



**ICHKI ISHLAR ORGANLARIDA MUROJAATLAR BILAN ISHLASHNI
TASHKILIY-HUQUQIY ASOSLARINI TAKOMILLASHTIRISH.**

SUBANOV Olimjon Suyarkul o'g'li

O'zbekiston Respublikasi Ichki ishlar vazirligi
Malaka oshirish instituti Yuridik fanlar kafedrası
katta o'qituvchisi, dotsent (+99898) 331-70-73

Annotasiya. Mazkur maqolada “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi qonunning yangi tahriri bilan belgilangan tartib-taomillar, murojaatlarning shakllari va ularga qo'yiladigan talablar, shuningdek murojaatlarni ko'rib chiqish jarayonida davlat organlarining majburiyatlari yoritib berilgan.

Kalit so'zlar: Murojaatlar, jismoniy shaxslar, yuridik shaxslar, davlat organlari, murojaatlarni ko'rib chiqish, tartib-taomillar, qonunning yangi tahriri, murojaat shakllari, elektron murojaatlar, yozma murojaatlar, og'zaki murojaatlar.

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫХ
ОСНОВ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.**

Аннотация. В статье рассматриваются процедуры, установленные новой редакцией Закона «Об обращениях физических и юридических лиц», формы обращений и требования, предъявляемые к ним, а также обязанности государственных органов при рассмотрении обращений.

Ключевые слова: Обращения, физические лица, юридические лица, государственные органы, рассмотрение обращений, процедуры, новая редакция закона, формы обращений, электронные обращения, письменные обращения, устные обращения.





IMPROVEMENT OF THE ORGANIZATIONAL AND LEGAL FRAMEWORK FOR WORKING WITH APPEALS IN THE INTERNAL AFFAIRS BODIES.

Annotation. The article examines the procedures established by the new version of the Law “On Appeals of Individuals and Legal Entities”, the forms of appeals and the requirements imposed on them, as well as the responsibilities of government agencies when considering appeals.

Key words: Appeals, individuals, legal entities, government agencies, consideration of appeals, procedures, new version of the law, forms of appeals, electronic appeals, written appeals, oral appeals.

Respublikamizda mustaqillik yillarida amalga oshirilgan keng qamrovli islohotlar mamlakatning milliy davlatchiligi va suverenitetini institutsional jihatdan mustahkamlashga xizmat qiluvchi muhim omil bo‘ldi. Ushbu islohotlar siyosiy va huquqiy tizimning barqarorligini ta’minlash, milliy xavfsizlikni kuchaytirish, davlat chegaralarining daxlsizligini kafolatlash hamda jamiyatda qonun ustuvorligini qaror toptirish uchun zarur bo‘lgan normativ-huquqiy asoslarni shakllantirdi.

Bundan tashqari, inson huquq va erkinliklarini himoya qilishning demokratik mexanizmlari takomillashtirildi, millatlararo totuvlik va diniy bag‘rikenglik muhitini qo‘llab-quvvatlashga qaratilgan ijtimoiy-siyosiy sharoitlar yaratildi. Mazkur o‘zgarishlar aholining munosib turmush darajasini ta’minlash, fuqarolarning ijtimoiy-faolligi va bunyodkorlik salohiyatini ro‘yobga chiqarish uchun mustahkam poydevor vazifasini bajarmoqda.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoev o‘zining “Milliy taraqqiyot yo‘limizni qat’iyat bilan davom ettirib, yangi bosqichga ko‘taramiz nomli asarida “O‘zbekistonda mustaqil va kuchli davlat qurishdan asosiy maqsad inson, uning huquq va erkinliklari oliy qadriyat hisoblanadigan va hurmat qilinadigan adolatli jamiyat barpo etishdir.” –deb ta’kidlagan edilar.

O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 35-moddasida har bir shaxsning bevosita o‘zi yoki boshqalar bilan birgalikda vakolatli davlat organlari, muassasalari hamda xalq vakillariga ariza, taklif va shikoyat bilan murojaat etish huquqi konstitutsiyaviy normalar darajasida mustahkamlab qo‘yilgan bo‘lib, bunday murojaatlarning belgilangan tartib va muddatlarda ko‘rib chiqilishi majburiy ekani





ta'kidlanadi. Konstitutsiyaning 44-moddasi esa shaxsning o'z huquq va erkinliklarini sud orqali himoya qilish, shuningdek, davlat organlari, mansabdor shaxslar yoki jamoat birlashmalarining g'ayriqonuniy xatti-harakatlari ustidan sudga shikoyat qilish huquqini kafolatlaydi. Murojaatlar bilan ishlash va ushbu jarayonda ish yuritish tartiblarini belgilovchi alohida qonunlarning qabul qilinishi mazkur institutning davlat boshqaruvi tizimida, jumladan ichki ishlar organlari faoliyatida mustaqil va funksional jihatdan izchil tizim sifatida shakllanishiga xizmat qilmoqda.

Qonunning yangi tahriri jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqini batafsil reglamentlashtirib, murojaatlarning shakllari va turlari, ularga qo'yiladigan me'yoriy talablar, ko'rib chiqish tartibi va muddatlarini aniq belgilab berdi. Shuningdek, murojaatlarni ko'rib chiqish jarayonida davlat organlarining majburiyatlari, shaffoflik tamoyillari, xalq qabulxonalari hamda virtual qabulxonalar faoliyatini tashkil etishning huquqiy asoslari tizimli tarzda mustahkamlandi. Amaldagi qonunchilikka ko'ra, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari og'zaki, yozma yoki elektron shaklda taqdim etilishi mumkin. Ariza, taklif va shikoyatlar murojaatlarning asosiy turlarini tashkil etadi va ular shaklidan qat'i nazar, huquqiy ahamiyat nuqtai nazaridan teng kuchga ega hisoblanadi.

"Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonunning 6-moddasida murojaatlarga qo'yiladigan majburiy talablar belgilab berilgan. Unga ko'ra, jismoniy shaxs tomonidan yuborilgan murojaatda murojaat etuvchining familiyasi, ismi, otasining ismi hamda doimiy yashash manzili ko'rsatilishi shart. Yuridik shaxslar murojaatlarida esa tashkilotning to'liq nomi, yuridik manzili yoki pochta manzili keltirilishi lozim. Har ikki toifa murojaatlarida murojaat yo'naltirilayotgan davlat organi yoki tashkilotning aniq nomi, mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi, ismi, otasining ismi ko'rsatilgan bo'lishi, shuningdek murojaatning mazmuni aniq va asosli tarzda bayon etilishi talab etiladi. Murojaat etuvchi o'zining elektron pochta manzilini, aloqa telefonlari va faks raqamlarini ixtiyoriy ravishda ko'rsatishi mumkin. Murojaatlar davlat tilida yoki boshqa tillarda rasmiylashtirilishi mumkinligi qonunda qayd etilgan.

Yozma murojaatlar murojaat etuvchi jismoniy shaxsning shaxsiy imzosi yoki yuridik shaxsning vakolatli vakili imzosi bilan tasdiqlanishi lozim. Jismoniy shaxsning o'z imzosi bilan tasdiqlash imkoniyati mavjud bo'lmagan holatlarda murojaatni boshqa





shaxs yozib bergan taqdirda, u ushbu shaxsning imzosi bilan tasdiqlanadi va uning familiyasi, ismi, otasining ismi ko'rsatiladi. Murojaat vakil orqali topshirilgan hollarda ushbu vakilning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinishi shart. Mazkur qonunga muvofiq, davlat organlari va tashkilotlarda, shuningdek ularning mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslar vakillarini belgilangan tartibda qabul qilish tizimi yo'lga qo'yilgan bo'lib, bu murojaatlar bilan ishlashning muhim tashkiliy-huquqiy mexanizmi sifatida xizmat qiladi. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining shaxsiy qabullarini amalga oshiruvchi davlat organlari hamda tashkilotlarning rahbarlari yoki boshqa vakolatli mansabdor shaxslari murojaat etuvchilarning har qanday masalalar bo'yicha murojaatlarini qabul qilishdan bosh tortishga haqli emas. Hatto murojaat mazmuni ularning to'g'ridan-to'g'ri vakolatiga kirmagan taqdirda ham qabulni rad etish taqiqlanadi. Biroq qonunchilikka ko'ra, agar murojaatchining ilgari aynan shu xususiyatdagi murojaati bo'yicha belgilangan tartibda qaror qabul qilingan va bu haqda unga qonunda nazarda tutilgan tarzda xabar berilgan bo'lsa, bunday holatda qabulni rad etish mumkin.

Jismoniy va yuridik shaxslar vakillarini qabul qilish tartibiga muvofiq, qabul davlat organi yoki tashkilotning rahbari hamda ularning vakolatli mansabdor shaxslari tomonidan amalga oshiriladi. Qabul jarayonini samarali tashkil etish maqsadida davlat organlari va tashkilotlarda maxsus tarkibiy bo'linmalar tuzilishi, shuningdek qabul uchun mas'ul mansabdor shaxslar tayinlanishi mumkin.

Shuningdek, davlat organlari rahbarlari yoki ular tomonidan vakolat berilgan mansabdor shaxslar tomonidan sayyor qabullar va ommaviy qabullarni tashkil etish huquqi mavjud bo'lib, bu murojaatlarni qabul qilishga doir ochiq va qulay mexanizmlarni kengaytiradi. Qabul belgilangan kun va soatlarda, avvaldan tasdiqlangan qabul jadvali asosida o'tkaziladi. Qabul jadvali, uni o'tkazish vaqti va joyi, qabulga oldindan yozilish tartibi hamda zarur tashkiliy ma'lumotlar davlat organlarining rasmiy veb-saytlarida e'lon qilinadi. Shuningdek, ushbu axborot mazkur organlarning ma'muriy binolarida joylashgan ochiq axborot stendlari yoki boshqa texnik vositalar orqali manfaatdor shaxslarga yetkaziladi.

Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar zarurat tug'ilgan hollarda belgilangan qabul jadvalidan tashqari o'tkazilishi mumkin. Ommaviy qabul jarayoni aholi yashash hududlarida —





xonadonlarga, kvartiralarga, boshqa binolarga yoki belgilangan joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham tashkil etilishi mumkin. Agar qabul davomida bayon etilgan masalalar davlat organi, tashkilot yoki ularning mansabdor shaxslarining vakolatlariga kirmasa, tegishli mansabdor shaxslar murojaat etuvchiga murojaatda ko'tarilgan masalani hal etish uchun qaysi davlat organi yoki tashkilotga murojaat qilish lozimligini tushuntirishi shart. Bu normalar murojaatlar bilan ishlashda davlat boshqaruvi subyektlarining mas'uliyatini oshirishga qaratilgan.

Shaxsiy qabul jarayonida davlat organi yoki tashkilot rahbarining qaroriga muvofiq va murojaat etuvchiga oldindan xabar berilgan holda maxsus texnika vositalaridan — audio va videoyozuv qurilmalari, shuningdek fotosuratga olish vositalaridan foydalanish mumkin. Og'zaki murojaat etish chog'ida jismoniy shaxs o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni taqdim etishi, yuridik shaxs vakili esa o'zining vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatni hamda shaxsni tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishi lozim. Ommaviy qabul davomida kelib tushgan murojaatlar mazkur talablardan mustasno etiladi.

Shu bilan birga, og'zaki murojaatlarni real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda taqdim etish imkoniyati mavjud. Bunga davlat organlari va tashkilotlarning ishonch telefonlari, tezkor aloqa liniyalari, videokonferensaloqa vositalari hamda boshqa onlayn aloqa kanallari orqali murojaat qilish kiradi. Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlarining shakli hamda mazmuni bo'yicha belgilangan tasnifga ko'ra, murojaatlar shakl jihatidan og'zaki va yozma ko'rinishlarga ajratiladi. Shuningdek, davlat organlari va muassasalarida murojaatlar bilan ishlash tartibi to'g'risidagi Namunaviy nizomga muvofiq, jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlarni yakka tartibda yoki jamoaviy shaklda taqdim etishlari mumkin.

1. Og'zaki murojaatlar. Og'zaki murojaatlar davlat organlarining qabul vaqtida bevosita yoki "ishonch telefonlari" orqali amalga oshiriladi. Davlat organlarining ishonch telefoniga kelib tushgan murojaatlar og'zaki murojaat sifatida maxsus tartibda qayd etiladi, ro'yxatga olinadi va Namunaviy nizomga muvofiq ko'rib chiqiladi.

2. Yozma murojaatlar. Yozma murojaatlarda murojaat etuvchilarning shaxsiy, mulkiy yoki boshqa qonuniy manfaatlarini ifodalovchi masalalar bayon etiladi. Yozma shaklda murojaat ikki nusxada taqdim etilishi, murojaatchining qo'li qo'yilgan nusxasi esa qabul qiluvchi tashkilot tomonidan tasdiqlab berilishi lozim. Murojaat jismoniy





shaxs tomonidan imzolanishi, yuridik shaxs nomidan esa rahbar yoki vakolatli shaxs imzolashi shart. Agar jismoniy shaxsning imzo qo'yish imkoniyati bo'lmasa, murojaatni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanishi va uning familiyasi, ismi, otasining ismi ko'rsatilishi talab etiladi.

Yozma murojaat pochta orqali bildirishnoma bilan yuborilishi mumkin. Yozma murojaatlar murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga qayd etilib, Namunaviy nizomning 2-ilovasiga muvofiq hisobga olish kartochkasi to'ldiriladi hamda murojaatning birinchi sahifasining quyi o'ng qismiga ro'yxatga olish shtampi qo'yiladi.

3. Elektron murojaatlar. Davlat organining rasmiy veb-sayti yoki rasmiy elektron pochta manziliga yuborilgan murojaatlar elektron murojaatlar sifatida qayd etiladi va belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

Murojaatlarga qo'yiladigan talablar. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak. Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak. Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida davlat organining, tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko'rsatilgan, shuningdek murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko'rsatilishi mumkin. Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin. Yozma murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim. Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, bumurojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo'shimcha ravishda yozib qo'yilishi kerak. Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

Murojaatlarni berish tartibi. Murojaatlar ularda qo'yilgan masalalarni hal etish o'z vakolati doirasiga kiradigan davlat organiga bevosita yoxud bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi. Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatni mustaqil ravishda berishga, uningdek bu boradagi vakolatni o'z vakiliga berishga yoxud





murojaatni pochta aloqasi vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli. Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomala layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlarini ko'zlab, murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.

Murojaatga u bo'yicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning ko'chirma nusxalari, shuningdek uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, mazkur hujjatlar qaytarilmaydi, murojaat etuvchi ularni qaytarish haqida yozma ariza bergan hollar bundan mustasno. Murojaat taalluqliligi bo'yicha boshqa davlat organiga yuborilganda, unga ko'rsatib o'tilgan hujjatlar ilova qilinishi kerak.

Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari.

Murojaat davlat organlari tomonidan ko'rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxs murojaat ko'rib chiqilishining borishi haqida axborot olish, shaxsan vajlarini bayon etish va tushuntirishlar berish, murojaatni tekshirish materiallari hamda uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish, qo'shimcha materiallar taqdim etish yoki ularni boshqa organlardan so'rab olish to'g'risida iltimos qilish, advokat yordamidan foydalanish huquqiga ega. Murojaatni ko'rib chiqayotgan davlat organlarining mansabdor yoki boshqa vakolatli shaxslari jismoniy va yuridik shaxsga ularning huquqlariga, erkinliklariga hamda qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan, agar ularda davlat sirini yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlariga, erkinliklariga hamda qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, tanishib chiqish imkoniyatini ta'minlashi shart.

Murojaatlar to'g'risidagi qonunchilikni buzganlik uchun javobgarlik.

Murojaatlar to'g'risidagi qonunchilikni buzganlik, xuddi shuningdek tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

Hulosa o'rnida shuni aytish mumkinki O'zbekiston Respublikasida mustaqillik yillarida amalga oshirilgan siyosiy, huquqiy, iqtisodiy va ijtimoiy islohotlar davlat boshqaruvi tizimini demokratlashtirish, fuqarolarning huquq va erkinliklarini ta'minlash hamda jamiyatda qonun ustuvorligini mustahkamlashga xizmat qiluvchi mustahkam huquqiy asosni yaratdi. Ayniqsa, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimining takomillashtirilishi davlat va jamiyat o'rtasidagi





o‘zaro muloqotning institutsional tarzda yangi bosqichga ko‘tarilganidan dalolat beradi.

Konstitutsiyaning 35- va 44-moddalarida shaxsning murojaat etish hamda o‘z huquqlarini sud orqali himoya qilish huquqlarining konstitutsiyaviy kafolat sifatida belgilanishi murojaat institutining davlat boshqaruvi tizimidagi o‘rnini yuksak darajada mustahkamlagan. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi qonunning yangi tahrirda qabul qilinishi esa mazkur yo‘nalishda amaliy mexanizmlarni yanada takomillashtirdi, murojaatlarning shakllari, turlari, ularga qo‘yiladigan talablar, ularni ko‘rib chiqish tartibi va muddatlarini aniq reglamentlashtirdi hamda davlat organlarining javobgarligini oshirdi. Davlat organlarida qabul qilish tartibining huquqiy asoslar bilan mustahkamlanishi, xalq qabulxonalari va virtual qabulxonalar tizimining yaratilib, samarali faoliyat yuritayotgani davlat organlarining xalq bilan muntazam muloqotini kengaytirdi, murojaatlarni hal etishda shaffoflik, oshkoralik va tezkorlikni ta‘minladi. Bu esa “Xalq davlat idoralariga emas, davlat idoralari xalqimizga xizmat qilishi kerak” degan tamoyilning hayotga izchil tatbiq etilayotganini ko‘rsatadi.

Murojaatlarni ko‘rib chiqish jarayonida shaxsning huquqlari — axborot olish, tushuntirish berish, qo‘shimcha materiallar taqdim etish, advokat yordami olish, qarorlar bilan tanishish kabi kafolatlar bilan ta‘minlanganligi fuqarolarning huquqiy himoya darajasini yangi bosqichga olib chiqmoqda. Shu bilan birga, davlat organlari va mansabdor shaxslarning murojaatlarni o‘z vaqtida va qonunchilik talablari asosida ko‘rib chiqishi bo‘yicha majburiyatlari kuchaytirildi, murojaatlar to‘g‘risidagi qonunchilikni buzganlik uchun javobgarlik belgilanishi esa mazkur institutning samaradorligini oshiruvchi muhim omil hisoblanadi. Umuman olganda, murojaatlar bilan ishlashning huquqiy va tashkiliy asoslarining takomillashuvi davlat boshqaruvida ochiqlik, javobgarlik va fuqarolarga yo‘naltirilganlik tamoyillarini mustahkamlab, jamiyatda huquqiy madaniyatning yuksalishiga, fuqarolarning davlatga bo‘lgan ishonchini oshirishga va inson manfaatlarini ustuvor qo‘yishga xizmat qilmoqda. Mazkur tizimning yanada rivojlanishi mamlakatimizda demokratik islohotlarning chuqurlashuvi va fuqarolik jamiyatining barqaror shakllanishi yo‘lida muhim ahamiyat kasb etadi.





FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. – Toshkent: «O‘zbekiston», 2023.
2. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni. – 2014-yil 3-dekabr.
3. Prezident qarori PQ–264-son. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”. – 2022-yil 20-iyul.
4. YUNESKO (UNESCO). “Fuqarolik ishtiroki va murojaatlar

