

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI AXBOROT TEXNOLOGIYALARI
VA KOMMUNIKATSIYALARINI RIVOJLANTIRISH VAZIRLIGI**

**TOSHKENT AXBOROT TEXNOLOGIYALARI UNIVERSITETI
URGANCH FILIALI**

SATBOYEV NURBEK

MUROJAATLAR BO‘YICHA ISH YURITISH

mavzusida

REFERAT

Urganch – 2017 y.

MUNDARIJA

Kirish	3
1.1. Murojaatlar bo'yicha ish yuritish tartibi	5
2. Murojaatlar bo'yicha ish yuritishda Axborot-kommunikatsion texnologiyalarning joriy etish holatlari	10
Foydalanilgan adabiyotlar	15

KIRISH

Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari-ning joriy etilishi islohotlar samaradorligini oshirib, aholi manfaatlarini ta'minlashga xizmat qilmoqda, yangidan-yangi imkoniyatlar yaratmoqda. "Elektron hukumat" tushunchasi kundalik turmushimizdan chuqur o'rin egallamoqda. Elektron hukumat tizimi orqali axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llagan holda amalga oshirilayotgan davlat xizmatlari jamiyatning barcha jabhasini qamrab olmoqda.

O'zbekiston Respublikasini rivojlantirish bo'yicha Harakatlar strategiyasida nazarda tutilganidek, tizimli asosda yuridik va jismoniy shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha Virtual qabulxona faoliyati, shuningdek hududlardagi Xalq qabulxonalarining faoliyati yo'lga qo'yilishi jamiyatimizda "Inson manfaatlarini - barcha narsadan ustun" degan ezgu g'oyaning amalga oshishiga xizmat qilmoqda.

Aytish kerakki, davlat boshqaruvi tizimiga "yagona darcha" tamoyilini joriy qilish ham ustuvor vazifalardan sanaladi. 2013 yili mamlakatimizda Yagona interaktiv davlat xizmatlari portalini ishga tushirildi. Joriy yilning mart oyiga kelib esa ushbu portalda 301 ta elektron xizmat joriy etildi. Bunda xizmatlar axborot, yarimavtomat, avtomatlashtirilgan va interaktiv ko'rinishlarda taqdim qilinayapti. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaliga kelib tushgan murojaatlar soni milliondan oshdi. Portalda interaktiv davlat xizmatlari soni ortishi murojaatlar ko'payishiga turtki bo'lmoqda. Bugungi kunda 2400 dan ziyod davlat va xo'jalik boshqaruvi organlari, shu jumladan, idoralar huzuridagi tuzilmalar ham Yagona interaktiv davlat xizmatlari portalini orqali elektron xizmat taqdim qilib kelmoqda.

2013-2020 yillarda O'zbekiston Respublikasi Milliy axborot-kommunikatsiya tizimini rivojlantirish kompleks dasturiga muvofiq, elektron hukumatning samarali faoliyat yuritishi uchun yuqori tezlikdagi telekommunikatsiya infratuzilmasini bosqichma-bosqich rivojlantirish

ko'zda tutilgan. Xususan, 2020 yilga qadar internet kanallarining o'tkazuvchanlik qobiliyatini yanada kengaytirish, keng polosali tarmoqlarni, ayniqsa, olis tumanlarda rivojlantirish bo'yicha 17 ta yirik loyihaning amalga oshirilishi rejalashtirilmoqda. Bundan tashqari, 2020 yilgacha fuqarolarning davlat organlari bilan elektron muloqotini ta'minlash hamda rivojlantirish bo'yicha 22 ta loyiha ro'yobga chiqariladi.

BMTning iqtisodiy hamda ijtimoiy masalalar bo'yicha departamenti (UNDESA) 2016 yilda dunyoning turli davlatlarida elektron hukumatning rivojlanishi bo'yicha navbatdagi hisobotini e'lon qildi. BMT Elektron hukumat so'rovnomasiga asosan Elektron hukumatning rivojlanishi indeksi (EGDI) asosida mamlakatlarning reytingi shakllantiriladi. Bu indeks uchta omil, ya'ni axborot-kommunikatsiya texnologiyalari infratuzilmasi, inson kapitali va elektron xizmatlar rivojidan iborat. Yana boshqa juda muhim ko'rsatkich — elektron ishtirok etish indeksidagi o'sish ham katta ahamiyatga ega hisoblanadi. Mazkur indeksga binoan, hukumatning fuqarolar, biznes sub'yektlari hamda davlat organlari o'rtasida muloqotni rivojlantirish maqsadida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan samarali foydalanishiga baho beriladi, erishilgan natijalar o'rganiladi.

BMT ekspertlarining fikricha, 2016 yilda O'zbekistonda elektron hukumatning rivojlanish indeksi 0,5434 yoki eng yuqori ko'rsatkichga nisbatan 54 foizni tashkil qildi. Bu yurtimizning elektron hukumat ravnaqi yuqori bo'lgan davlatlar qatoriga kirayotganidan dalolat beradi.

Yana bir diqqatga sazovor jihati, O'zbekiston elektron ishtirok etish reytingida 24 pog'ona - 2014 yilgi 71-o'rindan 2016 yilda 47-o'ringa ko'tarildi. Ushbu indeksning o'sish sur'atlari bo'yicha respublikamiz Markaziy Osiyo mamlakatlari orasida birinchi o'rinni, Hamdo'stlik davlatlari o'rtasida esa uchinchi pog'onani egalladi. BMT ekspertlarining fikricha, bu sa'y-harakatlar davlat organlari faoliyati ochiqligini ta'minlash hamda xalq bilan muloqot amaliy mexanizmlarini joriy etish borasida ijobiy qadam hisoblanadi.

2017-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasida elektron hukumat tizimini yanada rivojlantirish masalasiga alohida e'tibor qaratilgan. Xususan, Xalq bilan muloqot va inson manfaatlari yilida 2018-2021 yillarga mo'ljallangan tegishli dastur ishlab chiqilishi belgilangan. Qisqasi, bu va boshqa dolzarb vazifalarning muvaffaqiyatli ro'yobga chiqarilishi davlat xizmatlari soni hamda sifatini oshiradi, xalq bilan muloqotni yanada yangi, yuqori bosqichga ko'tarish imkonini beradi.

Yuqoridagilarni hisobga olgan holda, davlat organlarining xalq bilan muloqotini amalga oshirishda yangi imkoniyatlarni yaratish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

1. Murojaatlar bo'yicha ish yuritish tartibi

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2015 yil 31 martdagi 73-sonli qarori bilan tasdiqlangan «Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida»gi namunaviy nizomga asosan Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi belgilanadi.

. Ushbu Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

ariza – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarni amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

taklif - davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

shikoyat - buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat;

anonim murojaat - jismoniy shaxsning familiyasi (ismi. otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan joyi (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan yoxud ular haqida yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan,

shuningdek imzo (elektron rakamli imzo) bilan tasdiqlanmagan murojaat;

murojaatning dublikati - aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsning murojaati nusxasi;

takroriy murojaat - avvalgi murojaatlar bo'yicha qabul qilingan qaror yuzasidan shikoyat qilingan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytda ko'rib chiqishning qonun hujjatlarida belgilangan muddati tugagan bo'lsa, avvalgi murojaat o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi haqida xabar qilingan, aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan murojaat:

elektron murojaat - elektron rakamli imzo bilan tasdiqlangan va elektron hujjatning uni identifikatsiya qilish imkonini beradigan boshqa rekvizitlariga ega bo'lgan elektron hujjat shaklidagi murojaat.

Virtual qabulxonaga murojaatni jo'natish. Jismoniy shaxsning murojaatida uning familiyasi (ismi, otasining ismi), yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar va murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan joyi (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Yozma murojaat murojaat qiluvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat qiluvchi yuridik shaxs rahbarining yoxud vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim. Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat qiluvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo'shimcha ravishda yozib qo'yilishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

Murojaatni qabul qilish. Murojaatlar murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, quyidagi ilovaga muvofiq shakl

bo'yicha hisobga olish kartochkasini to'ldirish va murojaatning birinchi sahifasi quyi o'ng qismida ro'yxatga olish shtampini qo'yish yo'li bilan murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmada ro'yxatga olinadi.

1	Murojaat tartib raqami	
2	Operator raqami	
3.1	Murojaat tushgan sana va vaqt	
3.2	Tashkilotga kelib tushgan sana va vaqt	
4	Murojaat muallifi FIO.	
5	Jismoniy yoki yuridik shaxsning manzili	
6	Yuridik shaxs (tadbirkorlik sub'ekti nomi)	
7	Telefon raqami	
8	Elektron manzili	
9	Muddati	
10	Ishchi guruh topshirig'i	
11	Murojaatning kisqacha mazmuni	

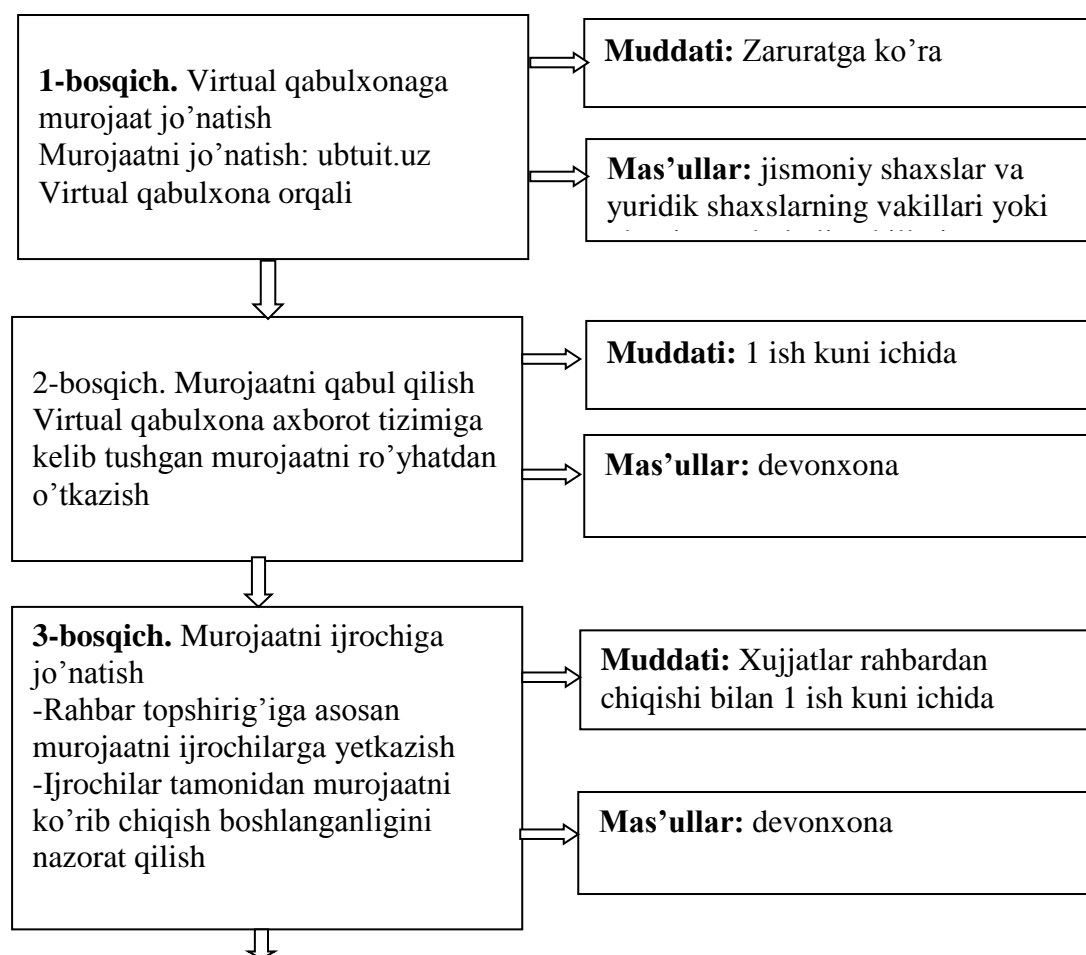
Murojaatni ijrochiga jo'natish . Ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay organ rahbariga yoki uning o'rinbosarlariga kiritiladi, u mas'ul tarkibiy bo'linmani (xodimni) belgilagan xolda murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyusiyani (topshiriqnoma) qo'yadi. Rezolyusiya (topshiriqnoma) qo'yilgan paytdan boshlab bir ish kuni mobaynida murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linma murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy bo'linmaga (xodimga) imzo qo'ydirgan xolda beradi.

Murojaatlar bo'yicha tegishli ishlarni amalga oshirish hamda murojaatiga javob yo'llash. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha davlat organi tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu xaqda darxol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

Murojaat bo'yicha nazoratni amalga oshirish.

Javob xati bilan tanishib chiqish, uni murojaatchiga yetkazish va nazoratga olish, zarurat bo'lganda murojaat etuvchi bilan telefon orqali bog'lanib, murojaatning qoniqlantirilganligiga aniqlik kiritish. Murojaatchi javob xatidan qoniqmagan holda murojaatni qayta ko'rib chiqish uchun tegishli bo'limga qaytarish. Qonunga xilof ravishda yechimini topmagan, yoxud ko'rib chiqish muddati buzilgan murojaatlar yuzasidan tegishli rahbarlari choralarini belgilash.

Murojaatlar bo'yicha tahlilni amalga oshirish. Kelib tushgan murojaatlarni ro'yhatga olish, hamda masalalar kesimida tahliliy ma'lumotlarni shakllantirgan holda rahbariyatga ma'lumot kiritish.



4-bosqich. Murojaat bo'yicha tegishli ishlarni amalga oshirish hamda murojaatchiga javoban yo'llash
-Filialdan mas'ul ijrochini belgilash. – Murojaat yuzasidan tegishli o'rganishlarni amalga oshirish joiz bo'lganda jismoniy va yuridik shaxslar vakillarini qabul qilish, murojaatlarni ko'rib chiqish va joiz bo'lganda murojaatchidan e'tiroz yo'qligi to'g'risida ma'lumotnoma olish – O'zgarishlar bo'yicha javob xatini tayyorlash – tegishli mas'ul shaxs imzosini olgan holda rahbariyatga imzoga kiritish – rahbariyat tomonidan imzolangan javob xatini Devonxonadan an'anaviy usulda murojaatchiga yo'llash

Muddati: 1 ish kuni ichida, belgilangan muddatlarda, belgilangan muddat tugamasdan, javob xati tayyor bo'lishi bilan, xat imzolangandan so'ng

Mas'ullar: bo'lim boshliqlari, mas'ul ijrochi, bo'lim boshliqlari, mas'ul ijrochi, Devonxona



5-bosqich. Murojaat bo'yicha nazoratni amalga oshirish
-javob xati bilan tanishib chiqish, uni murojaatchiga yetkazish va nazoratga olish
-Murojaatchi javob xatidan qoniqmagan holda murojaatni qayta ko'rib chiqish uchun tegishli bo'limga qaytarish
-Filial tomonidan murojat etuvchi masalasi o'z yechimini topmagan bo'lsa yoxud ko'rib chiqish muddati buzilgan bo'lsa tegishli ma'lumotni rahbariyatga kiritadi.
-Qonunga xilof ravishda yechimini topmagan, yoxud ko'rib chiqish muddati buzilgan murojaatlar yuzasidan tegishli rahbarlarivchoralarini belgilash

Muddati: Murojaat bo'yicha javob xati belgilangandan so'ng, 1 ish kuni ichida, 3 kun ichida, o'rnatilgan tartibda

Mas'ullar: Devonxona



6-bosqich. Murojaatlar bo'yicha taxlilni amalga oshirish
-Kelib tushgan murojaatlarni ro'yxatga olish, hamda masalalar kesimida tahliliy ma'lumotlarni shakllantirilgan holda rahbariyatga ma'lumot kiritish

Muddati: Har hafta juma kuni

Mas'ullar: Ichki nazorat va monitoring bo'limi boshlig'i

2. Murojaatlar bo'yicha ish yuritishda Axborot-kommunikatsion texnologiyalarning joriy etish holatlari

O'zbekiston Respublikasini rivojlantirish bo'yicha Harakatlar strategiyasida nazarda tutilganidek, tizimli asosda yuridik va jismoniy shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha Virtual qabulxona faoliyati, shuningdek hududlardagi Xalq qabulxonalarining faoliyati yo'lga qo'yilishi jamiyatimizda "Inson manfaatlari - barcha narsadan ustun" degan ezgu g'oyaning amalga oshishiga xizmat qilmoqda.

Bugun aholining to'g'ridan-to'g'ri u yoki bu xizmatni ko'rsatuvchi subyektga murojaat qilishi, mavjud muammo yoki masalaning yanada tezkor hal etilishiga olib keladi. Boisi, yuqori turuvchi organga kelib tushgan murojaatning ijro uchun yana quyiga yo'naltirilishi vaqtni talab qiladi. Bugun quyi tizimdagi tashkilotlar ham fuqaro murojaatiga jiddiy qarashi kerakligini, natijadan qoniqmagan murojaatchi har qanday holatda Virtual qabulxonaga murojaat qilishi mumkinligini yaxshi anglaydi. Qolaversa, murojaatning mazmuniga ko'ra to'g'ri yo'naltirilishi ham muhim masala. Aynan shu maqsadda ham barcha davlat organlari ham o'zlarining virtual qabulxonalarini tashkil qilishmoqda.

Yagona interaktiv davlat xizmatlari portalini (<http://my.gov.uz>) yanada rivojlantirish doirasida, hamda mamlakatimiz aholisiga qulayliklarni yaratish maqsadida Vazirlar Mahkamasining Yagona portalga ulanishi amalga oshirildi.

Endilikda fuqarolar hamda tadbirkorlik subyektlari o'zlarining elektron murojaatlarini to'g'ridan to'g'ri Vazirlar Mahkamasiga yo'llashlari mumkin. Vazirlar Mahkamasi davlat va xo'jalik boshqaruv organlari tizimi ustidan boshqaruvni amalga oshiradi.

Yagona interaktiv davlat xizmatlari portalida aholining O'zbekiston Respublikasining "Fuqarolarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunida belgilangan asosiy huquqlaridan biri - fuqarolarning mas'ul mansabdor

shaxslar tomonidan qabul qilinishi huquqini amalga oshirish imkonini beruvchi xizmat ishga tushirildi.

Foydalanuvchilar davlat organi rahbari qabuliga onlayn tarzda yozilish imkoniga ega bo'ldilar. Agar foydalanuvchi aynan qaysi tashkilot uning masalasini hal etishga mas'ul ekanligi hususida ma'lumotga ega bo'lmasa unda sohani tanlash yoki kalit so'zni kiritish yo'li bilan mas'ul tashkilotni topish imkoniyati mavjud.

Qonunga muvofiq fuqorolarni qabul qilish o'rnatilgan vaqt va saotda amalga oshiriladi. Qabul qilish tartibi esa tashkilot rahbarlari tomonidan belgilanadi. Shu boisdan Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali foydalanuvchilarga tashkilotda fuqorolarni qabul qilish tartibidan kelib chiqib qabul qilish vaqtlarini taklif qiladi.

Shuni aytish joizki yangi joriy qilingan ushbu xizmat foydalanuvchilar tomonidan Yagona portalda joriy qilish uchun taklif qilingan xizmatlar orasida eng ko'p taklif qilingan xizmat hisoblanadi.

O'tgan davr ichida aholi tomonidan davlat organlariga Yagona portal orqali 20 mingta murojaat yuborildi. Ulardan 85 %iga vakolatli davlat idoralari tomonidan javob yo'llangan. Murojaatlarning 3062 tasi (15%) ko'rib chiqish jarayonida. Murojaatlarning 2159 tasi (11%) yuridik shaxslar tomonidan yuborilgan. Mazkur murojaatlarning 61,3 %ini arizalar, 8,8 %ini takliflar, 28,6 %ini shikoyatlar tashkil qiladi.

Tahlillar murojaat yo'llayotgan aholining 85 %i davlat organlarining javobini elektron pochta orqali olishni afzal ko'rishini ko'rsatmoqda.

Bugungi kunda quyidagi xizmatlar Yagona portaldagi eng ommabop, ko'p foydalanilayotgan xizmatlarga kiradi:

- Murojaat yo'llash;
- Sudlanganlik yoki sudlanmaganlik holati to'g'risida ma'lumot olish;
- Mehnat staji to'g'risidagi arxiv ma'lumotnomasini olish;
- Yuridik shaxsni tashkil qilmasdan tadbirkorlik subyektini davlat ro'yxatidan o'tkazish uchun onlayn ariza yuborish;

– Toshkent shahrining Olmazor tumanida joriy qilingan sinov loyiha – O‘zbekiston Respublikasi fuqarolari uchun biometrik pasport olishda onlayn ariza yuborish.

Tadbirkorlik sub’ektlari o‘z haq-huquqlari buzilgan, to‘siqlarga duch kelgan, ishlariga asossiz ravishda aralashish yuz bergan holatda Yagona portal orqali O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi, adliya organlariga murojaat qilishlari mumkin.

Aholining internetdan foydalanmaydigan qismi uchun tashkil etilgan Yagona portal «Call-center» – Ma’lumotlar xizmati «8-800-200-18-18» raqami orqali yurtdoshlarimiz qo‘ng‘iroq orqali ariza, taklif va shikoyatlarini davlat organlariga yuborishmoqda. Mazkur qulaylikni yanada soddalashtirish maqsadida, ushbu telefon raqamlari qisqa – «1060» raqamida ishga tushirildi. «1060» raqami orqali xizmat ko‘rsatish bepul, qo‘ng‘iroq narxlari abonentning shahar telefonlariga chiqish tarifi narxlarida belgilangan.

«Call-center» orqali bir yil mobaynida 7630 ta qo‘ng‘iroq qabul qilingan bo‘lib, davlat organlariga 1240 dan ziyod aholi murojaatlari yuborildi.

Shuningdek, ijtimoiy tarmoqlarda ham Yagona portal faoliyatiga nisbatan katta qiziqish uyg‘ongan bo‘lib, Yagona portalning qulayliklaridan foydalanayotgan aholi vakillari bir-birlariga davlat organlari faoliyatiga daxldor turli masalalarni hal qilishda portaldan foydalanishni maslahat berishmoqda.

Tadbirkorlik subyektlariga kommunal xizmatlarga oid yuzaga keladigan muammolar, xususan suvning kuchsiz bosimi, issiq suvning past harorati, elektr energiyasi va gazni ogohlantirishlarsiz uzib qo‘yilishi, suv oqava muammosi yoki chiqindilarni o‘z vaqtida olib ketilmasligi bilan bog‘liq masalalarda shikoyatlarni yo‘llash imkoniga ega bo‘ladilar.

Mamlakatimizning deyarli har bir fuqarosi uchun mobil telefonlar zaruratga aylanganligini inobatga olgan holda interaktiv davlat xizmatlarni

taqdim etishda mobil servislarni joriy etish dolzarb masala hisoblanadi. Bunday foydali servislardan biri, bu - Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaldan - my.gov.uz yuborilgan fuqarolarning murojaatlar bilan ishlash holati to'g'risida bepul SMS-xabarnoma yuborishdir.

Shu bilan birga, davlat organlari tomonidan SMS-xabarnomalar orqali murojaatlar bilan ishlash jarayonining barcha bosqichlari va holati to'g'risida foydalanuvchi xabardor qilinadi.

Deylik, murojaat yuborilganda, Siz ID-raqami va yuborilgan vaqt ko'rsatilgan quyidagi mazmundagi SMS-xabarnomani olasiz: “Sizning murojaatingiz davlat organiga yuborildi”. Davlat organ tomonidan Sizning murojaatingiz ko'rib chiqish uchun qabul qilinganda, esa Siz “Sizning murojaatingiz ko'rib chiqish uchun qabul qilindi” mazmundagi SMS-xabarnomasini olasiz.

Davlat organi murojaat tomonidan murojaat bilan ishlash yakunlanganda, ya'ni murojaat yopilganda, Siz ishning natijasini aks ettiruvchi matn yozilgan SMS-xabarnomasini olasiz:

«Sizning murojaatingizga javob berildi»

«Sizning murojaatingiz rad etildi»

Barcha SMS-xabarnomalar murojaatning ro'yxatga olingan raqami va SMS yuborilgan vaqt ko'rsatilgan holda Sizning Yagona portaldagi murojaatingizga havola bilan birga yuboriladi.

Murojaat kerakli manzilga yetib borganligi, ko'rib chiqishga qabul qilinganligi yoki murojaat e'tiborsiz qolib ketmaganligi ko'pchilik foydalanuvchilarni qiziqtiradi. Hozirgi kunga kelib foydalanuvchilarda Yagona portalda mavjud bo'lgan shaxsiy kabinetga kirib murojaatni ko'rib chiqilish holatini tekshirish ehtiyoji qolmadi. Buning uchun mutaxassislar tomonidan siz yuborgan murojaatni ko'rib chiqish holatini kuzatuvchi tizim joriy etilgan. Murojaat yuborgan vaqtdan boshlab sizning elektron pochtangizga murojaat ko'rib chiqilishi holati to'g'risidagi xabar kelib

tushadi va siz murojaatni ko'rib chiqilishi davomida har bir o'zgarishdan xabardor bo'lib turasiz.

- Murojaat ma'sul idoraga yetkazildi;
- Murojaat qayta ishlashga qabul qilindi
- Murojaat ko'rib chiqildi va arizachiga yuborildi,

Shuningdek, ID.UZ Yagona identifikatsiya tizimida ro'yhatdan o'tish istagida bo'lganlar spam va viruslardan mustahkam himoyalangan, qulay interfeysga ega bo'lgan, TAS-IX maydonidagi bepul uMail.uz elektron pochta xizmatiga ulanishi mumkin.

Yagona portal bilan foydalanuvchilarning o'zaro munosabatlari samaradorligini oshirish va qulayliklar yaratish uchun muntazam ravishda Yagona portalda yangi xizmatlar joriy etilmoqda. Yaqinda Yagona portalda ishga tushirilgan "Murojaatni bekor qilish" funksiyasi ham mana shunday yangi imkoniyatlardan biri hisoblanadi.

Shunday vaziyatlar bo'ladiki, unda foydalanuvchi biron-bir ma'lumotni bilish maqsadida o'z murojaatini davlat organiga yuboradi. Ammo, bunda turli xatolarga olib keladigan inson omilidan hech kim holi emas. Davlat organlariga murojaatni yuborish jarayonida xatoliklarga duch kelmaslik maqsadida Yagona portal yaratuvchilari tomonidan xato yuborilgan murojaatni bekor qilish imkoniyati yaratildi. Shuni nazarda tutish kerakki, murojaatni yuboruvchi fuqaro o'z murojaatini murojaat qiluvchi tashkilot murojaatni qayta ishlashga olishdan oldin bekor qilishga harakat qilishi kerak.

Shuni ta'kidlash kerakki, bekor qilingan murojaatlar fuqaroning shaxsiy kabinetida "Mening arizalarim" bo'limida saqlanadi. Ushbu vaqt davomida foydalanuvchilar bekor qilingan murojaatdagi ma'lumotlardan foydalanishlari mumkin.

Bundan tashqari, foydalanuvchilarga qulaylik yaratish maqsadida izlash funksiyasi takomillashtirildi. Endi Yagona portalda foydalanuvchilar nafaqat xizmatlarni izlash, balki davlat organi tomonidan taqdim etilayotgan

xizmatlar bilan tanishish maqsadida xizmatlarni davlat tashkilotlari bo'yicha izlashlari mumkin. Mazkur funksiyadan foydalanish uchun izlash menyusida filtr o'rnatish kerak.

Murojaatingizga qoniqarsiz javob olganda shikoyat qilish imkoniyati yaratildi. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portalida (<http://my.gov.uz>) avval ta'kidlab o'tganimizdek nafaqat davlat organlarining javoblarini baholash imkoniyatini, balki Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali faoliyatini nazorat qiluvchi ma'muriyatga, o'z murojaatingizga olingan javobdan qoniqmagan holatlarda shikoyat qilish imkoniyati ham yaratildi.

Shaxsiy kabinetigizga murojaatlaringiz bilan ishlash va murojaatingizni ko'rib chiqish uchun kirganingizda, qizil rangdagi "Ma'muriyatga shikoyat qilish" tugmasi paydo bo'ladi.

Ushbu tugma bosilgandan so'ng shikoyat qilish oynasi ochiladi. Mazkur oynaga o'z ismi sharifingiz, electron pochta manzilingiz, shikoyatingiz mazmunini aks ettiruvchi mavzu va shikoyat matnini yozasiz.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasining "Axborotlashtirish to'g'risidagi" Qonuni// *O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisining Axborotnomasi, 2004 y., 1-2-son, 10-modda; O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami, 2014 y., 36-son, 452-modda*
2. «Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida»gi Qonuni// *O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami, 2014 y., 49-son, 578-modda*
3. "Elektron hukumat to'g'risidagi" Qonuni// *O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami, 2015 y., 49-son, 611-modda*
1. www.ziynet.uz - "ZiyoNET" axborot ta'lim portali
2. www.edu.uz - Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligining portali
- www.lex.uz- O'zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi
3. www.gov.uz - Hukumat portali
4. www.yiiframework.com - elektron qo'llanma portali

5. www.uzinfocom.uz – kompyuter va axborot texnologiyalari rivojlantirish va joriy etish markazi elektron portal