ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ПРЕЗИДЕНТИ АДМИНИСТРАЦИЯСИ

ДАВЛАТ ОРГАНЛАРИ ТОМОНИДАН ФУҚАРОЛАРНИНГ МУРОЖААТ ҚИЛИШГА ДОИР КОНСТИТУЦИЯВИЙ ҲУҚУҚИНИ ТАЪМИНЛАШ МАСАЛАЛАРИ

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ПРЕЗИДЕНТИНИНГ ВИРТУАЛ ВА ХАЛҚ ҚАБУЛХОНАЛАРИНИНГ МАҚСАДИ, РОЛИ ВА АҲАМИЯТИ

Фуқароларни **бевосита Президентга мурожаат қилиш бўйича ҳуқуқларини таъминлаш,** бу борада мавжуд имкониятларни янада кенгайтириш мақсадида кейинги саккиз йилда зарур институционал ва ҳуқуқий механизмлар яратилди, **Президент Виртуал** ва **Халқ қабулхоналари** фаолияти йўлга қўйилди.

МАҚСАДИ

- фуқаролар билан давлат идоралари орасида алоқалар узилишига йўл қўймаслик
- халқ билан давлат ўртасида самарали тўғридан-тўғри коммуникация ва мулоқот тизимини йўлга қўйиш
- ўзаро муносабатларда бўшлиқ пайдо бўлишининг олдини олиш

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ПРЕЗИДЕНТИНИНГ ВИРТУАЛ ВА ХАЛҚ ҚАБУЛХОНАЛАРИНИНГ МАҚСАДИ, РОЛИ ВА АҲАМИЯТИ

- **Президентга мурожаат қилиш имконияти** – ижтимоий сўровлар, аналитик тадқиқотлар ва аҳоли билан мулоқотнинг бошқа турларидан фарқли ўлароқ, бевосита Давлат раҳбарининг ҳар бир ҳудуд, туман ва шаҳарда қабулхоналари ташкил этилиши **жаҳонда аналоги бўлмаган** уникал механизм ҳисобланади.
- Халқ билан мулоқот фуқароларни ташвишга солаётган муаммоларни давлат бошқарувининг **қуйи поғонасида аниқлаш** ва ҳал этиш тизимининг муҳим бўғини ҳисобланади.
- Шу маънода Халқ қабулхоналари муҳим ахборот, **“кўзгу”** функциясини бажаряпти.

ҚОНУНЧИЛИК БАЗАСИ

1
- “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонун

2
- Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги ПФ–4904-сонли “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги Фармони

3
- Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги ПФ-5633-сонли “Аҳоли муаммолари билан ишлаш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони

4
- Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 2 апрелдаги ПФ-5700-сонли “Аҳоли муаммолари билан ишлашда маҳалла институтининг мавқеини тубдан ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони

5
- Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 8 январдаги ПҚ-4102-сонли “Ҳудудларни комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожлан-тириш бўйича секторлар фаолиятини янада такомиллаштиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарори

6
- Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги 341-сонли қарори билан тасдиқланган Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахслар-нинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида намунавий низом ва ҳ.к.

ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТИЗИМИНИНГ МИЛЛИЙ ДАВЛАТЧИЛИГИМИЗ ТАРИХИДАГИ КЎРИНИШЛАРИ

Тарихда муаммоларни эшитиш тизими

Сомонийлар даври: Давлат раҳбари ҳар ҳафтада икки маротаба мажлис ўтказиб, шикоятларни қабул қилган.

Салжуқийлар даври: Низомулмулкнинг “Сиёсатнома”-сида давлат раҳбари томонидан мурожаатларни қабул қилиш амалиёти қўлланганлигига ишора қилинади.

Темурийлар даври: Амир Темурнинг раҳбарлигида ариза ва шикоятларни қабул қилиш бўйича даргоҳ ташкил этилган ва арзбеги лавозими жорий қилинган.

Бугун муаммоларни эшитиш тизими

Бугунги кунда ҳам **мурожаатлар** жамиятдаги мавжуд муаммоларни аниқлаш ҳамда ислоҳотлар самарадорлигини таъминлашда муҳим институт ҳисобланади.

СЕКТОРЛАРНИНГ АҲОЛИ МУАММОЛАРИ ВА МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ФАОЛИЯТИ

- Секторлар томонидан аҳоли мурожаатлари ва муаммолари билан ишлаш фаолиятини самарали ташкил этиш, ушбу йўналишда давлат органлари билан ўзаро самарали ҳамкорлигини таъминлаш масалалари муҳтарам Президентимизнинг **қатор фармон ва қарорларида** ўз ифодасини топган.
- Жумладан, 2019 йил 17 январдаги ПФ-5633-сон Фармонга асосан аҳоли муаммоларини **уйма-уй юриш орқали** аниқлаш ва ҳал қилишни, давлат органларининг халқ билан бевосита ишлашини назарда тутувчи тизим жорий қилинган.

СЕКТОРЛАРНИНГ АҲОЛИ МУАММОЛАРИ ВА МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ФАОЛИЯТИ

- 2019 йил 2 апрелда ПФ-5700-сонли Фармон қабул қилинган, унда мурожаатлар билан ишлаш ва аҳоли муаммоларини аниқлаш бўйича янги тизим йўлга қўйилган.
- **"Маҳалла — Сектор — Халқ Қабулхонаси — Маҳалла"** тамойили асосида ҳамкорлик тизими ташкил этилган.
- Унга асосан қуйидаги тартиб ўрнатилган:

1 •фуқаролар йиғинлари раислари ҳар чоракда ўз маҳалласи ҳудудидаги **долзарб муаммолар** тўғрисидаги маълумотларни **секторлар раҳбарларига** тақдим этиб боради

2 •энг долзарб муаммолар **секторлар раҳбарлари** ва Халқ қабулхоналари томонидан тегишли **дастурларда инобатга олиш** учун тавсия этилади

3 •**фуқаролар йиғинлари раислари** мунтазам равишда ҳудудда **амалга оширган ишлари** натижаси юзасидан ёзма равишда **секторлар раҳбарлари** ва Халқ қабулхоналарига маълумот киритади

4 • **Халқ қабулхоналари томонидан** фуқаролар йиғинлари раисларининг маълумотларида кўрсатилган ҳолатлар юзасидан тегишли **ташкилотларга тақдимномалар**, мансабдор шахслари ва ходимларини рағбатлантириш ёки интизомий жавобгарликка тортиш бўйича **таклифлар** киритиш масаласи кўриб чиқилади

САЙЁР ҚАБУЛЛАР САМАРАДОРЛИГИ

- Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 8 январдаги **ПҚ-4102-сонли** “Ҳудудларни комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш бўйича секторлар фаолиятини янада такомиллаштиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарорига асосан:2019 йил 1 февралдан туманлар (шаҳарлар) секторлари раҳбарлари **ҳар ҳафтада камида бир маротаба,** Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳар секторлари раҳбарлари эса **ҳар ойда камида икки маротаба** жойларга чиққан ҳолда жисмоний шахслар билан уларнинг ижтимоий масалалари ҳамда юридик шахсларнинг вакиллари билан тегишли фаолият соҳалари кесимида **қабуллар ўтказиш** тартиби жорий этилган.
- Бироқ, секторлар **сайёр қабулларида** тушган мурожаатлар билан ишлашда кўплаб **камчиликлар кузатиляпти**.
- Оқибатда Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал ва Халқ қабулхоналарига доимий равишда алимент ва қарз ундириш, соғлиқни сақлаш, меҳнатга ҳақ тўлаш, газ, электр, ичимлик суви таъминотидаги муаммолар, суд ва ҳуқуқ-тартибот идоралари фаолияти билан боғлиқ масалалар ва бошқа бир қатор йўналишлар бўйича **кўплаб эътирозлар тушмоқда** ҳамда улар сони йилдан-йилга ортиб бормоқда.

САЙЁР ҚАБУЛЛАР САМАРАДОРЛИГИ

2024 йилдаги сайёр қабуллар:

- 2024 йилнинг 10 ойида секторлар ва ташкилотлар раҳбарлари томонидан маҳаллаларда **53 386 та сайёр қабуллари** ташкил этилди.

2024 йил 4 сентябрь - 22 ноябрь кунларидаги сайёр қабуллар:

- **4 сентябрь - 22 ноябрь** кунлари **22 392 та** қабуллари ташкил этилди;
- **103 842 нафар** фуқаролар қабул қилинди.

Мурожаатлар ортишининг сабаблари:

- **Сайёр қабуллар** талаб даражасида ташкил этилмаётгани;
- **Сайёр қабуллар** кўп ҳолларда номига ёки ҳақиқий муаммоси бор фуқаролар иштирокисиз ўтказилаётганини;
- соҳавий идоралар томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда **сансалорлик ҳолатларига йўл қўйилаётганлиги**;
- Натижада, Республика вазирлик ва идораларига, **Президент номига** мурожаатлар сони кескин ортиб бораётганлиги.

МУАММОЛАР ВА КАМЧИЛИКЛАР

Мурожаатлар оқими доимий ўсиб бормоқда:

- 2024 йилда Президент Виртуал ва Халқ қабулхоналарига қарийб **1,2 млн** мурожаат келиб тушган;
- Бу кўрсаткич ўтган йилга нисбатан **7%** га ошган.

Мурожаатлардаги муаммолар:

- аксарият мурожаатлар матнида муаллиф илгари маҳалладаги ёки тумандаги масъулларга мурожаат қилганини, бироқ натижа бўлмаганини баён қилмоқда.
- кўтарилган муаммоларнинг йўналишини таҳлил қилиш натижалари уларнинг **40-50 фоиз**ини маҳалла ва туман даражасида қабул қилиб, ҳал этиш мумкин бўлган масалалар эканлигини кўрсатмоқда.

Тизимли таҳлил қилиш зарурияти:

- мурожаатлар асосида аҳоли кайфиятига таъсир қилувчи масалаларни тизимли таҳлил қилиш муҳим омил ҳисобланади;
- аҳоли учун энг долзарб ва бирламчи эҳтиёжлар, **иш ҳақи, даромад манбалари, ижтимоий ҳимоя, газ** ва **электр таъминоти, компенсация, алимент** каби масалаларда доимий мониторинг зарур.

ТАШКИЛОТЛАРДА ЎТКАЗИЛГАН ЎРГАНИШЛАР

ЎТКАЗИЛГАН ЎРГАНИШЛАР:

- Жорий йилнинг ўтган даврида Президент Администрацияси томонидан Халқ қабулхоналари билан биргаликда **25 та** вазирлик, идоралар ва уларнинг ҳудудий ташкилотларида **ўрганишлар ўтказилди**.

АНИҚЛАНДИ:

- Ўрганишлар давомида фуқаролар шикоят-аризаларини кўриб чиқиш, сайёр ва шахсий қабуллар ўтказиш, аҳоли мурожаатларига сабаб бўлаётган тизимли муаммоларни ҳал этиш, мурожаатлар тўғрисидаги **қонунчилик ҳужжатларига риоя қилинишини** таъминлаш билан боғлиқ бир қатор камчиликлар аниқланди.

ТАШКИЛОТЛАРДА ЎТКАЗИЛГАН ЎРГАНИШЛАР

Ўрганишлар давомида қуйидаги бир қатор камчиликлар аниқланди

- ҳудудларда сайёр қабуллар кам ўтказилаётгани, қабулларда тушган мурожаатлар назоратга олинмаганлиги, қабуллар натижадорлиги пастлиги
- вазирлик, идора раҳбарлари қабулларини сўраган фуқаролар қабул қилинмаганлиги
- ходимларнинг **хатти-ҳаракатлари, коррупция** ҳолатлари билан боғлиқ аризалар белгиланган тартибда кўриб чиқилмаганлиги
- айрим вазирлик, идораларда **ички назорат тизими** талаб даражасида эмаслиги, мурожаатларга жавоб бермаслик, шикоят-аризаларни кўриб чиқиш муддатларини бузиш ҳолатларига йўл қўйилаётганлиги
- ташкилот “**Ишонч телефони**”, **веб-сайт**ига қилинган мурожаатларни рўйхатга олиш ва назорат қилиш талаб даражасида ташкил этилмаганлиги
- аҳоли эътирозларини келтириб чиқараётган **тизимли муаммолар** сабабларини ўрганиш ва аниқ ечимини топиш, фуқаролар розилигини таъминлаш бўйича ишлар талаб даражасида ташкил этилмаганлиги
- фуқаролар кўтараётган муаммолар ечими юзасидан амалга оширилаётган ишлар бўйича **тушунтириш-тарғибот** ишлари йўлга қўйилмаганли **аниқланди.**

ХУЛОСАЛАР

2016 йилда бошланган халқ билан мулоқот қотиб қолган тизим ёки муҳтарам Президентимиз таъкидлаганларидек **“вақтинчалик кампаниябозлик”** эмас. Бу борадаги мавжуд механизмлар жамиятда рўй бераётган ўзгаришлар, ижтимоий муносабатлар кенгайиши, ислоҳотлар ва қўйилаётган вазифалардан келиб чиқиб мунтазам такомиллашиб боради.

- Шу маънода халқ билан мулоқот тизими пировард натижада давлатнинг конституциявий вазифалари ва функцияларини амалга ошириш ҳамда ижтимоий давлат сифатида фуқароларимизни рози қилиш бўйича ишларни янги босқичга олиб чиқишни назарда тутади.
- Шу сабабли Президентимиз сиёсатини, ислоҳотларни бевосита жойларда амалга ошираётган раҳбарлар сифатида Сизларнинг ушбу масалалар бўйича фикр ва таклифларинг биз учун жуда муҳим.

ЭЪТИБОРИНГИЗ УЧУН РАҲМАТ!