



**GULISTON DAVLAT UNIVERSITETIDA JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUHOJATLARI
BILAN ISHLASH HOLATINI YANADA TAKOMILLASHTIRISH BO'YICHA
"YO'L XARITASI"**

t/r	Amalga oshiriladigan chora-tadbirlar	Amalga oshirish mexanizmlari	Ijro muddati	Mas'ul ijrochilar
I. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashning tashkiliy-xukukiy asoslarini takomillashtirish masalalari				
1.	Universitet, texnikum va akademik litseyda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashning tashkiliy-huquqiy asoslarini qonun va farmon talablaridan kelib chiqqan holda qayta ko'rib chiqish.	1. Universitetda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha alohida bo'lim tashkil etish (amaldagi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi, Mehnat vazirligi va Moliya vazirliklarining "Oliy ta'lim muassasalari boshqaruvi, texnik, xizmat ko'rsatuvchi va o'quv-yordamchi xodimlarining namunaviy shtatlarini tasdiqlash to'g'risida"gi (Adliya vazirligida 2017 yil 21 fevralda 2859-raqam bilan ro'yxatdan o'tkazilgan) qo'shma qaroriga tegishli kiritilgan o'zgartirish asosida). 2. Bo'limning vazifalari taqsimotini ishlab chiqish (lavozim yo'riqnomasi) va tasdiqlash. 3. Bo'limning murojaatlar bilan ishlash tartibi to'g'risidagi nizomini tasdiqlash. 4. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan	2021 yil aprel 2021 yil may 2021 yil may	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, yuristkonsult, texnikum va akademik litsey direktorlari

	ishlash bo'yicha mutaxassislarining kadrlar zahirasini shakllantirib borish.	Doimiy	
2.	Universitet va uning tizimidagi muassasalarda murojaatlar bilan ish olib boruvchi xodimlarni uch yilda kamida bir marta malakasini oshirish choralarini ko'rish.	2021 yil mart 2021 yil aprel Jadval asosida Doimiy Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari
3.	Universitet va uning tizimidagi muassasalarda har oy yakuni bo'yicha jismoniy va yuridik shaxslarning va ularning vakillari bilan o'tkazilgan uchrashuvlar natijalarini hamda murojaatlarning kelib tushishi va natijasi bo'yicha ma'lumotlarni umumlashtirib, tahlil qilgan holda tegishli majlislarda muhokama qilish, aniqlangan tizimli muammolar bo'yicha ularni bartaraf etish choralarini belgilash.	har oyda har oyda har yarim yilda har chorakda	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari B.Samadov

II. Murojaatlarni qabul qilish, ko'rib chiqish va ish yuritish tizimini takomillashtirish masalalari

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda byurokratizm, rasmiyatchilik hamda sansalorlik holatlariga mutlaqo yo'l qo'ymaslik, muddatlarga va qonunning barcha talablariga so'zsiz rioya etish, jismoniy va yuridik shaxslar va ularning vakillarini qabul qilishga hamda murojaatlarni muallifning ishtirokida ko'rib chiqishga alohida e'tibor qaratish.	1. Fuqarolar bilan to'g'ridan to'g'ri muloqotni tashkil etish orqali jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlarni ijobiy hal etish, tushuntirishlar berish hamda murojaatlarni kelib tushish holatlarini oldini olish bo'yicha aniq chora-tadbirlar belgilash. 2. Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlarining, shuningdek, takroriy murojaatlarning ko'payish sabablarini chuqur o'rganib chiqish hamda kelgusida ularni kamaytirish choralari ko'rish. 3. Murojaatlar bilan ishlash, fuqarolarning dard-tashvishlari bilan yashash har bir universitet mas'ul xodimining vazifasi ekanligini, Qonun hamda Farmon talablarini o'z vaqtida va sifatli ijro etilishini ta'minlash uchun ushbu hujjatlarining mazmun-mohiyatini universitet va uning tizimidagi barcha xodimlarga ta'sirchan usullar (maslahat, seminar, trening) orqali etkazish.	2021 yil aprel Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari
Universitet va uning tizimidagi barcha raxbarlarning fuqarolarni davlat rahbariga murojaat qilishga majbur qilayotgan muammolarga bo'lgan munosabatini tubdan o'zgartirish.	1. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlariga loqaydlik bilan munosabatda bo'lgan prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum, litsey direktorlari va boshqa mas'ul xodimlar faoliyatini universitetning kengaytirilgan kengashi yig'ilishlarida muhokama qilish. 2. Murojaatlarga beparvolik bilan yondashib, qonun talablarining buzilishiga yo'l qo'yan prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum, litsey direktorlari va boshqa mas'ul xodimlarga qonun buzilishi sodir etilayotganligi to'g'risida universitetning rasmiy ogohlantirish xatlarini yuborish.	Har yarim yilda Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari

6.	Universitet doirasida jismoniy va yuridik shaxslarning, ayniqsa O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari orqali kelib tushgan murojaatlarda ko'tarilgan barcha masalalarni har tomonlama, to'liq va Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilishini ta'minlash.	1. Virtual qabulxona orqali kelib tushgan va Prezident Administratsiyasi tomonidan o'rganishga qaytirilgan murojaatlarni universitetda xatlovdan o'tkazish. 2. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha aniqlangan kamchiliklarni kelgusida takrorlanishini oldini olish. 3. Murojaatlarda qo'yilgan barcha masalalarni Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilishini ta'minlash.	2021 yil aprel Doimiy Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari
7.	O'zbekiston Respublikasi Prezidentining, Xalq qabulxonalarining Virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlarni qisqa muddatda har tomonlama ko'rib chiqish va hal etishni ta'minlash.	1. Virtual qabulxona orqali kelib tushgan va ko'rib chiqish muddatlari buzilishiga yo'l qo'yilgan murojaatlarni universitet darajasida xatlovdan o'tkazish. 2. Universitetda murojaatlarni ko'rib chiqishda qonun talablarining buzilishi holatlarini tahlil va nazorat qilish hamda ularning oldini olish yuzasidan eslatmalar berib borish. 3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari orqali kelib tushgan murojaatlarni qisqa muddatda har tomonlama ko'rib chiqish va hal etishni ta'minlash.	2021 yil aprel Doimiy Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari
8.	Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarda ko'tarilgan barcha masalalarni har tomonlama, to'liq va Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilishini ta'minlash.	1. Virtual qabulxona orqali kelib tushgan va Prezident Administratsiyasi tomonidan muddati uzaytirish so'rovlari rad etilgan murojaatlarni xatlovdan o'tkazish. 2. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha aniqlangan kamchiliklarni kelgusida takrorlanishini oldini olish. 3. Murojaatlarda qo'yilgan barcha masalalarni o'rganish	2021 yil aprel Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari,

	uchun muddat uzaytirish jarayoni Qonun talablariga muvofiq amalga oshirilishini ta'minlash.	Doimiy	texnikum va akademik litsey direktorlari
9.	Universitetda murojaatlarning sabablarini bartaraf etish orqali ularning oldini olishga, tizimdagi muammolar bilan bog'liq oxirgi o'zgarishlarni aholiga etkazishga, mavsumiy murojaatlarning oldini olishga qaratilgan sayyor, ommaviy qabullar ko'lamini kengaytirish, bunda aniqlangan muammolarni tezkorlik bilan bartaraf etish va qabullar davomida zarur tushuntirish-targ'ibot tadbirlarini olib borish.	2021 yil fevral, iyun jadval asosida jadvalda belgilangan muddatlarda Sayyor qabul o'tkazilgan kun	Prorektorlar, texnikum va akademik litsey direktorlari
10.	Universitetning fuqarolar murojaat qilishi uchun doimo ochiq bo'lishini ta'minlash hamda barcha prorektorlar va boshqa mas'ul xodimlarning shaxsiy qabullarini muntazam ravishda tashkil etish.	Jadval asosida Jadval asosida	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari,

		yo'llagan murojaatlarni e'tibordan chetda qoldirmaslik choralari ko'rish. 4. Jismoniy va yuridik shaxslarni bevosita qabul qilish va ularning muammolarini hal etish, barcha darajadagi har bir rahbarning asosiy vazifasi ekanligi belgilash.	Doimiy	texnikum va akademik litsey direktorlari
11.	Ariza va shikoyatlarni qonuniy hal kilmagan, barcha vajlarni o'rganmasdan fuqarolarning muammolariga "panja ortidan" qarab yuzaki javob bergan, belgilangan muddatlarda ko'rib chiqmagan hamda asossiz rad etgan xodimlarning javobgarligini qat'iy belgilash.	1. Universitet, texnikum va akademik litseyda murojaatlarni ko'rib chiqishda qonun talablarining buzilishi holatlarini tahlil va nazorat qilish hamda ularning oldini olish yuzasidan eslatmalar berib borish. 2. Murojaatlarni ko'rib chiqishda qonun hujjatlarida belgilangan muddatlardan kechiktirilishiga yo'l qo'ymaslik. 3. Jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushayotgan murojaatlarda ko'tarilgan masalalarni o'z muddatida hal etish yoki asoslantirilgan javob yo'llash jarayonida kamchiliklarga va qonun talablarining buzilishiga yo'l qo'ygan, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlariga loqaydlik bilan munosabatda bo'lgan xodimlarga nisbatan tegishli intizomiy jazo choralari qo'llash.	Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, yuristkonsult, texnikum va akademik litsey direktorlari
12.	Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarida ko'tarilgan barcha masalalarni har tomonlama, to'liq va qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilishini ta'minlash.	1. Murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni har tomonlama xolisona ko'rib chiqilishini ta'minlash. 2. Murojaatlarga javob xatlarida ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni inkor etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslarni keltirilishini ta'minlash. 3. Murojaatlarni takroriy ravishda kelib tushishini oldini olish va birinchi navbatda murojaat muallifi ishtirokini ta'minlash choralari ko'rish. 4. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini	Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey

	qonunda belgilangan tartibda ko'rib chiqilishi holatini doimiy nazorat qilib borish.	Doimiy	direktorlari
13.	Murojaatlarni ko'rib chiqishda O'zbekiston Respublikasi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunning 25-moddasi uchinchi qismida belgilangan talablarga rioya etilishi ustidan nazorat o'rnatish.	1. Fuqarolar murojaatlarini ortiqcha byurokratik to'siqsiz ko'rib chiqilishini ta'minlash. 2. Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga, tashkilotlarga o'tkazish yohud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga yoki mansabdor shaxslarga yubormaslik choralari ko'rish.	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari
14.	Universitetning, texnikum va akademik litseyning mansabdor shaxslari, xodimlari va ishchilari tomonidan yo'l qo'yilgan korruptsiyaga oid huquqbuzarliklar, manfaatlar to'qnashuvi bilan bog'liq holatlari bilan bog'liq murojaatlarni belgilangan tartibda ko'rib chiqilishini ta'minlash.	2021 yil apreldan boshlab Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari
15.	Murojaatlarni ko'rib chiqishda O'zbekiston Respublikasi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunning 33-moddasida belgilangan talablarga rioya etilishi ustidan nazorat o'rnatish.	Doimiy Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari

		aniqlangan mazkur kamchiliklarni kelgusida takrorlanishini oldini olish.	Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari
16.	Murojaatlarni ko'rib chiqishda O'zbekiston Respublikasi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunning 23-moddasi, birinchi qismida belgilangan talablarga rioya etilishi ustidan nazorat o'tatish.	- Universitetning mansabdor shaxsiga kelib tushgan murojaat o'sha kunning o'zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa, keyingi ish kuni ro'yxatdan o'tkazilishini ta'minlash. - Murojaatni ro'yxatdan o'tkazishni rad etilishiga yo'l qo'yilmaslik choralarini ko'rish.	Doimiy	
17.	Murojaatlarda qo'yilgan barcha masalalarni Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqish va murojaat qiluvchilarga tegishli javob yuborilishini ta'minlash.	- Universitetga kelib tushayotgan murojaatlarning qonun talablariga amal qilgan holda ko'rib chiqilishini ta'minlash. - Mualliflarga o'z vaqtida javoblar yuborilishini nazorat qilish.	Doimiy	Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim Prorektorlar, bo'lim boshliqlari
III. Murojaatlarda eng ko'p ko'tarilayotgan masalalar va tizimli muammolarni bartaraf etish masalalari				
18.	2020/2021 o'quv yilida respublika oliy ta'lim muassasalariga talabalar o'qishini ko'chirish va qayta tiklash bo'yicha qabul qilingan, Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi vakolati doirasida qaror qabul	Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi vakolati doirasida ko'rib chiqilib qaror qabul qilinadigan arizalar natijalari bo'yicha mualliflarga SMS xabar berish tizimini joriy etish bo'yicha ishlab chiqilgan kontseptsiyasi asosida ariza mualliflarga SMS xabar berish amaliyotini joriy etish.		Mas'ul prorektor fakultet dekanlari,

	qilinadigan arizalar ko'rib chiqilib, arizasi ijobiy hal etilgan talabalar ro'yxati tegishli oliy ta'lim muassasasi rasmiy veb-saytida e'lon qilinganligi, arizasi rad etilgan har bir talabaning tizimdagi shaxsiy kabinetiga arizasi rad etilganligi va uning sabablari to'g'risida axborot etkazilganligini inobatga olgan holda talabalar o'qishini ko'chirish va qayta tiklash bo'yicha qabul qilinadigan arizalarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha ariza mualliflariga axborot berish tizimini yanada takomillashtirish.		2021/2022 o'quv yilidan boshlab	bo'lim boshliqlari
19.	Kontrakt to'lovlari amalga oshirish uchun talabalar va ularning ota-onalariga normativ-huquqiy hujjatlarga muvofiq qo'llaniladigan imtiyozlar bo'yicha tushuntirish berish orqali kontrakt to'lovlari bilan bog'liq murojaatlar sonini kamaytirish.	1. Normativ-huquqiy hujjatlarga asosan turli ko'rinishdagi imtiyozlar qo'llanishi mumkin bo'lgan kam ta'minlangan, nogiron, "Temir daftar" va "Ayollar daftari"da turuvchi talabalar ro'yxatini shakllantirish. 2. Shakllantirilgan ro'yxatga asosan talabalarga o'rnatilgan tartibda oliy ta'lim muassasasining ichki imkoniyatdan kelib chiqqan holda kontrakt to'lovlari uchun imtiyozlar qo'llash. 3. Talabalar o'rtasida qo'llanilayotgan turli ko'rinishdagi imtiyozlar to'g'risida doimiy ravishda tushuntirish ishlarini olib borish.	O'quv semestri boshida O'quv semestri boshida Doimiy	Prorektorlar, fakultet dekanlari, bo'lim boshliqlari, texnikum va akademik litsey direktorlari

**Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari
bilan ishlash bo'yicha mas'ul**



SH. Maxmudov