

УНИВЕРСИТЕТ МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ДИПЛОМАТИИ

Положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц

2026

Приложение № 1 к приказу ректора
от 20.02.2026 № 37-UM

Приложение № 1
к приказу ректора Университета мировой экономики и дипломатии от 20 февраля 2026 года № 37-UM

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В УНИВЕРСИТЕТЕ МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ДИПЛОМАТИИ

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (далее — Закон) определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц, а также его должностных лиц (далее — обращения) в Университете мировой экономики и дипломатии (далее — Университет).

2. Действие настоящего Положения не распространяется:

на обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, экономическим процессуальным законодательством и другими законами;

на взаимную переписку Университета с другими государственными органами и организациями, а также структурных подразделений (офисов) Университета (далее — структурные подразделения (офисы)).

3. В соответствии с Законом в настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

заявление — обращение, в котором изложена просьба об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

предложение — обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию Университета и его деятельности;

жалоба — обращение, в котором изложено требование о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

анонимное обращение — обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о его месте жительства либо полное наименование юридического лица, сведения о его месте нахождения (почтовом адресе) или указаны недостоверные сведения о них, а также электронное обращение,

не позволяющее его идентифицировать, либо письменное обращение, не подтверждённое подписью;

дубликат обращения — копия обращения одного и того же физического или юридического лица;

повторное обращение — обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущим обращениям, или иным образом выражается несогласие с ним, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если на момент поступления повторного обращения истёк установленный законодательством срок его рассмотрения;

электронное обращение — обращение, направленное в установленном порядке посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе размещённое на официальном веб-сайте Университета, за исключением устных обращений, поданных в режиме реального времени с использованием информационно-коммуникационных технологий;

массовый приём — действия руководства Университета или уполномоченного на это должностного лица по приёму обращений в ходе массовых встреч с физическими лицами и представителями юридических лиц;

видеоконференцсвязь — интерактивное взаимодействие нескольких удалённых абонентов с использованием информационно-коммуникационных технологий с возможностью обмена аудио- и видеоинформацией в режиме реального времени;

выездной приём — комплекс организационных и иных мероприятий, связанных с приёмом физических лиц и представителей юридических лиц руководством Университета и руководителями структурных подразделений (офисов) с выездом на места по утверждённому графику.

4. Обращения могут подаваться в устной, письменной или электронной форме в виде заявления, предложения и жалобы.

Обращения, независимо от их формы и вида, имеют одинаковое значение.

Обращения, поступившие на «телефон доверия» Университета, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, установленном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт Университета или на его официальный адрес электронной почты, учитываются в качестве электронных обращений и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, Правительственный портал Республики Узбекистан в сети Интернет (далее — Правительственный портал), учитываются в качестве электронных обращений и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением, с учётом требований Положения о Правительственном портале Республики Узбекистан в сети Интернет, утверждённого постановлением Кабинета Министров от 3 июня 2016 года № 188.

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

Обращения могут подаваться на государственном языке и на других языках.

4^1. Студенты Университета могут также подавать обращения в электронной форме через manage.uwed.uz — платформу Университета для автоматизации академических и административных процессов. Такие обращения учитываются как электронные обращения, получают регистрационный номер, направляются в соответствующее структурное подразделение в зависимости от характера поставленного вопроса и рассматриваются в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

Жалобы выпускников на оценки, полученные на итоговой государственной аттестации, рассматриваются апелляционной комиссией в соответствии с пунктами 240–245 раздела 13.4 Академического положения УМЭД.

Глава 2. Гарантии права физических и юридических лиц на обращение

5. В соответствии с Законом физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращение в индивидуальном или коллективном порядке.

Право на обращение осуществляется добровольно. Никто не может быть принуждён к участию в действиях в защиту какого-либо обращения или 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.

В соответствии с Законом физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право на обращение в Университет и к его должностным лицам в соответствии с Законом.

6. При реализации права на обращение не допускается дискриминация физического лица в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения, а также юридических лиц в зависимости от формы собственности, места нахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств.

7. Должностные лица Университета при рассмотрении обращений обязаны соблюдать требования Конституции и законов Республики Узбекистан, принимать меры по их полному, объективному и своевременному рассмотрению, в пределах своих полномочий принимать меры по обеспечению восстановления нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов физических и юридических лиц.

8. Обращения подлежат обязательному приёму и рассмотрению должностными лицами Университета, за исключением случаев, предусмотренных главой 6 настоящего Положения.

Гарантируется полное рассмотрение обращений, поданных непосредственно в Университет детьми, оставшимися без попечения родителей, и не допускается отказ в рассмотрении таких обращений по причине отсутствия у ребёнка полной дееспособности.

9. При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками и должностными лицами Университета сведений о частной жизни физических лиц, о деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, и иной информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

Не допускается выяснение сведений о физическом и юридическом лице, не относящихся к обращению.

По просьбе физического лица не должны разглашаться какие-либо сведения о его личности.

10. Запрещается преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением в Университет и к его должностным

лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также в связи с высказанным в обращениях мнением и критикой.

Глава 3. Порядок подачи и рассмотрения обращений

11. Обращения подаются в Университет, если решение поставленных в них вопросов входит в компетенцию Университета, либо в вышестоящий в порядке подчинённости орган.

Физические и юридические лица вправе подать обращение самостоятельно, а также поручить его подачу своему представителю либо направить обращение посредством почтовой связи или в электронной форме.

Обращения в интересах несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных лиц могут подаваться их законными представителями в порядке, предусмотренном законодательством.

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

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

В обращении физического и юридического лица должны быть указаны точное наименование Университета, должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица, которому направляется обращение, а также изложена суть обращения.

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

К обращениям, поданным через представителей заявителей, должны прилагаться документы, подтверждающие их полномочия.

13. К обращению могут быть приложены имеющиеся ранее принятые по нему решения или их копии, а также иные документы, необходимые для его рассмотрения; указанные документы не возвращаются, за исключением случаев, когда заявитель подал письменное заявление об их возврате.

Указанные документы должны прилагаться к обращению при его направлении по принадлежности в другой государственный орган, организацию или их должностному лицу.

14. При поступлении обращения посредством почтовой связи в конверте проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему.

В случае отсутствия в конверте обращения или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт, один экземпляр которого направляется заявителю по адресу, указанному на конверте.

Конверты поступивших обращений могут сохраняться для установления адреса заявителя, времени отправления и получения обращения.

15. Письменное обращение должно быть подтверждено подписью обратившегося физического лица или подписью уполномоченного лица обратившегося юридического лица.

В случае невозможности подтверждения письменного обращения физического лица подписью заявителя это обращение должно быть подтверждено подписью лица, которое его записало, с дополнительным указанием его фамилии (имени, отчества).

16. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются.

В отдельных случаях срок подачи обращения может быть установлен, если это зависит от возможностей Университета или должностных лиц по рассмотрению обращения, необходимости обеспечения своевременной реализации и защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законами.

Заявление или жалоба подаётся в вышестоящий в порядке подчинённости орган не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействия) или принятии решения, нарушающих его права, свободы и законные интересы.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления или жалобы восстанавливается уполномоченным должностным лицом Университета, рассматривающим заявление или жалобу.

17. Физические и юридические лица имеют право отозвать своё обращение до его рассмотрения, а в ходе рассмотрения — до принятия решения по обращению путём подачи заявления в письменной или электронной форме. В случае поступления такого заявления рассмотрение обращения прекращается и в течение трёх дней обращение возвращается заявителю с письмом Университета.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия Университетом мер по выявлению и устранению нарушений закона.

Глава 4. Организация работы с обращениями в Университете

18. Работа с обращениями физических и юридических лиц в Университете осуществляется по схеме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

19. По работе с обращениями **Офис административных дел и исполнения**:

осуществляет постоянный контроль и мониторинг рассмотрения обращений структурными подразделениями (офисами), принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения;

незамедлительно информирует ректора о нарушении структурным подразделением (офисом) сроков и порядка рассмотрения обращений;

ежемесячно по результатам мониторинга представляет ректору информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости вместе с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности в отношении работников Университета, допустивших нарушения законодательства об обращениях.

20. К работникам **Офиса административных дел и исполнения** по работе с обращениями предъявляются следующие дополнительные требования:

наличие среднего специального или высшего образования, в том числе наличие высшего образования у руководителя подразделения;

стаж работы не менее трёх лет;

осведомлённость о деятельности и функциональных обязанностях структурных подразделений (офисов) Университета;

высокие духовно-нравственные качества; коммуникабельность;

владение навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий.

Работники Офиса при осуществлении своей деятельности по работе с обращениями должны быть внимательными, принципиальными, корректными, обязаны быть вежливыми, сдержанными и внимательными по отношению к заявителям, не унижать достоинства личности, проявлять к ней доброжелательность.

Работники **Офиса административных дел и исполнения** по работе с обращениями при исполнении своих служебных обязанностей должны своим внешним видом способствовать уважительному отношению физических и

юридических лиц к Университету, соблюдать общепринятый порядок работы, быть сдержанными и дисциплинированными.

21. Университет осуществляет обучение своих работников, ведущих работу с обращениями, и не реже одного раза в три года повышает их квалификацию.

22. В Университете в соответствии с требованиями настоящего Положения при работе с обращениями может быть внедрена система электронного документооборота.

Работа с обращениями в Университете ведётся:

по обращениям, поступившим через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан и Правительственный портал, — в электронной форме;

по обращениям, поступившим через Народные приёмные Президента Республики Узбекистан в Республике Каракалпакстан, областях, городе Ташкенте, районах и городах (за исключением городов районного подчинения), — в письменной и (или) электронной форме.

23[1]. Независимо от источника поступления все обращения подлежат регистрации через информационную систему электронного документооборота edo.ijro.uz, обеспечивающую контроль исполнительской дисциплины, а результаты их рассмотрения, в том числе результаты проведения личных, выездных и массовых приёмов, подлежат внесению в данную систему. При этом ответные письма по обращениям должны вноситься в данную систему в день их подписания.

23. В целях организации непосредственного диалога с физическими и юридическими лицами, осуществления системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, а также использования современных информационно-коммуникационных технологий при работе с обращениями Университет может создавать свои виртуальные приёмные.

Виртуальная приёмная Университета функционирует от имени ректора.

24. В целях всестороннего и своевременного решения вопроса, указанного в обращении физического и юридического лица, если рассмотрение (решение) указанного в обращении вопроса входит в компетенцию нескольких структурных подразделений (офисов) Университета и других государственных органов, организаций, структурное подразделение (офис), государственный орган и организация, рассматривающие обращение, вправе обратиться в другие

государственные органы и организации для проведения коллегиального слушания обращения физического и юридического лица.

Глава 5. Порядок и сроки рассмотрения обращений

25. Письменные и электронные обращения регистрируются в **Офисе административных дел и исполнения**, осуществляющем работу с обращениями, путём внесения соответствующих записей в электронный журнал регистрации обращений в программе электронного документооборота, внедрённой в Университете, заполнения электронной учётной карточки и проставления регистрационного штампа в правом нижнем углу первой страницы обращения.

Если в Университете не внедрена программа электронного документооборота при работе с обращениями физических и юридических лиц, ведётся журнал регистрации обращений, в который вносятся соответствующие записи, и обращения регистрируются путём заполнения учётной карточки по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

Обращения могут регистрироваться в письменной или электронной форме.

В журнале регистрации обращений указываются порядковый номер обращения, фамилия (имя и отчество) обратившегося физического лица, его место жительства, наименование юридического лица, его место нахождения, краткое содержание обращения, дата поступления обращения, отметка о дубликате или повторности обращения, о постановке на контроль, наименование структурного подразделения, определённого исполнителем, отметка об исполнении с указанием даты.

В регистрационном штампе указываются официальное наименование Университета (может быть указано общепринятое сокращённое наименование или аббревиатура), дата поступления и регистрационный номер обращения.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

26. При устном обращении физических лиц и представителей юридических лиц в Университет представленные ими письменные обращения и иные материалы должны приниматься и прилагаться к учётной карточке, заполненной в соответствии с пунктом 26 настоящего Положения.

Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня с момента их поступления вносятся ректору, его заместителю или руководителю структурного подразделения (офиса), который налагает резолюцию (поручение) по рассмотрению

обращения с определением ответственного структурного подразделения (офиса) (работника).

После наложения резолюции (поручения) обращение посредством программы электронного документооборота доводится до структурного подразделения (работника), определённого исполнителем. После этого структурным подразделением (офисом) (работником), определённым исполнителем, проставляется отметка об исполнении.

Поступившие в Университет обращения могут быть приняты к производству Университета, направлены в структурные подразделения (офисы) в порядке подчинённости (далее — подразделения (офисы)) либо направлены по принадлежности в другой государственный орган, организацию.

27. Обращения, подлежащие рассмотрению подразделением (офисом), должны быть направлены не позднее пяти дней со дня их поступления в Университет письмом либо с поручением, подписанным руководством Университета или руководителем структурного подразделения (офиса), с уведомлением об этом заявителя в письменной или электронной форме.

28. Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к нескольким структурным подразделениям (офисам), все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение (офис), указанное первым среди исполнителей, обеспечивает рассмотрение обращения совместно с другими соответствующими подразделениями (офисами).

29. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения Университет или его должностные лица могут запросить дополнительную информацию у заявителя, а также в пределах своих полномочий — у других государственных органов, иных организаций и должностных лиц. Если информация не содержит сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, не наносит ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства, должностные лица Университета обязаны представить запрашиваемую у них информацию в течение десяти дней.

30. Если в процессе рассмотрения обращения поступает дубликат обращения, он рассматривается совместно с ранее поступившим обращением и по результатам даётся единый ответ.

Если дубликат обращения поступил после рассмотрения обращения и направления ответа, Университет или его должностные лица уведомляют об этом заявителя в письменной форме.

31. Если поставленные в обращении вопросы касаются деятельности субъектов хозяйствования, их представители привлекаются Университетом в пределах своих полномочий к участию в рассмотрении обращения.

В необходимых случаях для рассмотрения обращений Университетом могут привлекаться соответствующие специалисты.

32. Обращения, решение поставленных вопросов в которых не входит в компетенцию Университета, не позднее пяти дней направляются письмом, подписанным руководством Университета или руководителем структурного подразделения (офиса), в соответствующие органы, о чём заявитель уведомляется в письменной или электронной форме.

Запрещается необоснованная передача обращения на рассмотрение в другие государственные органы, организации либо направление его в органы или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в обращениях отсутствуют сведения, необходимые для их направления в соответствующие органы, они не позднее пяти дней возвращаются заявителям с мотивированным разъяснением.

33. Должностные лица Университета, рассматривающие обращение, по собственной инициативе либо по просьбе заявителя могут организовать его заслушивание.

Должностные лица Университета предоставляют заявителю возможность высказать своё мнение по поставленным в обращении вопросам и представить дополнительную информацию по обращению.

В необходимых случаях к заслушиванию заявителя могут привлекаться эксперты, специалисты и представители заинтересованных организаций.

34. Если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в иных необходимых случаях Университет может обеспечить рассмотрение обращения на месте. Рассмотрение обращения на месте осуществляется по поручению ректора или с его согласия.

35. При невозможности рассмотрения обращения без участия заявителя или иного лица они могут быть вызваны должностным лицом Университета. В случае

неявки вызванного заявителя должностное лицо Университета направляет ответ о невозможности рассмотрения обращения без его участия.

36. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в Университет. Если последний день соответствующего срока приходится на выходной или праздничный день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

Электронные обращения в случае их поступления после окончания рабочего времени регистрируются на следующий рабочий день.

Не допускается отказ в регистрации обращения.

Регистрация устных обращений, поступивших к ректору или иному уполномоченному на это должностному лицу во время массовых приёмов и разрешённых на месте, не требуется. При этом фамилия (имя, отчество) физического лица или представителя юридического лица, сведения о его месте жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения указываются в протоколе массового приёма.

37. Заявление или жалоба рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня поступления в Университет или к его должностным лицам, а требующие дополнительного изучения и (или) проверки, истребования дополнительных документов — в срок до одного месяца.

В 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 руководством Университета не более чем на один месяц, о чём сообщается заявителю.

38. Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления в Университет, за исключением предложений, требующих дополнительного изучения, о чём в десятидневный срок письменно сообщается внёсшему предложение физическому или юридическому лицу.

39. В отдельных случаях ректор или его заместитель могут сокращать сроки рассмотрения обращений.

40. По результатам рассмотрения обращений Университетом принимается соответствующее решение, о чём незамедлительно в письменной или электронной форме сообщается заявителю.

Решение о неудовлетворении обращения принимают:

в Университете — ректор, его заместители (проректоры), руководители структурных подразделений (офисов).

Ответное письмо на обращение должно содержать конкретные основания, опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении (с учётом необходимости — со ссылками на нормы законодательства).

41. Ответное письмо на обращение подписывается ректором, его заместителями (проректорами) или руководителем его структурного подразделения (офиса).

Ответные письма на обращения по возможности излагаются на языке обращения.

42. В случае коллективного обращения физических или юридических лиц их обращения рассматриваются в соответствии с требованиями Закона и настоящего Положения. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обратившихся, либо, по их требованию, иному лицу.

43. По просьбе физического или юридического лица должностные лица Университета, рассмотревшие обращение, обязаны разъяснить ответ на обращение, не изменяя его содержания, а также исправить допущенные ошибки и арифметические ошибки по собственной инициативе или по просьбе заявителя, не затрагивая содержания ответа на обращение.

Просьба заявителя о разъяснении ответа на обращение и его исправлении рассматривается в течение десяти дней со дня её поступления.

44. Обращение считается рассмотренным, если все поставленные в нём вопросы рассмотрены в соответствии с требованиями Закона и заявителю направлен соответствующий ответ.

Днём завершения рассмотрения обращения считается день направления ответа заявителю, о чём подразделением по работе с обращениями делается отметка в журнале регистрации обращений и в учётной карточке.

45. По обращениям, находящимся на контроле вышестоящего государственного органа, Университет в письменной форме сообщает вышестоящему государственному органу о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответного письма, направленного заявителю.

46. Хранение рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в Офисе административных дел и исполнения в установленном порядке.

Глава 6. Оставление обращений без рассмотрения и прекращение их рассмотрения

47. Не рассматриваются следующие обращения:

анонимные обращения;

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

обращения, не соответствующие иным требованиям, установленным Законом.

48. Признание обращения анонимным осуществляется Офисом административных дел и исполнения или руководителем структурного подразделения (офиса).

При признании обращения анонимным составляется заключение. В заключении указываются основания признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным утверждается руководством Университета или уполномоченным должностным лицом.

Обращения, поступившие на телефон доверия Университета, «оперативную связь», могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом.

Обращения, признанные анонимными, с момента утверждения заключения снимаются с контроля или исполнения и не рассматриваются.

49. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, подразделение по работе с обращениями или структурное подразделение проверяет наличие документов, подтверждающих их полномочия.

Если в обращении отсутствуют документы, подтверждающие полномочия представителя физического и юридического лица, составляется заключение, утверждаемое руководителем **Офиса административных дел и исполнения** или руководителем структурного подразделения (офиса).

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, данное обращение не рассматривается, о чём заявитель уведомляется в письменной форме.

50. При оставлении обращений без рассмотрения составляется соответствующее заключение, которое утверждается руководством Университета или их уполномоченным должностным лицом.

Заявитель в соответствующем порядке уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица.

51. Рассмотрение обращений прекращается в следующих случаях:

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

если заявитель отозвал своё обращение в установленном порядке или просил о прекращении его рассмотрения;

при невозможности рассмотрения обращения без участия заявителя по причине невозможности его вызова вследствие несвоевременного уведомления им об изменении места жительства, места нахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или иных реквизитов;

в случае неявки заявителя, вызванного должностным лицом Университета в связи с невозможностью рассмотрения обращения без его участия;

если после смерти обратившегося физического лица рассмотрение обращения не допускает правопреемства.

52. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководством Университета.

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым пункта 53 настоящего Положения заявитель письменно уведомляется о необоснованности повторного обращения и прекращении переписки с ним по данному вопросу. В случае поступления повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом заявителя.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению о его отзыве обращение возвращается заявителю вместе с письмом Университета в течение трёх дней. Заявление об отзыве обращения не исключает принятия мер по выявлению и устранению нарушений закона.

Заявитель в соответствующем порядке уведомляется о прекращении рассмотрения обращения в связи с неявкой вызванного физического лица или представителя юридического лица.

Глава 7. Организация приёма физических лиц и представителей юридических лиц

53. В Университете организуется приём физических лиц и представителей юридических лиц.

Ректором, его заместителями, проректорами или иными уполномоченными на это должностными лицами Университета не реже трёх раз в квартал организуются выездные приёмы физических лиц и представителей юридических лиц, а также массовые приёмы.

54. Личный, выездной и массовый приём физических лиц и представителей юридических лиц руководством Университета проводится в установленные дни и часы согласно графику приёма.

График личного, выездного и массового приёма, информация о времени и месте его проведения, о предварительной записи на приём, порядок приёма доводятся до сведения заинтересованных лиц путём размещения на официальном веб-сайте Университета, а также на стендах или иных технических средствах в общедоступных местах его административного здания.

Ответственным структурным подразделением (офисом) Университета и органами самоуправления граждан в областях, городах и районах, в которых проводятся выездной и массовый приёмы, за неделю проводится разъяснительная работа с населением.

54^1. Помимо приёмов, предусмотренных пунктами 53 и 54 настоящего Положения, руководство Университета в обязательном порядке проводит встречи со студентами:

– ректор: один раз в месяц;

– первый проректор по вопросам молодёжи и духовно-просветительской работе: два раза в месяц.

Ректор встречается со студентами лично. График встреч публикуется на официальном веб-сайте Университета. Предложения, замечания и жалобы, высказанные студентами на встречах, регистрируются в качестве обращений, а

исполнение принятых по ним мер контролируется в соответствии с главой 11 настоящего Положения.

55. Для приёма физических лиц и представителей юридических лиц в Университете выделяется отдельное помещение.

Во время личного приёма по решению руководства Университета и с уведомлением об этом заявителя могут применяться специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъёмка).

56. Физические лица и представители юридических лиц, пришедшие с устными обращениями, принимаются руководителем Офиса административных дел и исполнения либо иным ответственным работником, а также руководителями либо иными ответственными работниками структурных подразделений (офисов) Университета.

После проверки документов, удостоверяющих личность заявителя, заполняется учётная карточка по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению. Учётная карточка регистрируется в качестве устного обращения.

57. При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица — документ, подтверждающий его полномочия, и документ, удостоверяющий его личность, за исключением обращений, поступивших во время массового приёма.

Устные обращения могут подаваться в режиме реального времени с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе через телефоны доверия, оперативной связи Университета, а также посредством видеоконференцсвязи.

58. Офис административных дел и исполнения организует приём пришедших на приём физических лиц и представителей юридических лиц, а также работу, связанную с приёмом физических лиц и представителей юридических лиц.

59. Приём физических лиц и представителей юридических лиц в Университете осуществляется с участием работников Офиса административных дел и исполнения или соответствующего структурного подразделения (офиса).

60. В случаях, когда физические и юридические лица приходят в Университет группой, а также когда требуется ответ специалистов по вопросу обращения, к процессу приёма могут привлекаться работники структурного подразделения (офиса), ответственного за данный вопрос.

61. Если в ходе личного, выездного и массового приёма физических лиц и представителей юридических лиц будет установлено, что решение изложенных в обращении вопросов не входит в компетенцию Университета или его должностного лица, им разъясняется, в какой орган или организацию следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов. При этом по требованию физических лиц и представителей юридических лиц об этом даётся ответ в письменной форме.

62. Выездные приёмы физических лиц и представителей юридических лиц, а также массовые приёмы в необходимых случаях могут проводиться вне графиков приёма. Массовый приём может проводиться также путём поочерёдного обхода дворов (квартир), иных зданий и мест.

63. Устные обращения физических лиц и представителей юридических лиц, поданные во время выездных и массовых приёмов, оформляются и регистрируются в соответствии с пунктом 58 настоящего Положения и рассматриваются в установленном порядке.

63^1. В тематику проведения встреч на местах должны включаться такие актуальные вопросы, как развитие гражданского общества и открытого диалога с народом, являющихся приоритетными в реализации стратегических целей страны, обеспечение прав и интересов человека, открытости деятельности государственных органов и органов местной исполнительной власти, доведение до населения сути проводимых реформ и перспективных планов комплексного развития территорий, выявление системных проблем на местах и поиск путей их решения, приём физических лиц и представителей юридических лиц, рассмотрение обращений.

63^2. По результатам проведения выездного и массового приёма заполняется соответствующий протокол, разрабатывается план мероприятий.

63^3. Учёт выездных и массовых приёмов, анализ результатов их проведения и оценка эффективности осуществляются посредством отдельного модуля информационной системы Виртуальной приёмной Президента Республики Узбекистан.

64. На устные обращения, поступившие к ректору или иному уполномоченному должностному лицу во время массовых приёмов и разрешённые на месте, письменный ответ или ответ в электронной форме не требуется.

Глава 8. Организация приёма физических лиц и представителей юридических лиц посредством видеоконференцсвязи

65. Подача обращения физическим лицом и представителем юридического лица ректору либо его заместителям, проректорам посредством видеоконференцсвязи осуществляется по графику видеоконференцсвязи с применением заранее утверждённых специальных информационно-коммуникационных технологий.

66. Для подачи обращения посредством видеоконференцсвязи заявитель обращается в Университет с заявкой установленного образца. Заявление может быть подано в электронной форме.

В заявке должны быть указаны:

для физического лица — фамилия (имя, отчество) заявителя, сведения о его месте жительства;

полное наименование юридического лица, сведения о его месте нахождения (почтовом адресе);

адрес электронной почты;

номер контактного телефона и (или) факса;

удобные дата и время проведения видеоконференцсвязи; язык обращения;

краткое содержание обращения.

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

67. Обращения, поступившие посредством видеоконференцсвязи, должны быть зарегистрированы подразделением по работе с обращениями и внесены руководству Университета не позднее одного рабочего дня с момента их поступления.

68. Руководство Университета, рассмотрев заявку, принимает решение о рассмотрении обращения посредством видеоконференцсвязи или об отказе в рассмотрении.

О принятом решении, времени и месте рассмотрения обращения посредством видеоконференцсвязи Университет в установленном порядке уведомляет физических и юридических лиц.

69. В случае изменения графика приёма обращений посредством видеоконференцсвязи Офис административных дел и исполнения должен заблаговременно уведомить об этом (посредством электронной почты, контактного телефона и (или) факса, почты и др.).

70. Обращения, поступившие посредством видеоконференцсвязи, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, установленном настоящим Положением.

Глава 9. Права физических и юридических лиц

71. При рассмотрении обращений должностными лицами Университета физические и юридические лица имеют право:

получать информацию о ходе рассмотрения обращения;

лично излагать доводы и давать пояснения;

знакомиться с материалами проверки обращения и результатами его рассмотрения;

представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об истребовании таких материалов у других органов;

пользоваться помощью адвоката;

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

отозвать своё обращение до его рассмотрения, а в ходе рассмотрения — до принятия решения по обращению путём подачи заявления в письменной или электронной форме;

обжаловать в вышестоящий в порядке подчинённости орган или непосредственно в суд незаконный отказ в приёме или рассмотрении обращения.

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

72. Физические и юридические лица при рассмотрении обращений Университетом и его должностными лицами не должны своими действиями нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

Глава 10. Права и свободы Университета и его должностных лиц при рассмотрении обращений

73. При рассмотрении обращений Университет и его должностные лица имеют право:

запрашивать и получать в установленном порядке информацию, необходимую для рассмотрения обращения;

вызывать заявителя или его представителя при невозможности рассмотрения обращения в их отсутствие либо для заслушивания обращения;

обращаться в суд о возмещении расходов, понесённых в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Университет и его должностные лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

74. Университет и его должностные лица обязаны:

соблюдать требования законодательства об обращениях;

обеспечивать заявителю возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, если они не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

незамедлительно сообщать заявителю в письменной или электронной форме о результатах рассмотрения и принятом решении после рассмотрения обращения, за исключением устных обращений, поступивших во время массовых приёмов и разрешённых на месте;

разъяснять порядок обжалования решения, принятого по обращению, если физическое или юридическое лицо не согласно с этим решением;

осуществлять контроль за исполнением решения, принятого по результатам рассмотрения обращения; незамедлительно принимать меры по устранению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, способствующие нарушению прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

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

если физическому или юридическому лицу в результате нарушения его прав, свобод и законных интересов причинён материальный ущерб или моральный вред, принимать меры по возмещению материального ущерба или компенсации морального вреда в порядке, установленном законом.

Университет и его должностные лица могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

Глава 11. Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений, их обобщение и анализ

75. Руководство Университета или иные уполномоченные должностные лица осуществляют постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением обращений своими структурными подразделениями (офисами), принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

Университет ежеквартально изучает, анализирует обращения физических и юридических лиц, государственных органов и результаты их рассмотрения, а также в установленном порядке принимает меры по выявленным недостаткам.

76. Обращение снимается с контроля и исполнения тем руководителем или иным уполномоченным должностным лицом, которым оно было поставлено на контроль.

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

77. Должностные лица Университета ведут статистический учёт поступивших, рассмотренных, удовлетворённых, неудовлетворённых, нерассмотренных обращений, а также иных сведений.

Университет ежеквартально обеспечивает обобщение и анализ обращений в целях выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства.

По итогам каждого месяца руководством Университета обобщаются, анализируются и вносятся для обсуждения сведения о результатах проведённых встреч с представителями физических и юридических лиц.

По результатам обобщения и анализа обращений Офисом административных дел и исполнения или соответствующими структурными подразделениями

(офисами) составляются справки (обзоры), отражающие общие показатели работы с обращениями, часто поднимаемые в обращениях вопросы, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения обращений, меры, принятые в целях устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства, и ректору вносятся предложения по обеспечению законности и повышению эффективности рассмотрения обращений в Университете, устранению причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также интересов общества и государства, совершенствованию законодательства.

Справки (обзоры), составленные по результатам обобщения и анализа обращений, размещаются на официальном веб-сайте Университета.

78. Университет ежеквартально представляет в Администрацию Президента Республики Узбекистан отчёт о работе с обращениями.

79. Результаты рассмотрения обращений могут ежемесячно размещаться на Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, официальном веб-сайте Университета, в печатных и электронных средствах массовой информации.

80. Офис административных дел и исполнения по итогам анализа поступивших обращений ежемесячно размещает соответствующие статистические данные на официальном веб-сайте Университета.

Глава 12. Заключительные положения

81. Незаконный отказ в приёме и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение сроков их рассмотрения без уважительных причин, ненаправление ответа в письменной или электронной форме, принятие решения, противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц, необеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения решения, принятого в связи с обращением, разглашение сведений о частной жизни физических лиц или о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с обращением либо за высказанное мнение и критику в обращении, а также иное нарушение законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в соответствии с законом.

82. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на ректора и его заместителей, проректоров, руководителей Офиса административных дел и исполнения и соответствующих структурных подразделений (офисов).

83. В случае удовлетворения заявления, жалобы физического или юридического лица должностными лицами Университета, принявшими незаконные решения по этим обращениям, возмещение ущерба, связанного с подачей и рассмотрением заявления или жалобы, расходов, понесённых в связи с выездом на места по требованию должностных лиц Университета для рассмотрения заявления, жалобы, а также утраченного за это время заработка производится заявителю в судебном порядке.

В судебном порядке может быть компенсирован и моральный вред.

Средства, выплаченные Университетом в качестве возмещения материального ущерба и компенсации морального вреда, причинённых физическому или юридическому лицу в связи с нарушением требований закона при рассмотрении его заявления либо жалобы, могут быть взысканы с виновного лица в порядке регресса.

84. Нарушение законодательства об обращениях, равно как и подача обращения, содержащего клевету и оскорбление, влекут ответственность в установленном порядке.

Приложение № 1
к Положению о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц

СХЕМА

работы с обращениями физических и юридических лиц в Университете мировой экономики и дипломатии

<table>
<tr><th>Этапы</th><th>Субъекты</th><th>Мероприятия</th><th>Сроки исполнения</th></tr>
<tr><td>1-й этап</td><td>Физические и юридические лица</td><td>Подача обращений в Университет</td><td>По усмотрению заявителя</td></tr>
<tr><td>2-й этап</td><td>Университет
Офис административных дел и исполнения</td><td>1. Приём и регистрация обращений, изучение изложенных в обращении вопросов.
2. Внесение обращений руководству для рассмотрения и подписания резолюции (поручения) об определении ответственного структурного офиса Университета.
3. Направление обращений в ответственный структурный офис Университета для исполнения.</td><td>1–2) В течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.
3) Не позднее одного рабочего дня с момента подписания резолюции (поручения).</td></tr>
<tr><td rowspan="5">3-й этап</td><td>Структурные подразделения (офисы) Университета</td><td>Направление обращений по принадлежности в другое структурное подразделение (офис) Университета и уведомление об этом заявителя в письменной или электронной форме.
Направление обращения в нижестоящее структурное подразделение (офис) и уведомление об этом заявителя в письменной или электронной форме.
Принятие обращений к производству.</td><td>В течение пяти дней</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Ответственный работник структурного подразделения (офиса) Университета</td><td rowspan="2">Рассмотрение обращений, подготовка ответного письма по его результатам:
Рассмотрение обращения</td><td>Если не требуется дополнительное изучение — не позднее пятнадцати дней с момента поступления обращения</td></tr>
<tr><td>Если требуется дополнительное изучение — в срок до одного месяца с момента поступления обращения</td></tr>
<tr><td colspan="2">В случаях, когда для рассмотрения заявлений и жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены руководством соответствующего государственного органа не более чем на один месяц, о чём сообщается заявителю.</td></tr>
<tr><td>Рассмотрение предложений</td><td>Не позднее одного месяца</td></tr>
<tr><td colspan="2">За исключением предложений, требующих дополнительного изучения, о чём в десятидневный срок письменно сообщается внёсшему предложение физическому или юридическому лицу.</td></tr>
<tr><td>4-й этап</td><td>Руководители Университета или его структурных подразделений (офисов)</td><td>1. Направление заявителю ответного письма в письменной форме.
2. Информирование вышестоящего руководства Университета в случаях, когда рассмотрение обращений поставлено им на контроль.
3. Отметка о завершении рассмотрения обращения.</td><td>1) В день подписания ответного письма по результатам рассмотрения.
2–3) В день направления ответа заявителю.</td></tr>
</table>

* Обращения могут поступать в государственные органы также через вышестоящие государственные органы или по принадлежности через другие государственные органы. В необходимых случаях рассмотрение обращений граждан ставится на контроль вышестоящим государственным органом.

Приложение № 2
к Положению о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Порядковый номер:	**Вопрос:**
Заявитель:	
Адрес:	
Дата поступления обращения:	**Количество заявителей:**
Форма обращения:	**Количество листов:**
Форма приёма:	**Дубликат/повторное**
Вид обращения:	**Дата и номер предыдущего обращения:**
Вид контроля:	
Краткое содержание обращения:	
Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):	
Резолюция (поручение) руководителя:	**Срок исполнения:**
Структурное подразделение (офис):	**Исполнитель:**

(Оборотная сторона)

Состояние рассмотрения обращений		
Дата направления	**Куда направлено**	**Номер и дата ответного письма**
Срок продлён:		**Кем:** (подпись)
Дата поступления ответного письма:		
Краткое содержание результатов рассмотрения:		
Снято с контроля (кем): **Дата:**		**Подпись исполнителя:** **Дата исполнения:**
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:		

Приложение № 3
к Положению о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ХОДЕ ВЫЕЗДНОГО ПРИЁМА

Дата проведения выездного приёма		
Место проведения выездного приёма		
Ф.И.О. автора обращения		
Дата рождения (<u>день, месяц, год</u>)		
Адрес	_____ область, _____ район (город), _____ махалля, _____ улица, ____ дом, _____ квартира	
Наименование юридического лица (субъекта предпринимательства)		
Серия и номер паспорта		
Номер телефона		
Краткое содержание обращения:		
Поручение руководителя, проводящего выездной приём		
Краткое содержание результатов рассмотрения		
Должность, Ф.И.О. руководителя (работника), проводившего выездной приём		Подпись _____