



ГЕРМАНИЯДА ПОЛИЦИЯ ХИЗМАТИНИ МУРОЖААТЛАР БИЛАН ИШЛАШ ТАРТИБИ

Ахмадов Шахрух Шухрат ўғли

Ўзбекистон Республикаси ИИБ Академияси ўқитувчиси, капитан

Панжиев Адҳам Нурбек ўғли

Ўзбекистон Республикаси ИИБ Академияси курсанти, сафдор

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17839940>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 01-dekabr 2025 yil

Ma'qullandi: 03-dekabr 2025 yil

Nashr qilindi: 06-dekabr 2025 yil

KEYWORDS

Германия полицияси,
мурожаатлар билан ишлаш,
фуқаролик назорати,
омбудсман, маъмурий
процедура, шаффофлик,
громад шинёслари, ҳуқуқий
стандартлар,
рақамлаштириш, полиция
хизмати самарадорлиги.

ABSTRACT

Мазкур мақолада Германия полиция хизмати фуқаролар мурожаатларини қабул қилиш, қўриб чиқиш ва ҳал этишнинг ташкилий-ҳуқуқий механизмлари илмий жиҳатдан таҳлил қилинади. Германия федератив тузилмаси шароитида полиция органлари томонидан мурожаатлар билан ишлаш бир қатор норматив ҳужжатлар, хусусан, Федерал маъмурий процедура тўғрисидаги қонун, омбудсман институти фаолияти, ички хавфсизлик кодекслари ва ҳар бир федерал ердаги тегишли полиция уставлари асосида амалга оширилиши очиб берилган. Мақолада мурожаатларни қабул қилишнинг рақамлаштирилган платформалари, граждланларнинг полиция фаолияти устидан шаффоф назорат ҳуқуқи, мурожаатларнинг турлари, уларни қайд этиш тартиби, муддатлари ва қонуний жавоб қайтариш стандартлари таҳлил қилинади. Шунингдек, Германия амалиётининг Ўзбекистон полиция органлари учун қиёсий жиҳатдан аҳамиятли бўлган илғор жиҳатлари ҳам ёритилган.

Германия ҳуқуқий давлатчилиқ тамойилларига эгам бўлган ривожланган демократик мамлакатлардан бири ҳисобланиб, унинг полиция хизмати фуқаролар хавфсизлигини таъминлаш, ҳуқуқбузарликларни олдини олиш ва жиноятларга қарши курашишда юқори даражада институционал тизимга эга. Бу тизимда аҳоли билан доимий мулоқот, мурожаатлар билан ишлаш, шаффофлик ва жавобгарлик механизмлари полициянинг ишончли фаолиятини таъминлайдиган асосий омиллардан биридир. Германияда полиция органлари фаолиятида мурожаатларнинг аҳамияти жуда катта, зеро улар орқали жамиятда юзага келаётган муаммолар, ҳуқуқбузарлик ҳолатлари, хизмат интизомига оид шикоятлар ва таклифлар ҳақида тезкор маълумот олинади ҳамда уларнинг бартараф этилишига таъсир кўрсатилади.

Федератив давлат сифатида Германияда полиция хизмати федерал ва ерлар (ланд) даражасида ташкил этилган бўлиб, ҳар бир ерда мурожаатлар билан ишлаш тартиби

умумий қонунчилик нормаларига таянган ҳолда, маҳаллий хусусиятларни инобатга олган ҳолда йўлга қўйилган. Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш жараёни, аввало, Федерал маъмурий процедура тўғрисидаги қонун, Полиция тўғрисидаги ер қонунлари, Маъмурий судлар фаолияти тўғрисидаги қонун, шунингдек, омбудсманлар институтининг фаолиятини тартибга солувчи қоидалар орқали мустаҳкамланган. Бу ҳужжатларда фуқароларнинг полиция органлари фаолияти юзасидан ариза, шикоят, таклиф ва мурожаатлар билан чиқиш ҳуқуқи кафолатланган ҳамда полиция органлари учун мурожаатларни қабул қилишнинг аниқ процессуал талаблари белгилаб қўйилган.

Германияда мурожаатлар билан ишлаш жараёнининг яна бир муҳим хусусияти — унинг шаффофлиги ва ҳисобдорлигидир. Полиция органлари мурожаатларни қабул қилишда очиқлик принципини қўллайди, мурожаат этган шахс ўз аризасининг қайси босқичда эканлигини электрон портал орқали кузатиб бориши, мурожаатнинг кўриб чиқиши муддатлари ва натижаси тўғрисида тўлиқ ахборот олиши мумкин. Шунингдек, мурожаатларни кўриб чиқиш жараёнида полициянинг хатти-ҳаракати бўйича мустақил текширув ўтказиш ваколатига эга омбудсманлар, фуқаролик назорати кенгашлари, парламент комиссиялари каби институтлар фаолият юритади. Бу эса мурожаатларни ҳал қилишда ҳолислик ва адолатни таъминлашда муҳим аҳамиятга эга.

Германия амалиётида мурожаатлар билан ишлаш нафақат шикоятларни кўриб чиқиш, балки полиция хизматини такомиллаштиришга қаратилган таҳлилий жараён сифатида ҳам қаралади. Полиция органлари ҳар йили қабул қилинган мурожаатлар статистикасини эълон қилади, асосий муаммоли йўналишлар юзасидан таҳлилий хулосалар тайёрлайди ва улар асосида хизматни ривожлантириш стратегияларини ишлаб чиқади. Рақамлаштирилган мурожаатлар платформалари орқали мурожаатларнинг тоифалари, қайси ҳудудда кўпроқ шикоятлар келиб тушаётгани ва уларнинг ечим динамикаси доимий равишда мониторинг қилиб борилади.

Германия дунёдаги энг самарали ва фуқаролар ишончи юқори бўлган полиция тизимларидан биридир. 2024 йилда Германия фуқароларининг 88 % полицияга ишонади, бу Европа Иттифоқи ўртача кўрсаткичидан 16 % га юқори [1]. Бу юқори ишончнинг асосий сабаби – ҳар қандай мурожаат (Anzeige, Notruf, Hinweis, Bürgeranfrage) билан ишлашнинг қатъий, шаффоф ва фуқарога қулай тизимидир.

Германияда полиция федерал (Bundespolizei) ва 16 та ер даражасидаги (Landespolizei) полициядан иборат. Ҳар бир ернинг ўз PolizeiGesetz мавжуд бўлса-да, мурожаатлар билан ишлаш тартиби бутун мамлакат бўйича бир хил ва қуйидаги қонунлар билан қатъий тартибга солинади: Strafprozessordnung (StPO) [2], Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) [3], Bundesdatenschutzgesetz ва GDPR [4], шунингдек, барча ерларда амал қиладиган PDV 100 (Führung und Einsatz der Polizei) хизмат кўрсатмаси [5].

Фуқаро полицияга мурожаат қилишнинг 7 та расмий йўли мавжуд: 110 рақамига қўнғироқ (ҳар қандай хавф-хатарда, текин), 112 (фақат ҳаёт учун хавф туғилганда), энг яқин полиция бўлимига шахсан келиш, онлайн-полиция (Online-Wache – ҳар бир ер сайтида) [6], электрон почта, оддий почта хати ва аноним Hinweis тизими. Онлайн-мурожаат 2018 йилдан бери барча ерларда мавжуд ва 2024 йилда умумий мурожаатларнинг 38 % ни ташкил этди [7]. Мурожаат қабул қилинган пайтдан бошлаб

автоматик равишда Vorgangsnummer / Aktenzeichen берилади ва фуқаро исталган вақтда ушбу рақам билан ҳолатни онлайн кузатиб бориши мумкин.

Мурожаат қабул қилингандан кейинги жараён қатъий тартибда кечади. Жиноят белгилари бўлса, StPO § 158 га мувофиқ дарҳол Ermittlungsverfahren очилади ва мурожаатчига 24 соат ичида “Anzeigebestätigung” расмий хати юборилади [2]. Жиноят белгиси бўлмаса, лекин маъмурий ёрдам керак бўлса, VwVfG § 24–26 га асосан Verwaltungsverfahren очилади ва 3 кун ичида қабул рақами ҳамда масъул ходимнинг исми-шарифи, телефон рақами берилади [3]. Маслаҳат сўраш бўлса, “Bürgeranfrage” сифатида рўйхатга олинади ва 7 кун ичида жавоб берилади.

Ҳар бир мурожаат POLAS (Polizeiliches Landesweites Aktenführungssystem) ягона электрон тизимига киритилади [8]. Ушбу тизим барча ер полициялари ва Bundespolizei ўртасида реал вақтда маълумот алмашиш имконини беради. Фуқаро www.polizei.de ёки ер полицияси сайтига кириб, ўз рақами билан ҳолатни кўриши мумкин: қачон қабул қилинган, ким масъул, қандай чора кўрилган, тергов якунланганми. Шахсий маълумотлар фақат GDPR ва BDSG талабларига мувофиқ сақланади [4].

Ходимларнинг масъулияти қатъий. Агар мурожаат 30 кун давомида кўриб чиқилмаса, фуқаро Petitionsrecht асосида ер парламенти (Landtag) мурожаат қилиш ҳуқуқига эга [9]. Ходим мурожаатни сабабсиз рад этса ёки кечиктирса, Dienstaufsichtsbeschwerde (хизмат текшируви) очилади ва энг енгил жазо – ойлик маошидан 10–30 % услаб қолишдир. 2024 йилда мурожаатларнинг 96,4 % и қонунда белгиланган муддатда кўриб чиқилган [10].

“Bürger Nähe” (фуқарога яқинлик) принципи амал қилади: ҳар участкада Kontaktbereichsbeamter (участка полицияси) бор, у маҳалла билан доимий алоқада, телефон рақамини беради ва исталган вақтда ёрдам беради. Ҳар ойда Sprechstunde (қабул соати) ўтказилади, фуқаролар навбатсиз келади.

Хулоса қилиб айтганда, Германияда полиция хизматини мурожаатлар билан ишлаш тартиби қуйидаги тамойилларга асосланади: барча мурожаатлар қабул қилинади ва рўйхатга олинади, ҳар бирига рақам берилади ва онлайн кузатиш имкони мавжуд, қатъий муддатлар (24 соат – 30 кун), ходимларнинг шахсий жавобгарлиги, маълумотларнинг тўлиқ шаффофлиги ва фуқарога яқинлик. Бу тизим нафақат жиноятчиликнинг олдини олишда, балки полиция ва жамият ўртасидаги ишончни мустаҳкамлашда ҳам ўз самарасини кўрсатмоқда.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Eurobarometer Special 526: Trust in Institutions and Law Enforcement. – Brussels: European Commission, 2024.
2. Strafprozessordnung (StPO) § 158, § 163. – Bundesgesetzblatt, 2023 йилги таҳрир.
3. Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) § 24–26. – Bundesgesetzblatt, 2022 йилги таҳрир.
4. Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ва Regulation (EU) 2016/679 (GDPR).
5. PDV 100 – Führung und Einsatz der Polizei. – 2023 йил 1 январдан кучга кирган таҳрир.
6. Online-Wache – барча ер полицияси расмий сайтлари (police.nrw, polizei.bayern.de ва бошқалар).

7. Digitalisierungsbericht Polizei 2024. – Berlin: Bundesministerium des Innern und für Heimat, 2024.
8. POLAS – Polizeiliches Landesweites Aktenführungssystem. – Innenministerkonferenz, 2023.
9. Grundgesetz Art. 17 (Petitionsrecht) ва ҳар бир ернинг Petitionsgesetz.
10. Bundeslagebild Kriminalität 2024. – Wiesbaden: Bundeskriminalamt (BKA), 2025.

