

LAW OF THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN
ON HANDLING OF NATURAL AND LEGAL PERSONS
(Collection of legislation of the Republic of Uzbekistan, 2014, number 49, p. 578)
Adopted by the Legislative Chamber on 29 October 2014
Approved by the Senate of November 13, 2014

Chapter 1. General Provisions

Section 1. Purpose of this Law

The purpose of this Act is to regulate the relations in the field of physical and legal entities (hereinafter - treatment) to public authorities and public institutions (hereinafter - the public authorities).

Article 2. Legislation on appeals

Legislation on appeals consists of this Law and other legislative acts.

Relations in the field of appeals to self-government institutions are regulated in accordance with the procedure established by this Law.

This Law shall not apply to:

treatment, the order of consideration established by the legislation on administrative responsibility, civil procedure, criminal procedure, penitentiary, economic procedural and other acts;

mutual correspondence of state agencies and their structural units.

Article 3. The right to appeal

Natural and legal persons shall have the right to appeal to the state authorities.

The right to appeal is implemented voluntarily. No one can be forced to participate in activities in support of an appeal or against him.

The right to appeal should not violate the rights, freedoms and legal interests of other natural and legal persons, as well as the interests of society and the state.

Individuals and legal entities of foreign states and stateless persons have the right to appeal to the state bodies of the Republic of Uzbekistan in accordance with this Law.

Article 4. Forms applications

Treatment may be oral, written or electronic form.

Article 5. Types of calls

Treatment can be in the form of applications, proposals and complaints.

Statement - The request for assistance in the implementation of the rights, freedoms and legitimate interests.

Suggestion - appeal, containing recommendations on improving the state and public activity.

The complaint - handling demanding the restoration of violated rights, freedoms and the protection of legitimate interests.

Treatment irrespective of their type and form are of equal importance.

Article 6. Requirements for appeals

The appeal of an individual should be given the name (name) of a natural person, information about his place of residence and set out the essence of treatment.

The address of the legal entity must be the full name of the legal entity, information on its location (postal address) and set out the essence of treatment.

Applications may be submitted in the state and other languages.

A written request must be signed by the fixed accesses - individual or signature of the director or the authorized person accesses - a legal entity. If you can not secure a written request signed by a natural person is drawn, it should be fixed with putting a signature of the originator and in addition to his name (name, patronymic).

The electronic message must be in the form of an electronic document, confirmed by an electronic digital signature and having other details of the electronic document, allowing him to be identified. Electronic treatment must meet the requirements established by law.

Applications, which do not specify the name (name) of a natural person, information about his place of residence or the full name of the legal entity, information on its location (postal address), or given false information about them, and not confirmed by the signature (digital signature), considered anonymous calls.

By the appeals filed by the representatives seeking physical and legal entities, accompanied by documents confirming their authority.

Section 7. Handling and media

Applications received by the public authorities of the editors of the media, are considered in the order and terms stipulated in this Law.

Treatment aimed at the media, can be used to study and reflect public opinion in accordance with the law on mass media.

Article 8. Reception of individuals and representatives of legal entities

The state authorities organized the reception of individuals and representatives of legal entities. Reception of individuals and representatives of legal entities performed by the head of the state body or other authorized person. For this special structural units, determined by officials responsible for the reception can be created in the state bodies.

Reception of individuals and representatives of legal entities is carried out within the days and hours, according to the schedule of reception.

Charts and receive information on the time, place and provisional records on it, as well as the procedure for admission shall be communicated to interested parties through publication in the official websites of state bodies, as well as placement in public places on the stands or other technical means in their administrative building.

At the oral request an individual must present a document proving his identity, and the representative of a legal entity - a document confirming his authority, as well as a document proving his identity.

The admission for individuals and representatives of legal persons may be refused if their previous treatment of similar nature has already made a decision and this is in accordance with this Law they reported.

The order of reception of individuals and representatives of legal persons in public bodies is determined by the heads of these bodies.

Managers or other authorized officials of state bodies, conducting a personal welcome, is not entitled to refuse to accept for handling on any issues, including those not included in its mandate, except as provided for in the fifth part of this article.

If the issues raised in the personal reception, does not apply to the powers of a public authority,

the relevant officers or other authorized person must explain to address, in which body or organization should seek to address the issues presented in the appeal.
During the personal reception by the decision of the head of the state body and special equipment can be used making the written consent of (audio and video recording as well as shooting).
Managers or other authorized officials of state bodies visiting private receptions can be arranged.

Article 9. Paperwork for appeals

Paperwork for appeals in state bodies is carried out in accordance with legislation.

Chapter 2. Guarantees of the rights of individuals and entities on treatment

Article 10. Non-discrimination in the use of the right to appeal

Discrimination in the use of the right to treatment based on gender, race, nationality, language, religion, social origin, beliefs or individual or social status of an individual as well as the forms of ownership, location (postal address), organizational and legal forms, and other circumstances of the legal persons is not allowed.

Article 11. Guarantees of the right to appeal

Natural and legal persons are guaranteed the right to appeal to the state bodies, individually or collectively.

Article 12 guarantees respect for the rights, freedoms and legitimate interests in handling
Public bodies are required to comply with the Constitution and laws of the Republic of Uzbekistan in the consideration of appeals, to take measures for their full, objective and timely review, to take within its authority measures to restore the violated rights, freedoms and the protection of the legitimate interests of individuals and legal entities.

Article 13. Guarantees of acceptance and consideration of applications

Applications are subject to mandatory adoption and review of the state bodies, except in the cases provided for in Article 20 of this Law.

A natural or legal person is entitled to appeal against the unlawful refusal to adopt and consideration of the appeal to a higher authority in accordance with subordination or directly to the court.

Article 14. Guarantees of non-disclosure of information that has become known in connection with appeals

When considering applications not permitted disclosure of employees of state bodies of information about the private lives of individuals, the activities of legal persons without their consent, as well as information constituting state secrets or other secrets protected by law, and other information, if it violates the rights, freedoms and lawful interests of individuals and legal entities.

Not allowed clarification of data on physical and legal entity not related to the treatment.

At the request of a natural person shall not be disclosed any information about his identity.

Article 15. Guarantees of security of individuals and entities in connection with their appeals

Prohibited harassment of a natural person, his representative, the members of their families, legal entity, its representatives and family members of the representative of a legal entity in

connection with their appeals to the state authorities in order to implement or to protect their rights, freedoms and legal interests, as well as an expression of opinions and criticism in the complaints.

Chapter 3. The procedure for filing of appeals and their consideration

Article 16. The procedure for filing complaints

Applications submitted directly to the state body, whose mandate includes the resolution of issues raised in them, or the superior body in accordance with subordination.

Natural and legal persons shall have the right to file an appeal on their own, as well as to authorize it to send a representative to any appeal through the postal service or electronic form. In the interests of minors, disabled and persons with reduced mobility appeal may be filed by their legal representatives in the manner prescribed by law.

By the treatment may be attached to the existing solution, or copies thereof, previously adopted by it, as well as other documents necessary for its consideration, which are non-refundable, except in the case of a written application accesses their extradition. At the direction of the treatment on the jurisdiction of another state body to him the said documents shall be attached.

Article 17. Deadline for applications

Deadline for submitting applications is usually not installed. In some cases, it may be set the deadline for appeals to the relevant authorities, if this is due to the capabilities of the state body to review appeals, the need for timely implementation and ensure protection of the rights, freedoms and lawful interests of individuals and legal entities, as well as on other grounds provided by legislative acts .

The application or complaint to a higher authority in the order of subordination shall be submitted not later than one year from the date when the person or entity became aware of the action (or inaction) any decision that violates his rights, freedoms and legitimate interests.

Missed a valid reason deadline for application or complaint is restored state authority considering the application or complaint.

Article 18. The order of consideration of appeals

Applications received by the public agency, are considered by this body or official, which is responsible for the consideration of applications.

Applications received by the public agency, whose mandate does not include the resolution of the issues raised, not later than five days sent to the relevant authorities with a message about it in written or electronic form, please contact.

It is forbidden to transfer a groundless appeal to the other public authorities, or the direction of its organs or officials whose decisions or actions (inaction) are being complained about.

If the appeal does not contain the necessary information to guide them to the appropriate authorities, they are not later than five days to pay back a reasoned explanation.

In the event of a need for additional information, statements and materials for a complete, objective and timely consideration of the application the official state agency considers this treatment may additionally request information from the natural or legal person who filed the appeal, as well as within the powers of other state authorities. State bodies and their officials are obliged to provide the requested information from them for ten days, if the information does not contain information constituting state secrets or other secrets protected by law, without prejudice to the rights, freedoms and lawful interests of individuals and legal entities, the interests of

society and the state .

Where appropriate, the public authority, considering an appeal, can provide a review of the treatment on-site.

If it is impossible in the absence of consideration of the application accesses or any other person they may be caused by an official state body. If you arrive later called accesses the official state body sends a response to the impossibility of considering the application without its participation.

The answer to an appeal signed by the head or other authorized official of the state body.

If the questions raised in the treatment affect the activities of economic entities, their representatives are involved in state bodies within their powers to participate in the consideration of the appeal.

When considering treatment becomes necessary inspections of business entities, including the audit of financial and economic activity (audit), it is carried out in accordance with the law.

Natural and legal persons shall have the right to withdraw their appeals before and during their consideration before a decision on the treatment by application in writing or in electronic form. Statement on the withdrawal of treatment does not preclude the adoption by public authorities of measures to identify and address violations of the law.

Article 19. Terms of consideration of appeals

The application or complaint shall be considered within fifteen days from the date of admission to the state body, which is obliged to resolve the issue on the merits, and when the need for additional research and (or) check, a request for additional documents - up to one month.

In those cases where complaints and appeals necessary to carry out inspection, reclamation of additional materials or to take other measures, the timing of their consideration may be exceptionally extended to the head of the relevant public authority, but not more than one month from the notification of the handle.

The proposal considered within one month from the date of receipt of a state body, except for those proposals that require further study, as in the writing to the natural or legal person who has made a proposal within ten days.

Article 20. Leaving without consideration of appeals

Will not be considered:

anonymous treatment;

appeal filed by representatives of natural and legal persons in the absence of documents

confirming their powers;

treatment not complying with other requirements established by law.

Chapter 4. The rights of individuals and entities and the responsibilities of public bodies in considering requests

Article 21. Rights of individuals and legal persons in considering appeals

When considering the treatment of public bodies natural or legal person shall have the right to receive information on the progress of consideration of the application, in person to present arguments and to give explanations, to get acquainted with the handling test material and the results of its review, to submit additional materials or apply for their reclamation of other bodies, assisted by lawyer.

Officials or other persons authorized state bodies considering an appeal, an obligation to ensure

the physical and legal person access to documents, decisions and other materials affecting their rights, freedoms and legal interests, if they do not contain information constituting state secrets or other secrets protected secret law, without prejudice to the rights, freedoms and lawful interests of individuals and legal entities, the interests of society and the state.

Article 22. Measures to be taken when considering appeals

State authorities when considering applications must immediately take measures to stop illegal actions (inaction), within its authority to identify the causes and conditions that contribute to violations of the rights, freedoms and lawful interests of individuals and legal entities, to stop in the prescribed manner the pursuit of a natural person, his representative, their families, legal entity, its representatives and family members of the representative of a legal entity in connection with their treatment.

Article 23. Duties of the state body that has considered treatment

State authority has considered an appeal, must, in writing or in electronic form to report draws on the results of the review and the decision immediately after the appeal's consideration.

Responses to treatment are set out, as far as possible, in the language of appeal must contain specific justification (as required with reference to the rules of legislative acts), refuting or supporting arguments for each issue listed in circulation.

Officer or other person authorized by a public authority that made the decision on the treatment, must explain the procedure for appeal if a natural or legal person does not agree with him.

State authority has considered an appeal, its officers or other authorized persons are obliged to control the decision taken on the results of consideration of the application, and take steps to compensation in accordance with the law of material damages or non-pecuniary damage if it is caused as a result of the rights violations of freedoms and legitimate interests of the person or entity.

Article 24. Compilation and analysis applications

State authorities considering treatment at least once a year summarize and analyze treatment with a view to identifying and eliminating the causes of violations of the rights, freedoms and lawful interests of individuals and legal entities, as well as the interests of society and the state.

For more information, see. Model Regulations on the procedure of work with appeals of physical and legal entities in the state bodies and public institutions, approved by the Cabinet of Ministers dated 31 March 2015 number 73.

Chapter 5. Final provisions

Article 25. Resolution of disputes

Disputes in the appeals of individuals and legal entities shall be settled in the manner prescribed by law.

Article 26. Compensation for pecuniary and non-pecuniary damage

If the request or complaint natural or legal persons public body that made the illegal decision on it, apply to the court to pay damages related to the filing and examination of an application or complaint, the costs incurred in connection with on-site for the consideration of the application or complaint request of the relevant public authority, and lost income during this time. The court may also be compensated for non-pecuniary damage.

The funds paid to a public authority in respect of pecuniary damage and non-pecuniary damage caused to the person or entity in connection with the violation of the law when considering its application or complaint may be recovered from the guilty official recourse in order.

Article 27. Reimbursement of expenses when considering applications containing false information

The costs incurred by the public authority when considering applications containing false information, may be collected from the natural or legal person by a court decision.

Article 28. Responsibility for violation of the law appeals

Violation of legislation on appeals, as well as supply of treatment, comprising slander and insults shall be held accountable in accordance with established procedure.

Article 29. Invalidation of Certain Legislative Acts

The following are repealed:

- 1) Law of the Republic of Uzbekistan dated May 6, 1994 № 1064-XII "On citizens' appeals" (Bulletin of the Supreme Council of the Republic of Uzbekistan, 1994, № 5, Article 140).;
- 2) Resolution of the Supreme Council of the Republic of Uzbekistan dated May 6, 1994 № 1065-XII «On enactment of the Law of the Republic of Uzbekistan" On citizens' appeals "(Bulletin of the Supreme Council of the Republic of Uzbekistan, 1994, № 5, Article 141).;
- 3) Law of the Republic of Uzbekistan dated December 13, 2002 № 446-II «On introducing amendments and addenda to the Law of the Republic of Uzbekistan" On citizens' appeals "(Bulletin of Oliy Majlis of Uzbekistan, 2003, № 1, p. 7).

Article 30. Bringing the legislation in conformity with this Act

The Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan:

lead the government's decision in conformity with this Act;

provide revision and cancellation by state authorities of their normative and legal acts that contradict this Law.

Article 31. Entry into force of this Act

This Law shall enter into force on the day of its official publication.

President of Uzbekistan Islam Karimov

Tashkent,

December 3, 2014,

№ ZRU-378

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

(Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2014 г., № 49, ст. 578)

Принят Законодательной палатой 29 октября 2014 года
Одобен Сенатом 13 ноября 2014 года

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Цель 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).

Статья 2. Законодательство об обращениях

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

Отношения в области обращений в органы самоуправления граждан регулируются в порядке, установленном настоящим Законом.

Действие настоящего Закона не распространяется на:

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

взаимную переписку государственных органов, а также их структурных подразделений.

Статья 3. Право на обращения

Физические и юридические лица имеют право обращаться в государственные органы.

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 в соответствии с настоящим Законом.

Статья 4. Формы обращений

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

Статья 5. Виды обращений

Обращения могут быть в виде заявлений, предложений и жалоб.

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.

Обращения независимо от их вида и формы 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 и изложена суть обращения.

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

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося — физического лица или подписью руководителя либо уполномоченного лица обращающегося — юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

Электронное обращение должно быть в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать. Электронное обращение должно соответствовать требованиям, установленным законом.

Обращения, в которых не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также не подтвержденные подписью (электронной цифровой подписью), считаются анонимными обращениями.

К обращениям, поданным через представителей обращающихся физических и юридических лиц, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

Статья 7. Обращения и средства массовой информации

Обращения, поступившие в государственные органы 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 организуется прием физических лиц и представителей юридических лиц. Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется руководителем государственного органа либо иным уполномоченным лицом. Для этого в государственных органах могут создаваться специальные структурные подразделения, определяются должностные лица, ответственные за прием.

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

Графики приема и информация о времени, месте проведения и предварительной записи на него, а также порядок приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем публикации на официальных веб-сайтах государственных органов, а также размещения в общедоступных местах на стендах или на других технических средствах в их административном здании.

При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица — документ, подтверждающий его полномочия, а также документ, удостоверяющий его личность.

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.

Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в государственных органах определяется руководителями данных органов.

Руководители или иные уполномоченные лица государственных органов, проводящие личный прием, не вправе отказать в приеме при обращении по любым вопросам, в том числе и не входящим в свои полномочия, за исключением случаев, предусмотренных **частью пятой** настоящей статьи.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к полномочиям государственного органа, то соответствующие должностные или иные уполномоченные 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 и с письменного согласия обращающегося могут применяться специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка).

Руководителями или иными уполномоченными лицами государственных органов могут быть организованы выездные личные приемы.

Статья 9. Делопроизводство по обращениям

Делопроизводство по обращениям в государственных органах ведется в установленном **законодательством** порядке.

Глава 2. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращения

Статья 10. Недопустимость дискриминации при использовании права на обращения

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

Статья 11. Гарантии осуществления права на обращения

Физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в государственные органы индивидуально или коллективно.

Статья 12. Гарантии соблюдения прав, свобод и законных интересов при обращении

Государственные органы 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 13. Гарантии принятия и рассмотрения обращений

Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению государственными органами, за исключением случаев, предусмотренных в **статье 20** настоящего Закона.

Физическое или юридическое лицо вправе обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суд.

Статья 14. Гарантии неразглашения сведений, ставших известными в связи с обращениями

При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками государственных органов 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 15. 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 в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражением своего мнения и критики в обращениях.

Глава 3. Порядок подачи обращений и их рассмотрения

Статья 16. Порядок подачи обращений

Обращения подаются непосредственно государственному органу, в полномочия которого 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 или их копии, ранее принятые по нему, 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 другой государственный орган к нему должны быть приложены указанные документы.

Статья 17. Сроки подачи обращений

Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются. В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения в соответствующие государственные органы, если это обусловлено возможностями государственного органа 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, рассматривающим заявление или жалобу.

Статья 18. Порядок рассмотрения обращений

Обращения, поступившие в государственный орган, рассматриваются этим органом или должностным лицом, на которое возложены обязанности по рассмотрению обращений.

Обращения, поступившие в государственный орган, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней направляются соответствующим органам с сообщением об этом в письменной либо в электронной форме обращающемуся.

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

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

В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения должностное лицо государственного органа, рассматривающее данное обращение, может дополнительно запросить информацию у физического или юридического лица, подавшего обращение, а также в пределах своих полномочий у других государственных органов. Государственные органы, их 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, рассматривающий обращение, может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

При невозможности рассмотрения обращения в отсутствие обращающегося или другого лица они могут быть вызваны должностным лицом государственного органа. При неявке вызываемого обращающегося должностное лицо государственного органа направляет ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

Ответ на обращение подписывает руководитель или иное уполномоченное должностное лицо государственного органа.

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 (ревизия), то она осуществляется в соответствии с [законодательством](#).

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

Заявление об отзыве обращения не исключает принятие государственными органами мер по выявлению и устранению нарушений закона.

Статья 19. Сроки рассмотрения обращений

Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в государственный орган, который обязан 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, 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, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

Статья 20. 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 законом.

Глава 4. Права физических и юридических лиц и обязанности государственных органов при рассмотрении обращений

Статья 21. Права физических и юридических лиц при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения государственными органами физическое и юридическое лицо 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.

Должностные или иные уполномоченные лица государственных органов, рассматривающие обращение, обязаны обеспечивать физическому и юридическому лицу возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства.

Статья 22. Меры, принимаемые при рассмотрении обращений

Государственные органы при рассмотрении обращений обязаны 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.

Статья 23. Обязанности государственного органа, рассмотревшего обращение

Государственный орган, рассмотревший обращение, обязан в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения.

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.

Должностное или иное уполномоченное лицо государственного органа, принявшего решение по обращению, обязано разъяснить порядок его обжалования, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним.

Государственный орган, рассмотревший обращение, его должностные или иные уполномоченные лица обязаны контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, а также принять меры к возмещению в установленном законом порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если он причинен в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица.

Статья 24. Обобщение и анализ обращений

Государственные органы, рассматривающие обращения, не реже одного раза в год обобщают и анализируют обращения с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

Для дополнительной информации см. [Типовое положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 31 марта 2015 года № 73.](#)

Глава 5. Заключительные положения

Статья 25. Разрешение споров

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

Статья 26. Возмещение материального ущерба и компенсация морального вреда

В случае удовлетворения заявления либо жалобы физического или юридического лица государственным органом, принявшим незаконное решение по нему, 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 или жалобы по требованию соответствующего государственного органа, и утраченный за

это время заработок. В судебном порядке может быть компенсирован также и моральный вред.

Средства, выплаченные государственным органом 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 должностного лица в регрессном порядке.

Статья 27. Возмещение расходов при рассмотрении обращений, содержащих заведомо ложные сведения

Расходы, понесенные государственным органом при рассмотрении обращений, содержащих заведомо ложные сведения, могут быть взысканы с физического или юридического лица по решению суда.

Статья 28. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях

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

Статья 29. Признание утратившими силу некоторых законодательных актов

Признать утратившими силу:

1) **Закон** Республики Узбекистан от 6 мая 1994 года № 1064-ХП «Об обращениях граждан» (Ведомости Верховного Совета Республики Узбекистан, 1994 г., № 5, ст. 140);

2) **Постановление** Верховного Совета Республики Узбекистан от 6 мая 1994 года № 1065-ХП «О введении в действие Закона Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» (Ведомости Верховного Совета Республики Узбекистан, 1994 г., № 5, ст. 141);

3) **Закон** Республики Узбекистан от 13 декабря 2002 года № 446-П «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» (Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 2003 г., № 1, ст. 7).

Статья 30. Приведение законодательства в соответствие с настоящим Законом

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.

Статья 31. Вступление в силу настоящего Закона

Настоящий Закон вступает в силу со дня его официального опубликования.

Президент Республики Узбекистан И. КАРИМОВ

г. Ташкент,
3 декабря 2014 г.,
№ ЗРУ-378