

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI ADLIYA VAZIRLIGI  
YURISTLAR MALAKASINI OSHIRISH MARKAZI

**"KELISHILGAN"**

Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar  
vazirligi huzuridagi Oliy ta'lim tizimi  
kadrlarini qayta tayyorlash va malakasini  
oshirish instituti direktori



T.Shoymardonov

2024-yil

**"TASDIQLAYMAN"**

O'zbekiston Respublikasi  
Adliya vazirligi qoshidagi  
Yuristlar malakasini oshirish  
markazi direktori v.v.b



Sh. Saidov

2024-yil

**"DAVLAT ORGANLARI VA TASHKIOTLARINING JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING  
MUROJAATLARI BILAN ISH OLIB BORUVCHI XODIMLARI MALAKASINI OSHIRISH"  
KURSINING**

**O'QUV DASTURI**

*(qisqa muddatli maqsadi-manzilli kurs)*

Toshkent – 2024

O'quv dasturi Yuristlar malakasini oshirish markazi O'quv va ilmiy-uslubiy kengashining 2024-yil 25-yanvardagi 2-son yig'ilishida muhokama qilingan va ma'qullangan.

“Davlat organlari va tashkilotlarining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlari malakasini oshirish” kursining *(qisqa muddatli maqsadi-manzilli kurs)* O'quv dasturi. – T.: Yuristlar malakasini oshirish markazi. 2024. – 11 b.

**Tuzuvchilar:**

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish bo'limi boshlig'i **Sh. Galtemirov**.

Yuristlar malakasini oshirish markazi Kasbiy ko'nikmalarni rivojlantirish kafedrasida katta o'qituvchisi **Z.Raxmonov**.

Yuristlar malakasini oshirish markazi Fan, innovatsiya va ta'lim dasturlarini ishlab chiqish bo'limi bosh mutaxassisi **S. Abduholiqov**.

**Taqrizchilar:**

Toshkent davlat yuridik universiteti Xalqaro huquq va inson huquqlari kaferasi dotsenti, yu.f.n., dotsent **Sh. Raxmanov**;

Yuristlar malakasini oshirish markazi Fan, innovatsiya va ta'lim dasturlarini ishlab chiqish bo'limi boshlig'i **Sh. Xasanov**.

## KIRISH

“Davlat organlari va tashkilotlarining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlari malakasini oshirish” o‘quv kursining O‘quv dasturi davlat organlari va tashkilotlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlarining (keyingi o‘rinlarda - murojaatlar bilan ishlovchi xodimlar) malakasini oshirishga mo‘ljallangan.

O‘quv dasturida murojaatlar bilan ishlovchi xodimlarning murojaatlarni ko‘rib chiqish sohasidagi davlat siyosatining maqsad va vazifalari to‘g‘risida aniq tushunchalarni shakllantirish, murojaatlar bilan ish olib borishning tashkiliy-huquqiy masalalari bo‘yicha tahliliy ko‘nikmalarni shakllantirish va kasbiy tayyorgarlikning bajariladigan vazifalar va funksiyalarga muvofiqligini ta‘minlash hamda faoliyatda murojaatlar bilan ishlash sohasidagi vaziyatni tizimli nazorat qilish va monitoring olib borish ko‘nikmalarini o‘rgatish nazarda tutilgan.

**“Davlat organlari va tashkilotlarining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlari malakasini oshirish” o‘quv kursining maqsadi:** davlat organlari va tashkilotlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlarning murojaatlarni qabul qilish, ro‘yxatga olish, ko‘rib chiqish hamda murojaatlar bilan ish yuritishni tashkil etishdagi nazariy va amaliy bilimlari, kasbiy mahorat va ko‘nikmalarini shakllantirish hamda muntazam yangilab borishdan iborat.

Mazkur O‘quv kursi O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2022-yil 7-oktabrdagi “Davlat organlari va tashkilotlarining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlari malakasini oshirish tartibi to‘g‘risidagi nizomni tasdiqlash haqida”gi 582-son qarorida belgilangan vazifalarning ijrosini ta‘minlash maqsadida tashkil qilingan.

**O‘quv kursining dolzarbligi:** O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-son qarori bilan tasdiqlangan Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi namunaviy nizomning 22-bandida davlat organlari, tashkilotlar murojaatlar bilan ish olib boruvchi o‘z xodimlarini o‘qitishi va uch yilda kamida bir marta ularning malakasini oshirishi belgilangan.

Hukumatning 2021-yil 19-iyuldagi 18/1-1855-son bayonida murojaatlar bilan ishlash sohasidagi muammolarga alohida urg‘u berilgan bo‘lib, vazirlik, idora va xo‘jalik birlashmalariga murojaatlar bilan ishlash masalasini har chorak yakunida hay‘at (kengaytirilgan) majlislarda muhokama etish, aniklangan tizimli muammo va kamchiliklarni bartaraf etish hamda kelrysida natijadorlikni oshirish yuzasidan aniq chora-tadbirlarni amalga oshirish yuklatilgan. Shu bilan birga, Bayonda fuqarolarning jamoaviy bo‘lib murojaat qilishlari, shuningdek, aholining ijtimoiy tarmoqlar orqali Davlat Rahbariga qilayotgan murojaatlari soni ham keskin ortayotganligi, ijtimoiy

tarmoqlarda ko'tarilayotgan muammoli masalalar bo'yicha aholi murojaatlarini chuqur tahlil qilgan holda ularni hal etish choralarini ko'rish va OAV orqali tezkor munosabat bildirish amaliyotini yo'lga qo'yish qayd etilgan.

Shu bois, davlat organlari va tashkilotlarining murojaatlar bilan ishlovchi xodimlari malakasini oshirish, ularni sohani tartibga soluvchi normativ-huquqiy hujjatlarning mazmun-mohiyati bilan to'liq tanishtirish, xodimlarda amaliyotdagi muammolarni aniqlash va ularga yechim berish ko'nikmalarini hamda bevosita aholi bilan ishlash etikasini shakllantirish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

**Tinglovchilar kontingenti:** Davlat organlari va tashkilotlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlari.

**Kursning maqsadi:** davlat organlari va tashkilotlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlarning murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish, ko'rib chiqish hamda murojaatlar bilan ish yuritishni tashkil etishdagi nazariy va amaliy bilimlari, kasbiy mahorat va ko'nikmalarini shakllantirish hamda muntazam yangilab borishdan iborat.

**Kursning vazifalari:** Davlat organlari va tashkilotlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi ishlovchi xodimlarning murojaatlarni ko'rib chiqish sohasidagi davlat siyosatining maqsad va vazifalari to'g'risida aniq tushunchalarni shakllantirish, murojaatlar bilan ish olib borishning tashkiliy-huquqiy masalalari bo'yicha tahliliy ko'nikmalarni shakllantirish hamda faoliyatda murojaatlar bilan ishlash sohasidagi vaziyatni tizimli nazorat qilish va monitoring olib borish ko'nikmalarini o'rgatish.

**O'quv kursining hajmi:** malaka oshirish kursi hajmi – 12 soat. Shuningdek, Mashg'ulotlarning yakuni bo'yicha tinglovchilar bilan 2 soatlik yakuniy suhbat o'tkaziladi.

## **I. O'QUV DASTURINI O'ZLASHTIRGAN TINGLOVCHILARGA QO'YILADIGAN MALAKA TALABLARI**

**1. Quyidagilar o'quv dasturini o'zlashtirgan tinglovchiga qo'yiladigan umumiy talablar hisoblanadi:**

O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunini bilishi va unga amal qilishi;

kasbiy layoqatning mavjudligi, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib borish faoliyati yo'nalishlarining ilmiy-nazariy va amaliy jihatlarini, kasbiy faoliyatini tashkil etish hamda amalga oshira olishi;

murojaatlarni ko'rib chiqish sohasidagi davlat siyosatining maqsad va vazifalari to'g'risida aniq tushunchalarni bilishi;

murojaatlar bilan ish olib borishning tashkiliy-huquqiy masalalari bo'yicha tahliliy ko'nikmalarga ega bo'lishi;

murojaatlar bilan ishlash sohasidagi vaziyatni tizimli nazorat qila olishi va monitoring olib borish ko'nikmalariga ega bo'lishi;

yuksak ma'naviy-ahloqiy sifatining mavjudligi;

maqsad va vazifalarni aniq shakllantira olishi, sohaga oid asosiy atamalar hamda tushunchalarini bilish;

axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llashni bilishi;

muntazam kasbiy o'sishga, yangi bilimlarni egalashga tayyor bo'lishi;

murakkab vaziyatlarda muzokara olib borish, qaror qabul qilish, o'z qarorlari natijalarini bashorat qilish va baholash qobiliyatining mavjudligi.

## **2. Quyidagilar o'quv dasturini o'zlashtirgan tinglovchiga qo'yiladigan kasbiy malaka talablari hisoblanadi:**

Murojaatlar bilan ishlash faoliyatining rivojlanish bosqichlari, murojaatlarni ko'rib chiqish sohasidagi davlat siyosatining maqsad va vazifalari to'g'risida aniq tushunchalarga ega bo'lish;

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi Qonunning maqsadi va qo'llanilish sohasi bo'yicha bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishi;

murojaatlar bilan ish olib borishning tashkiliy-huquqiy masalalari bo'yicha tahliliy ko'nikmalarga ega bo'lish;

jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat qilish huquqlari kafolatlari, murojaatlarni berish, ularni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari, murojaatlarni ko'rmay qoldirish va tugatish asoslari bo'yicha aniq bilim va ko'nikmalarga ega bo'lish;

murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish, jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish ko'nikmalariga ega bo'lish;

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi va Internet tarmog'idagi Hukumat portali orqali kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqishning o'ziga xos xususiyatlari haqida bilim va malakalarga ega bo'lish;

murojaatchilarning huquqlari, murojaatlarni ko'rib chiqishda hokimlik va ularning mansabdor shaxslarining vakolatlari va majburiyatlari bo'yicha bilimlarga ega bo'lish;

murojaatlar to'g'risidagi qonunchilikni buzganlik uchun javobgarlik, moddiy zararining o'rnini qoplash va ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish borasida bilim va ko'nikmalarga ega bo'lish;

ish faoliyatida murojaatlar bilan ishlash sohasidagi vaziyatni tizimli nazorat qilish va monitoring olib borish ko'nikmalariga ega bo'lishi lozim.

## **II. IZOH XATI**

**Dastur mazmunining yangiligi:** O'quv dasturi O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2022-yil 7-oktyabrdagi "Davlat organlari va tashkilotlarining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlari malakasini

oshirish tartibi to'g'risidagi nizomni tasdiqlash haqida"gi 582-son qarorida belgilangan talablar majmuiga mos keladi.

O'quv dasturi "O'zbekiston Respublikasi davlat organlari va tashkilotlarining jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ish olib boruvchi xodimlari malakasini oshirishga qo'yiladigan Davlat ta'lim talablari"ga asoslanib ishlab chiqilgan.

**Yakuniy imtihon:** Yakuniy imtihon tinglovchining bilim va ko'nikmalarini har bir o'quv mashg'ulotining yakunida test yoki og'zaki (suhbat) shaklda baholashni o'z ichiga oladi.

**O'quv kursining umumiy va o'quv ishlari turi bo'yicha hajmi:** o'quv kursini o'rganish uchun 12 soat ajratilgan. Shundan: auditoriya mashg'ulotlari, ya'ni ma'ruza – 4 soat, seminar-trening – 4 soat va amaliy mashg'ulotlar – 2 soat.

### III. O'QUV KURSINING MAVZULAR REJASI

№	Mavzular nomi	Mashg'ulot turlari bo'yicha soatlar miqdori			
		Ma'ruza	Seminar-trening	Amaliy mashg'ulot	Jami
1.	Murojaatlarni ko'rib chiqish sohasidagi davlat siyosatining maqsad va vazifalari	2	-	2	4
2.	Murojaatlar bilan ish olib borishning tashkiliy-huquqiy masalalari bo'yicha tahliliy ko'nikmalar	-	-	2	2
3.	Kasbiy tayyorgarlikning bajariladigan vazifalar va funksiyalarga muvofiqligini ta'minlash	-	-	2	2
4.	Kasbiy faoliyatda murojaatlar bilan ishlash sohasidagi vaziyatni tizimli nazorat qilish va monitoring olib borish ko'nikmalari	2	-	-	2
5.	Murojaat etuvchilar bilan ishlashning psixologik jihatlari, yuzaga keladigan nizolar va ularni boshqarish	-	2	-	2
	<b>JAMI</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

#### IV. O'QUV MATERIALINING MAZMUNI

**1-Mavzu: Murojaatlarni ko'rib chiqish sohasidagi davlat siyosatining maqsad va vazifalari.**

**Asosiy masalalar:** O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasida belgilangan inson huquq va majburiyatlari, davlat xokimiyatining tizimi, Konstitutsiya va qonunlarning ustivorligi. «Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida»gi qonun mazmun mohiyati. Prezident va Vazirlar Mahkamasining sohaga oid qarorlari. Murojaatlar bilan ishlashda shaxsga doir ma'lumotlarni himoya qilishni tartibga solish. Murojaat etish huquqlari kafolatlari. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari munosabati bilan ular xavfsizligining kafolatlari. Davlat organlari va tashkilotlari hamda mahalliy o'zini o'zi boshqarish organlarida murojaatlar bilan ishlashni huquqiy tartibga solish.

**Trenerlar:** YuMOM Kasbiy ko'nikmalarni rivojlantirish kafedrasida dotsenti, yu.f.n., dotsent **R.Shakurov**;

Vazirlar Mahkamasining Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish bo'limi **rahbariyati va mutaxassislari**.

**2-Mavzu: Murojaatlar bilan ish olib borishning tashkiliy-huquqiy masalalari bo'yicha tahliliy ko'nikmalar.**

**Asosiy masalalar:** Davlat organlari va tashkilotlarida qabulni tashkil etish, ro'yxatga olish va ijrosini tashkil etish. Murojaatlar bilan ishlashni tashkil etish tartibi. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, shu jumladan videokonferensaloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish tartiblari. Elektron hujjat aylanishi tizimlari va murojaatlarning xisobini yuritish.

**Trenerlar:** Vazirlar Mahkamasining Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish bo'limi **rahbariyati va mutaxassislari**.

**3-Mavzu: Kasbiy tayyorgarlikning bajariladigan vazifalar va funksiyalarga muvofiqligini ta'minlash.**

**Asosiy masalalar:** Xodim yoki mutaxassisning lavozim yo'riqnomasidagi huquq va majburiyatlar. Murojaatlarning tahlillari. Huquqni muhofaza qilish idoralari bilan munosabatlar. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzganlik, shuningdek, tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik uchun javobgarlik asoslari.

**Trenerlar:** Vazirlar Mahkamasining Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish bo'limi **rahbariyati va mutaxassislari**.

**4-Mavzu: Kasbiy faoliyatda murojaatlar bilan ishlash sohasidagi vaziyatni tizimli nazorat qilish va monitoring olib borish ko'nikmalari.**

**Asosiy masalalar:** Murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha davlat organlari va tashkilotlari faoliyati. Xalq qabulxonalari va virtual qabulxonalar. Rahbarlar qabulini tashkil etish. Sayyor qabullarni tashkil etish. Davlat organlarining, tashkilotlarning

va ular mansabdor shaxslarining virtual qabulxonalarini tashkil etish. Davlat organlari va tashkilotlari, ularning mansabdor shaxslarining faoliyati ustidan nazoratni olib borishda murojaatlarning ahamiyati.

**Trenerlar:** YuMOM Kasbiy ko'nikmalarni rivojlantirish kafedrasida professori, yu.f.d. (DSc) **D. Raximov**;

YuMOM Kasbiy ko'nikmalarni rivojlantirish kafedrasida dotsenti katta o'qituvchisi **Z. Raxmonov**.

**5-Mavzu: Murojaat etuvchilar bilan ishlashning psixologik jihatlari, yuzaga keladigan nizolar va ularni boshqarish.**

**Asosiy masalalar:** Murojaat etuvchilar bilan yuzaga keladigan nizolarning oldini olish va hal qilish. Murojaat etuvchi konfliktli shaxslarning turlari. Konflikt payti va undan keyingi xatti harakatlar strategiyasi. Muloqot texnikasi. Buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etgan murojaat etuvchilar bilan suhbat qilishning o'ziga xos xususiyatlari. Murojaat etuvchining his-tuyg'ularini aniqlash va boshqarish hamda o'zidagi salbiy his-tuyg'ular bilan kurashish usullari. Psixologik o'z-o'zini saqlash. Stressli vaziyatlar va ulardan chiqish yo'llari. Stressga qarshi dasturlar.

**Trener:** YuMOM Kasbiy ko'nikmalarni rivojlantirish kafedrasida katta o'qituvchisi **D. Xojimuxammedova**.

## **V. O'QUV DASTURINI O'ZLASHTIRISH BO'YICHA METODIK TAVSIYALAR**

O'quv dasturi malaka oshirish kursi bo'yicha ma'ruza, seminar-trening, amaliy mashg'ulotlar va h.k. o'tkazilishini nazarda tutadi.

Ma'ruzalarda ko'rib chiqiladigan savollarning asosiy ilmiy-nazariy qoidalari va ularning soha yo'nalishi bo'yicha amaliy ahamiyati ochib beriladi va mazkur o'quv kursi bo'yicha mavzuiy rejada nazarda tutilgan tegishli mavzularni o'rganish yuzasidan tavsiyalar beriladi.

Seminarlar davomida tinglovchilar o'quv kursining asosiy qoidalari haqidagi nazariy bilimlarga va rahbarlik faoliyatini amalga oshirish bo'yicha ko'nikmalariga ega bo'lishlari kerak. Barcha seminar mashg'ulotlari trening shaklida tashkil qilinadi.

Amaliy mashg'ulotlar o'quv dasturining "Murojaatlarni ko'rib chiqish sohasidagi davlat siyosatining maqsad va vazifalari" nomli 1-mavzu, "Murojaatlar bilan ish olib borishning tashkiliy-huquqiy masalalari bo'yicha tahliliy ko'nikmalar" nomli 2-mavzu va "Kasbiy tayyorgarlikning bajariladigan vazifalar va funksiyalarga muvofiqligini ta'minlash" nomli 3-mavzulari bo'yicha **Vazirlar Mahkamasining Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish bo'limida** tashkil qilinadi. Amaliy mashg'ulotlar davomida tinglovchilar o'qish davrida shakllangan amaliy ko'nikmalari asosida tegishli harakatlarni bajara olishlari lozim va mustaqil fikr yuritish maqsadida



amaliy topshiriqlarni (*normativ hujjat namunalarini tuzish*) bajaradilar.

Amaliy topshiriqlarini bajarishda tinglovchilar tegishli amaldagi qonun normalariga, amaliy tajribasi va o'quv kursi davomida olgan bilimlarga tayanib, ularni asoslab bajarishlari kerak.

O'quv kursini o'zlashtirishda tinglovchilar mavjud materiallar: darslik, monografiya, o'quv qo'llanma, ilmiy maqolalar, fond ma'ruzalari va boshqa materiallardan foydalanishlari mumkin.

O'quv dasturida tinglovchilarning dasturni o'zlashtirish darajasini baholash maqsadida yakuniy sinov nazarda tutilgan.

***O'quv dasturini o'zlashtirish va ta'lim jarayonlarini ta'minlashga mo'ljallangan o'quv va o'quv-metodik materiallar.***

O'quv va o'quv-metodik materiallar:

ma'ruza fondlari (shu jumladan, elektron shakldagi) va o'quv kursi bo'yicha o'quv qo'llanma, tarqatma materiallar;

multimedia materiallari (slydlar va h.k.). test (yoki nazorat savollari) yoxud masofaviy topshiriq; amaliy topshiriqlar (masalalar yoki kazu va h.k.).

O'quv dasturini amalga oshirish uchun zarur texnik ta'minot: shaxsiy kompyuter - o'qituvchining avtomatlashtirilgan ish joyi;

“ppt (pptx)”, “doc (docx)”, “xlsx”, “mp3” va boshqa h.k. formatdagi fayllar bilan ishlash uchun dasturiy ta'minotlar;

multimedia qurilmasi, ekran yoki smart-televizor.

*Har bir mashg'ulotlar yakunida normativ hujjatlarda ko'chirmalar va ish hujjatlaridan namunalari taqdim etiladi.*

## **VI. ATTESTATSIYA SHAKLI**

Tinglovchining bilim va ko'nikmalarini har bir o'quv mashg'ulotining yakunida test yoki og'zaki (suhbat) shaklda baholashni o'z ichiga oladigan yakuniy sinov.

## **VII. BAHOLASH MATERIALLARI**

“Murojaatlar bilan ish olib boruvchi xodimlar malakasini oshirish” o'quv kursidan suhbat yoki yozma ish shaklidagi yakuniy sinovlarni o'tkazish metodikasi va ularni qabul qilish uchun topshiriq va savollarni nazarda tutuvchi, tinglovchilarda javob varaqalari mavjud bo'lishi belgilab qo'yilgan metodik materiallar.

## **VIII. AXBOROT VA METODIK TA'MINOT**

### **Rahbar adabiyotlar:**

*Shavkat Mirziyoev.* Milliy taraqqiyot yo'limizni kat'iyat bilan davom ettirib, yangi bosqichga ko'taramiz. – Toshkent: “O'zbekiston” NMIU, 2017. – 592 b.

*Shavkat Mirziyoev.* Buyuk kelajagimizni mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz. – Toshkent: “O'zbekiston” NMIU, 2017. – 488 b.

*Shavkat Mirziyoev.* Xalqimizning roziligi bizning faoliyatimizga berilgan eng oliy bahodir. – Toshkent: “O‘zbekiston” NMIU, 2018. – 508 b.

*Shavkat Mirziyoev.* Niyati ulug‘ xalqning ishi ham ulug‘, hayoti yorug‘ va kelajagi farovon bo‘ladi. – Toshkent: “O‘zbekiston” NMIU, 2019. – 400 b.

*Shavkat Mirziyoev.* Milliy tiklanishdan – milliy yuksalish sari. – Toshkent: “O‘zbekiston” NMIU, 2020. – 452 b.

*Shavkat Mirziyoev.* Yangi O‘zbekiston strategiyasi. – Toshkent, “O‘zbekiston” nashriyoti, 2021. – 464 b.

#### **Normativ-huquqiy hujjatlar:**

1. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi.
2. O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni.
3. O‘zbekiston Respublikasining “SHaxsga doir ma‘lumotlar to‘g‘risida”gi Qonuni.
4. O‘zbekiston Respublikasining “Arxiv ishi to‘g‘risida”gi Qonuni.
5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrda “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PF-4904-son Farmoni.
6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 5-oktyabrda “Davlat organlari va tashkilotlarida ijro intizomini yanada mustahkamlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-3962-son qarori.
7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 2-noyabrda “Huquqiy monitoringning zamonaviy mexanizmlari asosida qonun hujjatlari ijrosining samaradorligini oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-4505-son qarori.
8. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 1999-yil 12-yanvarda “Ijro intizomini mustahkamlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi 12-son qarori.
9. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 1999-yil 30-oktyabrda “Arxiv ishi bo‘yicha me‘yoriy hujjatlarni tasdiqlash to‘g‘risida”gi 482-son qarori.
10. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 1999-yil 29-martda “O‘zbekiston Respublikasi davlat hokimiyati va boshqaruv organlarida ish yuritish va ijro nazoratini tashkil etish bo‘yicha normativ hujjatlarni tasdiqlash haqida”gi 140-son qarori.
11. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2010-yil 22-iyulda “Respublikada qog‘ozni tejash va undan oqilona foydalanishga doir qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi 155-son qarori.
12. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018 yil 5 yanvarda 7-son qarori bilan tasdiqlangan «Fuqarolarning o‘zini o‘zi boshqarish organlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida namunaviy nizom»)»
13. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-mayda “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Namunaviy nizomni tasdiqlash haqida”gi 341-son qarori.
14. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2019-yil 22-martda “O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining Reglamentini tasdiqlash to‘g‘risida”gi 242-son qarori.

**Maxsus adabiyotlar:**

1. Ergashova D.Q., Najimov M.K. Yuridik konfliktologiya: O'quv qo'llanma – T., 2007.
2. Конфликтология: Учеб. пособие / Н. И. Леонов. — 2-е изд., испр. и доп. – М., 2006.
3. Г.М. Андреева. Социальная психология. – М., 2006.
4. С.Л. Братченко. Межличностный конфликт как общение //Конфликт в конструктивной психологии. - Красноярск. 2008.
5. Н.В. Гришина. Психология конфликта. - СПб., 2004.

**Internet resurslari:**

1. [www.gov.uz](http://www.gov.uz).
2. <http://old.lex.uz>.
3. [www.parliament.gov.uz](http://www.parliament.gov.uz).
4. [www.senate.gov.uz](http://www.senate.gov.uz).
5. [www.minjust.uz](http://www.minjust.uz).
6. <https://n.ziyouz.com>.
7. <https://www.norma.uz>.
8. <https://advice.uz>.
9. <https://huquqiportal.uz>.
10. [www.uzmarkaz.uz](http://www.uzmarkaz.uz).
11. [www.imal.uz](http://www.imal.uz).
12. [www.nhrc.uz](http://www.nhrc.uz).
13. [www.ombudsman.gov.uz](http://www.ombudsman.gov.uz).
14. [www.expert.psychology.ru](http://www.expert.psychology.ru).
15. [www.psychology.all.ru](http://www.psychology.all.ru).
16. [www.psychology.net.ru](http://www.psychology.net.ru).
17. [www.psy.piter.com](http://www.psy.piter.com).