



O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI SOG‘LIQNI SAQLASH VAZIRINING BUYRUG‘I

20 26 yil “ 06” aprel

№ 118

Toshkent sh.

Aholi bilan muloqot tizimini samarali tashkil qilish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida

Aholi bilan davlat organlari o‘rtasida ochiq va samarali muloqotni ta‘minlash, fuqarolarning murojaat qilish huquqini so‘zsiz amalga oshirish orqali ularning davlat boshqaruvida ishtirokini yanada kengaytirish, Xalq qabulxonalari faoliyatini samarali tashkil etish, shuningdek, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 1-apreldagi “Aholi bilan muloqot tizimini samarali tashkil qilish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PF–51-son Farmonida belgilangan vazifalar ijrosini ta‘minlash maqsadida

BUYURAMAN:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Aholi bilan muloqot tizimini samarali tashkil qilish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida” 2025-yil 1-apreldagi PF–51-son Farmoni ma‘lumot va ijro uchun qabul qilinsin.

2. Aholi va davlat organlari o‘rtasidagi muloqot ko‘lamini kengaytirish va samaradorligini oshirish maqsadida **2026-yil 1-maydan shunday tartib o‘rnatilsinki, unga muvofiq:**

(a) O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi axborot tizimiga kelib tushgan murojaatlar bo‘yicha **nazorat vaqti rejimi joriy etiladi**, bunda ko‘rib chiqilishi belgilangan muddatdan o‘tgan murojaatlar ijro uchun avtomatik ravishda yuqori turuvchi davlat organiga o‘tadi;

(b) O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi axborot tizimida murojaatlarni qabul qilishda ular **“shoshilinch”, “odatiy”, “maslahat talab qiluvchi” toifalariga** ajratish amaliyoti joriy etiladi, nazoratga qaytarilgan murojaatlar **uch ish kuni** ichida yuqori turuvchi organlar tomonidan qayta o‘rganib chiqiladi;

(v) aholi murojaatlari bilan ishlash bo‘yicha davlat organlari va tashkilotlari rahbarlari hisobotlarini **har chorakda kamida bir marta** eshitib borish tartibi joriy qilinadi;

(g) davlat organlari va tashkilotlarining axborot xizmatlari Xalq qabulxonalari bilan hamkorlikda hududda murojaatlar bilan ishlash holatini yoritadi,

shuningdek, ommaviy axborot vositalari va ijtimoiy tarmoqlardagi murojaatlarning ko'rib chiqilishiga oid e'tirozlarni o'rganib boradi va hamda natijalar ularning faoliyat samaradorligi ko'rsatkichlarida aks ettiriladi.

3. Belgilab qo'yilsinki:

(a) vazirlik va idoralar rahbarlari tomonidan faoliyati bo'yicha O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzurida qilinadigan taqdimotlarda aholi murojaatlaridagi tizimli muammolar va ularning yechimi yuzasidan rejalari haqida alohida hisobot beriladi;

(v) kelib tushayotgan murojaatlarni hal etish va tahlil qilish, aniqlangan tizimli muammolar yechimi yuzasidan takliflar ishlab chiqish uchun davlat organlari va tashkilotlarda doimiy faoliyat olib boradigan ishchi guruhlar tashkil etiladi hamda ularga davlat organlari va tashkilotlarining shaxsan birinchi rahbarlari boshchilik qiladi, ishlab chiqilgan takliflarni **har uch oyda** Vazirlar Mahkamasiga kiritib boradi;

(g) O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual va Xalq qabulxonalariga kelib tushgan murojaatlar bilan ishlash holati bo'yicha **har olti oyda** O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi axborot tizimi orqali davlat organlari va tashkilotlari reytingi ochiq e'lon qilinadi. Reytingda murojaatlar salmog'i, ularni hal etish darajasi, muddatlarga rioya etilganligi, murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha tizimga kiritilgan materiallar qayta ijroga yuborilishi, takroriylik kabi mezonlar aks ettiriladi;

(d) davlat organlari va tashkilotlari tomonidan o'tkaziladigan shaxsiy va sayyor qabullar tizimini to'liq raqamlashtirish orqali qabullar jarayoni ustidan nazorat o'rnatiladi;

(z) jamoaviy tushadigan murojaatlar aholi vakillari va "mahalla yettiligi" ishtirokida o'rganilib, ular roziligi asosida nazoratdan olinadi;

(i) davlat organlari va tashkilotlarining murojaatlar bilan ishlash bo'linmalari xodimlari, shuningdek, "mahalla yettiligi" a'zolarining murojaatlar bilan ishlash faoliyati tegishli Xalq qabulxonalariga tomonidan muvofiqlashtiriladi.

4. Vazirlik tizimidagi barcha tashkilot va muassasalar rahbarlari:

aholi murojaatlarini qabul qilish, ko'rib chiqish va hal etish ishlarini tizimli tashkil etsin;

murojaatlarni belgilangan muddatlarda ko'rib chiqish va muddatbuzarlik holatlariga yo'l qo'ymaslik choralarini ko'rsin;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual va Xalq qabulxonalariga bilan samarali hamkorlikni ta'minlasin;

murojaatlarni tahlil qilish, tizimli muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish bo'yicha takliflar ishlab chiqsin;

murojaatlar bilan ishlash bo'yicha doimiy ishchi guruhlar tashkil etsin va ular faoliyatiga shaxsan rahbarlik qilsin;

shaxsiy va sayyor qabullarni muntazam tashkil etib, ularni raqamlashtirish va natijalarini doimiy nazoratga olsin;

axborot xizmatlari orqali murojaatlar bilan ishlash holatini ommaviy axborot vositalari va ijtimoiy tarmoqlarda yoritib borsin;

murojaatlarni “shoshilinch”, “odatiy” va “maslahat talab qiluvchi” toifalarga ajratish amaliyotini joriy etsin;

har chorakda murojaatlar bilan ishlash holati bo‘yicha hisobot taqdim etsin; jamoaviy murojaatlarni belgilangan tartibda ko‘rib chiqish va nazoratdan olishni ta‘minlasin;

murojaatlar bilan ishlovchi xodimlar malakasini oshirish choralarini ko‘rsin.

5. Devonxona bo‘limi (Sh. Mamadaliyev) o‘rnatilgan tartibda ushbu buyruqni vazirlikning barcha boshqarma, bo‘lim, bo‘linmalari hamda tizimdagi tarkibiy tuzilmalarga yetkazilishini ta‘minlasin.

6. Mazkur buyruq ijrosining nazorati vazir o‘rinbosari E. Basitxanova zimmasiga yuklansin.

Vazir



A. Xudayarov

CGI2881

CGI2881

CGI2881

CGI2881

CGI2881