

**ЗАКОН**  
Республики Узбекистан

**О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан  
«Об обращениях физических и юридических лиц»**

Принят Законодательной палатой \_\_\_\_\_

**Статья 1.** Внести в Закон Республики Узбекистан от 3 декабря 2014 года № ЗРУ – 378 «**Об обращениях физических и юридических лиц**» (Ведомости палат Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 2014 г., № 12, ст.340) изменения и дополнения, утвердив его новую редакцию (прилагается).

**Статья 2.** Кабинету Министров Республики Узбекистан:  
привести решения правительства в соответствие с настоящим Законом;  
обеспечить пересмотр и отмену органами государственного управления их нормативно-правовых актов, противоречащих настоящему Закону;  
обеспечить исполнение, доведение до исполнителей и разъяснение сути и значения настоящего Закона.

**Статья 3.** Настоящий Закон вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Президент**  
**Республики Узбекистан**

ЗАКОН  
Республики Узбекистан

**Об обращениях физических и юридических лиц**  
(новая редакция)

**ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Статья 1. Цель и сфера применения настоящего Закона**

Целью настоящего Закона является регулирование отношений в области обращений физических и юридических лиц в государственные органы и государственные учреждения (далее – государственные органы), а также их должностным лицам (далее – должностные лица).

Действие настоящего Закона распространяется также на организации, созданные государством или с его участием, финансируемые из Государственного бюджета Республики Узбекистан, оказывающие государственные услуги, либо осуществляющие государственные задачи и функции (далее – другие организации).

Действие настоящего Закона не распространяется на:

обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, хозяйственным процессуальным и иными законодательными актами;

взаимную переписку государственных органов, а также их структурных подразделений.

**Статья 2. Законодательство об обращениях физических и юридических лиц**

Законодательство об обращениях физических и юридических лиц состоит из настоящего Закона и иных актов законодательства.

**Статья 3. Основные понятия**

В настоящем Законе применяются следующие основные понятия:

**анонимное обращение** – обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также письменное обращение, не подтвержденное подписью;

**заявление** – обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

**видеоконференцсвязь** – услуга связи с использованием информационно-коммуникационных технологий для интерактивного взаимодействия нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио– и видеоинформацией;

**видеообращение** – обращение в видеоформате направленное государственным органам, другим организациям и должностным лицам;

**виртуальная приемная** – информационная система, позволяющая аккумулировать, классифицировать и систематизировать поступающие обращения, а также осуществлять мониторинг и контроль за их своевременным и качественным рассмотрением;

**обращение** – обращение физических и юридических лиц в государственные органы, другие организации и должностным лицам в виде заявлений, предложений и жалоб;

**дубликат обращения** – копия обращения одного и того же физического или юридического лица;

**публичный прием** – действие должностного лица по принятию обращений на публичных встречах с физическими лицами и представителями юридических лиц;

**предложение** – обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

**повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется или иным образом выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

**жалоба** – обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов.

#### **Статья 4. Основные принципы рассмотрения обращений**

Основными принципами рассмотрения обращений являются:

законность;

своевременность и полнота рассмотрения обращений;

единство требований к обращениям;

соблюдение прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;

равенство физических и юридических лиц;

прозрачность деятельности государственных органов, других организаций и должностных лиц при рассмотрении обращений.

#### **Статья 5. Формы обращений**

Обращения могут быть в устной, письменной либо в электронной форме.

Обращения, поступившие на «телефоны доверия» государственных органов и других организаций, посредством видеоконференцсвязи рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Законом.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт или на официальный адрес электронной почты государственного органа, другой организации, Виртуальную приемную, а также видеообращения рассматриваются в качестве электронных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Законом.

Обращения независимо от их вида и формы имеют равное значение.

## **Статья 6. Требования, предъявляемые к обращениям**

В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства.

В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе).

В обращении физического и юридического лица должны быть указаны конкретное наименование государственного органа, другой организации, должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица, которому обращение направляется, а также изложена суть обращения.

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося – физического лица или подписью руководителя либо уполномоченного лица обращающегося – юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

Электронное обращение должно быть в форме электронного документа имеющего соответствующие реквизиты, позволяющие его идентифицировать. Электронное обращение должно соответствовать требованиям, установленным законом.

К обращениям, поданным через представителей обращающихся физических и юридических лиц, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

При принятии обращений через «телефоны доверия» государственных органов и других организаций, операторы центра обработки звонков выполняют функции представителей обращающихся физических и юридических лиц.

## **Статья 7. Обращения и средства массовой информации**

Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Законом.

Обращения, направленные в средства массовой информации, могут использоваться для изучения и отражения общественного мнения в соответствии с законодательством о средствах массовой информации.

## **Статья 8. Прием физических лиц и представителей юридических лиц**

В государственных органах, других организациях, а также должностными лицами организуется прием физических лиц и представителей юридических лиц.

Руководители или иные уполномоченные лица государственных органов, других организаций, а также должностные лица, проводящие личный прием, не вправе отказать в приеме при обращении по любым вопросам, в том числе и не входящим в свои полномочия, за исключением случаев, предусмотренных частью третьей настоящей статьи.

В приеме физическим лицам и представителям юридических лиц может быть отказано, если по их предыдущему обращению аналогичного характера уже принято решение и об этом в установленном настоящим Законом порядке им сообщено.

## **Статья 9. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц**

Прием физических лиц и представителей юридических лиц в государственных органах, других организациях осуществляется руководителем либо иным уполномоченным лицом. Для этого в государственных органах, других организациях могут создаваться специальные структурные подразделения, определяются лица, ответственные за прием.

Руководителями или иными уполномоченными лицами государственных органов, других организаций и должностными лицами могут быть организованы выездные личные приемы и публичные приемы.

Прием физических лиц и представителей юридических лиц проводится в установленные дни и часы, согласно графикам приема.

Графики приема и информация о времени, месте проведения и предварительной записи на него, а также порядок приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем публикации на официальных веб-сайтах государственных органов, а также размещения в общедоступных местах на стендах или на других технических средствах в их административном здании.

Выездные личные приемы и публичные приемы в необходимых случаях могут проводиться также вне графиков приема. Публичный прием может проводиться также путем обхода дворов (квартир), других помещений и мест.

Если решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям государственного органа, другой организации и должностного лица, то соответствующие должностные или иные уполномоченные лица должны разъяснить обращающемуся, в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица – документ, подтверждающий его полномочия, а также документ, удостоверяющий его личность.

При обращении по «телефону доверия» государственных органов и других организаций, а также в ходе публичного приема обращающийся должен сообщить информацию, позволяющую определить его личность.

В ходе приема по решению руководителя государственного органа, другой организации или должностного лица, с уведомлением об этом обращающегося могут применяться специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка).

Порядок приема посредством видеоконференцсвязи определяется Министерством по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан.

## **ГЛАВА 2. НАРОДНЫЕ ПРИЕМНЫЕ И ВИРТУАЛЬНЫЕ ПРИЕМНЫЕ**

### **Статья 10. Создание Народных приемных и Виртуальных приемных**

В целях организации прямого диалога с населением, осуществления системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, а также широкого использования современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями государственные органы и другие организации могут создать свои Народные приемные, Виртуальные приемные.

Народные приемные и Виртуальные приемные действуют от имени того государственного органа или другой организации, при которых они созданы.

### **Статья 11. Основные задачи Народных приемных и Виртуальных приемных**

Основными задачами Народных приемных и Виртуальных приемных являются:

организация прямого диалога с населением, обеспечение функционирования эффективной системы работы с обращениями, направленной на полноценную защиту их прав, свобод и законных интересов;

создание условий для безусловной реализации конституционных прав граждан на обращение;

организация полного, объективного и своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Народные приемные и Виртуальные приемные, в соответствии с настоящим Законом;

осуществление системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, поступивших в Народные приемные и Виртуальные приемные;

проведение приема физических лиц и представителей юридических лиц, в том числе посредством видеоконференцсвязи;

широкое использование современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями путем внедрения и ведения электронной информационной системы по вводу, обобщению, систематизации и контролю за рассмотрением обращений, поступающих в Народные приемные и Виртуальные приемные.

## **Статья 12. Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан**

Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан входят в структуру Службы по контролю и координации работы с обращениями физических и юридических лиц аппарата Президента Республики Узбекистан.

Систему Народных приемных Президента Республики Узбекистан составляет:

Народная приемная Президента Республики Узбекистан;

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в Республике Каракалпакстан, областях и г.Ташкенте.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в районах и городах (кроме городов районного подчинения).

Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан не являются юридическими лицами, не имеют в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество, не вправе осуществлять предпринимательскую деятельность и вступать от своего имени в гражданско-правовые отношения с другими лицами.

## **Статья 13. Права и обязанности Народных приемных Президента Республики Узбекистан**

Для выполнения возложенных задач Народные приемные Президента Республики Узбекистан имеют право:

осуществлять взаимодействие с государственными органами и другими организациями, запрашивать и получать от них документы и информацию по вопросам, входящим в их компетенцию;

при необходимости, с выездом на место проводить изучение исполнения принятых решений по результатам рассмотрения обращений;

вносить в уполномоченные государственные органы и другие организации предложения о совершенствовании порядка рассмотрения обращений;

вносить предложения по привлечению к ответственности лиц, нарушивших порядок и сроки рассмотрения обращений, а также не обеспечивших исполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан обязаны:

строго соблюдать требования настоящего Закона;

использовать имеющуюся информационную систему;

соблюдать требования информационной безопасности;

обеспечивать бесперебойную работу своих программно-аппаратных средств;

обеспечивать эффективное функционирование и администрирование системы электронного управления очередью, надлежащий учет количества обращающихся за определенный период (день, неделя, месяц), по категориям заявителей и соответствующим сферам.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

#### **Статья 14. Предоставление Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан онлайн консультаций**

На базе системы Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан, осуществляет свою деятельность Модуль онлайн консультирования, с привлечением квалифицированных специалистов различных отраслей и сфер деятельности в качестве операторов онлайн консультирования.

Модуль онлайн консультирования Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан, обеспечивает информационное взаимодействие путем информационного обмена между операторами онлайн консультирования, с одной стороны, и физическими и юридическими лицами, с другой стороны, желающими получить в оперативном порядке информацию по интересующему вопросу.

Регламент работы Модуля онлайн консультирования Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан, утверждается Службой по контролю и координации работы с обращениями физических и юридических лиц аппарата Президента Республики Узбекистан.

### **ГЛАВА 3. ГАРАНТИИ ПРАВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ОБРАЩЕНИЯ**

#### **Статья 15. Гарантии осуществления права на обращения**



Физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в государственные органы, другие организации и должностным лицам индивидуально или коллективно.

Право на обращения реализуется добровольно. Никто не может быть принужден участвовать в действиях в защиту какого-либо обращения либо против него.

Осуществление права на обращение не должно нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

Физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право обращаться в государственные органы Республики Узбекистан, другие организации и должностным лицам в соответствии с настоящим Законом.

### **Статья 16. Недопустимость дискриминации при использовании права на обращения**

Дискриминация при использовании права на обращения в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц не допускается.

### **Статья 17. Гарантии соблюдения прав, свобод и законных интересов при обращении**

Государственные органы, другие организации и должностные лица обязаны соблюдать требования Конституции и законов Республики Узбекистан при рассмотрении обращений, принимать меры для их полного, объективного и своевременного рассмотрения, принимать в пределах своих полномочий меры по обеспечению восстановления нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов физических и юридических лиц.

### **Статья 18. Гарантии принятия и рассмотрения обращений**

Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению государственными органами, другими организациями и должностными лицами за исключением случаев, предусмотренных в статьях 29 и 30 настоящего Закона.

### **Статья 19. Гарантии неразглашения сведений, ставших известными в связи с обращениями**

При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками государственных органов, других организаций и должностными лицами

сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну, и другой информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

Не допускается выяснение данных о физическом и юридическом лице, не относящихся к обращениям.

По просьбе физического лица не подлежат разглашению какие-либо сведения о его личности.

## **Статья 20. Гарантии безопасности физических и юридических лиц в связи с их обращениями**

Запрещается преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращениями в государственные органы, другие организации и должностным лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражением своего мнения и критики в обращениях.

## **ГЛАВА 4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ И ИХ РАССМОТРЕНИЯ**

### **Статья 21. Порядок подачи обращений**

Обращения подаются непосредственно государственному органу, другую организацию и должностному лицу, в полномочия которого входит разрешение поставленных в них вопросов, либо вышестоящему органу в порядке подчиненности.

Физические и юридические лица вправе подать обращение самостоятельно, а также уполномочить на это своего представителя либо направить обращение через средства почтовой связи или в электронной форме. В интересах несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных лиц обращения могут подаваться их законными представителями в порядке, предусмотренном законодательством.

Звонки, для подачи обращений через «телефоны доверия», являются бесплатными для заявителей.

К обращению могут прилагаться имеющиеся решения или их копии, ранее принятые по нему, а также другие документы, необходимые для его рассмотрения, которые не подлежат возврату, за исключением случаев письменного заявления обращающегося об их выдаче. При направлении обращения по подведомственности в иной государственный орган, другую организацию или должностному лицу к нему должны быть приложены указанные документы.

При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему. В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт, один экземпляр которого отправляется обращающемуся по адресу, указанному на конверте.

## **Статья 22. Сроки подачи обращений**

Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются. В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения, если это обусловлено возможностями государственного органа, другой организации и должностного лица, по рассмотрению обращения, необходимостью своевременной реализации и обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Заявление или жалоба вышестоящему органу в порядке подчиненности подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействия) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления или жалобы восстанавливается государственным органом, другой организацией и должностным лицом, рассматривающим заявление или жалобу.

## **Статья 23. Делопроизводство по обращениям**

Обращение, поступившее в государственный орган, другую организацию и должностному лицу подлежит регистрации в тот же день, а в случае поступления после окончания рабочего времени – на следующий рабочий день.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

В государственных органах, других организациях и должностными лицами ведется журнал регистрации обращений, в котором указываются порядковый номер и дата поступления обращения, фамилия (имя, отчество) обращающегося физического лица, наименование юридического лица, краткое содержание обращения, отметка об исполнении, а также другие сведения.

Государственные органы, другие организации могут внедрять систему электронного документооборота в работе с обращениями.

Не требуется регистрация устных обращений, поступивших должностному лицу во время публичных приемов и разрешенных на месте. При этом фамилия (имя, отчество) физического лица или представителя юридического лица, сведения о месте его жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения (решение вопроса) указываются в протоколе публичного приема.

Делопроизводство по регистрации и рассмотрению обращения ведется в установленном законодательством порядке.

## **Статья 24. Порядок рассмотрения обращений**

Обращения, поступившие в государственный орган, другую организацию или должностному лицу рассматриваются этим органом, организацией или должностным лицом, на которое возложены обязанности по рассмотрению обращений.

Обращения, поступившие в государственный орган, другую организацию, могут быть направлены также в нижестоящие в порядке подчиненности подразделения.

В случае если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений государственных органов и других организаций, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения государственный орган, другая организация или должностное лицо, рассматривающее данное обращение, может дополнительно запросить информацию у физического или юридического лица, подавшего обращение, а также в пределах своих полномочий у иных государственных органов, других организаций и должностных лиц. Государственные органы, другие организации и должностные лица обязаны предоставить запрашиваемую от них информацию в течение десяти дней, если информация не содержит сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносит ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства.

В необходимых случаях государственный орган, другая организация или должностное лицо рассматривающее обращение, может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

Если поставленные в обращении вопросы затрагивают деятельность хозяйствующих субъектов, то их представители привлекаются государственными органами, другими организациями и должностными лицами в пределах своих полномочий для участия в рассмотрении обращения.

Если при рассмотрении обращения возникнет необходимость проверки деятельности хозяйствующих субъектов, в том числе проверки финансово-хозяйственной деятельности (ревизия), то она осуществляется в соответствии с законодательством.

## **Статья 25. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

Повторное обращение физических и юридических лиц, рассматриваются на общих основаниях, за исключением случаев, указанных в статье 29 настоящего Закона.

Обращения, поступившие в государственный орган, другую организацию или должностному лицу, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней направляются соответствующим государственным органам, другим организациям и должностным лицам с сообщением об этом в письменной либо в электронной форме обращающемуся. При этом, поступившие электронные обращения могут быть перенаправлены в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение иным государственным органам, другим организациям, либо направление его тем органам или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если обращения не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие государственные органы, другие организации или должностным лицам то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением.

Рассмотрение писем, не отнесенных к видам обращений (благодарности, поздравления, приглашения, отклики), осуществляется государственными органами, другими организациями и должностными лицами по их усмотрению.

## **Статья 26. Заслушивание обращающегося**

Государственный орган, другая организация или должностное лицо предоставляет обращающемуся возможность выразить свое мнение по вопросам, поднятым в его обращении, и представить дополнительную информацию по обращению. Государственный орган, другая организация или должностное лицо могут привлечь к заслушиванию обращающегося экспертов, специалистов и представителей заинтересованных организаций.

В ходе заслушивания обращающегося ведется протокол, который подписывается обращающимся. Обращающийся вправе изложить в протоколе свои замечания и предложения.

Протокол заслушивания обращающегося направляется заявителю вместе с ответом на соответствующее обращение и считается его частью.

## **Статья 27. Ответы на обращения**

По результатам рассмотрения обращения государственным органом, другой организацией и должностным лицом принимается решение, о котором незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Ответ на обращение подписывает руководитель либо иное уполномоченное лицо государственного органа, другой организации или должностное лицо.

Ответ на коллективные обращения физических или юридических лиц направляется лицу, указанному первым в списке обращающихся, если в обращении не требуется направление ответа другому лицу.

Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями настоящего Закона и обращающемуся направлен соответствующий ответ.

Ответы на обращения излагаются, по возможности, на языке обращения, должны содержать конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

Не требуется письменный ответ, либо ответ в электронной форме на устные обращения, поступившие должностному лицу во время публичных приемов и разрешенных на месте.

## **Статья 28. Сроки рассмотрения обращений**

Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в государственный орган, другую организацию и должностному лицу который обязан разрешить вопрос по существу, а когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов – в срок до одного месяца.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявлений и жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем соответствующего государственного органа, другой организации или должностным лицом но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления в государственный орган, другую организацию и должностному лицу за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

## **Статья 29. Оставление обращений без рассмотрения**

Рассмотрению не подлежат:

- анонимные обращения;
- обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;
- письменные обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным законом.

При оставлении обращений без рассмотрения, составляется соответствующее заключение, которое утверждается уполномоченным лицом государственного органа, другой организации или должностным лицом.

Об оставлении обращений без рассмотрения, в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, либо невозможностью прочтения текста обращения, обращающийся уведомляется в соответствующем порядке.

### **Статья 30. Прекращение рассмотрения обращений**

Рассмотрение обращений прекращается:

если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и обращающемуся в установленном порядке давались ответы;

если физическое и юридическое лицо отозвало в установленном порядке свое обращение или ходатайствовало о прекращении его рассмотрения;

при отсутствии возможности рассмотрения обращения без участия обращающегося, которого невозможно вызвать в связи с несвоевременным информированием об изменениях места жительства, местонахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или других реквизитов;

в случае неявки обращающегося, вызванного государственным органом, другой организацией или должностным лицом, в связи с невозможностью рассмотрения обращения без его участия;

если после смерти обращающегося физического лица, рассмотрение обращения не допускает правопреемства.

Решение о прекращении рассмотрения обращения принимает руководитель или иное уполномоченное лицо государственного органа и другой организации, а также должностное лицо.

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым части первой настоящей статьи, обращающийся письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. В случае повторного обращения от обращающегося, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом заявителя.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению об его отзыве, в течение трех дней обращение письмом государственного органа, другой организации или должностного лица возвращается обращающемуся. Заявление об отзыве обращения не исключает принятия мер по выявлению и устранению нарушений закона.

О прекращении рассмотрения обращения, в связи с неявкой вызываемого физического лица или представителя юридического лица, обращающийся уведомляется в соответствующем порядке.

### **Статья 31. Разъяснение ответа на обращение и его исправление**

Государственный орган, другая организация и должностное лицо, рассмотревшие обращения, по ходатайству физического или юридического лица обязаны разъяснить ответ на обращение, не изменяя его содержания, а также по своей инициативе или по ходатайству физического или юридического лица исправить допущенные опiski и арифметические ошибки, не затрагивая существа ответа на обращение.

Ходатайство о разъяснении ответа на обращение и его исправлении рассматривается в течение десяти дней со дня его поступления.

## **ГЛАВА 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

### **Статья 32. Права и обязанности физических и юридических лиц при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращения государственными органами, другими организациями, должностными лицами физическое и юридическое лицо имеют право:

- получать информацию о ходе рассмотрения обращения;

- лично излагать доводы и давать объяснения;

- знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения;

- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании из других органов;

- пользоваться помощью адвоката;

- ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении ответа на обращение и (или) его исправлении;

- отозвать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме;

- обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суд.

Физическое и юридическое лицо могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Физическое и юридическое лицо обязаны:

- соблюдать требования законодательства об обращениях физических и юридических лиц;

- не направлять обращения в адрес государственного органа, другой организации или должностного лица заведомо зная о том, что направляемое обращение не входит в сферу их компетенции;

- излагать ясно и четко суть своих обращений;



не использовать в обращениях слова и формулировки безнравственного характера, а также порочащих честь, достоинство или деловую репутацию других лиц;

об изменении места жительства, местонахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или других реквизитов своевременно информировать государственного органа, другую организацию или должностного лица рассматривающих обращение.

Физическое и юридическое лицо могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

### **Статья 33. Права и обязанности государственного органа, другой организации и должностного лица при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращения государственный орган, другая организация и должностное лицо имеют право:

запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращений информацию;

вызывать обращающегося или другого лица, при невозможности рассмотрения обращения в их отсутствие, либо для его заслушивания;

обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращений, содержащих заведомо ложные сведения.

Государственный орган, другая организация и должностное лицо могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Государственный орган, другая организация и должностное лицо обязаны:

соблюдать требования законодательства о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц;

обеспечить обращающимся возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения (за исключением устных обращений, поступивших во время публичных приемов и разрешенных на месте);

разъяснить порядок обжалования принявшего решение по обращению, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

незамедлительно принимать меры к пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия,

способствующие нарушениям прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

пресекать в установленном порядке преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением;

принять меры к возмещению в установленном законом порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если он причинен в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица.

Государственные органы обучают и не реже одного раза в три года повышают квалификацию своих работников, работающих с обращениями. Требования, предъявляемые к работникам государственных органов, работающих с обращениями, а также порядок их обучения и повышения квалификации определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Государственный орган, другая организация и должностное лицо могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

### **Статья 34. Контроль за рассмотрением обращений**

Руководители государственных органов, других организаций и должностные лица, осуществляют постоянный контроль за рассмотрением своими структурными подразделениями обращений, принимают меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения.

Обращение, взятое на контроль, снимается с контроля и исполнения руководителем или должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы и не рассмотренные полностью, с контроля не снимаются.

### **Статья 35. Обобщение и анализ обращений**

Государственные органы, другие организации и должностные лица ведут статистический учет поступивших обращений. Статистический учет должен предусмотреть количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, отказанных в удовлетворении, оставленных без рассмотрения обращений, а также других сведений, связанных с работой с обращениями.

Государственные органы, другие организации и должностные лица, рассматривающие обращения, на ежеквартальной основе обобщают и анализируют обращения.

Государственные органы по результатам обобщения и анализа обращений составляют справки (обзоры), в которых отражаются общие показатели работы с обращениями, вопросы, наиболее часто поднимавшиеся в обращениях, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения обращений, меры, принятые в целях устранения причин,

порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

Справки (обзоры), составленные по результатам обобщения и анализа обращений, публикуется на официальных веб-сайтах соответствующих государственных органов.

## **ГЛАВА 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 36. Разрешение споров**

Споры в области обращений физических и юридических лиц разрешаются в порядке, установленном законодательством.

### **Статья 37. Возмещение материального ущерба и компенсация морального вреда**

В случае удовлетворения заявления либо жалобы физического или юридического лица государственным органом, другой организацией и должностным лицом принявшим незаконное решение по нему, обратившемуся в судебном порядке возмещаются ущерб, связанный с подачей и рассмотрением заявления или жалобы, расходы, понесенные в связи с выездом на место для рассмотрения заявления или жалобы по требованию соответствующего государственного органа, другой организации, должностного лица и утраченный за это время заработок. В судебном порядке может быть компенсирован также и моральный вред.

Средства, выплаченные государственным органом, другой организацией в качестве возмещения материального ущерба и компенсации морального вреда, причиненных физическому или юридическому лицу в связи с нарушением требований закона при рассмотрении его заявления или жалобы, могут быть взысканы с виновного лица в регрессном порядке.

### **Статья 38. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях**

Нарушение законодательства об обращениях, а равно подача обращения, содержащего клевету и оскорбления, влечет ответственность в установленном порядке.