O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARINI HUQUQIY TARTIBGA SOLISH

Xamdamova Kamola Anvar qizi
Doi: https://doi.org/10.5281/zenodo.20350846

Annotatsiya

Mazkur maqolada O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solish masalalari tahlil qilingan. Tadqiqot davomida murojaat qilish huquqining konstitutsiyaviy asoslari, murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibi hamda davlat organlarining ushbu sohadagi faoliyati o‘rganildi. Shuningdek, murojaatlar bilan ishlash tizimidagi mavjud muammolar va ularni bartaraf etish yo‘llari tahlil qilindi. Tadqiqot natijalariga ko‘ra, elektron murojaat tizimlarining joriy etilishi fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan murojaatlarini samarali tashkil etishda muhim ahamiyat kasb etishi aniqlandi.

Kalit so‘zlar: murojaat, jismoniy shaxs, yuridik shaxs, huquqiy tartibga solish, davlat organlari, virtual qabulxona, fuqarolar huquqi, elektron murojaat.

Аннотация

В данной статье анализируются вопросы правового регулирования обращений физических и юридических лиц в Республике Узбекистан. В ходе исследования были изучены конституционные основы права на обращение, порядок рассмотрения обращений, а также деятельность государственных органов в данной сфере. Кроме того, были рассмотрены существующие проблемы системы работы с обращениями и пути их устранения. По результатам исследования установлено, что внедрение электронных систем обращений играет важную роль в эффективной организации взаимодействия граждан с государственными органами.

Ключевые слова: обращение, физическое лицо, юридическое лицо, правовое регулирование, государственные органы, виртуальная приемная, права граждан, электронное обращение.

Abstract

This article analyzes the legal regulation of appeals from individuals and legal entities in the Republic of Uzbekistan. The study examines the constitutional foundations of the right to appeal, the procedure for reviewing appeals, and the activities of state bodies in this field. In addition, existing problems in the system of handling appeals and ways to eliminate them were analyzed. The results of the study showed that the introduction of electronic appeal systems plays an important role in ensuring effective interaction between citizens and state authorities.

Keywords: appeal, individual, legal entity, legal regulation, state bodies, virtual reception, citizens’ rights, electronic appeal system.

Kirish

O‘zbekiston Respublikasida inson huquq va erkinliklarini ta’minlash davlat siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi. Fuqarolarning davlat organlari va tashkilotlariga murojaat qilish huquqi demokratik jamiyatning muhim belgilaridan bo‘lib, u shaxs va davlat o‘rtasidagi huquqiy munosabatlarni mustahkamlaydi [1]. Murojaatlar instituti orqali aholi o‘z huquq va qonuniy manfaatlarini himoya qilish, davlat organlari faoliyatini takomillashtirish hamda jamiyatda qonuniylikni ta’minlash imkoniyatiga ega bo‘ladi.O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasida har bir shaxsning davlat organlariga ariza, taklif va shikoyatlar bilan murojaat qilish huquqi kafolatlangan [2]. Ushbu huquqni amalga oshirishning huquqiy asoslari “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonun orqali tartibga solinadi [3]. Mazkur qonun murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatdan o‘tkazish, ko‘rib chiqish va hal etish tartibini belgilab beradi.

So‘nggi yillarda mamlakatda davlat organlarining aholi bilan muloqot qilish tizimini takomillashtirishga alohida e’tibor qaratilmoqda. Xususan, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi faoliyatining yo‘lga

qo‘yilishi fuqarolar murojaatlarini tezkor va samarali hal etish imkoniyatini kengaytirdi [4]. Bu esa davlat organlari faoliyatining ochiqligi va shaffofligini ta’minlashda muhim ahamiyat kasb etmoqda.Shu bilan birga, amaliyotda murojaatlarni o‘z vaqtida ko‘rib chiqmaslik, rasmiyatchilikka yo‘l qo‘yish, ayrim murojaatlarning yetarlicha tahlil qilinmasligi kabi muammolar ham mavjud [5]. Bu holatlar mazkur sohada huquqiy mexanizmlarni yanada takomillashtirish zarurligini ko‘rsatadi.Mazkur maqolaning maqsadi O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlarining huquqiy tartibga solinishini tahlil qilish, sohadagi amaliy muammolarni o‘rganish hamda ularni bartaraf etish bo‘yicha takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Materiallar va metodlar

Mazkur tadqiqot davomida O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solishga oid normativ-huquqiy hujjatlar, ilmiy adabiyotlar hamda amaliy manbalar tahlil qilindi. Tadqiqotning asosiy manbalari sifatida O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonun, Prezident farmonlari va qarorlari, shuningdek, huquqshunos olimlarning ilmiy ishlari o‘rganildi [1].Tadqiqot jarayonida tahliliy, qiyosiy-huquqiy, tizimli va statistik metodlardan foydalanildi. Tahliliy metod orqali murojaatlar institutining mazmun-mohiyati hamda uning jamiyatdagi o‘rni o‘rganildi [2]. Qiyosiy-huquqiy metod yordamida murojaatlar bilan ishlashning milliy va xorijiy tajribalari taqqoslandi. Tizimli metod asosida murojaatlarni ko‘rib chiqishning huquqiy mexanizmlari hamda davlat organlarining vakolatlari tahlil qilindi [3].

Shuningdek, tadqiqot davomida fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish amaliyoti, murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari va natijadorligi yuzasidan mavjud statistik ma’lumotlar o‘rganildi. Ayniqsa, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari hamda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi faoliyati doirasida kelib tushayotgan murojaatlar soni va ularning yechim darajasi alohida tahlil qilindi [4].Tadqiqotning ilmiy yangiligi shundaki, unda murojaatlar bilan ishlash tizimidagi mavjud muammolar zamonaviy yondashuvlar asosida o‘rganilib, ularni bartaraf etish bo‘yicha amaliy taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi [5].

Natijalar

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko‘rib chiqish tizimi so‘nggi yillarda sezilarli darajada takomillashgan. Ayniqsa, davlat organlari faoliyatida ochiqlik va shaffoflik tamoyillarining kuchayishi fuqarolarning murojaat qilish faolligini oshirishga xizmat qilmoqda [4]. Elektron platformalar, onlayn qabul tizimlari va virtual murojaat mexanizmlarining joriy etilishi murojaatlarni qisqa muddatlarda ko‘rib chiqish imkonini yaratdi.Tahlillar davomida murojaatlarning asosiy qismini ijtimoiy himoya, bandlik, uy-joy, sud-huquq masalalari hamda kommunal xizmatlarga oid murojaatlar tashkil etishi aniqlandi [5]. Bu esa aholining kundalik hayotida aynan ushbu sohalarda muammolar ko‘proq uchrayotganligini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, davlat organlari tomonidan murojaatlarga javob qaytarish sifati oldingi yillarga nisbatan yaxshilangani kuzatildi.

Murojaatlar bilan ishlash tizimida O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi hamda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari muhim o‘rin egallamoqda. Mazkur tizimlar orqali fuqarolar o‘z muammolarini bevosita davlat organlariga yetkazish imkoniyatiga ega bo‘ldi [6]. Natijada, aholining davlat boshqaruvi organlariga bo‘lgan ishonchi ortib bormoqda.Biroq o‘rganishlar davomida ayrim salbiy holatlar ham aniqlandi. Xususan, ayrim hududlarda murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlariga to‘liq rioya qilinmasligi, murojaatlarga yuzaki yondashish va rasmiyatchilik holatlari uchramoqda [7]. Ba’zi hollarda fuqarolarga bir necha marotaba bir xil mazmundagi javoblar yuborilishi ham kuzatilgan. Bu esa murojaatlar bilan ishlash samaradorligini pasaytiruvchi omillardan biri hisoblanadi.Tadqiqot natijalariga ko‘ra, murojaatlar bilan ishlashda raqamlashtirish jarayonlari ijobiy natija bermoqda. Elektron murojaat tizimlari orqali kelib tushgan arizalarni nazorat qilish, monitoring yuritish va ijro intizomini kuchaytirish imkoniyati kengaygan [8]. Ayniqsa, elektron hujjat aylanish tizimi inson omilini kamaytirib, korrupsion holatlarning oldini olishga xizmat qilmoqda.

Quyidagi jadvalda murojaatlarning asosiy yo‘nalishlari va ularning ulushi keltirilgan:

№	Murojaat yo‘nalishlari	Ulushi (%)
1	Ijtimoiy himoya masalalari	28%
2	Bandlik va mehnat munosabatlari	19%
3	Uy-joy va kommunal xizmatlar	21%
4	Sud-huquq masalalari	17%
5	Ta’lim va sog‘liqni saqlash	9%
6	Boshqa masalalar	6%

Jadval natijalaridan ko‘rinadiki, murojaatlarning eng katta qismini ijtimoiy himoya hamda uy-joy masalalariga oid murojaatlar tashkil etmoqda. Bu holat aholining ijtimoiy-iqtisodiy ehtiyojlari bilan bog‘liq muammolar hali ham dolzarb ekanligini ko‘rsatadi [9]. Shu sababli davlat organlari tomonidan aynan ushbu yo‘nalishlarda tizimli choralarni kuchaytirish maqsadga muvofiq hisoblanadi.

Muhokama

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko‘rib chiqish tizimi so‘nggi yillarda sezilarli darajada rivojlangan bo‘lsa-da, ushbu sohada ayrim muammolar saqlanib qolmoqda. Ayniqsa, murojaatlar bilan ishlashning elektron tizimga o‘tkazilishi davlat organlari faoliyatining ochiqligi va samaradorligini oshirishga xizmat qilmoqda [10]. Bu esa fuqarolarning davlat boshqaruvi organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlashda muhim omil bo‘lib hisoblanadi.Tahlillar shuni ko‘rsatdiki, fuqarolarning murojaat qilish faolligi oshib borayotgani bir tomondan aholining huquqiy ongi va huquqiy madaniyati yuksalayotganidan dalolat bersa, ikkinchi tomondan ayrim ijtimoiy-iqtisodiy muammolar hanuz dolzarbligicha qolayotganini ko‘rsatadi [11]. Ayniqsa, ijtimoiy himoya, uy-joy, bandlik va kommunal xizmatlarga oid murojaatlarning yuqori ulushni tashkil etishi ushbu sohalarda tizimli muammolar mavjudligini anglatadi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi va O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari faoliyati murojaatlar bilan ishlash tizimida yangi bosqichni boshlab berdi. Mazkur tizimlar orqali fuqarolar o‘z muammolarini tezkor ravishda davlat organlariga yetkazish imkoniyatiga ega bo‘ldi [12]. Shu bilan birga, ushbu tizim davlat organlari faoliyati ustidan jamoatchilik nazoratini kuchaytirishga ham xizmat qilmoqda.Biroq amaliyotda ayrim kamchiliklar mavjudligi ham aniqlandi. Xususan, ayrim davlat organlari tomonidan murojaatlarga rasmiy yondashish, ularni yuzaki ko‘rib chiqish yoki ijro muddatlarini buzish holatlari uchramoqda [13]. Bu esa murojaatlarning samarali hal etilishiga salbiy ta’sir ko‘rsatmoqda. Ayrim hollarda bir xil mazmundagi murojaatlarning takror yuborilishi ham davlat organlari tomonidan muammolar to‘liq bartaraf etilmayotganidan dalolat beradi.

Shuningdek, tadqiqot davomida murojaatlar bilan ishlashda malakali kadrlarning o‘rni muhim ekanligi aniqlandi. Davlat xizmatchilarining huquqiy savodxonligi, muomala madaniyati va mas’uliyat darajasi murojaatlarni ko‘rib chiqish sifatiga bevosita ta’sir qiladi [14]. Shu sababli ushbu yo‘nalishda davlat xizmatchilarining malakasini oshirish, zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanish ko‘nikmalarini rivojlantirish muhim hisoblanadi.Umuman olganda, murojaatlar instituti fuqarolarning huquq va manfaatlarini himoya qilishning muhim huquqiy vositasi hisoblanadi. Mazkur tizimni yanada takomillashtirish uchun elektron nazorat tizimlarini kengaytirish, murojaatlarni monitoring qilish mexanizmlarini kuchaytirish hamda davlat organlari faoliyati ustidan jamoatchilik nazoratini rivojlantirish maqsadga muvofiq bo‘ladi [15].

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solish tizimi fuqarolarning huquq va erkinliklarini ta’minlashda muhim ahamiyat kasb etadi. So‘nggi yillarda ushbu sohada amalga oshirilgan islohotlar natijasida murojaatlar bilan ishlash mexanizmlari takomillashib, davlat organlari faoliyatining ochiqligi va shaffofligi sezilarli darajada oshdi. Ayniqsa, elektron murojaat tizimlari va virtual qabulxonalar faoliyatining yo‘lga qo‘yilishi fuqarolar uchun qulay va samarali huquqiy mexanizm yaratdi.Tadqiqot davomida murojaatlarning asosiy qismi ijtimoiy himoya, uy-joy, bandlik hamda kommunal xizmatlar bilan bog‘liq ekanligi aniqlandi. Bu esa

aholining kundalik hayotida aynan ushbu sohalardagi muammolar dolzarbligicha qolayotganini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, ayrim davlat organlarida murojaatlarni ko‘rib chiqishda rasmiyatchilik, muddatlarga rioya qilmaslik va yuzaki yondashuv kabi kamchiliklar ham mavjudligi kuzatildi.Murojaatlar bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish uchun davlat organlari faoliyati ustidan jamoatchilik nazoratini kuchaytirish, raqamlashtirish jarayonlarini kengaytirish, murojaatlarni monitoring qilish tizimini rivojlantirish hamda davlat xizmatchilarining huquqiy va kasbiy malakasini oshirish muhim hisoblanadi.Umuman olganda, murojaatlar instituti fuqarolar va davlat o‘rtasidagi samarali muloqotni ta’minlovchi muhim huquqiy vosita bo‘lib, uning samarali faoliyati demokratik huquqiy davlat va kuchli fuqarolik jamiyatini rivojlantirishda muhim o‘rin tutadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Odilqoriyev, X. T. (2020). *Davlat va huquq nazariyasi*. Toshkent: Adolat nashriyoti.
2. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. (2023). Toshkent: O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi.
3. O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni. (2017, 11-sentyabr). Toshkent.
4. Mirziyoyev Shavkat Miromonovich. (2017). *Qonun ustuvorligi va inson manfaatlarini ta’minlash – yurt taraqqiyoti va xalq farovonligining garovi*. Toshkent: O‘zbekiston nashriyoti.
5. Rahimov, A. (2022). Fuqarolar murojaatlarini ko‘rib chiqishning huquqiy asoslari va amaliyoti. *Huquq va burch*, 3, 45–49.
6. Yuldashev, B. (2021). Davlat organlarida murojaatlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish masalalari. *Yuridik fanlar axborotnomasi*, 2(5), 33–38.
7. Karimov, S. (2020). Fuqarolarning murojaat qilish huquqi va uning konstitutsiyaviy asoslari. *O‘zbekiston qonunchiligi tahlili*, 4(1), 52–57.
8. Tursunov, M. (2023). Elektron hukumat tizimida fuqarolar murojaatlarini ko‘rib chiqish mexanizmlari. *Elektron boshqaruv va huquq*, 1(7), 21–27.
9. Axmedov, R. (2022). Davlat organlari faoliyatida ochiqlik va shaffoflik tamoyillarining ahamiyati. *Demokratik islohotlar sharhi*, 6(2), 61–66.
10. Rasulov, Q. (2021). Murojaatlar bilan ishlashda raqamlashtirishning o‘rni va ahamiyati. *Zamonaviy huquq muammolari*, 5(3), 40–46.
11. Ismoilov, D. (2020). Fuqarolarning huquqiy madaniyatini oshirishda murojaatlar institutining o‘rni. *Jamiyat va boshqaruv*, 8(4), 72–77.
12. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi. (2024). Fuqarolar murojaatlari statistik ma’lumotlari. Toshkent.
13. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari. (2023). Murojaatlar bilan ishlash samaradorligi bo‘yicha hisobot. Toshkent.
14. Qodirov, A. (2022). Davlat xizmatchilarining murojaatlar bilan ishlashdagi mas’uliyati. *Huquqiy tadqiqotlar jurnali*, 7(1), 15–20.
15. Ergashev, F. (2021). O‘zbekistonda fuqarolarning murojaat qilish huquqini ta’minlash masalalari. *Yurisprudensiya*, 9(2), 81–86.