

e-ISSN 3060-5059

DOI: 10.67227



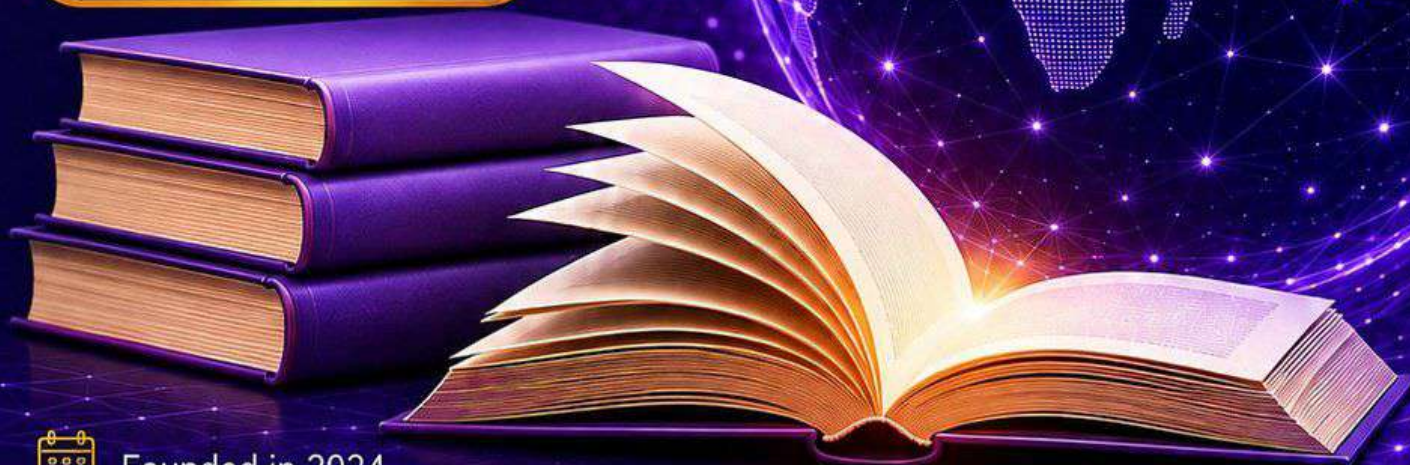
IJTIMOYIY-GUMANITAR SOHADA ILMIY-INNOVATSION TADQIQOTLAR

ILMIY METODIK JURNAL

Scientific and Innovative Research in
Social and Humanitarian Studies

Vol. 3 • Issue 8

2026



Founded in 2024



publishscience.uz



publish_science_journal@mail.ru



PEER REVIEWED • OPEN ACCESS

YANGI O'ZBEKISTONDA XALQ QABULXONALARINING FUQAROLAR BILAN MULOQOT INSTITUTI SIFATIDAGI SAMARADORLIGI: EMPIRIK SOTSIOLOGIK TAHLIL

Ravshanbekova Xurshidabonu Sherzodovna

O'zbekiston Jurnalistikasi va Ommaviy kommunikatsiyalar universiteti, magistrant.

e-mail: xurshidabonuravshanbekova@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-2837-103X>

Annotatsiya.

Mazkur maqolada Yangi O'zbekistonda xalq qabulxonalarining davlat va fuqarolar o'rtasidagi muloqotni ta'minlovchi ijtimoiy institut sifatidagi o'rni sotsiologik jihatdan tahlil qilingan. Tadqiqotning maqsadi xalq qabulxonalari faoliyati samaradorligini baholash, murojaatlar bilan ishlash jarayonidagi muammolarni aniqlash hamda xizmatlar sifatini oshirish omillarini empirik ma'lumotlar asosida o'rganishdan iborat. Tadqiqot Toshkent shahar Yunusobod tumanining to'rtta mahallasida anketa so'rovi asosida o'tkazildi. Natijalar fuqarolarning murojaat qilish qulayligi, xizmatlardan qoniqish darajasi va elektron murojaat tizimiga munosabatini baholash imkonini berdi. Tadqiqot yakunida xalq qabulxonalari faoliyatini baholashning besh komponentli sotsiologik modeli taklif etildi hamda xizmatlar sifatini oshirishga qaratilgan ilmiy-amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi.

Kalit so'zlar: xalq qabulxonasi, fuqarolar murojaati, ijtimoiy institut, davlat boshqaruvi, sotsiologik tadqiqot, empirik tahlil, institutsional ishonch, jamoatchilik fikri, kommunikativ boshqaruv, Yangi O'zbekiston.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ НАРОДНЫХ РЕЦЕПЦИЙ КАК ИНСТИТУТА ОБЩЕНИЯ С ГРАЖДАНАМИ В НОВОМ УЗБЕКИСТАНЕ: ЭМПИРИЧЕСКИЙ СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Ravshanbekova Xurshidabonu Sherzodovna

Университет журналистики и массовых коммуникаций Узбекистана, магистрант.

Аннотация.

В данной статье представлен социологический анализ роли общественных приемных центров в Новом Узбекистане как социального института, обеспечивающего коммуникацию между государством и гражданами. Цель исследования – оценка эффективности общественных приемных центров, выявление проблем в процессе работы с обращениями и изучение факторов повышения качества услуг на основе эмпирических данных. Исследование проводилось в четырех районах Юнусабадского района города Ташкента на основе анкетирования. Результаты позволили оценить удобство обращения граждан, уровень удовлетворенности услугами и их отношение к электронной системе обращения. По итогам исследования предложена пятикомпонентная социологическая модель оценки деятельности общественных приемных центров и разработаны научно-практические рекомендации по повышению качества услуг.

Ключевые слова: общественная приемная, обращение граждан, социальный институт, государственное управление, социологические исследования, эмпирический анализ, институциональное доверие, общественное мнение, коммуникативный менеджмент, Новый Узбекистан.

EFFECTIVENESS OF FOLK RECEPTIONS AS AN INSTITUTION OF COMMUNICATION WITH CITIZENS IN THE NEW UZBEKISTAN: EMPIRICAL SOCIOLOGICAL ANALYSIS

Ravshanbekova Xurshidabonu Sherzodovna

University of Journalism and Mass Communications of Uzbekistan, Master's Student.

Abstract.

This article presents a sociological analysis of the role of public reception centers in New Uzbekistan as a social institution facilitating communication between the state and citizens. The purpose of the study is to assess the effectiveness of public reception centers, identify challenges in handling requests, and examine factors for improving service quality based on empirical data. The study was conducted in four districts of the Yunusabad district of Tashkent using a questionnaire. The results allowed us to assess the ease of access, satisfaction with services, and attitudes toward the online system. Based on the study's findings, a five-component sociological model for assessing the performance of public reception centers was proposed and research and practical recommendations for improving service quality were developed.

Keywords: People's Reception Office, citizens' appeals, social institution, public

Kirish. Yangi O'zbekistonda davlat boshqaruvini demokratlashtirish va fuqarolarga yo'naltirilgan boshqaruv tizimini shakllantirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biriga aylandi [1; 110–115]. Bu jarayonda Xalq qabulxonalari fuqarolarning konstitutsiyaviy murojaat qilish huquqini ta'minlash, davlat organlari faoliyatining ochiqqligi va hisobdorligini oshirish hamda davlat va jamiyat o'rtasida samarali muloqotni yo'lga qo'yishda muhim ijtimoiy institut sifatida shakllandi [2; O'RQ–445-son].

Shu bilan birga, Xalq qabulxonalari faoliyatini baholashda, asosan, huquqiy va tashkiliy jihatlariga e'tibor qaratilib, fuqarolarning qoniqish darajasi, institutsional ishonchi, murojaatlar natijadorligi hamda xizmatlar sifatini empirik sotsiologik tadqiqotlar asosida kompleks baholash masalalari yetarli darajada o'rganilmagan. Bu esa mazkur institut faoliyatini zamonaviy sotsiologik yondashuvlar asosida tadqiq etish zaruratini yuzaga keltirmoqda.

Mazkur maqolaning maqsadi Toshkent shahar Yunusobod tumanida o'tkazilgan sotsiologik so'rov natijalari asosida Xalq qabulxonalari faoliyatining samaradorligini tahlil qilish, fuqarolar bahosiga ta'sir etuvchi omillarni aniqlash hamda xizmatlar sifatini oshirishga qaratilgan ilmiy-amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot natijalari asosida Xalq qabulxonalari faoliyatini baholashning sotsiologik yondashuvi taklif etilib, uning davlat va jamiyat o'rtasidagi ishonchni mustahkamlashdagi o'rni ilmiy jihatdan asoslab beriladi.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili (Literature Review).

Sharq mutafakkirlarining davlat boshqaruvi, adolat va xalq manfaatlarini himoya qilishga oid qarashlari zamonaviy davlat boshqaruvi tizimini ilmiy asoslashda muhim nazariy manba hisoblanadi. Xususan, Abu Nasr Forobiy o'zining **"Al-Madina al-fadila"** ("Fozil odamlar shahri") asarida davlatning bosh maqsadi jamiyat farovonligini ta'minlash va fuqarolarning baxt-saodatiga xizmat qilishdan iborat ekanini ta'kidlaydi [3; 231–247]. Mutafakkir fozil jamiyatni shakllantirishda rahbarning adolatli, bilimli va xalq manfaatlarini ko'zlovchi bo'lishi zarurligini asoslaydi. Forobiyning fikricha, davlat va jamiyat o'rtasidagi o'zaro ishonch hamda fuqarolar manfaatlariga yo'naltirilgan boshqaruv barqaror taraqqiyotning asosiy omili hisoblanadi. Mazkur g'oyalar bugungi kunda Xalq qabulxonalarining fuqarolar murojaatlarini tinglash, ularning muammolarini o'rganish va hal etish orqali "inson qadri" tamoyilini amalda ta'minlashdagi vazifalari bilan bevosita uyg'unlashadi.

Davlat boshqaruvida xalq bilan muloqot va adolat tamoyillari Nizomulmulkning **"Siyosatnoma"** asarida ham keng yoritilgan [4; 11–22]. Muallif hukmdor davlatdagi haqiqiy vaziyatni bilishi uchun xalq murojaatlariga bevosita quloq tutishi, mansabdor shaxslar faoliyatini qat'iy nazorat qilishi hamda adolatni qaror toptirishi zarurligini ta'kidlaydi. Uning fikricha, xalqning dardu tashvishidan bexabar boshqaruv tizimi uzoq muddat samarali faoliyat yurita olmaydi.

Xuddi shuningdek, Amir Temur **"Temur tuzuklari"** asarida davlat boshqaruvining asosiy tamoyillari sifatida adolat, qonun ustuvorligi, mas'uliyat va xalq manfaatlariga xizmat qilish g'oyalarini ilgari suradi [5; 22–35]. U davlat qudratini nafaqat harbiy yoki iqtisodiy salohiyat, balki xalqning davlatga bo'lgan ishonchi hamda boshqaruvning adolatli tashkil etilishi bilan bog'laydi. Sharq mutafakkirlarining mazkur qarashlari bugungi Xalq qabulxonalari faoliyatining ijtimoiy mohiyatini tushunishda muhim metodologik asos bo'lib xizmat qiladi, chunki ular fuqarolar murojaatlarini tinglash, adolatli qarorlar qabul qilish hamda davlat organlarining xalq oldidagi mas'uliyatini ta'minlash g'oyalariga tayanadi.

Zamonaviy G'arb sotsiologiyasi va davlat boshqaruvi nazariyasida davlat institutlari samaradorligi, fuqarolar bilan muloqot va institutsional ishonch masalalari alohida tadqiq etilgan. Max Weber o'zining **"Economy and Society"** asarida ratsional-huquqiy byurokratiya nazariyasini ishlab chiqib, davlat boshqaruvi samaradorligi qonun ustuvorligi, aniq vakolatlar taqsimoti, professional kadrlar va xizmat intizomiga asoslanishini ilmiy jihatdan asoslaydi [6; 956–1005]. Weber nazariyasi Xalq qabulxonalarining tashkiliy faoliyatini baholashda muhim ahamiyatga ega bo'lsa-da, unda fuqarolarning davlat xizmatlaridan qoniqish darajasi yoki davlat organlariga nisbatan ishonchi yetarli darajada yoritilmagan.

Mazkur jihatlar Jürgen Habermasning **"The Theory of Communicative Action"** asarida rivojlantirilgan bo'lib, unda davlat va fuqarolar o'rtasidagi ochiq, teng huquqli hamda o'zaro ishonchga asoslangan muloqot demokratik boshqaruvning asosiy sharti sifatida e'tirof etiladi. Habermas davlat institutlari nafaqat boshqaruvchi, balki fuqarolar fikrini tinglovchi va ular bilan samarali kommunikatsiyani yo'lga qo'yuvchi tuzilma bo'lishi lozimligini ta'kidlaydi. Ushbu yondashuv "Eshituvchi davlat" konsepsiyasi va Xalq qabulxonalari faoliyatining mazmuni bilan bevosita uyg'unlashadi [7; 86–101].

Davlat institutlariga bo'lgan ishonchning jamiyat taraqqiyotidagi ahamiyati Francis Fukuyamaning **"Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity"** asarida chuqur tahlil qilingan. Muallif ishonchni jamiyatning muhim ijtimoiy kapitali sifatida baholab, fuqarolarning davlat institutlariga bo'lgan ishonchi ortishi boshqaruv samaradorligi, ijtimoiy hamkorlik va barqaror rivojlanishni ta'minlashini ilmiy asoslaydi. Fukuyamaning ushbu qarashlari Xalq qabulxonalari faoliyatini baholashda fuqarolarning qoniqish darajasi, qayta murojaat qilishga tayyorligi hamda davlat xizmatlariga nisbatan ishonchini muhim sotsiologik indikator sifatida qo'llash zarurligini ko'rsatadi.

Shunday qilib, Weberning institutsional boshqaruv nazariyasi, Habermasning kommunikativ harakat konsepsiyasi hamda Fukuyamaning institutsional ishonch haqidagi qarashlari Xalq qabulxonalari faoliyatini fuqarolar va davlat o'rtasidagi samarali muloqotni ta'minlovchi zamonaviy ijtimoiy institut sifatida baholash uchun mustahkam nazariy-metodologik asos yaratadi [8; 26–56].

Tadqiqot metodologiyasi (Research Methodology).

Mazkur tadqiqotda Xalq qabulxonalari faoliyatining fuqarolar tomonidan baholanishi, murojaatlar bilan ishlash

sifati hamda ushbu institutning ijtimoiy samaradorligini aniqlash maqsadida sotsiologik tadqiqot usullaridan foydalanildi. Tadqiqotning metodologik asosini tizimli yondashuv, institutsional tahlil, qiyosiy tahlil hamda empirik sotsiologik tadqiqot metodlari tashkil etdi [9; 3–25].

Empirik tadqiqot Toshkent shahar Yunusobod tumanining "Yangitarnov", "Bog'ishamol", "Yangibog'" va "Yunusobod" mahallalarida istiqomat qiluvchi fuqarolar o'rtasida o'tkazildi. Respondentlarni tanlashda kvotali tanlov usuli qo'llanildi va jami 36 nafar fuqaro so'rovda ishtirok etdi. Tadqiqot jarayonida maxsus ishlab chiqilgan anketa qo'llanilib, unda respondentlarning demografik ko'rsatkichlari, Xalq qabulxonalariga murojaat qilish tajribasi, murojaatlar natijasidan qoniqish darajasi, xizmat ko'rsatish sifati hamda faoliyatni takomillashtirish bo'yicha fikrlari o'rganildi.

Olingan ma'lumotlar tavsifiy statistik tahlil usullari yordamida umumlashtirildi. Natijalar diagrammalar orqali ifodalandi hamda sotsiologik nazariyalar asosida ilmiy talqin qilindi. Tadqiqot davomida obyektivlik, xolislik, respondentlarning anonimligi hamda ma'lumotlarning ishonchlilikini ta'minlash tamoyillariga qat'iy amal qilindi.

Mazkur tadqiqotning ilmiy ahamiyati shundan iboratki, u Xalq qabulxonalari faoliyatini fuqarolar nuqtayi nazaridan baholash imkonini beradi hamda davlat va jamiyat o'rtasidagi kommunikativ munosabatlarning bugungi holatini empirik ma'lumotlar asosida ochib beradi.

Tahlil va natijalar (Analysis and Results).

Yangi O'zbekistonda davlat boshqaruvi tizimini demokratlashtirish jarayonida Xalq qabulxonalari davlat organlari va fuqarolar o'rtasidagi muloqotni ta'minlovchi muhim institutsional mexanizm sifatida shakllandi. Mazkur institutning samaradorligini baholash nafaqat murojaatlar soni yoki ularning ijrosi, balki fuqarolarning qoniqish darajasi, davlat organlariga bo'lgan ishonchi hamda xizmat ko'rsatish sifati bilan ham belgilanadi [10; 3–15].

Empirik tadqiqot natijalari respondentlarning aksariyati Xalq qabulxonalari bevosita murojaat qilganini ko'rsatdi. Bu esa mazkur institut fuqarolar hayotida amaliy ahamiyat kasb etayotganini anglatadi. Shu bilan birga, murojaatlar natijadorligi bo'yicha olingan ma'lumotlar ayrim muammolar saqlanib qolayotganini ham ko'rsatadi.

So'rov natijalariga ko'ra, murojaatlarning muayyan qismi ijobiy hal etilgan bo'lsa-da, ularning 36,1 foizi hal etilmagan. Bu ko'rsatkich davlat organlari bilan o'zaro hamkorlik mexanizmlarini yanada takomillashtirish zarurligini ko'rsatadi.

Sotsiologik nuqtayi nazardan ushbu holatni Maks Veberning ratsional byurokratiya nazariyasi orqali izohlash mumkin. Veber davlat boshqaruvida qat'iy tartib, javobgarlik va protsessual aniqlik boshqaruv samaradorligini ta'minlovchi asosiy omillar ekanini ta'kidlaydi. Empirik natijalar esa ayrim murojaatlarning o'z vaqtida hal etilmayotgani byurokratik jarayonlarni yanada optimallashtirish zarurligini ko'rsatmoqda [11; 956–1005].

Respondentlarning Xalq qabulxonalari qayta murojaat qilishga bo'lgan munosabati ham ijobiy baholandi. Tadqiqot natijalariga ko'ra, respondentlarning 58,3 foizi zarurat tug'ilganda yana murojaat qilishini bildirgan. Ushbu natija fuqarolarda mazkur institutga nisbatan muayyan darajadagi ishonch shakllanganini ko'rsatadi.

Bundan tashqari, respondentlarning 61,1 foizi Xalq qabulxonasini boshqa fuqarolarga tavsiya qilishini bildirgan. Sotsiologiyada bu ko'rsatkich institutsional ishonchning muhim indikatorlaridan biri hisoblanadi. Fuqarolarning davlat xizmatlarini boshqalarga tavsiya qilishi ushbu xizmatlar sifatiga nisbatan ijobiy ijtimoiy baho mavjudligini anglatadi [12; 163–185].

Tadqiqot davomida xizmat ko'rsatish jarayonida uchraydigan muammolar ham aniqlandi. Respondentlarning fikricha, eng dolzarb muammolar navbatlarning uzoqligi (30,5 foiz), axborot yetishmasligi (25 foiz), ayrim hollarda hujjatlarni rasmiylashtirishdagi murakkabliklar hamda murojaatlarni ko'rib chiqish muddatining cho'zilishidan iborat.

Mazkur natijalar Yurgen Habermasning kommunikativ harakat nazariyasi bilan uyg'unlashadi. Habermasga ko'ra, davlat organlari va fuqarolar o'rtasidagi ochiq, shaffof hamda samarali muloqot ijtimoiy ishonchning shakllanishida hal qiluvchi ahamiyatga ega. Axborot yetishmasligi yoki muloqotning sustligi fuqarolarning davlat institutlariga bo'lgan ishonchini pasaytirishi mumkin [13; 86–101].

Tadqiqotning yana bir muhim natijasi elektron murojaat tizimiga bo'lgan munosabat bilan bog'liq. Respondentlarning 52,8 foizi elektron murojaat usulini afzal ko'rishini bildirgan. Bu esa davlat xizmatlarini raqamlashtirish bugungi kunda fuqarolar ehtiyojlariga mos kelayotganini ko'rsatadi.

Mazkur natijalarni Talcott Parsonsning funksional tizim nazariyasi asosida tahlil qilish mumkin. Parsonsning AGIL modeliga ko'ra, har qanday ijtimoiy institut tashqi muhitdagi o'zgarishlarga moslasha olishi lozim. Elektron murojaatlar ulushining ortishi Xalq qabulxonalari zamonaviy axborot texnologiyalariga moslashayotganini ko'rsatadi [14; 24–39].

Shu bilan birga, tadqiqot natijalari Xalq qabulxonalari faoliyatining samaradorligini faqat murojaatlarning ko'rib chiqilishi bilan emas, balki fuqarolarning umumiy qoniqishi, davlat organlariga nisbatan ishonchi hamda xizmatlardan qayta foydalanish istagi orqali ham baholash zarurligini ko'rsatmoqda. Mazkur yondashuv Xalq qabulxonalari davlat boshqaruvining oddiy ma'muriy tuzilmasi emas, balki fuqarolik jamiyati va davlat o'rtasidagi muloqotni ta'minlovchi zamonaviy ijtimoiy institut sifatida baholash imkonini beradi.

Mazkur tadqiqotning ilmiy yangiligi Xalq qabulxonalari faoliyatini fuqarolar murojaatlarini ko'rib chiqish natijalari bilan cheklab baholashdan voz kechib, uni fuqarolar va davlat organlari o'rtasidagi kommunikativ munosabatlarni ta'minlovchi zamonaviy ijtimoiy institut sifatida kompleks sotsiologik tahlil qilishga asoslanganligi bilan belgilanadi.

Tadqiqot davomida olingan empirik ma'lumotlar asosida Xalq qabulxonalari faoliyatini baholashning mualliflik yondashuvi ishlab chiqildi. Mazkur yondashuvda institut samaradorligini nafaqat murojaatlar soni va ijro intizomi, balki fuqarolarning qoniqish darajasi, institutsional ishonch, xizmatlardan qayta foydalanish ehtimoli hamda raqamli

xizmatlarga munosabati kabi sotsiologik indikatorlar orqali baholash taklif etildi.

Shuningdek, tadqiqot natijalariga asoslanib, fuqarolarning Xalq qabulxonalari nisbatan ishonchi ularning murojaatlarini ko'rib chiqish sifati va ochiq muloqot darajasi bilan bevosita bog'liqligi ilmiy jihatdan asoslandi. Mazkur xulosa Xalq qabulxonalari faoliyatini takomillashtirishda kommunikativ boshqaruv tamoyillaridan kengroq foydalanish zarurligini ko'rsatadi.

Bundan tashqari, tadqiqot natijalariga ko'ra, davlat xizmatlarini raqamlashtirish fuqarolar uchun murojaat qilish imkoniyatlarini kengaytirishi, xizmatlardan foydalanish qulayligini oshirishi hamda davlat organlariga bo'lgan ishonchni mustahkamlashga xizmat qilishi aniqlandi. Shu bois Xalq qabulxonalarining elektron platformalar bilan integratsiyasini kengaytirish istiqboldagi ustuvor yo'nalishlardan biri sifatida e'tirof etildi.

Mazkur ilmiy natijalar Xalq qabulxonalari faoliyatini baholashda yangi metodologik yondashuvni taklif etishi bilan ilmiy va amaliy ahamiyat kasb etadi.

Xalq qabulxonalari faoliyati samaradorligini baholashning mualliflik modeli

Mazkur tadqiqot asosida Xalq qabulxonalari faoliyatining samaradorligini baholashga qaratilgan kompleks sotsiologik model ishlab chiqildi. Model beshta asosiy indikatorni o'z ichiga oladi.

1. **Murojaat qilish imkoniyati (Accessibility).** Mazkur indikator fuqarolarning Xalq qabulxonalari bevosita, elektron yoki mobil platformalar orqali murojaat qilish qulayligini ifodalaydi. Ushbu ko'rsatkich xizmatlarning hududiy qamrovi, axborotdan foydalanish imkoniyati hamda elektron xizmatlarning rivojlanganlik darajasi bilan belgilanadi.
2. **Xizmat ko'rsatish sifati (Service Quality).** Mazkur indikator murojaatlarni qabul qilish madaniyati, xodimlarning kasbiy kompetensiyasi, fuqarolar bilan muloqot sifati va murojaatlarni ko'rib chiqishning shaffofligini baholaydi.
3. **Natijadorlik (Effectiveness).** Mazkur indikator murojaatlarning ijobiy hal etilishi, ularni ko'rib chiqish muddatlariga rioya qilinishi hamda fuqarolar muammolarining amalda bartaraf etilish darajasini aks ettiradi.
4. **Institutsional ishonch (Institutional Trust).** Fuqarolarning Xalq qabulxonalari qayta murojaat qilishga tayyorligi, ushbu institutni boshqa fuqarolarga tavsiya qilishi hamda davlat organlariga nisbatan ishonch darajasi mazkur indikatorning asosini tashkil etadi.
5. **Raqamli transformatsiya (Digital Transformation).** Elektron murojaat tizimlaridan foydalanish, onlayn xizmatlarning sifati, raqamli platformalarning qulayligi hamda masofaviy xizmatlarning rivojlanish darajasi ushbu indikator orqali baholanadi.

Mazkur model Xalq qabulxonalari faoliyatini baholashda faqat ma'muriy ko'rsatkichlardan foydalanish yetarli emasligini, balki sotsiologik indikatorlarni ham tizimli ravishda hisobga olish zarurligini asoslaydi.

1-jadval. Xalq qabulxonalari faoliyatini fuqarolar tomonidan baholashning asosiy ko'rsatkichlari (n=36)

№	Ko'rsatkich	Natija (%)	Ilmiy izoh
1	Murojaati ijobiy hal etilgan respondentlar	63,9	Faoliyatning umumiy natijadorligi ijobiy ekanligini ko'rsatadi.
2	Murojaati hal etilmagan respondentlar	36,1	Jarayonlarni takomillashtirish zarurligini bildiradi.
3	Yana murojaat qilishga tayyor respondentlar	58,3	Institutsional ishonch shakllanganligini ifodalaydi.
4	Boshqalarga tavsiya qiladigan respondentlar	61,1	Xizmatlar sifati va ijtimoiy ishonch ko'rsatkichi.
5	Elektron murojaatni afzal ko'rganlar	52,8	Raqamlashtirishga ijobiy munosabatni aks ettiradi.
6	Asosiy muammo – navbatlarning uzoqligi	30,5	Jarayonni optimallashtirish zarur.
7	Asosiy muammo – axborot yetishmasligi	25	Axborot bilan ta'minlashni yaxshilash lozim.

Manba: Muallif tomonidan Toshkent shahri Yunusobod tumanida o'tkazilgan sotsiologik so'rov natijalari asosida tuzildi (n = 36).

Xulosa va takliflar (Conclusion/Recommendations). Olib borilgan tadqiqot natijalari Yangi O'zbekistonda Xalq qabulxonalari davlat va fuqarolar o'rtasidagi samarali muloqotni ta'minlovchi muhim ijtimoiy institut sifatida shakllanayotganini ko'rsatdi. Empirik ma'lumotlar fuqarolarda Xalq qabulxonalari faoliyatiga nisbatan ijobiy munosabat shakllanganini ko'rsatsa-da, murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari, axborot bilan ta'minlash sifati hamda ayrim tashkiliy jarayonlarda mavjud muammolarni bartaraf etish zarurligini ham namoyon etdi.

Tadqiqot natijalari asosida quyidagi ilmiy xulosalar shakllantirildi:

- Xalq qabulxonalari fuqarolar va davlat organlari o'rtasidagi kommunikativ aloqalarni mustahkamlovchi institutsional mexanizm hisoblanadi;
- fuqarolarning qoniqish darajasi murojaatlarning o'z vaqtida va sifatli ko'rib chiqilishiga bevosita bog'liq;
- institutsional ishonchni oshirishda ochiqlik, shaffoflik va samarali muloqot muhim omillar hisoblanadi;
- elektron murojaat tizimlarini rivojlantirish davlat xizmatlari sifati va ulardan foydalanish qulayligini oshirishga xizmat qiladi;
- Xalq qabulxonalari faoliyatini baholashda ma'muriy ko'rsatkichlar bilan bir qatorda sotsiologik indikatorlardan ham foydalanish zarur.

Mazkur tadqiqot asosida ishlab chiqilgan besh komponentli mualliflik modeli Xalq qabulxonalari faoliyatini kompleks baholash imkonini beradi hamda davlat boshqaruvi tizimida fuqarolarga yo'naltirilgan xizmatlar sifatini oshirishga xizmat qilishi mumkin.

1. Xalq qabulxonalarida murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari ustidan raqamli monitoring tizimini joriy etish.
2. Elektron murojaat platformalarining funksional imkoniyatlarini kengaytirish.
3. Xodimlarning kommunikativ kompetensiyasini oshirishga qaratilgan muntazam malaka oshirish kurslarini tashkil etish.
4. Fuqarolar qoniqishini baholash bo'yicha doimiy sotsiologik monitoring tizimini yo'lga qo'yish.
5. Murojaatlar bo'yicha ochiq statistika va tahliliy hisobotlarni e'lon qilish amaliyotini kengaytirish.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Mirziyoyev Sh. M. Yangi O'zbekiston strategiyasi. — Toshkent: O'zbekiston, 2021. — B. 110–115.
2. O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni. — O'RQ-445-son, 2017-yil 11-sentabr.
3. Al-Farabi. Al-Madina al-Fadila (The Virtuous City) / Translated by Richard Walzer. — Oxford: Clarendon Press, 1985. — P. 231–247.
4. Nizam al-Mulk. The Book of Government (Siyasat-nama) / Translated by Hubert Darke. — London: Routledge & Kegan Paul, 1960. — P. 11–22.
5. Amir Temur. Temur tuzuklari. — Toshkent: G'afur G'ulom nomidagi NMIU, 2019. — B. 22–35.
6. Weber M. Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology. Vol. 1 / Ed. by Guenther Roth and Claus Wittich. — Berkeley: University of California Press, 1978. — P. 956–1005.
7. Habermas J. The Theory of Communicative Action. Vol. 1: Reason and the Rationalization of Society. — Boston: Beacon Press, 1984. — P. 86–101.
8. Fukuyama F. Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. — New York: Free Press, 1995. — P. 26–56.
9. Creswell J. W. Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. 5th ed. — Thousand Oaks: Sage Publications, 2018. — P. 3–25.
10. North D. C. Institutions, Institutional Change and Economic Performance. — Cambridge: Cambridge University Press, 1990. — P. 3–15.
11. Weber M. Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology. Vol. 1 / Ed. by Guenther Roth and Claus Wittich. — Berkeley: University of California Press, 1978. — P. 956–1005.
12. Putnam R. D. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. — Princeton: Princeton University Press, 1993. — P. 163–185.
13. Habermas J. The Theory of Communicative Action. Vol. 1: Reason and the Rationalization of Society. — Boston: Beacon Press, 1984. — P. 86–101.
14. Parsons T. The Social System. — Glencoe, Illinois: The Free Press, 1951. — P. 24–39.