

O'zbekiston Respublikasi Suv xo'jaligi vazirligi va uning tizim tashkilotlarida 2025-yil davomida jismoniy va yuridik shaxslar hamda ularning vikillaridan kelib tushgan murojaatlarning o'rganib chiqilishi va amalga oshirilgan ishlar haqida ma'lumot

Vazirlikda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash, ijro monitoringi pm.gov.uz, edo.uz elektron dasturlaridan foydalangan holda yuritish va nazorat qilishni ta'minlash bo'yicha hisobot davrida olib borilgan ishlar yuzasidan vazirlikning hay'at va markaziy apparati yig'ilishlarida, shuningdek, har hafta yakuni bilan vazir, vazir o'rinbosari huzurida muntazam ravishda muhokama qilinishi tizimli ravishda yo'lga qo'yilgan.

Shu jumladan, bevosita vazirlikka 2025-yilda Prezident virtual qabulxonasi, Xalq qabulxonalari, Tadbirkorlar virtual ofisi, Bosh prokuratura virtual qabulxonasi, e-xat, vazirlik ishonch telefoni, pochta xizmati, veb-sayt, shaxsiy qabullar, sayyor qabullar va videomuloqotlar orqali jami 4640 ta jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari kelib tushgan. Respublika hududida qurg'oqchilik sababli 2024-yilga nisbatan murojaatlar qisman ko'paygan.

Jami 4640 ta murojaatdan, 328 ta (7,0%) murojaat vazirlik vakolatidagi masala bo'lmaganligi sababli taalluqliligi bo'yicha boshqa vazirlik va idoralarga yo'naltirilgan bo'lib, 3 ta (0,06%) murojaatlar yuzasidan anonim hamda 26 ta (0,5%) murojaatlar yuzasidan ko'rmasdan qoldirish xulosalari qabul qilingan. 44 ta (0,9%) murojaatlar o'rganish jarayonida bo'lib, nazoratga olingan.

Vazirlik vakolati doirasida o'rganilib, hal etilgan 4312 ta (93,0%) murojaatdan 820 ta (19,0%) murojaat yuzasidan xuquqiy tushuntirishlar berilgan bo'lib, 3419 ta (79,3%) murojaat ijobiy hal etilgan.

Murojaatlarni o'rganish jarayonida Qonun osti hujjatlarda belgilangan muddatlar buzilishiga 2 ta holatda yo'l qo'yilganligi aniqlangan bo'lib, rahbariyat tomonidan qattiq muhokama etilgan hamda mas'uliyatsiz xodimlarga intizomiy choralar belgilangan.

2025-yilda vazirlikka jismoniy shaxslardan 3299 ta (71,0%) hamda yuridik shaxslardan 1341 ta (29,0%) murojaatlar kelib tushgan bo'lib, shundan 1856 ta (40,0%) murojaatlar elektron, 155 ta (3,3%) murojaatlar yozma hamda 2629 ta (56,6%) og'zaki murojaatlar kirim qilingan.

Og'zaki murojaatlar tahlil etilganda Ishonch telefoni orqali 1657 ta (35,7%), shaxsiy qabullarda 83 ta (1,8%), sayyor qabullarda hamda videomuloqotlarda 889 ta (19,1%), murojaatlarni tashkil etgan.

Monitoring natijalariga asosan bevosita vazirlikka kelib tushgan 4640 ta murojaatlardan 105 ta (2,2%) turli idoralardan bitta shaxs va bir xil masalada yuborilgan dublikat murojaatligi hamda fuqarolar tomonidan o'rganish natijalaridan qoniqish hosil qilmaganligi sababli 37 ta (0,8%) takroriy murojaatlar qayd etilgan.

Ushbu murojaatlar takroriy murojaat sifatida nazoratga olinib, o'rganishga mas'ul bo'lganlarga ogohlantirish berilgan.

Vazirlikka kelgan murojaatlarning manbaalari

Oliy Majlis Qonunchilik palatasi, Senati, Deputatlar, Ombudsman 59 ta (1,2%), Prezident virtual qabulxonasi 796 ta (17,1%), Xalq qabulxonasi 144 ta (3,1%), pm.gov.uz 442 ta (9,5%), Tadbirkorlar virtual ofisi 136 ta (2,9%), Bosh prokuratura virtual qabulxonasi 138 ta (3,0%), Vazirlar Mahkamasidan 37 ta (0,8%), E-XAT orqali boshqa vazirlik va idoralardan 85 ta (1,8%), Vazirlik ishonch telefoni 1657 ta (35,7%), Pochta xizmati 155 ta (3,3%), Shaxsiy tashrif 83 ta (1,8%), veb-sayt 19 ta (0,4%), Sayyor qabullar va videomuloqotlarda 889 ta (19,1%) murojaat kelib tushgan.

Vazirlikka kelib tushgan murojaatlarda ko'tarilgan masalalar

Sug'orish suvi masalasida 2412 ta (52,0%), Irrigatsiya masalasida 748 ta (16,1%), Muhofaza yerlardan foydalanish masalasida 256 ta (5,5%), Baliqchilik tashkil etish va boshqa masala 8 ta (0,1%), Ijtimoiy masalada 171 ta (3,7%), Qurilish masalasida 170 ta (3,6%), Nasos stansiyalar va boshqa masalada 349 ta (7,5%), Melioratsiya masalasida 114 ta (2,4%), Ichimlik suv masalasida 104 ta (2,2%), Rahbar xodimlar xatti-harakati 42 ta (0,9%), Korrupsiya masalasida 17 ta (0,3%), Suv tejovchi texnologiyalar masalasida 138 ta (3,0%), Investitsiya masalasida 4 ta (0,1%), Innovatsiya masalasida 25 ta (0,5%), Davlat xususiy sherikchilik masalasida 82 ta (1,7%), murojaatlar kelib tushgan.

Vazirlikka kelgan murojaatlar hududlar kesimida

Qoraqalpog'iston Respublikasidan 205 ta (4,4%), Andijon viloyatidan 196 ta (4,2%), Buxoro viloyatidan 389 ta (8,4%), Jizzax viloyatidan 286 ta (6,1%), Qashqadaryo viloyatidan 597 ta (12,8%), Navoiy viloyatidan 175 ta (3,7%), Namangan viloyatidan 320 ta (6,9%), Samarqand viloyatidan 376 ta (8,1%), Sirdaryo viloyatidan 211 ta (4,5%), Surxondaryo viloyatidan 679 ta (14,6%), Farg'ona viloyatidan 429 ta (9,2%), Xorazm viloyatidan 235 ta (5,0%), Toshkent viloyatidan 467 ta (10,0%), Toshkent shahridan 70 ta (1,5%), chet ellardan 5 ta (0,1%) murojaatlar kelib tushgan.

Respublika hamda hududiy tizim tashkilotlarda murojaatlar bilan ishlash

Suv xo'jaligi ob'ektlarini ekspluatatsiya qilish agentligi, Davsuvxo'jaliknazorat Inspeksiyasi, Suv xo'jaligida loyihalarni amalga oshirish departamenti, Suv xo'jaligida bozor mehanizmlarini joriy qilish Davlat muassasasi, Qoraqalpog'iston Respublikasi Suv xo'jaligi vazirligi va viloyatlardagi Irrigatsiya tizimlari havza boshqarmalariga va ularning hududiy tizimlariga 2025-yil davomida

jismoniy va yuridik shaxslardan kelgan va o'rganilgan murojaatlar tahliliga asosan jami 13438 ta murojaatlar kelib tushgan bo'lib, respublikada qurg'oqchilik sabali 2025-yilda murojaatlar kelishi ko'paygan.

Respublika hamda hududiy tizim tashkilotlar tomonidan jami o'rganilgan 12880 ta (95,8%) murojaatlardan 10200 ta (79,1%) murojaatlar ijobiy hal etilib, 2653 ta (20,6%) murojaatlar tushuntirilgan, 27 ta (0,2%) murojaatlar anonim yoki ko'rmasdan qoldirilgan, 469 ta (3,6%) murojaat taallukliligi bo'yicha yuborilib, 89 ta (0,7%) murojaat hozirgi davrda o'rganish jarayonida.

Shundan, respublika tizim tashkilotlarida

Suv xo'jaligi ob'ektlarini ekspluatatsiya qilish agentligi 1848 ta (13,7%), Davsuvxo'jaliknazorat Inspeksiyasi 563 ta (4,2%), Suv xo'jaligida loyihalarni amalga oshirish departamenti 78 ta (0,6%), Suv xo'jaligida bozor mehanizmlarini joriy qilish Davlat muassasasiga 43 ta (0,3%) murojaatlar kelib tushgan va o'rganilgan.

Hududiy tizim tashkilotlarda

Qoraqalpog'iston Respublikasi 604 ta (4,5%), Andijon viloyati 477 ta (3,5%), Buxoro viloyati 1031 ta (7,6%), Jizzax viloyati 395 ta (2,9%), Qashqadaryo viloyati 2022 ta (15,0%), Navoiy viloyati 34 ta (0,2%), Namangan viloyati 305 ta (2,2%), Samarqand viloyati 711 ta (5,3%), Surxondaryo viloyati 525 ta (3,9%), Sirdaryo viloyati 380 ta (2,8%), Toshkent viloyati 1820 ta (13,5%), Farg'ona viloyati 1091 ta (8,1%), Xorazm viloyati 1511 ta (11,2%) murojaatlar kelib tushgan va o'rganilgan.

Vazirlikning murojaatlar bilan ishlash bo'limining 2025-yil uchun mo'ljallangan ish rejasiga muvofiq Qoraqalpog'iston Respublikasi Suv xo'jaligi vazirligi, Chapqirg'oq-Amudaryo, Amu-Buxoro, Sirdaryo-So'x, Norin-Qoradaryo, Norin-Sirdaryo irrigatsiya tizimlari havza boshqarmasi va ularning huzuridagi tizim tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qonun va qonunosti xujjatlarga muvofiq o'rganilayotganini tahlil qilish va maqsadli o'rganish o'tkazilgan.

O'rganish natijasiga ko'ra, ushbu tizimlarda hujjatlar bilan ishlashda ma'lum bir kamchiliklarga yo'l qo'yilganligi aniqlanib, joyida bartaraf etish choralari ko'rildi. Vazirlik mas'ul xodimi va ITHB rahbarlari ishtirokida muhokama o'tkazilib, yig'ilish bayoni va Chora-tadbirlar rejasi tasdiqlanib, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish maqsadida tashkilot rahbari zimmasiga yuklatildi.

Vazirlik mas'ul xodimi tomonidan ushbu qayd etilgan xududlarda murojaatlar bilan ishlashga mas'ul xodimlarga pm.gov.uz tizimida ishlash, nazorat qilish bo'yicha seminar shaklida murojaatlar bilan ishlashni tashkil etishda qonun va boshqa normativ xujjatlar bo'yicha davra suhbatlari o'tkazilgan bo'lib, vazirlikning

respublika tashkilotlari hamdabarcha xududlardagi tizim tashkilotlarida pm.gov.uz tizimi ishga tushirilgan.

Matbuot xizmati tomonidan

Yuqoridagi ishlarga qo'shimcha ravishda vazirlikning Matbuot xizmati tomonidan ham muayyan ishlar yo'lga qo'yilgan bo'lib, respublika bo'yicha internet tarmoqlariga suv xo'jaligiga taalluqli masalalarda joylashtirilgan murojaatlar bo'yicha Matbuot xizmati ishchi guruhi tezkorlikda mas'ullar bilan joyida o'rganishlar tashkillashtirilishi yo'lga qo'yilgan bo'lib, 11 ta xolatda joylashtirilgan video-audio murojaatlar barchasi tegishli tartibda o'rganilib, murojaatlar mualliflariga vazirlikning ijtimoiy tarmoqlaridagi rasmiy sahifalari, telegram guruhlari orqali javoblar berib, axborotlar joylashtirib borilmoqda.

Amalga oshirilgan tadbirlar

Joriy yilda kam yog'ingarchilik, issiq va quruq kelgani sababli suv taqchilligini yumshatish maqsadida Prezident Administratsiyasi rahbari topshirig'iga asosan vazirlikda "24/7-Call-markazi" hamda tezkor "Shtab" tashkil etilib, ushbu xizmat haqida OAV, ijtimoiy tarmoqlar va vazirlik "web-sayti" orqali suv iste'molchilarga ma'lumotlarni yetkazish targ'ibot ishlari amalga oshirilgan.

Sug'orish mavsumida, jami 4640 ta murojaatlardan ayniqsa yoz oylarida fuqarolarning suv taqchilligi bo'yicha 24/7 rejimida "Call-markaz" (202-47-00) orqali 1039 ta (22,4%) murojaatlar qabul qilinib, shtabga jalb etilgan malakali mutaxassislar tomonidan bir kun muddatda o'rganish va amaliy yordam, tavsiyalar berish choralari ko'rib, dehqonlarni qo'llab-quvvatlash ishlari amalga oshirilgan.

Bu ishlar yuzasidan vazirlik rahbariyati tomonidan kunlik monitoringi yuritilib, amalga oshirilgan ishlar bo'yicha yuqori idoralarga axborotlar kiritib borilgan.

Yuqorida qayd etilgan ishlarni yanada samarali tashkil etish maqsadida Suv xo'jaligi ob'ektlarini xavfsizligini va suvdan foydalanishni nazorat qilish inspeksiyasida xamda Suv xo'jaligi ob'ektlarini ekspluatatsiya qilish agentligida suv taqchilligi va boshqa masalalar bo'yicha aholining murojaatlari bilan ishlovchi 24/7 rejimida faoliyat yuritadigan "Call-markaz" (202-48-00) faoliyati yo'lga qo'yilgan.

Sayyor qabullar va videomuloqotlar

Vazirlar Mahkamasi tomonidan tasdiqlangan jadvallarga asosan vazir, vazir o'rinbosarlari tomonidan xududlarda jami 94 marotaba sayyor qabullar hamda videomuloqotlar tashkillashtirilib, tadbirlarda 3306 nafar fuqarolar ishtirok etgani, aholi to'g'ridan-to'g'ri rahbariyat bilan birga muloqot qilib, ishtirokchilarning bir qismi joyida savol-javob tariqasida masalalariga yechim topgani va o'rganish talab etilgani sababli 889 nafar fuqaroning murojaatlari nazoratga olinib, aholining mavjud masalalarda amaliy yordamlar berilib, hozirda ham bu ishlar davom

ettirilmoqda. Bu ishlar doimiy ravishda web-sayt, telegram guruxlarda, ijtimoiy tarmoqlarda yoritilib borildi.

Murojaatlar bilan ishlash faoliyatini mustahkamlash

Murojaatlar bilan ishlashni tubdan yaxshilash maqsadida jismoniy va yuridik shaxslarning manfaatlarini qonun doirasida muddatlarda hal etilishini ta'minlash maqsadida vazirlikning Murojaatlar bilan ishlash bo'limini Yuridik xizmat bo'limi tarkibiga kiritilib, Yuridik xizmat va murojaatlar bilan ishlash boshqarmasi tashkil etilib, faoliyati bevosita vazir tomonidan nazoratga olingan.

Malaka oshirish masalalari

Vazirlikning murojaatlar bilan ishlash bo'limi mas'ullari Vazirlar Mahkamasi tomonidan har yili tashkillashtiriladigan malaka oshirish tadbirlarida ishtirok etib, o'zlariga kerakli bilim va ko'nikmalarini mustahkamlab kelmoqdalar.

Qo'shimcha ravishda vazirlik, respublika va tizim tashkilotlarda ham murojaatlar bilan ishlashga mas'ul bo'lgan mutaxassislar Davlat xizmatlarini rivojlantirish agentligida, Yuristlarni malakasini oshirish markazida bilim-ko'nikmalarini mustahkamlash maqsadida hamda Kasbiy ko'nikmalar markazida surdotarjimonlik malaka oshirish kurslarida shartnoma asosida o'qitilib, sertifikatlar berilgan.

Tahlillarga tayanib, vazirlikka jismoniy va yuridik shaxslardan birinchi o'rinda murojaatlar ko'p kelayotgan hududlarda hamda boshqa joylarda ham vazir va vazir o'rinbosarlari tomonidan sayyor qabullarni o'tkazish, aholini muammosini tinglash va ularning murojaatlari yechimi yuzasidan vakolat doirasida amaliy yordam berish choralar ko'rilmoqda.

Yuridik xizmat va murojaatlar bilan ishlash boshqarmasi