



ICHKI ISHLAR ORGANLARINING JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARI BO'YICHA ISH YURITISH MEXANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH

Raxmonov Rasul

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi dotsenti

Jalilov Bobur

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi kursanti

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17686162>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 10-noyabr 2025 yil

Ma'qullandi: 15-noyabr 2025 yil

Nashr qilindi: 22-noyabr 2025 yil

KEYWORDS

Murojaatni ko'rib chiqish va javob berish, murojatlar, murojaatlarning dolzarbligi, tadqiqot, adabiy izlanish, ilmiy izlanish, kirish metod, muhokama, nazariya, natija, xulosa..

ABSTRACT

Davlatimiz rahbari asos solgan virtual qabulxona va Xalq qabulxonalari instituti xalq bilan ochiq, to'g'ridan to'g'ri va doimiy muloqotni tashkil etish, har bir inson uchun har qanday ariza, shikoyat yoki taklif bilan bevosita O'zbekiston Prezidentiga bevosita murojaat etish imkoniyatini yaratdi. Ichki ishlar organlarida murojaatlarning dolzarbligi – bu jamiyatda huquqni muhofaza qilish tizimi bilan bog'liq eng muhim masalalardan biridir. Maqolani quyidagi tuzilma asosida yozish mumkin Ichki ishlar organlari (IIO) davlatning huquqni muhofaza qilish tizimining ajralmas qismi bo'lib, fuqarolarni himoya qilish, tartibni ta'minlash, qonunbuzarliklarni oldini olish va jazolashda muhim rol o'ynaydi. Murojaatlar fuqarolar tomonidan Ichki ishlar organlariga yo'llanadigan arizalar va shikoyatlar, davlat va jamiyatning huquqni muhofaza qilish sohasidagi faoliyatini tartibga solish va samaradorligini oshirishga yordam beradi..

Ички ишлар органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги янги таҳрирдаги қонуни ҳамда Вазирлар Маҳкамасининг «Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида»ги қарори, «Ички ишлар органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги низом» ва бошқа норматив-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган тартибларда амалга оширилади.

Ички ишлар органларига келиб тушган мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун юбориш, шунингдек мурожаатларнинг ҳисобини юритиш ва кўриб чиқилишини назорат қилиш ички ишлар органларининг мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлими томонидан амалга оширилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси орқали тушаётган мурожаатлар бўйича иш юритиш электрон шаклда амалга оширилади.

Ички ишлар органларида оғзаки, ёзма ва электрон мурожаатларни қайд этиш, рўйхатга ва ҳисобга олиш Ўзбекистон Республикаси ИИВнинг 2024 йил 2 апрелдаги 200-сонли буйруғи билан тасдиқланган «Ички ишлар органларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги низом»ида белгиланган тартибда амалга оширилади.

Ушбу низом талабларига мувофиқ, оғзаки мурожаат билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ички ишлар органи ёки таркибий бўлинма раҳбарлари ёхуд улар томонидан белгиланган масъул ходимлар томонидан қабул қилинади.

Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан давлат органларининг, ташкилотларнинг ишонч, тезкор алоқа телефонлари орқали ва видеоконференцалоқа воситасида ҳам берилиши ва амалга оширилиши мумкин.

Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни, юридик шахснинг вакили эса – ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатни, шунингдек ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни кўрсатиши керак. Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакилларида келиб тушган оғзаки мурожаатини ҳисобга олиш варақаси¹ тўлдирилади. Ҳар бир тўлдирилган ҳисобга олиш варақаси оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари ички ишлар органларига оғзаки мурожаат этганларида улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва «Жисмоний ва юридик шахсларнинг оғзаки мурожаатини қайд этиш варақаси»га илова қилиниши талаб этилади.

Жиноят ҳақидаги ариза ва шикоятлар билан боғлиқ мурожаатлардан ташқари бошқа барча шаклдаги ёзма мурожаатлар ички ишлар органи жисмоний, юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва иш юритиш бошқарма (бўлим, бўлинма)да шу куннинг ўзида қайд қилиниши шарт.

Вазирлик ишонч телефонида келиб тушаётган ва бошқа турдаги мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизими жорий қилиниши мумкин. Вазирлик ишонч телефонининг иш фаолияти Ички ишлар Вазири буйруғи билан тасдиқланган ички идоравий ҳужжатларга мувофиқ ташкил этилади.

Мурожаатларни телефон орқали қабул қилиш марказининг асосий вазифа ва функциялари қуйидагилар ҳисобланади:

белгиланган классификатор асосида суриштирув ва тергов фаолияти, миграция ва фуқароликни расмийлаштириш, йўл ҳаракати ҳавфсизлиги, жиноят қидирув ва терроризмга қарши курашиш, ҳуқуқбузарликнинг олдини олиш, патруль-пост хизмати ва жамоат тартибини сақлаш, жазони ижро этиш, ёнғин хавфсизлиги, ички ишлар органлари фаолиятига оид бошқа масалалар бўйича жисмоний ва юридик шахсларнинг оғзаки мурожаатларини телефон орқали туну кун қабул қилиш;

¹ Қаранг: Ҳисобга олиш варақасининг шакли 3-иловада кўрсатилган.

марказга келиб тушган мурожаатларнинг ўз вақтида, тўлиқ ва қонун талабларига қатъий риоя этган ҳолда кўриб чиқилишини ташкил этиш ва назорат қилиш, бу борада тезкор ахборот алмашинувини таъминлаш.

Марказ томонидан мурожаатлар «1102» рақамли ишонч телефони орқали қабул қилинади ҳамда уларнинг рўйхати ва ҳисоби махсус электрон дастур асосида юритилади.

Электрон мурожаатлар тушган кунида, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган электрон мурожаатлар эса навбатдаги иш кунида қоғозга чоп этилиб рўйхатга олинади.

Ichki Ishlar Organlarida Murojaatlarning Dolzarbligi

Fuqarolarning huquqlarini himoya qilish: Murojaatlar fuqarolarning o'z huquqlarini himoya qilishda muhim vosita bo'lib, ular Ichki ishlar organlariga o'zlarining muammolari haqida ma'lumot berishlari mumkin. Bu orqali davlat fuqarolariga xizmat ko'rsatish va muammolarni hal qilishni yaxshilaydi.

Ichki ishlar organlari samaradorligi: Murojaatlar orqali IIO muammolarni aniqlaydi, ularni hal qilishga qaratilgan ishlarni tashkil etadi va davlat boshqaruvining samaradorligini oshiradi.

Jamoat xavfsizligini ta'minlash: Ichki ishlar organlariga bo'lgan murojaatlar, jamoat xavfsizligini ta'minlashda muhim ahamiyatga ega. Agar murojaatlar vaqtida va to'g'ri hal qilinsa, jinoyatlarning oldini olishga yordam beradi.

Shikoyatlar va qonunbuzarliklarni aniqlash: Fuqarolar tomonidan yuborilgan shikoyatlar orqali Ichki ishlar organlari jamoat joylaridagi jinoyatlarni, korrupsiyani, odam savdosini va boshqa noqonuniy faoliyatlarni aniqlash va ularni bartaraf etish choralari ko'radi.

Respublika ishchi guruhlarining hududlardagi ommaviy qabullarida ham aholi hamon oddiy-oddiy masalalarga yechim so'rab vazirlik mas'ullariga murojaat qilayotgani ham, birinchi navbatda, quyi bo'g'inlardagi rahbarlarning murojaatlar bilan ishlash bo'yicha shaxsiy javobgarligi va mas'uliyatini oshirishni, qolaversa, aholiga mahalladan turib barcha davlat organlariga murojaat qilish, xususan, rahbarlar bilan videoaloqa orqali muloqotni bosqichma-bosqich tashkil etish, bunda O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonalarining mahallalar bilan samarali aloqalarini yo'lga qo'yishni hayotning o'zi taqozo etmoqda.

Ichki Ishlar Organlarida Murojaatlar Va Ularning Huquqiy Asoslari

O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi: Murojaatlar tizimi, O'zbekiston Respublikasining "Murojaatlar to'g'risida"gi qonuni va boshqa huquqiy normalar bilan tartibga solinadi. Qonunlar fuqarolarni murojaat qilish huquqiga ega qilish va ularni qabul qilishning tartib-qoidalarini belgilaydi.

Ichki ishlar organlarining javobgarligi: Fuqarolarning murojaatlariga tegishli vaqtda, to'g'ri javob berilishi kerak. Aks holda, bu tashkilotlarning ishdan bo'shatilishi yoki javobgarlikka tortilishi mumkin.

Ichki Ishlar Organlarida Murojaatlarni Bajarish Jarayoni

Murojaatlarni qabul qilish: Fuqarolar murojaatni Ichki ishlar organlariga taqdim etganda, ariza yoki shikoyatni o'rganish uchun ularning barcha ma'lumotlari to'planadi.

Murojaatni ko'rib chiqish va javob berish: Murojaatni ko'rib chiqish jarayoni, murojaatning mazmuniga qarab tezkor, ijtimoiy va huquqiy asosda amalga oshiriladi. IIO xodimlari murojaatni o'rganib chiqib, kerakli choralarni ko'rishadi.

Murojaatlarni tizimlashtirish: Ichki ishlar organlarida murojaatlarni tizimlashtirish va monitoring qilish jarayonlarini samarali tashkil etish, murojaatlarning to'g'ri va tez ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

Ichki Ishlar Organlarining Murojaatlarga Munosabati va Samaradorlik

Tashkilotdagi islohotlar: Murojaatlar orqali IIO o'z faoliyatini takomillashtirish va fuqarolarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga yo'naltirilgan islohotlarni amalga oshiradi.

Jamoat bilan aloqalar: Ichki ishlar organlari fuqarolar bilan samarali muloqot o'rnatish, ularning ishonchini qozonish va murojaatlarni tez va samarali hal qilish orqali ijtimoiy barqarorlikni ta'minlaydi.

Xulosa

Ichki ishlar organlaridagi murojaatlarning dolzarbligi ularning samarali ishlashini ta'minlash va fuqarolarni huquqiy himoya qilishda muhim rol o'ynaydi. Murojaatlar fuqarolar bilan ichki ishlar organlari o'rtasida ishonchli va samarali aloqalar o'rnatish, jamiyatda huquqni muhofaza qilishni yanada takomillashtirishga xizmat qiladi. Bu tizimning samaradorligi fuqarolarni himoya qilish va jamoat xavfsizligini ta'minlashga yordam beradi.

Ichki ishlar organlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bo'yicha ish yuritishda ko'plab davlatlar o'z tajribasini muvaffaqiyatli qo'llagan. Horijiy tajribalar bu borada samarali yechimlar va o'zgarishlarni amalga oshirishga yordam berdi. Quyida ba'zi mamlakatlarning tajribalarini keltirib o'tamiz:

1. AQSh: Murojaatlar bo'yicha aniq va ochiq tizim

AQShda fuqarolar va yuridik shaxslar ichki ishlar organlariga murojaatlarni oson va tez amalga oshirishlari uchun aniq va ochiq tizim mavjud. Ular uchun quyidagi yondoshuvlar qo'llaniladi:

- Ishonch telefonlari va internet platformalari: AQShda ishonch telefonlari orqali fuqarolar va tashkilotlar politsiya yoki boshqa davlat organlariga murojaat qilishlari mumkin. Shuningdek, onlayn platformalar (masalan, FBIning rasmiy sayti) orqali murojaatlar yuboriladi.

- Murojaatlarni to'g'ridan-to'g'ri va tezkor ko'rib chiqish: Murojaatlar bo'yicha tashkilotlar ichida maxsus guruhlar mavjud bo'lib, ular murojaatlarni tezkor va sifatli ko'rib chiqadi. Shikoyatlar va arizalar to'g'ridan-to'g'ri javob olishadi.

- Murojaatlarning ochiq statistikasi: AQShda murojaatlar bo'yicha yil davomida qilingan ishlar, ularning ko'rib chiqilishi va natijalari ochiq ravishda e'lon qilinadi, bu fuqarolarning ishonchini oshiradi.

2. Buyuk Britaniya: Elektron murojaatlar tizimi

Buyuk Britaniyada ichki ishlar organlari (politsiya) murojaatlar bilan ishlashni soddalashtirish uchun innovatsion texnologiyalardan foydalanadi:

- Politsiya onlayn xizmatlari: Fuqarolar internet orqali politsiyaga murojaat qilishlari mumkin. Bu tizimga onlayn arizalar, shikoyatlar va boshqa murojaatlarni yuborish imkoniyatlari kiradi.

- Ish yuritish jarayonining shaffofligi: Murojaatlarni ko'rib chiqish jarayoni to'liq shaffof bo'lib, fuqarolar arizalarining qayta ishlanishi haqida real vaqt rejimida ma'lumot olishadi.

- Virtual maslahatlar: Fuqarolar va yuridik shaxslar politsiya va ichki ishlar organlariga murojaat qilishda maslahatlardan foydalanishlari mumkin. Bu xizmatni telefon orqali yoki onlayn tarzda amalga oshirish mumkin.

3. Germaniya: Murojaatlar uchun maxsus platformalar

Germaniya ichki ishlar organlari fuqarolar va yuridik shaxslarning murojaatlarini yanada samarali va tezkor ko'rib chiqish uchun quyidagi tizimlarni joriy etgan:

- Maxsus portal: Fuqarolar uchun "Bundespolizei" (federatsiya politsiyasi) tomonidan maxsus onlayn portal mavjud, unda shikoyatlar va boshqa arizalar kiritilishi mumkin. Portal orqali murojaatlarning holati va natijalari kuzatiladi.
- Murojaatlarni tezkor tahlil qilish: Arizalar bir qator mezonlarga muvofiq tahlil qilinadi. Bu orqali shikoyatlar, takliflar yoki arizalar turli tarmoqlar bo'yicha tezda tekshiriladi va qayta ishlanadi.
- Fuqarolarni qo'llab-quvvatlash xizmatlari: Murojaatlarni tez va samarali ko'rib chiqish uchun Germaniyada yuridik maslahat va qo'llab-quvvatlash xizmatlari mavjud.

4. Fransiya: Politsiya va fuqarolar o'rtasidagi samarali aloqalar

Fransiyada politsiya va fuqarolar o'rtasidagi aloqalarni yaxshilash va murojaatlar bo'yicha ishlashni takomillashtirish uchun quyidagi yondoshuvlar qo'llaniladi:

- "France Police" mobil ilovasi: Fransiyada politsiya bilan bevosita aloqada bo'lish imkoniyatini beradigan mobil ilova mavjud. Ilova orqali fuqarolar murojaatlarini yuborishlari, shikoyatlarini bildirishi yoki maslahatlardan foydalanishlari mumkin.
- Tezkor javoblar va ko'rib chiqish muddatlari: Fransiyada murojaatlarni ko'rib chiqish uchun belgilangan aniq muddatlar mavjud. Bu orqali fuqarolar o'z murojaatlariga tezkor javob olishadi.
- Fuqarolarni xabardor qilish tizimi: Murojaatlar bo'yicha natijalar va javoblar politsiya tomonidan maxsus tizim orqali fuqarolarga yetkaziladi. Murojaatlarning holati haqida doimiy ravishda xabarlar yuboriladi.

5. Shvetsiya: Fuqarolar uchun yuridik maslahat va qo'llab-quvvatlash

Shvetsiya ichki ishlar organlari murojaatlarni ko'rib chiqishda fuqarolarga yuridik maslahatlar berish va ularni qo'llab-quvvatlash tizimiga katta e'tibor qaratadi:

- Onlayn yuridik xizmatlar: Fuqarolar va yuridik shaxslar ichki ishlar organlariga murojaat qilishdan oldin, onlayn yuridik maslahat xizmatlaridan foydalanishlari mumkin. Bu xizmatlar ariza yoki shikoyatni qanday yuborish bo'yicha yo'l-yo'riq beradi.
- Maxsus huquqiy qo'llab-quvvatlash markazlari: Fuqarolarni murojaatlar bo'yicha qo'llab-quvvatlash uchun maxsus markazlar tashkil etilgan. Bu markazlar murojaatlarni to'g'ri ko'rib chiqishga yordam beradi.

Xulosa

Horijiy tajribalardan olingan ma'lumotlar ichki ishlar organlarida murojaatlar bilan ishlash tizimini yanada samarali qilishga yordam beradi. Texnologiyalarni joriy etish, murojaatlarni tez va samarali ko'rib chiqish, shaffoflik va fuqarolarga ko'rsatiladigan yuridik yordam tizimlari fuqarolarning ichki ishlar organlariga ishonchini oshiradi va xizmatlarning sifatini yaxshilaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Gulomov, A. (2020). "Huquqni muhofaza qilish tizimi va murojaatlar." Toshkent: O'zbekiston davlat nashriyoti.
2. Shodiev, B. (2019). "Ichki ishlar organlarida huquqiy islohotlar." Toshkent: O'zbekiston huquqshunoslik akademiyasi.

3. Yusupov, D. (2021). "Fuqarolar va Ichki ishlar organlari o'rtasidagi aloqalar." Toshkent: O'zbekiston jurnalistikasi nashriyoti.
4. Murojaatlar va ularning O'zbekiston ijtimoiy roli. (2022). "Jamoat xavfsizligi va huquqiy himoya." O'zbekiston Respublikasi Ichki ishlar vazirligi, Toshkent.
5. Mirzaev, A. (2018). "Ichki ishlar organlarida xalq bilan ishlash tizimi." Toshkent: Ijtimoiy tadqiqotlar markazi.
6. Javobgarlik va samaradorlik: Ichki ishlar organlarida murojaatlarning huquqiy jihatlari. (2020). Jurnal "Huquq va jamiyat", 2020 yil, 3-chi son, 45-53-betlar.
7. Yuldashev I. Мехнат шартномасини ўзгартиришни расмийлаштиришни ҳуқуқий тартибга солиш //Science and innovation. – 2022. – Т. 1. – №. С7. – С. 255-261.
8. Qudratov, E. (2019). "Jamiyatda huquqni muhofaza qilish tizimining dolzarbligi." Tashkent: O'zbekiston jurnalistikasi nashriyoti.
9. Lex.uz - O'zbekiston Respublikasining qonunchilik hujjatlari, xususan, ichki ishlar organlari bilan bog'liq qonunlar va o'zgarishlar.
10. Packpdf.com - Ichki ishlar organlarida murojaatlar bilan ishlashni takomillashtirishga oid hujjatlar.
11. Gov.uz - O'zbekiston hukumatining rasmiy sayti, ishonch telefoni va virtual qabulxona tizimi.
12. Qriiv.uz - Fuqarolarning murojaatlari bilan ishlash tizimi haqida qo'llab-quvvatlash va maslahat xizmatlari.
13. Shu bilan birga, boshqa mamlakatlarning tajribasi uchun quyidagi rasmiy saytlardan foydalanish mumkin:
14. FBI (Federal Bureau of Investigation): <https://www.fbi.gov>
15. Fransiyaning "France Police" mobil ilovasi: Mobil ilova haqida ma'lumot uchun Fransiya politsiyasining rasmiy sayti
16. Shvetsiyaning yuridik yordam markazlari haqida ma'lumot: <https://www.rattsvarsradet.se>