

“НАВОИЙ КОН-МЕТАЛЛУРГИЯ КОМБИНАТИ”  
АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИ

ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШНИ  
МУВОФИҚЛАШТИРИШ ВА НАЗОРАТ ҚИЛИШ БЎЛИМИ

“НАВОИЙ КОН-МЕТАЛЛУРГИЯ КОМБИНАТИ” АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИДА  
ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ  
ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА  
НИЗОМ

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунига (кейинги ўринларда Қонун деб аталади) мувофиқ “Навоий кон-металлургия комбинати” Акциядорлик жамиятида (кейинги ўринларда “НКМК” АЖ деб аталади) жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (кейинги ўринларда мурожаат деб аталади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

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

“НКМК” АЖнинг, шунингдек улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

3. 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 ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

**аноним мурожаат** - жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (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;

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

**такрорий мурожаат** - 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** - белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан “НКМК” АЖнинг, ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган муурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки муурожаатлар бундан мустасно;

**оммавий қабул** - «НКМК» АЖ раҳбарининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахснинг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида муурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракати;



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

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

**сайёр қабул** — давлат органлари ва давлат ташкилотлари раҳбарларининг тасдиқланган жадвал асосида жойларга чиққан ҳолда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиши билан боғлиқ ташкилий ва бошқа чора-тадбирлар мажмуи.

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

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

“НКМК” АЖнинг “Ишонч телефони”га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Низомда ва “НКМК” АЖнинг “Ишонч телефони” тўғрисидаги Регламентда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

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

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси, Интернет тармоғидаги Ўзбекистон Республикаси Ҳукумат портали (кейинги ўринларда Ҳукумат портали 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 Ҳукумат портали тўғрисида низом талаблари ҳисобга олинган ҳолда ушбу Низомда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

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

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

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

5. Қонунга кўра, жисмоний ва юридик шахсларга “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсларига яқка тартибда ёки жамoa бўлиб мурожаат этиш ҳуқуқи кафолатланади.

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

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

Қонунга мувофиқ хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Ўзбекистон Республикаси давлат органларига, ташкилотларига ва уларнинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунга мувофиқ мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

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

7. Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш бўйича ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

8. Мурожаатлар “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари



ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобида назарда тутилган ҳолатлар бундан мустасно.

Ота-она қаровисиз қолган болаларнинг “НКМК” АЖга бевосита қилган муурожаатларини тўлиқ кўриб чиқиш кафолатланади ва бола тўлиқ муомала лаёқатига эга эмаслиги сабаблари билан бундай муурожаатлари кўриб чиқилмаслигига йўл қўйилмайди.

9. Муурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек, давлат сирини ёхуд қонун билан кўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари томонидан ошқор этилишига йўл қўйилмайди.

Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, муурожаатга тааллуқли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

Жисмоний шахснинг илтимосига кўра унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошқор этилмаслиги керак.

10. Жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсларига муурожаат этганлиги, шунингдек, муурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

### **3-боб. Муурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби**

11. Муурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсларига бевосита ёхуд бўйсунув тартибида юқори турувчи органга берилади.

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

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

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

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

Жисмоний ва юридик шахснинг муурожаатида давлат органининг, ташкилотнинг аниқ номи, муурожаат юборилаётган мансабдор шахснинг лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек, муурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Муурожаатларда муурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факс рақамлари кўрсатилиши мумкин.

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

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

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

14. Муурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда муурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади.

Конвертда муурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек, муурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси муурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.



Келиб тушган муурожаатлар конвертлари муурожаат этувчининг манзилини, муурожаатнинг жўнатилган ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

15. Ёзма муурожаат муурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки муурожаат этувчи юридик шахс ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим.

Жисмоний шахснинг ёзма муурожаатини муурожаат этувчининг 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.

16. Муурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсларининг 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, қонунларда назарда тутилган бошқа асосларга кўра муурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

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

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни кўриб чиқувчи “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахси томонидан тикланади.

17. Жисмоний ва юридик шахслар ўз муурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда муурожаат бўйича қарор қабул қилинганга қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда муурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида муурожаат давлат органининг хати билан муурожаат қилувчига қайтарилади.

Муурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза давлат органлари, ташкилотлари томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

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

18. Давлат органларида, ташкилотларида жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

19. Тушган муурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек муурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш мақсадида “НКМК” АЖда белгиланган умумий штатдаги ходимлар сони доирасида муурожаатлар билан ишлаш бўйича алоҳида бўлим (кейинги ўринларда муурожаатлар билан ишлаш бўлими деб аталади) ташкил этилади.

Муурожаатлар билан ишлаш бўлими муурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масалаларида бевосита “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директорида бўйсунди.

20. Муурожаатлар билан ишлаш бўлими:

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

- муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директорини дарҳол хабардор қилади;

- мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директорида муурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган “НКМК” АЖ ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

21. Муурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлимнинг ходимларига қуйидаги қўшимча талаблар қўйилади:

- ўрта-маҳсус ёки олий маълумотга эга бўлиш;



- камида уч йиллик иш стажи бўлиши;
- уларнинг ходими бўлган “НКМК” АЖ фаолияти, функцияларига оид мажбуриятлари тўғрисида хабардор бўлиш;
- юксак маънавий-ахлоқий фазилатларга эга бўлиш;
- киришимлилики;
- замонавий ахборот-коммуникация технологияларни қўллашни билиш;
- “НКМК” АЖнинг коррупцияга қарши сиёсатига;
- ички меҳнат тартиби қоидаларига;
- “НКМК” АЖ ходимларининг одоб-ахлоқ қоидаларига риоя қилиши лозим.

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

Мурожаатлар билан ишлаш бўлими ходимлари ўз хизмат вазифаларини бажариш вақтида ташқи кўриниши бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг-“НКМК” АЖга, ташкилотларига нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлишига кўмаклашиши, умумий қабул қилинган иш тартибига риоя этиши вазмин ва интизомли бўлиши керак.

22. Мурожаатлар билан иш олиб борувчи ходимлар ўқитилади ва уч йилда камида бир марта уларнинг малакаси оширилади.

23. “НКМК” АЖ ва унинг бўлинмаларида ушбу Низом талабларига кўра, мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этилиши мумкин.

“НКМК” АЖда мурожаатлар билан ишлаш:

Ўзбекистон Республикаси Президенти Виртуал қабулхонаси, Ҳукумат портали орқали, “НКМК” АЖ электрон почтаси орқали келиб тушган мурожаатлар электрон шаклда;

“НКМК” АЖда Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатлар ёзма ёки электрон шаклда олиб борилади;

“НКМК” АЖ раҳбариятига почта орқали ёки бевосита келиб тушган мурожаатлар ёзма 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 “НКМК” АЖда виртуал қабулхона ташкил этилиши мумкин.

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 бўлинма ва ташкилотларининг ваколатига кирса, мурожаатни кўриб чиқувчи бўлинма ва ташкилоти бошқа давлат органлари ва ташкилотларига жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатини коллегиял эшитишни ўтказиш учун мурожаат қилишга ҳақли.

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

26. Ёзма ва электрон (агар давлат органлари, ташкилотлари ва маҳаллий ижро этувчи органларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашда электрон ҳужжат айланиш дастури жорий этилмаган бўлса, 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 қуйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан мурожаатлар билан ишлаш бўлими томонидан рўйхатга олинади.

Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олинаши мумкин.

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

Қайд этиш штампда “НКМК” АЖ нинг расмий номи (умумқабул қилинган қисқартирилган ном ёки қисқартма кўрсатилиши мумкин), мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.



Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

27. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари “НКМК” АЖга 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 “НКМК” АЖ бош директориға, унинг ўринбосариға ёки таркибий бўлим раҳбарига киритилади, у масъул таркибий гуруҳни (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топширикнома) қўяди.

Резолюция (топширикнома) қўйилган пайдан бошлаб бир иш куни мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлим мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинма (ходим) томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги қўйилади.

28. “НКМК” АЖга келиб тушган мурожаатлар иш юритувига қабул қилиниши, бўйсунитиш тартибиде “НКМК” АЖ бўлинмалариға (кейинги ўринларда қуйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органиға, ташкилотға юборилиши мумкин.

29. Қуйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан бош директор ўринбосарлари ёки таркибий бўлинманинг раҳбари томонидан имзоланган топширик билан бирға юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчиға 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 таъминлайди.

31. Мурожаатни тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларға 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 қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлариға, жамият ва давлат манфаатлариға зарар етказмаса, давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг 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, “НКМК” АЖ бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс мурожаат этувчини ёзма тартибда хабардор қилади.

33. Агар мурожаатда ўртаға қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятиға дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун давлат органлари, ташкилотлари томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун давлат органи, ташкилоти томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

34. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасиға кирмайдиган “НКМК” АЖга, келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай “НКМК” АЖ бош директори ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан имзоланган хат билан тегишли органларға юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчиға ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун асоссиз равишда бошқа давлат органлариға, ташкилотлариға ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларға ёки мансабдор шахсларға юбориш тақиқланади.

Агар мурожаатларда уларни тегишли органларға юбориш учун зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар беш кун муддатдан кечиктирмай асослантирилган



тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

35. Мурожаатни кўриб чиқиладиганда ташаббусга кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

“НКМК” АЖ масъул раҳбар ва ходимлари мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириши ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

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

36. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи давлат органи, ташкилоти мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш “НКМК” АЖ бош директорининг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

37. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар давлат органи, ташкилотининг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин, чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда давлат органи, ташкилотининг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

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

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

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

“НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ва унинг ўринбосарлари 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 қисқача мазмуни, шунингдек, уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

39. Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиш шарт “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа 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 “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ва унинг ўринбосарлари томонидан истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

40. Таклиф “НКМК” АЖ 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 “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ва унинг ўринбосари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

Мурожаатни қониктирмаслик тўғрисидаги қарорни “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ва унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс қабул қилади.

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



43. Мурожаатга жавоб хати “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари, ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан имзоланади.

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

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

45. Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиққан “НКМК” АЖ раҳбарлари ва 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 даҳл қилмаган ҳолда тузатиши шарт.

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

46. 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 бўлим мурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga ва ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

47. 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.

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 тугатиш**

49. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

- аноним мурожаатлар;

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

Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

50. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари, ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс 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 “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари, ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан тасдиқланади.

Ишонч телефонлари, “тезкор алоқа”га тушган мурожаатлар қонунда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

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

51. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлим 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 бўлим 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.

52. Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, бош директор ўринбосарлари, ёки бунга ваколат берилган



бошқа мансабдор шахс томонидан тасдиқланади.

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

53. Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

- агар такрорий мурожаатларда янги важлар ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги мурожаат материалларида эса текширувларнинг тўла-тўқис 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, “НКМК” АЖ масъул раҳбар ва ходимлари томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

- агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнг мурожаатни кўриб чиқиш ҳуқуқий ворисликка йўл қўймас.

54. Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс қабул қилади.

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

Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат мурожаат қилувчига “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

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

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

55. “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ва унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

“НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

55<sup>1</sup>. “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори, унинг ўринбосарлари ва бўлинма раҳбарларининг жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини жойларда сайёр қабул қилиш бўйича жадваллари (йиллик ёки ярим йиллик) ишлаб чиқилиб, мос равишда юқори турувчи раҳбар томонидан тасдиқланади.

56. “НКМК” АЖда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

Қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни “НКМК” АЖнинг 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.

Сайёр ва оммавий қабул ўтказиладиган бўлинмаларда тегишли бўлинмаларнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича масъул бўлим (хизмат) томонидан бир ҳафта олдин аҳоли билан тарғибот ишлари амалга оширилади.

57. “НКМК” АЖда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Шахсий қабул давомида давлат органи, ташкилоти раҳбарининг қарорига кўра ва мурожаат этувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда махсус техника воситалари (аудио ва видеоёзув, шунингдек фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

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

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текиширилгандан 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 давлат органларининг, ташкилотларининг ишонч, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видео-конференц- алоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

60. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлим қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

61. “НКМК” АЖда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлим ёки тегишли таркибий бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

62. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилувчи раҳбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича давлат органини, ташкилотининг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

63. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсий, сайёр ва оммавий қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш “НКМК” АЖ ёки уларнинг мансабдор шахсининг 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 вакиллари талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

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

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

65<sup>1</sup>. Жойларда учрашувларни ўтказиш мавзусига “НКМК” АЖнинг стратегик мақсадларини амалга оширишда устувор бўлган вазифаларни ва халқ билан очиқ мулоқотни ривожлантириш, инсон ҳуқуқ ва манфаатларини, “НКМК” АЖ фаолиятининг очиқлигини таъминлаш, амалга оширилаётган ислохотларнинг туб моҳияти тўғрисида аҳолига етказиш, жойлардаги тизимли муаммоларни аниқлаш ва уларни ечимларини топиш, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш, мурожаатларни кўриб чиқиш каби долзарб масалалар киритилиши лозим.

65<sup>2</sup>. Сайёр ва оммавий қабулни ўтказиш натижалари бўйича тегишли баён тўлдирилади, чора-тадбирлар режаси ишлаб чиқилади.

66. Оммавий қабуллар вақтида “НКМК” АЖ бош директори ёки ваколат берилган



бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

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

67. Жисмоний шахс ва юридик шахсларнинг вакили “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ёхуд унинг ўринбосарларига ёки кадрлар бошқармаси бошлиғига видео-конференц-алоқа воситасида мурожаат бериши, олдиндан тасдиқланган махсус ахборот-коммуникация технологияларини қўллаган ҳолда видео-конференц-алоқа жадвал орқали амалга оширилади.

68. Бунинг учун мурожаат этувчи видео-конференц-алоқа ўрнатилган “НКМК” АЖга белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қилади. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада қуйидагилар кўрсатилиши керак:

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

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

- электрон почта манзили;

- алоқа телефони ёки факснинг рақами;

- видео-конференц-алоқа ўтказишга қулай сана ва вақт;

- мурожаат тили;

- мурожаатнинг қисқача мазмуни.

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

69. Видео-конференц-алоқа орқали келиб тушган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш қунидан кечикмай мурожаатлар билан ишлаш бўлими томонидан рўйхатга олинishi ва “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ва унинг ўринбосарлари ёки ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахсга киритилиши керак.

70. “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ва унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс талабномани кўриб чиқиб, видео-конференц-алоқа орқали кўриб чиқиш ёки кўриб чиқишни рад этиш ҳақида қарор қабул қилади.

Қабул қилинган қарор, видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида давлат органи, ташкилоти жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради.

71. Видео-конференц-алоқа орқали мурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, мурожаатлар билан ишлаш бўлими 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 қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

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

73. Мурожаатлар “НКМК” АЖ Бошқарув раиси-Бош директори ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

- мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

- важдарни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

- мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

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

- адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

- мурожаатни кўриб чиқишни тўхтатиш тўғрисида ёхуд мурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш тўғрисида илтимос қилиш;

- ўз мурожаатини у кўриб чиқилганига қадар ва кўриб чиқиладиган пайтда мурожаат



бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;

- мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибда юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

74. Жисмоний ва юридик шахслар, давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда ўзларининг ҳатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек, жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

#### **10-боб. Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлари ва уларнинг мансабдор шахсларининг ҳуқуқ ва эркинликлари**

75. Мурожаатларни кўриб чиқишда “НКМК” АЖ ва уларнинг мансабдор шахслари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

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

- мурожаат қилувчи ёки унинг вакилини улар йўқлигида мурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд мурожаатни эшитиш учун чақириш;

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

“НКМК” АЖ ва унинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

76. “НКМК” АЖ ва унинг мансабдор шахслари:

- мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

- мурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сири ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, 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 дархол 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;

- қонунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дархол чора-тадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари доирасида аниқлаши;

- жисмоний шахс, унинг вакили, уларнинг оила аъзолари, юридик шахс, унинг вакили ва юридик шахс вакилининг оила аъзолари уларнинг мурожаатлари сабабли таъқиб этилишини белгиланган тартибда бартараф этиши;

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

“НКМК” АЖ ва унинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

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

77. “НКМК” АЖ бош директори ва унинг ўринбосарлари ёки бунга ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб



шахслари томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли давлат органлари, ташкилотларининг ёки уларнинг мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичида 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 чиқишда қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш сифатида давлат органи, ташкилоти 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 тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

#### **КИРИТИЛДИ:**

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларига оид ишларни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш бўлими бошлиғи

Ш.А.Идиев

ИМЗО 

#### **КЕЛИШИЛДИ:**

Бош директорнинг ходимлар ва маъмурий масалалар бўйича ўринбосари, Бошқарув аъзоси

Қ.Х.Тапаров

ИМЗО 

Тартибот бўлими бошлиғи

Э.Д.Челебиев

ИМЗО 

Умумий бўлим бошлиғи

Л.Р.Бобакулова

ИМЗО 

Комплаенс хизмати бошлиғи

Р.Ф.Авезов

ИМЗО 

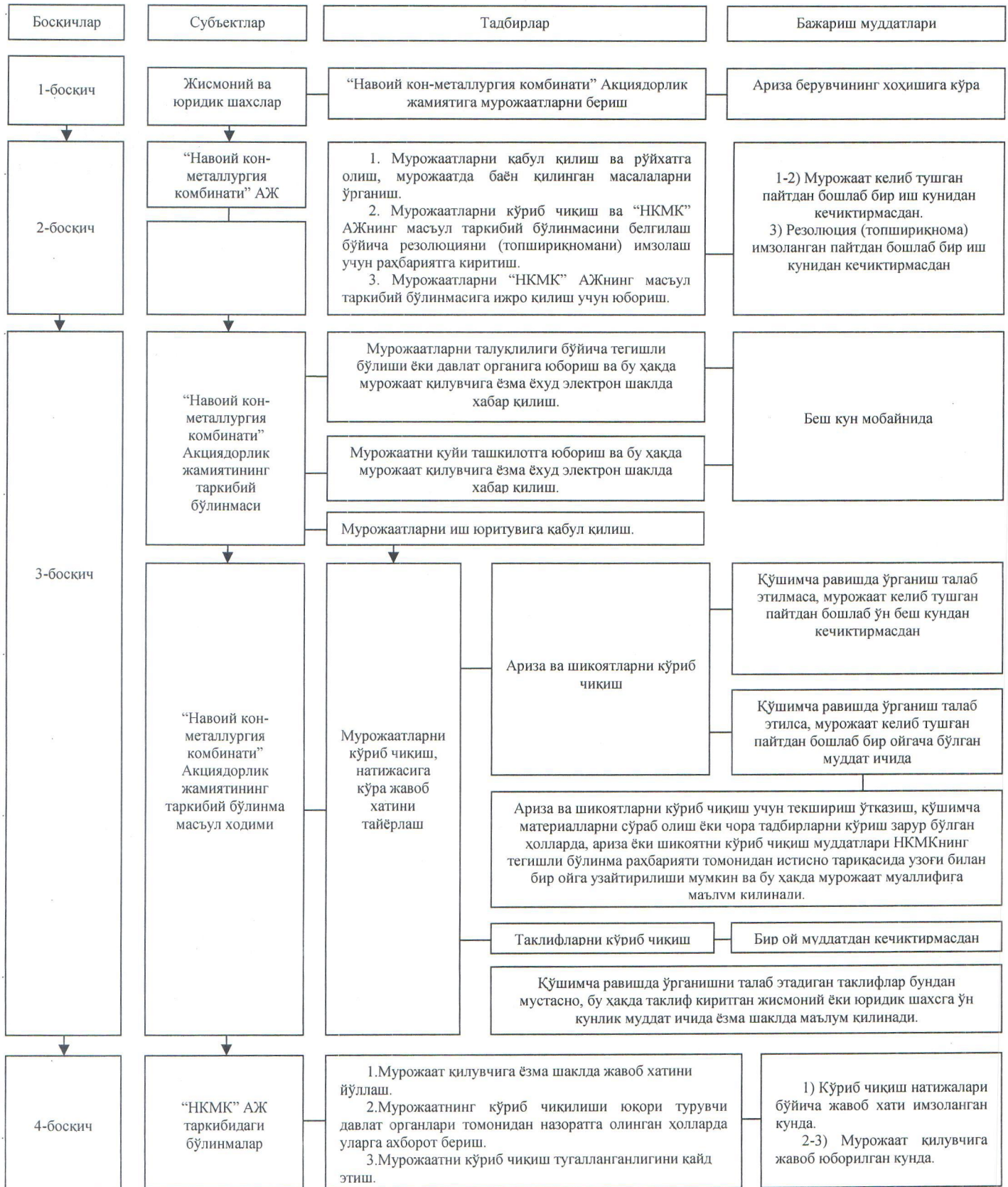
Бош юрисконсулт

М.Р.Хаитова

ИМЗО 



**“Навоий кон-металлургия комбинати” Акциядорлик жамиятида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш СХЕМАСИ**



Мурожаатлар “Навоий кон-металлургия комбинати” Акциядорлик жамиятига юқори давлат органлари ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органлари орқали ҳам тушиши мумкин. Зарур ҳолларда мурожаатларини кўриб чиқиш юқори давлат органи томонидан назоратга олинади.



## (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 рахбар: |                                       |
| Рахбарнинг резолюцияси (топшириғи)         | Бажариш муддати:                      |
| Таркибий бўлинма:                          | Ижрочи:                               |

## (Орқа томони)

| Мурожаатларни кўриб чиқиш ҳолати                              |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
| Юборилган сана  | Қаерга юборилган                             | Жавоб хатининг санаси ва рақами |
|   |  |                                 |
| Муддат узайтирилган:  | Ким<br>томонидан:                            | (имзо)                          |
| Жавоб хати келган сана:                                       |  |                                 |
| Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:                   |  |                                 |
| Назоратдан олинди<br>(ким томонидан):<br>Сана:                | Бажарувчининг<br>имзоси:<br>Бажарилган сана: |                                 |
| Мурожаатнинг кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги: |  |                                 |