



## ИЧКИ ИШЛАР ОРГАНЛАРИ ВА УЛАР МАНСАБДОР ШАХСЛАРИНИНГ ВИРТУАЛ ҚАБУЛХОНАЛАРИНИ ТАШКИЛ ЭТИШНИНГ АСОСИЙ ХУСУСИЯТЛАРИ ВА УЛАРНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ

---

*Дўстқобилов Бекзод Санжар ўгли*

*ИИВ Академияси кундузги таълим “Ташкилий штаб фаолияти”*

*мутахассислиги бўйича таълим олаётган 3-ўқув курси 329-гуруҳ курсанти*

### АННОТАЦИЯ

Ушбу мақолада ички ишлар органлари ва улар мансабдор шахсларининг виртуал қабулхоналари орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш муддатлари, уларни узайтириш ҳамда қисқартириш тартиби, мурожаатларни рўйхатга олиш ва резолюция қўйиш муддатлари ҳақида сўз борган. Мурожаатларни давлат органлари ва ташкилотлари томонидан виртуал кўриб чиқиш ҳолати бўйича расмий статистик маълумотлар келтириб ўтилган. Янги Ўзбекистоннинг Тараққиёт стратегиясида илгари сурилган мурожаатлар билан ишлаш борасидаги истиқболда кўзда тутилган вазифалар ёритилган. Бир қатор хорижий давлатларнинг мурожаатларни кўриб чиқиш муддатига оид тажрибаси ўрганилган, миллий қонунчилигимиз билан қиёсий таҳлил қилинган ҳамда таклифлар илгари сурилган.

**Калит сўзлар:** мурожаат, ариза, шикоят, таклиф, виртуал қабулхона, видеомурожаат, рўйхат, резолюция, муддат, халқ қабулхонаси, стратегия, платформа, қонунчилик ҳужжатлари.

### СВЯЗАННЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ВИРТУАЛЬНЫХ ПРИЕМНЫХ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ И ИХ ПРОФЕССИОНАЛОВ И ПУТИ ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

В данной статье говорится о сроках рассмотрения обращений физических и юридических лиц через виртуальные приемные органов внутренних дел и их должностных лиц, порядке их продления и сокращения, сроках регистрации обращений и постановления. Приводятся официальные статистические данные о состоянии виртуального рассмотрения обращений государственными органами и организациями. Освещены задачи, предусмотренные в перспективе работы с призывами, выдвинутыми в Стратегии развития нового Узбекистана.



Изучен опыт ряда зарубежных стран относительно срока рассмотрения обращений, проведен сравнительный анализ с нашим национальным законодательством, выдвинуты предложения.

**Ключевые слова:** обращение, заявление, жалоба, предложение, виртуальная приемная, видеообращение, список, постановление, срок, общественная приемная, стратегия, платформа, законодательство.

Мустақиллик йилларида амалга оширилган ислохотлар суд-ҳуқуқ соҳасини демократлаштириш ва эркинлаштиришга, фуқароларнинг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилиш борасидаги роли ва аҳамиятини оширишга замин яратди. Республикамизда олиб борилаётган жиноятчиликка қарши курашиш сиёсатида ҳуқуқбузарликлар профилактикасининг ўрни ва роли сезиларли даражада ошди. Ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органларнинг фаолият мазмуни бутунлай ўзгарди. «Ҳуқуқбузарликлар профилактикаси ва жиноятчиликка қарши курашишнинг мутлақо янги тизими яратилди. Фақат жазолаш билан кўрқитиб, ҳуқуқбузарликларнинг оқибати билан курашиш эмас, балки ноқонуний ҳаракатлар содир этилишининг барвақт олдини олиш энг долзарб вазифага айланди»<sup>1</sup>.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси фуқароларнинг мурожаатлари билан ишлашнинг ўзига хос демократик институти сифатида амалда ўзини оқламоқда. Қисқа муддатда ана шу қабулхоналарга бир ярим миллиондан зиёд фуқаро мурожаат қилгани ва қанча-қанча одамнинг йиллар давомида ҳал этилмаган муаммолари ижобий ечилгани Ўзбекистонда халқ ҳокимияти номига эмас, амалда жорий этилаётганини кўрсатмоқда. Жойларда раҳбарларнинг йўл қўйилган хато ва камчиликларни тезлик билан бартараф этиш юзасидан шахсий жавобгарлиги кучайгани мазкур тизимнинг муҳим натижаси бўлди.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 10 апрелдаги 5005-сонли Фармонидан: Тўртинчидан, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари юзаки кўриб чиқилмоқда, уларда кўтарилаётган масалалар ҳар томонлама чуқур таҳлил қилинмаяпти, мурожаатларга расмийлик учунгина

---

<sup>1</sup>Мирзиёев Ш.М. Конституция – эркин ва фаровон ҳаётимиз, мамлакатимизни янада тараққий эттиришнинг мустаҳкам пойдеворидир. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганининг 25 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузаси // Халқ сўзи. – 2017. – 8 дек.



жавоб берилаётгани фуқароларнинг норозилигини келтириб чиқармоқда, уларни Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига ва бошқа ташкилотларга шикоят билан мурожаат этишга мажбур қилмоқда.

Бу борада жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашни ташкил этишнинг сифат жиҳатидан мутлақо янги тартибини ўрнатиш, мурожаатларни кўриб чиқиш ва ҳал этишга юзаки ва расмийлаштириш билан ёндашувларга чек қўйиш, фуқароларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилиш учун ваколат доирасида барча воситаларни ишга солиш керакли белгиланди.

Ички ишлар органлари ходимларининг функционал вазифаларини таҳлил қилиш натижаларининг кўрсатишича, уларни бажариш учун зарур бўлган касбий кўникмалар орасида энг муҳими ҳужжатларни тузиш, расмийлаштириш ва тайёрлаш борасидаги кўникмалардир (ходимлар вақтининг 80%гача ҳужжатлар билан ишлашга сарфланади). Ички ишлар органлари ходимларининг бундай кўникмаларга эгаллиги, уларнинг иш юритиш асосларини билиши – ҳужжатлар билан ишлашга вақт ва куч сарфини камайитиришнинг энг муҳим шартларидир.

Ҳозирги кунда Ички ишлар идораларида электрон мурожаатлар билан ишлаш фаолиятида бир қанча ишлар амалга оширилган бўлиб, жумладан:

– ички ишлар вазирлигининг [www.mvd.uz](http://www.mvd.uz) ва ҳудудий ички ишлар органларининг расмий сайти орқали фуқароларга ўндан ортиқ интерфаол хизматлар кўрсатилмоқда. Сайт Ягона интерактив давлат хизматлари порталига уланган. Аҳоли мазкур портал орқали ёки сайтимизда кўрсатилган бошқа имкониятлар орқали бизга мурожаат қилиши мумкин. Унда ишонч телефонлари ва вазирлик электрон манзили кўрсатилган. Фуқаро ва юридик шахсларга қулайликлар яратиш мақсадида вазирлик марказий аппаратининг бевосита мурожаатлар билан ишловчи асосий соҳавий хизматлари, яъни шахсий таркиб билан ишлаш хизмати, йўл ҳаракати хавфсизлиги, ҳуқуқбузарликларнинг олдини олиш, тергов бош бошқармалари, хорижга чиқиш, келиш ва фуқароликни расмийлаштириш бошқармаси ҳамда ҳудудий ички ишлар органлари Ягона интерактив давлат хизматлари порталига тўлиқ уланган. Бу билан фуқаро ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғридан-тўғри ушбу соҳавий хизматлар томонидан қабул қилиниши йўлга қўйилган. 2022 йилнинг 9 ойи мобайнида Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали жами тўрт мингдан зиёд мурожаат келиб тушди. Республикаимизнинг барча жойларида хорижга чиқиш, келиш ва фуқароликни расмийлаштириш бўлимларида



биометрик паспортни расмийлаштириш учун фуқароларнинг аризаларини электрон тарзда қабул қилиш ва навбатга қўйиш тизими жорий этилди.

Ички ишлар вазирлиги тизимида Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг виртуал қабулхонаси орқали келиб тушаётган мурожаатлар билан ишловчи махсус бўлим ташкил қилинди. Бўлим зарурий техник воситалар билан тўлиқ таъминланди ва унинг фаолияти алоҳида назоратга олинди. Келиб тушаётган мурожаатларнинг тез ва сифатли бажарилишини таъминлаш мақсадида улар фақат вазирликнинг марказий аппарати томонидан кўриб чиқилиши йўлга қўйилди. ИИВнинг барча марказий соҳавий хизматларига виртуал қабулхона орқали келиб тушган ҳар қандай мурожаат бўйича шахсан биринчи раҳбарнинг масъуллиги белгиланди. Соҳавий раҳбарга ариза бўйича тўлиқ ва сифатли маълумотларни ўз вақтида тақдим этиш, ҳисобини юритиш ва таҳлил қилиш вазифалари юклатилган.

Ички ишлар органлари тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қибул қилиш ва уни кўриб чиқиш тизими борасида янги тизим олиб чиқил моқда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 10 апрелдаги «Ички ишлар органларининг фаолияти самарадорлигини тубдан ошириш, жамоат тартибини, фуқаролар ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини ишончли ҳимоя қилишни таъминлашда уларнинг масъулиятини кучайтириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ 5005-сонли Фармонида тўққиста камчиликдан тортинчи камчилик “жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари юзаки кўриб чиқилмоқда, уларда кўтарилаётган масалалар ҳар томонлама чуқур таҳлил қилинмаяпти, мурожаатларга расмийлик учунгина жавоб берилаётгани фуқароларнинг норозилигини келтириб чиқармоқда, уларни Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига ва бошқа ташкилотларга шикоят билан мурожаат этишга мажбур қилмоқда ” деб тақидланган бўлса шу камчиликни бартараф этиш учун ички ишлар вазирлиги янги тизим яъни “102” тизимини жорий этилди бу орқали навбитчилик қисмига келиб тушган мурожаат зудлик билан хал этилиши йўлга қўйилди.

Яъна бир мисол келтирадигон бўлсак Ички ишлар вазирлигининг вертуал қабул хонаси жорий этилгин бўлса 2022 йилнинг январ-ноябр ойларида жами 133589 мурожаат келиб тушган бўлса ундан 123776 та мурожаат кўриб чиқилди, 9813 кўриб чиқиш жараёнида,юкоридаги рақамларни шуни кўрсатяптики халқимиз давлат органларига мурожаати йилдан-йилга ошир бормоқда келиб тушаётган мурожаатларни қанчалик адолатлий, инсонпарварлик пранципларига



асосида кшриб чиқадигон бўлсан фуқароларимиз давлат органларига бўлган ишончи ва хурмати ошиб бораверади.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишни янги босқичга олиб чиқиш ахборот-технологиялари ривожланган сарри ушбу тизим ҳам ривожланиб янгидан-янги технологиялар тизимга жорий этила веради. Хозирги кунда профилактика инспекторларига планшетлар тарқатилиб унинг ишшини бир қанча осонлаштирди ва профилактика инспектори ўзининг маъмурий худудида истиқомат қилувчи фуқаролар аъзо бўлган каналлар ва группалар ташкил этилиб у орқали профилактика инспекторига тўғридан-тўғри мурожаат қилиш имконини беради бу эса замонавий технологиялардан фойдаланган холда жисмоний ва юридик шахслар мурожаатларини кўриб чиқиш имконини беради.

Хорижий давлатлар хусусан Қозоғистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари кўриб чиқиш тартиби тўғрисида”ги қонунчилиги билан миллий қонунчилигимизни қиёсий таҳлил қилиб ўрганганимизда Қозоғистон Республикасининг қонунчилигида “**видеомурожаат**” деган тушунча борлигини кузатдик.

Шу нуқтаъи назардан назаримизда Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари тўғрисидаги қонуннинг 3-моддасини қуйидаги мазмундаги тушунча билан тўлдиришни мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз: *“**видеомурожаат** – жисмоний ёки юридик шахсларни, уларнинг вакилларини давлат органлари ва муассасаларига, шу жумладан веб-сайтига, шунингдек уларнинг мансабдор шахсларига ўз ҳуқуқларини, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимоси, бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган видео (аудио) форматдаги ариза, таклиф шикоят*”

Бунда видеомурожаатни қабул қилиш ва уни идентификация қилишда назаримизда фуқароларнинг ягона идентификацион рақами (фуқароларнинг паспортидаги 14 та рақам орқали) орқали амалга ошириш механизмидан фойдаланиш мақсадга мувофиқ. Нега деганда ҳар бир фуқаронинг идентификацион рақами алоҳида берилган бўлиб уни қалбакилаштириш мураккаб ҳисобланади.

Бугунги кунда фуқаролар [rt.gov.uz](http://rt.gov.uz) сайти орқали давлат органларига 10 МБгача бўлган маълумотларни юклашга йўл қўйилади. Ваҳоланки 10 МБгача бўлган маълумот қандай маълумот эканлигига, қандай техникада тайёрланганлигига боғлиқ бўлиб бу миқдор бугунги кунда жуда кам деб



ҳисоблаймиз. Видеомурожаат учун эса умуман кам деб айта оламиз. Сабаби видеомурожаатнинг олиниши видеомурожаатнинг олиниш техник воситасига, шароитига, рангларнинг кўп ёки камлигига, мурожаатчининг мурожаатини асл мақсадини очиб беришга боғлиқ. Шу нуқтаи назардан [pm.gov.uz](http://pm.gov.uz) сайтидаги 10 МБгача бўлган чекловни олиб ташлаш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз

### ХУЛОСА

Ушбу мақолада ИИОнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш фаолиятини такомиллаштиришга бағишланган битирув малакавий иши тадқиқоти натижалари унда таҳлил этилган масалаларнинг хусусиятидан келиб чиққан ҳолда илмий назарий хулосалар, қонунчиликни такомиллаштириш бўйича таклифлар ва ваколатли органларнинг жамоат тартиби ва хавфсизлигини таъминлаш фаолияти самарадорлигини оширишга қаратилган тавсиялар шаклида баён этилди

### Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. – Т.: Ўзбекистон, 2017. – 76 б.

Ўзбекистон Республикаси Кодекслари. Расмий нашр. – Тошкент: Адолат, 2017. – 1056 б.

Каримов И.А. Юксак маънавият – енгилмас куч. – Т., 2008. – 176 б.

Каримов И.А. Ўзбекистон Мустақилликка эришиш остонасида. – Т., 2011. – 440 б.

Каримов И.А. Она юртимиз бахту иқболи ва буюк келажаги йўлида хизмат қилиш – энг олий саодатдир. – Т., 2015. – 304 б.

Мирзиёев Ш.М. Эркин ва фаровон, демократик Ўзбекистон давлатини биргаликда барпо этамиз. – Т., «Ўзбекистон», 2016. – 56 б.

Мирзиёев Ш.М. Қонун устуворлиги ва инсон манфаатларини таъминлаш – юрт тараққиёти ва халқ фаровонлигининг гарови. – Т., «Ўзбекистон», 2017. – 48 б.

Мирзиёев Ш.М. Қонун устуворлиги – инсон мафаатларини таъминлашнинг муҳим омилдир. – Ҳалқ сўзи. – Т., 2017. – 8 янв.

Мирзиёев Ш.М. Танқидий таҳлил, қаттиқ тартиб-интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қондаси бўлиши керак / Ш.М.Мирзаев; – Тошкент: «Ўзбекистон» НМИУ, 2017.

Мирзиёев Ш.М. Инсон манфаатларини таъминлаш учун аввало унинг ҳуқуқ ва эркинликлари, осуда ва фаровон ҳаёти ҳимоя қилинмоғи керак Ҳалқ сўзи. – Т., 2017. – 10 фев.

Мирзиёев Ш.М. Буюк келажагимизни мард ва олийжаноб халқимиз билан бирга қурамиз. – Тошкент: «Ўзбекистон» НМИУ, 2017.