ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ПРЕЗИДЕНТИНИНГ ФАРМОНИ

5 **Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида**

Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг виртуал қабулхонаси қисқа даврдаги фаолияти давомида аҳолининг энг долзарб муаммоларини ҳал этиш имконини берувчи, давлат ҳокимияти ва бошқаруви, хўжалик бошқаруви органлари, барча даражадаги ҳокимиятлар билан фуқаролар ўртасидаги ҳамкорликнинг самарали механизмига айланди.

Таҳлиллар шуни кўрсатдики, мурожаатларнинг аксарият қисми тадбиркорлик субъектларининг ривожланишига халақит бераётган тўсиқ ва ғовларни бартараф этиш, қонунчиликка зид бўлган идоравий қарорларни бекор қилиш, ишга жойлашиш, соғлиқни сақлаш, банк кредитларидан эркин фойдаланиш, уй-жой-коммунал ва йўл-транспорт хизматлари сифатини яхшилаш масалалари, маҳаллий давлат ҳокимияти органлари, суд, ҳуқуқни муҳофаза қилувчи ва назорат органларининг фаолияти юзасидан келиб тушмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг виртуал қабулхонаси фаолияти давлат органларининг мурожаатлар билан боғлиқ ишни ташкил этишда уларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатларига, расмиятчилик, бюрократизм ва сансалорлик ҳолатларига доир қатор тизимли камчиликларни аниқлади.

2017 йил «Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили» деб эълон қилингани муносабати билан ҳамда аҳолининг Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг виртуал қабулхонаси иши тўғрисидаги кўплаб ижобий фикрларини эътиборга олиб, барча даражадаги давлат органлари фаолиятида «Халқ давлат идораларига эмас, давлат идоралари халқимизга хизмат қилиши керак» деган тамойилни амалда қарор топтириш, шунингдек жисмоний ва

юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашнинг сифат жиҳатидан янги тизимини жорий этиш мақсадида:

1. Қуйидагилар тузилсин:

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхонаси — Ўзбекистон Республикаси Президенти девони ишлар бошқармасининг Фуқаролар қабулхонаси негизида;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари (бундан буён — Халқ қабулхоналари) — Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳрида, шунингдек ҳар бир туман ва шаҳарда (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари);

Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонаси (бундан буён — Виртуал қабулхона).

2. Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонанинг асосий вазифалари этиб қуйидагилар белгилансин:

аҳоли билан тўғридан-тўғри мулоқотни ташкил этиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқ ва эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини тўлақонли ҳимоя қилишга қаратилган, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (бундан буён — мурожаатлар) билан ишлашнинг сифат жиҳатидан янги ва самарали тизими фаолиятини таъминлаш;

фуқароларнинг Ўзбекистон Республикаси Президентига, Олий Мажлисга, Ўзбекистон Республикаси Президенти девонига, Ҳукуматга, давлат бошқаруви органларига, суд, ҳуқуқни муҳофаза қилувчи ва назорат органларига, маҳаллий давлат ҳокимияти органларига, бошқа давлат ташкилотларига (бундан буён — давлат органлари) ва хўжалик бошқаруви органларига мурожаат қилишга оид конституциявий ҳуқуқларининг сўзсиз амалга оширилиши учун шароитлар яратиш;

Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонага келиб тушган мурожаатлар «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонунига қатъий амал қилган ҳолда, тўлиқ, холис ва ўз вақтида кўриб чиқилишини ташкил этиш;

Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонага келиб тушган ҳамда тегишлилиги бўйича давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларига юборилган мурожаатлар кўриб чиқилиши устидан тизимли мониторинг ва назоратни амалга ошириш;

жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг қабулларини давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларининг мансабдор шахслари иштирокида, шу жумладан видеоконференцалоқа орқали ўтказиш;

Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонага келиб тушаётган мурожаатларнинг қайд этилиши, умумлаштирилиши, тизимлаштирилиши ва кўриб чиқилиши устидан назорат қилиниши бўйича ягона электрон ахборот тизимини жорий этиш ва юритиш йўли билан мурожаатлар билан ишлашда замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан кенг фойдаланиш.

3. Ўзбекистон Республикаси Президенти девони таркибий тузилмасида Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш хизмати (бундан буён — Хизмат) тузилсин.

Хизмат зиммасига қуйидаги асосий вазифалар юклансин:

мурожаатларни кўриб чиқишда аниқланган тизимли қонунбузарликларнинг сабаб ва шарт-шароитларини бартараф этишга қаратилган ҳуқуқни қўллаш амалиёти ва амалдаги қонунчиликни такомиллаштириш юзасидан таклифлар ишлаб чиқиш;

Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхона фаолиятини самарали ташкил этиш ва мувофиқлаштириш, шунингдек уларнинг фаолиятини меъёрий-услубий ва ахборот-таҳлилий жиҳатдан таъминлаш;

давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларининг мурожаатлар билан ишлаш борасидаги фаолиятини, шу жумладан жойларга сайёр чиқишларни ташкил этиш ҳамда келиб тушаётган мурожаатлар бўйича тезкорлик билан тегишли чора-тадбирларни кўриш орқали назорат қилиш ва мувофиқлаштириш;

Халқ қабулхоналарига ва Виртуал қабулхонага келиб тушган, шунингдек тегишлилигига кўра давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларига юборилган мурожаатларни қабул қилиш, қайта ишлаш, кўриб чиқиш ва улар бўйича қарорлар қабул қилиниши устидан тизимли мониторинг ва назоратни амалга ошириш;

мазкур соҳадаги ҳуқуқбузарликларнинг олдини олиш ва профилактикаси, айбдор шахслар жавобгарлигининг муқаррарлигини таъминлашга доир чора-тадбирларни ишлаб чиқиш;

мурожаатларга асос бўлган тизимли қонунбузарликларнинг сабаб ва шарт-шароитларини аниқлаш юзасидан доимий таҳлиллар ўтказиш;

мурожаатлар билан ишлашни янада такомиллаштириш, фуқаролар билан очиқ мулоқотни кенгайтириш, аҳолининг давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларига бўлган ишончини мустаҳкамлашга доир чора-тадбирларни ишлаб чиқиш ва амалга ошириш;

Халқ қабулхоналари кадрлар таркибини аҳоли билан бевосита ишлаш учун зарур билимга, ташкилотчилик ва таҳлил қилиш қобилиятига, шунингдек маънавий-ахлоқий ва психологик фазилатларга эга бўлган юқори малакали мутахассислар билан шакллантириш, тўлдириш ва мустаҳкамлаб бориш;

давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларининг мурожаатлар билан ишлаш борасидаги фаолияти ҳақида Ўзбекистон Республикаси Президентига мунтазам ахборот бериб бориш;

мурожаатлар билан ишлаш натижалари оммавий ахборот воситаларида тизимли ёритиб борилишини ташкил этиш.

4. Белгилаб қўйилсинки:

барча даражадаги Халқ қабулхоналари ходимлари Ўзбекистон Республикаси Президенти девонининг ходимлари ҳисобланади;

Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳрида, шунингдек ҳар бир туман ва шаҳарда (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари) тузилаётган Халқ қабулхоналари фаолиятини ташкилий, молиявий ва моддий-техник жиҳатдан таъминлаш тегишлилигича Қорақалпоғистон Респуб-

ликаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар, Тошкент шаҳар, туманлар ва шаҳарлар ҳокимиятлари томонидан амалга оширилади.

5. Ўзбекистон Республикаси Президенти девонининг Ташкилий-кадрлар хизмати Ўзбекистон Республикаси Президенти девонининг бошқа хизматлари, Вазирлар Маҳкамаси ва Бош прокуратура билан биргаликда икки ҳафталик муддатда қуйидагиларни тасдиқлашни назарда тутувчи Ўзбекистон Республикаси Президенти қарори лойиҳасини киритсин:

Ўзбекистон Республикаси Президенти девонининг Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш хизматининг тузилмаси, Низоми ва штатлар жадвали;

Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳрида, шунингдек ҳар бир туман ва шаҳарда (туманга бўйсунувчи шаҳарлардан ташқари) тузилаётган Халқ қабулхоналарининг намунавий тузилмалари ва намунавий низомлари.

6. Давлат органлари, хўжалик бошқаруви органларининг раҳбарлари ва мансабдор шахслари, барча даражадаги ҳокимлар:

жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр қабулларини, шу жумладан Халқ қабулхоналари томонидан ташкил этиладиган қабулларини мунтазам ўтказиб борсин;

ҳар ойда Хизматга мурожаатлар билан ишлашга оид, шу жумладан Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонадан кўриб чиқиш учун юборилган мурожаатлар билан ишлашга оид ўз ҳисоботини тақдим этиб борсин.

Давлат органлари ва хўжалик бошқаруви органларининг раҳбарлари ва мансабдор шахслари мурожаатлар тўғрисидаги қонунчилик талаблари ва нормаларини бузганликлари учун жиноий жавобгарликка тортишгача бўлган жавобгарлик хусусида қатъий огоҳлантирилсин.

7. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги манфаатдор вазирлик ва идоралар билан биргаликда бир ойлик муддатда Вазирлар Маҳкамасига қонун ҳужжатларига ушбу Фармондан келиб чиқадиган ўзгартиш ва қўшимчалар юзасидан таклифлар киритсин.

8. Ўзбекистон Республикаси Бош вазири бир ойлик муддатда Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхона фаолиятини самарали ташкил этиш учун барча ташкилий, молиявий ва моддий-техник масалалар ҳал этилишини таъминласин.

9. Мазкур Фармоннинг ижро этилишини назорат қилиш Ўзбекистон Республикаси Бош вазири А.Н. Арипов ва Ўзбекистон Республикаси Бош прокурори И.Б. Абдуллаев зиммасига юклансин.

Ўзбекистон Республикаси Президенти **Ш. МИРЗИЁЕВ**

Тошкент ш.,
2016 йил 28 декабрь,
ПФ–4904-сон