

ДАВЛАТ ФУҚАРОЛИК ХИЗМАТИДА МАЖЛИСЛАРНИ ОПТИМАЛЛАШТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ: РАҚАМЛИ ТЕХНОЛОГИЯЛАР ВА ИНСОН ОМИЛИНИ КАМАЙТИРИШ ОРҚАЛИ САМАРАДОРЛИКНИ ОШИРИШ

Исмоилов Сардорбек Одилжонович

Андижон қишлоқ хўжалиги ва агротехнологиялар
институтини таянч докторанти

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17801232>

Аннотация: Мазкур илмий мақолада давлат фуқаролик хизматида мажлислар самарадорлигини ошириш, инсон омилини қисқартириш ва мажлисларни рақамли технологиялар ёрдамида оптималлаштиришнинг истиқболли йўналишлари таҳлил қилинган. Тадқиқотда қиёсий кейс-таҳлил методи қўлланилди. Жаҳон тажрибаси (Эстония, Сингапур, АҚШ, Канада, Буюк Британия) ва илғор корпоратив амалиётлар (Zoom IQ, Microsoft Viva, Otter.ai) мисолида мажлисларни қисқартириш, автоматик хулоса тайёрлаш, қарорларни тез ва сифатли қабул қилиш механизмлари ўрганилган. Кейс-таҳлиллар асосида мажлислардаги вақт сарфи 40-70% гача камайиши, топшириқлар аниқлик билан тақсимланиши ва фуқаролик хизматчилари фаолиятида иш самарадорлиги ошиши мумкинлиги кўрсатиб берилган. Шу билан бирга, мазкур инновацион ёндашувларни Ўзбекистон давлат бошқарув тизимига жорий этиш бўйича таклифлар ҳам ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: Давлат фуқаролик хизмати, автоматлаштириш, алгоритмик бошқарув, рақамли қарорлар, мажлисларни қисқартириш, давлат бошқаруви, бошқарув самарадорлиги, сунъий интеллект асосида хулоса тайёрлаш, асинхрон бошқарув, рақамли фуқаролик хизмати

Кириш: Жаҳонда давлат бошқарув тизимлари янги босқич — рақамли трансформация даврига кириб келди. Бу жараён нафақат технологик янгиланиш, балки бошқарув фалсафаси, иш услублари ва хизмат кўрсатиш жараёнларининг тубдан қайта кўриб чиқилиши демакдир. Айниқса, давлат фуқаролик хизмати соҳасида анъанавий усулдаги мажлислар, йиғилишлар ва учрашувлар нафақат вақт ва молиявий ресурсларни, балки ходимларнинг психологик фаоллиги ва ижодкорлигини ҳам пасайтирувчи омил сифатида намоён бўлмоқда.

Бугунги кунда давлат фуқаролик хизматчилари ҳар ҳафта ўнлаб мажлисларда иштирок этиши, баъзан эса уларнинг айримлари қисман ёки умуман самара бермаслиги бўйича халқаро тадқиқотлар огоҳлантирмоқда. Ушбу ҳолат " қарор қабул қилиш қобилятининг сусайиши (decision fatigue) каби психологик тушкунлик ҳолатларини келтириб чиқармоқда.

Шунинг учун ҳам давлат идоралари мажлислар формати, коммуникация усуллари ва қарор қабул қилиш жараёнларини рақамлаштириш, автоматлаштириш ва оптималлаштириш зарурати билан тўқнаш келмоқда. Бу эҳтиёж халқаро амалиётда қатор технологик ечимлар — Сунъий интеллект асосида хулоса тайёрлаш, асинхрон бошқарув, интеллектуал мажлис платформалари каби воситаларнинг оммалашишига олиб келмоқда.

Ўзбекистонда ҳам давлат хизматларини рақамлаштириш жараёнида мажлисларни автоматлаштириш, онлайн кун тартиби, AI асосли вазифа кузатуви каби ечимларни жорий қилиш орқали фуқаролик хизмати самарадорлигини ошириш бўйича жиддий изланишлар олиб борилмоқда.

Адабиётлар таҳлили: Жаҳондаги кўплаб тадқиқотлар шуни кўрсатадики, мажлислар ташкилотлардаги энг катта “вақт истеъмолчи” фаолиятлардан бири саналади. Олиб борилган тадқиқотларга асосан ҳукуматнинг самарали ишлаши учун мажлислар ва бошқа ижроий коммуникациялар рақамлаштирилиши лозимлиги таъкидланади. Улар фуқаролик хизматида анъанавий мажлисларнинг бюрократик тўсиқлар яратишини таъкидлайди.¹

Олиб борилган тадқиқотларга асосан давлат бошқарувида сунъий интеллект асосида хулоса тайёрлаш ва алгоритмик таҳлиллар орқали қарорлар қабул қилиш жараёнини чуқур таҳлил қилинган. Унга кўра, Microsoft Viva ва Zoom IQ каби дастурлар фуқаролик хизматчилари фаолиятида тайинлаш, иш баҳолаш ва иш юкламасини назорат қилишни автоматлаштиради. Бу, ўз навбатида, ҳар куни ўтказиладиган кўплаб мажлисларнинг ҳажмини кескин қисқартиради.²

Халқаро тажрибага асосан Эстония ва Сингапур моделлари. Эстонияда e-Cabinet тизими орқали Вазирлар Маҳкамаси йиғилишлари учун ҳужжатлар йиғилишдан олдин тарқатилади ва қарорлар йиғилиш пайтида эмас, балки электрон овоз бериш орқали қабул қилинади. Сингапур эса GovTech агентлиги орқали давлат ходимлари учун иш самарадорлигини мониторинг (productivity-monitoring) платформаларини жорий этган.

Иқтисодий ҳамкорлик ва тараққиёт ташкилоти (OECD)нинг 2021 йилги ҳисоботида келтирилишича, пандемиядан сўнг жаҳондаги давлат идораларининг катта қисми анъанавий мажлисларни масофавий ва асинхрон режимга ўтказган. Бу ерда сунъий интеллект асосида хулоса тайёрлаш (Otter.ai, Fireflies.ai) технологиялари етук натижалар берган. Эндиликда қатнашувчиларнинг шахсан қатнашиши шарт эмас — сунъий интеллект ёрдамида уларга мажлиснинг хулосаси етказилади.³

Барча таҳлил қилинган адабиётлар бир нуқтада бирлашади: мажлисларни рақамлилаштириш ва инсон омилини қисқартириш орқали давлат хизматларида самарадорлик ва шаффофликни ошириш мумкин. Мажлисларни қисқартириш бугунда нафақат “вақт тежаш”, балки қарор қабул қилишни автоматлаштириш, топшириқларни аниқ тақсимлаш ва фуқароларга тезкор жавоб бериш имкониятини яратади.

Тадқиқот мақсади ва методологияси: Давлат фуқаролик хизматида мажлисларни оптималлаштириш учун замонавий рақамли платформалар, сунъий интеллект асосида хулоса тайёрлаш дастурлари ва халқаро тажрибаларни таҳлил қилиш, шунингдек, уларни Ўзбекистонда тадбиқ этиш имкониятларини баҳолаш.

¹ Huang, Z., & Benyoucef, M. (2013). **User-centered investigation of social commerce design.** *International Journal of Information Management*, 33(4), 670–682.

DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2013.05.004

² Janssen, M., van der Voort, H., & Wahyudi, A. (2017). *Factors influencing big data decision-making quality.* *Journal of Business Research*, 70, 338–345. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.08.007>

³ OECD. (2021). *The state of public service.* OECD Publishing. Retrieved from <https://www.oecd.org/gov/the-state-of-public-service-8f506a2a-en.htm>

Тадқиқот объекти: давлат фуқаролик хизматидаги мажлис жараёнлари бўлиб, предмети сифатида рақамли бошқарув технологиялари олинди.

Тадқиқотда қиёсий кейс-таҳлил усули қўлланилиб, Турли давлатлар ёки ташкилотлардаги тажрибаларни бир-бири билан қиёслаш орқали қайси тизим ва дастур самаралироқ эканини аниқланган. Бунда Эстония, Сингапур, Канада, АҚШ, Швеция каби давлатларнинг мажлис тизимлари ҳамда дастурлар (Zoom IQ, Microsoft Viva, Otter.ai) ўрганилди.

Мақолада қўлланилаётган баъзи асосий тушунчаларни аниқлаш ва таърифлаш мақсадга мувофиқ:

Сунъий интеллект асосида хулоса тайёрлаш — бу сунъий интеллект (AI) асосида ишловчи технология бўлиб, мажлислар, мулоқотлар ёки нутқлар яқунланганидан сўнг, уларнинг асосий мазмуни, муҳокамалар ва топшириқларини автоматик хулоса қилиб беради.

Асинхрон бошқарув — бу ташкилотдаги иш жараёнлари ва мулоқотлар бир вақтнинг ўзида эмас, балки ҳар бир иштирокчининг ўзига қулай пайтда амалга оширилиши мумкин бўлган бошқарув усулидир. Бу вақт ва жойдан мустақил ишлашни таъминлайди.

Муҳокама ва натижалар:

1.1-Жадвал. Хорижий давлатларнинг мажлисларни оптималлаштириш бўйича тажрибаси

Давлат номи	Асосий инструмент: қўлланилаётган платформа ва усуллар	Мажлис хусусияти
Эстония	e-Cabinet	Хужжатлар автомат тасдиқланади, рақамли овоз бериш орқали қарор қабул қилинади.
Сингапур	GovTech tools	Асинхрон тайёргарлик орқали мажлис олдиндан тайёрланади, муҳокама қисқа бўлади.
Канада	GCcollab	Олдиндан тарқатилган қисқа маълумот асосида мажлисда фақат амалий вазифалар муҳокама қилинади.
АҚШ	Microsoft Viva/Zoom IQ	Фақат қарор қабул қилишга қаратилган йиғилишлар.
Буюк Британия	Smart Working	Гибрид ишлаш, рақамли муҳокама, вақтини ўзи танлаш орқали мажлислар камайган.

Хорижий давлатларнинг мажлисларни оптималлаштириш бўйича тажрибасини ўрганиш мақсадга мувофиқдир (1.1-Жадвал). Эстония рақамли давлат бошқаруви соҳасида етакчи давлатлардан бири ҳисобланади. Унда 2000-йиллар бошидан e-Cabinet рақамли платформа жорий этилган бўлиб, барча ҳукумат йиғилишлари электрон форматда ўтказилади. Қарорлар масофавий овоз бериш орқали қабул қилинади. Самарадорлик нуқтаи назаридан, мажлислар давомийлиги 2 соатдан 30 дақиқагча

қисқарган. Энг муҳими, ҳужжатлар йиғилишдан олдин тарқатилади ва иштирокчилар томонидан олдиндан ўрганилади.⁴

Сингапурда рақамли бошқарувни жорий этиш учун махсус GovTech агентлиги ташкил этилган. Бу агентлик орқали "Moments of Life" ва "Virtual Collaboration Toolkit" каби платформалар жорий этилган. Давлат ходимлари ушбу тизимлар ёрдамида асинхрон мажлислар ўтказишлари мумкин. Шу билан бирга, сунъий интеллект асосида хулоса тайёрлаш, автоматик матнли ёзув ва автомат тасдиқ орқали мажлиснинг асосий хулосалари ва топшириқлари автоматик равишда тарқатилади.⁵

Канада федерал ҳукумати давлат идоралари ўртасидаги ҳамкорликни таъминлаш мақсадида GCcollab платформасини жорий қилган. Бу платформа Microsoft Teams билан бирлаштирилган ва унда автоматик хулоса ва топшириқ генерацияси тизимлари фаолият юритади. Йиғилишлар фақат реал вақтда эмас, балки асинхрон муҳокама шаклида ҳам амалга оширилади. Бу давлат хизматчиларига мажлисларда иштироксиз ҳам самарали ишлаш имконини яратади.⁶

АҚШ федерал агентликлари, жумладан АҚШ Ветеранлар агентлиги (Department of Veterans Affairs) Microsoft Viva платформасини жорий этган. Унинг ёрдамида мажлисларни таҳлил қилиш, шахсий хулоса тайёрлаш ва сунъий интеллект асосидаги меҳнат самарадорлиги ҳисоботи орқали ходим самарадорлигини баҳолаш йўлга қўйилган. Бу хизматлар давлат хизматчиларининг мажлислардаги ролини қайта баҳолашга ёрдам бермоқда.⁷

Британия фуқаролик хизматида рақамлилаштириш бўйича ақлли ишлаш "Smart Working" ташаббуси амалга оширилган. Бу ташаббус доирасида Fellow App каби платформа ёрдамида ҳар бир мажлис учун онлайн мажлис кун тартиби, мажлис жараёнида синхрон равишда ёзиладиган эслатмалар ва мажлис яқунлари асосида белгилаб қўйиладиган амалий ишлар тайёрланади. Бу орқали нафақат мажлислар самарадорлиги ошади, балки вазифаларнинг бажарилиши ҳам мониторинг қилинади.⁸

1.2-Жадвал. Мажлисларни оптималлаштириш имконини берувчи дастурлар

Дастур номи	Нега тавсия этилади
Zoom IQ	Мажлис жараёнида реал вақтда хулоса ва вазифалар тақсимотини автоматик амалга оширади.
Microsoft Viva	Ходимларнинг юкламаси ва руҳий ҳолатини таҳлил қилиш орқали самарадорликни оширишга қаратилган

⁴ e-Estonia. (2021). *e-Cabinet: Smart Government Decision-Making Platform*. Retrieved from <https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/e-cabinet>

⁵ GovTech Singapore. (2021). *Moments of Life & Virtual Collaboration Toolkit*. Retrieved from <https://www.tech.gov.sg/>

⁶ Government of Canada. (2021). *GCcollab: Federal collaboration platform*. <https://gccollab.ca>

Government of Canada. (2022). *Using Microsoft 365 for digital public*

⁷ Microsoft. (2022). *Modernizing Federal Work with Microsoft Viva*.

URL: <https://www.microsoft.com/en-us/industry/government/microsoft-viva-modern-government>

⁸ UK Government. (2021). *Smart Working Code of Practice*. <https://www.gov.uk/government/publications/smart-working-code-of-practice>

Otter.ai

Жонли ёзув ва хулосаларни тайёрлаб, давлат ҳужжатларининг шаффоф ва аниқ бўлишини таъминлайди.

Замонавий давлат бошқарувида мажлисларни самарали ташкил этиш ва инсон ресурсларини мақбул бошқаришда дастурлардан фойдаланиш муҳим аҳамиятга эга (1.2-Жадвал). Бу мақсадда **Zoom IQ**, **Microsoft Viva** ва **Otter.ai** каби интеллектуал дастурлар фаол қўлланилмоқда. Уларнинг имкониятлари ва ўзаро боғлиқ жиҳатлари давлат фуқаролик хизматида рақамли трансформацияни жадаллаштиришга хизмат қилади.

Zoom IQ — Zoom платформасига интеграцияланган ва мажлислар жараёнида интеллектуал хулоса тайёрлаш хизматини амалга оширади. Мажлис тугагандан сўнг, асосий нуқталар, муҳокамалар ва вазифалар автоматик хулосаланади, бу эса реал вақтда қатнашмаган иштирокчилар учун ҳам жараёндан хабардор бўлиш имконини яратади. Бу платформа асинхрон бошқарувга хизмат қилади ва вақт тежамкорлигини таъминлайди.⁹

Microsoft Viva эса Teams платформаси орқали иш юкламаси, самарадорлик ва билимлар бошқарувини интеллектуал таҳлил қилади. Viva Insights орқали давлат хизматчиларининг индивидуал иш фаолияти таҳлил қилинади ва Viva Topics ташкилот ичидаги билимларни автомат классификация қилади. Мажлис репортлари кун тартиби, қарорлар ва топшириқларни архивлаш орқали назоратни яхшилайдди.¹⁰

Otter.ai овозли мулоқотларни автомат матнга айлантирадиган платформа бўлиб, мажлисларни реал вақтда матнли ёзиб олади. Унинг ёрдамида асосий муҳокама мавзулари хулосаланади ва кимга қандай топшириқ берилгани автомат белгиланади. Бу эса давлат фуқаролик хизматчиларининг иш самарадорлигини оширади.¹¹

Қуйидаги таклифлар берилади:

- Маҳаллий даражада “**E-Majlis**” платформасини Zoom IQ технологиялари билан интеграция қилиш.
- Мажлисларни фақат муайян масалани ҳал этиш учун аниқ қарор қабул қилиниши зарур (“decision-needed”) бўлган форматга ўтказиш.
- Ҳар бир давлат хизматчисига шахсий иш вазифаларини автомат тақсимловчи AI ёрдамчиларни жорий этиш.
- Вақт ва харажатни тежаш орқали давлат бошқарувида самарадорлик ва шаффофликни ошириш.

Хулоса: Бугунги глобал рақамли трансформация шароитида давлат фуқаролик хизмати ҳам ўз иш услубларини қайта кўриб чиқиш зарурати билан юзма-юз турибди. Хусусан, анъанавий мажлислар — давлат идоралари фаолиятида вақт, ресурс ва инсон энергиясини энг кўп сарфлайдиган, бироқ ҳар доим ҳам самара бермайдиган жараёнлардан биридир. Шу нуқтаи назардан, мажлисларни оптималлаштириш давлат бошқарувини модернизация қилишнинг муҳим йўналишларидан бирига айланган.

⁹ Zoom. (2023). *Zoom IQ Meeting Summary and AI Companion tools*. <https://blog.zoom.us/zoom-iq-ai-companion-meeting-summary>

¹⁰ Microsoft. (2023). *Overview of Microsoft Viva: Empower people and teams to be their best*. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-viva>

¹¹ Otter.ai. (2023). *Meeting transcription, summaries, and action items in real-time*. URL: <https://otter.ai>

Сунъий интеллект асосида автоматик хулосалар тайёрлаш, асинхрон бошқарув ва интеллектуал иш муҳитлари (масалан, Microsoft Viva, Otter.ai, Zoom IQ) давлат хизматчилари учун мажлислардаги реал вақтдаги қатнашув заруратини камайтиради. Шунингдек, ҳар бир хизматчига аниқ топшириқлар ва автоматик KPI кузатувлари орқали иш самарадорлиги оширилади. Бу нафақат вақтни тежаш, балки инсон ресурсларини янада стратегик ва инноватив фаолиятларга йўналтириш имконини беради.

Айрим давлатлар, жумладан Эстония, Сингапур, Канада ва Британия фуқаролик хизматларида мажлислар асинхрон тарзда, рақамли платформа орқали амалга оширилмоқда. Ушбу тажриба шундан далолат берадики, келажак давлат хизмати — бу қатнашув эмас, натижага йўналтирилган тизимдир.

Шундай экан, Ўзбекистон давлат фуқаролик хизматида ҳам мажлисларни оптимallasштириш, сунъий интеллект асосида хулоса тайёрлаш ечимларини жорий этиш орқали фаолият самарадорлиги ва рақобатбардошлиги сезиларли даражада оширилиши мумкин.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Huang, Z., & Benyoucef, M. (2013). User-centered investigation of social commerce design. *International Journal of Information Management*, 33(4), 670–682
2. Janssen, M., van der Voort, H., & Wahyudi, A. (2017). Factors influencing big data decision-making quality. *Journal of Business Research*, 70, 338–345.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.08.007>
3. OECD. (2021). The state of public service. OECD Publishing. Retrieved from <https://www.oecd.org/gov/the-state-of-public-service-8f506a2a-en.htm>
4. 1 e-Estonia. (2021). e-Cabinet: Smart Government Decision-Making Platform. Retrieved from <https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/e-cabinet>
5. GovTech Singapore. (2021). Moments of Life & Virtual Collaboration Toolkit. Retrieved from <https://www.tech.gov.sg/>
6. Government of Canada. (2021). GCCollab: Federal collaboration platform. Retrieved from <https://gccollab.ca>
7. Government of Canada. (2022). Using Microsoft 365 for digital public
8. Microsoft. (2022). Modernizing Federal Work with Microsoft Viva. URL: <https://www.microsoft.com/en-us/industry/government/microsoft-viva-modern-government>
9. UK Government. (2021). Smart Working Code of Practice. Retrieved from <https://www.gov.uk/government/publications/smart-working-code-of-practice>
10. Zoom. (2023). Zoom IQ Meeting Summary and AI Companion tools. <https://blog.zoom.us/zoom-iq-ai-companion-meeting-summary>
11. Microsoft. (2023). Overview of Microsoft Viva: Empower people and teams to be their best. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-viva>
12. Otter.ai. (2023). Meeting transcription, summaries, and action items in real-time. URL: <https://otter.ai>