



The procedure of considering citizens' appeals: theory and practice

Abbos AZAMOV¹

Tashkent City Department of Justice, Ministry of Justice of the Republic of Uzbekistan

ARTICLE INFO

Article history:

Received June 2025

Received in revised form

15 July 2025

Accepted 15 July 2025

Available online

25 August 2025

Keywords:

citizens' appeals,
constitutional right,
appeal review,
international experience,
digital technologies,
transparency,
public administration.

ABSTRACT

This article is devoted to the study of theoretical and practical aspects of the procedure for considering citizens' appeals. The research analyzes the constitutional and international legal foundations of the appeals institution, the procedures established by national legislation, and their application in practice. Existing problems in the appeals handling system are identified, and measures to address them are proposed. In particular, recommendations are made on the introduction of digital technologies, improvement of response quality, ensuring equality between regions, and strengthening transparency mechanisms.

2181-1415/© 2025 in Science LLC.

DOI: <https://doi.org/10.47689/2181-1415-vol6-iss4-pp135-140>

This is an open access article under the Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

Fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi: nazariya va amaliyot

ANNOTATSIYA

Kalit so'zlar:

fuqarolar murojaati,
konstitutsiyaviy huquq,
murojaatlarni ko'rib chiqish,
xalqaro tajriba,
raqamli texnologiyalar,
shaffoflik,
davlat boshqaruvi.

Maqolada fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibining nazariy va amaliy jihatlarini o'rganishga bag'ishlangan. Ishda murojaat institutining konstitutsiyaviy va xalqaro-huquqiy asoslari, milliy qonunchilikdagi tartib-taomillar hamda ularning amaliyotdagi qo'llanishi tahlil qilingan. Shuningdek, murojaatlar bilan ishlash tizimidagi mavjud muammolar aniqlanib, ularni bartaraf etish bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan. Xususan, raqamli texnologiyalarni joriy etish, javoblar sifatini oshirish, hududlar o'rtasidagi tenglikni ta'minlash hamda shaffoflik mexanizmlarini kuchaytirish bo'yicha istiqbolli yondashuvlar taklif etilgan.

¹ Leading Advisor, Tashkent City Department of Justice, Ministry of Justice of the Republic of Uzbekistan.

Порядок рассмотрения обращений граждан: теория и практика

АННОТАЦИЯ

Ключевые слова:

обращение граждан,
конституционное право,
рассмотрение обращений,
международный опыт,
цифровые технологии,
прозрачность,
государственное
управление.

Данная статья посвящена изучению теоретических и практических аспектов порядка рассмотрения обращений граждан. В работе проанализированы конституционные и международно-правовые основы института обращений, порядок, установленный национальным законодательством, а также практика его применения. Выявлены существующие проблемы в системе работы с обращениями и предложены меры по их устранению. В частности, даны рекомендации по внедрению цифровых технологий, повышению качества ответов, обеспечению равенства между регионами и усилению механизмов прозрачности.

KIRISH

So'nggi yillarda O'zbekiston Respublikasida davlat va jamiyat o'rtasidagi o'zaro aloqalarni kuchaytirish, fuqarolarning davlat boshqaruvida ishtirokini kengaytirish masalalari davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biriga aylandi. Bu jarayonda fuqarolarning murojaat qilish huquqi ularning shaxsiy, ijtimoiy va iqtisodiy manfaatlarini himoya qilish, shuningdek, davlat organlari faoliyati ustidan jamoatchilik nazoratini ta'minlashning muhim vositasi sifatida e'tirof etiladi.

O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 33-moddasida fuqarolarning davlat organlariga, muassasalarga va jamoat birlashmalariga ariza, taklif va shikoyat bilan murojaat qilish huquqi mustahkamlab qo'yilgan. Ushbu norma nafaqat fuqarolarning o'z huquqlarini amalga oshirishini kafolatlaydi, balki davlat organlari va mansabdor shaxslarning javobgarligini ham oshiradi. Davlat rahbari tomonidan so'nggi yillarda fuqarolar murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqish tizimini tubdan isloh qilish, ochiqlik va shaffoflikni ta'minlashga qaratilgan qator farmon va qarorlar qabul qilindi. Xususan, Prezidentning virtual qabulxonalari, Xalq qabulxonalari va Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali ushbu yo'nalishda samarali mexanizm bo'lib xizmat qilmoqda [1-9].

Fuqarolarning davlat organlari va ularning mansabdor shaxslariga murojaat qilish huquqi har bir demokratik jamiyatning muhim konstitutsiyaviy tamoyillaridan biridir. Ushbu huquq inson huquq va erkinliklarini ro'yobga chiqarish, davlat organlari faoliyatining ochiqligi va fuqarolarga hisobdorligini ta'minlashda muhim vosita hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 33-moddasida: "Fuqarolar davlat organlariga, muassasalarga va jamoat birlashmalariga ariza, taklif va shikoyat bilan murojaat qilish huquqiga egadirlar. Bunday murojaatlar qonunda belgilangan tartibda ko'rib chiqilishi shart". Bu norma nafaqat davlat organlarining murojaatlarni qabul qilish majburiyatini, balki ularni belgilangan muddat va tartibda ko'rib chiqish zaruratini ham belgilaydi [1-5]. Shu orqali fuqarolar davlat boshqaruvida bevosita ishtirok etish, jamiyatdagi muammolarni yoritish va ularning hal etilishida hissa qo'shish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Murojaat huquqining konstitutsiyaviy mustahkamlanishi: fuqarolik jamiyatini rivojlantirish – odamlar o'z fikrini erkin ifoda etadi; davlatning javobgarligini oshirish – murojaatlar orqali davlat organlari faoliyatiga baho beriladi; huquqiy kafolat – har bir fuqaro murojaati qonun bilan himoyalanaadi.

NATIJALAR VA MUHOKAMA

O'zbekiston Respublikasining "Fuqarolarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunida murojaatlar quyidagi turlarga bo'linadi:

1. Ariza – fuqaroning o'z huquq va erkinliklarini amalga oshirish, ularni himoya qilish, shaxsiy yoki jamoaviy manfaatlarni ta'minlash haqidagi yozma yoki elektron murojaati.

2. Shikoyat – fuqaroning buzilgan huquqlari yoki qonuniy manfaatlarini tiklash, mansabdor shaxslarning noqonuniy qarorlarini bekor qilish haqidagi talabini ifodalovchi murojaat turi.

3. Taklif (yoki mulohaza) – davlat organlari, korxonalar, muassasalar faoliyatini takomillashtirish bo'yicha fikr yoki tavsiya [9].

Bu turlarning har biri ma'lum protsessual tartib asosida ko'rib chiqiladi va tegishli javob berilishi shart. Murojaatni ko'rib chiqish muddati odatda 15 kun (qo'shimcha o'rganish talab etilsa – 30 kun) etib belgilangan.

Xalqaro huquqda murojaat huquqi demokratik boshqaruv tamoyillarining ajralmas qismi sifatida qaraladi. Asosiy xalqaro hujjatlar quyidagilar:

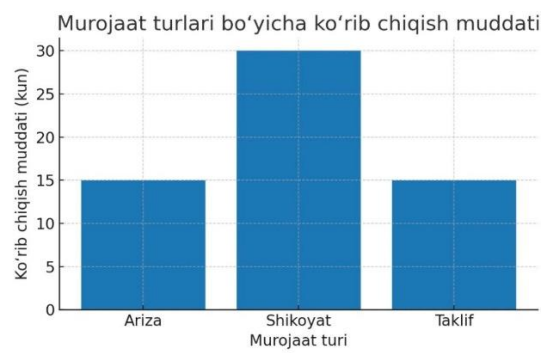
❖ Inson huquqlari umumjahon deklaratsiyasi (1948-yil), 19 va 21-moddalar – har bir inson fikr bildirish va davlat ishlarida ishtirok etish huquqiga ega;

❖ Fuqarolik va siyosiy huquqlar to'g'risidagi xalqaro pakt (1966-yil), 25-moddasi – davlat ishlarida bevosita yoki vakillar orqali ishtirok etish imkoniyati;

❖ YXHT (OSCE) majburiyatlari – davlat organlarining fuqarolar murojaatlarini tezkor va xolis ko'rib chiqish majburiyati.

❖ Xalqaro standartlarga ko'ra, murojaat huquqi faqat yozma emas, balki og'zaki, elektron shakllarda ham ta'minlanishi, shikoyatni ko'rib chiqishda fuqaroga javob berish aniq muddatlarda amalga oshirilishi kerak [7].

O'zbekistonda fuqarolar murojaatlari bo'yicha huquqiy tartib konstitutsiyaviy normalar, maxsus qonunlar va me'yoriy-huquqiy hujjatlar bilan belgilanadi. Asosiy hujjatlar: O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi (33-modda); "Fuqarolarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonun (2014-y., yangi tahriri – 2020-y.); Prezidentning "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish to'g'risida"gi farmoni (2016-y.); Vazirlar Mahkamasining murojaatlar bilan ishlash tartibi to'g'risidagi qarorlari; Elektron hukumat va raqamli platformalar to'g'risidagi me'yorlar [1-3]. Alohida e'tiborli jihat – 2016-yildan boshlab O'zbekiston Respublikasi Prezidentining virtual qabulxonasi va xalq qabulxonalari faoliyat yuritib, fuqarolar murojaatlarini tezkor ko'rib chiqish tizimi yaratildi. Bu tizim orqali millionlab fuqarolar o'z muammolarini to'g'ridan-to'g'ri davlat rahbariyatiga yetkazish imkoniga ega bo'ldi.



1-rasm. Murojaat turlari, ularning mazmuni va ko'rib chiqish muddatlari keltirilgan

Shunday qilib, 1-rasmdagi diagrammadan ko‘rinib turibdiki, fuqarolarning murojaatlarini ko‘rib chiqish muddatlari murojaat turiga qarab farqlanadi. Ariza va takliflar odatda 15 kun ichida ko‘rib chiqilishi kerak, chunki ular ko‘pincha tezkor javob talab qiladi. Shikoyatlar esa, ko‘pincha qo‘shimcha tekshiruv va hujjatlarni o‘rganishni talab qilgani uchun, ularni ko‘rib chiqish muddati 30 kungacha belgilangan. Bu farqlanish murojaatlarni mazmuni va ularni hal etish jarayonining murakkabligidan kelib chiqadi.

O‘zbekistonda fuqarolarning murojaatlari maxsus qonunlar va me‘yoriy hujjatlar asosida ko‘rib chiqiladi. Amaldagi tartibga ko‘ra, murojaatlar:

- bevosita qabulxonalarda;
- pochta orqali;
- elektron shaklda (Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali, Prezidentning virtual qabulxonasi, mobil ilovalar) qabul qilinadi.

Har bir murojaat qabul qilingan kundan e‘tiboran 15 kun ichida (qo‘shimcha o‘rganish talab etilsa – 30 kun ichida) javob berilishi shart. Qonunchilikka ko‘ra, mansabdor shaxs murojaatni ko‘rib chiqmasdan qoldirishga yoki javobni cho‘zishga haqli emas, aks holda javobgarlikka tortiladi.

Davlat organlari murojaatlar bo‘yicha o‘z faoliyati haqida muntazam ravishda statistik hisobotlar tayyorlaydi va jamoatchilikka e‘lon qiladi. 2016-yilda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirish to‘g‘risida”gi farmoni asosida Virtual qabulxonalar va xalq qabulxonalari tashkil etildi. Bu tizimning afzalliklari: fuqarolarning davlat rahbariyatiga to‘g‘ridan-to‘g‘ri murojaat qilish imkoniyati; murojaatlarning onlayn monitoringi; barcha viloyat va tumanlarda xalq qabulxonalarining ochilishi; murojaatlar bo‘yicha tahliliy baza shakllantirilishi.

1-jadval.

2018–2024-yillar oralig‘ida Virtual qabulxona orqali kelib tushgan murojaatlar statistikasi

Yil	Kelib tushgan murojaatlar soni (mingta)	Qanoatlantirilgan	Rad etilgan	Ko‘rib chiqish davomida hal qilingan
2018	870	540	120	210
2019	920	585	125	210
2020	1 150	750	150	250
2021	1 320	880	160	280
2022	1 500	1 020	170	310
2023	1 750	1 210	180	360
2024	1 880	1 300	200	380

O‘zbekiston tajribasida murojaatlar institutining samaradorligi oshgan bo‘lsa-da, bir qator muammolar mavjud:

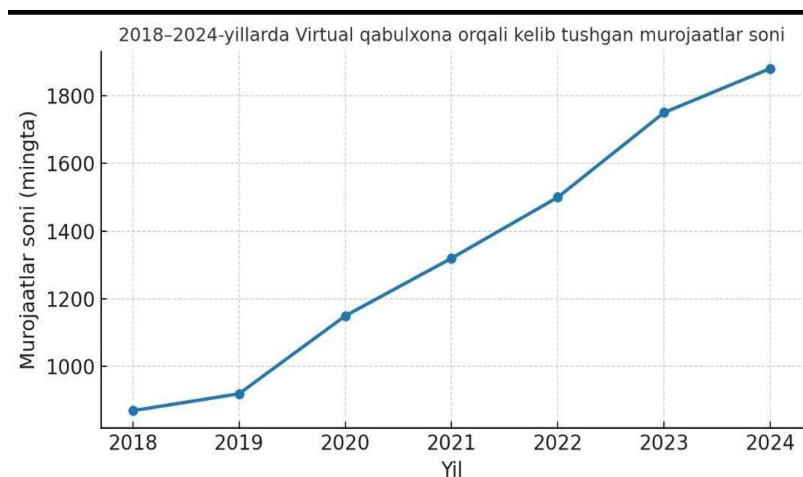
- Ayrim murojaatlar yuzaki ko‘rib chiqilishi, javoblar rasmiyatchilikka aylanishi.
- Mansabdor shaxslarning murojaatlarni hal etishda javobgarlik darajasi pastligi.
- Hududlarda murojaatlarni ko‘rib chiqish sifati markaziy organlarga nisbatan past.
- Ayrim muammolar bo‘yicha murojaatlarning yillar davomida takrorlanishi (masalan, kommunal xizmatlar, yer ajratish masalalari).

Qiyosiy tahlil: O'zbekiston va xorijiy davlatlar tajribasi:

AQSH tajribasi: Federal hukumat va shtat darajasida ombudsman institutlari mavjud bo'lib, fuqarolar murojaatlari bo'yicha mustaqil tekshiruvlar o'tkazadi. Javob berish muddati qat'iy belgilangan – odatda 15 ish kuni.

Germaniya tajribasi: "Petitsiya" tizimi orqali parlamentga bevosita murojaat qilish mumkin. Har bir petitsiya maxsus qo'mita tomonidan ko'rib chiqiladi va natijasi ommaviy e'lon qilinadi.

O'zbekiston: Virtual qabulxona va xalq qabulxonalari orqali keng qamrovli tizim yaratilgan bo'lsa-da, mustaqil tekshiruvchi ombudsman vakolatlari amaliyotda to'liq ishlatilmayapti.



2-rasm. 2018–2024-yillar davomida Virtual qabulxona orqali kelib tushgan murojaatlar soni

Shunday qilib, 2-rasmdagi diagrammadan ko'rinib turibdiki, 2018–2024-yillar davomida Virtual qabulxona orqali kelib tushgan murojaatlar soni muntazam o'sib borgan. Agar 2018-yilda 870 mingta murojaat qayd etilgan bo'lsa, 2024-yilga kelib bu ko'rsatkich 1 million 880 mingtagacha yetgan. Bunday o'sishning bir necha asosiy sabablari mavjud:

- ✓ Raqamli xizmatlar qulaylashganligi – fuqarolar onlayn shaklda murojaat qilish imkoniga ega bo'ldi.
- ✓ Davlat organlari ochiqdigi va javobgarligi oshgani – murojaatlarga tezkor javob berish tizimi yo'lga qo'yildi.
- ✓ Huquqiy ong va faollikning ortishi – fuqarolar o'z huquqlarini himoya qilishga intilmoqda.

Shu bilan birga, murojaatlar sonining ortishi tizim oldida tezkorlik va sifat bo'yicha yangi talablarni yuzaga keltirmoqda, bu esa kelgusida murojaatlarni ko'rib chiqish samaradorligini oshirish mexanizmlarini yanada takomillashtirishni talab qiladi.

XULOSA

Fuqarolarning murojaat qilish huquqi – demokratik jamiyatning ajralmas elementi va fuqarolik institutlarining asosiy ko'rinishlaridan biridir. O'zbekiston Respublikasida so'nggi yillarda bu sohani tartibga soluvchi mustahkam huquqiy baza yaratildi, murojaatlarni ko'rib chiqish tizimi tubdan modernizatsiya qilindi va fuqarolar bilan ochiq muloqotning yangi mexanizmlari joriy etildi. Tadqiqot davomida aniqlanishicha:

Murojaatlar bilan ishlash tizimi huquqiy jihatdan yetarli darajada ta'minlangan bo'lsa-da, amaliyotda javoblarning sifat darajasi va samaradorligi hamon muhim masala bo'lib qolmoqda. Virtual qabulxonalar, Xalq qabulxonalari va Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali fuqarolar murojaatlari sonining sezilarli o'sishiga olib keldi, bu esa tizimga bo'lgan ishonchning ortganidan dalolat beradi. Qiyosiy tahlil shuni ko'rsatadiki, rivojlangan davlatlarda murojaatlarni mustaqil tekshiruvchi institutlar (ombudsman, petitsiya qo'mitalari) faol ishlaydi va bu tajriba O'zbekiston sharoitida ham kengroq qo'llanilishi mumkin.

Tadqiqot natijalariga ko'ra quyidagilarni ta'kidlash mumkin:

1. Murojaatlarni ko'rib chiqishda javoblarning aniqligi, asoslanganligi va shaffofligini oshirish ustuvor yo'nalish bo'lishi lozim.

2. Takroriy murojaatlar sonini kamaytirish uchun muammolarni ildizidan hal etish mexanizmlarini kuchaytirish talab etiladi.

3. Hududlar o'rtasidagi tafovutlarni bartaraf etish uchun reyting va monitoring tizimlari joriy etilishi samarali natija beradi.

4. Raqamli texnologiyalar, xususan, sun'iy intellekt va blokcheyn asosidagi nazorat tizimlari murojaatlarni ko'rib chiqish sifatini yangi bosqichga olib chiqishi mumkin.

Shunday qilib, fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibini yanada takomillashtirish demokratik boshqaruvni rivojlantirish, davlat va jamiyat o'rtasidagi ishonchni mustahkamlash hamda fuqarolarning konstitutsiyaviy huquqlarini to'liq amalga oshirishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi. – Toshkent: “O'zbekiston”, 2023.
2. O'zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi Qonuni. – Toshkent, 2014 (yangi tahriri 2021).
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining “Xalq bilan muloqot va inson manfaatlarini yili” Davlat dasturi to'g'risida”gi Farmoni, PF-4947, 7 fevral 2017 yil.
4. Axmedov, B. “Davlat boshqaruvida ochiqlik va shaffoflik mexanizmlari”. – Toshkent: TDYuU nashriyoti, 2021.
5. Jo'rayev, M. “Fuqarolik jamiyati institutlari va ularning huquqiy asoslari”. – Toshkent: “Adolat”, 2020.
6. Saidov, A. “Xalqaro huquq asoslari”. – Toshkent: TDYuU, 2022.
7. OECD. “Open Government: The Global Context and the Way Forward”. – Paris: OECD Publishing, 2024.
8. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining rasmiy veb-sayti: www.president.uz
9. O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi: www.adliya.uz