

## МУРОЖААТЛАР ТИЗИМИНИНГ ТАКОМИЛЛАШИШ ТЕНДЕНЦИЯЛАРИ

**Амонов Феруз Салимович**

Ҳарбий-техника институти “Махсус фанлар”  
кафедраси ўқитувчиси, майор

[Feruz.amonov@bk.ru](mailto:Feruz.amonov@bk.ru)

ID [orcid.org/0000-0002-2902-8336](http://orcid.org/0000-0002-2902-8336)

<http://dx.doi.org/10.26739/2181-9130-2017-6-6-6>

Мақолада фуқароларнинг демократик ҳуқуқ ва эркинликлари ҳамда уларнинг мурожаатлари билан боғлиқ муносабатлар тартибини белгиловчи концептуал ҳужжатлар ва уларнинг мазмуни, такомиллашиш тенденциялари, шунингдек, мазкур норматив ҳужжатларнинг жамият ҳаётидаги ўрнини мустаҳкамлаш билан боғлиқ бўлган вазифалар ёритилган.

**Калит сўзлар:** фуқароларнинг ҳуқуқ ва эркинликлари, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари, такомиллашиш тенденциялари, электрон мурожаат, ягона интерактив давлат хизматлари портали, халқ қабулхоналари

## ТЕНДЕНЦИИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЯ

В статье рассмотрены демократические права и свободы граждан, концептуальные документы, упорядочивающие отношения, связанные с обращением к ним, их содержание, тенденции

развития, а также задачи по укреплению настоящих нормативных документов в общественной жизни.

**Ключевые слова:** права и свободы граждан, обращения физических и юридических лиц, тенденции развития, электронное обращение, единый портал интерактивных государственных услуг, народные приёмные.

## TRENDS IN IMPROVING THE SYSTEM OF APPEALS

The democratic liberty and right of citizens and conceptual documents, which determine the order of relations related to their appeals and their content tendencies of development, as well as, the duties related to consolidate the importance of those normative documents in the social life, are revealed in this article.

**Keywords:** the rights and liberty of citizens, appeals of juridical and physical persons, tendencies of development, e-appeal, the portal of unique interactive state services, receptions of people.

Давлат органларига фуқароларнинг мурожаат ҳуқуқи – инсон ҳуқуқларини таъминлаш ва самарали ҳимоя қилишнинг энг муҳим ва етакчи омилларидан биридир. Дарҳақиқат, ҳар бир фуқаро давлат сиёсатининг асосий йўналишларини рўёбга чиқариш вазифаси юклатилган тегишли органларга ижтимоий ҳаётдаги турли масалалар билан мурожаат этади ва ўз навбатида мурожаатини холисона, ҳар тарафлама кўриб чиқилишини ҳамда тегишли қарор қабул қилинишини кутади. Агар мурожаатни кўриб чиққан орган ушбу масалани ўз вақтида ва қонун ҳужжатларида назарда тутилган талаблар асосида ҳал этса, фуқароларнинг амалдаги қонунларга ва ўша

идорага, шунингдек, эртанги кунга бўлган ишончи янада мустаҳкамланади.

Ўзбекистон мустақилликка эришгандан сўнг, мамлакатда фуқароларнинг мурожаатларига давлат сиёсатининг муҳим йўналиши сифатида алоҳида эътибор қаратилиб, даставвал бу борадаги норматив-ҳуқуқий база шакллантирилди.

1992 йил 8 декабрда демократик ҳуқуқий давлат ва фуқаролик жамияти қуриш тамойили асосида **Ўзбекистон Республикаси Конституцияси** қабул қилиниб, унда фуқароларнинг демократик ҳуқуқ ва эркинликлари ҳамда уларнинг мурожаатлари билан боғлиқ муносабатлар тартибини белгиловчи концептуал нормалар ўз ифодасини топди.

Жумладан, конституциямизнинг **35-моддасида** “Ҳар бир шахс бевосита ўзи ва бошқалар билан бирга ваколатли давлат органлари, муассасалари ёки халқ вакилларига ариза, таклиф ва шикоятлар билан мурожаат қилиш ҳуқуқига эга”<sup>1</sup>, шунингдек, **44-моддасида** эса, “Ҳар бир шахсга ўз ҳуқуқ ва эркинликларини суд орқали ҳимоя қилиш, давлат органларининг, мансабдор шахсларнинг, жамоат бирлашмаларининг ғайриқонуний хатти-ҳаракатлари устидан судга шикоят қилиш ҳуқуқи кафолатланади”<sup>2</sup> деб белгилаб қўйилганлиги фуқароларнинг давлат органларига мурожаат қилиш ҳуқуқи ва имкониятлари кенглигини кўрсатади.

Мамлакатимизда фуқароларнинг ариза ёки шикоятлари юзасидан тегишли қарор қабул қилган давлат органининг мансабдор шахси, агар фуқаро мазкур қарордан рози бўлмаса, қабул қилинган ушбу

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. – Т.: “Ўзбекистон”, 2016. – 14 б.

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. – Т.: “Ўзбекистон”, 2016. – 16 б.

қарор устидан судга шикоят бериш тартибини тушунтириши шартлигига алоҳида эътибор берилди. Мазкур йўналишдаги кейинги қадам бу 1995 йил 30 августда қабул қилинган **“Фуқароларнинг ҳуқуқлари ва эркинликларини бузадиган хатти-ҳаракатлар ва қарорлар устидан судга шикоят қилиш тўғрисида”**ги Ўзбекистон Республикасининг Қонун<sup>1</sup>и ҳисобланади. Қонунда фуқаронинг ҳуқуқлари ва эркинликларини бузган, уларнинг ўз ҳуқуқлари ва эркинликларини рўёбга чиқаришига монелик туғдирган, фуқаро зиммасига қонунга хилоф равишда қандайдир мажбурият юклатилишига сабаб бўлган хатти-ҳаракатлар (қарорлар) устидан судга шикоят қилиш ҳуқуқи, шикоятни бериш тартиби ва муддатлари, мурожаат юзасидан суднинг ҳаракатлари, шикоятни кўриб чиқиш тартиби, у юзасидан суд қарори ва ушбу қарорни бажариш мажбурийлиги қатъий мустаҳкамалаб қўйилган. Бу эса, ўз навбатида, фуқароларнинг бузилган ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини суд орқали ҳимоя қилиш имкониятларини кенгайтирди ҳамда фуқароларнинг сарсонгарчилигига чек қўйди.

Мурожаатлар тизими такомиллашиб борар экан, 2002 йил 13 декабрда қабул қилинган **“Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”**ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни<sup>2</sup>ни алоҳида таъкидлаб ўтиш жоиз. Ҳозирги кунда амалда бўлган 90 дан ортиқ қонунда, 200 дан ортиқ қонуности ҳужжатларида мурожаатлар билан боғлиқ нормалар белгиланганлиги ушбу масалага алоҳида эътибор қаратилаётганлигидан далолатдир.

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг ахборотномаси, 1995 й., 9-сон, 183-модда.

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг ахборотномаси, 2003 й., 1-сон, 7-модда.

Шу ўринда айтиш керакки, инсон ҳуқуқ ва эркинликларини ҳимоя қилиш, энг аввало, фуқароларнинг мурожаатлари, яъни ариза, таклиф ва шикоятлари қонунда белгиланган тартибда ва муддатларда кўриб чиқиши ва уларнинг қонуний, асосли ва адолатли ҳал қилинишига алоҳида эътибор берилиши билан боғлиқдир. Айнан ушбу тамойилга амал қилган ҳолда қабул қилинган **“Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”** ги Қонунда фуқароларнинг мурожаат этиш ҳуқуқи, мурожаатларнинг шакллари, турлари, уларга қўйилган талаблар, фуқароларни қабул қилиш, мурожаатлар бўйича иш юритиш тартиби, мурожаат ҳуқуқнинг кафолатлари, мурожаатни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби ҳамда муддатлари, давлат органларининг мажбуриятлари ва фуқароларнинг мурожаатлари соҳасидаги қонунчиликни бузганлик учун жавобгарлик масалалари белгиланган.

*Шуни алоҳида таъкидлаш жоизки, ҳозирда шакланган бозор иқтисодиётига асосланган ҳуқуқий демократик давлат ва фуқарорлик жамиятида нафақат фуқароларнинг, балки юридик шахсларнинг мурожаат ҳуқуқини таъминлашга ҳам алоҳида эътибор қаратилмоқда.*

2014 йил 4 декабрда матбуотда эълон қилинган Ўзбекистон Республикасининг **“Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”** ги Қонуни<sup>1</sup> фуқароларнинг давлат органларига мурожаат этиши тартибини янада такомиллаштирди. Ушбу соҳадаги қонунбузилиши учун жавобгарлик белгиланиб, давлат органларига, мансабдор шахсларга мурожаат қилиш тартиби аниқлаштирилди.

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2014 й., 49-сон, 578-модда.

Жумладан, ариза, шикоят ва таклифларни бериш, қабул қилиш ва кўриб чиқишнинг тартиби, муурожаатларнинг турлари ва шакллари, шу жумладан “электрон муурожаатлар”, уларни ахборот-коммуникация технологиялари воситасида ҳуқуқий мақомини аниқлаш, “Электрон ҳуқумат” тизимини шакллантириш доирасида фуқароларнинг давлат органлари ва муассасаларига электрон шаклдаги муурожаатлари қилиш тартибинини янада такомиллаштиришга йўналтирилган нормалар билан тўлдирилган. Қонуннинг янги ва эътиборли жиҳатлари шундаки, унда “аноним”, “такрорий”, “қўшимча” ва “электрон” муурожаатлар ҳамда “бир нечта давлат идорасига ёзиладиган муурожаатларнинг дубликати” каби тушунчаларга ҳуқуқий таърифлар берилган.

Қонунда юридик ва жисмоний шахсларнинг муурожаатига бўлган ҳуқуқлари ва ушбу ҳуқуқларнинг кафолатлари; оғзаки, ёзма ва электрон шаклдаги муурожаатларга янгича талаблар; давлат органларига оммавий ахборот воситалари таҳририятлари орқали келиб тушган муурожаатларни кўриб чиқиш; юридик ва жисмоний шахслари қабул қилиш тартиби; муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддати, “Электрон ҳужжат айланиши тўғрисида”ги ва “Электрон рақамли имзо тўғрисида”ги Қонунлари талабларига жавоб берадиган электрон муурожаатларни, шунингдек алоҳида турдаги хусусан, аноним, такрорий ва қўшимча муурожаатларни ҳамда бир неча давлат идорасига ёзилган муурожаатларнинг дубликатини кўришнинг янги тартиби белгиланган ва айрим тоифадаги муурожаатларни кўриб чиқмасдан қолдириш асослари баён этилган.

Шунингдек, фуқаролар ва юридик шахсларни муурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини

бузган мансабдор шахслар учун жиноий ва маъмурий жавобгарлик чоралари кучайтирилиши назарда тутилган бўлиб, унга кўра, Ўзбекистон Республикасининг Маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги ва Жиноят Кодексларида фуқароларнинг ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузган давлат органлари мансабдор шахсларига тайинланадиган жазолар назарда тутилган.

Давлат органлари ҳамда муассасаларига жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлар соҳасидаги муносабатларни ташкилий-ҳуқуқий имкониятларини янада такомиллаштиришда 2014 йил 5 майда қабул қилинган **“Давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг очиқлиги тўғрисида”**ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни<sup>1</sup> муҳим аҳамият касб этади. Унда фуқаролар, давлат хизматчилари ва мансабдор шахсларнинг ўз ҳуқуқлари ва мажбуриятларини амалга оширишларига ҳамда бошқарувнинг барча босқичларида қонунийликни, фуқароларнинг давлат ва жамият доирасида қонунга мувофиқ хулқ-атворини мустаҳкамлашга, давлат органларига фуқароларнинг мурожаат қилишларига сабаб бўладиган ҳолатларни камайтириш, бюджет маблағларини камайтиришга кўмаклашади.

Қонунга кўра, фуқароларнинг давлат органи фаолияти ва ўз ҳуқуқларига доир масалалар бўйича расмий талаби, рўйхатга олинган кундан бошлаб **“15 кун муддатда”**, оммавий ахборот воситаларининг давлат органининг мансабдор шахсидан интервью олиш учун берган талаби **“7 кун муддатда”** кўриб чиқилиши шарт.

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2014 й., 19-сон, 209-модда.

“Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида”ги Қонунда фуқароларнинг муурожаат қилиш ҳуқуқлари самарадорлигини янада оширишнинг бир қатор имкониятлари яратилган бўлиб, Қонуннинг 4-моддасига мувофиқ, жисмоний ва юридик шахслар давлат органларига муурожаат қилишда оғзаки, ёзма ёки электрон шакллардан фойдаланиши мумкинлиги белгиланган. Шундан келиб чиқиб, электрон муурожаатларни бугунги кунда муурожаатнинг самарали шаклларида бири сифатида айтишимиз мумкин.

Бу борада, 2015 йил 9 декабрда қабул қилинган “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Қонуни<sup>1</sup> ҳуқуқий асос бўлиб хизмат қилмоқда. Эндиликда жисмоний ва юридик шахслар давлат хизматларидан фойдаланишда электрон шаклдаги муурожаатларни бевосита давлат органи веб-сайтига ёки интерактив давлат хизматлари портали орқали йўллаш имкониятига эга бўлишди.

Маълумки, электрон давлат хизматлари кўрсатиш бутун мамлакат ҳудудудида қуйидаги мақсадларга йўналтирилган:

- ариза берувчилар учун электрон ҳукумат доирасида давлат органлари билан ўзаро муносабатларни амалга ошириш имкониятларини яратиш;

- ариза берувчилар билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда давлат бошқаруви тизимида “ягона дарча” принципини жорий қилиш;

- давлат хизматлари кўрсатишнинг ошкора ва умумфойдаланадиган механизмларини яратиш,

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2015 й., 49-сон, 611-модда.

уларни кўрсатиш муддатларини қисқартириш ва ижро этиш тартибини марказлаштирилган ҳолда назорат қилиш йўли билан давлат хизматлари кўрсатиш сифатини ошириш;

- давлат хизматларини олишда аҳоли, тадбиркорлик субъектлари ва давлат органларининг харажатларини қисқартириш.

Бунга 2016 йил сентябрь ойида ташкил этилган Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг электрон қабулхонасини яққол мисол сифатида келтириш мумкин. Қолаверса, кейинги пайтларда ҳар бир вазирлик ва қўмита жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини такомиллаштириш мақсадида масъул ходимларнинг алоҳида электрон қабулхоналарини ташкил этмоқда. Бу эса, фуқароларнинг мурожаатларини электрон тарзда амалга ошириш ҳуқуқини тўлиқ рўёбга чиқаришга хизмат қилмоқда.

Бу борадаги ишлар самарадорлигини янада оширишда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 27 октябрдаги **“Вазирлик ва идоралар, хўжалик бирлашмалари раҳбарлари, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши Раиси, вилоятлар, шаҳар ва туманлари ҳокимларининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонун талабларини сўзсиз бажариши юзасидан жавобгарлиги тўғрисида”ги Қарори**<sup>1</sup> ҳам муҳим аҳамият касб этади. Қарорда 2016 йилнинг 9 ойи мобайнида республикамиздаги барча давлат органлари ва маҳаллий ҳокимликларга жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2016 й., 43-сон, 507-модда.

мурожаатлар танқидий жиҳатдан таҳлил қилиниб, тегишли вазифалар белгиланган.

Ушбу йўналишда қабул қилинган навбатдаги ҳужжатлардан бири Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрдаги **“Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаштиришга доир чоратадбирлар тўғрисида”**ги Фармони<sup>1</sup> ҳисобланади. Мазкур Фармонда барча даражадаги давлат органлари фаолиятида **“Халқ давлат идораларига эмас, давлат идоралари халқимизга хизмат қилиши керак”** деган тамойилни амалда қарор топтириш, шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлашнинг сифат жиҳатдан янги тизимини белгилаб берди.

Хусусан, Фармонга мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхонаси – Ўзбекистон Республикаси Президенти девони ишлар бошқармасининг Фуқаролар қабулхонаси негизда тузилди. Бу эса, фуқароларнинг Халқ қабулхонасига қилган ҳар бир мурожаати давлат раҳбарининг назорати даражасида кўриб чиқиштишини англатади.

Мурожаатларни амалга оширишдаги барча муносабатларни тартибга солиш мақсадида бир қатор қонуности норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар ҳам қабул қилинган. Жумладан, Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги 73-сонли Қарори билан тасдиқланган **“Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида”**ги намунавий низом<sup>2</sup>, Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 3 июндаги

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2017 й., 1-сон, 5-модда.

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2015 й., 13-сон, 154-модда.

188-сонли Қарори билан тасдиқланган **“Ягона интерактив давлат хизматлари портали ва давлат органларининг рамий веб-сайтлари орқали Электрон давлат хизматлари кўрсатиш тартиби тўғрисида”**ги низом<sup>1</sup>и фикримизнинг тасдиғидир.

Ушбу йўналишдаги навбатдаги муҳим қадам Президентимиз Шавкат Мирзиёевнинг 2017 йил 7 февралда тасдиқланган **“Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”** Фармони<sup>2</sup> бўлиб, у мамлакатимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини белгиловчи ҳужжат бўлди. Шунининг алоҳида қайд этиш лозимки, Ҳаракатлар стратегияси давлат дастурида масъул давлат органлари ва ташкилотларга жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш тизимини тубдан такомиллаш-тиришга, аҳоли билан очиқ мулоқотни йўлга қўйишнинг янги, самарали механизм ва усулларини жорий этишга, мансабдор шахсларнинг аҳоли олдида ҳисобот бериши тизимини амалда татбиқ этишга, шу асосда халқнинг давлат ҳокимиятига бўлган ишончини мустаҳкамлашга ҳамда жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини кўриб чиқишда бюрократик тўсиқ ва ғовлар яратилишига йўл қўймасликка алоҳида эътибор қаратиш белгиланган.

Мамлакатимизда амалга оширилаётган суд-ҳуқуқ ислохотлари замирида инсон ҳуқуқларининг амалда рўёбинини таъминлашга қаритилаётган экан, бу борада норматив ҳужжатларнинг замон билан ҳамнафас бўлган ҳолда такомиллашиб

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2016 й., 23-сон, 269-модда.

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2017 й., 6-сон, 70-модда, 20-сон 354-модда, 23-сон 448-модда.

бораётганлигининг гувоҳи бўламиз. Жумладан, 2017 йилнинг сентябрь ойида янги таҳрирда қабул қилинган “Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни<sup>1</sup>ни алоҳида таъкидлаб ўтиш жоиз. Мазкур қонунни ўқир эканмиз, унда муурожаатлар тизимининг атрофлича ёритилганлигининг гувоҳи бўламиз. Хусусан, қонуннинг 3-моддасида ушбу соҳага оид асосий тушунчалар: ариза, таклиф, электрон муурожаат, такрорий, аноним муурожаат, муурожаатнинг дубликати, оммавий қабул, видеоконференцалоқа, давлат иштирокидаги ташкилот кабиларга таърифлар келтирилган.

Шунингдек, 2014 йил 3 декабрь куни қабул қилинган қонундан фарқли ўлароқ янги таҳрирдаги қонунда муурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари алоҳида норма сифатида келтирилган, яъни, муурожаатларни кўриб чиқишнинг асосий принциплари қуйидагилардан иборат: қонунийлик; муурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш; муурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги; жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши; муурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги; муурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлиги<sup>2</sup>.

Мазкур қонун билан тартибга солинган яна бир масала бу – II боб сифатида Халқ қабулхоналари ва виртуал

<sup>1</sup> <http://xs.uz/index.php/uzhzhatar/item/11104-zhismonij-va-yuridik-shakhlarning-murozhaatlari-t-risida-yangi-ta-riri>

<sup>2</sup> <http://xs.uz/index.php/uzhzhatar/item/11104-zhismonij-va-yuridik-shakhlarning-murozhaatlari-t-risida-yangi-ta-riri>

қабулхоналаридир. Шунингдек, IV боби – муурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартибида – айрим муурожаатларни кўриб чиқиш тартиби, муурожаат этувчини эшитиш, муурожаатларга жавоблар, муурожаатларни кўриб чиқишни тугатиш, муурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиш каби жараёнлар тавсифлаб берилган<sup>1</sup>.

Юқоридагилардан келиб чиқиб хулоса сифатида айтиш мумкинки, амалга оширилаётган ислохотларимизнинг асосий мақсади – ҳеч кимдан кам бўлмаган ва кам бўлмайдиган давлат ва жамият барпо этиш экан, бу йўлда инсон, унинг ҳаёти, эркинлиги, шаъни, қадр-қиммати ва бошқа дахлсиз ҳуқуқлари олий қадрият, деган эзгу тамойил асосида иш олиб бориш барчанинг масъулиятли вазифаси ҳисобланади.

Янги қонунларнинг қабул қилиниши ва жамият ҳаётига жорий этилиши жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини кўриб чиқишда қонуний манфаатларини ҳимоя қилишга қўшимча кафолатлар яратилиши-нинг бош омили бўлиб хизмат қилади. Зеро, муурожаатларни ўз вақтида кўриб чиқиш, қонуний ҳал этиш ва асосланган жавоб хатларини юбориш, шу билан бирга уларни чуқур таҳлил қилиш, ариза ва шикоятларнинг келиб чиқиш сабабларини ўрганиш (айниқса такрорий муурожаатларни), уларнинг олдини олиш ва келгусида такрорланмаслигини таъминлашга қаратилган зарур чора-тадбирлар амалга оширилаётганлигини эътироф этмасликнинг иложи йўқ.

---

<sup>1</sup> <http://xs.uz/index.php/uzhzhatlar/item/11104-zhismonij-va-yuridik-shakhlarning-murozhaatlari-t-risida-yangi-ta-riri>