

**Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги  
Давлат хизматлари агентлиги ва унинг ҳудудий тузилмаларига  
2021 йилнинг 9 ойида келиб тушган мурожаатлар  
ТАҲЛИЛИ**

Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрациясининг 2018 йил 21 ноябрдаги 07-2955-сон топшириқ хатига асосан Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги (бундан буён матнда Агентлик деб юритилади) ва унинг ҳудудий тузилмаларидаги мурожаатлар билан ишлаш аҳволи таҳлил қилиниб, қуйидагилар маълум қилинади.

Агентлик ва унинг ҳудудий тузилмаларига **2021 йил 9 ойи давомида жами 10 951 та** мурожаатлар келиб тушган бўлиб, шулардан **4 887 таси** Президент виртуал қабулхонасидан, **6 064 таси** бевосита жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган.

Агентлик ва унинг ҳудудий тузилмаларига бевосита келиб тушган мурожаатларнинг **335 таси** оғзаки, **5 546 таси** ёзма ва **183 таси** электрон шаклда қабул қилиб олинган.

Тизимга бевосита келиб тушган мурожаатларнинг **854 таси** шикоят, **5 205 таси** ариза, **5 таси** таклифлардан иборат.

Шунингдек, Агентлик ва ҳудудий бошқармалар раҳбарлари томонидан Агентлик ва ҳудудий бошқармалари биноларида **198 нафар**, Халқ қабулхоналари ва сайёр қабулларда **137 нафар** жисмоний ва юридик шахслар ҳамда уларнинг вакиллари қабул қилинган ҳамда уларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш чоралари кўрилган.

Келиб тушган мурожаатларнинг **4 739 таси** (43,2 фоиз) қаноатлантирилган, **5 100 таси** (46,6 фоиз) бўйича ҳуқуқий тушунтириш берилган, **335 таси** (3 фоизи) тааллуқлилиги бўйича тегишли вазирлик ва идораларга юборилган, **285 таси** (2,6 фоиз) кўрмасдан қолдирилган ёки рад этилган, шунингдек **492 таси** (4,6 фоизи) ўрганиш жараёнида. (Диаграмма №1)

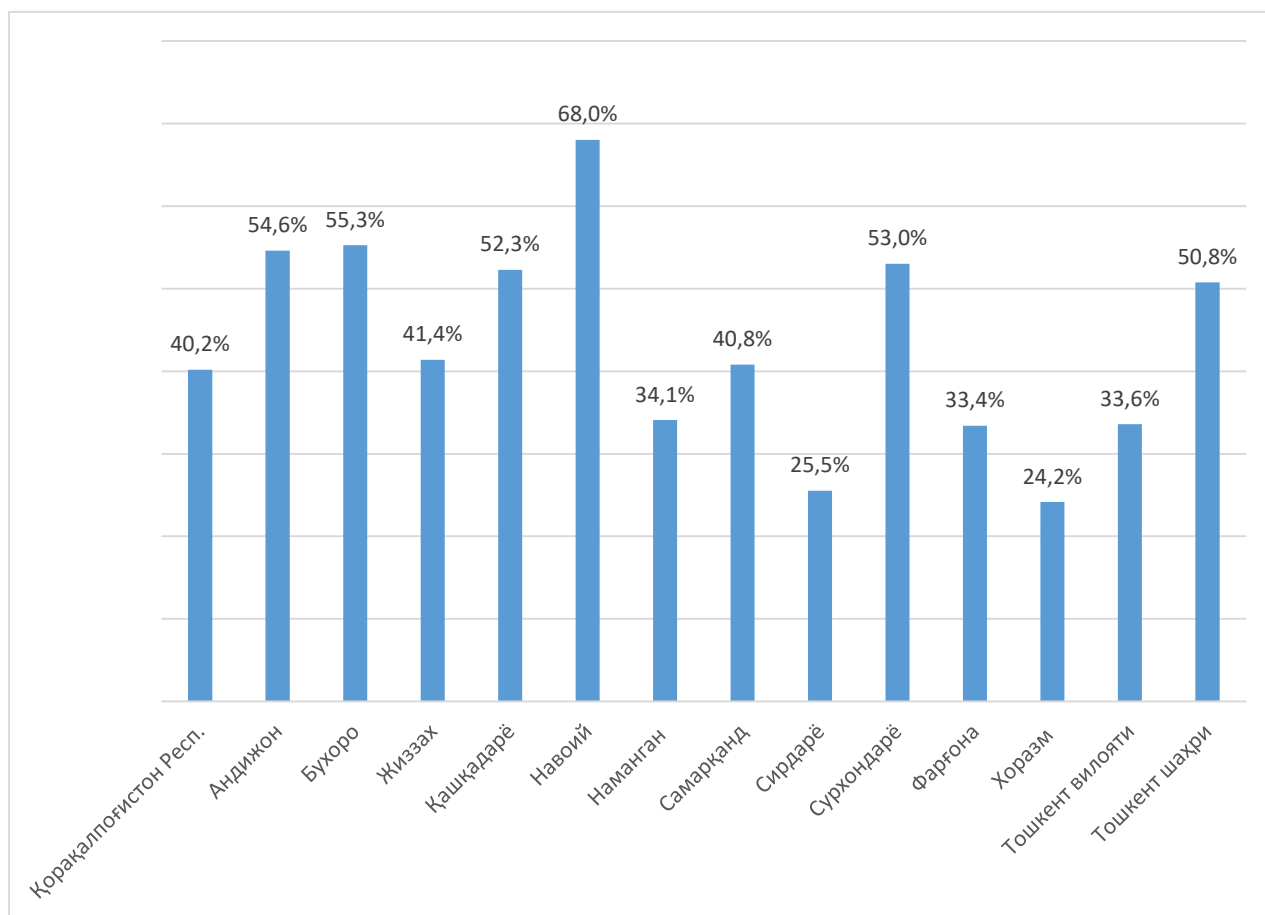
*Диаграмма №1*



Мурожаатларнинг энг кўп қисми **Тошкент шаҳрига (1 915 та ёки 17,5 %)** тўғри келса, энг кам мурожаатлар **Бухоро вилояти (322 та ёки 2,9 %)** ҳиссасига тўғри келмоқда.

Мурожаатларнинг қаноатлантирилганлиги бўйича таҳлил қилинганда, **Навоий (68 фоиз), Бухоро вилоятлари (55,3 фоиз) ва Андижон вилояти (54,3 фоиз)** мурожаатларнинг асосий қисми қаноатлантирилган бўлса, **Хоразм (24,2 фоиз), Сирдарё (25,5 фоиз)** вилоятларида бу ҳолат паст кўрсаткични ташкил қилган. (Диаграмма №2)

*Диаграмма №2*

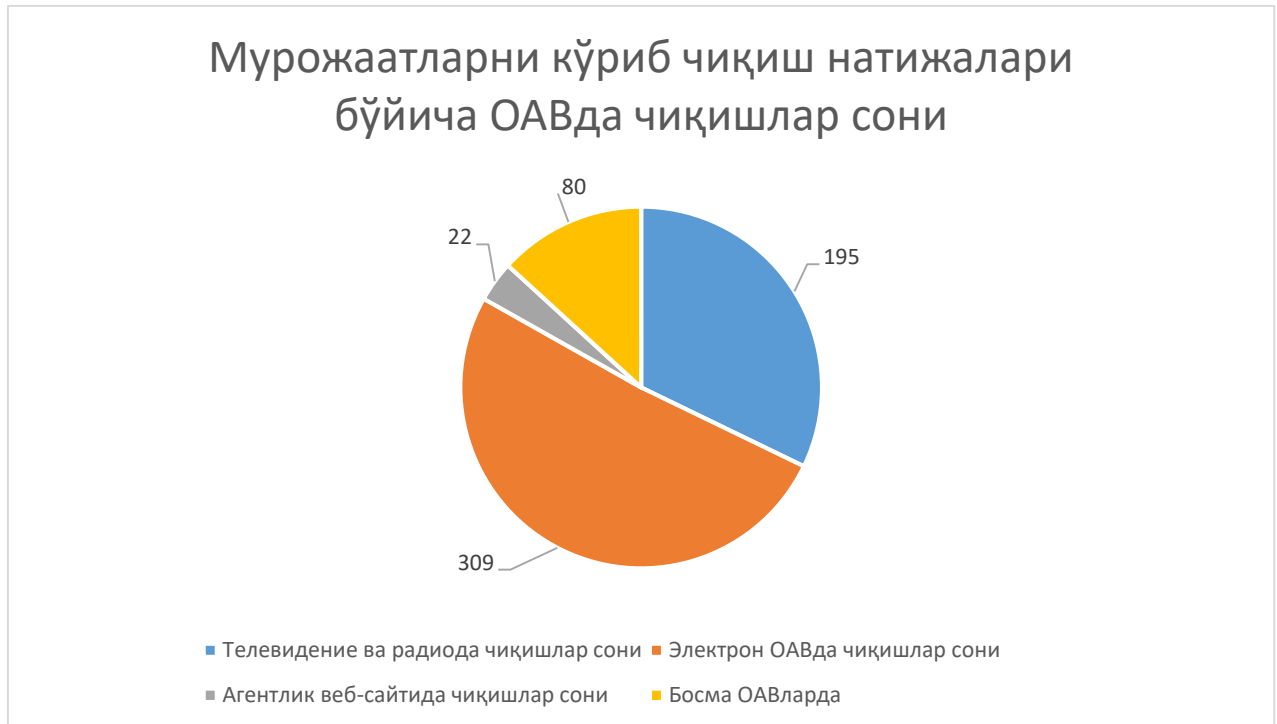


Таҳлилларга кўра, мурожаатларнинг аксарияти ФХДЁ органларида далолатнома ёзувларини қайд этиш ёки тиклаш, ФХДЁ органлари томонидан ундириладиган давлат божлари ҳамда тўловлар миқдори, ногиронлик нафақасини тайинлаш, субсидия учун топширилиши лозим бўлган ҳужжатлар, субсидия бўйича квоталар ажратиш, болаларни мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш бўйича келиб тушган.

Бундан ташқари, Агентлик тизимида кўриб чиқиладиган мурожаатларнинг натижалари ҳақида маълумотлар Республика ва ҳудудий оммавий ахборот воситаларида (ОАВ) мунтазам ёритиб борилмоқда.

Жумладан, бугунги кунга қадар ОАВларда **606 та** чиқишлар ташкиллаштирилган бўлиб, уларнинг **195 таси** телевидение ва радиода, **80 таси** босма ОАВда (газета, журналлар), **22 таси** Агентликнинг веб-сайтларида ва **309 таси** электрон ОАВда тарғибот тадбирлари олиб борилган. (Диаграмма №3)

Диаграмма №3



Мурожаатлар билан ишлаш тизимини яхшилаш, тизимли муаммоларни ҳал этиш бўйича ҳам бир қатор тадбирлар амалга оширилди.

Жумладан, Агентлик тизимида мурожаатлар билан ишлаш юзасидан **68 маротаба** ўрганишлар, энг кўп мурожаатлар тушаётган масалалар бўйича **72 маротаба** таҳлиллар ўтказилди ва таҳлиллар натижасида тегишли идораларга таклифлар юборилган.

Шунингдек, мурожаатлар билан ишлаш бўйича **40 маротаба** семинар ва ўқув машғулотлари ўтказилган.

Ўрганиш давомида соҳада муайян ишлар амалга оширилганлиги билан бир қаторда, айрим масъул ходимлар томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда камчилик ва қонун бузилиши ҳолатларига ҳам йўл қўйилганлиги аниқланди.

Ҳисобот даври мобайнида **Самарқанд** (2 нафар), **Сирдарё** (1 нафар), **Сурхондарё** (1 нафар) ва **Тошкент** вилоятларида (3 нафар), **Тошкент шаҳрида** (1 нафар) жами **8 нафар** тизим ходимлари томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда қонун бузилиши ҳолатига йўл қўйганлиги аниқланиб, уларга нисбатан “ҳайфсан” интизомий жавобгарлик чоралари қўлланилган.

Юқоридаги каби камчиликларни бартараф этиш мақсадида давлат хизматларини кўрсатишда жиддий муаммолар юзага келишига шароит яратган ташкилотлар фаолиятининг танқидий таҳлилига бағишланган телекўрсатувлар ташкил этилиб, давлат хизматлари кўрсатиш тартибини бузилишига сабаб бўлаётган ҳолатлар юзасидан **кун.уз, хабар.уз, дарё.уз** каби электрон оммавий ахборот воситалари, Агентликнинг расмий веб-сайти ва ижтимоий тармоқлардаги саҳифалари орқали доимий равишда маълумотлар бериб боришмоқда, шунингдек телеканаллар орқали махсус репортаж ва ахборот дастурларида марказлар фаолияти юзасидан лавҳалар тайёрланиб, эфирга узатишмоқда.

Фуқароларнинг оғирини енгил қилиш, уларни тушуниб эшитиш, хушмуомалалик билан муносабатда бўлиш Агентликнинг асосий тамойилларидан бири ҳисобланади.