

UDK: 342.9:004.9(575.1)

FUQAROLARNING MUROJAATLARINI KO'RIB CHIQUISH TIZIMI

*Abdirashidov Zayniddin**Toshkent davlat yuridik universiteti**ommaviy huquq fakulteti**Amaliyot va karyera markazi uslubchisi*

Annotatsiya: Mazkur maqolada fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish tizimida huquqiy kafolatlarning ta'minlanishi, hamda my.gov.uz platformasi orqali davlat xizmatlaridan foydalanishda fuqarolarning huquqiy maqomi, onlayn shikoyat mexanizmlarining samaradorligi va huquqiy majburiyligi, shuningdek elektron petitsiya institutining demokratik boshqaruvdagi o'rni kompleks tarzda tahlil etilgan. Tadqiqotda O'zbekiston tajribasi xalqaro standartlar bilan qiyosiy tahlil qilinib, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish yo'llari ilmiy asosda yoritilgan.

Kalit so'zlar: *elektron murojaat, fuqarolar huquqiy maqomi, onlayn shikoyat, elektron petitsiya, my.gov.uz, raqamli demokratiya, huquqiy kafolat, xalqaro standartlar.*

KIRISH

Zamonaviy davlat boshqaruvida fuqarolar bilan muloqot va ularning murojaatlarini o'z vaqtida, adolatli va qonuniy asosda ko'rib chiqish demokratik boshqaruvning muhim mezonlaridan biri hisoblanadi. Amaliy tajribam shuni ko'rsatadiki, yosh avlod raqamli xizmatlarga tez moslashsa-da, ularning huquqiy oqibatlari va javob olish kafolatlari bo'yicha tushunchalari hali ham nazariy darajada qolmoqda. Bugungi kunda Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT)ning jadal rivojlanishi ushbu sohadagi munosabatlarni tubdan o'zgartirmoqda: fuqarolar endi davlat organlariga murojaat qilish, shikoyat berish va petitsiya taqdim etish imkoniyatiga elektron platformalar orqali ega bo'lmoqda. 2024-yil holatiga ko'ra, my.gov.uz orqali yuborilgan murojaatlar soni 1,2 millionni tashkil qilgan, shundan 65% murojaatga 15 kun ichida javob berilgan. "Huquqiy kafolat" tushunchasi murojaatga javob berish va muammoni hal qilish bo'yicha davlatning majburiyatini anglatadi, "fuqaro huquqi" esa Konstitutsiyada mustahkamlangan davlat organlariga murojaat qilish huquqini bildiradi.

O'zbekistonda «Elektron hukumat to'g'risida»gi 2015-yil 9-dekabrda Qonun qabul qilinishi bilan birga my.gov.uz yagona interaktiv davlat xizmatlari portalining joriy etilishi fuqarolar va davlat o'rtasidagi munosabatlarni sifat jihatidan yangi bosqichga olib chiqdi. Biroq raqamli platformalar orqali ta'minlanadigan fuqaro

murojaatlarining huquqiy kafolatlari, ularning samaradorligi va xalqaro standartlarga muvofiqligi masalasi ilmiy tadqiqotni talab etadi.

Mazkur maqolaning maqsadi - elektron murojaat tizimida fuqarolarning huquqiy kafolatlarini tahlil qilish, my.gov.uz platformasi orqali foydalaniladigan xizmatlarning huquqiy-tashkiliy asoslarini yoritish, onlayn shikoyat mexanizmlarining samaradorligini baholash va elektron petitsiya institutining ahamiyatini demokratik boshqaruv nuqtai nazaridan asoslashdan iborat.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqotda qiyosiy-huquqiy tahlil, tizimli yondashuv, normativ-huquqiy hujjatlarni o'rganish, kontent-tahlil, empirik monitoring hamda statistik umumlashtirish metodlaridan foydalanildi. O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchilik bazasi, xalqaro tashkilotlar (BMT, OECD, Yevropa Kengashi) tomonidan ishlab chiqilgan standartlar va ilg'or xorijiy tajribalar tahlil etildi. Qiyosiy-huquqiy tahlilda Estoniya, Singapur, Germaniya va Buyuk Britaniya tajribasi tanlab olinib, ularning elektron murojaat va petitsiya institutlari O'zbekiston amaliyoti bilan solishtirildi. Elektron murojaatlar bo'yicha davlat organlari javoblarning mazmunini o'rganishda kontent-tahlil metodidan foydalanilib, javoblarning formal yoki muammoni mohiyatan hal etishga qaratilganligi baholandi. Shuningdek, my.gov.uz va boshqa elektron platformalar orqali yuborilgan murojaatlarni ko'rib chiqish amaliyotini kuzatish asosida empirik monitoring usuli qo'llanildi. Onlayn shikoyat mexanizmlarining samaradorligini baholashda EGDI (E-Government Development Index) va EPI (E-Participation Index) ko'rsatkichlari, shuningdek murojaatlarning ko'rib chiqilish muddatlari va hududiy tafovutlar bo'yicha statistik ko'rsatkichlardan foydalanildi. Mazkur metodlar uyg'unligi elektron murojaat tizimining normativ asoslari, amaliy samaradorligi va xalqaro standartlarga muvofiqligini kompleks baholash imkonini berdi.

TADQIQOT NATIJALARI

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, my.gov.uz platformasi orqali yuborilgan murojaatlarning 65 foizi 15 kun ichida ko'rib chiqilgan. Qolgan 35 foiz murojaatlar esa qo'shimcha hujjatlarni o'rganish, vakolatli organlarga yo'naltirish yoki holatni joyiga chiqib o'rganish zarurati sababli 30 kunlik muddat doirasida ko'rib chiqilgan. Tahlil natijalari elektron murojaatlarning ko'rib chiqilish samaradorligi hududlar kesimida farqlanishini ko'rsatdi: shaharlarda internet infratuzilmasi va raqamli savodxonlik yuqori bo'lgani sababli murojaatlar tezroq hal etilmoqda, qishloq hududlarida esa bu jarayon nisbatan sust kechmoqda. BMTning E-Participation Index ko'rsatkichlari asosida O'zbekistonning 0.6986 natija bilan 53-o'rinni egallagan fuqarolarning davlat boshqaruvida elektron ishtiroki izchil o'sayotganini tasdiqladi. Shu bilan birga, tadqiqot davomida raqamli tafovut, ayrim javoblarning formal xarakter

kasb etishi hamda murojaatlarni monitoring qilish mexanizmlarining yetarli darajada rivojlanmaganligi tizim samaradorligini pasaytiruvchi asosiy omillar sifatida aniqlandi.

MUHOKAMA

1. My.gov.uz platformasi orqali fuqarolarning huquqiy maqomi

O‘zbekiston Respublikasida fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish huquqi Konstitutsiyaning 40-moddasida mustahkamlangan bo‘lib, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni mazkur huquqni amalga oshirish tartibini belgilab beradi. Ushbu Qonunning 5-moddasiga ko‘ra, murojaatlar og‘zaki, yozma yoki elektron shaklda taqdim etilishi mumkin. Aynan ushbu norma my.gov.uz platformasi orqali yuboriladigan elektron murojaatlarning huquqiy asosini tashkil etadi. My.gov.uz yagona interaktiv davlat xizmatlari portali bo‘lib, bugungi kunda 400 dan ortiq davlat xizmati ushbu platforma orqali fuqarolarga taqdim etilmoqda.¹ Fuqarolar platforma orqali murojaat yuborishda bir qator huquqiy kafolatlardan foydalanadi: murojaatni anonim emas, o‘z shaxsini tasdiqlagan holda yuborish imkoniyati (id.egov.uz identifikatsiyasi orqali); murojaatni ko‘rib chiqish muddatlari to‘g‘risida Qonunda belgilangan normalar (15-30 kun); javob olish kafolatining ta‘minlanishi; shikoyatning keyingi instansiyalarga yo‘naltirilishi mexanizmi. Biroq amaliyotda bir qator muammolar mavjud. Xususan, fuqarolarning platforma foydalanish savodxonligi yetarliligi, aholi o‘rtasidagi raqamli tafovut va qishloq hududlarida internet tarmoqning past qamrovi hamda xizmatlar soni oshgani bilan, ularning sifati va inson omilidan to‘liq xoli bo‘lgani masalasi bugungi kunda hal etilishi lozim bo‘lgan dolzarb masalalar sifatida qolmoqda.

Xalqaro tajribaga nazar tashlaydigan bo‘lsak, Estoniya davlatida fuqarolar e-Estonia platformasi orqali barcha davlat xizmatlaridan foydalanishlari, murojaatlarini kuzatib borishlari va natijani real vaqtda ko‘rishlari mumkin. Singapurda esa SingPass tizimi orqali yagona identifikatsiya asosida 2000 dan ortiq xizmat elektron shaklda taqdim etiladi. O‘zbekiston mazkur yo‘nalishda sezilarli yutuqlarga erishgan bo‘lsa-da, hali maqsadga to‘liq erishish uchun huquqiy-tashkiliy mexanizmlarni yanada takomillashtirish zarurligi ko‘zga tashlanadi.

2. Onlayn shikoyat mexanizmlarining samaradorligi va huquqiy majburiyligi

Davlat organlari faoliyatidan norozi bo‘lgan fuqarolarning shikoyat qilish huquqi ham konstitutsiyaviy kafolatlar doirasida muhofaza etiladi. Amaliy tahlil shuni ko‘rsatadiki, shikoyatga o‘z vaqtida javob berilishi muammoning mohiyatan hal etilganini anglatmaydi. Huquqiy kafolat deganda biz natijaga yo‘naltirilgan majburiyatni tushunishimiz kerak. Onlayn shikoyat mexanizmlari sifatida O‘zbekistonda bir qator platformalar amalda ishlayapti, xususan Virtual qabulxona (pm.gov.uz) Prezident Administratsiyasiga murojaat uchun; Mening fikrim (mening-fikrim.uz) jamoatchilik muhokamalari uchun; Regulation.gov.uz normativ-huquqiy

hujjatlar loyihalarini muhokama qilish uchun; Shovqin.uz kommunal muammolar va fuqarolik nazorati uchun.

Onlayn shikoyat mexanizmlarining huquqiy majburiyligi masalasi ayniqsa muhimdir. Qiyosiy tahlil shuni ko'rsatadiki, Yevropa Inson Huquqlari Konvensiyasining 13-moddasida har bir shaxsga samarali huquqiy himoya vositasiga ega bo'lish huquqi mustahkamlangan bo'lib, ushbu tamoyil elektron shikoyat mexanizmlariga ham tatbiq etilishi lozim. Boshqacha aytganda, fuqarodan qabul qilingan onlayn shikoyatga nafaqat javob berilishi, balki muammo mohiyatan hal etilishi shart. O'zbekiston qonunchiligida mazkur masala "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunning 21–22-moddalari bilan tartibga solinadi, biroq amaliyotda ushbu normalarning qo'llanilishi yetarli darajada samarali emasligi sohani o'rganuvchi mutaxassislar tomonidan qayd etilgan. BMT ma'lumotlariga ko'ra, O'zbekiston 2024-yilda E-Participation Index (EPI) bo'yicha 0.6986 ko'rsatkich bilan 193 davlat ichida 53-o'rinni egallagan.³ Bu natija fuqarolarning davlat boshqaruvida elektron ishtirokining sezilarli o'sib borayotganini ko'rsatsa-da, reyting bo'yicha yetakchi davlatlar bilan taqqoslaganda hali qo'shimcha chora-tadbirlar zarurligini ham anglatadi. Onlayn shikoyatlarning ko'rib chiqilishi monitoring qilish tizimini mustahkamlash va jamoatchilik nazoratini kuchaytirish bu boradagi ustuvor vazifalar sifatida belgilangan.

3. Elektron petitsiya institutining huquqiy mohiyati va demokratik boshqaruvdagi o'rni

Elektron petitsiya bu fuqarolar tomonidan ma'lum bir masalada ko'p imzo yig'ish yo'li bilan davlat organlarini muayyan qaror qabul qilishga undash mexanizmi bo'lib, u raqamli demokratiyaning ajralmas elementi sifatida tan olingan. Ushbu institut fuqarolarning davlat boshqaruviga bevosita ta'sir o'tkazish imkonini beruvchi eng faol ishtirok shakli hisoblanadi. O'zbekiston sharoitida petitsiya imzo sonini mahalla yoki tuman darajasida tabaqalashtirish raqamli demokratiyani pastdan yuqoriga rivojlantirishga xizmat qilgan bo'lar edi. Germaniyadagi Bundestag petitsiya portali, Buyuk Britaniyaning parliament.uk/petitions platformasi yoki Estoniyaning rahvaalgatus.ee sayti bu borada ilg'or xalqaro tajribalar sifatida e'tirof etiladi.

O'zbekistonda elektron petitsiya institutining rivojlanishi hali boshlang'ich bosqichda deyishimiz mumkin. «Mening fikrim» platformasi qisman ushbu funksiyani bajarsa-da, alohida huquqiy maqomga ega petitsiya instituti hanuz shakllanmagan. Ma'lumot uchun Buyuk Britaniyada 100 000 imzo to'plagan petitsiya majburiy ravishda Parlament tomonidan muhokama etiladi, Germaniyada esa 50 000 imzo atigi 6 hafta ichida to'planmasa ham Bundestag uni ko'rib chiqishi shart.⁴ O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi «O'zbekiston - 2030» strategiyasida saylovchilar bilan elektron muloqot va deputat so'rovini elektron tarzda

yuborish imkoniyatini ta'minlash vazifasi belgilangan bo'lib, bu petitsiya institutini joriy etishga zamin yaratadi.

Elektron petitsiya demokratik boshqaruvda bir necha muhim funksiyani bajaradi: birinchidan, u fuqarolarning siyosiy faolligini oshiradi va passiv kuzatuvchidan faol ishtirokchiga aylantiradi; ikkinchidan, davlat organlarining jamoatchilik fikriga sezgirligini ta'minlaydi; uchinchidan, an'anaviy vakillik demokratiyasidagi bo'shliqlarni to'ldiradi. Shu nuqtayi nazardan, O'zbekiston uchun mustaqil huquqiy asosga ega, aniq imzo yig'ish chegarasi va majburiy ko'rib chiqish tartibini nazarda tutuvchi elektron petitsiya institutini yaratish - demokratik boshqaruvni mustahkamlashning samarali yo'li hisoblanadi.

Qiyosiy tahlil

4. O'zbekiston tajribasi va xalqaro standartlar

Xalqaro standartlar nuqtayi nazaridan fuqaro murojaatlarini ko'rib chiqish tizimida bir necha asosiy tamoyil mavjud. BMTning «Yaxshi boshqaruv» prinsiplari (Good Governance Principles) hisobdorlik, shaffoflik, fuqarolar ishtiroki va huquq ustuvorligini elektron boshqaruvning ham asosi sifatida belgilaydi. OECD ning «Raqamli hukumat strategiyasi bo'yicha tavsiyalari» (2014) esa fuqarolar markazlashtirilgan yondashuv asosida xizmatlar yaratishni, ularning talablarini proaktiv bajarishni va ochiq ma'lumotlar tamoyilini talab etadi. O'zbekistonning EPI ko'rsatkichi (0.6986, 53-o'rin) raqamli ishtirokning o'sishini ko'rsatadi, ammo xalqaro yetakchi davlatlar (Estoniya – 0.92) bilan solishtirganda platforma samaradorligini oshirish va fuqarolar raqamli savodxonligini rivojlantirish bo'yicha islohotlar talab etadi.

O'zbekiston ushbu xalqaro standartlarga muvofiq bir qator ijobiy o'zgarishlarni amalga oshirdi. Jumladan, Ochiq ma'lumotlar portali (data.egov.uz) fuqarolarga davlat faoliyatini kuzatish imkonini bersa, regulation.gov.uz fuqarolik ishtirokini qonunchilik jarayoniga tatbiq etadi. Shuningdek, «Raqamli O'zbekiston 2030» strategiyasida davlat xizmatlarini 100 foiz elektron shaklga o'tkazish va faqat my.gov.uz portali orqali taqdim etiladigan xizmatlar ulushini 50 foizga yetkazish vazifalari belgilangan.⁵ Biroq xalqaro standartlar bilan qiyosiy tahlil shuni ko'rsatadiki, O'zbekistonda fuqaro murojaatlarining mustaqil monitoring qilinishi, fuqarolik jamiyati tashkilotlarining e-Governance tizimiga integratsiyasi va raqamli savodxonlikni tizimli rivojlantirish masalalarida qo'shimcha huquqiy-tashkiliy choralar talab etiladi.

XULOSA

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, O'zbekistonda fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish tizimida elektron platformalar orqali ta'minlanadigan huquqiy kafolatlar izchil rivojlanib bormoqda. My.gov.uz platformasi fuqarolarning huquqiy maqomini mustahkamlash, onlayn shikoyat mexanizmlarining samaradorligini oshirish va elektron petitsiya institutini joriy etish borasida muhim

poydevor yaratdi. Biroq xalqaro standartlar bilan qiyosiy tahlil, amaliyotdagi muammolar va qonunchilikdagi bo‘shliqlar mavjud islohot zarurligini ko‘rsatmoqda.

Yuqoridagi tahlillardan kelib chiqib, quyidagi taklif va tavsiyalarni ilgari surish maqsadga muvofiq deb hisoblaymiz: birinchidan, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunga elektron murojaat jarayonining huquqiy kafolatlarini yanada aniqlashtiruvchi normalar kiritish; ikkinchidan, mustaqil huquqiy asosga ega elektron petitsiya institutini joriy etish va uning rasmiy huquqiy maqomini belgilash; uchinchidan, onlayn shikoyatlarni ko‘rib chiqish jarayonini avtomatik monitoring qilish va jamoatchilik nazoratiga ochish tizimini yaratish; to‘rtinchidan, fuqarolarning raqamli savodxonligini oshirishga yo‘naltirilgan tizimli dasturlarni amalga oshirish va hududlar kesimidagi raqamli tafovutni bartaraf etish. Xulosa o‘rnida aytish mumkinki, raqamli platformalar bu shunchaki texnik vosita emas, balki fuqaro va davlat o‘rtasidagi ishonchni mustahkamlovchi zamonaviy huquqiy kafolatdir. Ushbu mexanizmlarni xalqaro standartlar asosida takomillashtirish O‘zbekistonning jahon reytinglaridagi (EPI, EGDI) mavqeiini yuksaltirish bilan birga, har bir fuqaroning konstitutsiyaviy huquqlari amalda to‘liq ta‘minlanishiga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. (2023). 40-modda. <https://lex.uz>
 - a. (Murojaat sanasi: 3.04.2025). O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni. (2017). 5-modda. <https://lex.uz> (Murojaat sanasi: 3.04.2025).
2. **My.gov.uz** – Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali. <https://my.gov.uz/oz> (Murojaat sanasi: 3.04.2025) **Lex.uz** – O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari bazasi. <https://lex.uz> (Murojaat sanasi: 3.04.2025)
3. **E-Government Development Index (EGDI)** – BMT Davlat boshqaruvi bo‘yicha ma‘lumotlar. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/186-Uzbekistan> (Murojaat sanasi: 3.04.2025)
 - a. **4 Raqamli hukumat ko‘rsatkichlari (dgov.uz)** – <https://dgov.uz/uz/> (Murojaat sanasi: 3.04.2025) **Regulation.gov.uz** – Normativ-huquqiy hujjatlar loyihalarini muhokama qilish portali. <https://regulation.gov.uz/> (Murojaat sanasi: 3.04.2025) **Mening-fikrim.uz** – Jamoatchilik muhokamalari platformasi. <https://mening-fikrim.uz/> (Murojaat sanasi: 3.04.2025) **Pm.gov.uz** – Virtual qabulxona (Prezident Administratsiyasi). <https://pm.gov.uz/> (Murojaat sanasi: 3.04.2025).
4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktyabrdagi «Raqamli O‘zbekiston-2030» strategiyasini tasdiqlash to‘g‘risidagi Farmoni // Qonun hujjatlari ma‘lumotlari milliy bazasi, 06.10.2020-y., 06/20/6079/1349-son.
5. Sundberg Leif. Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? // Safety Science, 2019. — pp.22–32.

6. Manoharan A.P., Melitski J., Holzer M. Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices // Public Organization Review. 23 (1): 20 January 2022. — pp.265–283.
7. Public Governance; Territorial Development Directorate. Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. — OECD, 2014. — p.6.
8. Lynn Theo va boshq. Digital Public Services // Digital Towns: Accelerating and Measuring the Digital Transformation of Rural Societies and Economies. Cham: Springer International Publishing, 2022. — pp.49–68.

