

Regulations

O'zbekiston Respublikasi Avtomobil yo'llari davlat qo'mitasi markaziy apparati va uning tarkibidagi viloyat hududiy bosh boshqarmalari, idoraviy mansub korxonalar tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha

REGLAMENTI

I.Umumiy qoidalar

1. Ushbu reglament O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 35-moddasiga, "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'grisida"gi O'zbekiston Respublikasining 03.12.2014 yilgi O'RQ-378-sonli Qonuniga muvofiq "O'zavtoyo'l" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparati va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari (keyingi o'rinlarda murojaatlar deb yuritiladi) bilan ishlash tartibini belgilaydi.

2. "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'grisida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonunining 6-moddasiga muvofiq jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'grisidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon qilingan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'grisidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon qilingan bo'lishi kerak.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

Yozma murojaat, murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs raxbarining yoki vakolatli shaxsning imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim. Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan takdirida, bu murojaatlar uni yozgan 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 xujjatni identifikatsiya qilish imkoniyatini beradigan boshqa rekvizitlarga ega bo'lgan elektron hujjat shaklida bo'lishi kerak. Elektron murojaat qonunda belgilangan talablarga muvofiq bo'lishi kerak.

Jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nom, uning joylashgan yeri (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 murojaatlar anonim murojaatlar deb hisoblanadi.

Murojaat etuvchi jismoniy va yuridik shaxsning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi xujjatlar ilova qilinadi.

II. Murojaatlarni qabul qilish va ro'yxatdan o'tkazish

3. "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparata va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalarda yozma va ogzaki murojaatlarini qabul qilish, ro'yxatdan o'tkazish va hisobga olish, shuningdek dastlabki ko'rib chiqish ishlarini tashkilotning umumiy bo'limi (kanselyariya) yoki ish yurituvchi xodim olib boradi. "Shaxsan" ustxatli yozma murojaatlar xam ro'yxatdan o'tkazish uchun umumiy bo'limga (kanselariya) beriladi.

4. "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparati va uning tarkibidagi viloyat xududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalariga tushadigan barcha yozma murojaatlar umumiy bo'lim (kanselyariya) tomonidan mazkur Yo'riknomaning 1-ilovasiga muvofiq tasdiqlangan shakl bo'yicha ro'yxatdan o'tkaziladi va hisobga olinadi.

Yozma murojaatlarning konvertlari, agar faqat ular orqali murojaatni jo'natuvchining manzilini aniqlash, murojaatni jo'natish va qabul qilib olish vaqtini tasdiqlash uchun pochta muhrining sanasi zarur bo'lganda hamda boshqa zarur hollarda yo'q qilinmaydi.

5. Murojaatni ro'yxatdan o'tkazish indeksi, qoidaga ko'ra, birinchi varaqning quyi chap qismiga qo'yiladigan o'rnatilgan nusxadagi ro'yxatdan o'tkazish muhrida ko'rsatiladi. Ro'yxatdan o'tkazish indeksi "A" bosh harfidan, chiqish hujjatlari indeksleri, tushgan murojaatning tartib raqamidan hamda uni ro'yxatdan o'tkazish sanasydan (masalan, A-3, 15.01.2014 y.) iborat bo'ladi. Ro'yxatdan o'tkazish indeksi jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tizimlash, izlash, taxlil qilish va saqlanishini ta'minlovchi boshqa belgilar bilan xam to'ldirilishi mumkin.

6. Fuqarolar shaxsan qabul qilinganda ularning ogzaki murojaatlari mazkur Reglamentning 2-ilovasiga muvofiq shakldagi qaydlov varaqasida, yozma murojaatlari 3-ilovaga muvofiq shakldagi qaydlov-nazorat varaqasida ro'yxatdan o'tkaziladi. Alohida hollarda bayonnoma to'ldiriladi.

7. Jismoniy va yuridik shaxslarning takroriy murojaatlari tushganda ularga navbatdagi ro'yxatdan o'tkazish indeksi beriladi, qaydlov-nazorat varaqasining tegishli grafasida

oldingi murojaatning ro'yxatdan o'tkazish indeksi ko'rsatiladi.

Qaydlov-nazorat varaqasining o'ngdagi quyi burchagida "takroriy" degan belgi qo'yilydi va barcha oldingi yozishmalar ko'rib chiqiladi.

Bitta jismoniy va yuridik shaxsdan (fuqarolardan) bitta masala bo'yicha tushgan ogzaki murojaatlar yoki yozma murojaatlarda:

Oldingi murojaat bo'yicha qabul qilingan qaror yuzasidan norozilik bildirilsa;

Oldingi murojaatning o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi to'g'risida xabar qilinsa, agar uning tushgan vaqtdan buyon qonunda belgilangan ko'rib chiqish muddati o'tgan bo'lsa;

Oldingi murojaatni ko'rib chiqishda va hal etishda yo'l qo'yilgan boshqa kamchiliklar ko'rsatilsa, ular takroriy murojaatlar hisoblanadi.

Umumiy bo'lim (kanselyariya) tomonidan jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan takroriy ravishda yozilgan arizalarni va og'zaki murojaatlarning alohida hisobi yuritiladi.

8. Qaydlov-nazorat varaqalari va kartotekalar nusxalarining soni murojaatlar bo'yicha hisobga olishni, ma'lumot ishlarini, topshiriqlarning bajarilishi nazoratini va ularning tahlilini ta'minlash zaruratidan kelib chiqqan holda aniklanadi. Kartotekalar ularni ro'yxatdan o'tkazish tartibi bo'yicha shakllantiriladi. Kartotekalar arizalar, shikoyatlar va takliflar tushgan shaxslar familiyalarining alfavit tartibida joylashishi, murojaatlarda ko'tarilgan masalalarning mavzusi bo'yicha ko'shimcha ravishda shakllantirilishi ham mumkin.

Zarur hollarda murojaat etgan jismoniy va yuridik shaxslar familiyalarining alfavit ko'rsatkichlari yuritilishi mumkin.

9. Murojaat tushgan umumiy bo'lim (kanselariya) uning yuborilgan manzilining to'g'riligini tekshiradi, murojaatning mazmunini aniqlaydi, unga kirish tartib raqamini beradi, kelgan sanasini qo'yadi, ma'lumotni ro'yxatdan o'tkazish daftariga hamda kompyuter ma'lumotlar bazasiga kiritadi.

10. Anonim murojaatlardan boshqa barcha murojaatlar nazoratga olinadi va murojaatlarning ko'rib chiqilishi "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparati va hududiy tashkilotlar, idoraviy mansub korxonalarining umumiy bo'lim (kanselyariya) tomonidan nazorat qilib boriladi.

11. Agar murojaatlarda qo'yilgan masalalarni xal etish "O'zavtoyol" davlat- aksiyadorlik kompaniyasi va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub

korxonalarga vakolati doirasiga kirmasa, u xolda murojaat besh kunlik muddatdan kechiktirmay tegishli organlarga yuborilib, bu haqida murojaat etuvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga o'tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga yoki mansabdor shaxslargayuborish taqiqlanadi.

Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, bu murojaatlar murojaat etuvchiga besh kunlik muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan qaytariladi.

12. Tegishli organlarga yuborilgan murojaatlar, shuningdek "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalarining topshiriqlari, ularda qo'yilgan masalalarning mohiyatiga qarab tarkibiy bo'linmalar tomonidan ularning vakolati doirasida nazoratga olinadi.

III. Murojaatlarni ko'rib chiqish

13. Umumiy bo'lim (kanselyariya)da ro'yxatdan o'tkazilgan murojaatlarni ularga ilova qilingan hujjatlar bilan birgalikda tushgandan so'ng bir ish kuni mobaynida "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalarining tegishli tarkibiy bo'linmalariga ularning vakolatiga muvofiq yuboriladi.

14. Tarkibiy bo'linmalarining vakolatiga kiradigan murojaatlar ular tomonidan mohiyatiga ko'ra ko'rib chiqiladi.

15. Qonun xujjatlariga muvofiq murojaatlarini ko'rib chiqishning quyidagi muddatlari belgilanadi:

Takliflar tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno va bu haqda taklif kiritgan shaxsga o'n kun muddat ichida ma'lum qilinadi;

Ariza yoki shikoyatlar masalani mohiyatiga ko'ra hal etishi shart bo'lgan "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalarga tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddat ichida, qo'shimcha o'rganishni va tekshirishni talab etmaydigan ariza yoki shikoyatlar esa o'n besh kundan kechiktirilmay ko'rib chiqiladi.

"O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari,

idoraviy mansub korxonalar tomonidan hal etish shart bo'lgan ariza kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun ichida, 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 materiallar so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari rahbar tomonidan istisno tariqasida uzog'i bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu hakda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

Taklif 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 kunlik muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

Murojaatning ijro muddatini hisoblash uning ro'yxatdan o'tkazilgan sanasidan boshlanadi.

Anonim murojaatlar, jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda hamda qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar ko'rib chiqilmaydi.

16. Murojaatlarga javoblar "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalar rahbarlarining, zarur hollarda esa, rahbar o'rinbosarlari imzosi bilan tayyorlanadi. Javob yozma yoki ogzaki shaklda berilishi mumkin. Og'zaki javob berilgan taqdirda qaydlov-nazorat varaqasiga tegishli yozuv kiritiladi.

17. Nazoratga olingan murojaatda ko'tarilgan masalalar to'liq ko'rib chiqilib, qabul qilingan qaror haqida arizachiga xabar berilgandan keyin uni ko'rib chiqish tugallangan hisoblanadi.

18. Oraliq javoblar berilgan va mazmunan ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan chikarilmaydi.

Murojaatlarni nazoratdan chiqarish rahbar yoki uning o'rinbosarlarining ruxsati bilan amalga oshiriladi.

19. Bitta masala bo'yicha bir necha marotaba qilingan murojaatlar yuzasidan ilgari asoslangan javoblar berilgan hollarda, "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalarining rahbarlari mazkur masala bo'yicha murojaatni ko'rib chiqmaslik to'g'risida qaror qabul qilish huquqiga ega va bu hakda murojaatchiga ma'lum qilinadi.

20. Murojaatlar ko'rib chiqilgandan so'ng ularga tegishli barcha materiallar bilan birga umumiy bo'lim (kanselyarshrga kaytarilishi lozim. Har bir murojaatda uzil-kesil, qaror kabul qilingan va ijro etilgandan so'ng "Yig'ma jildga" degan yozuv va mazkur karorni kabul qilgan shaxsning shaxsiy imzosi bo'lishi lozim.

21. Murojaatlar va ularga berilgan javoblarning nusxalari va ularni hal etish bilan bogliq hujjatlar xamda fuqarolarning shaxsan qabul qilinganiga oid xujjatlar umumiy bo'lim (kanselyariya) tomonidan ishlarning tasdiqlangan nomenklaturasiga muvofiq yig'ma jildga rasmiylashtiriladi.

Yig'ma jildlarda xujjatlar xronologik yoki alfavit tartibida joylashtiriladi. Har bir murojaat, uni ko'rib chiqishga va hal etishga oid barcha hujjatlar yig'ma jildda alohida guruhni tashkil etadi. Takroriy murojaat olinganda yoki qo'shimcha hujjatlar kelganda ular mazkur hujjatlar guruhiga qo'shib qo'yiladi.

Yigma jildlarni shakllantirishda xujjatlarning yig'ma jildga yo'naltirilganligining to'g'riligi va to'liqligi tekshiriladi. Hal etilmagan, shuningdek noto'g'ri rasmiylashtirilgan hujjatlarni yig'ma jildlarga joylash ta'kiqlanadi.

22. Murojaatlarga oid hujjatlarning saqlanishi bo'yicha javobgarlik umumiy bo'lim (kanselyariya)ga yuklanadi.

Murojaatlarga oid hujjatlarni saqlash muddati o'rnatilgan tartibda belgilanadi. Qoidaga ko'ra, murojaatlarni saqlashning besh yillik muddati belgilanadi, shundan so'ng ular yo'q qilish uchun arxivga topshiriladi.

IV. Fuqarolarni shaxsan qabul qilish tartibi

23. Fuqarolarni shaxsan qabul qilish "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi raisi va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalar direktorlari, uning o'rinbosarlari va rahbarlarning topshiriqlariga binoan funksional vazifalariga muvofiq mas'ul xodimlar tomonidan amalga oshiriladi. Fuqarolarni shaxsan qabul qilish jadvalga muvofiq, maxsus kabul kilish xonasida amalga oshiriladi.

24. Umumiy bo'lim (kanselyariya) rahbar hamda uning o'rinbosarlarining qabulini tashkillashtiradi, fuqaroni shaxsan qabulga yozadi. Rahbarning o'rinbosarlari qabulini tashkil etishda umumiy bo'lim (kanselyariya)ga tegishli o'rinbosar kotibiyati, yordamchisi bevosita amaliy yordam ko'rsatadi.

25. "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparata va uning tarkibidagi viloyat xududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalarda shaxsan kabul tartibi rahbarning mutasaddi o'rinbosari bilan kelishilgan holda belgilanadi.

26. Rahbar hamda uning o'rinbosarlari qabuliga yozilgan fuqarolarga qabul varaqasi rasmiylashtiriladi, ularning oldingi murojaatlari bo'yicha ma'lumotlar to'planadi.

27. Fuqarolarning shaxsan qabulida quyidagilar ishtirok etadilar:

"O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparata va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalar rahbari qabulida umumiy bo'lim (kanselyariya) mudiri, yuridik maslahatchi va taklif etilgan mansabdor shaxslar;

"O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparata va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalar rahbari o'rinbosarlari qabulida umumiy bo'lim (kanselyariya) mudiri, yuridik maslahatchi va taklif etilgan mansabdor shaxslar.

28. Fuqarolarni qabul qilish varaqalari yoki ularning arizalari umumiy bo'limda (kanselyariya)da ro'yxatdan o'tkaziladi va "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparata va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalar rahbari va uning o'rinbosarlari ko'rsatmalariga muvofiq tegishli tarkibiy bo'linmalarga beriladi.

29. Shaxsan qabul qilingan murojaatlar "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasining 03.12.2014 yilgi O'RQ-378- sonli Qonunining 19-moddasida belgilangan muddatlarda bajariladi.

30. Shaxsan qabuldagi masalalar bo'yicha berilgan topshiriqlarning bajarilishini nazorat qilish umumiy bo'lim (kanselyariya) tomonidan amalga oshiriladi.

31. Topshiriqlar bajarilgandan so'ng murojaat topshiriq bergan mansabdor shaxs tomonidan nazoratdan chiqariladi.

32. Fuqarolarning shaxsan qabul qilinishi hisobi fuqarolarni qabul qilish daftari va qaydlov varaqalarida yuritiladi. Ularda fuqaroning familiyasi, ismi, otasining ismi, yashash manzili, murojaatning mazmuni, murojaatni ko'rib chiqish natijalari, zarur bo'lganda murojaatni bajarish uchun kimga va qaerga yuborilgashshgi, bajarish muddati, bajarilganligi to'g'risidagi belgi mavjud bo'ladi.

Umumiy bo'limda (kanselyariya) fuqarolar uchun ma'lumot sifatida fuqarolarni shaxsan qabul qilish kunlari va vaqti to'g'risidagi ma'lumotlar mavjud bo'lishi lozim.

Shuningdek, "O'zavtoyol" aksiyadorlik kompaniyasi ijro apparata va uning tarkibidagi viloyat hududiy tashkilotlari, idoraviy mansub korxonalar rahbar va uning o'rinbosarlari hamda yuqori turuvchi organlar rahbarlarining qabul qilish kunlari va vaqti to'g'risidagi ma'lumotlar fuqarolar uchun qulay joyda joylashtirilgan bo'lishi shart.

33. Fuqaro og'zaki murojaat etayotganda o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjat ko'rsatishi kerak.

Fuqaroni qabul qilish, agar uning bir necha bor qilgan murojaati asossiz, qonunga xilof xususiyatga ega bo'lsa yoki uning murojaati bo'yicha qaror qabul qilib bo'lingan bo'lsa, rad etilishi mumkin.

V. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bo'yicha olib borilgan ishlarni nazorat qilish

34. Umumiy bo'lim (kanselyariya), shuningdek tarkibiy bo'linmalar rahbarlari murojaatlarni ko'rib chiqish ishlarining holatini muntazam ravishda tekshirib borishlari, takroriy murojaatini keltirib chiqaradigan qonuniy huquq va majburiyatlari buzilishi sabablari va shart-sharoitlarini bartaraf etish chora- tadbirlarini ko'rishlari shart.

35. Umumiy bo'lim (kanselyariya) fuqarolarni qabul qilish, murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha amalga oshirilgan ishlar to'g'risida har oyda rahbar yoki uning o'rinbosariga axborot taqdim etadi.

VI. Murojaatlarga javob berish muddatlari va tartibi buzilganligi yuzasidan javobgarlik

36. Murojaatlarni ko'rib chiqishning belgilangan tartibi, ularni ko'rib chiqish muddatlarining uzrsiz sabablar bilan buzilishi, fuqarolarni qabul qilish va murojaatlarni ko'rib chiqishning noqonuniy ravishda rad etilishi fuqarolarning shaxsiy xayoti to'g'risidagi mansabdor shaxslarga ma'lum bo'lgan ma'lumotlarning oshkor kilinishi aybdor shaxslarni amaldagi qonun hujjatlariga muvofiq javobgarlikka tortilishiga sabab bo'ladi.

[Yuklab olish \(pdf, 320 kb\)](#)