



**HARAKATLAR STRATEGIYASI  
2017-2021**

*“...Аҳоли билан очиқ мулоқотни йўлга қўйишининг янги, самарали механизм ва усулларини жорий этишга... жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишда бюрократик тўсиқ ва ғовлар яратилишига, аҳоли билан мулоқот жараёнини кампаниябозликка айланишига йўл қўймасликка... эътибор қаратиш”.*

**Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 й. 7 февраль “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги Фармонидан**

## ХАЛҚ БИЛАН МУЛОҚОТДА АХБОРОТ ВА КОММУНИКАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ ИМКОНИЯТЛАРИ

*Гулишана ХУДОЁРОВА,  
Ўзбекистон Республикаси  
Олий Мажлиси Қонунчилик палатаси депутати,  
O‘zLiDeP фракцияси аъзоси*

Мустақилликнинг илк йилларидан бошлаб, Конституциямиз ва унга асосан қабул қилинаётган қонунлар аҳоли турмуш фаровонлигини тобора юксалтириш, мамлакатимиз иқтисодиётини барқарор ривожлантириш, фуқароларнинг ижтимоий-сиёсий фаоллигини оширишда муҳим аҳамият касб этмоқда.

Бош қомусимиздаги эзгу ғоялар бугун жамиятимизнинг, давлатимизнинг асосий мақсадига айланиб, йилдан-йилга ўзининг ҳаётий ифодасини топмоқда. Хусусан, Конституциямизнинг 2-моддасида “Давлат халқ иродасини ифода этиб, унинг манфаатларига хизмат қилади. Давлат органлари ва мансабдор шахслар жамият ва фуқаролар олдида масъулдирлар” нормасида энг аввало инсон ва унинг кадр-қим-



мати бош мақсад сифатида белгиланганлигини кўришимиз мумкин.

Мазкур кафолатларни амалга оширишда фуқароларнинг мурожаат қилиш ҳуқуқидан фойдаланишда яратилган тизимнинг самарали ишлаши, айниқса, муҳим аҳамият касб этади.

Бу борада, Конституциямизнинг 35-моддасида алоҳида норма белгиланган бўлиб, унга кўра ҳар бир шахс бевосита ўзи ва бошқалар билан биргаликда ваколатли давлат органларига, мусассаларига ёки халқ вакилларига ариза, таклиф ва шикоятлар билан мурожаат қилиш ҳуқуқи кафолатланди.

Шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари соҳасидаги муносабатларни тартибга солишга қаратилган муҳим ҳужжат бўлиб “Жисмоний ва юридик шахсларнинг

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 й. 7 февраль “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги Фармони // “Ўзбекистон Республикаси Қонун ҳужжатлари миллий базаси”нинг веб-сайти — [www.lex.uz](http://www.lex.uz).



мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни ҳисобланади. Ушбу қонунда фуқароларнинг мурожаат қилиш ҳуқуқларининг самарадорлигини оширишнинг бир қатор имкониятлари яратилган. Ана шундай имкониятлардан бири сифатида фуқароларнинг ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда мурожаатларни электрон тарзда амалга ошириш ҳисобланади.

Шу ўринда таъкидлаш жоизки, **мазкур Қонуннинг мақсади ва моҳияти, унинг ижросини ахборот коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда самарали амалга ошириш бўйича бир қатор чора-тадбирлар қўлланилмоқда.** Бунга 2016 й. сентябрь ойида ташкил этилган Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасини яққол мисол қилиб келтириш мумкин.

Қисқа давр ичида мазкур электрон қабулхонага аҳоли ва тадбиркорлар томонидан республиканинг барча ҳудудларидан жами 77,1 мингта мурожаат келиб тушган. Уларнинг 40 мингдан ортигини веб-сайтга келиб тушган мурожаатларнинг ташкил этиши фуқароларимиз томонидан ахборот коммуникация технологияларидан самарали фойдаланиб келаётганлигини кўрсатади. Бунинг натижасида, мурожаат қилган жисмоний ва юридик шахслар фаолияти давомида юзага келган кўплаб муаммоларни қисқа муддатларда ҳал қилиш имкониятига эга бўлишди.

Қолаверса, кейинги пайтларда ҳар бир вазирлик ва қўмиталар жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини янада такомиллаштириш мақсадида масъул ходимларининг алоҳида электрон қабулхоналарини ташкил этишмоқда. Бу, фуқароларнинг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуннинг 4-моддасида қайд этилганидек, мурожаатларини электрон тарзда амалга ошириш ҳуқуқини тўлиқ амалга оширишга хизмат қилмоқда.

Бу борадаги ишларнинг янада самарадорлигини ошириш мақсадида **Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 й. 27 октябрдаги “Вазирлик ва идоралар, хўжалик бирлашмалари раҳбарлари, Қорақалпоғистон Республикаси**

**публикаси Вазирлар Кенгаши раиси, вилоятлар, шаҳар ва туманлари ҳокимларининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонун талабларини сўзсиз бажариш юзасидан жавобгарлиги тўғрисида”ги 366-сон Қарори** муҳим аҳамият касб этди.

Қарорда 2016 й. 9 ойида республикадаги барча давлат органлари ва маҳаллий ҳокимликларга жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган мурожаатлар танқидий жиҳатдан таҳлил қилиниб, тегишли вазифалар белгиланди. Шунингдек, қарорга мувофиқ жойларда халқ қабулхоналарини ташкил этиш, замонавий компьютер техника жиҳозлари билан таъминлаш ҳамда уларни Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасига улаш вазифаси белгиланди.

Ушбу йўналишда қабул қилинган навбатдаги муҳим ҳужжатлардан бири этиб, **Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 й. 28 декабрдаги “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги Фармони** ҳисобланади.

Фармонда Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг виртуал қабулхонаси қисқа даврдаги фаолияти давомида аҳолининг энг долзарб муаммоларини ҳал этиш имконини берувчи, давлат ҳокимияти ва бошқаруви, хўжалик бошқаруви органлари, барча даражадаги ҳокимиятлар билан фуқаролар ўртасидаги ҳамкорликнинг самарали механизмига айланганлиги қайд этилди.

Шу билан бирга, Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг виртуал қабулхонаси фаолияти давомида давлат органларининг мурожаатлар билан боғлиқ ишни ташкил этишда уларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатларига, расмийчилик, бюрократизм, сансалорлик ҳолатларига доир қатор тизимли камчиликларни аниқлаганлиги танқидий жиҳатдан таъкидлаб ўтилди.

Бу эса, барча даражадаги давлат органларининг фаолиятида “Халқ давлат идораларига эмас, давлат идоралари халқимизга хизмат қилиши керак” деган тамойилни амалда қарор топтириш, шунингдек, жисмоний ва



юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлашнинг сифат жиҳатидан янги тизими-ни белгилаб берди.

Хусусан, Фармонга мувофиқ, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхонаси – Ўзбекистон Республикаси Президенти девони ишлар бошқармасининг Фуқаролар қабулхонаси негизда тузилди. Бу эса, фуқароларнинг халқ қабулхонасига қилган ҳар бир муурожаат давлат раҳбарининг назорати даражасида кўриб чиқилишини аниқлатади.

Шунингдек, Фармон билан халқ қабулхоналари, нафақат, марказда балки, Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳрида, шунингдек, ҳар бир туман ва шаҳарда тузилиши кенг жамоатчилик томонидан катта қизиқиш ва хурсандчилик билан кутиб олинди.

Шу билан бирга, жисмоний ва юридик шахсларга муурожаатларни амалга оширишда қулайликлар яратиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонаси ҳам тузилди. Унга кўра, **эндиликда фуқаролар ахборот-коммуникация технологияларидан самарали фойдаланиш орқали мазкур виртуал қабулхонага муурожаат қилиш имкониятига эга бўлишди.**

Фармонга кўра, мазкур жараёнларни назорат қилиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президенти девони таркибий тузилмасида алоҳида Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш хизмати ҳам ташкил этилиб, унинг бир қатор муҳим вазифалари белгиланди:

муурожаатларни кўриб чиқишда аниқланган тизимли қонунбузарликларнинг сабаб ва шарт-шароитларини бартараф этишга қаратилган ҳуқуқни қўллаш амалиёти ва амалдаги қонунчиликни такомиллаштириш юзасидан таклифларни ишлаб чиқиш;

Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхона фаолиятини самарали ташкил этиш ва мувофиқлаштириш, шунингдек, уларнинг фаолиятини меъёрий-услубий ва ахборот-таҳлилий жиҳатдан таъминлаш;

давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларининг муурожаатлар билан ишлаш борасидаги фаолиятини, шу жумладан, жойлар-

га сайёр чиқишларни ташкил этиш ҳамда келиб тушаётган муурожаатлар бўйича тезкорлик билан тегишли чора-тадбирларни кўриш орқали назорат қилиш ва мувофиқлаштириш;

Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонага келиб тушган, шунингдек, тегишлилигига кўра давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларига юборилган муурожаатларни қабул қилиш, қайта ишлаш, кўриб чиқиш ва улар бўйича қарорлар қабул қилиниши устидан тизимли мониторинг ҳамда назоратни амалга ошириш ва бошқ.

Шуни ҳам алоҳида таъкидлаш лозимки, Фармонга мувофиқ барча даражадаги Халқ қабулхоналарининг ходимлари Ўзбекистон Республикаси Президенти девонининг ходимлари ҳисобланади.

Хулоса қилиб айтганда, мазкур соҳадаги ислохотлар, нафақат, жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари соҳасидаги қонун ҳужжатларининг ижросини сўзсиз таъминлаш орқали ўзларининг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини таъминлашга хизмат қилади, балки, уларнинг мамлакатимизда амалга оширилаётган ислохотлардан ва бунда давлат органлари томонидан кўрсатилаётган хизматлардан розилиги таъминланади. Ушбу жараёнда эса, **замонавий ахборот ва коммуникация технологияларидан самарали фойдаланиш муҳим аҳамият касб этади.**

*Gulshana KHUDOYOROVA*

### **Opportunities of utilizing information and communication technologies in interacting with the population**

**Key words:** state ruled by law, Uzbekistan's latest history, democratization, law policy, Year of Dialogue with the People and of Human Interests, national legislation, lawmaking, political parties, information and communication technologies

**Summary:** the author analyzes the usage of cutting-edge information and communication technologies in the implementation of the State Program “Year of Dialogue with the People and of Human Interests”, in the protection of constitutional human rights and freedoms, when considering the appeals of individual citizens and corporate bodies