

# ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В АППАРАТЕ БИЗНЕС-ОМБУДСМЕНА УЗБЕКИСТАНА, ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ НАПРАВЛЕНИЯ.

**Урунов Жамшид Олимович**

Заместитель Уполномоченного при Президенте Республики Узбекистан по защите прав и законных интересов субъектов предпринимательства.

## **Аннотация**

В статье рассматриваются особенности рассмотрения обращений в институте Бизнес-омбудсмена, хронология развития задач и организационные вопросы по работе с обращениями предпринимателей. Разработаны предложения по усовершенствованию и развитию данного направления деятельности.

## **Основные понятия**

Уполномоченный по защите прав предпринимателей, бизнес-омбудсмен, обращения предпринимателей;

## **Аннотация**

Мақолада Бизнес-омбудсман институтида тадбиркорларнинг мурожаатларни кўриб чиқиш хусусиятлари, мурожаатлар билан ишлаш вазифаларининг ривожланиш босқичлари ва мурожаатлар билан ишлашдаги ташкилий масалалар ёритилган. Мазкур фаолият йўналишини такомиллаштириш ва ривожлантириш бўйича таклифлар ишлаб чиқилган.

**Асосий тушунчалар:** тадбиркорларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш бўйича вакил, бизнес-омбудсман, тадбиркорларнинг мурожаатлари;

## **Abstract**

Article describes the features of considering appeals of entrepreneurs' at the Institute of Business Ombudsman, the chronology of the development of tasks for working with appeals, organizational issues related to work with entrepreneurs' appeals. Proposals for the improvement and development of this area of activity have been developed.

## **Basic concepts**

Commissioner for the protection of the rights of entrepreneurs, business ombudsman, appeals of entrepreneurs;

В настоящее время защита прав и интересов предпринимателей является важной задачей для многих стран. В Узбекистане данный вопрос также является актуальным, в связи с чем был создан аппарат бизнес-омбудсмена. Одним из

важных направлений деятельности данного органа является рассмотрение обращений от предпринимателей и защита их прав и интересов.

В данной статье рассматриваются особенности рассмотрения обращений в аппарате бизнес-омбудсмена Узбекистана, а также анализируются принципы работы этого органа и его роль в улучшении бизнес-климата в стране.

Результаты данного исследования могут быть полезными для понимания работы данного органа и помогут в улучшении правовой защиты предпринимателей в Узбекистане.

Тема обращений граждан хорошо изучена в трудах Х.Жамолдинова, О.Файзиева, М.Шукуровой, Гольтяпина И.Ю., Карасёва А.Т., Савоськина А.В., Лапина А.Е., Борисова Н.И. и других, где они рассматривают такие аспекты данной темы, как нормативное усовершенствование, уточнение понятийного аппарата, факторы, влияющие на качество рассмотрения обращений, повышение ответственности за нарушение требований норм законов при рассмотрении обращений и другие.

В статье мы постараемся детально проанализировать процесс принятия и рассмотрения заявлений в аппарате Бизнес-омбудсмена, а также трудности и проблемы, возникающие при рассмотрении обращений, при этом, исходя из практики рассмотрения и сложившихся обстоятельств, будут выдвинуты предложения, внедрение которых будет отвечать как интересам предпринимателей, так и интересам государственных органов.

Итак, деятельность института бизнес-омбудсмена Узбекистана регулируется 6 кодексами, 3 законами, 6 Указами и 1 Постановлением Президента и 1 Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан.

В статье 7 Закона Республики Узбекистан "Об Уполномоченном при Президенте Республики Узбекистан по защите прав и законных интересов субъектов предпринимательства", указаны основные задачи и направления деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей.

В частности:

- участие в формировании и реализации государственной политики в области развития предпринимательской деятельности, защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательства;
- осуществление контроля за соблюдением прав и законных интересов субъектов предпринимательства государственными органами;
- оказание правовой поддержки субъектам предпринимательства при осуществлении проверок их деятельности;
- осуществление координации проверок деятельности субъектов предпринимательства и контроля за законностью осуществления проверок деятельности субъектов предпринимательства со стороны контролирующих органов;
- изучение практической реализации норм и требований законодательства о гарантиях свободы предпринимательской деятельности;
- оценка эффективности воздействия принятых нормативно-правовых актов на осуществление предпринимательской деятельности;
- ведение учета Книги регистрации проверок в электронном виде;

- ведение электронного реестра обязательных требований, формируемого на основании перечня соответствия деятельности субъектов предпринимательства требованиям законодательства, предоставленных в установленном порядке государственными органами и организациями по сферам в рамках их полномочий;
- подготовка предложений по совершенствованию законодательства, направленного на укрепление правовых гарантий субъектов предпринимательства, стимулирование их развития.

На основании вышеизложенного одной из основных задач, стоящих перед бизнес-омбудсменом можно считать рассмотрение обращений предпринимателей.

На момент учреждения института бизнес-омбудсмента в Узбекистане его основной задачей полагалась работа с обращениями предпринимателей, как одного из индикаторов настроений, а также состояния бизнеса в Узбекистане.

Учитывая то, что штатная единица бизнес-омбудсмента на момент начала функционирования института составляла всего семь штатных единиц, осуществление существенной работы в данном направлении не представлялось возможным.

Если обратиться к цифрам, то до 2019 года, когда численность бизнесмена была увеличена 12 раз и появились представители во всех регионах Узбекистана, цифры просмотренных обращений были скромны. Так, за 2017 и 2018 годы в аппарате института были рассмотрены более 2300 обращений предпринимателей.

Деятельность бизнес-омбудсмента по направлению деятельности - рассмотрение обращений предпринимателей регулируется двумя законами и Указом Президента Республики Узбекистан.

В частности, закон “Об обращениях физических и юридических лиц” устанавливает права и обязанности граждан и юридических лиц на обращение, порядок подачи обращений в уполномоченные органы, порядок рассмотрения и сроки разрешения обращений.

Кроме того, регулирует порядок обжалования гражданами и юридическими лицами различных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Настоящий закон также устанавливает основания для подачи обращений, такие как нарушения прав и свобод граждан, ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, принятие решений, противоречащих закону. Закон обеспечивает право граждан и юридических лиц на получение незамедлительного и справедливого решения по своим обращениям, обеспечивает защиту их интересов в процессе обращения.

Как выше упомянуто, статьями 7, 12-15 Закона об Уполномоченном по защите прав предпринимателей Узбекистана регулируются отношения, связанные с работой по обращениям предпринимателей.

Так, если статья 7 закона одной из приоритетных направлений деятельности бизнес-омбудсмента определяет работу с обращениями граждан, то

последующие статьи определяют порядок, условия и требования для рассмотрения жалоб и иных обращений субъектов предпринимательства.

Согласно положений закона, Уполномоченный рассматривает жалобы субъектов предпринимательства на решения государственных органов и иных организаций, действия (бездействие) их должностных лиц, нарушающих права и законные интересы субъектов предпринимательства.

Жалобы, связанные с разрешением экономических споров, возникающих между субъектами предпринимательства, споров, вытекающих из семейных, трудовых и других правоотношений, не связанных с предпринимательской деятельностью, к предмету рассмотрения Уполномоченного не относятся.

Уполномоченный не рассматривает вопросы, отнесенные к компетенции суда, органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, следствия, дознания и исполнения наказания.

Уполномоченный при рассмотрении жалоб в пределах своих полномочий может разрешить вопрос по существу, то есть удовлетворить обращение, дать разъяснение, передать жалобу организации или должностному лицу, компетентному разрешить ее по существу, отказать в рассмотрении жалобы с обязательным указанием мотивов отказа.

Жалобы, адресованные Уполномоченному по защите прав предпринимателей представителями субъектов предпринимательства – подозреваемыми, обвиняемыми и осужденными по делам о преступлениях в сфере предпринимательской деятельности и находящимися в местах содержания под стражей, учреждениях по исполнению наказания, а также жалобы лиц, подвергнутых административному аресту и находящихся в специальном приемнике, не подлежат просмотру администрацией мест их содержания и не позднее двадцати четырех часов направляются Уполномоченному по защите прав предпринимателей.

Ответ Уполномоченного по защите прав предпринимателей не подлежит просмотру и незамедлительно доставляется заявителю.

Руководители и должностные лица государственных органов и иных организаций обязаны направить ответ в письменной форме на обращение Уполномоченного по защите прав предпринимателей, а также предоставить ему запрашиваемые сведения, документы и материалы в срок, не превышающий десяти дней со дня получения соответствующего обращения.

Уполномоченный рассматривает жалобы, поданные в течение одного года с момента, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и законных интересов, или принятия последнего решения по жалобе, если заявитель использовал иные средства защиты своих прав и законных интересов и не удовлетворен принятыми решениями.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен Уполномоченным по защите прав предпринимателей. Требования, предъявляемые к жалобам Уполномоченному по защите прав предпринимателей, носит общий характер, установленный для закона об обращениях физических и юридических лиц.

Вместе с тем, в статье 15 закона об Уполномоченном установлены нормы о том, что заявители и их представители могут отозвать жалобу до и во время ее рассмотрения, до принятия решения по ней путем подачи заявления в письменной или электронной форме. Заявление об отзыве жалобы не исключает принятия Уполномоченным по защите прав предпринимателей мер по выявлению и устранению нарушений закона.

Кроме того, законодательно закреплено что, жалоба, поданная Уполномоченному по защите прав предпринимателей, государственной пошлиной не облагается. Это требование касается также жалоб, внесённых в интересах субъектов предпринимательства на решение гражданских, экономических и административных судов.

Так, согласно статьям 8, 9, 10 закона “О государственной пошлине” Уполномоченный включён в список субъектов, не платящих государственную пошлину — по искам, заявлениям и жалобам, подаваемым в интересах субъектов предпринимательства.

По итогам рассмотрения жалоб при установлении фактов нарушения, гарантированных законами прав субъектов предпринимательства, Уполномоченный в порядке указанных в статьях 9, 10, 13 закона об Уполномоченном вправе вносить представления, предостережения и заключения.

Представление об устранении выявленных нарушений законодательства по соблюдению прав и законных интересов субъектов предпринимательства, причин и условий, им способствующих, вносится Уполномоченным по защите прав предпринимателей руководителям государственных органов и иных организаций, которые наделены полномочиями по устранению нарушений законодательства.

Представление подлежит безотлагательному исполнению, и о принятых мерах в письменной форме должно быть сообщено Уполномоченному по защите прав предпринимателей не позднее пятнадцати дней, если не установлен иной срок.

Предостережение о недопустимости нарушения законодательства по соблюдению прав и законных интересов субъектов предпринимательства письменно объявляется Уполномоченным должностным лицам государственных органов и иных организаций.

О предостережении Уполномоченный по защите прав предпринимателей вправе сообщить в вышестоящий орган, либо должностному лицу.

Уполномоченный по защите прав предпринимателей направляет государственному органу или иной организации, его (ее) должностному лицу, в решениях или действиях (бездействии) которых установлено нарушение прав и законных интересов субъектов предпринимательства, свое заключение по восстановлению нарушенных прав и законных интересов субъектов предпринимательства.

В заключении Уполномоченного по защите прав предпринимателей могут быть предусмотрены следующие рекомендации:



- дело должно быть доведено до конца государственным органом или иной организацией, либо должностным лицом;
- решение государственного органа или иной организации, либо должностного лица подлежит изменению, либо отмене;
- решение государственного органа или иной организации, либо должностного лица необходимо обосновать;
- государственный орган или иная организация, либо должностное лицо должны принять дополнительное решение.

В заключении Уполномоченного по защите прав предпринимателей могут содержаться и иные рекомендации.

К примеру, 1 февраля 2019 года по результатам проведённого собрания в хокимияте Сурхандарьинской области было принято протокольное решение об ограничении деятельности страховых компаний.

В частности, налоговому управлению, территориальному управлению центрального банка и управлению агентства государственных услуг было поручено в срок до 28 февраля 2019 года обеспечить перерегистрацию страховых компаний, осуществляющих свою деятельность на территории области. В случае отказа от перерегистрации государственным органам, а также банком запрещалось заключать договора с данными страховыми компаниями.

Принимая во внимание, что данные поручения нарушали закон “О конкуренции”, а также другие нормативные документы, защищающие свободу предпринимательской деятельности, 15 апреля 2019 года в хокимият Сурхандарьинской области, было внесено заключение об отмене части протокола, касательно запрета деятельности страховых компаний. По результатам рассмотрения данного заключения незаконные требования были отменены.

В случае невыполнения должностными лицами своих обязанностей, перед Уполномоченным и работниками его аппарата, создание препятствий их работе, предоставление им заведомо ложной информации, а равно оставление должностными лицами **без рассмотрения обращений, заключений, представлений, ходатайств** или нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения либо умышленное представление по ним заведомо недостоверных сведений ответственное лицо может быть привлечено к административной ответственности согласно статьи 197<sup>3</sup> Кодекса Республики Узбекистан об административной ответственности.

Можно привести пример, когда сотрудник государственного органа был привлечён к ответственности по статье 197<sup>3</sup> за невыполнение законных требований сотрудников аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей.

В частности, заместитель начальника территориального управления Сурхандарьинской области по обеспечению газом населения за несвоевременное и некачественное исполнение запроса бизнес омбудсмена 09.02.2023 года решением суда по уголовным делам города Термеза был привлечён к ответственности в виде штрафа по статье 197<sup>3</sup> Кодекса об административной ответственности Республики Узбекистан.

За прошедшие 5 лет 2017-2022 годы в аппарате Бизнес-омбудсмана было рассмотрено 28 614 обращений, из которых 11 331 были удовлетворены.

К примеру, в январе 2023 года в аппарат Бизнес-омбудсмана поступило обращение ООО «SOF XIZMAT KO'RSATISH KOMPLEKSI» о возможных отрицательных последствиях мер, принимаемых в связи с наступлением аномальных холодов.

В частности, с января 2023 года для снижения негативного воздействия изменения природных условий (форс-мажор) и для обеспечения населения природным газом и электроэнергией, были приняты вынужденные меры по отключению ряда предпринимателей от источников энергоснабжения.

Данная ситуация привела к вынужденному приостановлению деятельности некоторых предпринимателей и к ухудшению их платежеспособности по кредитно-налоговым обязательствам.

Ранее, во время пандемии коронавируса, в целях обеспечения устойчивости отраслей экономики и поддержки субъектов предпринимательства Руководством страны были приняты меры по освобождению предпринимателей от уплаты налогов и предоставлены льготы по кредитным выплатам.

В результате своевременно принятых оперативных мер удалось смягчить негативные последствия для предпринимателей.

С учетом имеющейся положительной практики смягчения последствий форс-мажорных обстоятельств на предпринимательскую деятельность была внесена аналитическая записка в Администрацию Президента.

Качественно новый уровень развития направления деятельности бизнес-омбудсмана по рассмотрению обращений и жалоб предпринимателей приобрёл в 2022 году.

В частности, Указом Президента Республики Узбекистан от 27 июля 2022 года за № УП-178 "О мерах по внедрению эффективной системы диалога с субъектами предпринимательства и дальнейшему усилению их правовой защиты" на бизнес-омбудсмана были возложены дополнительные задачи одновременно с усилением его технических возможностей, а также увеличением штатных единиц.

Так, в целях совершенствования системы работы с проблемами субъектов предпринимательства посредством цифровых технологий, а также дальнейшего усиления механизмов защиты их прав и законных интересов единый интерактивный портал «business.gov.uz» был преобразован в информационный портал «Виртуальный офис предпринимателя».

Предполагалось, что система (портал), будет иметь следующие возможности:

- круглосуточный прием, решение обращений субъектов предпринимательства и осуществление контроля за данными процессами;
- выявление системных проблем, препятствующих предпринимательской деятельности, а также формирование предложений по их устранению путем проведения тематических онлайн-обсуждений и опросов среди государственных органов, и организаций, а также субъектов предпринимательства;

- прием коллективных обращений субъектов предпринимательства по совершенствованию законодательства;
- подключение к информационным системам, позволяющим субъектам предпринимательства получать необходимые услуги, включая получение лицензий и разрешительных документов, кредитов, субсидий, компенсаций и поручительств, осуществление налогового и таможенного администрирования.

Обращения предпринимателей вводятся в портал субъектами предпринимательства, службой «Call-центр» при Торгово-промышленной палате, Уполномоченным по защите прав предпринимателей, помощниками хокимов районов (городов) по вопросам развития предпринимательства, обеспечения занятости населения и сокращения бедности в махалле.

Кроме того, на бизнес омбудсмена возложена задача устанавливать цифровой контроль за порядком и сроками рассмотрения введенных в портал обращений, а также применять соответствующие меры воздействия по фактам правонарушений и на основе анализа обращений ежемесячно вносит в Администрацию Президента Республики Узбекистан и Кабинет Министров предложения по развитию предпринимательства в разрезе регионов и отраслей.

Передача контроля в введение Бизнес-омбудсмена данной платформы открывает большие возможности для оказания помощи предпринимателям, а также выявлять актуальные проблемы беспокоящих предпринимателей.

Так, 2021 году на данной платформе было зарегистрировано 65.536 обращений, после внесения изменений в процедуру оформления заявлений только лицами зарегистрированными в качестве предпринимателей в 2022 году количество обращений составило 10.810 обращений.

Такой большой массив данных даёт возможность делать анализы и выдвигать предположения и предложения по улучшению условий на проблемных участках деятельности предпринимателей. Вместе с тем, учитывая то, что на аппарат бизнес-омбудсмена возложена задача по контролю за качеством и своевременным рассмотрением, обращение предпринимателей, зарегистрированных платформе налажена практика по привлечению к ответственности лиц, виновных в нарушении требований закона по рассмотрению обращений предпринимателей.

За 2022 год сотрудниками бизнес-омбудсмена к административной ответственности за нарушение правил рассмотрения обращений предпринимателей к ответственности были привлечены 797 ответственных работников государственных ведомств. Данная практика позволила обеспечить своевременное и качественное рассмотрение обращений предпринимателей, а также повысить ответственность должностных и ответственных лиц при работе с обращениями граждан.

Вместе с тем, работа в данном направлении нуждается в дальнейшей модернизации. Учитывая тот факт, что в информационном портале за год регистрируется более 10.000 обращений, а в аппарате бизнес-омбудсмена данному направлению привлечены не более 20 сотрудников, ограниченное количество сотрудников не позволяет полностью охватывать задачи,



возложенные на бизнес-омбудсмен при рассмотрении обращений, зарегистрированных в информационном портале “Виртуальный офис предпринимателя”.

Кроме того, по причине ограниченности количества штатных единиц, а также большого объёма возложенных задач на сотрудников, возникают трудности при оформлении документов для привлечения к административной ответственности должностных лиц, нарушивших права предпринимателей.

Вместе с тем, существуют трудности, когда сложно выявить проблему беспокоящую предпринимателя по причине не точного описания проблемы. Зачастую предприниматели излагают проблему в больших объёмах, тогда как суть самой проблемы можно изложить очень коротко и ясно.

Также нельзя не упомянуть, что одной из главных трудностей, а также причин недовольства рассмотрением поданных заявлений предпринимателей государственными органами является то, что предприниматель не привлекается к процессу рассмотрения своего заявления. Зачастую после подачи обращения предприниматель узнаёт о процессе рассмотрения и результатах проверки только при получении письменного ответа. Данная практика приводит к увеличению количества повторных обращений, а также недовольству деятельностью государственных органов.

Лапин А.Е. в своей статье, обсуждая данную проблему отмечает, что повышение качества правового регулирования рассмотрения обращений граждан – необходимое условие успешного решения задачи повышения эффективности взаимодействия населения и власти<sup>1</sup>.

В данных условиях возникает вопрос включения интеллектуальных систем и автоматизация процессов информационного портала.

Процесс автоматизации работы с обращениями предпринимателей, как правило, включает в себя несколько этапов, которые включают:

- сбор информации о предпринимателе и его обращении, например, контактной информации и содержание обращения
- разработка образов (шаблонов) заявлений
- автоматизация цифровой платформы
- внедрение искусственного интеллекта в процесс рассмотрения обращений.

Остановимся на каждом этапе более детально.

Тщательное изучение имеющейся базы по обращениям предпринимателей дают больше информации чем это может показаться на первый взгляд. В частности, посредством больших данных могут быть выявлены не только тема обращений, личные данные предпринимателя, территории по количеству обращений, но также информация об органах и должностных лицах, нарушающих права предпринимателей, о сезонности тех или иных правонарушений, возникающих на определённых территориях, корреляцию правонарушений и других с событиями, имевшими место в конкретное время на

---

<sup>1</sup> Лапин А.Е., Борисов Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти // Вестник Удмуртского университета. Экономика и право. 2013. Вып. 1. С.107-114

ограниченных территориях и путём анализа выявлять причины проблем предпринимателей.

Поэтому критерии, то есть пункты, требующие заполнения при обращении через информационный портал должен быть максимально объёмным и в то же время не создавать трудности предпринимателю, обращающемуся за защитой своих прав.

Данные критерии могут быть также внедрены в другие информационные системы, имеющие дополнительные сведения о предпринимателях. Например, при интеграции системы в информационный центр персонализации, в единую базу идентификационных номеров налогоплательщиков, в базу комитета статистики при введении идентификационных чисел могут выдавать объективную информацию о заявителе, не занимая у него много времени и не создавая неудобств.

Кроме того, формирование реестра проблем и присвоении к каждой проблеме своего номера и включения данного реестра в информационный портал, создаст предпринимателю условия, когда он, не расписывая просто сможет выбирать свою проблему из сформированного списка, что будет способствовать быстрому заполнению полей, а также формированию лаконичного содержания, доступного для понимания ответственному сотруднику.

**Второй этап** автоматизации содержит действия следующего содержания, в частности, анализ поступающих обращений в информационный портал, а также в аппарат бизнес-омбудсмена показал, что более 90% обращений предпринимателей не является уникальными, то есть предприниматели в основном обращаются по одним и тем же вопросам и только менее десяти процентов могут составлять новые проблемы и вопросы, возникающие в деятельности предпринимателей.

Исходя из этого, для качественного и быстрого разрешения обращений, необходимо разработать шаблоны обращений по тематике, а также все последующие документы для качественного рассмотрения, такие как запросы, меры реагирования, ответ заявителю.

Вместе с тем, должна быть поставлена системная работа, когда каждую неделю все обращения обобщаются на предмет уникальности темы, поднятой в обращении. В случае выявления таких проблем они включаются в реестр проблем, а также по результатам рассмотрения составляются новые шаблоны и внедряются в информационный портал для пользования предпринимателей и исполнителей.

На **третьем этапе** необходимо максимально облегчить процесс оформления обращений, а также рассмотрения и внедрить систему, предусматривающий оценку проведённой работы самим заявителем.

Это необходимо сделать следующим образом:

во-первых, существует проблема, когда заявитель не может коротко и ясно сформулировать суть проблемы, тогда как, анализ поступающих обращений показывает, что проблемы, излагаемые в обращениях на 90% повторяются. Это значит, что при качественном оформлении шаблонов, как было указано выше,

точно по такому же методу можно составить и электронные шаблоны обращений.

При этом заявителям даётся возможность вводить только ключевые слова, затрагивающие суть проблемы. Система в автоматическом режиме выдаёт образцы обращений, заявитель, выбрав более подходящий шаблон обращения, имеет возможность дополнить обращение.

При таком подходе ограничивается объём ненужной информации, которые не влияют на суть рассмотрения проблемы. В случае, когда в обращении невозможно включить все вопросы, волнующие предпринимателя, дополнительно устанавливается уведомление о необходимости рассмотрения обращения только при участии предпринимателя. При таком подходе у предпринимателя будет возможность в ходе рассмотрения заявления изложить дополнительные факты, а также представить дополнительные доказательства.

Кроме того, за счет внедрения заранее оформленных шаблонов заявлений, запросов, вариантов ответов, мер реагирования процесс рассмотрения заявлений намного упрощается. Вместе с тем, использование заранее подготовленных вариантов необходимых документов, повышает качество рассмотрения обращений.

Оценка качества рассмотренных заявлений имеют решающее значение для формирования ответственности сотрудников, рассматривающих обращения, а также в обеспечении удовлетворенности граждан работой государственных органов. Однако, при выполнении данной функции возникает объективная трудность в нехватке человеческих ресурсов, а также знаний у работников.

В данной ситуации, при обеспечении возможности обращающимся, по результатам рассмотрения заявления, оценивать работу проверяющих, а также выражать степень удовлетворённости проведённой проверкой будет способствовать уменьшению нагрузки контролирующих подразделений, повышать качество рассмотрения, а также будет индикатором для пересмотра заявлений вышестоящей инстанцией и формирования оценки деятельности сотрудников, работающих с обращениями граждан.

К сожалению, в Узбекистане в настоящее время не существует разработанных отечественными программистами программ, работающих на искусственном интеллекте. Со временем для облегчения всего процесса работы с обращениями граждан, а также создание комфортных условий для граждан, а также предпринимателей предлагается внедрить в системы госаппарата и в том числе в систему работы с обращением граждан искусственного интеллекта, что в свою очередь повлияет на доступность, качество, быстроту проводимых работ по обращениям.

Если обратиться к открытым источникам данных в интернете, можно найти много статей об искусственном интеллекте. Особое место среди них занимает программа Chat Gpt - Программа искусственного интеллекта, которая выполняет большое количество разных запросов. Она может писать статьи, отвечать на вопросы, дополнять написанные тексты, а также сокращать их, выдавая основной смысл и многое другое. Со временем появится возможность либо разработать искусственный интеллект, работающий как сотрудник

компании под руководством ответственных сотрудников или же технически станет возможным интеграция программ с обращениями граждан с искусственным интеллектом отдельных компаний. Учитывая актуальность данной проблемы, необходимо уделять большое внимание и двигаться в этом направлении.

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Закон Республики Узбекистан «Об Уполномоченном при Президенте Республики Узбекистан по защите прав и законных интересов субъектов предпринимательства», ЗРУ № 440, 29.08.2017 г.
2. Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц», ЗРУ №445, 11.09.2017 г.
3. Указ Президента Республики Узбекистан «О мерах по внедрению эффективной системы диалога с субъектами предпринимательства и дальнейшему усилению их правовой защиты», УП №178, 27.07.2022 г.
4. Закон Республики Узбекистан «О государственной пошлине», ЗРУ-600, 06.01.2020 г.
5. Лапин А.Е., Борисов Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти // Вестник Удмуртского университета. Экономика и право. 2013. Вып. 1. С.107-114