Ilmiy tadqiqotlar va ularning yechimlari jurnali
Aoka guvohnoma № 323759 ISSN: 3060-4818

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARINI HUQUQIY TARTIBGA SOLISH

Xamdamova Kamola Anvar qizi
Doi: https://doi.org/10.5281/zenodo.20350912

Annotatsiya Ushbu maqolada O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solish masalalari tahlil qilingan. Qonunchilik bazasi, xususan, Konstitutsiyaning 40-moddasi va “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunning yangi tahriri batafsil ko‘rib chiqilgan. Prezidentning Virtual qabulxonasi orqali murojaatlar bilan ishlashning amaliy holati, statistik ko‘rsatkichlar, mavjud muammolar va takomillashtirish yo‘llari o‘rganilgan. Tadqiqot natijalari murojaatlar institutining fuqarolik jamiyati va davlat boshqaruvidagi o‘rnini hamda uni yanada raqamlashtirish zarurligini ko‘rsatadi.
Kalit so‘zlar: murojaatlar huquqi, jismoniy va yuridik shaxslar, Virtual qabulxona, raqamlashtirish, davlat boshqaruvi, fuqarolik jamiyati, huquqiy tartibga solish.

Аннотация В статье анализируется правовое регулирование обращений физических и юридических лиц в Республике Узбекистан. Подробно рассмотрены нормативно-правовая база, в частности статья 40 Конституции и новый редакция Закона «Об обращениях физических и юридических лиц». Изучено практическое состояние работы с обращениями через Виртуальную приёмную Президента, статистические показатели, существующие проблемы и пути совершенствования. Результаты исследования показывают роль института обращений в развитии гражданского общества и государственного управления, а также необходимость его дальнейшей цифровизации.
Ключевые слова: право на обращения, физические и юридические лица, Виртуальная приёмная, цифровизация, государственное управление, гражданское общество, правовое регулирование.

Abstract This article analyzes the legal regulation of appeals (petitions) of natural and legal persons in the Republic of Uzbekistan. The legislative framework, particularly Article 40 of the Constitution and the new version of the Law “On Appeals of Natural and Legal Persons”, is examined in detail. The practical aspects of handling appeals through the President’s Virtual Reception, statistical indicators, existing problems and ways of improvement are studied. The research results demonstrate the importance of the appeals institute in the development of civil society and public administration, as well as the need for its further digitalization.
Keywords: right to petition, natural and legal persons, Virtual Reception, digitalization, public administration, civil society, legal regulation.

Kirish

O‘zbekiston Respublikasida fuqarolik jamiyatini rivojlantirish va davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish jarayonida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari muhim o‘rin tutadi. Murojaatlar huquqi Konstitutsiyaning 40-moddasida mustahkamlangan bo‘lib [1], unda har bir

shaxsning davlat organlariga taklif, ariza va shikoyat bilan murojaat qilish huquqi kafolatlanadi. Mazkur huquqni amalga oshirishning huquqiy asoslarini “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni belgilaydi [2]. Ushbu Qonun murojaatlar sohasidagi munosabatlarni tartibga solish, murojaatchilarning huquqlarini himoya qilish va davlat organlarining majburiyatlarini aniq belgilash orqali demokratik tamoyillarni amalda qo‘llashga xizmat qiladi.Murojaat tushunchasi Qonunda keng ma’noda talqin etiladi. U taklif, ariza va shikoyat shakllarida bo‘lishi mumkin. Jismoniy shaxslar o‘z shaxsiy huquq va manfaatlarini, yuridik shaxslar esa o‘z faoliyati bilan bog‘liq masalalarni hal etish uchun murojaat qilish huquqiga ega. Murojaat etish huquqi ixtiyoriy bo‘lib, hech kimni majburlashga yo‘l qo‘yilmaydi. Murojaatlar og‘zaki, yozma yoki elektron shaklda berilishi mumkin. Elektron murojaatlar, xususan, Prezidentning Virtual qabulxonasi va Hukumat portali orqali kelib tushgan murojaatlar alohida tartibda ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi [3].

Qonunning asosiy tamoyillaridan biri murojaatlarni o‘z vaqtida, to‘liq va xolisona ko‘rib chiqishdir. Davlat organlari murojaatni kelib tushgan kundan boshlab 15 kun muddat ichida, qo‘shimcha o‘rganish talab etilsa esa bir oy muddatda ko‘rib chiqishi shart [2]. Murojaat anonim bo‘lsa yoki unda tuhmat, haqorat mazmuni bo‘lsa, shuningdek, qayta-qayta bir xil mazmundagi murojaatlar bo‘lsa, uni ko‘rmasdan qoldirishga yo‘l qo‘yiladi. Ko‘rib chiqish natijalari murojaatchiga yozma yoki elektron shaklda ma’lum qilinadi. Agar murojaat rad etilsa, rad etishning aniq sabablari ko‘rsatilishi lozim.Murojaatchilarning huquqlari qatoriga murojaatni erkin tanlash, davlat sirlariga tegishli bo‘lmagan ma’lumotlardan foydalanish, murojaat natijalari bilan tanishish va rad etish holatida yuqori organ yoki sudga shikoyat qilish kiradi [2]. Davlat organlari va mansabdor shaxslar esa murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish, o‘z vaqtida ko‘rib chiqish, javob berish va zarur choralarni ko‘rish majburiyatini oladi. Murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini buzganlik uchun mansabdor shaxslar intizomiy, ma’muriy yoki jinoyat javobgarligiga tortilishi mumkin. Shuningdek, noqonuniy harakatlar natijasida yetkazilgan moddiy va ma’naviy zarar sud tartibida qoplanadi [4].

Amaliyotda murojaatlar bilan ishlashni takomillashtirish maqsadida Vazirlar Mahkamasining Namunaviy nizomi qabul qilingan bo‘lib, unda davlat organlarida maxsus bo‘linmalar tashkil etish, elektron tizimlardan foydalanish va monitoring olib borish tartibi belgilangan [5]. Prezidentning Virtual qabulxonasi kabi zamonaviy mexanizmlar murojaatlarning shaffofligi va tezkorligini ta’minlashda muhim rol o‘ynamoqda. Natijada, so‘nggi yillarda murojaatlar soni ortib, ularning ko‘p qismi ijobiy hal etilmoqda.Xulosa qilib aytganda, O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solish fuqarolik jamiyatini rivojlantirishning muhim vositasidir. Qonun talablarining qat’iy bajarilishi davlat boshqaruvi samaradorligini oshiradi, huquqbuzarliklarni oldini oladi va aholining qonuniy manfaatlarini ishonchli himoya qiladi. Kelgusida ushbu sohani yanada raqamlashtirish va fuqarolar huquqiy madaniyatini oshirish orqali murojaat institutining samaradorligini yanada yuqori darajaga ko‘tarish lozim.

Materiallar va metodlar

Ushbu maqolada O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solish masalasi o‘rganilgan. Tadqiqotning asosiy materiallarini O‘zbekiston Respublikasining amaldagi normativ-huquqiy hujjatlari tashkil etadi [2]. Xususan, O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 40-moddasi, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘RQ-445-sonli Qonuni (yangi tahrir), O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar

Mahkamasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida Namunaviy nizom”ni tasdiqlash haqidagi qarorlari asosiy manba sifatida olingan [3]. Shuningdek, Prezidentning Virtual qabulxonasi faoliyatini tartibga soluvchi hujjatlar, “Davlat organlari va tashkilotlarida murojaatlar bilan ishlashni takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Prezident farmonlari va qarorlari ham tadqiqot materiallariga kiritilgan [4].Tadqiqotda qonunchilikning rivojlanish tarixini tahlil qilish uchun 2014-yildan hozirgacha qabul qilingan qonun va normativ hujjatlarning dastlabki va yangi tahrirlari solishtirilgan. Statistik ma’lumotlar sifatida O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi va Adliya vazirligi tomonidan e’lon qilingan rasmiy hisobotlar, shuningdek, davlat organlarining ochiq ma’lumotlar bazalaridagi murojaatlar soni va ularni ko‘rib chiqish natijalari ishlatilgan [5].

Metodlar sifatida huquqshunoslik tadqiqotlarining umumiy ilmiy usullari qo‘llanilgan: dialektik usul, tizimli yondashuv, solishtirma-huquqiy tahlil, formal-yuridik usul hamda statistik tahlil metodi. Normativ materiallarni sharhlashda talqin etish (interpretatsiya) usuli, qonun hujjatlarining amaliyotdagi qo‘llanilishini baholashda esa monitoring va empirik kuzatish elementlari qo‘llanilgan [6].Maqola yozilishida lex.uz milliy qonunchilik bazasi, Adliya vazirligi rasmiy sayti va xalqaro huquqiy tajribalarni aks ettiruvchi ilmiy adabiyotlar ham jalb qilingan. Barcha huquqiy manbalar tadqiqot davrida (2026-yil may holatiga) amalda bo‘lgan yangi tahrirlar bo‘yicha olingan.

Natijalar

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solish mexanizmlari doimiy ravishda takomillashtirilmoqda va ijobiy natijalar bermoqda [4]. Prezidentning Virtual qabulxonasi va Xalq qabulxonalari orqali kelib tushayotgan murojaatlar sonining o‘sishi fuqarolar faolligining ortganidan dalolat beradi. So‘nggi yillarda murojaatlarning ko‘p qismi ijobiy hal etilmoqda hamda davlat organlari javobgarligi oshgan [5].

Quyidagi jadvalda 2024–2025 yillarda Prezident Virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlar statistikasi umumlashtirilgan (taxminiy va rasmiy hisobotlar asosida) [6]:

Ko‘rsatkich	2024 yil	2025 yil	O‘sish foizi (%)	Izoh
Jami murojaatlar soni	1 850 000	2 150 000	+16.2	Asosan ijtimoiy-iqtisodiy masalalar
Jismoniy shaxslardan	1 720 000	1 980 000	+15.1	Fuqarolar faolligi yuqori
Yuridik shaxslardan	130 000	170 000	+30.8	Tadbirkorlik muammolari
Muddatida ko‘rib chiqilgan (%)	92.5	95.8	+3.3	Qonun talablari bajarilishi yaxshilangan
Ijobiy hal etilgan murojaatlar (%)	68.4	74.2	+5.8	Samaradorlik oshgan
Rad etilgan murojaatlar (%)	8.7	6.9	-1.8	Asosli rad etishlar
Elektron shakldagi murojaatlar ulushi (%)	81.3	87.6	+6.3	Raqamlashtirish samarasi [7]

Tadqiqot shuni ko‘rsatdiki, murojaatlarning asosiy qismi uy-joy, yer masalalari, sog‘liqni saqlash, ta’lim va tadbirkorlik faoliyati bilan bog‘liq bo‘lib, ularning 75 foizdan ortig‘i mahalliy davlat organlari darajasida hal etilmoqda [8]. Qonunning yangi tahriri va Namunaviy nizom talablarining joriy etilishi murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlarini qisqartirishga va shaffoflikni oshirishga yordam berdi [9].Shuningdek, mansabdor shaxslarning murojaatlar bilan ishlashdagi javobgarligini kuchaytirish natijasida intizomiy javobgarlikka tortilganlar soni kamaygan bo‘lsa-da, huquqbuzarliklar hali ham uchramoqda [10]. Umuman olganda, huquqiy mexanizmlar fuqarolik jamiyatini rivojlantirish va davlat boshqaruvining samaradorligini oshirishda muhim vosita bo‘lib qolmoqda.

Muhokama

O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solish tizimi so‘nggi yillarda sezilarli darajada takomillashganini tadqiqot natijalari yaqqol ko‘rsatmoqda [10]. Prezidentning Virtual qabulxonasi va boshqa elektron platformalarning joriy etilishi murojaatlar sonining keskin o‘sishiga, ularni ko‘rib chiqish muddatlarining qisqarishiga hamda jarayonning shaffofligini oshirishga olib keldi [11]. Bu esa fuqarolar va tadbirkorlarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlashga xizmat qilmoqda. Statistik ma’lumotlar shuni tasdiqlaydiki, 2025-yilda ijobiy hal etilgan murojaatlar ulushi 74 foizdan oshgan bo‘lib, bu avvalgi yillarga nisbatan ancha yuqori ko‘rsatkich hisoblanadi [12].Shu bilan birga, tizimda hali ham bir qator muammolar saqlanib qolmoqda. Murojaatlarning asosiy qismi mahalliy hokimiyatlar va vazirliklar darajasida hal etilishi kerak bo‘lsa-da, ba’zi murakkab masalalarda byurokratiya va mas’uliyatni o‘tkazib yuborish holatlari kuzatilmoqda [13]. Yuridik shaxslarning murojaatlari sonining o‘sishi iqtisodiy faollikning ortganidan dalolat bersa ham, ularning ko‘p qismi yer ajratish, litsenziya va soliq masalalari bilan bog‘liq bo‘lib, bu sohalarda huquqiy mexanizmlarni yanada soddalashtirish zarurligini ko‘rsatadi [14]. Bundan tashqari, anonim murojaatlar va takroriy shikoyatlarning ko‘pligi resurslarni behuda sarflashga olib kelmoqda hamda qonunning ayrim normalarini qayta ko‘rib chiqishni talab etmoqda [15].

Xalqaro tajribaga nazar tashlasak, rivojlangan davlatlarda (Singapur, Estoniya, Janubiy Koreya) murojaatlar tizimi to‘liq raqamlashtirilgan va sun’iy intellekt yordamida avtomatik saralash mexanizmlari qo‘llaniladi. O‘zbekiston ham bu yo‘nalishda muayyan qadamlar tashlagan bo‘lsa-da, sun’iy intellekt va Big Data texnologiyalarini keng joriy etish orqali samaradorlikni yanada oshirish mumkin [10]. Shuningdek, murojaatchilarning huquqiy madaniyatini oshirish va davlat xodimlarini doimiy o‘qitish tizimini kuchaytirish muhim ahamiyatga ega [11].Muhokama qilish lozimki, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunning yangi tahriri va Vazirlar Mahkamasining Namunaviy nizomi muhim huquqiy asos yaratgan bo‘lsa-da, ularning amaliyotdagi ijrosi hali ham yetarli emas [12]. Javobgarlik mexanizmlarini yanada qattiqlashtirish, mas’ul mansabdor shaxslarni javobgarlikka tortishni tezkorlashtirish va ochiq monitoring tizimini joriy etish orqali tizimni yanada samarali qilish mumkin [13]. Ayniqsa, yuridik shaxslar uchun maxsus “yashil yo‘lak” mexanizmlarini yaratish tadbirkorlik muhitini yaxshilashga xizmat qiladi [14].Umuman olganda, murojaatlar instituti O‘zbekistonda fuqarolik jamiyatini rivojlantirish va “Davlat xalq uchun” tamoyilini amalda ro‘yobga chiqarishning eng muhim vositalaridan biri bo‘lib qolmoqda [15]. Kelgusida ushbu sohani chuqurroq raqamlashtirish, huquqiy ta’limni kuchaytirish va xalqaro tajribani chuqur o‘rganish orqali tizimni zamonaviy talablarga to‘liq moslashtirish lozim.

Xulosa

O‘zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini huquqiy tartibga solish fuqarolik jamiyatini rivojlantirish va davlat boshqaruvini takomillashtirishning muhim institutlaridan biri hisoblanadi. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, Konstitutsiyaning 40-moddasi hamda “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunning yangi tahriri murojaatlar sohasida mustahkam huquqiy asos yaratgan. Prezidentning Virtual qabulxonasi va boshqa raqamli platformalarning joriy etilishi murojaatlar sonining keskin o‘sishiga, ularni ko‘rib chiqish muddatlarining qisqarishiga va jarayonning shaffofligini oshirishga olib keldi.Statistik ma’lumotlar tahlili ko‘rsatdiki, so‘nggi ikki yilda murojaatlar soni 16 foizga oshgan bo‘lib, ijobiy hal etilgan murojaatlar ulushi 74 foizdan ortiqni tashkil etmoqda. Elektron murojaatlarning ulushi 87 foizga yetganligi raqamlashtirish siyosatining muvaffaqiyatini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, tadqiqot davomida tizimdagi bir qator kamchiliklar ham aniqlandi: byurokratiya, mas’uliyatni o‘tkazib yuborish, takroriy murojaatlar va ayrim sohalarda huquqiy mexanizmlarning yetarli emasligi.Xulosa qilib aytganda, murojaatlar instituti O‘zbekistonda “Davlat xalq uchun” tamoyilini amalda ro‘yobga chiqarishning eng samarali vositalaridan biriga aylangan. Ammo mavjud huquqiy bazani yanada takomillashtirish, sun’iy intellekt va zamonaviy axborot texnologiyalarini keng joriy etish, mansabdor shaxslarning javobgarligini kuchaytirish hamda fuqarolar va tadbirkorlarning huquqiy madaniyatini oshirish orqali ushbu institutning samaradorligini yanada yuqori darajaga ko‘tarish zarur.Kelgusida murojaatlar tizimini to‘liq raqamlashtirish, yuridik shaxslar uchun qulay mexanizmlarni yaratish va xalqaro ilg‘or tajribalarni chuqur o‘rganish O‘zbekistonning demokratik va huquqiy davlat sifatidagi rivojlanishiga muhim hissa qo‘shadi. Natijada, aholining davlat organlariga bo‘lgan ishonchi ortadi, huquq va manfaatlarning ishonchli himoyasi ta’minlanadi hamda jamiyatning umumiy rivoji tezlashadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. Toshkent, 2023-yilgi tahrir.
2. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni (O‘RQ-445-son, yangi tahrir).
3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashni yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni.
4. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida Namunaviy nizom”ni tasdiqlash haqidagi Qarori.
5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi to‘g‘risidagi Nizom.
6. O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi. Murojaatlar bilan ishlash samaradorligi bo‘yicha yillik hisobot (2024-2025).
7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi rasmiy statistik ma’lumotlari (2025-yil).
8. Milliy statistika qo‘mitasi. Ijtimoiy-iqtisodiy holat bo‘yicha hisobotlar. Toshkent, 2025.
9. “Davlat organlari va tashkilotlarida ochiqlik va shaffoflikni ta’minlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Prezident Farmoni.
10. Xalqaro tajriba asosida murojaatlar institutini takomillashtirish masalalari // Huquqiy tadqiqotlar jurnali. 2024. № 3.

11. O‘zbekiston Respublikasi Ma’muriy javobgarlik kodeksi (tegishli moddalar).
12. Savdo-sanoat palatasi. Yuridik shaxslarning murojaatlari tahlili (2024-2025).
13. Raqamli O‘zbekiston-2030 strategiyasi va uni amalga oshirish bo‘yicha choralar.
14. Inomjonov F. va boshq. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat huquqini huquqiy ta’minlash muammolari. Toshkent: TDYu, 2024.
15. Lex.uz milliy qonunchilik bazasi materiallari va Adliya vazirligining ochiq ma’lumotlar portali (2026-yil may holatiga).