ҳам кўрилиши керак. Бунда баҳолаш мезонларидан бири, албатта, аҳолидан ўтказилган сўров натижаларининг таҳлили бўлиши лозим. Ҳаракатлар стратегиясининг 23-бандида ҳудуд раҳбарлари фаолиятига баҳо беришда ҳудуд аҳолисидан социалогик сўровлар ўтказиш лозимлиги белгилаб қўйилган.

Ҳудудларни жорий чорақда эришган даражаси ва ўтган чорак билан қиёсий таҳлил қилинган (ўсиш ёки пасайиш) натижаларини кўрсатиб берувчи самарадорлиқни комплекс баҳолаш тизимини жорий этиш лозим. Маълумотларнинг ҳаққонийлиги ва шаффофлигини таъминлаш унинг манбалари ва инсон омилининг ўринсиз аралашуви ҳам боғлиқ. Жаҳон тажрибаси ижро органлари раҳбарлари фаолияти натижадорлигини баҳолашда айнан аҳолидан ўтказилган сўров, аҳолининг қониқиш даражаси энг муҳим мезонлардан эканлигини тасдиқлайди.

Маҳаллий ижро ҳокимияти органлари фаолияти самарадорлигини баҳолашнинг асосий қисмлари қулай ва аниқ ишлаб чиқилган баҳолаш методикаси ҳамда ахборот алмашиш тизимидир. Баҳолаш жараёнида ахборот технологияларининг вазифаси харажатларини сезиларли даражада камайтириш, ахборот оқимининг мунтазамлигини ва ахборот алмашинувининг тезкорлигини таъминлаш ҳисобланади. Баҳолашда ахборот-коммуникация технологияларининг дастурий таъминотидан самарали фойдаланиш, баҳолаш жараёнларида инсон омили аралашувини камайтириш тизимда адолат ва шаффофликни таъминлашга хизмат қилади.

Адабиётлар рўйхати

1. Тихомиров И. А. Административное право и процесс: Полный курс. 2-е изд. – М.: 2008. – С. 452.
2. Мадер Л. Оценка законодательства – вклад в повышение качества законов // Оценка законов и эффективности их принятия. Материалы Международного семинара. – М.: Издание Государственной Думы, 2003. – С. 152.
3. Моисеев В.О. Методология анализа и оценки эффективности региональных экономических систем. – Казань: Издательство Казанского университета, 2003. – С. 40.
4. Губернаторов разделили по эффективности // Известия. [Электронный ресурс]. URL: <http://izvestia.ru/news/564600> (дата обращения 11.11.2014).
5. Гусаков Ю. А., Тавер Е.И., Маслов Д.В. Общая схема оценки САФ 2006. – М.: Центр экспертных программ Всероссийской организации качества, 2008.

А.Т. Исабаев,

Соискатель Академии государственного управления при Президенте Республики Узбекистан

РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН: ТЕНДЕНЦИЯ И АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ

Аннотация: в данной статье описаны тенденции развития и анализ проблем института обращений граждан. Также раскрываются методы и аспекты практического применения законов и нормативных актов, принятых в этой области, а также актуальные проблемы рассмотрения обращений физических и юридических лиц в нашем национальном законодательстве.

Ключевые слова: Обращения граждан, Народные приёмные, национальное законодательство, международное право, анализ, изучение обращений, институт обращений граждан.

Аннотация: ушбу мақолада фуқаролар мурожаатлари институтининг ривожланиш тенденцияси ва муаммолар таҳлили ёритилган. Шунингдек мазкур йўналишда қабул қилинган қонун ва меъёрий ҳужжатлар амалиётда қўлланилишининг услуб ва жиҳатлари ҳамда миллий қонунчилигимизнинг жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлашнинг долзарб муаммолари очиб берилган.

Таянч сўзлар: Фуқаролар мурожаатлари, Халқ қабулхоналари, миллий қонунчилик, халқаро ҳуқуқ, анализ, мурожаатларни ўрганиш, фуқаролар мурожаатлари институти.

Abstract: this article describes the development trends and analysis of the problems of the Institute for the Treatment of Citizens. It also discloses methods and aspects of the practical application of laws and regulations adopted in this area, as well as urgent problems of considering appeals of individuals and legal entities in our national legislation.

Keywords: Appeals of citizens, people's receptions, national law, international law, analysis, study of appeals, institute of citizens

В Узбекистане за годы независимости и с принятием Конституции формируется демократическое, правовое государство в его истинном понимании. Новое гражданское общество и развитие современного конституционализма настоятельно требуют дальнейшего совершенствования основополагающих принципов устройства государственной власти, когда народ, как единственный источник осуществляет ее как непосредственно, так и через своих представителей. Право на обращение в органы государственной власти, позволяющее гражданам участвовать в управлении государственными делами, обеспечивает реализацию важнейшего конституционного принципа – народовластия, одного из основных политических прав граждан. В свою очередь обеспечение такого права – это одна из гарантий народного суверенитета и связующее звено между народом и его представителями. Как отмечают многие авторы, исследовавшие данную проблему, «обращения служат проводником обратной связи между государством и обществом и позволяют учитывать чаяния и интересы народа при разработке того или иного направления государственной политики» [1]. Степень участия населения в этом процессе во многом зависит от формы государства: формы правления,

политического режима.

Теория разделения властей предполагает наличие единого источника власти, каковым является народ, что на государственно-правовом уровне выражается в создании единого государственного механизма реализации его воли с учетом меняющейся политической, экономической, социальной обстановки, исходя из потребностей жизни, общества и граждан [2]. Таким образом, право граждан на обращение – это совокупность правовых норм, на основе которых гражданами либо объединение граждан непосредственно или через своих представителей имеют возможность обращаться публично в устной, письменной и электронной формах с целью участия в управлении делами государства, а также обеспечения защиты (восстановления) и реализации своих прав и свобод.

Исходя из преамбулы Основного закона нашего государства, где сказано, что народ Узбекистана, принимая Конституцию, осознавая себя в мировом сообществе, и в соответствии с ее положениями, закрепленными в ч. 4 ст. 15 общепризнанные принципы и нормы международного права, а также международные договоры считает частью правовой системы Узбекистана среди которых важное место принадлежит институту обращений и связанных с ним международно-правовым актам. В международном праве в большей степени к этому вопросу можно отнести следующие документы: ст. 21 Всеобщей Декларации прав человека 1948 г., ст. 25 Международного пакта о гражданских и политических правах 1966 г. [3], в которых говорится о праве граждан своей страны на участие в управлении делами государства. Кроме того, данное право, хотя и прямо не указано в данных документах, является одним из правомочий тех прав и свобод, которые закреплены в них. Создание государствами участниками условий для их надлежащей защиты, в первую очередь путем образования соответствующих правозащитных институтов, в которые могут обращаться граждане, является гарантией их надлежащей реализации. Единственным документом универсального уровня, напрямую касающимся права на обращение в органы государственной власти, является Декларация о праве и обязанности отдельных лиц, групп и органов общества поощрять и защищать общепризнанные права человека и основные свободы, утвержденная Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 9 декабря 1998 г. N 53/144 [4]. В ней право на обращение рассматривается как гарантия прав и свобод человека, условие их защиты и реализации. Так, в ст. 9 Декларации указано, что «каждый человек, индивидуально и совместно с другими, имеет право пользоваться эффективными средствами правовой защиты и быть под защитой в случае нарушения этих прав. В этих целях он «имеет право лично или через посредство законно уполномоченного представителя направить жалобу в независимый, беспристрастный и компетентный судебный или иной орган, созданный на основании закона, рассчитывать на ее своевременное рассмотрение этим органом в ходе публичного разбирательства и получить от такого органа в соответствии с законом решение, предусматривающее меры по исправлению положения» [4]. Кроме того, каждый человек индивидуально или совместно с другими лицами, чьи права были нарушены конкретными должностными лицами, может обращаться в национальные компетентные органы. Они должны решить вопрос без неоправданной задержки. Декларация также устанавли-

вает право человека на обращение в межгосударственные органы по защите прав человека. В ст. 8 Декларации право на обращение закреплено как институт прямой демократии. В частности, в ней сказано, что каждый человек должен иметь доступ к управлению своей страной. Это обеспечивается правом каждого «индивидуально и совместно с другими представлять в правительственные органы и учреждения, а также в организации, занимающиеся ведением государственных дел, критические замечания и предложения относительно улучшения их деятельности и привлекать внимание к любому аспекту их работы. Однако Резолюция ООН, которой утверждена Декларация, носит рекомендательный характер. Тем не менее, практически все демократические государства, в том числе и Узбекистан, соблюдают ее положения и включили право на обращение в свои конституции и законодательства в том понимании, в каком это представлено в Декларации для Узбекистана важными являются документы, принятые в рамках СНГ. Особо следует остановиться на Модельном законе «Об обращениях граждан и юридических лиц», принятом 27 ноября 2015 г. этой международной организацией [5] и имеющим непосредственное отношение к рассматриваемому вопросу. Так, в нем закреплено право на обращение как граждан государства, так иностранных граждан и юридических лиц в государственные органы и органы местного самоуправления. Законом предусмотрены коллективные и индивидуальные, устные и письменные обращения, а также такие виды обращений, как предложения, заявления и жалобы. В нем же установлены гарантии прав заявителей, принципы регулирования соответствующих общественных отношений, порядок рассмотрения обращений и другие наиболее важные вопросы. Поскольку Модельный закон был принят позднее Закона Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц», необходимо признать, что он содержит положения первого. Кроме Модельного закона в рамках СНГ были приняты и другие соглашения, регулирующие порядок рассмотрения обращений конкретными должностными лицами и органами государственной власти и местного самоуправления, хотя и прямо не указывающими на данное право. К примеру, в Модельном законе «О статусе уполномоченного по правам человека», принятом в 2004 г. Межпарламентской ассамблеей государств – участников СНГ, установлены правила подачи и рассмотрения жалоб граждан уполномоченным по правам человека в национальных государствах.

В соответствии с Конституцией Республики Узбекистан в нашей стране поэтапно совершенствуется нормативно-правовое регулирование отношений, связанных с реализацией конституционного права граждан на обращения. В этих целях с 26 сентября 2016 года начала работу виртуальная приемная Премьер-министра (Сейчас Президента Республики Узбекистан). Одним из первых нормативно-правовых актов в этом плане является Указ Президента Республики Узбекистан от 28 декабря 2016 года УП-№4904 «О мерах по коренному совершенствованию системы работы с обращениями физических и юридических лиц». Затем были приняты Постановление Президента Республики Узбекистан от 6 января 2017 года ПП-№2721 «О мерах по коренному совершенствованию системы работы с обращениями физических и юридических лиц», Закон Республики Узбекистан от 11 сентября 2017 года в новой редакции «Об обращениях юриди-

ческих и физических лиц», Постановление Президента Республики Узбекистан от 12 января 2017 года ПП-№2721 «О мерах по коренному преобразованию национальной системы оказания государственных услуг населению». Указ Президента Республики Узбекистан от 17 января 2019 года П-№5633 «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы по рассмотрению проблем населения», Постановление Кабинета Министров от 5 января 2018 года №341 «Об утверждении Примерного положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц государственными органами, государственными учреждениями и организаций с участием государства», Постановление Кабинета Министров от 7 мая 2018 года № 7 «Об утверждении Примерного положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц органами самоуправления граждан» и другие документы. Особое место среди актов, регулирующих право обращения граждан, принадлежит Постановлению Президента Республики Узбекистан от 9 февраля 2019 года ПП-№4197 «Об утверждении положений, связанных с деятельностью народных приемных»,

Основываясь на анализе вышеперечисленных международных актов и национального законодательства, можно утверждать, что конституционно-правовое регулирование права на обращение граждан в органы государственной власти осуществляется на двух уровнях: международном и национальном. Соблюдение государством прав и свобод человека является следствием признания прав и свобод человека, поскольку, признавая неотъемлемость прав и свобод, государство тем самым возлагает на себя обязанность эти самые права соблюдать. Однако большинство международных документов не имеют прямого закрепления данного права, они лишь опосредованно это право подразумевают. Исключение составляет Модельный закон СНГ «Об обращениях граждан и юридических лиц», являющийся обязательным для исполнения странами-участницами [6].

В международном праве право на обращения рассматривается как один из институтов прямой демократии и как гарантия прав и свобод граждан. Понятие института обращения граждан позволяет, в свою очередь, выявить сущность конституционного права граждан на обращение, его критерии. Первый критерий выражается в том, что граждане участвуют в управлении государством путем внесения в органы государственной власти предложения; второй – это содействие в реализации права посредством заявления; третий – это защита (восстановление) личностью своих прав посредством жалобы. Данный институт «является одним из основных элементов взаимодействия общества и государства», [7] «наиболее массовая из всех форм взаимодействия» [8]. Важно также отметить, что обращение во все исторические периоды рассматривалось именно как уникальная форма диалога граждан с властью. Для целей нашей статьи, думается, достаточно ограничиться учетом общепризнанных в отечественном и зарубежном общественно-научном принципов, лежащих в основе гражданского общества: экономическая свобода, многообразие форм собственности, рыночные отношения, конкуренция; признание и защита прав человека и гражданина; демократический характер власти, обеспечивающей равенство всех граждан перед законом, правовую защищенность личности; правовое государство, основанное на принципе разделения и взаимодействия

властей; политический и идеологический плюрализм, предполагающий легальную оппозицию; свобода мысли и слова, независимость средств массовой информации; невмешательство государства в частную жизнь людей; подтвержденные законом взаимные обязанности и ответственность граждан; эффективная социальная политика государства, обеспечивающая достойный уровень жизни людей и гражданский мир в обществе.

Право граждан на обращение – это способ выражения мнения и средство получения информации о качестве и недостатках работы, о проблемах и трудностях, встающих перед гражданами, что представляет органам власти возможность направлять и корректировать государственный механизм сообразно с народными потребностями, своевременно решать проблемы, которые заявляют о себе. Е. И. Бычкова [9] и И. Е. Попов [10] обоснованно утверждают, что участие граждан в деятельности государства без учета их интересов, без «обратной связи» - государство - гражданин, немислимы. Они пишут, что «для установления баланса во взаимоотношениях государства и личности возникает необходимость налаживания эффективной системы диалога между обществом и властью, создание так называемых каналов связи, содействующих как улучшению информационного обеспечения деятельности государственного органа, так и повышению доверия общества». По мнению российского ученого М. А. Миронова, в данном случае лучшей формой контроля являются проверки с выездом на места [11]. Но все поступающие жалобы и заявления взять в свое производство вышестоящие органы власти, конечно, не в силах. В Законе Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» [12] предусмотрен такой особый вид обращения, как отклик. В этом правовом акте отмечается, что отклик представляет собой «выражение лицом своего отношения к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также к событиям и явлениям общественного характера».

Обеспечение защиты прав и законных интересов граждан, в том числе и через суды, важнейшая задача проводимых правовых реформ в Узбекистане, поскольку оказание юридической помощи населению является государственным делом, где следует установить достаточно эффективный контроль со сторон органов юстиции за качеством оказываемых гражданам услуг [13]. Основным законом, регулирующим правоотношения в сфере реализации права граждан на обращения в органы государственной власти и местного самоуправления, а также порядок их рассмотрения, является закон «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» [14], принятый в 2017 г. Необходимо отметить, что положения Закона соответствуют международным стандартам в этой сфере, и прежде всего Модельному закону СНГ «Об обращениях граждан и юридических лиц». Соблюдение прав и свобод человека государством - это пассивная форма поведения государственных институтов, выражающаяся в воздержании последних от совершения противоправных действий в отношении человека и выполнении тем самым возложенных на них обязанностей. Однако права и свободы человека не всегда соблюдаются государством. В связи с чем Конституция Узбекистана предполагает наличие в нашей стране механизма защиты прав и свобод человека. При этом ряд исследователей отмечают, что,

помимо защиты прав и свобод человека государством, существует также механизм охраны прав и свобод человека.

Системный анализ состояния работы с обращениями граждан на примере Ташкентской области показывает, что за время начала работы Народных приемных по настоящее время к ним поступило более 40 тысяч обращений от физических и юридических лиц, из которых 17424 за 2018 год, 16932 за 2019 год и 4237 за первое полугодие 2020 года [15]. Динамика обращений заметно снижается, что говорит: Во-первых, о постепенном решении поднятых гражданами проблем и интересующих людей вопросов. Во-вторых, о своевременном принятии мер организационного и нормативно-правового регулирования взаимоотношений личности и государства. Так, например, созданные в целях своевременного разрешения поднимаемых населением насущных вопросов, Народные приемные взяли на себя основную нагрузку и стали поистине ведущими органами по обеспечению своевременного и качественного рассмотрения обращений. В-третьих, исследование поступивших в эти органы обращений показывает, что большинство из них находят свое разрешение на местном территориальном уровне и только треть направляется для рассмотрения в вышестоящие органы. Так, например, при рассмотрении в 2020 году в народных приемных Ташкентской области из 4237 обращений 1324 направлены в вышестоящие органы, 3513 - в территориальные организации, 185 рассмотрены непосредственно Народными приемными Президента Республики Узбекистан. Изучение всех обращений показывает, что большинство из них должны быть реализованы в территориальных органах власти, которые допустили недоработки и вынудили своих граждан обращаться в вышестоящие органы и Приемные Президента. Большинство обращений были решены положительно, третья часть из их общего числа удовлетворены разъяснением прав граждан и юридической консультацией. По числу поступивших обращений больше их число поступило в Народные приемные г.Ангрена-557, г.Бекабада-325, г. Чирчика -299, г. Янгиюля-282, Янгиюльского района-287, Букинского района-221, Ташкентского района -219. Причина же многих недостатков в работе органов всех уровней с обращениями в том, что их руководители фактически ни перед кем не отчетываются. Примечательно, что практически все обращения, адресованные вышестоящим органам, перенаправляются для рассмотрения в местные органы, которые относятся к обращениям не должным образом. Отсюда уверенность в безнаказанности за неправомерное принятие незаконных решений, отказ в рассмотрении обращений или нарушение его сроков. Но есть и другая объективная причина: низкая квалификация и уровень подготовки кадров, занимающихся вопросами обращений граждан. Среди работников данной сферы мало юристов, специалистов, имеющих необходимый жизненный опыт работы с населением. Судя по содержанию обращений граждан и практике их рассмотрения, многим руководителям органов государственной власти и структурам, занимающимся организацией их рассмотрения, прежде всего, не хватает правовой подготовки. За годы независимости создана практически новая нормативно-правовая база в стране о порядке рассмотрения обращений граждан. Но закон, а тем более законодательство в целом недостаточно хорошо знают не только граждане, но и многие государственные служащие,

что влечет за собой неисполнение и грубые нарушения порядка реализации права граждан на обращение. Этим объясняют заявители полученные отписки в удовлетворении основанных на законе просьб и требований.

Таким образом, сейчас остро встает проблема подготовки и переподготовки кадров по работе с обращениями граждан. Как нам представляется, эти вопросы охватывают довольно широкий спектр и глубокое их изучение и освоение в учебном плане могут вызвать определенные сложности в связи с недостатком времени на проведение необходимых лекционных и семинарских занятий, ограниченных учебными планами. Решение данной проблемы видится нам, прежде всего, в составлении оптимальной учебной программы специального курса гражданского права как отдельного предмета либо в структуре конституционного права. Программа этого учебного курса должна быть составлена на основе законодательства, которое действует с образованием новых государственных институтов и общественных структур в Узбекистане, каковыми являются Виртуальные приемные Президента и Премьер-министра Узбекистана, Агентства по оказанию услуг населению, местные отделения юстиции и других. Поэтому преподавание нового учебного курса в учебных заведениях страны должно носить теоретико-прикладной характер и предполагать ознакомление студентов (слушателей) с основами прав и обращений граждан. Учебный курс целесообразно вести со второго или третьего годов обучения, после изучения курса конституционного права и уяснения общих положений такого предмета, как теория государства и права. На наш взгляд, программа должна содержать следующие основные разделы: введение в изучение курса «Право обращения граждан Республики Узбекистан», раскрывающее понятие, предмет и метод гражданского права; источники конституционного права, где излагается система основных положений и дополнительных правовых актов, регулирующих общественно политический статус, компетенцию, полномочия органов и должностных лиц по рассмотрению обращений граждан и другие правовые аспекты организации их деятельности; модели, где даются общая характеристика и особенности; дальнейшее совершенствование национального законодательства в области прав и обращений граждан требует тщательной систематизации и осмысления фактической и научной информации, глубокого изучения проблем данного института в тесной связи с конституционным правом, с теми науками и научными направлениями, учебными программами, которые рассматривают смежные или те же вопросы, но под другим углом зрения. Данная работа в связи с широким охватом как участников, так и сфер реализации права обращения предусматривает действенный контроль за всеми процессами, начиная с принятием обращения и завершая снятием с контроля и сдачу в архив самих обращений, как реализованных в ходе рассмотрения. С этой целью необходимо разработать и внедрить компьютерную программу организационно-технического обеспечения этой важной процедуры. Как отмечалось выше, контроль за реализацией обращений граждан представляет собой особый вид деятельности и должен осуществляться уполномоченными на то государственными органами и общественными организациями. Таким правом в нашей стране наделены приемная Президента Республики Узбекистан, Премьер-министра и

их органы на местах, Уполномоченный по правам человека, недавно созданная Общественная палата при Президенте Республики Узбекистан, правоохранительные структуры. Его осуществление должно быть обеспечено разными средствами и способами. В противном случае этот процесс превратился бы в формальное занятие, лишённое реальных способов выработки правовых воздействий и их эффективности. Поэтому контрольная деятельность, как средство обеспечения реализации обращений, опирается на систему средств, способствующих ее организации и функционированию. В эту систему входят, во-первых, информационное обеспечение, во-вторых, изучение, анализ и планирование контрольно-аналитической деятельности, в-третьих, юридико-организационное обеспечение. Информация, используемая в процессе рассмотрения обращений и контрольной деятельности, должна быть объективной, достоверной, своевременной и полной. Изучение исполнения обращений должно сопровождаться сбором информации, формированием «информационного досье», которое готовится органом или должностным лицом либо образованной ими рабочей группой, ответственной за изучение хода реализации определенного вопроса при содействии соответствующих подразделений виртуальных приемных и субъектов, на примере деятельности, которых предполагается рассмотреть данный вопрос. В период проверки исполнения обращения изучаются информация об имеющихся законодательных актах, документы, предоставленные гражданами в связи с поставленными в обращении изучаемым вопросом, στοιχεία практики применения законодательства в данной сфере, причины невыполнения либо ненадлежащего исполнения обращения его отдельных положений, предложения и замечания, материалы средств массовой информации. Накопленный в ходе изучения и реализации обращений материал служит важной основой для его анализа и оценки, обобщения и систематизации, выдвижения гипотез и установления тенденций развития изучаемого явления, для выработки рекомендаций и предложений по проблемам нормотворчества. Жизненность тех или иных рекомендаций и выводов, их достоверность или ошибочность, полезность или вредность проверяются на практике. «Истина — это то, что выдерживает проверку опытом», — говорил А. Эйнштейн [16]. С целью повышения эффективности контроля за реализацией обращений необходимо создать четкий организационно-правовой механизм внедрения результатов проверок реализации в конкретную законодательную и практическую деятельность, оперативного доведения их до современных систем по защите прав человека. Научный подход к исследованию обращений граждан позволил систематизировать ранее выявленные и предложить новые функции обращений граждан, а также охарактеризовать их. Так, правозащитная функция предстает одним из средств защиты прав граждан, позволяющим предупредить правонарушение, а если оно уже совершено, то устранить его последствия и восстановить нарушенное право; информационная функция — ценный источник сведений о проблемах граждан для представителей органов власти; коммуникативная функция проявляют себя как средство коммуникации между личностью и государством, в ходе которой граждане могут в различных формах оказывать воздействие на властные решения, участвовать в процессе их принятия. Также обоснована

корректирующая функция, которая способствует возвращению в правовое поле каждого представителя власти, допустившего игнорирование обращения гражданина по форме, содержанию или процедуре, равно как и неправомерное решение по нему. Раскрыта и контрольная функция, состоящая, как нам представляется, в обязанности государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, представлять в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах применительно к исследованию унификации норм института обращений граждан, что в свою очередь предполагает выработку и принятие общих предписаний, регулирующих правоотношения между гражданином и государством в связи с поступлением в публичные властные органы обращений от граждан в новых электронных формах и содержаниях, выявлять их тенденцию и перспективу, делать прогностические оценки, предложения организационного характера по их рассмотрению и нормативно-правовому регулированию взаимоотношений участников данного процесса. Их анализ позволил отнести к таковым следующие:

1. Безотлагательный прием граждан и юридических лиц в органах государственной власти и обязательная регистрация их обращений. Если обращение не может быть рассмотрено по существу, заявителю должен быть дан ответ с необходимыми разъяснениями.

2. Соблюдение прав, защиту чести, достоинства, деловой репутации граждан и организаций при разрешении обращений, обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов, который включает в себя: открытость и доступность информации о деятельности органов государственной власти.

3. При перенаправлении неподведомственных обращений в соответствующие органы государственной власти или должностному лицу — обязательное уведомление об этом заявителя.

4. Недопущение перенаправление жалобы в те органы или тем должностным лицам, чьи действия или бездействие обжалуется.

5. Соблюдение сроков рассмотрения обращений.

6. Осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, их анализа, выявления причин нарушений прав и свобод граждан и их устранения.

7. Своевременное доведение до граждан итогов рассмотрения их обращений. Ответы на обращения не должны носить формального характера, а должны отражать информацию по существу поставленных вопросов.

8. Разъяснить гражданам их дальнейшие действия при отрицательном разрешении поставленных ими вопросов.

По итогам рассмотрения обращений необходимо регулярно систематизировать их по темам, как например: государство, общество, политика, экономика, социальная сфера, а также по отраслям: промышленность, сельское хозяйство, строительство, предпринимательство, сфера услуг, образование, здравоохранение, наука и т.д. Отдельно рассматривать в этом плане обращения и их рассмотрение в правоохранительных органах. Было бы весьма целесообразным доводить итоги такого рассмотрения до соответствующих структур, особенно, что касается предложений граждан, а также если действия которых особенно ча-

сто были затронуты в обращениях. Государственные органы, должностные лица, в свою очередь, должны своевременно реагировать на предложения, указанные недостатки и недостатки в деятельности своих работников, что способствовало бы их своевременно устранению и недопущению в дальнейшем.

Список литературы:

1. Третьяков И.А. Место конституционного права на обращения в системе основных прав и свобод человека и гражданина // Юрист – Правовед. 2010. № 2. - С. 14 - 18; Подъячев К.В. Модернизация института обращений граждан и возможности повышения эффективности взаимодействия общества и власти в России // Бизнес. Общество. Власть. 2008. - №3. - С. 20 - 27.
2. Латифов А. Парламентский контроль в Узбекистане // Право и политика. 2002. - №5. - С.33.
3. Права человека: учебник для вузов /отв. ред. Е.А. Лукашева. - М., 2002. - С. 95; Матузов Н.И. Актуальные проблемы теории права. - Саратов, 2003. - С. 263.
4. СПС «Консультант Плюс». Версия от 13.05.2019.
5. Информационный бюллетень. Межпарламентская Ассамблея государств-участников Содружества Независимых Государств. 2005. - N 35 (часть 1). - С. 242 – 262.
6. ¹Информационный бюллетень. Межпарламентская Ассамблея государств-участников Содружества Независимых Государств. 2005. - N 35 (часть 1). - С. 242 – 262.
7. Чичерин Б.Н. О народном представительстве. М., 1999. С.54.
8. Кабашов С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России. М., 2010. С. 160.
9. Бычкова Е. И. Обращения граждан и правотворческая инициатива граждан как формы участия населения в осуществлении местного самоуправления. С.3.
10. Попов И. Е. Институт права граждан на обращения в органы власти: проблемы понятия и принципиальные особенности // Вестник ЮУрГУ. 2009. № 6. С 91.
11. Миронов М. А. Обращение граждан как конституционно – правовой институт. С.128.
12. Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 г. № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» [Электронный ресурс] URL: <http://www.pavlodar.com/zakon/?dok=03358&all=a>
13. Саидов А.Х. В правовой путь в третье тысячелетие: концепция судебно-правовой реформы в Узбекистане // Хукук -Право-LAW. 2000. №1. -С.16.
14. Закон Республики Узбекистан от 11 сентября 2017 г. «Об обращениях физических и юридических лиц». www.lex.uz
15. Из годового отчета Народной приёмная Президента Республики Узбекистан по Ташкентской области.
16. Слово о науке. Кн. 1. М., 1976. С. 104.

А.Эранов,

Ўзбекистон Республикаси Президенти
хузуридаги Давлат хизматини ривожлантириш
агентлиги Департамент мудирини ўринбосари

НАТИЖАДОРЛИК – ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИЛАРИ ФАОЛИЯТИНИНГ БОШ МЕЗОНИ

“Натижадорлик ҳаммамиз учун бош талаб,
асосий мезонга айланмоқда. Бу борада 2020 йил
барчамиз учун алоҳида синов ва масъулият йили
бўлади”[1]

Шавкат Миромонович Мирзиёев

Аннотация: мазкур мақолада давлат хизматчилари фаолиятини баҳолашнинг зарурати кўрсатиб берилган, хорижий мамлакатлар тажрибаси таҳлил қилинган. Таҳлил натижаларига кўра давлат хизматчилари фаолиятини баҳолашни самарали ташкил этиш юзасидан тегишли мезонлар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: давлат хизмати, хизматчи, самарадорлик кўрсаткичлари, баҳолаш мезонлари, натижадорлик.

Аннотация: в данной статье показана необходимость оценки деятельности государственных служащих, проанализирован опыт зарубежных стран. На основании результатов исследования разработаны соответствующие критерии по эффективной организации оценки деятельности государственных служащих.

Ключевые слова: государственная служба, служащий, показатели эффективности, критерии оценки, результативность.

Abstract: this article shows the need to evaluate the activities of civil servants, analyzes the experience of foreign countries. Based on the results of the study, appropriate criteria for the effective organization of evaluation of civil servants' activities have been developed.

Key words: civil service, employee, performance indicators, evaluation criteria, performance.

Давлат бошқарувининг сифати ва халқ фаровонлиги ўртасида бевосита боғлиқлик мавжуд бўлиб, бошқарув самарадорлиги қанчалик юқори бўлса, халқ фаровонлиги шунчалик яхши бўлишига эришилади.

Давлатлар ўртасида кескин рақобат юзага келган ҳозирги даврда тезкорлик билан ўзгариб бораётган янги шароитларга мослашувчан, олдида қўйилган масалаларни тезкор ва сифатли ҳал этишга қодир давлат хизмати аппаратини ташкил этиш ҳамда ушбу борада муваффақиятга эришиш муайян давлатнинг халқаро майдондаги рақобатбардошлигини белгилаб беради.

Яъни, давлат хизматчиларининг самарадорлиги ва натижадорлиги давлат олдида турган стратегик вазибаларни ўз вақтида амалга ошириш имконини бериши керак.

Айнан шу мақсадда Ўзбекистонда давлат хизмати фаолияти самарадорлигини оширишга қаратилган кенг қўламли ислохотлар амалга оширилмоқда. Хусусан, давлат хизмати аппарати сезиларли даражада оширилди, давлат хизматчиларининг ижтимоий ҳимоясини кучайтиришга қаратилган бир қатор чора-тадбирлар амалга оширилди.

Шу билан бирга,