

Ўзбекистон Республикаси Президентининг
Фарғона туманидаги Халқ қабулхонасининг
“___” апрель 2025 йилдаги
_____ – сонли хатига илова

**2025 йил 1-чорагида Фарғона туманида ҳудудларни
комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш бўйича
секторлар ва ҳудуддаги ташкилотлар раҳбарлари фаолияти,
мурожаатлар билан ишлаш ҳолати юзасидан
АХБОРОТ**

2025 йил 1-чорагида Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал ва Халқ қабулхоналарига Фарғона тумани аҳолисидан **1215 та** мурожаат келиб тушган.

Келиб тушган **1215 та** мурожаатларнинг **981 таси** тегишли идора ва ташкилотлар томонидан кўриб чиқилиб **207 таси (21,1%)** ижобий ҳал этилган, **488 таси** ҳуқуқий маълумот бериш орқали ҳал этилган, **194 тасига** тушунтириш берилган, **62 таси** тугатилган, **15 таси** узоқ муддатли назоратга олинган, **12 таси** кўрмасдан қолдирилган, **2 таси** рад этилган, **1 таси** маълумот учун қабул қилинган, **234 та** мурожаат ўрганиш жараёнида.

Келиб тушган мурожаатлар сони ўтган йилнинг мос даврига нисбатан **154 та** ёки **11,2 фоизга** (1369/1215) камайган бўлсада, айрим йўналишдан мурожаатлар сони ошган, жумладан:

- хизматчилар фаолияти ва хатти-ҳаракатлари билан боғлиқ масалалар – **105 тага** (90/195, 116,7%);
- ҳуқуқбузарликлар ҳақида хабарлар ва улар бўйича иш юритишга оид муаммолар – **24 тага** (71/95, 33,8%);
- раҳбарлар қабулини ташкил этиш сўровлари – **24 тага** (11/35, 218,2%);
- даволаш ва тиббий хизмат кўрсатиш – **20 тага** (43/63, 46,5%);
- камбағалликни қисқартириш ва ҳоким ёрдамчилари фаолияти – **12 тага** (14/26, 85,7%);
- меҳнат ҳуқуқи ва муносабатлари – **6 тага** (13/19, 46,2%);
- йўл инфратузилмаси – **5 тага** (13/18, 38,5%);
- тадбиркорлик фаолияти – **5 тага** (2/7);
- қишлоқ хўжалиги – **4 тага** (7/11, 57,1%);
- умумий ўрта таълим йўналиши – **4 тага** (5/9, 80,0%);
- сув хўжалиги – **4 тага** (3/7, 133,3%);
- Президент қабули сўрови – **7 тага** (0/7);
- солиқ соҳасидаги давлат бошқаруви ва назорат – **4 тага** (3/7, 133,3%);
- ўсимлик ва ҳайвонот дунёсини муҳофаза қилиш – **4 тага** (1/5, 400,0).

Бундан ташқари, келиб тушган **1215 та** мурожаатларнинг **122 таси** ёки **10,1 фоизини** такрорий мурожаатлар ташкил этади.

Виртуал ва Халқ қабулхоналарига келиб тушган **1215 та** мурожаатлар асосан “Янги аср” (**115 та**), “Шоҳимардон” (**58 та**), “Қўриқ” (**57 та**), “Янги йўл” (**45 та**), “Аввал” (**39 та**), “Кончилар” (**34 та**), “Миндонобод” (**29 та**), “Водил” (**28 та**) ва “Марказ” (**27 та**) маҳалла фуқаролар йиғинлари хиссасига тўғри келади.

Келиб тушган мурожаатларда аҳоли томонидан кўтарилаётган масалалар қуйидаги йўналишларга тўғри келади, жумладан:

- хизматчилар фаолияти ва хатти-ҳаракатлари билан боғлиқ масалалар – **195 та**;
- ижро иши, алимент ва қарз ундириш – **102 та**;
- ҳуқуқбузарликлар ҳақида хабарлар ва улар бўйича иш юритишга оид муаммолар – **95 та**;
- даволаш ва тиббий хизмат кўрсатиш – **63 та**;
- ижтимоий таъминотга оид масалалар – **60 та**;
- банк кредитлари ва кредит операциялари – **35 та**;
- раҳбарлар қабулини ташкил этиш сўровлари – **35 та**;
- бандлик – **34 та**;
- моддий ёрдам ва ҳомийлик - **34 та**;
- ичимлик суви таъминоти – **31 та**;
- уй-жой билан таъминлаш – **31 та**;
- камбағалликни қисқартириш ва ҳоким ёрдамчилари фаолияти – **26 та**;
- газ таъминоти – **25 та**.

Аҳоли томонидан энг кўп мурожаат келиб тушган йўналиш (*хизматчилар фаолияти ва хатти-ҳаракатлари билан боғлиқ масалалар*) таҳлил қилинганда, ушбу турдаги мурожаатларнинг келиб тушиш сабаблари этиб мурожаатларни тегишли идора ва ташкилотлар томонидан тўлиқ кўриб чиқмаслик, мурожаат муаллифига мурожаатда келтирилган масаласи юзасидан тўлиқ жавоб берилмаслиги ва орақли жавоб бериш орқали ёпиб юбориш ҳамда хизматчилар томонидан фуқаролар билан мулоқот қилиш вақтида муомала маданияти риоя этилмаганлик ҳолатларини келтириш мумкин.

Ушбу йўналишдаги энг кўп мурожаат банк ходими хатти-ҳаракатлари (**81 та**), соғлиқни сақлаш соҳаси ходими хатти-ҳаракатлари (**11 та**), мажбурий ижро бюроси ходими хатти-ҳаракатлари (**9 та**), профилактика инспектори хатти-ҳаракатлари (**8 та**), маҳалла раиси (ходимлари) хатти-ҳаракатлари ва фаолияти (**7 та**), таълим соҳаси ходими хатти-ҳаракатлари (**6 та**) бўйича келиб тушган.

Мисол учун, Фарғона тумани, “Кончилар” МФЙ, Байрам кўчаси, 41/16-уйда яшовчи Н.Муқаддасова 2025 йилнинг 1-чорагида Водил почта алоқа боғланмаси ходими қўпол муносабатда бўлганлиги ва “Кончилар”

МФЙ профилактика инспекторининг муомала маданиятидан норози бўлиб мурожаат қолдирган.

Туман аҳолисидан ижро иши, алимент ва қарз ундириш масаласидаги мурожаатларни келиб тушиш сабаблари таҳлил қилинганда аксарият ҳолларда фуқаролар томонидан алимент пулларини ундириш бўйича мажбурий ижро бюроларига мурожаат қилганликлари, лекин натижа бўлмаганлиги сабабли мурожаат қолдирганлиги, қарздорлардан оз миқдорда алимент пулларини ундириш, мурожаатда келтирилган важларни тўлиқ кўриб чиқмаслик, оралиқ жавоблар бериш орқали мурожаатларни ёпиб юбориш ҳолатларини келтириш мумкин.

Ушбу йўналишда келиб тушган **102 та** мурожаатларнинг **46 тасида** (45,1%) фуқаролар ўзларининг муаммолари юзасидан мажбурий ижро бюросига мурожаат қилганликлари, лекин натижа бўлмаганлиги сабабли Давлат раҳбари номига мурожаат қилганликларини ўз мурожаатларида баён этишган.

Мисол учун, Фарғона тумани, “Оқ олтин” МФЙ, Истиқлол кўчаси, 63-уйда яшовчи Д.Мухторова 2025 йилнинг 1-чорагини ўзида ҳар ойлик алимент пуллини ундириш учун 3 марта мурожаат қилган. Фуқаронинг мурожаатидан сўнг жавобгардан маълум миқдорда алимент пуллари ундириб берилган.

Фарғона тумани, “Фарғона” МФЙ, Шарқ кўчаси, 173-уйда яшовчи Ф.Мухторованинг 16.03.2025 йил кунги 139593/25-сонли “Собиқ турмуш ўртоғи М.Толипов томонидан фарзандлари билан кўриш бўйича чиқарилган суд қарорини бузганлиги сабабли чора кўришни сўраб” қилган мурожаати МИБ Фарғона тумани бўлими томонидан тўлиқ кўриб чиқилмасдан оралиқ жавоб берилган.

Бундан ташқари, фуқарога мурожаати юзасидан берилган жавоб хатига гўёки мурожаат муаллифи томонидан жавоб хатини бир нусхасини олганлиги ҳақидаги сохта имзо қўйилиб мурожаат ёпиб юборилган.

Бугунги кунда аҳоли томонидан келиб тушаётган энг кўп мурожаатлардан бири бу **даволаш ва тиббий хизмат кўрсатиш**га оид мурожаатлар бўлиб, бу йўналишдаги мурожаатларнинг келиб тушиш сабаблари таҳлил қилинганда аҳолини ижтимоий ҳимоя қилиш ва ижтимоий хизматлар кўрсатиш тартиби юзасидан етарли тарғибот ишлари олиб борилмаганлиги, маҳаллалар ўтказилган уйма-уй ўрганишлар давомида ижтимоий ҳимояга муҳтож оилалар билан тўлиқ иш олиб борилмаганлигини кўриш мумкин.

Аҳоли томонидан даволаш ва тиббий хизмат кўрсатиш йўналишида келиб тушган **63 та** мурожаатларнинг **54 таси** (85,7%) аҳолини дори воситалари ва тиббий буюмлар билан таъминлаш ҳамда даволаниш ва жарроҳлик амалиёти учун моддий ёрдам масалаларига тўғри келиши ҳам

бу борада амалга оширилиши лозим бўлган ишлар мавжудлигидан далолат беради.

Мисол учун, Фарғона тумани, “Миндон” МФЙ, Элобод кўчаси, 5-уйда яшовчи Ғ.Тошболтаев 3 нафар фарзанди бор. 3 нафари ҳам ногирон бўлиб, даволаниш учун моддий ёрдам сўраб маҳалла фуқаролар йиғинидаги ижтимоий ходимга мурожаат қилган, лекин натижа бўлмаганлиги сабабли 21.01.2025 йил кунги даволаниш учун моддий ёрдам сўраб 368667/25-сонли мурожаат қолдирган.

Фуқаро Ғ.Тошболтаевнинг ушбу мурожаатидан кейингина 31.01.2025 йил кунги маҳалла еттиликнинг коллегал қарорига асосан 10,0 млн.сўм миқдорида моддий ёрдам маблағи ажратиш ҳақида қарор қабул қилинган.

Туман аҳолисидан ўтган давр мобайнида **7 та** жамоавий мурожаатлар келиб тушган бўлиб, шундан **2 та** мурожаат ижобий ҳал этилган холос.

Ушбу жамоавий мурожаат аҳоли кайфиятига таъсир қилувчи, 10 ва ундан ортиқ фуқаролар томонидан қилинган мурожаатлар бўлиб, бундай турдаги мурожаатларда келтирилган масалаларни тўлиқ таҳлил қилиш ва муаммони аниқ ҳал этиш юзасидан чора-тадбирлар амалга ошириш талаб этилсада, айрим идора ва ташкилотлар томонидан бу турдаги мурожаатларни кўриб чиқишда масъулиятсизликка йўл қўйиб келинмоқда.

Мисол учун, Фарғона тумани, “Янги обод” МФЙ, Ғорбува кўчаси, 14-уйда яшовчи Ф.Ғозилов ва бошқаларнинг 25.02.2025 йил кунги 106209/25-сонли “Аҳоли томорқасини суғориш учун сув танқислиги” масаласидаги мурожаати туман сув хўжалиги бўлими томонидан орадан бир ойдан ортиқ вақт ўтган бўлсада кўриб чиқилмаган.

Тумандаги тегишли идора ва ташкилотлар ваколати доирасида ҳал этилиши мумкин бўлган масалаларни ҳал этиш юзасидан жиддий эътибор қаратилмаётганлиги сабабли тумanning **3 нафар** фуқаролари бевосита Тошкент шаҳрига бориб Президент халқ қабулхонасига мурожаат қилишга мажбур бўлишган.

Мисол учун, Фарғона тумани, “Беруний” МФЙ, А.Қодирий кўчаси, 32-уйда яшовчи М.Тўйчиеваннинг оилавий масаласи туман ва маҳалла ваколати доирасида ҳал этилмаганлиги сабабли Президент Халқ қабулхонасига 07.02.2025 йил куни 2133-рр/25-сонли мурожаат қилган. Ушбу мурожаат Фарғона тумани Оила ва хотин-қизлар бўлими ва “Беруний” МФЙ ҳамкорликда кўриб чиқилиб, фуқаронинг муаммоси юзасидан ҳуқуқий маълумот бериш орқали ҳал этилган.

Халқ қабулхонаси томонидан берилган огоҳлантиришларга қарамай тумандаги идора ва ташкилотлар томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда Қонун бузилиш ҳолатларига йўл қўйилмоқда, жумладан:

“Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуннинг 28-моддасида ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилиши белгиланган бўлсада, туман ҳокимлиги (2 та), "Фарғонатумангаз" газ таъминоти бўлими (2 та), "Фарғона сув таъминоти" АЖ Фарғона туман бўлими (1 та), Фарғона туман тиббиёт бирлашмаси (1 та), Фарғона туман Камбағалликни қисқартириш ва бандликка кўмаклашиш бўлими (1 та) томонидан муурожаатлар кўриб чиқишда 1 ойлик муддат бузилган.

Туман аҳолисини қийнаб келаётган муаммолардан бири бу доимий фойдаланишдаги кўприкларни яроқсиз ҳолатга келиб қолганлик ҳолати билан боғлиқ, жумладан:

1. Фарғона тумани “Аввал” МФЙ ҳудудидаги 1958 йилда қурилган 7,5 метр узинликдаги кўприк мавжуд бўлиб, Н-8 НГ-30 юкламали қуйма бетон бўлиб, узоқ йиллар фойдаланиш ҳамда оғир юкламали автомашиналар қатнови ортиб борганлиги сабабли ҳозирда кўприкда емирилиш ва ёриқлар пайдо бўлган.

2. Фарғона тумани, “Хосилот” МФЙ, Тоштепа-2 кўчасидаги кўприк 1950-йилларда қурилган бўлиб, ҳозирда яроқсиз ҳолатга келиб қолганлиги сабабли ушбу кўприкдан транспорт воситалари ва пиёдалар ўтишида қийинчиликлар келиб чиқмоқда.

Фуқаролар муаммолари билан самарали ишлаш, ечимини кутаётган масалаларни “маҳаллабай” ўрганган ҳолда жойида ва тезкор ҳал этиш, аҳоли билан тўғридан-тўғри мулоқот тизимини янги даражага олиб чиқиш ҳамда муурожаатларни кескин камайтириш, такрорий муурожаатларни олдини олиш ҳамда **фуқароларнинг розилигини таъминлаш мақсадида:**

- тумандаги идора ва ташкилот раҳбарлари муурожаатлар билан ишлашда аввало аҳолининг ҳуқуқ ва эркинликларни ҳимоя қилиш, уларнинг қийнаётган муаммоларни ўз муаммоси сифатида кўриш ва ҳал этиш чораларини амалга ошириш;

- муурожаатлар келиб тушиш сабабларини таҳлил қилиш, аҳолининг эътирози ва салбий муҳокамаларга сабаб бўлаётган муаммоларни бартараф этиб юзасидан аниқ чора-тадбирларни амалга ошириш, бугунги кунда ўз йўналиши бўйича олиб борилаётган ислохотларни аҳолига етказиш орқали шукуроналик кайфиятини уйғотиш;

- Давлат органлари раҳбарлари доимий равишда ходимларининг аҳоли билан тўғри мулоқотга киришиши ҳамда хизматчиларнинг одоб-ахлоқ қоидаларига риоя этишлари юзасидан қатъий назоратга йўлга қўйиш;

- ҳар соҳа бўйича келиб тушаётган такрорий мурожаатларининг келиб тушиш сабабларини таҳлил қилиш, уларда келтирилган масалаларни жойи борган ҳолда ўрганиш ва аниқ чора-тадбирларни белгилаш;

- Давлат органлари ходимларининг ҳатти-ҳаракатлари юзасидан келиб тушган шикоятларни ташкилот раҳбари томонидан мурожаат муаллифи иштирокида кўриб чиқиш;

- Давлат органларининг, ташкилотларнинг раҳбарлари ўз тузилмавий бўлинмалари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга ошириши, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўриши;

- Давлат органларида ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш ҳамда уларнинг натижаларига кўра маълумотномалар тузиш, мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш яқунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоида бузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида чора-тадбирлар ишлаб чиқиш.