

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ПРЕЗИДЕНТИНИНГ
ФАРМОНИ



УКАЗ
ПРЕЗИДЕНТА
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

2019 йил “ 17 ” январь № ПФ -5633 “ ” 20 г.

**Аҳоли муаммолари билан ишлаш тизimini янада такомиллаштириш
чора-тадбирлари тўғрисида**

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари (кейинги ўринларда Халқ қабулхоналари деб юритилади) давлат органлари билан аҳоли ўртасида очиқ мулоқотни йўлга қўйиш, долзарб муаммоларни аниқлаш, давлат органлари ва бошқа ташкилотлар томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилишини таъминлашда ўзига хос самарали механизмга айланди.

Халқ қабулхоналари ташкил этилиши аҳолини йиллар давомида қийнаб келган муаммоларнинг аниқланишига, уларнинг аксарияти жойида ҳал этилишига замин яратди.

Шу билан бирга, икки йил мобайнида Ўзбекистон Республикаси Президенти номига 2,5 миллиондан ортиқ мурожаатлар келиб тушганлиги, республика ишчи гуруҳлари томонидан уйма-уй юриш, ижтимоий ва бошқа объектларни ўрганиш натижасида қўшимча 1,1 миллиондан ортиқ турли муаммолар аниқланганлиги жойларда ечимини кутаётган масалалар кўплигини, айримлари ўрта ва қуйи бўғиндаги ташкилотлар даражасида ҳал этилмаётганлигини кўрсатмоқда.

Аҳолининг мурожаатлари билан ишлаш, уларни қийнаб келаётган муаммоларни аниқлаш ва бартараф этиш бўйича олиб борилаётган ишлар таҳлили эса бу йўналишда бир қатор тизимли камчиликлар мавжудлигини кўрсатди. Хусусан:

биринчидан, мурожаатлар билан ишлашнинг амалдаги тизими аҳолининг мавжуд муаммоларини тўлиқ қамраб олиш ва тезкорлик билан ҳал қилиш имконини бермаяпти;

иккинчидан, аниқланган муаммоларни тизимли таҳлил қилиш ва ҳал этишда Вазирлар Маҳкамаси, вазирлик ва идоралар, маҳаллий давлат ҳокимияти органлари, Халқ қабулхоналари ва бошқа ташкилотлар фаолиятини мувофиқлаштиришнинг ягона механизми мавжуд эмас;

учинчидан, тегишли ижтимоий-иқтисодий дастурлар лойиҳаларини ишлаб чиқишда Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал ва Халқ қабулхоналарига келиб тушаётган мурожаатлар ҳамда жойларда аниқланган бошқа муаммолар етарли даражада акс эттирилмаяпти;

тўртинчидан, Халқ қабулхоналари ходимларининг меҳнатига ҳақ тўлаш ва моддий рағбатлантиришнинг амалдаги тизими, уларнинг етарли ваколатларга эга эмаслиги иш сифати ва самарадорлигига салбий таъсир қилмоқда;

бешинчидан, жойлардаги давлат органлари ва бошқа ташкилотлар раҳбарлари аҳоли билан бевосита мулоқот қилиш ҳамда уйма-уй юриш орқали муаммоларни аниқлаш ва ҳал этишга, зиммасига юклатилган вазифаларни тўлиқ ва сифатли бажаришга етарли эътибор қаратмаяпти.

Давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг бевосита фуқаролар билан ишлашга ўтишини, уларнинг халққа, жумладан тадбиркорлик субъектларига яқин кўмакчи бўлишини, шунингдек Ўзбекистон Республикаси Президентининг Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисига Мурожаатномасида белгиланган вазифалар ижросини таъминлаш мақсадида:

1. 2019 йил 1 февралдан Халқ қабулхоналарининг аҳоли мурожаатлари билан ишлаш бўйича амалдаги тизими билан бир қаторда, **Халқ қабулхоналарининг муаммоларни уйма-уй юриш орқали аниқлаш ва ҳал қилишни, давлат органларининг аҳоли билан бевосита ишлашини назарда тутувчи янги тизим жорий қилинсин.**

2. Белгилаб кўйилсинки:

Халқ қабулхоналари ҳудудларни комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш бўйича секторлар (кейинги ўринларда секторлар деб юритилади), давлат органлари ва бошқа ташкилотлар билан биргаликда уйма-уй юриш, ижтимоий ва бошқа объектларни ўрганиш орқали муаммоларни аниқлайди ҳамда ҳал қилинишини таъминлайди;

туман (шаҳар) Халқ қабулхоналари бошчилик қиладиган секторлар штаблари аъзоларидан иборат ишчи гуруҳлар ҳудудларни маҳаллалар ва хонадонлар (оилалар) кесимида таҳлил қилади, аниқланган камчилик ва муаммоларни бартараф этиш юзасидан қисқа (1 йиллик) ва ўрта муддатли манзилли тадбирлар режаларини шакллантиради;

қисқа муддатли манзилли тадбирлар режалари ижроси туман (шаҳар) ҳокимликлари, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, Тошкент шаҳар ва вилоятлар ҳокимликлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг Ҳудудларни комплекс ривожлантириш ва коммунал соҳа, экология, атроф-муҳитни муҳофаза қилиш, транспорт, капитал қурилиш, қурилиш индустрияси ва мудофаа саноати масалалари комплекси (А.Раматов) томонидан таъминланади;

қисқа муддатли манзилли тадбирлар режалари ижроси тегишли Халқ қабулхоналари ва Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, мурожаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчиси бўлинмалари томонидан назорат қилинади;

ўрта муддатли манзилли тадбирлар режалари, шунингдек Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонасига келиб тушган мурожаатларда акс этган тизимли муаммолар давлат инвестиция дастурлари ҳамда ижтимоий-иқтисодий соҳадаги ҳудудий, тармоқ ва давлат дастурларини, халқаро молия институтлари иштирокида амалга ошириладиган лойиҳаларни ишлаб чиқишда инobatга олинади. Ушбу дастур ва лойиҳалар Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш,

мурожаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчиси бўлинмалари билан келишилади;

Халқ қабулхоналари жамоатчилик вакиллари, оммавий ахборот воситалари ва бошқа ташкилотларни жалб қилган ҳолда ҳудудлардаги ижтимоий муҳитни ўрганиш, аҳоли муаммоларини ҳал қилишда **очиқлик, шаффофлик ва ҳолисликни таъминлаш** чораларини кўради;

“Обод қишлоқ” ва **“Обод маҳалла” дастурлари** доирасида қурилиш ва ободонлаштириш ишлари амалга ошириладиган аҳоли пунктлари рўйхати Халқ қабулхоналари билан келишилган ҳолда шакллантирилади;

Халқ қабулхоналари секторлар ва ҳудуддаги ташкилотлар раҳбарлари фаолияти, мурожаатлар билан ишлаш ҳолати юзасидан тегишли халқ депутатлари Кенгашлари мажлисида муҳокама қилиш учун ҳар чоракда ахборот киритади ҳамда ушбу ахборот юзасидан мутасадди ташкилотлар раҳбарларининг ҳисоботи эшитилади;

республика даражасида ҳал этиладиган муаммолар тўғрисида маълумотлар Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, мурожаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчиси томонидан Вазирлар Маҳкамасига ҳал қилиш учун киритилади.

3. Халқ қабулхоналарига қуйидаги қўшимча вазифалар юклансин:

секторлар, давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг уйма-уй юриш, ижтимоий ва бошқа объектларни ўрганиш орқали ижтимоий-иқтисодий муаммоларни аниқлаш ва ҳал қилиш фаолиятини доимий равишда мувофиқлаштириб бориш;

ҳудудларда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш, оммавий ва сайёр қабуллар ўтказиш тизимини мувофиқлаштириш ва назорат қилиш;

маҳаллалар ҳудудларининг ижтимоий-иқтисодий ҳолатини баҳолашда иштирок этиш;

ижтимоий-иқтисодий соҳадаги ҳудудий, тармоқ ва давлат дастурларини ишлаб чиқиш ва ижросини назорат қилишда иштирок этиш;

давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг ногиронлиги бўлган шахслар, кам таъминланган ва ижтимоий ҳимояга муҳтож аҳоли қатламларига кўмаклашиш билан боғлиқ ишларини мувофиқлаштириш;

давлат хизматлари кўрсатиш фаолиятини мувофиқлаштириш;

фаолият йўналишлари бўйича жамоат ва нодавлат нотижорат ташкилотлари, оммавий ахборот воситалари билан ҳамкорлик қилиш.

4. Шундай тартиб ўрнатилсинки, унга кўра:

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қорақалпоғистон Республикаси, Тошкент шаҳри ва вилоятлардаги Халқ қабулхоналари мудирлари – Ўзбекистон Республикаси Президентининг розилиги билан Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрацияси раҳбари томонидан;

Ўзбекистон Республикаси Президентининг туман (шаҳар) Халқ қабулхоналари мудирлари – Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрацияси раҳбари томонидан;

Халқ қабулхоналарининг бошқа ходимлари – Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, мурожаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчиси бўлинмалари билан келишилган ҳолда Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши Раиси, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимлари томонидан лавозимга тайинланади ва лавозимдан озод этилади.

Халқ қабулхоналарининг бошқарув ходимлари Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрациясининг ходимлари ҳисобланади.

5. Халқ қабулхоналарига куйидаги қўшимча ҳуқуқлар берилсин:

секторлар, давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг уйма-уй юриш, мурожаатлар билан ишлаш, ижтимоий ва бошқа объектларда аниқланган муаммоларни ҳал қилиш борасидаги фаолиятини тизимли ўрганиш, кўриб чиқилиши мажбурий бўлган тақдимномалар киритиш, шунингдек секторлар фаолиятини баҳолашда иштирок этиш;

секторлар штаби таркибига киритилган давлат органлари ҳудудий бўлинмаларининг мансабдор шахслари ва ходимларини рағбатлантириш ёки йўл қўйилган жиддий камчиликлар учун уларни лавозимидан озод этишгача бўлган интизомий жавобгарликка тортиш бўйича юқори турувчи давлат органларига таклифлар киритиш;

давлат органлари ва бошқа ташкилотлардан фаолияти учун зарур бўлган ахборотлар ҳамда ҳужжатларни сўраш ва олиш, уларнинг мутахассисларини жалб қилиш;

давлат органлари ва бошқа ташкилотлар томонидан улар фаолияти ва кўрсатадиган хизматларига оид тартиб-қоидаларнинг аҳолига тўлиқ ва тезкор етказилишини таъминлашга қаратилган чоралар кўриш.

6. Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар, Тошкент шаҳри ҳамда туманлар ва шаҳарлардаги Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ходимлари меҳнатига ҳақ тўлаш разрядлари кўрсатилган янгиланган намунавий тузилмалари 1 ва 2-иловаларга мувофиқ тасдиқлансин.

Белгилансинки, 2019 йил 20 январдан Ягона тариф сеткаси бўйича меҳнатга ҳақ тўлашнинг тасдиқланган разрядларига кўра Халқ қабулхоналари барча ходимларининг лавозим маошини аниқлашда тариф коэффициентлари бир ярим барабар миқдорда қўлланилади.

Йил якунларига кўра фаолиятида юқори кўрсаткичларга эришган Халқ қабулхоналари ходимлари Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, мурожаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчиси тақдимномасига асосан маҳаллий бюджет маблағлари ва қонун ҳужжатларида тақиқланмаган бошқа манбалар ҳисобидан бир марталик пул мукофоти ва қимматбаҳо совғалар билан мукофотланади.

7. Халқ қабулхоналари бошқарув ходимларига нисбатан Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 26 августдаги ПФ–5519-сон Фармони билан тасдиқланган Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрацияси тўғрисидаги низомнинг 26-бандида назарда тутилган қоидалар татбиқ этилсин.

8. Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликлари, Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги:

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, мурожаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчиси бўлинмалари билан биргаликда икки ҳафта муддатда Халқ қабулхоналарининг харажатлар сметаси ва штатлар жадвалини белгиланган тартибда тасдиқласин ҳамда тегишли молия органларида рўйхатдан ўтказилишини таъминласин;

мунтазам равишда чекка ва олис ҳудудларда оммавий қабуллар ўтказиш, аҳоли муаммоларини бевосита жойига чиққан ҳолда ўрганишларни ташкил этиш мақсадида уч ой муддатда барча туман (шаҳар) Халқ қабулхоналарини маҳаллий бюджет маблағлари ҳисобидан хизмат автотранспорт воситалари билан таъминласин ва уларни сақлашга лимит ажратсин.

9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, мурожаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчиси бўлинмалари:

аҳолининг ижтимоий муаммоларини аниқлаш ва ҳал қилишга қаратилган чора-тадбирларнинг ҳудудларда амалга оширилишини, шу жумладан 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини “Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили”да амалга оширишга оид Давлат дастурида ижтимоий соҳани ривожлантиришнинг устувор йўналишлари бўйича белгиланган вазифаларнинг бажарилишини мувофиқлаштиради ва назорат қилиб борсин;

Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси билан биргаликда Халқ қабулхоналари ходимлари учун махсус малака ошириш курсларини ташкил этсин;

Халқ қабулхоналари кадрлари таркиби аҳоли билан бевосита ишлаш учун зарур бўлган билимга, ташкилотчилик ва таҳлил қилиш қобилиятига, шунингдек маънавий-ахлоқий ва психологик фазилатларга эга бўлган малакали мутахассислар билан тўлдирилишини таъминласин;

Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги билан биргаликда бир ой муддатда Халқ қабулхоналарининг янгиланган низоми, Халқ қабулхоналарининг секторлар, давлат органлари ва бошқа ташкилотлар билан ўзаро ҳамкорлиги тартиби, Халқ қабулхоналари фаолиятини баҳолаш тартиби ва мезонлари, маҳаллалар ҳудудлари ҳолатини “намунали”, “яхши” ва “қониқарсиз” тоифаларга ажратиш мезонларини белгиловчи норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар лойиҳаларини ишлаб чиқсин.

10. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси:

“Обод қишлоқ”, “Обод маҳалла”, “Ёшлар – келажагимиз”, “Ҳар бир оила – тадбиркор” ва бошқа давлат дастурлари ижроси тўғрисидаги маълумотларни ҳар чоракда Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, мурожаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчиси бўлинмаларига тақдим қилиб борилишини;

уй-жой қурилиши, йўл қурилиши, электр, табиий газ, ичимлик суви, канализация ва бошқа коммунал хўжалик объектлари, ижтимоий соҳа объектларини қуриш ва таъмирлаш ҳамда бошқа давлат дастурлари, шунингдек аҳолини ижтимоий ҳимоя қилиш учун ажратилган маблағлар тўғрисидаги маълумотларни Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари порталида туман (шаҳар) кесимида жойлаштирилиши ва мунтазам равишда янгилаб борилишини таъминласин.

11. Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Лойиҳа бошқаруви миллий агентлиги, Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги манфаатдор вазирлик ва идоралар билан биргаликда икки ой муддатда:

“Hudud” ахборот тизими такомиллаштирилиши ва унга барча Халқ қабулхоналари, давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг интеграция қилинишини ҳамда тизим фаолиятининг доимий равишда техник қўллаб-қувватлаб борилишини таъминласин;

давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг ҳудудий бўлимлари фаолияти ва кўрсатадиган хизматларига оид тартиб-қоидаларнинг замонавий ахборот-коммуникация технологиялари (мобил иловалар, веб-сайтлар, электрон тўлов воситалари ва бошқалар) орқали аҳолига тўлиқ ва тезкор етказилишини таъминлаш юзасидан чора-тадбирлар ишлаб чиқсин;

барча давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг вилоят бўлинмалари веб-сайтларини 2019 йилнинг 1 июлига қадар, туман (шаҳар) бўлинмалари веб-сайтларини 2020 йилнинг 1 январига қадар ташкил қилиш орқали фуқароларнинг ҳар бир давлат органи ҳудудий бўлинмаларига бевосита электрон мурожаат қилиш имконияти яратилишини таъминласин.

12. Ўзбекистон Миллий телерадиокомпанияси, Ўзбекистон Матбуот ва ахборот агентлиги, Ўзбекистон Миллий ахборот агентлиги ва бошқа оммавий ахборот воситаларига мазкур Фармоннинг мазмун-моҳияти ҳамда унда белгиланган чора-тадбирларнинг амалга оширилишини ёритиш, шунингдек ҳудудларда аҳолини қийнаб келаётган муаммолар ҳақида доимий равишда танқидий-таҳлилий материаллар бериб бориш тавсия этилсин.

13. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги бир ой муддатда қонун ҳужжатларига мазкур Фармондан келиб чиқадиган ўзгартириш ва қўшимчалар тўғрисида Вазирлар Маҳкамасига таклифлар киритсин.

14. Мазкур Фармоннинг ижросини назорат қилиш Ўзбекистон Республикасининг Бош вазири А.Н. Арипов, Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрацияси раҳбари З.Ш. Низомиддинов ва Ўзбекистон Республикаси Президенти маслаҳатчиси Т.А. Худайбергенов зиммасига юклансин.

**Ўзбекистон Республикаси
Президенти**



Ш. Мирзиёев

Тошкент шаҳри

Ўзбекистон Республикаси Президентининг
2019 йил 17 январдаги ПФ-5633-сон Фармонига
1-илова

**Ўзбекистон Республикаси Президентининг
Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳридаги
Халқ қабулхоналари намунавий тузилмаси**

Т/р	Лавозимнинг номланиши	Штат бирликлари сони	Разряд			
			Гуруҳдан ташқари	1-гуруҳ	2-гуруҳ	3-гуруҳ
1.	Мудир	1	19	18	17	16
2.	Бош мутахассис	1	14	13	12	11
3.	Етакчи мутахассис	1	13	12	11	10
4.	Мутахассис	2	12	11	10	9
5.	Референт	1	8	8	8	8
6.	Хўжалик ишлари мудир	1	7	7	7	7

Жами: **70** та бошқарув ходими бирлиги.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг
2019 йил 17 январдаги ПФ-5633 -сон Фармонига
2-илова

**Ўзбекистон Республикаси Президентининг туманлар ва шаҳарлардаги
Халқ қабулхоналари намунавий тузилмаси**

Т/р	Лавозимнинг номланиши	Штат бирликлари сони	Разряд	
			1-гурух	2-гурух
1.	Мудир	1	15	14
2.	Етакчи мутахассис	1	11	10
3.	Мутахассис*	1-2	10	9

Жами: **622** та бошқарув ходими бирлиги

* Нукус, Андижон, Бухоро, Қарши, Наманган, Самарқанд ва Фарғона шаҳарлари, Асака, Шаҳрихон, Шароф Рашидов, Гиждувон, Қамаш, Косон, Чирокчи, Каттакўрғон, Пастдарғом, Ургут, Денов, Юнусобод, Мирзо Улуғбек, Шайхонтоҳур ва Олмазор туманларида **2** тадан мутахассис штат бирликлари киритилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фуқаролар ҳуқуқларини химоя қилиш, муружаатлар билан ишлашни назорат қилиш ва мувофиқлаштириш масалалари бўйича маслаҳатчисига тегишли Халқ қабулхонасининг таклифига асосан Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши Раиси, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокими томонидан мазкур туман (шаҳар)ларга бириктирилган мутахассис штат бирликларини бошқа туман (шаҳар)ларга бириктириб бериш ҳуқуқи берилсин.

