

**ЎЗБЕКИСТОН АЛОҚА ВА АХБОРОТЛАШТИРИШ АГЕНТЛИГИ ТИЗИМИДА  
МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ, ҲИСОБГА ОЛИШ ВА УЛАР БЎЙИЧА  
ҲИСОБОТ ТУЗИШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА ЙЎРИҚНОМА**

**Сўз боши**

1 Фан-техника ва маркетинг тадқиқотлари маркази томонидан ИШЛАБ  
ЧИҚИЛГАН

ЎзААА Ишлар бошқармаси томонидан КИРИТИЛГАН

2 Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлиги Бош директорининг биринчи  
ўринбосари томонидан ТАСДИҚЛАНГАН

3 Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлигининг 2006 йил 27 январдаги  
26-сон буйруғи билан АМАЛГА КИРИТИЛГАН

4 У 043-95 ва У 042-2004 ЎРНИГА

Ушбу ҳужжат Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлигининг рухсатисиз  
тўлиқ ёки қисман қайта ишланиши, кўпайтирилиши ва тарқатилиши мумкин эмас.

## Мундарижа

1	Қўллаш соҳаси .....	1
2	Атамалар ва таърифлар.....	1
3	Умумий қоидалар .....	2
4	Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари .....	3
5	Мурожаатлар бўйича иш юритишни олиб бориш тартиби .....	4
6	Мурожаатларни ҳисобга олиш ва ҳисобот тузиш тартиби .....	8
7	Мансабдор шахсларнинг фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларининг бузилиши учун жавобгарлиги .....	10
A	илова (мажбурий) Мурожаатларни айд қилиш ва ҳисобга олиш журнали .....	11
B	илова (мажбурий) Мурожаатлар бўйича назорат варақчасининг шакли .....	12
C	илова (мажбурий) Йиғма жилд муқоваларини ГОСТ 17914 бўйича расмийлаштириш .....	13
D	илова (мажбурий) Идоравий статистик ҳисобот. 16-алоқа шаклдаги (мурожаат) .....	14
E	илова (тавсия этиладиган) Телеграф, маҳаллий, шаҳарлараро (халқаро) телефон алоқа хизматларини кўрсатувчи хўжалик юритувчи субъектлар учун тушунтириш хати .....	15
F	илова (тавсия этиладиган) Почта алоқаси, матбуот тарқатиш хизматларини кўрсатувчи хўжалик юритувчи субъектлар учун тушунтириш хати .....	17
G	илова (тавсия этиладиган) Телекоммуникация хизматларини (телеграф, маҳаллий, шаҳарлараро телефон алоқадан ташқари) кўрсатувчи хўжалик юритувчи субъектлар учун тушунтириш хати .....	19



**ЎЗБЕКИСТОН АЛОҚА ВА АХБОРОТЛАШТИРИШ АГЕНТЛИГИ  
ТИЗИМИДА МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ, ХИСОБГА ОЛИШ ВА  
УЛАР БЎЙИЧА ХИСОБОТ ТУЗИШ ТАРТИБИ ТЎҒРИСИДА ЙЎРИҚНОМА\***

**ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ, УЧЕТА  
ОБРАЩЕНИЙ И СОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ В  
СИСТЕМЕ УЗБЕКСКОГО АГЕНТСТВА СВЯЗИ И  
ИНФОРМАТИЗАЦИИ**

---

Жорий этиш санаси 2006-01-27

### 1 Қўллаш соҳаси

1.1 Ушбу Йўриқнома Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда Ўзбекистон Республикасининг «Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида», «Телекоммуникациялар тўғрисида», «Почта алоқаси тўғрисида», «Ахборотлаштириш тўғрисида», «Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида»ги қонунарига мувофиқ ишлаб чиқилган.

Ушбу Йўриқнома Ўзбекистон Республикаси фуқаролари, чет эл фуқаролари, юридик шахслар ва фуқаролиги бўлмаган шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш, уларни қайд қилиш, кўриб чиқиш, шунингдек уларнинг бажарилишини назорат қилиш тартибини белгилайди.

1.2 Ушбу Йўриқнома талабларининг бажарилиши Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлиги аппарати, Акционерлик компаниялари, шунингдек Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлиги тизимида кирадиган барча хўжалик юритувчи субъектлари учун мажбурийдир.

### 2 Атамалар ва таърифлар

Ушбу Йўриқномада қуйидаги атамалар тегишли таърифлари билан қўлланилади:

2.1 **муурожаат**: Аризалар, таклифлар ёки шикоятлар тури.

2.2 **ариза**: Фуқароларнинг ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларининг амалга оширилишида ёрдам кўрсатиш тўғрисида илтимос билан муурожаат этишлари.

2.3 **таклиф**: Фуқароларнинг давлат ва ижтимоий фаолиятни такомиллаштириш бўйича тавсиялардан иборат муурожаати.

2.4 **шикоят**: Фуқароларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари тикланиши талаб қилинган муурожаатлари.

2.5 **рўйхатга олиш**: Белгиланган шаклдаги ҳужжатларга қайд қилиш.

2.6 **ҳисобга олиш**: 16-алоқа шаклдаги (муурожаат) статистик ҳисоботида маълумотларнинг акс эттирилиши.

---

\* 1-ХП-2007, 2-ИХ-2009

### 3 Умумий қоидалар

3.1 Ўзбекистон Республикаси фуқаролари, чет эл фуқаролари, юридик шахслар ва фуқаролиги бўлмаган шахслар (бундан буён-ариза берувчилар) алоқа ва ахборотлаштириш соҳаси хўжалик юритувчи субъектлар иши устидан ариза, таклиф ва шикоятлар (бундан буён-мурожаатлар) билан давлат органларига мурожаат қилиш ҳуқуқига эгадирлар.

Ариза берувчилар, шунингдек мурожаатлар тегишли бўлган Агентлик тизимида ҳар қандай муассаса: ЎзААА аппарати, Давлат алоқа инспекцияси, Акционерлик компаниялари, жамиятлари, ташкилотлари ва муассасалари (бундан буён матн бўйича муассаса)га мурожаат этишлари мумкин.

Мурожаатлар яққа ёки жамоа тартибда бўлиши ва ариза берувчилардан оғзаки ҳамда ёзма шаклда (телефон орқали, «Ишонч телефони»га, почта, электрон почта орқали ёхуд раҳбар ёки бошқа мансабдор шахс қабулида) келиб тушиши мумкин.

#### **(Ўзгартирилган таҳрир, 2-сон ўзгартириш)**

Оғзаки мурожаат қилганда ариза берувчи унинг шахсини тасдиқловчи ҳужжатни тақдим этиши керак.

Агар ариза берувчининг қайта-қайта мурожаатлари асосланмаган, ноқонуний характерга эга бўлса ёки унинг мурожаати юзасидан қарор қабул қилинган бўлса, ариза берувчининг қабул қилиш илтимоси рад этилиши мумкин.

«Ишонч телефони»га келиб тушган, шунингдек раҳбар ёки бошқа мансабдор шахс номига телефон орқали келиб тушган мурожаатлар оғзаки ҳамда ёзма мурожаатларга ўхшаб қабул қилинади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

#### **(Чиқариб ташланди, 2-сон ўзгартириш)**

Ёзма мурожаатларда ариза берувчининг фамилияси (исми-шарифи), турар жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилиши, мурожаатнинг моҳияти баён қилинган бўлиши керак.

Ёзма мурожаатлар ариза берувчининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши керак.

Ушбу маълумотлар кўрсатилмаган мурожаатлар муаллифи номаълум ҳисобланади ва кўриб чиқилмайди.

Ариза берувчи ариза, таклиф ёки шикоятни шахсан ўзи бериши ёки бунга бошқа шахсни вакил қилиши, ёхуд мурожаатни алоқа воситалари орқали юбориши керак.

Вояга етмаган ва ишлаш қобилиятига эга бўлмаган шахслар манфаатлари йўлида мурожаатлар уларнинг вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида кўзда тутилган тартибда берилиши мумкин.

3.2 Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлиги аппарати (бундан буён-Агентлик), муассасаларда келувчиларни раҳбарлар ёки бошқа мансабдор шахслар томонидан шахсан қабул қилиш ташкил этилади.

Муассасаларда фуқароларни қабул қилиш учун масъул махсус таркибий бўлинмалар тузилиши, шунингдек раҳбарнинг буйруғи билан мансабдор шахслар тайинланиши мумкин.

Келувчиларни қабул қилиш тартиби муассаса раҳбари томонидан белгиланади.

Қабул белгиланган кунлар ва соатларда ўтказилади. Қабул қилиш жадвали тўғрисида мурожаат қилувчилар хабардор қилинади.

Таркибий бўлинмаларда улар бўйсунган ёки таркибида бўлган юқори турувчи муассаса раҳбарларининг манзили, телефон рақамлари, қабул қилиш кунлари ва соатлари ёзилган эълон осиб қўйилиши керак.

3.3 Муассасалар раҳбарлари мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқишни ташкил қилиш учун шахсан жавобгардирлар.

#### **4 Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари**

4.1 Юқори турувчи органлардан ёки бевосита муассасаларга келиб тушган ариза берувчиларнинг мурожаатлари рўйхатга олингандан сўнг танишиб чиқиш ва қарор чиқариш учун, раҳбар ёки унинг ўринбосарига қоидага кўра улар келиб тушган кунда тақдим этилади.

Қарорга кўра, мурожаат уларни кўриб чиқиш мажбуриятлари юкланган мансабдор шахс томонидан кўриб чиқилади.

4.2 Ваколатлари доирасига қўйилган масалаларни ҳал этиш кирмайдиган алоқа ва ахборотлаштириш соҳасининг хўжалик юритувчи субъектлари ёки уларнинг таркибий бўлинмаларига жўнатилган ариза берувчиларнинг мурожаатлари беш кун муддат ичида, ариза берувчига хабар берган ҳолда тегишли органларга юборилади.

Мурожаатни кўриб чиқиш учун бошқа давлат органларига ёки қарорлари ёки ҳаракатлари устидан шикоят қилинаётган давлат органларига ёки мансабдор шахсларга асоссиз равишда юбориш тақиқланади. Агар фуқароларнинг мурожаатлари, уларни тегишли органларга юбориш учун зарур маълумотларга эга бўлмаса, бу ҳолда улар асосланган изоҳ билан беш кунлик муддат ичида фуқарога қайтарилади.

4.3 Фуқароларнинг мурожаатларини ҳар томонлама ва объектив равишда кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, ҳужжатлар ва материалларга эҳтиёж вужудга келган ҳолда, бу мурожаатни кўриб чиқаётган мансабдор шахс қўшимча ахборотни тўплаши ёки шу жумладан, ҳаракатлари устидан шикоят қилинаётган субъектдан талаб қилиши ҳам мумкин.

4.4 Зарур ҳолларда, мурожаатни кўриб чиқаётган мансабдор шахс унинг кўриб чиқилишини ариза берувчи билан жойида учрашишни таъминлаши керак.

4.5 Айрим ҳолларда мурожаатларни мурожаат қилувчи ёки бошқа шахс йўқлигида кўриб чиқиш имконияти бўлмаса, улар мансабдор шахс томонидан чақиртирилиши мумкин.

4.6 Фуқароларнинг мурожаатлари келиб тушган кундан бошлаб бир ойгача бўлган муддат ичида кўриб чиқилади, қўшимча текширувларни талаб қиладиган таклифлардан ташқари, бу ҳақда таклиф киритган шахсга ўн кунлик муддат ичида хабар қилинади.

Қўшимча ўрганиш ва текширишларни талаб қилмайдиган мурожаатлар ўн беш кун ичида кўриб чиқилади.

4.7 Текширув ўтказиш, шунингдек қўшимча материалларни талаб қилиш ёки бошқа чораларни кўриш зарур бўлган ҳолларда, мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари истисно тариқасида тегишли муассасанинг раҳбари томонидан мурожаатни топширган шахсга хабардор қилган ҳолда бир ойдан кўп бўлмаган муддатга узайтирилиши мумкин.

4.8 Мурожаатларни кўриб чиқишнинг умумий муддати икки ойдан ошмаслиги керак.

#### **5 Мурожаатлар бўйича иш юритишни олиб бориш тартиби**

5.1 Мурожаатлар бўйича иш юритиш Ўзбекистон Республикасининг «Давлат тили тўғрисида»ги Қонунига, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1999 йил 29 мартдаги «Ўзбекистон Республикасининг давлат ҳокимияти ва бошқарув органларида иш юритиш ва ижро назоратини ташкил этиш бўйича норматив ҳужжатларни тасдиқлаш ҳақида»ги 140-сон қарорига мувофиқ махсус ажратилган хизмат ёки шахс томонидан бошқа турдаги ҳужжатлардан алоҳида олиб борилади.

**(Ўзгартирилган таҳрир, 2-сон ўзгартириш)**

5.2 Мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ёзишмалар Y 074:2004 «Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлиги марказий аппаратида иш юритиш ва ҳужжатлар ижросини назоратини ташкил этиш бўйича йўриқнома»га мувофиқ олиб борилади ва махсус тайинланган мансабдор шахслар зиммасига юкланади.

**(Ўзгартирилган тахрир, 2-сон ўзгартириш)**

Муассасалар раҳбарлари мурожаатлар бўйича иш юритиш ҳолати учун шахсан жавобгардирлар.

5.3 Бевосита ариза берувчилар ёки турли адресатлар (давлат, жамоатчилик органлари, газета, журналлар тахририятлари ва бошқа оммавий ахборот воситалари) томонидан ёзма шаклда келиб тушган ёки оғзаки берилган барча мурожаатлар, жумладан почта жўнатмаларини қидириш учун берилган мурожаатлар электрон кўринишда рўйхатга олинишидан қатъи назар, рўйхатга олиш журналида мажбурий рўйхатга олинади.

**(Ўзгартирилган тахрир, 2-сон ўзгартириш)**

Мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш варақалари рақамланиб, тикиладиган «Мурожаатларни қайд қилиш ва ҳисобга олиш журнали»да улар келиб тушган кунда амалга оширилади, журналнинг ўзига эса корхонанинг муҳри босилади (А илова).

Мурожаатларни журналларга қайд қилиш келиб тушган ҳам ёзма, ҳам оғзаки ҳар бир мурожаат бўйича барча устунлар аниқ тўлдирилиши зарур.

Фуқароларни шахсан қабул қилишда ҳам уларнинг ёзма ва оғзаки мурожаатлари қайд қилиш журналларига марказлаштирилган ҳолда мажбурий рўйхатга олиниши керак.

5.4 Ёзма мурожаатлар - аризалар, таклифлар рўйхатга олинаётганида – биринчи варақ олд томонининг ўнг пастки бурчагида мурожаатнинг рўйхатга олиш журнали бўйича навбатдаги рўйхатга олиш тартиб рақами ёзилади, мурожаатлар – шикоятлар - рўйхатга олиш журнали бўйича муаллифнинг фамилиясини бош ҳарфи ва рўйхатга олиш рақамидан ташкил топган рўйхатга олиш индекси ёзилади.

***Мурожаат – ариза, таклифни рўйхатга олиш учун мисол***

DAVLAT ALOQA INSPEKSIYASI
402-son kirish      sana    2005yil 14 fevral

***Даминованинг мурожаати – шикоятини рўйхатга олиш учун мисол***

DAVLAT ALOQA INSPEKSIYASI
Д-402-son kirish      sana    2005yil 14 fevral

**(Ўзгартирилган тахрир, 2-сон ўзгартириш)**

Айнан бир шахсдан айнан битта масалани ҳал этиш учун келиб тушган, нусхаси билан ҳамда алоҳида йўлланган мурожаатлар ва шикоятлар, шунингдек ариза берувчи аввал берилган жавоб билан қоникмаган ҳолатда такрор йўлланган мурожаатлар ёки шикоятлар биринчи шикоятнинг рўйхатга олиш рақми остида каср чизиғи орқали ёзиладиган тартиб рақамни қўшиб ёзиб ҳисобга олинади. Бунда ушбу масалага тааллуқли бўлган барча ҳужжатлар олдинги ёзишмаларга тикиб қўйилади.

***Мисол - 401/1-сон, 401/2-сон, 401/3-сон ёки Д-401/1-сон, Д-401/2-сон, Д-401/3-сон.***

**(Ўзгартирилган тахрир, 2-сон ўзгартириш)**



Хатлар рўйхатдан ўтказилганда конвертлари улар бўйича жўнатувчининг манзили, мурожаат жўнатиш ва қабул қилинган санани аниқлаш зарур бўлганда, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда мажбурий тартибда сақлаб қўйилади.

5.5 Такрорий мурожаатларга, улар келиб тушганда навбатдаги қайд қилиш индекси берилади. Такрорий мурожаатларнинг юқори ўнг бурчагида «Qayta» белгиси қўйилади ва олдинги ёзишмалар танлаб олинади.

**(Чиқариб ташланди, 2-сон ўзгартириш)**

Агар биринчи мурожаат берилган вақтдан қонун ҳужжатларида белгиланган кўриб чиқиш муддати ўтган бўлса ёки ариза берувчи унга берилган жавобдан қониқмаган бўлса, айнан бир шахсдан, айнан бир хил масала бўйича келиб тушган мурожаатни такрорий деб ҳисоблаш керак.

5.6 Мурожаатларни марказлаштирилган рўйхатга олиш жойида раҳбарлик қарорига асосланиб иккитадан кам бўлмаган нусхада назорат варақчаси (НВ) ёзилади (В илова).

Икки ёки ундан ортиқ бажарувчилар кўрсатилган ҳолда уларнинг биринчисига назорат варақчаси ёзилади, бошқаларига нусхаси тузилади. Бир нусхаси бажаришни назорат қилиш учун қолдирилади ва бажариш муддатларини ҳисобга олган ҳолда назорат картотекасида жойлаштирилади, иккинчиси ҳужжатлар билан бирга масъул бажарувчига юборилади. Алоқа ва ахборотлаштириш соҳасидаги хўжалик юритувчи субъектлар ёки улар таркибий бўлинмаларининг раҳбарлари масъул бажарувчилар ҳисобланади.

Мурожаат бажарилгандан кейин назорат варақчасининг иккинчи нусхаси барча қарорлари билан кўриб чиқилган мурожаатлар картотекасига жойлаштириш учун марказлаштирилган рўйхатга олиш жойига қайтарилади.

Кўриб чиқилган мурожаатлар картотекаси мурожаатлари келиб тушган шахсларнинг фамилиялари бўйича алифбо тартибда тузилади.

Мурожаатлар бажарилишини ҳисобга олиш ва назорат қилишнинг автоматлаштирилган тизимида назорат варақчасининг икки нусхаси тўлдирилади. Битта нусхаси бажарувчига жўнатилади, иккинчиси – электрон кўринишда компьютерда сақланади, зарур ҳолларда дискетада сақланади.

5.7 Муассасаларда мурожаатларни ўз вақтида ҳал этишни назорат қилиш мурожаатларнинг ўз вақтида, тўғри ва тўлиқ кўриб чиқилиши ҳамда улар бўйича қабул қилинган қарорлар бажарилишини таъминлаш мажбуриятига эга мансабдор шахслар зиммасига юкланади.

Алоқа ва ахборотлаштириш соҳасининг назорат қилувчи органи томонидан мурожаатлар кўриб чиқилган ҳолларда хўжалик юритувчи субъектнинг мурожаатларни ўрганиш бўйича фаолиятини текшириш белгиланган тартибда ўтказилади.

5.8 Ариза берувчига оралиқ жавоблар бериладиган мурожаатлар назоратдан олиб ташланмайди.

Назорат фақат қарор чиқарилгандан кейин ва мурожаатни ҳал қилиш бўйича тўлиқ чоралар кўрилгандан кейин тугалланади.

Мурожаатларни назоратдан олиш тўғрисидаги қарорни ариза берувчиларнинг мурожаатлари учун жавобгар бўлган муассаса раҳбарлари қабул қиладилар.

5.9 Оғзаки ва ёзма мурожаатни кўриб чиқиш натижалари бўйича ариза берувчига мажбурий тартибда муассаса раҳбари ёки унинг ўринбосари имзолаган батафсил ёзма жавоб берилади.

Шахсий қабулда ариза берувчига уларнинг мурожаатлари юзасидан қабул қилинган қарорлар тўғрисида оғзаки равишда хабар беришга руҳсат этилади. Бунда шахсий қабул журналига ёзиб қўйилади. Жавобда алоқа ва ахборотлаштириш хизматларини кўрсатишнинг технологик жараёнлари тўғрисидаги маълумотлар, шунингдек махфий характердаги маълумотлар тўғрисида хабар беришга йўл

қўйилмайди.

Шикоятлар бўйича ариза берувчиларга жавоб-хатлар «Мурожаатларни қайд қилиш журнали» нинг 7-устунида рўйхатга олиш индекси ва ҳужжатлар тикиб қўйиладиган иш рақамидан иборат бўлган чиқиш рақами билан рўйхатга олинади, шу ернинг ўзида жўнатилган санаси ва қўрилган чоралар кўрсатилади.

Мурожаатлар – шикоятлар бўйича иш жилднинг рақами мурожаатларни рўйхатга олиш журналининг охириги варақларидаги навбатдаги рақамларнинг ёзуви асосида ўсиб борувчи натижага кўра бириктирилади, бунда қаршисига тире-орсали «ж» харфи ёзилади.

Мурожаатлар – аризалар, таклифлар бўйича жавобда рўйхатга олиш рақамига шунга ўхшаш навбатдаги рақам қушилади.

**(Қўшимча киритилди, 2-сон ўзгартириш)**

### *Мисол*

Chiqish № Д-402-45 sanasi 20.02.05 й.
--

5.10 Ариза берувчиларнинг шикоят-мурожаатлари улар ҳал этилганидан кейин ишни ҳамда картотекани марказлаштирилган ҳолда ташкил этиш учун мурожаатларга тегишли материаллар ва НВ нусхаси билан алоқа ва ахборотлаштириш соҳасининг хўжалик юритувчи субъектларида мурожаатлар бўйича иш юритишни олиб борувчи махсус тайинланган мансабдор шахсларга қайтарилиши керак.

Фуқароларнинг алоқа ва ахборотлаштириш соҳасидаги хўжалик юритувчи субъектларнинг иши масалалари бўйича шикоят-мурожаатлари, уларни кўриб чиқиш ва бажариш бўйича барча ҳужжатлар шахсий масалалар бўйича мурожаатлардан алоҳида ташкил этилади.

Ишларнинг бевосита бажарувчиларда ташкил этилиши ва сақланиши тақиқланади.

Ҳар бир шикоят-мурожаатда охириги қарор ва унинг бажарилишидан кейин «Ишга тиркаб қўйилсин» ёзуви ва бу қарорни қабул қилган мансабдор шахснинг шахсий имзоси бўлиши керак.

Ариза берувчиларнинг шикоят-мурожаатлари, уларга қайтарилган жавобларнинг нусхалари ва уларни ҳал қилиш билан боғлиқ ҳужжатлар, шунингдек фуқароларни шахсан қабул қилиш бўйича ҳужжатлар ишларнинг тасдиқланган номрўйхатига мувофиқ ишлар ташкил этилади.

Ушбу ишлардаги ҳужжатлар хронологик ёки алифбо тартибда жойлаштирилади. Ҳар бир шикоят-мурожаат ва уни кўриб чиқиш ҳамда ҳал қилиш бўйича барча ҳужжатлар мустақил гуруҳни ташкил этади. ~~Такрорий шикоят-мурожаат олинган ёки қўшимча ҳужжатлар пайдо бўлган ҳолда улар ҳужжатларнинг ушбу гуруҳига тикиб қўйилади.~~

**(Чиқариб ташланди, 2-сон ўзгартириш)**

Ишлар ташкил этилганда ҳужжатларни ишга йўналтиришнинг тўғрилиги, уларнинг тўлиқлиги (комплектлилиги) текширилади. Ҳал қилинмаган мурожаатларни, шунингдек нотўғри расмийлаштирилган ҳужжатларни ишларга тикиб қўйиш тақиқланади.

Ишнинг муқоваси ГОСТ 17914-72 «Обложка для длительных сроков хранения. Технические условия»га мувофиқ расмийлаштири-лиши керак (С илова).

5.11 Алоқа ва ахборотлаштириш соҳасининг хўжалик юритувчи субъектлари ариза берувчиларнинг шикоят-мурожаатларидан маълумот ва бошқа мақсадлари учун

сақлаш ва фойдаланишни амалга оширадилар.

Ариза берувчиларнинг шикоят-мурожаатлари бўйича ҳужжатларнинг сақланиши бўйича жавобгарлик муассаса раҳбарлари ва ҳужжатларнинг ушбу тоифадаги ҳужжатлар билан ишловчи мансабдор шахслар зиммасига юкланади.

Шикоят-мурожаатлар бўйича ҳужжатларни сақлаш муддатлари алоқа ва ахборотлаштириш соҳасининг хўжалик юритувчи субъектлари фаолиятида тузилувчи ўрнатилган тартибда тасдиқланган ҳужжатлар рўйхати билан белгиланади.

Зарур ҳолларда муассасаларнинг доимий фаолият кўрсатувчи эксперт комиссияси томонидан ариза берувчиларнинг энг қимматли таклифларини сақлаш муддатини узайтириш ёки доимий сақлаш тўғрисида қарор қабул қилиниши мумкин. Эксперт комиссиясининг шикоят-мурожаати бўйича ҳужжатларни сақлаш муддатларини узайтириш ва уларни сақлаш учун танлаб олиш тўғрисидаги қарорлари муассаса раҳбарлари томонидан мажбурий тарзда тасдиқланиши керак.

5.12 Доимий, шунингдек узоқ муддатли (10 йилдан ортиқ) сақланиши керак бўлган ишлар улар бўйича иш юритиш якунлангандан икки йил ўтгандан кейин муассаса архивига топширилади. Вақтинча сақланиши керак бўлган ишлар (10 йилгача) муассаса раҳбари томонидан белгиланган муддатларда архивга топширилади.

Шикоят-мурожаатлар бўйича ҳужжатлар ва ишлар Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Бош архив бошқармаси томонидан белгиланган тартибда архивда сақланади.

## **6 Мурожаатларни ҳисобга олиш ва ҳисобот тузиш тартиби**

6.1 Келиб тушган ва кўриб чиқилган мурожаатларни ҳисобга олиш 16-алоқа шаклдаги (мурожаат) ҳисоботда олиб борилади (D илова).

16-алоқа шаклдаги (мурожаат) ҳисоботни тузиш учун асос бўлиб, бирламчи ҳисобга олиш ҳужжатлари хизмат қилади: мурожаатларни рўйхатга олиш журналлари, фуқароларни шахсий қабул қилиш журналлари, назорат-йўл варақаларини ҳисобга олиш журналлари, хизмат сўровлари.

Идоравий статистик ҳисобот белгиланган шаклга қатъий риоя қилган ҳолда тузилиши керак.

Идоравий статистик ҳисоботни тақдим этиш муддатлари ва манзиллари 16-алоқа шаклдаги (мурожаат) бланки ва Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлигининг норматив ҳужжатларида кўрсатилган.

Агентлик, Давлат алоқа инспекцияси, акциядорлик компанияларга келиб тушган ва ҳал этиш учун хўжалик юритувчи субъектларга йўлланган мурожаатлар ушбу хўжалик юритувчи субъектларнинг ҳисоботларида ҳисобга олинади ва акс эттирилади.

### **(Ўзгартирилган таҳрир, 2-сон ўзгартириш)**

Ҳисобот маълумотлари аниқ бўлиши ва бошланғич ҳисобга олиш ҳужжатларидаги маълумотларга қатъий равишда мос келиши керак. Ҳужжат билан тасдиқланмаган ҳисобот маълумотларини тақдим этиш ҳисобга олиш тартибини қўпол равишда бузиш бўлиб ҳисобланади. Идоравий статистик ҳисоботни тузишда қуйидаги талабларга риоя қилиш зарур:

- ҳисобот маълумотларини бузилишига йўл қўймаслик (тўлиқ бўлмаган маълумотларни тақдим этиш, қўшиб ёзишлар ва ҳ.);
- ҳисоботга тушунтириш хатини илова қилиш;
- ҳисобот муҳр билан тасдиқланиши керак.

6.2 10-қатор кўрсаткичида ушбу йўриқноманинг 5.3 - бандидаги 1-хатбошига мувофиқ рўйхатдан ўтказилган, жумладан почта жўнатмаларини қидириш бўйича мурожаатлар кўрсатилади.

### **(Ўзгартирилган таҳрир, 2-сон ўзгартириш)**

Келиб тушган мурожаатлардан 10-қатор кўрсаткичига қуйидагилар киритилмайди:

- ижтимоий таъминот органлари томонидан белгиланган муддатдан илгари ва келаси ойлар учун нафақа (ёрдам пули)нинг тўланиши учун аризалар;

- ариза таъмирлаш бюросига келиб тушганидан бошлаб 24 соат давомида баргараф этилган телефон алоқасининг қониқарсиз ишлаётганлиги ёки телефоннинг ишламаётганлиги учун дастлабки мурожаатлар(аризалар);

**(Ўзгартирилган тахрир, 2-сон ўзгартириш)**

- маълумот хусусиятига эга мурожаатлар (почта индекси, почта ва телеграф жўнатмаларининг ўтиш муддатлари тўғрисида хабар бериш, алоқа ва ахборотлаштириш хизматларининг тарифлари бўйича тушунтириш, телефонларни ўрнатиш, қайта ўрнатиш, блокировкадан чиқариш, телефон рақамини қайта расмийлаштириш ва алмаштириш, телефон эгасининг номини ўзгартириш ва ҳ.);

- алоқа ва ахборотлаштириш хизматларини тақдим этиш билан боғлиқ мурожаатлар – таклифлар, мурожаатлар – аризалар (илтимослар, илтимосномалар, ташаккуроналар).

**(Ўзгартирилган тахрир, 2-сон ўзгартириш)**

- меҳнат, иш ҳақи, турар жой-маиший шароитлар, ходимлар, алоқа ва ахборотлаштириш соҳасидаги хўжалик юритувчи субъектлар раҳбарларининг ғайриқонуний хатти – ҳаракатлари масалаларига тааллуқли мурожаатлар.

**(Ўзгартирилган тахрир, 2-сон ўзгартириш)**

12-қаторнинг кўрсаткичида 10-қаторда кўрсатилган келиб тушган мурожаатлар сонидан шикоятларнинг умумий сони кўрсатилади.

20-қаторнинг кўрсаткичида ҳисобот даври мобайнида кўриб чиқилган мурожаатларнинг умумий сони, шу жумладан, ўтган даврда кўрилмай қолган, улар бўйича якуний қарор қабул қилинган ва ариза берувчига жавоб қайтарилган мурожаатларнинг умумий сони кўрсатилади.

22-қаторнинг кўрсаткичида 20-қаторда кўрсатилган кўриб чиқилган мурожаатлар ичидаги шикоятларнинг умумий сони кўрсатилади.

24-қаторнинг кўрсаткичида қонун ҳужжатларида белгиланган муддатлар бузилган ҳолда кўриб чиқилган 20-қатордаги мурожаатлар акс эттирилади.

30-қаторнинг кўрсаткичида ҳисоботни тузган хўжалик юритувчи субъектнинг айби билан юзага келган шикоятлар (22-қаторнинг кўрсаткичидан) акс эттирилади.

Ушбу сатрда ҳисобот тузган хўжалик юритувчи субъектларнинг айби аниқланган ҳолатда почта жўнатмаларини қидириш бўйича мурожаатлар акс эттирилади.

**(Ўзгартирилган тахрир, 2-сон ўзгартириш)**

Агар юридик ва жисмоний шахсларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларининг бузилиши норматив – ҳуқуқий ҳужжатлар, давлат ва тармоқ стандартлари, норматив ҳужжатлар талаблари, тақдим этилаётган хизматлар сифат кўрсаткичлари нормативлари бажарилмаслиги, мансабдор шахслар ёки бошқа ишчиларнинг ҳаракатлари ёки ҳаракатсизлиги билан боғлиқ бўлса, шикоят алоқа ва ахборотлаштириш соҳасидаги хўжалик юритувчи субъектнинг айби билан юзага келган, деб ҳисобланади.

Алоқа ва ахборотлаштириш соҳасидаги хўжалик юритувчи субъектнинг айбига кўра юзага келган шикоятларга, шунингдек линиялар, алоқа трактлари орқали ахборот узатиш технологик жараёнининг сифати билан бевосита боғлиқ бўлмаган телекоммуникациялар, почта алоқаси ва матбуот тарқатиш хизматларини кўрсатишда юзага келган мурожаатлар киради (хизмат кўрсатиш маданиятининг пастлиги, кўрсатилган хизматлар учун тўловнинг нотўғри ҳисобланиши ва шунга ўхшаш).

31–41-қаторларнинг кўрсаткичлари бўйича алоқа ва ахборотлаш-тириш

соҳасидаги хўжалик юритувчи субъектларнинг айбига кўра юзага келган мурожаатлар ҳисобга олинади. Бу қаторлар бўйича мурожаатларнинг умумий сони 30-қаторнинг катталигига мос келиши керак.

Ҳисобот даври учун ҳисобга олинаётган кўрсаткичлар бўлмаган ҳолларда бланкнинг тегишли устунига чизикча қўйилади.

Ҳисоботга илова қилинган тушунтириш хатида тавсия этилаётган Е, F, G иловаларга мувофиқ кўриб чиқилган шикоятларнинг таҳлили келтирилади.

Шикоятни кўриб чиқиш чоғида бир хўжалик юритувчи субъект томонидан бошқа хўжалик юритувчи субъектнинг айби аниқланган ҳолларда, бу 16-алоқа шаклдаги (муурожаат) ҳисоботда кейинги хўжалик юритувчи субъект томонидан акс эттирилади. Бунда муурожаатни рўйхатга олган хўжалик юритувчи субъект унга зарур ҳужжатларни юборади ва муурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga ёзиб қўяди.

Ҳисоботни имзолаётган хўжалик юритувчи субъектнинг раҳбари муурожаатлар бўйича бошланғич ҳисобга олиш ҳужжатларининг тўғри олиб борилиши, шунингдек 16-алоқа шаклдаги (муурожаат) ҳисобот маълумотларининг ишончилиги учун шахсий жавобгардир.

Хўжалик юритувчи субъектни текширишда рўйхатга олинмаган, лекин кўриб чиқилган муурожаатлар аниқланган ҳолатда, ушбу муурожаатлар навбатдаги ҳисобот даврининг 16-алоқа шаклдаги (муурожаат) ҳисоботида акс эттирилиши керак

**(Кўшимча киритилди, 2-сон ўзгартириш)**

## **7 Мансабдор шахсларнинг фуқароларнинг муурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларининг бузилиши учун жавобгарлиги**

Фуқароларнинг муурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишнинг сабабсиз рад этилиши, уларни кўриб чиқиш муддатларининг узрли сабабсиз бузилиши, қонунга зид қарорнинг қабул қилиниши, фуқароларнинг бузилган ҳуқуқларини тиклаш ва муурожаат билан боғлиқ қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминлай олмаслик, фуқарога унинг ҳуқуқлари, эркинлиги ва қонуний манфаатларига дахлдор бўлган ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиш имкониятини беришнинг асоссиз рад этилиши, ёки фуқароларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги маълумотларнинг улар розилигисиз ошкор қилиниши, фуқаронинг муурожаати туфайли таъқиб қилиниши, шунингдек, фуқароларнинг муурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларининг бошқа бузилишлари учун қонунга мувофиқ жавобгарликка тортилади.

**А илова**  
(мажбурий)

**Мурожаатларни қайд этиш ва ҳисобга олиш журнали**

Тартиб рақами	Келиб тушган санаси	Ариза берувчининг тоифаси, Ф.И.Ш.	Манзил	Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Бажариш учун кимга берилган (бўлим, бажарувчининг фамилияси)	Бажарилиши ва кўрилган чоралар тўғрисида белги	Эслатма
1	2	3	4	5	6	7	8

**В илова**  
(мажбурий)

**Мурожаатлар бўйича назорат варақчасининг шакли**

-сон назорат варақчаси	
Ариза берувчи	
Манзил	
Савол	
Мурожаат тури	Келиб тушган сана
Илова хати	
Бажарувчининг жавоби	
Раҳбарнинг қарори	
Бажариш муддати	Бажариш санаси

\_\_\_\_\_

\* Жавоб ёки қарор билан қўшиб қўйилади

**С илова**  
(мажбурий)

**Йиғма жилд муқоваларини ГОСТ 17914 бўйича расмийлаштириш**

			_____ - сон шакл _____ - сон рўйхат _____ - сон йиғма жилд
	_____ (муассаса ва таркибий бўлинма номи) _____ - сон ЙИҒМА ЖИЛД                      - сон ЖИЛД _____		
	(йиғма жилднинг сарлавҳаси) _____ (йил)		
			_____ _____ - сон шакл _____ - сон рўйхат _____ - сон йиғма жилд _____ варақда _____ сақлансин



**Д илова**  
(мажбурий)

**Идоравий статистик ҳисобот**

**16-алоқа шаклдаги (муружаат)**

Кимга тақдим этилади: \_\_\_\_\_  
(номи)

\_\_\_\_\_ (олувчининг манзили)

Вазирлик, идора, компания, уюшма

Корхона, ташкилот \_\_\_\_\_

Манзил \_\_\_\_\_

Фаолиятнинг асосий тури \_\_\_\_\_

Чорак, йиллик

Тақдим этадилар:

1. Чорак ҳисоботини ҳисобот давридан кейинги ойнинг 5-кунда, йиллик ҳисоботни 20-кунда барча мулкчилик шаклдаги, алоқа хизматларини тақдим этувчи хўжалик юритувчи субъектлари:

- таркибига кирувчи ташкилотлар;  
- Давлат алоқа инспекцияси (ДАИ).

2. Давлат алоқа инспекцияси (ДАИ) йиғма чорак ҳисоботни ҳисобот давридан кейинги ойнинг 12-кунда, йиллик ҳисоботни 25-кунда Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлигига (ЎзААА)

**200\_\_йил \_\_\_\_ чораги учун алоқа ва ахборотлаштириш  
соҳасидаги муружаатлар тўғрисида  
ҲИСОБОТ**

Кўрсаткичнинг номи	Қатор коди	Кўрсаткич катталиги
<b>A</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Келиб тушган муружаатлар - Жами	10	
жумладан, шикоятлар	12	
Муружаатлар кўриб чиқилган - Жами	20	
жумладан, шикоятлар	22	
шу жумладан, конун бўйича белгиланган муддатлар бузилган ҳолда кўриб чиқилган	24	
22-қатордан алоқа корхонасининг айби билан муружаатлар - Жами:	30	
шу жумладан, қуйидаги ишларга:		
- почта алоқаси ва	31	
- матбуот тарқатиш	32	
- телеграф алоқа	33	
- шаҳарлараро, халқаро телефон алоқа	34	
- маҳаллий телефон алоқа	35	
- тарқатиш (трансляция қилиш) тармоқлари телерадио эшиттиришлари	36	
- радиоалоқа	37	
- сотали радиотелефон алоқа	38	
- шахсий радиочақирув тармоғи	39	
- маълумотларни узатиш тармоғи	40	
- радиотелефон алоқасининг бошқа турлари	41	

(Ўзгартирилган таҳрир, 1- сон ўзгар.)

200\_\_й. «\_\_» \_\_\_\_\_

РАҲБАР

Бажарувчининг фамилияси ва телефон рақами \_\_\_\_\_

**Е илова**  
(тавсия этиладиган)

**Телеграф, маҳаллий, шаҳарлараро (халқаро) телефон алоқаси хизматларини  
кўрсатувчи хўжалик юритувчи субъектлар учун  
200\_\_ йилнинг \_\_\_\_\_ чораги учун 16-алоқа шаклдаги  
(муружаат) ҳисоботига  
тушунтириш хати**

Жорий йилнинг \_\_\_\_\_ чорагида \_\_\_\_\_ келиб тушган муружаатлар таҳлили шуни кўрсатадики, \_\_\_\_\_ муружаат келиб тушган (16-алоқа шаклдаги (муружаат), 10-қатор), шу жумладан \_\_\_\_\_ ва шикоятлар.  
(шикоят характерига эга бўлмаган муружаатлар номи)

\_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятлар миқдорига қуйидагилар орқали келиб тушган шикоятлар киради:

- а) Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлиги орқали:  
Ф.И.Ш – телефон рақами ва ҳ.;
- б) Давлат алоқа инспекциясининг таркибий бўлинмаси орқали:  
Ф.И.Ш – телефон рақами ва ҳ.;
- в) бошқа ташкилотлар (газета, журналлар таҳририяти ва ш.к.)  
Ф.И.Ш – телефон рақами ва ҳ.;

Ўтган йилнинг шу даврига нисбатан \_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятлар миқдори \_\_\_\_\_ фоизга кўпайди (камайди). Келтирилган жадвалдан кўриниб турибдики, \_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятларнинг юзага келиш сабаблари \_\_\_\_\_ ҳисобланади.

1-жадвал

Сабаблар номи	Шикоятлар сони
1 Кўриб чиқилган шикоятларнинг умумий сони	
2 Кўриб чиқилганлардан хўжалик юритувчи субъектлар айбига кўра, шу жумладан:	
2.1 Маҳаллий алоқа бўйича:	
кабелнинг шикастланиши	
кабелнинг ўғирланиши	
линия ва станцион иншоотлар параметрларининг нормаларга мувофиқ келмаслиги	
телефонни огоҳлантиришсиз ўчирилиши	
телефон ўрнатилиши	
телефоннинг олиб ташланиши	
телефонни блокировкадан чиқариш	

## 1-жадвалнинг охири

Сабаблар номи	Шикоятлар сони
рақамнинг алмаштирилиши	
тарифлар	
шаҳарлараро (халқаро) сўзлашувлар ҳақини тўлашдан бош тортиш	
ва х.	
2.2 Шаҳарлараро (халқаро) телефон алоқа бўйича:	
шаҳарлараро (халқаро) сўзлашувларга ҳақ тўлаш	
хизматларни тақдим этиш коидаларининг бузилиши	
ва х.	
2.3 Телеграф алоқа бўйича:	
хизматларни сифатсиз тақдим этилиши	
тарифлар	
ва х.	
3 Кўриб чиқилганлардан хўжалик юритувчи субъектнинг айбисиз, шунингдек:	
3.1 Маҳаллий алоқа бўйича:	
телефоннинг қонқарсиз ишлаши	
телефоннинг ўрнатилиши	
шаҳарлараро (халқаро) сўзлашувлар ҳақини тўлашдан бош тортиш	
тарифлар	
телефоннинг олиб ташланиши	
параллел уланиш	
ҳақ тўланмаганлиги учун ўчирилиши	
қўполлик	
телефонни блокировкадан чиқариш	
бошқа АТСга уланиш	
ва х.	
3.2 Шаҳарлараро (халқаро) телефон алоқа бўйича:	
шаҳарлараро (халқаро) сўзлашувларга ҳақ тўлаш	
хизматларни тақдим этиш коидаларининг бузилиши	
ва х.	
3.3 Телеграф алоқа бўйича:	
хизматларнинг сифатсиз тақдим этилиши	
тарифлар	
ва х.	

Жавобгар шахснинг имзоси

**Ғилова**  
(тавсия этиладиган)

**Почта алоқаси, матбуот тарқатиш хизматларини кўрсатувчи хўжалик  
юритувчи субъектлар учун  
200\_\_ йилнинг \_\_\_\_\_ чораги учун 16-алоқа шаклдаги  
(муурожаат) ҳисоботиға  
тушунтириш хати**

Жорий йилнинг \_\_\_\_\_ чорагида \_\_\_\_\_ келиб тушган муурожаатлар таҳлили шуни кўрсатадики, \_\_\_\_\_ муурожаат келиб тушган (16-алоқа шаклдаги (муурожаат), 10-қатор), шу жумладан \_\_\_\_\_ ва шикоятлар.  
(шикоят характериға эға бўлмаган муурожаатлар номи)

\_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятлар миқдориға қуйидагилар орқали келиб тушган шикоятлар киради:

- а) Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлиги орқали:  
    Ф.И.Ш – телефон рақами ва х.;
- б) Давлат алоқа инспекциясининг таркибий бўлинмаси орқали:  
    Ф.И.Ш – телефон рақами ва х.;
- в) бошқа ташкилотлар (газета, журналлар таҳририяти ва ш.к.)  
    Ф.И.Ш – телефон рақами ва х.

Ўтган йилнинг шу давриға нисбатан \_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятлар миқдори \_\_\_\_\_ фоизға кўпайди (камайди). Келтирилган жадвалдан кўриниб турибдики, \_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятларнинг юзаға келиш сабаблари \_\_\_\_\_ ҳисобланади.

1-жадвал

Сабаблар номи	Шикоятлар сони
1 Кўриб чиқилган муурожаатларнинг умумий сони	
2 Кўриб чиқилганлардан хўжалик юритувчи субъектлар айбига кўра, шу жумладан:	
2.1 ўтказиладиган ва нафақа суммаларининг етишмаслиги ва ўғирланиши	
2.2 даврий матбуотнинг ўз вақтида етказиб берилмаслиги	
2.3 жойланманинг етишмаслиги, почта жўнатмасининг йўқолиши	
2.4 почта жўнатмаларининг кидируви	
2.5 почта қоидаларининг, почта алоқаси хизматларини кўрсатиш ва матбуот тарқатиш қоидаларининг бузилиши	
2.6 нафақа ва ёрдам пулларининг ўз вақтида тўланмаслиги	

## 1-жадвалнинг охири

Сабаблар номи	Шикоятлар сони
2.7 почта жўнатмаларининг ўз вақтида етказиб берилмаслиги (топширилмаслиги), пул маблағларининг почта ўтказмаларини тўлашнинг ўз вақтида бўлмаслиги	
2.8 қўполлик	
ва ҳ.	
3 Корхоналарнинг айбисиз, шу жумладан:	
3.1 почта, нафақа, даврий матбуотни ўз вақтида етказилмаслиги	
3.2 почта жўнатмалари, пул маблағлари почта ўтказмаларининг, даврий матбуотнинг етказиб берилмаслиги (топширилмаслиги)	
ва ҳ.	

Жавобгар шахснинг имзоси

**Гилова**  
(тавсия этиладиган)

**Телекоммуникациялар хизматларини (телеграф, маҳаллий, шаҳарлараро телефон алоқадан ташқари) кўрсатувчи хўжалик юритувчи субъектлар учун 200\_\_ йилнинг \_\_\_\_\_ чораги учун 16-алоқа шаклдаги (муурожаат) ҳисоботиға тушунтириш хати**

Жорий йилнинг \_\_\_\_\_ чорагида \_\_\_\_\_ келиб тушган муурожаатлар таҳлили шуни кўрсатадики, \_\_\_\_\_ муурожаат келиб тушган (16-алоқа шаклдаги (муурожаат), 10-қатор), шу жумладан \_\_\_\_\_ ва шикоятлар.  
(шикоят характериға эға бўлмаган муурожаатлар номи)

\_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятлар миқдорига қуйидагилар орқали келиб тушган шикоятлар киради:

- а) Ўзбекистон алоқа ва ахборотлаштириш агентлиги орқали:  
Ф.И.Ш – телефон рақами ва ҳ.;
- б) Давлат алоқа инспекциясининг таркибий бўлинмаси орқали:  
Ф.И.Ш – телефон рақами ва ҳ.;
- в) бошқа ташкилотлар (газета, журналлар таҳририяти ва ш.к.)  
Ф.И.Ш – телефон рақами ва ҳ.

Ўтган йилнинг шу давриға нисбатан \_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятлар миқдори \_\_\_\_\_ фоизға кўпайди (камайди). Келтирилган жадвалдан кўриниб турибдики, \_\_\_\_\_ айби бўйича шикоятларнинг юзаға келиш сабаблари \_\_\_\_\_ ҳисобланади.

1-жадвал

Сабаблар номи	Шикоятлар сони
1 Кўриб чиқилган муурожаатларнинг умумий сони	
2 Кўриб чиқилганлардан хўжалик юритувчи субъектлар айбига кўра, шу жумладан:	
2.1 Маълумотлар узатиш бўйича:	
хизматларнинг сифатсиз тақдим этилиши	
тарифлар	
ва ҳ.	
2.2 Телерадиодастурларни тарқатиш бўйича:	
хизматларнинг сифатсиз тақдим этилиши	
2.3 Сотали алоқа бўйича:	
хизматларнинг сифатсиз тақдим этилиши	

(Ўзгартирилган таҳрир, 1- сон ўзгар.)

## 1-жадвалнинг охири

Сабаблар номи	Шикоятлар сони
3 Хўжалик юритувчи субъектларнинг айбисиз, шу жумладан:	
3.1 Маълумотлар узатиш бўйича:	
хизматларнинг сифатсиз тақдим этилиши	
тарифлар	
ва х.	
3.2 Телерадиодастурларни тарқатиш бўйича:	
хизматларнинг сифатсиз тақдим этилиши	
3.3 Сотали алоқа бўйича:	
хизматларнинг сифатсиз тақдим этилиши	

(Ўзгартирилган таҳрир, 1- сон ўзгар.)

Жавобгар шахснинг имзоси

Y 043:2005

- УЎТ

СУТ 03.120.30

Асосий сўзлар: мурожаатлар, аризалар, шикоятлар, таклифлар

---