

“MA'QULLANGAN”  
Davlat test markazi Ilmiy-metodik  
kengashining 2015 yil 4 apreldagi yig‘ilishi  
qarori bilan

“TASDIQLANGAN”  
Davlat test markazining  
2015 yil 9 apreldagi  
01-92-sonli buyrug‘i bilan

**Davlat test markazida jismoniy va yuridik shaxslarning  
murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida  
Nizom**

- I. Umumiy qoidalar
- II. Murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibi
- III. Murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari
- IV. Murojaatlarni ko‘rmay qoldirish
- V. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish
- VI. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va davlat organlarining majburiyatlari
- VII. Murojaatlar ko‘rib chiqilishini nazorat qilish. Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish
- VIII. Murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari va tartibi buzilganligi uchun javobgarlik

## I. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizom “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasining Qonuni (keyingi o‘rinlarda Qonun deb ataladi) hamda Vazirlar Mahkamasining 2015 yil 31 martdagi “Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi namunaviy nizomni tasdiqlash haqida”gi 73-son qaroriga muvofiq Davlat test markazida (keyingi o‘rinlarda DTM deb ataladi) jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari (keyingi o‘rinlarda murojaat deb ataladi) bilan ishlash tartibini belgilaydi.

2. Qonunga muvofiq O‘zbekiston Respublikasi va xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo‘lmagan shaxslar DTMga murojaat qilish huquqiga ega.

3. Ushbu Nizomning amal qilishi:

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

DTM tarkibiy bo‘linmalarining o‘zaro yozishmalariga nisbatan tatbiq etilmaydi.

4. Ushbu Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo‘llaniladi:

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

**taklif** — davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o‘z ichiga olgan murojaat;

**shikoyat** — buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaat;

**anonim murojaat** — jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to‘g‘risidagi ma‘lumotlar yoki yuridik shaxsning to‘liq nomi, uning joylashgan joyi (pochta manzili) to‘g‘risidagi ma‘lumotlar ko‘rsatilmagan yoxud ular haqida yolg‘on ma‘lumotlar ko‘rsatilgan, shuningdek imzo (elektron raqamli imzo) bilan tasdiqlanmagan murojaat;

**murojaatning dublikati** — aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsning murojaati nusxasi;

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

**elektron murojaat** — elektron raqamli imzo bilan tasdiqlangan va elektron hujjatning uni identifikatsiya qilish imkonini beradigan boshqa rekvizitlariga ega bo‘lgan elektron hujjat shaklidagi murojaat.

5. Murojaatlar og‘zaki yoki yozma yoxud elektron shaklda berilishi mumkin.

DTMning rasmiy veb-sayti orqali yoki rasmiy elektron pochta manziliga kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va ushbu Nizomda

belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

O'zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (Hukumat portali) orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va Vazirlar Mahkamasining 2012 yil 30 dekabrda 378-son qarori bilan tasdiqlangan O'zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali to'g'risidagi Nizom talablari hisobga olingan holda ushbu Nizomda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

6. Murojaatlar arizalar, takliflar va shikoyatlar tarzida bo'lishi mumkin.

Jismoniy va yuridik shaxslar yakka tartibda yoki jamoa bo'lib murojaat etishlari mumkin.

7. Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

8. Jismoniy shaxsning murojaatida uning familiyasi (ismi, otasining ismi), yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar va murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan joyi (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

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

Elektron murojaat elektron raqamli imzo bilan tasdiqlangan va elektron hujjatning uni identifikatsiya qilish imkoniyatini beradigan boshqa rekvizitlariga ega bo'lgan elektron hujjat shaklida bo'lishi lozim. Elektron murojaat qonunda belgilangan talablarga muvofiq bo'lishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

9. Murojaatlarni berish muddatlari, qoidaga ko'ra, belgilanmaydi. Ayrim hollarda, agar bu DTMning murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha imkoniyatlariga, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini o'z vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni ta'minlash zaruratiga bog'liq bo'lsa, shuningdek qonun hujjatlarida nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko'ra, murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

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

Ariza yoki shikoyat berishning uzrli sabablarga ko'ra o'tkazib yuborilgan muddati DTM tomonidan tiklanadi.

10. DTMda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash 1- ilovaga muvofiq sxemaga binoan amalga oshiriladi.

11. DTM ushbu Nizom talablariga muvofiq murojaatlar bilan ishlashda

elektron hujjat aylanishi tizimini joriy qilishi mumkin.

## **II. Murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibi**

12. DTMda murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish va ko‘rib chiqish uchun yuborish, shuningdek uning ko‘rib chiqilishini nazorat qilish DTMning devonxonasi (keyingi o‘rinlarda devonxona deb ataladi) tomonidan amalga oshiriladi.

13. Elektron murojaatlar tushgan kunida qog‘ozga bosib chiqarilishi, ish vaqti tamom bo‘lgandan keyin tushgan taqdirda esa — navbatdagi ish kunida qog‘ozga bosib chiqarilishi kerak.

14. Yozma va elektron (qog‘ozga bosib chiqarilgan) murojaatlar murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, 2-ilovaga muvofiq shakl bo‘yicha hisobga olish kartochkasini to‘ldirish va murojaatning birinchi sahifasi quyi o‘ng qismida ro‘yxatga olish shtampini qo‘yish yo‘li bilan devonxonada ro‘yxatga olinadi.

Murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnalida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi, ismi va otasining ismi, uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning manzili, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, dublikat yoki murojaatlarning takroriyliigi, nazoratga olinganligi to‘g‘risidagi belgi, ijrochi etib belgilangan tarkibiy bo‘linma nomi, sana ko‘rsatilgan holda ijro etish to‘g‘risidagi belgi ko‘rsatiladi.

Qayd etish shtampida DTMning rasmiy nomi (rasmiy nomi qisqartirilgan holda ko‘rsatilishi mumkin), murojaatning kelib tushgan sanasi va qayd raqami ko‘rsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

15. Murojaat pochta orqali konvertida kelib tushganda konvertida murojaat va uning ilovalari borligi tekshiriladi.

Konvertida murojaatning mavjud emasligi yoki uning yaroqsizlanganligi, shuningdek murojaatda ko‘rsatilgan ilovalarning yo‘qligi aniqlanganda ikki nusxada dalolatnoma tuziladi, ulardan biri devonxonada qoladi, ikkinchisi murojaat qiluvchiga konvertdagi ko‘rsatilgan manzil bo‘yicha pochta orqali konvertida jo‘natiladi.

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

16. Og‘zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari devonxona xodimi yoxud boshqa mas‘ul xodim, shuningdek DTM tarkibiy bo‘linmalarining (keyingi o‘rinlarda tarkibiy bo‘linma deb ataladi) boshliqlari yoxud boshqa mas‘ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

Murojaat qiluvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlari tekshirilgandan keyin 2-ilovaga muvofiq shakl bo‘yicha hisobga olish kartochkasi to‘ldiriladi. Hisobga olish kartochkasi og‘zaki murojaat sifatida ro‘yxatga olinadi.

17. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari og‘zaki murojaat etishganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Nizomning 16-bandiga muvofiq to‘ldirilgan hisobga olish kartochkasiga ilova qilinishi kerak.

18. Ro‘yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish

kunidan kechikmay DTM direktoriga yoki uning o‘rinbosarlariga kiritiladi, u mas‘ul tarkibiy bo‘linmani (xodimni) belgilagan holda murojaatni ko‘rib chiqish bo‘yicha rezolyusiyani (topshiriqnomani) qo‘yadi.

19. Rezolyusiya (topshiriqnoma) qo‘yilgan paytdan boshlab bir ish kuni mobaynida devonxona murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy bo‘linmaga (xodimga) imzo qo‘ydirgan holda beradi.

20. DTMga kelib tushgan murojaatlar uning ish yurituviga qabul qilinishi yoki tegishliligi bo‘yicha boshqa davlat organiga yuborilishi mumkin.

21. Qo‘yilgan masalalarni hal etish DTMning vakolati doirasiga kirmaydigan murojaatlar besh kun muddatdan kechiktirmay DTM direktori yoki uning o‘rinbosarlari tomonidan imzolangan xat bilan tegishli organlarga yuboriladi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatni ko‘rib chiqishi uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga o‘tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi.

22. Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur bo‘lgan ma‘lumotlar mavjud bo‘lmasa, u holda ular besh kun muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan murojaat qiluvchilarga qaytariladi.

23. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy bo‘linmaga tegishli masalalar mavjud bo‘lsa, ularning barchasi murojaatni ko‘rib chiqish bo‘yicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida birinchi bo‘lib ko‘rsatilgan tarkibiy bo‘linma boshqa tarkibiy bo‘linmalar bilan birgalikda murojaat ko‘rib chiqilishini ta‘minlaydi.

24. Murojaatni to‘liq, xolis va o‘z vaqtida ko‘rib chiqish uchun qo‘shimcha ma‘lumotlar, ma‘lumotnomalar va materiallarga zaruriyat yuzaga kelgan taqdirda murojaatni ko‘rib chiquvchi tarkibiy bo‘linma murojaat qilgan jismoniy yoki yuridik shaxsdan, shuningdek DTMning vakolatlari doirasida — belgilangan tartibda boshqa davlat organlaridan qo‘shimcha axborotni so‘rab olishi mumkin.

25. Agar murojaatda joyning o‘zida o‘rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo‘lsa, shuningdek boshqa zarur hollarda murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqish ta‘minlanishi mumkin. Murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqish DTM direktorining topshirig‘i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

26. Murojaatni murojaat qilgan yoki boshqa shaxsning ishtirokisiz ko‘rib chiqishning imkoniyati bo‘lmaganda, ular DTMning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilishi mumkin. Chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmagan taqdirda mansabdor shaxs murojaatni uning ishtirokisiz ko‘rib chiqish mumkin emasligi to‘g‘risida javob yuboradi.

27. Agar murojaatda o‘rtaga qo‘yilgan masalalar xo‘jalik yurituvchi sub'ektlar faoliyatiga daxldor bo‘lsa, ularning vakillari murojaatni ko‘rib chiqishda ishtirok etish uchun jalb etiladi.

28. Zarur hollarda murojaatlarni ko‘rib chiqish uchun tegishli mutaxassislar jalb etilishi mumkin.

29. Murojaatlarni ko‘rib chiqish natijalari bo‘yicha tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

Murojaatni qoniqtirmasdan qoldirish to'g'risidagi qarorni DTM direktori, direktor o'rinbosarlari, boshqarma boshliqlari, tarkibiy bo'linma boshliqlari qabul qiladi.

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

30. Murojaatga javob xati DTM direktori yoki uning o'rinbosarlari tomonidan imzolanadi.

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

31. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqiladi. Bunda murojaatga javob murojaat qilganlarning ro'yxatida birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki, ularning talabiga ko'ra, boshqa shaxsga yuboriladi.

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

Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugallangan kun hisoblanadi, bu haqda devonxona murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga va hisobga olish kartochkasiga belgi qo'yadi.

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

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

Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilgan va javob yuborilgandan keyin kelib tushsa, u holda murojaat qiluvchi bu haqda yozma ravishda xabardor qilinadi.

34. Nazoratga olingan murojaat ushbu murojaatni nazoratga olgan rahbar yoki mansabdor shaxs tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi.

35. Yuqori davlat organining nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha murojaat ko'rib chiqilgandan so'ng murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida yuqori davlat organiga yozma shaklda xabar beriladi.

36. Jismoniy va yuridik shaxslar o'z murojaatlarini ular ko'rib chiqilgunga qadar va ko'rib chiqilayotgan vaqtda murojaat yuzasidan qaror qabul qilingunga qadar yozma yoxud elektron shaklda ariza berish yo'li bilan qaytarib olish huquqiga ega. Bunday ariza tushgan taqdirda murojaatni ko'rib chiqish to'xtatiladi va uch kun mobaynida murojaat rasmiy xat bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi ariza DTM tomonidan qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish bo'yicha chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

37. Ko'rib chiqilgan murojaatlarni va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash devonxonada belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

### **III. Murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari**

38. Ariza yoki shikoyat kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun mobaynida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

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

39. Taklif DTMga kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kun muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

40. Ayrim hollarda DTM direktori yoki uning o'rinbosarlari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

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

### **IV. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish**

42. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

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

qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

43. Murojaatni anonim deb e'tirof etish devonxona yoki murojaatni ko'rib chiquvchi tarkibiy bo'linma tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e'tirof etilganda bu haqda xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb e'tirof etish uchun asoslar ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb e'tirof etish to'g'risidagi xulosa devonxona xodimi yoki tarkibiy bo'linma boshlig'i tomonidan tasdiqlanadi.

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

44. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, devonxona yoki tarkibiy bo'linma ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda devonxonaning xodimi yoki tarkibiy bo'linma boshlig'i tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud emasligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab ushbu murojaat ko'rib chiqilmaydi, bu haqda murojaat qiluvchi yozma ravishda xabardor qilinadi.

## **V. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish**

45. DTMDa belgilangan kunlar va soatlarda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning yuridik vakillarini qabul qilish DTM direktori, direktor o‘rinbosarlari, boshqarma boshliqlari yoki tarkibiy bo‘linma boshliqlari yoxud boshqa vakolatli shaxs tomonidan amalga oshiriladi.

46. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari DTM direktori tomonidan tasdiqlangan jadvalga asosan qabul qilinadi.

Zaruriyat bo‘lganda, jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida xona ajratiladi.

47. Qabul qilish jadvallari va uni o‘tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish tartibi to‘g‘risidagi axborot, shuningdek qabul qilish tartibi DTMning rasmiy veb-saytida e‘lon qilish, shuningdek DTM ma‘muriy binosida hamma kirishi mumkin bo‘lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e‘tiboriga yetkaziladi.

Jismoniy shaxs og‘zaki murojaat etayotganda o‘z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa — o‘z vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatni, shuningdek o‘z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni ko‘rsatishi kerak.

48. Devonxona qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni, shuningdek jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bilan bog‘liq ishlarni tashkil etadi.

49. DTMDa jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish devonxona yoki tegishli tarkibiy bo‘linma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.

50. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi rahbar yoki vakolatli shaxsning ko‘rsatmasi bo‘yicha DTMning boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

51. Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsan qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish DTMning vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.

52. DTM direktori, direktor o‘rinbosarlari, boshqarma boshliqlari yoki tarkibiy bo‘linma boshliqlari yoxud boshqa vakolatli shaxslar tomonidan sayyor shaxsiy qabullar tashkil etilishi mumkin.

53. Sayyor shaxsiy qabullar vaqtida devonxona xodimi va DTMning boshqa mas‘ul xodimlari ishtirok etishi mumkin.

54. Sayyor shaxsiy qabullar DTM direktori tomonidan tasdiqlanadigan jadvalga muvofiq o‘tkaziladi.

Zarur hollarda jadvalda nazarda tutilmagan sayyor shaxsiy qabullar o‘tkazilishi mumkin.

55. Sayyor shaxsiy qabullarni o‘tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan



yozilish tartibi to'g'risidagi axborot ushbu Nizomning 47-bandida belgilangan tartibda manfaatdor shaxslar e'tiboriga yetkaziladi, shuningdek mahalliy ommaviy axborot vositalarida e'lon qilinadi.

56. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullar vaqtida berilgan og'zaki murojaatlari ushbu Nizomning 16-bandiga muvofiq rasmiylashtiriladi va ro'yxatga olinadi hamda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

## **VI. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va davlat organlarining majburiyatlari**

57. Murojaat ko'rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxs murojaat ko'rib chiqilishining borishi haqida axborot olish, shaxsan vajlarini bayon etish va tushuntirishlar berish, murojaatni tekshirish materiallari hamda uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish, qo'shimcha materiallar taqdim etish yoki ularni boshqa organlardan so'rab olish to'g'risida iltimos qilish, advokat yordamidan foydalanish huquqiga ega.

Jismoniy va yuridik shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq murojaatlarni ko'rib chiqishda boshqa huquqlardan ham foydalanadilar.

58. DTMning murojaatni ko'rib chiquvchi mansabdor shaxslari yoki boshqa vakolatli shaxslari:

jismoniy va yuridik shaxsga ularning huquqlariga, erkinliklariga hamda qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan, agar ularda davlat sirlarini yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirlarni tashkil etuvchi ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlariga, erkinliklariga hamda qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, tanishib chiqish imkoniyatini ta'minlashi;

murojaatni ko'rib chiqish natijalari yuzasidan qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilishi, shuningdek agar jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon yetkazilgan bo'lsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish bo'yicha chora-tadbirlar ko'rishi;

murojaat etuvchiga ko'rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko'rib chiqilganidan so'ng zudlik bilan yozma yoki elektron shaklda xabar qilishi shart.

Murojaat yuzasidan qaror qabul qilgan mansabdor yoki boshqa vakolatli shaxs, agar jismoniy yoki yuridik shaxs qarorga rozi bo'lmasa, uning yuzasidan shikoyat berish tartibini tushuntirishi shart.

## **VII. Murojaatlar ko'rib chiqilishini nazorat qilish. Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish**

59. Devonxona tarkibiy bo'linmalar tomonidan murojaatlar ko'rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, ularning o'z vaqtida va zarur tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlash chora-tadbirlarini ko'radi.

Devonxona murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy

bo'linmalar tomonidan buzilishi to'g'risida DTM direktorini darhol xabardor qiladi.

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

60. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni aniqlash va bartaraf etish maqsadida har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish ta'minlanadi.

Tahlil natijalari bo'yicha devonxona yoki tarkibiy bo'linmalar DTM direktoriga murojaatlarni ko'rib chiqishning qonuniyligini ta'minlash va samaradorligini oshirish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish, qonun hujjatlarini takomillashtirish yuzasidan takliflar kiritadi.

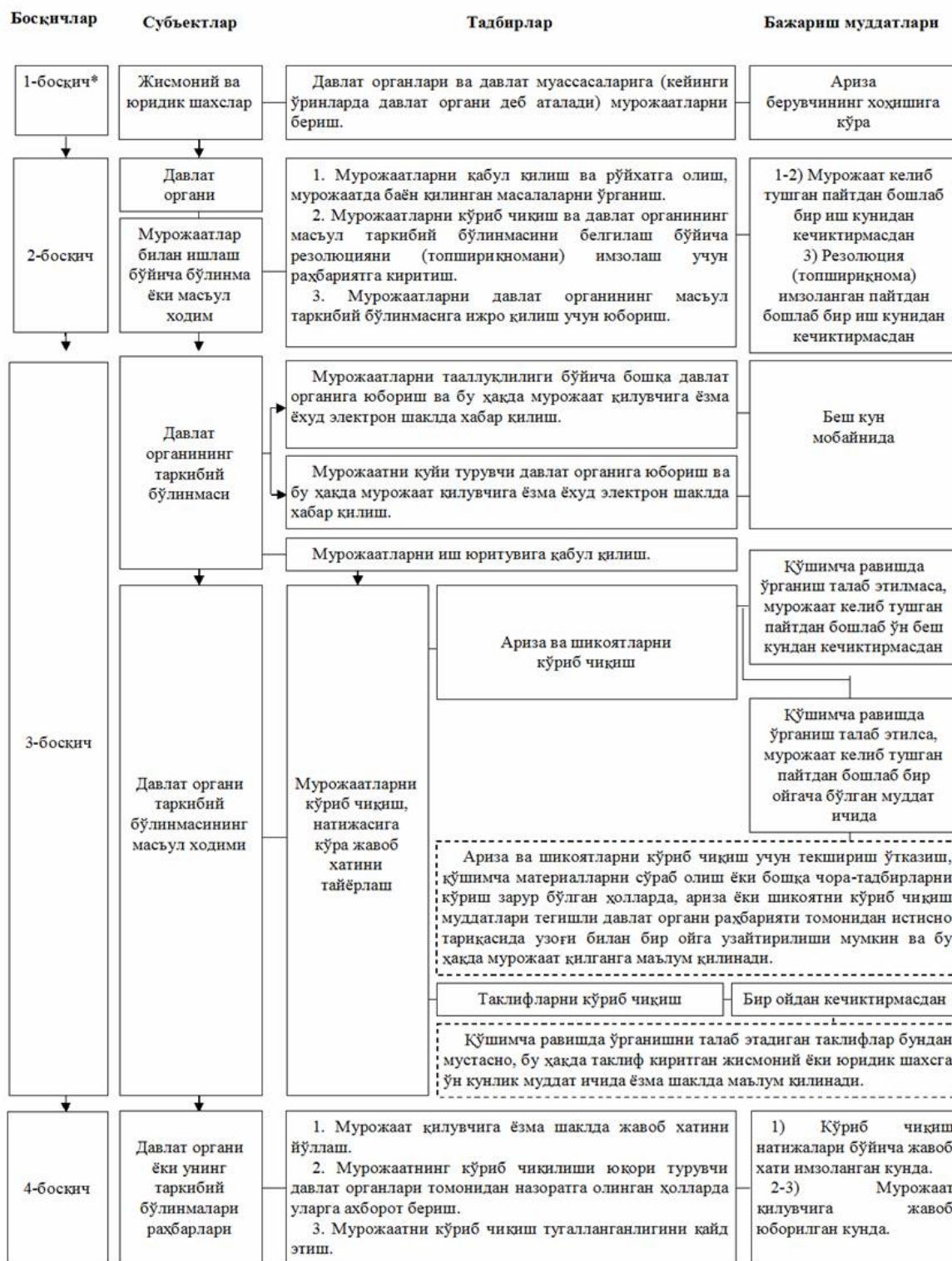
### **VIII. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi buzilganligi uchun javobgarlik**

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

62. Qonun va ushbu Nizom talablariga rioya etishni ta'minlash uchun javobgarlik DTM direktoriga, direktor o'rinbosarlariga, boshqarma boshliqlariga, devonxona xodimi va tegishli tarkibiy bo'linmalar boshliqlariga yuklanadi.

Davlat test markazida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risidagi nizomga 1-ILOVA

## Davlat test markazida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash SXEMASI



\* Мурожаатлар давлат органларига yuqori давлат органлари yoki tegishlilik bo'yicha boshqa давлат органлари orqali ham tushishi mumkin. Zarur hollarda fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish yuqori давлат органи tomonidan nazoratga

olinadi.

Davlat test markazida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash  
tartibi to'g'risidagi nizomga 2-ILOVA  
(Old tomoni)

**JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING  
MUROJAATLARINI QAYD ETISH KARTOCHKASI**

<b>Tartib raqami:</b>	<b>Savol:</b>	
<b>Murojaat qiluvchi:</b>		
<b>Manzili:</b>		
<b>Murojaat kelib tushgan sana:</b>	<b>Murojaat qiluvchilar soni:</b>	
<b>Murojaatning shakli:</b>	<b>Varaqalar soni:</b>	
<b>Qabul shakli:</b>	<b>Dublikat/ takroriy</b>	
<b>Murojaatning turi:</b>	<b>Oldingi murojaatning sanasi va raqami:</b>	
<b>Nazorat turi:</b>		
<b>Murojaatning qisqacha mazmuni:</b>		
<b>Rezolyusiyani (topshiriqni) imzolagan rahbar:</b>		
<b>Rahbarning rezolyusiyasi (topshirig'i):</b>	<b>Bajarish muddati:</b>	
<b>Tarkibiy bo'linma:</b>	<b>Ijrochi:</b>	
(Orqa tomoni)		
<b>Murojaatlarni ko'rib chiqishning holati</b>		
<b>Yuborilgan sana</b>	<b>Qaerga yuborilgan</b>	<b>Javob xatining raqami va sanasi</b>
<b>Muddati uzaytirilgan:</b>	<b>Kim tomonidan: (imzo)</b>	
<b>Javob xati kelgan sana:</b>		
<b>Ko'rib chiqish natijalarining qisqacha mazmuni:</b>		
<b>Nazoratdan olindi (kim tomonidan):</b>	<b>Bajaruvchining imzosi:</b>	
<b>Sana:</b>	<b>Bajarilgan sana:</b>	
<b>Murojaatni ko'rib chiqish muddati buzilganligi haqidagi belgi:</b>		