



**JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARI BILAN
ISHLASHDA VIDEOKONFERENSALOQA REJIMIDAN
FOYDALANISH TARTIBINI TAKOMILLASHTIRISH**

N.N. Ziyabekov

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi kursanti

Toshkent. sh

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20605158>

Annotatsiya: Mazkur maqolada O'zbekiston Respublikasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda videokonferensaloqa rejimidan foydalanish tartibini takomillashtirish masalasi ilmiy-nazariy va amaliy jihatdan tahlil etilgan. Maqolada videokonferensaloqa orqali murojaatlarni qabul qilish va ko'rib chiqishning huquqiy asoslari, texnik va protsessual talablari tahlil qilingan, xorijiy ilg'or tajribalar (Estoniya, Singapur, Buyuk Britaniya va Janubiy Koreya misolida) o'rganilgan hamda qonunchilik normalarini aniqlashtirish, texnik standartlarni mustahkamlash, protsessual kafolatlarni kengaytirish, sun'iy intellekt vositalarini mas'uliyatli integratsiya qilish va hududiy ichki ishlar organlarida pilot loyihalarni joriy etish bo'yicha aniq taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: murojaatlar, videokonferensaloqa, jismoniy va yuridik shaxslar, Ichki ishlar organlari, qonunchilik normalarining aniqligi, elektron hukumat, protsessual kafolatlar, sun'iy intellekt, huquqiy aniqlik tamoyili, xorijiy tajriba, takomillashtirish.

Jismoniy va yuridik shaxslarning davlat organlariga, shu jumladan ichki ishlar organlariga murojaat qilish huquqi O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasida mustahkamlangan bo'lib, bu huquqni samarali amalga oshirish mexanizmlarini zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari asosida takomillashtirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi.

Contact: 99 826 99 56





Prezident Shavkat Mirziyoyev rahbarligida amalga oshirilayotgan islohotlar doirasida Ichki ishlar organlarini xalqchil professional tuzilmaga aylantirish (PQ-10-sonli Qaror), “Raqqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasini ro‘yobga chiqarish va elektron hukumatni rivojlantirish orqali fuqarolar murojaatlarini qabul qilish va ko‘rib chiqish jarayonlarini soddalashtirish, shaffoflashtirish va tezkorlashtirishga alohida e‘tibor qaratilmoqda. Videokonferensaloqa rejimi bu borada muhim imkoniyat yaratadi: u fuqarolarga, ayniqsa, chet elda yoki mamlakatning olis hududlarida istiqomat qiluvchilarga, nogironligi bo‘lgan shaxslarga va harakati cheklangan fuqarolarga shaxsan kelmasdan murojaat qilish imkonini beradi, byurokratik to‘siqlarni kamaytiradi va ichki ishlar organlarining hududiy bo‘linmalari faoliyatida samaradorlikni oshiradi. Shu bilan birga, ushbu rejimdan foydalanish tartibining huquqiy normalari yetarli darajada aniq, to‘liq va zamonaviy talablarga mos bo‘lishi zarur, chunki huquqiy aniqlik (legal certainty) tamoyili ma‘muriy protseduralarda fuqarolarning huquqlarini ishonchli himoya qilishning asosiy kafolatlaridan biridir.

Ilmiy-nazariy jihatdan videokonferensaloqa orqali murojaatlar bilan ishlash elektron hukumat nazariyasi (e-governance stages – informatsiyadan tranzaksiyaga va ishtirokga o‘tish), ma‘muriy protsessual huquq prinsiplari (och iqlik, qulaylik, samaradorlik, qonuniylik va huquqiy aniqlik) hamda inson huquqlari (adolatli sud muhokamasi va ma‘muriy himoya huquqining analogi sifatida) asosida tahlil etiladi. Ma‘muriy huquq sohasidagi ilmiy tadqiqotlarda huquqiy aniqlik tamoyilining ma‘muriy protseduralarda fuqarolarning huquqlarini himoya qilishdagi muhim roli alohida ta‘kidlanadi. Tadqiqotlarda qayd etilishicha, normativ-huquqiy hujjatlardagi normalar aniq, tushunarli va oldindan bashorat qilinadigan bo‘lmasa, fuqarolarning huquqlarini amalga oshirish qiyinlashadi, davlat organlarining javobgarligi pasayadi va protsessual adolat buzilishi xavfi yuzaga keladi. Zamonaviy sharoitda sun‘iy intellekt va raqqamli texnologiyalarning





integratsiyasi ushbu jarayonni yanada samarali qilishi mumkin, biroq bu integratsiya “mas’uliyatli sun’iy intellekt” tamoyillari – inson nazorati, shaffoflik, xolislik va shaxsiy ma’lumotlar himoyasi – asosida amalga oshirilishi lozim. Elektron hukumatni rivojlantirish bo’yicha ilmiy qarashlarda esa ochiqlik, shaffoflik va fuqarolarning teng huquqliligini ta’minlash, shuningdek ma’lumotlar konfidentsialligini himoya qilish muhim ahamiyatga ega deb qayd etiladi.

Amaldagi qonunchilikda videokonferensaloqa rejimidan foydalanishning asosiy huquqiy asoslari “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to’g’risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonunida mustahkamlangan. Qonunning tegishli moddalarida og‘zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan davlat organlarining ishonch va tezkor aloqa telefonlari orqali hamda videokonferensaloqa vositasida berilishi mumkinligi belgilangan. Videokonferensaloqa tushunchasi aniq ta’riflangan: uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio- va videoaxborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi. Shuningdek, jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining qabullarini o‘tkazish, shu jumladan videokonferensaloqa vositasida o‘tkazish huquqi nazarda tutilgan. Biroq, videokonferensaloqa vositasida qabul qilish tartibi O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan belgilanadi, deb ko‘rsatilgan bo‘lib, bu delegatsiya normasi o‘z-o‘zidan yetarli darajada aniq emas va amaliyotda turli talqinlarga olib kelishi mumkin. Ilmiy tadqiqotlarda ushbu hujjatlar jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko‘rib chiqish, ular bilan bevosita va bilvosita muloqot qilish tartibini belgilashini ta’kidlab, videokonferensaloqa texnologiyalaridan samarali foydalanish orqali davlat organlari va fuqarolar o‘rtasidagi muloqotni oshirish, shaffoflikni ta’minlash va aholining ishonchini mustahkamlash zarurligi qayd etiladi.





Ushbu umumiy qoida Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-sonli Qarori bilan tasdiqlangan “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizom”da (keyingi o‘rinlarda – Namunaviy nizom) batafsilroq ochib berilgan. Namunaviy nizomning 8-bobida (Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish) quyidagi asosiy qoidalar mustahkamlangan: murojaat etuvchi oldindan tasdiqlangan axborot-kommunikatsiya texnologiyalari yordamida video-konferens-aloqa jadvali orqali murojaat qiladi; talabnomada murojaat etuvchining shaxsiy ma’lumotlari (jismoniy shaxs uchun familiyasi, ismi, otasining ismi, yashash joyi; yuridik shaxs uchun to‘liq nomi va joylashgan yeri), elektron pochta manzili, aloqa telefoni yoki faks raqami, qulay sana va vaqt, murojaat tili hamda qisqacha mazmuni ko‘rsatilishi shart; vakillar orqali berilgan murojaatlarga vakolatlarni tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi; talabnoma elektron shaklda ham berilishi mumkin. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan kundan boshlab bir ish kuni ichida ro‘yxatga olinadi, rahbar tomonidan qabul qilish yoki rad etish haqida qaror qabul qilinadi va murojaat etuvchiga xabardor qilinadi. Jadval o‘zgargan taqdirda oldindan ogohlantirish majburiy hisoblanadi.

Video-konferensaloqa orqali olingan murojaatlar og‘zaki murojaat sifatida qayd etiladi va umumiy tartibda ko‘rib chiqiladi. Texnik jihatdan “oldindan tasdiqlangan axborot-kommunikatsiya texnologiyalari”dan foydalanish talab etiladi, biroq aniq texnik standartlar, shifrlash darajasi, identifikatsiya usullari yoki xavfsizlik talablari Namunaviy nizomda batafsil belgilanmagan. Tadqiqotlarda ta’kidlanishicha, texnik infratuzilmaning barcha hududlarda teng darajada rivojlanmaganligi va fuqarolar tomonidan videokonferensaloqa imkoniyatlaridan





foydalanish ko'nikmalarining yetarli emasligi kabi muammolar mavjud bo'lib, bu holat jarayonning samaradorligini cheklaydi.

Ushbu normalarning tahlili shuni ko'rsatadiki, qonunchilikda videokonferensaloqa rejimidan foydalanishning umumiy huquqiy asoslari mavjud bo'lsa-da, ularning aniqligi va to'liqligi yetarli emas, ayniqsa ichki ishlar organlari kabi huquqni muhofaza qiluvchi tuzilmalar faoliyati kontekstida. Masalan, "oldindan tasdiqlangan texnologiyalar" iborasi qaysi organ tomonidan va qanday mezonlar asosida tasdiqlanishi, qanday minimal texnik talablar (internet tezligi, video sifati, shifrlash protokollari) qo'yilishi aniq emas. Ichki ishlar organlarida, xususan hududiy bo'linmalarda, fuqarolarning shikoyatlari yoki maxfiy ma'lumotlar bilan bog'liq murojaatlarni videokonferensaloqa orqali qabul qilishda identifikatsiya darajasi (elektron raqamli imzo, biometrik tasdiqlash yoki boshqa ishonchli usullar), video sessiyani yozib olish va arxivlash tartibi, texnik nosozliklar yuz berganda huquqiy oqibatlar (murojaat muddatlarining hisoblanishi, qayta ulanish imkoniyati), shaxsiy ma'lumotlarning himoyasi va nogironligi bo'lgan shaxslar uchun maxsus moslashuvlar (surdo-tarjimon, subtitrlar, ovozli yordam) kabi masalalar bo'yicha aniq normalar yetishmaydi yoki tarqoq holda joylashgan.

Bu holat huquqiy aniqlik tamoyilini to'liq ta'minlamaydi va amaliyotda turlicha yondashuvlarga, fuqarolarning huquqlarini cheklash xavfiga yoki jarayonning samarasizligiga olib kelishi mumkin. Ichki ishlar organlarining o'ziga xos xususiyatlari (huquqbuzarliklar haqidagi murojaatlarning maxfiyligi, xavfsizlik talablari, tezkor javob berish zarurati) hisobga olingan holda maxsus tartib yoki Namunaviy nizomga ilova ishlab chiqish zarurati mavjud. Ilmiy tadqiqotlarda huquqiy bazani mustahkamlash va normalarning aniqligini oshirish bu yo'nalishdagi islohotlarning muhim yo'nalishi hisoblanadi.





Xorijiy tajribani o'rganish O'zbekiston sharoitida qonunchilik normalarini takomillashtirish uchun qimmatli yo'nalishlar beradi.

Estoniyada elektron hukumat tizimi doirasida videokonsultatsiyalar va raqamli identifikatsiya (e-ID, mobile-ID) asosida fuqarolarga davlat xizmatlarini, shu jumladan murojaatlarni videorejimda ko'rib chiqish keng joriy etilgan; bu yerda texnik standartlar aniq belgilangan, shifrlash va audit loglari majburiy, fuqarolarning huquqlari (yozib olishga rozilik, ma'lumotlarning saqlanish muddati) ochiq ko'rsatilgan.

Singapurda "Smart Nation" tashabbusi doirasida virtual fuqarolar xizmatlari platformalari (masalan, Moments of Life portal orqali video maslahatlar) joriy etilgan bo'lib, unda sun'iy intellekt yordamida real vaqt rejimida tarjima, avtomatik transkripsiya va murojaat mazmunini tahlil qilish amalga oshiriladi; protsessual kafolatlar (texnik nosozliklarda qayta ulanish huquqi, shikoyat mexanizmi) aniq mustahkamlangan.

Buyuk Britaniyada tribunal va ma'muriy organlarda masofaviy muhokamalar (remote hearings) uchun maxsus Practice Directions va qoidalarda video-orqali ishtirok etish tartibi, identifikatsiya, yozib olish, maxfiylik va texnik talablar batafsil tartibga solingan; bu tajriba huquqiy aniqlikni ta'minlash va protsessual adolatni saqlashda muhim ahamiyatga ega.

anubiy Koreyada fuqarolar murojaatlarini qayta ishlashda sun'iy intellekt chatbotlari va video integratsiyasi orqali yillik yuz millionlab murojaatlar tezkor hal etilmoqda; xavfsizlik standartlari va ma'lumotlar himoyasi qonun darajasida mustahkamlangan.

Ushbu tajribalarni O'zbekiston kontekstiga moslashtirishda milliy xususiyatlar – mahalla tizimi, ko'p tillilik (o'zbek, rus, qoraqalpoq tillari), hududiy infratuzilma farqlari va ichki ishlar organlarining huquqiy maqomi – hisobga





olinishi lozim. Ilmiy tadqiqotlarda xalqaro tajribadan foydalanish O'zbekiston murojaatlar tizimini yangi bosqichga olib chiqishi mumkinligi qayd etiladi.

Sohani rivojlantirish va qonunchilik normalarining aniqligini oshirish bo'yicha quyidagi taklif va tavsiyalarni ilgari surish mumkin.

Birinchidan, huquqiy bazani takomillashtirish: "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunga yoki Namunaviy nizomga o'zgartirish va qo'shimchalar kiritish orqali videokonferensaloqa rejimidan foydalanishning texnik talablarini (tasdiqlangan platformalar ro'yxati, minimal internet tezligi, shifrlash standartlari, identifikatsiya usullari) aniq belgilash; Ichki ishlar organlari uchun maxsus ilova yoki ichki yo'riqnoma ishlab chiqish (shu jumladan, shikoyatlar va maxfiy murojaatlar uchun qo'shimcha xavfsizlik choralari, video yozuvlarning saqlanish muddati va foydalanish tartibi). Bu o'zgarishlar huquqiy aniqlikni ta'minlab, turli talqinlarni oldini oladi.

Ikkinchidan, protsessual kafolatlarni kengaytirish: murojaat etuvchining video-sessiyada ishtirok etish huquqlarini (texnik nosozliklarda qayta ulanish va muddatlarni hisobga olish, yozib olishga oldindan rozilik olish yoki rad etish huquqi, tarjimon yoki vakil ishtirokida qatnashish, sessiya natijalari bo'yicha yozma tasdiqnoma olish) aniq mustahkamlash; nogironligi bo'lgan shaxslar uchun maxsus moslashuvlarni (surdo-tarjimon, subtitrlar, ovozli interfeys) majburiy qilish.

Uchinchidan, texnik va raqamli integratsiyani chuqurlashtirish: videokonferensaloqani yagona "Murojaatlar" elektron tizimi yoki Ichki ishlar organlarining ichki axborot tizimi bilan integratsiya qilish; mas'uliyatli sun'iy intellekt vositalaridan foydalanish (real vaqt rejimida avtomatik transkripsiya, tarjima, murojaat mazmunini qisqacha bayon qilish va ustuvorlikni aniqlash) – bunda inson nazorati, algoritmlarning shaffofligi va xolisligini tekshirish mexanizmlarini joriy etish.





To'rtinchidan, salohiyatni oshirish va pilot loyihalarni amalga oshirish: Ichki ishlar akademiyasi va hududiy bo'linmalarda xodimlarni videokonferensaloqa orqali murojaatlar bilan ishlashga o'qitish (texnik ko'nikmalar, huquqiy jihatlar, axloqiy normalar); tanlangan viloyat va tuman ichki ishlar bo'limlarida pilot loyihalarni boshlash va natijalarni tahlil qilish.

Bunda ilmiy tadqiqotlarda taklif etilgan yo'nalishlar – zamonaviy dasturiy ta'minot bilan jihozlash, internet tezligini oshirish, qo'shimcha serverlar o'rnatish, xodimlarni ixtisoslashtirilgan o'qitish, xalqaro ekspertlarni jalb etish, shifrlash tizimlarini joriy etish va ikki faktorli autentifikatsiyani qo'llash – alohida ahamiyatga ega. Beshinchidan, monitoring va baholash tizimini joriy etish: videokonferensaloqa orqali murojaatlarning ulushi, fuqarolar qoniqishi darajasi, texnik nosozliklar soni va hal etilish muddatlari kabi ko'rsatkichlarni kuzatish; qonunchilik normalarining amaliy samaradorligini muntazam ravishda baholash va zarur tuzatishlar kiritish.

Ushbu takliflarning amalga oshirilishi bir qator ijobiy oqibatlariga olib keladi: fuqarolarning davlat organlariga, xususan ichki ishlar organlariga murojaat qilish imkoniyatlarining kengayishi va qulaylashuvi, byurokratik to'siqlarning kamayishi, jarayonning shaffofligi va tezkorligi o'sishi, aholining ichki ishlar organlariga ishonchining mustahkamlanishi hamda "xalqchil" tamoyilining amaliy ro'yobga chiqishi. Shu bilan birga, takliflar amalga oshirilayotganda quyidagi nuanslarni hisobga olish zarur: raqamli tafovut (qishloq joylarda internet sifati)ni bartaraf etish choralari, shaxsiy ma'lumotlar xavfsizligi va kiberxavfsizlikni ta'minlash, texnologiyalarga haddan tashqari bog'liqlik xavfini kamaytirish (zaxira usullarini saqlab qolish), madaniy va til xususiyatlarini hisobga olish hamda har qanday o'zgarishlarning inson huquqlari va erkinliklariga ta'sirini oldindan baholash. Bu choralar huquqiy aniqlik tamoyilini mustahkamlash bilan birga, zamonaviy texnologiyalarning ijobiy salohiyatini to'liq ochib beradi. Ilmiy





qarashlarga ko‘ra, texnik infratuzilmani modernizatsiya qilish va xodimlarning raqamli savodxonligini oshirish bu jarayonda hal qiluvchi omil hisoblanadi.

Xulosa qilib aytish mumkinki, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda videokonferensaloqa rejimidan foydalanish tartibini takomillashtirish O‘zbekiston Respublikasining raqamli transformatsiya va huquqiy davlat qurish strategiyasining muhim tarkibiy qismidir. Amaldagi qonunchilik normalari umumiy asos yaratgan bo‘lsa-da, ularning aniqligi, to‘liqligi va ichki ishlar organlari faoliyatining o‘ziga xos xususiyatlariga mosligi yetarli emas. Xorijiy ilg‘or tajribalarni hisobga olgan holda, qonunchilik normalarini aniqlashtirish, texnik standartlarni mustahkamlash, protsessual kafolatlarni kengaytirish, mas’uliyatli sun’iy intellektni integratsiya qilish va hududiy darajada pilot loyihalarni amalga oshirish orqali ushbu tartibni tubdan takomillashtirish mumkin. Bu esa fuqarolarning huquqlarini amalga oshirish samaradorligini oshirish, ichki ishlar organlarining xalqchil qiyofasini mustahkamlash va umumiy davlat boshqaruvi sifatini yangi bosqichga olib chiqishga xizmat qiladi.

REFERENCES:

1. O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni (O‘RQ-378-son, 2014-yil 3-dekabr; yangi tahriri O‘RQ-445-son, 2017-yil 11-sentabr). <https://lex.uz/docs/-3336169>
2. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni tasdiqlash haqida”gi 341-sonli Qarori (2018-yil 7-may). <https://lex.uz/docs/-3730228>
3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Ichki ishlar organlarini xalqchil professional tuzilmaga aylantirish va aholi bilan yanada yaqin hamkorlikda





ishlashga yo‘naltirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-10-sonli Qarori (2023-yil 20-yanvar). <https://lex.uz/docs/-6364837>

4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasini tasdiqlash to‘g‘risida”gi PF-6079-sonli Farmoni (2020-yil 5-oktabr). <https://lex.uz/docs/-5030957>

5. Yuldashev I.R., Ziyabekov N.N. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda videokonferensaloqa rejimidan foydalanish tartibini takomillashtirish // CyberLeninka, 2025. <https://cyberleninka.ru/article/n/jismoniy-va-yuridik-shaxslarning-murojaatlari-bilan-ishlashda-videokonferensaloqa-rejimidan-foydalanish-tartibini-takomillashtirish>

6. Xojiyev E. va boshq. Ma’muriy huquq (darslik va ilmiy asarlar). Toshkent: TDYuU nashriyoti (tegishli nashrlar).

