



BUYRUQ

ПРИКАЗ

12. март 2018 yil.

№ 16

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» (новая редакция)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в Министерстве экономики Республики Узбекистан согласно приложению №1.

2. Первому заместителю министра, заместителям министра, начальникам Главных управлений, управлений, отделов центрального аппарата, руководителям территориальных подразделений и подведомственных организаций министерства при работе с обращениями физических и юридических лиц, руководствоваться Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц», другими актами законодательства, а также обеспечивать выполнение соответствующих приказов Министерства экономики и Положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в Министерстве экономики Республики Узбекистан, усилив контроль за рассмотрением сотрудниками обращений, в установленные сроки.

3. Министерству экономики Республики Каракалпакстан, Главным управлениям экономики и комплексного развития территорий областей и г. Ташкента и руководителям подведомственных организаций:

- своевременно принимать жёсткие меры к сотрудникам, допустившим нарушение требований законодательства по работе с обращениями физических и юридических лиц;

- считать обязательным приём представителей физических и юридических лиц лично руководителями территориальных подразделений;

- обеспечить широкое использование информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями, а также своевременное рассмотрение обращений, поступивших через веб-сайт Министерства экономики;

- при принятии на работу новых сотрудников обеспечить изучение Закона Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» и соответствующих приказов и положений Министерства экономики;

- при проведении руководителями министерства выездных приёмов физических лиц и представителей юридических лиц, обеспечивать подготовку соответствующих протоколов и направления в трёхдневный срок в министерство, а также контроль исполнения принятых решений по соответствующим обращениям;

- своевременно представлять в Структурное подразделение по обращениям физических и юридических лиц, до 3 числа месяца;

последующего по завершению квартала, ежеквартальную информацию, согласно приложению №2, о состоянии работы с обращениями, для проведения системного анализа, принятия необходимых мер по устранению недостатков и для представления руководству Министерства экономики и в Кабинет Министров Республики Узбекистан.

4. Установить, что обучение и повышение квалификации работников, работающих с обращениями, не реже одного раза в три года.

5. Управлению делами обеспечить рассылку настоящего приказа согласно расчёту рассылки.

6. Признать утратившим силу приказа от 1 мая 2015 года №28 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в Министерстве экономики Республики Узбекистан» и от 27 сентября 2017 года №54 «О внесении и дополнений в положение по работе с обращениями физических и юридических лиц».

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Б.Ходжаев



## ПОЛОЖЕНИЕ

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

#### И. Общие положения

1. «Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (новая редакция), постановлениями Кабинета Министров Республики Узбекистан «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 «Об обращениях физических и юридических лиц» 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;

**электронное обращение** - обращение, поступившее поданное посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе размещенное на официальном веб-сайте Минэкономики или на официальный адрес электронной почты Минэкономики, регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением;

**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;

**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 электронное обращение, не позволяющее его идентифицировать, либо письменное обращение не подтвержденное подписью;

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

**Публичный прием** - действие руководителя по принятию обращений на публичных встречах с физическими лицами и представителями юридических лиц;

**Видеоконференцсвязь** – интерактивное взаимодействие нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио и видеoinформацией с использованием информационно-коммуникационных технологий;

**организация с государственным участием** – в уставном фонде которой имеется государственная доля, либо некоммерческая организация, созданная или учрежденная полностью или частично государственным органом.

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

Заявления, предложения и жалобы являются видами обращений.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.

6. Прием физических лиц и представителей юридических лиц:

в Министерстве экономики министром и заместителями министра организуется прием физических лиц и представителей юридических лиц.

руководители министерства, начальники главных управлений, отраслевых отделов, проводящие личный прием физических лиц и представителей юридических лиц, 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 порядке доведено до обращающегося.

7. Руководителями, или иными уполномоченными на это должностными лицами Министерства экономики могут быть организованы выездные личные приемы физических лиц и представителей юридических лиц, а также публичные приемы.

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

График приема и информация о времени, месте проведения и предварительной записи на него, порядок приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем их 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 физических лиц и представителей юридических лиц, а также публичные приемы в необходимых случаях могут проводиться вне графиков приема. Публичный прием может проводиться также путем обхода дворов (квартир), других помещений и мест.

При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица – документ, подтверждающий его полномочия и удостоверяющий его личность, за исключением

обращений, поступивших во время публичного приема.

Устные обращения могут быть поданы также с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени, в том числе через телефоны доверия, «горячей линии» государственных органов, организаций и посредством видеоконференцсвязи.

10. Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан создаются Президентом Республики Узбекистан в целях организации эффективного рассмотрения обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами.

11. Обращение, поступившее в Министерство экономики подлежит регистрации в тот же день, а в случае поступления после окончания рабочего времени на следующий рабочий день. Делопроизводство по обращениям, поступающие через Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики осуществляются в электронном виде.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

В Министерстве экономики письменные и электронные обращения (распечатанные) регистрируются в структурном подразделении по работе с обращениями физических и юридических лиц путем внесения соответствующих записей в 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.

Министерство экономики может внедрять систему электронного документооборота в работе с обращениями.

Не требуется регистрация устных обращений, поступивших руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу Министерства экономики 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 указываются в протоколе публичного приема.

12. Обращения, поступившие в Министерство экономики могут быть направлены также в нижестоящие в порядке подчиненности подразделения.

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

13. Повторные обращения рассматриваются на общих основаниях, за исключением случаев, указанных в статье 30 Закона (в новой редакции) по обращениям физических и юридических лиц.

Обращения, поступившие в Министерство экономики, в полномочия которых 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.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом Министерство экономики информирует обращающегося в соответствующем порядке.

Рассмотрение писем, не отнесенных к видам обращений (благодарности, поздравления, приглашения, отклики), осуществляется Министерством экономики и их должностными лицами по их усмотрению.

Министерство экономики рассматривающее обращение, может по своей инициативе либо по ходатайству обращающегося организовать его заслушивание.

Министерство экономики предоставляет обращающемуся возможность выразить свое мнение по вопросам, поднятым в его обращении, и представить дополнительную информацию по обращению. Министерство экономики может привлечь к заслушиванию обращающегося экспертов, специалистов и представителей заинтересованных организаций.

#### 14. 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 по обращением физических и юридических лиц.

При оставлении обращений без рассмотрения составляется соответствующее заключение, которое утверждается руководителем Министерства экономики или уполномоченным на это их должностным лицом.

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

#### 15. 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 обратившийся отозвал в установленном порядке свое обращение или ходатайствовал 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 иных реквизитов;

в случае неявки обращающегося, вызванного государственным органом, организацией или их 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 принимается руководством Министерства экономики или уполномоченным на это должностным лицом.

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 поступления повторного обращения от обращающегося, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом обращающегося.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению об его отзыве обращение

письмом Министерства экономики за подписью должностного лица в течение трех дней возвращается обращающемуся. Заявление об отзыве обращения не исключает принятие 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.

16. Должностные лица министерства рассмотревшие обращение, по ходатайству физического или юридического лица обязаны разъяснить ответ на обращение, не изменяя его содержания, а также по своей инициативе или по ходатайству обращающегося исправить допущенные описки и арифметические ошибки, не затрагивая существа ответа на обращение.

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

17. При рассмотрении обращений руководители и исполнители министерства имеют право:

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

вызывать обращающегося или другое лицо при невозможности рассмотрения обращения в его отсутствие либо для его заслушивания;

обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Руководители и исполнители министерства обязаны:

соблюдать требования законодательства об обращениях;

обеспечить обращающемуся возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его 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;

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;

Министерство экономики обучают и не реже одного раза в три года повышают квалификацию своих работников, работающих с обращениями. Требования, предъявляемые к сотрудникам, работающих с обращениями, а также порядок их обучения и повышения квалификации определяются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

18. Структурное подразделение по обращениям физических и юридических лиц министерства осуществляет постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением своими структурными подразделениями обращений, принимает меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

Обращение снимается с контроля и исполнения руководителями и структурным подразделением по обращениям физических и юридических лиц министерства, которым данное обращение было взято на контроль.

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

19. Структурное подразделение по обращениям физических и юридических лиц министерства ведет статистический учет поступивших обращений. Статистический учет должен предусматривать количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, отказанных в удовлетворении, оставленных без рассмотрения обращений, а также других сведений, связанных с работой с обращениями.

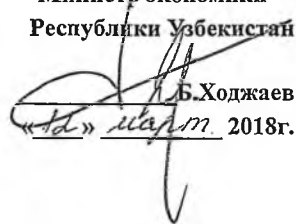
Структурное подразделение по обращениям физических и юридических лиц министерства ежеквартально обобщает и анализирует обращения.

Результат обобщения и анализа обращений, публикуются на официальных веб-сайта министерства.

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



**УТВЕРЖДАЮ**  
Министр экономики  
Республики Узбекистан

  
А. Б. Ходжаев  
«24» май 2018г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о структурном подразделении по работе с обращениями физических и юридических лиц Министерства экономики Республики Узбекистан**

### Глава 1. Общие положения

1. Настоящее Положение о структурном подразделении по работе с обращениями физических и юридических лиц Министерства экономики Республики Узбекистан разработано в соответствии с постановлением Президента Республики Узбекистан от 28 апреля 2017 года №ПШ-2934 «О мерах по коренному совершенствованию деятельности Министерства экономики Республики Узбекистан» и иными актами законодательства.

2. Структурное подразделение по работе с обращениями физических и юридических лиц Министерства экономики Республики Узбекистан (далее - подразделение) является структурным подразделением Министерства экономики Республики Узбекистан (далее - министерство).

3. Подразделение непосредственно подчиняется министру экономики Республики Узбекистан (далее - министр).

4. Подразделение в своей деятельности руководствуется Конституцией Республики Узбекистан, законами Республики Узбекистан, постановлениями палат Олий Мажлиса Республики Узбекистан, указами, постановлениями и распоряжениями Президента Республики Узбекистан, постановлениями и распоряжениями Кабинета Министров Республики Узбекистан, Положением о министерстве и иными актами законодательства, а также настоящим Положением.

5. Подразделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями министерства.

### Глава 2. Задачи и функции подразделения

6. Основными задачами подразделения являются:

организация механизма полного, объективного и своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Министерство экономики, в строгом соответствии с законодательством;

координация и содействие в организации прямого диалога с населением, обеспечение функционирования качественно новой и эффективной системы работы с обращениями физических и юридических лиц (далее - обращения), направленной на полноценную защиту их прав, свобод и законных интересов;

организация механизма полного, объективного и своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Министерство экономики, в строгом соответствии с

законодательством;

контроль своевременного рассмотрения обращений физических и юридических лиц (далее обращения) и принятие мер по их снятию с контроля посредством изучения состояния рассмотренных обращений;

содействие подразделениям министерства в направлении не относящихся деятельности министерства обращений в соответствующие государственные органы с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме;

принятие физических лиц и представителей юридических лиц, пришедших на личный приём к руководству министерства а также организация работы по приёму физических лиц и представителей юридических лиц;

приём и организация приёма физических лиц и представителей юридических лиц в Министерстве экономики начальниками и специалистами структурных подразделений министерства;

координация проведения структурными подразделениями постоянного анализа по выявлению причин и условий системных нарушений, послуживших основанием для обращений и внесения предложений руководству Министерства экономики по их устранению;

определение анонимных обращений и составление об этом заключения, а также при отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителей физических и юридических лиц, составление заключения об оставлении данного обращения без рассмотрения с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме;

#### 7. Функциями подразделения являются:

принятие, изучение вопросов, регистрация, внесение руководству министерства зарегистрированные обращения для проставления резолюции (поручения) по их рассмотрению, и на основании резолюции (поручения) принятие на контроль и доведение до соответствующих структурных подразделений (исполнителей) письменных, устных и электронных обращений в установленном порядке;

составление графика личного и выездного приёма руководителей министерства и внесение их на утверждение руководству, организация личных приёмов руководителями министерства физических и представителей юридических лиц;

контроль за соблюдением норм, установленных Законом, настоящим Положением и другими актами законодательства, при рассмотрении и разрешении вопросов, предусмотренных в обращениях, изучение состояния работы с обращениями в подразделениях министерства;

создание, ведение и регулярное обновление баз данных по вопросам, входящих в компетенцию подразделения;

ведение статистического учёта поступивших обращений по результатам обобщения и анализа в установленные сроки;

хранение рассмотренных обращений и относящихся к ним материалов.

### **Глава 3. Права и обязанности подразделения**

8. Сотрудники подразделения по работе с обращениями имеют следующие права:  
информирование руководства министерства о несвоевременном рассмотрении обращений;

внесение предложений руководству министерства по совершенствованию своей деятельности.

в установленном порядке запрашивать от других структурных подразделений и территориальных подразделений материалы, сведения и отчёты, необходимые для выполнения возложенных на него задач и функций;

изучать деятельность структурных подразделений и территориальных подразделений по работе с обращениями;

не снимать с контроля и возвращать на доработку ответные письма, подготовленные структурными подразделениями в нарушение с требованиями существующего законодательства в области работы с обращениями физических и юридических лиц;

информирование руководства министерства о несвоевременном рассмотрении обращений;

по поручению руководства принимать участие в заседаниях и совещаниях министерства органов, проводимых по вопросам, входящих в компетенцию подразделения;

Сотрудники подразделения по работе с обращениями имеют и другие права предусмотренные законодательством.

Сотрудники подразделения по работе с обращениями несут ответственность за своевременное и качественное исполнения возложенных на них задач.

9. Подразделение исполняет следующие обязанности:

выполняет задачи и функции, возложенные на него настоящим Положением и иными актами законодательства;

принимает и регистрирует обращения, изучает вопросы, изложенные в обращениях;

вносит руководству зарегистрированные обращения для проставления резолюции по их рассмотрению с определением ответственного структурного подразделения министерства;

на основании резолюции руководства принимает обращение на контроль и доводит в соответствующие подразделения для исполнения в указанные сроки.

своевременно и качественно выполняет решения и поручения Президента Республики Узбекистан и Правительства, приказы и поручения руководства министерства.

#### **Глава 4. Организация деятельности подразделения**

10. Численность работников подразделения определяется Министром экономики Республики Узбекистан в зависимости от сложности и объема, осуществляемых ими задач в пределах утвержденной общей численности работников.

11. Руководитель подразделения назначается и освобождается от должности Министром экономики.

Руководителем подразделения:

обеспечивается четкая организация работы по выполнению задач и функций, возложенных на подразделение, равномерно и справедливо распределяет работу между сотрудниками в соответствии с их функциональными обязанностями;

осуществляется непосредственное руководство подразделением ,

организуется работа специалистов, которые несут персональную ответственность за выполнение возложенных на подразделение задач и функций, состояние исполнительской дисциплины;

12. В случае временного отсутствия руководителя подразделения его обязанности исполняет ведущий специалист подразделения.

13. Руководитель и сотрудники подразделения осуществляют свою деятельность в соответствии с распределением функциональных обязанностей, утвержденных в установленном порядке.

#### **Глава 5. Ответственность сотрудников подразделения**

14. Работники подразделения несут персональную ответственность за соответствие подготавливаемых подразделением документов требуемых законодательством, пожарную безопасность и сохранность имущества, находящегося в пользовании подразделения.

15. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязанностей и функций сотрудники подразделения привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством.