ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ВАЗИРЛАР МАҲКАМАСИНИНГ
ҚАРОРИ
27.10.2016 й.
N 366

ВАЗИРЛИК ВА ИДОРАЛАР, ХЎЖАЛИК БИРЛАШМАЛАРИ РАҲБАРЛАРИ, ҚОРАҚАЛПОҒИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ВАЗИРЛАР КЕНГАШИ РАИСИ, ВИЛОЯТЛАР, ШАҲАР ВА ТУМАНЛАРИ ҲОКИМЛАРИНИНГ "ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ ТЎҒРИСИДА"ГИ ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ҚОНУН ТАЛАБЛАРИНИ СЎЗСИЗ БАЖАРИШ ЮЗАСИДАН ЖАВОБГАРЛИГИ ТЎҒРИСИДА

I. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали маҳаллий ҳокимлик органларига келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича
II. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали вазирлик ва идораларга келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича
IIа. Вазирлик, идора ва хўжалик бирлашмаларида мурожаатларни кўриб чиқишда йўл қўйилган камчиликларни бартараф этиш
III. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатларни назоратга олиш ва ҳисоботини юритиш бўйича
1-илова. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали маҳаллий ҳокимликларга келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш 1-схемаси
2-илова. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали вазирлик ва идораларга келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш 2-схемаси
3-илова. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатларни назоратга олиш ва ҳисоботини юритишнинг 3-схемаси

Фуқаролар ва ташкилотларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўйича давлат органларининг масъулиятини ошириш мақсадида 2014 йил декабрь ойида "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни қабул қилинди. Қонуннинг мақсади ва моҳияти, унинг ижросини амалга ошириш бўйича бир қатор чора-тадбирлар белгиланди.

Вазирлар Маҳкамаси томонидан ушбу Қонун ижросининг қатор вазирлик ва идоралар, маҳаллий ҳокимликлардаги аҳволи мақсадли ўрганилди. Хусусан, 2016 йил учун тасдиқланган иш режа асосида "Ўзстандарт" агентлиги, "Ўзнефтмаҳсулот" акциядорлик компанияси, Ўзбекистон автомобиль ва дарё транспорти агентлиги, Ўрта махсус касб-ҳунар таълими маркази, Озиқ-овқат саноати корхоналари уюшмаси ва

уларнинг тизимидаги ташкилотларда, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши ва Тошкент шаҳар ҳокимлиги ҳамда қатор шаҳар ва туманлар ҳокимликларида мақсадли ўрганишлар амалга оширилди.

Вазирлик ва идоралар, маҳаллий ҳокимликларда мурожаатлар билан ишлаш масаласи танқидий муҳокама этиб борилган, жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилинган, уларнинг мурожаатлари кўриб чиқилган ва ҳақли талаблари қаноатлантирилган ҳамда тегишли чора-тадбирлар кўрилган.

Шу билан бирга, таҳлиллар натижаси Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар, шаҳар ва туманлар ҳокимликлари, вазирликлар, идоралар ва хўжалик бошқаруви органлари тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш борасида жиддий камчиликлар мавжудлигини кўрсатди.

2016 йилнинг 9 ойида республикадаги барча давлат органлари ва маҳаллий ҳокимликларга жисмоний ва юридик шахслардан жами 338,2 мингта мурожаатлар келиб тушган бўлиб, ўтган йилнинг мос даврига нисбатан 3,1 фоизга кўпайган. Шу жумладан, Вазирлар Маҳкамасида мурожаатлар сони - 16,3 мингтани, вилоят ҳокимликларида - 50,0 мингтани, шаҳар ва туманлар ҳокимликларида - 200,8 мингтани ҳамда вазирликлар, идоралар ва хўжалик бошқарув органларида - 71,2 мингтани ташкил этган.

Ҳудудлар кесими бўйича жисмоний ва юридик шахслардан энг кўп мурожаатлар Тошкент шаҳар (14,8 мингта ёки 29,9%), Тошкент (5,9 мингта ёки 12,0%), Самарқанд (4,1 мингта ёки 8,3%), Андижон (3,5 мингта ёки 7,2%), Наманган (3,3 мингта ёки 6,8%), Қашқадарё (2,8 мингта ёки 5,7%) ва Сурхондарё (2,7 мингта ёки 5,6%) вилоятлари ҳокимликларига тушган.

Вазирлик, идоралар ва хўжалик бошқаруви органларига келиб тушган мурожаатларнинг асосий қисми Адлия (10,0 мингта), Меҳнат (4,4 мингта), Молия (3,8 мингта), Халқ таълими (2,1 мингта) вазирликларига, Давлат солиқ (6,2 мингта), Давлат рақобат (3,7 мингта) қўмиталарига, "Ўзтрансгаз" (4,3 мингта), "Ўзавтосаноат" (3,1 мингта) компанияларига тўғри келган.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг аксарият мурожаатларида маҳаллий ҳокимликлар, вазирликлар ва идораларнинг бевосита ваколатларига дахлдор бўлган масалалар кўтарилган бўлиб, уларнинг тизимида йўл қўйилаётган айрим муаммо ва камчиликлар, мурожаатларни ўз вақтида қонуний кўриб чиқилмаганлиги тўғрисида важлари кўрсатилган.

Вилоятлар ҳокимликларига банк - кредит масалалари бўйича мурожаатлар (2,4 бараварга), маҳалла (58,7 фоиз), ички ишлар (48,5 фоиз), нафақа (48,0 фоиз), агросаноат инфратузилмаси (46,2 фоиз), тадбиркорликни ривожлантириш (34,6 фоиз), давлат ва хўжалик бошқаруви органлари ишлари (32,8 фоиз), халқ таълими (26,0 фоиз), иш, иш ҳақи (21,3 фоиз), соғлиқни сақлаш (16,6 фоиз), маданият ишлари, оила (ҳар бири 16,0 фоиз), олий ва ўрта махсус таълим (10,0 фоиз), қурилиш (9,0 фоиз), уй-жой ва ер олиш (7,0 фоиз), ёқилғи-энергетика (6,4 фоиз) ошган.

Маҳаллий ҳокимликлар, вазирликлар ва идораларда мурожаатларни кўриб чиқишнинг аҳволини ўрганиш натижалари, ҳақиқатан ҳам жойларда жиддий муаммолар мавжудлигини, уларнинг ечимлари ўз вақтида топилмаганлигини, мурожаатларни кўриб чиқишдек долзарб масалага раҳбарлар томонидан панжа орасидан қаралаётганлиги ҳамда масъулиятсизлик ва сансалорлик ҳолатларига йўл қўйилганлигини кўрсатди.

2016 йил 24 сентябрдан бошлаб аҳоли ва тадбиркорлар томонидан Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига республиканинг барча ҳудудларидан жами 77,1 мингта мурожаат келиб тушган. Жумладан, ишонч телефони орқали 34,9 мингта, веб-сайт - 40,3 мингта ва ЎзЛиДеп - 1,9 мингта мурожаат қабул қилиниб, ижрога юборилган.

Жами мурожаатлардан 20,9 мингтаси вазирлик ва идоралар, маҳаллий ҳокимлик органлари томонидан кўриб чиқиш жараёнида, 33,0 мингтаси ижрога юборилган, 23,2 мингтаси ҳал этилган.

Қисқа муддатда электрон қабулхонага кўп сонли мурожаатларнинг келиб тушиши жойлардаги, айниқса шаҳар ва туман миқёсидаги мутасадди раҳбарлар халқнинг таклиф ва муаммолари билан қизиқмаслигини, аксарият ҳолларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларига эътиборсиз эканлигини кўрсатди.

Ҳудудлар кесимида энг кўп мурожаатлар Тошкент шаҳри (27,0 мингта), Тошкент (10,0 мингта), Фарғона (5,8 мингта), Қашқадарё (5,3 мингта) ва Андижон вилоятлари (4,2 мингта) фуқароларидан келиб тушган.

Жами келиб тушаётган мурожаатларни, уларда кўтарилган масалалар бўйича таҳлил қилинган, энг кўп Ички ишлар (8,6 мингта), Меҳнат (2,7 мингта), Соғлиқни сақлаш (1,2 мингта), Олий ва ўрта махсус таълим вазирликлари (626 та), Марказий банк ва тижорат банклари (3,4 мингта), Суд департаменти (2,0 мингта), Пенсия жамғармаси (1,6 мингта), "Ўзтрансгаз" акциядорлик компанияси (2,2 мингта), "Ўзавтосаноат" акциядорлик компанияси (692 та) ва "Ўзбекэнерго" акциядорлик жамиятига (967 та) келиб тушганлиги аниқланди.

Хусусан, уй-жой ва ер масаласи тўғрисидаги мурожаатлар (ипотека кредити, таъмирлаш, олди-сотди, ички йўлларни таъмирлаш масалалари) - 10,8 мингта, меҳнат ва бандлик масалалари - 4,5 мингта, табиий газ, электр энергияси, ичимлик ва иссиқ сув масалалари - 4,6 мингта, таълим соҳасидаги масалалар - 2,6 мингта, фуқаролик паспорти масалалари - 1,5 мингта, соғлиқни сақлаш соҳаси масалалари - 1,4 мингта, суд жараёни, ҳуқуқ-тартибот ходимлари хатти-ҳаракатлари масаласи бўйича - 5,4 мингтани ташкил этади.

"Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни талабларидан келиб чиқиб, Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига жисмоний ва юридик шахслар томонидан келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқишда йўл қўйилган камчиликларни ўз вақтида бартараф этиш, мурожаатлар билан ишлашнинг натижадорлигини ошириш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси **ҚАРОР ҚИЛАДИ:**

1. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг ўринбосари А. Ариповнинг жисмоний ва юридик шахслар томонидан келиб тушган мурожаатларнинг кўриб чиқилиши, уларда кўтарилган масалаларнинг ҳал этилиши юзасидан амалга оширилаётган ишлари тўғрисидаги ахбороти маълумот учун қабул қилинсин.

2. Ўзбекистон Республикасининг Бош прокурори И. Абдуллаевнинг вазирлик, идоралар ва маҳаллий ҳокимликларида электрон қабулхонага келиб тушган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш жараёнида йўл қўйилаётган камчиликлар тўғрисидаги ахбороти маълумот учун қабул қилинсин.

I. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ БОШ ВАЗИРИНИНГ ЭЛЕКТРОН ҚАБУЛХОНАСИ ОРҚАЛИ МАҲАЛЛИЙ ҲОКИМЛИК ОРГАНЛАРИГА КЕЛИБ ТУШГАН МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ БЎЙИЧА

3. "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни талабларини сўзсиз ва ўз вақтида бажариш Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар, шаҳарлар ва туманлар ҳокимликларининг асосий вазифаларидан бири деб ҳисоблансин.

4. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар, шаҳарлар ва туманлар ҳокимликларига жисмоний ва юридик шахслар томонидан келиб тушган

мурожаатларнинг ижроси сўзсиз бажарилишини таъминлаш ва йўл қўйилган камчиликларни ўз вақтида бартараф этиш юзасидан амалга оширилган ишлари етарли даражада ташкил этилмаганлиги қайд этилсин.

5. Қуйидагиларга:

Тошкент шаҳар ҳокими (Усмонов)га Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига аҳоли ва тадбиркорлардан энг кўп ариза ва шикоятлар тушганлиги, мурожаатларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш муддатларини асоссиз бузилишига йўл қўйганлиги;

Тошкент вилояти ҳокими вазифасини бажарувчи (Эргашходжаев)га вилоятда яшовчи фуқаролардан меҳнат ва бандлик масаласи бўйича энг кўп мурожаатлар тушганлиги ҳамда уларнинг ўз вақтида ва сифатли кўриб чиқилмаганлиги;

Қашқадарё вилояти ҳокими (Рузиев)га мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларининг асоссиз чўзиб юборилганлиги, юқори турувчи давлат органларига норозилик мурожаатлари кўпайганлиги;

Андижон вилояти ҳокими (Абдурахманов)га шаҳар ва туманлар ҳокимликларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш талаб даражасида ташкил этилмаганлиги, уларга нисбатан талабчанлик етарли даражада оширилмаганлиги;

Фарғона вилояти ҳокими (Ғаниев)га электрон мурожаатлар сони ортиб бораётганлиги, уларни белгиланган муддатларда кўриб чиқиш юзасидан етарли даражада назорат ўрнатилмаганлиги кўрсатиб ўтилсин.

6. Наманган вилояти Поп тумани ҳокими (Юлдашев)га электрон қабулхонага келиб тушган мурожаатларни ҳал қилишда тегишли ҳужжатларни қалбакилаштиришга йўл қўйганлиги учун ҳайфсан эълон қилинсин.

7. Тошкент шаҳар Миробод туманида истиқомат қилувчи фуқаро Е. Каравайкинадан иссиқлик қуввати билан таъминлаш масаласида келиб тушган мурожаатни кўриб чиқишда йўл қўйган камчиликлари учун Миробод тумани ҳокими (Кадиров)га ҳайфсан эълон қилинсин ва "Тошиссиқликқуввати" ишлаб чиқариш бирлашмаси Миробод тумани филиали раҳбари (Мухаммедов) эгаллаб турган лавозимидан озод этилсин.

8. Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоят, шаҳар ва туман ҳокимликлари:

уч кун муддатда халқ депутатлари Кенгаши сессияларида барча масъуллар иштирокида "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонунига асосан Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига келиб тушаётган ҳар бир мурожаатнинг ижобий ҳал этилишини муҳокама қилиб, натижаси бўйича қабул қилган ўз қарорларини Вазирлар Маҳкамасига киритилишини таъминласинлар;

уч ҳафта муддатда Ўзбекистон Либерал-демократик партияси билан биргаликда жойларда халқ қабулхоналарини ташкил этиш мақсадида шаҳар ва туманлар марказларида намунали кўриниш ҳамда аҳоли келишига қулай бўлган биноларни ажратиб, уларга барча шароитлар яратилишини таъминласинлар;

бир ой муддатда маҳаллий ҳокимлик тизимидаги тегишли давлат органлари билан биргаликда юқори малакали мутахассисларни жалб қилган ҳолда халқ қабулхоналарининг самарали ва доимий фаолиятини ташкил этсинлар;

амалга оширилган ишлар юзасидан Вазирлар Маҳкамасига ахборот (фото материаллар) киритсинлар.

9. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали маҳаллий ҳокимлик органларига келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш 1-схемаси (1-иловага мувофиқ) тасдиқлансин.

1-схеманинг асосий вазифалари сифатида қуйидагилар белгилансин:

Вазирлар Маҳкамасининг Ишчи гуруҳига:

- келиб тушган мурожаатни ўрганиб чиқиб, рўйхатга олиш, тегишли маҳаллий ҳокимликка муддатини белгилаб, назоратга олиш ва ижрога юбориш;
- жавоб хати билан танишиб чиқиш ва назоратдан олиш, зарурат туғилганда мурожаатчи билан телефон орқали боғланиб, мурожаатнинг қаноатлантирилганлигига аниқлик киритиш;
- қонунга хилоф равишда ечимини топмаган ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган мурожаатлар бўйича Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратурасига маълумот киритиш;
- мурожаатларни рўйхатга олиш, масалалар кесимида таҳлили ва назоратини юритиш бўйича электрон базани шакллантириш;
- таҳлилий маълумотларни шакллантириб, тегишли Комплекс раҳбарларига, Бош вазирга ва Вазирлар Маҳкамаси Раёсатига муҳокама учун киритиш.

Маҳаллий ҳокимлик органларига:

- мурожаатни бевосита кўриб чиқиш ёки тегишлиги бўйича шаҳар ва туманлар ҳокимликларига, шунингдек ҳудудий идораларга биринчи раҳбар резолюцияси билан назоратга олиш ва ижрога юбориш;
- мурожаат тегишли ташкилотларга юборилганлиги тўғрисида мурожаат этувчини ёзма ёхуд электрон шаклда хабардор қилиш;
- мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича жавоб хатини Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига ва мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон (далолатнома) шаклда юбориш;
- қўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилган ҳолатларда, мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига мурожаат этувчига муддатини узайтириш юзасидан электрон қабулхона тизими орқали сўров жўнатиш.

10. Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоят, шаҳар ва туман ҳокимликлари аҳоли ва тадбиркорлар учун кунлик соат 8 дан 11 гача шахсий қабулларни ташкил қилиш чораларини кўрсинлар, бунда:

жойларда аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари билан ишлашни тубдан қайта кўриб чиқиш, уларнинг муаммолари ва эътирозларини жойида ҳал этиш, аҳоли билан ишлаш маданиятини ошириш;

аҳоли ва тадбиркорлар томонидан мурожаатларни Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасигача олиб чиқмаслик мақсадида ўзларининг веб-сайтлари ва ишонч телефонлари орқали мурожаат қилиш тизимини тубдан яхшилаш;

фуқаролар томонидан давлат хизматларидан фойдаланишни осонлаштириш мақсадида мурожаатлар статистикасининг таҳлили асосида тегишли давлат хизматларини интерактив кўринишга ўтказиш бўйича таклифларни ишлаб чиқиб, Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигига киритишни таъминласинлар.

11. Аҳоли ва тадбиркорларнинг оғзаки ва ёзма мурожаатларида кўтарилган ижтимоий-иқтисодий масалаларни ўз вақтида ва қонуний ҳал этилишини таъминлаш, Ўзбекистон Республикаси Президенти сайловини юқори савияда ўтказишнинг муҳим вазифаларидан бири эканлигини инобатга олиб, Ахборот технологиялари ва коммуникацияларни ривожлантириш вазирлиги (Мирзахидов):

ҳудудларда ташкил этиладиган халқ қабулхоналарини тегишли замонавий компьютер техника жиҳозлари билан таъминлаш ва Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига улаш;

Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига келиб тушаётган мурожаатлар белгиланган тартибда кўриб чиқилишининг доимий назоратини ўрнатиш мақсадида шаҳар ва туман прокуратура органларига тегишли замонавий компьютер техника жиҳозларини ажратиш чораларини кўрсин.

II. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ БОШ ВАЗИРИНИНГ ЭЛЕКТРОН ҚАБУЛХОНАСИ ОРҚАЛИ ВАЗИРЛИК ВА ИДОРАЛАРГА КЕЛИБ ТУШГАН МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ БЎЙИЧА

12. "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни талабларини сўзсиз ва ўз вақтида бажариш вазирлик ва идораларнинг асосий вазифаларидан бири деб ҳисоблансин.

13. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали вазирлик ва идораларга жисмоний ва юридик шахслар томонидан келиб тушаётган мурожаатларнинг ижроси сўзсиз бажарилишини таъминлаш ва йўл қўйилган камчиликларни ўз вақтида бартараф этиш юзасидан амалга оширилган ишлари етарли даражада ташкил этилмаганлиги қайд этилсин.

14. Соғлиқни сақлаш вазирининг биринчи ўринбосари (Худаяров)га Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига Урганч ва Қўнғирот туманларида яшовчи 1-гуруҳ ногиронлари Ю. Жуманиёзова ва Д. Махмуровалардан келиб тушган мурожаатларни ҳал этишда сансалорликка йўл қўйганлиги учун ҳайфсан эълон қилинсин.

15. Молия вазирлиги ҳузуридаги Пенсия жамғармаси ижро этувчи директори (Султанов)га Тошкент шаҳар Шайхонтоҳур туманида яшовчи М. Ходжаханова фарзанди 14 ёшидан бери оёғида металл протез билан юришини ва ҳар йили комиссия кўригидан ўтиш жуда оғирлигини кўрсатиб, доимий ногиронлик масаласини ҳал этишда ёрдам сўраб қилган мурожаатини узил-кесил ҳал қилиш ўрнига расмиятчилик билан жавоб берганлиги учун ҳайфсан эълон қилинсин.

16. Меҳнат вазири (Абдухакимов) Андижон вилояти Шаҳрихон туманида яшовчи У. Маированинг мурожаатини телефон орқали боғланиш имкони бўлмаганлиги баҳонаси билан аноним деб топилишига сабабчи бўлган ҳамда масалани узил-кесил ҳал қилиш чорасини кўрмаган вазирлик масъул ходимини аниқлаш бўйича хизмат текшируви ўтказсин ва айбдор масъул ходим билан тузилган меҳнат шартномасини бекор қилсин.

17. Халқ таълими вазири (Иноятов) фуқаро Ф. Ҳакимованинг Тошкент шаҳар 111-сон мактабгача таълим муассасасидан асоссиз ишдан бўшатилганлиги, унинг ўрнига сохта дипломга эга бўлган Ш. Жабборова ишга қабул қилинганлиги тўғрисидаги мурожаатини кўриб чиқишда унинг дипломи қалбакилиги тўғрисидаги важи ҳуқуқий баҳо бериш учун ҳуқуқни муҳофаза қилиш органларига юборилмаганлиги ҳамда етказилган зарарни ундириш чоралари кўрилмаганлиги ҳолати юзасидан хизмат текшируви ўтказсин ва айбдор масъул ходимга нисбатан тегишли интизомий жазо чорасини қўлласин.

18. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали вазирлик ва идораларга келиб тушадиган мурожаатларни кўриб чиқиш 2-схемаси (2-иловага мувофиқ) тасдиқлансин.

2-схеманинг асосий вазифалари сифатида қуйидагилар белгилансин:

Вазирлар Маҳкамасининг Ишчи гуруҳига:

- келиб тушган мурожаатни ўрганиб чиқиб, рўйхатга олиш, тегишли вазирлик ва идораларга муддатини белгилаб, назоратга олиш ва ижрога юбориш;
- жавоб хати билан танишиб чиқиш ва назоратдан олиш, зарурат туғилганда мурожаатчи билан телефон орқали боғланиб, мурожаатнинг қаноатлантирилганлигига аниқлик киритиш;
- қонунга хилоф равишда ечимини топмаган ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган мурожаатлар бўйича Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратурасига маълумот киритиш;
- мурожаатларни рўйхатга олиш, масалалар кесимида таҳлили ва назоратини юритиш бўйича электрон базани шакллантириш;
- таҳлилий маълумотларни шакллантириб, тегишли Комплекс раҳбарларига, Бош вазирга ва Вазирлар Маҳкамаси Раёсатига муҳокама учун киритиш.

Вазирлик ва идораларга:

- мурожаатни бевосита кўриб чиқиш ёки тегишлиги бўйича ҳудудий бошқармалар, бўлимлар, бошқа ташкилотларга биринчи раҳбар резолюцияси билан назоратга олиш ва ижрога юбориш;
- мурожаат тегишли ташкилотларга юборилганлиги тўғрисида мурожаат этувчини ёзма ёхуд электрон шаклда хабардор қилиш;
- мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича жавоб хатини Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига ва мурожаатчига ёзма ёхуд электрон (далолатнома) шаклда юбориш;
- қўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилган ҳолларда, мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига мурожаат муддатини узайтириш юзасидан тизим орқали сўров жўнатиш.

19. Давлат ва хўжалик бошқаруви органлари аҳоли ва тадбиркорлар учун кунлик соат 8 дан 11 гача шахсий қабулларни ташкил қилиш чораларини кўрсинлар, бунда:

жойларда аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари билан ишлашни тубдан қайта кўриб чиқиш ва уларнинг муаммолари ва эътирозларини жойида ҳал этиш, аҳоли билан ишлаш маданиятини ошириш;

аҳоли ва тадбиркорлар томонидан мурожаатларни Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасигача олиб чиқмаслик мақсадида ўзларининг веб-сайтлари ва ишонч телефонлари орқали мурожаат қилиш тизимини тубдан яхшилаш;

фуқаролар томонидан давлат хизматларидан фойдаланишни осонлаштириш мақсадида мурожаатлар статистикасининг таҳлили асосида тегишли давлат хизматларини интерактив кўринишга ўтказиш бўйича таклифларни ишлаб чиқиб, Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигига киритиш чораларини кўрсинлар.

IIа. ВАЗИРЛИК, ИДОРА ВА ХЎЖАЛИК БИРЛАШМАЛАРИДА МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШДА ЙЎЛ ҚЎЙИЛГАН КАМЧИЛИКЛАРНИ БАРТАРАФ ЭТИШ

20. Ички ишлар (Ахмедбаев), Соғлиқни сақлаш (Алимов), Меҳнат (Абдухакимов), Олий ва ўрта махсус таълим (Қосимов), Адлия (Икрамов) вазирликлари, Марказий банк (Муллажонов) ва тижорат банклари, "Ўзтрансгаз" АК (Махмудов), "Ўзбекэнерго" АЖ

(Саломов), Молия вазирлиги ҳузуридаги Пенсия жамғармаси (Султанов), "Ўзавтосаноат" АК (Азимов):

бир ҳафта муддатда Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига келиб тушаётган мурожаатларнинг ўз вақтида ва сифатли ижросини таъминлашга қаратилган ҳайъат йиғилишларини ўтказсинлар;

аҳоли ва тадбиркорлар мурожаатларини кескин камайтириш мақсадида уларнинг келиб чиқиш сабабларини чуқур ўрганган ҳолда, муаммоларни бартараф этиш юзасидан тегишли норматив-ҳуқуқий ҳужжатларга ўзгартиришлар киритиш бўйича Вазирлар Маҳкамасига ўз таклифларини киритилишини таъминласинлар.

21. Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги (Қосимов) ўн кун муддатда республика олий таълим муассасаларининг бакалавриат таълим йўналишларига тест синовларида қатнашиб, талабаликка қабул қилиниш учун етарли балл тўплай олмаган абитуриентлардан келиб тушаётган мурожаатлар сони кўпайиб бораётганлигини эътиборга олган ҳолда улар учун ҳар бир олий таълим муассасасида таълим йўналишларига мос тайёрлов курсларини ташкил қилиш чораларини кўрсин.

22. Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликлари "Ўзтрансгаз" АК (Махмудов), "Ўзбекэнерго" АЖ (Саломов) билан биргаликда қиш мавсуми арафасида аҳолидан тушаётган мурожаатларни зудлик билан жойига чиқиб, ҳал этилишини таъминлаш мақсадида бир ҳафта муддатда махсус гуруҳлар фаолиятини ташкил этсинлар.

23. Ўзбекистон Миллий телерадиокомпанияси (Хаджаев) давлат ва хўжалик бошқаруви органлари, маҳаллий ҳокимликларида ташкил этилган раҳбарларнинг шахсий қабулларини марказий ва ҳудудий телеканалларида тизимли ёритиб борилишини таъминласин.

III. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ БОШ ВАЗИРИНИНГ ЭЛЕКТРОН ҚАБУЛХОНАСИ ОРҚАЛИ КЕЛИБ ТУШГАН МУРОЖААТЛАРНИ НАЗОРАТГА ОЛИШ ВА ҲИСОБОТИНИ ЮРИТИШ БЎЙИЧА

24. "Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни талабларини сўзсиз ва ўз вақтида бажариш Ўзбекистон Республикаси Бош вазири ва унинг ўринбосарлари аппаратлари, Вазирлар Маҳкамасининг Ижро этувчи аппарати, АТД ва бошқа таркибий бўлинмаларининг асосий вазифаларидан бири деб ҳисоблансин.

25. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали Бош вазир ва унинг ўринбосарлари аппаратлари, Вазирлар Маҳкамасининг Ижро этувчи аппарати, АТД ва бошқа таркибий бўлинмаларига жисмоний ва юридик шахслар томонидан келиб тушаётган мурожаатларнинг ижросини сўзсиз бажарилишини таъминлаш ва йўл қўйилган камчиликларни ўз вақтида бартараф этиш юзасидан амалга оширилган ишлари етарли даражада ташкил этилмаганлиги қайд этилсин.

26. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали келиб тушадиган мурожаатларни назоратга олиш ва ҳисоботини юритиш бўйича 3-схема (3-иловага мувофиқ) тасдиқлансин.

3-схеманинг асосий вазифалари сифатида қуйидагилар белгилансин:

Вазирлар Маҳкамасининг Ишчи гуруҳига:

- келиб тушган мурожаатни ўрганиб чиқиб, рўйхатга олиш, тегишли ахборот-таҳлил департаментларига муддатини белгилаб, назоратга олиш ва ижрога юбориш;

- жавоб хати билан танишиб чиқиш ва назоратдан олиш, зарурат туғилганда мурожаат этувчи билан телефон орқали боғланиб, мурожаатнинг қаноатлантирилганлигига аниқлик киритиш;

- мурожаатларни рўйхатга олиш, масалалар кесимида таҳлили ва назоратини юритиш бўйича электрон базани шакллантириш.

Бош вазир ва унинг ўринбосарлари аппаратлари, Вазирлар Маҳкамасининг Ижро этувчи аппарати, АТД ва бошқа таркибий бўлинмаларга:

- жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш, мурожаатларни бевосита кўриб чиқиш, Комплекс раҳбарига маълумот бериб, тегишли вазирлик ва идораларга, маҳаллий ҳокимликларга Бош вазир ўринбосарлари, Вазирлар Маҳкамасининг аппарати бошқарувчиси, Бош вазир аппарати раҳбари, АТД ва бошқа таркибий бўлинма раҳбарлари резолюцияси билан ижрога юбориш ва назоратга олиш;

- мурожаатни кўриб чиқилаётганлиги ёки тегишли вазирлик ва идораларга, маҳаллий ҳокимликларга юборилганлиги тўғрисида мурожаат этувчини ёзма ёхуд электрон шаклда хабардор қилиш;

- мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича жавоб хатини Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига ва мурожаатчига ёзма ёхуд электрон шаклда юбориш;

- қўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилган ҳолатларда, мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига мурожаат муддатини узайтириш юзасидан тизим орқали сўров жўнатиш.

Вазирлар Маҳкамаси Ижро этувчи аппаратига:

- Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи маълумотлари асосида таҳлилий маълумот, мурожаатларни доимий назоратини тизимли олиб борилиши аҳволи ва электрон қабулхонани ривожлантириш таклифлари билан бирга таҳлилий маълумотларни шакллантириб, тегишли Комплекс раҳбарларига, Бош вазирга ва Вазирлар Маҳкамаси Раёсатига муҳокама учун киритиш.

27. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўлими (Мирзаев) уч кун муддатда Бош вазирнинг биринчи ўринбосари ва ўринбосарларининг, Ахборот-таҳлил департаменти мудирларининг жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш жадвалларини тайёрласин ва тасдиқлаш учун киритсин.

28. Вазирлар Маҳкамаси Ёшлар сиёсати, маданият, ахборот тизимлари ва телекоммуникациялар масалалари департаменти (Содиқов), Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўлими (Мирзаев), Йиғма ахборот-таҳлил департаменти (Боқиев, Тошпўлатов):

ахборот-таҳлил департаментлари билан биргаликда вазирлик, идора, маҳаллий ҳокимликларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишнинг аҳволини мунтазам таҳлил қилиб борсин;

тизимли равишда вазирлик, идора ва маҳаллий ҳокимликларда мақсадли ўрганишлар ўтказсин ва уларга амалий ёрдамлар кўрсатсин.

29. Вазирлар Маҳкамасининг Ахборот таъминоти ва компьютер тизимлари бўлими (Караханов) ахборот-таҳлил департаментлари мудирлари билан биргаликда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ҳолатини мониторинг ва таҳлил қилиб бориш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси Ижро этувчи аппаратининг масъул ходимларини барча давлат ахборот ресурсларига (расмий веб-сайтларга) уланиш имкониятини таъминласин.

30. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг ўринбосарлари:

ҳар ҳафта якуни бўйича ўзлари масъул бўлган вазирлик, идора, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликларининг йиғилишларида мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича амалга оширилган ишлар натижаларини муҳокама этиб бориш ва тегишли чоралар кўриш юзасидан назорат ўрнатсин;

жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишда қонун талабларининг бузилишига йўл қўйган мансабдор шахсларга нисбатан қатъий чоралар кўриб борсин;

мурожаатларда кўтарилган масалаларни доимий таҳлили асосида иқтисодиёт соҳаларини ислоҳ қилиш бўйича таклифлар ишлаб чиқилишини таъминласин.

31. Ўзбекистон Республикасининг Бош прокуратурасига (Абдуллаев):

республика ҳудудларидан Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига аҳоли ва тадбиркорлардан келиб тушаётган мурожаатларни тегишли вазирликлар, идоралар ва маҳаллий ҳокимлик органлари томонидан ўз вақтида ва сифатли кўриб чиқиш назоратини таъминлаш учун вилоят, шаҳар ва туман прокурорларини жалб этиш;

аҳоли ва тадбиркорлардан келиб тушаётган мурожаатлардаги масалалар юзасидан қайта мурожаатлар келиб тушган ҳолатда, такрорий мурожаатга йўл қўйган масъул раҳбарларга нисбатан таъсирчан чоралар кўриш тавсия этилсин.

32. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг ўринбосари (Арипов), Ўзбекистон Республикаси Бош прокурори (Абдуллаев) Ёшлар сиёсати, маданият, ахборот тизимлари ва телекоммуникациялар масалалари департаменти (Содиқов), Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бўлими (Мирзаев), Ҳуқуқий экспертиза ва халқаро шартномалар бошқармаси (Тойчиев) билан биргаликда прокурорлар раҳбарлигида ҳудудларда тузилган ишчи гуруҳлар билан доимий узвий алоқада бўлиб, улар томонидан амалга оширилаётган ишлар юзасидан 2016 йил якунига қадар ҳафталик ахборот бериб борсин.

33. Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг ўринбосари (Арипов)га қабул қилинган схемаларга мувофиқ жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш механизмларини амалга ошириш ишларини мувофиқлаштиришни таъминлаш юзасидан жорий йилнинг 15 ноябрида селектор мажлисини ўтказиш чораларини кўрсин.

34. Мазкур қарорнинг бажарилишини назорат қилиш Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг ўринбосарлари ва Вазирлар Маҳкамасининг Аппарати бошқарувчиси (Абдуқодиров) зиммасига юклансин.

Ўзбекистон Республикасининг Бош вазири Ш. Мирзиёев

Вазирлар Маҳкамасининг
2016 йил 27 октябрдаги
366-сон қарорига
1-ИЛОВА

Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали маҳаллий ҳокимликларга келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш 1-СХЕМАСИ

Босқичлар	**Субъектлар**	**Тадбирлар**	**Муддатлар**	**Масъуллар**
1-босқич	**Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари**	**Электрон қабулхонага:** 1. pm.gov.uz электрон портали орқали; 2. (800) 210-00-00 ёки 1000 телефон рақами орқали; 3. ЎзЛиДеП худудий партия ташкилоти орқали мурожаат қилиш.	Заруратга кўра	**Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ёки уларнинг ваколатли вакили**
2-босқич	**Электрон қабулхона**	**Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ёки уларнинг ваколатли вакили:** 1. pm.gov.uz электрон порталига **шахсан мурожаатни киритади**; 2. (800) 210-00-00 ёки 1000 телефон рақами орқали мурожаатни **оғзаки баён этади**; 3. ЎзЛиДеП худудий партия ташкилотига **шахсан мурожаат қилади**.	Заруратга кўра	**1. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар ёки унинг ваколатли вакили.** **2. Масъул оператор.** **3. ЎзЛиДеП худудий партия ташкилоти ходими.**
3-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	Электрон қабулхонага келиб тушган мурожаатни ўрганиб чиқиб, **рўйхатга киритиш**, тегишли маҳаллий ҳокимлик органига муддатини белгилаб, **ижрога юбориш ва назоратга олиш**.	Бир иш кунидан кечиктирмасдан	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**
4-босқич	**Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар**	1. **Жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш,**	1. Ўз ваколати доирасида кўриб	**Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар**

	Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликлари, ишчи гуруҳлар	**мурожаатларини бевосита ўзида кўриб чиқиш** ёки тегишлиги бўйича шаҳар ва туманлар ҳокимликларига, ҳудудий бошқарма ва идораларга, бошқа ташкилотларга **биринчи раҳбар резолюцияси билан назоратга олиш ва ижрога юбориш**. 2. Тегишлиги бўйича шаҳар ва туманлар ҳокимликларига, ҳудудий бошқарма ва бошқа ташкилотларга юборилганлиги тўғрисида **мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш**. 3. Мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича **жавоб хатини Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига ва мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон (далолатнома) шаклда юбориш**. 4. Қўшимча ўрганиш ва текширишни талаб этилган ҳолатларда, мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига **мурожаат муддатини узайтириш юзасидан тизим орқали сўров жўнатиш**.	чиқилганда 15 кундан кечиктирмасдан. 2. Беш кундан кечиктирмасдан. 3. Белгиланган муддатда. 4. Беш кундан кечиктирмасдан.	**Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликлари умумий бўлимлари раҳбарлари, ишчи гуруҳлар**
5-босқич	**Шаҳар ва туманлар ҳокимликлари, ҳудудий бошқарма ва идоралар, бошқа ташкилотлар, ишчи гуруҳлар**	1. **Жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш, мурожаатларини бевосита ўзида кўриб чиқиш** ёки тегишлиги бўйича шаҳар ва туман даражасидаги корхона ва ташкилотларга **биринчи раҳбар резолюцияси билан назоратга олиш ва ижрога юбориш**. 2. Тегишлиги бўйича шаҳар ва туманлар даражасидаги корхона ва ташкилотларга юборилганлиги тўғрисида **мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш**.	1. Ўз ваколати доирасида кўриб чиқилганда 15 кундан кечиктирмасдан. 2. Беш кундан кечиктирмасдан.	**Шаҳар ва туманлар ҳокимликлари, бошқарма ва ҳудудий идоралар, корхона ва ташкилотлар биринчи раҳбарлари**

		3. Мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича **жавоб хатини** юқори турувчи маҳаллий ҳокимлик органига ва мурожаат этувчига **ёзма ёхуд электрон (далолатнома) шаклда юбориш**. 4. Қўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилган ҳолатларда, **мурожаатчини хабардор қилган ҳолда юқори турувчи маҳаллий ҳокимлик органига мурожаат муддатини узайтириш юзасидан тизим орқали сўров жўнатиш**.	3. Белгиланган муддатда. 4. Беш кундан кечиктирмасдан.	
6-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	1. Жавоб хати билан танишиб чиқиш ва назоратдан олиш, **зарурат бўлганда мурожаатчи билан телефон орқали боғланиб, мурожаатнинг қаноатлантирилганлигига аниқлик киритиш**. 2. Мурожаат этувчи жавоб хатидан қониқмаган ҳолларда мурожаатни қайта кўриб чиқиш учун тегишли ҳокимлик ёки ҳудудий идорага қайтариш.	Бир иш кунидан кечиктирмасдан	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликлари, ишчи гуруҳлар**
7-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	Маҳаллий давлат ҳокимияти томонидан мурожаат этувчи масаласи ўз ечимини топмаган бўлса ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган бўлса тегишли маълумотни **Республика Бош прокуратурасига жўнатиш**.	Доимий	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**
8-босқич	**Ўзбекистон Республика Бош прокуратураси**	**Қонунга ҳилоф равишда ечимини топмаган**, ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган **мурожаатлар юзасидан тегишли раҳбарларга чораларни белгилаш**.	Доимий	**Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси**
9-босқич	**Вазирлар**		**1. Доимий**	**Вазирлар**

	Маҳкамаси Ишчи гуруҳи	**1. Келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш, вилоят, шаҳар ва туманлар, шунингдек масалалар кесимида таҳлили ва назоратини юритиш электрон базасини шакллантириш.** **2. Тегишли таҳлилий маълумотларни шакллантирган ҳолда: Вазирлар Маҳкамасининг Комплекс раҳбарларига; Ўзбекистон Республикаси Бош вазирига; Вазирлар Маҳкамаси Раёсатига муҳокама учун киритиш.**	**2. Доимий: - ҳар куни, - ҳар ҳафтада, - ҳар ойда.**	**Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**

Вазирлар Маҳкамасининг
2016 йил 27 октябрдаги
366-сон қарорига
2-ИЛОВА

Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали вазирлик ва идораларга келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш 2-СХЕМАСИ

Босқичлар	**Субъектлар**	**Тадбирлар**	**Муддатлар**	**Масъуллар**
> 1-босқич	> **Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари**	> **Электрон қабулхонага:** 1. pm.gov.uz электрон портали орқали; 2. (800) 210-00-00 ёки 1000 телефон рақами орқали; 3. ЎзЛиДеП ҳудудий партия ташкилоти орқали мурожаат қилиш.	> Заруратга кўра	> **Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ёки уларнинг ваколатли вакили**

2-босқич	**Электрон қабулхона**	**Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ёки уларнинг ваколатли вакили:** 1. pm.gov.uz электрон порталига **шахсан мурожаатни киритади**; 2. (800) 210-00-00 ёки 1000 телефон рақами орқали мурожаатни **оғзаки баён этади**; 3. ЎзЛиДеП ҳудудий партия ташкилотига **шахсан мурожаат қилади**.	Заруратга кўра	**1. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар ёки унинг ваколатли вакили.** **2. Масъул оператор.** **3. ЎзЛиДеП ҳудудий партия ташкилоти ходими.**
3-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	Электрон қабулхонага келиб тушган мурожаатни ўрганиб чиқиб, **рўйхатга киритиш**, тегишли вазирлик ва идораларга муддатини белгилаб, **ижрога юбориш ва назоратга олиш**.	Бир иш кунидан кечиктирмасдан	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**
4-босқич	**Вазирлик ва идоралар, ишчи гуруҳлар**	1. **Жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш, мурожаатларини бевосита ўзида кўриб чиқиш** ёки тегишлиги бўйича вазирлик ва идораларнинг ҳудудий бошқарма, бўлимлари ҳамда тизимидаги корхона ва ташкилотларга **биринчи раҳбар резолюцияси билан назоратга олиш ва ижрога юбориш**. 2. Тегишлиги бўйича вазирлик ва идораларнинг ҳудудий бошқарма, бўлимлари ҳамда тизимидаги корхона ва ташкилотларга юборилганлиги тўғрисида **мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш**. 3. Мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича **жавоб хатини Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига ва мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон**	1. Ўз ваколати доирасида кўриб чиқилганда 15 кундан кечиктирмасдан. 2. Беш кундан кечиктирмасдан. 3. Белгиланган муддатда. 4. Беш кундан	**Вазирлик ва идораларнинг умумий бўлимлари раҳбарлари, ишчи гуруҳлар**

		(далолатнома) шаклда юбориш. 4. Қўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилган ҳолатларда, мурожаат этувчини хабардо қилган ҳолда Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига **мурожаат муддатини узайтириш юзасидан электрон қабулхонаси тизими орқали сўров жўнатиш**.	кечиктирмас дан.	
5-босқич	**Вазирлик ва идораларнинг ҳудудий бошқарма, бўлимлари ҳамда тизимидаги корхона ва ташкилотлар, ишчи гуруҳлар**	1. **Жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш, мурожаатларини бевосита ўзида кўриб чиқиш** ёки тегишлиги бўйича вазирлик ва идораларнинг вилоят ҳудудий бошқарма, бўлимлари ҳамда тизимидаги корхона ва ташкилотларга (ўз навбатида шаҳар ва туман даражасидаги ҳудудий бўлимлар) **биринчи раҳбар резолюцияси билан назоратга олиш ва ижрога юбориш**. 2. Тегишлиги бўйича вазирлик ва идораларнинг ҳудудий бошқарма, бўлимлари ҳамда тизимидаги корхона ва ташкилотларга юборилганлиги тўғрисида **мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш**. 3. Мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича **жавоб хатини** вазирлик ва идорага ҳамда мурожаатчига **ёзма ёки электрон (далолатнома) шаклда юбориш**. 4. Қўшимча ўрганиш ва текширишни талаб этилса, **мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда юқори турувчи вазирлик ва идорага мурожаат муддатини узайтириш юзасидан электрон қабулхона тизими орқали сўров жўнатиш**.	1. Ўз ваколати доирасида кўриб чиқилганда 15 кундан кечиктирмас дан. 2. Беш кундан кечиктирмас дан. 3. Белгиланган муддатда. 4. Беш кундан кечиктирмас дан.	**Вазирлик ва идораларнинг ҳудудий бошқарма, бўлимлари ҳамда тизимидаги корхона ва ташкилотларнинг биринчи раҳбарлари**

6-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	1. Жавоб хати билан танишиб чиқиш ва назоратга олиш, **зарурат бўлганда мурожаат этувчи билан телефон орқали боғланиб, мурожаатнинг қаноатлантирилганлигига аниқлик киритиш**. 2. Мурожаатчи жавоб хатидан қониқмаган ҳолда мурожаат қайта кўриб чиқиш учун тегишли вазирлик ва идорага қайтариш.	Бир иш кунидан кечиктирмасдан	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи, Вазирлик ва идоралар, ишчи гуруҳлар**
7-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	Вазирлик ва идора томонидан мурожаат этувчи масаласи ўз ечимини топмаган бўлса ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган бўлса тегишли маълумотни **Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратурасига жўнатиш**.	Доимий	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**
8-босқич	**Ўзбекистон Республика Бош прокуратураси**	**Қонунга хилоф равишда ечимини топмаган**, ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган **мурожаатлар юзасидан тегишли раҳбарларга чораларни белгилаш**.	Доимий	**Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси**
9-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	**1. Келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш, вазирлик ва идоралар, ҳудудий бошқармалар, шунингдек масалалар кесимида таҳлили ва назоратини юритиш электрон базасини шакллантириш.** **2. Тегишли таҳлилий маълумотларни шакллантирган ҳолда: Вазирлар Маҳкамасининг Комплекс раҳбарларига; Ўзбекистон Республикаси Бош вазирига; Вазирлар Маҳкамаси Раёсатига муҳокама учун киритиш.**	**1. Доимий** **2. Доимий:** **- ҳар куни,** **- ҳар ҳафтада,** **- ҳар ойда.**	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**

Вазирлар Маҳкамасининг
2016 йил 27 октябрдаги
366-сон қарорига
3-ИЛОВА

Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонаси орқали келиб тушган мурожаатларни назоратга олиш ва ҳисоботини юритишнинг 3-СХЕМАСИ

Босқичлар	**Субъектлар**	**Тадбирлар**	**Муддатлар**	**Масъуллар**
1-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	Электрон қабулхонага келиб тушган мурожаатни ўрганиб чиқиб, **рўйхатга олиш**, Ўзбекистон Республикаси Бош вазири ва унинг ўринбосарлари аппаратлари, Вазирлар Маҳкамасининг Ижро этувчи аппарати, АТД ва бошқа таркибий бўлинмага муддатини белгилаб, **назоратга олиб ижрога юбориш**.	Бир иш кунидан кечиктирмасдан	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**
2-босқич	**Бош вазир ва унинг ўринбосарлари аппаратлари, Вазирлар Маҳкамасининг Ижро этувчи аппарати, АТДлар ва таркибий бўлинмалар**	1. **Жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш, мурожаатларни бевосита кўриб чиқиш, Комплекс раҳбарига маълумот бериб,** тегишли вазирлик ва идораларга, маҳаллий ҳокимлик органларига **Бош вазир ўринбосарлари, Вазирлар Маҳкамасининг аппарати бошқарувчиси, Бош вазир**	1. Ўз ваколати доирасида кўриб чиқилганда 15 кундан кечиктирмасдан.	**Ўзбекистон Республикаси Бош вазири ва унинг ўринбосарлари аппаратлари, Вазирлар Маҳкамасининг Ижро этувчи аппарати, АТД ва бошқа таркибий бўлинмалари**

		аппарати раҳбари, АТД ва бошқа таркибий бўлинма раҳбарлари резолюцияси билан ижрога юбориш ва назоратга олиш. 2. Мурожаатни кўриб чиқилаётганлиги ёки тегишли вазирлик ва идораларга, маҳаллий ҳокимлик органларига юборилганлиги тўғрисида **мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш**. 3. Мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича **жавоб хатини Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига ва мурожаатчига ёзма ёхуд электрон шаклда юбориш**. 4. Қўшимча ўрганиш ва текширишни талаб этилса, мурожаатчини огоҳлантирган ҳолда Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳига **мурожаат муддатини узайтириш юзасидан тизим орқали сўров жўнатиш**.	2. Беш кундан кечиктирмасдан. 3. Белгиланган муддатда. 4. Беш кундан кечиктирмасдан.	
3-босқич	**Вазирлик ва идоралар, бошқа ташкилотлар, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликлари, ишчи гуруҳлар**	1. **Жисмоний шахсларни ва юридик шахслар вакилларини қабул қилиш, мурожаатларини бевосита ўзида кўриб чиқиш** ёки тегишлиги бўйича шаҳар ва туман даражасидаги корхона ва ташкилотларга **биринчи раҳбар резолюцияси билан назоратга олиш ва ижрога юбориш**. 2. Тегишлиги бўйича шаҳар ва туманлар даражасидаги корхона ва ташкилотларга юборилганлиги тўғрисида **мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш**. 3. Мурожаатларни кўриб чиқиш ва натижаси бўйича **жавоб хатини** юқори турувчи маҳаллий ҳокимлик	1. Ўз ваколати доирасида кўриб чиқилганда 15 кундан кечиктирмасдан. 2. Беш кундан кечиктирмасдан. 3. Белгиланган муддатда.	**Вазирлик ва идоралар, корхона ва ташкилотлар, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликлари умумий бўлимлари, ишчи гуруҳлар**

		органига ва мурожаат этувчига **ёзма ёхуд электрон (далолатнома) шаклда юбориш**. 4. Қўшимча ўрганиш ва текшириш талаб этилган ҳолатларда, **мурожаатчини хабардор қилган ҳолда юқори турувчи маҳаллий ҳокимлик органига мурожаат муддатини узайтириш юзасидан тизим орқали сўров жўнатиш**.	4. Беш кундан кечиктирмасдан.	
4-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	1. Жавоб хати билан танишиб чиқиш ва назоратдан олиш, **зарурат бўлганда мурожаатчи билан телефон орқали боғланиб, мурожаатнинг қаноатлантирилганлигига аниқлик киритиш**. 2. Мурожаат этувчи жавоб хатидан қониқмаган ҳолларда мурожаатни қайта кўриб чиқиш учун тегишли ҳокимлик ёки худудий идорага қайтариш.	Бир иш кунидан кечиктирмасдан	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**
5-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**	1. Келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқилишини Вазирлар Маҳкамаси, вазирлик, идора, бошқа ташкилотлар, маҳаллий ҳокимлик органлари, шунингдек, масалалар кесимида таҳлили ва назоратини юритиш. 2. Мурожаатлар билан вазирлик, идора, вилоят, шаҳар ва туманлар даражасида ишлаш ва таҳлилий маълумотларни Вазирлар Маҳкамасига тақдим қилиш.	Доимий	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи**
6-босқич	**Вазирлар Маҳкамаси Ижро аппарати, Ишчи гуруҳи**	**Вазирлар Маҳкамаси Ишчи гуруҳи маълумотлари асосида Вазирлар Маҳкамаси Ижро аппарати таҳлилий**	**Доимий: - ҳар куни; - ҳар ҳафтада; - ҳар ойда.**	**Вазирлар Маҳкамаси Ижро аппарати, Ишчи гуруҳи**

		маълумот, мурожаатларни доимий назоратини тизимли олиб борилиши аҳволи, электрон қабулхонани ривожлантириш таклифлари билан бирга: Вазирлар Маҳкамасининг Комплекслари раҳбарларига; Ўзбекистон Республикаси Бош вазирига; Вазирлар Маҳкамаси Раёсатига муҳокама учун киритиш.		
7-босқич	**Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси**	**Қонунга хилоф равишда ечимини топмаган**, ёхуд кўриб чиқиш муддати бузилган **мурожаатлар юзасидан вазирлик, идора, корхона, ташкилотлар, маҳаллий ҳокимлик органлари раҳбарларга нисбатан чоралар белгиланганлиги тўғрисида маълумот: Ўзбекистон Республикаси Бош вазирига; Вазирлар Маҳкамаси Раёсатига муҳокама учун киритиш.**	**Доимий: - ҳар ҳафтада; - ҳар ойда.**	**Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси**

"Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами",
2016 йил 31 октябрь, 43-сон, 507-модда