**Abu Rayhon Beruniy nomidagi**
**Urganch davlat universiteti rektorining**
**2026-yil 24-fevraldagi 104-sonli buyrug‘iga**
**1-ilova**

# Abu Rayhon Beruniy nomidagi Urganch davlat universitetida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi NIZOM

## 1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizom (keyingi o‘rinlarda Nizom deb ataladi) “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasining Qonuniga (keyingi o‘rinlarda Qonun deb ataladi) muvofiq Abu Rayhon Beruniy nomidagi Urganch davlat universitetida (keyingi o‘rinlarda universitet deb ataladi) jismoniy va yuridik shaxslarning, shuningdek ularning mansabdor shaxslarining murojaatlari (keyingi o‘rinlarda murojaat deb ataladi) bilan ishlash tartibini belgilaydi.

2. Ushbu Nizomning amal qilishi:

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

universitetning boshqa davlat organlari va tashkilotlari bilan, shuningdek universitet tarkibiy bo‘linmalarining (keyingi o‘rinlarda tarkibiy bo‘linma deb ataladi) o‘zaro yozishmalariga nisbatan tatbiq etilmaydi.

3. Qonunga muvofiq 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 yeri (pochta manzili) to‘g‘risidagi ma’lumotlar ko‘rsatilmagan yoxud ular haqida yolg‘on ma’lumotlar ko‘rsatilgan murojaat, shuningdek, uni identifikatsiya qilish imkoniyatini bermaydigan elektron murojaat yoxud imzo bilan tasdiqlanmagan yozma 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** – belgilangan tartibda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari vositasida berilgan, shu jumladan universitetning rasmiy veb-saytiga joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda berilgan og‘zaki murojaatlar bundan mustasno;

**ommaviy qabul** – davlat organi rahbarining yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxsining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

**video-konferens**-aloqa – uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio va videoaxborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi;

**sayyor qabul** – davlat organlari va davlat tashkilotlari rahbarlarining tasdiqlangan jadval asosida joylarga chiqqan holda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishi bilan bog‘liq tashkiliy va boshqa chora-tadbirlar majmui.

4. Murojaatlar og‘zaki, yozma yoxud elektron shaklda ariza, taklif va shikoyat shaklida berilishi mumkin.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’i nazar, bir xil ahamiyatga ega.

Universitetning “ishonch telefoni”ga kelib tushgan murojaatlar og‘zaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi.

Universitetning 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 Prezidentining Virtual qabulxonasi, Internet tarmog‘idagi O‘zbekiston Respublikasi Hukumat portali (keyingi o‘rinlarda Hukumat portali deb ataladi) orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 3-iyundagi 188-son qarori bilan tasdiqlangan Internet tarmog‘ida O‘zbekiston Respublikasining Hukumat portali to‘g‘risida nizom talablari hisobga olingan holda ushbu Nizomda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

Ommaviy axborot vositalari tahririyatlaridan kelib tushgan murojaatlar Qonunda hamda ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda va muddatlarda ko‘rib chiqiladi.

Murojaatlar davlat tili va boshqa tillarda berilishi mumkin.

## 2-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari

5. Qonunga ko‘ra, jismoniy va yuridik shaxslarga yakka tartibda yoki jamoa bo‘lib murojaat etish huquqi kafolatlanadi.

Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilishga yoxud unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas. Murojaat etish huquqining amalga oshirilishi boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Qonunga muvofiq, xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo‘lmagan shaxslar universitetga va uning mansabdor shaxslariga ushbu Qonunga muvofiq murojaat etish huquqiga ega.

6. Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e’tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeyiga, shuningdek, yuridik shaxslarning mulk shakli, joylashgan yeri (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo‘l qo‘yilmaydi.

7. Universitetning mansabdor shaxslari murojaatlarni ko‘rib chiqishda O‘zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi hamda qonunlari talablariga rioya etishi, ularning to‘liq, xolisona va o‘z vaqtida ko‘rib chiqilishi uchun choralar ko‘rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini hamda qonuniy manfaatlari himoya qilinishini ta’minlash bo‘yicha o‘z vakolatlari doirasida choralar ko‘rishi shart.

8. Murojaatlar universitetning mansabdor shaxslari tomonidan qabul qilinishi va ko‘rib chiqilishi shart, ushbu Nizomning 6-bobida nazarda tutilgan holatlar bundan mustasno.

Ota-ona qarovisiz qolgan bolalarning universitetga bevosita qilgan murojaatlarini to‘liq ko‘rib chiqish kafolatlanadi va bola to‘liq muomala layoqatiga ega emasligi sabablari bilan bunday murojaatlari ko‘rib chiqilmasligiga yo‘l qo‘yilmaydi.

9. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to‘g‘risidagi ma’lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek, davlat sirini yoxud qonun bilan qo‘riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma’lumotlarning va, agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo‘lsa, boshqa axborotning universitet xodimlari va mansabdor shaxslari tomonidan oshkor etilishiga yo‘l qo‘yilmaydi.

Jismoniy va yuridik shaxs to‘g‘risidagi, murojaatga taalluqli bo‘lmagan ma’lumotlarni aniqlashga yo‘l qo‘yilmaydi.

Jismoniy shaxsning iltimosiga ko‘ra uning shaxsiga doir biron-bir ma’lumot oshkor etilmasligi kerak.

10. Jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila a’zolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila a’zolarini ular o‘z huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini ro‘yobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida universitetka va uning mansabdor shaxslariga murojaat etganligi, shuningdek, murojaatlarda o‘z fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan ta’qib etish man etiladi.

## 3-bob. Murojaatlarni berish va ularni ko‘rib chiqish tartibi

11. Murojaatlar ularda qo‘yilgan masalalarni hal etish universitet vakolati doirasiga kirsa universitetga yoxud bo‘ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi.

Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatni mustaqil ravishda berishga, shuningdek, bu boradagi vakolatni o‘z vakiliga berishga yoxud murojaatni pochta aloqasi vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli.

Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomala layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlarini ko‘zlab murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.

12. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to‘g‘risidagi ma’lumotlar ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to‘liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to‘g‘risidagi ma’lumotlar ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida universitetning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko‘rsatilgan, shuningdek, murojaatning mohiyati bayon etilgan bo‘lishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko‘rsatilishi mumkin.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinishi kerak.

13. Murojaatga u bo‘yicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning nusxalari, shuningdek, uni ko‘rib chiqish uchun zarur bo‘lgan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, mazkur hujjatlar qaytarilmaydi, murojaat etuvchi ularni qaytarish haqida yozma ariza bergan holatlar bundan mustasno.

Ko‘rsatib o‘tilgan hujjatlar murojaat taalluqliligi bo‘yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga yuborilganda murojaatga ilova qilinishi kerak.

14. Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertda kelib tushganda konvertda murojaat va unga ilovalar mavjudligi tekshiriladi.

Konvertda murojaat mavjud bo‘lmasa yoki u shikastlangan bo‘lsa, shuningdek, murojaatda ko‘rsatilgan ilovalar mavjud bo‘lmasa, dalolatnoma tuzilib, uning bir nusxasi murojaat etuvchiga konvertda ko‘rsatilgan manzil bo‘yicha yuboriladi.

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

15. Yozma murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo‘lishi lozim.

Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining 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.

16. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ayrim hollarda, agar universitet yoki mansabdor shaxslarning 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, qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko‘ra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

Bo‘ysunuv tartibida yuqori turuvchi 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 sababga ko‘ra o‘tkazib yuborilgan muddati arizani yoki shikoyatni ko‘rib chiquvchi universitetning vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tiklanadi.

17. Jismoniy va yuridik shaxslar o‘z murojaatini u ko‘rib chiqilguniga qadar va ko‘rib chiqilayotgan paytda murojaat bo‘yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo‘li bilan chaqirib olish huquqiga ega. Bunday ariza tushgan taqdirda murojaatni ko‘rib chiqish to‘xtatiladi va uch kun mobaynida murojaat universitetning xati bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

Murojaatni chaqirib olish to‘g‘risidagi ariza universitet tomonidan qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko‘rilishini istisno etmaydi.

## 4-bob. Universitetda murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish

18. Universitetda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ushbu Nizomga 1-ilovaga muvofiq sxemaga binoan amalga oshiriladi.

19. Tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish va ko‘rib chiqish uchun yuborish, shuningdek murojaatlarning hisobini yuritish va ko‘rib chiqilishini nazorat qilish maqsadida universitetda belgilangan umumiy shtatdagi xodimlar soni doirasida murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha alohida bo‘linma (keyingi o‘rinlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash, nazorat va monitorining bo‘limi deb ataladi) tashkil etiladi.

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash, nazorat va monitorining bo‘limiga tushgan murojaatlar hajmidan, xodimlar soni va ish hajmidan kelib chiqqan holda alohida bo‘lim, bo‘linma yoki guruh shaklida tashkil etilishi mumkin.

Murojaatlar bilan ishlash bo‘linmasi murojaatlarning ko‘rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita Urganch davlat universiteti rektoriga (keyingi o‘rinlarda rektor deb ataladi) bo‘ysunadi.

20. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash, nazorat va monitoring bo‘limi:

tarkibiy bo‘limlar 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;

murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy bo‘limlar tomonidan buzilishi to‘g‘risida rektorni darhol xabardor qiladi;

monitoring natijalari bo‘yicha har oyda rektorga 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 universitet xodimlariga nisbatan javobgarlik choralarini ko‘rish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

21. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash, nazorat va monitoring bo‘limining xodimlariga quyidagi qo‘shimcha talablar qo‘yiladi:

o‘rta maxsus yoki oliy ma’lumotga ega bo‘lish, shu jumladan, bo‘linma rahbari oliy ma’lumotga ega bo‘lishi;

kamida uch yillik ish staji bo‘lishi;

universitet bo‘limlarining faoliyati, funksiyalariga oid majburiyatlari to‘g‘risida xabardor bo‘lish;

yuksak ma’naviy-axloqiy fazilatlarga ega bo‘lish;

kirishimlilik;

zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarni qo‘llashni bilish.

Bo‘linma xodimlari murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha o‘z faoliyatini amalga oshirishda iltifotli, qat’iyatli, e’tiborli bo‘lishi kerak, murojaat qiluvchilarga nisbatan xushmuomalali, vazmin va e’tiborli, shaxsning sha’nini kamsitmasligi, unga nisbatan mehribon bo‘lishi shart.

Murojaatlar bilan ishlash bo‘linmasi xodimlari o‘z xizmat vazifalarini bajarish vaqtida tashqi ko‘rinishi bo‘yicha jismoniy va yuridik shaxslarning universitetga nisbatan hurmat bilan munosabatda bo‘lishiga ko‘maklashishi, umumiy qabul qilingan ish tartibiga rioya etishi vazmin va intizomli bo‘lishi kerak.

22. Universitet murojaatlar bilan ish olib boruvchi o‘z xodimlarini o‘qitadi va uch yilda kamida bir marta ularning malakasini oshiradi.

23. Universitet ushbu Nizomning talablariga ko‘ra, murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimi joriy etilishi mumkin.

Universitetda murojaatlar bilan ishlash:

O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi va Hukumat portali orqali kelib tushgan murojaatlar elektron shaklda;

Qoraqalpog‘iston Respublikasi, viloyatlar, Toshkent shahri, tuman va shaharlardagi (tumanga bo‘ysunuvchi shaharlardan tashqari) O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlar yozma va yoki elektron shaklda olib boriladi.

23[1]. Kelib tushish manbaidan qat’i nazar, barcha murojaatlar O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi axborot tizimi orqali ro‘yxatdan o‘tkazilishi hamda ularni ko‘rib chiqish natijalari, shu jumladan, shaxsiy, sayyor va ommaviy qabullar o‘tkazish natijalari mazkur tizimga kiritilib borilishi shart. Bunda murojaatlar bo‘yicha javob xatlari imzolangan kunning o‘zida ushbu tizimga kiritilishi lozim.

24. Aholi bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri muloqotni tashkil etish, murojaatlarning ko‘rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish, shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish maqsadida universitet o‘z virtual qabulxonalarini tashkil etishi mumkin.

Rektor virtual qabulxonasi rektor nomidan faoliyat ko‘rsatadi.

25. Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida ko‘rsatilgan masalani har tomonlama va o‘z vaqtida hal qilish maqsadida, murojaatda ko‘rsatilgan masalani ko‘rib chiqish (hal qilish) bir nechta davlat organlari va tashkilotlarining vakolatiga kirsa, murojaatni ko‘rib chiquvchi davlat organi va tashkiloti boshqa davlat organlari va tashkilotlariga jismoniy va yuridik shaxsning murojaatini kollegial eshitishni o‘tkazish uchun murojaat qilishga haqli.

## 5-bob. Murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibi va muddatlari

26. Yozma va elektron murojaatlar universitetda joriy etilgan elektron hujjat aylanish dasturida murojaatlarni ro‘yxatga olish elektron jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, elektron hisobga olish kartochkasini to‘ldirish va murojaatning birinchi sahifasi quyi o‘ng qismida ro‘yxatga olish shtampini qo‘yish yo‘li bilan murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmada ro‘yxatga olinadi.

Agar universitetda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda elektron hujjat aylanish dasturi joriy etilmagan bo‘lsa, murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnali yuritilib, unga tegishli yozuvlar kiritiladi, ushbu Nizomga 2-ilovaga muvofiq shakl bo‘yicha hisobga olish kartochkasini to‘ldirish yo‘li bilan ro‘yxatga olinadi.

Murojaatlar yozma yoki elektron tarzda ro‘yxatga olinishi mumkin.

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

Qayd etish shtampida universitetning rasmiy nomi (umumqabul qilingan qisqartirilgan nom yoki qisqartma ko‘rsatilishi mumkin), murojaatning kelib tushgan sanasi va qayd raqami ko‘rsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

27. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari universitetga og‘zaki murojaat etishganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Nizomning 26-bandiga muvofiq to‘ldirilgan hisobga olish kartochkasiga ilova qilinishi kerak.

Ro‘yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay Rektorga, prorektorlarga yoki tarkibiy bo‘lim rahbariga kiritiladi, u mas’ul tarkibiy bo‘limni (xodimni) belgilagan holda murojaatni ko‘rib chiqish bo‘yicha rezolyutsiyani (topshiriqnoma) qo‘yadi.

Rezolyutsiya (topshiriqnoma) qo‘yilgandan so‘ng murojaat elektron hujjat aylanish dasturi orqali ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy bo‘linmaga (xodimga) tushiriladi. Bundan so‘ng ijrochi etib belgilangan tarkibiy bo‘linma (xodim)tomonidan ijro etish to‘g‘risidagi belgi qo‘yiladi.

28. Universitetga kelib tushgan murojaatlar universitetning ish yurituviga qabul qilinishi, bo‘ysunish tartibida quyi tashkilotga (keyingi o‘rinlarda quyi organ deb ataladi) yuborilishi yoki tegishliligi bo‘yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yuborilishi mumkin.

29. Quyi organ tomonidan ko‘rib chiqilishi kerak bo‘lgan murojaatlar universitetga kelib tushgan kunidan boshlab besh kun muddatdan kechiktirmay xat bilan yoki universitet rahbari yoki tarkibiy bo‘linmaning rahbari tomonidan imzolangan topshiriq bilan birga yuborilishi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar berilishi kerak.

30. 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.

31. Murojaatni to‘liq, xolisona va o‘z vaqtida ko‘rib chiqish uchun qo‘shimcha ma’lumotlar, ma’lumotnomalar va materiallarga zarurat paydo bo‘lgan taqdirda, universitet yoki uning mansabdor shaxslari murojaat etuvchidan, shuningdek, o‘z vakolatlari doirasida boshqa davlat organlaridan, boshqa tashkilotlardan va mansabdor shaxslardan qo‘shimcha axborotni so‘rab olishi mumkin. Agar axborot davlat sirini yoki qonun bilan qo‘riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma’lumotlarni o‘z ichiga olgan bo‘lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, universitetning mansabdor shaxslari o‘zlaridan so‘ralayotgan axborotni o‘n kun ichida taqdim etishi shart.

32. 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 chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqda universitet yoki uning mansabdor shaxslari murojaat etuvchini yozma tartibda xabardor qiladi.

33. Agar murojaatda o‘rtaga qo‘yilgan masalalar xo‘jalik yurituvchi subyektlar faoliyatiga daxldor bo‘lsa, ularning vakillari murojaatni ko‘rib chiqishda ishtirok etish uchun universitet tomonidan o‘z vakolatlari doirasida jalb etiladi.

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

34. Qo‘yilgan masalalarni hal etish universitet vakolati doirasiga kirmaydigan murojaatlar besh kun muddatdan kechiktirmay universitet rahbariyati yoki tarkibiy bo‘linmaning rahbari tomonidan imzolangan xat bilan tegishli organlarga yuboriladi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

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

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.

35. Murojaatni ko‘rib chiqayotgan universitetning mansabdor shaxslari o‘z tashabbusiga ko‘ra yoxud murojaat etuvchining iltimosiga ko‘ra uni eshitishni tashkil etishi mumkin.

Universitetning mansabdor shaxslari murojaat etuvchiga murojaatda ko‘tarilgan masalalar bo‘yicha o‘z fikrini bildirish va murojaat bo‘yicha qo‘shimcha axborot taqdim etish imkoniyatini beradi.

Zarur hollarda murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor tashkilotlarning vakillarini jalb etish mumkin.

36. Agar murojaatda joyning o‘zida o‘rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo‘lsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda universitet murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqishni ta’minlashi mumkin. Murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqish vazirning topshirig‘i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

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

38. Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular universitetga 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.

Elektron murojaatlar ish vaqti tamom bo‘lgandan keyin tushgan taqdirda navbatdagi ish kunida ro‘yxatga olinadi.

Murojaatni ro‘yxatdan o‘tkazishni rad etishga yo‘l qo‘yilmaydi.

Universitetga yoki bunga vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan og‘zaki murojaatlarni ro‘yxatdan o‘tkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to‘g‘risidagi ma’lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek, uni ko‘rib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida ko‘rsatiladi.

39. Ariza yoki shikoyat universitetga yoki uning mansabdor shaxslariga 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 universitet rahbariyati tomonidan, istisno tariqasida, ko‘pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

40. Taklif universitetga 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.

41. Ayrim hollarda vazir yoki uning o‘rinbosari murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

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

Murojaatni qoniqtirmaslik to‘g‘risidagi qarorni:

universitatda – rektor, prorektorlar, dekan va tarkibiy bo‘limlar rahbarlari;

universitet huzuridagi markaz – rahbarlari;

o‘rta maxsus, professional ta’lim muassasalarida – rahbar 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.

43. Murojaatga javob xati rektor va prorektorlar tomonidan imzolanadi.

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

44. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo‘lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari Qonun talablari va mazkur Nizomga 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.

45. Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko‘ra murojaatni ko‘rib chiqqan universitetning mansabdor shaxslari murojaatga javobni uning mazmunini o‘zgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek yo‘l qo‘yilgan xatolar va arifmetik xatolarni o‘z tashabbusiga ko‘ra yoki murojaat qiluvchining iltimosiga ko‘ra, murojaatga javobning mazmuniga daxl qilmagan holda tuzatishi shart.

Murojaat qiluvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to‘g‘risidagi iltimosi u kelib tushgan kundan e’tiboran o‘n kun ichida ko‘rib chiqiladi.

46. 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 murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linma murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnaliga va hisobga olish kartochkasiga belgi qo‘yadi.

47. Yuqori davlat organining nazoratida turgan murojaatlar bo‘yicha universitet murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko‘rib chiqish natijalari to‘g‘risida yuqori davlat organiga yozma shaklda xabar beradi.

48. Ko‘rib chiqilgan murojaatlarni va ular bilan bog‘liq materiallarni saqlash murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmada belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

## 6-bob. Murojaatlarni ko‘rmay qoldirish va ko‘rib chiqishni tugatish

49. 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.

50. Murojaatni anonim deb e’tirof etish murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linma yoki tarkibiy bo‘linma rahbari 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 universitet rahbariyati yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Universitening ishonch telefoni, “tezkor aloqa”ga tushgan murojaatlar Qonunda nazarda tutilgan tartibda anonim deb e’tirof etilishi mumkin.

Anonim deb e’tirof etilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijrodan olinadi va ko‘rib chiqilmaydi.

51. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linma 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 murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmaning rahbari yoki tarkibiy bo‘linma rahbari 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.

52. Murojaatlar ko‘rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u universitet rahbariyati yoki ularning vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko‘rmay qoldirilganligi to‘g‘risida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

53. Murojaatlarni ko‘rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan bo‘lsa, ilgarigi murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning to‘la-to‘kis materiallari mavjud bo‘lsa va murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan bo‘lsa;

agar murojaat qiluvchi o‘z murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan bo‘lsa yoki uni ko‘rib chiqishni tugatish to‘g‘risida iltimos qilgan bo‘lsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari o‘zgarganligi to‘g‘risida o‘z vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yo‘qligi sababli murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko‘rib chiqish imkoniyati bo‘lmaganda;

murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko‘rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, universitetning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay qolgan taqdirda;

agar murojaat qiluvchi jismoniy shaxs vafot etganidan so‘ng murojaatni ko‘rib chiqish huquqiy vorislikka yo‘l qo‘ymasa.

54. Murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish to‘g‘risidagi qarorni universitet rahbariyati qabul qiladi.

Takroriy murojaatni ko‘rib chiqish ushbu Nizomning 53-band ikkinchi xatboshisiga muvofiq tugatilganda, murojaat qiluvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi to‘g‘risida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat qiluvchidan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni ko‘rib chiqish murojaat qiluvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni ko‘rib chiqish uni chaqirib olish to‘g‘risidagi ariza bo‘yicha tugatilganda murojaat murojaat qiluvchiga universitetning xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to‘g‘risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko‘rilishini istisno etmaydi.

Murojaat qiluvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish to‘g‘risida tegishli tartibda xabardor qilinadi.

## 7-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish

55. Universitetda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Rektor, prorektorlar tomonidan har chorakda kamida uch marta jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etiladi. Sayyor va ommaviy qabullar qoida tariqasida, tahlil natijalariga ko‘ra murojaatlar soni oshgan hududlarda o‘tkaziladi.

55[1]. Universitet rahbarining jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini joylarda sayyor qabul qilish bo‘yicha jadvallari (yillik yoki yarim yillik) ishlab chiqilib tasdiqlanadi.

56. Univeritet rahbariyati tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o‘tkaziladi.

Shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish jadvali va uni o‘tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to‘g‘risidagi axborot, qabul qilish tartibi universitetning rasmiy veb-

saytida e’lon qilish, shuningdek, uning ma’muriy binosida hamma kirishi mumkin bo‘lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e’tiboriga yetkaziladi.

Sayyor va ommaviy qabul o‘tkaziladigan shahar va tumanlardagi fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish organlari tomonidan bir hafta oldin aholi bilan targ‘ibot ishlari amalga oshiriladi.

57. Universitetda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida xona ajratiladi.

Shaxsiy qabul davomida universitet rahbariyatining qaroriga ko‘ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio- va videoyozuv, shuningdek fotosuratga olish) qo‘llanilishi mumkin.

58. Og‘zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmaning rahbari yoxud boshqa mas’ul xodim, shuningdek universitet tarkibiy bo‘linmalarining rahbarlari yoxud boshqa mas’ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

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

59. Jismoniy shaxs og‘zaki murojaat etayotganda o‘z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa o‘z vakolatlarini tasdiqlaydigan va o‘z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni ko‘rsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Og‘zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan universitetning ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va video - konferens-aloqa vositasida ham berilishi mumkin.

60. Murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linma 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.

61. Universitetda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linma yoki tegishli tarkibiy bo‘linma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.

62. Jismoniy va yuridik shaxslar universitetka guruh bo‘lib kelgan hollarda, shuningdek murojaat masalasiga tegishli mutaxassislarning javobi talab etilganda qabul qilish jarayoniga masalaga mas’ul tarkibiy bo‘linma xodimlari yoki tizim tashkilotlar mas’ullari ham jalb etilishi mumkin

63. Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish universitet yoki uning mansabdor shaxsining 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.

64. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek ommaviy qabullar, zarur bo‘lgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari o‘tkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham o‘tkazilishi mumkin.

65. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor va ommaviy qabullar vaqtida berilgan og‘zaki murojaatlari ushbu Nizomning 58-bandiga muvofiq rasmiylashtiriladi va ro‘yxatga olinadi hamda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

65.[1] Joylarda uchrashuvlarni o‘tkazish mavzusiga mamlakatning strategik maqsadlarini amalga oshirishda ustuvor bo‘lgan fuqarolik jamiyatini va xalq bilan ochiq muloqotni rivojlantirish, inson huquq va manfaatlarini, davlat va mahalliy ijro etuvchi hokimiyat organlari faoliyatining ochiqligini ta’minlash, amalga oshirilayotgan islohotlarning tub mohiyati va hududlarni kompleks rivojlantirishning istiqbolli rejalari to‘g‘risida aholiga yetkazish, joylardagi tizimli muammolarni aniqlash va ularni yechimlarini topish, jismoniy shaxslarni va yuridik

shaxslarning vakillarini qabul qilish, murojaatlarni ko‘rib chiqish kabi dolzarb masalalar kiritilishi lozim.

65.[2] Sayyor va ommaviy qabulni o‘tkazish natijalari bo‘yicha tegishli bayon to‘ldiriladi, chora-tadbirlar rejasi ishlab chiqiladi.

65.[3] Sayyor va ommaviy qabulning hisobini yuritish, ularni o‘tkazish natijalarini tahlil qilish va samaradorligini baholash ishlari O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi axborot tizimidagi alohida modul orqali amalga oshiriladi.

66. Ommaviy qabullar vaqtida vazirga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga kelib tushgan va joyida hal etilgan og‘zaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

## 8-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish

67. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakili rektorga yoxud prorektorlariga videokonferensaloqa vositasida murojaat berishi, oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo‘llagan holda video-konferens-aloqa jadval orqali amalga oshiriladi.

68. Video-konferens-aloqa orqali murojaat berish uchun murojaat etuvchi universitetga belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Ariza elektron shaklda berilishi mumkin.

Talabnomada quyidagilar ko‘rsatilishi kerak:

jismoniy shaxs uchun – murojaat etuvchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to‘g‘risidagi ma’lumotlar;

yuridik shaxsning to‘liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to‘g‘risidagi ma’lumotlar;

elektron pochta manzili;

aloqa telefoni va/yoki faksning raqami;

video-konferens-aloqa o‘tkazishga qulay sana va vaqt;

murojaat tili;

murojaatning qisqacha mazmuni.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

69. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay murojaatlar bilan ishlash bo‘linmasi tomonidan ro‘yxatga olinishi va universitet rahbariyatiga kiritilishi kerak.

70. Universitet rahbariyati, talabnomani ko‘rib chiqib, video-konferens-aloqa orqali qo‘rib chiqish yoki ko‘rib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

Qabul qilingan qaror, video-konferens-aloqa orqali murojaatni qo‘rib chiqish vaqti va joyi haqida universitet jismoniy va yuridik shaxslarni belgilangan tartibda ogohlantiradi.

71. Video-konferens-aloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali o‘zgargan taqdirda, murojaatlar bilan ishlash bo‘linmasi oldindan (elektron pochta, aloqa telefon va/yoki faks raqamlari, pochta va boshqalar orqali) ogohlantirishi kerak.

72. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar og‘zaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi.

## 9-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari

73. Murojaatlar universitetning mansabdor shaxslari tomonidan ko‘rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko‘rib chiqishning borishi to‘g‘risida axborot olish;

vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

murojaatni tekshirish materiallari va uni ko‘rib chiqish natijalari bilan tanishish;

qo‘shimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab

qilib olish to‘g‘risida iltimos
qilish; advokat yordamidan foydalanish;

murojaatni ko‘rib chiqishni to‘xtatish to‘g‘risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to‘g‘risida iltimos qilish;

o‘z murojaatini u ko‘rib chiqilguniga qadar va ko‘rib chiqilayotgan paytda murojaat bo‘yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo‘li bilan chaqirib olish;

murojaatni qabul qilishni yoki ko‘rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan bo‘ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

Jismoniy va yuridik shaxslar qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

74. Jismoniy va yuridik shaxslar, universitet va uning mansabdor shaxslari tomonidan murojaatlarni ko‘rib chiqishda o‘zlarining xatti-harakatlari bilan boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

## 10-bob. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda universitet va uning mansabdor shaxslarining huquq va erkinliklari

75. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda universitet va uning mansabdor shaxslari quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko‘rib chiqish uchun zarur bo‘lgan axborotni belgilangan tartibda so‘rash va olish;

murojaat qiluvchi yoki uning vakilini ular yo‘qligida murojaatni ko‘rib chiqish mumkin bo‘lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun chaqirish;

bila turib yolg‘on ma’lumotlar ko‘rsatilgan murojaatni tekshirish sababli yetkazilgan xarajatlarning o‘rnini qoplash to‘g‘risida sudga murojaat qilish.

Rektor va prorektorlar mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

76. Rektor va prorektorlarning mansabdor shaxslari:

murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etishi;

murojaat qiluvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular davlat siri yoki qonun bilan qo‘riqlanadigan boshqa sir bo‘lgan ma’lumotlarni o‘z ichiga olmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, ta’minlashi;

murojaat etuvchiga ko‘rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko‘rib chiqilganidan so‘ng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilishi, ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal qilingan og‘zaki murojaatlar bundan mustasno;

murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, agar jismoniy yoki yuridik shaxs ushbu qarorga rozi bo‘lmasa, shikoyat berish tartibini tushuntirishi;

murojaatni ko‘rib chiqish natijalariga ko‘ra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilishi; qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish yuzasidan darhol chora-tadbirlar ko‘rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari

buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni o‘z vakolatlari doirasida aniqlashi; jismoniy shaxs, uning vakili, ularning oila a’zolari, yuridik shaxs, uning vakili va yuridik

shaxs vakilining oila a’zolari ularning murojaatlari sababli ta’qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

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 zararning o‘rnini qoplash yoki ma’naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralarini ko‘rishi shart.

Universitet va uning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

## 11-bob. Murojaatlarning ko‘rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish

77. Universitet yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari o‘z tarkibiy bo‘linmalari tomonidan murojaatlarning ko‘rib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning to‘liq, xolisona va o‘z vaqtida ko‘rib chiqilishini ta’minlash choralarini ko‘radi.

Universitet quyi tizim murojaatlarini hamda ularni ko‘rib chiqish natijalarini har chorakda o‘rganadi, tahlil qiladi hamda aniqlangan kamchiliklar yuzasidan belgilangan tartibda choralar ko‘rib boradi.

78. Murojaat u qaysi rahbar yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxs tomonidan nazoratga olingan bo‘lsa, o‘sha shaxs tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi.

Oraliq javoblar berilgan va to‘liq ko‘rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olinmaydi.

79. Universitetning mansabdor shaxslari kelib tushgan, ko‘rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, ko‘rib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa ma’lumotlarning statistik hisobini yuritadi.

Universitet 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 qilishni ta’minlaydi.

Har oy yakuni bo‘yicha universitet rahbariyati tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari bilan o‘tkazilgan uchrashuvlar natijalari to‘g‘risida ma’lumotlar umumlashtirib, tahlil qilingan holda muhokama etish uchun kiritiladi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko‘ra murojaatlar bilan ishlash bo‘linmalar yoki tegishli tarkibiy bo‘linmalar tomonidan murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko‘rsatkichlari, murojaatlarda tez-tez ko‘tarilgan masalalar, murojaatlarni ko‘rib chiqish yakunlari bo‘yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko‘rilgan choralar aks ettirilgan ma’lumotnomalar (sharhlar) tuziladi hamda rektorga universitetda 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.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko‘ra tuzilgan ma’lumotnomalar (sharhlar) universitetning rasmiy veb-saytida e’lon qilinadi.

80. Universitet har chorakda O‘zbekiston Respublikasi Oliy ta’lim fan va innovatsiya vazirligiga murojaatlar bilan ishlash to‘g‘risida hisobot taqdim etadi.

81. Murojaatlarni ko‘rib chiqish natijalari O‘zbekiston Respublikasi Interaktiv davlat xizmatlari yagona portalida, universitetning rasmiy veb-saytida, bosma va elektron ommaviy axborot vositalarida har oyda e’lon qilinishi mumkin.

82. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash, nazorat va monitoring bo‘lmiga tushgan murojaatlarni tahlil qilish yakunlari bo‘yicha universitetning rasmiy veb-saytida tegishli statistika ma’lumotlarini har oyda e’lon qiladi.

## 12-bob. Yakunlovchi qoidalar

83. 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 roziligisiz 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.

84. Qonun va ushbu Nizom talablariga rioya etishni ta’minlash uchun javobgarlik rektorga va prorektorlar, Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash, nazorat va monitor bo‘limi va tegishli tarkibiy bo‘limlar rahbarlariga yuklanadi.

85. Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasi, shikoyati ana shu murojaatlar bo‘yicha qonunga xilof qarorlar qabul qilgan universitet mansabdor shaxslari tomonidan qanoatlantirilgan taqdirda, ariza yoki shikoyat berish va uni ko‘rib chiqish bilan bog‘liq zararning o‘rni, arizani, shikoyatni ko‘rib chiqish uchun universitet mansabdor shaxslarining talabiga ko‘ra joylarga borish munosabati bilan qilingan xarajatlarning hamda ana shu vaqt ichida yo‘qotilgan ish haqining o‘rni murojaat etuvchiga sud tartibida qoplanadi.

Sud tartibida ma’naviy ziyon ham kompensatsiya qilinishi mumkin.

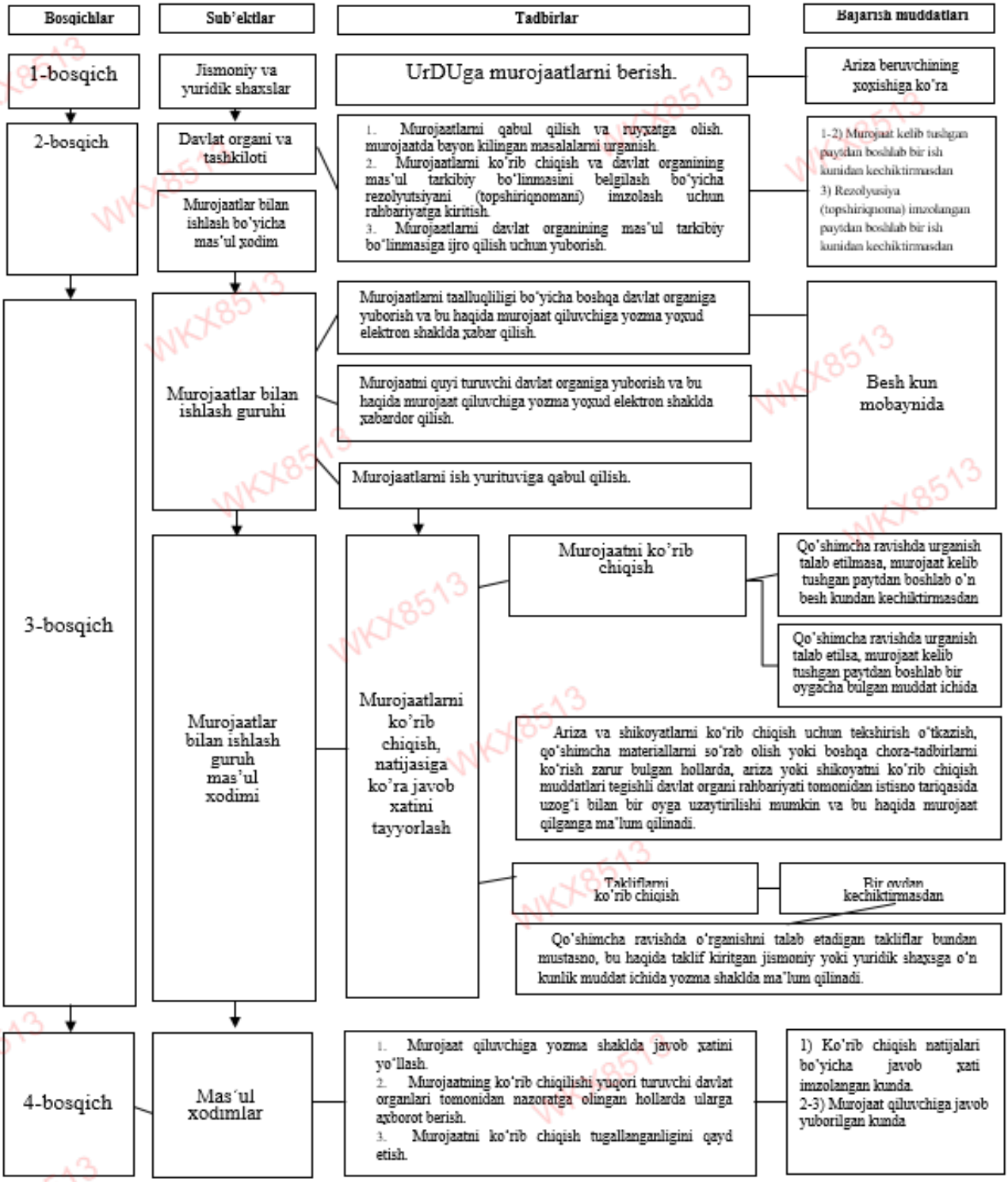
Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasini yoxud shikoyatini ko‘rib chiqishda qonun talablari buzilganligi munosabati bilan unga yetkazilgan moddiy zararning o‘rnini qoplash va ma’naviy ziyonni kompensatsiya qilish sifatida universitet tomonidan to‘langan mablag‘lar aybdor shaxsdan regress tartibida undirib olinishi mumkin.

86. Murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini buzganlik, xuddi shuningdek, tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo‘ladi.

Jismoniy va yuridik shaxslarning
murojaatlari bilan ishlash tartibi
to‘g‘risida nizomga 1-ilova

**Abu Rayhon Beruniy nomidagi Urganch davlat universitetida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash**

SXEMASI




* Murojaatlar davlat organlariga yuqori davlat organlari yoki tegishliligi bo‘yicha boshqa davlat organlari orqali ham tushishi mumkin. Zarur hollarda fuqarolarning murojaatlarini ko‘rib chiqish yuqori davlat organi tomonidan nazoratga olinadi.

**Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi nizomga 2-ilova**

**(Old tomoni)**

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

<table>
<tr><td colspan="2">Tartib raqami:</td><td colspan="2">Savol:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Murojaat qiluvchi:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Manzili:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Murojaat kelib tushgan sana:</td><td colspan="2">Murojaat qiluvchilar soni:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Murojaatning shakli:</td><td colspan="2">Varaqlar soni:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Qabul shakli:</td><td colspan="2">Dublikat/takroriy</td></tr>
<tr><td colspan="2">Murojaatning turi:</td><td colspan="2" rowspan="2">Oldingi murojaatning sanasi va raqami:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nazorat turi:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Murojaatning qisqacha mazmuni:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Rezolyutsiyani (topshiriqni) imzolagan rahbar:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Rahbarning rezolyutsiyasi (topshirig‘i):</td><td colspan="2">Bajarish muddati:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tarkibiy bo‘linma:</td><td colspan="2">Ijrochi:</td></tr>
</table>

**(Orqa tomoni)**

<table>
<tr><td colspan="4">Murojaatlarni ko‘rib chiqishning holati</td></tr>
<tr><td>Yuborilgan sana</td><td colspan="2">Qayerga yuborilgan</td><td>Javob xatining raqami va sanasi</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Muddati uzaytirilgan:</td><td colspan="2">Kim tomonidan: (imzo)</td></tr>
<tr><td colspan="4">Javob xati kelgan sana:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Ko‘rib chiqish natijalarining qisqacha mazmuni:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nazoratdan olindi (kim tomonidan):<br>Sana:</td><td colspan="2">Bajaruvchining imzosi: Bajarilgan sana:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Murojaatni ko‘rib chiqish muddati buzilganligi haqidagi belgi:</td></tr>
</table>

**Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi nizomga 3-ilova**

## SAYYOR QABUL DAVOMIDA KELIB TUSHGAN MUROJAATLARNI RO‘YXATGA OLISH VARAQASI

| | | |
|---|---|---|
| **Sayyor qabul o‘tkazilgan sana** | | |
| **Sayyor qabul o‘tkazilgan joy** | | |
| **Murojaat muallifining F.I.Sh.** | | |
| **Tug‘ilgan sanasi (kun, oy, yil)** | | |
| **Manzili** | **_____ viloyati, _____ tumani (shahri), _____mahallasi, _____ ko‘chasi, ____ uy, _____ xonadon** | |
| **Yuridik shaxs (tadbirkorlik subyekti) nomi** | | |
| **Pasport seriyasi va raqami** | | |
| **Telefon raqami** | | |
| **Murojaatning qisqacha mazmuni:** | | |
| **Sayyor qabulni olib boruvchi rahbar topshirig‘i** | | |
| **Ko‘rib chiqish natijalarining qisqacha mazmuni** | | |
| **Sayyor qabulni olib borgan rahbar xodimning lavozimi, F.I.Sh.** | | **Imzo_____** |

**Abu Rayhon Beruniy nomidagi**
**Urganch davlat universiteti rektorining**
**2026-yil 24-fevraldagi 104-sonli buyrug‘iga**
**2-ilova**

# Abu Rayhon Beruniy nomidagi Urganch davlat universitetida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash faoliyatini baholash va toifalash to‘g‘risida NIZOM

## 1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Nizom Abu Rayhon Beruniy nomidagi Urganch davlat universitetidagi (keyingi o‘rinlarda – Universitet) rektor, prorektorlar, dekan va bo‘lim boshliqlari (keyingi o‘rinlarda – mansabdor shaxslar) tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini (keyingi o‘rinlarda – murojaatlar) qabul qilish, qayd etish, ko‘rib chiqish va qonuniy hal etish, murojaatlar bilan ishlashda ochiqlik va shaffoflikni ta’minlash, natijalarini tahlil qilish, baholash, shuningdek, murojaatlar bilan ishlash faoliyati bo‘yicha toifalash tartibini belgilaydi.

2. Mazkur Nizom talablari Universitet xodimlarining O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi bilan ishlash tizimida (keyingi o‘rinlarda – axborot tizimi) ro‘yxatga olingan (kelib tushish manbaidan qat’i nazar) va universitetda ijro uchun yo‘naltirilgan murojaatlarga nisbatan tatbiq etiladi.

Ushbu Nizom qoidalari Universitet uchun tavsiyaviy xususiyatga ega.

3. Mazkur Nizomda quyidagi asosiy tushunchalardan foydalaniladi:

**baholash va toifalash** – murojaatlarni qabul qilish, qayd etish, ko‘rib chiqish va qonuniy hal etish, murojaatlar bilan ishlash natijalarini tahlil qilish asosida universitetning mansabdor shaxslari faoliyatini baholash va toifalarga ajratish;

**muddat buzilishi** – qonunchilikda belgilangan muddatlarga rioya etilmasdan ko‘rib chiqilgan murojaatlar;

**murojaatlarni qanoatlantirish darajasi** – hisobot davrida ko‘rib chiqilib, qanoatlantirilgan hamda axborot tizimida “huquqiy ma’lumot berish orqali hal etilgan” yoki “ijobiy hal etilgan” belgisi bilan qayd etilgan murojaatlar sonining nazoratga olingan murojaatlar umumiy soniga nisbatan ulushi;

**takroriy murojaat** – ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan, uning avvalgi murojaati yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan shikoyat qilinayotgan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilayotgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytga kelib qonunchilikda belgilangan ko‘rib chiqish muddati tugagan bo‘lsa, ilgarigi murojaati o‘z vaqtida ko‘rib chiqilmaganligi to‘g‘risida xabar qilinayotgan murojaat.

4. Baholash va toifalash quyidagi prinsiplarga asoslanadi:

**samaradorlik** – murojaatlarni qabul qilish, belgilangan muddatlarda ko‘rib chiqish va qonuniy hal etish hamda ularning qanoatlantirilishini ta’minlash;

**javobgarlik** – murojaatlarni ko‘rib chiqishda mansabdor shaxslarning shaxsiy javobgarligi;

**raqamlashtirish** – murojaatlarni axborot tizimida qabul qilish, ko‘rib chiqish va ular bilan ishlash, ularni avtomatik tahlil qilish va baholash orqali inson omilini kamaytirish;

**murojaat qiluvchi manfaatlarining ustuvorligi** – murojaatlarni ko‘rib chiqishda murojaat qiluvchining qonuniy huquq va manfaatlari himoyasini ta’minlash;

**tizimli tahlil va uzluksiz takomillashtirish** – baholash natijalarini muntazam tahlil qilish va murojaatlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish choralarini ko‘rish.

## 2-bob. Toifalashni amalga oshirish

IJRO.GOV.UZ тизими орқали ЭРИ билан тасдиқланган, Ҳужжат коди: HX88452317

5. Toifalash Universitetda mansabdor shaxslarining murojaatlar bilan ishlashni tahlil qilish natijalarini baholash uchun qo‘llanadi.

6. Universitetning mansabdor shaxslarining murojaatlar bilan ishlash faoliyati axborot tizimida to‘plangan ma’lumotlar asosida ro‘yxatga olingan, qanoatlantirilgan, rad etilgan, ijro muddatlari buzilgan, takroriy murojaatlar sonidan kelib chiqib toifalarga ajratiladi.

7. Universitetning mansabdor shaxslarining murojaatlar bilan ishlash faoliyati ushbu Nizomning 3-bobida belgilangan toifalash mezonlari asosida (dasturiy ta’minot yordamida) avtomatik ravishda baholanadi hamda yashil, sariq va qizil toifalarga ajratiladi.

8. Universitetning mansabdor shaxslari murojaatlar bilan ishlash faoliyatini baholash natijalarini axborot tizimida ko‘rib borish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

## 3-bob. Universitet va ularning mansabdor shaxslarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatini toifalash mezonlari

9. Universitetning murojaatlar bilan ishlash faoliyati tahlil natijalariga asosan uch toifaga ajratiladi:

yuqori natijadorlikka ega - yashil toifa;

o‘rta natijadorlikka ega - sariq toifa; past

natijadorlikka ega - qizil toifa.

10. Universitetning murojaatlar bilan ishlash faoliyati natijalari quyidagi mezonlarga mos kelganda yashil toifaga kiritiladi:

murojaatlarni qanoatlantirish darajasi 80 foiz va undan yuqori bo‘lganda;

murojaatlar bilan ishlashda ijro muddatiga to‘liq rioya etilishi

ta’minlanganda;

takroriy murojaatlarning ulushi murojaatlar umumiy sonining 5 foizidan oshmaganda;

har chorakda kamida uch marta sayyor qabul o‘tkazilganda;

sayyor qabulda ko‘rib chiqilgan murojaatlarning 80 foizi qanoatlantirilganda.

11. Universitetning murojaatlar bilan ishlash faoliyati natijalari quyidagi mezonlarga mos kelganda sariq toifaga kiritiladi:

murojaatlarni qanoatlantirish darajasi 50 foizdan 80 foizgacha bo‘lganda;

murojaatlar bilan ishlashda ijro muddatiga rioya etilmagan murojaatlar soni murojaatlar umumiy sonining 1 foizidan oshmaganda;

takroriy murojaatlarning ulushi murojaatlar umumiy sonining 10 foizidan oshmaganda;

har chorakda ikki marta sayyor qabul o‘tkazilganda;

sayyor qabulda ko‘rib chiqilgan murojaatlarni qanoatlantirish darajasi 50 foizdan 80 foizgacha bo‘lganda.

12. Universitetning murojaatlar bilan ishlash faoliyati natijalari quyidagi mezonlarga mos kelganda qizil toifaga kiritiladi:

murojaatlarni qanoatlantirish darajasi 50 foizdan kam bo‘lganda;

murojaatlar bilan ishlashda ijro muddatiga rioya etilmagan murojaatlar soni 1 foizdan ortiq bo‘lganda;

takroriy murojaatlarning ulushi murojaatlar umumiy sonining 10 foizidan ortiq

bo‘lganda; har chorakda bir marta sayyor qabul o‘tkazilganda yoki umuman

o‘tkazilmaganda;

sayyor qabulda ko‘rib chiqilgan murojaatlarni qanoatlantirish darajasi 50 foizdan kam bo‘lganda.

13. Murojaatlar bilan ishlash faoliyati natijalari bo‘yicha toifalash va ularni aniqlash mezonlari quyidagi jadvalda aks ettirilgan:

| T/r | Toifa | Qanoatlantirish (%) | Muddat buzilishi (%) | Takroriy murojaat (%) | Sayyor qabul o‘tkazilgani (har chorakda) | Sayyor qabul qanoatlantirish (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Yashil | ≥ 80 | 0 | ≤ 5 | 3-marta | ≥ 80 |
| 2 | Sariq | 50 — 79 | 0≤1 | 5≤ 10 | 2-marta | 50 — 79 |
| 3 | Qizil | < 50 | > 1 | > 10 | ≤ 1-marta | < 50 |

14. Universitetning murojaatlar bilan ishlash faoliyati har hisobot davri (chorak) yakunida axborot tizimidagi ma’lumotlarga asosan axborot tizimida dasturiy ta’minot yordamida avtomat ravishda baholanadi.

15. Baholash natijalariga ko‘ra tashkilotlar mansabdor shaxslarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatining eng muhim samaradorlik ko‘rsatkichlari (KPI) quyidagicha belgilanadi:

yashil toifa - samaradorlik ko‘rsatkichlari 100 foiz etib belgilanadi;

sariq toifa - samaradorlik ko‘rsatkichlari 50 foiz etib belgilanadi;

qizil toifa - samaradorlik ko‘rsatkichlari 10 foiz etib belgilanadi.

16. Tahlil natijalariga muvofiq “qizil” toifaga kiritilgan fakultet va bo‘limlarning rahbarlari yoki ularning tegishli o‘rinbosarlari yoki mas’ul xodimlariga nisbatan intizomiy ta’sir choralari ko‘rilishi mumkin.

Bir yilda ikki va undan ortiq “qizil” toifaga kiritilgan fakultet va bo‘limlarning rahbarlari, ularning tegishli o‘rinbosarlari yoki mas’ul xodimlarining hisoboti Universitetning Kengash majlisida muhokama qilinadi hamda ularga nisbatan tegishli choralar ko‘riladi.

## 4-bob. Yakunlovchi qoidalar

17. Universitetning mas’ul shaxslari faoliyatining eng muhim samaradorlik ko‘rsatkichlari (KPI) bo‘yicha so‘rovnomaga murojaatlar bilan ishlash faoliyati bo‘yicha eng muhim samaradorlik ko‘rsatkichlari ham kiritiladi.

18. Mazkur Nizom talablari buzilishida aybdor bo‘lgan shaxslar qonunchilik hujjatlarida belgilangan tartibda javobgar bo‘ladi”.