиши керак.

16. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар “Ўзстандарт” агентлиги ёки унинг мансабдор шахсларининг мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуклари, 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 ҳуқуклари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор кабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоги билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни кўриб чиқувчи давлат органи, ташкилот ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тикланади.

17. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига кадар ва кўриб чиқилаётган пайтда мурожаат бўйича қарор кабул қилингунига кадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат давлат органининг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза “Ўзстандарт” агентлиги томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора- тадбирлар қўрилишини истисно этмайди.

#### **4 - боб. Давлат органларида, ташкилотларида мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш**

18. “Ўзстандарт” агентлигига 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 давлат органида, ташкилотида белгиланган умумий штатдаги ходимлар сони доирасида мурожаатлар билан ишлаш бўйича алоҳида бўлинма (кейинги ўринларда мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси деб аталади) ташкил этилади.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси “Ўзстандарт” агентлигига тушган мурожаатлар ҳажмидан, ходимлар сони ва иш ҳажмидан келиб чиққан ҳолда алоҳида бўлим, бўлинма ёки гурух шаклида ташкил этилиши мумкин.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита “Ўзстандарт” агентлиги раҳбарига бўйсунади.

20. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма:

таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қиласида ва укинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради;

мурожаатларни кўриб чиқиши муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида “Ўзстандарт” агентлиги раҳбарини дарҳол хабардор қиласи;

мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда “Ўзстандарт” агентлиги раҳбарига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун хужжатлари

бузилишига йўл кўйган Ўзстандарт” агентлиги ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

21. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг ходимларига куйидаги кўшимча талаблар кўйилади:

ўрта-маҳсус ёки олий маълумотга эга бўлиш;

камидаги уч йиллик иш стажи бўлиши;

уларнинг ходими бўлган Ўзстандарт” агентлиги бўлинмаларининг фаолияти, функцияларига оид мажбуриятлари тўғрисида хабардор бўлиш;

юксак маънавий-ахлоқий фазилатларга эга бўлиш;

киришимлилик;

замонавий ахборот-коммуникация технологияларни қўллашни билиш.

Бўлинма ходимлари мурожаатлар билан ишлаш бўйича ўз фаолиятини амалга оширишда илтифотли, катъиятли, эътиборли бўлиши керак, мурожаат қилувчиларга нисбатан хушмуомалали, вазмин ва эътиборли, шахснинг шаънини камситмаслиги, унга нисбатан меҳрибон бўлиши шарт.

Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси ходимлари ўз хизмат вазифаларини бажариш вақтида ташки кўриниши бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг давлат органларига, ташкилотларига нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлишига қўмаклашиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши вазмин ва интизомли бўлиши керак.

22. Ўзстандарт” агентлиги мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камидаги бир марта уларнинг малакасини оширади.

23. Ўзстандарт” агентлиги ушбу Низомнинг талабларига кўра, мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

Ўзстандарт” агентлигида мурожаатлар билан ишлаш:

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

Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар, Тошкент шаҳри, туман ва шахарлардаги (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари) Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхонаси оркали 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 Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари ўз виртуал қабулхоналарини ташкил этиши мумкин.

Виртуал қабулхоналар қайси Ўзстандарт” агентлиги ёки унинг қайси мансабдор шахслари томонидан тузилган бўлса ўша шахслар 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, Ўзстандарт” агентлиги бошқа давлат органлари ва ташкилотларига жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиал эшитишни ўтказиш учун мурожаат қилишга ҳақли.

## 5 - боб. Мурожаатларни кўриб чиқилиши тартиби ва муддатлари

26. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси қўйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада рўйхатга олиниади.

Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олиниши мумкин.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб раками, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси (исми ва отасининг исми), унинг яшаш жойи,

юридик шахснинг номи, унинг жойлашган жойи, мурожаатнинг кискача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг тақорийлиги, назоратга олингандиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган Ўзстандарт” агентлиги таркибий бўлинмасининг номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампида давлат органининг, ташкилотининг расмий номи (умумқабул қилинган қисқартирилган ном ёки қисқартма кўрсатилиши мумкин), мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд раками кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб ракамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

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

Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай Ўзстандарт” агентлиги раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқнома) кўяди.

Резолюция (топшириқнома) кўйилган пайтидан бошлаб бир иш куни мобайнинг мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда ижро чиқиши билан бўлинмага (ходим) томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги кўйилади.

28. Ўзстандарт” агентлигига келиб тушган мурожаатлар агентликнинг иш юритувига қабул қилиниши, бўйсуниш тартибида куйи бўлинмасига (ташкилотга) (кейинги ўринларда қуйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга юборилиши мумкин.

29. Куйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки Ўзстандарт” агентлигининг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

30. 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 таъминлади.

31. Мурожаатни тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчидан, шунингдек, ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин. Агар ахборот давлат сирини ёки конун билан кўриқланадиган бошқа сирни ташкил эгувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуклари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари ўзларидан сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этиши шарт.

32. 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 “Ўзстандарт” агентлиги ёки унинг мансабдор шахслари мурожаат этувчини ёзма тартибда хабардор қиласи.

33. Агар мурожаатда ўртага кўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишида иштирок этиш учун “Ўзстандарт” агентлиги томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун “Ўзстандарт” агентлиги томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

34. Кўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган давлат органига, ташкилотига келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай давлат органининг, ташкилотининг раҳбари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун асоссиз равища бошқа давлат органларига, ташкилотларига ўтказиш ёхуд қарорлари ёки харакатлари (харакатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга ёки мансабдор шахсларга юбориш такикланади.

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

35. Мурожаатни кўриб чиқаётганда “Ўзстандарт” агентлиги ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшишишни ташкил этиши мумкин.

“Ўзстандарт” агентлиги ёки унинг мансабдор шахслари мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилиган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

Зарур ҳолларда мурожаат этувчини эшишишга эксперталарни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакилларини жалб этиши мумкин.

36. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи “Ўзстандарт” агентлиги мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш “Ўзстандарт” агентлиги раҳбарининг топшириғи ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.

37. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар “Ўзстандарт” агентлигининг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат килувчи келмаган тақдирда “Ўзстандарт” агентлигининг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

38. Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар “Ўзстандарт” агентлигига келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охирги куни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

Электрон мурожаатлар тушган кунида когозга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса - навбатдаги иш кунида когозга босиб чиқарилиши керак.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

“Ўзстандарт” агентлигининг раҳбарига ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, мурожаатнинг қискача мазмuni, шунингдек, уни кўриб чиқиш натижаси оммавий кабул баённомасида кўрсатилади.

39. Ариза ёки шикоят масалани мазмuni бўйича ҳал этиши шарт бўлган давлат органига, ташкилотига ёки уларнинг мансабдор шахсларига 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 тегишли давлат органи, ташкилоти раҳбари томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

40. Таклиф “Ўзстандарт” агентлигига 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.

41. Айрим ҳолларда “Ўзстандарт” агентлигининг раҳбари ёки унинг ўринbosари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

42. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича “Ўзстандарт” агентлиги томонидан тегишли қарор кабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

Мурожаатни қониқтирмаслик тўғрисидаги қарорни:

республика аҳамиятига молик ташкилотда, давлат органида - раҳбар, унинг ўринbosарлари, таркибий бўлинмалар раҳбарлари;

вилоят аҳамиятига молик ташкилотда, давлат органида - раҳбар, унинг ўринbosарлари;

туман ва шаҳар аҳамиятига молик ташкилотда, давлат органида - раҳбар қабул қиласди.

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

43. Мурожаатга жавоб хати “Ўзстандарт” агентлиги раҳбари томонидан имзоланади.

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

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

45. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиқсан “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари мурожаатга жавобни унинг мазмунини ўзгартирмасдан тушунтириши, шунингдек йўл қўйилган хатолар ва арифметик хатоларни ўз ташаббусига кўра ёки мурожаат қилувчининг илтимосига кўра, мурожаатга жавобнинг мазмунига дахл қилмаган ҳолда тузатиши шарт.

Мурожаат қилувчининг мурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиши тўғрисидаги илтимоси у келиб тушган кундан эътиборан ўн кун ичida кўриб чиқилади.

46. Мурожаат, унда кўтарилиган барча масалалар Конун 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 ва ҳисобга олиш карточкасига белги кўяди.

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

48. 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 тугатиши

49. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

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

Конунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

50. 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 билан ишловчи бўлинма раҳбари ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланади.

“Ўзстандарт” агентлигининг ишонч телефонига тушган мурожаатлар Қонунда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижордан олинади ва кўриб чиқилмайди.

51. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари оркали берилган мурожаатлар келиб тушганда, мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки таркибий бўлинма уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёки таркибий бўлинма 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 килинади.

52. Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, “Ўзстандарт” агентлигининг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли мурожаатлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор килинади.

53. Мурожаатларни кўриб чиқиш кўйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такорий мурожаатларда янги важлар ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги мурожаат материалларида эса текширувларнинг тўлат-тўкис материаллари мавжуд бўлса ва мурожаат қилувчига белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;

агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини белгиланган тартибда чақириб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;

яшаш жойи, турган жойи (почта манзили), электрон почта манзили ёки бошқа реквизитлари ўзгарганлиги тўғрисида ўз вақтида хабардор қилмаганлиги туфайли чақиришнинг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, “Ўзстандарт” агентлиги ёки унинг мансабдор шахси томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнг мурожаатни кўриб чиқиш хукукий ворисликка йўл қўймаса.

54. Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни “Ўзстандарт” агентлигининг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қиласади.

Такорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу Низомнинг 53-банд иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи такорий мурожаатнинг асоссизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор килинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан такорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан ту гатилади.

Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат мурожаат қилувчига “Ўзстандарт” агентлигининг ёки мансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичida қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш

тұғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниклаш ва бартараф этиш юзасидан чоратадбирлар күрилишини истисно этмайды.

Мурожаат қилувчи чақирилган жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг келмай қолғанлиги сабабли мурожаатни күриб чиқиши тугатиш тұғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади

## 7-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

55. “Ұзстандарт” агентлиги ёки унинг мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

“Ұзстандарт” агентлиги раҳбарлари ёки бу борада ваколат берилген бошқа мансабдор шахслари томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

56. “Ұзстандарт” агентлигиге жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш белгиланған күн ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ұтказилади.

Қабул қилиш жадвали ва уни ұтказиши вакти, жойи ҳамда қабулға олдиндан ёзилиш тұғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни “Ұзстандарт” агентлигининг расмий веб-сайтларида зыян қилиш, шунингдек, уларнинг маъмурий биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

57. “Ұзстандарт” агентлигиге жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Шахсий қабул давомида “Ұзстандарт” агентлиги раҳбарининг қарорига кўра ва мурожаат этувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда маҳсус техника воситалари (аудио- ва видеоёзув, шунингдек фотосуратга олиш) кўлланилиши мумкин.

58. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёхуд бошқа масъул ходим, шунингдек “Ұзстандарт” агентлиги таркибий бўлинмаларининг (кейинги ўринларда таркибий бўлинма деб аталади), ташкилотнинг раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

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

60. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма қабулға келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан бօглик ишларни ташкил этади.

61. “Ұзстандарт” агентлигиге жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки тегишли таркибий бўлинма ходимлари иштироқида амалга оширилади.

62. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилувчи раҳбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича “Ұзстандарт” агентлигининг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнiga жалб этилиши мумкин.

63. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш “Ўзстандарт” агентлиги ёки унинг мансабдор шахсининг ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун кайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

64. Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар, зарур бўлган ҳолларда, қабул қилиш жадвалларидан ташқари ўтказилиши мумкин. Оммавий қабул ҳовлиларга (квартиralарга), бошқа биноларга ва жойларга бирма-бир кириб чиқиш орқали ҳам ўтказилиши мумкин.

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

66. Оммавий қабуллар вақтида “Ўзстандарт” агентлигининг раҳбарига ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этил майди.

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

67. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили “Ўзстандарт” агентлигининг раҳбарига ёхуд уларнинг мансабдор шахсларга видеоконференцалоқа воситасида мурожаат бериши, олдиндан тасдиқланган маҳсус ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда видео-конференц-алоқа жадвал орқали амалга оширилади.

68. Бунинг учун мурожаат этувчи видео-конференц-алоқа ўрнатилган тегишли “Ўзстандарт” агентлигига белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қиласи. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада кўйидагилар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахс учун - мурожжат этувчининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўгрисидаги маълумотлар

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

электрон почта манзили;

алоқа телефони ва/ёки факснинг раками;

видео-конференц-алоқа ўтказишга қулай сана ва вакт;

мурожаат тили;

мурожаатнинг қисқача мазмуни.

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

69. Видеоенфренцалоқа орқали келиб тушган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси томонидан рўйхатга олиниши ва “Ўзстандарт” агентлигининг раҳбарига киритилиши керак.

70. “Ўзстандарт” агентлиги раҳбари, талабномани кўриб чиқиб, видео- конференц-алоқа орқали кўриб чиқиши ёки кўриб чиқишини рад этиш ҳақида қабул қиласи.

Қабул қилинган қарор, видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни кўриб чиқиши вақти ва жойи ҳақида “Ўзстандарт” агентлиги жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантириади

71. Видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, мурожаатлар 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 мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда кайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

## 9 - боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқлари

73. Мурожаатлар “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқилаётганда жисмоний ва юридик шахслар куйидаги хуқуқларга эга:

мурожаатни кўриб чиқишининг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

мурожаатни 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;

мурожаатни кўриб чиқишини тўхтатиш тўғрисида ёхуд хмурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш тўғрисида илтимос қилиш;

ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўл и билан чақириб олиш;

мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишини конунга хилоф равища ради этганлик устидан бўйсунув тартибида юкори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун хужжатларига мувофиқ бошқа хуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

74. Жисмоний ва юридик шахслар, “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларни кўриб чиқишида ўзларининг хатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

## 10 - боб. Мурожаатларни кўриб чиқишида “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахсларнинг хуқуқ ва эркинликлари

75. Мурожаатларни кўриб чиқишида “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари куйидаги хуқуқларга эга:

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

мурожаат қилувчи ёки унинг вакилини улар йўқлигига мурожаатни кўриб чиқиши мумкин бўлмаганда ёхуд мурожаатни эшитиш учун чақириш;

била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга мурожаат қилиш.

“Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари қонун хужжатларига мувофиқ бошқа хуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

76. “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари:

мурожаатлар тўғрисидаги қонун хужжатлари талабларига риоя этиши;

мурожаат қилувчига унинг хуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор хужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сири ёки қонун билан кўриқланадиган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, таъминлаши;

мурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида мурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал қилинган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;

мурожаат юзасидан қабул қилинган қарор устидан, агар жисмоний ёки юридик шахс ушбу қарорга рози бўлмаса, шикоят бериш тартибини тушунтириши;

мурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши;

конунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дархол чора-тадбирлар қўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуклари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чикарувчи 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 таъкиб этилишини белгиланган тартибда бартараф этиши;

агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг хуқуклари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини коплаш ёки маънавий зиённи компенсация қилиш чораларини қўриши шарт.

“Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа хуқукларга ҳам эга бўлиши мумкин.

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

77. “Ўзстандарт” агентлигининг раҳбарлари ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари ўз таркибий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилишини устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини қўради.

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

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

79. “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган мурожаатларнинг, шунингдек, бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

“Ўзстандарт” агентлиги жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуклари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чикарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра мурожаатлар билан ишлаш бўлинмалар ёки тегишли таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилиган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш яқунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуклари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чикарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чоралар акс эттирилиган маълумотномалар (шарҳлар) тузилади ҳамда давлат органи раҳбарига давлат органи, ташкилотида мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг хуқуклари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек, жамият

ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чикарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) тегишли “Ўзстандарт” агентлигининг расмий веб-сайтларида эълон қилинishi мумкин.

80. “Ўзстандарт” агентлиги ҳар ойда Ўзбекистон Республикаси Президента девонига мурожаатлар билан ишлаш тўғрисида ҳисбот тақдим этадилар.

81. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари Ўзбекистон Республикаси Интерактив давлат хизматлари ягона порталида, “Ўзстандарт” агентлигининг расмий веб- сайтларида, босма ва электрон оммавий ахборот воситаларида ҳар ойда эълон қилиниши мумкин.

82. Мурожаатлар билан ишлаш бўлинмаси тушган мурожаатларни тахлил қилиш якунлари бўйича “Ўзстандарт” агентлигийнинг расмий веб-сайтида тегишли статистика маълумотларини ҳар ойда эълон килади.

## 12 - боб. Якунловчи қоидалар

83. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишини қонунга хилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиши 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 хукуклари 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.

84. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик “Ўзстандарт” агентлиги раҳбарларига ва унинг ўринбосарларига, мурожаатлар билан ишлаш бўлинмалар ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланди.

85. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикояти ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган “Ўзстандарт” агентлиги ва унинг мансабдор шахслари томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиши билан бодлик заарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиши учун тегишли “Ўзстандарт” агентлигининг ёки унинг мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичida йўқотилган иш ҳақининг ўрни мурожаат этувчига суд тартибида қопланади.

Суд тартибида маънавий зиён ҳам компенсация қилиниши мумкин.

Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишида қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий заарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш сифатида “Ўзстандарт” агентлиги томонидан тўланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибида ундириб олиниши мумкин.

86. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, худди шунингдек, тухмат ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик белгиланган тартибида жавобгарликка сабаб бўлади.