

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA E-HUKUMAT TIZIMIDA XIZMAT KO‘RSATISH SAMARADORLIGINI OSHIRISH MEXANIZMLARI

Boboqulov Fazliddin Xasan o‘g‘li

University of Management and Future Technologies

Raqamli iqtisodiyot fakulteti

M011-24 guruh talabasi

boboqulovfazliddin8@gmail.com

ANNOTATSIYA

Ushbu maqola O‘zbekiston Respublikasida e-hukumat tizimi orqali davlat xizmatlarini samarali ko‘rsatish mexanizmlarini tadqiq etishga qaratilgan. Tadqiqot doirasida e-hukumatning asosiy funksiyalari, uning raqamli xizmatlar qamrovi, fuqarolar va biznes sub’ektlari uchun qulaylik yaratishdagi roli tahlil qilinadi. Maqolada xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishga to‘sqinlik qiluvchi omillar, jumladan, texnologik infratuzilma yetishmovchiligi, tizimlararo integratsiya muammolari, raqamli savodxonlik darajasining pastligi va kiberxavfsizlik masalalari ko‘rib chiqilgan. Tadqiqot natijalari e-hukumat tizimining samaradorligini oshirish va fuqarolarga qulay xizmatlar yaratishda qo‘llanilishi mumkin bo‘lgan strategik tavsiyalarni shakllantirishga yordam beradi. Maqola ilmiy jamoatchilik, davlat boshqaruvi organlari mutaxassislari, shuningdek, raqamli transformatsiya va elektron xizmatlar sohasidagi tadqiqotchilar uchun qimmatli manba hisoblanadi.

Kalit so‘zlar: Raqamli xizmatlar, elektron hukumat, raqamli transformatsiya, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, raqamli infratuzilma, internet qamrovi, xizmatlar sifati, raqamli savodxonlik, innovatsion rivojlanish, davlat boshqaruvi.

ABSTRACT

This article is focused on studying the mechanisms for providing public services effectively through the e-government system in the Republic of Uzbekistan. Within the scope of the research, the main functions of e-government, its coverage of digital services, and its role in facilitating convenience for citizens and business entities are analyzed. The article also examines factors that hinder the improvement of service quality, including deficiencies in technological infrastructure, issues with system integration, low levels of digital literacy, and cybersecurity concerns. The research findings contribute to the development of strategic recommendations that can be applied to enhance the efficiency of the e-government system and create user-friendly services for citizens. The article serves as a valuable resource for the scientific community, specialists in public administration, as well as researchers in the field of digital transformation and electronic services.

Key words: Digital services, e-government, digital transformation, information and communication technologies (ICT), digital infrastructure, internet coverage, service quality, digital literacy, innovative development, public administration.

АННОТАЦИЯ

Данная статья посвящена исследованию механизмов эффективного предоставления государственных услуг через систему электронного правительства в Республике Узбекистан. В рамках исследования анализируются основные функции электронного правительства, охват цифровых услуг, а также его роль в обеспечении удобства для граждан и субъектов бизнеса. В статье рассматриваются факторы, препятствующие повышению качества обслуживания, включая недостатки технологической инфраструктуры, проблемы интеграции систем, низкий уровень цифровой грамотности и вопросы кибербезопасности. Результаты исследования способствуют формированию стратегических рекомендаций, которые могут быть применены для повышения эффективности системы электронного правительства и создания удобных для граждан услуг. Статья представляет ценность для научного сообщества, специалистов органов государственного управления, а также исследователей в области цифровой трансформации и электронных услуг.

Ключевые слова: Цифровые услуги, электронное правительство, цифровая трансформация, информационно-коммуникационные технологии, цифровая инфраструктура, интернет-покрытие, качество услуг, цифровая грамотность, инновационное развитие, государственное управление.

KIRISH

Dunyo mamlakatlarida davlat boshqaruvini modernizatsiya qilishning eng samarali yoʻnalishlaridan biri — bu elektron hukumat tizimidir. U nafaqat davlat xizmatlarini tezkor va shaffof koʻrinishda taqdim etishni taʼminlaydi, balki fuqarolar bilan davlat oʻrtasidagi muloqotni soddalashtiradi, korrupsiyaning oldini oladi va iqtisodiy oʻsishga zamin yaratadi. Elektron hukumat tizimi ushbu islohotlarning asosiy tayanchlaridan biri boʻlib, davlat xizmatlarini koʻrsatishda ochiqlik, tezkorlik, shaffoflik va samaradorlikni taʼminlashga qaratilgan. AKT xizmatlaridan keng foydalanish esa nafaqat davlat organlari faoliyatini optimallashtirishga, balki fuqarolar va tadbirkorlarga yaratilayotgan sharoitlarning yuksalishiga ham xizmat qilmoqda. Oʻzbekistonda ham elektron hukumat tizimini rivojlantirish 2012-yildan boshlab davlat siyosatining ustuvor yoʻnalishlaridan biri boʻldi. Raqamli transformatsiya jarayoni ayniqsa 2019–2025-yillarda kuchaydi. Bu davrda 300 dan ortiq interaktiv davlat xizmatlari ishga tushirildi, 40 ga yaqin davlat reyestrlari

integratsiya qilindi. Ammo mavjud yutuqlarga qaramay, tizimda hal etilishi zarur bo'lgan masalalar ham mavjud: xizmatlarning ba'zilarida texnik nosozliklar uchrashi, idoralararo integratsiyaning yetarli bo'lmashligi, ma'lumotlar takroriyligi va kiberxavfsizlik xavflari shular jumlasidan. Mavzuning dolzarbligi aynan O'zbekistonning "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi bilan chambarchas bog'liq bo'lib, mazkur strategiya davlat boshqaruvini to'liq raqamlashtirishni maqsad qilgan.

Elektron hukumat tizimi dunyo miqyosida davlat xizmatlarini yanada samarali qilishda muhim vosita sifatida tan olingan. O'zbekiston Respublikasida ham so'nggi yillarda bu sohada katta o'zgarishlar amalga oshirildi. Masalan, yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) orqali 300 dan ortiq xizmatlar onlayn formatga o'tkazildi. Shuningdek, davlat xizmatlari markazlari faoliyati takomillashtirilib, aholiga xizmat ko'rsatishda yagona standartlar joriy etildi. Mobil ilovalar, elektron to'lov tizimlari va ID-karta asosidagi identifikatsiya kabi zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) tizimga kiritildi. "Raqamli hukumat" platformasining bosqichma-bosqich tatbiqi davlat organlari o'rtasida elektron ma'lumot almashinuvini tezlashtirdi. Bularning barchasi mamlakatda davlat boshqaruvini ochiq, qulay va samarali qilishga xizmat qilmoqda. Shu sababli, elektron hukumat mavzusi nafaqat nazariy, balki amaliy jihatdan ham juda dolzarb hisoblanadi. Bugungi kunda O'zbekistonda davlat boshqaruvini raqamlashtirish jarayonlari izchil davom etmoqda. Xususan, "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi ¹ davlat xizmatlarini modernizatsiya qilish, idoralararo ma'lumot almashinuvini takomillashtirish hamda elektron xizmatlarning ishonchlilik va tezkorligini oshirishga qaratilgan keng ko'lamli islohotlarni o'z ichiga oladi. Ushbu strategiya elektron hukumat tizimini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlarini belgilaydi. Jumladan, barcha davlat xizmatlarini to'liq raqamlashtirish, yagona axborot platformalarini yaratish, ochiq ma'lumotlar tizimini kengaytirish va fuqarolarga davlat xizmatlaridan onlayn foydalanish imkoniyatini oshirish kabi vazifalarni amalga oshirishni ko'zda tutadi.

MUHOKAMA VA NATIJALAR

O'zbekistonda elektron hukumat tizimning shakllanish jarayoni bir necha bosqichda amalga oshirilgan va har bir bosqichda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT)ning qo'llanilishi takomillashtirilgan. Dastlabki bosqichda (2013–2017-yillar) elektron hukumatning normativ-huquqiy bazasi yaratilgan, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali ishga tushirilgan hamda idoraviy axborot

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidenti. "Raqamli O'zbekiston -2030" strategiyasi. Toshkent, 2020.

tizimlarini rivojlantirish bo'yicha ishlar olib borilgan. Keyingi bosqichda (2018–2020-yillar) Davlat xizmatlari markazlari va Davlat xizmatlari agentligi tashkil etilib, xizmatlarning katta qismi onlayn shaklga o'tkazilgan. 2021-yildan hozirgi davrgacha bo'lgan uchinchi bosqich esa “Raqamli O'zbekiston – 2030” strategiyasi doirasida davlat xizmatlarining 80 foizdan ortig'ini raqamlashtirish, ID-karta orqali yagona identifikatsiya tizimini joriy etish va idoralararo ma'lumot almashish platformalarini integratsiya qilish kabi yirik islohotlar bilan ajralib turadi. Elektron hukumatning samaradorligi asosan AKT xizmatlaridan foydalanish darajasi bilan belgilanadi.

Bugungi kunda O'zbekistonda elektron xizmatlar Yagona portal (my.gov.uz), elektron identifikatsiya tizimi (OneID), idoralararo ma'lumot almashinuvi platformalari, mobil ilovalar va elektron to'lov tizimlari orqali keng qo'llanilmoqda. Yagona portal orqali 300 dan ortiq xizmat ko'rsatiladi, aholi uchun “bir darcha” tamoyili asosida qulayliklar yaratilgan, elektron navbat, avtomatik monitoring va onlayn to'lov kabi imkoniyatlar tizim samaradorligini oshirmoqda. OneID tizimi orqali esa elektron imzo, ID-karta va biometrik autentifikatsiya asosida fuqarolarning shaxsini tasdiqlash jarayoni soddalashtirilgan.

Idoralararo elektron ma'lumot almashinuvi jarayonida 200 dan ortiq tashkilot yagona integratsiya markazi orqali birlashtirilgan bo'lib, bu qog'oz hujjatlar almashinuvi hajmini kamaytirish va byurokratik jarayonlarni soddalashtirishga xizmat qilmoqda. Shuningdek, mobil ilovalar orqali davlat xizmatlaridan foydalanish ulushi yil sayin oshib, aholining keng qatlamlari uchun qulayliklar yaratmoqda. Aholi va tadbirkorlarning elektron xizmatlarga murojaat ko'rsatkichlari ham tizim samaradorligining ortib borayotganini tasdiqlaydi. So'nggi yillarda onlayn xizmatlar foydalanuvchilari soni har yili 20–30 foizga o'sib bormoqda².

Xizmatlardan foydalanayotgan aholining katta qismini yoshlar tashkil etadi, bu esa raqamli savodxonlik darajasining oshib borayotganini ko'rsatadi. Eng ko'p talab qilinadigan xizmatlar qatoriga soliq to'lovlari, kadastr ma'lumotlari, yo'l harakati qoidalarini buzganlik uchun jarimalarni tekshirish, FHDYO xizmatlari, shuningdek turli litsenziya va guvohnomalarni olish kiradi. Ushbu xizmatlarning onlayn shaklga o'tkazilishi aholining vaqt va mablag'ini sezilarli darajada tejash imkonini berdi. Elektron hukumat tizimining amaliy samaradorligi bir nechta yo'nalishda namoyon bo'ladi. Avvalo, iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlari ijobiy tendensiyani ko'rsatmoqda: byurokratik xarajatlar kamaydi, qog'oz aylanishi 60–70 foizga qisqardi va davlat xizmatlarini avtomatlashtirilgan shaklda taqdim etish natijasida byudjet xarajatlari tejalmoqda.

² Abdug'aniyev A. — Elektron hukumat va davlat boshqaruvi tizimini raqamlashtirish. — Toshkent: “Fan va texnologiya”, 2020. — 215-b.

1-jadval. O'zbekiston Respublikasida elektron hukumat tizimining asosiy komponentlari.

O'zbekiston elektron hukumat tizimining asosiy komponentlari
Yagona interaktiv davlat xizmatlari portal (my.gov.uz)
Yagona identifikatsiya tizimi (OneID)
Elektron raqamli imzo (e- imzo)
Yagona to'lov tizimi (pay.goz.uz)
Davlat xizmatlari markazlari (DXM)
Idoralararo axborot almashinuvi platformasi
Yagona ma'lumotlar bazalari va axborot tizimlari
UZCERT, davlat axborot xavfsizligi markazlari
Raqamli savodxonlik va ko'mak markazlari

Ijtimoiy samaradorlik nuqtayi nazaridan, aholi uchun xizmat olish jarayonlari sezilarli darajada soddalashdi, xizmat ko'rsatish vaqti qisqardi va chekka hududlarda ham sifatli xizmatlardan foydalanish imkoniyati yaratildi. Ma'muriy samaradorlik nuqtayi nazaridan esa davlat idoralari faoliyatidagi shaffoflik oshdi, korrupsiya xavfi kamaydi, inson omilining ta'siri qisqardi va idoralar o'rtasida tezkor ma'lumot almashinuvi yo'lga qo'yildi. Shunga qaramay, ayrim muammolar mavjudligini e'tibordan chetda qoldirib bo'lmaydi. Jumladan, aholining ma'lum qismi raqamli savodxonlik darajasiga ega emas. Chekka hududlarda internet tezligi pastligi, ayrim idoralarda axborot bazalarining eskirganligi yoki integratsiya jarayonlarining sustligi ham xizmatlarning samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Elektron hukumat tizimining samaradorligini ta'minlash uchun bir qator muhim omillar mavjud. Jumladan, tashkiliy-huquqiy asoslarning mustahkamligi elektron xizmatlarning qonuniy va tizimli tarzda amalga oshirilishini kafolatlaydi. O'zbekiston Respublikasida qabul qilingan "Elektron hukumat to'g'risida"gi qonun hamda axborot xavfsizligini ta'minlashga doir me'yoriy-huquqiy hujjatlar tizimining barqaror va samarali ishlashiga mustahkam asos yaratadi.

Umuman aytganda, O'zbekiston Respublikasida e-hukumat tizimi xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishda muhim ahamiyatga ega bo'lib, uning rivoji tashkiliy-huquqiy asoslarning mustahkamligi, raqamli infratuzilma va texnologiyalar, interaktiv va qulay xizmatlar, foydalanuvchilarning raqamli savodxonligi hamda doimiy monitoring tizimlariga bog'liq. Shu orqali davlat xizmatlari tezkor, shaffof va

sifatli taqdim etiladi, fuqarolar ishonchi mustahkamlanadi hamda innovatsion rivojlanish rag‘batlantiriladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 5 oktyabrdagi PF-6079-sonli "Raqamli O‘zbekiston-2030" strategiyasi to‘g‘risidagi Farmoni. URL: <https://lex.uz/uz/docs/5030957>.
2. Askarov, N.I. Raqamli iqtisodiyotning ahamiyati va rivojlanish yo‘nalishlari // Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar ilmiy elektron jurnali. – 2021. – №1. – B. 288-295.
3. Abdug‘aniyev A. — Elektron hukumat va davlat boshqaruvi tizimini raqamlashtirish. — Toshkent: “Fan va texnologiya”, 2020. — 215-b.
4. Mamatqulov K. — Raqamli iqtisodiyot va elektron davlat xizmatlari. — Toshkent: “Iqtisodiyot”, 2021. — 178-b.
5. Mustafoev D. — Davlat xizmatlarini ko‘rsatish tizimida innovatsion yondashuvlar. — Toshkent: “Adolat”, 2022. — 164-b.
6. Tapscott, D. The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence. – McGraw-Hill, 1997. – 342 p.
7. Lucas, R.E. On the Mechanics of Economic Development // Journal of Monetary Economics. – 1988. – Vol. 22, No. 1. – P. 3-42.
8. Solow, R.M. A Contribution to the Theory of Economic Growth // Quarterly Journal of Economics. – 1956. – Vol. 70, No. 1. – P. 65-94.