



Ўзбекистон Республикаси
Халқ таълими вазирлиги,
Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги,
Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг
Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказининг
2015 йил 25 декабрдаги
51-40/14-52/14-сонли қарорига
ИЛОВА

**Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказида ташкил этилган “ишонч телефони” орқали қилинган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида
НИЗОМ**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунига (бундан буён матнда Қонун деб юритилади) мувофиқ, Ўзбекистон Республикаси Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги (бундан буён матнда вазирликлар деб юритилади) ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг Ўрта махсус, касб-хунар таълими марказида (бундан буён матнда марказ деб юритилади) ташкил этилган “ишонч телефони” орқали келиб тушган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (бундан буён матнда мурожаат деб юритилади) билан ишлаш тартибини белгилайди.

2. Мурожаатлар вазирликлар ва марказда “1006” телефон рақами орқали қабул қилинади.

“1006” рақамига қўнғироқ қилиш бепул амалга оширилади.

Мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланиш мумкин.

3. “Ишонч телефони” тушлик вақти (13:00 дан 14:00 гача), байрам ва дам олиш кунларидан ташқари ҳафтанинг душанба, сешанба, чоршанба, пайшанба ва жума кунлари соат 09:00 дан 18:00 га қадар узлуксиз ишлайди.

4. Вазирликлар ва марказда ташкил этилган “ишонч телефони” ҳақидаги маълумот халқ таълими, ўрта махсус, касб-хунар таълими ва олий таълим тизимидаги барча ташкилот ва муассасаларнинг барчага кўринадиган жойига осиб қўйилади.

5. Ўзбекистон Республикаси ҳамда хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар вазирликлар ва марказда ташкил этилган “ишонч телефони”га мурожаатларини амалга ошириш ҳуқуқига эга.

6. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, хўжалик процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга;

вазирликлар ва марказнинг, шунингдек улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро мурожаатларига нисбатан татбиқ этилмайди.

7. Вазирликлар ва марказга келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

8. Мурожаатлар аризалар, таклифлар ва шикоятлар тарзида бўлиши мумкин.

Жисмоний ва юридик шахслар якка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этишлари мумкин.

9. Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

10. Жисмоний шахснинг мурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Мурожаат этувчи жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали қилаётган мурожаатлар бўйича уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар ҳақида баён этиши лозим. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ўз хоҳишига кўра мурожаатида қўшимча маълумотлар (иш жойи, лавозими, телефон рақами, шахсини тасдиқловчи ҳужжатлар ва ҳ.к.) ҳақида ҳам баён этиши мумкин.

2-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби

11. Вазирликлар ва марказда мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш вазирликлар ва марказнинг мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинмаси ёки масъул ходими томонидан амалга оширилади.

Мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш, кўриб чиқиш учун юбориш ҳамда унинг кўриб чиқилишини назорат қилиш бошқа таркибий бўлинма ёки ходимга ҳам юклатилиши мумкин.

12. Мурожаатлар ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаларини тўлдириш йўли билан қабул қилинади. Мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим томонидан мурожаат ўрганиб чиқилади ҳамда унда кўтарилган масаланинг хусусияти ва муҳимлик даражасидан келиб чиқиб назоратга олиш ёки олмаслик тўғрисида қарор қабул қилинади.

13. Назоратга олинган мурожаатлар мазкур Низомга 2-иловага мувофиқ мурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga қайд этилади ва белгиланган тартибда ижрога йўналтирилади. Мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим томонидан назоратга олинмаган мурожаатлар ижро этиш учун тааллуқлилиги бўйича таркибий бўлинма ёки ходимларга тақсимланади.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журнали мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинмада ёки масъул ходимда сақланади.

14. Мурожаатлар келиб тушган заҳоти мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим томонидан ҳал этилиши мумкин.

15. Мурожаатларни ҳисобга олиш карточкаси ҳамда мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг манзили, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижро этиб белгиланган таркибий бўлинма номи, ижро этиш санаси кўрсатилади.

16. Такрорий мурожаатларни рўйхатга олиш назорат варақасининг ўнг томони юқори бурчагига “қайта” ёки “такрорий” деган ёзув қайд этиш орқали амалга оширилади ҳамда улар аввалги ёзишмаларга қўшиб қўйилади.

Бир жисмоний ёки юридик шахсдан илгари кўриб чиқилган масала бўйича келиб тушган мурожаат агар у биринчи марта келиб тушгандан сўнг қонунда назарда тутилган муддатда ўрганиб чиқилмаган ёки мурожаат қилувчи берилган жавобдан қониқмаган бўлса, мурожаат такрорий деб ҳисобланади.

Мурожаатларни ҳисобга олиш карточкасида қайд рақами тартиб бўйича қўйилади (масалан, ИТ-1, ИТ-2 ИТ-3 ва ҳоказо).

Мурожаатларни ҳисобга олиш карточкаси ва мурожаатларни рўйхатга олиш журналида уларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

17. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар билан бирга тақдим қилинган ёзма ва электрон мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши мумкин.

18. Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай вазирликлар ёки марказ раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқномани) қўяди.

19. Резолюция қўйилган пайтдан бошлаб бир иш кунни мобайнида мурожаат ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда берилади.

20. Вазирликлар ва марказга келиб тушган мурожаатлар иш юритувига қабул қилиниши, бўйсунуш тартибида вазирликлар ва марказнинг қўйи бўлинмасига юборилиши мумкин.

21. Қўйилган масалаларни ҳал этиш вазирликлар ва марказ ваколати доирасига кирмайдиган мурожаатлар келиб тушган тақдирда, мурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим томонидан мурожаат қилувчига мазкур масала вазирликлар ёки марказ ваколатига кирмаслиги, тегишли давлат органи, ташкилот ёки муассасага мурожаат қилиши лозимлиги тушунтирилади.

Бундай мурожаатлар ҳисобга олиш карточкасида қайд этилиши шарт эмас.

22. Мурожаатни кўриб чиқиши учун асоссиз равишда бошқа давлат органларига, муассаса ва ташкилотларга ўтказиш ёхуд қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органларга ёки мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.

23. Қўйи орган томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар қўйи органга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай кўриб чиқилади ва ёзма равишда вазирликлар ёки марказга ва мурожаат қилувчига жавоб берилади.

24. Агар мурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади ҳамда улар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма (ходим) бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда мурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди. Қўйида турган ижрочилар асосий ижрочига мурожаатда кўтарилган масала юзасидан тегишли маълумотларни тақдим этиши шарт.

25. Мурожаатни тўлиқ, холис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, ва материалларга зарурият юзага келган тақдирда, мурожаатни кўриб

чиқувчи таркибий бўлинма муурожаат қилган жисмоний ёки юридик шахсдан, шунингдек вазирликлар ёки марказ ваколати доирасида белгиланган тартибда бошқа давлат органларидан, муассаса ва ташкилотлардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

26. Агар муурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек бошқа зарур ҳолларда муурожаатни кўриб чиқувчи вазирликлар ёки марказ муурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Муурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш вазирликлар ёки марказ раҳбарининг топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.

27. Муурожаатни муурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар вазирликлар ва марказнинг мансабдор шахси томонидан қақирилиши мумкин. Қақирилган муурожаат қилувчи келмаган тақдирда, вазирликлар ва марказнинг мансабдор шахси муурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиғи тўғрисида жавоб юборади.

28. Агар муурожаатда ўртага қўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари муурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун вазирликлар ёки марказ томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

29. Зарур ҳолларда муурожаатларни кўриб чиқиш учун вазирликлар ёки марказ томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

30. Муурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича вазирликлар ёки марказ томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда муурожаат қилувчига хабар берилади.

Муурожаатни қониктирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни вазирликлар ёки марказда раҳбар ва унинг ўринбосарлари қабул қилади.

Муурожаатга жавоб хатида муурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни рад этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар (заруриятга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) бўлиши керак.

31. Муурожаатга жавоб хати вазирликлар ва марказ раҳбари ёки таркибий бўлинма раҳбари томонидан имзоланади.

Муурожаатларга жавоб хати, мумкин қадар, муурожаат этилган тилда ёки давлат тилида баён қилинади.

32. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб муурожаат қилган тақдирда, уларнинг муурожаатлари Қонун талабларига мувофиқ равишда кўриб чиқилади. Бунда муурожаатга жавоб муурожаат қилган шахслардан бирига ёки унинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

33. Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб, муурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

34. Муурожаат, унда кўтарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва муурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Муурожаат қилувчига жавоб юборилган кун муурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда ҳисобга олиш карточкаси ва қайд қилиш журнаliga белги қўйилади.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган муурожаатлар ижродан ёки назоратдан олинмайди.

35. Агар муурожаатни кўриб чиқиш жараёнида муурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу муурожаат аввал тушган муурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар муурожаатнинг дубликати муурожаат кўриб чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳолда вазирликлар ёки марказ муурожаат қилувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

36. Жисмоний ва юридик шахслар ўз муурожаатларини улар кўриб чиқилгунга қадар ва кўриб чиқилаётган вақтда муурожаат юзасидан қарор қабул қилингунга қадар қайта муурожаат қилиш орқали унинг кўриб чиқилишини тўхтатиш ҳуқуқига эга. Бундай муурожаат тушган тақдирда муурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва у кўриб чиқилмайди.

Муурожаатни кўриб чиқмаслик тўғрисидаги муурожаат вазирликлар ёки марказ томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш бўйича чоралар кўрилишини истисно этмайди.

37. Муурожаат ижроси тўлиқ таъминланганидан кейин муурожаат юзасидан тўпланган барча ҳужжатлар жамланади ҳамда уларнинг устига мазкур Низомга 3-иловага мувофиқ шаклда муқова бириктирилади.

Кўриб чиқилган муурожаатлар ҳар чорак якунида вазирликлар ёки марказнинг тегишли таркибий бўлинмасига (девонхона, муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ҳодим ва ҳоказо) топширилади.

3-боб. Муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

38. Муурожаатлар вазирликлар ёки марказга келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Муурожаатларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари вазирликлар ёки марказ раҳбари томонидан кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда муурожаат этувчига ёзма хабар қилинади.

39. Таклиф вазирликлар ёки марказга келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклиф киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

40. Айрим ҳолларда вазирликлар ёки марказ раҳбари ёки унинг ўринбосарлари муурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

41. Муурожаатлар билан ишлаш муддати улар вазирликлар ёки марказга келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охириги куни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

4-боб. Муурожаатларни кўрмай қолдириш

42. Қуйидаги муурожаатлар кўриб чиқилмайди:
аноним муурожаатлар;

жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган муурожаатлар, уларнинг шахсини (ваколатини) тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;

қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган муурожаатлар.

43. Муурожаатни аноним деб эътироф этиш муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим ёхуд муурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма томонидан амалга оширилади.

Муурожаат аноним деб эътироф этилганда, бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада муурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Муурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса муурожаатлар билан ишлаш учун масъул бўлган таркибий бўлинма ёки масъул ходим ёхуд муурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма раҳбари томонидан тасдиқланади.

Аноним деб эътироф этилган муурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади.

5-боб. Муурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ҳамда вазирликлар ёки марказнинг мажбуриятлари

44. Муурожаат вазирликлар ёки марказ томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахс муурожаат кўриб чиқилишининг бориши ҳақида ахборот олиш, шахсан важларини баён этиш ва тушунтиришлар бериш, муурожаатни текшириш материаллари ҳамда уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, қўшимча материаллар тақдим этиш ёки уларни бошқа органлардан сўраб олиш тўғрисида илтимос қилиш, адвокат ёрдамидан фойдаланиш ҳуқуқига эга.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ муурожаатларни кўриб чиқишда бошқа ҳуқуқлардан ҳам фойдаланиши мумкин.

45. Вазирликлар ёки марказнинг муурожаатни кўриб чиқувчи мансабдор шахслари ёки бошқа ваколатли шахслари:

жисмоний ва юридик шахсга уларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан, агар уларда давлат сирларини ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирларни ташкил этувчи маълумотлар мавжуд бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, танишиб чиқиш имкониятини таъминлаши;

муурожаатни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши, шунингдек агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиённи компенсация қилиш бўйича чора-тадбирлар кўриши;

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг зудлик билан ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиши шарт.

Мурожаат юзасидан қарор қабул қилган вазирликлар ёки марказнинг мансабдор ёки бошқа ваколатли шахси, агар жисмоний ёки юридик шахс қарорга рози бўлмаса, унинг юзасидан шикоят бериш тартибини тушунтириш шарт.

6-боб. Мурожаатлар кўриб чиқилишини назорат қилиш. Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш

46. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим таркибий бўлинмалар (қуйи органлар) томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради.

Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар (қуйи органлар) томонидан бузилиши тўғрисида вазирликлар ёки марказ раҳбарини дарҳол хабардор қилади.

Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим мониторинг натижалари бўйича ҳар чорак якуни бўйича вазирликлар ёки марказ раҳбарига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган ходимларга нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

Таҳлил натижалари бўйича мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим ёхуд бошқа таркибий бўлинмалар вазирликлар ва марказ раҳбарига мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритиши мумкин.

7-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби бузилганлиги учун жавобгарлик

47. Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

48. Ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик вазирликлар ёки марказ раҳбарлари, уларнинг ўринбосарлари ҳамда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки масъул ходим зиммасига юкланади.