XALQ QABULXONALARI – FUQAROLAR MUROJAATLARINI HAL ETISHNING NOYOB INSTITUTI



Bariyev Enver Farixovich
O'zbekiston Respublikasi Kriminologiya tadqiqot instituti ilmiy xodimi



Murzajanov Shavkatbek Gafurovich
O'zbekiston Respublikasi Kriminologiya tadqiqot instituti ilmiy xodimi

Annotatsiya. *Maqolada O'zbekistonda 2016-yilda tashkil etilgan Xalq qabulxonalari faoliyatining tashkiliy mexanizmi va natijadorligi tahlil qilingan. Mualliflar tomonidan Xalq qabulxonalari faoliyatini yanada takomillashtirish bo'yicha takliflar ilgari surilgan.*
Kalit so'zlar: *fuqarolar murojaatlari, murojaatlar bilan ishlash instituti, Xalq qabulxonasi.*

Аннотация. *В статье проанализированы организационный механизм и результативность деятельности созданных в 2016 году в Узбекистане Народных приёмных. Авторами выдвинуть предложения по дальнейшему совершенствованию деятельности Народных приёмных.*
Ключевые слова: *обращения граждан, институт работы с обращениями, Народная приёмная.*

Abstract. *The article analyzes the organizational mechanism and performance of the People's Reception Offices established in Uzbekistan in 2016. The author's attempts to make suggestions for further improvement of the People's Reception Offices.*
Keywords: *citizens' appeals, the Institute for Working with Appeals, the People's Reception Office.*

Fuqarolar murojaatlarini hal etish instituti davlat bilan jamiyat o'rtasidagi muloqotning asosiy bo'g'ini bo'lib, aholiga o'z huquq va manfaatlarini ifoda qilish imkonini beradi. Zero, ushbu institut siyosatshunoslik va boshqaruv nazariyasida davlatning legitimligi va fuqarolar ishonchini saqlashda muhim rol o'ynaydi. Jumladan, T. Parsons, D. Iston va boshqa bir qator klassiklar davlatning legitimligi jamiyat roziligiga bog'liq ekanligini ta'kidlashadi. Ularning fikriga ko'ra, davlatning samarali faoliyat yuritishi nafaqat iqtisodiy natijalar bilan, balki fuqarolarning roziligi bilan ham o'z ifodasini topadi. Shu nuqtayi nazardan, murojaatlar instituti va davlatning javobgarligi – legitimlikni mustahkamlashda asosiy vosita sanaladi [1].

Shuni alohida qayd etish lozimki, so'nggi yillarda O'zbekistonda ushbu institut raqamlashtirishning kengayishi va jamoatchilik nazorati mexanizmlarining rivojlanishi bilan bog'liq ravishda sezilarli darajada isloh qilindi. Ayniqsa, 2016-yildan buyon davlat organlarida murojaatlar bilan ishlash

jarayonini takomillashtirish va raqamlashtirish hamda hududlarda fuqarolar bilan bevosita muloqot qilish uchun Xalq qabulxonalari tashkil etilib, "my.gov.uz" kabi elektron portallar orqali onlayn murojaatlar qabul qilish yo'lga qo'yildi.

Mazkur jarayonning boshlanish nuqtasi – 2016-yil 28-dekabrda O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan qabul qilingan "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to'g'risida"gi farmon bo'ldi desak, to'g'ri bo'ladi.

Ushbu Farmon talablariga ko'ra, Xalq qabulxonalarga quyidagi bir qator muhim masalalar faoliyatining ustuvor yo'nalishlari sifatida belgilab berildi:

- aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquq va erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini to'laqonli himoya qilishga qaratilgan, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashning sifat jihatidan yangi va samarali tizimi faoliyatini ta'minlash;
- fuqarolarning O'zbekiston Respublikasi Prezidentiga, Oliy Majlisga, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasiga, Hukumatga, davlat boshqaruvi organlariga, sud, huquqni muhofaza qiluvchi va nazorat organlariga, mahalliy davlat hokimiyati organlariga, boshqa davlat tashkilotlari va xo'jalik boshqaruvi organlariga murojaat qilishga oid konstitutsiyaviy huquqlarining so'zsiz amalga oshirilishi uchun sharoit yaratish;
- Xalq qabulxonalariga kelib tushgan murojaatlar "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi qonuniga qat'iy amal qilgan holda, to'liq, xolis va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini tashkil etish;
- Xalq qabulxonalariga kelib tushgan hamda tegishliligi bo'yicha davlat organlari va xo'jalik boshqaruvi organlariga yuborilgan murojaatlar ko'rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish;
- jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining qabullarini davlat organlari va xo'jalik boshqaruvi organlarining mansabdor shaxslari ishtirokida, shu jumladan videokonferensaloqa orqali o'tkazish;
- Xalq qabulxonalariga kelib tushayotgan murojaatlarning qayd etilishi, umumlashtirilishi, tizimlashtirilishi va ko'rib chiqilishi ustidan nazoratni amalga oshirishda yagona elektron axborot tizimini joriy etish va yuritish yo'li orqali murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan keng foydalanish [2].

Ushbu tizim orqali xalqning fikrini eshitish, muammolariga yechim topish va ularni ijobiy hal qilish, tegishli vazirlik va idoralar rahbarlari tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqishda murojaat qilgan fuqaroning hurmatini joyiga qo'ygan holda, muammosini mas'uliyat bilan qonunda belgilangan tartibda hal etish imkoni yaratildi.

Prezidentimiz Shavkat Mirziyoyev 2017-yil 22-dekabrda Oliy Majlisga yo'llagan Murojaatnomasida Xalq qabulxonalarining faoliyatiga shunday baho bergan edi: "...Qisqa muddatda mana shu qabulxonalarga 1,5 *mln*.dan ziyod fuqaro murojaat qilgani va yillar davomida hal etilmagan muammolar ijobiy yechimini topilganligi, shuningdek, joylarda rahbarlar tomonidan yo'l qo'yilgan kamchiliklar, ularning bartaraf etish yuzasidan shaxsiy javobgarligi kuchaygani mazkur tizimning muhim natijasi bo'ldi" [3].

Prezidentimiz tashabbusi bilan hayotga tatbiq etilgan, yurtimizni xar tomonlama rivojlantirish, xalq bilan ochiq muloqot qilish, murojaatlar bilan ishlash mexanizimiga Xalq qabulxonalari instituti tashkil topgani xalqaro miqyosida ham noyob tuzilma sifatida keng e'tirof etilganini alohida ta'kidlash lozim.

Darhaqiqat, Xalq qabulxonalari aholining hayotidan xabardor bo'lish, fuqarolarning ko'p yillik hal etilmagan muammolarini joyida o'rganib, ijtimoiy adolatni ta'minlash mexanizmiga aylandi. Mazkur hodisani fuqarolarning murojaat qilishga bo'lgan konstitutsiyaviy huquqlarini ro'yobga chiqarishga qaratilgan oliy qadriyat sifatida ham e'tirof etish kerak.

Yuqorida keltirilganlardan quyidagicha xulosa chiqarish mumkin:

- O'zbekistonda aholi tomonidan ko'tarilayotgan muammolarni fuqarolar murojaatlari orqali aniqlash uchun kerakli zamin yaratildi, bunda Xalq qabulxonalari murojaatlarni qabul qilish, qayd etish va hal etishda muhim ahamiyat kasb etmoqda;
- Xalq qabulxonalari ko'p yillar davomida tegishli davlat organi tomonidan hal etilmagan, fuqaroni qiynab kelayotgan muayyan bir masalaga yechim topish imkoniyatiga ega.

Amalga oshirilgan ijobiy ishlarga qaramay, 2025-yilda mazkur institut faoliyati o'ziga xos muammolarga duch kelib, yo'l qo'yilgan kamchiliklar hattoki Davlat rahbarining tanqidiga sabab bo'ldi [4].

Fikrimizcha, bugungi kunda yechimini kutayotgan ijtimoiy-iqtisodiy sohasidagi ayrim muammolar ham fuqarolarimizning Xalq qabulxonalariga yuborgan murojaatlari mazmunida o'z aksini topgan.

Xususan, amaliyot natijalariga ko'ra, Xalq qabulxonalariga kelib tushayotgan murojaatlarning asosiy qismi kommunal xizmatlar, sog'liqni saqlash, moddiy yordam ko'rsatish bilan bog'liq. To'g'ri, mazkur murojaatlarning asl sababi o'z vaqtida mas'ul davlat organi tomonidan fuqaroga ko'rsatilmagan xizmat bo'lsa-da, biroq oxirgi instansiya sifatida mazkur murojaat aynan Xalq qabulxonasiga yuborilgan. Xalq qabulxonasi mazkur murojaatni to'g'ridan-to'g'ri hal qila olmasa, tabiiyki, uni mas'ul davlat idorasiga yuboradi. Agar fuqaroning muammosi hal etilmasa, u takroran Xalq qabulxonasiga murojaat qiladi va mazkur jarayon takror va takror davom etadi.

Shu bois, fikrimizcha, murojaatlarni samarali tahlil qilish, hisobdorlik va shaffoflikni ta'minlash ayni paytda muhim vazifalardan biri hisoblanadi.

Bu borada, quyidagi algoritmni amalga oshirish murojaatlar bilan ishlash instituti samaradorligini yanada oshirish mumkin:

1. Malakali kadrlarni tayyorlash.
Xalq qabulxonalari va murojaatlarni ko'rib chiquvchi davlat organlari xodimlari uchun maxsus o'quv kurslarini tashkil etish, o'quv kurslarida ilg'or xorijiy dav-latlarning murojaatlar bilan ishlash tizimini yoritib borishni yo'lga qo'yish.

2. Nazorat va hisobdorlikni kuchaytirish.
Murojaatlarning kundalik o'rganishda hal etilish darajasi va sifatini muntazam ravishda monitoring qilib borish.

3. Elektron xizmatlarni rivojlantirish.
"My.gov.uz" kabi virtual tizim platformalarining funksionalligini kengaytirish, mobil versiyalarni takomillashtirish va fuqarolar uchun qulayliklarni oshirish.

4. Hududiy muloqotni mustahkamlash.
Har bir hududdagi Xalq qabulxonalari faoliyatini yaxshilash, aholi bilan dolzarb muammolarni o'rganish va joyida ijobiy hal etish masalasida tegishli tashkilot rahbarlarini jalb qilgan holda muntazam ravishda "ochiq eshik" uchrashuvlarini tashkil etish.

5. Ma'lumot berish va targ'ibot.
Fuqarolarning murojaat qilish huquqi va murojaat qilish mexanizmlari borasidagi bilimlarini oshirish maqsadida ijtimoiy tarmoqlar, mahalla tashkilotlari orqali keng axborot kampaniyalarini o'tkazish.

Xulosa qilib aytganda, O'zbekistonda davlat organlari murojaatlar bilan ishlash majburiyatiga ega. Murojaatlarni qabul qilish, qayd etish, tegishliligi bo'yicha yo'naltirish va javob berish mexanizmini tashkil etishlari asosiy xizmat vazifalaridan biri sanaladi. Xalq qabulxonalari esa ularga murojaatlarni tez va adolatli hal qilish imkonini beradi.

Shu bilan birga, Xalq qabulxonalari faoliyatini yanada takomillashtirish, ularga ko'proq tahliliy funksiyalarini amalga oshirishlariga imkon yaratish, sohada ilmiy tadqiqotlarni amalga oshirish fuqarolarning muammolarni hal etishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Foydalanilgan manbalar

1. Easton D. A. Systems Analysis of Political Life; Алмонд Г., Пауэлл Дж., Стром К., Далтон Р. Сравнительная политология сегодня. Мировой обзор. – М.: Аспект Пресс, 2002.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to'g'risida" 2016-yil 28-dekabrdagi PF-4904-son farmoni // O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami, 2017-y., 1-son, 5-modda.
3. Prezident Shavkat Mirziyoyevning Oliy Majlisga murojaatnomasi. Elektron manba: Prezident Shavkat Mirziyoyevning Oliy Majlisga murojaatnomasi (to'liq matni+audio) murojaat qilish sanasi: 2025-yil 5-dekabr.
4. Elektron manba: https://www.uzdaily.uz/ru/prezident-uzbekistana-obiavil-o-polnoi-perezagruzke-sistemy-narodnykh-priiomnykh/ murojaat qilish sanasi: 19.11.2025.