

ИЖТИМОЙ ТАДҚИҚОТЛАР ЖУРНАЛИ

6 ЖИЛД, 2 СОН

ЖУРНАЛ СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

ТОМ 6, НОМЕР 2

JOURNAL OF SOCIAL STUDIES

VOLUME 6, ISSUE 2



ИЖТИМОЙ ТАДҚИҚОТЛАР ЖУРНАЛИ

ЖУРНАЛ СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ | JOURNAL OF SOCIAL STUDIES
№2 (2023) DOI <http://dx.doi.org/10.26739/2181-9556-2023-2>

Бош муҳаррир:
Главный редактор:
Chief Editor:
Сеитов Азамат Пулатович
доктор социологических наук
(Doctor of sociology, DSc)

Бош муҳаррир ўринбосари:
Заместитель главного редактора:
Deputy Chief Editor:
Сабилова Умида Фархадовна
доктор социологических наук
(Doctor of sociology, DSc)

ТАҲРИРИЙ МАСЛАҲАТ КЕНГАШИ | РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ | EDITORIAL BOARD

22.00.01–Социология назарияси, методологияси ва тарихи. Социологик тадқиқотлар усуллари.
Теория, методология и история социологии. Методы социологических исследований.
Theory, methodology and history of sociology. Methods of sociological research.

Бекмурадов Мансур Бобомурадович
доктор социологических наук, профессор (Узбекистан)
Каланов Комил Куллахматович
кандидат социологических наук, профессор (Узбекистан)
Убайдуллаева Раиса Турсуновна
доктор социологических наук, доцент (Узбекистан)
Негматова Шахзода Шухратовна
доктор философских наук, профессор (Узбекистан)
Исмаилов Алишер Агзамович
доктор экономических наук, (Узбекистан)

Щепилова Галина Германовна
доктор философских наук, профессор (Россия)
Рожанский Михаил Яковлевич
кандидат философских наук (Россия)
Маматов Нормурат
доктор философских наук, профессор (Узбекистан)
Камалова Хатира Сабыровна
кандидат социологических наук, доцент (Узбекистан)
Тагиева Гулсум Гафуровна
доктор философии по социологическим наукам (Узбекистан)

22.00.02–Ижтимоий тузилиш, ижтимоий институтлар ва турмуш тарзи
Социальные структуры, социальные институты и образ жизни
Social structures, social institutions and way of life

Умаров Абсалом Адилевич
доктор социологических наук, профессор (Узбекистан)
Холбеков Абдугани Жуманазарович
доктор социологических наук, профессор (Узбекистан)
Шайхисламов Рафазель Бадретдинович
доктор социологических наук, профессор (Россия)
Акулич Мария Михайловна
доктор социологических наук, профессор (Россия)
Каримов Бобир Шаропович
доктор социологических наук, доцент (Узбекистан)
Зайтов Элёр Холмаматович
доктор философии по социологическим наукам,
доцент (Узбекистан)

Антонио Алонсо Марсос
доктор политических наук, профессор (Испания)
Фадеева Любовь Александровна
доктор социологических наук, профессор (Россия)
Виктор Агаджаньян
доктор философии по социологическим наукам,
профессор (США)
Абдулазизов Абдулвохид Хабибуллович
кандидат социологических наук, доцент (Узбекистан)
Мирзахмедов Хуршид Абдирашидович
доктор философии по социологическим наукам,
и.о. доцент (Узбекистан)

22.00.03–Ижтимоий онг ва ижтимоий жараёнлар социологияси.
Социология социального сознания и социального процесса.
Sociology of social consciousness and social process

Аликариев Нуритдин Сапаркариевич
доктор экономических наук, профессор (Узбекистан)
Матибаев Тасполат Балтабаевич
доктор социологических наук, профессор (Узбекистан)
Николов Стефан
доктор философии по социологическим наукам, (Болгария)
Пармонов Фарход Ярашевич
доктор социологических наук, доцент (Узбекистан)
Толипов Файзулла Саидович
кандидат исторических наук, доцент (Узбекистан)

Мирзахмедов Абдирашид Мамасидикович
доктор философских наук, профессор (Узбекистан)
Ли Ци
доктор исторических наук, профессор (Китай)
Сухомлинова Марина Валерьяновна
доктор социологических наук, профессор (Россия)
Бурнашев Рустам Ренатович
кандидат философских наук, профессор (Казахстан)
Махкамов Қодиржон Одилжонович
доктор философии по социологическим наукам,
доцент (Узбекистан)

Page Maker | Верстка | Саҳифаловчи: Хуршид Мирзахмедов

Контакт редакций журналов. www.tadqiqot.uz
ООО Тадқиқот город Ташкент,
улица Амира Темура пр.1, дом-2.
Web: <http://www.tadqiqot.uz/>; Email: info@tadqiqot.uz
Тел: (+998-94) 404-0000

Editorial staff of the journals of www.tadqiqot.uz
Tadqiqot LLC the city of Tashkent,
Amir Temur Street pr.1, House 2.
Web: <http://www.tadqiqot.uz/>; Email: info@tadqiqot.uz
Phone: (+998-94) 404-0000

МУНДАРИЖА | СОДЕРЖАНИЕ | CONTENT

1. Xodjayev Sobir KEKSALIK VA ERTA QARISH SOTSIOGERONTOLOGIK MUAMMO SIFATIDA.....	4
2. To‘raxo‘jayeva Ra‘no DAVLAT XIZMATCHILARINI KOMPETENSIYALARINI RIVOJLANTIRISH AHOLI ORASIDAGI NOROZILIK KAYFIYATINI OLDINI OLISH MEHANIZMI SIFATIDA.....	11
3. Turdikulov Shuxrat SOG‘LIQNI SAQLASH SOHASIDA KORRUPSIYAGA QARSHI KURASHISHNING INSTITUTIONAL YONDASHUVI.....	19
4. Mo‘minov Zokirjon ZAMONAVIY SOTSIOLOGIYA:IJTIMOIIY O‘ZGARISHLARDA MOBILLIK.....	26
5. Xoliqnazarov Rashidjon DUNYO VA MDH DAVLATLARI IJTIMOIIY HAYOTIDA ELEKTRON HUJJAT AYLANISH TIZIMINING O‘RNI.....	33
6. Shokirov Shaxrizod HUQUQBUZARLIK VA JINOYATCHILIKNING OLDINI OLISHDA JAMOATCHILIK FIKRINI TA‘SIRI BO‘YICHA XALQARO TAJRIBA TAHLILI.....	41
7. Nurullayeva Umida XOTIN-QIZLARNI RAHBARLIK LAVOZIMLARIGA KO‘TARILISHI: TO‘SIQLAR VA IMKONIYATLAR.....	51
8. Nazarova Nilufar STRUCTURAL-FUNCTIONAL ANALYSIS OF ENSURING PROFESSIONAL COMPETITIVENESS OF YOUTH OF UZBEKISTAN.....	62
9. A‘zamova Kumush INSON QADRINI YUKSALTIRISHDA REGULYATIV FUNKSIYALARNI RIVOJLANTIRISH.....	72
10. Ixtiyarov Farxod INSON KAPITALINI KEYS METODI ASOSIDA RIVOJLANTIRISHNI TADQIQ ETISH: ASOSIIY TUSHUNCHA VA QONUNIYATLAR.....	78
11. Karimova Maftuna RIVOJLANGAN DAVLATLARNING UMUMIIY TA‘LIM MUASSALARIDA BOLALAR ZO‘RAVONLIGINI OLDINI OLISHGA QARATILGAN CHORA –TADBIRLAR.....	90
12. Butoyev Ilxom SOG‘LOM TURMUSH TARZINI SHAKLLANISHIDA MA‘NAVIYAT TARBIYASINING TUTGAN O‘RNI.....	98
13. Bozorova O‘lmasxon YOSHLAR III RENESSANS MA'RIFIY STRATEGIYASINING HARAKATLANTIRUVCHI KUCHI.....	103


ИЖТИМОЙ ТАДҚИҚОТЛАР ЖУРНАЛИ

ЖУРНАЛ СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ | JOURNAL OF SOCIAL STUDIES

To'raxo'jayeva Ra'no

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi
Davlat boshqaruvi akademiyasi tayanch doktoranti
e-mail: rano.dba@gmail.com

DAVLAT XIZMATCHILARINI KOMPETENSIYALARINI RIVOJLANTIRISH AHOLI ORASIDAGI NOROZILIK KAYFIYATINI OLDINI OLIISH MEHANIZMI SIFATIDA

 <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.8399505>

ANNOTATSIYA

Har bir davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri bu davlat xizmatchilari faoliyat samardorligidir, xususan, davlat xizmatchilarining kompetensiyalarini rivojlantirish mamlakat tomonidan olib borilayotgan islohotlarni negizidir. Zero, davlat xizmatchilarining yetarli kompetensiyaga ega emasligi fuqarolar orasidani norozilik kayfiyatini keltirib chiqarishi mumkin.

Ushbu maqolada davlat xizmatchilarining norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan ishlash kompetensiyasini nazariy tahlili, davlat xizmatchilarini tayyorlashdagi asosiy kompetensiyalar bo'yicha xorijiy tajriba tahlili, aholi orasidagi norozilik kayfiyati mazmuni, norozilik kayfiyatini aniqlashning nazariy tahlili, shuningdek, fuqarolarni rozi qilishda O'zbekistonda amalga oshirilayotgan islohotlar tahlili keltirilgan.

Kalit so'zlar: davlat xizmati, davlat xizmatchisi, samaradorlik ko'rsatkichlari, davlat xizmatchisining kompetensiyalari, xorij tajribasi, norozilik kayfiyati, fuqarolar murojaatlari, mahallabay ishlash, aholi qabullari.

Турахужаева Раъно

докторант Академии Государственного Управления
при Президенте Республики Узбекистан
e-mail: rano.dba@gmail.com

РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ КАК МЕХАНИЗМ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ НЕДОВОЛЬСТВА СРЕДИ НАСЕЛЕНИЯ

АННОТАЦИЯ

Одним из приоритетных направлений любой государственной политики является эффективность работы государственных служащих, в частности, развитие компетенций государственных служащих является основой проводимых в стране реформ. Ведь некомпетентность госслужащих может вызвать недовольство граждан.

В данной статье представлен теоретический анализ компетентности государственных служащих по работе с недовольными гражданами, анализ зарубежного опыта по основным компетенциям подготовки государственных служащих, теоретический анализ содержания

недовольства среди населения, теоретический анализ определения настроения недовольства, а также анализ реализуемых в Узбекистане реформ.

Ключевые слова: государственная служба, государственный служащий, показатели эффективности, компетенции государственного служащего, зарубежный опыт, протестное здоровье, обращения граждан, районная работа, прием населения.

Turakhujaeva Rano

PhD student in the Academy of Public
Administration under the President
of the Republic of Uzbekistan
e-mail: rano.dba@gmail.com

DEVELOPMENT OF COMPETENCIES OF CIVIL SERVANTS AS A MECHANISM FOR PREVENTING DISSATISFACTION AMONG CITIZENS

ANNOTATION

One of the priority areas of any state policy is the efficiency of civil servants, in particular, the development of the competencies of civil servants is the basis of the reforms carried out in the country. After all, the incompetence of civil servants can cause discontent among citizens.

This article presents a theoretical analysis of the competence of civil servants in working with dissatisfied citizens, an analysis of foreign experience on the basic competencies of training civil servants, a theoretical analysis of the content of discontent among the population, a theoretical analysis of determining the mood of discontent, as well as an analysis of the reforms being implemented in Uzbekistan to please citizens.

Key words: civil service, civil servant, performance indicators, competencies of a civil servant, foreign experience, protest health, citizens' appeals, district work, reception of the population.

Har bir mamlakat rivojlanishi, dunyo hamjamiyatida yuqori o'rinlarni egallashida davlat xizmatchilarining o'rni alohida. Shu maqsadda har bir mamlakat davlat xizmatchilarini tayyorlash va ularni malakasini oshirishga alohida e'tibor qaratib keladi. Shu o'rinda O'zbekiston Respublikasida ham davlat xizmatida boshqaruv kadrlarini tayyorlash va malakasini oshirishga alohida e'tibor qaratib kelinmoqda.

Bu borada O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 8-avgustda "Davlat fuqarolik xizmati to'g'risida"[2]gi qonun imzolandi va 2022-yilning noyabr oyidan boshlab kuchga kirdi. Ushbu qonunning 42 moddasida belgilanganidek endilikda davlat fuqarolik xizmatchisining kasbiy kompetensiyasini uzluksiz ravishda oshirib borish davlat darajasidagi ahamiyatga ega bo'ldi. Ushbu Qonunga muvofiq kadrlar malakasini muntazam oshirib borish, davlat fuqarolik xizmatchilarini toifalash va ularga malaka martabalari (darajalari) berish orqali xizmat karyerasining lavozim pog'onalaridan bosqichma-bosqich o'tishni nazarda tutuvchi davlat fuqarolik xizmatining "karyera modeli"ni joriy etish nazarda tutadi. Shunga muvofiq ilg'or xorij tajribasini o'rganish, mazkur sohani zamonaviy yondashuvlar asosida takomillashtirish va yangi bosqichga chiqarish ustuvor vazifalardan biri hisoblanadi.

Yuqorida belgilanganidek davlat fuqarolik xizmatchilarini kompetensiyalarini rivojlantirishda ilg'or xorijiy mamlakatlar amaliyotini tahlil qiladigan bo'lsak, jumladan, Janubiy Koreya, BAA hamda Malayziya, Singapur, Xindiston, AQSH [12, - B.4-8] kabi rivojlangan mamlakatlar davlat xizmatchilarining umumiy kompetensiyalari (Core competencies) o'rganilganda ulardagi o'xshash kompetensiya ya'ni "muammolarni hal etish"(Problem solving)ni uchratish mumkin.

OECD [7] - iqtisodiy hamkorlik va taraqqiyot tashkilotinig o'tgazgan tadqiqotida davlat fuqarolik xizmatchilarining asosiy kompetensiyalaridan biri bu mammolarni hal eta olish kompetensiyasi sanaladi.

Muammolarni hal etish kompetensiyasi o'z ichiga davlat xizmatchilarining o'zi egallab turgan lavozimidagi mavjud yoki yuzaga kelishi mumkin bo'lgan muammolarni oldini bilishi va hal etishi nazarda tutiladi.

Shuningdek, Djeym Fergusonning "Amaliy kompetensiyalarni rivojlantirish" [8, - B.329-349] bo'yicha qo'llanmasida rahbar kadrlar uchun "Muammolarni xal etish" kompetensiyasini mazmunini "Muammolar tahlil qilish va yechim topishda mos usul va vositalarini izlab topish, ularni hal qilishning potensial yo'nalishlarini taklif qilish, bu yo'nalishlarni hayotga tatbiq etish qobiliyati" sifatida ta'kidlaydi. Ushbu kompetensiyaning asosiy indekatori sifatida esa:

1. Muammoni hal qilish yo'li topilguniga qadar boshqalarga vaziyat yuzasidan ma'lumotlarni tushunishtirish;
2. Mavjud va yuzaga kelishi mumkin bo'lgan muammolarni hal qilishning uslub va vositalari to'plamidan foydalanishi;
3. Xatti-harakatlarning barcha variantlari ehtimoliy oqibatlarini tekshirib ko'rishga harakat qiladi;
4. Ishtirokchilar bilan doimiy aloqa qilishi va ularning fikrlarini tinglashi.

Yuqorida keltirilgan ta'riflarga asoslanadigan bo'lsak muammolarni hal etishda asosam muammo ishtirokchilari bilan to'g'ridan to'g'ri ishlar va muammo sabablarini aniqlash va yuzaga kelishi mumkin bo'lgan muammolarni va aholi noroziligini oldini olishga qaratilgan. Ma'lumki, yuzaga kelishi mumkin bo'lgan muammolarni oldindan prognoz qilish va ularni oldini olish uchun aholi orasidagi kayfiyatini o'rganish muhim ahamiyat kasb etadi.

Shu o'rinda "norozi kayfiyatdagi fuqarolor" (dissatisfied citizen) terminini ko'rib chiqdigan bo'lsak. Norozi kayfiyatdagi fuqarolar deganda fuqarolarning mamlakat tomomnidan olib borayotgan iqtisodiy, siyosiy va ijtimoiy o'zgarishlariga, boshqaruv jarayonidan qoniqmasligi tushuniladi.

Aholi orasidagi norozilik kayfiyati shuningdek, boshqaruv organlarida faoliyat yuritayotgan davlat xizmatchilari faoliyati yuzasidan ham yuzaga kelishi mumkin. Buning yorqin misoli sifatida 2010-yilda "Arab bahori" [11, - B.46-54] nomini olgan va ko'plab arab mamlakatlarida aholi noroziliklariga sabab bo'lgan holatni misol keltirish mumkin. Arab bahorining boshlanishiga esa 2010-yilning dekabr oyida Tunis Respublikasining Sidi-Buzid shahridagi munitsipolitet (xokimiyat) xodimi va mahalliy kichik tadbikor o'rtasidagi bo'lib o'tgan nizoli vaziyat sababchi bo'lgan edi. Takidlanishicha, yosh meva sotuvchisining belgilanmagan joyda savdo qilganligi uchun xokimiyat xodimi tamonidan unga nisbatan chora ko'rish jarayonida yo'l qo'yilgan xatoliklar tufayli tadbirkor xotimiyatga adolat izlab boradi ammo uni qabul qilishmaydi. Shundoq ham boshqaruv tizimidagi avtoritarizm tufayli aholi orasida yuzaga kelgan norozilik kayfiyati ta'siri oqibatida norozilik sifatida yosh tadbirkor xokimiyat binosi yonida o'zini yokib yuboradi. Bu holat nafaqat Tunis Respublikasi balki ko'plab arab mamlakatlarida qator fuqarolarning boshqaruv tizimidan norozilik aksiyalarini boshlab yuboradi. Yuqorida ta'kidlaganimizdek aholi orasidagi norozilik kayfiyatini yuzaga kelishi davlat xizmatchilarining o'z vazifalarini bajarish jarayonida yo'l qo'yadigan xotliklari va norozi kayfiyatda bo'lgan fuqarolar bilan ishlash kompetensiyasiga ham bog'liqdir.

Djon F.Kennedi nomidagi Boshqaruv maktabi professori Pippa Norisning "Demokratik difitsit: fuqarolar tanqidi" kitobida fuqarolarda norozilik kayfiyati demokratik tizimni yaxshi ishlamaganligidan yuzaga kelishini ta'kidlaydi. Demokratik jamiyat tizimi turli soha yo'nalishlarni o'z ichiga oladi. Demokratik jamiyatda shaxsning kelib chiqish, uning millati, rangi va diniy qarashlaridan qat'iy nazar unga avvalambor insoniy va adolatli munosabat qilishga o'rgatadi. Afsuski ba'zida demokratik jamiyatda ham davlat xizmatchisiga davlat tamonidan berilgan xokimiyatni shaxsiy xokimiyat deb qabul qilishi fuqarolar orasida kuchli norozilikka sabab bo'ladi. Misol sifatida 2020-yilning may oyida AQSHning Minnesota shtatining Miniapolis shahrida politsiya xodimini afroamerikalik fuqaroni hibsga olish jarayonida belgilangan hibsga olish vaqtidagi kuch ishlatish tartibiga rioya qilmaslik oqibatida fuqaroning olamdand o'tishi Black Lives Matter [10, - B.96] (Qoralarning xayoti muhim) lozungi ostida AQSH tarixidagi eng katta fuqarolar noroziligi va yoqotishlariga sabab bo'ldi.

Pew Research Center tadqiqot markazining tadqiqotlariga ko'ra ushbu norozilik namoyishlarida 15-26 million fuqarolar qatnashgan va ushbu namoyishlar butun Amerika Qo'shma Shtatlarida bo'lib o'tgan. Namoyishlarning bor yo'g'i 10 foizi tinch o'tgan qolgan qismi asosan buzg'unchilik ko'rinishiga ega bo'lgan.

Sotsiolog Mansur Bekmurodovning “Zamonaviy boshqaruv sotsiologiyasi” [9, - B. 220-226] nomli monografiyasida aholi orasidagi norozilik kayfiyati turli xalqlar uchun differensial farqlarga ega bo‘lishi keltirilgan. Unga ko‘ra norozilik kayfiyati:

- Fuqarolar orasidagi ishonchsizlik (siyosiy, iqtisodiy, diniy, ma’naviy va ijtimoiy, urf odatlarga) oqibatida
- Tarbiya tizimining ananaviy asoslarga qurilmaganligi oqibatida
- Asosiy ehtiyojlar qondirilmasligi oqibatida
- Favqulotda vaziyatlarda (texnogen, tabiiy ofatlar, urush va x.k) oqibatida
- Jamiyatdagi manaviy qadriyatlarning yoqolishi oqibatida yuzaga kelishini ta’kidlaydi.

Darxaqiqat yuqorida keltirganidek davlat tamonidan olib borilayotgan o‘zgarishlariga ishonchsizlik aholi orasidagi norozilik kayfiyatini keltirish chiqarishi va kuchli noroziliklarga sabab bo‘lishi mumkin. Ushbu fikrning isboti sifatida 2022-yilda Qozog‘iston Respublikasida “Qandy Qantar” [6] “qonli yanvar” nomi bilan tarixga muhirlangan fuqarolarning norozilik namoyishlarini misol keltirish mumkin. Fuqarolar orasidagi bu kabi kuchli norozilik kayfiyatini kelib chiqiiga sabab yil boshidan gaz narxini oshishi sabab bo‘lgan. Yuqoridagi holatlar kabi norozilik kayfiyati Qozog‘istonning kichik Janaozene shaharchasida boshlanib katta shaharga o‘tishi va mamlakatda favqulotda holat e‘lon qilinishiga sabab bo‘lgan. Ushbu holatda davlat xizmatchilarining norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan ishlash kompetensiyasi naqadar muhimligini Janaozene shahridagi fuqarolarning xokim bilan bo‘lgan uchrashuvi natija bermaganligi misol bo‘la oladi. Yuqorida keltirilgan nazariy tahlillardan ko‘rinib turibtki endilikla davlat xizmatchilarida norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan ishlash kompetensiyasini rivojlantirish muhim ahamiyat kasb etmoqda. Keltirilgan misollarga e‘tibor bersak asosan norozilik kayfiyati ma‘lum bir xudud misolida boshlanib butun mamlakatni qamrab olish hususiyatiga ega. Shundan kelib chiqib hulosa qilish mumkinki qator masalalarni davlat xizmatchisi faoliyat yuritayotgan xudud miqyosida joylarda hal etish va aholini rozi qilish bu kabi holatlarni oldini oladi.

Pippa Norisning [5, - B. 453-460] “Demokratik difitsit: fuqarolar tanqidi” kitobida keltirilganidek demokratik jamiyatda asosan norozilik kayfiyati boshlanishining murojaatlar orqali aniqlash va tahlil etish mumkin. Asosan biror boshqaruv organining faoliyati qoniqarli darajada bo‘lmagan holda yoki biror bir sohadagi davlat xizmatchilarining yetarli kompetensiyaga ega emasligi kabi noroziliklar fuqarolardan kelib tushayotgan murojaatlarda aks etadi.

Ma‘lumki Yangi O‘zbekistonning asosiy yo‘nalishlaridan biri bu aholini roz qilish va ularning har bir muammolarini joylarda yechimini topshib, rozi qilishdan iboratdir. Bu borada so‘ngi yillar davomida davlat boshqaruvi jarayonida tub o‘zgarishlar amalga oshirildi.

Buning bosh islohoti sifatida 2016-yilning 28-dekabrda “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora tadbirlar to‘g‘risida”[3] gi Farmonni imzolanishi bo‘ldi. Bu farmon orqali aholi murojaatlari bilan ishlash va aholini rozi qilish maqsadida – O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining virtual qabulxonasi va Halq qabulxonalari tashkil etildi.

Prezident virtual qabulxonalariga 2016-yildan buyon qariyb 8.2 milliondan ziyod murojaatlar kelib tushgan bo‘lib, e‘tiborli jihati ushbu murojaatlarning bir qismi chet elda yashab turgan fuqarolarimizdan kelib tushgan, ularning murojaatlariga xuquqiy tushuntirishlar berilgan va qoniqtirilgan. Bu esa fuqarolarimizni qaysi yurtda faoliyat yuritishlaridan qat’iy nazar davlat himoyasida ekanligini yanada ifoda etib turadi.

Murojaatlarni qabul qilish uchun alohida qo‘ng‘iroqlarni qabul qilish markazi ish boshladi. Murojaatlarni ko‘rib chiqish bo‘yicha mas’ullarni belgilash, ariza-shikoyat va takliflarni ko‘rib chiqish nazorat qilish, murojaatlar bilan ishlash samaradorligini, hududlar va aholining ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlami muammolarini, jamoatchilik fikrini o‘rganish, ularni tahlil qilish va bu borada samarali chora tadbirlarni ishlab chiqish tizimiga asos solindi.

Buning xuquqiy asosi sifatida 2019-yil 17-yanvarda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Aholi muammolari bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni qabul qilindi.

Natijada:

-murojaatlar bilan ishlash masalasi davlat siyosatining eng ustuvor yo‘nalishlaridan biriga aylandi;

-har bir yurtdoshimiz va xorijlik fuqarolar uchun ham har qanday masala yuzasidan bevosita davlat rahbariga murojaat etish imkoniyati paydo bo‘ldi;

- hech bir murojaat e‘tiborsiz qoldirilmaydigan, davlat idoralari tomonidan har qanday ariza, shikoyat yoki taklif o‘rganib chiqiladigan, unga o‘z vaqtida munosabat bildirilib boriladigan, muammolar yo‘nalishi va masalalariga qarab, bir necha bo‘g‘inda va bosqichda hal qilinadigan tizim yaratildi;

-murojaatlar tahlili dasturlar va normativ-huquqiy hujjatlar loyihalarini shakllantirishga asos bo‘la boshladi;

- murojaatlar bilan ishlash rahbar kadrlarning kunlik va oylik ish rejalarini belgilab bera boshladi.

Prezident virtual qabulxonasi ma‘lumotlari asosida aholi murojatlari viloyatlar kesimida tahlil qilindi.

1-jadval [1]

**O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual
va Xalq qabulxonalari orqali kelib tushgan murojaatlar statistikasi**

№	Hudud nomi / Yillar	2021-yil	2022-yil
1	Qoraqalpog‘iston Respublikasi	57 866	62 886
2	Andijon	116 271	110 880
3	Buxoro	74 354	68 659
4	Jizzax	83 110	67 450
5	Qashqadaryo	195 059	178 364
6	Navoiy	63 322	64 423
7	Namangan	103 005	98 530
8	Samarqand	143 951	147 628
9	Surxondaryo	179 291	155 118
10	Sirdaryo	58 389	48 786
11	Toshkent vil.	150 834	146 239
12	Farg‘ona	144 032	121 692
13	Xorazm	57 455	55 144
14	Toshkent sh.	163 220	173 393
15	Chet el	1 172	1 175
Jami		1 591 331	1 500 367

Jadvalda keltirilganidek so‘nggi ikki yil davomida aholi murojaatlarini ko‘rib chiqilishi ularni qanoatlantirish va o‘z vaqtida yechim yo‘llarini topishga qaratilgan chora tadbirlar natijasida Jizzax viloyatida aholi murojaatlari -23% , Surxandaryo viloyati -16% ga , Sirdaryo viloyati -20% ga, Farg‘ona viloyati -18%ga, Qashqadaryo viloyati -9 % ga, Buxoro viloyati -8% ga, Namangan viloyati -5% ga kamaygan. Albatta, bu quvonarli natijalarning boshlanishidir.

Ba‘zi chekka tuman va qishloqlarda aholiga yanada qulaylik yaratish maqsadida, davlat xizmatichlari o‘zi faoliyat yuritayotgan tuman, shaharlarni yanada yaqindan o‘rganish va aholi bilan muloqot qilish ularning og‘zaki murojaatlarini eshitishi va hal etishi maqsadida mahallabay ishlash tizimi ishga tushurildi. Bu tizim har bir tuman, shaharda joylagan aholi yashash joylariga birma bir borib ular bilan uchrashuvlar tashkil edildi. Bu esa aholiga endilikda davlat xizmatchilari bilan yuzma yuz ko‘rishib o‘zlarini qiynab kelayotgan muammolarini hal etishga yaqindan yordam berdi. Birgina, 2021-yilning 4 oyi davomida vazirliklar va idoralar tomonidan o‘tkazilgan ommaviy qabullarda 1 million 155.4 mingdan ziyod masalalar tinglandi ularning 49 % qanoatlantirildi, qolgan murojaatlarga

xuquqiy ko‘mak ko‘rsatildi. Bu ishlab chiqilgan model aholi orasidagi jamiyatda olib borilayotgan ilohotlardan roziligni va davlat xizmatiga bo‘lgan ishonchini yana oshirdi.

Shuningdek, Prezident virtual qabulxonasiga kelib tushgan murojaatlari asosida vazirlar kesimida ham tahlil qilindi.

2021-yil statistikasiga ko‘ra aholi murojatlarning Moliya vazirligi 18%, Ichki ishlar vazirligi 13%, Energetika vazirligi 13%, Bandlik va mehnat munosabatlari vazirligi 11%, Majburiy ijro byurosi 10%, Oliy sud 8 %, Sog‘liqni saqlash vazirligi 6% murojaatlar kelib tushgan. Aholi murojaatlari tahlili va ularni ko‘rib chiqish va mavjud muammolarni hal etish natijasida bu ko‘rsatgichlar 2022-yilga kelib o‘zgargan xususan, Iqtisodiyot va moliya vazirligi -10% ga, Ichki ishlar vazirligi -3% ga, Energetika vazirligi -3%ga, Majburiy ijro byurosi -2 % ga kamaygan.

Yuqorida ta’kidlaganimizdek aholi orasidagi mavjud muammolarni tahlil qilish uchun murojaatlar orasida eng ko‘p ko‘tarilgan masalalar statistikasini ko‘rib chiqamiz.

2-jadval[1]

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalari orqali kelib tushgan murojaatlarda eng ko‘p ko‘tarilgan top 10 ta masalalar statistikasi

T.r.	2021-yil		2022-yil	
	Ko‘tarilgan masala	Murojaatlar soni	Ko‘tarilgan masala	Murojaatlar soni
1	Davlat pensiya ta’minoti va ijtimoiy himoya	200 682	Davlat pensiya ta’minoti va ijtimoiy himoya	127 185
2	Sud qarorlarini ijro etish, aliment va qarz undirish	96 872	Sud qarorlarini ijro etish, aliment va qarz undirish	114 156
3	Jinoyat va huquqbuzarliklarga oid	93 328	Jinoyat va huquqbuzarliklar	107 235
4	Bandlik	76 810	Moddiy yordam va homiylik	98 926
5	Uy-joy bilan ta’minlash, uy-joy fondidan foydalanish	73 858	Elektr energiyasi ta’minoti	78 389
6	Gaz ta’minoti	67 690	Gaz ta’minoti	65 936
7	Moddiy yordam va homiylik	65 024	Uy-joy bilan ta’minlash, uy-joy fondidan foydalanish	60 368
8	Elektr energiyasi ta’minoti	64 456	Bandlik	50 058
9	Bank kreditlari (tadbirkorlik,...)	54 147	Huquqni muhofaza qilish organlari xodimlari faoliyati	39 149
10	Yer munosabatlari	44 523	Davolash-profilaktika va tibbiy xizmat ko‘rsatish	38 943

Yuqorida keltirilgan jadvaldan ko‘rinib turibtki 2021-2022-yillardagi murojaatlarda eng ko‘p ko‘tarilgan masala bu Davlat pensiya ta’minoti va ijtimoiy himoya masalasidir, quvonarli tarafi ushbu ko‘rsatgich -37% ga kamaygani, bu esa ijtimoiy himoyaga muxtoj aholining katormaslarini yechilganligidan darak beradi. Shuningdek, Bandlik- -35%ga, Uy-joy bilan ta’minlash, uy-joy fondidan foydalanish -18% ga kamaygani yanada kuvonarli natijadir. Jadvalga ahamiyat beradigan

bo'lsak Sud qarorlarini ijro etish, aliment va qarz undirish esa - 18% ga oshganligini ko'rishimiz mumkin.

Xulosa o'rnida shuni aytishimiz mumkinki, mamlakatimizda aholini rozi qilish va umumiy ijtimoiy kayfyaitni ko'tarishga qaratilgan qator ishlar amalga oshirilmoqda.

Yuqorida ta'kidlaganimizdek endilikda davlat xizmatchilari va davlat fuqarolik xizmatchilarini tayyorlash va malakasini oshirish jarayonida ularda norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan ishlash kompetensiyasini rivojlantirishga e'tibor berish lozim.

Norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan ishlash kompetensiyasining asosiy indikatorlarini quyidagilardan tashkil topishi zarur:

- Fuqarolardan kelib tushgan murojaatlarni tahlil qilishi va murojaat yuzasidan yetarli darajada ma'lumotlarga ega bo'lgan hollarda fuqarolarga tushuntirishlar berish (ba'zi holatlarda fuqarolar murojaat etayotgan davlat organlari vakolatiga ta'luqli bo'lmagan murojaatlar bo'lishi mumkin);

- Norozilikni keltirib chiqarayotgan turli holatlar bo'yicha tahlil o'tkazish va barcha variantlari ehtimoliy oqibatlarini tekshirib ko'rishga harakat qilgan holdi ularga maqbul yechim topa olishi;

- Yuzaga kelgan vaziyat va murojaatlarni ko'rib chiqish vaqti bo'yicha fuqarolarga tushuntirishlar bera olish;

- Omma oldida chiqish qila olish va o'z emotsional holatini boshqara olishdir.

Ayniqsa ushbu kompetensiyaning boshqaruv organlarining quyi bo'g'in xodimlarida shakllantirish muhim ahamiyat kasb etadi. Zero, davlat boshqaruvida aholi bilan aloqaning birinchi qatlami albatta quyi bo'g'in xodimlari sanaladi.

Shuningdek, davlat xizmatchilari va davlat fuqarolik xizmatchilarini tayyorlash va qayta tayyorlash o'quv dasturlariga sotsiologik tahlillarni joriy etish ham muhim ahamiyat kasb etadi. Keltirilgan misollarning barchasida norozilik kayfiyati avval ijtimoiy tarmoqlar keng jamoatchilik muhokamasiga sabab bo'lib so'ngra norozilik namoyishlari aylanganligi keltiriladi. Bu kabi holatlarini oldini olish maqsadida davlat xizmatchilari o'zlari faoliyat yuritayotgan xududagi jamoatchilik fikrini o'rganishlar va tahlil qilib borishlari maqsadga muvofiq sanaladi.

Adabiyotlar/ Литература/ References:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual Qabulxonasi <https://pm.gov.uz/oz#/>
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 8-avgustda "Davlat fuqarolik xizmati to'g'risida" gi qonuni <https://lex.uz/uz/docs/6145972>
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora tadbirlar to'g'risida"gi Farmoni <https://lex.uz/docs/3089924>
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora tadbirlar to'g'risida"gi Farmoni <https://lex.uz/docs/3089924>
5. Dissatisfied and Critical Citizens: the Political Effect of Complaining. Society (2019) 56:453–460
https://www.researchgate.net/publication/335353898_Dissatisfied_and_Critical_Citizens_the_Political_Effect_of_Complaining
6. Karibayeva, A., Lemon, E. (2023). From Qandy Qantar to Tragic January: State Framing of the January Events. In: Caron, JF. (eds) A Revolt in the Steppe. The Steppe and Beyond: Studies on Central Asia. Palgrave Macmillan, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-99-0783-0_4
7. OECD Public Governance Reviews Skills for a High Performing Civil Service <https://www.oecd.org/>
8. Васильева Е.А. Профессиональная деятельность государственных служащих: компетентный подход // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2019. Т. 12. Вып. 4. – С. 329 - 349. <https://doi.org/10.21638/spbu12.2019.403>

9. Zamonaviy boshqaruv sotsiologiyasi: monografiya/ M. Bekmurodov. – Toshkent: Yoshlar nashiriyot uyi, 2020. – 232 b.
10. Резникова А. Лозунг Black lives matter как лингвистический фактор эскалации расовой ненависти и сегрегации по национальному признаку в контексте правовому нигилизму. Философия права, 2020, № 3 (94).
11. Технологии бунта: «цветные» революции и «арабская весна». Э. Э. Шульц Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2014. – Т. 10, № 19 (256). – С. 46–54.
12. Турахужаева Р. Зарубежный опыт современных систем подготовки, переподготовки и повышения квалификации управленческих кадров. Общество и инновации. 4, 6/S (авг. 2023), 13–23. DOI: <https://doi.org/10.47689/2181-1415-vol4-iss6/S-pp13-23>.

ИЖТИМОЙ ТАДҚИҚОТЛАР ЖУРНАЛИ

6 ЖИЛД, 2 СОН

ЖУРНАЛ СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ
ТОМ 6, НОМЕР 2

JOURNAL OF SOCIAL STUDIES
VOLUME 6, ISSUE 2

Контакт редакций журналов. www.tadqiqot.uz
ООО Тадқиқот город Ташкент,
улица Амира Темура пр.1, дом-2.
Web: <http://www.tadqiqot.uz/>; Email: info@tadqiqot.uz
Тел: (+998-94) 404-0000

Editorial staff of the journals of www.tadqiqot.uz
Tadqiqot LLC The city of Tashkent,
Amir Temur Street pr.1, House 2.
Web: <http://www.tadqiqot.uz/>; Email: info@tadqiqot.uz
Phone: (+998-94) 404-0000