Central Asian Research Journal of Natural and Exact Sciences
INTERNATIONAL SCIENTIFIC, APPLIED AND THEORETICAL JOURNAL
2026 / № 1(3)
SCIENCE FOR A SUSTAINABLE CENTRAL ASIA

O‘ZBEKISTONDA PREZIDENT XALQ QABULXONALARI INSTITUTINING SHAKLLANISHI VA DAVLAT BOSHQARUVIDA XALQ BILAN MULOQOT TIZIMINING TAKOMILLASHUVI

Atabaeva Nigoraxon Maxmudjanovna

Toshkent Xalqaro Universiteti, Andijon fakulteti, Ijtimoiy fanlar va ta’lim-2 kafedrasi dotsenti

Tojimatova Diyora

Toshkent Xalqaro Universiteti, Andijon fakulteti, 1-kurs Boshlang‘ich ta’lim-5 gr talabasi

Annotatsiya. Mazkur maqolada 2017 yildan boshlab O‘zbekiston Respublikasida har bir tuman va shaharda Prezidentning xalq qabulxonalari tashkil etilishining ta’lim tizimi va ijtimoiy boshqaruvdagi ahamiyati tahlil qilinadi. Tadqiqotning maqsadi ushbu institutning fuqarolar murojaatlari bilan ishlash, muammolarni tezkor hal etish hamda ta’lim sohasi bilan bog‘liq masalalarni aniqlashdagi o‘rnini yoritishdan iborat. Metod sifatida hujjatli tahlil, normativ-huquqiy manbalar sharhi va statistik ma’lumotlarni qiyosiy o‘rganish qo‘llanildi. Natijalar shuni ko‘rsatdiki, xalq qabulxonalari fuqarolarning davlat organlariga ishonchini oshirib, maktab, kollej, oliy ta’lim va ijtimoiy himoya bilan bog‘liq muammolarni tezroq ko‘rib chiqishga xizmat qilgan. Xulosa qilib aytganda, mazkur tizim davlat va aholi o‘rtasidagi muloqotni kuchaytirib, ta’lim sohasida adolat, shaffoflik va ochiqlik tamoyillarini mustahkamlashga sezilarli hissa qo‘shdi.

Kalit so‘zlar: xalq qabulxonasi, murojaatlar, ta’lim tizimi, ochiqlik, davlat boshqaruvi.

Аннотация. В данной стате анализируется значение создания с 2017 года приемных Президента Республики Узбекистан в каждом районе и городе в контексте системы образования и социалного управления. Цел исследования заключается в раскрытии роли этого института в работе с обращениями граждан, оперативном решении проблем и выявлении вопросов, связанных с образованием.

В качестве методов исползованы документалный анализ, обзор нормативно-правовых источников и сравнителное изучение статистических данных. Результаты показали, что приемные граждан способствовали повышению доверия населения к государственным органам и более оперативному рассмотрению вопросов, связанных со школами, колледжами, высшими учебными заведениями и социалной защитой. В целом данная система укрепила диалог между государством и населением, значительно поддержав принципы справедливости, прозрачности и открытости в сфере образования.

Ключевые слова: приемная Президента, обращения граждан, система образования, открытост, государственное управление

Abstract. This article examines the significance of establishing the President's Public Reception Offices in every district and city of Uzbekistan since 2017, with particular attention to education and public administration. The aim of the study is to show the role of these offices in handling citizens' appeals, resolving issues promptly, and identifying problems related to education. The research methods include documentary analysis, a review of legal and regulatory sources, and comparative examination of statistical data. The findings indicate that the reception offices increased public trust in state institutions and enabled faster consideration of matters concerning schools, colleges, higher education institutions, and social protection. In conclusion, this system strengthened communication between the state and citizens and made an important contribution to transparency, accountability, and fairness in the education sector.

Keywords: public reception office, citizen appeals, education system, transparency, governance, accountability

Kirish

2017 yildan boshlab O‘zbekistonda davlat boshqaruvi tizimida fuqarolar bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri muloqotni kuchaytirishga qaratilgan muhim islohotlar amalga

oshirildi. Shu jarayonda har bir tuman va shaharda Prezidentning xalq qabulxonalari ochilishi davlat va jamiyat o‘rtasidagi masofani qisqartirish, aholining muammolarini joyida o‘rganish va tezkor hal etishning samarali mexanizmi sifatida shakllandi. Mazkur tashabbus nafaqat boshqaruvning ochiqligini oshirdi, balki ta’lim sohasi uchun ham yangi imkoniyatlar yaratdi. Chunki maktabga qabul, pedagog kadrlar taqsimoti, o‘quvchilarning ijtimoiy himoyasi, oliy ta’limga kirishdagi muammolar kabi masalalar aynan joylardagi qabulxonalarda ko‘rib chiqila boshlandi [1].

Mavzuning dolzarbligi shundan iboratki, ta’lim jamiyat taraqqiyotining asosiy omili bo‘lib, uning samaradorligi ko‘p jihatdan boshqaruv sifatiga bog‘liq. Fuqarolarning murojaatlarini tizimli ravishda qabul qilish va ularni hal etish mexanizmi ta’limdagi tenglik, adolat va shaffoflikni ta’minlashga xizmat qiladi. Xalq qabulxonalari orqali nafaqat shikoyatlar ko‘rib chiqildi, balki muammolarning sabablari tahlil qilinib, tegishli idoralarga aniq topshiriqlar berildi.

Ushbu maqolaning maqsadi 2017 yildan keyin xalq qabulxonalarining tashkil etilishi va faoliyatining ta’lim sohasi uchun ahamiyatini ilmiy jihatdan yoritishdan iborat. Vazifalar quyidagilardan iborat: xalq qabulxonalarining huquqiy asoslarini aniqlash; murojaatlar bilan ishlash amaliyotini tahlil qilish; ta’limga oid muammolarni hal etishdagi rolini baholash; ushbu tizimning ijobiy va cheklangan jihatlarini ko‘rsatish. Tadqiqot natijalari kelgusida ta’lim boshqaruvida fuqarolar bilan ishlashni yanada takomillashtirishga xizmat qilishi mumkin.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi

Mazkur mavzu bo‘yicha adabiyotlar va rasmiy hujjatlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, xalq qabulxonalari instituti avvalo fuqarolar bilan ishlashni yangicha bosqichga olib chiqdi. Sh.M. Mirziyoyevning davlat boshqaruvini inson manfaatlari asosida qayta tashkil etish haqidagi qarashlari bu sohadagi asosiy nazariy poydevor bo‘ldi [1]. U boshqaruvda xalqning ovozini eshitish va muammolarni joyida hal qilish zarurligini ta’kidlaydi. Bu g‘oya keyinchalik normativ hujjatlar bilan mustahkamlandi [2].

O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari

to‘g‘risida”gi qonuni murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibini belgilab, fuqarolar huquqlarining kafolatini kuchaytirdi [3]. Mazkur qonun xalq qabulxonalari faoliyati uchun huquqiy asos bo‘lib xizmat qildi. Murojaatlar bilan ishlashda tezkorlik va mas’uliyat tamoyillari asosiy mezon sifatida belgilandi. O.A. Qodirov va N.M. Xolmatova asarlarida davlat xizmatlarining samaradorligi aholi ehtiyojlariga yaqinlashgan sayin oshishi qayd etiladi [4].

Ularning fikricha, markazlashmagan qabul tizimi aholining ijtimoiy faolligini kuchaytiradi. Ta’lim sohasida esa bu, ayniqsa, maktab infratuzilmasi va pedagog kadrlar muammolarini ochiq ko‘rsatishga imkon beradi. S. Karimovning tadqiqotida hududiy boshqaruvda qabulxonalarning roli tahlil qilinib, ularning muammolarni filtrlash emas, balki tizimli yechim topish vositasi bo‘lishi lozimligi ko‘rsatilgan [5]. Boshqa bir manbada A. Juraev fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchi ko‘p jihatdan murojaatlarning qay darajada adolatli ko‘rib chiqilishiga bog‘liqligini ta’kidlaydi [6]. Bu holat ta’lim tizimida ham o‘z ifodasini topadi.

Prezident Sh.M. Mirziyoyevning Oliy Majlisga Murojaatnomalarida ta’lim sifatini oshirish, maktablarni zamonaviylashtirish va ijtimoiy adolatni ta’minlash masalalari xalq bilan bevosita muloqot orqali hal etilishi lozimligi qayd etilgan [7]. M. Bekmurodov va R. Ismoilov esa davlat va jamiyat o‘rtasidagi ishonch infratuzilmasi sifatida xalq qabulxonalarining strategik ahamiyatini ko‘rsatadi [8].

Ta’limga oid manbalarda maktab boshqaruvi, ota-onalar ishtiroki va hududiy tengsizlik masalalari ko‘p bor tilga olinadi [9]. Xalq qabulxonalari ana shu muammolarni aniqlashda amaliy axborot manbai bo‘lib xizmat qildi.

N. To‘xtaboyev va Sh. Rahimova qabulxonalardagi murojaatlar statistikasini o‘rganib, ta’limga oid murojaatlar ulushi sezilarli ekanini qayd etadilar [10]. Xulosa qilib aytganda, mavjud adabiyotlar xalq qabulxonalarini faqat ma’muriy institut emas, balki ta’limda adolat va javobgarlikni kuchaytiruvchi mexanizm sifatida talqin etishga asos beradi [11], [12].

Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqotda sifat va miqdoriy yondashuvlar uyg‘unlashtirildi. Asosiy usullar sifatida hujjatli tahlil, normativ-huquqiy manbalarni o‘rganish, qiyosiy tahlil va statistik umumlashtirish qo‘llanildi. Tadqiqot obyekti sifatida 2017 yildan keyingi davrda respublikaning turli hududlarida faoliyat ko‘rsatgan xalq qabulxonalari faoliyati olindi. Ma’lumotlar manbasi sifatida Prezident farmon va qarorlari, Oliy Majlis hujjatlari, murojaatlar bo‘yicha yillik hisobotlar, shuningdek, ochiq e’lon qilingan statistik ma’lumotlar tahlil qilindi. Shuningdek, ta’lim sohasi bilan bog‘liq murojaatlar kategoriyalari alohida ajratib o‘rganildi: maktabga qabul, o‘qituvchi tayinlash, ta’lim muassasalaridagi sharoit, imtiyozlar, stipendiya, yotoqxona va nogironligi bo‘lgan bolalar uchun sharoitlar.

Tahlil vositasi sifatida mazmuniy kodlash usuli ishlatilib, murojaatlar mazmuni bo‘yicha guruhlarga ajratildi. Taqqoslash uchun 2016 yilgacha bo‘lgan eski murojaat tizimi va 2017 yildan keyingi xalq qabulxonalari amaliyoti solishtirildi. Natijalarni baholashda tezkorlik, murojaatni hal etish darajasi, takroriy murojaatlar ulushi va fuqarolar roziligi kabi indikatorlar hisobga olindi. Metodologik jihatdan tadqiqot hududiy darajadagi boshqaruv samaradorligini ta’lim sohasiga bog‘lab tahlil qilishga yo‘naltirildi.

Tahlil va natijalar

2017 yildan boshlab har bir tuman va shaharda xalq qabulxonalarining ochilishi fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish imkoniyatini keskin kengaytirdi. Rasmiy hisobotlarga ko‘ra, dastlabki ikki yil ichida xalq qabulxonalari orqali kelib tushgan murojaatlarning katta qismi ijtimoiy soha, jumladan, ta’lim bilan bog‘liq masalalardan iborat bo‘lgan [2], [7]. Ayni paytda tahlil qilingan ma’lumotlarda murojaatlarning 25–30 foizi bevosita ta’lim sohasi bilan bog‘liq ekanligi kuzatildi. Bu ko‘rsatkich ta’lim tizimida hal etilishi zarur bo‘lgan muammolar mavjudligini ko‘rsatadi.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, maktablar bilan bog‘liq murojaatlar orasida sinf xonalarining yetishmasligi, isitish tizimi, darsliklar bilan ta’minot, o‘qituvchi

yetishmovchiligi, maktabga yaqin hududlarda transport muammosi kabi masalalar ustunlik qilgan. Qabulxonalar orqali kelgan murojaatlarning katta qismi mahalliy hokimlik va xalq ta’limi bo‘limlari bilan hamkorlikda hal etilgan. Ayrim hududlarda takroriy murojaatlar ulushi 14–16 foizdan 6–7 foizgacha kamaygani qayd etildi. Bu esa muammolarning faqat qayd etilmay, real yechim topayotganidan dalolat beradi.

Ta’lim sohasida xalq qabulxonalari ota-onalar va pedagoglar uchun muhim muloqot maydoniga aylandi. Xususan, ijtimoiy himoyaga muhtoj oilalar farzandlarini maktabga joylashtirish, nogironligi bo‘lgan bolalar uchun moslashtirilgan muhit yaratish, oliy ta’limga kirishda kvotalar va imtiyozlar masalalari tez-tez ko‘tarildi. Tahlil qilingan hududiy hisobotlarda qabulxonalar orqali hal etilgan ta’limga oid murojaatlarning 60 foizdan ortig‘i 15 kun ichida ko‘rib chiqilgani qayd etildi. Bu ko‘rsatkich avvalgi idoraviy tizimga nisbatan sezilarli tezlashuvni bildiradi.

Statistik ma’lumotlar shuni ko‘rsatdiki, 2017–2023 yillarda murojaatlar tarkibida ta’lim masalalari ulushi barqaror saqlanib, ayrim yillarda yuqori bo‘lib qolgan. Buning sababi aholining ta’limga bo‘lgan talabining o‘sishi, maktabgacha va umumiy o‘rta ta’limdagi qamrovning kengayishi, shuningdek, oliy ta’limdagi raqobat kuchayishi bilan izohlanadi [9], [10]. Ayniqsa, qishloq hududlarida maktabgacha ta’lim muassasalariga ehtiyoj, shaharlarda esa o‘quvchi sonining oshishi bilan bog‘liq murojaatlar ko‘p uchradi.

Natijalar yana shuni ko‘rsatdiki, xalq qabulxonalari ta’lim boshqaruvida axborot oqimini yaxshiladi. Avvallari muammo yuqori instansiyalargacha yetib borishi uchun uzoq vaqt talab etilgan bo‘lsa, endilikda birinchi bosqichdayoq murojaatning mazmuni aniq aniqlanmoqda. Bu esa resurslarni samarali taqsimlashga yordam berdi. Misol uchun, o‘quv binolarini ta’mirlash, mebel va texnik jihozlar bilan ta’minlash, yo‘l va transport masalalari bo‘yicha bir qator hududlarda tezkor qarorlar qabul qilindi.

Shu bilan birga, ayrim kamchiliklar ham aniqlandi. Ba’zi qabulxonalarda murojaatlarning sifatli tahlili yetarli darajada bo‘lmagan, ayrim hollarda masala boshqa idoralarga yo‘naltirilib, fuqaroga to‘liq javob berish muddati cho‘zilgan. Bundan tashqari, ayrim ta’lim muammolarining ildiz sabablari tizimli islohotlarni talab etishi

ma’lum bo‘ldi. Shunday bo‘lsa-da, umumiy natija xalq qabulxonalari ta’limdagi muammolarni ko‘rsatish, ularni ustuvorlik darajasiga ko‘tarish va amalga oshirish mexanizmini tezlashtirishda samarali bo‘lganini tasdiqladi.

Muhokama

Tadqiqot natijalari xalq qabulxonalari institutining ta’lim tizimiga ta’siri ko‘p qatlamli ekanini ko‘rsatdi. Birinchidan, ular fuqarolarning davlatga ishonchini kuchaytirgan ijtimoiy institut sifatida namoyon bo‘ldi. Ikkinchidan, ta’limdagi muammolarni bevosita eshitish va ularni ijro organlari darajasida hal qilish imkonini berdi. Uchinchi jihatdan, ma’lumotlar yig‘ish va hududiy tahlil qilish orqali ta’lim boshqaruvida dalillarga asoslangan qaror qabul qilishga yordam berdi [5], [8].

Biroq tizimning zaif tomonlari ham mavjud. Xalq qabulxonalari muammoni aniqlashda kuchli bo‘lsa-da, uni uzoq muddatli strategik yechimga aylantirish har doim ham oson emas. Ayrim hollarda bir martalik chora-tadbirlar qo‘llanib, muammo qayta takrorlangan. Shu sababli qabulxonalar faoliyatini ta’lim boshqaruvi bilan yanada integratsiyalash zarur. Ayniqsa, tuman xalq ta’limi bo‘limlari, maktab direktorlari va mahalla institutlari bilan raqamli hamkorlik kuchaytirilsa, natija yanada barqaror bo‘ladi.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, 2017 yildan O‘zbekiston Respublikasining har bir tuman va shaharlarida Prezidentning xalq qabulxonalarini tashkil etish fuqarolar bilan muloqotni yangi bosqichga olib chiqdi. Ushbu tizim ayniqsa ta’lim sohasida muhim ahamiyat kasb etdi, chunki u maktab, kollej, oliy ta’lim va ijtimoiy himoya bilan bog‘liq muammolarni tezkor aniqlash va hal etish imkonini berdi. Tahlillar xalq qabulxonalari davlat boshqaruvida ochiqlik, javobgarlik va adolat tamoyillarini mustahkamlashga xizmat qilganini ko‘rsatdi.

Amaliy tavsiyalar: 1) ta’limga oid murojaatlar uchun alohida tahliliy platforma yaratish; 2) xalq qabulxonalari bilan ta’lim boshqarmalari o‘rtasida elektron integratsiyani kuchaytirish; 3) murojaatlarni hududiy kesimda e’lon qilish orqali shaffoflikni oshirish; 4) takroriy murojaatlar sabablari bo‘yicha profilaktik tahlil

o‘tkazish; 5) ota-onalar va pedagoglar uchun qabulxonalar faoliyati bo‘yicha muntazam axborot-tushuntirish ishlarini olib borish. Shu yo‘l bilan xalq qabulxonalari ta’lim tizimida fuqaroviy ishonch va samarali boshqaruvning muhim bo‘g‘ini bo‘lib qoladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Mirziyoyev Sh.M. Erkin va farovon, demokratik O‘zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz. - Toshkent: O‘zbekiston, 2016.

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Farmoni. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari faoliyatini tashkil etish to‘g‘risida. - Toshkent, 2017.

3. O‘zbekiston Respublikasi Qonuni. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida. - Toshkent, 2014.

4. Qodirov O.A., Xolmatova N.M. Davlat boshqaruvi va fuqarolik ishtiroki. - Toshkent: Fan, 2019.

5. Karimov S. Hududiy boshqaruvda ochiqlik va samaradorlik masalalari // Ijtimoiy fikr. - 2020.

6. Juraev A. Davlat xizmatlari va ishonch omili. - Toshkent: Akademnashr, 2021.

7. Mirziyoyev Sh.M. Oliy Majlisga Murojaatnoma. - Toshkent, 2018.

8. Bekmurodov M., Ismoilov R. Yangi O‘zbekiston: boshqaruv va jamiyat. - Toshkent: Ma’naviyat, 2022.

9. O‘zbekiston Respublikasi Xalq ta’limi vazirligi. Yillik statistika to‘plami. - Toshkent, 2023.

10. To‘xtaboyev N., Rahimova Sh. Fuqarolar murojaatlari tahlili va ijtimoiy xizmatlar samaradorligi // Ta’lim va innovatsiya. - 2022.

11. Sodiqov B. Mahalliy boshqaruvda aholiga xizmat ko‘rsatish mexanizmlari. - Samarqand: Zarafshon, 2020.

12. Abdullayeva D. Ta’lim tizimida adolat va ochiqlik tamoyillari // Pedagogik mahorat. - 2023.