



O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR VAZIRLIGI
RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR VA SUN‘IY INTELLEKTNI
RIVOJLANTIRISH ILMIY-TADQIQOT INSTITUTI
BUYRUG‘I

2026-yil 11-mart

29-son

Toshkent sh.

**Institutda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash
tartibi to‘g‘risidagi Nizomni tasdiqlash to‘g‘risida**

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “O‘zbekiston Respublikasi Hukumatining ayrim qarorlariga o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritish to‘g‘risida” 2026-yil 30-yanvardagi 40-son qarori ijrosiga qaratilgan Raqamli texnologiyalar vazirligining 2026-yil 20-fevraldagi 3/33-son buyrug‘i ijrosini ta’minlash maqsadida **buyuraman:**

1. Raqamli texnologiyalar vazirligining 2026-yil 20-fevraldagi 3/33-son buyrug‘i bilan tasdiqlangan “Raqamli texnologiyalar vazirligi va uning tizimidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi nizomning yangi tahriri hamda “Raqamli texnologiyalar vazirligi va uning tizimidagi tashkilotlar hamda ularning mansabdor shaxslarining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash faoliyatini baholash va toifalash to‘g‘risida”gi nizom ma’lumot va ijro uchun qabul qilinsin.

2. “Institutda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi nizomning yangi tahriri 1-ilovaga muvofiq tasdiqlansin.

3. Direktor o‘rinbosarlari, bo‘linma boshliqlari va Institutga kelib tushgan alohida murojaatlarni ko‘rib chiqishga mas’ul etib belgilangan xodimlar murojaatlar bilan ishlashda mazkur nizomlar talablariga rioya etilishini ta’minlasin.

4. Direktorning umumiy masalalar bo‘yicha o‘rinbosari (A.Nuriddinov), Institutda murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha mas’ul xodim (X.Tilyayev) Institutda murojaatlar bilan ishlash tartibini mazkur nizomga muvofiq tashkil etish choralarini ko‘rib borsin.

5. Institutda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim (X.Tilyayev) Institut va Institut mansabdor shaxslarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatini baholash natijalarini O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi axborot tizimi orqali monitoring qilib borsin hamda Institutning doimo yashil toifada bo'lishini ta'minlashga qaratilgan takliflar kiritib borsin.

6. Institutning 2023-yil 29-dekabrda 97-i/ch-son buyrug'i o'z kuchini yo'qotgan deb hisoblansin.

7. Mazkur buyruq ijrosi nazorati Direktorning umumiy masalalar bo'yicha o'rinbosari A.Nuriddinov zimmasiga yuklatilsin.

Asos: Vazirlikning 2026 yil 20-fevraldagi 3/33-son buyrug'i.

Direktor



A. Kadirov

**Raqamli texnologiyalar va sun'iy intellektni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot
institutida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari
bilan ishlash tartibi to'g'risida
NIZOM**

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizom "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuniga (keyingi o'rinlarda – Qonun) muvofiq Raqamli texnologiyalar va sun'iy intellektni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot institutida (keyingi o'rinlarda - Institut) jismoniy va yuridik shaxslarning, shuningdek, ularning mansabdor shaxslarining murojaatlari bilan ishlash tartibini belgilaydi.

2. Ushbu Nizomning amal qilishi:

ko'rib chiqish tartibi ma'muriy javobgarlik to'g'risidagi, fuqarolik protsessual, jinoyat-protsessual, jinoyat-ijroiya, iqtisodiy protsessual qonun hujjatlari va boshqa qonunlar bilan belgilangan murojaatlarga;

davlat organlari, tashkilotlari, shuningdek ular tarkibiy bo'linmalarining o'zaro yozishmalariga nisbatan tatbiq etilmaydi.

3. Qonunga muvofiq ushbu Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

ariza - huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarni amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

taklif - davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

shikoyat - buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat;

anonim murojaat - jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan yoxud ular haqida yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaat, shuningdek, uni identifikatsiya qilish imkoniyatini bermaydigan elektron murojaat yoxud imzo bilan tasdiqlanmagan yozma murojaat;

murojaatning dublikati - aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsning murojaati nusxasi;

takroriy murojaat - avvalgi murojaatlar bo'yicha qabul qilingan qaror yuzasidan shikoyat qilingan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytda ko'rib chiqishning qonun hujjatlarida belgilangan muddati tugagan bo'lsa, avvalgi murojaat u vaqtida ko'rib chiqilmaganligi haqida xabar qilingan, aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan murojaat;

elektron murojaat - belgilangan tartibda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari vositasida berilgan, shu jumladan davlat organining, tashkilotning rasmiy veb-saytiga joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda berilgan og‘zaki murojaatlar bundan mustasno;

ommaviy qabul - davlat organi rahbarining yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxsining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

videokonferensaloqa - uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio va videoaxborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi;

sayyor qabul - davlat organlari va davlat tashkilotlari rahbarlarining tasdiqlangan jadval asosida joylarga chiqqan holda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishi bilan bog‘liq tashkiliy va boshqa chora-tadbirlar majmui.

4. Murojaatlar og‘zaki, yozma, elektron shaklda ariza, taklif va shikoyat shaklida berilishi mumkin.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’iy nazar, bir xil ahamiyatga ega.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, Raqamli texnologiyalar vazirligi (keyingi o‘rinlarda – Vazirlik) hamda yuqori turuvchi tashkilotlarning portallari, Institutning rasmiy elektron pochta manzili, Institutning “AIRI Antikorrupsiya” – korrupsiya holatlari bo‘yicha xabar berish telegram boti orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va ushbu Nizomda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

2-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari

5. Jismoniy va yuridik shaxslarning Institut mansabdor shaxslariga yakka tartibda yoki jamoa bo‘lib murojaat etish huquqi Qonun bilan kafolatlangan.

Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilishga yoxud unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas.

6. Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e’tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeiga, shuningdek, yuridik shaxslarning mulk shakli, joylashgan yeri (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo‘l qo‘yilmaydi.

7. Institut mansabdor shaxslari murojaatlarni ko‘rib chiqishda O‘zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi hamda qonunlari talablariga rioya etishi, ularning to‘liq, xolisona va o‘z vaqtida ko‘rib chiqilishi uchun choralar ko‘rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini

hamda qonuniy manfaatlari himoya qilinishini ta'minlash bo'yicha o'z vakolatlari doirasida choralar ko'rishi shart.

8. Murojaatlar Institut mansabdor shaxslari tomonidan qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi shart, ushbu Nizomning 6-bobida nazarda tutilgan holatlar bundan mustasno.

Ota-ona qarovisiz qolgan bolalarning murojaatlarini bola to'liq muomala layoqatiga ega emasligi sabablari bilan ko'rib chiqilmasligiga yo'l qo'yilmaydi.

9. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ularning rozilgisiz, shuningdek, davlat sirini yoxud qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarning va, agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari kamsitadigan bo'lsa, boshqa axborotning Institut mansabdor shaxslari tomonidan oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy va yuridik shaxs to'g'risidagi murojaatga taalluqli bo'lmagan ma'lumotlarni aniqlashga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy shaxsning iltimosiga ko'ra uning shaxsiga doir biron-bir ma'lumot oshkor etilmasligi kerak.

10. Jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila a'zolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila a'zolarini ular o'z huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari ro'yobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida Institut mansabdor shaxslariga murojaat etganligi, shuningdek, murojaatlarda o'z fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan ta'qib etish man etiladi.

3-bob. Murojaatlarni berish va ularni ko'rib chiqish tartibi

11. Murojaatlar ularda qo'yilgan masalalarni hal etish o'z vakolati doirasiga kiradigan Vazirlik va uning tizimidagi tashkilotlarga yoki ularning mansabdor shaxslariga bevosita yoxud bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi.

Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatni mustaqil ravishda berishga, shuningdek, bu boradagi vakolatni o'z vakiliga berishga yoxud murojaatni pochta aloqasi vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli.

Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomala layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlari ko'zlab murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.

12. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki)

familiyasi (ismi, otasining ismi) ko'rsatilgan, shuningdek, murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko'rsatilishi mumkin.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinishi kerak.

13. Murojaatga u bo'yicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning nusxalari, shuningdek, uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, mazkur hujjatlar qaytarilmaydi, murojaat etuvchi ularni qaytarish haqida yozma ariza bergan holatlar bundan mustasno.

Ko'rsatib o'tilgan hujjatlar murojaat taalluqliligi bo'yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga yuborilganda murojaatga ilova qilinishi kerak.

14. Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertida kelib tushganda konvertida murojaat va unga ilovalar mavjudligi tekshiriladi.

Konvertida murojaat mavjud bo'lmasa yoki u shikastlangan bo'lsa, shuningdek, murojaatda ko'rsatilgan ilovalar mavjud bo'lmasa, dalolatnoma tuzilib, uning bir nusxasi murojaat etuvchiga konvertida ko'rsatilgan manzil bo'yicha yuboriladi.

Kelib tushgan murojaatlar konvertlari murojaat etuvchining manzilini, murojaatning jo'natilgan va olingan vaqtini aniqlash uchun saqlab qolinishi mumkin.

15. Yozma murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim. Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo'shimcha ravishda yozib qo'yilishi kerak.

16. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ayrim hollarda, agar Institut mansabdor shaxslarining murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha imkoniyatlariga, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini o'z vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni ta'minlash zaruratiga bog'liq bo'lsa, shuningdek, qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko'ra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

Ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini buzuvchi harakat (harakatsizlik) sodir etilganligi yoxud qaror qabul qilinganligi ma'lum bo'lgan paytdan e'tiboran uzog'i bilan **bir yildan kechiktirmay** beriladi.

Ariza yoki shikoyat berishning uzrli sababga ko'ra o'tkazib yuborilgan muddati arizani yoki shikoyatni ko'rib chiquvchi Institut mansabdor shaxsi tomonidan tiklanishi mumkin.

17. Jismoniy va yuridik shaxslar o'z murojaatini u ko'rib chiqilguniga qadar va ko'rib chiqilayotgan paytda murojaat bo'yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo'li bilan chaqirib olish huquqiga

ega. Bunday ariza tushgan taqdirda murojaatni ko'rib chiqish to'xtatiladi va uch kun mobaynida murojaat xati bilan murojaat etuvchiga qaytariladi.

Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza Institut tomonidan qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

4-bob. Institutda murojaatlari bilan ishlashni tashkillashtirish

18. Institutda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ushbu Nizomga 1-ilovaga muvofiq sxemaga binoan amalga oshiriladi.

19. Kelib tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek murojaatlarning hisobini yuritish va ko'rib chiqilishini nazorat qilish maqsadida Institutda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha ma'sul xodim tayinlanadi.

Institutning murojaatlar bilan ishlash bo'yicha ma'sul xodimi murojaatlarning ko'rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita Institut direktoriga bo'ysunadi.

20. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha ma'sul xodim:

Institut tarkibiy bo'linmalari tomonidan murojaatlar ko'rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, murojaatlarning o'z vaqtida va zarur tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlash chora-tadbirlarini ko'radi;

murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi Institut tarkibiy bo'linmalari tomonidan buzilishi to'g'risida Institut rahbariyatini (nazorat qiluvchi direktor o'rinbosari yoki direktor) darhol xabardor qiladi;

monitoring natijalari bo'yicha har oyda Institut rahbariyatiga murojaatlar ko'rib chiqilishining holati to'g'risidagi axborotni, zaruriyat bo'lganda, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari buzilishiga yo'l qo'ygan Institut xodimlariga nisbatan javobgarlik choralari ko'rish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

21. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodimga quyidagi qo'shimcha talablar qo'yiladi:

o'rta-maxsus yoki oliy ma'lumotga ega bo'lish;

kamida uch yillik ish staji bo'lishi;

Institut bo'linmalarining faoliyati, funksiyalariga oid majburiyatlari to'g'risida xabardor bo'lish;

yuksak ma'naviy-axloqiy fazilatlarga ega bo'lish;

kirishimlilik;

zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llashni bilish.

Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim o'z faoliyatini amalga oshirishda iltifotli, qati'yatli, e'tiborli bo'lishi kerak, murojaat etuvchilarga nisbatan xushmuomala, vazmin va e'tiborli, shaxsning sha'nini kamsitmasligi, unga nisbatan mehribon bo'lishi shart.

Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim o'z xizmat vazifalarini bajarish vaqtida tashqi ko'rinishi bilan jismoniy va yuridik shaxslarning Institutga

nisbatan hurmat bilan munosabatda bo'lishiga ko'maklashishi, umumiy qabul qilingan ish tartibiga rioya etishi, vazmin va intizomli bo'lishi kerak.

22. Institutda murojaatlar bilan ish olib boruvchi o'z xodimlarini o'qitadi va uch yilda kamida bir marta ularning malakasini oshiradi.

23. Institutda murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimidan foydalaniladi. Institutda O'zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi va boshqa yuqori turuvchi tashkilotlar portallari, Murojaatlar bilan ishlash yagona platformasi, Institut rasmiy elektron pochta manzili, Institutning "AIRI Antikorrupsiya" – korrupsiya holatlari bo'yicha xabar berish telegram boti va boshqa elektron manbalar orqali kelib tushgan murojaatlar bilan ishlash elektron shaklda olib boriladi.

23¹. Kelib tushish manбайдan qat'i nazar, barcha murojaatlar O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi axborot tizimi orqali ro'yxatdan o'tkazilishi hamda ularni ko'rib chiqish natijalari, shu jumladan, shaxsiy, sayyor va ommaviy qabullar o'tkazish natijalari mazkur tizimga kiritib borilishi shart. Bunda murojaatlar bo'yicha javob xatlari imzolangan kunning o'zida ushbu tizimga kiritilishi lozim.

24. Aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish, shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish maqsadida Institut mansabdor shaxslari o'z virtual qabulxonalarini tashkil etishlari mumkin.

25. Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida ko'rsatilgan masalani har tomonlama va o'z vaqtida hal qilish maqsadida, murojaatda ko'rsatilgan masalani ko'rib chiqish (hal qilish) bir nechta davlat organlari va tashkilotlarining vakolatiga kirsa, murojaatni ko'rib chiquvchi Institut boshqa davlat organlari va tashkilotlariga jismoniy va yuridik shaxsning murojaatini kollegial eshitishni o'tkazish uchun murojaat qilishga haqli.

5-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari

26. Murojaatlar ushbu Nizomning 2-ilovasiga muvofiq murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, Nizomning 3-ilovasiga muvofiq murojaatlarni qayd etish kartochkasini to'ldirish va murojaatning birinchi sahifasi quyi o'ng qismida ro'yxatga olish shtampini qo'yish bilan ro'yxatga olinadi.

Murojaatlar yozma yoki elektron tarzda ro'yxatga olinishi mumkin.

Murojaatlarni ro'yxatga olish jurnalida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning joylashgan joyi, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, murojaatning dublikat yoki takroriyligi, nazoratga olinganligi to'g'risidagi belgi, ijrochi etib belgilangan Institut tarkibiy bo'linmasining nomi, sana ko'rsatilgan holda ko'rib chiqish to'g'risida belgi ko'rsatiladi.

Ro'yxatga olish shtampida Institutning rasmiy nomi (umumqabul qilingan qisqartirilgan nom yoki qisqartma), murojaat kelib tushgan sana va qayd raqami ko'rsatiladi.

Yozma, elektron murojaatlarni ro'yxatga olishda birinchi varaq ustki qismining o'ng pastki burchagida qayd etish indeksi qo'yilib, bu indeks murojaat muallifi familiyasining bosh harfidan va murojaatning ro'yxatga va hisobga olish jurnali bo'yicha qayd etilgan raqamidan iborat bo'ladi.

Misol: Daminovning murojaatini qayd etish namunasi

RTSIR ITI
Kirish № D-402 sanasi 02.02.2026

Aynan bir shaxsdan va aynan bir xil masalalarni hal etish uchun nusxalari bilan yoki alohida tarzda kelib tushgan murojaatlar shuningdek agar murojaat etuvchi unga avval berilgan javobdan qoniqmagan holda kelib tushgan takroriy murojaatlar kasr chizig'idan keyin tartib raqamini qo'yish orqali birinchi murojaat ro'yxatga olish raqami bilan ro'yxatga olinadi.

Bunda, ushbu savolga tegishli bo'lgan barcha hujjatlar oldingi yozishmalarga tikib qo'yiladi.

Misol: № D-401/1, № D-401/2, № D-401/3.

Murojaatlarga javob xatlari Murojaatlarni ro'yxatga olish jurnalining 8-grafasidagi qayd etish indeksi va ish raqamidan iborat chiqish raqami ostida qayd etilib, unga hujjatlar tikiladi, shu yerning o'zida jo'natilgan sana va ko'rilgan choralar ko'rsatiladi.

Misol:

Chiqish №D-402-45 sanasi 16.02.2026

Aynan bir masala bo'yicha bir necha manzilga yo'llashda raqam saqlab qolinadi, faqat sana o'zgarishi mumkin, javob xatining nusxasi esa ish hujjatlariga tikib qo'yiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

27. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari Institut mansabdor shaxslariga og'zaki murojaat etganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Nizomning 26-bandiga muvofiq to'ldirilgan qayd etish kartochkasiga ilova qilinishi kerak.

Ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab **1 ish kunidan** kechikmay mas'ul tarkibiy bo'linmani (xodimni) belgilagan holda

murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyutsiya tayyorlagan holda Institut rahbariyatiga kiritiladi.

Rezolyutsiya qo'yilgan paytdan boshlab **1 ish kuni** mobaynida murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul etib belgilangan tarkibiy bo'linmaga (xodimga) taqdim etadi.

28. Institutga kelib tushgan murojaatlar ish yurituvga qabul qilinishi, bo'ysunuv tartibida Institutning quyi tashkilotlariga yuborilishi yoki tegishliligi bo'yicha boshqa davlat organiga yuborilishi mumkin.

29. Institutning quyi tashkiloti tomonidan ko'rib chiqilishi kerak bo'lgan murojaatlar unga murojaat Institutga kelib tushgan kundan boshlab **5 kun** muddatdan kechiktirmay xat bilan yoki Institut rahbariyati tomonidan imzolangan topshiriq bilan birga yuborilishi, bu haqda murojaat etuvchiga yozma yoki elektron shaklda xabar berilishi kerak.

30. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy bo'linmaga tegishli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul (ijro etuvchi) etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida birinchi bo'lib ko'rsatilgan tarkibiy bo'linma boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda murojaat ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

31. Murojaatni to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumotlar, ma'lumotnomalar va materiallarga zaruriyat paydo bo'lgan taqdirda, Institut murojaat etuvchidan, shuningdek, o'z vakolati doirasida boshqa davlat organlaridan va mansabdor shaxslardan qo'shimcha axborot so'rab olishi mumkin.

Agar axborot davlat sirini yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarni o'z ichiga olgan bo'lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlariga, davlat va jamiyat manfaatlariga zarar yetkazmasa, Institut yoki ularning mansabdor shaxslari o'zlaridan so'ralayotgan axborotni **10 kun** ichida taqdim etishi shart.

32. Agar murojaatni ko'rib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat avval tushgan murojaat bilan birgalikda ko'rib chiqiladi hamda natijasi bo'yicha yagona javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqda murojaat etuvchi yozma tartibda xabardor qilinadi.

33. Murojaatda ko'tarilgan masalalar xo'jalik yurituvchi subyektlar faoliyatiga daxldor bo'lsa, ularning vakillari murojaatni ko'rib chiqishda ishtirok etish uchun Institut tomonidan o'z vakolati doirasida jalb etiladi.

Zarur hollarda murojaatlarni ko'rib chiqish uchun boshqa davlat organlari tomonidan tegishli mutaxassislar jalb etilishi mumkin.

34. Murojaatda ko'tarilgan masalalarni hal etish Institut vakolati doirasiga kirmasa bunday murojaatlar **5 kun** muddatdan kechiktirilmay Institut rahbariyati tomonidan imzolangan xat bilan tegishli vakolatli tashkilotlarga yuboriladi, bu haqda murojaat etuvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatni ko'rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga, tashkilotlariga o'tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari

(harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi.

Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, u holda ular **5 kun** muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan murojaat etuvchiga qaytariladi.

35. Murojaatni ko'rib chiqayotgan Institut mansabdor shaxslari o'z tashabbusiga ko'ra yoxud murojaat etuvchining iltimosiga ko'ra uni eshitishni tashkil etishi mumkin.

Institut mansabdor shaxslari murojaat etuvchiga murojaatda ko'tarilgan masalalar bo'yicha o'z fikrini bildirish va murojaat bo'yicha qo'shimcha axborot taqdim etish imkoniyatini beradi.

Zarur hollarda murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor tashkilotlarning vakillarini jalb etish mumkin.

36. Murojaatda joyning o'zida o'rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo'lsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda Institut murojaatni joyning o'zida ko'rib chiqishni ta'minlashi mumkin. Murojaatni joyning o'zida ko'rib chiqish Institut direktorining topshirig'i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

37. Murojaatni murojaat etuvchi yoki boshqa shaxsning ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati bo'lmaganda, ular Institut mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilishi mumkin. Chaqirilgan murojaat etuvchi kelmagan taqdirda Institut mansabdor shaxsi murojaatni uning ishtirokisiz ko'rib chiqish mumkin emasligi to'g'risida javob yuboradi.

38. Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular Institutga kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli muddatning oxirgi kuni dam olish va bayram kunlariga to'g'ri kelsa, navbatdagi ish kuni muddat tugaydigan kun hisoblanadi.

Elektron murojaatlar ish vaqti tamom bo'lgandan keyin tushgan taqdirda keyingi ish kunida ro'yxatga olinadi.

Murojaatni ro'yxatdan o'tkazishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

Institut mansabdor shaxsiga ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek, uni ko'rib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

39. Ariza yoki shikoyat masalani mazmuni bo'yicha hal etishi shart bo'lgan Institut mansabdor shaxsiga kelib tushgan kundan e'tiboran **15 kun** mobaynida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa **1 oy**gacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari Institut direktori tomonidan, istisno tariqasida, ko'pi bilan **1 oy**ga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

40. Taklif Institutga kelib tushgan kundan e'tiboran **1 oy**gacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga **10 kun** muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

41. Ayrim hollarda Institut rahbariyati murojaatni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishi mumkin.

42. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha Institut tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoki elektron shaklda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

Murojaatni qoniqtirmaslik to'g'risidagi qarorni Institut direktori qabul qiladi.

Murojaatga javob xatida murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslar (zaruriyatga qarab qonun hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) keltirilgan bo'lishi kerak.

43. Murojaatga javob xati Institut rahbariyati tomonidan imzolanadi.

Murojaatlarga javob xati, mumkin qadar, murojaat etilgan tilda bayon qilinadi.

44. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilganda, murojaatga javob murojaat qilganlarning ro'yxatida birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki, ularning talabiga ko'ra, boshqa shaxsga yuboriladi.

45. Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko'ra murojaatni ko'rib chiqqan Institut mansabdor shaxsi murojaatga javobni uning mazmunini o'zgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek, yo'l qo'yilgan xatolar va arifmetik xatolarni o'z tashabbusiga ko'ra yoki murojaat etuvchining iltimosiga ko'ra, murojaatga javobning mazmuniga dahl qilmagan holda tuzatishi shart.

Murojaat etuvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimosi u kelib tushgan kundan e'tiboran **10 kun** ichida ko'rib chiqiladi.

46. Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat etuvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaat etuvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish yakunlangan kun hisoblanadi, bu haqda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga va qayd etish kartochkasiga belgi qo'yadi.

47. Yuqori davlat organining nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha Institut murojaat etuvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida yuqori davlat organiga yozma shaklda xabar beradi.

Jismoniy va yuridik shaxslarning axborot-kommunikatsiya texnologiyalari sohasidagi tashkilotlarning faoliyati masalasidagi murojaatlari, ularni ko'rib chiqish va ijrosi bo'yicha barcha hujjatlar shaxsiy masalalar bo'yicha murojaatlardan alohida shakllantiriladi. Bunda, ishlarni bevosita ijrochilarda shakllantirish va saqlash **taqiqlanadi**.

Har bir murojaatda u yakuniy hal qilinganidan so'ng "Ish hujjatlariga" yozuvi va bu qarorni qabul qilgan mansabdor shaxsning imzosi qo'yilishi kerak.

Arz qiluvchilarning murojaatlari ularga berilgan javoblar nusxalari va ularni hal etish bilan bog'liq hujjatlar, shuningdek, yuridik va jismoniy shaxslarni shaxsan qabul qilish bo'yicha hujjatlar ish hujjatlarining tasdiqlangan nomenklaturasiga muvofiq shakllantiriladi.

Bu ish hujjatlaridagi hujjatlar xronologik va alfavit tartibida joylashtiriladi. Har bir murojaat va uni ko'rib chiqish va uni hal etish bo'yicha barcha hujjatlar alohida guruhni tashkil etadi. Ish hujjatlarini shakllantirishda hujjatlarning ishga to'g'ri yo'naltirilganligi, ularning to'liqligi (butligi) tekshiriladi. Hal etilmagan murojaatlar, shuningdek, noto'g'ri rasmiylashtirilgan hujjatlarni ishga tikib qo'yish taqiqlanadi. Hujjatning muqovasi 4-ilovaga muvofiq rasmiylashtirilishi kerak (elektron shaklda saqlanmasa).

48. Ko'rib chiqilgan murojaatlarni va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash belgilangan tartibda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim tomonidan amalga oshiriladi.

6-bob. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish

49. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda;

Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

50. Murojaatni anonim deb e'tirof etish murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim va Institut direktori tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e'tirof etilganda bu haqda xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb e'tirof etish uchun asoslar ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb e'tirof etish to'g'risidagi xulosa Institut direktori tomonidan tasdiqlanadi.

Anonim deb e'tirof etilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijrodan olinadi va ko'rib chiqilmaydi.

51. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaat kelib tushganda, murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda Institut direktori tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko'rmay qoldirilganligi to'g'risida murojaat etuvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

52. Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u Institut direktori tomonidan tasdiqlanadi.

53. Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilgan bo'lsa, ilgarigi murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning to'la-

to'kis materiallari mavjud bo'lsa va murojaat etuvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan bo'lsa;

agar murojaat etuvchi o'z murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan bo'lsa yoki uni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida iltimos qilgan bo'lsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari o'zgarganligi to'g'risida o'z vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yo'qligi sababli murojaatni murojaat etuvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati bo'lmaganda;

murojaatni murojaat etuvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, Institutning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilgan murojaat etuvchi kelmay qolgan taqdirda;

agar murojaat etuvchi jismoniy shaxs vafot etganidan so'ng murojaatni ko'rib chiqish huquqiy vorislikka yo'l qo'ymasa.

54. Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qarorni Institut direktori qabul qiladi.

Takroriy murojaatni ko'rib chiqish ushbu Nizomning 53-band ikkinchi xatboshisiga muvofiq tugatilganda, murojaat etuvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi to'g'risida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat etuvchidan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni ko'rib chiqish murojaat etuvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda murojaat murojaat etuvchiga Institut mansabdor shaxsining xati bilan birga **3 kun** ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza qonunbuzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

Murojaat etuvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida tegishli tartibda xabardor qilinadi.

7-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish

55. Institut mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Institut rahbariyati yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslar tomonidan jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

55¹. Institut rahbariyati yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslar tomonidan har chorakda kamida uch marta jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek, ommaviy qabullar tashkil etiladi. Sayyor va ommaviy qabullar, qoida tariqasida, tahlil natijalariga ko'ra murojaatlar soni oshgan hududlarda o'tkaziladi.

56. Institutda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o'tkaziladi.

Qabul qilish jadvali, sayyor va ommaviy qabullarni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish va qabul qilish tartibi to'g'risidagi axborot Institut rasmiy veb-saytida e'lon qilish, shuningdek, Institut ma'muriy binosida xamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e'tiboriga yetkaziladi.

Institutda fuqarolar qabuli va sayyor qabullarni o'tkazishda majburiy tarzda surdotarjimon ishtiroki ta'minlanadi.

57. Institutda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida xona ajratiladi.

Fuqarolarni qabul qilish uchun ajratilgan xonalar barcha shaxslar, shu jumladan nogironligi bo'lgan shaxslarning harakatlanishi uchun qulay tarzda jihozlanadi, shuningdek, binoga kirish va chiqish hamda sanitariya-gigiyena shoxobchalaridan erkin foydalanish uchun to'siqsiz muhit yaratiladi.

Shaxsiy qabul davomida Institut direktori yoki direktor o'rinbosarining qaroriga ko'ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio- va videoyozuv, shuningdek, fotosuratga olish) qo'llanilishi mumkin.

58. Og'zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim, shuningdek, Institut mansabdor shaxslari yoxud boshqa mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

Og'zaki murojaatni qayd etish kartochkasi murojaat etuvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar tekshirilgandan keyin ushbu Nizomga 3-ildovaga muvofiq shakl bo'yicha to'ldiriladi.

59. Jismoniy shaxs og'zaki murojaat etayotganda, o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa o'z vakolatlarini tasdiqlaydigan va o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Og'zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan, Institutning ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va videokonferensaloqa vositasida ham berilishi mumkin.

60. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni va bu bilan bog'liq ishlarni tashkil etadi.

61. Institutda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim va tegishli tarkibiy bo'linma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.

62. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi mansabdor yoki vakolatli shaxsning ko'rsatmasi bo'yicha Institutning boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

63. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsan qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish Institut yoki uning

mansabdor shaxsining vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda, jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.

64. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek, ommaviy qabullar, zarur bo'lgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari o'tkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham o'tkazilishi mumkin.

65. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullar vaqtida berilgan og'zaki murojaatlari ushbu Nizomning 58-bandiga muvofiq rasmiylashtiriladi va ro'yxatga olinadi hamda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

65¹. Joylarda uchrashuvlarni o'tkazish mavzusiga mamlakatning strategik maqsadlarini amalga oshirishda ustuvor bo'lgan fuqarolik jamiyatini va xalq bilan ochiq muloqotni rivojlantirish, inson huquq va manfaatlarini, davlat va mahalliy ijro etuvchi hokimiyat organlari faoliyatining ochiqqligini ta'minlash, amalga oshirilayotgan islohotlarning tub mohiyati va hududlarni kompleks rivojlantirishning istiqbolli rejalari to'g'risida aholiga yetkazish, joylardagi tizimli muammolarni aniqlash va ularni yechimlarini topish, jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, murojaatlarni ko'rib chiqish kabi dolzarb masalalar kiritilishi lozim.

65². Sayyor va ommaviy qabulni o'tkazish natijalari bo'yicha tegishli bayon to'ldiriladi, chora-tadbirlar rejasi ishlab chiqiladi.

65³. Sayyor va ommaviy qabullarning hisobini yuritish, ularni o'tkazish natijalarini tahlil qilish va samaradorligini baholash ishlari O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi axborot tizimidagi alohida modul orqali amalga oshiriladi.

66. Ommaviy qabullar vaqtida Institutning mansabdor yoki vakolat berilgan shaxsiga kelib tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob berish talab etilmaydi.

8-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini videokonferensaloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish

67. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslar vakilining Institut mansabdor shaxsiga videokonferensaloqa vositasida murojaat berishi, maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llagan holda, oldindan tasdiqlangan videokonferensaloqa jadvali asosida amalga oshiriladi.

68. Buning uchun murojaat etuvchi Institutga belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi.

Talabnomada quyidagilar ko'rsatilishi kerak:

jismoniy shaxs uchun - murojaat etuvchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar;

yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar;

Institutning videokonferensaloqa vositasida murojaat qabul qilish so'ralgan mansabdor shaxsi;

elektron pochta manzili;

aloqa telefoni va/yoki faks raqami;

videokonferensaloqa o'tkazishga qulay sana va vaqt;

muloqot tili;

murojaatning qisqacha mazmuni.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

69. Videokonferensaloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab **1 ish** kunidan kechikmay ro'yxatga olinishi va ijroga qaratilishi kerak.

70. Institutning videokonferensaloqa vositasida murojaat qabul qilish so'ralgan mansabdor shaxsi talabnomani ko'rib chiqib, videokonferensaloqa orqali ko'rib chiqish yoki ko'rib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

Qabul qilingan qaror, videokonferensaloqa orqali murojaatni ko'rib chiqish vaqti va joyi haqida jismoniy va yuridik shaxslar belgilangan tartibda ogohlantiriladi.

71. Videokonferensaloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali o'zgargan taqdirda, murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim videokonferensaloqa orqali murojaat berishga talabgorlarni oldindan (elektron pochta, aloqa telefon va/yoki faks raqamlari, pochta va boshqalar orqali) ogohlantirishi kerak.

72. Videokonferensaloqa orqali kelib tushgan murojaatlar og'zaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda ro'yxatga olinadi va ko'rib chiqiladi.

9-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari

73. Murojaatlar Institut yoki uning mansabdor shaxslari tomonidan ko'rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko'rib chiqishning borishi to'g'risida axborot olish;

vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

murojaatni tekshirish materiallari va uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish;

qo'shimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish to'g'risida iltimos qilish;

advokat yordamidan foydalanish;

murojaatni ko'rib chiqishni to'xtatish to'g'risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to'g'risida iltimos qilish;

o'z murojaatini u ko'rib chiqilguniga qadar va ko'rib chiqilayotgan paytda murojaat bo'yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo'li bilan chaqirib olish;

murojaatni qabul qilishni yoki ko‘rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan bo‘ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

Jismoniy va yuridik shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

74. Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlarning Institut yoki ularning mansabdor shaxslari tomonidan ko‘rib chiqilishida o‘zlarining xatti-harakatlari bilan boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

10-bob. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda Institut yoki uning mansabdor shaxslarining huquq va erkinliklari

75. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda Institut yoki uning mansabdor shaxslari quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko‘rib chiqish uchun zarur bo‘lgan axborotni belgilangan tartibda so‘rash va olish;

murojaat etuvchi yoki uning vakilini ular yo‘qligida murojaatni ko‘rib chiqish mumkin bo‘lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun chaqirish;

bila turib yolg‘on ma‘lumotlar ko‘rsatilgan murojaatni tekshirish sababli yetkazilgan xarajatlarning o‘rnini qoplash to‘g‘risida sudga murojaat qilish.

Institut yoki ularning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

76. Institut va uning mansabdor shaxslari:

murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etishi;

murojaat etuvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular davlat siri yoki qonun bilan qo‘riqlanadigan boshqa sir bo‘lgan ma‘lumotlarni o‘z ichiga olmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, ta‘minlashi;

murojaat etuvchiga ko‘rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko‘rib chiqilganidan so‘ng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilishi, ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal qilingan og‘zaki murojaatlar bundan mustasno;

murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, agar jismoniy yoki yuridik shaxs ushbu qarorga rozi bo‘lmasa, shikoyat berish tartibini tushuntirishi;

murojaatni ko‘rib chiqish natijalariga ko‘ra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilishi;

qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish yuzasidan darhol chora-tadbirlar ko‘rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni o‘z vakolatlari doirasida aniqlashi;

jismoniy shaxs, uning vakili, ularning oila a'zolari, yuridik shaxs, uning vakili va yuridik shaxs vakilining oila a'zolari ularning murojaatlari sababli ta'qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

agar jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon yetkazilgan bo'lsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralarini ko'rishi shart.

Institut yoki uning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

11-bob. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish

77. Institut rahbariyati yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari o'z tarkibiy bo'linmalari tomonidan murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlash choralarini ko'radi;

78. Murojaat u qaysi rahbar yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxs tomonidan nazoratga olingan bo'lsa, o'sha shaxs tomonidan nazoratdan va ijroдан olinadi.

Oraliq javoblar berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olinmaydi.

79. Institutda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim Institut rahbariyati bilan birgalikda:

Institut yoki uning mansabdor shaxslariga kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, ko'rib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa ma'lumotlarning statistik hisobini yuritadi;

jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni aniqlash va bartaraf etish maqsadida har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qiladi;

har oy yakuni bo'yicha Institut rahbariyati tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari bilan o'tkazilgan uchrashuvlar natijalari to'g'risida ma'lumotlarni umumlashtirib, tahlil qilingan holda muhokama etish uchun kiritadi;

har oy yakuni bo'yicha murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra Institut tarkibiy bo'linmalari tomonidan murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarda tez-tez ko'tarilgan masalalar, murojaatlarni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko'rilgan choralar aks ettirilgan ma'lumotnomalar (sharhlar) tuzadi hamda Institut direktoriga murojaatlarni ko'rib chiqishning qonuniyligini ta'minlash va samaradorligini oshirish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy

manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish, qonun hujjatlarini takomillashtirish yuzasidan takliflar kiritadi;

tegishli Institut rasmiy veb-saytida va ijtimoiy tarmoqlardagi kanallarida e'lon qilishni ta'minlaydi.

80. Institut har chorakda Vazirlikka murojaatlar bilan ishlash to'g'risida hisobot taqdim etib boradi.

81. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari Institutning rasmiy veb-saytlarida, ijtimoiy tarmoqlardagi kanallarida, bosma va elektron ommaviy axborot vositalarida har oyda e'lon qilinishi mumkin.

82. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim Institutga kelib tushgan murojaatlarni tahlil qilish yakunlari bo'yicha statistik ma'lumotlarni, murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra tuzilgan ma'lumotnomalarni (sharhlarni) Institut rasmiy veb-sayti va ijtimoiy tarmoqlardagi kanallarida har oyda e'lon qilishni ta'minlaydi.

12-bob. Yakunlovchi qoidalar

83. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoxud elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlariga zid qaror qabul qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlamaganlik, jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti to'g'risidagi yoxud yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlarni ularning roziligisiz oshkor etish, jismoniy va yuridik shaxsni murojaat qilganligi munosabati bilan yoxud bildirilgan fikri va murojaatidagi tanqid uchun ta'qib qilish, shuningdek, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlarini boshqacha tarzda buzish qonunga muvofiq javobgarlikka sabab bo'ladi.

84. Qonun va ushbu Nizom talablariga rioya etishni ta'minlash uchun javobgarlik Institut direktori va uning o'rinbosarlariga, murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim va tegishli tarkibiy bo'linmalar boshliqlariga yuklanadi.

85. Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasi, shikoyati ana shu murojaatlar bo'yicha qonunga xilof qarorlar qabul qilgan Institut va uning mansabdor shaxsi tomonidan qanoatlantirilgan taqdirda, ariza yoki shikoyat berish va uni ko'rib chiqish bilan bog'liq zararining o'rni, arizani, shikoyatni ko'rib chiqish uchun Institut yoki uning mansabdor shaxsining talabiga ko'ra joylarga borish munosabati bilan qilingan xarajatlarning hamda ana shu vaqt ichida yo'qotilgan ish haqining o'rni murojaat etuvchiga sud tartibida qoplanadi.

Sud tartibida ma'naviy ziyon ham kompensatsiya qilinishi mumkin.

Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasini yoxud shikoyatini ko'rib chiqishda qonun talablari buzilganligi munosabati bilan unga yetkazilgan moddiy zararining o'rnini qoplash va ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish sifatida

Institut tomonidan to'langan mablag'lar aybdor shaxsdan regress tartibida undirib olinishi mumkin.

86. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik, huddi shuningdek, tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

RTSIR ITda jismoniy va yuridik shaxslarning
murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida
Nizomga 1-ilova

**Raqamli texnologiyalar va sun'iy intellektni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot
institutida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash sxemasi**

Bosqich	Subyektlar	Chora-tadbirlar	Ijro muddati
1-bosqich*	Jismoniy va yuridik shaxslar	Institutga murojaat qilish	Ariza beruvchi ixtiyorida
2-bosqich	Institutda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim	1. Murojaatni qabul qilish, ro'yxatga olish, murojaatda bayon etilgan masalalarni birlamchi o'rganish. 2.1. Murojaatni taalluqliligi bo'yicha boshqa tashkilotga yuborish (bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoki elektron shaklda xabar qilish) yuzasidan xat loyihalarini rahbariyatga imzoga kiritish. <i>yoki</i> 2.2. Murojaatni ko'rib chiqish uchun Institutning mas'ul bo'linmasini belgilash bo'yicha rezolyutsiyani rahbariyatga imzoga kiritish. 3. Murojaatni Institutning mas'ul bo'linmasiga ko'rib chiqish uchun uchun yuborish.	1) Murojaat kelib tushgan paytdan boshlab 1 ish kunida 2.1) Murojaat kelib tushgan paytdan boshlab 5 kunda 2.2) Murojaat kelib tushgan paytdan boshlab 1 ish kunida 3) rezolyutsiya imzolangan paytdan boshlab 1 ish kunida
3-bosqich	Institutning murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul etib belgilangan bo'linma yoki xodim	Murojaatni ko'rib chiqish va natijasiga ko'ra javob xatini tayyorlash Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoki boshqa chora-tadbirlar zarur bo'lgan hollarda, ariza yoki shikoyatni ko'rib chiqish muddatlari Institut direktori tomonidan istisno tariqasida uzog'i bilan 1 oyga uzaytirilishi mumkin va bu haqda murojaat etuvchiga ma'lum qilinadi.	Qo'shimcha o'rganish talab etilmasa, murojaat kelib tushgan paytdan boshlab 15 kunda Qo'shimcha o'rganish talab etilsa, murojaat kelib tushgan paytdan boshlab 1 oygacha bo'lgan muddatda
		Takliflar 1 oygacha bo'lgan muddatda Qo'shimcha o'rganish uchun 1 oydan ortiq muddat talab etadigan takliflar haqida taklif kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga 10 kun muddat ichida yozma shaklda ma'lum qilinadi	
4-bosqich	Institut rahbariyati	1. Murojaat qiluvchiga yozma shaklda javob xatini imzolash, murojaatni nazoratdan olish, murojaatni ko'rib chiqish yakunlanganligini qayd etish. 2. Murojaat yuqori turuvchi tashkilotlar tomonidan nazoratga olingan hollarda ularga axborot berish, yuqori turuvchi tashkilot tomonidan nazoratdan olingandan so'ng murojaatni ko'rib chiqish yakunlanganligini qayd etish.	1. Ko'rib chiqish natijalari bo'yicha javob xati imzolangan kunda 2. Murojaat yuqori turuvchi tashkilot tomonidan nazoratdan olingan kunda

*) Murojaatlar Institutga bevosita, shuningdek Vazirlik yoki boshqa davlat organlari orqali kelib tushishi mumkin.

RTSIR ITIda jismoniy va yuridik shaxslarning
murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida
Nizomga 2-ilova

Murojaatlarni ro'yxatga olish jurnali

Murojaatning ro'yhatga olingan tartib raqami va murojaat qabul qilingan sana	Murojaatning dublikati yoki takroriyligi (mavjud bo'lsa)	Murojaat etuvchi famiyasi, ismi, otasining ismi va shaxsiy ma'lumotlari / Yuridik shaxs nomi	Jismoniy shaxsning yashash manzili/ yuridik shaxsning manzili	Murojaatning qisqacha mazmuni	Nazoratga olingani to'g'risida belgi	Ko'rib chiqish uchun mas'ul tarkibiy bo'linma / mas'ul xodim	Ko'rib chiqilgani to'g'risida belgi, sanasini ko'rsatgan holda
1	2	3	4	5	6	7	8

Murojaatni qayd etish kartochkasi

(old tomoni)

Tartib raqami:	Savol:
Murojaat etuvchi (F.I.O.):	
Manzili:	
Murojaat kelib tushgan sana:	Murojaat qiluvchilar soni:
Murojaat etuvchi turi: <i>jismoniy/yuridik</i>	Varaqlar soni:
Murojaat shakli: <i>og'zaki, yozma, elektron</i>	Takroriy
Murojaatning turi: <i>taklif, shikoyat, ariza</i>	Oldingi murojaatning sanasi va raqami:
Murojaatning qisqa mazmuni:	
Rezolyutsiyani imzolagan rahbar:	
Rahbar rezolyutsiyasi:	Bajarish muddati:
Tarkibiy bo'linma:	Ijrochi:

(orqa tomoni)

Murojaatni ko'rib chiqish holati		
Yuborilgan sana	Qayerga yuborilgan	Javob xati raqami va sanasi
Muddati uzaytirilgan:	Kim tomonidan: (Rahbar)(imzo)	
Ko'rib chiqish natijalarining qisqa mazmuni:		
Nazoratdan olindi (kim tomonidan): (rahbar)	Bajaruvchining imzosi:	
Sana:	Bajarilgan sana:	
Murojaatni ko'rib chiqish muddati buzilganligi haqida belgi:		

Hujjat muqovasi shakli

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR VAZIRLIGI

202__-yil

**Raqamli texnologiyalar va sun'iy intellektni rivojlantirish
ilmiy-tadqiqot instituti**

Murojaat shakli _____

HUJJAT _____

(jismoniy shaxs F.I.Sh. yoki yuridik shaxsning to'liq nomi)

Murojaatning qisqacha mazmuni _____

Murojaatni ko'rib chiqish

Boshlandi _____
(yil, oy, kun)

Tugatildi _____
(yil, oy, kun)

Natija _____
(yil, oy, kun)