



BUYRUQ

П Р И К А З

1. май 2015 yil.

№ 28

Toshkent sh.

**Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в Министерстве экономики Республики Узбекистан**

В соответствии со статьей 35 Конституции Республики Узбекистан, Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц», Регламентом Кабинета Министров, утвержденным постановлением Кабинета Министров от 14 февраля 2005 года №62 и постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 31 марта 2015 года №73 «Об утверждении Типового положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях»

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в Министерстве экономики Республики Узбекистан согласно приложению.

2. Установить, что:

управление делами министерства является ответственным за регистрацию, направления обращений на рассмотрение и контроль их рассмотрения в Министерстве экономики Республики Узбекистан;

обращения, поступившие в Министерство экономики Республики Узбекистан, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней с даты их поступления, письмом за подписью управления делами (со специальной печатью) по согласованию с подразделениями и юрисконсультom, направляются уполномоченным органам, с сообщением об этом заявителю в письменной либо электронной форме.

3. Управление делами (Каршиев, Гулямова) совместно с Группой контроля (Ибрагимова) на постоянной основе проводить контроль и ежемесячно вносить информацию о состоянии рассмотрения обращений физических и юридических лиц со стороны руководителей и работников всех звеньев управления и отделов министерства.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Турдиева Д.Р.

Министр



Г. Саидова

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц  
в Министерстве экономики Республики Узбекистан

### I. Общие положения

1. Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (далее — Закон) и постановлением Кабинета Министров от 31 марта 2015 года №73 «Об утверждении типового положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях» определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц (далее — обращения) в центральном аппарате Министерства экономики Республики Узбекистан (далее — Минэкономики).

2. В соответствии с Законом в Минэкономики имеют право обращаться физические и юридические лица Республики Узбекистан и иностранных государств, а также лица без гражданства.

3. Действие настоящего Положения 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.

4. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

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

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

**жалоба** — обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов;

**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 не подтвержденное подписью (электронной цифровой подписью);

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

**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 предыдущим обращениям, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

**электронное обращение** — обращение в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать.

5. Обращения могут подаваться в устной или письменной либо в электронной форме.

Обращения, поступившие на «телефоны доверия» Минэкономики, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт Минэкономики или на официальный адрес электронной почты Минэкономики, регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан (Правительственный портал), регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, с учетом требований Положения о Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров от 30 декабря 2012 г. № 378.

6. Обращения могут быть в виде заявлений, предложений и жалоб.

Физические и юридические лица могут обращаться индивидуально или коллективно.

7. Обращения могут подаваться на государственном и других языках в соответствии с законодательством.

8. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства и изложена суть обращения.

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

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, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, 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.

9. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются. В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения в Минэкономики, если это обусловлено возможностями Минэкономики 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.

10. Работа с обращениями физических и юридических лиц в Минэкономике осуществляется в соответствии со схемой согласно приложению 1 к настоящему Положению.

11. Минэкономике может внедрять систему электронного документооборота в работе с обращениями в соответствии с требованиями настоящего Положения.

## **II. Порядок рассмотрения обращений**

12. Принятие, регистрация и направление обращений на рассмотрение, а также контроль за их рассмотрением в Минэкономике осуществляются Канцелярией (далее — Канцелярия).

13. Электронные обращения должны быть распечатаны в день поступления, а в случае поступления после окончания рабочего времени — на следующий рабочий день.

14. Письменные и электронные обращения (распечатанные) регистрируются в Канцелярии путем внесения соответствующих записей в журнал регистрации обращений, заполнения учетной карточки по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению и проставления регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

В журнале регистрации обращений указываются порядковый номер обращения, фамилия, имя и отчество обращающегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, его адрес, краткое содержание обращения, дата принятия обращения, дубликат или повторность обращения, отметка о взятии на контроль, наименование структурного подразделения Минэкономике, определенного исполнителем, отметка об исполнении с указанием даты.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

15. 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 в двух экземплярах, один экземпляр которого остается в подразделении по работе с обращениями, а второй отправляется обращающемуся по адресу, указанному на конверте.

Конверты, в которых поступили обращения, могут быть сохранены для определения адреса обращающегося, времени отправления и получения обращения.

16. Физические лица и представители юридических лиц, прибывшие с устными обращениями, принимаются Управлением делами Минэкономике, а также руководителями Минэкономике (далее — структурное подразделение) либо другими ответственными работниками Минэкономике.

После проверки документов, подтверждающих личность обращающегося, заполняется учетная карточка по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению. Учетная карточка регистрируется в качестве устного обращения.

17. Письменные обращения и другие материалы, представленные физическими лицами и представителями юридических лиц при их устном обращении в Минэкономике, должны быть приняты и приложены к учетной карточке, заполненной в соответствии с пунктом 16 настоящего Положения.

18. Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня с момента поступления вносятся министру экономики, его заместителю, который проставляет резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения с определением ответственного структурного подразделения (работника).

19. В течение одного рабочего дня с момента проставления резолюции (поручения) помощники министра и его заместителей передают обращение под роспись начальниками соответствующих главных управлений, управлений и отделов (исполнителю), определённым в качестве исполнителя.

20. Обращения, поступившие в Минэкономики, могут быть приняты в производство Минэкономики, направлены в подразделения Минэкономики в порядке подчиненности (далее — подразделение) или направлены по принадлежности в другой государственный орган.

21. Обращения, поступившие в Минэкономики, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти рабочих дней письмом, подписанным руководителем Минэкономики или Управляющим делами, направляются соответствующим органам с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение другим государственным органам 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 органы, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

22. Обращения, подлежащие рассмотрению подразделением, должны быть направлены ему в срок не позднее пяти рабочих дней со дня поступления письмом или поручением, подписанным руководителем Минэкономики или руководителем структурного подразделения, с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме.

23. В случае если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения, если не определен основной исполнитель.

24. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения структурное подразделение, рассматривающее обращение, может дополнительно запросить информацию у физического или юридического лица, подавшего обращение, а также, в пределах полномочий Минэкономики.

25. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях Минэкономики, рассматривающие обращение, может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия руководителя Минэкономики.

26. При невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося или другого лица они могут быть вызваны министром и его заместителями. При неявке вызываемого обращающегося министр и его заместители направляют ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

27. Если поставленные в обращении вопросы затрагивают деятельность хозяйствующих субъектов, то их представители привлекаются Минэкономки в пределах своих полномочий для участия в рассмотрении обращения.

28. В необходимых случаях для рассмотрения обращений Минэкономки могут привлекаться соответствующие специалисты.

29. По результатам рассмотрения обращения Минэкономки принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Решение об оставлении обращения без удовлетворения принимает министр или его заместители.

В ответном письме на обращение должны содержаться конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

30. Ответное письмо на обращение подписывается руководителем Минэкономки или его заместителями.

Ответное письмо на обращение излагается, по возможности, на языке обращения.

31. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обращающихся, или, по их требованию, другому лицу.

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

День направления ответа обращающемуся считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем канцелярией производит отметку в Журнале регистрации обращений и учетной карточке.

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

33. Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением и по результатам предоставляется единый ответ.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом государственный орган письменно информирует обращающегося.

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

35. По обращениям, находящимся на контроле вышестоящего государственного органа, государственный орган, рассмотревший обращение, письменно сообщает в вышестоящий государственный орган о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответного письма, направленного обращающемуся.

36. Физические и юридические лица имеют право отозвать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме. При поступлении такого

54. Выездные личные приемы проводятся согласно графику, утверждаемому министром.

В необходимых случаях могут проводиться выездные личные приемы, не предусмотренные в графике.

55. Информация о времени, месте проведения выездных личных приемов и порядок предварительной записи на прием доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, определенном в пункте 47 настоящего Положения, а также объявляется в местных средствах массовой информации.

56. Устные обращения физических лиц и представителей юридических лиц, поданные во время выездных личных приемов, оформляются и регистрируются в соответствии с пунктом 16 настоящего Положения и рассматриваются в установленном порядке.

#### **VI. Права физических и юридических лиц и обязанности Минэкономики при рассмотрении обращений**

57. При рассмотрении обращения Минэкономики физическое и юридическое лицо имеют право получать информацию о ходе рассмотрения обращения, 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.

Физические и юридические лица пользуются также иными правами при рассмотрении обращений в соответствии с законодательством.

58. Руководители или Управление делами, рассматривающие обращение, обязаны:

обеспечивать физическому и юридическому лицу 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;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, а также 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;

в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения.

Руководители Минэкономики, принявшие решение по обращению, обязаны разъяснить порядок его обжалования, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним.

#### **VII. Контроль за рассмотрением обращений. Обобщение и анализ обращений**

59. Управление делами осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями обращений, принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения.

Управление делами незамедлительно информирует руководителя Минэкономики о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями.

заявления рассмотрение обращения прекращается, и в течение трех дней обращение письмом Минэкономки возвращается обращающемуся.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия Минэкономки мер по выявлению и устранению нарушений закона.

37. Хранение рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в установленном порядке в подразделении по работе с обращениями.

### **III. Сроки рассмотрения обращений**

38. Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в Минэкономки, который обязан разрешить вопрос по существу, а когда требуются 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 Минэкономки, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

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

40. В отдельных случаях министр или его заместители могут сократить сроки рассмотрения обращений.

41. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в Минэкономки. Если последний день соответствующего срока выпадает на выходной или праздничный день, сроком окончания считается следующий рабочий день.

### **IV. Оставление обращений без рассмотрения**

42. Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц — при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;

обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным законом.

43. Признание обращения анонимным осуществляется управлением делами.

При признании обращения анонимным об этом составляется заключение, в котором указываются основания для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным ежемесячно готовить докладная на имя министра в порядке сведения.

Обращения, поступившие на «телефоны доверия» государственных органов, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом и настоящим Положением.

Обращения, признанные анонимными, снимаются с контроля или исполнения с момента утверждения заключения.

44. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, канцелярией или структурное подразделение проверяют наличие документов, подтверждающих их полномочия.



В случае если в обращении отсутствуют документы, подтверждающие полномочия представителя физического и юридического лица, об этом составляется заключение, которое утверждается управлением делами или руководителем структурного подразделения.

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, данное обращение не подлежит рассмотрению, о чем письменно уведомляется обращающийся.

#### **V. Организация приема физических лиц и представителей юридических лиц**

45. В Минэкономике и их структурных подразделениях в установленные дни и часы организуется прием физических лиц и представителей юридических лиц.

Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется руководителем Минэкономики либо иным уполномоченным лицом.

46. Прием в Минэкономике физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется на основании графика, утвержденного министром.

В Минэкономике, выделяется отдельное помещение для приема физических лиц и представителей юридических лиц.

47. 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 Минэкономики, а также размещения в общедоступных местах на стендах или на других технических средствах в их административном здании.

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.

48. Подразделение по работе с обращениями осуществляет организацию приема физических лиц и представителей юридических лиц, пришедших на прием, а также работу, связанную с приемом физических лиц и представителей юридических лиц.

49. Прием физических лиц и представителей юридических лиц в Минэкономике осуществляется с участием соответствующих работников Минэкономики по работе с обращениями или соответствующего структурного подразделения.

50. По указанию руководителя Минэкономики, осуществляющего прием физических лиц и представителей юридических лиц, к процессу приема могут быть привлечены и другие работники государственного органа.

51. В случае если во время личного приема физических лиц и представителей юридических лиц будет выявлено, что решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к полномочиям Минэкономики, им разъясняется в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. При этом по требованию физических лиц и представителей юридических лиц об этом дается ответ в письменном виде.

52. Руководителем Минэкономики или соответствующими работниками могут быть организованы выездные личные приемы.

53. Во время выездных личных приемов могут принимать участие работники и управление делами.

Подразделение по работе с обращениями по результатам мониторинга ежемесячно представляет руководителю государственного органа информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости, с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам Минэкономики, допустившим нарушения законодательства об обращениях.

60. Управление делами обеспечивает на ежемесячной основе обобщение и анализ обращений с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества.

По результатам анализа управление делами вносит руководителю Минэкономики предложения по обеспечению законности и повышению эффективности рассмотрения обращений в Минэкономики, устранению причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства, совершенствованию законодательства.

### **VIII. Ответственность за нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений**

61. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, ненаправление ответа в письменной либо в электронной форме, принятие противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц решения, необеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения принятого в связи с обращением решения, разглашение сведений о частной жизни физических лиц либо о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с их обращением либо за выраженное мнение и содержащуюся в обращении критику, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законом.

62. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на заместителей министра и начальникам главных управлений, управлений и отделов, а также управляющий делами и соответствующих структурных подразделений.

**СХЕМА**  
**работы с обращениями физических и юридических лиц в Министерство экономики**



\* Обращения могут поступать в Минэкономики также через вышестоящие государственные органы или по принадлежности через другие государственные органы. В необходимых случаях рассмотрение обращения граждан берется на контроль вышестоящим государственным органом.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Типовому положению о порядке работы с обращениями физических и  
юридических лиц в Минэкономике

(Лицевая сторона)

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И  
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

<b>Порядковый номер:</b>	<b>Вопрос:</b>
<b>Обращающийся:</b>	
<b>Адрес:</b>	
<b>Дата поступления обращения:</b>	<b>Количество обращающихся:</b>
<b>Форма обращения:</b>	<b>Число страниц:</b>
<b>Форма приема:</b>	<b>Дубликат / Повторное</b>
<b>Вид обращения:</b>	<b>Дата и номер предыдущего</b>
<b>Вид контроля:</b>	<b>обращения:</b>
<b>Краткое содержание обращения:</b>	
<b>Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):</b>	
<b>Резолюция (поручение) руководителя:</b>	<b>Срок исполнения:</b>
<b>Структурное подразделение:</b>	<b>Исполнитель:</b>

(Оборотная сторона)

<b>Состояние рассмотрения обращения</b>		
<b>Дата отправки</b>	<b>Куда отправлено</b>	<b>Номер и дата ответного письма</b>
<b>Срок продлен:</b>	<b>Кем: (подпись)</b>	
<b>Дата поступления ответного письма:</b>		
<b>Краткое содержание результатов рассмотрения:</b>		
<b>Снят с контроля (кем):</b>	<b>Подпись исполнителя:</b>	
<b>Дата:</b>	<b>Дата исполнения:</b>	
<b>Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:</b>		

*Ветеринар Ж...*