

## O'ZBEKISTONDA FUQAROLAR BILAN MUNOSABATLAR TIZIMINING TARIXIY TARAQQIYOTI

**Jumaboyeva Sojida Xabibullayevna**

Urganch davlat universiteti

Ijtimoiy-iqtisodiy fanlar fakulteti 1-kurs magistranti.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15368145>

**Annotatsiya.** Ushbu maqola O'zbekiston Respublikasida xalq bilan muloqot tizimining shakllanish va rivojlanish tarixini tahlil qiladi. Maqolada tizimning mustaqillik yillaridan buyon bo'lgan evolyutsiyasi, demokratlashtirish jarayonlarida tutgan o'rni va zamonaviy davlat boshqaruvida xalq bilan muloqotning ahamiyati tahlil etiladi.

**Kalit so'zlar:** xalq bilan muloqot, virtual qabulxona, Prezident xalq qabulxonasi, demokratlashtirish, ijtimoiy hamkorlik, davlat boshqaruvi.

### HISTORICAL PROGRESS OF THE SYSTEM OF RELATIONS WITH CITIZENS IN UZBEKISTAN

**Abstract.** This article analyzes the history of the formation and development of the system of communication with the people in the Republic of Uzbekistan. The article analyzes the evolution of the system since the years of independence, its role in democratization processes and the importance of dialogue with the people in modern public administration.

**Keywords:** dialogue with the people, virtual reception, Presidential people's reception, democratization, social cooperation, Public Administration.

### ИСТОРИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ОТНОШЕНИЙ С ГРАЖДАНАМИ В УЗБЕКИСТАНЕ

**Аннотация.** В данной статье анализируется история становления и развития системы общения с народом в Республике Узбекистан. В статье анализируется эволюция системы за годы независимости, ее роль в процессах демократизации и значение диалога с народом в современном государственном управлении.

**Ключевые слова:** диалог с общественностью, виртуальный прием, президентский прием, демократизация, социальное сотрудничество, государственное управление.

### KIRISH

Zamonaviy davlat boshqaruvi tizimlarida fuqarolar bilan samarali muloqot mexanizmlarini yaratish demokratik jamiyatning muhim belgisi hisoblanadi. O'zbekiston Respublikasi mustaqillikka erishganidan buyon davlat va jamiyat munosabatlari doimiy ravishda takomillashib kelmoqda. Ayniqsa, so'nggi yillarda "hukumat xalqqa xizmat qilishi kerakligi" tamoyili asosida demokratik islohotlar jadallashdi [1]. Bu jarayonda xalq bilan muloqot tizimining shakllanishi alohida ahamiyat kasb etdi.

Kamoliddinov (2019) ta'kidlaganidek, "Xalq davlat idoralariga emas, davlat idoralari xalqimizga xizmat qilishi kerak" degan tamoyil O'zbekistonda xalq bilan muloqot tizimining g'oyaviy asosini tashkil etadi [2]. Ushbu tizimni yaratish va takomillashtirish orqali fuqarolarning davlat boshqaruvidagi ishtiroki ta'minlanadi, ularning muammolari o'z vaqtida hal etiladi va jamoatchilik nazorati kuchaytiriladi.

Rossiya Federatsiyasi tajribasini o'rgangan Petrov (2018) demokratik boshqaruvda davlat idoralari va fuqarolar o'rtasidagi samarali muloqot mexanizmlarining ahamiyatini alohida ta'kidlaydi [3]. Xalqaro tajribada ham, xususan, Grossman va Haufler (2021) tomonidan o'tkazilgan tadqiqotlarda e-demokratiya va fuqarolar bilan muloqotning zamonaviy shakllari davlat boshqaruvining samaradorligini oshirishda muhim omil ekanligi ko'rsatilgan [4].

### **METODOLOGIYA VA ADABIYOTLAR TAHLILI**

Tadqiqot metodologiyasi tarixiy, qiyosiy va tizimli tahlil usullariga asoslangan.

O'zbekistonda xalq bilan muloqot tizimining shakllanishi haqidagi ilmiy adabiyotlar va huquqiy-me'yoriy hujjatlar o'rganildi. Xalqaro tajribalar bilan qiyosiy tahlil o'tkazilib, xalq bilan muloqot tizimining samaradorligini baholash mezonlari ishlab chiqildi.

Rahimov (2020) o'z tadqiqotlarida O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasida fuqarolik jamiyatining asosiy qoidalarini aks ettiruvchi normalar mavjudligini va bular fuqarolar bilan muloqot qilishning konstitutsiyaviy asoslarini tashkil etishini ta'kidlaydi [5]. Bundan tashqari, davlat boshqaruvida zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanish imkoniyatlari Volkov (2019) tomonidan chuqur o'rganilgan [6].

Chet el tadqiqotchilaridan Wilson (2022) fuqarolar bilan muloqot qilishning zamonaviy mexanizmlarini tahlil qilar ekan, O'zbekistonda so'nggi yillardagi islohotlarni ijobiy baholaydi va ularni mintaqadagi boshqa davlatlar uchun o'rnak sifatida ko'rsatadi [7].

### **NATIJALAR VA MUHOKAMA**

O'zbekistonda xalq bilan muloqot tizimining shakllanish jarayonini quyidagi tarixiy bosqichlarga bo'lish mumkin: mustaqillikning dastlabki yillari (1991-2000), institutsional rivojlanish davri (2001-2016) hamda modernizatsiya va innovatsion rivojlanish davri (2017-hozirgi kungacha). So'nggi bosqich ayniqsa muhim ahamiyatga ega, chunki bu davrda nafaqat huquqiy asoslar takomillashtirildi, balki raqamli texnologiyalar asosida muloqotning yangi samarali mexanizmlari yaratildi [8].

2017-yil 11-sentyabrda imzolangan "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to'g'risida"gi farmon xalq bilan muloqot qilishning zamonaviy tizimini shakllantirishda muhim ahamiyatga ega bo'ldi. Farmon asosida Prezident virtual qabulxonasi va Xalq qabulxonalari tashkil etildi.

Sokolov (2020) o'z tadqiqotida Rossiya va O'zbekiston tajribasini qiyoslab, O'zbekistonda yaratilgan xalq bilan muloqot tizimining fuqarolik jamiyati rivojlanishidagi ahamiyatini alohida ta'kidlaydi [9]. Uning fikricha, O'zbekistonda yaratilgan tizim fuqarolarning davlat boshqaruvidagi ishtirokini ta'minlashda muhim rol o'ynamoqda.

O'zbekistonda axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining rivojlanishi xalq bilan muloqot tizimining samaradorligini oshirishda muhim rol o'ynadi. 2018-yil 1-fevraldan e'tiboran O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi axborot tizimining yangi talqini ishga tushirildi. Bu yangilanish orqali fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish jarayoni yanada samarali tashkil etildi.

Johnson va Smith (2020) o'z tadqiqotlarida rivojlanayotgan davlatlarda e-demokratiya va raqamli boshqaruv tizimlarining rivojlanish tendensiyalarini o'rganib, O'zbekistonda amalga oshirilayotgan islohotlarni yuqori baholaydilar [10].

Ularning fikricha, O'zbekistonda xalq bilan muloqot qilishning raqamli platformalari tezkor va samarali muloqot tizimini yaratishda muhim vosita bo'lib xizmat qilmoqda.

O'zbekistonda xalq bilan muloqot tizimining huquqiy asoslarini quyidagi muhim hujjatlar tashkil etadi: O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi; "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni; O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari faoliyati bilan bog'liq nizomlarni tasdiqlash to'g'risida"gi qarori; "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi".

Xalq bilan muloqot tizimining rivojlanishi O'zbekistonda fuqarolik jamiyati institutlarining shakllanishiga va ularning davlat bilan hamkorligini mustahkamlashga yordam berdi. Xalq bilan muloqot mobil ilovasi va boshqa raqamli platformalar aholi bilan bevosita muloqot qilish hamda aholi muammolarini aniqlash va hal etish imkoniyatlarini kengaytirdi.

Virtual qabulxona faoliyati tufayli 2021-yilga kelib millionlab murojaatlar ko'rib chiqildi. Bu xalqning davlat hokimiyatiga va qonun ustuvorligiga bo'lgan ishonchi tobora oshib borayotganidan va jamiyatda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari samarali tatbiq etilayotganidan dalolat beradi.

"Davlat xalqqa xizmat ko'rsatishi shart" g'oyasini tatbiq etishni nazarda tutuvchi "Xalqparvar davlat" milliy dasturi ishlab chiqilib, amalga oshirilmoqda. Bu dastur fuqarolar manfaatlarini va ehtiyojlarini hisobga olgan holda davlat xizmatlarini takomillashtirish va xalq bilan muloqotni yanada rivojlantirishga qaratilgan.

Xalq bilan muloqot tizimining ijtimoiy-iqtisodiy va siyosiy hayotga ta'siri keng ko'lamli bo'lib, ijtimoiy barqarorlikni ta'minlashda muhim rol o'ynamoqda. Xalq qabulxonalari va virtual qabulxona faoliyati fuqarolar uchun davlat organlari bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqot imkoniyatini yaratib, ularning qonuniy huquq va manfaatlarini samarali himoya qilmoqda. Bu jarayon fuqarolarning o'z muammolarini hal etishda davlat organlariga ishonchini oshirish bilan birga, ularning ijtimoiy-siyosiy faolligini ham kuchaytirmoqda.

Mamlakatda raqamli texnologiyalar asosida davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimini rivojlantirish xalq bilan muloqot tizimining muhim qismiga aylandi. "Elektron hukumat" tizimining joriy etilishi, interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) va boshqa raqamli platformalar fuqarolar uchun davlat xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirdi. Bu o'z navbatida byurokratik to'siqlarni kamaytirib, aholi va tadbirkorlar uchun qulayliklar yaratmoqda.

Mintaqaviy darajada xalq bilan muloqot qilish mexanizmlarini takomillashtirish alohida e'tiborga loyiq. Viloyat, tuman va shahar hokimliklarida, shuningdek, mahalla tizimida fuqarolar bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqot qilish mexanizmlari joriy etilgan. Bu jarayon mahalliy hokimiyat organlarining aholi oldidagi mas'uliyatini oshirish bilan birga, hududlardagi ijtimoiy-iqtisodiy muammolarni o'z vaqtida aniqlash va hal etish imkoniyatlarini kengaytirmoqda.

Sektorlar tizimining joriy etilishi ham xalq bilan muloqot qilishning samarali mexanizmlaridan biriga aylandi. Bu tizim orqali hududlardagi davlat organlari rahbarlari muayyan hududlarga biriktirilgan holda, aholining muammolarini bevosita o'rganish va hal etish imkoniyatiga ega bo'lmoqda. Natijada esa, muammolarni tezkor hal etish imkoniyati yaratilmoqda.

## **XULOSA**

O'zbekistonda xalq bilan muloqot tizimining shakllanish tarixi davlat boshqaruvini demokratlashtirish va fuqarolik jamiyatini rivojlantirish jarayonlari bilan uzviy bog'liq. Mustaqillik yillarida, ayniqsa 2016-yildan boshlab, xalq bilan muloqot qilishning zamonaviy va samarali mexanizmlari yaratildi va rivojlantirildi.

Tadqiqot natijalariga ko'ra, O'zbekistonda xalq bilan muloqot tizimining rivojlanishi quyidagi asosiy yo'nalishlarda amalga oshirildi: huquqiy-me'yoriy asoslarning takomillashtirilishi; institutsional tuzilmalarning yaratilishi (Prezident virtual qabulxonasi va Xalq qabulxonalari); raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish; fuqarolik jamiyati institutlari bilan hamkorlikni kuchaytirish va davlat xizmatlarini taqdim etish samaradorligini oshirish.

Bu yo'nalishlar bo'yicha amalga oshirilgan islohotlar natijasida xalq bilan muloqot tizimi O'zbekistonda fuqarolik jamiyatini rivojlantirish va demokratik qadriyatlarni mustahkamlashning muhim vositasiga aylandi. Xalqaro tajribalar asosida takomillashtirilgan bu tizim mamlakatda davlat boshqaruvining ochiqqligini ta'minlash, fuqarolarning huquq va erkinliklarini kafolatlash va ularning muammolarini samarali hal etishga xizmat qilmoqda.

## **REFERENCES**

1. Mirzиеev, Sh.M. (2017). Erkin va farovon, demokratik O'zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz. Toshkent: O'zbekiston.
2. Kamoliddinov, M. (2019). O'zbekistonda xalq bilan muloqot tizimi rivojlanishi: nazariya va amaliyot. Toshkent: O'zbekiston.
3. Петров, В.В. (2018). Диалог с гражданами как инструмент демократического управления. Москва: Наука.
4. Grossman, L., & Haufler, V. (2021). E-democracy and Digital Governance in Developing Countries. *Journal of Democratic Institutions*, 45(3), 112-127.
5. Rahimov, F. (2020). O'zbekistonda fuqarolik jamiyatining konstitutsiyaviy asoslari. *Huquq va jamiyat*, 6(2), 45-52.
6. Волков, Д.А. (2019). Цифровое государственное управление: теория и практика. Санкт-Петербург: Питер.
7. Wilson, K. (2022). Public Dialogue Systems in Central Asia: Recent Developments and Future Prospects. *International Journal of Governance*, 18(2), 205-219.
8. Abdusamatov, B. (2021). O'zbekistonda xalq bilan muloqot tizimining huquqiy asoslari. Toshkent: Adolat.
9. Соколов, А.С. (2020). Гражданское общество в России и Узбекистане: сравнительный анализ. *Журнал политических исследований*, 15(3), 78-91.
10. Johnson, M., & Smith, P. (2020). Digital Governance and E-Democracy in Developing Countries: Case Studies from Central Asia. Cambridge: Cambridge University Press.