CITIZENS' APPEALS AS A TOOL FOR IDENTIFYING PROBLEMS IN PUBLIC ADMINISTRATION

Shamsutdinov Bunyodbek Ibrohimovich
Researcher

Abstract

This thesis analyzes citizens' appeals as an important tool for identifying existing problems in public administration, studying public needs, and improving management decisions. It highlights how applications, proposals, and complaints submitted by citizens provide direct information about shortcomings in the activities of government bodies, the quality of public services, bureaucratic barriers, and regional and social problems. It is also substantiated that systematic analysis of appeals makes it possible to identify recurring management problems, determine their causes, and develop preventive and institutional measures. The thesis interprets citizens' appeals not only as a mechanism for resolving individual issues but also as a source of management information that contributes to assessing the effectiveness of public administration, strengthening transparency and accountability, and developing dialogue between the population and the state.

Keywords

citizens' appeals, public administration, management effectiveness, accountability, application, proposal, complaint, public oversight, transparency, problem monitoring.

FUQAROLAR MUROJAATLARI DAVLAT BOSHQARUVIDAGI MUAMMOLARNI ANIQLASH VOSITASI SIFATIDA

Shamsutdinov Bunyodbek Ibrohimovich
Tatqiqotchi

Annotatsiya. Ushbu tezisda fuqarolar murojaatlari davlat boshqaruvidagi mavjud muammolarni aniqlash, jamoatchilik ehtiyojlarini o‘rganish va boshqaruv qarorlarini

takomillashtirishning muhim vositasi sifatida tahlil qilinadi. Fuqarolarning ariza, taklif va shikoyatlari orqali davlat organlari faoliyatidagi kamchiliklar, xizmatlar sifati, byurokratik to‘siqlar, hududiy va ijtimoiy muammolar haqida bevosita axborot shakllanishi yoritiladi. Shuningdek, murojaatlarni tizimli tahlil qilish boshqaruvdagi takroriy muammolarni aniqlash, ularning sabablarini belgilash hamda profilaktik va institutsional choralarni ishlab chiqish imkonini berishi asoslanadi. Tezisda fuqarolar murojaatlari nafaqat individual masalalarni hal etish mexanizmi, balki davlat boshqaruvi samaradorligini baholash, ochiqlik va hisobdorlikni kuchaytirish, aholi bilan davlat o‘rtasidagi muloqotni rivojlantirishga xizmat qiluvchi boshqaruv axboroti manbai sifatida talqin etiladi.

Kalit so‘zlar: fuqarolar murojaatlari, davlat boshqaruvi, ariza, taklif, shikoyat, jamoatchilik nazorati, ochiqlik, hisobdorlik, boshqaruv samaradorligi, muammolar monitoringi.

KIRISH

Fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish huquqi demokratik boshqaruv tizimining muhim institutlaridan biri hisoblanadi. Murojaatlar orqali aholi o‘zining kundalik hayotida duch kelayotgan ijtimoiy, iqtisodiy, huquqiy va ma’muriy muammolarni davlat organlariga yetkazadi, mavjud kamchiliklarni ko‘rsatadi hamda ularni bartaraf etish yuzasidan takliflar bildiradi. Shu jihatdan fuqarolar murojaatlari nafaqat alohida shaxsning muammosini hal etishga xizmat qiluvchi huquqiy mexanizm, balki davlat boshqaruvidagi tizimli muammolarni aniqlash imkonini beruvchi muhim axborot manbai sifatida ham namoyon bo‘ladi.

Davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish uchun boshqaruv organlari jamiyatdagi real holat, fuqarolarning ehtiyojlari va ularni qiynayotgan muammolar haqida muntazam va ishonchli axborotga ega bo‘lishi zarur. Rasmiy statistik ma’lumotlar muayyan jarayonlarning umumiy ko‘rsatkichlarini aks ettirsa, fuqarolar murojaatlari boshqaruv

tizimidagi muammolarning bevosita aholi tomonidan qanday qabul qilinayotganini ko‘rsatadi. Shu sababli murojaatlar davlat organlari uchun o‘ziga xos “teskari aloqa” mexanizmi vazifasini bajaradi.

Fuqarolarning ariza, taklif va shikoyatlarida ko‘tarilgan masalalarni mazmunan tasniflash orqali davlat boshqaruvida takrorlanib kelayotgan muammolarni aniqlash mumkin. Masalan, bir hudud yoki tashkilot faoliyati yuzasidan bir xil mazmundagi shikoyatlarning muntazam kelib tushishi mazkur holatning individual emas, balki tizimli xususiyatga ega ekanini ko‘rsatishi mumkin. Bunday murojaatlar davlat organlari faoliyatidagi tashkiliy kamchiliklar, byurokratik to‘siqlar, ijro intizomidagi muammolar yoki davlat xizmatlari sifatidagi nuqsonlarni aniqlash uchun muhim empirik material vazifasini bajaradi.

Fuqarolar murojaatlari bilan ishlash tizimining ahamiyati faqat murojaatga javob berish bilan cheklanmaydi. Ularni to‘plash, guruhlash, tahlil qilish va umumlashtirish orqali boshqaruv qarorlarini ishlab chiqish uchun zarur ma’lumotlar shakllantiriladi. Ayniqsa, murojaatlarning hududlar, sohalar va muammolar turlari bo‘yicha dinamikasini o‘rganish davlat siyosatidagi ustuvor yo‘nalishlarni belgilash, muammoli sohalarni aniqlash va resurslarni maqsadli yo‘naltirish imkonini beradi.

O‘zbekistonda fuqarolar murojaatlari bilan ishlash institutining rivojlanishi davlat va jamiyat o‘rtasidagi muloqotni takomillashtirish jarayoni bilan chambarchas bog‘liq. Mustaqillik davrida murojaatlar bilan ishlashning huquqiy, tashkiliy va institutsional mexanizmlari bosqichma-bosqich takomillashib, fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish imkoniyatlari kengaydi. Natijada murojaatlar davlat boshqaruvining nafaqat huquqiy, balki tahliliy va nazorat instrumentiga ham aylana boshladi.

Mazkur tezisning maqsadi fuqarolar murojaatlarining davlat boshqaruvidagi muammolarni aniqlashdagi funksional ahamiyatini yoritish, ularni boshqaruv axboroti

manbai sifatida baholash hamda murojaatlarni tizimli tahlil qilishning boshqaruv samaradorligini oshirishdagi o‘rnini ochib berishdan iborat.

XULOSA

Fuqarolar murojaatlari davlat boshqaruvida mavjud muammolarni aniqlashning eng bevosita va amaliy axborot manbalaridan biri hisoblanadi. Ular orqali fuqarolarning kundalik hayotida uchrayotgan ijtimoiy, iqtisodiy, huquqiy va ma’muriy muammolar davlat organlariga yetkaziladi. Shu sababli murojaatlarni faqat alohida shaxsning muammosini ko‘rib chiqish shakli sifatida emas, balki boshqaruv tizimining real holatini aks ettiruvchi teskari aloqa mexanizmi sifatida baholash lozim.

Tahlil natijalari shuni ko‘rsatadiki, murojaatlarning mazmuni, takroriyligi, hududiy taqsimoti va hal etilish darajasini kompleks o‘rganish davlat boshqaruvidagi zaif nuqtalarni aniqlash imkonini beradi. Ayniqsa, bir xil mazmundagi takroriy murojaatlar muammoning individual emas, balki tizimli xususiyatga ega ekanini ko‘rsatishi mumkin. Bunday holatlarda faqat murojaatga javob berish emas, balki muammoning kelib chiqish sabablarini bartaraf etishga qaratilgan institutsional choralarni ko‘rish zarur.

Fuqarolar murojaatlari asosida shakllantirilgan ma’lumotlar davlat organlari faoliyatini baholash, boshqaruv qarorlarini takomillashtirish, resurslarni muammoli sohalarga yo‘naltirish va davlat xizmatlari sifatini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Shu bilan birga, murojaatlarni raqamlashtirish va zamonaviy tahliliy texnologiyalar asosida qayta ishlash ularning boshqaruvdagi diagnostik imkoniyatlarini yanada kengaytiradi.

Shunday qilib, fuqarolar murojaatlari davlat va jamiyat o‘rtasidagi muloqot vositasi bo‘lish bilan birga, davlat boshqaruvida muammolarni aniqlash, ularni oldindan baholash va tizimli yechimlar ishlab chiqishga xizmat qiluvchi muhim boshqaruv instrumentidir. Murojaatlar bilan ishlashda “javob berish” yondashuvidan “muammoni

aniqlash va sababini bartaraf etish” yondashuviga o‘tish davlat boshqaruvi samaradorligini oshirishning muhim shartlaridan biri hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. – Toshkent, 2023. Konstitutsiyaning 40-moddasida har kimning davlat organlari, tashkilotlari, fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish organlari, mansabdor shaxslar yoki xalq vakillariga ariza, taklif va shikoyatlar bilan murojaat qilish huquqi kafolatlangan. (Constitution of Uzbekistan)

2. O‘zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentabrdagi O‘RQ-445-son Qonuni. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuniga o‘zgartish va qo‘shimchalar kiritish haqida. Mazkur hujjat murojaatlarni qabul qilish, ko‘rib chiqish, tizimlashtirish, Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxona faoliyatining huquqiy asoslarini belgilaydi. (Lex Uzbekistan)

3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi Farmoni. Mazkur hujjat asosida Prezidentning Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi tashkil etilib, murojaatlarni umumlashtirish, tizimlashtirish va ular asosida tizimli muammolarni aniqlash vazifalari belgilangan. (President of Uzbekistan)

4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 19-fevraldagi PQ-4197-son “O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari faoliyati bilan bog‘liq nizomlarni tasdiqlash to‘g‘risida”gi qarori. Ushbu hujjat Xalq qabulxonalarining tashkiliy-huquqiy faoliyatini takomillashtirishda muhim normativ asos hisoblanadi. (Lex Uzbekistan)

5. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyaviy portalining “O‘zbekistonda murojaat qilishga bo‘lgan konstitutsiyaviy huquqning amaliy ijrosi” materiallari. Unda

murojaatlarning ariza, taklif va shikoyat shakllari, murojaatlarni ko‘rib chiqish prinsiplari va ularning davlat organlari faoliyatidagi o‘rni yoritilgan. (Constitution of Uzbekistan)

6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti rasmiy veb-sayti. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to‘g‘risida”. – 2016. Mazkur manbada murojaatlar asosida aniqlangan tizimli qonunbuzarliklarning sabab va shart-sharoitlarini bartaraf etish, qonunchilik hamda huquqni qo‘llash amaliyotini takomillashtirish vazifasi alohida belgilangan. (President of Uzbekistan)

7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti rasmiy veb-sayti. “Aholi murojaatlari bilan ishlash tizimi yangi bosqichga olib chiqiladi”. – 13-mart 2026-yil. Materialda murojaatlar hududlar kesimida tahlil qilinib, ularni jamoatchilik fikrini o‘rganish va muammolarni aniqlash mexanizmi sifatida takomillashtirish masalalari yoritilgan. (President of Uzbekistan)

8. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti rasmiy veb-sayti. Prezidentning Xalq qabulxonalari faoliyatiga oid rasmiy ma’lumotlar. Xalq qabulxonalarining asosiy vazifalari qatorida aholi bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri muloqot, murojaatlarni monitoring qilish va davlat organlari faoliyati ustidan tizimli nazorat olib borish belgilangan. (President of Uzbekistan)