

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ЮРИДИК УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ DSc.07/30.12.2019.Ү.и.22.02 РАҚАМЛИ
ИЛМИЙ КЕНГАШ**

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ЮРИДИК УНИВЕРСИТЕТИ

ФАЙЗИЕВ ОЛИМ РАИМКУЛОВИЧ

**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАР МУРОЖААТЛАРИГА ОИД
ҚОНУНЧИЛИК ҲУЖЖАТЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ**

12.00.02 – Конституциявий ҳуқуқ. Маъмурий ҳуқуқ.
Молия ва божхона ҳуқуқи

**Юридик фанлари доктори (Doctor of Science) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Тошкент – 2021

Юридик фанлари доктори (DSc) диссертацияси автореферати мундарижаси
Оглавление автореферата диссертации доктора наук (DSc)
Contents of the Doctoral (DSc) dissertation abstract

Файзиев Олим Раимкулович

Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатларига оид қонунчилик
ҳужжатларини ривожлантириш 3

Fayziyev Olim Raimkulovich

Improvement of legislative documents related to appeals of individuals and
legal entities 29

Файзиев Олим Раимкулович

Совершенствование актов законодательства в сфере обращений
физических и юридических лиц 51

Эълон қилинган илмий ишлар рўйхати

Список опубликованных научных работ
List of published scientific works..... 56

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ЮРИДИК УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ DSc.07/30.12.2019.Үн.22.02 РАҚАМЛИ
ИЛМИЙ КЕНГАШ**

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ЮРИДИК УНИВЕРСИТЕТИ

ФАЙЗИЕВ ОЛИМ РАИМКУЛОВИЧ

**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАР МУРОЖААТЛАРИГА ОИД
ҚОНУНЧИЛИК ҲУЖЖАТЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ**

12.00.02 – Конституциявий ҳуқуқ. Маъмурий ҳуқуқ.
Молия ва божхона ҳуқуқи

**Юридик фанлари доктори (Doctor of Science) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Тошкент – 2021

Фан доктори (Doctor of Science) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида B2020.2.DSc/Yu127 рақам билан рўйхатга олинган.

Диссертация Тошкент давлат юридик университетида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (ўзбек, инглиз, рус (резюме)) Илмий кенгаш веб-саҳифасида (<https://tsul.uz/uz/fan/avtoreferatlar>) ва «ZiyoNET» Ахборот таълим порталида (www.ziynet.uz) жойлаштирилган.

Илмий маслаҳатчи:

Ҳусанов Озод Тиллабаевич
юридик фанлари доктори, профессор

Расмий оппонентлар:

Турсунов Ахтам Саломович
юридик фанлари доктори, профессор

Муҳамедов Ўткирбек Ҳазратқулович
юридик фанлари доктори, профессор

Тулътеев Ильяс Тавасович,
юридик фанлари доктори, доцент

Етакчи ташкилот:

Инсон ҳуқуқлари бўйича
Ўзбекистон Республикаси Миллий маркази

Диссертация ҳимояси Тошкент давлат юридик университети ҳузуридаги Илмий даражалар берувчи DSc.07/30.12.2019.Yu.22.02 рақамли илмий кенгашнинг 2021 йил 11 декабрдаги соат 10:00 даги мажлисида бўлиб ўтади (Манзил: 100047, Тошкент шаҳар, Сайилгоҳ кўчаси, 35-уй. Тел.: (99871) 233-66-36; факс: (99871) 233-37-48, e-mail: info@tsul.uz).

Диссертация билан Тошкент давлат юридик университети Ахборот-ресурс марказида танишиш мумкин (996-рақам билан рўйхатга олинган). (Манзил: 100047, Тошкент шаҳар, Сайилгоҳ кўчаси, 35-уй. Тел.: (99871) 233-66-36).

Диссертация автореферати 2021 йил 29 ноябрда тарқатилди.

(2021 йил 29 ноябрдаги 14-рақамли реестр баённомаси).

Р.Р.Ҳақимов

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш раиси, юридик фанлари доктори, профессор

И.Р.Беков

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш котиби, юридик фанлари доктори, профессор в.б.

М.А.Аҳмедшаева

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш ҳузуридаги Илмий семинар раиси, юридик фанлари доктори, профессор

КИРИШ (юридик фанлари доктори (DSc) диссертацияси аннотацияси)

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати. Дунёда аксарият мамлакатлар асосий қонунларида ҳар кимнинг давлат органларига мурожаат қилиш ҳуқуқи конституциявий институт сифатида белгиланган бўлиб, бу борада жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларига оид қонунчилик ҳужжатларини ҳар томонлама ривожлантиришга, аҳоли мурожаатлари билан ишлашни алоҳида соҳалар бўйича таҳлил қилишга ва такомиллаштиришга қаратилган кенг кўламли ишлар, шу жумладан, илмий тадқиқотлар олиб борилмоқда.

Бугунги кунда жаҳон тажрибасида асосий фокуслар мурожаатлар билан ишлаш жараёнига психологларни жалб қилиш, мурожаат қилувчилар билан бевосита шуғулланувчи менежерлар фаолиятини йўлга қўйиш, мурожаатлар билан ишловчи масъуллар малакасини ошириш ва уларни услубий жиҳатдан қўллаб-қувватлашни кучайтириш, манфаатдор шахслар томонидан ўзларига тааллуқли мурожаатларнинг кўриб чиқилиши ҳолатини ҳар бир босқичда мунтазам кузатиб бориш ва натижаларини баҳолаш имкониятларини яратиш, ахборот технологиялари қулайликларидан самарали фойдаланиш, ҳар бир шахсга ўзи учун зарур бўлган сифатли ва ишончли ахборотларни олиш имконини берувчи платформаларни яратиш, расмий ва норасмий медиация моделларини қўллаш орқали мурожаатлар келиб тушишининг олдини олишга қаратилган.

Ўзбекистонда жисмоний ва юридик шахсларнинг давлат органларига мурожаат қилиш ҳуқуқи конституция даражасида белгиланган бўлиб, ҳар бир шахснинг ушбу конституциявий ҳуқуқни сўзсиз амалга ошириши учун кейинги беш йил ичида зарур шароитлар ва ҳуқуқий механизмлар яратилди, жумладан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал ва Халқ қабулхоналари фаолияти йўлга қўйилди. Бугунги кунда Янги Ўзбекистон тараққиёт стратегияси асосида Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёев томонидан Халқ қабулхоналари том маънода халқ овозини, жамоатчилик фикрини ифода этадиган тузилмага айланиши учун қўшимча ҳуқуқий асослар яратилиши ва парламент томонидан мамлакатимиз бўйича мурожаатлар билан ишлаш ҳолати назоратга олинishiга¹ оид концептуал ғоялар илгари сурилмоқда.

Мазкур тадқиқот иши Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги ПФ–4904-сон “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида”ги, 2017 йил 7 февралдаги ПФ–4947-сон “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги, 2019 йил 17 январдаги ПФ–5633-сон “Аҳоли муаммолари билан ишлаш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги, 2020 йил 2 мартдаги ПФ-5953-сон “2017–2021 йилларда

¹ Янги сайланган Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг лавозимга киришиш тантанали маросимида бағишланган Олий Мажлис палаталари қўшма мажлисидаги нутқи, <https://president.uz/uz/lists/view/4743>

Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини “Илм, маърифат ва рақамли иқтисодиётни ривожлантириш йили”да амалга оширишга оид Давлат дастури тўғрисида”ги фармонлари, 2017 йил 6 январдаги ПҚ-2721-сон “Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари фаолиятини ташкил этиш тўғрисида”ги, 2019 йил 19 февралдаги ПҚ-4197-сон “Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари фаолияти билан боғлиқ низомларни тасдиқлаш тўғрисида”ги қарорларида белгиланган вазифаларни амалга оширишга, уларни янада такомиллаштиришга муайян даражада хизмат қилади.

Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги. Мазкур тадқиқот республика фан ва технологиялар ривожланишининг I. “Ахборотлашган жамият ва демократик давлатни ижтимоий, ҳуқуқий, иқтисодий, маданий, маънавий-маърифий ривожлантиришда инновацион ғоялар тизимини шакллантириш ва уларни амалга ошириш йўллари” устувор йўналишига мос келади.

Диссертация мавзуси бўйича хорижий илмий тадқиқотлар шарҳи¹. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш, бу борада қонунчиликни такомиллаштириш масалалари бўйича илмий тадқиқотлар дунёнинг етакчи илмий марказлари ва олий таълим муассасаларида, жумладан, University of Graz (Австрия), University of Genova (Италия), Turiba University (Латвия), Mykolas Romeris University (Литва), Valensia University (Испания), Brunel University, University of Bristol, University of Leeds, Durham University, Birkbeck College (Буюк Британия), University of South Florida, St. John’s University (АҚШ), Norwegian Police University College (Норвегия), Grenoble Business School (Франция), University of Leiden (Нидерландия), ETH Zurich, Dirk Brockmann Humboldt Universita’t zu Berlin, Robert Koch-Institute (Германия)да олиб борилмоқда.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари бўйича хорижий тадқиқотларда мурожаатларни автоматлаштирилган тарзда таснифлаш моделлари ишлаб чиқилган (Wuhan University), мурожаатларнинг ҳал этилиши билан мурожаат этувчиларнинг лоялиги (ижобий муносабати) ўртасидаги боғланиш эркакларга нисбатан аёлларда юқорилиги, мурожаат этувчининг маданияти ортгани сайин бу боғланиш янада кучайиши аниқланган (Michigan State University), соғлиқни сақлаш (Ulster University) ва темир йўл соҳасида шикоятлар билан самарали ишлаш тизими мурожаат этувчиларнинг манфаатига йўналтирилган, бепул, оддий ва фойдаланиш учун қулай, содда ва тушунарли, объектив ва адолатли, очиқ ва ҳисобдор, доимо такомиллашиб боровчи хусусиятларга эга бўлиши лозимлиги кўрсатиб берилган (Queen Margaret University), иш жойларидаги камчиликлар

¹ Диссертациянинг мавзуси бўйича хорижий илмий тадқиқотлар шарҳи: www.uni-graz.at/de, unige.it/en, www.turiba.uni, www.mruni.eu/en, www.uv.es/uvweb/college/en/university, www.ulster.ac.uk, www.qmu.ac.uk, www.msu.edu, www.usf.edu, www.stjohns.edu, en.whu.edu.cn, www.mdx.ac.uk, www.gre.ac.uk, www.brunel.ac.uk, www.bristol.ac.uk, www.politihogskolen.no/en, www.uio.no/english, en.grenoble-em.com, www.ox.ac.uk, www.leeds.ac.uk, www.durham.ac.uk, www.bbk.ac.uk, www.universiteitleiden.nl/en, ETH Zurich-www.ethz.ch, www.rocs.hu-berlin.de, www.rki.de.

тўғрисида хабар берувчиларни ҳимоя қилиш бўйича ҳуқуқий механизмлар ишлаб чиқилган (University of Oslo, University of Greenwich); электрон петицияларнинг овоз йиғиш динамикаси таҳлил қилинган, петицияларнинг овоз тўплаш жараёнида биринчи соатлардаёқ максимал овоз йиғиб олишга йўналтирилган, кенг тарқалиши учун ижтимоий тармоқлардан фойдаланишни назарда тутувчи самарали усуллар жорий этилган (University of Oxford).

Дунёда мурожаатлар билан ишлашни ташкилий-ҳуқуқий жиҳатдан, шу жумладан, самарадорлик, очиклик, шаффофлик, натижадорлик, зарур ахборот ва ресурс билан таъминланганлик нуқтаи-назаридан такомиллаштириш, қонунбузилиш ҳолатлари ҳақида хабар берувчи шахсларнинг таъқиб қилиниши, иш жойини йўқотиши, обрўсизлантирилиши ва бошқа шаклларда моддий ва маънавий зарар кўришига олиб келиши мумкин бўлган таъсирлардан ҳуқуқий ҳимоясини таъминлаш бўйича қуйидаги устувор йўналишларда тадқиқотлар олиб борилмоқда: мурожаатлар билан ишлаш, низоларни бошқариш ва ҳал этиш йўллари, мурожаат этувчиларнинг ўз мурожаатлари кўриб чиқилиши натижаларидан қаноатланиши қонуниятлари, ахборот олишга бўлган ҳуқуқлар ҳимояси, мурожаатлар матнини таҳлил қилиш асосида автоматик таснифлаш; қонунбузилиш ҳолатлари тўғрисида давлат институтларига хабар берган шахсларни ҳимоя қилишга доир ҳуқуқий механизмлар, бу борада халқаро принциплар, соҳага оид этик ва маданий масалалар, бундай шахсларга тиббий ва ижтимоий хизматлар кўрсатиш; петиция институти моҳияти, унинг вақт, макон ва сиёсий тизимлар кесимида ривожланиши, оммавий онлайн петицияларни тавсифлаш, электрон петициялар тизимининг парламент ва аҳолининг ўзаро алоқадорлигидаги самарадорлик мезонларини белгилаш.

Мавзунинг ўрганилганлик даражаси. Мамлакатимизда мурожаатлар билан ишлаш ва мурожаатларни кўриб чиқиш масалалари алоҳида десертация тадқиқоти объекти сифатида О.Т.Хусанов, С.Б.Юсупов ва С.О.Юлдашов томонидан тадқиқ этилган. Мурожаатлар институтининг айрим жиҳатлари Ҳ.Т.Азизов, Х.Р.Алимов, Ш.М.Асьянов, Д.Г.Ахрарова, А.В.Гафуров, А.Жумабоев, Ш.Зокиров, А.Т.Исабаев, З.М.Исломов, Н.Т.Исмоилов, З.Каримов, О.Каримова, Р.Кучкаров, М.Миракулов, А.Р.Мўминов, Х.Т.Одилқориев, Ф.Ж.Очилдиев, Ф.Х.Рахимов, А.Х.Саидов, У.Таджиханов, М.А.Тиллабаев, И.Т.Тулътеев, А.М.Ҳошимхонов, Ҳ.Тўйчиева, Ф.П.Хайитбоев, И.А.Хамедов, Б.Э.Қосимов, Б.Қобулов каби олимлар томонидан ўрганилган.

Хорижий мамлакатларда мурожаатлар институти тадқиқот объекти сифатида кўпгина олимлар, хусусан, О.А.Антонова, П.А.Беяков, С.В.Васильева, А.А.Дворак, В.С.Кухливский, Я.Э.Меженин, В.А.Мещерягина, М.А.Миронов, А.В.Савоськин, И.Х.Саидов, Д.А.Сергеева, А.А.Титов, Е.В.Третьякович, С.А.Широбоков, Tiago Tiburcio, Christian Neumann, Brita Bjørkelo, Beverly Henkel, Suat Çubukçu, Rosdi Bin Haji Abdul Aziz, Shafiq Ibrahim Al-Haddad, Alireza Faed, Lucas Böttcher, Esraa Abd El-Aziz Abd El-Sadek Afify, Taha Yasser¹ ва бошқа олимларнинг тадқиқот ишларида таҳлил қилинган.

¹ Мазкур илмий ишларнинг тўлиқ номи фойдаланилган адабиётлар рўйхатида келтирилган.

Шундай бўлса-да, мурожаатларга оид қонунчиликни ҳозирги давр призмаси ва имкониятларидан келиб чиқиб ривожлантириш муаммолари ва истиқболлари алоҳида тадқиқот объекти сифатида комплекс ўрганилмаганлиги ушбу мавзуда илмий иш олиб бориш заруратини келтириб чиқаради.

Диссертация мавзусининг тадқиқот бажарилаётган олий таълим муассасасининг илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги. Тадқиқот мавзуси Тошкент давлат юридик университети илмий-тадқиқот ишлари режасининг “Демократик ислоҳотларни чуқурлаштириш шароитида давлат бошқарувини янада эркинлаштиришнинг асосий йўналишлари” мавзусидаги фундаментал лойиҳаси (2017 – 2021 й.й.) доирасида бажарилган.

Тадқиқотнинг мақсади жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлаш соҳасидаги муносабатларни ҳуқуқий тартибга солиш асослари ва механизмларини такомиллаштириш юзасидан илмий-амалий тавсиялар ва таклифларни илгари суришдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари:

жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари институти тушунчасини очиб бериш, унинг ўзига хос белгилари ва ривожланиш босқичларини, мурожаатларнинг шакллари, турлари ва усулларини таҳлил қилиш;

мурожаатлар классификацияси, унинг аҳамияти, жорий этиш муаммоларини, мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принципларини тадқиқ этиш;

мурожаат қилиш ҳуқуқининг конституциявий-ҳуқуқий асосларини ёритиш, мурожаат қилиш ҳуқуқи кафолатларини таҳлил қилиш ҳамда уларнинг доирасини янада кенгайтиришга оид таклифлар ишлаб чиқиш;

мурожаатларни, жумладан, оғзаки ва электрон мурожаатларни кўриб чиқишни ҳуқуқий тартибга солиш масалаларини, кўриб чиқилишида алоҳида хусусиятлари мавжуд бўлган мурожаатлар билан ишлашни таҳлил қилиб, уларни такомиллаштириш истиқболлари аниқлаш;

давлат органлари ва ташкилотларининг мурожаатлар билан ишловчи таркибий бўлинмалари фаолиятини такомиллаштириш имкониятларини кўриб чиқиш, мурожаатлар билан ишлашда моддий ресурслардан оқилона фойдаланишни таъминлашдаги муаммоларни аниқлаш, ечимлар таклиф қилиш;

мурожаатлар билан ишлашнинг рақамли трансформациясини самарали амалга ошириш тенденцияларини, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат қилиш маданиятини юксалтириш масалаларини таҳлил қилиш;

мурожаатлар билан ишлашга доир хорижий мамлакатлар тажрибасини қиёсий ўрганиш, қонунчиликдаги мавжуд бўшлиқларни бартараф этиш, қонунчиликни такомиллаштириш юзасидан аниқ таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш, ҳуқуқ назариясини ривожлантириш ва ҳуқуқни қўллаш амалиётини яхшилаш юзасидан тавсиялар бериш.

Тадқиқотнинг объекти Ўзбекистон Республикасида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш жараёнида юзага келадиган ташкилий-ҳуқуқий, ижтимоий-ҳуқуқий муносабатлар тизими ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предметини мурожаатлар билан ишлашга доир ҳуқуқий муносабатларни тартибга солувчи норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар, ҳуқуқни

қўллаш амалиёти материаллари, хорижий мамлакатлар қонунчилиги ва амалиёти ҳамда юридик фанда мавжуд ғоялар, концептуал ёндашувлар, таълимотлар, илмий-назарий қарашлар ва бошқа манбалар ташкил этади.

Тадқиқотнинг усуллари. Тадқиқот ишини олиб боришда илмий билишнинг тизимли ва функционал таҳлил, тарихийлик, мантиқийлик (анализ, синтез), қиёсий-ҳуқуқий таҳлил, статистик, социологик сўровлар ўтказиш, индуктив ва дедуктив таҳлил каби усулларидан фойдаланилган.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги қуйидагилардан иборат:

ҳар бир шахснинг махсус тузилган коллегиялар (комиссиялар)га ҳам мурожаат қилиш ҳуқуқини амалга ошириш механизмларини белгилаш, “Фуқароларнинг қонунчилик ташаббуси ҳуқуқини амалга ошириш тартиби тўғрисида”ги қонунни қабул қилиш зарурлиги асослаб берилган;

муурожаатларнинг ягона классификаторини ишлаб чиқиб, уни норматив-ҳуқуқий ҳужжат билан тасдиқлаш зарурлиги асослаб берилган;

муурожаатларда кўтарилаётган муаммолар асосида қарорлар қабул қилишни таъминлаш мақсадида Тизимли тадқиқотлар институти фаолиятини йўлга қўйиб, мазкур муассасада давлат органлари ва ташкилотларининг муурожаатлар билан ишлаш масалалари бўйича масъул ходимларини мунтазам ўқитиш зарурлиги асослаб берилган;

оммавий қабулларни ташкил этиш ва ўтказиш, ушбу тадбирлар давомида келиб тушган муурожаатлар билан ишлашни комплекс ҳуқуқий тартибга солиш, шу билан бирга, муурожаат қилувчиларни онлайн қабул қилиш тизимини оммалаштириш зарурлиги асослаб берилган;

республика бўйича барча муурожаатларни умумлаштириш, таҳлил қилиш ва муурожаатлар билан ишлаш ҳолатини самарали назорат қилиш, муурожаат қилувчилар томонидан ўз муурожаатларининг кўриб чиқилишини ҳар қандай босқичда кузатиб бориш имконини берувчи ягона миллий онлайн платформа (Виртуал ахборот тизими) яратиш зарурлиги асослаб берилган;

давлат органлари ва ташкилотларининг муурожаатлар билан ишловчи таркибий бўлинмаларни ташкил этишнинг минимал нормативлари ва мезонларини ишлаб чиқиш, ҳар бир ходим учун белгиланган кунлик ва ойлик меҳнат нормасининг вақт меъёрларини аниқлаш, бунда минимал штат бирлигини бир нафар этиб белгилаш зарурлиги асослаб берилган.

Тадқиқотнинг амалий натижалари қуйидагилардан иборат:

“Ўзбекистон Республикасининг айрим қонун ҳужжатларига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш тўғрисида”ги Қонун лойиҳаси ишлаб чиқилди. Бунда “Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида”ги Қонунни такомиллаштириш, жумладан:

а) муурожаат қилиш ва кўриб чиқиш тартибини такомиллаштириш мақсадида 3, 6, 7, 21, 27-моддаларга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш;

б) муурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари мазмунини очиқ беришни назарда тутувчи 4¹-4⁶-моддалар билан тўлдириш;

в) “Ёшларнинг муурожаатларини кўриб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари” деб номланган янги 24²-модда билан тўлдириш;

г) “Маҳкумларнинг мурожаатларини кўриб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари” деб номланган янги 24³-модда билан тўлдириш;

д) “Жамоавий мурожаатга жавоб” деб номланган 27¹-модда билан тўлдириш таклиф этилди.

Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 83-моддасига тегишли ўзгартиришлар киритиш ҳамда “Фуқароларнинг қонунчилик ташаббуси ҳуқуқини амалга ошириш тартиби тўғрисида”ги Қонунни қабул қилиш, бир қатор қонунчилик ҳужжатларига ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш зарурати асослаб берилди.

Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги. Диссертация ишида фойдаланилган адабиётлар ва миллий қонунчилик ҳужжатлари расмий манбалардан олинган бўлиб, белгиланган талаблар асосида ҳавола қилинган, илмий-тадқиқот иши якуни бўйича давлат-ҳуқуқий фанларга тегишли илмий-назарий қарашларни умумлаштириш, тадқиқ этиш, ҳуқуқий категориялар, шунингдек жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонунчилик ҳужжатлари, хорижий мамлакатлар қонунчилигини қиёсий таҳлил этиш, ҳуқуқни қўллаш амалиёти ва социологик сўров натижалари асосида назарий хулосалар, таклиф ва тавсиялар илгари сурилган, шу билан бирга, диссертация ишининг дастлабки натижалари амалиётга жорий қилинганлиги ва бу тегишли давлат органлари томонидан тасдиқланганлиги, хулоса, таклиф ва тавсиялар апробациядан ўтказилиб, уларнинг натижалари етакчи миллий, хорижий нашрларда эълон қилинганлиги тадқиқот хулосаларининг ишончлилигини намоён этади.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти. Мазкур тадқиқот натижалари мурожаатлар билан ишлашнинг назарий асосларини ривожлантиришга, мурожаатларга оид қонунчиликни такомиллаштиришга хизмат қилади, тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти ундаги илмий-назарий хулосалар, таклиф ва тавсиялардан келгуси илмий фаолиятда, қонун ижодкорлиги жараёнида, ҳуқуқни қўллаш амалиётида, мурожаатларга оид қонунчилик нормаларини шарҳлашда, миллий қонунчиликни такомиллаштириш ҳамда “Давлат ва ҳуқуқ назарияси”, “Маъмурий ҳуқуқ”, “Конституциявий ҳуқуқ”, “Қиёсий конституциявий ҳуқуқ”, “Конституциявий ҳуқуқнинг илмий-амалий муаммолари” фанларини илмий-назарий жиҳатдан бойитишга хизмат қилади, шунингдек, тадқиқот натижаларидан юриспруденция ва психология йўналишларида янги илмий изланишлар олиб боришда фойдаланиш мумкин.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти қонун ижодкорлиги фаолияти, хусусан, норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар тайёрлаш, уларга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш жараёни ҳамда ҳуқуқни қўллаш амалиётини такомиллаштиришга ҳамда олий юридик таълим муассасаларида маъмурий ва конституциявий ҳуқуқ фанларини ўқитишга хизмат қилади.

Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши. Тадқиқотнинг илмий натижалари асосида:

“Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуннинг амал қилиши татбиқ этилмайдиган ҳолатларни кўрсатиш, асосий тушунчалар мазмунини ёритиш, электрон мурожаатларни электрон рақамли

имзо билан тасдиқлаш талабини бекор қилиш, жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қбул қилиш, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси фаолияти, асосий вазифалари, ҳуқуқ ва мажбуриятлари, мурожаатларга доир масалалар бўйича реал вақт режимида маслаҳатлар бериш, айрим мурожаатларни кўриб чиқиш, мурожаатларни кўрмай қолдириш каби механизмларни белгилаш бўйича таклифлар 2017 йил 11 сентябрдаги ЎРҚ–445-сон “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунининг 1, 3, 9–13, 25 ва 29-моддаларини ишлаб чиқишда инobatга олинган (Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси Қонунчилик палатаси Демократик институтлар, нодавлат ташкилотлар ва фуқароларнинг ўзини ўзи бошқариш органлари кўмитасининг 2020 йил 29 майдаги 05/1-01-113-сон далолатномаси). Ушбу таклифларнинг жорий этилиши мурожаатлар билан ишлашга доир янги ҳуқуқий механизмларнинг амалга киритилишига, мурожаат қилиш жараёнлари соддалаштирилишига, мурожаатларнинг кўриб чиқиши ва ҳал этилиши янада такомиллаштирилишига хизмат қилган;

оммавий қабулларни ташкил этиш ва ўтказишга оид таклифлар Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрациясининг 2021 йил 27 февралдаги АФ-210-сон фармойиши билан тасдиқланган Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрациясининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва мурожаатлар билан ишлаш масалалари бўйича маслаҳатчиси бўлинмалари томонидан оммавий қабуллар ташкил этиш ва ўтказиш тартиби тўғрисидаги йўриқноманинг 1–32-бандлари ва иловаларини ишлаб чиқишда инobatга олинган (Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрациясининг 2021 йил 2 мартдаги 07-1-841-сон далолатномаси). Ушбу таклифларнинг жорий этилиши Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрацияси томонидан ташкил этилаётган ва ўтказилаётган оммавий қабулларни ташкил этиш ва ўтказиш билан боғлиқ аниқ ҳуқуқий механизмларнинг белгиланишига хизмат қилган;

норматив-ҳуқуқий ҳужжат лойиҳасини тайёрлашда ишлаб чиқувчи томонидан лойиҳанинг ҳуқуқий жиҳатдан тартибга солиш предметига тааллуқли жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини ўрганишига, норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар қабул қилиш ҳуқуқига эга бўлган органлар ва бошқа ташкилотлар уларнинг ижроси билан боғлиқ масалалар бўйича ҳуқуқни қўллаш амалиёти мониторингини ҳамда жисмоний ва юридик шахслар мурожаатларининг таҳлилини амалга оширишига оид таклифлар 2021 йил 20 апрелдаги ЎРҚ–682-сон “Норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунининг 23-моддаси биринчи қисми еттинчи хатбошиси ҳамда 53-моддаси иккинчи қисми матнини баён этишда инobatга олинган (Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси Юридик таъминлаш бошқармасининг 2021 йил 2 июндаги 12-18-8-сон далолатномаси). Ушбу таклифларнинг жорий этилиши норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар лойиҳаларида ўткир муаммоларнинг тизимли ҳал этилишига, уларнинг ҳаётий ва халқчил бўлишига хизмат қилган;

чет эл фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахсларнинг Ўзбекистон Республикасининг давлат органларига, ташкилотларга ҳамда уларнинг мансабдор шахсларига аризалар, таклифлар ва шикоятлар билан мурожаат қилиш ҳуқуқига эга эканлигини, давлат органлари, ташкилотлар ва уларнинг мансабдор шахслари мурожаатларни кўриб чиқиш чоғида чет эл фуқароларига ва фуқаролиги бўлмаган шахсларга уларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари, қонуний манфаатларига дахлдор бўлган ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини таъминлашга оид таклифлар 2021 йил 4 июндаги ЎРҚ–692-сон “Ўзбекистон Республикасида чет эл фуқароларининг ва фуқаролиги бўлмаган шахсларнинг ҳуқуқий ҳолати тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунининг 22-моддасини шакллантиришда инобатга олинган (Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси Сенати Суд-ҳуқуқ масалалари ва коррупцияга қарши курашиш қўмитасининг 2021 йил 11 июндаги 19-сон далолатномаси). Ушбу таклифларнинг жорий этилиши чет эл фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахслар Ўзбекистон Республикасининг давлат органлари, ташкилотлари ва улар мансабдор шахсларига мурожаат қилиш ҳуқуқига эга эканлигини аниқ белгилашга, ўзларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини таъминлашга хизмат қилган;

Конституциявий судга мурожаат қилишга, келган мурожаатларнинг рўйхатдан ўтказилишига, ҳал этилиши Конституциявий суд ваколатларига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатлар белгиланган тартибда, қўйилган масалаларни ҳал этиш ваколатига киритилган тегишли давлат органларига, ташкилотларга ва мансабдор шахсларга беш кунлик муддатдан кечиктирмай юборилиши кафолатланишига оид таклифлар 2021 йил 27 апрелдаги ЎРҚ–687-сон “Ўзбекистон Республикасининг Конституциявий суди тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Конституциявий қонунининг 31-моддасини баён этишда инобатга олинган (Ўзбекистон Республикасининг Конституциявий судининг 2021 йил 21 июндаги Б-н-сон далолатномаси). Ушбу таклифларнинг жорий этилиши фуқаролар ва юридик шахсларнинг Конституциявий судга мурожаат қилиш ҳуқуқи кафолатланишига, келиб тушган мурожаатларнинг рўйхатга олиниб, кўриб чиқилишини таъминлашга, ҳал этилиши Конституциявий суд ваколатларига кирмайдиган масалалар бўйича мурожаатларнинг қисқа вақтда тегишли манзилга юборилишига хизмат қилган.

Тадқиқот натижаларининг апробацияси. Мазкур тадқиқот натижалари тўртта халқаро ва республика илмий-амалий конференцияларда муҳокама қилинган ҳамда илмий тўпламларда нашр этилиб, синовдан ўтган.

Тадқиқот натижаларининг эълон қилинганлиги. Диссертация мавзуси бўйича жами 27 та илмий иш, жумладан, битта монография, 22 та мақола (21 таси Ўзбекистон Республикаси Олий аттестация комиссияси томонидан рўйхатга олинган журналларда) чоп этилган.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация кириш, ўн тўрт параграфни ўз ичига олган тўртта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Ишнинг ҳажми 260 бетни ташкил этади.

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

Диссертациянинг **кириш** қисмида тадқиқот мавзусининг долзарблиги ва зарурати асосланган, тадқиқотнинг мақсади, вазифалари, объекти ҳамда предмети ёритилган, шунингдек, республика фан ва технологияларини ривожлантиришнинг устувор йўналишларига мослиги кўрсатилган, муаммонинг ўрганилганлик даражаси, мавзунинг диссертация бажарилаётган олий таълим муассасасининг илмий-тадқиқот ишлари режаси билан алоқадорлиги, усуллари, илмий янгилиги ва амалий натижалари, тадқиқот натижаларининг ишончилиги, илмий ва амалий аҳамияти очиқ берилган. Шунингдек, тадқиқот натижаларининг амалиётга жорий қилиниши, апробацияси, нашр этилган ишлар ва диссертациянинг тузилиши ҳамда ҳажми ҳақида маълумотлар келтирилган.

Диссертациянинг **“Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари институтининг назарий-методологик асослари”** деб номланган биринчи бобда жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари институти тушунчаси, ўзига хос хусусиятлари, ривожланиш босқичлари, шунингдек, мурожаатлар шакллари, турлари, усуллари ҳамда мурожаатлар классификацияси ва жорий этиш муаммолари, бу борада хорижий давлатлар қонунчилиги қиёсий ўрганилган ҳолда илмий-амалий-назарий жиҳатдан таҳлил қилинган.

Диссертант соҳа мутахассислари, олимлар ҳамда миллий ва хорижий давлатларнинг қонунчилик тажрибаси таҳлили асосида мурожаат қилиш тушунчаси, унинг белгилари юзасидан ҳозирга қадар миллий ва халқаро миқёсда методологик ҳамда қонунчилик нуқтаи назардан ягона оптимал ёндашув шаклланмаганлигини баён этган.

Диссертант томонидан мурожаатлар институти тушунчаси ва белгилари юзасидан О.Хусанов, С.Юсупов, С.Васильева, А.Драков, А.Любимова, А.Савоськин, И.Саидов, Д.Сергеева каби олимлар фикрлари ҳамда қатор хорижий давлатлар қонунчилик тажрибаси таҳлил қилинган. Шунингдек, мурожаатлар институти моҳиятини чуқур тадқиқ қилиш мақсадида тадқиқотчи томонидан олимларнинг қарашлари “мурожаатлар – фуқароларнинг давлат ишларини бошқаришда иштирок этиши шакли”, “мурожаатлар – давлат функциясини амалга ошириш шакли”, “мурожаатлар – бузилган ҳуқуқларни ҳимоя қилиш ва тиклаш воситаси” каби назарияларга ажратилиб, уларнинг моҳияти ҳамда ҳар бир назария доирасида мурожаатлар институтининг энг муҳим жиҳатлари кўрсатиб берилган.

Тадқиқотчи мурожаатлар институтининг конституциявий-ҳуқуқий институт сифатида қуйидаги белгиларини санаб ўтган: а) мурожаат қилиш ҳуқуқи ҳам бошқа конституциявий ҳуқуқлар каби асосий ҳуқуқлардан бири ҳисобланади; б) мурожаат қилиш конституциявий ҳуқуқини амалга ошириш тартиби бошқа қонунчилик ҳужжатлари билан белгиланган ва ушбу ҳуқуқдан келиб чиқувчи ҳуқуқ ва эркинликлар учун ҳуқуқий негиз ҳисобланади; в) мурожаат қилиш конституциявий ҳуқуқи олий юридик кучга эгадир; г) мурожаат қилиш ҳуқуқи конституциявий ҳуқуқ сифатида ҳимоя қилинади. Жумладан, диссертацияда Ўзбекистонда конституциявий нормаларнинг

ривожланиши таҳлили асосида мазкур ҳуқуқ илк маротаба 1978 йилда конституциявий норма даражасида ўрнатилганлиги қайд этилган.

Хорижий давлатларда белгиланган конституциявий нормалар таҳлили асосида тадқиқотчи томонидан Ўзбекистон Республикаси Конституциясида мустаҳкамланган ва 2014 йилдан мурожаатлар тўғрисидаги қонунчилигимиз предмети доираси билан тўлиқ қамраб олинган мурожаат қилиш ҳуқуқининг барча жисмоний ва юридик шахслар томонидан амалга оширилиши мумкинлиги аниқ белгилаб қўйилганлиги ижобий ҳолат, деб баҳоланган.

Диссертацияда миллий қонунчиликда мурожаат қилинадиган субъектлар доираси борасида қатор муаммолар мавжудлиги, жумладан, махсус комиссиялар томонидан мурожаатларни қўриб чиқилиши, унинг ўзига хос хусусиятлари, бундай ижтимоий муносабатларни тартибга солишнинг аниқ механизмларини белгилаш лозимлигини асослантириб, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунда мурожаат қилинувчи субъектга нисбатан “маъмурий орган” атамасини қўллаш ҳамда мурожаат қилинувчи субъектлар сифатида маъмурий органлар, давлат муассасаси ва халқ вакилларини белгилашни таклиф этилган.

Диссертант томонидан олимларнинг фикрлари, миллий ва хорижий мамлакатлар қонунчилиги таҳлили асосида мурожаатлар институтининг белгилари ажратилган ҳамда мурожаат тушунчасига муаллифлик таърифи ишлаб чиқилган.

Шунингдек, диссертацияда Ўзбекистон ҳудудида аҳоли мурожаатлари билан ишлашнинг тарихан шаклланиш тенденцияларидан келиб чиқиб, ушбу институтнинг ривожланишини шартли равишда қуйидаги босқичларга ажратиб таҳлил қилиш таклиф этилган: 1-босқич: кишилиқ жамиятининг энг қадимги даврдан мамлакатимиз ҳудудига ислом дини кириб келгунга қадар (VII аср) бўлган давр; 2-босқич: ислом дини кириб келгандан (VII аср) Ўрта Осиё хонликлари (Бухоро, Хива ва Қўқон) бўлган давр (XX аср); 3-босқич: 1920 йилдан 1991 йилгача бўлган давр; 4-босқич: 1992 йилдан 2017 йилгача бўлган давр; 5-босқич: 2017 йил ва ундан кейинги давр.

Тадқиқотчи томонидан мурожаатлар шакллари тадқиқ этилиб, айрим мамлакатларда (Озарбайжон, Бахрайн, Германия, Греция, Испания, Қувайт, Мексика, Никарагуа, Туркия) мурожаатлар фақат ёзма шаклда берилиши белгиланганлигини қайд этиб, миллий қонунчиликда мурожаатлар оғзаки, ёзма ва электрон шаклда берилиши ҳолатини ижобий баҳолаган.

“Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунда назарда тутилган оғзаки мурожаатнинг шахсий, сайёр ёки оммавий қабул, видеоконференцалоқа воситасида, ишонч телефони ёхуд тезкор алоқа телефонлари орқали қилинадиган шакллари диссертацияда батафсил таҳлил қилинган. Шунингдек, қонунчилик ҳужжатларида оғзаки мурожаатларнинг аниқ шартлари, тартибини тўлиқ белгилаш, шу жумладан, “шахсий қабул”, “сайёр қабул”, “оммавий қабул”, “ишонч телефони”, “тезкор алоқа телефони (call-марказ)” каби тушунчаларга муаллифлик таърифи ишлаб чиқилган.

Тадқиқот ишида жисмоний ва юридик шахслар давлат органларига турли масалалар юзасидан мурожаат қилса-да, мурожаатнинг қонунчиликда

мустаҳкамланган ариза, шикоят ва таклиф турларини тўғри белгиланганлиги, қонунчиликка муурожаатнинг янги турларини киритиш зарурати мавжуд эмас, деб хулоса қилинган. Шунингдек, диссертант томонидан муурожаатларни тақдим этиш усуллари таҳлил қилинган ҳолда “якка тартибдаги муурожаат” ва “жамоавий муурожаат” усуллари юзасидан хулосалар билдирилган.

Тадқиқотчи томонидан муурожаатлар классификацияси тушунчаси, уни жорий этишдаги муаммолар ва ечимлар таҳлил қилиниб, муурожаатлар муурожаат қилиш усулига кўра – якка тартибдаги ва жамоавий; шаклига кўра – оғзаки, ёзма ва электрон; турига кўра – ариза, таклиф ва шикоят; муурожаат этувчи субъектига кўра – жисмоний ва юридик шахслар; муурожаат қилинувчи субъектга кўра – давлат органи, ташкилот ва мансабдор шахс; шунингдек, бошқа тоифаларга кўра (такрорий муурожаат, дубликат муурожаат, аноним муурожаат) таснифланиши мумкинлиги эътироф этилган.

Тадқиқот ишида замонавий классификаторда муурожаатлар мазмунига мавзули ёндашувни қўллаш аксарият давлатларда самарали усул сифатида расман тан олинганлиги кўрсатилган ҳолда, классификацияда муурожаатларни уларда кўтарилган масалалар бўйича таснифлаш – “мавзули классификация” тизимини жорий этиш орқали “муурожаатларнинг ягона классификатори”ни ишлаб чиқиш, уни норматив-ҳуқуқий ҳужжат билан тасдиқлаб, амалиётга жорий этиш таклиф этилган. Ўз навбатида, классификатор динамик хусусиятга эга эканлигини инобатга олиб, унга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиб боришнинг соддалаштирилган механизмларини, бунга масъул ваколатли органни белгилаш, унинг манфаатдор вазирлик ва идоралар билан биргаликда классификаторни янгиланган ҳолатда юритиш бўйича вазифаларини аниқ белгилаш масаласи ҳал этилиши зарурлиги асосланган.

Диссертациянинг иккинчи боби **“Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаат қилиш ҳуқуқини амалга оширишнинг концептуал ҳуқуқий асослари”** деб номланиб, унда жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаат қилиш ҳуқуқининг конституциявий-ҳуқуқий асослари, муурожаат қилиш ҳуқуқини амалга ошириш ва муурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари ҳамда мазкур ҳуқуқни амалга оширишнинг кафолатлари каби масалалар таҳлил қилинган. Бунда тадқиқот объекти юзасидан З.Исломов, М.Миракулов, А.Саидов, Н.Салаев, Ш.Уразаев, О.Антонова, В.Борченко, О.Гапонов, Т.Дуванов, В.Екатерина, А.Китаева, Н.Мельникова, К.Минаев, М.Нисенбаум, Б.Терешин, В.Филимонов, Д.Шишкин, Suat Çubukçu каби олимлар фикрлари ҳамда қатор хорижий давлатлар қонунчилик тажрибаси таҳлил қилинган.

Мазкур бобда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳар қандай давлат органи ва муассасасига муурожаат қилиш ҳуқуқи мавжудлиги конституциявий норма даражасида мустаҳкамланганлиги эътироф этилиб, қуйидаги ҳолатларга алоҳида эътибор қаратилган:

1) жисмоний ва юридик шахсларнинг қонун чиқарувчи ва ижро этувчи ҳокимият ҳужжатларининг Ўзбекистон Республикасининг Конституциясига мувофиқлиги бўйича хулоса сўраб Конституциявий судга тўғридан-тўғри муурожаат қилиш ҳуқуқини қонун билан мустаҳкамлаш, ўз навбатида, тааллуқли

бўлмаган мурожаатлар ҳам келиши ҳисобига Конституциявий судда иш ҳажми ортиб кетишининг олдини олиш мақсадида ушбу механизмнинг аниқ тартиб-таомилларини, хусусан, мурожаат қилишга оид талабларни (чекловлар қўймаган ҳолда) “Ўзбекистон Республикасининг Конституциявий суди тўғрисида”ги Конституциявий қонунда мустаҳкамлаш лозимлиги таклиф этилган;

2) жисмоний ва юридик шахслар ташаббуси асосида қонун нормаларини такомиллаштиришни назарда тутган ҳолда қонунчилик ташаббуси субъектларини қайта кўриб чиқиш таклиф этилган. Хорижий мамлакатларда бу борада ижобий тажриба мавжудлигини кузатиш мумкин. Жумладан, Беларусь Республикаси Конституциясининг 99-моддасида сайлов ҳуқуқига эга бўлган 50 мингдан кам бўлмаган фуқаролар қонунчилик ташаббуси ҳуқуқига эга эканлиги белгиланган. “Беларусь Республикаси фуқароларининг қонунчилик ташаббуси ҳуқуқини амалга ошириш тартиби тўғрисида”ги Қонуннинг 2-моддасига кўра, фуқароларнинг қонунчилик ташаббуси ҳуқуқи қонунчилик ҳужжатларида белгиланган тартибда Миллий Мажлис Вакиллар палатасида кўриб чиқилиши мажбурий бўлган қонун лойиҳаларини Вакиллар палатасига киритиш ҳуқуқи ҳисобланади. Бевосита фуқароларнинг қонунчилик ташаббуси ҳуқуқи аксарият Европа мамлакатларида тан олинган. Жумладан, Албания (81-модда), Андорра (58-модда), Австрия (41-модда), Венгрия (28-модда), Грузия (45-модда), Испания (87-модда), Италия (71-модда), Латвия (64-модда), Литва (68-модда), Лихтенштейн (64-модда), Македония (70-модда), Польша (118-модда), Португалия (167-модда), Руминия (73-модда), Словения (88-модда) ва Швейцария (138-модда) конституцияларида фуқароларнинг қонунчилик ташаббуси ҳуқуқи мавжуд.

Диссертант томонидан “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунда мурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари белгиланган бўлса-да, уларнинг мазмун-моҳияти очиб берилмаганлиги, қонуннинг барча нормаларини ёритишда, тўғри тушунишда ва уларни амалда қўллашда ушбу принципларга қатъий амал қилиш зарурлиги билдирилиб, қонунда ҳар бир принципнинг мазмуни ва ҳуқуқий шартлари очиб берилиши лозимлиги асослантилган. Шу сабабли, қонунни “Қонунийлик принципи”, “Мурожаатларни ўз вақтида, холисона ва тўлиқ кўриб чиқиш принципи”, “Мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги принципи”, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши принципи”, “Мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги принципи”, “Мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлиги принципи” деб номланган 4¹–4⁶-моддалар билан тўлдириш, шунингдек, қонунга “мурожаатларнинг оқилона муддатларда кўриб чиқилиши”, “мурожаат қилиш ҳуқуқининг суиистеъмол қилишга йўл қўйилмаслиги” хорижий мамлакатлар тажрибаси асосида мурожаатларни кўриб чиқишда “ҳисобдорлик”, “хизмат вазифаларини бажаришда шахсий жавобгарлик” принципларини киритиш таклиф этилган.

Тадқиқотчи томонидан қонунчиликда белгиланган мурожаат қилиш ҳуқуқи давлат томонидан қафолатланмаса ёки уни қафолатлашнинг механизмларига аниқлик киритилмаса, ушбу ҳуқуқнинг амалга оширилишида унинг туб моҳияти ўзгариши, кўзланган ўта муҳим мақсадларга эришиб бўлмаслиги билдирилиб, диссертацияда мурожаат этиш ҳуқуқининг қафолатлари рўйхати саналган ҳамда уларнинг айрим мунозарали жиҳатларига эътибор қаратилган.

Маҳкумларнинг Ўзбекистон Республикаси Президентига монеликсиз мурожаат қилиш ҳуқуқини қафолатлаш, телефон орқали қилган мурожаатларини чегараси белгиланган телефонларда гаплашиш сонига киритмаслик, жазони ижро этиш муассасаларида шаффоф қутилар ташкил қилиш, уларнинг тегишлича вилоят Халқ қабулхонаси мудир иштирокида маълум бир муддат ичида очилиши, бундай мурожаатларнинг кўздан кечирилмаслигини назарда тутувчи нормалар киритиш, шунингдек қийноқлар, виждон эркинлиги билан боғлиқ мурожаатларини монеликсиз, кўздан кечирмасдан, тезда тегишли ташкилотлар (мансабдор шахслар)га юборилишини таъминлаш механизмлари, маҳкумларга электрон шаклда мурожаат қилиш ҳуқуқини бериш ва уни амалга ошириш шарт-шароитларига доир нормаларни қонунчиликда мустаҳкамлаш лозимлиги билдирилган. Шу мақсадда “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунни “Маҳкумларнинг мурожаатларини кўриб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари” деб номланган 24³-модда билан тўлдириш таклиф этилган.

Шунингдек, хорижий давлатларда (Хитой Халқ Республикаси, Россия Федерацияси, Беларусь Республикасида) мурожаат қилиш ҳуқуқининг амалга ошириш қафолатларини таҳлил қилиб, миллий қонунчиликда бу масалалар билан боғлиқ нормаларни такомиллаштириш мақсадида:

- мурожаат этиш муносабати билан бошқа шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари, қонуний манфаатлари ҳамда жамият ва давлат манфаатларини бузмаслик шартлари, механизмларини янада аниқроқ белгилаш;

- “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуннинг 18-моддасини мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахслардан тўлов ундирилмаслигини назарда тутувчи иккинчи қисм билан тўлдириш таклифи илгари сурилган.

Диссертациянинг учинчи боби **“Мурожаатларни кўриб чиқиш тартибига оид қонунчилик ҳужжатларини такомиллаштириш”**га бағишланган бўлиб, унда тадқиқотчи томонидан мурожаатларни кўриб чиқишнинг умумий қоидалари, оғзаки ва электрон мурожаатларни кўриб чиқиш хусусиятлари ва уларни ҳуқуқий тартибга солиш масалалари, шунингдек, кўриб чиқилишида алоҳида хусусиятлари мавжуд бўлган мурожаатлар билан ишлашни такомиллаштириш истиқболлари ёритилган. Бунда тадқиқот объекти юзасидан Р.Кучкаров, G. Rowe, L. J. Frewer, Shafiq Ibrahim AL-Haddad, Thiago Tiburcio, А.Агеева, Л.Андриченко, В.Астанин, Ж.Гаунова, С.Зубарев В.Комарова, Ю.Меженин, В.Мещерягина, И.Плюгина, Е.Полякова, С.Сабаева, А.Савоськин, К.Торопова, О.Филонова каби олимлар фикрлари ҳамда қатор хорижий давлатлар қонунчилик тажрибаси таҳлил қилинган.

Диссертант томонидан норматив-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган қоидалардан келиб чиқиб, мурожаат қилиш ва мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги босқичлардан иборатлиги таъкидланган: 1) мурожаат матнини шакллантириш ва кўриб чиқиш учун ваколатли давлат органига (мансабдор шахс)га бериш; 2) мурожаатни қабул қилиш ва рўйхатдан ўтказиш; 3) мурожаатни кўриб чиқиш; 4) мурожаатга жавоб бериш; 5) мурожаатни назоратдан чиқариш.

Диссертант томонидан давлат органлари ва ташкилотларида мурожаатлар билан ишлаш фаолиятини самарали ташкил қилиш учун қуйидагиларга эътибор бериш тавсия этилди:

- фуқаролар илгари ёзган мурожаатларини кўриб чиқиш натижаларидан норозилик билдирган бўлса, бундай мурожаатларни бевосита юқори турувчи ташкилот аралашуви билан (зарур ҳолларда, бошқа давлат органлари вакилларини ҳам жалб қилиб) синчковлик билан чуқур ўрганиш ва масалага имкон қадар “нуқта қўйиш” амалиётини кенгайтириш;

- мурожаатларни юзаки ва сифатсиз кўриб чиқиш ҳолатларига йўл қўйган, мурожаатларда кўтарилган муаммоларни ҳал қилишга жиддий ёндашмаган маъсул ходимларга, мансабдор шахсларга нисбатан муросасиз муносабатда бўлиш ва уларга белгиланган тартибда тезкор, таъсирчан чоралар қўллаш, аксинча, ишига сидқидилдан ва виждонан ёндашган ходимларни эса, доимий рағбатлантириб бориш;

- давлат органлари ва ташкилотлари томонидан ўзларининг барча бўғинларидаги (марказий ва қуйи тизимларидаги) мурожаатлар билан ишлаш ҳолати танқидий таҳлил қилиб борилишини, шунингдек, янги қабул қилинаётган, ўзгартириш киритилаётган тегишли қонунчилик ҳужжатлари мазмуни тўғрисида маъсул ходимлар ўз вақтида хабардор қилиб борилишини таъминлаш;

- норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар лойиҳаларини ишлаб чиқишда, биринчи навбатда, мурожаатлардаги муаммоларни синчковлик билан ўрганиш, таҳлил қилиш ва уларда қўйилган тизимли масалаларни ҳал қилишга эътибор қаратиш;

- мурожаатлар билан ишловчи ходимларнинг билим ва кўникмаларини мунтазам равишда ошириб бориш мақсадида тизим ташкилотлари учун ахборот-коммуникация технологияларини самарали қўллаган ҳолда, хусусан видеоконференцалоқа шаклида, ўқув ва амалий семинарлар ташкил этиб бориш.

Оғзаки мурожаатлар билан ишлаш жараёнини таҳлил қилиш асосида тадқиқотчи томонидан қуйидаги таклиф ва тавсиялар илгари сурилган: 1) шахсий қабул жараёни 4 та босқичга ажратилган, уларни ташкил этишда жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакиллари ҳуқуқларининг 8 та қўшимча кафолатини белгилаш ҳамда ўрнатилиши керак бўлган 6 та чеклов кўрсатилган; 2) оммавий қабулларнинг мурожаатларни қабул қилишнинг бошқа шакл, усул ва манбаларидан фарқ қилувчи 11 та ўзига хос хусусияти санаб ўтилган, уларни ўтказиш учун сабаб бўладиган 3 та, асос бўладиган 4 та ҳолат, бундай тадбирларни ташкил қилишдан олдин тегишли давлат органи, ташкилот ва мансабдор шахс томонидан амалга оширилиши лозим бўлган 8 та чора-тадбир белгилаб берилган; 3) давлат органи, ташкилоти ва

мансабдор шахс томонидан оммавий қабуллар ўтказиш бўйича чораклик, ярим йиллик ёки йиллик режа-жадвал (“йўл харитаси”) ҳудудлар (жамоалар, маҳаллалар), соҳалар ва муаммолар кесимида ишлаб чиқилиши ва тасдиқланиши лозимлиги; 4) оммавий қабулларнинг биринчи раҳбарлар томонидан ўтказилиши, қабул ўтказаетган мансабдор шахснинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари, жавобгарлиги доирасини қонунчиликда аниқ белгилаш, оммавий қабуллар ўтказиши лозим бўлган давлат органлари рўйхатини тасдиқлаш ва улар фаолиятига баҳо беришда ушбу вазифанинг қай даражада бажарилганлигини инобатга олиш тавсия этилган; 5) телефонлар орқали мурожаат қилиш, бундай мурожаатларнинг кўриб чиқилиши кафолатланиши; 6) мурожаатларни видеоконференцалоқа воситасида қабул қилиш имкониятларини янада кенгайтириш, унинг ҳуқуқий асосларини такомиллаштириш тавсия этилган.

Диссертацияда электрон мурожаатлар билан ишлаш, бу борада юзага келаётган муаммолар ва мунозарали ҳолатлар алоҳида тадқиқ этилган. Жумладан, статистик маълумотларга кўра, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал ва Халқ қабулхоналарига келиб тушган электрон мурожаатлар 2017 йилда 291 792 та, 2018 йилда 138 175 та, 2019 йилда 110 995 та, 2020 йилда 128 651 тани ташкил этган. Аммо, ҳозирда электрон мурожаатлар билан ишлашни назарда тутувчи қонунчилик сезиларли даражада замондан орқада қолаётганлиги қайд этилган.

Шунингдек, тадқиқотчи томонидан мурожаатларнинг электрон шаклини қўллаш амалиёти қуйидаги бир қатор одатий муаммоларни кўрсатганлиги қайд этилган: а) кўп ҳолларда электрон ҳужжат кўринишида мурожаат юбориш жуда оддий процедура бўлишига қарамай, кўпчилик фуқаролар ҳали ҳам техник қурилмалар билан ишлаш учун зарур кўникмаларга ёки зарур техник имкониятларга эга эмаслар (масалан, материалларни бириктиришда қийинчиликлар мавжуд); б) мурожаат қилиш ҳуқуқларини суиистеъмол қилиш фактлари мавжуд: бир хил матнли хабарлар оммавий равишда турли давлат органларига юборилган ва бир неча мартаба; в) идентификация қилиш муаммоси мавжуд, амалда кўрсатилган маълумотлар кўпинча нотўғри ва электрон почта манзили “бир марталик” мақсадлар учун яратилган бўлади; г) мурожаатга жавоб берадиган мансабдор шахс ҳар доим ҳам муаммонинг моҳиятига асосли жавоб бериш учун тегишли даражадаги профессионал малакага эга эмас ва ҳоказо.

Электрон ҳужжат айланиши тўғрисидаги қонунчиликда белгиланган қоидалар “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунда электрон мурожаатларга қўйилган талаблар билан таққосланиб, тадқиқотчи томонидан аниқ хулосалар билдирилган.

Таҳлиллар асосида “электрон мурожаат”, “ягона идентификация тизими” тушунчаларига таъриф бериш, “Mening fikrim” веб-портали орқали бериладиган электрон жамоавий мурожаатларга доир умумий талаб ва қоидаларни “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунда мустаҳкамлаш таклиф этилган.

Кўриб чиқилишида алоҳида хусусиятлари мавжуд бўлган мурожаатлар билан ишлаш масаласи ўрганилиб, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг

муурожаатлари тўғрисида”ги Қонунни такомиллаштириш бўйича қуйидаги тавсиялар берилган:

- “ёшларнинг муурожаатлари” тушунчасига таъриф бериш ва “ёшларнинг муурожаатларини кўриб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари” деб номланган 24²-модда билан тўлдириш;

- хорижий давлатлар юрисдикцияси билан боғлиқ бўлган муурожаатларни кўриб чиқиш ва ҳал қилишнинг ўзига хос хусусиятларини белгилаш;

- ҳал этилиши бошқа давлатлар юрисдикцияси билан боғлиқ бўлган, бироқ аҳолини қийнаётган, ёрдам сўрашга мажбур қилаётган масалалар ва муаммоларнинг ижобий ечим топишига хизмат қилувчи халқаро шартномалар тузиш масаласини ҳал қилиш (масалан, маҳкумларни чет элдан, хусусан, Россия, Сурия, Қозоғистон, Қирғизистон, Тожикистон, Хитойдан Ўзбекистонга кўчириш бўйича ушбу давлатлар билан шартномалар тузилмагани сабабли, амалда бундай масалалар кўтарилган муурожаатларни ижобий ҳал қилиш имкони мавжуд эмас).

Тадқиқот ишининг тўртинчи боби “**Муурожаатлар билан ишлашга оид ташкилий-ҳуқуқий масалалар**” деб номланиб, унда давлат органлари ва ташкилотларининг муурожаатлар билан ишловчи таркибий бўлинмалари фаолиятини янада такомиллаштириш, муурожаатлар билан ишлашнинг рақамли трансформациясини самарали амалга ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаат қилиш маданиятини юксалтириш, муурожаатлар билан ишлашда моддий ресурслардан оқилона фойдаланишни таъминлаш муаммолари тадқиқ этилган. Бунда тадқиқот объекти юзасидан Р.Кучкаров, Beverly Henkel, Rosdi Bin Haji Abdul Aziz, Е.Бахтаирова, Е.Гузенко, С.Сергеева, Г.Худоёрова, О.Цыбулевская каби олимлар фикрлари ҳамда қатор хорижий давлатлар қонунчилик тажрибаси таҳлил қилинган.

Расмий статистик маълумотларга кўра, аҳолининг интернет билан таъминланганлиги 100 та доимий аҳолига нисбатан ҳисобланганда, 2015 йилда 26,6 кишига, 2020 йил якуни бўйича 58,4 кишига тўғри келган. Демак, ушбу даврда аҳолининг мобил алоқа билан таъминланганлиги 100 та доимий аҳолига нисбатан ҳисобланганда, 66 кишидан 80 кишигача ошган. Диссертацияда шу каби статистик ва илмий-назарий маълумотлар ҳамда ҳуқуқни қўллаш амалиёти чуқур тадқиқ этилиб, муурожаатлар билан ишлашнинг рақамли трансформациясини самарали амалга ошириш тенденцияларига алоҳида эътибор қаратилган.

Жумладан, тадқиқотчи томонидан келгусида аҳоли муурожаатлари билан ишлашда ахборот технологияларини қўллашнинг қуйидаги асосий йўналишлари ишлаб чиқилган.

- давлат органлари ва мансабдор шахслар томонидан оғзаки муурожаатларни реал вақт режимида қабул қилиш ва муурожаат қилувчини эшитишни видеоконференцалоқа воситасида ташкил этиш амалиётини кенгайтириш, унинг ҳуқуқий асослари ва механизмларини ишлаб чиқиш;

- телефон орқали оғзаки муурожаатларни қабул қилишда ахборотни матнли шаклга ўтказиш технологияларини жорий қилиш, жумладан, аҳоли муурожаатларини қабул қилувчи ягона “Қўнғироқлар маркази” фаолиятини йўлга қўйиш ва самарадорлигини ошириш;

- матнли ахборотни қайта ишлаш технологияларини жорий қилиш асосида мурожаатда кўтарилган муаммоларни инсон омилисиз таснифлаш ва мурожаатни кўриб чиқишга масъул ташкилотни белгилаш тизимини жорий этиш ва самарадорлигини ошириш;

- мурожаатлар билан ишлашда ахборот хавфсизлигини таъминлаш, масъул ходимларнинг ахборот тизимида ишлашига фақат электрон рақамли имзо асосида рухсат бериш;

- мурожаатлар билан ишлаш жараёнида маълумот ва ҳужжатлар алмашинуви жараёнларини тўлиқ рақамлаштириш;

- мурожаат қилувчиларга мурожаатни кўриб чиқиш натижаларига нисбатан муайян вақт оралиғида онлайн равишда муносабат билдириш имкониятини яратиш;

- аҳоли муаммолари билан ишлашда нафақат мурожаатларда кўтарилган муаммолар, балки ижтимоий тармоқларда кўтарилаётган муаммоларни ҳам ягона тизимда рўйхатга олиб, идоралараро ҳамкорлик асосида кўриб чиқилишини таъминлаш;

- мурожаатларда кўтарилган, шунингдек, “фуқаробай”, “маҳаллабай”, уйма-уй юриб аниқланган муаммолар бўйича тўпланган катта ҳажмдаги маълумотларни таҳлил қилиш, визуализациялаш бўйича сунъий интеллектга асосланган ихтисослашган технологияларни ишлаб чиқиш ва жорий этиш;

- геолокация технологияларини жорий этиш орқали муаммолар юзага келган манзил тўғрисидаги маълумотлар асосида республика бўйича турли соҳалар кесимида кўтарилган муаммолар хариталарини шакллантириш, мазкур воситалардан таҳлилий мақсадларда, ҳудудларни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш дастурлари лойиҳаларини ишлаб чиқишда кенг фойдаланиш;

- мурожаатларни кўриб чиқиш ва кўриб чиқиш натижаларини назорат қилиш босқичида идоравий маълумотлар базаларидан фойдаланиш имкониятини яратиш.

Тадқиқот ишида аҳолининг мурожаат қилиш маданиятини оширишга оид тизимли ва манзилли тадбирлар кўрилиши зарурлиги асосланган. Қонунчиликда мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари билан боғлиқ харажатлар таснифини белгилаш лозимлиги асослантирилган, жумладан:

1) давлат органлари ва муассасаларининг харажатлар сметасида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш билан боғлиқ алоҳида модда киритиш;

2) тегишли соҳаларда давлат органлари ва муассасаларига келиб тушаётган мурожаатларни ҳар чорақда таҳлил қилиб бориш, бунда соҳадаги тизимли муаммоларни аниқлаш ва уларнинг бартараф этиш бўйича самарали чора-тадбирларни амалга ошириш;

3) мурожаатларга оид харажатларни қоплаш, шунингдек, аниқланган тизимли муаммоларни бартараф этиш, давлат органлари ва муассасаларида мурожаатлар билан ишлаш тизимини такомиллаштириш мақсадида давлат органлари ва муассасаларида “муурожаатларнинг ҳал этилишини қўллаб-қувватлаш жамғармаси”ни ташкил этиш ёки ушбу соҳага йўналтириш учун маблағларни, ҳисоб-китобларни алоҳида ҳисобварақда юритиш;

4) ҳар бир мурожаатни кўриб чиқиш натижалари бўйича ҳужжатлар йиғмажилдига “ҳаражатлар варағини” тўлдириш ва илова қилиш амалиётини жорий этиш таклиф этилган.

ХУЛОСА

Илмий-тадқиқот иши натижасида қуйидаги хулоса, назарий ва амалий таклиф ҳамда тавсиялар ишлаб чиқилди:

I. Илмий-назарий хулосалар:

1. Мурожаат тушунчасига қуйидагича таъриф бериш таклиф этилади:

муурожаат – бу маъмурий органлар, давлат муассасалари, мансабдор шахслар ҳамда халқ вакилларига жисмоний ва юридик шахсларнинг тўғридан-тўғри ёки вакиллари орқали ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини амалга ошириш, тиклаш, ҳимоя қилиш, шунингдек, давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштириш мақсадида яқка тартибда ёки жамоа бўлиб, ёзма, оғзаки ёки электрон шаклда ариза, таклиф, шикоят орқали ифодаланган ҳамда қонунчилик ҳужжатларида белгиланган талабларга мос келадиган конституциявий қафолатланган иродасини ифодалаш шакли.

Шунингдек, “давлат органи”, “давлат муассасаси”, “халқ вакиллик органилари”, “шахсий қабул”, “сайёр қабул”, “оммавий қабул”, “ишонч телефони”, “тезкор алоқа телефони”, “ариза”, “яқка тартибдаги муурожаат”, “жамоавий муурожаат”, “электрон муурожаат”, “ягона идентификация тизими”, “ёшларнинг муурожаатлари” каби тушунчаларнинг мазмуни юзасидан муаллифлик таърифлари ишлаб чиқилган.

2. Мурожаатлар институтининг қуйидаги ўзига хос белгиларини ажратиш мумкин: а) конституциявий-ҳуқуқий институт ҳисобланади; б) шахснинг иродасини ифода этади; в) тегишли манзилга муурожаат қилиш ҳуқуқига эга бўлган субъектлар томонидан берилади; г) қонунчилик ҳужжатларида белгиланган субъектларга берилади; д) муурожаат қилувчи ёки бошқа шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини амалга ошириш, тиклаш ва ҳимоя қилиш ҳамда давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштириш мақсадида берилади.

3. Мамлакатимиз ҳудудида муурожаатлар институтининг ривожланиши шартли равишда 5 та босқичга ажратиб ўрганиш тавсия этилади: *1-босқич*: кишилик жамиятининг энг қадимги даврдан мамлакатимиз ҳудудига ислом дини кириб келгунга қадар (VII аср) бўлган давр; *2-босқич*: ислом дини кириб келгандан (VII аср) Ўрта Осиё хонликлари (Бухоро, Хива ва Қўқон) бўлган давр (XX аср); *3-босқич*: 1920 йилдан 1991 йилгача бўлган давр; *4-босқич*: 1992 йилдан 2017 йилгача бўлган давр; *5-босқич*: 2017 йил ва ундан кейинги давр.

4. Президент Виртуал қабулхонаси тизимида жорий қилинган амалдаги классификатор асосида муурожаатларнинг янгиланган ягона классификаторини ишлаб чиқиш, уни норматив-ҳуқуқий ҳужжат билан тасдиқлаш зарурати асослантирилган. Бунда муурожаатларни таснифлаш бўйича таҳлил қилиш

сифатини янада оширишнинг устувор йўналишларини белгилаш, жумладан, ўзаро боғлиқ соҳаларда мурожаатлар сони ортиши ёки камайишига таъсирини прогноз қилиш имконини берадиган алгоритм ишлаб чиқиш таклиф этилади.

5. Ҳал этилиши бошқа давлатлар юрисдикцияси билан боғлиқ бўлган, бироқ аҳолини қийнаётган, ёрдам сўрашга мажбур қилаётган масалалар ва муаммоларнинг ижобий ечим топишига хизмат қилувчи халқаро шартномалар тузиш масаласини ҳал қилиш тавсия этилади.

6. Мамлакатимизда мурожаатлар билан ишлаш фаолиятини мутахассис талаб этиладиган даражага кўтариш, унга мос бўлган малака талабларини ишлаб чиқиш, мурожаатлар билан ишлаш бўйича махсус фанни жорий этиб, уни ижтимоий (социология, психология каби) ва юридик соҳада мутахассислар тайёрловчи олий таълим муассасалари ўқув дастурларига мажбурий фан сифатида киритиш таклиф этилади.

7. Мурожаатлар билан ишлашда ахборот технологияларини қўллашда истиқболда қуйидаги асосий йўналишларга эътибор қаратиш керак: 1) оғзаки мурожаатларни реал вақт режимида қабул қилиш ва видеоконференцалоқа воситасидан фойдаланиш амалиётини кенгайтириш; 2) телефон орқали оғзаки мурожаатларни қабул қилишда ахборотни матнли шаклга ўтказиш технологияларини жорий қилиш, ягона “Қўнғироқлар маркази” фаолиятини йўлга қўйиш; 3) мурожаатда кўтарилган муаммоларни инсон омилсиз таснифлаш ва масъул ташкилотни белгилаш тизимини жорий этиш; 4) ахборот хавфсизлигини таъминлаш, ахборот тизимига киришга фақат электрон рақамли имзо орқали рухсат бериш; 5) маълумот ва ҳужжатлар алмашинуви жараёнларини тўлиқ рақамлаштириш; 6) мурожаат қилувчилар билан СМС-хабар, электрон почта ва мессенжерлар воситасида қайта алоқа шаклларини йўлга қўйиш; 7) мурожаатни кўриб чиқиш натижаларига нисбатан онлайн равишда муносабат билдириш имкониятини яратиш; 8) мурожаатларни, шу жумладан, ижтимоий тармоқларда кўтарилаётган муаммоларни ҳам ягона тизимда рўйхатга олиб, идоралараро ҳамкорлик асосида кўриб чиқилишини таъминлаш; 9) маълумотларни таҳлил қилиш, визуализациялаш бўйича сунъий интеллектга асосланган ихтисослашган технологияларни жорий этиш; 10) геолокация технологияларини жорий этиш; 11) идоравий маълумотлар базаларидан фойдаланиш имкониятини яратиш.

8. Давлат хизматчиларининг иқтисодий билимларини доимий ошириб боришга эътибор қаратиш, бюджет маблағларини ҳар бир йўналишга реал ҳолатларни инобатга олган ҳолда, шунингдек, солиқ тўловчиларнинг фаол иштирокида алоҳида-алоҳида тақсимлаш, айнан аҳоли мурожаатлари билан ишлашга сарфланаётган маблағлар ҳақидаги маълумотларнинг жамоатчилик назорати учун очиклигини, шу орқали харажатлар миқдорининг ҳар бир ташкилот томонидан мурожаатларда кўтарилган муаммоларни ҳал қилиш даражасига мутаносиблигини таъминлаш тавсия этилади.

9. Мурожаатлар билан ишловчи таркибий бўлинмалар фаолиятини янада жонлантириш, ходимларига босқичма-босқич қийинлашиб бориладиган аниқ, реал малака талабларини белгилаш, уларнинг ижтимоий ҳимоясини янада

кучайтириш, кадрлар таркибини қайта кўриб чиқиш орқали масалаларнинг қуйи ва ўрта бўғинлардаёқ ҳал этилишига эришиш мумкин.

10. Ҳар бир давлат органи ва мансабдор шахснинг аҳоли муурожаатлари ва уларда кўтарилган масалалар билан ишлаш бўйича худудий ва/ёки соҳавий стратегияси, тактикаси бўлиши лозим.

II. Қонунчиликни такомиллаштириш бўйича таклифлар:

1. Ҳар бир шахснинг зарур бўлганда, биринчи навбатда, маъмурий судга шикоят қилиши бўйича ҳуқуқий механизмларни такомиллаштириш, фуқароларнинг қонунчиликни такомиллаштиришдаги иштироки кўламини кенгайтириш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 83-моддасига тегишли ўзгартиришлар киритиш, “Фуқароларнинг қонунчилик ташаббуси ҳуқуқини амалга ошириш тартиби тўғрисида”ги Қонунни қабул қилиш таклиф этилади.

2. Жисмоний шахсни “ногиронлик белгисига кўра” камситишга йўл қўйилмаслигини кафолатлаш, жисмоний ва юридик шахсларнинг Конституциявий судга тўғридан-тўғри муурожаат қилиш ҳуқуқини “Ўзбекистон Республикасининг Конституциявий суди тўғрисида”ги Конституциявий қонунда мустаҳкамлаш зарур (*амалга киритилган*).

3. “Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида”ги Қонун нормаларини қуйидагилар орқали такомиллаштириш таклиф этилади:

- Қонуннинг барча субъектлар (ноҳуқумат ташкилотлар ва тадбиркорлик субъектлари) учун бир хилда амал қилиши лозим бўлган талабларини аниқлаб, уларнинг барчага бирдай татбиқ этилишини белгилаш;

- муурожаат қилинадиган давлат институтларига нисбатан “маъмурий орган” атамасидан фойдаланиш, маъмурий органлар, давлат муассасаси ва халқ вакилларини муурожаат қилинувчи субъектлар сифатида белгилаш, шунингдек, махсус коллегиял органларга ҳам муурожаат қилиш имкониятини яратиш, уларга муурожаат қилишнинг ўзига хос қоидаларини белгилаш;

- Ўзбекистон Республикаси Президентига тўғридан-тўғри муурожаат қилиш мумкин бўлган ҳолатлар ва асосларни, бундай муурожаатлар билан ишлашнинг ўзига хос хусусиятларини аниқ белгилаш;

- “қонунийлик принципи”, “муурожаатларни ўз вақтида, холисона ва тўлиқ кўриб чиқиш принципи”, “муурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги принципи”, “жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши принципи”, “муурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги принципи”, “муурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлиги принципи” деб номланган 4¹–4⁶-моддалар билан тўлдириш, шунингдек, “муурожаатларнинг оқилона муддатларда кўриб чиқиши”, “муурожаат қилиш ҳуқуқининг суистеъмол қилишга йўл қўйилмаслиги”, “муурожаатларни кўриб чиқишда ҳисобдорлик”, “хизмат вазифаларини бажаришда шахсий жавобгарлик” принципларини киритиш;

- мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахслардан тўлов ундирилмаслигини назарда тутувчи норма билан тўлдириш;

- мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қонунчилик ҳужжатларида йўналишлар ва масалалар бўйича алоҳида-алоҳида белгилаш;

- муомалага лаёқатсиз деб топилган шахслар номидан фақат уларнинг қонуний вакиллари мурожаат қилиши мумкинлигини, муомалага лаёқатсиз шахслар томонидан ёзилган ёки бундай шахслар жамоавий мурожаатнинг муаллифларидан бири бўлган мурожаатлар кўриб чиқилмаслигига доир талабларни ўрнатиш;

- оғзаки мурожаатларнинг барча шакллари, шу жумладан, оммавий қабул ва телефонлар орқали мурожаат қилиш, бундай мурожаатлар кўриб чиқилиши қафолатланиши, улар билан боғлиқ ижтимоий муносабатлар, жараёнларни комплекс ҳуқуқий тартибга солиш, хусусан, оммавий қабуллар ўтказиш бўйича чораклик, ярим йиллик ёки йиллик режа-жадвал (“йўл харитаси”) ҳудудлар (жамоалар, маҳаллалар), соҳалар ва муаммолар кесимида ишлаб чиқилиши ва тасдиқланиши лозим, бунда ҳар бир ҳудудда (вилоятлар) муаммолар ва мурожаатлар ҳажмидан келиб чиқиб йилда камида бир марта оммавий қабул ташкил қилиш ва ўтказишни режалаштириш таклиф этилади;

- электрон мурожаатларга нисбатан идентификация қилиш бўйича қатъий талаблар белгилаш, шунингдек, фуқароларни онлайн қабул қилиш тизимини жорий қилишга доир нормалар билан тўлдириш;

- ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган ва фақат электрон тизимда қайта ишланадиган мурожаатларни кўриб чиқишга нисбатан айрим соддалаштирилган тартибларни (*белгиланган муддатларни қисқартириш*) жорий қилиш;

- “Ёшларнинг мурожаатларини кўриб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари” деб номланган янги 24²-модда билан тўлдириш;

- “Маҳкумларнинг мурожаатларини кўриб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари” деб номланган янги 24³-модда билан тўлдириш;

- 6-моддани “Мурожаатлар ва мурожаат этувчиларга қўйиладиган талаблар” деб номлаш, уни тавсия этилган мазмундаги саккизинчи қисм билан ва “Жамоавий мурожаатга жавоб” деб номланган 27¹-модда билан тўлдириш, 21-моддаси тўртинчи қисмидаги “далолатнома тузилиб” сўзларини “ушбу камчиликларни тузатиш ёки бартараф этиш имконияти мавжуд бўлмаган ҳолларда далолатнома тузилиб” сўзлари билан алмаштириш;

- мурожаатни кўриб чиқувчи ходимнинг ўзини-ўзи рад қилиши мумкинлигини назарда тутувчи, яъни манфаатлар тўқнашувининг олдини олишга қаратилган, шунингдек тегишли давлат органи ёки унинг ходимлари устидан мурожаат муаллифи томонидан тақдим этилган айблов ва фош қилиш материалларини айбланаётган ёки фош қилинган шахсга ёхуд давлат идорасига бериш тақиқланишини белгиловчи нормаларни киритиш;

- хорижий давлатлар юрисдикцияси билан боғлиқ бўлган мурожаатларни кўриб чиқиш ва ҳал қилишнинг ўзига хос хусусиятларини назарда тутувчи ҳуқуқий механизмларни белгилаш;

- барча бўғинларда биринчи раҳбарга бўйсунувчи мурожаатлар билан ишлаш бўйича мустақил ва алоҳида бўлинмалар ташкил этилишига доир қоидалар билан тўлдириш;

- ижтимоий тармоқлар орқали қилинаётган мурожаатлар, давлат органларининг расмий саҳифаларида ва улардаги берилаётган эълонлар, хабарлар остида ёзиладиган шарҳларда (comment), изоҳларда фуқаролар томонидан мурожаат мазмунида қолдирилган матнлар билан ишлаш (уларни рўйхатга олиш, кўриб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари) механизмларини тартибга солиш;

- мурожаатлар матни имкон қадар лўнда, тушунарли, оддий ва раво тилда баён этилишини ҳамда умумэътироф этилган грамматик, орфографик ва пунктуация қоидалари асосида тузилишини, шунингдек, уларда ҳақоратли, уятли сўзлар ишлатилишининг тақиқланишини, умумқабул қилинган қисқартмалар қўлланилиши мумкинлигини назарда тутувчи нормалар билан тўлдириш;

- “Mening fikrim” веб-портали орқали бериладиган электрон жамоавий мурожаатлар бўйича талабларни Ўзбекистон Республикаси Конституцияси 35-моддаси талабларига мувофиқлаштирган ҳолда, бундай тоифадаги мурожаатларга оид умумий талаб ва қоидалар билан тўлдириш;

- мурожаатлар билан ишлаш масалаларини мувофиқлаштириш бўйича республика идоралараро комиссия (кенгаш) ташкил этиш, унинг ҳуқуқлари, мажбуриятлари доирасини аниқ белгилаш.

4. Қонунчиликда мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари билан боғлиқ харажатларнинг аниқ таснифини белгилаш лозим, жумладан:

а) давлат органлари ва муассасаларининг харажатлар сметасида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш билан боғлиқ алоҳида модда киритиш;

б) тегишли соҳаларда давлат органлари ва муассасаларига келиб тушаётган мурожаатларни ҳар чорақда таҳлил қилиб бориш, бунда соҳадаги тизимли муаммоларни аниқлаш ва уларнинг бартараф этиш бўйича самарали чора-тадбирларни амалга ошириш;

в) мурожаатларга оид харажатларни қоплаш, шунингдек, аниқланган тизимли муаммоларни бартараф этиш, давлат органлари ва муассасаларида мурожаатлар билан ишлаш тизимини такомиллаштириш мақсадида давлат органлари ва муассасаларида “муурожаатларнинг ҳал этилишини қўллаб-қувватлаш жамғармаси”ни ташкил этиш ёки ушбу соҳага йўналтириш учун маблағларни, ҳисоб-китобларни алоҳида ҳисобварақда юритиш;

г) ҳар бир мурожаатни кўриб чиқиш натижалари бўйича ҳужжатлар йиғмажилдига “харажатлар варағини” тўлдириш ва илова қилиш амалиётини жорий этиш таклиф этилади.

5. “Васийлик ва ҳомийлик тўғрисида”ги Қонуннинг 31-моддасини васийлар ва ҳомийлар ўз васийлигидаги ёки ҳомийлигидаги шахснинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари юзасидан давлат органлари, давлат муассасалари ва уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат қилишга ҳақли эканлигини белгиловчи норма билан тўлдириш зарур.

6. “Давлат фуқаролик хизмати тўғрисида”ги Қонунни қабул қилиш жараёнларини тезлаштириш, унда давлатнинг халқ иродасини ифода этишини, унинг манфаатларига хизмат қилишини, халқ билан доимий, самарали мулоқот олиб боришни бош ғоя сифатида белгилаш зарурлиги, давлат хизматчиларининг халқ билан мулоқот қилиш ва аҳоли мурожаатлари билан ишлашдаги аниқ вазифаларини белгилаш, халқ манфаатларини ифода этиш, жумладан, аҳоли муаммолари ва мурожаатлари билан ишлаш самарадорлиги даражасига кўра давлат органлари ва мансабдор шахсларни, давлат хизматчилари фаолиятини баҳолаш механизмларини жорий этиш таклиф этилади.

7. Мурожаатлар билан ишловчи таркибий бўлинмаларни ташкил этишнинг минимал нормативлари ва мезонларини ишлаб чиқиш, ҳар бир ходим учун белгиланган кунлик ва ойлик меҳнат нормасининг вақт меъёрларини аниқлаш, бунда минимал штат бирлигини бир нафар этиб белгилаш таклиф этилади.

8. Давлат хизматчиларининг ижтимоий ҳимоясини янада кучайтириш орқали соҳада ишлашнинг жозибадорлигини ошириш, ходимларни мунтазам равишда ўқитиш, малакасини ошириш, Халқ қабулхоналарида стажировка ўташи бўйича ҳуқуқий асосларни яратиш таклиф этилади.

9. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат қилиш маданиятини юксалтириш бўйича алоҳида стратегияни ишлаб чиқиш таклиф этилади.

10. Қонунчиликни такомиллаштириш бўйича ишлаб чиқилган таклиф ва тавсиялар асосида “Ўзбекистон Республикасининг айрим қонун ҳужжатларига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш тўғрисида”ги Қонун лойиҳаси ишлаб чиқилган.

III. Мурожаатлар билан ишлаш тизимини такомиллаштиришга қаратилган амалий таклифлар:

1. Мурожаатларда кўтарилаётган муаммоларни таҳлил қилиб бориш ва натижалари асосида қарорлар қабул қилиш, фаолият йўналишларини белгилаб олиш мақсадида Тизимли тадқиқотлар институти фаолиятини йўлга қўйиш, унинг вазифа ва функцияларини, ҳуқуқ ва мажбуриятларини белгилаш таклиф этилади.

2. Республикада аҳоли мурожаатлари билан ишлашда ягона амалиётни йўлга қўйиш, мурожаатларини қабул қилиш, тўплаш, таснифлаш ва тизимлаштириш, уларнинг тўлиқ, ўз вақтида ҳамда сифатли кўриб чиқилиши устидан мониторинг ва назоратни амалга ошириш имконини яратадиган Республикада мурожаатлар бўйича ягона миллий Виртуал ахборот тизимини жорий этиш лозим.

3. Мурожаатларда кўтарилган масалалар қай даражада ҳал этилаётгани бўйича давлат ва хўжалик бошқаруви органлари раҳбарлари, ҳокимлар, ҳудудий давлат органлари (ташкilotлар) раҳбарлари ҳисоботларини парламентда эшитишни ташкил қилишда депутатлар ва ҳисобот берувчилар эътибор қаратишлари лозим бўлган 14 та йўналиш кўрсатиб ўтилган.

4. Парламент палаталари, маҳаллий Кенгашлар ва ҳар бир депутат тегишли Халқ қабулхоналари, шунингдек, маҳалла фуқаролар йиғини билан аҳоли муаммоларини ўрганиш ва ҳал қилишда доимий ҳамкорлик ўрнатиши керак.

5. Фуқаролардан давлат ва жамият ҳаётининг турли соҳалари муаммолари ва ривожига доир таклифлар, жамоатчилик муҳокамасига қўйилган муҳим ташаббус ва ҳужжатлар ҳақида фикрлар билдирилишини ҳам инобатга олиб, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси ахборот тизимини “regulation.gov.uz”, “Жамоатчилик фикри” каби платформалар билан ўзаро интеграция қилиш ва ҳамкорликда ишлаш масалаларини кўриб чиқиш тавсия этилади.

6. Олий таълим муассасаларида кадрлар тайёрлашда тегишли йўналиш ва мутахассисликлар (юриспруденция, психология, педагогика ва ҳ.к.) рўйхатини аниқлаб, уларда мурожаатлар билан ишлаш масалалари чуқур ўқитилиши лозим, шунингдек, истиқболда босқичма-босқич аҳоли мурожаатлари билан ишлашни ўқитишнинг узлуксиз тизимини яратиш, умумтаълим мактаблари, олий ўқув юртлири, кадрларни қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш марказларида “Мурожаат қилиш ҳукуқи” номли махсус ўқув курсларини жорий этиш зарур.

7. Хорижий тилларда келиб тушаётган ҳамда уларда кўтарилган муаммони тушуниш масъуллар учун қийин бўлган мурожаатларни кўриб чиқишда ваколатли давлат органлари ва Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлигининг яқин ҳамкорлигини йўлга қўйиш таклиф этилади.

8. Мурожаатлар билан ишловчи таркибий бўлинмаларнинг фақат биринчи раҳбарга бўйсундирилиши, мурожаатлар билан боғлиқ иш ҳажми кам бўлган давлат органлари ва ташкилотларининг мурожаатлар билан ишлаш учун ажратилган штат бирликларини бундай иш ҳажми кўпайган давлат органлари ва ташкилотларига ўтказиш амалиётини жорий этиш таклиф этилади.

9. Мурожаатлар билан ишловчи ходимларни лавозимга тайинлаш, овоз этиш масалаларини тегишлича Президент Администрацияси, Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳридаги Халқ қабулхоналари билан келишиш тизимини жорий этиш ҳозирги вақтда самарали ҳисобланади.

10. Давлат органлари ва ташкилотлари ўзларининг мурожаатлар билан ишлаш ҳолати натижалари тўғрисидаги маълумотларни расмий веб-сайтлари, ижтимоий тармоқлардаги саҳифаларига доимий жойлаштириб бориш, улар фаолияти самарадорлигини баҳолаш тизимини йўлга қўйиш таклиф этилади.

**SCIENTIFIC COUNCIL No DSc.07/30.12. 2019.Yu.22.02
FOR AWARDING SCIENTIFIC DEGREES
AT THE TASHKENT STATE UNIVERSITY OF LAW**

TASHKENT STATE UNIVERSITY OF LAW

FAYZIEV OLIM RAIMKULOVICH

**IMPROVEMENT OF LEGISLATIVE DOCUMENTS RELATED
TO APPEALS OF INDIVIDUALS AND LEGAL ENTITIES**

**12.00.02. – Constitutional law. Administrative law.
Finance and customs law**

**Doctoral (DSc) dissertation abstract
on legal sciences**

Tashkent – 2021

The topic of the doctoral dissertation (Doctor of Science) was registered at the Supreme Attestation Commission under the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under number B2020.2.DSc/Yu127

The dissertation has been prepared at Tashkent State University of Law.

The abstract of the dissertation is published in three languages (Uzbek, English, Russian (resume)) on the website of the Scientific Council (<https://tsul.uz/uz/fan/avtoreferatlar>) and of “ZiyoNet” Information and educational portal (www.ziyo.net.uz).

Scientific supervisor:

Khusanov Ozod Tillabayevich

Doctor of Science in Law (DSc), Professor

Official opponents:

Tursunov Axtam Salomovich

Doctor of Science in Law (DSc), Professor

Mukhamedov Utkirbek Khazratkulovich

Doctor of Science in Law (DSc), Professor

Tulteev Ilyas Tavasovich

Doctor of Science in Law (DSc), Associate Professor

Leading organization:

**The National Center for Human Rights
of the Republic of Uzbekistan**

The defense of the dissertation will take place on December 11, 2021 at 10:00 am at the meeting of the Scientific Council DSc.07/30.12.2019.Yu.22.02 at Tashkent State University of Law (Address: 100047, Tashkent city, Sayilgokh Street 35. Phone.: (99871) 233-66-36; Fax:(99871) 233-37-48; e-mail: info@tsul.uz).

The doctoral dissertation can be reviewed at the Information resource center of the Tashkent State University of Law (registered under № 996). (Address: 100047, Tashkent city, Sayilgokh Street 35. Phone.: (99871)233-66-36; e-mail: info@tsul.uz).

The abstract of the dissertation was submitted on November 29, 2021.

(Registry protocol №14 November 29, 2021).

R.R.Khakimov

Chairman of the Scientific Council on awarding scientific degrees, Doctor of Science in Law, Professor

I.R.Bekov

Scientific secretary of the Scientific Council on awarding scientific degrees, Doctor of Science in Law, Associate Professor

M.A.Axmedshaeva

Chairman of Scientific seminar under the Scientific Council on awarding scientific degrees, Doctor of Science in Law, Professor

INTRODUCTION (abstract of the DSc thesis)

The actuality and relevance of the dissertation topic.

The basic laws of most countries in the world determine the rights of everyone to appeal as a constitutional and legal institution, and in that, a large-scale work, including scientific researches, aimed at comprehensive development of legislative acts on appeals of individuals and legal entities, analyzing and improving work with appeals in the context of particular spheres, are being carried out in this regard

In today's world experience, the main focus in the field of dealing with appeals is a wide involvement of psychologists in the process of working with appeals, establishment of activities of managers who deal directly with applicants, improving the skills and methodological support of those working with appeals, creating opportunities for regular monitoring and evaluation of the status of appeals by stakeholders at each stage, effective use of information technology facilities, creating platforms that provide an opportunity to everyone to get good quality and reliable information he/she needs, preventing the receipt of appeals through the use of formal and informal mediation models.

In Uzbekistan, the right of individuals and legal entities to appeal to state institutions is also guaranteed at the constitutional level, and in this regard, in order for every person to unconditionally exercise this constitutional right, the necessary conditions and legal norms have been created in past five years, particularly the activity of the Virtual Reception of the President of the Republic of Uzbekistan and People's Receptions has been established. Today, on the basis of the Development Strategy of the New Uzbekistan, the President of the Republic of Uzbekistan Shavkat Mirziyoyev offers coordinated ideas to create additional legal bases for the transformation of People's receptions into a structure that literally expresses public will and monitors the state of work with appeals in our country by the parliament.

This research will serve to implement the tasks provided in relevant legislation and further improve the decrees of the President of the Republic of Uzbekistan "On measures to radically improve the system of dealing with appeals of individuals and legal entities" No. PF-4904 dated December 28, 2016, "On action strategy for further development of the Republic of Uzbekistan" No. PF-4947 dated February 7, 2017, "On measures to further improve the system of dealing with the problems of the population" No. PF-5633 dated January 17, 2019, "On the State Program for the implementation of the Action Strategy for the five priority areas of development of the Republic of Uzbekistan for 2017-2021 in the "Year of Science, Enlightenment and Digital Economy" No. PF-5953 dated March 2, 2020 and also resolutions of the President of the Republic of Uzbekistan "On organizing the activity of the People's Reception of the President of the Republic of Uzbekistan" No. PF-2721 dated January 6, 2017, "On approval of regulations related to the activities of People's receptions" No PF-4197 dated February 19, 2019.

The relevance of the research to the priority areas of development of science and technologies in the country. This research was prepared within the

framework of the priority area I. “Formation of a system of innovative ideas and mechanisms of their implementation in the social, legal, economic, cultural, spiritual and educational development of an informed society and democratic state”.

Review of the foreign studies on the topic of the dissertation¹. Scientific researches on working with appeals of individuals and legal entities, improving the legislation in this area are being undertaken in the world's leading scientific research centers and higher education institutions, including, University of Graz (Austria), University of Genova (Italy), Turība University (Latvia), Mykolas Romeris University (Lithuania), Valencia University (Spain), Brunel University, University of Bristol, University of Leeds, Durham University, Birkbeck College (UK), University of South Florida, St. John's University (USA), Norwegian Police University College (Norway), Grenoble Business School (France), University of Leiden (Netherlands), ETH Zurich, Dirk Brockmann Humboldt Universität zu Berlin, Robert Koch-Institute (Germany).

In foreign studies, models for automated classification of appeals were developed (Wuhan University), it was identified that with the resolution of the appeals the link between the loyalty (positive attitude) of the applicants is higher in women than in men, and as the culture of the applicant increases, this link is further strengthened (Michigan State University), it was demonstrated that the system of effective work with applicants in the field of healthcare (Ulster University) and railway should be aimed at the benefit of applicants and have the features to be free, uncomplicated and easy to use, simple and understandable, objective and fair, open and accountable, as well as constantly improving (Queen Margaret University), legal mechanisms for the protection of informers of shortcomings in workplaces were developed (University of Oslo, University of Greenwich), dynamics of votes collection of electronic petitions were analyzed, effective methods were introduced, aimed at maximum votes collection in the first hours of the petitions' vote collection process, envisaging the use of social networks for their wide spread (University of Oxford).

Globally studies are carried out in the following priority areas in order to improve the work with applicants from the organizational and legal point of view, including in terms of efficiency, openness, transparency, result, provision of the necessary information and resources, as well as to ensure legal protection of persons reporting cases of violations (whistleblowers) from the effects that may lead to harassment, loss of job, discredit and other forms of material and moral damage: methods of working, managing and resolving appeals, regularity of satisfaction of applicants with the results of consideration of their appeals, protection of the right to information, automatic classification on the basis of

¹ Review of the foreign studies on the topic of the dissertation: www.uni-graz.at/de, unige.it/en, www.turiba.uni, www.mruni.eu/en, www.uv.es/uvweb/college/en/university, www.ulster.ac.uk, www.qmu.ac.uk, www.msu.edu, www.usf.edu, www.stjohns.edu, en.whu.edu.cn, www.mdx.ac.uk, www.gre.ac.uk, www.brunel.ac.uk, www.bristol.ac.uk, www.politihogskolen.no/en, www.uio.no/english, en.grenoble-em.com, www.ox.ac.uk, www.leeds.ac.uk, www.durham.ac.uk, www.bbk.ac.uk, www.universiteitleiden.nl/en, ETH Zurich-www.ethz.ch, www.rocs.hu-berlin.de, www.rki.de.

analysis of the text of appeals, legal mechanisms for the protection of persons who have reported violations to state institutions, international principles in this regard, ethical and cultural issues in the field, provision of medical and social services to such persons, the essence of the petition institution, its development in terms of time, space and political systems, characterizing of public online petitions, determining criteria for the effectiveness of the electronic petition system in the interaction of parliament and the population.

The extent of the study of the research topic. Issues of working with appeals and consideration of appeals in our country as a separate object of dissertation research has been researched by O.T.Khusanov, S.B.Yusupov and S.O.Yuldashov. Some aspects of the Institute of Appeals has been studied by scientists X.T.Azizov, X.R.Alimov, Sh.M.Asianov, D.G.Akhrarova, A.V.Gafurov, A.Zhumaboev, Sh.Zokirov, A.T.Isabaev, Z.M.Islamov, N.T.Ismoilov, Z.Karimov, O.Karimova, R.Kuchkarov, M.Mirakulov, A.R.Muminov, X.T.Odilkoriev, F.J.Ochildiev, F.X.Rakhimov A.X.Saidov, U.Tajikhanov, M.A.Tillabaev, I.T.Tulteev, A.M.Hoshimkhonov, X.Tuichieva, F.P.Khayitboev, I.A.Hamedov, B.E.Kosimov, B.Kobulov and others.

The Institute of Appeals in foreign countries as an object of research were analyzed in research works of many scientists, in particular, O.A.Antonova, P.A.Belyakov, S.V.Vasilyeva, A.A.Dvorak, V.S.Kukhlivsky, Ya.E.Mezhenin, V.A.Mesheryagina, M.A.Mironov, A.V.Savoskin, I.X.Saidov, D.A.Sergeeva, A.A.Titov, E.V.Tretyakovich, S.A.Shirobokov, Tiago Tiburcio, Christian Heumann, Brita Bjørkelo, Beverly Henkel, Suat Çubukçu, Rosdi Bin Haji Abdul Aziz, Shafiq Ibrahim Al-Haddad, Alireza Faed, Lucas Böttcher, Esraa Abd El-Aziz Abd El-Sadek Afify, Taha Yasser¹ and others.

Nevertheless, the fact that the problems and prospects for the improvement of the legislation on appeals arising from the prism and opportunities of the current period have not been comprehensively studied as a separate object of research makes it actual to conduct scientific work on this topic.

Relation of the dissertation topic to the scientific-research work plans of higher education institution where research is undertaken. The research was carried out within the framework of the fundamental project of the scientific research plan of the Tashkent State University of Law "The main directions of further liberalization of public administration in the context of deepening democratic reforms" (2017-2021).

The purpose of the research is to advance scientific and practical recommendations and proposals on improving the fundamentals and principles of legal regulation of relations in the field of dealing with appeals of individuals and legal entities.

Research tasks:

reveal the concept of the Institute of Appeals of individuals and legal entities, analyze its specific features and stages of development, also forms, types and methods of appeals;

¹ The full name of scientific works is listed in the list of used literature

study classification of appeals, its importance, challenges in introduction, main principles of consideration of appeals;

reveal the constitutional and legal basis of the right to apply, analyze the guarantees of the right to appeal and development of proposals for their further expansion;

analyze the issues of legal regulation of the consideration of appeals, including oral and electronic appeals, also the work with appeals that has special features in their consideration and determine the prospects for their improvement;

consider the opportunities to improve the activities of structural units of government agencies and organizations dealing with appeals; identify issues in ensuring the rational use of material resources in dealing with appeals and propose solutions;

analyze the trends in the effective implementation of the digital transformation of work with appeals, issues of improving the culture of appealing of individuals and legal entities;

comparatively study the experience of foreign countries in dealing with appeals, eliminate the existing gaps in legislation, develop specific proposals and recommendations on improving legislation, develop the theory of law and make recommendations on improving the practice of law enforcement.

The object of the research is a system of organizational-legal, social-legal relations arising in the process of working with appeals of individuals and legal entities in the Republic of Uzbekistan.

The subject of the research is normative legal acts regulating the legal relations related to appeals, materials of law enforcement practice, legislation and practice of foreign countries, as well as ideas in legal science, conceptual approaches, doctrines, scientific and theoretical views and other sources.

Research methods. Methods of scientific knowledge such as systematic and functional analysis, historical, logical (analysis, synthesis), comparative-legal analysis, statistical, sociological surveys, inductive and deductive analysis were used in conducting the research.

Scientific novelty of the research consist in justification of the followings:

necessity to establish mechanisms for the exercise of the right of every person to appeal to specially formed collegial bodies (commissions) and adopt the law "On the procedure for exercising the right of citizens to legislative initiative";

necessity to develop a single classifier of appeals and approve it with a normative legal document;

in order to ensure decision-making on the basis of the issues raised in the appeals, it is necessary to establish the Institute of systematic research and regularly train in this institution the employees of state bodies and organizations responsible for the issues of working with appeals;

necessity to organize and conduct public receptions, create comprehensive legal regulation of work with appeals received during these events, as well as the need to popularize the system of online reception of applicants;

necessity to create a single national online platform (Virtual Information System) that would allow to summarize, analyze and effectively monitor the status

of all appeals in the country, to track the consideration of their appeals by applicants at any stage;

necessity to develop minimum norms and criteria for the organization of structural units of state bodies and organizations dealing with appeals, determine the time norms of the daily and monthly labor norms for each employee with a minimum staffing of one person.

Practical results of the research include the followings:

1. The draft law "On amendments and additions to some legislative acts of the Republic of Uzbekistan" was developed. In this regard, it is proposed to improve the law "On appeals of individuals and legal entities", particularly:

a) make amendments and additions to Articles 3, 6, 7, 21 and 27 in order to improve the procedure of appealing and consideration;

b) supplement with articles 4¹-4⁶, which provide for interpreting of the content of the basic principles of consideration of appeals;

c) add a new article 24² "Specific features of Consideration of Youth's Appeals";

d) supplement with a new article 24³ "Specific features of Consideration of Convicts' Appeals";

e) supplementing with a new Article 27¹ "Response to the Collective Appeal".

2. It is proposed to amend Article 83 of the Constitution of the Republic of Uzbekistan and adopt the Law "On the procedure for exercising the right of citizens to legislative initiative", make amendments and additions to a number of legislative acts.

Reliability of research results. The usage of the literature and national legislation in the dissertation that is taken from official sources and reference to them in accordance with the established requirements, also theoretical conclusions, proposals and recommendations put forward upon finalizing the scientific research work that are provided on the basis of generalization and researching of scientific and theoretical views on state-legal sciences, comparative study of legal categories, legislative documents on appeals of individuals and legal entities and legislation of foreign countries, as well as law enforcement practice and results of sociological surveys, and at the same time, the fact that the preliminary results of the dissertation work were introduced in practice and approved in the prescribed manner by the competent authorities, as well as the fact that the conclusion, proposals and recommendations have been passed through the approbation and their results have been published in leading national, foreign publications demonstrate the reliability of the research findings.

Scientific and practical significance of the research findings. The findings of this research will serve to develop the theoretical basis for working with appeals and improve the legislation on appeals, the scientific significance of the research findings lies in possibility of applying scientific-theoretical conclusions, suggestions and recommendations in future researches, legal drafting, law enforcement practice, interpretation of legal norms on appeals, improvement of national legislation and, also enriching the modules "Theory of State and Law", "Administrative Law", "Constitutional Law", "Comparative Constitutional Law",

“Scientific and Practical Problems of Constitutional Law”, and besides the findings of the research can also be used to conduct new researches in the fields of law and psychology.

The practical significance of the research results is also demonstrated in improving the legislative activity, in particular, the process of legal drafting, amendment and additions of regulations and law enforcement practices, as well as teaching of administrative and constitutional law in higher legal education.

Implementation of the research results. Based on the scientific results of the research:

1) Proposals on determination of mechanisms such as indication of cases in which the application of the Law "On appeals of individuals and legal entities" does not apply, highlighting the content of basic concepts, abolition of the requirement to certify electronic applications with an electronic digital signature, reception of individuals and representatives of legal entities, providing real-time consultation on the activities, main tasks, rights and obligations of the People's Receptions and Virtual Reception of the President of the Republic of Uzbekistan and on other issues related to appeals, as well as mechanisms on consideration of certain appeals or dismissing of appeals are taken into account in the development of Articles 1, 3, 9-13, 25 and 29 of the Law of the Republic of Uzbekistan "On appeals of individuals and legal entities" No. URK-445 dated September 11, 2017 (the Act of the Democratic Institutions, NGOs and Committee of Citizens' Self-Government Bodies of the Legislative Chamber of the Oliy Majlis of the Republic of Uzbekistan No. 05/1-01-113 dated May 29, 2020). The introduction of these proposals has contributed to the introduction of new legal mechanisms for dealing with appeals, simplification of appeal processes, further improvement of consideration and resolution of appeals;

2) Proposals for the organization and conduct of public receptions are taken into account while developing paragraphs 1-32 and annexes of the Instructions on the procedure for organizing and conducting public receptions by the Divisions of the Adviser to the President of the Republic of Uzbekistan on Protection of Civil rights and Appeals approved by the Decree of the Administration of the President of the Republic of Uzbekistan No. AF-210 dated February 27, 2021 (Act of the Administration of the President of the Republic of Uzbekistan No. 07-1-841 dated March 2, 2021). The introduction of these proposals served to establish clear legal mechanisms related to the organization and conduct of public receptions organized and conducted by the Administration of the President of the Republic of Uzbekistan;

3) Proposals related to the necessity of studying the appeals of individuals and legal entities involved in the subject of legal regulation in developing the draft normative-legal documents, monitoring of law enforcement practices and analyzing appeals of individuals and legal entities by state bodies and other organizations authorized to adopt normative legal acts are taken into account in the text of the seventh paragraph of the first part of Article 23 and the second part of Article 53 of the Law of the Republic of Uzbekistan “On normative legal acts” No. URK-682 dated April 20, 2021 (Act of the Department on Legal Support of the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan No. 12-18-8 dated June 2,

2021). The implementation of these proposals contributed to the systematic solution of acute problems in the drafts of normative legal acts, their viability and popularization;

4) Proposals related to ensuring the rights of foreign citizens and stateless persons to apply to state bodies, organizations of the Republic of Uzbekistan and their officials with appeals, proposals and complaints, also proposals on ensuring by state bodies, organizations and their officials of the right of foreign citizens and stateless persons to get acquainted with the documents, resolutions and other materials related to their rights, freedoms, legitimate interests in the consideration of their appeals are taken into account in the formation of Article 22 of the Law of the Republic of Uzbekistan "On the legal status of foreign citizens and stateless persons in the Republic of Uzbekistan" No. URK-692 dated June 4, 2021 (Act of the Committee on Judicial Issues and Combating Corruption of the Senate of the Oliy Majlis of the Republic of Uzbekistan No. 19 dated June 11, 2021). The introduction of these proposals served to clearly define the right of foreign citizens and stateless persons to apply to state bodies, organizations of the Republic of Uzbekistan and their officials, to provide them access to relevant documents, decisions and other materials;

5) Proposals related to appeals to the Constitutional Court, registration of incoming appeals, procedure on transfer within the five days of appeals that are not under the competence of the Constitutional Court to the relevant state bodies are taken into account in forming the Article 31 of the Constitutional Law of the Republic of Uzbekistan "On the Constitutional Court of the Republic of Uzbekistan" No. URK-687 dated April 27, 2021 (Act of the Constitutional Court of the Republic of Uzbekistan № B-n dated June 21, 2021). The introduction of these proposals served to guarantee the right of citizens and legal entities to appeal to the Constitutional Court, ensure the registration and consideration of appeals, sending out the appeals on issues beyond the competence of the Constitutional Court to the appropriate addressee as soon as possible.

Approbation of the results of the research. The results of this research have been tested at discussions in four international and national scientific conferences and by publishing in scientific collections.

Publication of the research results. A total of 27 scientific papers on the topic of the dissertation, including one monograph, 22 articles (21 in journals registered by the Higher Attestation Commission of the Republic of Uzbekistan) were published.

The structure and scope of the dissertation. The dissertation consists of an introduction, four chapters, fourteen paragraphs, conclusion, list of references and appendices. The volume of the work is 260 pages.

THE MAIN CONTENT OF THE DISSERTATION

The introductory part of the dissertation substantiates the relevance and necessity of the research topic, describes the purpose, objectives, object and subject of the research, as well as the level of study of the problem, indicating the relevance to the priorities of the development of science and technology of the country, relevance of the topic to the plan of research work of the higher education institution where the dissertation is undertaken, methods, scientific novelty and practical results, reliability, scientific and practical significance of the research results are revealed. It also provides information on the implementation of research results in practice, approbation, structure and scope of published works and dissertations.

In the first chapter of the dissertation, titled "**Theoretical and methodological basis of the Institute of Appeals of Individuals and Legal Entities**", the concept of the Institute of Appeals of individuals and legal entities, specific features, stages of development, as well as forms, types, methods of appeals and classification of appeals and problems of its introduction are studied, in this regard, analysis from scientific-practical-theoretical point of view were considered by comparative study of the legislation of foreign countries.

The author of the dissertation based on the analysis of experts of the sphere, scholars and national and foreign countries' legislative practice states that optimal approach has not been yet formed for the concept of appeal and its features at the national and international level from the methodological and legislative aspects.

Regarding the concept and features of the institute of appeals the author of the dissertation analyzes the views of such scholars as O.Husanov, S.Yusupov, S.Vasileva, A.Drakov, A.Lyubimova, A.Savoskin, I.Saidov, D.Sergeeva, as well as the legislative practice of a number of foreign countries. In order to study the essence of the Institute of Appeals, the researcher divided the views of scholars into following theories "appeals – as a form of citizen participation in public administration", "appeals – as a form of state function implementation", "appeals – as a means of protecting and restoring violated rights" and their essence and the most important aspects of the institute of appeals within each theory are shown.

The researcher listed the following features of the Institute of Appeals as a constitutional-legal institution: a) the right to appeal is one of the fundamental rights, as other constitutional rights; b) the procedure for exercising the constitutional right to appeal is determined by other legislation and is the legal basis for the rights and freedoms arising from this right; c) the constitutional right to appeal has the highest legal force; d) the right to appeal is protected as a constitutional right. In particular, the author of the dissertation notes that based on the analysis of the development of constitutional norms in Uzbekistan, this right was first established at the level of constitutional norms in 1978.

On the basis of the analysis of the constitutional norms established in foreign countries, the researcher positively assessed a clear determination of the right to apply of all individuals and legal entities, strengthened in the Constitution of the Republic of Uzbekistan and completely covered by the subject of the legislation on appeals since 2014 year.

In dissertation by pointing on the existence of a number of problems in national legislation regarding the scope of subjects to appeal, in particular, the consideration of appeals by special commissions, its specific features, also justifying the need to establish specific rules for the regulation of such social relations, it is proposed to use in the Law "On appeals of individuals and legal entities" the term "administrative body" in regard to the subject to appeal and to appoint representatives of administrative bodies, government agencies and the people as subjects to appeal.

Based on the views of scholars, the analysis of national and foreign legislation, the author of the dissertation distinguishes the features of the institute of appeals and develops an authorship definition of the concept of appeal.

The dissertation also proposes to analyze the development of this institute in the following stages, based on the historical trends in the work with appeals of people in the territory of Uzbekistan: Stage 1: the period from the earliest period of human society to the introduction of Islam in the territory of the country (VII century); Stage 2: the period from the introduction of Islam (VII century) to the Central Asian Emirates (Bukhara, Khiva and Kokand) (XX century); Stage 3: the period from 1920 to 1991; Stage 4: the period from 1992 to 2017; Stage 5: 2017 and beyond.

The researcher studying the forms of appeals in some countries (Azerbaijan, Bahrain, Germany, Greece, Spain, Kuwait, Mexico, Nicaragua, Turkey) noted that appeals were to be filed only in writing, and in that the status of appeals in oral, written and electronic form under national law was positively assessed by the researcher.

The dissertation provides a detailed analysis of the forms of oral appeals provided for in the Law "On appeals of individuals and legal entities", particularly in person, during mobile or public receptions, via videoconferencing, Hotline or instant communication means (phone). The author also defines in the legislation the exact terms and procedure of oral appeals, particularly the authorship definition is developed for the following concepts "personal reception", "mobile reception", "public reception", "Hotline", "Call-Center".

The study concludes that although individuals and legal entities apply to government agencies on various issues, the types of appeals, complaints and proposals established by law are correctly defined, there is no need to introduce new types of appeals in the legislation. In addition, the dissertation analyzes the methods of submission of appeals and draws conclusions on the methods of "individual appeal" and "collective appeal".

The researcher, while analyzing the concept of classification of appeals, problems and solutions in its implementation, classifies appeals by the method of appealing as individual and collective; by the form as oral, written and electronic; by the type as appeal, proposal and complaint; by the subject of the appeal as individuals and legal entities; by the subject to whom to appeal as state body, organization and official; it is also recognized that it can be classified according to other categories (repeated appeal, duplicate appeal, anonymous appeal).

It is indicated in the research work that the application of a thematic approach to the content of appeals in the modern classifier is officially recognized as an effective method in most countries, thus it is proposed to develop a "unified classifier of appeals"

by introducing a system of "thematic classification", which classifies appeals on the issues raised in the appeals, confirming it by a normative legal document and putting it into practice. In turn, given the dynamic nature of the classifier, it is necessary to address the issue of simplified mechanisms for making changes and additions to it, the appointment of the competent authority, clearly defining its responsibilities in conjunction with the relevant ministries and departments to keep the classifier updated.

The second chapter of the dissertation is titled "**Conceptual legal basis for the exercise of the right to appeal of individuals and legal entities**", which analyzes the issues of the constitutional and legal basis of the right of individuals and legal entities to appeal, basic principles of the right to appeal and warranties of exercising this right. The views of scientists such as Z.Islamov, M.Mirakulov, A.Saidov, N.Salaev, Sh.Urazaev, A.Antonova, V.Borchenko, O.Gaponov, T.Duvanov, V.Ekaterina, A.Kitaeva, N.Melnikova, K.Minaev, M.Nisenbaum, B.Tereshin, V.Filimonov, D. Shishkin, Suat Çubukçu, as well as legislative experience of a number of foreign countries on the object of the research are analyzed.

This chapter recognizes that the right of individuals and legal entities to appeal to any state body and institution is enshrined in the constitutional norm, with special emphasis on the following proposals:

1) strengthen by law the right of individuals and legal entities to apply directly to the Constitutional Court for an opinion on compliance of legislative and executive acts with the Constitution of the Republic of Uzbekistan, and in its turn, in order to prevent an increase in the workload of the Constitutional Court due to the receipt of unrelated appeals, it is proposed to develop specific procedures of this mechanism, in particular, strengthen the requirements for appeals (without restrictions) in the Constitutional Law "On the Constitutional Court of the Republic of Uzbekistan";

2) revise the subjects of legislative initiative on the basis of the initiative of individuals and legal entities taking into account improving the norms of the law. It can be observed that there is a positive experience in this regard in foreign countries. In particular, Article 99 of the Constitution of the Republic of Belarus stipulates that at least assembly of 50,000 eligible citizens have the right to legislative initiative. According to Article 2 of the Law "On the procedure for exercising the right to legislative initiative of citizens of the Republic of Belarus", the right of citizens to legislative initiative is the right to submit to the House of Representatives draft laws which are mandatory for consideration in the House of Representatives of the National Assembly in the manner prescribed by law. The right of citizens to legislative initiative is recognized in most European countries. Particularly, constitutions of Albania (Article 81), Andorra (Article 58), Austria (Article 41), Hungary (Article 28), Georgia (Article 45), Spain (Article 87), Italy (Article 71), Latvia (Article 64), Lithuania (Article 68), Liechtenstein (Article 64), Macedonia (Article 70), Poland (Article 118), Portugal (Article 167), Romania (Article 73), Slovenia (Article 88) and Switzerland (Article 138) provide for the right of citizens to legislative initiative.

Although the Law "On appeals of individuals and legal entities" sets out the main principles of consideration of appeals the author of the dissertation states that their content and essence have not been revealed, that it is necessary to strictly follow these principles in interpreting, proper understanding and application of all norms of the law,

and by this the author justifies the necessity of revealing the concept and legal terms of each principle. Therefore, it is proposed to supplement the Law with articles 4¹–4⁶ titling them "Principle of legality", "Principle of timely, impartial and full consideration of appeals", "Principle of uniformity of requirements to appeals", "Principle of observance of the rights, freedoms and legitimate interests of individuals and legal entities", "The principle of non-bureaucracy and red tape in consideration of appeals", "The principle of transparency in the consideration of appeals by government agencies, organizations and their officials", as well as the introduction in the law of the principles of "Consideration of appeals within a reasonable time", "Prevention of abuse of the right to appeal", and, on the basis of foreign experience, it is proposed to include the following principles of "accountability in the consideration of appeals", "personal responsibility in performance of official duties" in the consideration of appeals.

Stating that in case if the right to appeal is not guaranteed by the state or if it is not clarified to the extent to which it is guaranteed, the fundamental essence of exercising of this right will be changed and the very important goal intended to be achieved will not be achieved, the researcher lists guarantees of the right to appeal and emphasizes on their controversial aspects.

The author of the dissertation also emphasizes the necessity of strengthening by law the right of convicts to freely appeal to the President of the Republic of Uzbekistan, not to include their appeals via telephone call in the number of restricted telephone calls, establish transparent boxes in penitentiary institutions, open them within a certain period with the participation of the head of the regional People's Reception, introduce the norms providing for the non-opening of such appeals, as well as mechanisms to ensure that appeals related to torture, freedom of conscience are sent to the appropriate organizations (officials) without hindrance and consideration, provide prisoners right to apply in electronic form and strengthen the norms regarding the conditions of its implementation in the legislation. Hence, it is proposed to supplement the Law "On Appeals of Individuals and Legal Entities" with Article 24³, titled "'Specific features of Consideration of Convicts' Appeals";".

Also, in order to improve the norms in national legislation related to these issues the following proposals on the basis of analyzing the guarantees of the right to appeal in foreign countries (People's Republic of China, Russian Federation, Belarus) are provided:

- more clearly define the conditions and mechanisms of not violating the rights, freedoms, legitimate interests of others and interests of the society and the state in relation with the appeal;

- supplement Article 18 of the Law "On appeals of individuals and legal entities" with the second part, which provides for the non-collection of fees from individuals and legal entities.

The third chapter of the dissertation is devoted to "**Improvement of legislative acts related to the procedure of consideration of appeals**" in which the researcher analyzes the general rules of considering the appeals, characteristics of considering oral and electronic appeals and the issues of their legal regulation, as well as the prospects of improving the work with appeals that have specific characteristics in their consideration. The views of scientists such as R. Kuchkarov, G. Rowe, L. J. Frewer,

Shafiq Ibrahim AL-Haddad, Thiago Tiburcio, A. Ageeva, L. Andrichenko, V. Astanin, J. Gaunova, S. Zubarev V. Komarova, Yu. Mejenin, V. Metscheryagina, I. Plyugina, E. Polyakova, S. Sabaeva, A. Savoskin, K. Toropova, O. Filonova, as well as legislative experience of a number of foreign countries on the object of the research are analyzed.

Based on the procedure established by the normative legal acts, the author of the dissertation determines that the appeal and consideration of appeals consists of the following stages: 1) formation of the text of the appeal and submission of it to the authorized state body (official) for consideration; 2) receipt and registration of the appeal; 3) consideration of the appeal; 4) respond to the appeal; 5) registration the appeal as resolved "out of control".

The dissertation recommends to pay attention to the followings in order to effectively organize the work with appeals in government agencies and organizations:

- in case of dissatisfaction with the results of consideration of previously written appeals of citizens, it is necessary to carefully study such appeals with the direct involvement of a higher authority (if necessary, involving representatives of other government agencies) and expand the practice of "putting an end" to the issue;

- to be uncompromising towards responsible employees and officials who allow cases of superficial and low-quality consideration of appeals, who do not take seriously the issues raised in the appeals and take prompt and effective measures in accordance with the established procedure, and also encourage (motivate) employees who treats their work honestly and conscientiously;

- ensure that government agencies and organizations critically analyze the status of work with appeals at all levels (central and regional offices), as well as timely inform officials about the content of the newly adopted, amended legislation;

- emphasize on careful study, analysis of the problems in the appeals and solutions of the systemic issues raised in them in the development of draft normative legal acts;

- organizing training and practical seminars with the effective use of information and communication technologies, in particular in the form of videoconferencing, in order to regularly improve the knowledge and skills of staff working with appeals.

Based on the analysis of the process of working with oral appeals, the researcher made the following proposals and recommendations: 1) the process of personal reception is divided into 4 stages, in the organization of which there are 8 additional guarantees of the rights of individuals and representatives of legal entities and 6 restrictions; 2) 11 specific features of public receptions that differ from other forms, methods and sources of receiving appeals, 3 reasons for their conduct, 4 grounds for their conduct and 8 measures that must be carried out by the relevant state body, organization and official before the organization of such events are determined; 3) quarterly, semi-annual or annual plan ("road map") on organizing public receptions by the state body, organization and official should be developed and approved in the context of regions (communities, mahallas), sectors and issues; 4) it is recommended to hold public receptions by the heads of the state organizations, clearly define in the legislation the rights and obligations and scope of responsibilities of the official who is conducting the public reception, approve the list of state bodies to conduct public receptions and take into account the extent to which this task is performed while evaluating their activities; 5) ensuring availability of the method of appeal via

telephone, guaranteeing the consideration of such appeals; 6) its recommended to further expand the possibilities of receiving appeals via videoconferencing and improve its legal framework.

The dissertation examines the work with electronic appeals, the problems and disputes that arise in this regard. In particular, according to statistics, the number of e-appeals received by the Virtual of the President of the Republic of Uzbekistan and People's Receptions in 2017 amounted to 291,792, in 2018 - 138,175, in 2019 - 110,995, in 2020 - 128,651. However, it is noted that the legislation currently dealing with electronic appeals is significantly outdated.

It is also noted by the researcher that the practice of using the electronic form of appeals shows a number of common problems: a) although in many cases submitting the appeals in the form of an electronic document is a very simple procedure, most citizens still do not have the necessary skills or necessary technical capabilities to work with technical devices (e.g. there are difficulties in attaching materials); b) there are facts of abuse of the right to appeal: the same text appeals were sent to different state bodies and several times; c) there is an identification problem, in practice the information provided is often incorrect and the email address is created for "one-time" purposes; d) the official responding to the appeal does not always have the appropriate level of professional qualifications to respond reasonably to the substance of the problem, etc.

The procedures established by the legislation on electronic document management are compared with the requirements for electronic appeals in the Law "On appeals of individuals and legal entities", and the researcher makes clear conclusions.

Based on the analysis, it is proposed to define the concepts of "electronic appeal", "single identification system", strengthen general requirements and procedures for electronic collective applications submitted through the web portal "Mening fikrim" in the Law "On appeals of individuals and legal entities."

The issue of working with appeals with specific features is studied, and the following recommendations are made to improve the Law "On appeals of individuals and legal entities":

- defining the concept of "youth's appeals" and supplement the Law with Article 24² titled "Specific features of consideration of youth's appeals";
- determining the specifics of the consideration and resolution of appeals related to the jurisdiction of foreign states;
- resolving the issue of concluding international agreements with other countries, that serves to find a positive solution to the problems and issues of people the solution of which depends on the jurisdiction of other states (for example, due to the lack of agreements with some countries on the transfer of prisoners from abroad to Uzbekistan, in particular, Russia, Syria, Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan, China, in practice it is impossible to resolve such issues).

The fourth chapter of the research is titled "**Organizational and legal issues related to the work with appeals**" and studies further improvement of the activities of government agencies and organizations dealing with appeals, effective implementation of digital transformation of appeals, improving the culture of appeals of individuals and legal entities, problems of ensuring the rational use of material resources in dealing with

appeals. The views of scientists such as R.Kuchkarov, Beverly Henkel, Rosdi Bin Haji Abdul Aziz, E.Bakhtairova, E.Guzenko, S.Sergeeva, G.Khudoyarova, O.Tsybulevskaya, as well as the legislative experience of a number of foreign countries on the object of the research are analyzed.

According to official statistics, the population's access to the Internet per 100 permanent residents was 26.6 people in 2015 and 58.4 people in 2020. It shows that during this period, the population's access to mobile communication increased from 66 to 80 people. The dissertation provides an in-depth study of similar statistical and scientific-theoretical data and law enforcement practices with a special focus on trends in the effective implementation of the digital transformation of work with appeals.

In particular, the researcher develops the following main directions of the use of information technology in future work with appeals of the population.

- expanding the practice of real-time reception of oral appeals by government agencies and officials and organization of communication with applicant via videoconferencing, development of its legal framework and mechanisms;

- introduction of technologies for the conversion of information into text in the reception of oral appeals by telephone, including the establishment and increase of the efficiency of a single "Call Center" that receives appeals from the population;

- introduction and increase of the effectiveness of the system of classification of issues raised in the appeal without the human factor by introduction of textual information processing technologies and the appointment of the organization responsible for the consideration of the appeal;

- ensuring information security when working with appeals, allowing responsible employees to work in the information system only on the basis of electronic digital signatures;

- full digitization of information and document exchange processes in the process of working with appeals;

- provide applicants with the opportunity to respond online to the results of the appeal at regular intervals;

- ensuring that in dealing with the problems of the population, not only the issues raised in the appeals, but also the issues raised in social networks are registered in a single system and considered on the basis of interagency cooperation;

- development and implementation of specialized technologies based on artificial intelligence for visualization and analysis of a large amount of data collected on the issues raised in the appeals, as well as "citizen", "neighborhood", door-to-door events;

- formation of maps of problems in various areas of the country on the basis of information on the location of problems through the introduction of geolocation technologies, widespread use of these tools for analytical purposes, in the development of draft programs of socio-economic development of regions;

- creation of an opportunity to access the departmental databases at the stage of consideration of appeals and control over the results of consideration.

The study justifies the need for systematic and targeted measures to improve the culture of appeal of the population. Also it is emphasized on necessity to establish in the legislation a classification of costs associated with the results of consideration of appeals, particularly:

1) inclusion of a separate article in the cost estimates of government agencies and institutions related to the consideration of appeals of individuals and legal entities;

2) quarterly analysis of appeals to government agencies and institutions in the relevant areas, with identification of systemic problems in the field and implementation of effective measures to address them;

3) organization of a "Fund for supporting the resolution of appeals" in order to cover the costs related to appeals, as well as to eliminate the identified systemic problems, improve the system of dealing with appeals in government agencies and institutions, or keeping a separate account for directing to this area;

4) based on the results of consideration of each appeal, it is proposed to introduce the practice of filling and attaching a "statement of expenses" to the package of documents.

CONCLUSION

As a result of research work, the following conclusions, theoretical and practical proposals and recommendations were developed:

I. Scientific and theoretical conclusions

1. It is proposed to define the concept of appeal as follows:

appeal - it is a form of expression of the constitutionally guaranteed will of individuals and legal entities to administrative bodies, state institutions, officials and representatives of the people to exercise, restore, protect their rights, freedoms and legitimate interests, as well as to improve the activities of the state and society, directly or through representatives, expressed individually or collectively, in writing, orally or electronically, through an appeal, proposal, complaint and in accordance with the requirements established by law.

Also, authorship definitions are developed for the following concepts: "government agency", "people's representative bodies", "personal reception", "mobile reception", "public reception", "hotline", "instant communication number", "application", "individual appeal", "collective appeal", "electronic appeal", "single identification system", "youth's appeal".

2. The following distinctive features of the Institute of appeals can be distinguished: a) constitutional-legal institution; b) expresses the will of the person; c) issued by the subjects entitled to apply to the relevant address; d) issued to the subjects established by the legislation; e) given for the purpose of realization, restoration and protection of the rights, freedoms and legitimate interests of the applicant or other persons, as well as the improvement of the activities of the state and society.

3. It is recommended to study the development of the institute of appeals in the territory of our country in 5 stages: Stage 1: the period from the earliest period of human society to the introduction of Islam in the territory of the country (VII century); Stage 2: the period from the introduction of Islam (VII century) to the Central Asian khanates (Bukhara, Khiva and Kokand) (XX century); Stage 3: the period from 1920 to 1991; Stage 4: The period from 1992 to 2017; Stage 5: 2017 and beyond.

4. There is a need to develop an updated single classifier of appeals on the basis of the current classifier, introduced in the system of the Virtual Reception of the President, and approve it with a normative legal act. At the same time, it is proposed to identify priorities for further improving the quality of analysis on the classification of appeals, including the development of an algorithm that allows predicting the impact of an increase or decrease in the number of appeals in related areas.

5. It is recommended to resolve the issue of concluding international agreements, which serves to find a positive solution to the issues and problems the resolution of which is related to the jurisdiction of other states and, that plague the population and force them to seek help.

6. It is proposed to raise the level of work with appeals in the country to the level required by the specialists, develop appropriate qualification requirements for those specialists, introduce a special subject for dealing with appeals and include it as a mandatory subject in the curricula of higher education institutions that train specialists in the social (such as sociology, psychology) and legal sphere.

7. When using information technology in dealing with appeals, it is necessary to pay attention to the following key areas: 1) expanding the practice of receiving oral appeals in real time and using videoconferencing; 2) introduction of technologies for the conversion of information into text when receiving oral appeals by telephone, the establishment of a single "Call Center"; 3) introduction of a system of classification of issues raised in the appeal without the human factor and the appointment of a responsible organization; 4) ensuring information security, access to the information system only through electronic digital signature; 5) full digitization of information and document exchange processes; 6) establishment of feedback forms with applicants via SMS-messages, e-mails and messengers; 7) create an opportunity to respond online to the results of the appeal; 8) ensure that appeals, including issues raised in social networks, are registered in a single system and considered on the basis of interagency cooperation; 9) introduction of specialized technologies based on artificial intelligence for data analysis, visualization; 10) introduction of geolocation technologies; 11) creation of access to departmental databases.

8. Focus on continuous improvement of economic knowledge of civil servants, separating distribution of budget funds in each direction, taking into account the real situation, as well as with the active participation of taxpayers, openness of information on public expenditures to work with public appeals, thereby it is recommended that the amount of expenditure be commensurate with the level of resolution of the issues raised in the appeals by each organization.

9. It is possible to achieve the solution of the problems at the lower and middle levels by further revitalization of the structural units dealing with appeals, setting clear, realistic qualification requirements for employees, which are gradually becoming more difficult, further strengthening their social protection, and reviewing the composition of the staff.

10. Each state body and official should have a regional and/or sectoral strategy, tactics for dealing with the appeals of the population and the issues raised in them.

II. Suggestions for improving the legislation

1. In order to improve the legal mechanisms for every person to appeal, if necessary, to the administrative court, expanding the participation of citizens in improving the legislation it is proposed to amend Article 83 of the Constitution of the Republic of Uzbekistan and adopt the Law "On the procedure for exercising the right of citizens to legislative initiative."

2. It is necessary to guarantee that discrimination against individuals "on the basis of disability" is not allowed, ensure in the Constitutional Law "On the Constitutional Court of the Republic of Uzbekistan" the right of individuals and legal entities to apply directly to the Constitutional Court (implemented in practice).

3. It is proposed to improve the provisions of the Law "On appeals of individuals and legal entities" by:

- identifying the requirements of the law that should apply equally to all entities (non-governmental organizations and business entities) and determine their uniform application to all;

- using the term "administrative body" in relation to the state institutions to be addressed, the designation of administrative bodies, public institutions and people's representatives as subjects to whom people may appeal, as well as the possibility of appealing to special collegial bodies, the establishment of specific rules for their application;

- clearly determining the circumstances and grounds for direct appeal to the President of the Republic of Uzbekistan, the specifics of working with such appeals;

- supplementing with articles 4¹–4⁶ titled "Principle of legality", "Principle of timely, impartial and full consideration of appeals", "Principle of uniformity of requirements to appeals", "Principle of observance of the rights, freedoms and legitimate interests of individuals and legal entities", "Principle of non-bureaucracy and red tape in consideration of appeals", "Principle of transparency in the consideration of appeals by government agencies, organizations and their officials", as well as introduction of the principles of "Consideration of appeals within a reasonable time", "Prevention of abuse of the right to appeal", "Accountability in the consideration of appeals", "Personal responsibility in the performance of official duties";

- supplementing with the norm of non-payment of fees by individuals and legal entities when considering their appeals;

- setting separate deadlines for consideration of appeals in the legislation depending on areas and issues of the appeal;

- establishing requirements that only legal representatives may apply on behalf of persons declared incapacitated, that appeals written by incapacitated persons or in cases if such persons are one of the authors of the collective appeal, the appeal shall not be considered;

- ensuring of guarantees on consideration of all forms of oral appeals, including appeals in public receptions and via telephone, complex legal regulation of processes related to this social relations, in particular, a quarterly, semi-annual or annual plan ("road map") for public receptions should be developed and approved in the context of regions (communities, makhallas), sectors and problems, and in this depending on the

volume of problems and appeals in each region, it is recommended to plan the organization and conducting of public receptions at least once a year;

- establishing strict identification requirements for electronic appeals, as well as supplementing with norms on introduction of online reception of citizens;

- introduction of some simplified procedures (reduction of deadlines) for consideration of appeals submitted using information and communication technologies and processed only in the electronic system;

- supplementing with new Article 24² titled "Specific features of consideration of youth's appeals";

- supplementing with new Article 24³ "Specific features of consideration of appeals of convicts";

- renaming the Article 6 "Appeals and requirements to applicants"; supplementing it with the recommended eighth part and Article 27¹ "Response to the collective appeal", replacing the words "registering an act" in the fourth part of Article 21 with the words "register an act in case of impossibility to correct or eliminate these shortcomings";

- introduction of norms that implies that the official who is considering the appeal may self-deny to prevent conflicts of interest, as well as prohibit the transfer of accusations and disclosures filed by the applicant against the accused or disclosed person or government agency to the relevant public authority or its employees;

- establishment of legal mechanisms for the consideration and resolution of appeals related to the jurisdiction of foreign states;

- considering adding the procedures for the establishment of independent and separate units for dealing with appeals that is subordinated to the head of the government agency or organization;

- regulation of mechanisms for working with appeals received through social networks, official pages of government agencies and their announcements, in the comments under the messages, in the comments left by citizens in the content of the appeal (specific features of their registration and consideration);

- supplementing with norms that consider filling the text of appeals in the most concise, clear, simple and fluent language and on the basis of generally accepted grammatical, spelling and punctuation rules, as well as prohibiting the use of insulting, obscene words, and using common acronyms;

- supplementing with general requirements and procedures for electronic collective appeals submitted through the web portal "Mening fikrim" and compliance of such appeals in accordance with the requirements of Article 35 of the Constitution of the Republic of Uzbekistan;

- establishment of a republican interdepartmental commission (council) to coordinate the work with appeals, clearly define the scope of its rights and obligations.

4. The legislation should establish a clear classification of costs associated with the results of consideration of appeals, including:

- a) inclusion of a separate item in the cost estimates of government agencies and institutions related to the consideration of appeals of individuals and legal entities;

b) quarterly analysis of appeals to government agencies and institutions in the relevant areas, while identifying systemic problems in the field and taking effective measures to address them;

c) creation of a "Fund for supporting the resolution of appeals" or keeping a separate account to direct to this area in order to cover the costs related to appeals, as well as to eliminate the identified systemic problems, improve the system of dealing with appeals in government agencies and institutions;

d) based on the results of consideration of each appeal, it is proposed to introduce the practice of filling and attaching a "statement of expenses" to the package of documents.

5. It is necessary to supplement Article 31 of the Law "On guardianship and trusteeship" with a provision establishing that guardians and trustees have the right to apply to state bodies, public institutions and their officials on the rights, freedoms and legitimate interests of the person under their guardianship or trusteeship.

6. It is proposed to accelerate the process of adopting the Law "On Civil Service", which should determine the main idea of the state expressing the will of the people, serving their interests, establishing constant and effective dialogue with people, also clearly define specific tasks of civil servants in communicating with public, express the interests, particularly it is proposed to introduce mechanisms for evaluating the activities of government agencies and officials, civil servants according to the level of effectiveness in dealing with the problems and appeals of the people.

7. It is proposed to develop minimum norms and criteria for the organization of structural units dealing with appeals, to determine the time norms of the daily and monthly labor norms established for each employee, with determining the minimum staff unit of one person.

8. It is proposed to increase the attractiveness of work in the field by further strengthening the social protection of civil servants, regular training, retraining of employees, creating a legal framework for internships in public receptions.

9. It is proposed to develop a separate strategy to improve the culture to appeal of individuals and legal entities.

10. On the basis of the developed proposals and recommendations on improvement of the legislation the draft law "On amendments and additions to some legislative acts of the Republic of Uzbekistan" is developed.

III. Practical proposals for improving the system of work with appeals

1. In order to analyze the issues raised in the appeals, make decisions based upon the results and determine the areas of activity, it is proposed to establish the Institute of Systematic Research and define its tasks and functions, rights and responsibilities.

2. It is necessary to introduce a single national virtual information system on appeals in the republic, which allows to establish a single practice of working with appeals of the population in the republic, receive, collect, classify and systematize appeals, and also carry out monitoring and control over their full, timely and quality consideration.

3. 14 directions are defined that the heads of state and economic management bodies, khokims (governors), heads of regional state bodies (organizations) should consider while organizing the hearings in Parliament on the extent to which the issues raised in appeals are being resolved.

4. The Parliamentary Chambers, local Councils and each deputy shall establish cooperation with the relevant People's Receptions, as well as with the citizens' assemblies of the mahalla in studying and resolving people's problems.

5. Taking into account the views of citizens on the problems and proposals for the development of various spheres of state and public life, important initiatives and documents submitted for public discussion, it is recommended to consider issues of mutual integration of the system of the Virtual Reception of the President of the Republic of Uzbekistan with such platforms as "regulation.gov.uz" "Mening Fikrim" ("My Opinion").

6. It is necessary to determine the list of relevant directions and specialties (jurisprudence, psychology, pedagogy, etc.) in training of personnel in higher education institutions, in which the issues of working with appeals should be thoroughly studied, and in the future, it is also necessary to gradually create a continuous system of training to work with the population, introduce special training courses "Right to appeal" in secondary schools, universities, retraining and advanced training centers.

7. It is proposed to establish close cooperation between the competent state bodies and the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Uzbekistan in the consideration of appeals received in foreign languages and difficult for officials to understand the problem raised in them.

8. It is proposed to subordinate the structural units dealing with appeals only to the head of the state organization, introduce the practice of transferring staff units allocated for work with appeals of state bodies and organizations with low volumes of work related to appeals to state bodies and organizations with increased volumes of such work.

9. Currently it is effective to introduce a system of coordination of the appointment and dismissal of employees working with appeals with Administration of the President, People's Receptions in the Republic of Karakalpakstan, regions and in Tashkent city, respectively.

10. It is proposed that government agencies and organizations regularly post information on the results of their work with appeals on the official websites, social networks, and also establish a system for evaluating the effectiveness of their activities.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSc.07/30.12.2019.Yu.22.02 ПО ПРИСУЖДЕНИЮ
УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ ТАШКЕНТСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ
ЮРИДИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**

**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

ФАЙЗИЕВ ОЛИМ РАИМКУЛОВИЧ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ АКТОВ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА
В СФЕРЕ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

**12.00.02. – Конституционное право. Административное право.
Финансовое право и таможенное право**

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации доктора юридических наук (DSc)**

Ташкент – 2021

Тема диссертации доктора философии (Doctor of Science) зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан за №B2020.2.DSc/Yu127

Диссертация выполнена в Ташкентском государственном юридическом университете.

Автореферат диссертации размещён на трёх языках (узбекском, английском, русском, (резюме)) на веб-странице Научного совета (<https://tsul.uz/uz/fan/avtoreferatlar>) и Информационно-образовательном портале «ZiyoNET» (www.ziynet.uz).

Научный руководитель:	Хусанов Азад Тиллабаевич доктор юридических наук, профессор
Официальные оппоненты:	Турсунов Ахтам Саломович доктор юридических наук, профессор Мухамедов Уткирбек Хазраткулович доктор юридических наук, профессор Тультеев Ильяс Тавасович, доктор юридических наук, доцент
Ведущая организация:	Национальный центр Республики Узбекистан по правам человека

Защита диссертации состоится 11 декабря 2021 года в 10:00 часов на заседании Научного совета DSc.07/30.12.2019.Yu.22.02 при Ташкентском государственном юридическом университете (Адрес: 100047, г.Ташкент, улица Сайилгох, 35. Тел.: (99871) 233-66-36; факс: (998971) 233-37-48; e-mail: info@tsul.uz).

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Ташкентского государственного юридического университета (зарегистрирована за № 996) (Адрес: 100047, г. Ташкент, ул. А.Темур, 13. Тел.: (99871) 233-66-36).

Автореферат диссертации разослан «29» ноября 2021 года.

(протокол реестра №14 от «29» ноября 2021 года).

Р.Р. Хакимов

Председатель Научного совета по присуждению ученых степеней, доктор юридических наук, профессор

И.Р. Беков

Секретарь Научного совета по присуждению ученых степеней, доктор юридических наук, и.о. профессора

М.А. Ахмедшаева

Председатель Научного семинара при Научном совете по присуждению ученых степеней, доктор юридических наук, профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора (DSc))

Цель исследования заключается в комплексном научно-практическом и теоретическом анализе организационно-правовых основ работы с обращениями физических и юридических лиц, продвижении научно-практических рекомендаций и предложений по совершенствованию механизмов правового регулирования таких отношений.

Предметом исследования являются нормативно-правовые акты, регулирующие правовые отношения по работе с обращениями, материалы правоприменительной практики, законодательство и практика зарубежных стран, а также идеи, концептуальные подходы, учения, научно-теоретические взгляды из юридической науки и другие источники.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

обоснована необходимость определения механизмов реализации права каждого лица обращаться также в специально созданные коллегиальные органы (комиссии), принятия закона «О порядке реализации права законодательной инициативы граждан»;

обоснована необходимость разработки единого классификатора обращений и утверждения его нормативно-правовым актом;

в целях обеспечения принятия решений на основании проблем, поднимаемых в обращениях, обоснована необходимость в налаживании деятельности Института системных исследований и, данным путем, регулярного обучения в данном учреждении ответственных работников государственных органов и организаций по вопросам работы с обращениями;

обоснована необходимость организации и проведения массовых приемов, комплексного правового регулирования работы с обращениями, поступившими в ходе этих мероприятий, а также популяризации системы онлайн-приема заявителей;

обоснована необходимость создания единой национальной онлайн-платформы (виртуальной информационной системы), позволяющей обобщать все обращения по Республике, анализировать и эффективно контролировать состояние работы с обращениями, возможность отслеживания обращающимися за ходом рассмотрения их обращений на любом этапе;

обоснована необходимость разработки минимальных нормативов и критериев организации структурных подразделений государственных органов и организаций по работе с обращениями, определения норм времени ежедневной и месячной нормы труда, установленной для каждого работника, с определением минимальной штатной численности в одну единицу.

Внедрение результатов исследования.

На основе результатов исследования:

предложения по указанию случаев, на которые не распространяется действие Закона «Об обращениях физических и юридических лиц», раскрытию смысла основных понятий, отмене требования по подтверждению электронных обращений электронной цифровой подписью, приему

физических лиц и представителей юридических лиц, деятельности, основным задачам, правам и обязанностям Народных приемных и Виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан, установлению механизмов предоставления в режиме реального времени консультаций по вопросам обращений, рассмотрения и оставления без рассмотрения отдельных обращений были учтены при разработке статей 1, 3, 9–13, 25 и 29 Закона Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» от 11 сентября 2017 года № ЗРУ-445 (Акт Комитета по демократическим институтам, негосударственным организациям и органам самоуправления граждан Законодательной палаты Олий Мажлиса Республики Узбекистан от 29 мая 2020 г. №05/1-01-113). Внедрение данных предложений послужило введению новых правовых механизмов по работе с обращениями, упрощению процессов подачи обращения, дальнейшему совершенствованию рассмотрения и решения обращений;

предложения по организации и проведению публичных приемов были учтены при разработке пунктов 1–32 и приложений к Инструкции о порядке организации и проведения публичных приемов подразделениями Советника по защите прав граждан и работе с обращениями Администрации Президента Республики Узбекистан, утвержденной распоряжением Администрации Президента Республики Узбекистан от 27 февраля 2021 г. № АФ-210 (Акт Администрации Президента Республики Узбекистан от 2 марта 2021 г. № 07-1-841). Внедрение данных предложений послужило установлению конкретных правовых механизмов, связанных с организацией и проведением публичных приемов со стороны Администрации Президента Республики Узбекистан;

предложения по изучению со стороны разработчика при подготовке им проекта нормативно-правового акта обращений физических и юридических лиц, касающихся предмета правового регулирования проекта, ведению мониторинга правоприменительной практики и обеспечению анализа обращений физических и юридических лиц органами, имеющими право принятия нормативно-правовых актов, и другими организациями по вопросам их исполнения были учтены при изложении текстов абзаца седьмого части первой статьи 23 и части второй статьи 53 Закона Республики Узбекистан «О нормативно-правовых актах» от 20 апреля 2021 г. № ЗРУ-682 (Акт Управления юридического обеспечения Кабинета Министров Республики Узбекистан от 2 июня 2021 г. №12-18-8). Внедрение данных предложений послужило системному решению острых проблем в проектах нормативно-правовых актов, обеспечению их жизненности и народности;

предложения по обеспечению права иностранных граждан и лиц без гражданства на обращение государственным органам, организациям и их должностным лицам Республики Узбекистан с заявлениями, предложениями и жалобами, возможности ознакомления с документами, решениями и другими материалами, касающимися их интересов в ходе рассмотрения обращений государственными органами, организациями и их должностными лицами были учтены при формировании редакции статьи 22 Закона

Республики Узбекистан «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Узбекистан» от 4 июня 2021 г. № ЗРУ–692 (Акт Комитета по судебным вопросам и противодействию коррупции Сената Олий Мажлиса Республики Узбекистан от 11 июня 2021 г. № 19). Внедрение данных предложений послужило конкретному установлению права иностранных граждан и лиц без гражданства на обращение государственным органам, организациям и их должностным лицам Республики Узбекистан, обеспечению возможности ознакомления касающихся их документов, решений и других материалов;

предложения по гарантированию обращения в Конституционный суд, регистрации поступивших обращений, направления в установленном порядке обращений по вопросам, разрешение которых не входит в полномочия Конституционного суда, соответствующим государственным органам, организациям и должностным лицам, в полномочия которых входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней учтены при изложении статьи 31 Конституционного Закона Республики Узбекистан «О Конституционном суде Республики Узбекистан» от 27 апреля 2021 г. №ЗРУ–687 (Акт Конституционного суда Республики Узбекистан от 21 июня 2021 г.). Внедрение данных предложений послужило гарантированию права обращения граждан и юридических лиц в Конституционный суд, обеспечению регистрации поступивших обращений и их рассмотрения, направлению обращений по вопросам, разрешение которых не входит в полномочия Конституционного суда, соответствующему адресу в краткие сроки.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, четырех глав, включающих в себя четырнадцать параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем работы составляет 260 страниц.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED WORKS

I бўлим (I часть; I part)

1. Файзиев О.Р. Ўзбекистон Республикасида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат қилиш ҳуқуқини таъминлаш кафолатлари. Монография. –Т.: “IMPRESS MEDIA” МЧЖ. – 220 б. 2021.

2. Файзиев О.Р. Мурожаат ҳуқуқи: МДХга аъзо давлатлар қонунчилиги таҳлили. // Ҳуқуқ ва бурч, 2019. – №11/2019. – Б. 56-59.

3. Файзиев О.Р. “Мурожаатлар” тушунчасига илмий ёндашувлар ва унинг ўзига хос белгилари. // Демократлаштириш ва инсон ҳуқуқлари, 2020. – №1(85). – Б. 39-43.

4. Файзиев О.Р. Виртуал қабулхона: миллий ва ноанъанавий ёндашув. // Одиллик мезони, 2020. – №1. – Б. 28-29.

5. Файзиев О.Р. Мурожаатлар билан ишлаш борасида айрим ташкилий-ҳуқуқий муаммолар. // Ҳуқуқ ва бурч, 2020. – №5. – Б. 28-32.

6. Файзиев О.Р. Коронавирус пандемияси даврида Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал ва Халқ қабулхоналарига келиб тушган мурожаатлар таҳлили. // Демократлаштириш ва инсон ҳуқуқлари, 2020. – №2(86). – Б. 39-42.

7. Файзиев О.Р. Давлат органларида халқ билан мулоқот ва мурожаатлар билан ишлаш тизими самарадорлигини ошириш масалалари. // Жамият ва бошқарув, 2020. – №2 (88). – Б. 26-36.

8. Файзиев О.Р. Халқ мурэжатлари менен ислеўдеги машқалалар ҳам шешимлер. // Бердақ номидаги Қорақалпоқ давлат университетининг ахборотномаси, 2020. – №3. – Б. 170-173.

9. Файзиев О.Р. Фуқароларнинг мурожаат қилиш маданиятини юксалтириш ҳамда масъул ходимларни ўқитиш – айрим тизимли муаммоларга ечим сифатида. // Юрист ахборотномаси – Вестник юриста – Lawyer herald, 2020. – №4. – Б.7-12.

10. Файзиев О.Р. Аҳоли мурожаатлари жамиятнинг саводхонлик даражасини кўрсатувчи индикаторлардан бири. // Ҳуқуқ ва бурч, 2020. – №10. – Б. 28-33.

11. Файзиев О.Р. Коронавирус пандемияси даврида аҳоли мурожаатларида кўтарилаётган суд-ҳуқуқ соҳасига оид айрим муаммолар. // COVID-19 ва инсон ҳуқуқлари. Пандемия ва инсон ҳуқуқлари: Ўзбекистон тажрибаси” мавзусидаги халқаро илмий-амалий конференция материаллари тўплами, 2020. –Б. 201-205.

12. Файзиев О.Р. Аҳоли мурожаатлари билан ишлашда оммавий қабулларнинг ўзига хос хусусиятлари. // Одиллик мезони, 2020. –№10. – Б.40-42.

13. Файзиев О.Р. Халқ билан билан мулоқотда оммавий қабулларнинг ўрни ва аҳамияти. // Демократлаштириш ва инсон ҳуқуқлари, 2020. – №4 (88). – Б. 49-54.

14. Файзиёв О.Р. Аҳоли мурожаатлари билан тизимли ишлашда ҳамда халқчил қарорлар қабул қилишда мурожаатлар ягона классификаторининг ўрни ва аҳамияти. // Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси Академияси Ахборотномаси, 2020. – №4 (44). – Б. 70-75.

15. Файзиёв О.Р. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси – ҳар бир шахснинг давлат ташкилотлари ва мансабдор шахсларга мурожаат қилиш ҳуқуқи амалга ошишининг кафолати. // Ўзбекистон Республикаси Ички ишлар вазирлиги Академиясининг Ахборотномаси, 2020. – №3 (46). – Б. 89-95.

16. Файзиёв О.Р. Мурожаат қилиш ҳуқуқининг конституциявий-ҳуқуқий асослари: конституциявий нормалар таҳлили, мавжуд муаммолар ва ечимлар. // Ўзбекистон қонунчилиги таҳлили, 2020. – №2. – Б. 30-37.

17. Fayziev O.R. Public receptions as one of the important national institutions in realization of the right of every person to appeal in the Republic of Uzbekistan. // Journalofresearch.asia // www.journalofresearch.asia/2020-5-10-12-issue-of-the-journal

18. Fayziev O.R. The relationship of constitutional and legal norms guaranteeing the right of access of every person in Uzbekistan to the competent state bodies. // TJL - Thematics journal of law, ISSN 2249-9806. Vol-4-Issue-12-December-2020. // www.thematicsjournals.in, 125-134-бетлар, UIF 2020= 7.423, IFS 2020= 7.443

19. Файзиёв О.Р. Ривожланган мамлакатларнинг жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўйича тажрибаси. // “Юридик фанлар ахборотномаси – Вестник юридических наук – Review of law sciences”, 2020. – Махсус сон, II қисм. – Б. 18-25.

20. Файзиёв О.Р. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш жараёнида ахборот технологияларини қўллаш масалалари. // Фалсафа ва ҳуқуқ, 2021. – №2. – Б. 39-42.

21. Файзиёв О.Р. Мурожаатлар билан ишлашда моддий ресурслардан оқилона фойдаланиш масалалари. // Ҳуқуқ ва бурч, 2021. – №2. – Б. 18-21.

22. Файзиёв О.Р. Жисмоний шахсларнинг мурожаат қилиш ҳуқуқининг конституциявий-ҳуқуқий асослари. // Ўзбекистон Республикаси Конституцияси – мамлакатимиз тараққиёти ва истиқболининг пойдевори. Республика илмий-амалий конференция материаллари тўплами, 2021. – Б. 93-101.

23. Файзиёв О.Р. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишда парламент назоратини такомиллаштириш масалалари. // Парламент фаолиятини илмий ва ахборот-таҳлилий жиҳатдан таъминлашнинг долзарб масалалари мавзусидаги халқаро конференция материаллари, 2021. – Б. 128-136.

24. Файзиёв О.Р. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларининг асосий принциплари: зарурати ва аҳамияти. // Ўзбекистон Республикаси Ички ишлар вазирлиги Академиясининг Ахборотномаси, 2021. – №1 (48). – Б. 24-32.

25. Файзиёв О.Р. Давлат органлари ва ташкилотларининг мурожаатлар билан ишловчи таркибий бўлинмалари фаолиятини янада такомиллаштириш масалалари. // Юрист ахборотномаси – Вестник юриста – Lawyer herald, 2021. – №4). – Б. 17-24.

26. Файзиев О.Р. Ўзбекистонда ёшларнинг муружаатлари билан ишлаш тизими ва унинг ўзига хос жиҳатлари. // Ёшлар ҳуқуқлари: замонавий ёндашувлар / Масъул муҳаррир А.Х.Саидов. – Тошкент: Инсон ҳуқуқлари бўйича Ўзбекистон Республикаси Миллий маркази, 2021. 119-125-бетлар.

27. Файзиев О.Р. Жисмоний ва юридик шахсларнинг муружаат этиш ҳуқуқлари кафолатлари. // “Ўзбекистонда илмий-амалий тадқиқотлар” мавзусидаги республика 33-қўп тармоқли илмий масофавий онлайн конференция материаллари тўплами, 31 октябрь 2021 йил. -Тошкент: “Tadqiqot”, 2021. -Б. 14-17.

Автореферат «ТДЮУ Юридик фанлар Ахборотномаси» журнали таҳририятида таҳрирдан ўтказилиб, ўзбек, рус ва инглиз тилларидаги матнлар ўзаро мувофиқлаштирилди.

Босишга рухсат этилди: 20.11.2021
Бичими: 60x84 1/8 «Times New Roman»
гарнитурда рақамли босма усулда босилди.
Шартли босма табағи 3,25. Адади: 100. Буюртма: № 65

100060, Тошкент, Я. Ғуломов кўчаси, 74.
Тел.: +998 90 9722279, www.tiraj.uz

«TOP IMAGE MEDIA»
босмаҳонасида чоп этилди.