



МУРОЖААТЛАР БИЛАН ИШЛАШ ПРОЦЕДУРАСИ ҲАМДА УНДАГИ МУАММОЛАР

Кучкаров Жаҳонгирбек Улуғбек ўғли
Тошкент давлат юридик университети
Магистранти

Аннотация: Ушбу мақолада сўнги йилларда сезиларли ривожланган институтлардан бири – мурожаатлар институти ўрганилган. Мақолада институтни тартибга солувчи норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар ҳамда институтни қонуний тартибга солишдаги муаммолар таҳлил қилинади.

Калит сўзлар: Мурожаат, электрон мурожаат, виртуал қабулхона, ахборот-коммуникация технологиялари.

Ҳозирги кунда аҳолининг мурожаатлари билан ишлаш, уларни ҳал этиш ва ҳуқуқий ечим бериш институти жадал суръатларда ривожланмоқда. Ушбу институтни ривожлантиришга давлат томонидан катта эътибор қаратилган. Бундан ташқари, янги таҳрирдаги Конституциянинг 40 ҳамда 55 моддаларида ҳам ҳар ким бевосита ўзи ва бошқалар билан биргаликда давлат органларига ҳамда ташкилотларига, фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органларига, мансабдор шахсларга ёки халқ вакилларига аризалар, таклифлар ва шикоятлар билан мурожаат қилиш ҳуқуқига эгаллиги белгилаб қўйилмоқда. Ушбу мақолада мурожаат қилиш тушунчаси, унинг тартиби ва ушбу жараёндаги ҳуқуқий муаммоларни таҳлил қиламиз.

Мурожаат қилиш ҳуқуқи бу – конституциявий ҳуқуқдир. Уни бирон давлат ташкилоти ёки мансабдор шахси чеклаш ёки тақиқлаш ваколатига эга эмас. Янги таҳрирдаги Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг (кейинги ўринларда Конституция) 55-моддасининг 1-қисмида, ҳар ким ўз ҳуқуқ ва эркинликларини қонунда тақиқланмаган барча усуллар билан ҳимоя қилишга ҳақли эканлиги белгиланган. Ушбу қонуннинг мазмун-моҳияти шундаки, фуқаролар ўз бузилган ҳуқуқ ва эркинликларини, ўзгалар ҳуқуқларини бузмаган ҳолда, мустақил ҳимоя қилиш ҳуқуқига эга. Мазкур ҳуқуқни амалга оширишнинг ягона шarti – бу фуқаролар томонидан ўзини ҳимоя қилишда қўлланиладиган усуллар ёки чораларнинг қонунчилик ҳужжатларида тақиқланмаган бўлишидир. Ушбу усуллардан бири мурожаат қилиш институти ҳисобланади. Ўз ҳуқуқи бузилган деб ҳисобланган шахс давлат органи ёки мансабдор шахс устидан юқори турувчи органга ёки судга шикоят қилиши мумкин.

Мурожаат уч хил шаклда бўлади: оғзаки, ёзма ва электрон шаклда. «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуннинг 3 моддасига кўра, электрон мурожаат — белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан давлат органининг, ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган мурожаат ҳисобланади. Электрон мурожаатлар давлат органининг, ташкилотнинг расмий веб-сайти орқали ёки давлат органининг, ташкилотининг расмий электрон почта манзилига юборилади ҳамда электрон мурожаатлар тарзида рўйхатга олинади. Бундан ташқари, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси, Интернет





тармоғидаги Ўзбекистон Республикаси Ҳукумат портали орқали келиб тушган мурожаатлар ҳам электрон мурожаатлар сифатида қайд этилади.

Мурожаатнинг уч хил тури мавжуд: аризалар, таклифлар ва шикоятлар. Уларнинг барчаси бир хил аҳамиятга эга бўлади. Қонунчиликка кўра, мурожаатга бир нечта талаблар қўйилган. Мурожаатда жисмоний ёки юридик шахснинг реквизитлари тўлиқ кўрсатилиши, давлат органининг, ташкилотнинг аниқ номи, мурожаат юборилаётган мансабдор шахснинг лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак. Мурожаат мурожаатчи хоҳлаган тилида баён қилиниши мумкин. Мурожаатларни бериш муддатлари мавжуд. «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуннинг 22-моддасига кўра, Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди. Айрим ҳолларда, агар давлат органининг, ташкилотнинг ёки улар мансабдор шахсларининг мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа асосларга кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин. Бўйсинув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоғи билан бир йилдан кечиктирмай берилади. Шикоят қилиш учун бундай узоқ муддат белгиланганлигининг асосий сабаби, бир йил муддат шахс ўз ҳуқуқи бузилганлигини билиши, бузилган ҳуқуқини тиклаш учун қайси органга мурожаат қила олиши мумкинлигини тушуниб етиши учун оқилона муддатдир.

Фуқароларнинг мурожаат қилиш ҳуқуқи амалга ошишида энг муҳим масала – мурожаат қандай ҳал қилинишидан қатъий назар, вақтида асосли, ишончли жавоб олиш ҳисобланади. Вақтида ва ишончли жавоб олинмаса такрор мурожаатлар, юқори органларга мурожаатлар сони ортиб боради. Қонунчиликда, мурожаатни кўриб чиқиш муддатлари аниқ белгилаб қўйилган. Бунда мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини шартли равишда икки турга бўлиш мумкин. Биринчиси, мазмунан ҳал қилинмайдиган мурожаат муддати, иккинчиси, мазмунан ҳал қилинадиган мурожаат муддати. Унга кўра, қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган мурожаатлар **беш кунлик** муддатдан кечиктирмай тегишли органларга, бошқа ташкилотларга ва мансабдор шахсларга юборилиб, бу ҳақда мурожаат этувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади. Агар мурожаатларда уларни тегишли давлат органларига, ташкилотларга ёки мансабдор шахсларга юбориш учун зарур маълумотлар мавжуд бўлмаса, бу мурожаатлар мурожаат этувчига **беш кунлик** муддатдан кечиктирмай асослантирилган тушунтириш билан қайтарилади. Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади. Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган





ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади. Таклиф давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно бўлиб, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

Мурожаат институтида бир қанча ҳал қилиниши лозим бўлган муаммолар мавжуд. **Биринчи муаммо**, мурожаатларни кўриб чиқиш муддати аниқ белгиланганлиги. Юқорида таъкидлаб ўтганимиздек, мурожаатни умумий кўриб чиқиш муддати ўн беш кун, қўшимча ўрганиш ва ҳаракатлар талаб қилинса бир ойгача муддатда кўриб чиқилиши мумкин. Бироқ қонунчиликда айнан қандай ўрганишлар талаб этилганида мурожаатни кўриб чиқиш муддати узайтирилиши мумкинлиги тартибга солинмаган. Бундай ҳолат эса мурожаатларни ҳал қилиш муддати асосиз равишда чўзилишига, мурожаатни ҳал қилишда коррупцион омиллар вужудга келишига сабаб бўлмоқда. Шунга мувофиқ, қонунчиликда мурожаатлар муддатини узайтиришнинг аниқ сабаблари ва процедурасини белгилаб қўйиш лозим. **Иккинчи муаммо**, электрон мурожаатлар билан боғлиқ. Сўнгги йилларда, давлат органлари ҳамда мансабдор шахсларга электрон мурожаат қилиш имконияти кенгайтирилди ва ривожлантирилмоқда. Бироқ, электрон мурожаатни расмийлаштиришда кераксиз талаблар ва ортикча бюрократия мавжуд. Масалан, Ўзбекистон Республикаси «Нотариат фаолиятининг ташкилий асослари тўғрисида»ги Қонунининг 22³-моддасига кўра, электрон мурожаат электрон рақамли имзо билан тасдиқланган бўлиши лозим. Агар ҳуқуқий ва техник тусдаги қўшимча ҳаракатлар учун ҳақ тўланмаган бўлса, битимлар ва аризаларнинг электрон шаклдаги лойиҳаларини тайёрлаш тўғрисидаги электрон мурожаат кўриб чиқилмайди. «Давлат хизматлари марказлари ёки онлайн тарзда (масофадан туриб) расмий ахборот ресурслари орқали электрон рақамли имзо калитини рўйхатга олиш ва электрон рақамли имзо калитининг сертификатини бериш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламенти»нинг 9-бандига кўра, ягона портал ёки расмий ахборот ресурси орқали мурожаат қилинган ҳолларда мурожаат қилувчи мустақил равишда электрон шаклда давлат хизматларидан фойдаланиш тўғрисидаги сўровномани тўлдиради ва сўровномага электрон мурожаат қилувчининг паспорти (ИД-карта) нусхаси ҳамда паспортнинг асосий саҳифаси (ИД-карта) билан биргаликда селфи усулида олинган фотосурат нусхаси илова қилинади. Бунда илова қилинаётган фотосурат нусхасида мурожаат қилувчи юз қиёфаси тиниқ кўринган ҳамда паспортнинг асосий саҳифаси (ИД-карта) барча реквизитлари ўқиб бўладиган сифатда бўлиши шарт. Бу каби электрон мурожаатни идентификация қилишдаги талаблар фуқаролар учун мурожаатни электрон шаклда йўллашда қийинчиликлар туғдиради. Бу эса фуқаролар томонидан мурожаатлар ёзма шаклда берилиши давом этишига хизмат қилади. Бизнинг фикримизга кўра, электрон мурожаатни идентификация қилиш талаблари қайта кўриб чиқилиши ва талаблар энгиллаштирилиши лозим. **Учинчи муаммо**, электрон мурожаатлар билан ишлаш тартиби алоҳида қонунчилик билан тартибга солинманлиги ҳисобланади. Амалдаги «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонунда электрон мурожаат бошқа мурожаатлар билан бир хил





тарзда тартибга солиниши белгиланган. Бироқ, ушбу тартиб бир қанча кераксиз процедуралардан иборатдир. Масалан, электрон шаклдаги мурожаатни умумий қоидаларга асосан рўйхатдан ўтказиш, унга жавоб қайтарилишида ёзма шаклдан фойдаланиш мумкинлиги, муддатлар барча мурожаат шакллари каби бир хил эканлиги электрон шаклдаги мурожаатни бошқа мурожаат шаклларида афзаллик тарафларини йўққа чиқаради. Фикримизга кўра, электрон шаклдаги мурожаатлар фақатгина электрон тартибда рўйхатга олиниши ва уни мазмунан ҳал этиш муддати қисқартирилиши лозим.

Хулоса қилиб айтсак, мурожаат институти фуқароларнинг ўз ҳуқуқ-манфаатларини ҳимоя қилишдаги асосий воситалардан биридир. Мурожаат қандай шаклда берилганлигидан ва туридан қатъий назар, аҳамияти ва кўриб чиқиш процесси бир хил ҳисобланади. Юқорида кўрсатиб ўтилган муаммоларни ҳал қилиш эса мурожаатлар институтини янада такомиллаштиради.

Фойдаланилган норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси
2. «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонун
3. «Нотариат фаолиятининг ташкилий асослари тўғрисида»ги Қонун
4. Вазирлар Маҳкамасининг «Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида»ги Қарори
5. «Давлат хизматлари марказлари ёки онлайн тарзда (масофадан туриб) расмий ахборот ресурслари орқали электрон рақамли имзо калитини рўйхатга олиш ва электрон рақамли имзо калитининг сертификатини бериш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламенти»

