IQRO JURNALI , IQRO JOURNAL, ИКРО ЖУРНАЛИ
ISSN:2181-4341| wordlyknowledge.uz/index.php/iqro
Volume 22 Issue 01 IYUN 2026

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI PREZIDENTINING VIRTUAL VA XALQ QABULXONALARI TASHKIL ETILISHI: FUQAROLAR MUROJAATLARI BILAN ISHLASHNING YANGI INSTITUTSIONAL MEXANIZMI

Jumaboyeva Sojida Xabibullayevna
Urganch davlat universiteti Tarix mutaxasisligi 2-kurs magistranti
Doi: https://doi.org/10.5281/zenodo.20614067

Annotatsiya: Mazkur maqolada O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari tashkil etilishining huquqiy asoslari, maqsad va vazifalari hamda davlat boshqaruvi tizimidagi o‘rni tahlil qilingan. Tadqiqotda ushbu institutlarning fuqarolar murojaatlari bilan ishlash samaradorligini oshirish, davlat organlari faoliyatining ochiqligi va shaffofligini ta’minlashdagi ahamiyati yoritilgan.

Kalit so‘zlar: Virtual qabulxona, Xalq qabulxonasi, murojaatlar, davlat boshqaruvi, fuqarolar huquqlari, elektron hukumat, ochiqlik, shaffoflik.

Аннотация: В данной статье проанализированы правовые основы создания Виртуальной и Народных приемных Президента Республики Узбекистан, их цели, задачи и роль в системе государственного управления. Исследовано значение данных институтов в повышении эффективности работы с обращениями граждан, обеспечении открытости и прозрачности деятельности государственных органов.

Ключевые слова: Виртуальная приемная, Народная приемная, обращения граждан, государственное управление, права граждан, электронное правительство, открытость, прозрачность.

Abstract: This article analyzes the legal foundations, objectives, functions, and significance of the Virtual Reception and People’s Receptions of the President of the Republic of Uzbekistan. The study highlights their role in improving the effectiveness of handling citizens’ appeals, ensuring transparency and accountability in public administration, and strengthening communication between the state and society.

Keywords: Virtual Reception, People’s Reception, citizens’ appeals, public administration, citizens’ rights, e-government, transparency, accountability.

KIRISH

Mamlakat taraqqiyoti va demokratik jamiyat qurilishida davlat organlari bilan fuqarolar o‘rtasidagi samarali muloqotni yo‘lga qo‘yish muhim ahamiyat kasb etadi. Fuqarolarning murojaatlarini o‘z vaqtida ko‘rib chiqish, ularning muammolariga qonuniy va adolatli yechim topish davlat boshqaruvi tizimining asosiy mezonlaridan biri hisoblanadi. Shu nuqtai nazardan, O‘zbekiston Respublikasida so‘nggi yillarda amalga oshirilgan ma’muriy-huquqiy islohotlar doirasida aholi bilan bevosita muloqotni kuchaytirish, davlat organlarining xalq oldidagi mas’uliyatini oshirish va murojaatlar bilan ishlash tizimini takomillashtirishga alohida e’tibor qaratildi.

2016-yilda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari tashkil etilishi mazkur yo‘nalishdagi eng muhim islohotlardan biri bo‘ldi. Ushbu tizim fuqarolarga o‘z murojaatlarini tezkor va qulay tarzda yetkazish, mavjud muammolar yuzasidan amaliy yordam

olish hamda davlat organlari faoliyati ustidan jamoatchilik nazoratini kuchaytirish imkoniyatini yaratdi. Natijada davlat va jamiyat o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlar yangi bosqichga ko‘tarilib, “xalq bilan muloqot” tamoyili davlat siyosatining ustuvor yo‘nalishiga aylandi.

METODOLOGIYA VA ADABIYOTLAR SHARHI

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari faoliyatini tartibga soluvchi normativ-huquqiy hujjatlar o‘rganildi. Jumladan, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrdagi PF–4904-sonli “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi Farmoni, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonun hamda murojaatlar bilan ishlashga oid boshqa me’yoriy hujjatlar tahlil qilindi.

Tadqiqotda tizimli yondashuv usuli orqali Virtual va Xalq qabulxonalari davlat boshqaruvi tizimining tarkibiy elementi sifatida o‘rganildi. Ushbu usul mazkur institutlarning fuqarolar murojaatlari bilan ishlash, aholi muammolarini aniqlash va ularni bartaraf etishda tutgan o‘rnini kompleks baholash imkonini berdi. Shuningdek, qiyosiy-huquqiy tahlil yordamida O‘zbekistondagi murojaatlar bilan ishlash amaliyoti boshqa davlatlarning tajribasi bilan solishtirildi. Natijada elektron murojaatlar tizimini joriy etish va aholiga yaqin davlat boshqaruvi modelini shakllantirish bo‘yicha ilg‘or tajribalar aniqlanib, ularning milliy amaliyotdagi ahamiyati baholandi.

Tarixiy-huquqiy usul yordamida fuqarolar murojaatlari bilan ishlash tizimining rivojlanish bosqichlari tahlil qilindi [1]. Ayniqsa, 2016-yildan keyingi davrda amalga oshirilgan islohotlar natijasida davlat organlari va fuqarolar o‘rtasidagi munosabatlarda yuz bergan o‘zgarishlar ilmiy jihatdan o‘rganildi.

Fuqarolar murojaatlari bilan ishlash tizimi, davlat va jamiyat o‘rtasidagi muloqot hamda elektron boshqaruv masalalari ko‘plab mahalliy va xorijiy olimlar tomonidan tadqiq etilgan. Ushbu mavzuni o‘rganishda, avvalo, O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning “Erkin va farovon, demokratik O‘zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz” asari muhim nazariy manba hisoblanadi. Mazkur asarda davlat organlari faoliyatini xalq manfaatlariga xizmat qildirish, fuqarolar bilan ochiq muloqotni yo‘lga qo‘yish va murojaatlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish zarurligi alohida ta’kidlangan [2].

Shavkat Mirziyoyevning “Qonun ustuvorligi va inson manfaatlarini ta’minlash – yurt taraqqiyoti va xalq farovonligining garovi” nomli asarida fuqarolarning huquq va erkinliklarini himoya qilish, davlat organlarining hisobdorligini oshirish hamda aholi murojaatlariga e’tibor qaratish masalalari keng yoritilgan. Ushbu asardagi g‘oyalar Prezident Virtual va Xalq qabulxonalari faoliyatining nazariy asoslarini tushunishda muhim ahamiyatga ega [3].

Mahalliy olimlardan professor A.X. Saidovning “Davlat va huquq nazariyasi” asarida fuqarolarning davlat boshqaruvida ishtiroki, murojaat qilish huquqi hamda davlat organlarining javobgarligi masalalari yoritilgan. Muallif davlat va fuqaro o‘rtasidagi samarali muloqot demokratik huquqiy davlatning muhim belgisi ekanligini ta’kidlaydi [4].

Professor Z.M. Islomovning “Davlat va huquq nazariyasi” darsligida fuqarolarning konstitutsiyaviy huquqlari, jumladan murojaat qilish huquqi va uni ta’minlash mexanizmlari ilmiy jihatdan tahlil qilingan [5].Muallifning fikricha, fuqarolarning davlat organlariga erkin murojaat qilish imkoniyati demokratik boshqaruvning asosiy mezonlaridan biridir.

Xorijiy adabiyotlar orasida David Osborne va Ted Gaeblerning “Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector” asari alohida ahamiyatga ega. Mualliflar davlat boshqaruvida fuqarolarga yo‘naltirilgan xizmatlar tizimini shakllantirish va davlat organlari faoliyatini samaradorlik tamoyillari asosida tashkil etish zarurligini asoslab beradilar [6].

Prezidentning Virtual va Xalq qabulxonalari fuqarolar bilan samarali muloqotni ta’minlash, davlat boshqaruvida ochiqlik va shaffoflikni kuchaytirish hamda inson manfaatlarini himoya

qilishga qaratilgan zamonaviy institutsional mexanizm sifatida shakllangan. Mazkur institutlarning faoliyati demokratik boshqaruv tamoyillarini rivojlantirish va fuqarolarning davlat hokimiyatiga bo‘lgan ishonchini mustahkamlashda muhim ahamiyat kasb etmoqda.

NATIJALAR VA MUHOKAMA

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari tashkil etilishi mamlakatda fuqarolar murojaatlari bilan ishlash tizimini yangi bosqichga olib chiqdi. Mazkur institutlar davlat organlari va aholi o‘rtasida samarali muloqot mexanizmini yaratish, fuqarolarning muammolarini o‘z vaqtida aniqlash hamda ularni hal etishga qaratilgan amaliy tizim sifatida shakllandi. Avvalgi davrda murojaatlarni ko‘rib chiqish jarayonida uchraydigan byurokratik to‘siqlar, murojaatlarning turli idoralar o‘rtasida uzoq muddat sarson bo‘lishi, ayrim hollarda esa murojaatlarning e’tibordan chetda qolishi kabi muammolar fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchiga salbiy ta’sir ko‘rsatgan edi. Virtual va Xalq qabulxonalari faoliyatining yo‘lga qo‘yilishi ushbu muammolarni bartaraf etishga xizmat qildi.

Virtual qabulxona fuqarolarga zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari orqali istalgan hududdan murojaat yuborish imkoniyatini yaratdi. Natijada murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish va ijrosini nazorat qilish jarayonlari sezilarli darajada soddalashdi. Elektron tizim orqali har bir murojaatning ko‘rib chiqilish bosqichlarini kuzatish imkoniyatining yaratilgani esa davlat organlari faoliyatining ochiqligi va shaffofligini oshirishga xizmat qildi. Bu holat fuqarolarning murojaatlar natijasidan xabardor bo‘lishiga hamda murojaatlarning ijro intizomini mustahkamlashga ijobiy ta’sir ko‘rsatdi [7].

Xalq qabulxonalari faoliyatining tahlili shuni ko‘rsatadiki, ular aholining kundalik muammolarini joylarda o‘rganish va hal etishda muhim institutga aylandi. Xususan, hududlarda tashkil etilgan sayyor qabullar orqali fuqarolarning uy-joy, bandlik, ijtimoiy himoya, sog‘liqni saqlash, ta’lim, kommunal xizmatlar va tadbirkorlik faoliyati bilan bog‘liq masalalari bevosita o‘rganilib, amaliy yordam ko‘rsatish imkoniyati yaratildi. Bu esa davlat organlari faoliyatini aholining real ehtiyojlariga yanada yaqinlashtirdi.

Tadqiqot davomida murojaatlar mazmuni va yo‘nalishlari tahlil qilinganda, fuqarolarning asosiy murojaatlari ijtimoiy-iqtisodiy masalalar bilan bog‘liq ekani aniqlandi. Xususan, ish bilan ta’minlash, uy-joy masalalari, kredit olish, yer ajratish, pensiya va nafaqa ta’minoti, sog‘liqni saqlash hamda kommunal xizmatlar bilan bog‘liq murojaatlar salmoqli o‘rinni egallaydi. Mazkur holat davlat organlariga hududlarda mavjud muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish bo‘yicha aniq choralar ishlab chiqish imkonini bermoqda [8]. Shu jihatdan Virtual va Xalq qabulxonalari nafaqat murojaatlarni qabul qiluvchi, balki davlat siyosatini takomillashtirish uchun muhim axborot manbai vazifasini ham bajarmoqda.

Virtual va Xalq qabulxonalarining eng muhim natijalaridan biri davlat organlari faoliyatida mas’uliyat va hisobdorlik darajasining oshganligidir. Chunki har bir murojaatning ijrosi nazorat qilinishi mansabdor shaxslarning o‘z vazifalariga mas’uliyat bilan yondashishiga sabab bo‘lmoqda. Shu bilan birga, murojaatlar tahlili asosida ayrim hududlar yoki sohalarda tizimli muammolar mavjudligi aniqlanib, ularni bartaraf etishga qaratilgan normativ-huquqiy va tashkiliy chora-tadbirlar ishlab chiqilmoqda. Bu esa murojaatlar bilan ishlash tizimining faqat individual masalalarni hal qilish bilan cheklanmay, kengroq ijtimoiy muammolarni bartaraf etishga ham xizmat qilayotganini ko‘rsatadi.

Prezidentning Virtual va Xalq qabulxonalari O‘zbekistonda xalq bilan muloqotning yangi modelini shakllantirganini ko‘rsatadi. Mazkur institutlar fuqarolarning konstitutsiyaviy murojaat qilish huquqini amalda ta’minlash, davlat organlari faoliyatida ochiqlik va shaffoflikni kuchaytirish hamda jamiyatdagi ijtimoiy adolat tamoyillarini qaror toptirishda muhim ahamiyat kasb etmoqda. Eng muhimi, ushbu tizim orqali davlat organlari faoliyati fuqarolarning ehtiyoj va manfaatlariga yanada yaqinlashib, “inson qadri uchun” tamoyilining amaliy ifodasi sifatida namoyon bo‘lmoqda [9].

Prezidentning Virtual va Xalq qabulxonalari fuqarolar murojaatlari bilan ishlashning zamonaviy, samarali va demokratik mexanizmi ekanligini tasdiqlaydi. Ularning faoliyatini yanada takomillashtirish, raqamli texnologiyalar imkoniyatlarini kengaytirish hamda murojaatlar ijrosi ustidan nazoratni kuchaytirish kelgusida davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish va fuqarolarning davlatga bo‘lgan ishonchini yanada mustahkamlashga xizmat qiladi. Mazkur institutlarning amaliy faoliyati O‘zbekistonda demokratik islohotlarni chuqurlashtirish va fuqarolik jamiyati rivojlanishini ta’minlashning muhim omillaridan biri sifatida baholanishi mumkin.

XULOSA

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari tashkil etilishi mamlakatda fuqarolar murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga qaratilgan muhim institutsional islohotlardan biri bo‘ldi. Ushbu tizim davlat organlari va aholi o‘rtasidagi muloqotni mustahkamlash, fuqarolarning huquq va qonuniy manfaatlarini himoya qilish hamda murojaatlarni ko‘rib chiqish samaradorligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Virtual va Xalq qabulxonalari fuqarolarning murojaat qilish bo‘yicha konstitutsiyaviy huquqlarini amalda ta’minlash, davlat organlari faoliyatining ochiqligi va shaffofligini kuchaytirish hamda mansabdor shaxslarning mas’uliyatini oshirishga xizmat qilmoqda.Prezidentning Virtual va Xalq qabulxonalari O‘zbekistonda demokratik boshqaruv tamoyillarini rivojlantirish, davlat va jamiyat o‘rtasidagi o‘zaro ishonchni mustahkamlash hamda “xalq davlat idoralariga emas, davlat idoralari xalqqa xizmat qilishi kerak” degan tamoyilni amaliyotga tatbiq etishda muhim vosita bo‘lib xizmat qilmoqda. Kelgusida ushbu tizim faoliyatini yanada takomillashtirish davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish va fuqarolarning davlat hokimiyatiga bo‘lgan ishonchini yanada kuchaytirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. Mirziyoyev Sh.M. Erkin va farovon, demokratik O‘zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz. – Toshkent: O‘zbekiston, 2016. – 56 b.
2. Mirziyoyev Sh.M. Qonun ustuvorligi va inson manfaatlarini ta’minlash – yurt taraqqiyoti va xalq farovonligining garovi. – Toshkent: O‘zbekiston, 2017. – 48 b.
3. Mirziyoyev Sh.M. Yangi O‘zbekiston strategiyasi. – Toshkent: O‘zbekiston, 2021. – 464 b.
4. Saidov A.X., Tojiyev Y. Davlat va huquq nazariyasi. – Toshkent: Adolat, 2018. – 528 b.
5. Islomov Z.M. Davlat va huquq nazariyasi. – Toshkent: TDYU nashriyoti, 2020. – 420 b.
6. Madirimov A. Davlat boshqaruvi nazariyasi va amaliyoti. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2019. – 312 b.
7. Odilqoriyev X.T., Tulteyev I.T. Davlat va huquq nazariyasi. – Toshkent: Sharq, 2018. – 496 b.
8. Osborne D., Gaebler T. Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. – Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company, 1992. – 405 p.
9. Kooiman J. Modern Governance: New Government–Society Interactions. – London: Sage Publications, 1993. – 280 p.