

ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ БЎЙИЧА ХОРИЖИЙ ДАВЛАТЛАРНИНГ ИЛҒОР ТАЖРИБАЛАРИ ВА УЛАРНИ МИЛЛИЙ ТИЗИМГА ТАТБИҚ ЭТИШ МАСАЛАЛАРИ

Жўрабоев Озодбек Абдуқаҳҳорович

Ўзбекистон Республикаси ИИВ Ташкилий департамент, Мурожаатлар
билан ишлаш бошқармаси бошлиғи, полковник
<https://doi.org/10.5281/zenodo.15863587>

Дунёдаги ривожланган замонавий давлатларда фуқароларнинг давлат ҳокимияти ва маҳаллий ўзини ўзи бошқариш органларига мурожаат қилиш ҳуқуқлари мавжуд. Уларнинг айримларида фуқароларнинг бу ҳуқуқлари Конституция, айримларида эса қонунлар ва қонун ҳужжатларида мустаҳкамланган.

Шахсларнинг ҳуқуқ ва эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари доимо ривожланган демократик мамлакатларнинг қонунчилигидаги илғор тажрибалари билан боғлиқ ҳолда ўрганилган. Бу эса ривожланган демократик мамлакатларда шахсларнинг ҳуқуқлари ер юзидаги энг юксак қадриятлар сифатида намоён бўлаётганидан дарак беради.

Халқаро ҳуқуқнинг умум эътироф этилган қоидалари устунлигини тан олган мамлакатлар Конституциялари ва қонунларига мувофиқ ҳар бир шахс турли давлат органларига ариза, шикоят ва таклиф билан мурожаат қилиш ҳуқуқига эга. Бу мурожаатлар механизми ва тартиблари қоида тариқасида махсус қонун ҳужжатлари билан тартибга солинади. Ушбу халқаро ҳуқуқий ҳужжатлар талабларидан келиб чиқиб, дунё мамлакатлари конституцияларида фуқароларнинг бузилган ҳуқуқлари ва эркинликларини суд орқали тиклаш билан бир вақтда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари институтининг конституциявий-ҳуқуқий асослари ҳам алоҳида кўрсатиб ўтилган.¹

БМТнинг “Фуқаролик ва сиёсий ҳуқуқлар тўғрисидаги халқаро пакт” 2-қисми 2-моддаси 3-бандида Пактда иштирок этувчи ҳар бир давлат ўз зиммасига “мазкур Пактда тан олинган ҳуқуқлари ва эркинликлари бузилган ҳар бир шахсни, агар бу ҳол расмий сифатда ҳаракат қилган шахслар томонидан содир этилган бўлса ҳам, ҳуқуқий ҳимояланишнинг самарали воситалари билан таъминлаш; ана шундан ҳимоя талаб қилувчи ҳар қандай шахс учун юридик ҳимоя нуфузли суд, маъмурий ёки қонуний

Юлдашов С.О. “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари институтининг конституциявий-ҳуқуқий асослари” **д и с с . 96–97–6 е т**



ҳокимиятлар томонидан ёки давлатнинг тизимида назарда тутилган бошқа нуфузли органлар томонидан таъминлансин ва суд орқали ҳимояланиш имконияти ривожлантирилсин; ҳуқуқий ҳимоя воситалари берилганда, нуфузли ҳокимиятлар буни қўллашни таъминласинлар”², деб кўрсатилганлиги ҳам бунинг яққол мисоли бўла олади.

Юридик адабиётларда мурожаатларни ҳал қиладиган маъмурий тартибот соҳаси бўйича турлича ёндашувлар мавжуд. Масалан, ҳуқуқшунос олим Н.Ю.Хаманеванинг фикрича, фуқароларни ижро ҳокимияти органлари, улар хизматчиларининг ноқонуний қарорлари ва хаттиҳаракатларидан ҳуқуқий ҳимоя қилишнинг фақат тўрт усулини ҳамда шунга мувофиқ равишда, ушбу ҳимоя қилишни ҳуқуқий ва ташкилий расмийлаштиришга, яъни ихтисослашган органлар – судлар, трибуналлар, коллегиялар ва бошқалар тизимини яратишга нисбатан тўрт ёндашувни фарқлайди. Баъзан ғарб мамлакатларида юзага келган маъмурий юстициянинг фақат икки: минтақавий ва англо-америка каби асосий моделини кўрсатади ҳамда айрим мамлакатларда маъмурий юстициянинг аралаш тизими ҳам шаклланганлигини таъкидлайди³.

Дарҳақиқат, жисмоний ва юридик шахсларнинг давлат органларига мурожаат қилиш ҳуқуқи ҳар қандай ҳуқуқий демократик жамиятда инсон ҳуқуқларининг ажралмас ва асосий қисми ҳисобланади. Хусусан, ички ишлар органларига фуқаролар томонидан келиб тушадиган ариза, шикоят ва таклифларни ўз вақтида, холис ва шаффоф тарзда кўриб чиқиш нафақат ҳуқуқбузарликларни барвақт олдини олиш ва жиноятчиликка қарши курашиш самарадорлигини оширади, балки жамоатчиликнинг давлат органларига бўлган ишончини мустаҳкамлашда ҳам муҳим ўрин тутаяди.

Халқаро тажриба шуни кўрсатмоқдаки, ривожланган демократик давлатларда полиция органлари томонидан фуқаролар мурожаатларини қабул қилиш ва уларни кўриб чиқиш жараёни қатъий ҳуқуқий асослар, электрон назорат тизимлари ва жамоатчилик иштирокини таъминлашга қаратилган институционал механизмлар билан таъминланган. Масалан, АҚШ, Канада, Буюк Британия, Германия каби давлатлар полиция органларида мурожаатларни автоматлаштирилган ахборот тизими орқали қабул қилиш, электрон идентификация асосида рўйхатга олиш,

Шарафутдинов А.О., Саттаров А.Х. Ҳуқуқни муҳофаза қилиш органларига оид халқаро ҳужжатлар. –Тошкент: «Адолат», 2004. –Б. 20.

Юлдашов С.О. “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари институтининг конституциявий-ҳуқуқий асослари” **д и с с . 98–б е т**



муддатлар бўйича назорат қилиш, давлат ва жамоатчилик назоратида иш юритиш, ҳар бир мурожаатчига ҳуқуқий жавоб қайтариш каби тартиблар йўлга қўйилган.⁴

Мазкур тизимларда мурожаатларнинг кўриб чиқилиши аниқ стандартлар асосида амалга оширилади.

Масалан, Нью-Йорк полиция департаментида мурожаатлар “Computer-Aided Dispatch” (CAD) ахборот тизими орқали қабул қилиниб, иш рақами автоматик шаклда белгиланади ва мурожаат қилган шахс ариза статуси онлайн кузатиб борилиши мумкин.⁵ Канадада эса “Office of the Independent Police Review Director” (OIPRD) ёрдамида ҳар бир мурожаатчи ўз ишининг боришини онлайн назорат қила олади.⁶ Германияда “Onlinewache” портали орқали фуқаролар мурожаатлари ва UVBP (Unabhängige zentrale Vertrauens- und Beschwerdestelle) ҳисобот тизими⁷, Буюк Британияда ЮПС’нинг электрон шикоятлар тизими ва полиция идораларидаги “Police Contact Management System (PCMS)” платформаси⁸, Tokyo Metropolitan Police Department’нинг CAD интеграцияланган “Patrol Dispatch System” (PDS) платформа⁹лари орқали фуқароларнинг мурожаатлари қабул қилинади ва кўриб чиқилади.

Одатда CAD чақирувларни қабул қилиш, йўналтириш, чақирув ҳолатини кузатиш, ҳодиса тўғрисида изохлар ёзиш, жойдаги гуруҳларнинг ҳолати ва ҳаракатини кузатиш ҳамда чақирувни якунлаш ва баҳолаш каби дастурий модуллар мажмуасидан иборат бўлади. Бу тизимлар марказлаштирилган фавқулдда ҳолатлар диспетчерлик марказлари, 911 операторлари ва чақирув қабул қилувчи ходимлар томонидан, шунингдек, жойда мобил маълумот терминаллари (MDT) ёки мобил маълумот компьютерлари (MDC) орқали фойдаланилади.

Юқорида кўрсатилган ривожланган хориж давлатларнинг аҳоли мурожаатларини тезкор қабул қилиш ва жабрланганларга тезкор ёрдам кўрсатиш бўйича илғор тажрибалари чуқур таҳлил қилинганда уларда ягона рақам орқали тезкор чақирувларни қабул қилиш ва уларни тегишли хизматларга автоматлаштирилган равишда йўналтириш орқали ҳар бир

⁴ European Union Agency for Fundamental Rights. (2020). *Effective Police Oversight Mechanisms in Europe*. Publications Office of the EU. (электрон манба)

⁵

⁷ European e-Justice Portal. “How do I report a crime?” Germany, 2024, <https://e-justice.europa.eu>

⁸ Independent Office for Police Conduct. *How to Make a Complaint – IOPC*, 2024, <https://www.policeconduct.gov.uk>

⁹ Tokyo Metropolitan Police Department. *Public Safety Systems Overview*, 2023, <https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp>



дақиқанинг самарали фойдаланилиши таъминлайдиган, фавқулодда вазиятларда одамлар ҳаётини асраб қолиш имконияти юқори даражада таъминлайдиган тизим яратилганлиги маълум бўлди.

Хорижий давлатларнинг илғор тажрибалардан келиб чиқиб, Ўзбекистонда ҳам “112” ягона рақам орқали чақирувларни қабул қилиш тизимини «Ўзбектелеком» АК «Контакт маркази» филиалининг мавжуд тармоғи, техник ускуналари ва дастурий таъминотлари негизида ташкил этиш орқали аҳолининг ҳаёти, соғлиғи ва мулки хавфсизлигини таъминлашда давлат органлари ўртасида тезкор ҳамкорлик йўлга қўйилди, фавқулодда вазиятларда ёрдам кўрсатишнинг самарадорлиги оширилиб, аҳоли учун қулай шарт-шароитлар яратилди¹⁰.

Хулоса ўрнида шунини айтиш мумкинки, бу йўналишда хориж тажрибасини қўллаш орқали мурожаатларни кўриб чиқишда давлат идораларининг жавобгарлиги ва мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари самарадорлиги оширилади, мурожаат этиш ҳуқуқини амалга оширишда қулай шарт-шароитлар яратилади, шахсларнинг қонуний манфаатларини ҳимоя қилишда тезкорлик таъминланади. Бу эса Ўзбекистонда инсон қадри устуворлиги тамойилини рўёбга чиқаришда муҳим қадам бўлиб хизмат қилади.

¹⁰ Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 29.05.2024 йилдаги “«112» ягона диспетчерлик хизмати фаолиятини ташкил этиш тўғрисида” 29.05.2024 йилдаги 304-сон қарори

