



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI PREZIDENTI ELLIKQAL'A TUMANI XALQ
QABULXONASI YETAKCHI MUTAXASSISI FAOLIYATI VA SAMARADORLIKNI
OSHIRISH YO'NALISHLARI

Radjapova Dinora Maxsudovna

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Ellikqal'a tumani Xalq qabulxonasi yetakchi mutaxassisi

Annotatsiya: Ushbu maqolada O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Ellikqal'a tumani Xalq qabulxonasi yetakchi mutaxassisining faoliyati, fuqarolar bilan ishlashdagi roli va jamoatchilik bilan samarali aloqalarni tashkil etishdagi yondashuvlari tahlil qilinadi. Maqolada mutaxassisning fuqarolar murojaatlarini ko'rib chiqish, ularni tizimlashtirish, tahlil qilish va samarali yechimlarni ishlab chiqish orqali tashkilotning ish faoliyatini samarali qilishdagi ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, mutaxassis faoliyatida yuzaga keladigan muammolar va ularni bartaraf etish yo'llari ham ko'rib chiqiladi.

Kalit so'zlar: Xalq qabulxonasi, yetakchi mutaxassis, fuqarolar bilan ishlash, murojaatlar, boshqaruv, samaradorlik, innovatsion yondashuv.

KIRISH

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonalari aholining murojaatlarini qabul qilish va muammolarni hal qilishda muhim vosita hisoblanadi. Yetakchi mutaxassis bu jarayonda asosiy ijrochi va tashkilotchidir.

Ellikqal'a tumani Xalq qabulxonasi yetakchi mutaxassisi fuqarolar bilan bevosita ishlash, murojaatlarni tizimlashtirish, ularni tahlil qilish va samarali yechimlarni ishlab chiqish orqali tashkilotning samaradorligini oshiradi. Shu sababli ushbu lavozimning ilmiy-tahliliy jihatdan o'rganilishi va faoliyat samaradorligini oshirish usullarini ishlab chiqish dolzarbdir.

Asosiy qism

1. Yetakchi mutaxassisning boshqaruvdagi roli

Yetakchi mutaxassis Xalq qabulxonasi faoliyatini quyidagi yo'nalishlarda tashkil etadi:

- Fuqarolar murojaatlarini qabul qilish va tizimlashtirish: Murojaatlarning turi, mavzusi va muhimligi bo'yicha tasniflash.

- Murojaatlarni tahlil qilish va yechim ishlab chiqish: Murojaatni qanoatlantirish, tegishli tashkilotlar bilan hamkorlikni yo'lga qo'yish.

- Jamoaviy ish va kommunikatsiya: Xalq qabulxonasi xodimlari bilan birgalikda murojaatlarni tezkor va samarali hal qilish.

- Ma'lumotlar va monitoring tizimi: Fuqarolar murojaatlari statistikasi va natijalarini tizimli ravishda qayd etish.

Bu jarayonlar yetakchi mutaxassisning professional kompetensiyasi va boshqaruv qobiliyati bilan bevosita bog'liq.

2. Innovatsion va raqamli yondashuvlar

Yetakchi mutaxassisning faoliyati zamonaviy innovatsion yondashuvlarni talab qiladi. Masalan:



- Elektron murojaat tizimlari: Onlayn platformalar orqali murojaatlarni qabul qilish va ularni tezkor ko'rib chiqish.

- Monitoring va tahlil dasturlari: Murojaatlarning samaradorligini kuzatish va statistik tahlil.

- Raqamli kommunikatsiya: SMS, email, mobil ilovalar orqali fuqarolar bilan tezkor muloqot.

- Ish jarayonini optimallashtirish: Innovatsion metodlar yordamida xodimlar ishini tizimlashtirish va samaradorlikni oshirish.

Raqamli va innovatsion yondashuvlar yetakchi mutaxassis ish faoliyatini samarali qiladi va murojaatlarni tezkor hal etishga imkon yaratadi.

3. Fuqarolar bilan samarali muloqot va hamkorlik

Yetakchi mutaxassisning asosiy vazifalaridan biri fuqarolar bilan ishonchli va samarali muloqot o'rnatishdir:

- Shaxsiy qabul va maslahatlar: Fuqarolar bilan yuzma-yuz uchrashuvlar va individual maslahatlar.

- Jamiyat bilan hamkorlik: Mahalla, nodavlat tashkilotlar va boshqa ijtimoiy strukturalar bilan faol muloqot.

- Axborot kampaniyalari: Qonunchilik va huquqiy masalalar bo'yicha fuqarolarni xabardor qilish.

- Javobgarlik va shaffoflik: Murojaatlarni ochiq va tizimli ravishda ko'rib chiqish, natijalarni fuqarolarga yetkazish.

Bu yondashuv fuqarolar ishonchini oshiradi va Xalq qabulxonasi faoliyatini samarali qiladi.

4. Muammolar va ularni bartaraf etish

Yetakchi mutaxassis faoliyatida uchrashi mumkin bo'lgan muammolar:

1. Fuqarolar murojaatlarining ko'pligi va murakkabligi.

- o Yechim: elektron tizim orqali murojaatlarni tartibga solish va prioritetlashtirish.

2. Resurs yetishmasligi va texnik bazaning cheklanganligi.

- o Yechim: mahalliy byudjet va homiyilar yordamida texnik va axborot resurslarini rivojlantirish.

3. Xodimlar ish faoliyatining optimallashtirilmaganligi.

- o Yechim: ichki jarayonlarni raqamli va innovatsion metodlar yordamida tashkil etish.

4. Fuqarolar bilan muloqotdagi qiyinchiliklar.

- o Yechim: muntazam uchrashuvlar, onlayn platformalar va shaffof monitoring tizimi.

5. Tahlil va metodik tavsiyalar

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, yetakchi mutaxassisning strategik va innovatsion yondashuvi Xalq qabulxonasi ish faoliyatini samarali qiladi:

- murojaatlar tezkor va tizimli hal etiladi;

- fuqarolar ishonchi oshadi;

- xodimlarning ish faoliyati optimallashtiriladi;

- resurslardan samarali foydalanish yo'lga qo'yiladi.

Metodik tavsiyalar:



1. Fuqarolar murojaatlarini elektron va raqamli tizim orqali boshqarish.
2. Innovatsion metodlarni joriy etish va xodimlarni malakasini oshirish.
3. Mahalla va ijtimoiy tashkilotlar bilan hamkorlikni kuchaytirish.
4. Jarayonlarni monitoring qilish va natijalarni tizimli baholash.

Xulosa

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Ellikqal'a tumani Xalq qabulxonasi yetakchi mutaxassisi fuqarolar bilan ishlash, murojaatlarni tizimlashtirish va samarali yechimlar ishlab chiqish orqali tashkilotning ish faoliyatini yuqori darajada ta'minlaydi.

Strategik boshqaruv, innovatsion va raqamli yondashuvlar, shuningdek, fuqarolar bilan samarali muloqot yetakchi mutaxassisning ish samaradorligini oshiradi.

Kelgusida xodimlarni malaka oshirish, jarayonlarni modernizatsiya qilish va texnologik yangilanishlarni joriy etish dolzarb vazifa hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi.
2. O'zbekiston Respublikasining "Davlat xizmatlari to'g'risida"gi Qonuni.
3. Xalq qabulxonalari faoliyatini boshqarish bo'yicha ilmiy maqolalar to'plami. – Toshkent, 2022.
4. Karimov A. Davlat boshqaruvi va innovatsion texnologiyalar. – Toshkent, 2021.
5. Abdurahmonov B. Fuqarolar bilan ishlash va kommunikatsiya. – Toshkent, 2023.