

**“Ўзнефтмахсулот” АК томонидан ягона интерактив давлат хизматлари
портали орқали Фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш хизматини кўрсатиш**

РЕГЛАМЕНТИ

Хизмат ҳақида

Ўзбекистон Республикаси фуқаролари давлат органларига аризалар, таклифлар ва шикоятлар билан мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

Хизматнинг соҳага тегишлилиги

Барча соҳалар учун

Хизматдан фойдаланувчининг тоифаси

Жисмоний ва юридик шахслар

Ташкилот

Барча ташкилотлар

Боғланиш

Барча давлат ва хўжалик бошқаруви, маҳаллий давлат ҳокимияти органлари

Хизматни кўрсатиш учун керак бўладиган ҳужжатлар (нусхалар сони)

Мурожаатларда фуқаронинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисида маълумотлар кўрсатилган ариза, таклиф ёки шикоятнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак. Ёзма мурожаатларда мурожаат этувчининг имзоси бўлиши лозим. Мурожаатга шахсий имзо қўйиш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаатлар уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқлаиб, унинг фамилияси, исми, отасининг исми ҳам ёзиб қўйилади.

Хизматни кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси

“Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни 446-П-сон, 2002 йил 13 декабр

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2007 йил 23 август “Давлат ва хўжалик бошқаруви, маҳаллий давлат ҳокимияти органларининг ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда юридик ва жисмоний шахслар билан ўзаро ҳамкорлигини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 181-сонли қарори

Хизмат нархи ва тўлаш тартиби

Бепул

Хизматни кўрсатиш муддати

Фуқароларнинг таклифлари тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддат ичида кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишларни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно ва бу ҳақда таклиф киритган шахсга ўн кунлик муддат ичида маълум қилинади.

Натижани олиш усуллари

Фуқароларнинг ариза, таклиф ва шикоятлари уларда қўйилган масалаларни ҳал этиш ваколат доирасига кирадиган давлат органига бевосита ёки бўйсунуви тартибда юқори турувчи органга берилади.

Фуқаро ариза, таклиф ва шикоятни шахсан беришга, шунингдек бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёки мурожаатни алоқа воситалари орқали юборишга ҳақли.

Вояга етмаганлар ҳамда муомалага лаёқатсиз шахслар манфаатини кўзлаб ариза, таклиф ва шикоят уларнинг вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

Хизмат натижаси

Фуқароларнинг мурожаатини кўриб чиққан давлат органи унга мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида ва қабул қилинган қарорнинг моҳияти ҳақида ёзма шаклдаги хабар қилиши шарт.

Рад этиш сабаблари

Фуқаронинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёки у ҳақда сохта маълумотлар кўрсатилган мурожаатлар аноним деб ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

Шикоят аризаси бериш тартиби

Ариза ёки шикоят юзасидан қарор қабул қилган давлат органининг мансабдор шахси, агар фуқаро қарорга рози бўлмаса, унга қабул қилинган қарор устидан шикоят бериш тартибини тушунтириш шарт.

**“Ўзнефтмахсулот” АК ижроия аппаратида фуқароларнинг
муурожаатлари бўйича иш юритиш
ТАРТИБИ**

- I. Умумий қоидалар
 - II. Фуқароларнинг ёзма муурожаатларини қабул қилиш, қайд қилиш ва ижрога топшириш
 - III. Муурожаатларни кўриб чиқиш
Фуқаролар муурожаатларини жойида кўриб чиқиш.
Фуқаролар муурожаатларини жойига чиқмасдан кўриб чиқиш.
Фуқароларни шахсан қабул қилиш.
 - IV. Фуқаролар муурожаатларини кўриб чиқиш жараёнини назорат қилиш
 - V. Фуқаролар муурожаатларини умумлаштириш ва таҳлил қилиш
 - VI. Фуқаролар муурожаатларини сақлаш ва йўқ қилиб ташлаш
- 1-илова. Қайд қилиш-назорат карточкаси
 - 2-илова. Фуқаролар қабул қилиш қайди варақаси
 - 3-илова. Фуқароларнинг ариза ва шикоятлари юзасидан назоратдан чиқариш варақаси.
 - 4-илова. “Ўзнефтмахсулот” АК ва унинг тизим корхоналари бўйича фуқаролар муурожаатлари ҳақида чораклик маълумот

I. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР

1.1. Ушбу Тартиб Ўзбекистон Республикаси “Фуқаролар муурожаатлари тўғрисида”ги қонунига мувофиқ ишлаб чиқилган ва “Ўзнефтмахсулот” АК (кейинги ўринларда Компания) ижроия аппаратида фуқароларнинг муурожаатлари бўйича иш юритиш тартибини белгилайди.

1.2. Муурожаатлар компанияга фуқаролар томонидан бевосита берилиши ёки почта, ягона интерактив давлат хизматлари портали ва бошқа замонавий алоқа воситалари, оммавий ахборот воситалари ёхуд юқори идоралар орқали келиб тушиши мумкин.

Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали келган муурожаатларни қабул қилиш, рўйхатини юритиш ва кўриб чиқиш навижалари бўйича тайёрланган жавоб хатларини юбориш компаниянинг Ягона интерактив давлат хизматлари порталидаги шахсий кабинети билан ишлаш учун тегишли буйрук билан масъул этилган ходим томонидан амалга оширилади.

1.3. Ўзбекистон Республикаси “Давлат тили тўғрисида”ги қонунига мувофиқ компания ва унинг тизим корхоналарига таклиф, ариза ва шикоятлар билан давлат тилида муурожаат қилиш ва жавоб олиш ҳуқуқи таъминланади. Шунингдек, фуқароларнинг бошқа тилларда муурожаат этиши, давлат тилида ва миллатлараро мулоқот тилларидан бирида жавоб олиш ҳуқуқи таъминланади.

II. ФУҚАРОЛАРНИНГ ЁЗМА МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ, ҚАЙД ҚИЛИШ ВА ИЖРОГА ТОПШИРИШ

2.1. Фуқароларнинг ёзма мурожаатлари бўйича иш юритиш компания Маъмурий-хўжалик бошқармаси томонидан бошқа иш юритиш турларидан алоҳида ва Ўзбекистон Республикаси “Давлат тили тўғрисида”ги қонунига мувофиқ давлат тилида юритилади.

2.2. Компания ижроия аппаратиغا келиб тушган ҳар бир ёзма мурожаат Маъмурий-хўжалик бўлими томонидан қабул қилинади ва келиб тушган сана билан қайд қилинади.

Мурожаатноманинг биринчи бетининг пастки ўнг бурчагига рўйхат штампи босилади ва унда мурожаатноманинг қайд рақами ва келиб тушган санаси ёзиб қўйилади. Қайд рақами мурожаатнома ким орқали келиб тушганлигига қараб (дан ва тартиб рақамидан ташкил топади. Тартиб рақам йил бошидан шакллантирилади. Мурожаатнома юборилган хатжилд ундаги манзил ва почта штампелидаги маълумотлар мурожаатнома билан бирга сақланади.

Шунингдек, компаниянинг Ягона интерактив давлат хизматлари порталидаги шахсий кабинети билан ишлаш учун масъул ходим иш куни мобайнида камида 3 марта шахсий кабинетга кириб, тушган мурожаатларни ўз вақтида қабул қилишини ва улар бўйича интерактив хизмат кўрсатилишини таъминлаш чораларини кўриши лозим.

2.3. Аввалги мурожаатини ҳал қилишнинг қонунчиликда белгиланган муддати ўтган ёки берилган жавобдан қониқмаган ҳолда айнан бир шахс томонидан айна бир масалада қилинган мурожаат такрорий мурожаат ҳисобланади.

Такрорий мурожаатларга аввалдаги мурожаатнинг тартиб рақами берилади ва “тире” қўйилиб, қўшимча рақам тиркаб қўйилади ва қайд қилиш-назорат варақасининг тегишли катагига ёзиб қўйилади (1-илова). Мурожаатноманинг ва унга очилган назорат варақасининг юқори қисмига “такрорий” деган белги қўйилади ва аввалги барча ёзишмалар тиркаб қўйилади.

2.4. Бевосита компания бош директори номига ёки компанияга (унинг аниқ таркибий бўлинмаси ёки мансабдор шахси кўрсатилмаган ҳолда) юборилган фуқаролар мурожаати рўйхатга олингандан сўнг дарҳол бош директорга, агар у ишда бўлмаса бош директор вазифасини бажарувчига киритилади. Бошқа ҳолларда эса мурожаатномада кўрсатилган таркибий бўлинмага ёки мансабдор шахсга киритилади.

2.5. Мурожаатнома раҳбарият томонидан кўриб чиқилгач, Маъмурий-хўжалик бўлими томонидан рўйхат-назорат карточкасига раҳбар резолюциясига мувофиқ тегишли маълумот киритилган ҳолда ижро қилиш учун резолюцияда кўрсатилган масъул ижроичига топширилади.

2.6. Агар мурожаатномани кўриб чиқиш бир неча мансабдор шахсга юклатилган бўлса, резолюцияда биринчи кўрсатилган мансабдор шахс масъул ижроичи ҳисобланади, фамилияси резолюцияда биринчи ўринда турган ижроия аппарат ходими мурожаатнинг ўз вақтида ва сифатли кўриб чиқилишини назорат қилади.

Мурожаатнома бир неча ижроичига топширилган бўлса, ундаги масалаларни оператив ҳал этиш мақсадида масъул ижроичига бошқа ижрочиларга мурожаатнома мазмуни ҳақида маълумотларни телефон ёки бошқа тезкор алоқа воситалари орқали уларга ҳужжатлар етиб боргунга қадар иш бошлаб туришлари учун етказиш тавсия этилади.

Бошқа ижрочиларга мурожаатнома нусхасини юбориш масаласи масъул ижроичи томонидан компания раҳбарияти билан келишилган ҳолда ҳал этилади.

2.7. Фуқаролар муурожаатларини қабул қилишда компания Маъмурий-хўжалик бошқармаси ходими томонидан ва кўриб чиқиш жараёнида зиммасига муурожаатномани кўриб чиқиш вазифаси юклатилган мутахассис(лар) томонидан қуйидагиларга эътибор берилади:

а) Ўзбекистон Республикаси “Фуқаролар муурожаатлари тўғрисида”ги қонуннинг 6-моддасига мувофиқ муурожаатларда фуқаронинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган, ариза, таклиф ёки шикоятнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак. Бундай маълумотлар кўрсатилмаган ёки у ҳақда сохта маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо қўйилмаган ёзма муурожаатлар қонунга мувофиқ аноним деб ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

Шу сабабли биринчи навбатда муурожаатноманинг аноним эмаслигига эътибор қаратилади. Агар муурожаатнома аноним деб топилса, уни кўрмай қолдириш ва назоратдан чиқариш ҳақида компания раҳбариятига билдирги киритилади.

б) Муурожаатномага фуқародаги мавжуд қарорлар (ёки уларнинг нусхалари), шунингдек ундаги масалалар юзасидан илгари қабул қилинган қарорлар ҳамда муурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилинганлиги кўрсатилган бўлса, уларнинг ҳақиқатда мавжудлиги аниқланади. Агар кўрсатилган ҳужжатлар тўлиқ бўлмаса ва муурожаатномани уларсиз кўриб чиқиш ҳамда уларни муаллифдан тезкор сўраб олиш имконияти бўлмаса, муурожаатнома унда кўрсатилган қўшимча ҳужжатларни қўшиб, қайта юбориш ҳақидаги сўровнома билан бирга юборилган манзилига қайтариб юборилади.

в) Муурожаатномадаги қўйилган масалалар ҳал этилишига кўра, компания ваколат доирасига тўлиқ ёки қисман тааллуқли бўлиши ёки умуман тааллуқли бўлмаслиги мумкин. Шу сабабли масалаларнинг компания ваколат доирасига кириши масаласи аниқланади.

Компания ва унинг тасарруфидаги қорхона ва ташкилотлар (соҳа қорхоналари)нинг фаолияти билан боғлиқ (текширилиши фақат суд ёки бошқа ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органлар ваколатигагина тегишли масалалар бундан мустасно) масалалар кўриб чиқилишига кўра компания ваколати доирасига қирувчи масалалар ҳисобланади. Жумладан:

- соҳада қонун ва қонуности ҳужжатларини қўлланилишига;
- амалдаги қонунчиликка мувофиқ юклатилган солиқлар ва бошқа мажбурий тўловлар, ҳисоб ва ҳисоботларни юритиш бўйича мажбуриятларга;
- соҳа қорхоналарининг давлат органлари, юридик ва жисмоний шахслар, шу жумладан чет эллик ҳамкорлари билан муносабатларига;
- нефт маҳсулотларини қайта ишлаш ва етказиб бериш жараёнидаги муносабатларга;
- шартномавий муносабатларга;
- соҳа қорхоналаридаги меҳнат муносабатларига;
- соҳа қорхоналари мансабдор шахсларининг гайриқонуний ҳатти-ҳаракатлари, соҳа ходимлари томонидан меҳнат фаолияти давомида йўл қўйилган қонунбузилишларга;
- соҳа қорхоналарининг фаолиятига доир бошқа масалалар.

Компания ва унинг тизимидаги қорхоналар фаолиятига алоқаси бўлмаган масалалардаги фуқаролар муурожаатлари раҳбарият қарорига мувофиқ 5 кунлик муддат ичида тегишлилиги бўйича жўнатилади ва бу ҳақда фуқарога хабар қилинади.

Қисман тегишли бўлган муурожаатлар тегишли қисмида кўриб чиқилиб, натижаси юзасидан фуқарога жавоб хати юборилади, бошқа қисмида тегишлилигига кўра муурожаат қилиши кераклиги тушунтирилади.

Агар муурожаатда уни тегишлилиги бўйича жўнатиш учун зарур маълумотлар бўлмаса, бу муурожаатлар худди шу муддат мобайнида асослантирилган тушунтириш билан фуқаронинг ўзига қайтарилади.

Муурожаатни назоратдан чиқариш ҳақида раҳбариятга билдирги киритилади.

г) Муурожаатнома мазмун моҳиятига кўра ушбу тартибнинг 3.3.-бандида келтирилган қайси кўринишдаги муурожаатнома эканлиги аниқланади.

д) Ариза ёки шикоятда компания бўйсунувидаги қорхоналар, уларнинг мансабдор шахслари томонидан фуқаро(лар)нинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний

манфаатларини бузувчи ҳаракатлар (ҳаракатсизлик) содир этилган деб кўрсатилган пайтдан бир йилдан кўп вақт ўтган бўлса, бир йиллик муддатнинг ўтказиб юборилганлиги узрли ёки узрсизлиги аниқланади. Агар узрсиз топилса, Қонуннинг 16-моддасига кўра ариза ёки шикоят кўрилмасдан қолдирилади ва бу ҳақда муаллифга жавоб хати юборилади. Шунингдек, қонунчиликда ёҳуд товарлар, хусусан нефт маҳсулотларининг хусусиятлари билан боғлиқ белгили муддатларнинг ўтиши айрим масалаларни ҳал этиш имконининг йўқотилишига олиб келган ҳолларда ҳам бу ҳақда муаллифга хабар қилинган ҳолда мурожаатномалар кўрилмасдан қолдирилади. Масалан, олинган намуналарнинг сақланиш муддатидан келиб чиқиб, нефт маҳсулотларининг сифати билан боғлиқ шикоятлар 45 кун ичида берилиши мумкин.

е) Мурожаатнома бевосита муаллифдан ёки таалуқлилиги бўйича бошқа идора ёки ташкилотдан келганлиги, аввалда айна масалада бошқа жойларга мурожаат этилганлиги, компанияга биринчи марта ёки такрорий мурожаат этилаётганлиги масалаларига эътибор берилади.

Агар мурожаатнома такрорий бўлса ёки ундаги масалаларда муаллиф томонидан бошқа жойларга мурожаат қилинганлиги аён бўлса, келтирилган ҳолатлар аввалда ким томонидан, қачон ўрганилганлиги ва қандай ҳулоса қилинганлиги аниқланади.

ё) Мурожаатномада келтирилган ҳолатлар ва масалаларни кўриб чиқиш компания ваколатига кирсада, улар суд ёки бошқа ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органлар томонидан текширилганлиги ёки текширилаётганлиги аниқланса, компания томонидан кўриб чиқилмайди. Бу ҳақда мурожаат этувчига компаниянинг жавоб хатида кўрсатилади.

Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали келган мурожаатларни қабул қилишда юқоридагилар билан бир каторда, мурожаат этувчи томонидан "Ўзнефтмаҳсулот" АК томонидан ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали Фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқиш хизматини кўрсатиш Регламенти қондаларига риоя этилганлигига ҳам эътибор қилинади.

III. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ

3.1. Компания ижроия аппаратида қилинган фуқаролар мурожаатлари ўрнатилган тартибда кўриб чиқилиши шарт.

Мурожаатни қабул қилишни рад этиш таъқиқланади.

3.2. Мурожаатни кўриб чиқишни ғайриқонуний равишда рад этиш, мурожаатни кўриб чиқиш муддатини узрли сабабларсиз бузиш, асослантилмаган, қонунга ҳилоф қарорлар қабул қилиш ёҳуд фуқаронинг шахсий ҳаёти билан боғлиқ маълумотларни ошқор қилиш, шунингдек фуқаролар мурожаатлари ҳақидаги қонунчиликни бошқача тарзда бузиш, бунга йўл қўйган мансабдор шахсларга нисбатан қонунчиликда белгиланган тартибда интизомий жазо чораларининг қўлланилишига олиб келади.

3.3. Фуқароларнинг мурожаатлари ариза, таклиф ёки шикоят кўринишида бўлиши мумкин.

Таклиф - фуқароларнинг компания ва унинг корхоналари фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларини ўз ичига олган мурожаати бўлиб, у ҳар томонлама кўриб чиқилиши лозим. Натижаси бўйича таклиф киритган шахсга хабар қилинади.

Ариза - фуқароларнинг ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини рўёбга чиқаришда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимоси баён этилган мурожаати ҳисобланади.

Аризани кўриб чиқишга ваколат берилган компания масъул мутахассиси қуйидагиларга мажбур:

- аризани ўз вақтида, объектив ва апрофлича кўриб чиқишга;
- қонунга асосланган қарорлар қабул қилиш ва уларнинг ижросини таъминлашга;

- фуқароларга аризани кўриб чиқиш натижаларини хабар қилишга.

Аризада кўйилган талаблар қаноатлантирилмаган ҳолларда, бу ҳақида рад этиш асослари кўрсатилиб, фуқарога ёзма маълумот берилади.

Шикоят - фуқароларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини тиклаш тўғрисидаги талаби баён этилган мурожаатидир.

Фуқаро шахсан шикоят қилишга ёки бунга бошқа шахс ваколатлантиришга ҳақли.

Шикоятга фуқарода унинг аввалда қилган шикоятлари бўйича қабул қилинган қарорлар ёки улардан нусхалар, шунингдек шикоятни кўриб чиқиш учун зарур ҳужжатлар илова қилиниши мумкин.

Шикоят қарори ёхуд ҳаракати устидан шикоят қилинаётган давлат органлари ёки мансабдор шахсларнинг ўзига жўнатиш ман этилади.

Компания, унинг бошқарма ва бўлимлари матахассислари ҳамда тасарруфидаги корхоналар раҳбар ва ходимлари ўз ваколатлари доирасида қуйидагиларга мажбур:

- шикоятни ўз вақтида, объектив ва атрофлича кўриб чиқишга;

- шикоят қилинаётган қарор қонунга зид бўлса уни бекор қилиш ёки ўзгартириш ва ноқонуний ҳаракатларни зудлик билан тўхтатиш чораларини кўришга, қонун бузилишига олиб келган шарт-шароит, сабаб ва ҳаракатларни аниқлашга;

- фуқароларнинг бузилган ҳуқуқларини тикланишини таъминлаш, шикоятни кўриб чиқиш натижасида қабул қилинган қарорнинг ижросини таъминлашга;

- шикоятни кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарор моҳияти тўғрисида фуқарони ёзма равишда хабардор қилишга.

Мурожаатномаларни кўриб чиқиш натижалари бўйича яқуний қарорни, шу жумладан шахсларнинг хатти-ҳаракатида жиноят аломатлари мавжудлиги аниқланган ҳолларда иш ҳужжатларини ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органларга ёки "Ўзбекнефтегаз" МХК ички хавфсизлик хизматига юбориш тўғрисидаги қарорни Компания номидан бош директор, унинг ўринбосарлари, бош муҳандис, тасарруфдаги корхоналарда эса корхоналар директорлари, унинг ўринбосарлари ва муҳандислари қабул қилиш ҳуқуқига эга.

Мурожаатни кўриб чиқиш натижалари бўйича фуқарога жавоб хати, оммавий ахборот воситалари ёхуд юқори идораларга улар орқали келиб тушган мурожаатлар юзасидан мурожаатнома кўриб чиқилганлиги ва фуқарога жавоб йўлланганлиги ҳақида хабарнома юборилиши лозим.

Жавоб хатларида қабул қилинган қарор юзасидан фуқаро томонидан Ўзбекистон Республикаси "Фуқаролар мурожаатлари тўғрисида"ги қонуни 8-моддасида кўзда тутилган тартибда шикоят қилиниши мумкинлиги тушунтириб ўтилади.

Мурожаатномада келтирилган ҳолатлар ўз ишотини топмаган ҳолларда мурожаат этувчига нисбатан фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик учун белгиланган жавобгарлик чораларини кўришни, қилинган моддий ҳаражатлар ва етказилган маънавий зарарни ундириб беришни сўраб компания ёки унинг тизим корхоналари раҳбар ва ходимлари судга даъво аризаси билан мурожаат этишга ҳақли.

3.4. Фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқишда фуқароларнинг шахсий ҳаётига доир маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат сирини ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сир ҳисобланган маълумотлар ва агар фуқароларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотлар ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

Мурожаатга тааллуқли бўлмаган, фуқаронинг шахсига доир маълумотларни суриштириб билишга йўл қўйилмайди.

Фуқаронинг илтимосига биноан унинг шахсига доир бирон бир маълумот ошкор этилмаслиги керак.

3.5. Фуқаролар мурожаатлари компания бош директори, унинг ўринбосарлари ҳамда бош муҳандиснинг резолюциясига мувофиқ компания ижроия аппарат бошқарма ва бўлимларининг мутахассислари томонидан:

- жойига бормасдан туриб, зарур ҳужжат ва маълумотлар талаб қилиб олинган ҳолда;

- бевосита жойида кўриб чиқилиши мумкин.

Фуқароларнинг оғзаки мурожаатлар компания раҳбарлари қабулида ўрнатилган тартибда уларнинг шахсий қабули кунлари, бошқарма, бўлимлари бошлиқлари ва мутахассислари томонидан иш кунлари давомида кўриб чиқилади.

Қарори ёхуд хатти-ҳаракати ёки ҳаракатсизлиги устидан шикоят қилинаётган мурожаатлардан ташқари фуқароларнинг бошқа мурожаатлари компания тасарруфидаги тегишли корхона ва ташкилотларга кўриб чиқиш учун юборилиши мумкин.

Бу масалалар масъул ижрочи томонидан резолюция кўйган раҳбар билан келишилган ҳолда ҳал этилади. Масъул ижрочи мурожаатномада кўтарилган масалалардан келиб чиқиб, компаниянинг бошқа мутахассисларини ҳам жалб қилишни сўраб раҳбарга хизмат хати киритиши мумкин.

3.6. Фуқаролар мурожаатларини жойида кўриб чиқиш

3.6.1. Мурожаатнома компания тасарруфидаги корхона ва ташкилотлар фаолиятига алоқадор бўлиб, уни жойида ўрганмасдан туриб ҳал қилишнинг имконияти бўлмаган ёки юқори идораларнинг мурожаатномани жойида ўрганиш ҳақидаги топшириғи бўлган ҳолларда мурожаатномани жойида ўрганиш мақсадида компания мутахассис(лар)и тасарруфидаги корхона ва ташкилотларига хизмат сафарига юборилади.

Хизмат сафарига юборилаётган мутахассис(лар)га хизмат сафари гувоҳномаси расмийлаштирилади. Унда кўриб чиқилиши лозим бўлган мурожаатнома ва хизмат сафари муддати кўрсатилади. Хизмат сафари гувоҳномаси компания бош директори, унинг ўринбосарлари ва бош муҳандис томонидан имзоланиши мумкин.

3.6.2. Мутахассис(лар)га расмийлаштирилган хизмат сафари гувоҳномаси уларга мурожаатномани компания номидан кўриб чиқиш ва бунинг учун:

- мурожаатномани ўрганиш учун зарур ҳужжатлар ва маълумотларни, зарурат туғилганда мурожаатномани ўрганишга корхона мутахассисларини жалб қилинишини, улардан компания бош директори номига ёзма тушунтириш беришни талаб этиш;

- мурожаатномани кўриб чиқиш жараёнида аниқланган қоидабузарликларни бартараф этиш тўғрисида бажарилиши мажбурий бўлган кўрсатмалар бериш;

- корхона ва ташкилотлар раҳбарлари олдида айбдор ходимларнинг интизомий жавобгарлиги тўғрисидаги масалани кўйиш ваколатини беради.

Компания мутахассис(лар)ининг қонуний талаблари мурожаатнома кўриб чиқилаётган корхона ва ташкилотлар томонидан бажариш учун мажбурийдир.

Мутахассисларнинг қонуний талаблари ва ҳаракатлари устидан компанияга шикоят қилиниши мумкин.

3.6.3. Компания тасарруфидаги корхона ва ташкилотларга мурожаатномани ўрганиш учун келган мутахассис(лар) ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатини кўрсатган ҳолда, корхона раҳбарини, агар у ишда бўлмаса унинг унинг вазифасини бажарувчини мурожаатномани ўрганиш ёки текшириш юзасидан компания топшириғи ҳамда фуқаронинг мурожаатномаси мазмуни, хизмат сафари муддати ҳақидаги маълумотлар билан таништиради.

3.6.4. Мутахассис(лар) мурожаатномаларни кўриб чиқиш жараёнида қуйидагиларга риоя этишлари:

- корхона ва ташкилотларнинг ишлашига ҳалал бермаслиги;

- давлат сири, тижорат ёки бошқа сирлар сақланишини таъминлаши;

- мурожаатномани кўриб чиқиш натижаларини далолатнома (маълумотнома) билан расмийлаштириб, унинг бир нусхасини корхона ва ташкилот ихтиёрида қолдириши;

- ҳуқуқбузарлик ҳоллари аниқланган тақдирда қонун ҳужжатларида назарда тутилган чораларни кўриши лозим.

3.6.5. Тасарруфдаги корхона ва ташкилотлар фуқаролар мурожаатларини ўрганиш юзасидан қонуний талаб этилган мурожаатномада келтирилган ҳолатларни текшириш ўтказиш учун зарур бўлган материаллар ва ҳужжатларни тақдим этишлари, мурожаатномани ўрганувчиларни текшириш объектларига киритишлари, Шунингдек, компания мутахассис(лар)ига ўз вазифаларини бажаришлари учун шарт-шароит яратишлари ва мурожаатнома муаллиф(лар)и билан учрашишларига кўмаклашишлари шарт.

3.6.6. Кўриб чиқилаётган мурожаатнома муаллиф(лар)и билан мурожаатнома юзасидан ўтказиладиган дастлабки суҳбатда муаллиф(лар) мурожаатнома ҳақиқатдан ҳам у(лар) томонидан ёзганлиги тасдиқланса, мутахассис(лар)га қуйидагиларга эътибор қаратиш тавсия этилади:

- шахсини тасдиқловчи ҳужжатни ёки гувоҳномасини кўрсатган ҳолда ўзини таништириб, Ўзбекистон Республикаси "Фуқаролар мурожаатлари тўғрисида"ги ҳамда "Фуқароларнинг ҳуқуқлари ва эркинликларини бузадиган хатти-ҳаракатлар ва қарорлар устидан судга шикоят қилиш тўғрисида"ги қонунлари талаблари, унга кўра мурожаат этувчининг ҳақ-ҳуқуқлари ва жавобгарлик масалалари ҳақида гушунчалар бериб ўтилишига;

- мурожаатномада келтирилган ноаниқларга оидинлик киритиб олинishi лозимлигига;

- кўриладиган масалалар юзасидан аввалда корхона ва ташкилотнинг ўзига ёки бошқа идораларга мурожаат этилганлиги, агар мурожаат этилган бўлса, кўриб чиқиш натижаларига;

- мурожаат этувчи мурожаатномасида кўрсатилган масалаларни кўриб чиқилиши юзасидан ўз талабидан масала ҳал бўлганлиги ёки бошқа сабаблар туфайли воз кечиши ва бундай ҳолатда мурожаатнома компания раҳбариятини ҳабардор қилинган ҳолда кўриб чиқилмаслиги мумкинлигига;

- мурожаатномада кўриб чиқилиши талаб этиладиган масалалар давлат сири, тижорат ёки бошқа сирлари жумласига кириш ёки кирмаслиги, агар кирса, мурожаат этувчининг уларни ўрганиш жараёнида қатнашишига йўл қўйилмаслигига.

Агар мурожаатномада муаллиф(лар) сифатида кўрсатилган шахс(лар) уни ўз(лар)и ёзгани ёки имзолаганини тасдиқламаса(лар), бу ҳақда улардан компания бош директори номига тилхат ёзиб беришлари сўралади.

3.6.7. Ушбу Тартибнинг 2.7.-бандида келтирилганларга эътибор қаратилган ҳолда мутахассис(лар) мурожаатномада келтирилган ҳолатлар бўйича тегишли ҳужжатлар ва манбалар асосида маълумотлар тўплайди(лар). Тўпланган маълумотларга баҳо берилиб, ҳақиқий ҳолатлар аниқланади, ҳар бир ҳолат юзасидан мурожаат этувчи томонидан келтирилганлар тўлиқ ёки қисман исботини топган ёки топмаганлиги ҳақида мутахассис(лар)нинг хулосалари мурожаатномани кўриб чиқиш натижалари юзасидан расмийлаштириладиган маълумотнома (қонун бузилишлар, хато ва камчиликлар аниқланган ҳолларда - далолатнома)да акс эттирилади.

Маълумотнома (Далолатнома)да шунингдек, мутахассис томонидан мурожаат этилган қонун ва қонуности ҳужжатлари, локал ҳужжатлар, агар мурожаатномадаги масалалар аввалда ҳам текширилган бўлса, фойдаланилган мазкур текшириш материаллари ва хулосалари, мурожаатнома юзасидан кўриб чиқилмаган айрим ҳолатлар бўлса, уларнинг кўриб чиқилмаслик сабаблари, аниқланган қонунбузилишлар, хато ва камчиликлар юзасидан уларнинг юзага келишига имкон берувчи шарт-шароитлар ҳамда уларнинг олдини олишга қаратилган кўрсатма, топшириқ ва тавсиялар келтирилиши мумкин.

3.6.8. Айрим ҳолларда мурожаатнома корхоналар меҳнат жамоалари орасида муҳокама этилиши ва аниқланган қонунбузарлик, хато ва камчиликларга йўл қўймаслик масалалари муҳокама этилиб, тегишли қарорлар қабул қилиниши, бундай йиғилишларга маҳаллий ҳокимият, ҳуқуқни муҳофаза этувчи органлар, жамоатчилик вакиллари ҳам тақлиф этилиши мумкин.

3.6.9. Мурожаатномани кўриб чиқиш ушбу Тартибнинг 3.3.-бандига кўра мутахассис(лар) зиммасидаги мажбуриятлар бажарилиб, мурожаатнома юзасидан тегишли қарор қабул қилинган, муаллифга жавоб йўлланган ва мурожаатнома назоратдан олинган пайтдан бошлаб тугалланган ҳисобланади ва тўпланган ҳужжатлар Маъмурий-хўжалик бўлими Назорат ишлари бўйича бош мутахассисига топширилади.

3.7. Фуқаролар мурожаатларини жойига чиқмасдан кўриб чиқиш

3.7.1. Фуқаролар мурожаатларини жойига чиқмасдан кўриб чиқиш - мурожаатнома компания тасарруфидаги корхона ва ташкилотлар фаолиятига алоқадор бўлиб, уни жойига чиқмасдан туриб ҳал қилишнинг имконияти бўлган ҳолларда мурожаатномадаги ҳолатлар юзасидан маълумотларни талаб қилиб олиб, ўрганиб чиқиш ёки агар мурожаатномада корхона ва ташкилотлар раҳбарларига нисбатан норозилик билдирилган бўлмаса, уни ўрганиб чиқиб, натижасини ҳабар қилиш шарти билан корхона ва ташкилотнинг ўзига юбориш йўли билан амалга оширилиши мумкин.

3.7.2. Бундай ҳолларда масъул ижрочи мурожаатнома нусхасини, тегишли ҳужжатларни ва мурожаатномани кўриб чиқиш юзасидан компания топширигини алоқа воситалари орқали жойига юборади.

Жойлардан мурожаатномани ўрганиш учун зарур ҳужжатлар ва маълумотларни ҳамда зарур масалаларда компания бош директори номига ёзма тушунтириш беришни талаб этиб олади.

Агар мурожаатнома ўрганиш учун корхонанинг ўзига юборилган бўлса, кўрсатилган муддатда натижалари ва тегишли ҳужжатларни юборилишини назорат қилади.

Мурожаатномани кўриб чиқиш жараёнида аниқланган қондабузарликларни баргараф этиш, шунингдек айбдор ходимларнинг интизомий жавобгарлиги тўғрисидаги масалани кўриб чиқиб, натижасини компанияга ҳабар қилиш тўғрисида бажарилиши мажбурий бўлган компания кўрсатмаларини тайёрлайди ва раҳбар имзоси билан жойларга юборади.

Мутахассисларнинг ноқонуний талаблари ва ҳаракатлари устидан компанияга шикоят қилиниши мумкин.

3.7.3. Зиммасига мурожаатномани кўриб чиқиш юклатилган мутахассис(лар) ёки корхона ва ташкилот раҳбарлари ушбу Тартибнинг 2.7.-бандида келтирилганларга эътибор қаратилган ҳолда мурожаатномада келтирилган ҳолатлар бўйича тегишли ҳужжатлар ва манбалар асосида маълумотлар тўплайди(лар). Тўпланган маълумотларга баҳо берилиб, ҳақиқий ҳолатлар аниқланади, ҳар бир ҳолат юзасидан мурожаат этувчи томонидан келтирилганлар тўлиқ ёки қисман исботини топган ёки топмаганлиги ҳақида мутахассис(лар)нинг хулосалари мурожаатномани кўриб чиқиш натижалари юзасидан расмийлаштирилладиган маълумотнома (қонун бузилишлар, хато ва камчиликлар аниқланган ҳолларда - далолатнома)да акс эттирилади.

Маълумотнома (Далолатнома)да шунингдек, мутахассис томонидан мурожаат этилган қонун ва қонуности ҳужжатлари, локал ҳужжатлар, агар мурожаатномадаги масалалар аввалда ҳам текширилган бўлса, фойдаланилган мазкур текшириш материаллари ва хулосалари, мурожаатнома юзасидан кўриб чиқилмаган айрим ҳолатлар бўлса, уларнинг кўриб чиқилмаслик сабаблари, аниқланган қонунбузилишлар, хато ва камчиликлар юзасидан уларнинг юзага келишига имкон берувчи шарт-шароитлар ҳамда уларнинг олдини олишга қаратилган кўрсатма, топшириқ ва тавсиялар келтирилиши мумкин.

3.7.4. Мурожаатномани кўриб чиқиш ушбу Тартибнинг 3.3.-бандига кўра мажбуриятлар бажарилиб, мурожаатнома юзасидан тегишли қарор қабул қилинган, муаллифга жавоб йўлланган ва мурожаатнома назоратдан олинган пайтдан бошлаб тугалланган ҳисобланади ва тўпланган ҳужжатлар Маъмурий-хўжалик бўлими Назорат ишлари бўйича бош мутахассисига топширилади.

3.8. Фуқароларни шахсан қабул қилиш

3.8.1. Компания ижроия аппаратида фуқароларни шахсан қабул қилиш бош директор, унинг ўринбосарлари, бош муҳандиси, шунингдек, ижроия аппарат бошқарма ва бўлимлари бошликлари томонидан белгиланган графикка мувофиқ кун ва соатларда амалга оширилади.

3.8.2. Фуқароларнинг шахсан қабулдаги оғзаки ва ёзма мурожаатлари 2-иловада келтирилган шаклдаги рўйхат-назорат карточкаларида рўйхатга олинади.

3.8.3. Ташриф буюрувчиларнинг таклиф, ариза ва шикоятларини ҳал этиш бўйича бош директор, унинг ўринбосарлари ва бош муҳандис томонидан қабул қилинган топшириқларнинг ўз вақтида бажарилишини назорат қилиш тегишли котиб-референтлар ва назорат бўйича масъул бош мутахассис томонидан амалга оширилади.

3.8.4. Компания ижроия аппарати бошқарма ва бўлимлари томонидан қабул қилинган ташриф буюрувчилар рўйхати, уларнинг таклиф, ариза ва шикоятларининг ўз вақтида ҳал этилишини назорати тегишли бошқарма ва бўлимлар бошликлари томонидан амалга оширилади.

IV. ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ЖАРАЁНИНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ

4.1. Компания ижроия аппаратида фуқаролардан келиб тушган барча мурожаатномалар Маъмурий-хўжалик бўлими назорат бўйича бош мутахассиси томонидан назоратга олинади.

4.2. Фуқаролардан келиб тушган таклифлар, агар улар қўшимча ўрганишни талаб этмаса, компания ижроия аппаратида келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача муддат ичида кўриб чиқилади. Таклиф қўшимча ўрганиш талаб этса, бу ҳақда мурожаат этувчи хабардор қилинади.

4.3. Ариза ва шикоятлар компанияга келиб тушган кундан бошлаб бир ой ичида, қўшимча ўрганиш ва текширишлар талаб этилмайдиган ҳолларда 15 кун ичида кўриб чиқилади.

4.4. Ариза ёки шикоятни ҳал этиш учун махсус текширув ўтказиш, қўшимча материаллар тўплаш ёхуд бошқа чораларни кўриш талаб этилса, уларни кўриб чиқиш муддати истисно тариқасида компания раҳбарияти томонидан муаллиф хабардор қилинган ҳолда, бир ойдан кўп бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин. Бунда мурожаатномаларни кўриб чиқиш умумий муддати икки ойдан ошмаслиги керак.

4.5. Фуқаро мурожаатини кўриб чиқиш ундаги масалалар ҳал этилган, қабул қилинган қарорлар ҳақида мурожаат этувчи қонунчиликда белгиланган тартибда хабардор қилинган ва мурожаатни кўриб чиқиш ҳақида топшириқ берган компания раҳбарияти томонидан назоратдан чиқарилган пайтдан яқунланган ҳисобланади. Мурожаатни кўриб чиқиш ишлари назоратдан чиқарилганлиги ҳақида 3-иловага мувофиқ маълумотлар киритилади.

4.6. Мурожаатга жавобни уни кўриб чиқиш ҳақида топшириқ берган компания раҳбари ёки бунга ваколатли бошқа раҳбар томонидан имзоланади.

4.7. Жавоб хатининг рақами жавобни тайёрлаган компания бўлинмаси индекси, жавоб хати тикилган бўлинмадаги иш жилди рақами ва чиқиш тартиб рақамидан ташкил топади.

Мурожаатга оғзаки жавоб берилган ва мурожаат қилган фуқаро ўзига жавоб хати юборилиши шарт эмаслигини ёзма маълум қилган ҳолларда бу ҳақда рўйхат карточкасига тегишли ёзув киритилади.

4.8. Муурожаатни назоратдан чиқариш мақсадида муурожаатни кўриб чиқилиши жараёнида олинган материаллар асосида масъул ижрочи ёки назорат бўйича бош мутахассис томонидан топширик берган раҳбарга муурожаатни кўриб чиқиш натижаси ҳақида ахборот берилади.

Муурожаатномани кўриб чиқиш билан боғлиқ барча ҳужжатлар Маъмурий-хўжалик бўлими назорат бўйича масъул бош мутахассисга сақлаш учун топширилади.

V. ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИНИ УМУМЛАШТИРИШ ВА ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ

5.1. Компания ва унинг тизимидаги корхоналарга келиб тушган фуқаролар муурожаатлари бўйича Маъмурий-хўжалик бўлими томонидан олинган маълумотлар умумлаштирилган ҳолда 4-иловадаги шакл асосида чораклик ҳисоботлар олиб борилади.

Шу асосда компания бош директори номига ёзма хулоса тайёрланади. Хулосада куйидагилар кўрсатилади:

- фуқаролар муурожаатларида қайси долзарб муаммолар хусусида сўз юритилгани;
- фуқароларнинг қайси тоифалари энг кўп муурожаат этаётганлиги;
- фуқаролар кўпроқ қайси корхоналар ёки мансабдор шахсларнинг хатти-ҳаракатлари (қарорлари) устидан муурожаат этаётганлиги;
- муурожаатларда мансабдор шахсларнинг амалдаги қонунчилик талабларига бевосита ёки билвосита зид хатти-ҳаракатлари тўғрисида далиллар бор-йўқлиги;
- фуқаролар муурожаатлари соҳага оид қонунлар ва бошқа қонун ҳужжатларининг камчиликлари, эскирганлиги, қарама-қаршилиги қабиларга қаратилган-қаратилмагани.

Хулосада фуқароларни компанияга муурожаат этишга мажбур қилган бошқа ҳолатлар ҳам кўрсатилиши мумкин.

5.2. Фуқароларнинг оғзаки ва ёзма муурожаатларини кўриб чиқиш бўйича ишларнинг аҳволи хусусидаги ахборот йил давомида камида икки марта хайъат йиғилишига тақдим этилади.

VI. ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИНИ САҚЛАШ ВА ЙЎҚ ҚИЛИБ ТАШЛАШ

6.1. Фуқароларнинг ёзма муурожаатлари ҳал этилгандан сўнг барча тегишли материаллар билан биргаликда марказлашган ҳолда тўплаш ва сақлаш учун Маъмурий-хўжалик бўлими назорат бўйича бош мутахассисга топширилади.

6.2. Компанияда фуқароларнинг ёзма муурожаатлари бўйича тўпланган ҳужжатларнинг сақланиши учун жавобгарлик Маъмурий-хўжалик бўлими зиммасига юклатилади.

6.3. Фуқароларнинг оғзаки ва ёзма муурожаатлари бўйича ҳужжатларни сақлаш ва йўқ қилиб ташлаш тартиби ҳамда муддатлари Давлат ягона иш юритиш тизими қоидалари ва давлат кўмиталари, вазирликлар, идоралар ва бошқа муассасалар, ташкилотлар ва корхоналарда юзага келадиган ҳужжатлар турлари рўйхатига асосан аниқланади

**ФУҚАРОЛАРНИНГ АРИЗА ВА ШИКОЯТЛАРИ ЮЗАСИДАН НАЗОРАТДАН
ЧИҚАРИШ БАРАҚАСИ № 10-1**

(ёзма мурожаатлар учун йил бошидан номенклатура бўйича рақамланади).

<p>Аризачи: Бабаева Насиба Джуламановна. Манзил: г.Ташкент – 100058, Юнусабадский район. ул. Машиностроительная дом 2, квартира 14. Телефон: -</p>		
<p>Хужжат тури: Шикоят ариза</p>		<p>Варақлар: 14</p>
<p>Кўшимча хужжатларнинг № ва санаси: Аризачининг касаллик варақалари ва паспорт нусхаси.</p>		
<p>Мурожаат қилганлар сони: 1</p>		<p>Назорат тури: оддий</p>
<p>Регистрация № ва сана: 01.03.12 й. № 10-1</p>		
<p>Қисқача мазмуни: ШИКОЯТ АРИЗА – Моддий ёрдам кўрсатиш тўғрисида. (мурожаат ёки ариза)</p>		
<p>Рахбар резолюцияси: Аризани ўрганиб чикиб, натижаси бўйича ариза муаллифига жавоб тайёрланг.</p>		
<p>Хужжат учун маъсул ходим: Б.Мукумов, Ш.Ражабов.</p>		
<p>Ижро ҳолати</p>		
<p>Топшириқ берилган сана</p>	<p>Қаерга юборилди</p>	<p>Топшириқ қабул қилинган сана</p>
<p>01.03.12й.</p>	<p>20.03.12й. 07-37/223-сонли жавоб хати муаллифга юборилди.</p>	<p>01.03.12й.</p>
<p>Бажариш муддати</p>	<p>Бажарилганлиги тўғрисида маълумот (сана):</p>	<p>Назоратдан чиқарилди:</p>
<p>01.04.2012 йил</p>	<p>Бажарилди: 20.03.2012 йил</p>	<p>«__» _____ 2012 йил</p>
<p>Бажарилганлик индекси: 20.03.2012 йил й. №07-37/223 сонли хат ариза муаллифига юборилди.</p>		
<p>Мазмуни: Компаниянинг молиявий аҳволидан келиб чикиб ҳозирги кунда муаллифга моддий ёрдам бера олмаслигини маълум қилинди.</p>		
<p>Назоратдан чиқарилди: _____ (имзо)</p>		

ФУҚАРОЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ ҚАЙДИ ВАРАҚАСИ
(оғзаки мурожаатлар учун)

<i>№10-1-1 (йил бошидан номенклатура бўйича рақамланади)</i>	КАЙДЛОВ ВАРАҚАСИ
Аризачи (манзилгоҳи)	
<hr/>	
Олдинги мурожат қилган	
вақти _____	№ _____
<hr/>	
Хат ёки аризанинг қисқача мазмуни	
<hr/>	
Бажарувчи	
<hr/>	
Берилган жавоб мазмуни	
<hr/>	
Бажариш муддати:	
<hr/>	
Бажарувчининг имзоси	

**“ЎЗНЕФТМАҲСУЛОТ” АК ВА УНИНГ ТИЗИМ КОРХОНАЛАРИ БЎЙИЧА
ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИ ҲАҚИДА ЧОРАКЛИК МАЪЛУМОТ**

№	Мурожаат тури	Мурожаатлар сони			чоралар кўрилган	Ижро ҳолати			Кўриб чиқиш муддати бузилган
		жами	Шу жумладан			тушунтиришлар берилган	рад этилган	ижрода	
			такроран	назоратга олинган					
1.	ёзма мурожаатлар	36	3	36	14	16	3	3	-
2.	оғзаки мурожаатлар	18	2	18	8	9	1	-	-
3.	жами мурожаатлар	54	5	54	22	25	4	3	-