

ИЧКИ ИШЛАР ОРГАНЛАРИНИНГ ХАЛҚ БИЛАН МУЛОҚОТ МАДАНИЯТИ ВА НОТИҚЛИҚ САНЪАТИ ҚАНДАЙ БЎЛИШИ КЕРАК?

Саттарова Гулираъно Обид Қизи

Ўзбекистон Республикаси

Ички ишлар вазирлиги

Академияси 3-босқич курсанти

“Одамлар Ички ишлар органининг ҳар бир ходимида ўз ҳимоячисини кўриши керак”, - дейди Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Миромонович Мирзиёев.

Шиддат билан ривожланиб бораётган давр талаблари барча соҳалар сингари, Ички ишлар органлари ходимларидан ҳам ҳар куни ўқиб-ўрганишни, ўз устида мунтазам ишлашни, билим ва савиясини, малакасини доимо ошириб боришни тақозо қилади. Ички ишлар органларини тартибга солувчи қабул қилинаётган фармон, қарор ва фармойиш, буйруқларда ҳам халқ билан мулоқот ва улар олдида ҳисобот бериш, шунингдек камчиликларни бартараф этиш учун устувор вазифалар белгилаб берилди. Ички ишлар вазирлигининг “Ички ишлар органларининг ташқи соҳавий хизматлари фаолиятида ахлоқ ва мулоқот маданияти кодекси”, “Ички ишлар органлари ходимларининг одоб-ахлоқ қоидалари” ҳамда “Ички ишлар органлари ходимларининг муомала маданиятини ошириш чоралари тўғрисида”ги буйруқларини пухта ўрганиб, фуқаролар билан муомала қилишда меъёрий ҳужжатлар талабидан чиқмаслик доимо диққат-марказда бўлиши керак. Шунингдек, Ички ишлар органлари ходимларининг халқ билан мулоқот маданияти жамиятдагиларга ўз ижобий таъсир этиши ва ҳуқуқбузарликларни олдини олишга хизмат қилиши лозим. Таҳлилларга қараганда одамлар билан энг кўп мулоқот қилувчи соҳа вакиллари рўйхатининг илк ўринларида ички ишлар, савдо ходимлари, алоқачилар, раҳбарлар, мухбирлар туришар экан. Бундан ташқари ходимнинг энг асосий хусусиятларидан бири – хушмуомалалик деб назария жиҳатдан ҳам мустаҳкамлаб қўйилган. Лекин ачинарли тарафи шундаки, охирги пайтларда айнан ҳуқуқни муҳофаза қилиш тизимида фаолият юритувчи ходимларнинг мулоқот жараёнидаги муаммолари билан боғлиқ видео ёхуд аудиоёзувлар ижтимоий тармоқларда тез-тез кўзга ташланмоқда.

Давлатимиз раҳбарининг ташаббуслари билан юртимизда тинчлик ва хавфсизликни таъминлаш ҳамда жиноятчиликка қарши курашнинг мутлақо янги – «Жиноятга қарши курашиш ҳақиқати ва адолати» деган тизимини қарор топтириш, ички ишлар органларини халқчил давлат идорасига айлантиришга қаратилган изчил ислохотлар амалга оширилмоқда. Бундан ташқари, Ички ишлар органларини такомиллаштириш ходимларнинг шахсий маданият даражаларини оширишга боғлиқлиги ҳақида бир неча бор таъкидлаган. Ички ишлар органлари ходимининг маданияти, унинг фуқаролар билан мулоқот қилиш қобилияти ички ишлар

органларининг бутун тизимига тўғридан-тўғри таъсир ўтказди. Ходимлар хизмат бурчларини виждонан адо этиши, вазминлик, огоҳликни йўқотмаслик, хизмат инстизомига қатъий риоя қилиши зарур. Зеро, мамлакатимизда тинчлик ва осойишталикни сақлаш, ҳуқуқбузарликлар профилактикаси билан ўзвий боғлиқ бўлган «Хавфсиз шаҳар», «Хавфсиз пойтахт», «Хавфсиз туризмни таъминлаш», «Йўл ҳаракати хавфсизлигини таъминлаш», «Хавфсиз хонадон» каби ўзига хос янгича концепцияларни ижтимоий ҳаётга жорий этиш, халқ билан мулоқот қилиш соҳада фаолият кўрсатаётган ҳар бир ходимдан чуқур билим ва ақл-заковатни талаб этади. Ушбу юқоридаги концепсияларни аксарият қисмини профилактика инспектори амалга оширади. Энг кўп аҳоли ва фуқаролар билан ишлайдиган ходимлар профилактика инспекторларидир. Профилактика инспекторлари аҳоли билан ҳамкорликда фаолият олиб бориш учун мулоқотда қуйидагиларига эътибор бериши лозим:

- ❖ суҳбатдошига тушунарли бўлган сўз ва ифодаларни танлаш, унинг фикрларини диққат билан тинглаш;

- ❖ ҳуқуқбузар билан мулоқот даврида аниқ, қисқа ва хушмуомалалик билан суҳбат олиб бориш;

- ❖ суҳбатдош томонидан берилаётган ахборотга қизиқиш билан муносабат билдириш. Агар ходимга берилаётган ахборот тушунарсиз бўлса, у ҳолда айтилган фикрларни ва баъзи жумлаларни такрорлаш хушмуомалалик билан сўралади;

- ❖ суҳбат давомида салбий таъсир этувчи омилларга эътибор қаратмаслик (қўнғироқлар, бегоналарнинг йўлакда юриши ва бошқалар);

- ❖ суҳбатдошнинг мимика, жестлар ва реакцияларига эътибор бериш.

Суҳбатдош фикрларини тугатгач, олинган маълумотлар умумлаштирилади, таҳлил қилинади, аниқ далиллар ойдинлаштирилади, зарур бўлган вақтда далиллар билан ҳужумга ўтилади. Ходимга қўйиладиган асосий талаблардан бири эшитиш қобилиятини шакллантириш ҳисобланади.

Бугунги кунда аҳоли билан мулоқот қилиш маданиятини, маҳаллаларда ҳуқуқбузарликлар профилактикаси ва жинойтчиликка қарши курашишда давлат ва жамоат ташкилотлари, кенг жамоатчилик билан ҳамкорлик қилиш механизмларини соҳа ходимларига етказишга ҳам алоҳида эътибор қаратилмоқда. Шунинг ҳам эътирофи этиш жоизки, аксарият одамларда психо-эмоционал ҳолат турғун эмаслиги, аммо исталган ходимнинг мулоқотдаги, хизмат жараёнидаги камчилиги биргина ўзининг эмас, бутун тизимнинг камчилиги деб талқин қилинаётган ҳозирги шароитда мулоқот маданиятини ошириш масаласига доимгидан-да кучлироқ ёндошиш талаб этилади. Чунки биргина ходим аҳоли орасида ижобий таассурот пайдо қилди дегани, аста-секинлик билан бутун бошли тизимга берилган юқори баҳо, ишончнинг асоси бўлиб хизмат қилади. Маълумки, осойишталик посбонларининг хизмати асосан халқ орасида кечади. Мана шу мулоқот жараёнида юксак маданиятга эга эканлигини кўрсатишнинг энг тўғри йўли зарур ҳолларда одамларни тинглай олишдир. Инсон

кўпинча «эшитиш» ва «тинглаш» тушунчаларини бир-биридан ажрата олмаслиги мумкин. Мулоқот кўнгилдагидек кечиши учун сўхбатдошлар, биринчи навбатда, бир-бирини тинглашни ўрганишлари керак. Олдига бирор масала, илтимос ёхуд юмуш билан келган инсоннинг муаммосини ҳал этиш ходимнинг ваколат доирасида бўлмаслиги мумкин, аммо унга ҳамдард, хайрихоҳ эканлигини билдириб, тинглаш орқали одамларда ижобий кайфият ўйфота олади. Ички ишлар органлари ходими аҳоли билан ишлар экан, умумий билим даражаси ҳамisha соҳа бўйича эгаллаган махсус билимидан юқори бўлишига интилиши лозим. Чунки деярли ҳар куни турли тоифа ва характердаги кишилар билан мулоқот қилишига тўғри келади. Бундан ташқари, хилма-хил ҳаётий воқеа-ҳодисалар юзасидан иш олиб боришга, уларни тўғри баҳолашга, зарур қарорларни қабул қилиш ва унинг тўғрилигига мурожаат қилган одамларни ишонтира олиши шарт.

Ходим ҳар бир ҳолатда зарур оҳангни, сўзларни, асосли ва беҳато ифодаланадиган фикрларни топиши керак. Чунки тинглаётган шахсларнинг ходим нутқини қанчалик аниқ тушуниши нутқнинг таркибий тузилишига боғлиқ. Шундагина атрофдагилар билан мулоқотимиз муваффақиятли бўлади. Яъни, ходим мулоқот маҳорати одобини ўрганиш билан бир қаторда, инсоннинг хатти-ҳаракатлари, имо-ишораларига қараб ҳам ташхис қўйишни ўрганиши фойдадан холи бўлмайди. Чунки кўплаб хорижий давлатларда ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органлар ходимларининг бу борада билим ва тажрибага эга бўлишига алоҳида эътибор билан қарашади. Муомала маданиятига риоя этиш ички ишлар органлари ходимларининг касбий фаолияти ва хизматдаги хулқ-атворини баҳолашнинг асосий мезонларидан бири ҳисобланади. Шу боис ички ишлар органларига ёки аниқ бир ходимга мурожаат қилган ҳар қандай шахс зудлик билан қабул қилиниши ва эътибор билан тингланиши керак. Бунинг учун, аввало, ички ишлар органларининг барча даражадаги раҳбарлари ўз ходимларини қўполлик ва лоқайдликка нисбатан муросасиз муносабатда бўлиш руҳида тарбиялаши, фуқаролар билан қўпол муомалада бўлиш ҳолатларига қатъий муносабат билдириши ҳамда хулқ-атвор ва муомала маданияти билан ўзлари намуна кўрсатиши зарур. Осойишталик посбонлари ҳар доим аҳоли кўз ўнгида эканини, тизимнинг обрўси унинг хулқи ва хатти-ҳаракатларига бевосита боғлиқ эканини ҳамда мурожаат қилган ҳар бир фуқарога ёрдам кўрсатиш аҳолида ички ишлар органи фаолияти тўғрисида ижобий фикрни шакллантиришини ёдда тутиши шарт. Фуқаролар билан хушмуомала бўлиш, уларнинг мурожаатига холисона ва виждонан ёндашиш, айниқса, болалар, аёллар ва қарияларга алоҳида эътибор қаратиш, шунингдек, ички ишлар органларига олиб келинган ҳар бир инсон шахсий дахлсизлик ҳуқуқига эгаллигини ёдда тутиши ва айбсизлик презумпцияси принципига амал қилиши керак. Ходимлар фуқаролар билан мулоқотда мансабпарастлика йўл қўймаслиги ҳамда ўз ваколатлари доирасига кирмайдиган мурожаатлар юзасидан фуқароларни тегишли раҳбар ёхуд масъул ходим билан боғлаши, ички ишлар органларига чақирилган ёки олиб келинган фуқарога, чақирилиши ёхуд тўхтатилиши сабабларини тушунтириб

бериши керак. Бундан ташқари қонун ҳужжатлари нормаларини таништириши зарур. Фуқароларнинг шаъни, қадр-қимматини камситиш ва ҳақорат қилиш, уларга нисбатан қонунга хилоф равишда куч ишлатиш ёки куч ишлатиш билан қўрқитиш, жисмоний шахсларнинг мурожаатини кўриб чиқишдан бўйин товлаш ёки кўриб чиқишни асоссиз рад этишга ҳамда хизмат зарурати билан чақирилган (олиб келинган) шахсларни асоссиз куттириб қўйиш аҳолининг ходимларга бўлган ишончини камайтиради. Шунинг учун мурожаат қилган ҳар бир фуқаронинг муаммосини атрофлича ўрганиб, ўз ваколати доирасида қонуний ҳал этиш, керак бўлса, ёрдам бериш ҳар бир ходимнинг хизмат бурчи эканини ҳам унутмаслик лозим. Шундагина жамиятда ички ишлар органлари ходимининг ижобий қиёфаси шаклланади.

Халқ манфаати йўлида хизмат қилаётган ҳар бир ходим, аввало, ўзининг билими, маънавияти ва дунёқараши кенглиги билан ажралиб туриши керак. Дунёқараш, салоҳият, тафаккур теранлиги эса, шубҳасиз, мулоқот жараёнида кўзга ташланади. Чунки ҳар бир инсон муомаласи ва мулоқотига қараб, суҳбатдошининг қандай инсон эканлиги ҳақида хулоса қилади. Нутқ гапираётган шахснинг ихтиёрисиз унинг тимсолини яратади, шахсиятини очиб беради. Соддароқ айтганда, инсоннинг сўзига қараб, кимлигига баҳо беришади. Мулоқот орқали бир-биримиз билан фикр алмашамиз, туйғуларимизни ифода этамиз, баҳсга киришамиз. Шу жиҳатдан қараганда, мулоқот кишилар учун ҳамиша қулайлик воситаси бўлиши керак.