

«ТАСДИҚЛАЙМАН»
“ЎЗСТАНДАРТ” АГЕНТЛИГИ
БОШ ДИРЕКТОРИ



А.К.Курбанов

04 2015 йил

**“Ўзстандарт” агентлигида
жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари
билан ишлаш тартиби тўғрисида
НИЗОМ**

I. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР

1. Мазкур Низом "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ “Ўзстандарт” агентлигида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Қонунга мувофиқ Ўзбекистон Республикаси ва хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар “Ўзстандарт” агентлигига мурожаат қилиш ҳуқуқига эга.

3. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

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

“Ўзстандарт” агентлигининг, шунингдек унинг таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

4. Ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

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

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

шикоят - бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни химоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

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

муурожаатнинг дубликати - айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг муурожаати нусхаси;

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

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

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

“Ўзстандарт” агентлигининг "ишонч телефони"га келиб тушган муурожаатлар оғзаки муурожаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

“Ўзстандарт” агентлигининг расмий веб-сайти орқали ёки расмий электрон почта манзилига келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали (Ҳукумат портали) орқали келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ва Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 30 декабрдаги 378-сон қарори билан тасдиқланган Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали тўғрисидаги низом талаблари ҳисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

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

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

7. Муурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

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

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

Ёзма муурожаат муурожаат қилувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки муурожаат қилувчи юридик шахс раҳбарининг ёхуд ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахснинг ёзма муурожаатини муурожаат қилувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу муурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

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

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

9. Муурожаатларни бериш муддатлари, қоидага кўра, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар бу “Ўзстандарт” агентлигининг муурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига,

жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа асосларга кўра, тегишли давлат органларига мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

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

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабларга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни кўриб чиқувчи давлат органи томонидан тикланади.

10. “Ўзстандарт” агентлигида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

11. “Ўзстандарт” агентлиги ушбу Низом талабларига мувофиқ мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий қилиши мумкин.

II. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

12. “Ўзстандарт” агентлигида мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш агентлик девонхонаси томонидан, кўриб чиқиш учун юбориш мурожаатни кўриб чиқиш учун масъул бўлган ходим томонидан, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш мурожаат кўриб чиқилаётган тегишли бошқарма бошлиғи томонидан амалга оширилади.

13. Электрон мурожаатлар тушган кунда қоғозга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса - навбатдаги иш кунда қоғозга босиб чиқарилиши керак.

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

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг манзили, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган давлат органи таркибий бўлинмаси номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампида “Ўзстандарт” агентлигининг расмий номи, мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

15. Мурожаат почта орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унинг иловалари борлиги текширилади.

Конвертда мурожаатнинг мавжуд эмаслиги ёки унинг яроқсизланганлиги, шунингдек мурожаатда кўрсатилган иловаларнинг йўқлиги аниқланганда икки нусхада далолатнома тузилади, улардан бири назорат гуруҳида қолади, иккинчиси мурожаат қилувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича жўнатилади.

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

16. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёхуд бошқа масъул ходим, шунингдек давлат органи таркибий бўлинмаларининг (кейинги ўринларда таркибий бўлинма деб аталади) 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.

17. 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 16-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

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

19. Резолюция (топшириқнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда беради.

20. “Ўзстандарт” агентлигига келиб тушган мурожаатлар “Ўзстандарт” агентлигининг иш юритувига қабул қилиниши, бўйсунуш тартибида “Ўзстандарт” агентлигининг қўйи бўлинмасига (ташкилотга) (кейинги ўринларда қўйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига юборилиши мумкин.

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

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

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.

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

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

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

25. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи давлат органи мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш “Ўзстандарт” агентлигининг бош директори топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

26. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар “Ўзстандарт” агентлигининг мансабдор шахси томонидан қақририлиши мумкин. Қақририлган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда “Ўзстандарт” агентлигининг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиғи тўғрисида жавоб юборади.

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

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

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

Мурожаатни қониктирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни республика аҳамиятига молик давлат органида - раҳбар, унинг ўринбосарлари, таркибий бўлинмалар раҳбарлари; вилоят аҳамиятига молик давлат органида - раҳбар, унинг ўринбосарлари; туман ва шаҳар аҳамиятига молик давлат органида - раҳбар қабул қилади.

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

30. Мурожаатга жавоб хати “Ўзстандарт” агентлиғи бош директори ёки унинг таркибий бўлинмаси раҳбари томонидан имзоланади.

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

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

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

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

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар ижродан ёки

назоратдан олинмайди.

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

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳолда “Ўзстандарт” агентлиги мурожаат қилувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

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

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

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

Мурожаатни қайтариб олиш тўғрисидаги ариза “Ўзстандарт” агентлиги томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш бўйича чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

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

III. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ

38. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган давлат органига 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 “Ўзстандарт” агентлигининг бош директори томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

39. 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.

40. Айрим ҳолларда “Ўзстандарт” агентлигининг бош директори ёки унинг ўринбосарлари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

41. Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар “Ўзстандарт” агентлигига келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охири кунни дам олиш ва

байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

IV. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРМАЙ ҚОЛДИРИШ

42. Қўйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:
аноним мурожаатлар;
жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;
қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

43. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса мурожаатлар билан ишловчи бўлинма раҳбари ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланади.

“Ўзстандарт” агентлигининг "ишонч телефонлари"га тушган мурожаатлар Қонунда ва ушбу Низомда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

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

44. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, 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 қилинади.

V. ЖИСМОНИЙ ШАХСЛАРНИ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ ВАКИЛЛАРИНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

45. “Ўзстандарт” агентлиги ва уларнинг таркибий бўлинмаларида белгиланган кунлар ва соатларда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг юридик вакилларини қабул қилиш “Ўзстандарт” агентлигининг бош директори ёхуд бошқа ваколатли шахс томонидан амалга оширилади.

46. “Ўзстандарт” агентлигида жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ушбу “Ўзстандарт” агентлигининг бош директори томонидан тасдиқланган жадвалга асосан қабул қилинади.

“Ўзстандарт” агентлигида, зарурият бўлганда, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

47. Қабул қилиш жадваллари ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тартиби тўғрисидаги ахборот, шунингдек қабул қилиш тартиби “Ўзстандарт”

агентлигининг расмий веб-сайтларида эълон қилиш, шунингдек уларнинг маъмурий биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

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

48. Бош директор ёрдамчиси қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

49. “Ўзстандарт” агентлигида жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки тегишли таркибий бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

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

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

52. “Ўзстандарт” агентлигининг бош директори ёки бошқа ваколатли шахслари томонидан сайёр шахсий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

53. Сайёр шахсий қабуллар вақтида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ва “Ўзстандарт” агентлигининг бошқа масъул ходимлари иштирок этиши мумкин.

54. Сайёр шахсий қабуллар “Ўзстандарт” агентлигининг бош директори томонидан тасдиқланадиган жадвалга мувофиқ ўтказилади.

Зарур ҳолларда жадвалда назарда тутилмаган сайёр шахсий қабуллар ўтказилиши мумкин.

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

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

VI. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ ҲУҚУҚЛАРИ ВА “ЎЗСТАНДАРТ” АГЕНТЛИГИНИНГ МАЖБУРИЯТЛАРИ

57. Мурожаат “Ўзстандарт” агентлиги томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва

юримдик шахс муружаат кўриб чиқилишининг бориши хақида ахборот олиш, шахсан важдларини баён этиш ва тушунтиришлар бериш, муружаатни текшириш материаллари хамда уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, кўшимча материаллар тақдим этиш ёки уларни бошқа органлардан сўраб олиш тўғрисида илтимос қилиш, адвокат ёрдамидан фойдаланиш ҳуқуқига эга.

Жисмоний ва юримдик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ муружаатларни кўриб чиқишда бошқа ҳуқуқлардан хам фойдаланадилар.

58. “Ўзстандарт” агентлигининг муружаатни кўриб чиқувчи мансабдор шахслари ёки бошқа ваколатли шахслари:

жисмоний ва юримдик шахсга уларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига хамда қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан, агар уларда давлат сирларини ёки қонун билан кўриқланадиган бошқа сирларни ташкил этувчи маълумотлар мавжуд бўлмаса, жисмоний ва юримдик шахсларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига хамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, танишиб чиқиш имкониятини таъминлаши;

муружаатни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши, шунингдек агар жисмоний ёки юримдик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари хамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиёни компенсация қилиш бўйича чора-тадбирлар кўриши;

муружаат этувчига кўриб чиқиш натижалари хамда қабул қилинган қарор хақида муружаат кўриб чиқилганидан сўнг зудлик билан ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиши шарт.

Муружаат юзасидан қарор қабул қилган “Ўзстандарт” агентлигининг мансабдор ёки бошқа ваколатли шахси, агар жисмоний ёки юримдик шахс қарорга рози бўлмаса, унинг юзасидан шикоят бериш тартибини тушунтириши шарт.

VII. МУРУЖААТЛАР КўРИБ ЧИҚИЛИШINI НАЗОРАТ ҚИЛИШ. МУРУЖААТЛАРНИ УМУМЛАШТИРИШ ВА ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ

59. Муружаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма таркибий бўлинмалар томонидан муружаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради.

Муружаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма муружаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида “Ўзстандарт” агентлигининг бош директорини дарҳол хабардор қилади.

Муружаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда “Ўзстандарт” агентлигининг бош директорига муружаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, муружаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган давлат органи ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

60. “Ўзстандарт” агентлиги жисмоний ва юримдик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чорақда муружаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

Таҳлил натижалари бўйича муружаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки таркибий бўлинма “Ўзстандарт” агентлигининг бош директорига “Ўзстандарт” агентлигида

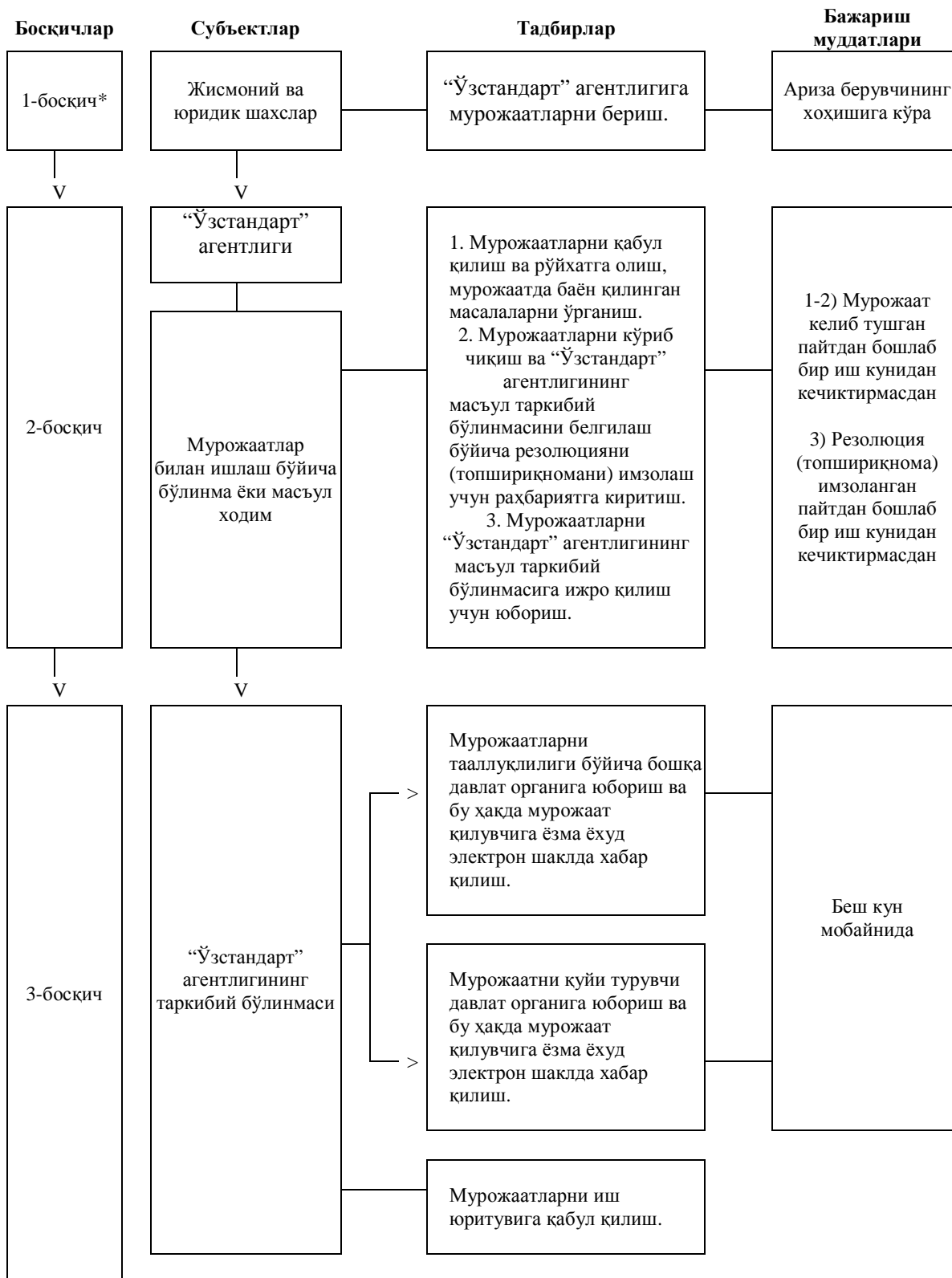
мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан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

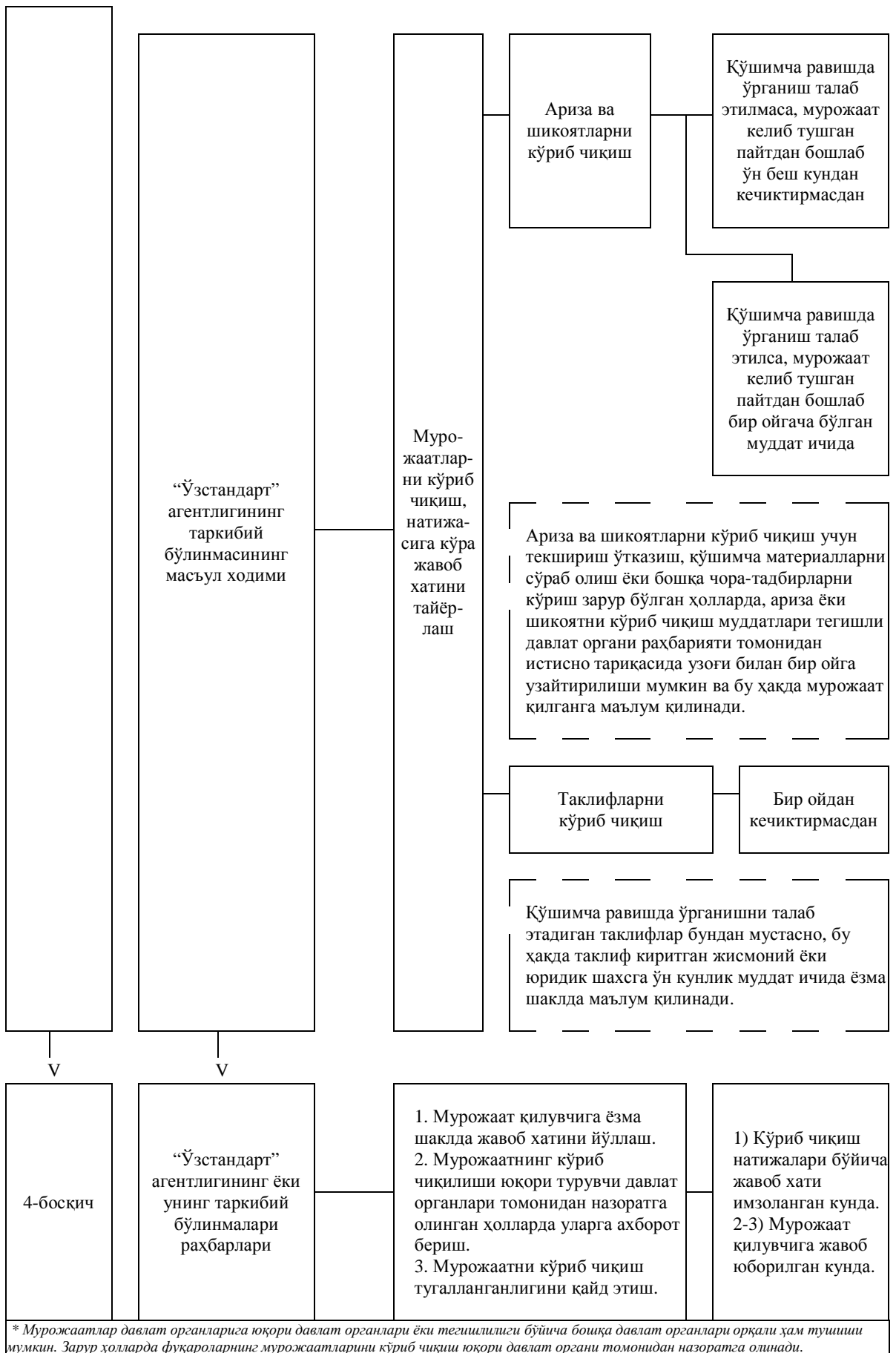
VIII. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ ВА ТАРТИБИ БУЗИЛГАНЛИГИ УЧУН ЖАВОБГАРЛИК

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

62. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик “Ўзстандарт” агентлигининг бош директори ва уларнинг ўринбосарларига, мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмалар ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланади.

**“Ўзстандарт” агентлигида
жисмоний ва юридик шахсларнинг
мурожаатлари билан ишлаш
СХЕМАСИ**





(Олд томони)

**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ
МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ**

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

(Орқа томони)

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