



DAVLAT XIZMATLARINI RAQAMLASHTIRISHNING YANGI BOSQICHIDA MA'MURIY SHIKOYATLARNI KO'RIB CHIQUISHNING HUQUQIY KAFOLATLARINI TAKOMILLASHTIRISHNING DOLZARB ILMIY-AMALIY MASALALARI

Umarov Baxrom Zokirjonovich

Toshkent davlat yuridik universiteti Ma'muriy va moliya huquqi
sho'basida katta o'qituvchisi,

ORCID: 0009-0004-3680-6628

e-mail: baxromumarov@mail.ru

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20917477>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 22-iyun 2026 yil

Ma'qullandi: 24-iyun 2026 yil

Nashr qilindi: 26-iyun 2026 yil

KEY WORDS

*davlat xizmatlari, raqamlashtirish,
ma'muriy shikoyat, apellyatsiya
kengashi, ma'muriy tartib-taomil,
elektron hukumat, sudgacha
nizolarni hal qilish.*

ABSTRACT

Mazkur maqolada O'zbekistonda davlat xizmatlarini raqamlashtirishning yangi bosqichi sharoitida ma'muriy shikoyatlarni ko'rib chiqishning huquqiy kafolatlarini takomillashtirish masalalari tahlil qilingan. Xususan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 19-maydagi PQ-188-son qarori bilan joriy etilgan apellyatsiya kengashlari faoliyati, O'RQ-457-son "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonun va 2025-yil 26-dekabrda Prezident Murojaatnomasida belgilangan ustuvor vazifalar ilmiy jihatdan baholangan. Raqamlashtirish jarayonida vujudga kelayotgan "protsessual bo'shliqlar", avtomatlashtirilgan qarorlar tufayli fuqarolarning huquqiy himoyasini ta'minlashdagi muammolar ochib berilgan. Germaniya, Estoniya, Janubiy Koreya, Buyuk Britaniya va Fransiya kabi davlatlar tajribasi hamda xorijiy olimlarning konseptual qarashlari, shuningdek, OECD va RENEUAL tamoyillari asosida qonunchilikni takomillashtirish bo'yicha aniq takliflar ilgari surilgan.

Bugungi kunda dunyo davlatlari taraqqiyotining muhim mezonlaridan biri davlat boshqaruvining raqamlashtirilganlik darajasi bilan belgilanmoqda. Aynan davlat boshqaruvini raqamlashtirish hisobiga fuqarolar davlat o'rtasidagi munosabatlar yangi sifat bosqichiga ko'tarilmoqda. Xususi munosabatlarda axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi natijasida uning davlat organlari faoliyatiga ham bevosita ta'siri ortib bormoqda. Natijada an'anaviy byurokratik boshqaruvdan raqamli boshqaruvga o'tish jarayoni tezlashmoqda. Bunday sharoitda davlat xizmatlarini elektron shaklda ko'rsatish, fuqarolar bilan davlat o'rtasidagi munosabatlarni soddalashtirish, inson omilini kamaytirish va korrupsiyaviy xavflarni cheklash muhim vazifaga aylanmoqda.

O'zbekistonda ham so'nggi yillarda davlat xizmatlarini raqamlashtirish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Ayniqsa, Shavkat Mirziyoyev rahbarligida davlat boshqaruvini xalq manfaatlariga xizmat qiladigan tizimga aylantirish bo'yicha tub o'zgarishlar

amalga oshirildi. Prezidentning 2025-yil 26-dekabrda Oliy Majlis va O'zbekiston xalqiga yo'llagan Murojaatnomasida 2026-yilda amalga oshiriladigan vazifalarning oltinchi ustuvor yo'nalishida doirasida elektron hukumat platformasi tubdan yangilanishi, barcha davlat idoralarining mingdan ziyod davlat xizmatlari yagona raqamli platformaga integratsiya qilinishi, platformaga kelib tushgan murojaatlarni ijrochilarga taqsimlash va ko'rib chiqish muddatini nazorat qilish sun'iy intellekt orqali amalga oshirilishi, va eng muhimi davlat xizmatlarini ko'rsatishda inson omilisiz, korrupsiya va ortiqcha byurokratiyadan holi ekotizm yaratish to'g'risida alohida to'xtalib o'tdi [1].

Bugungi kunda davlat xizmatlarini raqamlashtirish nafaqat texnologik jarayon, balki inson huquqlarini ta'minlashning yangi mexanizmi sifatida ham namoyon bo'lmoqda. Chunki fuqarolar davlat bilan munosabatga kirishishda aynan davlat xizmatlari orqali bevosita aloqa qiladi. Shu sababli xizmatlar sifati, tezkorligi va adolatligi davlatga bo'lgan ishonch darajasini belgilab beradi.

Biroq davlat xizmatlarini ko'rsatish sohasini raqamlashtirish jarayoni o'z navbatida bir qator yangi huquqiy muammolarni ham yuzaga keltirmoqda. Xususan, elektron davlat xizmatlarini ko'rsatish davomida fuqarolarning huquqlari buzilishi, asossiz rad javoblari berilishi, texnik nosozliklar yoki avtomatlashtirilgan qarorlarning noto'g'ri ishlashi kabi holatlar kuzatilishi mumkin. Bunday vaziyatlarda ma'muriy shikoyatlarni ko'rib chiqish instituti fuqarolarning huquqlarini himoya qiluvchi muhim vosita hisoblanadi.

Mazkur masalaning dolzarbligi O'zbekiston Respublikasi Prezidentning Prezidentning 2025-yil 19-maydagi PQ-188-son qarori mazmunida ham yaqqol namoyon bo'ladi. Ushbu qaror jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilishda qo'shimcha qulayliklar yaratish, shuningdek, davlat xizmatlarini ko'rsatishdagi ma'muriy hujjatlar bo'yicha nizolarni sudgacha ko'rib chiqish tizimini takomillashtirish maqsadida qabul qilingan bo'lib unda davlat xizmatlari ko'ratish sohasida jismoniy va yuridik shaxslarning shikoyatlarini ko'rib chiqish mexanizmlarini yanada takomillashtirishga qaratilganligi bilan muhim ahamiyatga ega.

Metodlar

Tadqiqot doirasida zamonaviy yuridik fanning bir qator uslublaridan tizimli ravishda foydalanildi. Xususan, *tizimli-huquqiy tahlil* metodi orqali raqamlashtirish jarayonlari va ma'muriy shikoyat institutining o'zaro bog'liqligi o'rganilgan bo'lsa, *qiyosiy-huquqiy tadqiqot* metodi yordamida Germaniya, Estoniya, Janubiy Koreya, Buyuk Britaniya va Fransiya qonunchiligidagi ilg'or tendensiyalar milliy huquqiy voqelikka qiyoslandi. Shuningdek, *normativ-huquqiy hujjatlarni sharhlash va ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish* metodlari orqali O'RQ-457-son Qonun, PQ-188-son qaror normalarining amaliy va nazariy jihatlari ochib berildi.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili

Ma'muriy nizolarni sudgacha hal etish hamda raqamli platformalar sharoitida fuqarolarning ma'muriy-protsessual kafolatlarini ta'minlash masalalari jahon huquqshunoslik ilm-fanida markaziy mavzulardan biridir. Xususan, taniqli ukrainalik huquqshunos olimi Alina Prokopenko o'zining 2024-yilda chop etilgan yirik tadqiqotida Germaniya, Fransiya, Italiya va Ukraina misolida sudgacha ma'muriy nizolarni hal etish tizimini qiyosiy tahlil qilgan. Muallifning ta'kidlashicha, davlat xizmatlari, ijtimoiy ta'minot hamda soliq sohalarida nizolarni sudgacha ko'rib chiqish mexanizmlari ma'muriy adliya tizimini ortiqcha yuklamadan xalos etishning eng samarali vositasi hisoblanadi [2]. A. Prokopenko o'zining boshqa bir ilmiy ishida

Buyuk Britaniya tajribasiga to'xtalib, undagi ma'muriy organlar qarorlari ustidan shikoyat qilish tizimi, ombudsman instituti va ma'muriy tribunallarning o'ziga xos konseptual afzalliklarini tahlil qilgan [3].

Niderlandiyalik olim Rob Widdershoven boshchiligidagi Utrext universiteti va Jahon banki hamkorligida amalga oshirilgan loyihada Angliya, Fransiya, Germaniya va Niderlandiya tajribalari asosida sudgacha ma'muriy protseduralarni loyihalashtirish modellarini taklif etilgan. Ushbu tadqiqotda sudgacha bo'lgan bosqich shunchaki rasmiyatchilik yoki sudga borish yo'lidagi to'siq bo'lmasligi, balki taraflarning o'zaro kelishuvi va xatolarni tezkor tuzatish platformasi bo'lishi kerakligi asoslab berilgan [4].

Ruminiyalik olim Dasian Dragos tahriri ostidagi monografiyada esa Yevropa ma'muriy huquqida muqobil nizolarni hal etish (ADR) shakllari sifatida ma'muriy shikoyat (administrative appeal), mediatsiya va ombudsman institutlarining samaradorligi ko'rsatib o'tilgan. Mualliflar ma'muriy apellyatsiyani ma'muriy adliya tizimining o'qi (markaziy elementi) deb baholashadi [5].

Iqtisodiy hamkorlik va taraqqiyot tashkiloti (OECD) ning 2025-yilgi hisobotida ma'muriy adliya tushunchasi faqat nizoni yuridik hal qilish emas, balki odamlar va institutlar o'rtasidagi o'zaro aloqa interfeysi (bog'lovchi ko'priki) hamda davlat boshqaruvini yaxshilash va davlat xizmatlari sifatini oshirishning strategik drayveri ekanligi alohida urg'ulangan [6].

Yevropa ma'muriy huquqi tadqiqot tarmog'i (RENEUAL) tomonidan ishlab chiqilgan sudgacha bo'lgan ma'muriy apellyatsiyalarning umumiy tamoyillarida esa ichki ma'muriy shikoyatning shaffoflik va adolatlilik prinsiplari, shikoyat muddatlari va ko'rib chiqishning minimal standartlari tizimlashtirilgan [8]. Shuningdek, AIHJA (Xalqaro oliy ma'muriy yurisdiksiyalar uyushmasi) ma'lumotlarida ta'lim, pochta, soliq, tibbiyot va infratuzilma loyihalari kabi ommaviy xizmat ko'rsatish sohalarida maxsus komissiyalar va mustaqil mediatorlar orqali sudgacha bo'lgan bosqichni tashkil etish modellari batafsil yoritilgan [7].

Nemis klassik ma'muriy huquq maktabi vakillari E. Schmidt-Aßmann va H. Maurerlarning fikricha, sudgacha shikoyat institutining fundamental vazifasi — ma'muriy organning o'z-o'zini nazorat qilishi ("Selbstkontrolle") va o'z xatolarini sud aralashuvisiz, tezkor ravishda bartaraf etishiga sharoit yaratishdir. Bizning milliy ma'muriy huquq maktabimiz ushbu xalqaro andozalarni raqamlashtirish prizmasi orqali qayta tahlil qilishi lozim [11].

Mazkur tadqiqotning manbasini O'zbekiston Respublikasining davlat xizmatlari va ma'muriy tartib-taomillar sohasidagi normativ-huquqiy hujjatlari, xususan, O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi, "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonun [9], O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 19-maydagi PQ-188-son "Huquqiy eksperiment tariqasida davlat xizmatlarini ko'rsatish bilan bog'liq ma'muriy hujjatlar bo'yicha nizolarni sudgacha ko'rib chiqishning yangi tartibini joriy etish to'g'risida"gi qarori [10] hamda mazkur sohaga oid boshqa normativ-huquqiy hujjatlar tashkil etdi. Shuningdek, tadqiqot davomida Germaniya Federativ Respublikasining Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risidagi qonuni (Verwaltungsverfahrensgesetz), Ma'muriy sud ishlarini yuritish to'g'risidagi kodeksi (Verwaltungsgerichtsordnung), Janubiy Koreya Respublikasining Administrative Appeals Act, Yaponiya Respublikasining Administrative Complaint Review Act, OECD hamda Yevropa Kengashi tomonidan ishlab chiqilgan elektron hukumat va yaxshi boshqaruvga oid hujjatlar o'rganildi.

Tadqiqot doirasida zamonaviy yuridik fanning bir qator uslublaridan tizimli ravishda foydalanildi. Xususan, tizimli-huquqiy tahlil metodi orqali raqamlashtirish jarayonlari va ma'muriy shikoyat institutining o'zaro bog'liqligi o'rganilgan bo'lsa, qiyosiy-huquqiy tadqiqot metodi yordamida Germaniya, Estoniya, Janubiy Koreya, Buyuk Britaniya va Fransiya qonunchiligidagi ilg'or tendensiyalar milliy huquqiy voqelikka qiyoslandi. Shuningdek, normativ-huquqiy hujjatlarni sharhlash va ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish metodlari orqali O'RQ-457-son Qonun [9] hamda PQ-188-son qaror [10] normalarining amaliy va nazariy jihatlarini ochib berildi.

ASOSIY QISM VA TAHLIL

Davlat xizmatlarini raqamlashtirishning huquqiy ahamiyati va vujudga kelayotgan yangi xavflar. Davlat xizmatlari fuqarolarning davlat bilan bevosita muloqot qilishining eng asosiy va kundalik shakli hisoblanadi. Shu boisdan, mazkur xizmatlarning ko'rsatilish darajasi davlat apparatining qay darajada xalqchil ekanligini ko'rsatuvchi asosiy indikator hisoblanadi. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) va raqamli dasturlarning hayotga tatbiq etilishi natijasida vaqt va moddiy xarajatlar keskin qisqardi, korrupsiyaviy xavflar bartaraf etilmoqda, inson omili va mansabdor shaxsning subyektiv yondashuvi minimallashtirilmoqda, jarayonlarning shaffofligi va umumiy monitoring qilish imkoniyati oshdi.

Biroq texnologiyaning ushbu ijobiy dinamikasi o'zining orqasidan ma'muriy huquq uchun butunlay yangi bo'lgan huquqiy kolliziyalar (ziddiyatlar) va xavflarni ham olib keldi. Ayniqsa, elektron tizimlardagi texnik nosozliklar sababli arizaning tizimda ko'rinmay qolishi yoki kechikishi fuqaroni asossiz ravishda huquqdan mahrum qilmoqda. Eng asosiysi, avtomatlashtirilgan qarorlarning xatoligi muammosidir. Tizim oldindan kiritilgan quruq kod va ma'lumotlar bazasidagi (ba'zan noto'g'ri kiritilgan) ma'lumotlarga tayanib, fuqaroning real ijtimoiy-huquqiy holatini to'liq baholamasdan unga avtomatik rad javobini berishi mumkin. Mazkur holatlarda elektron rad etish qarorlarining deyarli asossiz bo'lishi, tizim shunchaki qisqa standart matn chiqarishi ma'muriy shikoyat institutiga yuklamani oshiradi va uning mazmunini o'zgartiradi.

O'zbekiston Respublikasining 2018-yil 8-yanvar kuni qabul qilingan O'RQ-457-son "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonuni milliy davlat boshqaruvi madaniyatini mutlaqo yangi o'zangga burgan hujjatdir. Mazkur Qonun qonuniylik, mutanosiblik, ishonchni himoya qilish, tinglanish huquqi hamda ochiqlik kabi muhim demokratik prinsiplarni mustahkamladi. Professor Hans Maurer yozganidek, ma'muriy protseduralarning bosh maqsadi — fuqaroni ma'muriy organ bilan teng huquqli protsessual subyekt darajasiga ko'tarishdir. Ya'ni, davlat organi fuqaroga nisbatan o'z hukmini o'tkazuvchi mutloq kuch emas, balki u bilan qonun doirasida muloqot qiluvchi hamkorga aylanishi kerak [11]. Aynan shu falsafa bugungi kunda "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi qonuning mazmuniga ham singdirilgan. Biroq ushbu qonuniy kafolatlar raqamli reallikda qanday ishlamoqda? Qonunning fundamental prinsiplaridan biri bo'lgan "tinglanish (eshitilish) huquqi" (9-modda) talabiga ko'ra, ma'muriy organ manfaatdor shaxsga nisbatan salbiy xarakterdagi (ya'ni nomaqbul bo'lgan) qaror qabul qilishdan avval uni eshitishi, unga o'z vajlarini taqdim etish imkoniyatini berishi shart. Ammo to'liq avtomatlashtirilgan elektron xizmat ko'rsatish tizimlarida (masalan, ijtimoiy nafaqalar tayinlash, ruxsatnomalar berish) avtomatik tizim arizani rad etish bosqichida fuqaroni hech qachon "eshitmaydi". Tizim avtomatik rad xabarini shakllantiradi va shu bilan jarayon

yakunlanadi. Bu esa o'z navbatida Qonunning majburiy normalari bilan amaldagi raqamli amaliyot o'rtasida jiddiy protsessual bo'shliqni keltirib chiqaradi.

Davlat xizmatlari sohasida fuqarolarning huquqlarini sudgacha himoya qilishni tezlashtirish va sud organlarining ish yuklamasini kamaytirish maqsadida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 19-maydagi PQ-188-son "Huquqiy eksperiment tariqasida davlat xizmatlarini ko'rsatish bilan bog'liq ma'muriy hujjatlar bo'yicha nizolarni sudgacha ko'rib chiqishning yangi tartibini joriy etish to'g'risida"gi qarori qabul qilindi. Mazkur hujjat bilan adliya organlari huzurida kollegial asosda faoliyat yurituvchi Apellyatsiya kengashlari (komissiyalari) tashkil etildi.

Ushbu islohot bir nechta afzalliklarga ega bo'lib, birinchidan, tezkorlik va harajatning kamligi, ya'ni ma'muriy sudlarda nizo oylab davom etishi va davlat boji to'lanishi shart bo'lgan bir sharoitda, Apellyatsiya kengashlari nizolarni qisqa muddatda va mutlaqo bepul ko'rib chiqadi. Ikkinchidan, o'zini-o'zi tekshirish va to'g'rilash, ya'ni davlat organlariga o'z xatolarini sudga bormasdan, ichki tartibda tezda tahlil qilib tuzatish imkonini beradi.

Shu bilan birga, raqamlashtirishning yangi bosqichida ushbu Kengashlar faoliyatida muayyan muammolar ham ko'zga tashlanmoqda. Kengash a'zolari ko'pincha dasturiy ta'minot yoki IT-platfomaning ichki kodlari yoki algoritmik mantiq tizimiga (source code) kirish vakolatiga ega emaslar. Shikoyat tushganda, dasturdagi xatolik sababli rad etilgan arizani ko'rib chiqishda Kengash davlat organining qonunni buzganini emas, balki axborot tizimidagi texnik xatolikni isbotlashi kerak bo'ladi, bunga esa amaldagi idoralararo nizomlar doirasida texnik imkoniyatlar yetishmaydi.

Tadqiqot natijalari va real amaliyot tahlili bugungi kunda davlat xizmatlarini ko'rsarish sohasida quyidagi dolzarb muammo mavjudligini ko'rsatmoqda:

1. Elektron qarorlarning asoslantirilishi yetarli emasligi. Tizim tomonidan yuboriladigan rad xabarlarida rad etishning aniq sababi, unga asos bo'lgan faktik holatlar batafsil yoritilmaydi. Bu esa fuqaroning keyingi bosqichda aniq nima ustidan shikoyat qilishni bilmasligiga olib keladi.

2. Idoralararo ma'lumot almashinuvining to'liq integratsiyalashmaganligi. Masalan, soliq, kadastr va FHDYO organlari bazalari o'rtasidagi nomuvofiqlik tufayli tizim avtomatik rad beradi. Fuqaro esa o'zida ayb yo'qligini isbotlash uchun qaytadan qog'ozbozlikka duchor bo'ladi.

3. Sun'iy intellekt va avtomatlashgan qarorlarning noaniq maqomi. Davlat xizmatlariga sun'iy intellekt elementlari kirib kelayotgan bo'lsa-da, qonunchilikda ularning xatosi uchun huquqiy javobgarlik sub'yekti (dasturchimi, lisenziyalovchi organmi yoki tizim operatorimi) aniq belgilanmagan.

Xorijiy davlatlar tajribasiga e'tibor beradigan bo'lsak, xususan, nemis ma'muriy huquqida ma'muriy nizolarni sudgacha hal etishning klassik modeli hisoblangan Widerspruchsverfahren (sudgacha e'tiroz bildirish tartibi) tizimi amal qiladi. Fuqaro ma'muriy sudga da'vo kiritishdan oldin, majburiy ravishda qaror chiqargan organning o'ziga yoki uning yuqori turuvchi instansiyasiga e'tiroz (shikoyat) berishi lozim. E. Schmidt-Aßmann va H. Maurer ta'kidlaganidek, bu tizim davlat organiga o'z qarorining nafaqat qonuniyligini ("Rechtmäßigkeit"), balki uning maqsadga muvofiqligini ("Zweckmäßigkeit") ham qayta tekshirish imkonini beradi. Germaniya o'zining Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risidagi qonuniga (VwVfG) alohida §35a-moddani kiritish orqali, to'liq avtomatlashtirilgan ma'muriy

hujjatlarni qabul qilish chegaralarini aniq belgilab qo'yilgan. Unga ko'ra agar qonunda davlat organiga diskretion vakolati (ma'muriy ixtiyoriylik vakolati) berilgan bo'lsa, u yerda algoritm mustaqil qaror qabul qilishi taqiqlanadi, inson ishtiroki majburiy talab etiladi.

Dunyoning eng yetakchi raqamli davlati hisoblangan Estoniyada ("e-Estonia") deyarli 99% davlat xizmatlari onlayn ko'rsatiladi. Biroq bu yerda ma'muriy shikoyat berish jarayoni ham to'liq raqamlashtirilgan. Estoniya tajribasining eng o'ziga xos jihati — "ma'lumotlar shaffofligi" (data tracker) tizimidir. Har bir fuqaro davlatning yagona platformasidagi shaxsiy kabinetida uning shaxsiy ma'lumotlariga qaysi davlat organi xodimi, qaysi daqiqada va qaysi maqsadda kirganini onlayn kuzatib turadi. Agar biron-bir asossiz kirish yoki qaror aniqlansa, fuqaro o'sha zaxotiy oq tizim orqali elektron shikoyat yuboradi va davlat organi o'z harakatini huquqiy asoslashga majbur bo'ladi.

Janubiy Koreyada davlat xizmatlarida sun'iy intellekt va avtomatlashtirilgan qarorlar keng qo'llanilishiga qaramay, qonunchilik darajasida "Human-in-the-Loop" (jarayonda inson ishtiroki) mexanizmi qat'iy saqlab qolingani. Har qanday avtomatlashtirilgan rad etish qarori fuqaroga yuborilishidan avval, tizim operatori yoki soha mutaxassisi tomonidan qayta tekshiruvdan (verifikasiya) o'tkaziladi. Bu esa texnik avtomatik xatolarini fuqaroga yetib bormasidanoq bartaraf etish imkonini beradi.

Buyuk Britaniyada sudgacha bo'lgan bosqichda mustaqil ma'muriy tribunallar (Administrative, Tribunals) hamda Ombudsman institutlari juda kuchli rivojlangan bo'lib, ular davlat organlaridan to'liq mustaqil ravishda xizmatlar sifatini tekshiradi. Fransiyada esa, nizolarni muqobil hal etishda maxsus mustaqil mediatorlar (Médiateur) va sohaviy komissiyalar tizimi keng qo'llaniladi. R. Widdershoven va D. Dragos tadqiqotlarida qayd etilganidek, ushbu davlatlardagi sudgacha shikoyat mexanizmlari fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan ishonch indeksini yuqori darajada ushlab turishga xizmat qiladi.

Xulosa

O'zbekiston Respublikasida davlat xizmatlarini raqamlashtirishning yangi bosqichida jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini ta'minlash va yuzaga kelayotgan muammolarni bartaraf etish maqsadida quyidagi ilmiy-amaliy takliflar ilgari suriladi:

1. O'RQ-457-son "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonuniga ma'muriy shikoyat bo'yicha avtomatlashtirilgan tartibda ma'muriy hujjatlar qabul qilishning huquqiy asoslarini o'ziga xos xususiyatlar bog'liq aniqlashtiruvchi normalarni kiritish lozim. Unda Germaniya tajribasidan kelib chiqib, davlat organining diskresion (ixtiyoriy) vakolatiga taalluqli bo'lgan masalalarda axborot dasturining inson ishtirokisiz yakuniy salbiy qaror qabul qilishi taqiqlanishi qat'iy belgilanishi kerak.

2. "Sun'iy intellekt va avtomatlashtirilgan qarorlarning tushuntiriluvchanligi" (Right to Algorithmic Explanation) tamoyilini joriy etish kerak. Fuqaro elektron rad javobini olganida, tizim unga quruq qonuniy havola emas, balki qaysi davlat bazasidagi qaysi ma'lumot mos kelmaganini inson tilida tushuntirib berishi shartligi qonuniy majburiyat sifatida belgilanishi lozim.

3. PQ-188-son qaror asosida tashkil etilgan Apellyatsiya kengashlarining vakolatlarini kengaytirish va huquqiy maqomini qonun darajasida mustahkamlash lozim. Apellyatsiya kengashlariga davlat organlarining axborot tizimlari va ma'lumotlar bazalari auditini o'tkazish huquqini berish lozim. Agar nizo axborot tizimidagi texnik xatolik sababli yuzaga kelgani aniqlansa, Kengash nafaqat fuqaroning huquqini tiklashi, balki Raqamli texnologiyalar

vazirligiga dasturdagi tizimli xatoni tuzatish bo'yicha majburiy taqdimnoma kiritish vakolatiga ega bo'lishi kerak.

4. Davlat organlarining noqonuniy algoritmik harakatlari uchun javobgarlik mexanizmlarini kuchaytirishlozim. Davlat xizmatlarini raqamlashtirgan va unga mas'ul bo'lgan organ operatorlarining mas'uliyatsizligi sababli tizimda asossiz rad etishlar foizi yuqori bo'lgan taqdirda, ularga nisbatan ma'muriy-huquqiy javobgarlik choralari qo'llanilishi tartibini joriy etish zarur.

Xulosa qilib aytganda, davlat xizmatlarini raqamlashtirish faqatgina texnologik modernizatsiya yoki byurokratiyani qisqartirish jarayoni emas, balki ma'muriy organ va manfaatdor shaxs o'rtasida eng avvalo ma'muriy adolatni ta'minlashga va fuqarolarning konstitutsiyaviy huquqlarini amalga oshirishga qaratilgan kompleks islohotdir.

References:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning Oliy Majlis va O'zbekiston xalqiga Murojaatnomasi. (2025-yil 26-dekabr) <https://president.uz/uz/lists/view/8834>
2. Prokopenko, A. (2024). Pre-Trial Administrative Disputes Resolution in Germany, France, Italy and Ukraine: Comparative Aspect. *Journal of European Administrative Law*, 17(1), pp. 45-62.
3. Prokopenko, A. (2023). Peculiarities of Pre-Trial Administrative Disputes Resolution in the United Kingdom. *Legal Review of Public Administration*, 9(2), pp. 112-125. // <https://doi.org/10.17721/1728-2195/2024/1.127-9>
4. Widdershoven, R. et al. (2022). Designing Administrative Pre-Trial Proceedings. Utrecht University / World Bank Project Report, Utrecht: Utrecht University Press, pp. 78-95.
5. Dragos, D. C. (ed.) (2021). *Alternative Dispute Resolution in European Administrative Law*. Berlin: Springer Nature, pp. 210-235.
6. OECD (2025). *Administrative Justice as the Interface Between People and Institutions*. OECD Governance Policy Papers, Paris: OECD Publishing, pp. 12-28.
7. AIHJA (2023). *Alternative Dispute Resolution in Administrative Matters: Focus on Public Services*. Association of the Councils of State and Supreme Administrative Jurisdictions Report, Paris, pp. 55-70.
8. RENEUAL (2020). *Research Network on European Administrative Law: Pan-European General Principles on Non-Judicial Administrative Appeals*. Oxford: Oxford University Press, pp. 88-104.
9. O'zbekiston Respublikasining "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonuni, 08.01.2018-yildagi O'RQ-457-son // Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi (www.lex.uz).
10. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Huquqiy eksperiment tariqasida davlat xizmatlarini ko'rsatish bilan bog'liq ma'muriy hujjatlar bo'yicha nizolarni sudgacha ko'rib chiqishning yangi tartibini joriy etish to'g'risida"gi PQ-188-sonli qarori, 19.05.2025-y // Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi (www.lex.uz).
11. Maurer, H., *Allgemeines Verwaltungsrecht*, 18. Auflage, München: C.H. Beck, 2011, pp. 142-160.