

O'ZBEKISTONDA DAVLAT ORGANLARI VA FUQAROLAR O'RTASIDA SAMARALI MULOQOTNI TASHKIL ETILISHI

Normatov Sanjar

Jizzax davlat pedagogika instituti "Falsafa, tarbiya va huquq ta'limi" kafedrası o'qituvchisi

Annotatsiya. *Ushbu maqolada bugungi kunda davlat organlarni faoliyati fuqarolar murojaatini tinglash turli sohalarda masalani yechimini hamkorlikda hal qilish jarayonlari to'g'risida yozilgan.*

Kalit so'zlar. *Ijtimoiy muammolar, munosabatlar, hamkorlik, shaxs, ijtimoiy guruh jamiyat, bag'rikenglik, aloqa, muvozanat, inson*

Annotation: *This article describes the activities of government agencies today to listen to citizens' appeals and the process of joint solution of the problem in various areas.*

Keywords: *Social problems, relationships, cooperation, individual, social group society, tolerance, communication, balance, human*


Аннотация: *В данной статье описывается деятельность государственных органов на сегодняшний день по выслушиванию обращений граждан и процесс совместного решения проблемы по различным направлениям.*

Ключевые слова: *Социальные проблемы, отношения, сотрудничество, личность, социальная группа, общество, толерантность, общение, равновесие, человек*

Hozirgi davrda O'zbekistonda juda katta va keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Bu avvalo inson hayotini yaxshilash shu bilan birga jamiyatning rivojlanishini yangi bosqichga ko'tarish ko'zda tutilgan. Zero davlat fuqarolar manfaatini birinchi o'ringa qo'yish orqali ularning istak va hohishlarini bilish va ularni qiynayotgan muammolarni yechimini topishga intilmoqda. Davlat organlarni faoliyati fuqarolar murojaatini tinglash turli sohalarda masalani yechimini hamkorlikda hal qilish jarayonlari bosqichma bosqich rivojlantirilmoqda.

Xususan O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 35-modda. Har bir shaxs bevosita o'zi va boshqalar bilan birgalikda vakolatli davlat organlariga, muassasalariga yoki xalq vakillariga ariza, taklif va shikoyatlar bilan murojaat qilish





huquqiga ega. Arizalar, takliflar va shikoyatlar qonunda belgilangan tartibda va muddatlarda ko‘rib chiqilishi shart.⁷

O‘zbekiston Respublikasida har bir shaxsning davlat organlariga, muassasalariga yoki xalq vakillariga murojaat qilish huquqi konstitutsiyaviy norma asosida shakllandi. Konstitutsiyada shaxslarning ariza, taklif va shikoyatlar bilan murojaat qilish turlari mustahkamlab qo‘yildi. O‘z navbatida, har bir shaxs ushbu konstitutsiyaviy huquqini bevosita o‘zi va boshqalar bilan birgalikda amalga oshirishlari mumkin. Arizalar, takliflar va shikoyatlar qonunda belgilangan tartibda va muddatlarda ko‘rib chiqilishi shart.

Mustaqillik yillarida Konstitutsiyada mustahkamlangan shaxslarning murojaat qilish huquqi “Fuqarolarning murojaatlari to‘g‘risida”gi, “Fuqarolarning huquqlari va erkinliklarini buzadigan xatti-harakatlar va qarorlar ustidan sudga shikoyat qilish to‘g‘risida”gi, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi kabi qonunlar orqali amalga oshirildi.

Xususan, 2017 yil 11 sentyabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunida fuqarolarning murojaat qilish huquqini amalga oshirishlarining tartibi keng yoritib berilgan. Shuningdek, aholining davlat organlari munosabatga kirishlarining huquqiy tartibi ushbu qonun bilan tartibga solingan bo‘lib, ko‘zda tutilgan qoidalar barcha davlat organlari, davlat ishtirokidagi tashkilotlarga va fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish organlari uchun birdek amal qiladi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi va Xalq qabulxonalari, shuningdek, har bir davlat organida tashkil etilgan fuqarolarning murojaatlari bilan ishlash bo‘yicha maxsus bo‘linmalar aholi bilan ishlashning sifat jihatidan yangi samarali tizimini shakllantirishga xizmat qildi.


O‘zbekiston Respublikasida Ma‘muriy islohotlar konsepsiyasi davlat boshqaruv tizimini tubdan isloh qilish, “Elektron hukumat”⁸ va davlat xizmatlari ko‘rsatish tizimini rivojlantirish, iqtisodiyotga ma‘muriy ta‘sirni qisqartirish hamda boshqaruvning bozor mexanizmlarini kengaytirish, sog‘lom raqobat muhiti va qulay investitsiya iqlimini yaratish bo‘yicha aniq chora-tadbirlarni belgilab berdi.

Qonunga muvofiq, bugungi kunda shaxslarning murojaatlari qonuniylik, o‘z vaqtida va to‘liq ko‘rib chiqish, murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi, murojaatlarni ko‘rib chiqishda byurokratizm va sansalorlikka yo‘l qo‘yilmasligi, murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organlari, tashkilotlar va ular

⁷ “Конституция Республика Ўзбекистан” Ўзбекистан, 2016, 14-б

⁸ <https://lex.uz/docs/-3331174>





mansabdor shaxslari faoliyatining shaffofligi tamoyillari asosida amalga oshirishga intilmoqda. Bunda Qonunchilikda har bir shaxsning davlat organlariga, muassasalariga yoki xalq vakillariga murojaat qilish huquqini amalga oshirish boshqa shaxslar va jamiyat va davlatning manfaatlari ham hisobga olingan bo'lib, javobgarlik masalalari ham mustahkamlab qo'yilgan.

Shu borada, respublikamiz rahbari tomonidan ko'tarilgan va 2017-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyagiyasini "Ilm, ma'rifat va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish yili"da amalga oshirishga oid Davlat dasturi loyihasida o'z aksini topgan muhim vazifalaridan biri — hukumat organlari faoliyatida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarni keng joriy qilishi deb ko'rsatilgan edi.

Hukumat organlari va aholi o'rtasida samarali qayta muloqot tizimi o'rnatilishi eng yorqin misollaridan biri 2018 yil aprel oyida ishga tushgan «Mening fikrim» Jamoaviy murojaatlar portali deb ko'rsatish ham mumkin. Hozirgi kunda mazkur veb-portalga 3,3 mingdan ortiq murojaatnomalar kelib tushdi, 24 mingdan ortiq taklif va izohlar chop etildi, 449 mingdan ortiq ovoz berildi.

Portal faoliyatini yanada yaxshilash maqsadida qo'yidagi qadamlarni bajarilishi nazarda tutilgan:

- **Birinchidan**, portalning turli platformalar uchun mobil ilovani ishlab chiqarish va yo'lga qo'yish;
- **Ikkinchidan**, portalning statistik modulini va qayta muloqot tizimini takomillashtirish;
- **Uchinchidan**, kelib tushayotgan jamoaviy murojaatlar bo'yicha faoliyatini yaxshilash va PR-kampaniyalarni o'tkazish.

Mazkur tadbirlarni amalga oshirishi, shubhasiz, nafaqat «Mening fikrim» Portalini faoliyatini yaxshilashga, va shu bilan birga hukumat organlari va aholisi o'rtasida qayta muloqot tizimini takomillashtirishga muhim qadam bo'ladi.

Xalq qabulxonalari inson manfaatlari ustuvorligini ta'minlashning tayanch nuqtasi, hokimiyat organlari va xalq o'rtasida ishonch ko'prigi bo'lib xizmat qilmoqda. Bu maskanlar fuqarolarning huquq va erkinliklarini ro'yobga chiqaradigan, ularning manfaatlari ustuvor etadigan izchil mexanizmga asos soldi. Unda murojaat bilan keluvchilar uchun yaratilgan qulayliklar – ishchanlik muhiti, murojaat qiluvchilarga bo'lgan munosabat ham butunlay o'zgacha, to'la-to'kis qonun talablari asosida yo'lga qo'yilgan. Xalq qabulxonasida murojaat bilan kelgan kishi o'zini faol mavqeda his qiladi. Arzini emin-erkin bayon etadi. Bu shunchaki muloqotdan iborat bo'lib qolmaydi, balki uning murojaati rasman ro'yxatga olinadi. So'roviga javob beriladigan muddatlar haqida ma'lumot taqdim etiladi. Har bir



murojaat, ularni tahlil etish, xolisona o'rganish va yechim topish ishlari ustidan qat'iy monitoring, nazorat olib boriladi.

Xalq qabulxonalari jamiyatni demokratik yangilash, mamlakatimizni har tomonlama rivojlantirish yo'lida, inson manfaatlariga qaratilgan eng ustuvor vazifalarni belgilash va ularning ijrosini nazorat qilib borishning muhim mexanizmidir. Qonun oldida barchaning barobarligi, o'z fikrini erkin ifoda etish imkoniyati fuqarolik jamiyatining asosiy belgilaridir.

Shu o'rinda shaxsning o'z huquq va erkinliklarini to'la namoyon etishi uchun davlatimiz tomonidan yaratilgan qulay muhit, shart-sharoit fuqarolarimiz zimmasiga ham alohida mas'uliyat yuklashini ta'kidlash lozim. Binobarin, har bir huquq va erkinlik zahirida shaxsning zimmasidagi burch va majburiyat ham mavjud. Xalq qabulxonalari yoki elektron hukumat portaliga qilinadigan murojaatlar asosli va haqqoniy bo'lishi shart. Murojaatlar shaxsiy g'araz va ziddiyatlardan xoli, birovga atay ozor yetkazish niyatida bo'lmasligi darkor. Zero, davlatimiz rahbari tomonidan ilgari surilgan bu dastur har bir fuqaroning manfaatini himoya qilish, uning huquq va erkinliklarini ro'yobga chiqarish orqali, pirovardida Vatan ravnaqi va xalq farovonligiga erishishni o'z oldiga maqsad qilib qo'ygan.

Bir so'z bilan aytganda, o'zimizni, o'zligimizni namoyon etish uchun muhit yaratildi, jarayon boshlandi. Barchamiz hamjihat bo'lib harakat qilmog'imiz lozim. Bir-birini qo'llash, birdamlik, iqtisodiy barqarorlik, millatlararo totuvlik, diniy bag'rikenglik singari tamoyillar bizga kuch va ishonch beruvchi omillar bo'lib xizmat qiladi.

Murojaatlar shunda ham o'z yechimini topmasa, tadbirkorlarni Bosh vazirning shaxsan o'zi qabul qiladi. Bosh vazir qabulxonasi murojaatlarni tahlil qilib, bu borada vazirlik va idoralar faoliyatini muvofiqlashtirib boradi. Prezident Administratsiyasi va Oliy Majlisga tadbirkorlarga sharoitlarni yanada yaxshilash bo'yicha takliflar kiritadi.

Bir so'z bilan aytganda mamlakatimizda davlat va fuqaro o'rtasida o'zaro muloqot qilish tizimi bosqichma-bosqich to'g'ri yo'lga qo'yilmoqda. Bu tizimdagi kamchilillar o'rganilmoqda va bugungi kun ta'labidan kelib chiqqan holda muammoning hal qilish uchun yangicha yo'nalishlar amaliy hayotga tadbiiq etilmoqda. Bularni barchasi umumiy ma'noda davlat va xalq o'rtasidagi muloqotni samarali bo'lishini ta'minlamoqda.



ADABIYOTLAR:

1. O`zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi. -Toshkent, 1992
2. O`zbekiston Respublikasining “Ta`lim to`g`risida”gi qonuni. T., 1997
3. O`zbekiston Respublikasining kadrlar tayyorlash milliy dasturi. – T., 1997
4. Mirziyoev Sh.M. “Buyuk kelajagimizni mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz”. Toshkent, 2017.
5. Mirziyoyev Sh.M “Erkin va farovon, demokratik O‘zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz” “O‘zbekiston” nashriyoti 2016-yil.
6. O‘z. res. *prezidenti Sh. M. Mirziyoyev. 2020-yil 24 yanvardagi Oliy Majlisga yo‘lagan Murojaatnomasi*
7. <https://www//hozir.org>
8. <https://www//Ziyo.net>
9. <https://cloud.google.com/speech-to-text/docs/languages>
10. <https://www.codeproject.com/Articles/17897/audio-ostream-A-Text-to-Speech-ostream>

