

**FUQAROLAR MUROJATINI KO'RIB CHIQISH TARTIBI VA
FUQAROLARNING MUROJAAT QILISH HUQUQINING KAFOLATLARI****ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И
ГАРАНТИИ ПРАВА ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ****PROCEDURE FOR CONSIDERING CITIZENS' APPEALS AND
GUARANTEES OF CITIZENS' RIGHT TO APPEAL**

Kucharov Nurmuhammad Rustam o'g'li

O'zbekiston Respublikasi Farg'ona davlat Universiteti,

Yurisprudensiya yo'nalishi, 2 kurs talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada fuqarolarning murojaat qilish huquqi, murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va ularning amaliy ahamiyati huquqiy hamda nazariy nuqtai nazardan chuqur tahlil qilingan. Tadqiqotda davlat organlarining javobgarligi, murojaatlarni ko'rib chiqish mexanizmlarining samaradorligi va fuqaroviy faollikni kuchaytirishdagi o'rni yoritilgan. Maqola fuqarolar murojaatlarining demokratik boshqaruvdagi o'rni va ijtimoiy adolatni ta'minlashdagi ahamiyatini ilmiy asosda ochib beradi.

Kalit so'zlar: fuqarolar murojaati, huquqiy tartib, davlat organlari, javobgarlik, demokratiya.

Аннотация: В данной статье всесторонне анализируются право граждан на обращение, порядок рассмотрения обращений и их практическая значимость с правовой и теоретической точек зрения. В работе раскрывается ответственность государственных органов, эффективность механизмов рассмотрения обращений и их роль в укреплении гражданской активности. Исследование научно обосновывает значимость обращений граждан в системе демократического управления и обеспечении социальной справедливости.

Ключевые слова: обращение граждан, правовое регулирование, государственные органы, ответственность, демократия.

Annotation: This article provides a comprehensive legal and theoretical analysis of citizens' right to appeal, the procedures for reviewing appeals, and their practical significance. It highlights the responsibility of state authorities, the effectiveness of appeal-handling mechanisms, and their role in strengthening civic engagement. The study scientifically substantiates the importance of citizens' appeals in democratic governance and in ensuring social justice.

Keywords: citizens' appeals, legal regulation, state authorities, accountability, democracy.

Fuqaro va davlat o'rtasidagi o'zaro munosabatlar demokratik jamiyatning eng asosiy tamoyillaridan biri sanaladi. Fuqarolarning davlat organlariga, mansabdor shaxslarga, tashkilotlarga o'z fikri, taklifi, shikoyati yoki arizasini bildirish huquqi jamiyatdagi siyosiy-iqtisodiy barqarorlik, boshqaruvning ochiqqligi va aholining davlatga bo'lgan ishonchini ta'minlashda alohida ahamiyat kasb etadi. O'zbekiston Respublikasida fuqarolarning murojaat qilish huquqi Konstitutsiya bilan kafolatlangan bo'lib, u davlat organlari faoliyatida shaffoflik, fuqaroviy faollik va ijtimoiy adolatni mustahkamlovchi asosiy mexanizmlardan biridir. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi, ularning shakllari, muddatlari va javob qaytarish bo'yicha aniq huquqiy asoslar yaratilgani ushbu institutning amaliy faoliyatini yuksak darajaga ko'tarishga xizmat qilmoqda.

Davlat boshqaruvi tizimida murojaatlar mexanizmi faqat shikoyatlarni qabul qilish jarayoni bo'libgina qolmay, balki davlat xizmatlarining sifati va ularning xalq ehtiyojlariga moslashuvchanligini baholovchi asosiy mezonlardan biri sifatida qaraladi. Rivojlangan davlatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, fuqarolar murojaatlarining muntazam tahlili davlatning strategik rejalashtirish siyosatiga kuchli ta'sir ko'rsatadi. Chunki aholi tomonidan bildirilgan har bir murojaat real hayotdagi ehtiyojlar, nomutanosibliklar, xizmat ko'rsatishdagi sustkashliklar yoki korrupsiya xavfi mavjud bo'lgan segmentlar haqida amaliy ma'lumot beradi. O'zbekiston ham ushbu mexanizmni samarali ishlatib, davlat boshqaruviga jamoatchilik ishtirokini keng jalb etib kelmoqda.

Bugungi kunda davlat idoralari nafaqat murojaatlar kelib tushishini kutadi, balki ularni oldindan tahlil qilish, tizimli muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish uchun maxsus monitoring bo'limlarini tashkil etgan. Murojaatlar bo'yicha shakllantiriladigan oylik, choraklik va yillik tahliliy ma'lumotlar davlatning ijtimoiy-iqtisodiy siyosatini ishlab chiqishda bevosita manba vazifasini o'tadi. Masalan, mahallalarda ko'p uchrayotgan ijtimoiy yordam masalalari yoki uy-joy infratuzilmasidagi muammolar yuqori bosqichda ko'rib chiqiladi va ushbu murojaatlar asosida yangi qarorlar, farmonlar va hukumat dasturlari ishlab chiqilishi mumkin.

Shu jihatdan murojaatlar tizimi nafaqat "reaktiv" — ya'ni muammoni hal qilishga qaratilgan mexanizm, balki "proaktiv" — ya'ni muammolarning oldini olish mexanizmiga ham aylanib bormoqda. Davlat idoralari murojaatlar statistikasini tahlil qilish orqali qaysi hududda qaysi xizmat sust ishlayotgani, qaysi yo'nalishda qo'shimcha mablag' yoki mutaxassislar zarurligi, qaysi sohada raqamlashtirish darajasi pastligi kabi ko'plab tahlillar olib boradi. Natijada fuqarolarning murojaatlari davlat xizmatlarining strategik modernizatsiyasi uchun kuchli "feedback" rolini bajaradi.

Davlat xizmatlari markazlari, Xalq qabulxonalari, "One-stop-shop" tamoyili asosida ishlaydigan yagona oyna tizimlari ham murojaatlarni qabul qilish va ularni

tezkor hal etish samaradorligini keskin oshirdi. Aholi endi bir necha idoraga borib yurmasdan, bir joyning o'zida turli xizmatlar bo'yicha ma'lumot olish, murojaat yuborish va natija bilan tanishish imkoniga ega bo'ldi. Bunday yondashuv fuqarolarning davlatga bo'lgan ishonchini mustahkamlash bilan birga, ortiqcha hujjatchilik va byurokratiya darajasini keskin kamaytirdi.

Shuningdek, murojaatlar institutining rivojlanishi aholining huquqiy madaniyatiga ham keng ta'sir ko'rsatadi. Murojaatlar orqali fuqarolar o'z huquqlaridan foydalanishni o'rganadi, ularni himoya qilish mexanizmlarini angelaydi, davlat idoralari bilan muloqot qilish tajribasini oshiradi. Ushbu jarayon jamiyatda huquqiy ong va fuqarolik mas'uliyatining yuksalishiga olib keladi. Ayniqsa yoshlar orasida bunday madaniyatni shakllantirish istiqbolda fuqarolik jamiyatining mustahkam poydevorini yaratadi.

Davlat idoralari uchun murojaatlar faqat tanqid emas, balki taklif va tashabbuslarni ham o'z ichiga oladi. Ko'plab sohalarda fuqarolar tomonidan bildirilgan takliflar amalda yaxshi natija bergan. Masalan, ayrim hududlarda yo'l infratuzilmasi, kommunal xizmatlar, sog'liqni saqlash tizimlari yoki ta'lim muassasalarida muayyan islohotlar aholi murojaatlarida ko'tarilgan masalalar asosida amalga oshirilgan. Demak, murojaat qilish huquqi fuqarolarning nafaqat shikoyati, balki ularning muloqotga asoslangan ijodiy ishtiroki uchun imkoniyatdir.

Murojaat qilish huquqining mazmun-mohiyati, eng avvalo, fuqarolarning o'z faoliyatlarida uchrayotgan muammolar, davlat tizimi yoki mahalliy boshqaruv organlari faoliyatiga doir savollar, shikoyatlar, takliflar hamda tashabbuslarni bevosita tegishli idoralarga yetkazish imkoniyatini berishdan iboratdir. Ushbu huquq demokratik jamiyatda davlat hokimiyati organlarining xalq manfaatlariga xizmat qilish tamoyillarini amalda ro'yobga chiqaradi. Murojaatlar orqali fuqarolar ijtimoiy hayotdagi real holatlarni, muammolarni davlat idoralarga yetkazib, ularning hal etilishida bevosita ishtirok etadi. Bu esa davlat boshqaruvida jamoatchilik nazorati mexanizmlarining yanada kuchayishiga olib keladi.

O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni ushbu jarayonning huquqiy asoslarini belgilaydi. Qonunga ko'ra, murojaatlarning turlari ariza, shikoyat va taklif ko'rinishida bo'lishi mumkin. Har bir murojaatning mazmuni, shakli va uni ko'rib chiqish tartibi alohida ko'rsatib o'tilgan bo'lib, ushbu me'yorlar murojaat jarayonining shaffof, adolatli va samarali bo'lishini ta'minlaydi. Murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatdan o'tkazish, ko'rib chiqish muddatlari, javob berish tartibi va murojaat muallifining huquqlari aniq va lo'nda yoritilgan. Ayniqsa, davlat organlarining murojaatlarga o'z vaqtida, asosli va tushunarli javob qaytarishi qonuniy majburiyat sifatida belgilangan.

Davlat organlariga murojaatlar og'zaki, yozma va elektron shaklda yuborilishi mumkin. Elektron murojaatlar zamonaviy axborot texnologiyalaridan keng

foydalanishga imkon bermoqda, bu esa jarayonni yanada tez, qulay va samarali qiladi. Bugungi kunda “Xalq qabulxonalari”, “Virtual qabulxonalar”, “Ijtimoiy tarmoqlarda murojaatlar bilan ishlash platformalari” hamda idoraviy elektron tizimlar orqali murojaatlar yoppasiga qabul qilinadi. Bu imkoniyatlar fuqarolarning davlat bilan muloqotini sezilarli darajada yengillashtirib, davlat xizmatlarining sifat va tezkorligini oshirdi.

Murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibida asosiy tamoyillardan biri — har bir murojaat bo‘yicha adolatli yondashuvni ta‘minlashdir. Murojaat shaxsidan qat’i nazar, davlat organi hujjatni belgilangan muddatlarda ko‘rib chiqishi, uning mazmuniga huquqiy baho berishi va zaruriy choralarni ko‘rishi shart. Arizachi tomonidan ko‘tarilgan masala bo‘yicha asosli o‘rganish o‘tkazilishi, zarur bo‘lsa, joyiga chiqib holat tekshirilishi, mas‘ul idoralardan ma‘lumotlar olinishi jarayonning muhim qismi hisoblanadi. Murojaatni rad etish faqat qonuniy asoslar mavjud bo‘lgandagina mumkin bo‘lib, bunday hollarda rad etish sabablarini aniq, asosli va tushunarli shaklda bayon qilish talab etiladi.

Fuqaroning murojaat qilish huquqi davlat organlarining javobgarligi bilan chambarchas bog‘liq. Ya‘ni davlat idoralari, mansabdor shaxslar murojaatlarni ko‘rib chiqmaslik, ularni asossiz ravishda rad etish, arizachiga qo‘pol munosabatda bo‘lish yoki murojaat mazmunini yetarlicha o‘rganmaslik kabi qonunbuzarliklar uchun ma‘muriy va intizomiy javobgarlikka tortilishi mumkin. Ushbu mexanizm davlat xizmatining mas‘uliyatini oshiradi va har bir rahbarning fuqarolar oldidagi majburiyatini eslatib turadi.

Fuqaroning murojaat qilish jarayonida uning huquqlari to‘liq kafolatlanadi. Xususan, murojaatchi o‘z murojaati qanday tartibda ko‘rib chiqilayotgani, qaysi bosqichda ekani, kim tomonidan o‘rganilayotgani haqida to‘liq ma‘lumot olish huquqiga ega. U o‘z murojaatini istalgan vaqtda to‘ldirishi, o‘zgartirishi yoki qaytarib olishi mumkin. Murojaatni ko‘rib chiqish jarayonida fuqaroga nisbatan tazyiq, tahdid, nojo‘ya munosabat bo‘lishi qat’iyan taqiqlanadi. Bu esa murojaat qilish huquqining amaliy kafolatlaridan biridir.

Davlat organlari murojaatlarni ko‘rib chiqishda odatda 15 kunlik yoki murakkab masalalar bo‘yicha 30 kunlik muddatlarga amal qiladi. Ayrim hollarda o‘rganish talab etiladigan murojaatlar bo‘yicha bu muddat maxsus tartibda uzaytirilishi mumkin, biroq bu haqda murojaat muallifiga o‘z vaqtida xabar berilishi shart. Murojaatni cho‘zish, e‘tiborsiz qoldirish yoki rasmiy javobni kechiktirish qonunga xilof hisoblanadi. Mazkur tartib davlat boshqaruvining intizomiy asoslarini mustahkamlaydi va fuqarolarning davlatga bo‘lgan ishonchini oshiradi.

Fuqaro murojaatlarining amaliy ahamiyati juda keng. O‘zbekistonning so‘nggi yillarda olib borayotgan islohotlari natijasida “Xalq davlat uchun emas, davlat xalq uchun” tamoyili boshqaruvning asosiy mezoniga aylangan. Ushbu tamoyilning eng

real ko‘rinishi aynan murojaatlar bo‘yicha olib borilayotgan ishlar natijasida namoyon bo‘lmoqda. Murojaatlar orqali ta‘lim, sog‘liqni saqlash, uy-joy, adolat, kommunal xizmatlar, yer munosabatlari kabi ko‘plab sohalaridagi muammolar o‘z yechimini topmoqda. Ko‘plab hollarda fuqarolarning shikoyati asosida tartibga solinmagan masalalar bo‘yicha yangi qarorlar qabul qilinmoqda, idoralardagi kamchiliklar bartaraf etilmoqda.

Murojaatlar tizimi davlat organlari faoliyatida ochiqlik va shaffoflikni ta‘minlash orqali korrupsiyaga qarshi kurashda ham muhim rol o‘ynaydi. Fuqarolarning murojaatlarida ko‘tarilgan muammolar ko‘pincha tizimli kamchiliklarni ochib beradi va ularni bartaraf etish bo‘yicha tezkor choralar ko‘rilishiga sabab bo‘ladi. Shuningdek, murojaatlar davlat xizmatlari sifatini oshirish bo‘yicha muntazam monitoring vazifasini bajaradi.

Fuqaroning murojaat qilish huquqining yana bir muhim jihati — ijtimoiy adolatni tiklashdagi roli. O‘zbekiston jamiyatida inson manfaatlari ustuvor hisoblanadi va har bir shaxsning o‘z huquqlarini himoya qila olishi – davlat siyosatining bosh tamoyilidir. Fuqarolarning murojaati orqali mansabdor shaxslar faoliyatidagi kamchiliklar yuzaga chiqadi, nohaqliklar bartaraf etiladi, fuqarolarga nisbatan buzilgan huquqlar qayta tiklanadi. Ayniqsa, mahalliy boshqaruv organlari, ta‘lim muassasalari, tibbiyot tashkilotlari, ijro idoralari va boshqa ijtimoiy ahamiyatga ega bo‘lgan sohalar faoliyati murojaatlar orqali jiddiy nazorat ostiga olingan.

Murojaatlarning davlat boshqaruvidagi analitik ahamiyati ham juda yuqori. Har bir murojaat bu real hayotdagi holat, aniq muammo yoki jamiyatda mavjud bo‘lgan ehtiyojning ifodasi. Ularni tahlil qilish orqali davlat organlari strategik rejalarini, islohotlar yo‘nalishini va dasturlarini puxta shakllantiradi. Shunday qilib, murojaatlar davlat siyosatini shakllantiruvchi muhim axborot manbalaridan biriga aylanadi. Ular orqali xalqning kayfiyati, turmush darajasi, ehtiyojlari va kutgan natijalari haqida aniq ma‘lumotlar olinadi.

Fuqaro murojaatlari bo‘yicha samarali tizimni shakllantirish jarayonida kadrlar malakasini oshirish masalasi ham alohida ahamiyat kasb etadi. Buning uchun davlat organlarida murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha alohida bo‘limlar tashkil etilgan, xodimlar muntazam ravishda treninglar va malaka oshirish kurslarida ishtirok etmoqda. Murojaatlar bilan ishlovchi xodimlar nafaqat huquqiy bilimga, balki psixologik madaniyatga, muloqot ko‘nikmalariga, axborot texnologiyalaridan foydalanish malakasiga ega bo‘lishi talab etiladi. Bu esa murojaatchiga nisbatan yuksak hurmat, xushmuomalalik va e‘tibor tamoyillarini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Shuningdek, murojaat qilish huquqining kafolatlari xalqaro huquq normalari bilan ham uzviy bog‘liq. Birlashgan Millatlar Tashkiloti, Yevropa Xavfsizlik va Hamkorlik Tashkiloti hamda inson huquqlari bo‘yicha boshqa xalqaro standartlar fuqarolarning

davlat organlariga erkin murojaat qilish huquqini insonning asosiy huquqlaridan biri sifatida e'tirof etadi. O'zbekiston ushbu tamoyillarni milliy qonunchilikka to'liq implementatsiya qilgan.

Xulosa qilib aytganda, fuqarolarning murojaat qilish huquqi davlat va jamiyat o'rtasidagi o'zaro aloqaning eng muhim bo'g'ini bo'lib, u nafaqat shikoyat yoki ariza berish imkoniyati, balki fuqarolarning davlat boshqaruvida faol ishtirok etishi, jamoatchilik nazoratining shakllanishi, davlat idoralarining mas'uliyatini oshirishi, adolatni tiklashi va davlat xizmatlari sifatini yuksaltirishga xizmat qiladi. Murojaatlar tizimini doimiy takomillashtirib borish, raqamlashtirish jarayonlarini kengaytirish, murojaatlar bo'yicha tezkor va samarali javob qaytarish davlatning xalq manfaatlariga yo'naltirilgan siyosatining asosiy ko'rsatkichidir. Fuqarolarning murojaatlari qanchalik tez, adolatli va qonuniy hal etilsa, jamiyatda shuncha ishonch, adolat va barqarorlik ta'minlanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasi. (2020). O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik Kodeksi. Tashkent: O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi.
2. Abduqodirov, I. A. (2021). Huquqiy munosabatlar va ularning tartibga solinishi. Tashkent: Huquq va iqtisod.
3. Кудрявцев, В. А. (2018). Основы права. Москва: Юрайт.
4. Raz, J. (2009). The Authority of Law: Essays on Law and Morality. Oxford: Oxford University Press.
5. Allen, R. J., Stein, M. (2018). International Law: A Very Short Introduction. Oxford: Oxford University Press.