XALQ QABULXONALARINING IJTIMOIY INSTITUT SIFATIDA RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI: INSTITUTSIONAL, KOMMUNIKATIV VA SOTSIOLOGIK YONDASHUV

Ravshanbekova Xurshidabonu Sherzodovna
O‘zbekiston Jurnalistikasi va Ommmaviy Kommunikatsiyalar Universiteti magistranti, ORCID 0009-0007-2837-103X
xurshidabonuravshanbekova@gmail.com
https://doi.org/10.5281/zenodo.22050589

Annotatsiya. Mazkur maqolada Yangi O‘zbekistonda xalq qabulxonalarining davlat va fuqarolar o‘rtasidagi muloqotni ta’minlovchi ijtimoiy institut sifatida shakllanishi va rivojlanish istiqbollari sotsiologik jihatdan tahlil qilinadi. Tadqiqotda xalq qabulxonalarining murojaatlar bilan ishlash, aholi muammolarini aniqlash, tizimli ijtimoiy masalalarni tahlil qilish hamda davlat boshqaruvi qarorlarini takomillashtirishdagi o‘rni yoritilgan.

Shuningdek, murojaatlar bazasini raqamli tahlil qilish, hududiy so‘rovlarni kengaytirish, fuqarolik jamiyati institutlari bilan hamkorlikni kuchaytirish va xalq qabulxonalarining tashkiliy-huquqiy asoslarini takomillashtirish istiqbollari asoslab berilgan. Tadqiqot natijasida xalq qabulxonalarining kelgusi rivojlanishini kommunikativ, analitik, institutsional, raqamli va profilaktik yo‘nalishlarda takomillashtirishga qaratilgan mualliflik yondashuvi taklif etiladi.

Kalit so‘zlar: xalq qabulxonasi, ijtimoiy institut, davlat va jamiyat, xalq bilan muloqot, murojaat, institutsional rivojlanish, raqamlashtirish, fuqarolik faolligi, ijtimoiy muammolar, sotsiologik monitoring.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ПРИЕМНЫХ ДОМОВ КАК СОЦИАЛЬНЫХ ИНСТИТУЦИЙ: ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ, КОММУНИКАТИВНЫЙ И СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД

Аннотация. В данной статье представлен социологический анализ формирования и перспектив развития общественных приемных центров в Новом Узбекистане как социального института, обеспечивающего диалог между государством и гражданами. Исследование освещает роль общественных приемных центров в работе с обращениями, выявлении проблем населения, анализе системных социальных вопросов и совершенствовании решений в сфере государственного управления.

Также обосновываются перспективы цифрового анализа базы обращений, расширения территориальных обследований, укрепления сотрудничества с институтами гражданского общества и совершенствования организационно-правовой базы общественных приемных центров. В результате исследования предлагается авторский подход к улучшению будущего развития общественных приемных центров в коммуникативном, аналитическом, институциональном, цифровом и профилактическом направлениях.

Ключевые слова: Общественное восприятие, социальные институты, государство и общество, общение с народом, обращение, институциональное развитие, цифровизация, гражданский активизм, социальные проблемы, социологический мониторинг.

PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF PUBLIC FOLLOWING HOUSES AS SOCIAL INSTITUTIONS: INSTITUTIONAL, COMMUNICATIVE AND SOCIOLOGICAL APPROACH

Abstract. This article presents a sociological analysis of the formation and development prospects of public reception centers in New Uzbekistan as a social institution facilitating dialogue between the state and citizens. The study highlights the role of public reception centers in processing appeals, identifying population problems, analyzing systemic social issues, and improving public administration decisions.

It also explores the prospects for digital analysis of the appeals database, expanding territorial surveys, strengthening cooperation with civil society institutions, and improving the organizational and legal framework of public reception centers. The study proposes an original approach to improving the future development of public reception centers in the areas of communication, analysis, institutionalization, digitalization, and preventative measures.

Keywords: Public perception, social institutions, state and society, communication with the people, appeal, institutional development, digitalization, civic activism, social problems, sociological monitoring.

Kirish (Introduction) Yangi O‘zbekistonda davlat boshqaruvini fuqarolarga yaqinlashtirish va aholi muammolarini bevosita o‘rganish asosida boshqaruv qarorlarini takomillashtirish jarayonida xalq qabulxonalari muhim ijtimoiy institut sifatida shakllandi. Mazkur institutning o‘ziga xosligi shundaki, u fuqarolarning individual murojaatlarini ko‘rib chiqish bilan cheklanib qolmay, murojaatlarda aks etayotgan takroriy va tizimli muammolarni aniqlash imkonini ham beradi.

Xalq bilan bevosita muloqotning rivojlanishi sayyor va ommaviy qabullar, Prezident Virtual qabulxonasi hamda Xalq qabulxonalari faoliyati orqali yangi mazmun kasb etdi. Natijada davlat organlari va fuqarolar o‘rtasidagi munosabatlarda faqat ma’muriy murojaat qilishdan muammolarni aniqlash, tahlil qilish va ularning sabablarini bartaraf etishga yo‘naltirilgan kommunikativ mexanizmga o‘tish imkoniyati yuzaga keldi [1; PF-4904].

Biroq xalq qabulxonalarining shakllangan institutsional salohiyati ularning kelgusidagi rivojlanish yo‘nalishlarini ilmiy jihatdan aniqlash zaruratini yuzaga keltirmoqda. Ayniqsa, katta hajmdagi murojaatlar ma’lumotlaridan ijtimoiy diagnostika vositasi sifatida foydalanish, raqamli texnologiyalar asosida hududiy muammolarni prognozlash, mahalliy Kengashlar va fuqarolik jamiyati institutlari bilan hamkorlikni kuchaytirish hamda faoliyatni baholashning aniq mezonlarini shakllantirish dolzarb masalalardan hisoblanadi.

Shu jihatdan mazkur maqolaning maqsadi xalq qabulxonalarining ijtimoiy institut sifatida rivojlanish istiqbollarini aniqlash va ularni takomillashtirishning institutsional, kommunikativ, raqamli hamda sotsiologik yo‘nalishlarini asoslashdan iborat.

Mavzuga oid adabiyotlarning tahlili (Literature reviyew). Xalq qabulxonalarining ijtimoiy institut sifatidagi mohiyatini nazariy jihatdan anglashda Sharq mutafakkirlarining davlat boshqaruvi, adolat, xalq manfaatlari va hokimiyatning jamiyat oldidagi mas'uliyatiga oid qarashlari muhim metodologik asos bo‘lib xizmat qiladi. Xususan, **Abu Nasr Forobiy “Fozil odamlar shahri”** asarida jamiyat va boshqaruvning mazmunini insonlarning farovonligi hamda baxt-saodatiga xizmat qilish bilan bog‘laydi. Mutafakkirning qarashlarida boshqaruvning qiymati uning jamiyat manfaatlariga qanchalik xizmat qilishi bilan belgilanadi. Shu jihatdan Forobiy konsepsiyasi mazkur tadqiqotda xalq qabulxonalarini davlat organlarining fuqarolar ehtiyojlarini aniqlashi va ularni boshqaruv qarorlariga yetkazib beruvchi institut sifatida talqin qilishga nazariy zamin yaratadi [2; 35–48]. **Nizomulmulkning “Siyosatnoma”** asarida esa davlat boshqaruvida hukmdorning xalq hayotidan xabardor bo‘lishi, aholining dardu tashvishlarini eshitishi, mansabdorlarning faoliyatini nazorat qilishi va adolatni ta'minlashi masalalariga alohida e'tibor qaratiladi. Bu qarashlar zamonaviy sharoitda fuqarolar murojaatlarini davlat boshqaruvi uchun muhim ijtimoiy axborot manbai sifatida ko‘rish imkonini beradi [3; 18–26]. **Amir Temurning “Temur tuzuklari”** asarida esa davlat boshqaruvida adolat, tartib, mas'uliyat, nazorat va boshqaruv vakillarining javobgarligi kabi tamoyillar ustuvor o‘rin egallaydi. Mazkur qarashlar xalq qabulxonalarining nafaqat murojaatlarni qabul qiluvchi, balki davlat organlari faoliyatining fuqarolar manfaatlari nuqtai nazaridan qayta ko‘rib chiqilishiga ta'sir etuvchi institutsional mexanizm sifatidagi mohiyatini tushuntirish uchun nazariy asos bo‘la oladi. Shunday qilib, Sharq mutafakkirlari merosida ilgari surilgan **xalq manfaatiga xizmat qilish, fuqarolarni tinglash, adolatni ta'minlash va mansabdorlarning mas'uliyatini oshirish** g‘oyalari bugungi xalq qabulxonalarining ijtimoiy funksiyalarini tarixiy-nazariy jihatdan izohlash imkonini beradi [4; 22–35].

G‘arb ijtimoiy nazariyasida xalq qabulxonalarining institutsional rivojlanishini tushuntirishda, avvalo, **Max Weber, Jürgen Habermas, Francis Fukuyama va Robert Putnam** qarashlari metodologik ahamiyatga ega. **Max Weberning “Economy and Society”** asarida ishlab chiqilgan ratsional-huquqiy boshqaruv va byurokratik tashkilot konsepsiyasi davlat institutlari faoliyatida vakolatlarning aniq belgilanishi, protsessual tartib, mas'uliyat va boshqaruvning institutsional asoslariga e'tibor qaratadi. Ushbu yondashuv xalq qabulxonalarining tashkiliy-huquqiy mexanizmlari va murojaatlarni ko‘rib chiqish jarayonining samaradorligini baholashda qo‘llanishi mumkin [5; 956–1005]. **Jürgen Habermasning “The Theory of Communicative Action”** asarida esa ijtimoiy munosabatlarda kommunikatsiya, o‘zaro tushunish va muloqotning ahamiyati markaziy o‘ringa qo‘yiladi. Bu nazariy yondashuv xalq qabulxonalarini davlat va fuqaro o‘rtasidagi oddiy ma'muriy aloqa kanali emas, balki muammolarni aniqlash, fikr almashish va o‘zaro tushunishni shakllantirishga xizmat qiluvchi kommunikativ institut sifatida tahlil qilish imkonini beradi [6; 86–101]. **Francis Fukuyamaning “Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity”** asaridagi ishonch konsepsiyasi esa fuqarolarning davlat institutlariga bo‘lgan ishonchini institutsional faoliyat samaradorligini baholashning muhim mezoni sifatida ko‘rishga asos yaratadi [7; 26–56.]. Shu bilan birga, **Robert Putnamning “Making Democracy Work”** asarida ijtimoiy kapital, fuqarolik faolligi, o‘zaro ishonch va institutsional hamkorlikning davlat institutlari faoliyatiga ta'siri tahlil qilinadi. Putnam yondashuvi xalq qabulxonalarining samaradorligini faqat murojaatlarning soni va ijrosi bilan

emas, balki fuqarolarning institutga bo‘lgan ishonchi, qayta murojaat qilishga tayyorligi, tavsiya qilish istagi va davlat organlari bilan hamkorlik darajasi orqali ham baholash zarurligini asoslash imkonini beradi [8; 163–185].

Shu bilan birga, mavjud ilmiy yondashuvlarning tahlili xalq qabulxonalarini O‘zbekistonning o‘ziga xos ijtimoiy-siyosiy sharoitida kompleks sotsiologik institut sifatida o‘rganish zarurligini ko‘rsatadi. Mavjud nazariyalarda davlat boshqaruvi, kommunikatsiya, institutsional ishonch va ijtimoiy kapital masalalari alohida-alohida keng tadqiq etilgan bo‘lsa-da, ushbu omillarning xalq qabulxonalari faoliyati bilan o‘zaro bog‘liqligini empirik sotsiologik ma’lumotlar asosida kompleks baholash masalasi alohida tadqiqot yondashuvini talab qiladi. Ayniqsa, fuqarolar murojaatlarini faqat ma’muriy-statistik ko‘rsatkich sifatida emas, balki jamiyatdagi mavjud ijtimoiy muammolarni aniqlash, ularning dinamikasini kuzatish va davlat siyosatini takomillashtirish uchun ijtimoiy diagnostika vositasi sifatida talqin qilish muhim ilmiy yo‘nalishlardan biri hisoblanadi. Mazkur maqolada aynan shu jihatga e’tibor qaratilib, xalq qabulxonalarining istiqboldagi rivojlanishi fuqarolarning qoniqishi, institutsional ishonchi, murojaatlarning natijadorligi, raqamli kommunikatsiya imkoniyatlari va tizimli muammolarni aniqlash salohiyati bilan bog‘liq holda tahlil qilinadi [9; 110–115].

Tadqiqot metodologiyasi (Research Methodology). Mazkur tadqiqotda xalq qabulxonalarining ijtimoiy institut sifatidagi rivojlanish istiqbollarini o‘rganish uchun **tizimli, institutsional, kommunikativ va sotsiologik yondashuvlar** qo‘llanildi. Tizimli yondashuv orqali xalq qabulxonalarining davlat boshqaruvi, mahalliy hokimiyat va fuqarolar bilan o‘zaro aloqalari tahlil qilindi. Institutsional yondashuv asosida uning davlat boshqaruvidagi o‘rni, funksiyalari va rivojlanish imkoniyatlari o‘rganildi.

Kommunikativ yondashuvda fuqarolarning murojaatlari davlat va jamiyat o‘rtasidagi muloqot vositasi sifatida baholandi. Sotsiologik yondashuv orqali esa murojaatlarda aks etayotgan muammolar aholining ehtiyojlari va ijtimoiy jarayonlari bilan bog‘liq holda tahlil qilindi. Shu asosda murojaatlar bazasi nafaqat statistik ma’lumotlar, balki **jamiyatdagi dolzarb muammolarni aniqlashga xizmat qiluvchi ijtimoiy diagnostika vositasi** sifatida qaraldi [10; PF-4904].

Tadqiqotda **ikkilamchi ma’lumotlarni tahlil qilish, qiyosiy va tizimli tahlil hamda ilmiy umumlashtirish** usullaridan foydalanildi. Olingan ma’lumotlar asosida xalq qabulxonalarining mavjud holati, rivojlanish istiqbollari va ularning faoliyatini takomillashtirishning ustuvor yo‘nalishlari belgilandi.

Tahlil va natijalar (Analysis results). Xalq qabulxonalarining rivojlanish istiqbollarini tahlil qilish shuni ko‘rsatadiki, mazkur institutning shakllanishi davlat va fuqarolar o‘rtasidagi muloqotning an’anaviy shakllarini yangi mazmun bilan boyitdi. Ayniqsa, sayyor va ommaviy qabullarning yo‘lga qo‘yilishi fuqarolarning o‘z muammolarini bevosita hududning o‘zida bayon etish imkoniyatini kengaytirdi. Bunda davlat organlari vakillarining aholi bilan yuzma-yuz muloqoti nafaqat alohida murojaatlarni ko‘rib chiqish, balki bir hududda takrorlanayotgan muammolarni aniqlash imkonini ham yaratdi.

Mazkur jarayonni sotsiologik nuqtai nazardan baholaganda, murojaat individual muammoning oddiy ifodasi emas, balki jamiyatdagi muayyan ijtimoiy ehtiyojning namoyon bo‘lish shakli sifatida qaralishi lozim. Bir xil mazmundagi murojaatlarning takrorlanishi yoki muayyan hududda bir turdagi muammolarning ko‘payishi davlat boshqaruvi uchun muhim

ijtimoiy signal vazifasini bajaradi. Shu sababli murojaatlar bilan ishlashning istiqboldagi asosiy vazifalaridan biri ularni faqat yakka tartibda hal qilish emas, balki **murojaatlar ortida turgan tizimli ijtimoiy muammolarni aniqlash**dan iborat bo‘lishi kerak.

Tadqiqot materiallarini tahlil qilish natijasida xalq qabulxonalarining ushbu imkoniyati hududiy va ijtimoiy dasturlarni shakllantirishda ham muhim ahamiyatga ega ekanligi ko‘rinadi. Aholining yillar davomida bildirgan muammolari, ehtiyojlari va takliflarini umumlashtirish orqali hududlarni obodonlashtirish, ijtimoiy infratuzilmani rivojlantirish hamda aholining turmush sharoitini yaxshilashga qaratilgan dasturlarni ishlab chiqish uchun zarur axborot shakllanadi. Demak, murojaatlar bazasi davlat boshqaruvi uchun **ijtimoiy ehtiyojlarni aniqlashning quyi darajadagi empirik manbasi** sifatida qaralishi mumkin.

Bundan kelib chiqib, xalq qabulxonalarining kelgusidagi rivojlanishida murojaatlar ma’lumotlarini raqamli tahlil qilish alohida ahamiyat kasb etadi. Murojaatlarni hudud, muammo turi, ijtimoiy guruh, takrorlanish darajasi va hal etilish natijasi bo‘yicha tasniflash orqali qaysi masalalar aholining ko‘proq e’tiborini tortayotganini aniqlash mumkin. Bunday yondashuv davlat organlariga muammolar yuzaga kelganidan keyin javob berish bilan cheklanmasdan, ularning takrorlanish sabablarini oldindan aniqlash va profilaktik choralarni ishlab chiqish imkonini beradi.

Shuningdek, murojaatlar bazasini aholining bevosita fikrini o‘rganishga qaratilgan sotsiologik so‘rovlar bilan birlashtirish xalq qabulxonalarining analitik salohiyatini yanada oshirishi mumkin. Murojaatlar mavjud muammoning **“nima”** ekanini ko‘rsatsa, sotsiologik so‘rovlar uning **“nima sababdan”** yuzaga kelayotganini aniqlash imkonini beradi. Shu jihatdan, kelgusida xalq qabulxonalarida murojaatlar statistikasi va muntazam sotsiologik monitoringni o‘zaro integratsiya qilish maqsadga muvofiq.

Xalq qabulxonalarining rivojlanish istiqbollari faqat axborot yig‘ish va murojaatlarni tahlil qilish bilan cheklanmaydi. Ularning davlat organlari, mahalliy Kengashlar va boshqa ijtimoiy institutlar bilan hamkorligini kuchaytirish ham muhim yo‘nalishlardan biridir. Ayniqsa, hududlardagi tashkilot rahbarlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatini muntazam tahlil qilish va natijalarini ochiq muhokama etish ijro intizomi hamda mas’uliyatni oshirishga xizmat qilishi mumkin.

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, xalq qabulxonalarining institutsional rivojlanishida murojaatni qabul qilishdan uning yakuniy ijtimoiy natijasigacha bo‘lgan jarayonni nazorat qilish muhim ahamiyatga ega. Chunki murojaatga rasmiy javob berilishi har doim ham fuqaroning muammosi amalda hal etilganini anglatmaydi. Shu bois kelgusida murojaatlarning samaradorligini baholashda faqat ko‘rib chiqilgan murojaatlar soni emas, balki muammoning real hal etilishi, fuqaroning qoniqishi va muammoning takroran murojaatga sabab bo‘lmasligi kabi mezonlarni ham hisobga olish zarur.

Yana bir muhim yo‘nalish xalq qabulxonalarining **tashkiliy-huquqiy asoslarini takomillashtirish** bilan bog‘liq. Xususan, davlat organlariga kiritiladigan taqdimnomalarni ko‘rib chiqish tartibi, ularning ijrosi, muddatlari va natijasi bo‘yicha mas’uliyat mexanizmlarini yanada aniq belgilash xalq qabulxonalarining ta’sirchanligini oshirishi mumkin. Bu boradagi huquqiy aniqlik nafaqat murojaatlar bilan ishlash intizomini mustahkamlaydi, balki davlat organlarining xalq oldidagi hisobdorligini ham kuchaytiradi[11; O‘RQ–445].

Shu bilan birga, xalq qabulxonalarining kelgusidagi faoliyatini rivojlantirishda raqamli texnologiyalardan foydalanish istiqbolli yo‘nalishlardan biri hisoblanadi. Murojaatlarni elektron shaklda qabul qilish bilan bir qatorda, ularning mazmunini avtomatik tasniflash, takroriy muammolarni aniqlash, hududlar kesimida tahlil qilish va ijro holatini monitoring qilish imkonini beruvchi raqamli vositalarni rivojlantirish boshqaruv qarorlarining tezkorligi va asoslanganligini oshirishi mumkin[12; 20].

Shunday qilib, xalq qabulxonalarining istiqboldagi rivojlanishi uchta o‘zaro bog‘liq yo‘nalishda namoyon bo‘ladi: birinchidan, murojaatlarni individual ko‘rib chiqishdan tizimli ijtimoiy diagnostikaga o‘tish; ikkinchidan, davlat organlari va fuqarolar o‘rtasidagi kommunikativ aloqalarni kuchaytirish; uchinchidan, institutning tashkiliy-huquqiy va raqamli imkoniyatlarini kengaytirish**.** Mazkur yo‘nalishlarning uyg‘unlashuvi xalq qabulxonalarini nafaqat murojaatlarni ko‘rib chiquvchi tuzilma, balki davlat boshqaruvi uchun ijtimoiy axborot, tahlil va qayta aloqa mexanizmini ta’minlovchi zamonaviy institut sifatida rivojlantirish imkonini beradi.

Tadqiqot natijalari asosida xalq qabulxonalarining rivojlanish istiqbollarini baholashga doir mualliflik yondashuvi ishlab chiqildi. Unga ko‘ra, xalq qabulxonalarining samaradorligini faqat murojaatlar soni va ularning ijrosi bilan emas, balki ijtimoiy diagnostika, kommunikativ aloqa, raqamli transformatsiya, institutsional hamkorlik va fuqarolar ishonchi orqali kompleks baholash maqsadga muvofiq.

Modelning asosiy mexanizmi **“murojaat → tahlil → boshqaruv qarori → ijro → qayta aloqa → baholash”** ketma-ketligiga asoslanadi. Bunda murojaat yakuniy natija emas, balki jamiyatdagi muammolarni aniqlash va boshqaruv qarorlarini takomillashtirish uchun empirik axborot manbai sifatida qaraladi.

Mualliflik yondashuvining ilmiy yangiligi xalq qabulxonalarini oddiy murojaatlarni qabul qiluvchi tuzilma sifatida emas, balki ijtimoiy muammolarni aniqlovchi, davlat va fuqaro o‘rtasidagi qayta aloqani ta’minlovchi hamda boshqaruv qarorlari uchun empirik axborot shakllantiruvchi ijtimoiy institut sifatida baholashdan iborat.

Model doirasida quyidagi yo‘nalishlarni rivojlantirish taklif etiladi:

1. murojaatlar bazasini ijtimoiy diagnostika vositasi sifatida qo‘llash;
2. fuqarolar qoniqishini muntazam sotsiologik o‘rganish;
3. murojaatlarning ijrosini raqamli monitoring qilish;
4. davlat organlari va mahalliy Kengashlar bilan institutsional hamkorlikni kuchaytirish;
5. murojaatlar bo‘yicha ochiq tahliliy ma’lumotlar va hisobotlarni kengaytirish.

Mazkur yondashuv xalq qabulxonalarining kelgusida murojaatlarni qabul qilish markazidan ijtimoiy diagnostika va fuqarolar bilan qayta aloqa mexanizmini ta’minlovchi zamonaviy institutga aylanishi uchun metodologik asos bo‘lib xizmat qiladi.

Xulosa va takliflar (Conclusion/Recommendations). Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, xalq qabulxonalari bugungi kunda fuqarolar va davlat organlari o‘rtasidagi muloqotni ta’minlovchi muhim ijtimoiy institut sifatida shakllangan. Ularning faoliyati orqali aholining individual murojaatlari bilan bir qatorda hududlarda mavjud **tizimli ijtimoiy muammolarni aniqlash** va ularni boshqaruv qarorlariga yo‘naltirish imkoniyati ham kengaymoqda.

Shu bilan birga, xalq qabulxonalarining kelgusidagi samaradorligi murojaatlarni faqat qabul qilish va ko‘rib chiqish bilan emas, balki ularning mazmunini muntazam tahlil qilish, muammolarning sabablarini aniqlash va fuqarolar bilan qayta aloqani kuchaytirish bilan belgilanadi. Shu nuqtai nazardan, murojaatlar bazasidan **ijtimoiy diagnostika vositasi** sifatida foydalanish muhim istiqbolli yo‘nalish hisoblanadi.

Tadqiqot asosida quyidagi takliflar ilgari suriladi:

- murojaatlarni hudud, muammo turi va ijtimoiy guruhlar kesimida muntazam tahlil qilish;
- fuqarolar qoniqishini baholash bo‘yicha doimiy sotsiologik monitoringni joriy etish;
- murojaatlarning ijrosini raqamli monitoring qilish va murojaatchi bilan qayta aloqani kuchaytirish;
- xalq qabulxonalarining davlat organlari, mahalliy Kengashlar va boshqa ijtimoiy institutlar bilan hamkorligini kengaytirish;
- murojaatlar asosida aniqlangan tizimli muammolar bo‘yicha muntazam tahliliy hisobotlar shakllantirish;
- xalq qabulxonalarining tashkiliy-huquqiy asoslarini takomillashtirish va mas’ul mansabdor shaxslarning javobgarligini kuchaytirish.

Umuman olganda, xalq qabulxonalarining istiqboldagi rivojlanishi ularni murojaatlarni qabul qiluvchi ma’muriy tuzilmadan ijtimoiy muammolarni aniqlovchi, davlat va fuqaro o‘rtasidagi qayta aloqani ta’minlovchi hamda boshqaruv qarorlarini empirik ma’lumotlar bilan ta’minlovchi zamonaviy ijtimoiy institutga aylantirish bilan bog‘liq. Mazkur yo‘nalish fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlash va fuqarolarga yo‘naltirilgan boshqaruvni rivojlantirishga xizmat qiladi[13; 25-56].

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti. “O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalarini tashkil etish to‘g‘risida”gi Farmoni. 2016-yil 28-dekabr PF-4904
2. Forobiy, Abu Nasr. Fozil odamlar shahri. – Toshkent: Yangi asr avlodi, 2016. – B. 35–48.
3. Nizomulmulk. Siyosatnoma. – Toshkent: Adolat, 1997. – B. 18–26
4. Amir Temur. Temur tuzuklari. – Toshkent: G‘afur G‘ulom nomidagi NMIU, 2019. – B. 22–35.
5. Weber M. Economy and Society: *An Outline of Interpretive Sociology.* Edited by Guenther Roth and Claus Wittich. Berkeley: University of California Press, 1978. Vol. 1. P. 956–1005.
6. Habermas J. The Theory of Communicative Action. Vol. 1: Reason and the Rationalization of Society. Boston: Beacon Press, 1984. P. 86–101
7. Fukuyama F. *Trust*: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. New York: Free Press, 1995. P. 26–56.
8. Putnam R.D. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. Princeton: Princeton University Press, 1993. P. 163–185
9. Mirziyoyev Sh.M. Yangi O‘zbekiston strategiyasi. – Toshkent: O‘zbekiston, 2021. – B. 110–115.

10. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti. “O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalarini tashkil etish to‘g‘risida”gi Farmoni. 2016-yil 28-dekabr PF-4904
11. O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni. O‘RQ–445-son, 2017-yil 11-sentabr // Qonunchilik ma’lumotlari milliy bazasi
12. United Nations. UN E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development. New York: United Nations, 2024. P 20
13. Fukuyama F. Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. New York: Free Press, 1995. P. 26–56. tezkor va adolatli