

FUQAROLARNING DAVLAT ORGANLARIGA MUROJAAT QILISH TARTIBI VA ULARNING MA'MURIY HUQUQIY TAHLILI.

Muallif: Karabayev Ozodbek Pardaboy o'g'li.

*Mutaxassislik: Toshken Davlat Yuridik Universtiteti "Davlat boshqaruvi
huquqi" magistranti.*

Kalit so'zlar: fuqarolarning murojaat qilish huquqi, ma'muriy huquq, murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi, davlat organlari, ariza, shikoyat, taklif, ombudsman, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun, ma'muriy javobgarlik, ochiqlik, shaffoflik, virtual qabulxona, xalq qabulxonasi, xorijiy tajriba.

Kirish

So'nggi yillarda O'zbekiston Respublikasida fuqarolarning davlat organlari faoliyatida ishtirokini kengaytirish, ularning fikr-mulohazalarini eshitish va murojaatlarini samarali ko'rib chiqish tizimini takomillashtirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biriga aylandi. Fuqarolarning murojaat qilish huquqi — inson huquq va erkinliklarining muhim kafolatidir. Ushbu huquq orqali shaxs o'zining konstitutsiyaviy huquqlarini himoya qiladi, davlat organlari faoliyatiga munosabat bildiradi hamda ijtimoiy hayotdagi muammolarni hal etishda bevosita ishtirok etadi.

O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 35-moddasida "Fuqarolar davlat organlariga ariza, taklif va shikoyatlar bilan murojaat qilish huquqiga egadirlar" deb belgilanishi ushbu institutning davlat-huquqiy ahamiyatini ko'rsatadi. Shu bilan birga, "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunning qabul qilinishi ushbu sohada aniq tartib va mexanizmlarni belgilab berdi. Bugungi kunda "Virtual qabulxona" va "Xalq

qabulxonalari” tizimining joriy etilishi murojaatlar bilan ishlashda ochiqlik, shaffoflik va tezkorlik tamoyillarini mustahkamladi.

Biroq amaliyotda murojaatlarni ko‘rib chiqish jarayonida ayrim muammolar ham uchramoqda: javoblarning sifatsizligi, kechiktirilgan muddatlar, fuqarolarning murojaat madaniyati pastligi va ayrim davlat xizmatchilarining mas’uliyatsizligi shular jumlasidandir. Shu sababli, mazkur maqolada fuqarolarning murojaatlarini ko‘rib chiqish tartibining ma’muriy-huquqiy asoslari, ularning amaliy qo‘llanilishi hamda mavjud muammolar va ularni bartaraf etish bo‘yicha takliflar tahlil qilinadi.

Fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish huquqi inson huquqlarining muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Ushbu huquq har bir shaxsning o‘z manfaatlarini ifoda etish, davlat organlaridan ma’lumot olish va muammolariga yechim topish imkoniyatini kafolatlaydi. Xalqaro huquq normalarida bu prinsip keng e’tirof etilgan bo‘lib, u demokratik jamiyatning ajralmas belgisi sifatida qaraladi.

Birlashgan Millatlar Tashkilotining “Inson huquqlari umumjahon deklaratsiya”si (1948) 8-moddasida: “Har bir inson konstitutsiya yoki qonun tomonidan berilgan asosiy huquqlari buzilgan hollarda, vakolatli milliy sud organlariga samarali murojaat qilish huquqiga ega.” Mazkur norma murojaat qilish huquqining xalqaro darajada tan olinganligini tasdiqlaydi. Shuningdek, “Fuqarolik va siyosiy huquqlar to‘g‘risida”gi xalqaro pakt (1966 yil) ham ushbu tamoyilni mustahkamlaydi. Paktning 2-moddasida davlatlardan shaxslarning huquqlarini buzilishiga qarshi “samarali vositalarni ta’minlash” talab etiladi. Bu vositalar orasida ariza, shikoyat yoki boshqa huquqiy murojaat shakllari kiradi. Paktning 25-moddasida har bir shaxsning o‘z mamlakatida davlat boshqaruvida ishtirok etish, shu jumladan davlat organlariga murojaat qilish orqali o‘z fikrini bildirish huquqi e’tirof etilgan. O‘zbekiston Respublikasida bu huquqning kafolatlari Konstitutsiya, qonunlar va qonun osti hujjatlari bilan mustahkamlab qo‘yilgan.

Konstitutsiyaning 40-moddasida har kim o‘zi va boshqalar bilan birgalikda davlat organlariga hamda tashkilotlariga, fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish





organlariga, mansabdor shaxslarga yoki xalq vakillariga arizalar, takliflar yoki shikoyatlar bilan murojaat qilish huquqiga ega ekani belgilangan. Mazkur norma fuqarolarning davlat bilan bo'ladigan huquqiy munosabatlarida bevosita ishtirokini ta'minlovchi asosiy konstitutsiyaviy kafolatdir. Bu, o'z navbatida, davlat organlarining faoliyati ustidan jamoatchilik nazoratini kuchaytiradi hamda ularning fuqarolarga xizmat qilish mas'uliyatini oshiradi. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrdagi „Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to'g'risida“gi PF-4904-sonli farmoni bilan tashkil etilishi fuqarolarni murojaatlari bilan ishlash tizimini yangi bosqichga olib chiqdi. O'zbekiston Prezidentining Virtual qabulxonasi va Xalq qabulxonalari tizimi murojaatlar bilan ishlashning zamonaviy mexanizmlarini joriy etdi. Ushbu platformalar orqali har bir fuqaro o'z murojaatini onlayn tarzda yuborib, javobni real vaqt rejimida kuzatish imkoniyatiga ega. Tizimning joriy etilishi fuqarolar va davlat o'rtasidagi masofani qisqartirdi, ochiqlik va shaffoflikni ta'minladi.

O'zbekiston Respublikasining(11.09.2017 yildagi O'RQ-445-son) „Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida“gi qonun bilan tartibga solingan. Ushbu qonunda murojaatlarning shakli, mazmuni, ko'rib chiqish tartibi va muddatlari aniq belgilab berilgan. Qonunga ko'ra, murojaatlar ariza, taklif va shikoyat shaklida bo'lishi mumkin. Ko'pincha fuqarolar ularni farqlay olishmaydi. Qonunning 3-moddasida tushunchalarga ta'rif berilgan.

Ariza — huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

Taklif — davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

Shikoyat — buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat;



Fuqarolar davlat organlariga o'z manfaatlarining orientatsiyasiga ko'ra murojaat turini tanlab murojaat qilishlari lozim. Fuqarolar murojaatlarini ariza, taklif va shikoyat kabi turlarga ajratish ma'muriy-huquqiy tizimning samaradorligini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Murojaat turlarini aniqlash orqali davlat organlari har bir murojaatni tegishli tartib va ustuvorlik darajasiga qarab ko'rib chiqish imkoniga ega bo'ladi. Ariza odatda shaxsning qonuniy huquqlarini himoya qilish yoki axborot olishga qaratilgan bo'lsa, shikoyat muammoni tezkor hal etish talabini keltirib chiqaradi. Takliflar esa davlat organlarining faoliyatini takomillashtirish va strategik rejalashtirishga xizmat qiladi. Shu sababli, turli murojaat turlariga javob berish mexanizmi aniq va tartibli bo'ladi, bu esa davlat organlarining ish samaradorligini oshiradi. Bundan tashqari, murojaat turlarini ajratish fuqarolarning huquqiy madaniyatini rivojlantiradi. Fuqarolar to'g'ri turdagi murojaatni tanlab, o'z fikrini konstruktiv shaklda yetkazish imkoniga ega bo'ladi. Shu bilan birga, davlat organlari resurslarini optimal taqsimlab, muammolarni tezkor va tizimli hal qilishga erishadi. Turli murojaat turlarini tizimli ravishda qayd etish statistika va monitoring uchun ham qulaylik yaratadi. Masalan, qaysi sohada ko'proq shikoyatlar kelayotganini aniqlash orqali davlat organlari mavjud muammolarni aniqlab, ularni bartaraf etish bo'yicha samarali choralar ko'rishi mumkin. Fuqarolar davlat organlariga o'z manfaatlarining orientatsiyasiga ko'ra murojaat turini tanlab murojaat qilishlari lozim.

Qonunning 4-bobi Murojaatlarni berish va ularni ko'rib chiqish ni tartibga solidi. 21-moddada: "Murojaatlar ularda qo'yilgan masalalarni hal etish o'z vakolati doirasiga kiradigan davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga bevosita yoxud bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi." Murojaatlarni berish muddati qoida tariqasida belgilanmaydi. Lekin ularni ko'rib chiqish muddati belgilab qo'yilingan. 28-moddada:

"Ariza yoki shikoyat masalani mazmunan hal etishi shart bo'lgan davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun ichida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish,

qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa, bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari tegishli davlat organining, tashkilotning rahbari tomonidan istisno tariqasida uzog'i bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

Taklif davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno bo'lib, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kunlik muddatda yozma shaklda xabar qilinadi."

Yuridik va jismoniy shaxslarning murojaatini ko'rib chiqish tizimimizda takomillashtirish zarur bo'lgan bir qancha jihatlar bor va bu jihatlarining huquqiy asosi qonunda o'z aksini topishi kerak masalan:

Takroriy murojaatlar mexanizmini takomillashtirish. Agar ikkinchi marta bir xil masala bo'yicha murojaat kelsa, u avtomatik ravishda yuqori organning nazoratiga olinishi va maxsus tartibda ko'rib chiqilishi kerak.

Javob aniq, tushunarli, murojaat qiluvchining barcha savollariga javob beruvchi bo'lishi kerak. Shablonli javoblar qat'iyan man etilishi lozim.

Sun'iy intellekt yordamida murojaatlarni avtomatik tasnif lash, ularni tegishli bo'limlarga yo'naltirish tizimini joriy etish.

Prezident huzurida mustaqil Murojaatlar boshqarmasi tashkil etish, u barcha davlat organlarida murojaatlar bilan ishlash jarayonini nazorat qiladi va sifat standartlarini ishlab chiqadi.

Murojaatlar bilan sifatli ishlaydigan xodimlar va organlar uchun moddiy va ma'naviy rag'batlantirish mexanizmlari. Yilning eng yaxshi xodimi va organi tanlovi.

Murojaati ko'rib chiqilganidan keyin fuqaro javob sifatini baholaydi (1-5 yulduz). Bu reytinglar organlar va xodimlar faoliyatini baholashda hisobga olinadi.

O'zbekiston Respublikasida fuqarolar murojaatlari bilan ishlash tizimi so'nggi yillarda sezilarli rivojlanishga erishdi. Konstitutsiyaviy kafolatlar va qonunchilik bazasi asosan shakllantirilgan, elektron platformalar joriy etilgan, nazorat mexanizmlari kuchaytirilgan. "Xalq qabulxonasi" va "Virtual qabulxona" kabi raqamli yechimlar fuqarolar uchun davlat xizmatlariga kirishni osonlashtirdi. Fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish huquqi O'zbekiston Respublikasida demokratik boshqaruv tizimining muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Mazkur huquq konstitutsiyaviy kafolatlar, maxsus qonunlar va institutlar orqali amalda ta'minlangan bo'lib, fuqarolarning o'z huquq va manfaatlarini himoya qilish, davlat organlarining faoliyatini nazorat qilish hamda boshqaruv jarayonining shaffofligini oshirish imkonini beradi. Maqolada murojaatlarni berish tartibi, ularni ko'rib chiqish muddati, ariza, taklif va shikoyat kabi turlar va ularni ko'rib chiqish mexanizmlari tahlil qilindi. Ushbu mexanizmlar fuqarolarning murojaatlarini tizimli va tezkor hal etishni, davlat organlarining javobgarligini oshirishni, shuningdek, fuqarolarning huquqiy madaniyatini rivojlantirishni ta'minlaydi

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. – Toshkent: Adolat, 2023.
2. "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonun.11.09.2017-yildagi O'RQ-457-son.
3. "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonun.08.01.2018-yildagi, O'RQ-457-son.





4. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Xalq qabulxonasi to'g'risidagi Nizom. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori 19.02.2019-yildagi PQ-4197-son.

5. O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Inson huquqlari bo'yicha vakili (Ombudsman) to'g'risidagi Qonun, 15.11.2024-yildagi O'RQ-1002-son

6. S.Murtayev, B.Musayev, D.Artikov "Ma'muriy huquq" Darslik. – Toshkent: TDYU nashriyoti, 2022.

7.A.Mo'minov, M.Tillaboyev "Inson huquqlari" – Toshkent: "Adolat" 2013.

8. OECD (2021). Public Governance Review: Citizen Participation and Open Government Practices in Uzbekistan. – Paris: OECD Publishing.

9. United Nations Human Rights Council. The Right to Petition: An Essential Component of Democratic Participation. – Geneva, 2020.