

## ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

### О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН «ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»

Принят Законодательной палатой 15 августа 2017 года

Одобен Сенатом 24 августа 2017 года

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

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

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

**Президент Республики Узбекистан Ш. МИРЗИЁЕВ**

г. Ташкент,  
11 сентября 2017 г.,  
№ ЗРУ-445

### ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН Об обращениях физических и юридических лиц

(новая редакция)

#### Глава 1. Общие положения

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

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

Действие настоящего Закона распространяется также на организации с государственным участием и органы самоуправления граждан (далее — организации).

Действие настоящего Закона не распространяется на:

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

взаимную переписку государственных органов, а также их структурных подразделений.

##### Статья 2. Законодательство об обращениях

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

##### Статья 3. Основные понятия

В настоящем Законе 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 защите законных интересов;

**электронное обращение** — обращение, поданное в установленном порядке посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе размещенное на официальном веб-сайте государственного органа, организации, за исключением устных обращений, поданных с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени;

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

**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 или иного уполномоченного на это должностное лицо государственного органа 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** — коммерческая организация, в уставном фонде которой имеется государственная доля, либо некоммерческая организация, созданная или учрежденная полностью или частично государственным органом.

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

Основными принципами рассмотрения обращений являются:

законность;

своевременность и полнота рассмотрения обращений;

единство требований к обращениям;

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

недопустимость бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;

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

#### **Статья 5. Формы и виды обращений**

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

Заявления, предложения и жалобы являются видами обращений.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.

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

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

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

В обращении физического и юридического лица должны быть указаны конкретное наименование государственного органа, организации, должность и (или) фамилия (имя,

отчество) должностного лица, которому обращение направляется, а также изложена суть обращения.

В обращениях могут быть указаны адрес электронной почты, номера контактных телефонов и факсов обращающихся.

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося — физического лица или подписью 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).

К обращениям, поданным через представителей обращающихся, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

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

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

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

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

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

Руководители или иные должностные лица государственных органов, организаций, 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 настоящим Законом порядке им сообщено.

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

Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется руководителем или иным должностным лицом государственного органа, организации. Для этого в государственных органах, организациях могут создаваться специальные структурные подразделения, определяются должностные лица, ответственные за прием.

Руководителями или иными уполномоченными на это должностными лицами государственных органов 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.

Если решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям государственного органа, организации или их должностного лица, то соответствующие

должностные лица должны разъяснить обращающемуся, в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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

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.

Порядок приема посредством видеоконференцсвязи определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

## **Глава 2. Народные приемные и виртуальные приемные**

### **Статья 10. Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан**

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.

Народные приемные Президента Республики Узбекистан не имеют статуса юридического лица.

Систему Народных приемных Президента Республики Узбекистан составляют:

Народная приемная Президента Республики Узбекистан;

Народные приемные Президента Республики Узбекистан в Республике Каракалпакстан, областях и городе Ташкенте;

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

Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан является информационной системой, позволяющей с помощью информационно-коммуникационных технологий принимать, аккумулировать, классифицировать и систематизировать поступающие обращения, а также осуществлять мониторинг и контроль за их полным, своевременным и качественным рассмотрением.

### **Статья 11. Основные задачи Народных приемных и Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан**

Основными задачами Народных приемных и Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан являются:

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

создание условий для безусловной реализации конституционного права на обращение;

организация полного, объективного и своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан;

осуществление системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, поступивших в Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан и направленных по принадлежности в государственные органы, организации;

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

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

## **Статья 12. Права и обязанности Народных приемных Президента Республики Узбекистан**

Народные приемные Президента Республики Узбекистан имеют право:

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

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

вносить в государственные органы, организации предложения о совершенствовании порядка рассмотрения обращений;

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

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

Народные приемные Президента Республики Узбекистан обязаны:

соблюдать требования настоящего Закона;

использовать имеющуюся информационную систему в работе с обращениями;

соблюдать требования информационной безопасности;

обеспечивать бесперебойное функционирование своих программно-аппаратных средств;

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

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

## **Статья 13. Предоставление Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан в режиме реального времени консультаций по вопросам обращений**

На базе Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан осуществляется в режиме реального времени консультирование физических и юридических лиц по вопросам обращений с привлечением квалифицированных специалистов из различных отраслей и сфер деятельности в качестве консультантов.

Консультирование в режиме реального времени на базе Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан обеспечивается путем информационного обмена между консультантами, с одной стороны, а также физическими и юридическими лицами, с другой стороны, желающими получить в оперативном порядке информацию по интересующему вопросу.

## **Статья 14. Создание виртуальных приемных государственных органов, организаций и их должностных лиц**

В целях организации прямого диалога с населением, осуществления системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, а также использования современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями государственные органы, организации и их должностные лица могут создавать свои виртуальные приемные.

Виртуальные приемные действуют от имени того государственного органа, организации или их должностных лиц, которыми они созданы.

### **Глава 3. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращения**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению государственными органами, организациями и их должностными лицами за исключением случаев, предусмотренных в [статьях 29 и 30](#) настоящего Закона.

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

При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками государственных органов, организаций и их должностными лицами сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну, и другой информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

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

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

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

Запрещается преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в

связи с их обращениями в государственные органы, организации и их должностным лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражением своего мнения и критики в обращениях.

## **Глава 4. Порядок подачи обращений и их рассмотрения**

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

Обращения подаются непосредственно государственному органу, организации или их должностным лицам, в полномочия которых входит разрешение поставленных в них вопросов, либо вышестоящему органу в порядке подчиненности.

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

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

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

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

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

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

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления или жалобы восстанавливается государственным органом, организацией или уполномоченным на это их должностным лицом, рассматривающим заявление или жалобу.

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

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

Отказ в регистрации обращения не допускается.

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

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

Не требуется регистрация устных обращений, поступивших руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу государственного органа 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.

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

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

Обращения, поступившие в государственный орган, организацию или их должностным лицам рассматриваются этим органом, организацией или должностными лицами, на которые возложены обязанности по рассмотрению обращений.

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

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

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

В необходимых случаях государственный орган, организация или их должностные лица, рассматривающие обращения, могут обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

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

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

#### **Статья 24<sup>1</sup>. Особенности рассмотрения обращений несовершеннолетних лиц**

Несовершеннолетние лица вправе самостоятельно подавать обращения по вопросам соблюдения своих прав, свобод и законных интересов в государственные органы, организации или их должностным лицам в порядке, установленном настоящим Законом. Рассмотрение государственными органами, организациями или их должностными лицами обращений несовершеннолетнего лица может осуществляться с участием его законных представителей, а также органов опеки и попечительства. Не допускается оставление без рассмотрения обращений несовершеннолетних лиц по причине недостижения ими полной дееспособности.

Государственные органы, организации, а также их должностные лица, в полномочия которых не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, обязаны направить его в соответствующий государственный орган, другую организацию или должностному лицу либо в орган опеки и попечительства.

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

Повторные обращения рассматриваются на общих основаниях, за исключением случаев, указанных в [статье 30](#) настоящего Закона.

Обращения, поступившие в государственный орган, организацию или их должностным лицам, 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.

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

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

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

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом государственный орган, организация или их должностные лица информируют обращающегося в соответствующем порядке.

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

## **Статья 26. Заслушивание обращающегося**

Государственный орган, организация или их должностные лица, рассматривающие обращение, могут по своей инициативе либо по ходатайству обращающегося организовать его заслушивание.

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

## **Статья 27. Ответы на обращения**

По результатам рассмотрения обращения государственным органом, организацией или их должностными лицами принимается решение, о котором незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Ответ на обращение подписывает руководитель государственного органа, организации или их должностное лицо.

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

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

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

Не требуется письменный ответ либо ответ в электронной форме на устные обращения, поступившие руководителю или иному уполномоченному на это должностному лицу государственного органа во время публичных приемов и разрешенных на месте.

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

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

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

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

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

Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

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

обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным настоящим Законом.

При оставлении обращений без рассмотрения составляется соответствующее заключение, которое утверждается руководителем государственного органа, организации 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.

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

Рассмотрение обращений прекращается:

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

если 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 принимает руководитель государственного органа, организации или уполномоченное на это их должностное лицо.

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии с **абзацем вторым** части первой настоящей статьи обращающийся письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. В случае 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 государственного органа, организации или их 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.

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

Государственный орган, организация и их должностные лица, 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 опiski 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.

## **Глава 5. Права физических и юридических лиц, права и обязанности государственных органов, организаций и их должностных лиц при рассмотрении обращений**

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

При рассмотрении обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами физические и юридические лица имеют право:

получать информацию о ходе рассмотрения обращения;

лично излагать доводы и давать объяснения;

знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения;

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

пользоваться помощью адвоката;

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

отозвать свое обращение до и во время его рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме;

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

Физические и юридические лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

### **Статья 33. Права и обязанности государственного органа, организации и их должностных лиц при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращений государственный орган, организация и их должностные лица 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.

Государственный орган, организация и их должностные лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Государственный орган, организация и их должностные лица 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;

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

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

незамедлительно принимать меры к пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, способствующие нарушениям прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

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

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

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

Государственный орган, организация и их должностные лица могут нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

### **Статья 34. Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений**

Руководители или иные уполномоченные на это должностные лица государственных органов, организаций осуществляют постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением своими структурными подразделениями обращений, принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

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

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

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

Государственные органы, организации и их должностные лица ведут 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.

Государственные органы, организации и их должностные лица ежеквартально обобщают и анализируют обращения.

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

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

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

## **Глава 6. Заключительные положения**

### **Статья 36. Разрешение споров**

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

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

В случае удовлетворения заявления, жалобы физического или юридического лица государственным органом, организацией и их должностными лицами, принявшими незаконные решения по ним, обратившемуся в судебном порядке возмещаются ущерб, связанный с подачей и рассмотрением заявления или жалобы, расходы, понесенные в связи с выездом на место для рассмотрения заявления, жалобы по требованию соответствующего государственного органа, организации, а также их должностных лиц, и утраченный за это время заработок. В судебном порядке может быть компенсирован также и моральный вред.

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

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

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

*(Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2017 г., № 37, ст. 977; Национальная база данных законодательства, 30.01.2018 г., № 03/18/463/0634; 11.03.2020 г., № 03/20/608/0278; 21.09.2024 г., № 03/24/963/0735)*