

ELEKTRON DAVLAT XIZMATLARI VA ULARNING TRANSFORMATSIYASI

Iskandarov Kamronbek Mansur o'g'li

Toshkent Davlat Yuridik universiteti Ommaviy huquq fakulteti

Davlat va jamiyat boshqaruvi yo'nalishi 2-bosqich talabasi e-mail:

ikamron088@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17659232>

Annotatsiya: Ushbu maqolamda O'zbekiston Respublikasida elektron davlat xizmatlari tizimining shakllanishi, rivojlanish bosqichlari va raqamli transformatsiya jarayoni tahlil qilinadi. Shuningdek, davlat boshqaruvining samaradorligini oshirish, fuqarolar uchun qulaylik yaratish va korrupsiyani kamaytirishdagi elektron xizmatlarning o'rni yoritilgan.

Maqolada Germaniya va Qozog'iston tajribalari o'rganilib, ularning O'zbekiston Respublikasi elektron xizmatlari taqqoslab, ularning O'zbekiston sharoitiga mos jihatlarni tahlil qilib chiqamiz. Tadqiqotlarda O'zbekiston Respublikasi qonunlari va hujjatlari ilmiy adbiyotlardan foydalanamiz. Tadqiqotlarda elektron hukumatning huquqiy asoslari, texnik infruzilmasi, foydalanuvchilarga yaratilgan qulayliklar, statistika va xorijiy tajriba misolida samaradorlik omillari yoritilgan. Shuningdek tizimdagi mavjud muammolar va ularni bartaraf etish bo'yicha takliflar ilgari surilgan.

Kalit so'zlar: Elektron hukumat my3.gov.uz raqamli transformatsiya, davlat xizmatlari, yagona interaktiv davlat xizmatlar portali, axborat texnologiyalari, raqamli iqtisodiyot, Germaniya, Qozog'iston, raqamli boshqaruv, ochiqlik indeksi, kiberxavfsizlik.

Kirish: So'zimni Prezidentimiz SH.M.Mirziyoyev takidlab o'tganiday, "Davlat fuqarolarga emas, fuqarolar davlatga xizmat qiladigan zamon o'tib buldi, endi davlat xalq uchun xizmat qilishi kerak." Shu maqsadda elektron hukumat tizimi mamlakatda keng joriy etilgan. Misol uchun 2013-yilda my3.gov.uz tashkil etilgan hozir unda 770 dan ortiq interaktiv xizmatlar mavjud. Bugungi globallashuv va raqamli iqtisodiyot davrida davlat boshqaruvining samaradorligini oshirish, aholiga xizmat ko'rsatishni tez, shaffof va qulay shaklga keltirish – har bir zamonaviy davlatning asosiy vazifalaridan biri hisoblanadi. Shu maqsadda jarayonning muhim elementi sifatida elektron davlat xizmatlari tizimi paydo buldi.

XXI asrda raqamli texnologiyalar hayotning barcha jabhalariga kirib keldi. Internet mobil ilovalar va suniy intellekt tizimlari davlat boshqaruvini ham tubdan o'zgartirmoqda. O'zbekiston ham bu jaryonda faol ishtirok etib, "Elektron hukumat" tizimi joriy etildi. Ushbu tizim davlat xizmatlarini soddalashtirish, byurokratiyani kamaytirish va fuqarolarga qulaylik yartishni maqsad qilgan.

2013-yilda 1-iyulda my.gov.uz portali ishga tushirildi. U O'zbekiston Respublikas Prezidentining 2013-yil 14- fevraldagi PF- 1920- son farmoni va Vazirlar Mahkamasining 378-sonli qaroriga asosan yaratilgan. Dastlab yartilganda 40 ta interaktiv xizmatdan iborat edi. 2017- yilda my2.gov.uz portali ishlab chiqilib,

foydalanuvchilar uchun yagona identifikatsiya tizimi joriy etildi. 2023-yil 24- oktyabrda esa yangi, takomillashtirilgan my3.gov.uz platformasi ishga tushdi. U MYID orqali yuzni tanib kirish, "Muxlisa" ovoqli yordamchisi onlayn to'lov va xizmatlarni baholash kabi funksiyalarni o'z ichiga oladi.

Elektron davlat xizmatlarning tuzilmasi: My3.gov.uz foydalanuvchilariga **G2C (government to citizen)** davlatdan fuqaroga masalan davlatdan passport yani ID karta olish

bunga misol bula oladi. **G2B (government to business)** misol uchun bunga yuridik shaxsni ro'yxatdan o'tkazish, litsenziya olish bunga misol bula oladi. **G2F (government to foreigners)** bunga misol qilib viza, vaqtinchalik turor joy misol bula oladi. Portalning arxitekturasida interfeysi, ma'lumotlar bazasi, amaliy tizimlar va integratsiya elementlaridan tashkil topgan.

Interfeys – foydalanuvchi interfeysi intuitiv to'rtta tilda (ya'ni o'zbek, ingliz, rus va qoraqalpoq) ishlaydi. Foydalanuvchi tizimga OneID yoki MyID orqali tizimga kiradi, va shaxsiy kabinet ochadi, arizalar yuboradi va xizmatni baholaydi. **Xizmat turlari:** Xizmat turlariga to'xtalib o'tsak juda ko'p portaldagi eng ommabop 10 ta xizmat turlari.

1. Soliq qarzi yo'qligi to'g'risida malumotnoma
2. Ish haqi ma'lumotlari
3. O'qish joyidan malumotnoma
4. Yashash joyi bo'yicha malumotnoma
5. Kredit tarixini olish
6. Mehnat daftarchasidan ko'chirama
7. Avtomobil ishonchnomasini olish
8. Nafaqa tayinlash
9. O'zini o'zi band qilgan shaxsni ro'yxatdan o'tkazish
10. Sudlanmaganlik to'g'risida ma'lumot

To'lov tizimi. To'lov tizimi haqida gapirib o'tadigan bo'lsam ba'zi xizmatlar pullik bo'lib, foydalanuvchi OneID yoki MyID orqali avtorizatsiyadan o'tadi. Ko'p interktiv xizmatlar bepul hisoblanadi agarda ba'zilari pulli bo'lsa jismoniy shaxslar uchun past narx yuridik shaxslar uchun boshqa narx quyiladi.

Joylar xaritasi va reyestr. Portal orqali davlat xizmatlari markazlari, bog'chalar, maktablar, shifoxonalar joylashuvi interaktiv xaritada ko'rsatiladi. Shuningdek, yagona xizmatlar reyestri ham yuritiladi.

Proaktiv va Kompozit xizmatlar.

Proaktiv xizmatlar- fuqarolarga avtomatik tarzda ko'rsatiladigan xizmatlar bo'lib ular davlat organlari o'rtasida ma'lumot almashinuvi asosida amalga oshiriladi. Misol uchun “ Hududiy elektr tarmoqlari” AJ avtomatik taklif qilinadi.

Kompozit xizmatlar- esa bir nechta tashkilotlarning jarayonlarni birlashtirib, yagona murojaat asosida bajariladi. Misol uchun tadbirkorlik subyektlarini ro'yxatdan o'tkazish va bank hisob raqmlarini ochish jarayoni.

Mobil ilovalar: Endi mobil ilovalarga to'xtalib o'tsam davlat xizmatlari bo'yicha mobil ilovalar tizimi ham rivojlangan. Masalan quyidagilardan shular jumlasidan:

Sog'liqni saqlash sohasi uchun bir qancha mobil ilovalar mavjud **DMED, Oson Apteka, MedElement.**

Ta'lim sohasi uchun mavjud ilovalar. **Hemis, My Maktab, eMaktab, Oila.**

Bandlikni kamaytirish uchun mavjud ilovalar. **Ish plus, MyDx,**

Ijtimoiy himoya uchun mavjud ilovalar. **My.gov, myihma**

Adliya sohasi uchun mavjud ilovalar. **MySud, Lex.Uz, Adliya Mobile**

Shu kabi bir qancha ilovalar mavjud bo'lib bular fuqarolarga ancha yoradm beradi.

Elektron ishtirok va fuqarolar bilan aloqalar. My3.gov.uz foydalanuvchilariga elektron ishtirok imkonini beradi. Fuqarolar bandlik, soliq, ochiqlik va xaridalar kabi yo'nalishlarda fikr bildirishi, murojaat kiritishi qarorlar qabul qilishi jarayonlari ishtirok etishi mumkin. Portal

xorijiy fuqarolar uchun ham alohida bo'limga ega bo'lib, chet elliklarga mo'ljallangan xizmatlar, hujjatlar va ko'p beriladigan savollar jamlangan.

Muammolar va takliflar.

My3.gov.uz tizimi qulay bo'lishiga qaramay ayrim kamchiliklari mavjud. Misol uchun fikr va taklif bildirish mexanizimi to'liq yo'lga qo'yilmagan agar to'liq yo'lga qo'yilsa juda yaxshi bo'ladi. Yana ariza ko'rib chiqish muddati ba'zan cho'ziladi agar shuni to'g'irlasak yaxshi bo'ladi ba'zi mamlakatlarda avtomatik tarzda javob qaytaradi. Ba'zi xizmatlar boshqa tizimlar bilan integratsiyalanmagan. Bir qancha takliflar berib o'tadigan bo'lsam birinchi navbatda suniy intellekt yordamida chat – botlar orqali tezkor javob tizimini yo'lga qo'yish kerak agaryol'ga qoysak ortiqcha kutish vaqti bo'lmaydi. Fikr va shikoyatlar bo'limini faollashtirish kerak bu esa qaysi xizmat yaxshi ishlayotganiligini fuqarolar yozib o'tadi. Xizmatlar o'rtasida integratsiyani faollashtirish kerak. Fuqarolarga portal imkoniyatlari haqida ommaviy axborot vositalarida e'lon qilib boorish kerak. Chunki hozirda ko'p o'rta yoshdagi odamlar yangliklar ko'radi va shunda my3.gov.uz da masofadan turib ko'p ishlarni qilishni o'rganadi. Agar O'zbekiston bu chora tadbirlarni qo'llasa 2030-yilgacha top- 30 davlatlar qatoriga kirish imkonini berishi mumkin.

Statistika va natijalar:

Statistika ma'lumotlarga qarganda 2025- yil 1-yanvar holatiga foydalanuvchilar soni 11,6 mln tashkil etadi. Tashriflar soni esa 34 mln ni tashkil etadi. Umumiy xizmatlar soni 775 ta, shundan 565 tasi mobil ilovalarda mavjud. Odamlarning qoniqish darajasi esa 84% ni tashkil etadi. Sharhalar esa 420 ming shikoyatlar esa 308 mingni tashkil etadi. Jami arizalar esa 25,3 mln shundan 20,7 mln ko'rib chiqilgan bu juda yaxshi natija. Foydalanuvchilarning 56,2% erkaklar tashkil etsa 43,8% esa ayollar tashkil etadi. Bu ko'rsatkichlar O'zbekistonda raqamli boshqaruv samarali ishlayotganini ko'rsatadi.

Raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali davlat organlari faoliyati tubdan o'zgarib, fuqarolarga xizmat ko'rsatish madaniyati yangi bosqichga ko'tarilmoqda. O'zbekiston ham bu borada so'nggi yillarda sezilarli natijalarga erishdi. Prezident Shavkat Mirziyoyev 2020-yilda takidlab o'tganidek. “ Davlat organlari faoliyati to'liq raqamlashtirmas ekan, xalq uchun qulay, samarali boshqaruv tizimini yaratib bulmaydi”.

“Raqamli transformatsiya davlat xizmatlarini raqamli texnologiyalarni integratsiyalash orqali yaxshilanadi. Ammo davlat sektorida raqamli texnologiyalardan tezkor foydalanish raqamli platformalardan foydalana olamaydigan yoki ulardan xabarsiz guruhlarini chetga surib quyishi mumkin. Bu esa raqamli tafovutni keltirib chiqarib, tengsizlikni kuchaytiradi va raqamli xizmatlardan foydalana olmaydigan odamlarni ortda qoldiradi”.¹ Shu boisdan O'zbekistonda “ Raqamli O'zbekiston-2030” strategiyasi, “Elektron hukumat to'g'risida”gi qonun “Davlat xizmatlari to'g'risida”gi qonun kabi normativ hujjatlar elektron boshqaruvini rivojlantirishning asosiy tayanchiga aylandi.

Elektron davlat xizmatlarining mazmuni va ahamiyati.

Elektron davlat xizmatlari- bu davlat organlari tomonidan axborot- kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) orqali jismoniy va yuridik shaxslarga xizmat ko'rsatish tizimi bo'lib, u davlat idoralari faoliyatini soddalashtirish, fuqarolar uchun qulaylik yaratish va byurokratik

¹ J.J.P.Latuperissa N.L.Y. Dewi Transforming Public Service <https://doi.org/10.3390/su16072818>

to'liqlarni kamaytirishga xizmat qiladi. Boshqacha aytganda, elektron davlat xizmatlari raqamli boshqaruvining asosi hisoblanadi. Elektron davlat xizmatlari aholiga va tadbirkorlarga raqamli texnologiyalar orqali masofadan turib, qulay va tezkor tarzda xizmat ko'rsatish tizimidir. Bunda arizalar, hujjatlar, to'lovlar va ma'lumot almashinuvi internet orqali amalga oshadi. Uning maqsadi – inson omilini kamaytirish jarayonlarni avtomatlashtirish va ochiq ma'lumotlar muhitini yaratishdir. Byurokratiyani kamaytirish, korrupsiya xavfini pasaytirish, fuqarolarga qulaylik yaratish va davlat organlari faoliyatini soddalashtirishdan iborat.

Bu tizimning asosiy tamoyillari quyidagilardan iborat:

- Ochiqlik va shaffoflik;
- Qulaylik va tezkorlik;
- Integratsiya va birlashtirilgan boshqaruv ;
- Korrupsiyani kamaytirish;
- Aholining davlatga ishonchini mustahkamlash;

O'zbekistonda elektron davlat xizmatlarning rivojlanish bosqichlari. O'zbekiston mustaqillik yillarida elektron boshqaruvni rivojlantirishda bir necha bosqichlarni bosib o'tgan. Davlat xizmatlarning yaratilishining birinchi bosqichi 2003-2013-yillarni o'z ichiga oladi. Bu bosqichda huquqiy asoslar yaratilishi boshlangan. 2003-yilda shunga oid “Axborotlashtirish to'g'risidagi” gi qonun qabul qilingan. Bu qonun aynan IT sohasining huquqiy poydevorini yaratdi. Keyinchalik esa 2012-yilda esa “ Axborot erkinligi prinsiplari” va “ Axborot tizimlari to'g'risida” gi qonunlar kuchga kirdi. Bu esa elektron davlat xizmatlarning rivojlanishiga sabab buldi. Ikkinchi bosqichi esa 2013-2018-yillarni o'z ichiga olib bunda amaliy joriy etiladi. 2013-yilda “ **Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz)**” ishga tushiriladi. U dastlab 50 ga yaqin xizmatni taqdim etgan bo'lsa, hozirda 770 dan ortiq interaktiv xizmati mavjud. 2017- yilda “ **Davlat xizmatlari agentligi**” tashkil etilib, xizmat ko'rsatish jarayonlari markazlashtirildi. Uchinchi bosqichi esa

2018-2024-yillarni o'z ichiga oladi. Bu bosqichda transformatsiya va integratsiya davri hisoblanadi. 2018-yilda “ Elektron hukumat to'g'risida”gi qonun qabul qilngandan so'ng 2020-yilda esa “Raqamli O'zbekiston” 2030 strategiyasi qabul qilinib davlat xizmatlarini to'liq raqamlashtirish maqsadi belgilandi. Shuningdek keyinchalik **OneID** yagona identifikatsiya tizimi joriy etildi. Keyinchalik **E-sud, E- kadastr, E-pensiya** loyihalar ishga tushirildi.

Elektron davlat xizmatlarning huquqiy asoslari. Bugungi kunda elektron xizmatlar quyidagi asosiy hujjatlar bilan tartibga solinadi.

1. “**Elektron hukumat to'g'risida**”gi qonun 2018-yil 9-aprelda qabul qilingan. Elektron boshqaruvining umumiy tamoyillari va tashkil etishi tartibini belgilaydi.
2. “ **Davlat xizmatlari to'g'risida**” gi qonun 2017-yil 12-dekabrda qabul qilingan. Davlat xizmatlari ko'rsatishning yagona standartlari joriy eatdi.
3. “ **Vazirlar mahkamsining 2021-yil 15-fevraldagi 82-sonli qarori**- elektron xizmatlar sifatini baholash tizimini² joriy etdi.

Ushbu qonunlar va farmonlar orqali elektron boshqaruv davlat siyosatining ajralmas yo'nalishiga aylandi.

² Vazirlar mahkamsining 82-son qarori.

Raqamli transformatsiyaning mazmuni va samarasi. Raqamli transformatsiya bu faqat yangi texnologiyalarni joriy etish emas, balki davlat boshqaruvining falsafasini o'zgartirishdir. Uning asosiy yo'nalishlari:

- Xizmatlarni onlayn bir dacha tamoyiliga o'tkazish
- Byurokratik jaryonlarni qisqartirish
- Suniy intellekt va blokcheyn texnologiyalardan foydalanish
- Ma'lumot almashish platformalarini yaratish.

Natijada aholiga xizmat ko'rsatish tezligi oshdi. Masalan ilgari tadbirkorlar subyekti ro'yxatdan o'tish uchun bir necha kun kerak bo'lgan bo'lsa, hozirda bu jarayon bir necha daqiqada amalga oshiriladi.

Amaliy natijalar va muammolar. O'zbekistonning raqamli hukumat sohasida erishgan yutuqlari ham talaygina. Masalan 2025-holatiga ko'ra my.gov.uz da hozirda 770 dan ortiq interaktiv xizmat mavjud. Bunday ko'p interaktiv xizmatlar ko'pgina mamlakatlarda yo'q. My.gov.uz portalidan foydalanuvchilar soni qariyb 5 milliondan oshgan bu juda yaxshi ko'rsatkich hisoblanadi. Asta- sekinlik bilan bularning soni ko'payib bormoqda. Davlat xizmatlari markazlari orqali 100 milliondan ortiq elektron ariza ko'rib chiqilgan. Bu elektron xizmatlarning yaxshi rivojlanyotganligidan dalolat beradi. Shu bilan birga ayrim muammolari ham mavjud. Masalan internet infratuzilmasining ba'zi hududlarda sustligi, aholining raqamli savodxonlik darajasi pastligi va axborot xavfsizligi va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish muammosi eng asosiy muammolari hisoblanadi. Bu muammolarni hal etish uchun "Raqamli savodxonlik milliy dasturi" ishlab chiqarilgan.

Germaniya va Qozog'iston tajribasi bilan taqqoslash.

Germaniya tajribasi . Germaniya elektron hukumat sohasida Yevropaning yetakchi davlatlaridan biri. 2000-yilda **BundOnline 2005** dasturi asosida barcha federal xizmatlarni raqamlashtirish boshlandi. Hozirda **gov.de** elektron portali orqali 600 dan ortiq xizmat taqdim etilgan. Xizmatlardan foydalanish uchun fuqarolarga **raqamli ID-karta** beriladi. Shaxsni aniqlash, soliq to'lovlari, sog'liqni saqlash va ta'lim tizimlari yagona platformada integratsiyalashgan. Germaniya elektron hukumatining ham bir necha afzalliklari mavjud misol uchun axborot xavfsizligi juda yuqori darajada rivojlangan. Xizmatlar to'liq integratsiyalashgan hisoblanadi. Yana nogironlar uchun alohida qariyalar uchun alohida interfeyslar ishlab chiqarilgan. O'zi interfeys nima degan savolga javob beradigan bo'lsam hozir aytganimizdek germaniyada elektron davlat xizmatlari tizimi aholining barcha qatlamlariga teng imkoniyat yaratish tamoyiliga asoslanadi. Shu sababli nogironlar, keksalar, va maxsus ehtiyojga ega fuqarolar uchun alohida interfeyslar ishlab chiqilgan. Bu maqsus interfeyslar quyidagi imkoniyatlarni beradi. Eshitish va ko'rishida muammosi bo'lgan fuqarolar uchun ovoqli o'qish tizimi audio interfeys va matnni kattalashtirish opsiyasi mavjud. Keksalar uchun soddalashtirilgan dizayn menyular katta, ranglar kontrastli, yozuvlar yirik, shuningdek bir bosishda xizmat funksiyasi mavjud. Nogironlar aravachasida harakatlanadiganlar uchun davlat xizmatlariga masofadan to'liq kirish kirish imkonini beruvchi mobil interfeyslar ishlab chiqilgan. Moslashtirilgan interfeys – foydalanuvchining Yoshi qobilyati yoki qurilmasiga qarab avtomatik tarzda ko'rinishi o'zgaradi. Germaniyada elektron xizmatlar interfeysi ijtimoiy adolat tamoyillariga asoslanib yaratilgan. Bu orqali har bir fuqaro yoshidan , sog'ligidan qat'iy nazar davlat xizmatlaridan qulay qulay va mustaqil tarzda foydalanish imkoniga ega. Bu

tarfadan Germaniya juda oldinlab ketgan bizga ham hali bunday xizmatlar qo`shiladi. Germaniyada e – hukumat siyosati quyidagi tamoyillarga asoslanadi. Once Only Principle – fuqarodan bir marta ma`lumot olinishi tamoyili. Ochiq ma`lumotlar siyosati – bu open data deyiladi. Axborot xavfsizligi insituti faoliyati. Bu tizimlar O`zbekistonga tajriba sifatida axborat xavfsizligi va fuqarolarning maxfiy ma`lumotlarni himoya qilish yo`lida o`rnaak bo`la oladi. **Qozog`iston** 2006- yildan boshlab elektron hukumatni joriy qildi va 2012-yilda **egov.kz** portalini ishga tushirdi. Bugungi kunda u 700 dan ortiq xizmatni o`z ichiga oladi. Qozog`iston “ Raqamli Qozog`iston – 2025 “ dasturini qabul qilib davlat xizmatlarining 95% dan ortig`ini onlayn shaklga o`tkazadi. Shuningdek “ Egov mobile” ilovasi orqali tug`ilishdan to pensiya tayinlashgacha bo`lgan barcha jaryonlar raqamlashtirilgan. Uning ham bir qancha afzaliklari mavjud masalan biometrik identifikatsiya tizimi, suniy intellekt yordamida arizalarni avtomatik tahlil qilish, smart city loyihalari Qozog`iston tajribasi O`zbekiston uchun eng yaqin va amaliy jihatdan mos tajriba bo`lib qo`shni mamlakatlarda o`rtasida raqamli integratsiyani ko`chaytirish imkonini beradi. O`zbekiston va Qozog`iston tajribasi shuni ko`rsatadiki, elektron hukumat tizimlari zamonaviy davlat boshqaruvining eng muhim tarkibiy qismiga aylangan. Ular orqali davlat xizmatlarini ko`rsatish jarayonlari soddalashdi, byurokratik to`siqlar kamaydi, inson omilining ta`siri qisqardi hamda fuqarolar uchun shaffof va qulay muhit yaratildi.

O`zbekistonning my3.gov.uz platformasi so`nggi yillarda sezilarli darajada takomillashtirildi. Xizmatlardan foydalanish soddalashdi, foydalanuvchi uchun yagona identifikatsiya tizimi (OneID, MyID), onlayn to`lov va xizmatlarni baholash imkoniyatlari yaratildi. Shu bilan birga, davlat xizmatlari infratuzilmasi yanada qulay interfeys, to`rt tilli menyu va “Muxlisa” ovozli yordamchisi kabi funksiyalar bilan kengaytirildi.

Qozog`istonning eGov.kz tizimi esa Markaziy Osiyoda eng samarali raqamli hukumat modeli sifatida tan olingan. Uning asosiy ustunliklari — proaktiv xizmatlar, ya`ni fuqaro murojaatisiz avtomatik tarzda ko`rsatiladigan xizmatlar, to`liq integratsiyalashgan ma`lumotlar bazasi, elektron raqamli imzo (EDS) orqali tasdiqlash tizimi va mobil ilovalar tarmog`ining kengligi bilan izohlanadi. Qozog`istonda bola tug`ilganda yoki nikoh qayd etilganda nafaqa va hujjatlar avtomatik tarzda rasmiylashtiriladi, bu esa xizmatlar tezligi va samaradorligini keskin oshirgan.

O`zbekiston ham bu yo`nalishda izchil islohotlarni amalga oshirmoqda. “Raqamli O`zbekiston–2030” strategiyasida fuqarolar uchun barcha davlat xizmatlarini bosqichma-bosqich raqamlashtirish, idoralar o`rtasida to`liq integratsiya qilish va EGDI indeksi bo`yicha Top–30 davlatlar qatoriga kirish maqsadi belgilangan. Shu bilan birga, O`zbekiston elektron xizmatlar tizimida foydalanuvchi qulayligi, tillar xilma-xilligi va zamonaviy autentifikatsiya texnologiyalarini joriy etish bo`yicha mintaqada yetakchilik qilmoqda.

Biroq mavjud kamchiliklar ham yo`q emas. Fikr va shikoyatlarni avtomatik qayd etuvchi mexanizmlar yetarli darajada ishlaymayapti, ayrim xizmatlar integratsiya tizimiga ulanmagan, ariza ko`rib chiqish muddatlari ba`zida cho`zilmoqda. Ushbu muammolarni bartaraf etish uchun Qozog`iston tajribasidan o`rganish muhim — xususan, proaktiv xizmatlar tizimini kengaytirish, sun`iy intellekt asosidagi avtomatik yordamchilarni joriy etish, Big Data tahlillaridan foydalanish va xizmatlar sifatini foydalanuvchi fikrlariga asoslanib baholash tizimini yo`lga qo`yish lozim.

Umuman olganda, elektron hukumat — bu nafaqat texnologik, balki ijtimoiy islohotlar tizimidir. U davlat va fuqaro o'rtasidagi masofani qisqartiradi, ishonchni kuchaytiradi va boshqaruvning shaffof modelini shakllantiradi. O'zbekiston va Qozog'iston tajribasi shuni ko'rsatadiki, raqamli davlatga o'tish jarayoni asta- sekinlik bilan, ammo qat'iy strategiya asosida amalga oshirilganda, u nafaqat xizmat ko'rsatish sifatini, balki davlat boshqaruvi samaradorligini ham yangi bosqichga olib chiqadi.

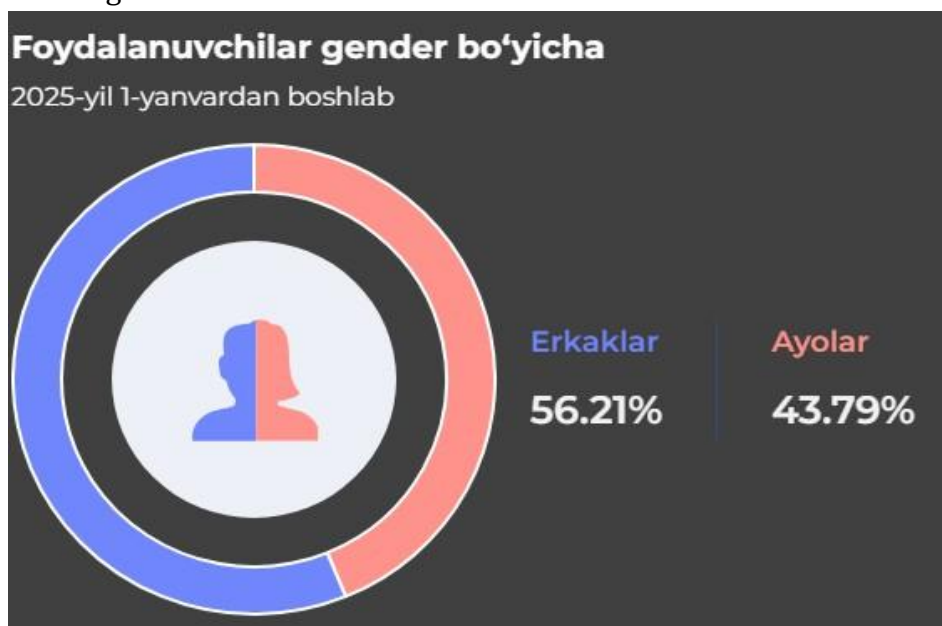
Shu bois, elektron hukumat tizimlarini yanada rivojlantirishda inson markazli yondashuv, sun'iy intellekt integratsiyasi, ma'lumot xavfsizligi va ochiqlik siyosatiga e'tibor qaratish lozim. Bu yo'nalishdagi izchil islohotlar O'zbekistonni nafaqat mintaqaviy, balki global raqamli boshqaruv maydonida ham yetakchi davlatlar qatoriga olib chiqishi shubhasizdir.

Xulosa: Elektron davlat xizmatlari – zamonaviy davlat boshqaruvi tizimining ajralmas elementi hisoblanadi. O'zbekiston so'nggi yillarda ushbu yo'nalishda sezilarli yutuqlaraga erishdi. “Raqamli O'zbekiston – 2030” strategiyasi mamlakatni yangi bosqichga olib chiqmoqda. Germaniya tajribasi xavfsizlik va sifatga urg'u beradi. Qozog'iston esa tezkorlik va integratsiyani yo'lga quygan. Fc4 boshqaruv modelini shakllantirmoqda. Elektron davlat xizmatlari davlat boshqaruvi tizimini soddalashtiradi shaffoflikni taminlaydi va fuqarolarga qulaylik yaratadi. Yagona portal orqali ko'plab xizmatlar avtomatlashtirildi, inson omili kamaydi, korrupsiya xavfi pasaydi. Shuningdek, fuqarolarning davlat boshqaruvida elektron ishtiroki kengayadi, bu esa demokratik jarayonlar rivojiga xizmat qilmoqda. Elektron hukumat tizimini yanada takomillashtirish O'zbekiston raqamli iqtisodiyot va ochiq jamiyat sari dadil qadam tashlayotganini ko'rsatadi/

Kelgusida e-hukumatning muvaffaqiyatli ishlashi uchun quyidagi chora – tadbirlar muhim:

1. Internet infratuzilmasini yanada kengaytirish;
2. Aholining raqamli savodxonligini oshirish;
3. Axborot xavfsizligini mustahkamlash;
4. Suniy intellekt texnologiyalarni kengroq joriy etish:

Natijada elektron davlat xizmatlari nafaqat qulaylik, balki demokratik boshqaruvning, ochiqlik va samaradorlikning kafolati sifatida shakllanadi.



Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Mirziyoyev. SH. M “ Yangi O`zbekiston strategiyasi”
2. Vazirlar Mahmasining 82-sonli qarori
3. ҚР электрондық үкімет порталының «Жеке кабинет»
4. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
5. <https://share.google/VbzKLNmaLLRtuWmV4>