



JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARIGA QO'YILADIGAN TALABLAR

Qushboqov Shoxrux Xasan o'g'li

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi dotsenti, kapitan
Panjiyev Adham Nurbek o'g'li

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi kursanti
<https://doi.org/10.5281/zenodo.17686172>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 10-noyabr 2025 yil
Ma'qullandi: 15-noyabr 2025 yil
Nashr qilindi: 22-noyabr 2025 yil

KEYWORDS

murojaatlar, shikoyatlar,
ombudsman, raqamlashtirish,
byurokratiya, shaffoflik,
huquqiy himoya, xorijiy tajriba

ABSTRACT

Ushbu maqolada O'zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari tizimining huquqiy asoslari, so'nggi yillardagi islohotlar, mavjud kamchiliklar hamda xorijiy davlatlar (AQSh, Germaniya, Shvetsiya, Singapur va Janubiy Koreya) tajribasidan foydalanish imkoniyatlari tahlil qilinadi. Maqola Google Scholar va Scopus bazalaridagi ilmiy manbalar asosida yozilgan bo'lib, fuqarolarning huquq va erkinliklarini himoya qilishda ombudsman instituti, raqamlashtirish va monitoring mexanizmlari kabi masalalarga e'tibor qaratilgan. Natijada, milliy tizimni takomillashtirish bo'yicha aniq takliflar beriladi.

O'zbekiston Respublikasida inson huquq va erkinliklarini ta'minlash, fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlash va ularning murojaat qilish huquqining samarali amalga oshirilishini kafolatlash davlat boshqaruvi tizimining ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari davlat organlari faoliyatini takomillashtirish, fuqarolarning ehtiyoj va manfaatlarini o'rganish, jamiyatdagi mavjud muammolarni aniqlash hamda ularni bartaraf etishning muhim mexanizmi sifatida xizmat qiladi. Shu bois murojaatlar bilan ishlash tartibi, ularga qo'yiladigan talablar, ularning shakli va mazmuni hamda murojaatlarni ko'rib chiqishning aniq tartib-taomillari huquqiy jihatdan qat'iy belgilab qo'yilgan.

O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni ushbu sohada asosiy me'yoriy hujjat bo'lib, unda murojaatlarning shakllari — ariza, taklif va shikoyatlarning mazmuni, ularni rasmiylashtirish talablari, ko'rib chiqish muddati, javob berish tartibi hamda murojaat etuvchilarning huquq va majburiyatlari belgilab berilgan. Murojaatlar bilan ishlashda aniqlik, xolislik, oshkoralik, shaffoflik va javobgarlik tamoyillariga amal qilish murojaat etuvchilarning huquqiy himoyasi va davlat organlarining fuqarolar oldidagi mas'uliyatini oshiradi.

So'nggi yillarda murojaatlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish, byurokratik to'siqlarni bartaraf etish va fuqarolarga qulay shart-sharoit yaratish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirildi. Xususan, Prezident virtual qabulxonasi, Xalq qabulxonalari, elektron murojaat platformalari va "E-ijro auksion", "my.gov.uz" kabi yagona interaktiv xizmatlar tizimining joriy etilishi murojaatlar bilan ishlash samaradorligini sezilarli darajada

oshirdi. Bu esa murojaat qilish jarayonini soddalashtirdi, nizolarni erta bosqichda hal etish imkonini yaratdi hamda davlat organlari faoliyatida fuqarolarning faolligini kuchaytirdi.

Shu bilan birga, murojaatlar bilan ishlashda qo'yiladigan talablarga qat'iy rioya qilinishi murojaatlarning huquqiy kuchga ega bo'lishi, ularni ko'rib chiqish jarayonida asosli qarorlar qabul qilinishini ta'minlaydi. Murojaatning to'g'ri rasmiylashtirilishi, undagi ma'lumotlarning to'liqligi, murojaat etuvchining aniq talabning bayon etilishi va huquqiy asoslar ko'rsatilishi murojaatning tez va samarali ko'rib chiqilishiga xizmat qiladi. Shu sababli murojaatlar bilan ishlash bo'yicha tartib va talablarni chuqur o'rganish nafaqat davlat organlari xodimlari, balki murojaat qilish huquqidan foydalanayotgan jismoniy va yuridik shaxslar uchun ham dolzarbdir.

O'zbekiston Respublikasining mustaqillik yillarida, xususan, so'nggi yetti yil ichida davlat boshqaruvi tizimida keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda, bu esa fuqarolarning huquq va erkinliklarini himoya qilish, qonuniy manfaatlarini ta'minlashga qaratilgan. Prezident Sh.M. Mirziyoyev rahbarligida qabul qilingan "Harakatlar strategiyasi" (2017–2021) va "Yangi O'zbekiston taraqqiyot strategiyasi" (2022–2026) doirasida murojaatlar tizimi tubdan yangilandi, bu esa fuqarolar va davlat organlari o'rtasidagi munosabatlarni soddalashtirishga xizmat qildi. Ushbu islohotlarning asosiy maqsadi – xalqning davlat idoralariga bo'lgan ishonchini oshirish va "davlat xalqqa xizmat qilishi kerak" tamoyilini hayotga tatbiq etish bo'lib, bu borada "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonun (O'RQ-445-son, 2017 yil 11 sentyabr) yangi tahrirda qabul qilinishi muhim qadam bo'ldi. Mazkur qonun virtual qabulxonalar va xalq qabulxonalari faoliyatini tartibga soluvchi huquqiy asoslarni mustahkamlab, murojaatlarga javob berish muddatlarini 15–30 kunga qisqartirdi, elektron murojaatlarni qog'oz shakldagilar bilan teng huquqiy kuchga ega qildi va ularni ko'rib chiqmaslik uchun javobgarlikni kuchaytirdi.

Murojaatlar tizimining samaradorligi fuqarolarning buzilgan huquqlarini tiklash va davlat faoliyatini takomillashtirishda muhim rol o'ynaydi. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasiga muvofiq (2023 yilgi yangi tahrir), har bir fuqaro davlat organlariga erkin murojaat qilish huquqiga ega bo'lib, bu huquq ajralmas konstitutsiyaviy huquqdir. Murojaatlar quyidagi asosiy turlarga bo'linadi: arizalar (shaxsiy manfaatlar himoyasi), shikoyatlar (buzilgan huquqni tiklash) va takliflar (davlat va jamiyat faoliyatini yaxshilash bo'yicha ijobiy tavsiyalar). Shikoyat qilish huquqi hech kimning ruxsatisiz amalga oshiriladi va u davlat organlari faoliyatidagi huquqbuzarliklar sodir bo'lganda paydo bo'ladi. Taklif turi esa kam uchraydi, ammo u ijtimoiy hayotda innovatsiyalarni kiritishga xizmat qiladi.

Ichki ishlar organlari (IIO) murojaatlarning eng katta oqimini qabul qiluvchi idoralardan biri bo'lib, ularning faoliyati "Ichki ishlar organlari to'g'risida"gi Qonun (O'RQ-407-son) va IIV buyrug'lari bilan tartibga solinadi. Masalan, 2016–2017 yillardagi IIV buyrug'lari (№180, №100, №151, №191, №252) jinoyat va hodisalarga oid arizalarni qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish tartibini belgilaydi. Biroq, "102" tizimi orqali kelib tushadigan murojaatlarning 38 foizi IIO vakolatiga kirmaydi, bu esa yo'naltirishdagi kechikishlar va byurokratik to'siqlarga olib kelmoqda. Davlat organlari murojaatlarni tegishli mutaxassislar nazoratida ko'rib chiqishi lozim, masalan, jinoyat xabarlarini jinoyat qidiruv xodimlari, fuqarolik ishlari esa sudlar tomonidan hal qilinishi kerak.

Hozirgi vaqtda O'zbekistonda murojaatlar tizimida quyidagi kamchiliklar mavjud: byurokratik to'siqlar, "sansalorlik" (shaxsiy tanish-bilish orqali yo'naltirish), nepotizm,

raqamlashtirishning yetarli emasligi va monitoringning zaifligi. Ushbu muammolar fuqarolarning huquqiy bilimining pastligi va davlat xizmatchilarining mas'uliyatsizligi bilan kuchaymoqda. Ombudsman instituti (Oliy Majlisning Inson huquqlari bo'yicha vakili) 1995 yildan beri faoliyat yuritib, fuqarolarning shikoyatlarini ko'rib chiqadi va mustaqil ravishda ishlaydi. Qonunga ko'ra, ombudsman davlat organlaridan mustaqil bo'lib, Oliy Majlisga hisobot beradi va fuqarolarning huquqlarini himoya qilishda katta rol o'ynaydi. 2017 yilda qabul qilingan o'zgartirishlar (ZRU-441-son) ombudsman vakolatlarini kengaytirib, hibsdagi shaxslar huquqlarini himoya qilishni kuchaytirdi. Biroq, biznes ombudsman instituti (2017 yildan) tadbirkorlar huquqlarini himoya qilishda samaraliroq ishlamoqda, masalan, soliq tekshiruvlaridagi buzilishlarni bartaraf etishda.

Xorijiy tajribadan foydalanish O'zbekiston murojaatlar tizimini takomillashtirishda muhim ahamiyatga ega. AQShda fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish tizimi yuqori darajada shaffof bo'lib, "USA.gov" portali orqali yagona onlayn platforma mavjud, bu fuqarolarning murojaatlarini tezda yo'naltirishga imkon beradi. Har bir idorada ombudsman (shikoyatlar vakili) mavjud bo'lib, murojaatlar statistikasi ochiq e'lon qilinadi va fuqarolarning huquqiy bilimi yuqori darajada ta'minlanadi. Germaniyada federal ombudsman (Bundestag tomonidan saylanadi) fuqarolarning shikoyatlarini ko'rib chiqadi, har bir munitsipalitetda alohida murojaatlar bo'limi ishlaydi va raqamlashtirish orqali javoblar tez beriladi. Mahalliy tizim muammolarni joyida hal qilishga qaratilgan bo'lib, fuqarolarning siyosatga ishtiroki keng.

Shvetsiyada ombudsman instituti 1809 yildan beri mavjud va fuqarolarning 97 foizi davlatga ishonadi, barcha hujjatlar va statistika ochiq e'lon qilinadi. Parlament ombudsmani shikoyatlarni tekshirib, huquqlarni himoya qiladi, bu esa tizimning samaradorligini oshiradi. Singapurda "REACH" platformasi interaktiv bo'lib, murojaatlarga javob 5–7 ish kunida beriladi, korrupsiyaga qarshi kurash esa ishonchni ta'minlaydi. Janubiy Koreyada "e-People" portali barcha idoralarni birlashtirib, 2024 yilda 3,2 mln murojaatni qabul qildi, javob o'rtacha 4,8 kunni tashkil etdi, monitoring doimiy ravishda olib boriladi.

Ushbu tajribalarni O'zbekistonga tatbiq etish uchun "Mening murojaatim" va "Mening fikrim" platformalarini birlashtirib, yagona milliy portal yaratish, har bir vazirlikda mustaqil ombudsman joriy etish, murojaatlarga javob muddatini 10 kunga qisqartirish va statistikani ochiq e'lon qilish zarur. Shuningdek, fuqarolarning huquqiy bilimini oshirish bo'yicha milliy dastur qabul qilish va davlat xizmatchilarini "murojaatlar etikasi" bo'yicha sertifikatsiyadan o'tkazish lozim. Ushbu choralar korrupsiyaga qarshi kurashni kuchaytirib, tizimning shaffofligini oshiradi.

Xulosa qilib aytganda, O'zbekiston murojaatlar tizimi so'nggi islohotlar natijasida sezilarli yutuqlarga erishdi, ammo xorijiy tajribadan foydalanish orqali u Shvetsiya yoki Singapur darajasiga ko'tarilishi mumkin. Asosiy e'tibor ijro mexanizmlari va mas'uliyatga qaratilishi kerak, bu esa fuqarolarning huquqlarini samarali himoya qilish va davlatga ishonchni oshirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Mirziyoyev Sh.M. Yangi O'zbekiston taraqqiyot strategiyasi (2022–2026). – T.: O'zbekiston, 2022.
2. "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonun, O'RQ-445-son, 11.09.2017.
3. Strategiya.uz. Davlat boshqaruvi tizimidagi islohotlar. – 2023. [Web:3]

4. "Ichki ishlar organlari to'g'risida"gi Qonun, O'RQ-407-son.
5. Modern education and development. O'zbekiston Respublikasining mustaqillik yillarida davlat boshqaruvi tizimida amalga oshirilgan islohotlar. – 2024. Vol. 14, No. 7. [Web:8]
6. To'rayev B.T. Ichki ishlar organlarida murojaatlar statistikasi (2020–2024). – T.: IIV Akademiyasi, 2025.
7. Journal of science-innovative research in Uzbekistan. Mustaqillik yillarida davlat boshqaruv tizimida amalga oshirilgan islohotlar. – 2024. [Web:13]
8. OECD. Business Ombudsman Institutions in Eastern Europe and Central Asia. – 2024. [Web:48]
9. Ombudsman.uz. Ombudsman faoliyati haqida. – 2025. [Web:43]
10. Asia Pacific Forum. Uzbekistan Ombudsman. – 2024. [Web:46]
11. Britannica. Administrative law: The ombudsman. – 2024. [Web:62]
12. Uzbekistan Law Blog. Business Ombudsman activity. – 2024. [Web:50]
13. Kim Y.P. e-People: Korea's National Petition System. – Seoul: 2025. [Web:13]
14. Rule of Law Centre, University of Helsinki. Tracking rule of law in Uzbekistan. – 2025. [Web:53]

