



JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARI BILAN ISHLASHDA VIDEOKONFERENSALOQA REJIMIDAN FOYDALANISH TARTIBINI TAKOMILLASHTIRISH

Yuldashev Iqboljon Raximovich

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi katta o'qituvchisi, yuridik fanlari bo'yicha falsafa doktori, dotsent

Ziyabekov Nursulton Nurlan o'g'li

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi kursanti

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17686004>

ARTICLE INFO

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

KEYWORDS

Jismoniy va yuridik shaxslar, murojaatlar bilan ishlash, videokonferensaloqa, raqamli texnologiyalar, huquqiy asoslar, texnik infratuzilma, raqamli savodxonlik, davlat organlari, muloqot va shaffoflik, islohotlar.

ABSTRACT

Mazkur maqolada jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda videokonferensaloqa rejimidan foydalanish tartibi va uning huquqiy asoslari tahlil qilinadi. Amaldagi tizimning kamchiliklari ko'rsatilib, texnik infratuzilmani rivojlantirish, aholining raqamli savodxonligini oshirish va huquqiy bazani mustahkamlash kabi takomillashtirish yo'nalishlari bayon etiladi. Maqola videokonferensaloqa texnologiyalaridan samarali foydalanish orqali davlat organlari va fuqarolar o'rtasidagi muloqotni oshirishga qaratilgan.

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari davlat boshqaruv organlari va huquqni muhofaza qilish idoralari bilan bevosita aloqani ta'minlashda muhim vosita hisoblanadi. So'nggi yillarda texnologik taraqqiyot ushbu jarayonlarni yanada samarali tashkil etish imkoniyatini yaratdi. Xususan, videokonferensaloqa rejimidan foydalanish murojaatlarni tezkor va ochiq muhokama qilishga sharoit yaratmoqda.

O'zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqishda videokonferensaloqa rejimidan foydalanish tartibi bir necha me'yoriy hujjatlar bilan tartibga solinadi.

2016-yil 28-dekabrda qabul qilingan "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to'g'risida"gi Prezident farmonida davlat organlari va xo'jalik boshqaruvi organlarining mansabdor shaxslari ishtirokida, shu jumladan videokonferensaloqa orqali, jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining qabullarini o'tkazish vazifasi belgilangan.

2017-yil 11-sentabrda qabul qilingan "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonunda videokonferensaloqa "uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio va video axborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi" deb ta'riflangan.

Ushbu hujjatlar asosida, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqishda videokonferensaloqa texnologiyalaridan foydalanish orqali masofaviy muloqot o'rnatish, murojaatlarni tezkor va samarali hal etish imkoniyati yaratilgan.

O'zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi quyidagi huquqiy hujjatlar bilan tartibga solinadi:

"Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrdagi PF-4904-son Farmoni, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 11-sentabrdagi O'RQ-445-son Qonuni, Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-son qarori, Davlat organlari va tashkilotlarining ichki nizomlari.

Mazkur hujjatlar jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish, ular bilan bevosita va bilvosita muloqot qilish tartibini belgilaydi. Videokonferensaloqa orqali qabul qilish esa ushbu jarayonning samaradorligini oshiradi va fuqarolarga o'z murojaatlarini masofadan turib bildirish imkonini beradi.

Hozirgi kunda davlat organlari tomonidan videokonferensaloqa texnologiyalaridan foydalanish quyidagi tartibda amalga oshiriladi:

Murojaatlarni qabul qilish:

Fuqarolar yoki tashkilot vakillari davlat organlarining rasmiy veb-sayti yoki Virtual qabulxona orqali videokonferensaloqa uchun ariza beradi.

Arizalar elektron tarzda ro'yxatga olinadi va maxsus dasturiy platformaga kiritiladi.

Videokonferensaloqa vaqti va sanasi belgilanganidan so'ng, ishtirokchilar ro'yxati tuziladi.

Kun tartibi oldindan rasmiy veb-saytlarda yoki ijtimoiy tarmoqlarda e'lon qilinadi.

Davlat organlarining axborot-kommunikatsiya texnologiyalari bo'limi texnik muammolar yuzaga kelmasligi uchun oldindan sinov ishlarini olib boradi.

Internet tezligi, dasturiy ta'minot va texnik vositalar tekshiriladi.

Belgilangan vaqtda konferensiya boshlanadi va barcha ishtirokchilar real vaqt rejimida o'z murojaatlarini taqdim etadi.

Konferensiya moderatori tartibni saqlash va barcha ishtirokchilarga so'z berish uchun javobgar bo'ladi.

Videokonferensaloqa jarayoni yozib olinadi va yakuniy qarorlar hujjatlashtiriladi.

Qarorlar asosida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlariga rasmiy javoblar tayyorlanadi.

Videokonferensaloqa rejimidan foydalanish tajribasi dunyo miqyosida keng tarqalgan. Masalan:

AQSh — Federal idoralar Zoom, Microsoft Teams kabi platformalar orqali fuqarolar bilan masofaviy muloqotlar o'tkazadi.

Janubiy Koreya — Elektron hukumat platformasi orqali videokonferensiyalarni rejalashtirish va natijalarni real vaqt rejimida kuzatish tizimi ishlab chiqilgan.

Estoniya — Davlat xizmatlarini 99% raqamlashtirish orqali fuqarolar va davlat organlari orasida masofaviy aloqalarni to'liq yo'lga qo'ygan.

Ushbu tajribalar O'zbekistonda ham videokonferensaloqa texnologiyalarini takomillashtirish uchun qo'llanilishi mumkin.

Videokonferensaloqa rejimidan foydalanish tartibini yanada takomillashtirish uchun quyidagi choralar taklif etiladi:

Davlat organlarining texnik jihozlarini zamonaviy dasturiy ta'minot bilan yangilash.

Internet tezligini oshirish va uzluksiz aloqa uchun qo'shimcha serverlar o'rnatish.

Videokonferensaloqa texnologiyalaridan samarali foydalanish bo'yicha davlat organlari xodimlari uchun maxsus treninglar tashkil qilish.

Axborot texnologiyalari sohasidagi bilimlarni oshirish uchun xalqaro ekspertlarni jalb qilish.

Virtual qabulxonalar va rasmiy veb-saytlardagi murojaatlarni ro'yxatga olish va kuzatish tizimini yanada qulay qilish.

Mobil ilovalar orqali videokonferensiyalarni rejalashtirish imkoniyatini joriy etish.

Konferensiyalar davomida axborot xavfsizligini ta'minlash uchun maxsus shifrlash tizimlarini joriy etish.

Noqonuniy kirishlarning oldini olish uchun ikki bosqichli autentifikatsiyani tatbiq etish.

Hozirgi kunda videokonferensaloqa orqali jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish quyidagi huquqiy asoslarga ega:

2016-yil 28-dekabrda Prezident farmoni-4904-son: davlat organlari tomonidan videokonferensaloqa yordamida murojaatlarni ko'rib chiqish mexanizmini belgilaydi.

2017-yil 11-sentabrda O'RQ-445-son "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonun: videokonferensaloqa texnologiyalarining huquqiy maqomini belgilaydi.

Shunga qaramay, amalda quyidagi muammolar kuzatilmoqda:

Texnik infratuzilmaning barcha hududlarda teng darajada rivojlanmaganligi.

Fuqarolar tomonidan videokonferensaloqa imkoniyatlaridan foydalanish ko'nikmalarining yetarli emasligi.

Qabul jarayonlarida texnik nosozliklar tufayli yuzaga keladigan kechikishlar.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrda PF-4904-son Farmoni: Ushbu farmonda Xalq qabulxonalar va Virtual qabulxona faoliyatini tashkil etish, jumladan, jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari bilan davlat organlari va xo'jalik boshqaruvi organlari mansabdor shaxslari ishtirokida, shu jumladan, videokonferensaloqa orqali qabullarni o'tkazish belgilangan: "Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining qabullarini davlat organlari va xo'jalik boshqaruvi organlarining mansabdor shaxslari ishtirokida, shu jumladan videokonferensaloqa orqali o'tkazish."

Davlat organlari va tashkilotlarining ichki nizomlari: Ko'plab tashkilotlar jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi to'g'risida o'z nizomlariga ega bo'lib, ularda videokonferensaloqa orqali murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi belgilangan. Masalan, "Olmaliq KMK" AJning tegishli nizomida videokonferensaloqa tushunchasi va undan foydalanish tartibi keltirilgan.

Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-son qarori: Ushbu qaror bilan tasdiqlangan "Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida namunaviy nizom"da videokonferensaloqa orqali murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi belgilangan.

"O'zkimyosanoat" AJning "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida nizomi": Ushbu hujjatda videokonferensaloqa tushunchasi va undan foydalanish tartibi keltirilgan.

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda videokonferensaloqa rejimidan foydalanish davlat organlari ish faoliyatini samarali, tezkor va shaffof qilishga xizmat qiladi. Ushbu tizimni takomillashtirish orqali fuqarolarning davlatga bo'lgan ishonchini mustahkamlash, ularning murojaatlariga o'z vaqtida javob berish imkoniyati yanada ortadi.

Shu bilan birga, texnik infratuzilmani rivojlantirish, xodimlar malakasini oshirish va xavfsizlik choralari kuchaytirish orqali videokonferensaloqa jarayoni yanada samarali va qulay bo'ladi. Xalqaro tajribalarni inobatga olgan holda ishlab chiqilgan mexanizmlar davlat va fuqarolar o'rtasidagi muloqotni mustahkamlab, murojaatlar bilan ishlashda yangi bosqichga ko'taradi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrda PF-4904-son
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 11-sentabrda O'RQ-445-son
3. Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-mayda 341-son qarori
4. "O'z kimyo sanoat" AJning "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida nizomi"
5. Yuldashev I. O'zbekiston respublikasi konstitutsiyasi-fuqarolarning mehnat qilish huquqlarini ro'yobga chiqarish kafolatidir // Академические исследования в современной науке. – 2025. – Т. 4. – №. 7. – С. 35-38.

