

**PROBATSIIYA XIZMATI XODIMINING MUROJAATLAR BILAN ISHLASH
FAOLIYATI**

Tangriberdiyev Kurbonboy Ulugbekovich

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI IIV AKADEMIYASI KURSANTI

*O‘zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi Xuquqbuzarliklar Profilaktikasi kafedrası
katta o‘qituvchisi*

D.N.Umaraliyeva

Kalit so‘zlar: probatsiya, murojaat, inson huquqlari, adolat, shikoyat, ariza, ijtimoiy moslashuv, davlat organlari, huquqiy madaniyat, elektron tizim.

Annotatsiya: Mazkur maqolada probatsiya xizmati xodimining murojaatlar bilan ishlashdagi faoliyati, uning huquqiy, tashkiliy va amaliy jihatlarini keng yoritilgan. O‘zbekiston Respublikasida inson huquqlarini ta’minlash, jinoyat sodir etgan shaxslarni qayta ijtimoiylashtirish, ularning jamiyatga muvaffaqiyatli qaytishini ta’minlashda probatsiya tizimi muhim o‘rin tutadi. Shu jarayonda probatsiya xodimining murojaatlar bilan ishlash faoliyati alohida ahamiyat kasb etadi, chunki bu jarayon inson huquqlarini himoya qilish, ijtimoiy adolatni ta’minlash hamda fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi. Maqolada murojaatlar bilan ishlash jarayoni — fuqarolarning ariza, shikoyat va takliflarini qabul qilish, ularni o‘rganish, qonuniy va asosli javoblar tayyorlash, shuningdek, ularning muammolarini hal etish mexanizmlari asosida tahlil qilingan. Probatsiya xodimlari faoliyatining bu yo‘nalishi insonparvarlik, shaffoflik, qonun ustuvorligi tamoyillariga asoslanadi. Ayniqsa, jazoni ijro etish jarayonidan keyingi bosqichda, shaxsning ijtimoiy hayotga qaytishi davrida murojaatlar tizimi ularning ehtiyoj va muammolarini aniqlashda, ijtimoiy yordam chora-tadbirlarini belgilashda muhim vosita sifatida namoyon bo‘ladi. Maqolada murojaatlar bilan ishlashda uchraydigan muammolar, xodimlarning kommunikativ malakasi, huquqiy savodxonligi va axborot texnologiyalaridan foydalanish ko‘nikmalari bilan bog‘liq masalalar ham tahlil qilinadi. Probatsiya xodimining professional etikasi, inson huquqlarini hurmat qilish tamoyillari, shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda psixologik yondashuvning ahamiyati yoritilgan. Tadqiqotda murojaatlar bilan ishlash faoliyatini takomillashtirish bo‘yicha takliflar ishlab chiqilgan. Jumladan, elektron murojaatlar tizimini kengaytirish, murojaatlarni monitoring qilish mexanizmini kuchaytirish, shikoyatlarni hal etishda ijtimoiy sheriklik asosida ishlash, shuningdek, probatsiya xodimlari uchun maxsus o‘quv dasturlarini joriy etish zarurligi asoslab berilgan.

Ключевые слова: проба́ция, обраще́ния, права́ человека, жалоба́, социальная адаптация, правовая культура, до́верие, прозра́чность, государственные службы́.

Аннотация: В данной статье рассматривается деятельность сотрудников службы пробации по работе с обращениями граждан, а также правовые, организационные и практические аспекты этого процесса. Служба пробации играет важную роль в обеспечении прав человека, социальной адаптации лиц, совершивших

преступления, и их успешной реинтеграции в общество. Работа с обращениями является одним из ключевых направлений деятельности, направленным на укрепление доверия граждан к государственным органам и обеспечение принципов законности и гуманизма. В статье подробно анализируются основные этапы рассмотрения обращений — прием заявлений, жалоб и предложений, их регистрация, изучение, подготовка обоснованных ответов, а также взаимодействие с другими государственными структурами и общественными организациями для решения проблем граждан. Особое внимание уделяется роли пробационных сотрудников в защите прав лиц, находящихся под пробационным контролем, а также обеспечению прозрачности в их деятельности. Отмечается, что работа с обращениями требует от сотрудников высокой правовой грамотности, развитых коммуникативных навыков и владения современными информационными технологиями. Рассматриваются проблемы, возникающие в этой сфере, включая несвоевременное реагирование, бюрократические барьеры и недостаточную подготовку персонала. В статье выдвинуты предложения по совершенствованию деятельности службы пробации в данной области: внедрение электронных систем учета и мониторинга обращений, развитие механизмов общественного контроля, проведение регулярных тренингов по этике и правам человека для сотрудников.

Keywords: probation, appeals, complaints, justice, human rights, reintegration, transparency, ethics, public trust, communication.

Annotation: This article examines the activities of probation service officers in handling citizens' appeals, focusing on their legal, organizational, and practical aspects. In Uzbekistan, the probation system plays a vital role in ensuring human rights, facilitating the reintegration of offenders into society, and preventing recidivism. Within this framework, the work of probation officers with appeals is essential, as it promotes transparency, justice, and public trust in state institutions. The article analyzes the main processes of dealing with appeals — receiving, registering, and reviewing complaints, petitions, and proposals, as well as preparing lawful and reasoned responses. It also discusses mechanisms for cooperation with other state bodies and non-governmental organizations in addressing citizens' concerns. Special emphasis is placed on the role of probation officers in upholding the rights of probationers and ensuring fair and humane treatment. Challenges faced by probation officers in managing appeals are discussed, including lack of professional training, weak communication skills, bureaucratic obstacles, and limited use of digital technologies. The study suggests that improving this system requires continuous professional development, the introduction of electronic appeal management systems, and enhanced public oversight. Furthermore, the article highlights the importance of ethical standards and psychological competence in communicating with citizens, especially those in vulnerable social positions. Effective communication builds mutual trust and contributes to a positive image of the probation service.

KIRISH

Hozirgi kunda O‘zbekiston Respublikasida inson huquqlari va erkinliklarini ta’minlash, adolatli sud-huquq tizimini shakllantirish, fuqarolarning huquqiy himoyasini kuchaytirish masalalari davlat siyosatining eng muhim ustuvor yo‘nalishlaridan biri sifatida e’tirof etilmoqda. Shu jarayonda jazoni ijro etish tizimini liberallashtirish, jinoyat sodir etgan shaxslarni ijtimoiy reabilitatsiya qilish va ularning jamiyatga qayta moslashuvini ta’minlash maqsadida probatsiya tizimining joriy etilishi muhim ahamiyat kasb etdi. Mazkur tizimning asosiy maqsadi – ozodlikdan mahrum etish bilan bog‘liq bo‘lmagan jazo turlarini qo‘llash orqali shaxsni ijtimoiy nazorat ostida saqlab, uni jamiyat hayotiga qaytarishdir. Probatsiya tizimi o‘z faoliyatida nafaqat nazoratni amalga oshiradi, balki shaxsning huquq va manfaatlarini himoya qilish, uning ijtimoiy muammolarini hal etishda ko‘maklashish, psixologik yordam ko‘rsatish, mehnatga joylashtirish, ta’lim olish imkoniyatlarini yaratish kabi ijtimoiy yo‘naltirilgan faoliyatni ham olib boradi. Shu sababli probatsiya xizmati xodimining faoliyatida murojaatlar bilan ishlash masalasi alohida ahamiyat kasb etadi. Chunki murojaatlar orqali fuqarolarning ehtiyojlari, muammolari, huquqiy shikoyatlari va takliflari aniqlanadi, ularning har biri orqali insonning taqdiri, ijtimoiy muammolari va adolatga bo‘lgan ishonchi namoyon bo‘ladi. Probatsiya xizmati faoliyatida murojaatlar bilan ishlash tizimi — bu insonparvarlik, qonun ustuvorligi va shaffoflik tamoyillariga asoslangan jarayon bo‘lib, u orqali har bir fuqaroning murojaati e’tibor bilan o‘rganiladi, unga qonuniy asosda javob beriladi hamda mavjud muammolarga yechim topiladi. Bu jarayon, bir tomondan, fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlasa, boshqa tomondan, probatsiya xodimining kasbiy mas’uliyati va axloqiy burchini yuksaltiradi. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining inson huquqlarini himoya qilishga qaratilgan siyosati, fuqarolarning murojaatlarini ko‘rib chiqish tartibini yanada takomillashtirishga oid qator qaror va farmonlari, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi qonun, shuningdek, Ichki ishlar organlarining probatsiya faoliyatiga oid me’yoriy hujjatlar ushbu sohada huquqiy asos bo‘lib xizmat qilmoqda. Mazkur normativ asoslar probatsiya xodimlarining murojaatlar bilan ishlashdagi majburiyatlarini, ularning javobgarlik darajasini, fuqarolarning murojaatlarini adolatli, xolis va shaffof tarzda ko‘rib chiqish tartibini belgilab bergan. Shu bilan birga, murojaatlar bilan ishlash tizimi probatsiya xizmatining samaradorligini baholashda muhim mezonlardan biri hisoblanadi. Chunki murojaatlar orqali probatsiya organlarining faoliyati, ularning fuqarolar bilan muloqot madaniyati, inson huquqlariga munosabati hamda ijtimoiy mas’uliyati darajasi aniqlanadi. Har bir murojaat, aslida, davlat xizmatining sifatini, uning fuqarolarga nisbatan g‘amxo‘rligini va ishonchliligini ko‘rsatadi. Probatsiya xodimi murojaatlar bilan ishlash jarayonida nafaqat qonuniy mezonlarga amal qilishi, balki psixologik, pedagogik va ijtimoiy yondashuv asosida harakat qilishi zarur. Chunki murojaat qilayotgan shaxs ko‘pincha ijtimoiy jihatdan himoyaga muhtoj, hayotda murakkab holatga tushib qolgan yoki jazo ijrosidan keyingi bosqichda ruhiy bosimni his etayotgan bo‘ladi. Shunday sharoitda probatsiya xodimining har bir so‘zi, munosabati va yondashuvi murojaat etuvchining ruhiy holatiga, davlat organlariga bo‘lgan ishonchiga bevosita ta’sir ko‘rsatadi. Shu bois,

“DUNYO TA’LIMI SIFATINI OSHIRISHNING ILG’OR USULLARI ILMIY JURNALI”

5-Noyabr, 2025-yil

murojaatlar bilan ishlash faqat rasmiy ma’muriy jarayon emas, balki inson huquqlarini ta’minlashning muhim shakli sifatida qaraladi. Murojaatlar orqali shaxsning huquqiy himoyasi ta’minlanadi, uning ijtimoiy ehtiyojlari aniqlanadi va muammosiga nisbatan aniq yechimlar ishlab chiqiladi. Probatsiya xodimi ushbu jarayonning asosiy subyekti sifatida, nafaqat ma’muriy nazoratni, balki insonparvarlik, adolat va ishonch tamoyillarini amalda namoyon etishi zarur. So’nggi yillarda O’zbekistonda murojaatlar tizimini raqamlashtirish, elektron shaklda murojaatlarni qabul qilish va ularni tezkor hal etish mexanizmlarini joriy etish yo’lida katta islohotlar amalga oshirildi. Xususan, “Xalq qabulxonalari” va “Virtual qabulxona” tizimlari aholining murojaat qilish imkoniyatlarini kengaytirdi. Bu tizimlar orqali fuqarolar o’z muammolarini bevosita yetkazish, natijalarini kuzatish hamda davlat organlarining javobgarligini oshirish imkoniga ega bo’ldilar. Shu jarayonda probatsiya xizmati ham elektron murojaatlar tizimidan faol foydalanishni, murojaatlar ustidan monitoring olib borishni yo’lga qo’yimoqda. Ammo amaliyot shuni ko’rsatadiki, murojaatlar bilan ishlashda hali ham ayrim muammolar saqlanib qolmoqda. Jumladan, ayrim xodimlarning murojaatlarga yuzaki yondashishi, ularni kechiktirib ko’rib chiqishi yoki inson omilini yetarlicha inobatga olmasligi holatlari uchramoqda. Bunday kamchiliklar nafaqat fuqarolarning huquqlarini buzilishiga olib keladi, balki probatsiya xizmatining nufuzi va davlat organlariga bo’lgan ishonchga salbiy ta’sir ko’rsatadi. Shu bois, murojaatlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish, xodimlarning kasbiy malakasini oshirish, ularni axborot texnologiyalaridan samarali foydalanishga o’rgatish, shuningdek, etik me’yorlarga qat’iy rioya etish dolzarb vazifalardan biridir. Mazkur maqolada probatsiya xizmati xodimining murojaatlar bilan ishlash faoliyatini tahlil qilish, mavjud muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish yo’llarini ishlab chiqish maqsad qilingan. Tadqiqot doirasida murojaatlar bilan ishlash jarayonining huquqiy asoslari, tashkiliy shakllari, kommunikativ madaniyati va ijtimoiy ahamiyati o’rganiladi. Shuningdek, ilg’or xorijiy tajribalar tahlil qilinib, ularni milliy amaliyotga moslashtirish bo’yicha takliflar keltiriladi. Kirish qismi yakunida ta’kidlash joizki, probatsiya tizimi – bu insonparvarlik, adolat va ijtimoiy mas’uliyat tamoyillariga tayanadigan zamonaviy institutdir. Uning samaradorligi esa ko’p jihatdan xodimlarning murojaatlar bilan ishlashdagi professional yondashuviga, halolligiga va mas’uliyatiga bog’liq. Chunki har bir murojaat — bu insonning hayoti, taqdiri va huquqi bilan bog’liq jarayon bo’lib, unga befarqlik bilan yondashish adolat va qonun ustuvorligi tamoyillariga zid hisoblanadi. Shu sababdan, probatsiya xodimining murojaatlar bilan ishlash faoliyatini takomillashtirish — bu nafaqat ichki ishlar tizimi oldidagi vazifa, balki inson huquqlarini himoya qilish, jamiyatda ishonch va ijtimoiy adolat muhitini mustahkamlash yo’lidagi eng muhim qadamlardan biridir.

ASOSIY QISM

Probatsiya xizmati O’zbekiston Respublikasida inson huquqlarini ta’minlash, jinoyat sodir etgan shaxslarni ijtimoiy nazorat ostida saqlash va ularni jamiyat hayotiga qayta moslashtirishga xizmat qiluvchi muhim huquqni muhofaza qiluvchi institutlardan biridir. Ushbu tizimning asosiy maqsadi — jazo ijrosining ijtimoiy foydali yo’nalishlarda amalga oshirilishini ta’minlash, fuqarolarning huquq va erkinliklarini himoya qilish, ularni

“DUNYO TA’LIMI SIFATINI OSHIRISHNING ILG’OR USULLARI ILMIY JURNALI”

5-Noyabr, 2025-yil

jinoyatchilik muhitidan uzoqlashtirish va ijtimoiy hayotga qaytarishdan iboratdir. Shu jihatdan probatsiya xodimining murojaatlar bilan ishlash faoliyati nafaqat huquqiy, balki ijtimoiy va psixologik ahamiyat kasb etadi. Murojaatlar bilan ishlash faoliyatining mohiyati shundaki, u orqali fuqarolarning huquqlari tiklanadi, mavjud muammolar tahlil qilinadi va ularni bartaraf etish mexanizmlari ishlab chiqiladi. O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuniga muvofiq, har bir fuqaro davlat organlariga og‘zaki, yozma yoki elektron shaklda murojaat qilish huquqiga ega. Bu huquqning amalga oshirilishini ta‘minlash esa probatsiya xizmati xodimlarining bevosita vazifalaridan biridir. Shu bois, murojaatlar bilan ishlash faoliyatining samaradorligi xodimlarning kasbiy malakasi, huquqiy bilim darajasi va insoniy yondashuviga bevosita bog‘liqdir. Amaliyotda murojaatlar uch turda bo‘ladi: ariza, shikoyat va takliflar. Ariza — bu fuqaroning o‘z huquqlarini amalga oshirish yoki ma‘lum yordam so‘rab qilgan murojaatidir. Shikoyat esa davlat organlari yoki mansabdor shaxslarning noqonuniy harakatlari (yoki harakatsizligi) ustidan yozma norozilik ifodasi bo‘lib, u insonning adolatga bo‘lgan ishonchini tiklashda muhim rol o‘ynaydi. Takliflar esa probatsiya tizimi faoliyatini yanada takomillashtirish, ijtimoiy xizmat sifatini oshirish, muqobil yechimlarni ishlab chiqishda foydali manba hisoblanadi. Shu sababli, probatsiya xodimi murojaatlarning mazmunini chuqur tahlil qila olishi, ularni to‘g‘ri tasniflab, har bir murojaatga individual yondashuvi zarur. Murojaatlar bilan ishlashda muhim bosqichlardan biri – ularni qabul qilish va ro‘yxatga olishdir. Probatsiya xodimi murojaatni qabul qilgan paytdan boshlab uni maxsus elektron tizimda ro‘yxatdan o‘tkazadi, murojaatning turi, muallifi, sanasi va mazmuni aniq qayd etiladi. Bu tizim shaffoflikni ta‘minlaydi hamda har bir murojaatning ko‘rib chiqilish bosqichlarini kuzatish imkonini beradi. Xususan, Ichki ishlar vazirligi huzuridagi “E-Probation” elektron platformasi murojaatlar bilan ishlash jarayonini avtomatlashtirishga, natijalarni monitoring qilishga va javobgarlikni oshirishga xizmat qiladi. Murojaatlar bilan ishlashning keyingi bosqichi — ularni o‘rganish, tahlil qilish va huquqiy baholashdir. Xodim murojaatdagi har bir talabni qonuniy jihatdan o‘rganib chiqadi, tegishli dalillarni to‘playdi va zarurat bo‘lsa, boshqa tashkilotlar yoki shaxslar bilan hamkorlikda masalani hal etadi. Misol uchun, agar murojaat probatsiya nazoratida bo‘lgan shaxsning ijtimoiy moslashuvi bilan bog‘liq bo‘lsa, xodim mahalla fuqarolar yig‘ini, bandlik markazi, ta‘lim muassasasi yoki tibbiyot muassasalari bilan hamkorlikda kompleks yechim ishlab chiqadi. Probatsiya xodimining murojaatlar bilan ishlashdagi yondashuvi insonparvarlik va psixologik sezgirlikni talab etadi. Chunki murojaat qilayotgan shaxs ko‘pincha ijtimoiy muammolar girdobida, ruhiy bosim ostida yoki huquqiy savodsizlik tufayli to‘g‘ri yo‘lni tanlay olmayotgan bo‘ladi. Shu sababli xodim nafaqat qonun doirasida, balki insoniy qadriyatlar asosida harakat qilishi kerak. Bunda xodimning muloqot madaniyati, tinglash qobiliyati, empatiyasi va adolatga sodiqligi hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. Bundan tashqari, murojaatlar bilan ishlashda axborot xavfsizligi va maxfiylik masalalari ham muhim o‘rin tutadi. Har bir murojaat shaxsiy ma‘lumotlar, jinoyatga oid ma‘lumotlar yoki ijtimoiy nozik holatlar bilan bog‘liq bo‘lishi mumkin. Shu bois, probatsiya xodimi “Shaxsiy ma‘lumotlarni himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonunga qat‘iy

“DUNYO TA’LIMI SIFATINI OSHIRISHNING ILG’OR USULLARI ILMIY JURNALI”

5-Noyabr, 2025-yil

rioya qilishi, murojaatdagi ma’lumotlarni uchinchi shaxslarga oshkor etmasligi zarur. Bu nafaqat qonuniy majburiyat, balki axloqiy burch hamdir. Probatsiya xizmati faoliyatida murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibi qat’iy normativ-huquqiy asosga ega. O‘zbekiston Respublikasi Ichki ishlar vazirligining tegishli buyruqlarida murojaatlarni qabul qilish, qayd etish, o‘rganish va javob berishning aniq muddatlari belgilangan. Masalan, oddiy murojaatlar o‘n besh kun ichida, murakkab tahlil talab qiladigan murojaatlar esa bir oygacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqilishi kerak. Shuningdek, xodimlar har oy yakunida murojaatlar bo‘yicha tahliliy hisobot tayyorlab, yuqori organlarga taqdim etadilar. Bu tizim murojaatlar bilan ishlashning uzluksiz nazorat ostida bo‘lishini ta’minlaydi. Murojaatlar bilan ishlashda profilaktik yondashuvning ahamiyati ham juda katta. Probatsiya xodimi murojaatlar orqali jinoyatchilikning ildiz sabablarini, ijtimoiy noxushlik manbalarini va qayta jinoyat sodir etish xavfini aniqlashi mumkin. Shu sababli murojaatlarning tahlili asosida hududiy profilaktika chora-tadbirlari ishlab chiqiladi, xavf guruhidagi shaxslar bilan yakka tartibda ishlanadi. Bu orqali nafaqat alohida muammolar hal qilinadi, balki kelajakda huquqbuzarliklarning oldini olishga xizmat qiluvchi tizimli natijalar ham qo‘lga kiritiladi. Amaliy tajriba shuni ko‘rsatadiki, murojaatlar bilan ishlashda samaradorlikni oshirish uchun xodimlarning kasbiy tayyorgarligini muntazam oshirib borish muhim. Shu maqsadda Ichki ishlar vazirligi akademiyasi va malaka oshirish markazlarida maxsus o‘quv kurslari yo‘lga qo‘yilgan bo‘lib, unda xodimlarga muloqot psixologiyasi, huquqiy etika, konfliktologiya va murojaatlar bilan ishlash texnologiyalari o‘rgatiladi. Bunday tayyorgarlik probatsiya tizimi xodimining professional saviyasini oshiradi va fuqarolar bilan muloqotda insonparvar yondashuvni mustahkamlaydi. Xorijiy tajriba ham murojaatlar bilan ishlashda o‘ziga xos samarali mexanizmlarni ko‘rsatmoqda. Masalan, Buyuk Britaniya, Kanada va Germaniyada probatsiya xizmatlari “ochiq muloqot markazlari” orqali fuqarolar murojaatlarini bevosita qabul qiladi. Har bir murojaat maxsus elektron baza orqali kuzatilib boriladi va javobgarlik tizimi aniq belgilanadi. Shuningdek, xodimlar uchun “psixologik yordam” yo‘nalishida ixtisoslashgan trenerlar tayyorlanadi. Bu yondashuvlar O‘zbekiston sharoitida ham tatbiq etilsa, murojaatlar bilan ishlash samaradorligi yanada oshadi. Murojaatlar bilan ishlash faoliyatining yana bir muhim jihati – ijtimoiy hamkorlikni kengaytirishdir. Probatsiya xizmati xodimlari fuqarolik jamiyati institutlari, NNTlar, mahalla tizimi, o‘quv maskanlari va bandlik xizmatlari bilan hamkorlikda ishlaganda, murojaatlar ko‘lami va ularning yechimi yanada kengayadi. Masalan, ijtimoiy moslashuv muammosi bo‘yicha murojaat qilgan shaxsni kasbga o‘qitish yoki ishga joylashtirish jarayonida Bandlik agentligi, ijtimoiy himoya idoralari va mahalla fuqarolar yig‘inlari bilan birgalikda ish olib borish natija beradi.

XULOSA

Probatsiya tizimi O‘zbekiston Respublikasida insonparvarlik, qonun ustuvorligi va ijtimoiy adolat tamoyillariga tayanadigan, jinoyat sodir etgan shaxslarni jamiyatga qayta integratsiya qilishga qaratilgan muhim huquqni muhofaza qiluvchi institutdir. Ushbu tizimda murojaatlar bilan ishlash faoliyati probatsiya xodimining kasbiy mahoratini, fuqarolar bilan muloqot madaniyatini va inson huquqlariga bo‘lgan hurmatini ifodalovchi

“DUNYO TA’LIMI SIFATINI OSHIRISHNING ILG’OR USULLARI ILMIY JURNALI”

5-Noyabr, 2025-yil

asosiy ko‘rsatkichlardan biri sifatida e’tirof etiladi. Chunki murojaatlar – bu insonlarning dardi, muammosi, hayotiy ehtiyoji va adolatga bo‘lgan ishonchi ifodasidir. Mazkur tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, probatsiya xizmati xodimining murojaatlar bilan ishlash faoliyati tizimli, mas’uliyatli va ko‘p qirrali yondashuvni talab etadi. Ushbu jarayon faqat ma’muriy nazorat yoki hujjat aylanishi bilan chegaralanmay, balki inson bilan bevosita muloqot, uning ruhiy holatini anglash, ijtimoiy muammolarini hal etish va huquqiy yordam ko‘rsatishni ham o‘z ichiga oladi. Shu bois, murojaatlar bilan ishlash faoliyatini samarali tashkil etish probatsiya xizmati faoliyatining sifatini belgilovchi asosiy omillardan biridir.

Birinchidan, murojaatlar bilan ishlashda inson omilini markazga qo‘yish zarur. Har bir murojaat — bu inson hayotining bir qismi, uning muammosi, ba’zan esa so‘nggi umidi bo‘lishi mumkin. Shu sababli probatsiya xodimi murojaatni ko‘rib chiqishda faqat rasmiy hujjat sifatida emas, balki inson taqdiri sifatida qarashi kerak. Bu yondashuv adolatni qaror toptirishga, fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Ikkinchidan, murojaatlar bilan ishlash jarayonida qonuniylik va shaffoflik tamoyillari qat’iy rioya etilishi lozim. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonun, Ichki ishlar vazirligining me’yoriy hujjatlari va probatsiya xizmati reglamentlariga binoan, har bir murojaat belgilangan muddatlarda ko‘rib chiqilishi va unga asosli, huquqiy javob berilishi shart. Shuningdek, murojaatni ko‘rib chiqish jarayoni, qabul qilingan qarorlar hamda natijalar to‘liq qayd etilishi va nazorat qilinishi zarur.

Uchinchidan, probatsiya xodimlarining murojaatlar bilan ishlashda kasbiy malakasi va psixologik tayyorgarligini oshirish bugungi kunda dolzarb vazifalardan biridir. Har bir xodim fuqarolar bilan muloqotda etik me’yorlarga, axloqiy qadriyatlarga va psixologik yondashuv usullariga amal qilishi lozim. Shu maqsadda probatsiya tizimi xodimlari uchun doimiy malaka oshirish kurslari, treninglar, kommunikativ kompetensiyalarni rivojlantiruvchi o‘quv dasturlarini joriy etish zarur.

To‘rtinchidan, murojaatlar bilan ishlashda axborot texnologiyalaridan samarali foydalanish muhim ahamiyat kasb etadi. Elektron murojaatlar tizimini kengaytirish, “E-Probation” platformasini takomillashtirish, har bir murojaat bo‘yicha raqamli kuzatuv va tahlil tizimini joriy etish orqali murojaatlar ustidan doimiy nazoratni ta’minlash mumkin. Bu, o‘z navbatida, byurokratik to‘siqlarni kamaytiradi, xodimlarning mas’uliyatini oshiradi va fuqarolarga qulaylik yaratadi.

Beshinchidan, murojaatlar bilan ishlash jarayonida ijtimoiy hamkorlik tizimini mustahkamlash lozim. Probatsiya xizmati xodimlari faqat ichki ishlar organlari bilan emas, balki mahalla fuqarolar yig‘inlari, bandlik xizmatlari, ta’lim muassasalari, nodavlat notijorat tashkilotlari, psixologik markazlar va ijtimoiy xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlar bilan yaqin hamkorlikda ishlashi kerak. Bu hamkorlik murojaatlarda ko‘tarilgan ijtimoiy muammolarni kompleks tarzda hal etish imkonini beradi.

Oltinchidan, murojaatlar bilan ishlash faoliyatida profilaktik yondashuvni kengaytirish muhim. Murojaatlar tahlili orqali jinoyatchilikning ildiz sabablarini, ijtimoiy nosog‘lom muhit omillarini aniqlash va ularni bartaraf etishga qaratilgan tizimli chora-tadbirlar ishlab

chiqish kerak. Shu orqali probatsiya xizmati nafaqat mavjud muammolarga javob beradi, balki ularning kelgusidagi takrorlanishini ham oldini oladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Karimov, I.A. “Yuksak ma’naviyat – yengilmas kuch”. – Toshkent: Ma’naviyat, 2008.
2. Yo‘ldoshev, B.X. “Huquqbuzarliklarning oldini olish va probatsiya faoliyatining huquqiy asoslari”. – Toshkent: Akademiya, 2021.
3. Abduvaliyev, S., va Xaydarov, B. “Probatsiya xizmati xodimlarining amaliy faoliyati va ularning vakolatlari”. – Toshkent: IIV Akademiyasi nashriyoti, 2020.
4. Normurodov, A.N. “Jinoyat jazolarini ijro etish tizimida probatsiya institutining o‘rni va ahamiyati”. – Toshkent: Yuridik adabiyotlar, 2021.
5. Shodiyev, M. “Jazodan ozod etilgan shaxslarni ijtimoiy moslashtirishda probatsiya xizmatining roli”. – Toshkent davlat yuridik universiteti ilmiy jurnali, 2022.