



РАҚАМЛИ ХИЗМАТЛАРНИ БОШҚАРИШДА АХБОРОТ- КОММУНИКАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ

Муаллиф: Алиев Абдунаби Рустам ўғли ¹

Аффилиация: Тошкент давлат иқтисодиёт университети таянч докторанти ¹

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17599047>

АННОТАЦИЯ

Мақолада рақамли трансформация жараёнининг жамият, иқтисодиёт ва давлат бошқарувидаги аҳамияти таҳлил қилинган. Давлат ва хусусий секторда рақамли хизматларни самарали бошқариш, фуқароларга тезкор ва шаффоф хизмат кўрсатиш бўйича Ўзбекистон тажрибаси ўрганилган. “Рақамли Ўзбекистон – 2030” стратегияси доирасида электрон ҳукумат тизими, ягона интерактив давлат хизматлари портали ва ахборот тизимлари интеграциясини такомиллаштириш бўйича амалга оширилаётган чора-тадбирлар ёритилган. Шунингдек, жаҳон мамлакатларининг АКТ асосида давлат хизматларини кўрсатиш механизмлари таққосланиб, уларнинг афзал жиҳатлари ва Ўзбекистон учун қўлланиш имкониятлари таҳлил қилинган.

Калит сўзлар: рақамли трансформация, ахборот-коммуникация технологиялари, электрон ҳукумат, рақамли хизматлар, ягона интерактив давлат хизматлари портали, давлат бошқаруви, фуқароларга хизмат кўрсатиш.

КИРИШ

Ҳозирги кунда рақамли трансформация глобал миқёсда иқтисодиёт, давлат бошқаруви ва жамият ҳаётининг барча жабҳаларига чуқур кириб бормоқда. АКТ эса ушбу трансформациянинг асосий таянчига айланган. Айниқса, давлат ва хусусий сектордаги рақамли хизматларни самарали бошқариш, улар орқали фуқароларга тезкор, шаффоф ва қулай хизматлар кўрсатиш мураккаб, бироқ долзарб вазифа сифатида кун тартибига чиқмоқда.

Ўзбекистонда ҳам сўнгги йилларда рақамли иқтисодиётни ривожлантириш ва АКТдан фойдаланиш орқали хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашга катта эътибор қаратилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президенти томонидан “Рақамли Ўзбекистон – 2030” стратегияси, “Электрон ҳукумат” тизимини такомиллаштириш ва давлат хизматларини рақамлаштириш бўйича қабул қилинган ҳуқуқий ҳужжатлар ушбу йўналишдаги амалий қадамлардан ҳисобланади.

АСОСИЙ ҚИСМ

Ҳозирги кунда мамлакатимизда жамиятнинг иқтисодий ва ижтимоий ривожланиши давлат функцияларини бажариш ва аҳолига хизматлар кўрсатишда сифат ўзгаришларини талаб қилмоқда. Давлат хизматларини кўрсатиш соҳасида ижро этувчи ҳокимият томонидан талаб қилинадиган ҳужжатни олиш учун турли ташкилотларга қайта-қайта мурожаат қилиш

зарурати билан боғлиқ бўлган аризага сезиларли қийинчиликларни келтириб чиқарадиган камчиликлар мавжуд.

Мажбурий давлат хизматлари рўйхати соғлиқни сақлаш, таълим, маданият, ижтимоий хизматлар, кўчмас мулкка бўлган ҳуқуқларни рўйхатга олиш, меҳнат ва бандлик ва жамоатчилик билан алоқаларнинг бошқа соҳаларидаги давлат муассасаларининг энг оммабоп ва ижтимоий аҳамиятга эга хизматларини ўз ичига олиши керак.

Ушбу рўйхатларни тузишда қуйидаги принципларга амал қилиш керак:

- ариза берувчига бепул тақдим этиладиган хизматларни ҳам, ариза берувчининг ҳисобидан кўрсатиладиган хизматларни ҳам ўз ичига олади;

- Ўзбекистон Республикасининг норматив-ҳуқуқий ҳужжатларига мувофиқ давлат хизматларини кўрсатувчи органлар ихтиёрида бўлган ҳужжатларни бериш ва маълумотларни тақдим этиш хизматлари киритилмаган;

- ташкилий-ҳуқуқий шаклидан қатъи назар, барча ташкилотлар томонидан кўрсатиладиган хизматларни ўз ичига олади.

Хизматлар кўрсатиш реэстрида кўрсатиладиган хизматлар, уларни кўрсатиш тартиби, тақдим этиладиган жойлар, ариза берувчидан талаб қилинадиган ҳужжатлар (намуналар билан), шунингдек уларни тақдим этишни тартибга солувчи норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар ва бошқа зарур маълумотлар тўғрисидаги маълумотларнинг асосий манбаи ҳисобланади.

Реэстрда эълон қилинган маълумотлар давлат хизматларини кўрсатишда бўшлиқлар, ортиқча ва такрорий функцияларни бартараф этиш учун тегишли хизматларни кўрсатишни тартибга солувчи меъёрий-ҳуқуқий базани таҳлил қилиш имконини беради.

Бундан ташқари, реэстрга киритилган ва ягона порталда нашр этиш учун мўлжалланган маълумотларнинг ҳуқуқий аҳамияти таъминланади. Келажакда тегишли давлат хизматларини кўрсатиш шартларидан бири улар ҳақида тўлиқ ва ишончли маълумотларни реэстрга жойлаштириш бўлиши керак.

Бундай хизматларни электрон шаклда тақдим этиш, улар тўғрисидаги маълумотларни реэстрда ва ягона порталда жойлаштириш имконияти устувор асосда амалга оширилади.

Олиб борилган тадқиқотлар асосида дунё мамлакатларида АКТ асосида давлат хизматларининг механизмларини таққосланди (1-жадвал).

1-жадвал
Дунё мамлакатларида АКТ асосида давлат хизматлари механизмларининг таққосланиши¹

Мамлакат	Электрон ҳукумат мавжудлиги	Мобил хизматлар мавжудлиги	Сунъий интеллект жорий этилганлиги	Ягона портал мавжудлиги	Аҳоли қамрови (%)
Эстония	Бор	Бор	Бор	Бор	99%
Сингапур	Бор	Бор	Бор	Бор	97%
Дания	Бор	Чекланган	Бор	Бор	95%
Ўзбекистон	Бор	Чекланган	Йўқ	Бор	60–70%

1-жадвал маълумотларига кўра Эстония, Сингапур ва Дания каби мамлакатлар АКТдан фойдаланиш механизмларини тўлиқ шакллантирган

¹ Тадқиқотлар асосида муаллиф томонидан тузилган

бўлиб, уларда электрон ҳукумат, мобил хизматлар, сунъий интеллект ва ягона порталлар жорий этилган, бунда аҳоли қамровини 95–99% оралиғида эканлигини кўришимиз мумкин. Ушбу тенденция мамлакатда рақамли трансформация жараёни тез суръатларда амалга оширилаётганини кўрсатади. Бироқ сифат ва фойдаланиш даражаси ҳам муҳим кўрсаткичлардан ҳисобланади.

Бу жараёнда эса албатта, қуйидаги мавжуд муаммоларни алоҳида қайд этиш жоиз (2-жадвал).

2-жадвал
Сифат ва фойдаланиш даражаси²

Муаммо	Улуш (%)
Ахборот тизимлари интеграциясизлиги	35%
Кадрлар етишмовчилиги	25%
Фойдаланувчилар саводхонлиги	20%
Техник ресурслар етишмаслиги	12%
Ишончсизлик ва ҳуқуқий камчиликлар	8%

2-жадвалдан кўриш мумкинки, энг катта тўсиқлардан бири – ахборот тизимлари ўртасидаги интеграция етишмаслиги (35%), бу маълумот алмашишни секинлаштиради ва хизматларни автоматлаштиришга тўсқинлик қилади. Шунингдек, кадрлар етишмовчилиги (25%) ва фойдаланувчи саводхонлиги (20%) каби омиллар ҳам рақамли хизматларнинг самарадорлигига салбий таъсир кўрсатмоқда.

Умуман олганда, юқоридаги жадваллардан кўриниб турибдики, Ўзбекистон рақамли хизматларни кенгайтириш йўлида жадал ҳаракат қилмоқда, аммо жорий механизмларни халқаро тажриба асосида чуқурлаштириш, хусусан, интеграция, интеллектуал технологиялар, аҳоли қамрови ва ишончни ошириш бўйича ислохотлар зарур.

Жаҳонда АКТларининг тез суръатлар билан ривожланиши давлат ва хусусий секторда рақамли хизматларни жорий этишни стратегик заруратга айлантирди. Айниқса, давлат бошқаруви, соғлиқни сақлаш, таълим, молия, солиқ ва банк тизимлари каби соҳаларда фуқароларга тезкор, шаффоф ва сифатли хизмат кўрсатиш АКТ орқали амалга оширилмоқда.

Ўзбекистонда ҳам сўнгги йилларда рақамли иқтисодиётни шакллантириш ва рақамли трансформацияни амалга ошириш бўйича кенг қўламли ислохотлар олиб борилмоқда. Хусусан, «Электрон ҳукумат», «Ягона интерактив давлат хизматлари портали» (my.gov.uz), «Рақамли Ўзбекистон – 2030» дастурлари доирасида турли хил рақамли хизматлар яратилмоқда ва аҳолига тақдим этилмоқда.

Электрон ҳукумат (e-governance) концепциясида учта асосий манфаатдор гуруҳ ажратиб кўрсатилади:

Давлат (government)

Фуқаролар (citizens)

Бизнес ва манфаатдор ташкилотлар (businesses/interest groups)

Электрон ҳукуматнинг ташқи стратегик мақсадлари фуқаролар, бизнес субъектлари ва жамоатчилик ташкилотлари билан ўзаро муносабатни

² Тадқиқотлар асосида муаллиф томонидан тузилган

такомиллаштиришга қаратилган бўлса, ички мақсадлари давлат тузилмаларининг ўз ичидаги самарадорлигини оширишга йўналтирилгандир.

Бу муносабатларни ифодалашда электрон тижоратда (e-commerce) қўлланиладиган B2B (business-to-business) ва B2C (business-to-consumer) каби қисқартмаларга ўхшаш белгилар ишлатилади. Электрон ҳукуматда эса G2C, G2B ва G2G қисқартмалари фойдаланилади:

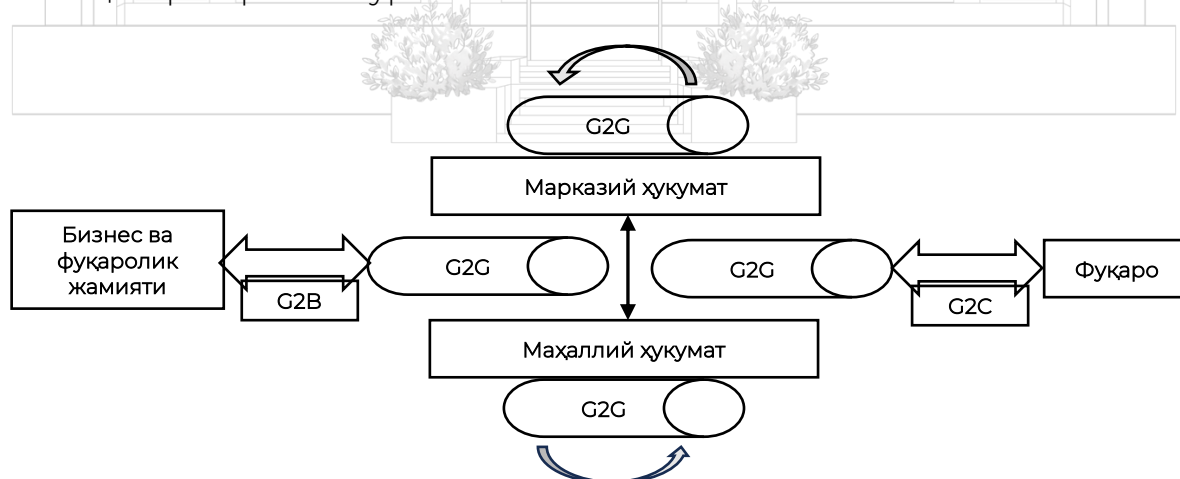
G2C – давлат ва фуқаролар ўртасидаги муносабатларни акс эттиради. Бу шаклда давлатнинг демократик роли, яъни фуқароларнинг давлат қарорларида иштирок этиш имконияти, жамоатчилик назорати ва очиқлик таъминланади.

G2B – давлат ва бизнес субъектлари ўртасидаги электрон ҳамкорликни англатади. Бу шаклда тадбиркорлар учун лицензиялаш, тендерлар, солиқ тўлови ва ҳисоботлар юбориш жараёнлари рақамлаштирилади ва соддалаштирилади.

G2G – давлат муассасалари ўртасидаги ўзаро электрон ҳамкорликни назарда тутди. Бу шаклда ахборот алмашинуви, электрон ҳужжат айланмаси ва умумий платформалар орқали тезкор, шаффоф ва самарали давлат бошқаруви таъминланади.

G2G алоқалари, айниқса, давлатни рақамлаштириш жараёнида муҳим аҳамиятга эга бўлиб, замонавий, интерактив ва очиқ давлат бошқаруви сари қадам сифатида қаралади.

Юқорида айтилганидек, электрон ҳукумат оддий интернетдаги ҳукумат веб-сайтидан анча кенгроқ тушунча ҳисобланади. Электрон ҳукуматнинг келажақдаги имконият ва истиқболлари нималардан иборат ва ҳозирги пайтда қандай хизматлар кўрсатилмоқда? Халқаро электрон бизнесни тадқиқ қилиш билан шуғулланувчи Gartner консалтинг компанияси электрон ҳукуматни ривожлантиришнинг тўрт босқичли моделини ишлаб чиққан. Ушбу электрон ҳукумат модели ҳукуматларга электрон ҳукумат стратегиясини умумий ривожланиш жараёнида қаерда эканлигини аниқлашда ёрдамчи вазифани бажара олади. 1-расмда электрон ҳукуматдаги асосий гуруҳлар ўртасидаги ўзаро алоқалар жараёни кўрсатилган.



1-расм. Электрон ҳукуматдаги асосий гуруҳлар ўртасидаги ўзаро алоқалар оқими³

³ Тадқиқотлар асосида муаллиф томонидан тузилган

Сабаби шундаки, бу модел электрон бизнес ва электрон тижорат дастурларини қўллаб-қувватлашга мўлжалланган. Ушбу меъёрий тузилма тўртта қатламдан иборат бўлиб, улар икки томонлама йўналишдаги стрелкалар орқали боғланган. Бу стрелкалар электрон ҳукуматни жорий этишдаги иерархик даражаларни ва ҳар бир қатламнинг мантиқий боғлиқлигини ифодалайди, бу эса маълумот ва хизматларни икки томонлама узатиш имконини беради.

Тузилманинг энг юқори қатлами – фаолиятга кириш бўлиб, у ҳукумат хизматларидан ким фойдаланиши ва уларга қандай каналлар орқали мурожаат этилишини кўрсатади. Ушбу каналлар орқали электрон ҳукумат портали турли вазирлик ва ташкилотларнинг маълумотлари ҳамда хизматларини ягона тизимга интеграция қилиши лозим. Бу электрон ҳукумат қатлами ҳисобланади.

Электрон ҳукумат қатламига боғлиқ ҳолда, электрон бизнес қатлами пайдо бўлади, у ҳукумат органлари ўртасидаги маълумот манбаларини бошқаради ва интеграция қилади ҳамда маълумот ва хизматларни реал вақт режимида электрон ҳукумат порталига тақдим этади.

Тузилманинг энг пастки қисмида эса АКТ инфратузилмаси жойлашган бўлиб, у бутун ҳукумат тизимини қамраб олиши ва электрон ҳукумат фаолиятини самарали ҳамда ишончли хизматлар орқали таъминлаши керак.

ХУЛОСА

Электрон ҳукуматни жорий этиш ривожланаётган мамлакатлар учун катта имкониятлар яратса-да, бу жараён қисқа муддатда амалга ошмайди ва кўп вақт, маблағ ҳамда салоҳият талаб этади. Фуқаролар ва бизнес учун харажатлар камайиши мумкин, аммо ҳукумат харажатлари дарҳол қисқармаслиги мумкин. Интернетга кириш имконияти паст ва рақамли технологияларга ишончсизлик мавжуд бўлган шароитда, лойиҳалардан фойда олиш кечикиши мумкин.

Шу сабабли, электрон ҳукумат ташаббуслари самарадорлигини баҳолаш ва уларни тўғри йўналтириш учун аниқ далиллар ва илғор тажрибалар асосида иш тутиш зарур.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 5 октябрдаги “Рақамли Ўзбекистон – 2030” стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–6079-сон фармони.
2. Abdullayev M. Роль и место информационного обеспечения в системе управления организацией //Архив научных исследований. – 2020. – №. 19.
3. Абдуллаев М. К. Современные направления цифровых преобразований в национальной экономике Республики Узбекистан //ББК 65.0501 А 43. – 2021. – С. 231.