



MUROJAATLAR BILAN ISHLASH TARTIBINI BUZGANLIK UCHUN JAVOGBARLIK ASOSLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Yuldashev Iqboljon Raximovich

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

Husenov Ravshanbek Rustam o'g'li

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi kunduzgi ta'lim kursanti
<https://doi.org/10.5281/zenodo.17686108>

ARTICLE INFO

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

KEYWORDS

Murojaatlar, Samaradorlik, Javobgarlik, Xorijiy tajribalar, Rag'batlantirish, Jismoniy va yuridik shaxslar huquqlari..

ABSTRACT

Ushbu maqolada murojaatlar bilan ishlash tartibini buzganlik uchun javobgarlik asoslarini takomillashtirishda duch kelinadigan muammolar, ularning yechimlari va xorijiy tajribalar tahlil qilinadi. Shuningdek, javobgarlikni oshirishga qaratilgan amaliy takliflar va tavsiyalar keltiriladi. Maqola maqsadi – murojaatlar bilan ishlash jarayonini yanada takomillashtirish va fuqarolarning huquqlarini himoya qilish yo'lida samarali chora-tadbirlarni ishlab chiqishdir..

Zamonaviy jamiyatda davlat idoralari va tashkilotlar faoliyatining samaradorligi va shaffofligi fuqarolarning ishonchini oshirishning asosiy omillardan biridir. Fuqarolarning murojaatlari ularning muammolarini hal qilish, davlat siyosatini takomillashtirish va ijtimoiy adolatni ta'minlash uchun muhim vosita hisoblanadi. Biroq, murojaatlar bilan ishlash tartibini buzganlik, ularga o'z vaqtida va sifatli javob berilmaganligi yoki umuman e'tiborsiz qoldirilganligi kabi holatlar, fuqarolarning ishonchini pasaytiradi va davlat idoralari obro'siga putur yetkazadi. Javobgarlikni takomillashtirish, murojaatlar bilan ishlash jarayonini yanada shaffof, adolatli va samarali qilishning asosiy yo'li hisoblanadi.

Bu jarayon nafaqat qonuniy asoslarni mustahkamlashni, balki nazorat mexanizmlarini kuchaytirish, texnologiyalardan foydalanish va fuqarolarning ishtirokini oshirishni ham talab qiladi. Xorijiy mamlakatlarning tajribalari shuni ko'rsatadiki, murojaatlar bilan ishlashda samaradorlik va shaffoflikni ta'minlash orqali fuqarolarning ishonchini oshirish va davlat idoralari obro'sini tiklash mumkin. Murojaatlar bilan ishlash tartibi davlat organlari, tashkilotlar va boshqa muassasalar tomonidan samarali va to'g'ri boshqarilishi kerak. Murojaatlarni hal qilishda yuzaga keladigan xatoliklar, vaqtida va samarali javob bermaslik, tartiblarni buzish kabi holatlar davlat xizmatining sifatiga jiddiy ta'sir ko'rsatadi. Shu bois, murojaatlar bilan ishlash tartibini buzganlik uchun javobgarlikni takomillashtirish masalasi dolzarb bo'lib qolmoqda.

Murojaatlar bilan ishlash tartibini buzish turli shakllarda yuz berishi mumkin, jumladan Vaqtida javob bermaslik: Murojaatga belgilangan muddatda javob berilmasligi, fuqarolarning asosiy huquqini buzadi. Javobning noto'g'ri yoki yaroqsiz bo'lishi: Boshqa tashkilotlarga yuborilishi kerak bo'lgan murojaatlar noto'g'ri joyga yo'naltirilishi, yoki javoblar aniq va to'liq

bo'lmasligi mumkin. Tartibga rioya etmaslik: Murojaatlarni qabul qilish va ishlov berish tartibining buzilishi, fuqarolarga shaffoflik va adolatli xizmat ko'rsatish imkoniyatini kamaytiradi. Sanktsiyalarni qo'llamaslik: Murojaatlarni noto'g'ri ko'rib chiqish yoki ularni hal qilishda badiiy muammolar yuzaga kelganda, tegishli jazo choralarning etishmasligi.

O'zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari ko'rib chiqish shu bilan birga murojaatlarni qonuniy hal qilish bo'yicha normativ huquqiy hujjatlarda muddati, ko'rib chiqish tartibi, berilgan muddat ichida fuqaroga javob berish tartibi ko'rsatib o'tilgan. O'zbekiston Respublikasining bosh qomusi konstitutsiyasining 40-moddasi Har kim bevosita o'zi va boshqalar bilan birgalikda davlat organlariga hamda tashkilotlariga, fuqarolarning o'zini o'zi boshqarish organlariga, mansabdor shaxslarga yoki xalq vakillariga arizalar, takliflar va shikoyatlar bilan murojaat qilish huquqiga ega.

Arizalar, takliflar va shikoyatlar qonunda belgilangan tartibda va muddatlarda ko'rib chiqilishi shart. Shu bilan birga 2017-yil 11-sentabrdagi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonunning 15-moddasi Jismoniy va yuridik shaxslarga davlat organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga yakka tartibda yoki jamoa bo'lib murojaat etish huquqi kafolatlanadi. Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilishga yoxud unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas. Murojaat etish huquqining amalga oshirilishi boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo'lmagan shaxslar O'zbekiston Respublikasi davlat organlariga, tashkilotlariga va ularning mansabdor shaxslariga ushbu Qonunga muvofiq murojaat etish huquqiga ega. 16-moddasi Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, e'tiqodi, ijtimoiy kelib chiqishi, ijtimoiy mavqeyiga, shuningdek yuridik shaxslarning mulk shakli, joylashgan yeri (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo'l qo'yilmaydi.

Mamuriy javobgarlik to'g'risidagi kodeksning Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoxud elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonunchilikka zid qaror qabul qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlamaganlik. Jinoyat kodeksining 144-moddasi Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoxud elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonunchilikka zid qaror qabul qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlamaganlik yoki murojaat munosabati bilan ma'lum bo'lib qolgan jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti to'g'risidagi yoxud yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlarni ularning roziligisiz oshkor etish, xuddi shuningdek jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonunchilikni boshqacha tarzda buzish jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlariga, erkinliklariga yoki qonun bilan qo'riqlanadigan manfaatlariga yoxud jamiyat va davlat manfaatlariga jiddiy ziyon yetkazilishiga sabab bo'lsa.

Murojaatlar bilan ishlash tartibini buzganlik uchun javobgarlikni takomillashtirishda xorijiy tajribalar muhim manba hisoblanadi.

Ko'pgina mamlakatlar bu sohada samarali mexanizmlarni joriy etgan va ularning tajribalaridan o'rganish mumkin. Quyida bir qator mamlakatlarning muvaffaqiyatli amaliyotlari va ularning yechimlari keltirilgan:

Shvetsiya: Shaffoflik va Ochiq Ma'lumotlar. Shvetsiyada "Ochiq ma'lumotlar" tamoyili asosida barcha davlat idoralari fuqarolarning murojaatlariga oid ma'lumotlarni ochiq qiladi. Bu fuqarolarning ishonchini oshiradi va idoralarning javobgarligini ta'minlaydi.

AQSh: Fuqarolarning Huquqlarini Himoya Qilish. AQShda "Axborot Erkinligi to'g'risida"gi qonun (Freedom of Information Act) fuqarolarga davlat idoralariidan ma'lumot olish huquqini beradi. Agar idora murojaatga javob bermasa yoki buzilgan tartibni qo'llamasa, fuqarolar sudga murojaat qilishlari mumkin. Fuqarolarning huquqlarini himoya qiluvchi qonuniy mexanizmlarni joriy etish va ularni amalda qo'llash.

Buyuk Britaniya: Mustaqil Nazorat Organlari. Buyuk Britaniyada "Parliamentary and Health Service Ombudsman" (PHSO) kabi mustaqil nazorat organlari mavjud. Ular fuqarolarning murojaatlarini tekshiradi va idoralarning noto'g'ri harakatlarini aniqlaydi. Mustaqil nazorat organlarini yaratish va ularga keng vakolatlarni berish. Singapur: Jazo Mexanizmlari va

Rag'batlantirish. Singapurda murojaatlar bilan ishlashda noto'g'ri harakatlar qilgan xodimlar uchun qat'iy jazo choralari mavjud. Shu bilan birga, samarali ishlagan xodimlar rag'batlantiriladi. Javobgarlikni shaxsiylashtirish va jazo mexanizmlarini joriy etish.

O'zbekiston Respublikasida fuqarolarning murojaatlari bilan ishlash tartibi qonuniy normativ hujjatlar bilan tartibga solingan bo'lib, Konstitutsiya va boshqa qonunlar orqali fuqarolarning murojaat etish huquqi kafolatlanadi. Shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda qonuniy talablarga rioya qilmaslik yoki buzilgan tartiblarni qo'llash uchun javobgarlik nazarda tutilgan. Mamuriy va jinoyat kodekslari orqali murojaatlar bilan ishlash tartibini buzganlik uchun jazo choralari belgilangan.

Xorijiy mamlakatlarning tajribalari shuni ko'rsatadiki, murojaatlar bilan ishlashda samaradorlik va shaffoflikni ta'minlash orqali fuqarolarning ishonchini oshirish va davlat idoralariining obro'sini tiklash mumkin. Shvetsiyada ochiq ma'lumotlar tamoyili, AQShda fuqarolarning huquqlarini himoya qiluvchi qonuniy mexanizmlar, Buyuk Britaniyada mustaqil nazorat organlari va Singapurda jazo mexanizmlari kabi yondashuvlar murojaatlar bilan ishlash jarayonini yanada samarali va shaffof qilishga yordam beradi..

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Mirziyoyev Sh.M. Milliy taraqqiyot yo'limizni qat'iyat bilan davom ettirib, yangi bosqichga ko'taramiz. 1-jild – T., «O'zbekiston», 2017. – 512 b.
2. Mirziyoyev Sh.M. Xalqimizning roziligi bizning faoliyatimizga berilgan eng oliy bahodir. 2-jild – T., «O'zbekiston», 2018. – 592 b.
3. "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida" O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 11.09.2017 yildagi O'RQ-445-son
4. O'zbekiston Respublikasining "Ichki ishlar organlari to'g'risida"gi O'RQ-407-son
5. Yuldashev I. Ichki ishlar organlarida tuziladigan xizmat hujjatlari va ularning tasnifi //Наука и инновации в системе образования. – 2025. – Т. 4. – №. 2. – С. 110-115.

6. Davlat hokimiyati va boshqaruvi organlari faoliyatining ochiqligi to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasining Qonuni , 05.05.2014 yildagi O'RQ-369-son
7. Yuldashev I. Меҳнат шартномасини ўзгартиришни расмийлаштиришни ҳуқуқий тартибга солиш //Science and innovation. – 2022. – Т. 1. – №. С7. – С. 255-261.
8. Ichki ishlar organlarining tashkiliy-shtab va yuridik ta'minlash faoliyati: Darslik / I. Ismailov, A.A. Sulstonov, E.U. Azizov, I.R. Yuldashev va boshq. – T.: O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi, 2025. – 488 b.
9. Ichki ishlar organlarida murojaatlar bilan ishlash va ish yuritishni taminlash faoliyati: Darslik A.A. Sulstonov, E.U.Azizov, I.R.Yuldashev va boshq. mas'ul muharrir A.A. Matchanov. – T.: O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi, 2025. – 232 b.

