

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
СОЛИҚ ҚЎМИТАСИ ҲУЗУРИДАГИ  
ФИСКАЛ ИНСТИТУТ  
“МУТАХАССИСЛИК” КАФЕДРАСИ**



**МАВЗУ. СОЛИҚ ХИЗМАТИ ОРГАНЛАРИДА МУРОЖААТЛАР  
БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ**

**Ўқитувчи: Э.Миросимов**

**Тошкент-2023**

## **РЕЖА:**

- 1. Солиқ хизмати органларида мурожаатлар билан ишлашнинг ҳуқуқий асослари*
- 2. Мурожаатларнинг турлари*
- 3. Мурожаатларни бериш ва кўриб чиқиш муддатлари*
- 4. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби*
- 5. Мурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш*
- 6. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик учун жавобгарлик масалалари*

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги 2017 йил 11 сентябрдаги 445-сон қонунинг мақсади давлат органлари ва давлат муассасаларига шунингдек уларнинг мансабдор шахсларига жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари соҳасидаги муносабатларни тартибга солишдан иборат.

Ушбу Қонуннинг амал қилиши давлат иштирокидаги ташкилотларга ва фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига нисбатан ҳам татбиқ этилади.

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

Давлат органларининг, шунингдек улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

Мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари қуйидагилардан иборат:

қонунийлик;

мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;

мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;

жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши;

мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги;

мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлиги.

Мурожаатларнинг шакллари ва турлари.

Мурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин.

Аризалар, таклифлар ва шикоятлар мурожаатларнинг турлари ҳисобланади.

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

Мурожаатларга қўйиладиган талаблар.

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

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

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

Мурожаатларда мурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин.

Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

Ёзма мурожаат мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахснинг ёзма мурожаатини мурожаат этувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

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

Мурожаатлар ва оммавий ахборот воситалари.

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

Оммавий ахборот воситаларига йўлланган мурожаатлардан оммавий ахборот воситалари тўғрисидаги қонунчиликка мувофиқ жамоатчилик фикрини ўрганиш ва акс эттириш учун фойдаланилиши мумкин.

Мурожаат этиш ҳуқуқини амалга ошириш кафолатлари.

Жисмоний ва юридик шахсларга давлат органларига, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига яқка тартибда ёки жамоа 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.

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.

Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда камситишга йўл қўйилмаслиги.

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

Мурожаат этилганда ҳуқуқлар, эркинликлар ва қонуний манфаатларга риоя этилишининг кафолатлари.

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

Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш кафолатлари.

Мурожаатлар давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт.

Мурожаатлар муносабати билан аён бўлиб қолган маълумотларнинг ошкор этилмаслиги кафолатлари.

Мурожаатларни 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 давлат органлари, ташкилотлар ходимлари ва улар мансабдор шахслари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

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

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

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари муносабати билан улар хавфсизлигининг кафолатлари.

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 давлат органларига,

ташкilotларга ва уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

Мурожаатларни бериш тартиби.

Мурожаатлар уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколати доирасига кирадиган давлат органига, ташкilotга ёки уларнинг мансабдор шахсига бевосита ёхуд бўйсунув тартибида юқори турувчи органга берилади.

Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатни мустақил равишда беришга, шунингдек бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёхуд мурожаатни почта алоқаси воситалари орқали ёки электрон шаклда юборишга ҳақли. Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб мурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонунчиликда назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

Мурожаатга у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг кўчирма нусхалари, шунингдек уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳоллар бундан мустасно. Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкilotга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда мурожаатга илова қилиниши керак.

Мурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади. Конвертда мурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек мурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

Мурожаатларни бериш муддатлари.

Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар давлат органининг, ташкilotнинг ёки улар мансабдор шахсларининг мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа асосларга кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

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 давлат органи, ташкилот ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тикланади.

Мурожаатлар бўйича иш юритиш.

Давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган мурожаат ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш куни рўйхатдан ўтказилиши керак.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Давлат органларида, ташкилотларда мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш дафтари юритилиб, унда мурожаатнинг тартиб рақами ва келиб тушган санаси, мурожаат этувчи жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), юридик шахснинг номи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, ижроси тўғрисидаги белги, шунингдек бошқа маълумотлар кўрсатилади.

Давлат органлари, ташкилотлар мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизимини жорий этиши мумкин.

Давлат органининг раҳбарига ёки ваколат берилган 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.

Мурожаатни рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш бўйича иш юритиш қонунчиликда белгиланган тартибда амалга оширилади.

Вояга етмаган шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари.

Вояга етмаган шахслар ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши масалалари юзасидан давлат органларига, ташкилотларга ёки уларнинг мансабдор шахсларига ушбу Қонунда белгиланган тартибда мустақил равишда мурожаат беришга ҳақли. Давлат органлари, ташкилотлар ёки уларнинг мансабдор шахслари томонидан вояга етмаган шахснинг мурожаатларини кўриб чиқиш унинг қонуний вакиллари, шунингдек васийлик ва ҳомийлик органлари иштирокида амалга оширилиши мумкин. Вояга етмаган шахслар тўлиқ муомала лаёқатига эга бўлмаганлиги сабабли уларнинг мурожаатларини кўриб чиқмасдан қолдиришга йўл қўйилмайди.

Мурожаатда қўйилган масалаларни ҳал этиш ўз ваколатига қирмайдиган давлат органлари, ташкилотлар, шунингдек уларнинг мансабдор шахслари мурожаатни тегишли давлат органига, бошқа

ташкilotга ёки мансабдор шахсга ёхуд васийлик ва хомийлик органига юбориши шарт.

Айрим мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби.

Такрорий мурожаатлар умумий асосларда кўриб чиқилади.

Кўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган давлат органига, ташкilotга ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган мурожаатлар беш кунлик муддатдан кечиктирмай тегишли органларга, бошқа ташкilotларга ва мансабдор шахсларга юборилиб, бу ҳақда мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади. Бунда келиб тушган электрон мурожаат электрон шаклда юборилиши мумкин.

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

Агар мурожаатларда уларни тегишли давлат органларига, ташкilotларга ёки мансабдор шахсларга юбориш учун зарур маълумотлар мавжуд бўлмаса, бу мурожаатлар мурожаат этувчига беш кунлик муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан қайтарилади.

Агар мурожаатни кўриб чиқиш давомида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, мазкур мурожаат аввал келиб тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда давлат органи, ташкilot ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчини тегишли тартибда хабардор қилади.

Мурожаатларнинг турларига киритилмаган хатларни (ташаккурномалар, табрикномалар, таклифномалар, фикр-мулоҳазаларни) кўриб чиқиш давлат органи, ташкilotлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан уларнинг ўз ихтиёрига кўра амалга оширилади.

Мурожаат этувчини эшитиш.

Мурожаатни кўриб чиқаётган давлат органи, бошқа ташкilot ёки уларнинг мансабдор шахслари ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Давлат органи, ташкilot ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради. Давлат органи, ташкilot ёки уларнинг мансабдор шахслари мурожаат



этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакиллари жалб этиши мумкин.

Мурожаатларга жавоблар.

Мурожаатларни кўриб чиқиш натижаларига кўра давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахслари томонидан қарор қабул қилинади, бу ҳақда мурожаат қилувчига дарҳол ёзма ёки электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатга жавобни давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг мансабдор шахси имзолайди.

Жамоавий мурожаатларга жавоб, агар мурожаатда жавобни бошқа шахсга юбориш талаб этилмаган бўлса, мурожаат қилувчиларнинг рўйхатида биринчи кўрсатилган шахсга юборилади.

Мурожаат, агар унда қўйилган барча масалалар ушбу Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда, кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаатларга жавоблар мумкин қадар мурожаат этилган тилда баён қилинади, жавоблар мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни инкор этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асосларни (заруратга қараб қонунчилик ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) ўз ичига олган бўлиши керак.

Оммавий қабуллар вақтида давлат органининг раҳбарига ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари.

Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

Таклиф давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно бўлиб, бу

ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

Мурожаатларни кўрмай қолдириш.

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.

Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

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

Мурожаатларни кўриб чиқишни тугатиш.

Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такрорий мурожаатларда янги вазият 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 қақриб 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 қақришнинг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда.

Мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахси томонидан қақрилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда.

Агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнг мурожаатни кўриб чиқиш ҳуқуқий ворисликка йўл қўймаса.

Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қилади.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу модда биринчи қисмининг иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи

такрорий мурожаатнинг асосизлиги 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 қилувчига давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар 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.

Мурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиш.

Жисмоний ёки юридик шахснинг илтимосига кўра мурожаатни кўриб чиққан давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатга жавобни унинг мазмунини ўзгартирмасдан тушунтириши, шунингдек йўл қўйилган хатолар ва арифметик хатоларни ўз ташаббусига кўра ёки мурожаат қилувчининг илтимосига кўра, мурожаатга жавобнинг мазмунига дахл қилмаган ҳолда тузатиши шарт.

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

Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари.

Мурожаатлар давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахслар кўйидаги ҳуқуқларга эга:

- мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;
- важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;
- мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;
- кўшимча материаллар тақдим этиш ёки бундай материалларни бошқа органлардан талаб қилиб олиш тўғрисида илтимос қилиш;
- адвокат ёрдамидан фойдаланиш;
- мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида ёхуд мурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш тўғрисида илтимос қилиш;

- ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқиладиган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилинганга қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;  
- мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

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

Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органининг, ташкилотнинг ва улар мансабдор шахсларининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари.

Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

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

муурожаат қилувчи ёки бошқа шахс йўқлигида муурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд муурожаатни эшитиш учун уни чақириб;

била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган муурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга муурожаат қилиш.

Давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари қонунчиликка мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

Давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари муурожаатлар тўғрисидаги қонунчилик талабларига риоя этиши;

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

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

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

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

қонунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол 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.

Давлат органлари мурожаатлар билан иш олиб борувчи ўз ходимларини ўқитади ва уч йилда камида бир марта уларнинг малакасини оширади. Давлат органларининг мурожаатлар билан иш олиб борувчи ходимларига нисбатан кўйиладиган талаблар, шунингдек уларни ўқитиш ва малакасини ошириш тартиби Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланади.

Давлат органи, ташкилот ва улар мансабдор шахсларининг зиммасида қонунчиликка мувофиқ бошқа мажбуриятлар ҳам бўлиши мумкин.

Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш.

Давлат органларининг, ташкилотларнинг раҳбарлари ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахслари ўз тузилмавий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

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

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш.

Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари келиб тушган мурожаатларнинг статистик ҳисобини юритади. Статистик ҳисобга олишда келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантириш рад этилган, кўрмай қолдирилган мурожаатларнинг сони, шунингдек мурожаатлар билан ишлашга боғлиқ бўлган бошқа маълумотлар назарда тутилиши керак.

Давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштиради ва таҳлил қилади.

Давлат органлари мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра маълумотномалар (шарҳлар) тузади, уларда мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоида бузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чора-тадбирлар акс эттирилади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган маълумотномалар (шарҳлар) тегишли давлат органларининг расмий веб-сайтларида эълон қилинади.

Низоларни ҳал этиш.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари соҳасидаги низолар қонунчиликда белгиланган тартибда ҳал этилади.

Моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш.

Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикоятни ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган давлат органи, ташкилот ва уларнинг мансабдор шахслари томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли давлат органининг, ташкилотнинг, шунингдек улар 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, ташкилот томонидан тўланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибида ундириб олиниши мумкин.

Мурожаатлар тўғрисидаги қонунчиликни бузганлик учун жавобгарлик.

Мурожаатлар тўғрисидаги қонунчиликни бузганлик, худди шунингдек тухмат ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

## **Меъёрий ҳужжатлар ва илмий адабиётлар ва рўйхати:**

1. “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-4904-сон Фармон. 2016 йил 28 декабрь.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг **Халқ қабулхоналари ҳамда виртуал қабулхонаси** ташкил этилди.

Сайёр қабулларни мунтазам ўтказиб бориш белгиланди.

2. “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги ЎРҚ 445-сон Қонун. 2017 йил 11 сентябрь (янги таҳрири).

3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 27 октябрдаги “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”ги 366-сон қарори;

Аҳоли ва тадбиркорлар учун кунлик соат 8 дан 11 гача шахсий қабулларни ташкил қилиш белгиланди.

4. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги 341-сон қарори;

“Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида”ги намунавий низом тасдиқланган.

5. «Тадбиркорлик фаолиятини қўллаб-қувватлаш ва ҳимоя қилиш тизимини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида» ПФ-5718-сон Фармон. 2019 йил 14 май.

✓ Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг Тадбиркорлар мурожаатларини кўриб чиқиш қабулхоналари ташкил этилди.

✓ Худудий давлат органлари вакиллари, хусусан солиқ инспекцияси вакили иштирокида мурожаатларни қабул қилиш ҳар куни амалга оширилади.

6. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2019 йил 4 июлдаги 558-сон қарори;

✓ Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг Тадбиркорлар мурожаатларини кўриб чиқиш виртуал қабулхонаси «business.gov.uz» портали ташкил этилди

7. Давлат солиқ қўмитасининг 2019 йил 10 апрелдаги 84-сонли буйруғи;

✓ “Давлат солиқ хизмати органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашни тартиби тўғрисида”ги Низом тасдиқланди.

8. Давлат солиқ қўмитасининг 2018 йил 25 декабрдаги 539-сонли буйруғи;  
✓ “Давлат солиқ хизмати органларида “Ишон телефон” орқали қабул қилинаётган мурожатлар билан ишлаш тартиби” тасдиқланди.