

А.Т.Исабаев

Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги
Давлат бошқаруви академияси мустақил изланувчиси**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ
МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШГА ОИД
ХОРИЖИЙ ДАВЛАТЛАР ТАЖРИБАСИ**

Аннотация. мақолада Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби борасидаги фикр-мулоҳазалар баён этилган. Шунингдек, давлат органларига жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари масаласи ривожланган давлатлар, жумладан АҚШ, Бук Британия, Италия, Белгия, Болгария, Финландия тажрибаси асосида кўриб чиқиш тўғрисида фикрлар билдирилган.

Таянч сўзлар: жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари, Халқ қабулхоналари, оммавий сайёр қабуллар, уйма-уй юриш, секторлар фаолияти. ариза, шикоят, мурожаат, квазисудлов, маъмурий низолар, умумий юрисдикция судлари,

Аннотация. в статье дается отзывы о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц. Также было предложено рассмотреть опыт обращения физическими и юридическими лиц в государственные органы на основе опыта развитых стран, в том числе США, Великобритании, Италии, Бельгии, Болгарии и Финляндии.

Ключевые слова: обращения физических и юридических лиц, Народные приёмные, заявление, жалоба, обращение, квазиюстиция, административные споры, суды общей юрисдикции,

Annotation: the article provides feedback on the procedure for considering applications from individuals and legal entities. It was also proposed to consider the experience of individuals and legal entities applying to government agencies based on the experience of developed countries, including the USA, Great Britain, Italy, Belgium, Bulgaria and Finland.

Keywords: application of individuals and legal entities, Virtual reception, statement, complaint, appeal, quasi-justice, administrative disputes, courts of general jurisdiction.

Мамлакатимизда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқ ва эркинликларини ҳимоя қилиш, уларнинг қонуний манфаатларини таъминлаш йўналишида изчил ислохотлар амалга оширилиб келинмоқда. Бу борада ҳар қандай мурожаатларни қонун талаблари ва асослари ҳақида, унда белгиланган тартиб-қоидаларга кўра кўриб чиқиш тартибини таъминлаш алоҳида аҳамият касб этмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 13-моддасида «Ўзбекистон Республикасида демократия умуминсоний принципларга асосланади, уларга кўра инсон, унинг ҳаёти, эркинлиги, шаъни, қадр-қиммати ва бошқа дахлсиз ҳуқуқлари олий қадрият ҳисобланади», деб эътироф этилганлиги, қолаверса, «Ҳар бир шахс бевосита ўзи ва бошқалар билан биргаликда ваколатли давлат органларига, муассасаларига ёки халқ вакилларига ариза, таклиф ва шикоятлар билан мурожаат қилишга ҳақли. Аризалар, таклифлар ва шикоятлар қонунда белгиланган тартибда ва муддатларда кўриб чиқиши шарт»лиги (35-модда) ҳамда «Ҳар бир шахсга ўз ҳуқуқ ва эркинликларини суд

орқали ҳимоя қилиш, давлат органлари, мансабдор шахслар, жамоат бирлашмаларининг ғайриқонуний хатти-ҳаракатлари устидан судга шикоят қилиш кафолатланганлиги» (44-модда) сингари қоидаларнинг белгилаб қўйилганлиги фикримизнинг бевосита тасдиғидир.

Ўзбекистоннинг иқтисодий ўсиши ҳамда тадбиркорлик фаолияти имкониятларининг тобора кенгайиши мурожаатларни кўриб чиқиш билан боғлиқ муносабатларни тартибга солишни тақозо этди. Натижада 2014 йил 3 декабрь куни Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги қонуни қабул қилинди. Унда қонуннинг амал қилиш ва кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, ҳўжалик процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга ҳамда давлат органларининг, шунингдек, улар таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан тадбиқ этилмаслиги белгилаб қўйилди. Шунингдек, қонунда Ўзбекистон Республикаси давлат органларига мурожаатлар жисмоний ва юридик шахслар, шунингдек хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари ҳамда фуқаролиги бўлмаган шахслар томонидан берилиши белгилаб қўйилди. Мазкур қонунда мурожаат этиш шакли оғзаки ва ёзма бўлиши билан бирга, электрон шаклда ҳам бўлиши мумкинлиги ҳамда электрон мурожаатларга қўйиладиган талаблар ва улар билан ишлаш тартиби ўз ифодасини топди.

Ўзбекистон Республикасида 2016 йил 24 сентябрдан бошлаб Бош вазирнинг (ҳозирги кунда Ўзбекистон Республикаси Президенти) Виртуал қабулхонаси ўз иш фаолиятини бошлади. Бу эса қайд этилган мурожаатларнинг тегишлилиги ва мазмуни бўйича таҳлил қилиш ва натижалари бўйича аниқ чора-тадбирларни белгилаш юзасидан мансабдор шахсларнинг масъулиятини ошириб, юридик ва жисмоний шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш фаолиятининг долзарблигини янада кучайтирди.

Айни пайтда давлатимизда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини такомиллаштиришга доир олиб борилган ислохотлар натижасида Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПФ-4904-сонли Фармонининг қабул қилиниши ва шу фармон асосида Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал ҳамда жойларда Халқ қабулхоналари ташкил этилиб, янги институтнинг жорий қилиниши билан мамлакатимизда фуқароларнинг давлат органлари, ташкилотлар, шунингдек мансабдор шахсларга мурожаат қилиши билан боғлиқ ҳуқуқларини рўйбга чиқариш ҳамда ҳимоя қилишнинг янги ва мукамал тизими яратилди. Пировард, ушбу йўналишдаги қонунчилик ислохоти Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрда «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонунини янги таҳрирда чиқишига олиб келди. Ушбу қонунда жисмоний ҳамда юридик шахслар ҳуқуқларининг кафолатларини мустаҳкамлаш билан бир қаторда, уларнинг давлат органларига мурожаат этиш тартибини янада такомиллаштирди.

Қонуннинг энг муҳим янгиллиги мурожаатларни кўриб чиқишдаги бюрократик тўсиқларни йўқ бўлишига

замин яратди. Қонунда анъанавий принциплар билан бир қаторда мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш, мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги, мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансоларликка йўл қўйилмаслиги каби махсус принциплар белгиланди.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёев “Демократик ислохотларни чуқурлаштириш, барқарор ривожланишни таъминлаш-халқимиз учун муносиб ҳаёт даражасини яратишнинг кафолатидир” номли қилган маърузасида шундай деган эди: “Фуқароларнинг ҳар қандай муаммоларини ҳал этиш давлатимизнинг халққа нисбатан асосий мажбуриятларидан бири эканини унутишга ҳеч кимнинг ҳаққи йўқ. Шунинг учун раҳбарлар мунтазам равишда халқ орасида бўлиб, шахсий қабулхоналар ташкил этишлари, жойлардаги муаммоларни ҳал қилишлари зарур. Бундан кейин жойлардаги раҳбарлар фаолиятига баҳо бериш биринчи навбатда ўз ҳудудидаги аҳоли мурожаатлари сонига қараб, уларнинг амалий ечимига қараб ва халқ ичида юришига қараб белгиланади. Қисқа қилиб айтганда, уларга халқнинг ўзи баҳо беради.”

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишга оид хорижий давлатлар тажрибасига қарайдиган бўлсак, аксарият хорижий давлатлар конституцияларида фуқароларнинг мурожаат қилиш ҳуқуқи мустахкамланиб қўйилган. Германия, Буюк Британия ва Австралияда фуқароларнинг давлат органларига мурожаат қилиш ҳуқуқи давлатнинг парламент ва қонунчилик фаолияти устидан кузатув ва назорат механизми сифатида қаралиб, қонун чиқарувчи ва ижро органлари фаолиятининг алоҳида бир қисми саналади. Шунингдек мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва процедуралари ҳам турлича. Масалан, Испания Конституциясининг 29-моддасида барча испанлар давлат органларига қонунда белгиланган шаклда ва мақсадларда ёзма равишда якка тартибда ва жамоавий мурожаат юбориш ҳуқуқига эгадир деб белгиланган бўлса, Белгия Конституциясининг “Белгияликлар ва уларнинг ҳуқуқлари” деб номланган 28-моддасида ҳар бир кишининг бир ёки бир неча шахс томонидан имзоланган ариза (петиция) билан давлат ҳокимиятига мурожаат қилиш ҳуқуқи белгиланган. Болгария Конституциясининг 45-моддасида фуқароларнинг давлат органларига шикоятлар, таклифлар ва аризалар билан мурожаат қилиш ҳуқуқига эга эканлиги белгилаб қўйилган. Қозғистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тўғрисида”ги қонуни расмий талаб ва жавоб тариқасидаги мурожаат турлари мустахкамлаган. Қонунга мувофиқ расмий талаб - шахснинг шахсий ёки ижтимоий хусусиятига эга ахборотни бериш тўғрисидаги илтимоси, жавоб эса - шахснинг давлат томонидан олиб борилаётган ички ва ташқи сиёсати, шунингдек ижтимоий хусусиятга эга воқеа ва ҳодисаларга нисбатан ўз муносабатини ифодалаш.

Миллий қонунчиликдан фарқли ўлароқ, Италияда шикоятлар ва уларни кўриб чиқиш билан боғлиқ бошқа ҳаракатларга давлат божи солинади. Бождан озод қилиш ёки унинг миқдорини камайтиришга фақат шикоятни кўриб чиқадиган инстанциянинг асосланганди қарорига биноан йўл қўйилади. Финляндия қонунда маъмурий органга мурожаат қилиш шакли, унинг етказилиши ва рўйхатга

олинишига аниқ талаблар мустахкамланиб қўйилган. Ҳокимият органларига тақдим этиладиган ҳужжатларда ишнинг моҳияти баён қилиниши лозим. Шунингдек, унда аризани жўнатувчининг исми ҳамда ишни ҳал этиш учун зарур бўладиган боғланиш бўйича маълумотлар кўрсатилган бўлиши лозим. Чехия Конституциясига мувофиқ, юридик шахснинг мурожаатида идентификациялаш рақами ҳамда корхона реестри ёхуд ҳар қандай бошқа қонунда белгиланган реестрда рўйхатга олинган манзил кўрсатилган бўлиши лозим. Литвада мурожаатнинг қабул қилинганлиги, мурожаат қабул қилинган сана, шикоятни қабул қилган мансабдор шахс, давлат хизматчиси ёки ходимнинг исми, фамилияси, телефон рақами, шикоятнинг рўйхатга олинган рақами кўрсатиладиган муайян ҳужжат билан тасдиқланади. Шикоятнинг қабул қилинганлигини тасдиқловчи ҳужжат шахсга тақдим этилади ёхуд почта орқали ёки электрон почта орқали юборилади. Айнан шу қонунда давлат ҳокимияти органи илтимоснома ва шикоятларни қабул қилиб олиш учун мазкур органнинг иш куни тугаганидан сўнг ҳафтасига камида қўшимча икки соат белгилашга мажбурлиги тўғрисида норманинг мустахкамланганлиги диққатга сазовордир. Бундай ёндошув, шубҳасиз, ишловчилар ва бошқа банд бўлган мурожаат қилувчи шахслар манфаатини назарда тутди.

Шунингдек хорижий норматив ҳужжатлар шикоятлар берилганда бирор бир идорага қарашлилики белгилашга ҳам катта эътибор қаратади. Англияда шикоятларнинг асосий қисми вазирликлар ва идоралардаги махсус, кўпинча, маъмурий трибуналларда квази судлов тартиб-таомиллари тартибида амал қиладиган коллегиял органлар томонидан кўриб чиқилади. АҚШда, амалдаги қонунчиликка асосан, шикоятлар ҳужжат ёки хатти-ҳаракатлар шикоят қилиш предмети ҳисобланган органга берилади. Шикоятларни вазирликлар ва идоралар доирасида кўриб чиқиш учун шикоятларни кўриб чиқиш бўйича махсус хизматлар ташкил қилинади. Бошқарув органлари ҳамда мансабдор шахсларнинг хатти-ҳаракатларига алоқадор шикоятлар АҚШ президенти, конгресс аъзолари номига ёки штатларнинг қонунчилик органларига юборилиши мумкин. Айрим бошқарув органлари ҳамда мансабдор шахсларнинг хатти-ҳаракатлари устидан америка адабиётларида, одатда, тирбунал деб номланганди махсус органларга шикоят қилиш мумкин. Хитойда мурожаатларни кўриб чиқиш тартибини бузганли учун мансабдор шахслар нафақат, интизомий ва маъмурий, ҳатто жиноий жавобгарликка тортиладилар. Японияда ўзига хос менталитет туфайли, ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органлар (прокуратуралар, судлар) томонидан назорат қилишга эмас, балки “ички”, ўзига хос яраштирув тартиб-таомилларига эга бўлган маъмурий назоратнинг ўзига афзаллик берилади.

Демак хорижий давлатларда мурожаатлар асосан маъмурий юстиция доирасида кўриб чиқилади.

Хориж мамлакатларида мурожаат муаллифини, жумладан, электрон мурожаат идентификациясини тасдиқлаш тўғрисидаги масала турлича ҳал қилинади. Аксарият мамлакатларнинг қонунчилигида жисмоний шахслар мурожаат қилганда электрон рақамли имзо орқали идентификациялаш бўйича талаблар мавжуд эмас. Масалан, Россия Федерациясининг 2006 йилдаги “Россия Федерацияси фуқароларининг

мувожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида” ги Федерал қонунининг 7-моддаси 3-бандига мувофиқ, “давлат органи, маҳаллий ўзини ўзи бошқариш органилари ёки мансабдор шахсларга электрон ҳужжат шаклида келиб тушган мувожаатлар ушбу Федерал қонунда белгиланган тартибда кўриб чиқилади. Мувожаатда фуқаро ўз фамилияси, исми, отасининг исми электрон почта манзилини, башарти жавоб электрон ҳужжат шаклида юборилиши лозим бўлса, почта манзилини ҳам мажбурий тартибда кўрсатади. Фуқаро бундай мувожаатга зарур ҳужжатлар ва материалларни электрон шаклда илова қилишга ёхуд кўрсатилган ҳужжатлар ёки уларнинг нусхаларини ёзма шаклда юборишга ҳақлидир”. Қонунга асосан, электрон ҳужжат шаклида келиб тушган мувожаатга жавоб мувожаатда кўрсатилган электрон почта манзили бўйича юборилади. Мувожаатда мувожаатни юборган фуқаро фамилияси ёки жавоб юборилиши лозим бўладиган почта манзили кўрсатилмаган ҳолларда мувожаатга жавоб берилмайди.

Қирғизистон Республикасининг 2008 йил 26 февралдаги “Фуқароларнинг мувожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида” ги қонуни мувожаатларни аризалар, таклифлар ва шикоятларга йўли билан бирга, якка тартибдаги мувожаатларни, яъни бир фуқаронинг мувожаатини ҳамда жамоавий мувожаатни икки ва ундан ортиқ фуқароларнинг мувожаатини, фуқаролар номидан ташкилотларнинг мувожаатларини, шунингдек митинг ва йиғилишларнинг резолюцияларини фарқлайди. Юридик шахсларнинг мувожаатлари қонун билан тартибга солинмайди. Шу билан бирга, қайта мувожаат қилиш таърифига эътибор қаратиш лозим яъни “янги далиллар ёки янги очилган ҳолатлар келтирилмаган қайта мувожаатлар кўриб чиқилмайди башарти, улар бўйича текширишнинг туғалланган материаллари мавжуд бўлса ва фуқароларга ушбу қонунда белгиланган тартибда жавоб берилган бўлса. Янги далиллар ёки қайта очилган ҳолатлар ушбу Қонунда назарда тутилган тартибда кўриб чиқилади”. Амалиётда бундай ҳолат вужудга келиши табиийдир. Фикримизча, ушбу тажрибадан бизнинг қонунчилигимизда фойдаланиш мумкин бўлади.

Хорижда ривожланган яна бир йўналиш - петициялар, яъни жамоавий мувожаатни бериш тажрибасидир. Масалан, АҚШда Оқ уй сайтида “онлайн-петициялар” бўлими бўлиб, унда ҳар ким мамлакат Президенти маъмуриятига ўз мувожаатини йўллаши мумкин. Агар петиция бўйича 25 мингдан ортиқ имзо тўпланса, “Оқ уй” фуқароларнинг талабини инобатга олиб, унга расмий жавоб беришга мажбур. Башарти, АҚШда электрон петиция 100 мингдан ортиқ имзо тўпласа, уни мамлакат Президенти кўриб чиқиши шарт. Петиция сайтга киритилиши учун 30 кун ичида 150 та овоз тўплаши лозим ҳисобланади.

Ўзбекистонда жисмоний ва юридик шахсларнинг мувожаатлари билан ишлаш бўйича ўзига ҳос янги “Халқ қабулхоналари” андозасини бирор бир хорижий давлат тажрибасида учратмайсиз. Халқ қабулхоналарини биз жаҳонда давлат бошқарувида янги институт сифатида эътироф этсак, муболага бўлмайди. Айнан Халқ қабулхоналари ўзида бизнинг миллий давлатчилик асосларимизни, миллий урф-одатларимизни, анъаналаримизни ўзида мужассамлаштирган миллий институтдир. Биз бир қатор ривожланган хорижий мамлакатлар (Италия, АҚШ, Чехия, Қирғизистон)нинг фуқаролар

мувожаатларини кўриб чиқиш билан боғлиқ фаолияти билан танишганимизда мувожаат қилиш учун ҳам давлат божини ундирилишини ёки бўлмаса жамоавий мувожаатни кўриб чиқиш учун маълум бир миқдордаги имзоларни талаб қилиниши, фуқароларнинг мувожаат қилиш учун айнан алоҳида кунларда мувожаатни асословчи қўшимча ҳужжатларни илова қилган ҳолда давлат бошқарув органиларига ташриф буюришлари, юридик шахсларнинг мувожаатларини кўриб чиқишда алоҳида тартиб белгиланганлигини кўриш мумкин. Бизнинг ўзбек давлати қонунчилик тизимимиз бундай тартибларни эътироф этмаган ҳолда асосий Қомусимизда белгиланганидек, ҳар бир фуқаро ўзини ёки бошқалар биланми, давлат бошқарув органиларига хоҳлаган вақтида мувожаат қилиши, мувожаатларни кўриб чиқиш учун ҳеч қандай бож ундирмаслиги (айрим ҳолатлар, масалан суд, нотариус ва бошқалар ишларидан ташқари), жисмоний ва юридик шахсларнинг мувожаатлари бир хил тартибда кўриб чиқирилиши тамойилига асосланганлиги билан эътиборга лойиқдир. Яна бир муҳим масала- фуқаролар мувожаатларида кўтарилган муаммолар, қўйилган масалалар ва берилган таклифлар Халқ қабулхоналари томонидан, бу масалаларда ҳам мувофиқлаштирувчи ҳам назорат этувчи давлат идораси сифатида, уларни умумлаштириб мунтазам равишда чуқур таҳлил этиб ўз хулосаларини вазирликлар, бошқа давлат органилари ва идораларга улар ўзига тегишли бўлган ишларни, чоратadbirlarни белгилаб амалга ошириш мақсадида етказиб бориш лозим. Мувожаатлар ўз навбатида қуйидаги вазифаларни ҳам қамраб олади: ҳуқуқни муҳофаза этиш, ҳуқуқбузарликларни олдини олиш, огоҳлантириш, агар у содир этилган бўлса унинг оқибатларини бартараф этиш, бузилган ҳуқуқ ва манфаатларларни тиклаш, ахборот бериш каби ва бошқа функцияларни. Мувожаатлар ҳокимият вакиллари учун ҳам қимматли манбаа бўлиб шахс билан давлат ўртасида муҳим восита сифатида турли шаклда давлат органи қарор қабул қилганда фуқаронинг иштирокини таъминлаш мумкин ҳамда тийиб туриш функциясини бажариб ҳар бир давлат вакилининг ҳуқуқий мезонга қайтариш хусусиятига эга. Шунинг учун ҳам мувожаатлар билан ишлар ҳақида маълумотлар ҳар йил чораги натижалари бўйича Халқ қабулхонанинг махсус порталида ёки ахборот воситалари орқали жамиятга расмий етказиб турилиши лозим деб уйлаймиз. Электрон шаклида фуқаролар ва ташкилотлар мувожаатлари кўриб чиқиш натижаларини эълон қилиш ва булар юзасидан қўлланилган чораларни таҳлил этиш ва мониторинг орқали прогностик функциясини, яъни ҳар турдаги қонунчилик соҳаларида ўзгаришлар ва қўшимчалар киритилишига, ҳуқуқий муносабатларни комплекс равишда ривожлантиришга хизмат қилади. Президентимизнинг мувожаатлар билан ишлаш тизимини такомиллаштириш борасидаги фармонлари ва қарорларига асосан Халқ қабулхоналарига алоҳида эътибор қаратилиб янги ваколатлар берилишини биз у соҳа вакиллари катта масъулият билан қабул қилиб ўз фаолиятимизни янада кенгайтиришни яъни Халқ қабулхоналари мувожаатлар билан ишлаш ягона маркази сифатида барча мувожаатлар аввал Халқ қабулхоналарига берилиб, соҳа мутассадилар томонидан ўрганилгандан кейин унинг ечими ижросини у орқали ёки ўз тааллуқлигига асосан аниқланган мутассадидан давлат органи ёки идорасига юборилса

одамлар кўтарилган масалани, муаммоларини ҳал этишда турли идораларга бориб уларни кимлар кўриб чиқишини аниқ билмасдан ориқча ҳаракатларидан озод этади. Бу усул барча мурожаатларга тегишли бўлиб шу жумладан суд, прокуратура, давлат хизматлари агентлиги, Ўзбекистон Президентининг жисмоний ва юридик шахслар низоларини судлардан олдин кўриш (медиация тизими) ҳақидаги янги қарорига асосан ташкил этиладиган апелляция кенгашларига ва бошқа давлат органлари ва жамоат идораларга йўлланган ариза, шикоят ва таклифларни бир ягона давлат органи-Халқ қабулхоналар орқали қабул қилиниб, рўйхатга олиниб ижроси электрон тизим орқали назоратга олиниб кузатилиб борилади. Албатта ҳозирги Халқ қабулхоналарнинг аппарат штатлари билан бу қўшимча фаолиятини амалга ошириш мураккаб масала эканлигини тушунган ҳолда бу ишлар билан ҳозирга кадар шуғулланиб келган ва самарали натижага эришолмаган бошқа органлар функциялари ва штатларини бир қисмини Халқ қабулхоналарига бириктирган ҳолда бу муаммони ижобий ечимини топиш мумкин. Масалан, ҳар бир вилоят, туман, шаҳар адлия бошқармалари ва бўлимлари ходимлари юрис-консультантлик хизматларини Халқ қабулхоналари тизимида ҳам амалга оширишлари ва улар бу жойларда халқимизга кўпроқ фойда келтиришлари мумкин. Бундан ташқари, бошқа органлардаги мурожаатлар билан бевосида ишлаётган ҳодимлар ҳам Халқ қабулхоналари штатларини тўлдиришлари мумкинлиги тўғрисида фикрлар ҳам мавжуд. Хулоса қилиб айтганда, фуқароларнинг арзларига қулоқ тутиш, одамларнинг дардини тинглаш, мурожаатлар билан ишлаш бугун барча соҳада олиб борилаётган ислохотлар натижасига баҳо беришда бош мезонлардан бирига айланиши лозим.

Адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси Тошкент:-2016 йил
2. Ўзбекистон Республикасининг 2017 йил 11 сентябрда “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такосмиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-4904-сонли Фармони
4. Скидмор М.Дж., Трипп Маршалл Картер. Америкская система государственного управления. – М.: СП“Квадрат”, 1993.
5. Конституции государств Европейского соза // Под ред. Л. А. Окунькова. – М.: Издательская группа НОРМА-ИНФРА, 1997.
6. Рассмотрение жалоб граждан на действия органов управления и должностных лиц по законодательству зарубежных стран // Обзорная информация законодательства зарубежных стран. – № 2
7. Конституция Республики Болгария // Държавен вестник, бр. 56 от 13 июль 1991 г.(перевод с болгарского канд. юрид. наук Е.Н. Жичева).
8. Рассмотрение жалоб граждан на действия органов управления и должностных лиц по законодательству зарубежных стран // Обзорная информация законодательства зарубежных стран. – № 2
9. Акт об административных процедурах Финляндии 2003 года.

10. Кодекс административных процедур Чехии от 24 июня 2004 года.

11. Рассмотрение жалоб граждан на действия органов управления и должностных лиц по законодательству зарубежных стран //Обзорная информация законодательства зарубежных стран. – № 2 (75).

12. Хаманева Н.Ю. Право жалобы граждан в европейских социалистических странах. – Казань, 1984.