



## O'ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA FUQAROLAR MUROJAATLARI INSTITUTINING SHAKLLANISHI VA RIVOJLANISHI

Olimova Nilufar Kosimovna

Navoiy Innovatsiya universiteti

Tarix fakulteti 1 kurs magistranti

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17720031>

### ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 20-noyabr 2025 yil

Ma'qullandi: 23-noyabr 2025 yil

Nashr qilindi: 26-noyabr 2025 yil

### KEYWORDS

*fuqarolar murojaati, demokratik institut, fuqarolik jamiyati, Xalq qabulxonasi, Prezident Virtual qabulxonasi, davlat boshqaruvi, ochiqlik, shaffoflik, qonunchilik, islohotlar.*

### ABSTRACT

*Maqolada O'zbekiston Respublikasida fuqarolar murojaatlari institutining shakllanishi va rivojlanish bosqichlari tahlil qilingan. Mustaqillik yillarida murojaatlarni ko'rib chiqish tizimining huquqiy asoslari, ularning jamiyatdagi o'rni hamda davlat boshqaruvida tutgan o'rni yoritilgan. Shuningdek, Prezidentning Virtual qabulxonasi va Xalq qabulxonalari tizimlarining joriy etilishi natijasida fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish imkoniyatlari kengaygani, ochiqlik va shaffoflik tamoyillarining kuchaygani haqida so'z yuritiladi. Maqolada murojaatlar institutining fuqarolik jamiyatini rivojlantirishdagi o'rni ham tahliliy asosda yoritilgan.*

Fuqarolar murojaatlari instituti – bu davlat bilan jamiyat o'rtasidagi samarali muloqotni ta'minlaydigan muhim demokratik mexanizmdir. U fuqarolarning o'z fikrlarini, taklif va shikoyatlarini bevosita davlat organlariga yetkazish imkonini beradi. Mustaqillik yillarida O'zbekiston Respublikasida fuqarolar murojaatlari institutining shakllanishi bosqichma-bosqich amalga oshirildi va bugungi kunda u fuqarolik jamiyati institutlarining ajralmas qismiga aylandi.

O'zbekiston Respublikasida fuqarolarning murojaat qilish huquqi Konstitutsiyaning 35-moddasida mustahkamlab qo'yilgan: "Har bir shaxs davlat organlariga, jamoat birlashmalariga, ularning mansabdor shaxslariga ariza, taklif va shikoyatlar bilan murojaat qilish huquqiga ega". Mazkur norma fuqarolik jamiyati tamoyillariga asoslangan boshqaruv tizimining shakllanishida muhim o'rin tutadi. Mustaqillikning dastlabki yillarida murojaatlarni ko'rib chiqish tartibini belgilovchi huquqiy asoslar yaratilgan bo'lsa, 2014-yilda bu borada yangi bosqich boshlandi.

2014-yil 3-dekabrda qabul qilingan "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonun murojaatlarni ko'rib chiqishning huquqiy mexanizmlarini tizimli ravishda belgilab berdi. Ushbu qonun orqali:

- murojaatlarning turlari (ariza, taklif, shikoyat);
- murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari;
- davlat organlari va mansabdor shaxslarning majburiyatlari;

- murojaatlarni elektron shaklda yuborish imkoniyati huquqiy jihatdan mustahkamlandi. Bu esa fuqarolarning davlat boshqaruvida ishtirok etish imkoniyatlarini kengaytirdi.

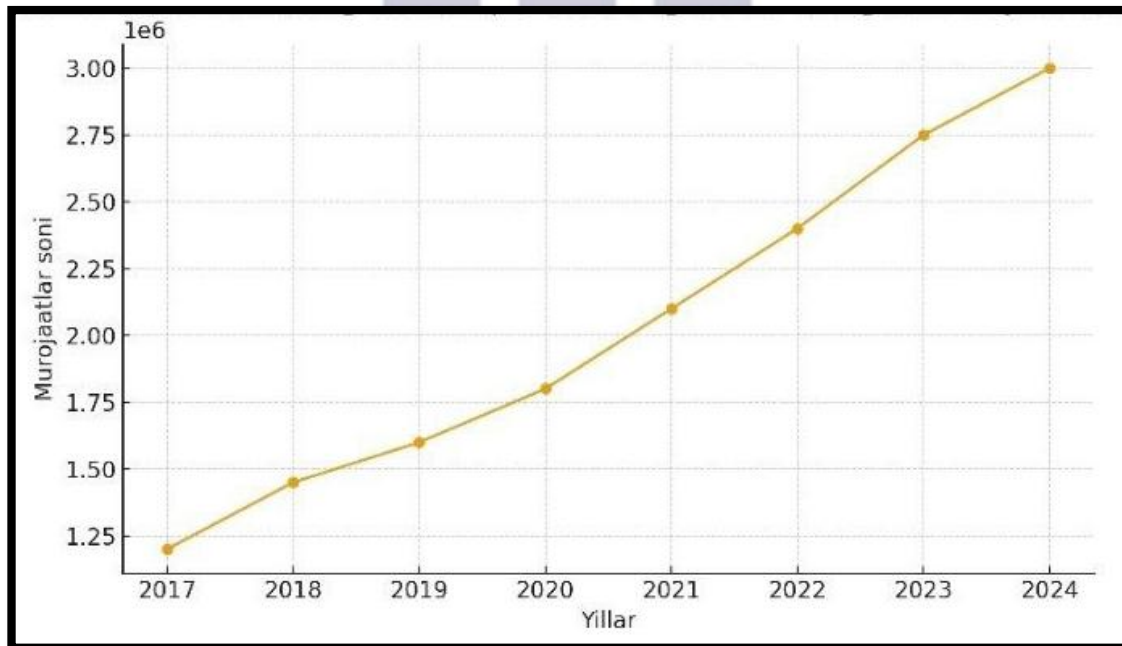
2017-yilda mamlakatda ochiqlik va xalq bilan muloqotni kuchaytirish maqsadida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi (pm.gov.uz) hamda Xalq qabulxonalari faoliyati yo'lga qo'yildi. Bu tizim fuqarolarga joyidan turib murojaat yuborish, muammolarini tezkor hal etish imkonini berdi. Mazkur tizimlarning afzalliklari:

- ✓ murojaatlar onlayn tarzda yuboriladi va raqamli tarzda qayd etiladi;
- ✓ murojaatlarning ijrosi qat'iy nazorat ostida bo'ladi;
- ✓ har bir murojaatchi murojaatining holatini kuzatib borishi mumkin.

2017–2024-yillar davomida millionlab murojaatlar shu tizim orqali qabul qilinib, ularning katta qismi ijobiy hal etildi. Prezident Administratsiyasi huzuridagi Xalq qabulxonalari faoliyati orqali mahalliy darajadagi muammolarni joyida bartaraf etish tizimi samarali yo'lga qo'yildi.

Shu tariqa, 1-rasmdagi grafikda 2017–2024-yillar davomida Prezidentning Virtual qabulxonasiga kelib tushgan murojaatlar sonining o'sish dinamikasi tasvirlangan. Grafikdan ko'rinib turibdiki, har yili murojaatlar soni muntazam ortib borgan — bu fuqarolarning davlat boshqaruvi jarayonlarida faol ishtirok etish darajasi oshganini ko'rsatadi.

**Rasm-1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasiga kelib tushgan murojaatlar soni (2017–2024-yillar)**



So'nggi yillarda fuqarolarning murojaat qilish madaniyati va davlat organlarining ochiqlik darajasi sezilarli oshdi. 2021-yilda "Ochiq ma'lumotlar portali" va "Ochiq byudjet" tizimlarining joriy etilishi davlat organlarining javobgarligini kuchaytirdi. Bundan tashqari, 2022-yilda "Davlat organlari faoliyatining ochiqligi to'g'risida"gi Qonun qabul qilinib, murojaatlar bilan ishlash jarayonida shaffoflikni ta'minlashga qaratilgan yangi talablar joriy qilindi.

Fuqarolarning elektron murojaatlarini qayta ishlashda Raqamli texnologiyalar vazirligi, Adliya vazirligi va Prezident Administratsiyasi huzuridagi Xalq qabulxonalari o'zaro integratsiyalashgan tizimda faoliyat yuritmoqda. Murojaatlar instituti nafaqat fuqarolarning shikoyatlarini tinglash vositasi, balki ijtimoiy muammolarni tahlil qilish, siyosatni

takomillashtirish va boshqaruv samaradorligini oshirish mexanizmi sifatida ham xizmat qilmoqda. Fuqarolarning murojaatlari asosida:

- mahalliy infratuzilma, yo'l, suv va energiya ta'minoti masalalari hal qilinmoqda;
- ijtimoiy adolatni ta'minlash va korrupsiyani kamaytirish choralari ko'rilmogda;
- davlat xizmatlari sifatini yaxshilash bo'yicha tashabbuslar ishlab chiqilmogda.

Shu tariqa, murojaatlar instituti fuqarolik nazorati va davlat organlarining mas'uliyatini kuchaytiruvchi kuchli omilga aylanmogda.

**1-jadval. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi faoliyati (2017-2024-yillar kesimida)**

Yil	Qabul qilingan murojaatlar soni	Ijobiy hal etilgan murojaatlar (%)	Yuborilgan qabul qarorlar soni	takliflar qilingan
2017	1 200 000	68 %	120	
2018	1 450 000	70 %	145	
2019	1 600 000	72 %	170	
2020	1 800 000	74 %	190	
2021	2 100 000	76 %	210	
2022	2 400 000	78 %	240	
2023	2 750 000	80 %	260	
2024	3 000 000	82 %	290	

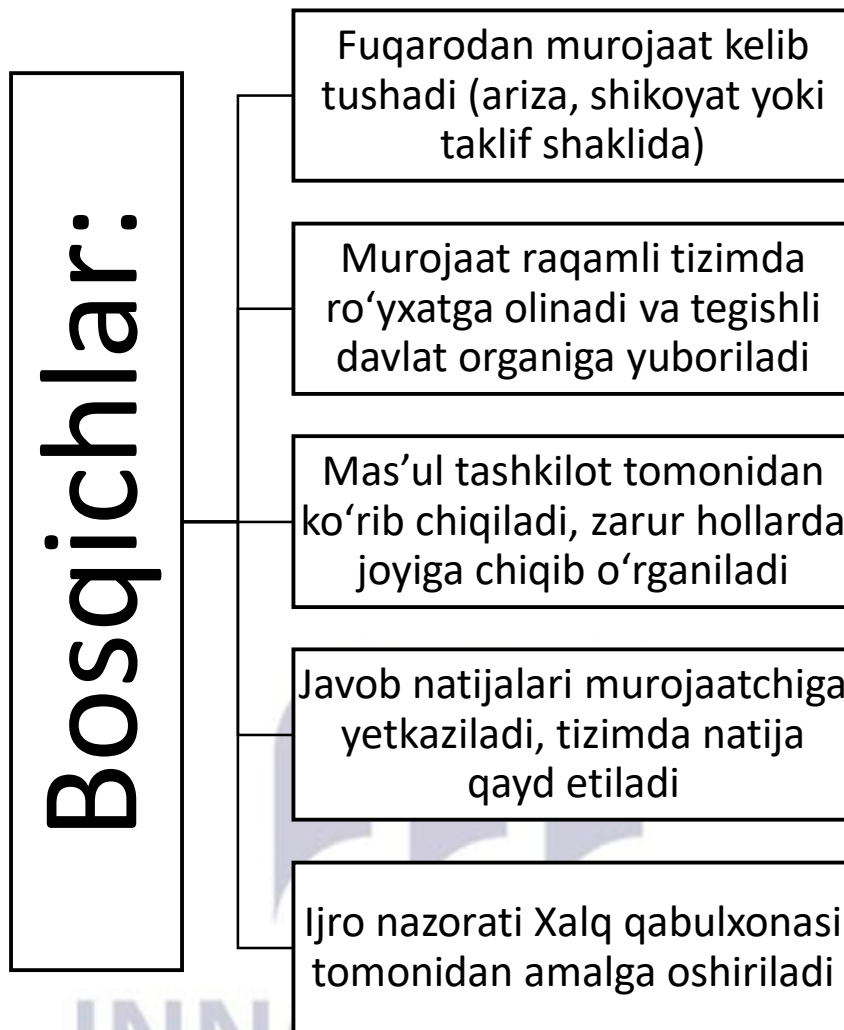
Manba: O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari ma'lumotlari (www.pm.gov.uz, www.lex.uz)

**2-jadval. Fuqarolar murojaatlarining mavzular bo'yicha taqsimlanishi (foiz hisobida)**

Murojaat yo'nalishi	Ulushi (%)
Uy-joy va kommunal xizmatlar	25 %
Bandlik va mehnat masalalari	18 %
Ijtimoiy himoya va nafaqa tizimi	15 %
Ta'lim va sog'liqni saqlash	14 %
Sud-huquq va adliya masalalari	10 %
Tadbirkorlik va yer munosabatlari	9 %
Boshqa masalalar	9 %

Izoh: Jadval-2 fuqarolar murojaatlarining ijtimoiy-iqtisodiy muammolar bo'yicha eng ko'p uchraydigan yo'nalishlarini ko'rsatadi. Bu tahlil murojaatlar instituti orqali fuqarolar muammolari va davlat siyosati o'rtasidagi aloqadorlikni yoritadi.

**3-jadval. Prezident Virtual qabulxonasining ishlash sxemasi**



Yuqorida keltirilgan jadvallar va tahliliy ma'lumotlar O'zbekiston Respublikasida fuqarolar murojaatlari institutining bosqichma-bosqich takomillashib borayotganini yaqqol ko'rsatadi. 2017-yildan boshlab Prezidentning Virtual qabulxonasi va Xalq qabulxonalarini faoliyati yo'lga qo'yilgach, fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish imkoniyatlari keskin kengaydi. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, har yili murojaatlar soni ortib bormoqda, bu esa fuqarolarning davlat boshqaruvi jarayonlariga faol ishtirok etayotganini bildiradi. Bundan tashqari, murojaatlarning katta qismi uy-joy, bandlik, ijtimoiy himoya va ta'lim sohalariga oid bo'lib, bu yo'nalishlarda davlat siyosatini takomillashtirish zarurligini ko'rsatadi. Murojaatlar asosida mahalliy infratuzilmani yaxshilash, korrupsiyani kamaytirish va ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha qator qarorlar qabul qilinmoqda. Shunday qilib, fuqarolar murojaatlari instituti bugungi kunda nafaqat fuqarolarning huquq va manfaatlarini himoya qilish vositasi, balki davlat siyosatini xalq ehtiyojlariga moslashtirishning muhim mexanizmi sifatida ham namoyon bo'lmoqda. Ushbu tizimning yanada takomillashuvi fuqarolik jamiyatining mustahkamlanishiga, davlat boshqaruvida ochiqlik va shaffoflik tamoyillarining amalda ro'yobga chiqishiga xizmat qiladi.

**Xulosa.** O'zbekiston Respublikasida fuqarolar murojaatlari instituti mustaqillik yillarida demokratik islohotlarning muhim natijalaridan biri sifatida shakllandi. Bugungi kunda bu institut davlat va jamiyat o'rtasidagi muloqotni ta'minlovchi, fuqarolarning huquq va manfaatlarini himoya qiluvchi, boshqaruv tizimining ajralmas qismi sifatida faoliyat yuritmoqda. Kelajakda ushbu

institutni yanada takomillashtirish, murojaatlarni tahlil qilishning sun'iy intellekt asosidagi mexanizmlarini joriy etish va fuqarolarning huquqiy madaniyatini oshirish mamlakatda ochiq boshqaruv tamoyillarining mustahkamlanishiga xizmat qiladi.

**Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. – Toshkent, 2023.
2. [www.pm.gov.uz](http://www.pm.gov.uz) – Prezidentning Virtual qabulxonasi portali.
3. [www.lex.uz](http://www.lex.uz) – O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari ma'lumotlari tizimi.

