

Date: 29th April-2025

ICHKI ISHLAR ORGANLARIDA MUROJAATLAR BILAN ISHLASHNI
TASHKIL ETISHNI TAKOMILLASHTIRISH

G'ulomov Xojiakbar Kamoljon o'g'li

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi 332-guruh
kursanti

Annotatsiya: Ushbu maqolada murojaatlar bilan ishlash tizimining huquqiy va tashkiliy asoslari, amaliyotdagi mavjud holatlar hamda ularni takomillashtirish yo'llari tahlil qilinadi. Fuqarolar murojaatlarini qabul qilish, ko'rib chiqish va ularning ijrosini ta'minlash jarayonida yuzaga keladigan muammolar hamda ularni bartaraf etishda zamonaviy axborot texnologiyalarining o'rni yoritilgan. Shuningdek, murojaatlar bilan ishlash tizimini samarali tashkil etish orqali davlat organlari faoliyatining ochiqqligi va fuqarolarning huquqiy madaniyatini oshirishga erishish mumkinligi asoslab beriladi.

Annotation: This article analyzes the legal and organizational foundations of the appeals system, the current state of affairs in practice, and ways to improve them. The problems that arise in the process of receiving, considering, and ensuring the execution of citizens' appeals, as well as the role of modern information technologies in eliminating them, are highlighted. It is also substantiated that through the effective organization of the appeals system, it is possible to achieve transparency in the activities of state bodies and increase the legal culture of citizens.

Kalit so'zlar: murojaatlar, fuqarolar murojaati, davlat organlari, axborot texnologiyalari, shaffoflik, huquqiy madaniyat, ijro nazorati, raqamlashtirish.

Bugungi kunda Respublikamizda mustaqillik yillarida amalga oshirilgan keng ko'lamli islohotlar milliy davlatchilik va suverenitetni mustahkamlash, xavfsizlik va huquq-tartibotni, davlatimiz chegaralari daxlsizligini, jamiyatda qonun ustuvorligini, inson huquq va erkinliklarini, millatlararo totuvlik va diniy bag'rikenglik muhitini ta'minlash uchun muhim poydevor bo'ldi, xalqimizning munosib hayot kechirishi, fuqarolarimizning bunyodkorlik salohiyatini ro'yobga chiqarish uchun zarur shart-sharoitlar yaratdi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoev o'zining "Milliy taraqqiyot yo'limizni qat'iyat bilan davom ettirib, yangi bosqichga ko'taramiz nomli asarida "O'zbekistonda mustaqil va kuchli davlat qurishdan asosiy maqsad inson, uning huquq va erkinliklari oliy qadriyat hisoblanadigan va hurmat qilinadigan adolatli jamiyat barpo etishdir." –deb ta'kidlagan edilar.

O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining: 35-moddasida "Har bir shaxs bevosita o'zi va boshqalar bilan birgalikda vakolatli davlat organlariga, muassasalariga yoki xalq vakillariga ariza, taklif va shikoyatlar bilan murojaat qilishga haqli. Arizalar, takliflar va shikoyatlar qonunda belgilangan tartibda va muddatlarda ko'rib chiqilishi shartligi; 44-moddasida "Har bir shaxsga o'z huquq va erkinliklarini sud orqali himoya qilish, davlat



Date: 29th April-2025

organlari, mansabdor shaxslar, jamoat birlashmalarining g'ayriqonuniy xati-harakatlari ustidan sudga shikoyat qilishi kafolatlangan"ligi belgilangan.

Murojaatlar bilan ishlash va ish yuritish sohasidagi munosabatlarni tartibga soluvchi alohida qonunlarning qabul qilinishi mazkur yo'nalishlarni davlat boshqaruv tizimida, shu jumladan ichki ishlar sohasida mustaqil institutlar sifatida shakllanishiga xizmat qilib kelmoqda.

Yangi tahrirda qabul qilingan qonunda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqi, murojaatning shakllari, turlari, murojaatlarga qo'yiladigan talablar, uni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari, murojaatlarni ko'rib chiqishda davlat organlarining majburiyatlari bilan xalq qabulxonalari va virtual qabulxonalar faoliyatini tartibga solishning huquqiy asoslari mustahkamlandi.

Murojaatlar og'zaki, yozma yoxud elektron shaklda bo'lishi mumkin.

Arizalar, takliflar va shikoyatlar murojaatlarning turlari hisoblanadi.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat'i nazar, bir xil ahamiyatga ega bo'ladi.

"Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonunning 6-moddasida murojaatlarga qo'yiladigan talablar keltirib o'tiladi.

Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko'rsatilgan, shuningdek murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko'rsatilishi mumkin.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

Yozma murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim. Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo'shimcha ravishda yozib qo'yilishi kerak.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi. "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonunga binoan davlat organlarida, tashkilotlarda, shuningdek ularning mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining shaxsiy qabulini o'tkazuvchi davlat organlarining, tashkilotlarning rahbarlari yoki boshqa mansabdor shaxslari har qanday masalalar, shu jumladan o'z vakolatlariga kirmaydigan masalalar bo'yicha



Date: 29th April-2025

murojaat etilganda qabulni rad etishga haqli emas, agarda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, agar ularning shunday xususiyatga ega bo'lgan avvalgi murojaati bo'yicha qaror qabul qilingan va bu haqda ularga ushbu Qonunda belgilangan tartibda xabar qilingan bo'lsa, rad etilishi mumkin.

Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tartibiga to'xtaladigan bo'lsak, jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish davlat organining, tashkilotning rahbari yoki boshqa mansabdor shaxsi tomonidan amalga oshiriladi. Buning uchun davlat organlarida, tashkilotlarda maxsus tarkibiy bo'linmalar tashkil etilishi mumkin, qabul uchun mas'ul bo'lgan mansabdor shaxslar belgilanadi.

Davlat organlarining rahbarlari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o'tkaziladi.

Qabul qilish jadvali va uni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to'g'risidagi axborot, qabul qilish tartibi ularni davlat organlarining rasmiy veb-saytlarida e'lon qilish, shuningdek ularning ma'muriy binosida hamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e'tiboriga yetkaziladi.

Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar, zarur bo'lgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari o'tkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham o'tkazilishi mumkin.

Agar qabul davomida bayon etilgan masalalarni hal etish davlat organining, tashkilotning yoki ular mansabdor shaxsining vakolatlariga kirmasa, tegishli mansabdor shaxslar murojaat etuvchiga murojaatda bayon

etilgan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish lozimligini tushuntirishi kerak.

Shaxsiy qabul davomida davlat organi, tashkilot rahbarining qaroriga ko'ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio va videoyozuv, shuningdek fotosuratga olish) qo'llanilishi mumkin.

Jismoniy shaxs og'zaki murojaat etayotganda o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa o'z vakolatlarini tasdiqlaydigan va o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Og'zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan davlat organlarining, tashkilotlarning ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va videokonferensaloqa vositasida ham berilishi mumkin.

Murojaatlarning shakli va mazmuni bo'yicha tasnifi mavjuddir. Murojaatlar shakli bo'yicha og'zaki va yozma murojaatlarga farqlanadi. Bundan tashqari davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi



Date: 29th April-2025

to'g'risida namunaviy nizomga muvofiq, jismoniy va yuridik shaxslar yakka tartibda yoki jamoa bo'lib murojaat etishlari mumkin.

1. Murojaatlarning og'zaki shakli. Davlat organlariga qabul vaqtida, davlat organining «ishonch telefoni yoxud davlat organlarining vakolatiga ega mansabdor shaxslarning telefoni orqali og'zaki murojaat qilinishi mumkin. Davlat organlarining «ishonch telefoni»ga kelib tushgan murojaatlar og'zaki murojaat sifatida Namunaviy nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro'yxatga olinadi va ko'rib chiqiladi.

2. Murojaatlarning yozma shakli. Murojaatning yozma shaklida murojaat qiluvchi – jismoniy yoki yuridik shaxsning manfaatlari ko'zlanib, murojaat ikki nusxada taqdim etilishi hamda murojaat nusxasi yoki ikkinchi nusxasiga tasdiqlash uchun qo'l qo'ydirib olinishi lozim. Yozma murojaat murojaat qiluvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat qiluvchi yuridik shaxs rahbarining yoxud vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim. Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat qiluvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo'shimcha ravishda yozib qo'yilishi kerak. Yozma murojaat pochta orqali bildirish bilan buyurtma xatda yuborilishi mumkin. Yozma murojaat murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, Namunaviy nizomga 2-ilovaga muvofiq shakl bo'yicha hisobga olish kartochkasini to'ldirish va murojaatning birinchi sahifasi quyi o'ng qismida ro'yxatga olish shtampini qo'yish yo'li bilan ro'yxatga olinadi.

3. Murojaatlarning elektron shakli. Davlat organining rasmiy veb-sayti orqali yoki davlat organining rasmiy elektron pochta manziliga kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va Namunaviy nizomda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi. O'zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (Hukumat portali) orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va Vazirlar Mahkamasining 2012 yil 30 dekabrda 378-son qarori bilan tasdiqlangan O'zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali to'g'risidagi nizom talablari hisobga olingan holda Namunaviy nizomda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016 yil 28 dekabrda PF-4904-sonli Farmoniga ko'ra, 2017 yil «Xalq bilan muloqot va inson manfaatlari yili» deb e'lon qilingani munosabati bilan hamda aholining O'zbekiston Respublikasi Bosh vazirining virtual qabulxonasi ishi to'g'risida ko'plab ijobiy fikrlarini e'tiborga olib, barcha darajadagi davlat organlari faoliyatida «Xalq davlat idoralariga emas, davlat idoralari xalqimizga xizmat qilishi kerak» degan tamoyilni amalda qaror toptirish, shuningdek jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashning sifat jihatidan yangi tizimini joriy etish maqsadida O'zbekiston Respublikasi Prezidenti devoni ishlar boshqarmasining Fuqarolar qabulxonasi negizida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonasi, Qoraqalpog'iston Respublikasi, viloyatlar va Toshkent shahrida, shuningdek har bir tumanlar va shaharlarda (tumanga bo'ysunuvchi shaharlardan tashqari) Xalq qabulxonalari hamda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining virtual qabulxonasi tuzildi.



Date: 29th April-2025



Ushbu Farmonga asosan, Qoraqalpoqiston Respublikasi, viloyatlar va Toshkent shahrida, shuningdek har bir tuman va shaharda (tumanga bo'ysunuvchi shaharlardan tashqari) tuzilayotgan Xalq qabulxonalari faoliyatini tashkiliy, moliyaviy va moddiy-texnik ta'minlash tegishligicha Qoraqalpoqiston Respublikasi Vazirlar Kengashi, viloyatlar, Toshkent shahar, tumanlar va shaharlar hokimiyatlar tomonidan amalga oshirilishi belgilab qo'yildi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019 yil 17 yanvardagi «Aholi muammolari bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida»gi PF-5633 sonli Farmonida, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari davlat organlari bilan aholi o'rtasida ochiq muloqotni yo'lga qo'yish, dolzarb muammolarni aniqlash, davlat organlari va boshqa tashkilotlar tomonidan murojaatlarning ko'rib chiqilishini ta'minlashda o'ziga xos samarali mexanizmga aylanganligi, Xalq qabulxonalari tashkil etilishi aholini yillar davomida qiynab kelgan muammolarning aniqlanishiga, ularning aksariyati joyida hal etilishiga zamin yaratganligi, shu bilan birga, ikki yil mobaynida O'zbekiston Respublikasi Prezidenti nomiga 2,5 milliondan ortiq murojaatlar kelib tushganligi, respublika ishchi guruhlar tomonidan uyma-uy yurish, ijtimoiy va boshqa ob'ektlarni o'rganish natijasida qo'shimcha 1,1 milliondan ortiq turli muammolar aniqlanganligi, joylarda yechimini kutayotgan masalalar ko'pligini, ayrimlari o'rta va quyi bo'g'indagi tashkilotlar darajasida hal etilmayotganligini ko'rsatayotganligi ta'kidlab o'tilib, 2019 yil 1 fevraldan Xalq qabulxonalarining aholi murojaatlari bilan ishlash bo'yicha amaldagi tizimi bilan bir qatorda, Xalq qabulxonalariga muammolarni uyma-uy yurish orqali aniqlash va hal qilish vazifasi yuklatildi.

Uyma-uy yurish orqali aniqlangan kamchilik va muammolarni bartaraf etish yuzasidan qisqa (1 yillik) va o'rta muddatli manzilli tadbirlar rejalarini shakllantirish, ularni ijrosi tuman (shahar) hokimliklari, Qoraqalpoqiston Respublikasi Vazirlar Kengashi, Toshkent shahar va viloyatlar hokimliklari, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining Hududlarni kompleks rivojlantirish va kommunal soha, ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish, transport, kapital qurilish, qurilish industriyasi va mudofaa sanoati masalalari kompleksi tomonidan ta'minlanishi, Xalq qabulxonalari va O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Fuqarolar huquqlarini himoya qilish, murojaatlar bilan ishlashni nazorat qilish va muvofiqlashtirish masalalari bo'yicha maslahatchisi bo'linmalari tomonidan ijrosi nazorat qilinishi belgilab qo'yildi.

Xulosa

Murojaatlar bilan ishlash tizimi davlat va jamiyat o'rtasidagi muloqotning muhim vositalaridan biridir. Fuqarolarning ariza, shikoyat va takliflarini belgilangan tartibda ko'rib chiqish orqali davlat organlari aholining ehtiyojlari va muammolarini to'g'ridan-to'g'ri aniqlash hamda ularga o'z vaqtida javob berish imkoniyatiga ega bo'ladi. Ushbu tizim samaradorligining yuqori bo'lishi davlat boshqaruvida ochiqlik, javobgarlik va ishonch muhitini yaratadi.

O'rganishlar shuni ko'rsatadiki, hozirgi kunda murojaatlar bilan ishlashda ba'zi kamchiliklar mavjud bo'lib, ular orasida murojaatlarni ko'rib chiqishdagi byurokratik to'siqlar, javoblarning sifatsizligi va muvofiqlashtirilgan axborot tizimlarining

Date: 29th April-2025

yetishmasligi ajralib turadi. Shu bilan birga, zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini joriy etish orqali ushbu muammolarni bartaraf etish mumkin. Xususan, yagona elektron platformalar orqali murojaatlarni real vaqtda kuzatish, avtomatlashtirilgan tahlillar olib borish hamda ijro nazoratini kuchaytirish orqali tizimning samaradorligi sezilarli darajada oshiriladi.

Kelgusida murojaatlar bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish uchun quyidagi yoʻnalishlarga eʼtibor qaratish lozim: birinchidan, davlat xizmatchilarining masʼuliyatini oshirish; ikkinchidan, elektron boshqaruv mexanizmlarini keng joriy etish; uchinchidan, fuqarolarning murojaat madaniyatini yuksaltirish. Mazkur chora-tadbirlar nafaqat murojaatlar bilan ishlash sifatini oshiradi, balki jamiyatda davlatga boʻlgan ishonchni mustahkamlashga ham xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Oʻzbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. – Toshkent: «Oʻzbekiston», 2023.
2. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari toʻgʻrisida”gi Oʻzbekiston Respublikasi Qonuni. – 2014-yil 3-dekabr.
3. Prezident qarori PQ–264-son. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari toʻgʻrisida”. – 2022-yil 20-iyul.
4. Qodirov I., Raximov A. “Davlat boshqaruvi tizimida fuqarolar murojaatlari bilan ishlash mexanizmlari” // “Ijtimoiy fanlar” jurnali, №2, 2023. – B. 45–52.
5. Karimova N. “Elektron hukumat tizimida murojaatlarni boshqarish” // “Axborot texnologiyalari va jamiyat” ilmiy jurnali, №4, 2022. – B. 33–39.
6. YUNESKO (UNESCO). “Fuqarolik ishtiroki va murojaatlar mexanizmlari” – Parij, 2021.

