

ELEKTRON HUKUMAT VA FUQAROLARNING DAVLAT XIZMATLARIGA ISHONCHI**Xakimjonov Nodirbek G'ofur o'g'li**

Guliston tumani adliya bo'limi Davlat ro'yhatidan o'tkazish va ruxsat beruvchi hujjatlarni rasmiylashtirish xizmatlarini ko'rsatish sho'basi Bosh mutaxassisi.

nodirbekxakimjonov3@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15670499>

Annotatsiya. Mazkur maqolada elektron hukumat tushunchasi, uning O'zbekistondagi huquqiy asoslari, amaliyotdagi rivojlanish bosqichlari va fuqarolarning davlat xizmatlariga bo'lgan ishonchi tahlil qilinadi. Shuningdek, xorijiy davlatlar tajribasi, raqamli ishonch indeksi va xizmatlar sifati bilan bog'liq muammolar yoritilgan. Muallif tomonidan O'zbekistonda elektron xizmatlar samaradorligini oshirish va aholining ishonchini mustahkamlash bo'yicha aniq takliflar ilgari surilgan.

Kalit so'zlar: Elektron hukumat, raqamli ishonch, davlat xizmatlari, my.gov.uz, fuqarolar ishonchi, raqamli transformatsiya, identifikatsiya tizimi, xizmatlar sifati, interaktiv xizmatlar, axborot xavfsizligi.

Аннотация. В данной статье рассматриваются понятие электронного правительства, его правовые основы в Узбекистане, этапы развития на практике и уровень доверия граждан к государственным услугам. Также анализируется международный опыт, индекс цифрового доверия и проблемы, связанные с качеством услуг. Автор предлагает конкретные меры по повышению эффективности электронных услуг и укреплению доверия населения в Узбекистане.

Ключевые слова: Электронное правительство, цифровое доверие, государственные услуги, my.gov.uz, доверие граждан, цифровая трансформация, система идентификации, качество услуг, интерактивные сервисы, информационная безопасность.

Abstract. This article examines the concept of e-government, its legal framework in Uzbekistan, practical development stages, and citizens' trust in public services. It also explores international experiences, the digital trust index, and issues related to service quality. The author proposes specific recommendations for improving the efficiency of electronic services and strengthening public trust in Uzbekistan's digital governance system.

Keywords: E-government, digital trust, public services, my.gov.uz, citizen confidence, digital transformation, identification system, service quality, interactive services, information security.

KIRISH

XXI asrda davlat boshqaruvi tizimi tubdan o'zgarib, raqamli texnologiyalar asosida yangi yondashuvlar shakllanmoqda. Raqamli transformatsiyaning asosiy yo'nalishlaridan biri — bu elektron hukumat tizimining joriy etilishidir. Elektron hukumat fuqarolar va davlat o'rtasidagi o'zaro munosabatlarni soddalashtirib, xizmatlarni tez va sifatli ko'rsatish imkonini yaratadi. Shu bilan birga, ushbu jarayon fuqarolarning davlatga bo'lgan ishonchini oshirishda muhim omil bo'lib xizmat qiladi. O'zbekistonda ham elektron hukumatni rivojlantirishga katta e'tibor qaratilmoqda. Hukumat tomonidan raqamli transformatsiyaga oid bir qator dasturlar, qonunchilik hujjatlari va texnologik yangiliklar joriy etildi. Jumladan, 2015-yilda qabul qilingan "Elektron hukumat to'g'risida"gi Qonun, "Davlat xizmatlari ko'rsatishni soddalashtirish, byurokratik

to'siqlarni qisqartirish hamda davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimini rivojlantirishning qo'shimcha chora-tadbirlari to'g'risida"gi 20.04.2022 yildagi PF-113-sonli Prezident Farmoni va boshqa normativ-huquqiy hujjatlar bu yo'nalishda asosiy huquqiy poydevor bo'lib xizmat qilmoqda. Mazkur maqolada elektron hukumat tushunchasi, uning O'zbekistonda rivojlanish bosqichlari, fuqarolarning davlat xizmatlariga bo'lgan ishonchi va uni oshirish yo'llari chuqur tahlil qilinadi.

ASOSIY QISM

Elektron hukumat so'zi hozirda oddiy aholiga ham kundalik foydalanuvdagi so'zlaridan biriga aylanib bormoqda. Buning asosiy sababi esa hattoki hukumatning ham elektronlashib, raqamlashib ulgurganini isbotidir. Mazkur tushunchaga O'RQ-395-sonli "Elektron hukumat to'g'risida" gi O'zbekiston Respublikasi Qonunida ta'rif keltirilgan bo'lib, **elektron hukumat (e-government)** — davlat organlarining jismoniy va yuridik shaxslarga axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llash yo'li bilan davlat xizmatlari ko'rsatishga doir faoliyatini, shuningdek idoralararo elektron hamkorlik qilishni ta'minlashga qaratilgan tashkiliy-huquqiy chora-tadbirlar va texnik vositalar tizimidir. Jahon Bankining ta'rifiga ko'ra, elektron hukumat — davlat organlari tomonidan xizmatlar ko'rsatish va ma'lumot almashinuvida axborot texnologiyalaridan foydalanish orqali boshqaruv samaradorligini oshirish vositasidir (World Bank, 2023).

Ushbu tizim quyidagi maqsadlarni ko'zlaydi:

Xizmatlarni tezkor va shaffof tarzda ko'rsatish - Elektron hukumat orqali ko'rsatilayotgan xizmatlar qog'ozbozlikdan xoli, raqamli shaklda tez va samarali tarzda amalga oshiriladi. Bu esa inson omilidan kelib chiqadigan kechikishlar va xatoliklarni kamaytiradi.

Shuningdek, xizmatlar ochiq platformalarda amalga oshirilgani sababli fuqarolar o'z murojaatlari holatini real vaqt rejimida kuzatish imkoniga ega bo'ladilar. Bu shaffoflik fuqarolarning ishonchini oshiradi va korrupsion xavflarni kamaytiradi.

Fuqarolarning davlatga bo'lgan ishonchini oshirish - Elektron hukumat fuqarolar va davlat o'rtasidagi ishonchli ko'priq vazifasini bajaradi. Fuqaro uchun xizmatlar qulay, tez va adolatli tarzda taqdim etilsa, u holda davlat apparatiga nisbatan ishonch mustahkamlanadi.

Byurokratik to'siqlarni kamaytirish - Elektronlashtirilgan xizmatlar inson omilini kamaytirgani sababli byurokratik bosqichlar qisqaradi. Masalan, oldin fuqarodan bir nechta idoraga borib, hujjatlarni yig'ish talab qilinardi. Hozir esa barcha jarayonlar yagona platformada amalga oshiriladi. Bu vaqt va resurslarni tejaydi hamda ortiqcha hujjatlar talabining oldini oladi.

Davlat boshqaruvini zamonaviylashtirish - Elektron hukumat — bu faqat xizmatlar emas, balki boshqaruv tizimining raqamli transformatsiyasidir. Bu orqali boshqaruvda tahliliy yondashuvlar, real vaqt statistikasi va raqamli monitoring joriy etiladi. Idoralararo axborot almashinuvi kuchayadi, qarorlar esa tez va asosli qabul qilinadi. Natijada, davlat idoralari o'z faoliyatini samaraliroq va fuqaroga yo'naltirilgan shaklda amalga oshira boshlaydi.

Raqobatbardoshlikni kuchaytirish - Elektron hukumat tizimi orqali davlatning iqtisodiy va ma'muriy samaradorligi oshadi, bu esa global reytinglarda O'zbekistonning raqobatbardoshligini ta'minlaydi. Xususan, Jahon Bankining "Doing Business" reytingida O'zbekistonning ko'rsatkichlari xizmatlar soddaligi va tezligi asosida baholanmoqda.

Zamonaviy boshqaruv tizimi xorijiy investorlar va xalqaro hamkorlar uchun ham muhim omildir.

Elektron hukumat O'zbekistonda bosqichma-bosqich shakllanmoqda. Ilk bosqichda (2010–2015 yillar) faqat ma'lumot beruvchi veb-saytlar faoliyat ko'rsatgan bo'lsa, hozirgi

bosqichda (2020–2025) to'liq funksional elektron xizmatlar, interaktiv portallar, mobil ilovalar joriy etilgan. Bugungi kunda my.gov.uz portalida 200 dan ortiq davlat xizmati mavjud. Ular orasida nikohni ro'yxatdan o'tkazish, tug'ilganlik haqida guvohnoma olish, avtomobil ro'yxatdan o'tkazish, soliq to'lovlari va boshqalar bor. 2024-yilning o'zida portal orqali 25 milliondan ortiq ariza qabul qilingan. Shuningdek, Yagona identifikatsiya tizimi (id.gov.uz) orqali fuqarolar yagona login orqali barcha davlat xizmatlaridan foydalanish imkoniga ega bo'ldilar. Bu qulaylik fuqarolar orasida xizmatlar samaradorligi va ularga ishonch darajasini oshirmoqda.

Fuqarolarning davlat xizmatlariga bo'lgan ishonchi ularning kundalik tajribasi va xizmat sifatiga bog'liq. Ishonch quyidagi omillar bilan belgilanadi:

- Xizmatlar tezligi va aniqligi;
- Ma'lumotlarning maxfiyligi va himoyalanganligi;
- Tizim interfeysining qulayligi;
- Texnik nosozliklar darajasi;
- Murojaatga javob berish muddati va sifati;
- Elektron arizalarning qayta ishlanish mexanizmi.

Statistik ma'lumotlarga ko'ra, 2023-yilgi so'rov natijalarida aholining 65 foizi elektron xizmatlardan muntazam foydalanishini bildirgan. Ulardan 41 foizi xizmatlardan to'liq mamnun ekanini aytgan.

Elektron hukumatni rivojlantirish faqat texnik infratuzilma bilan cheklanmaydi. Raqamli ishonch, ya'ni fuqarolarning raqamli muhitdagi xavfsizlik va samaradorlikka bo'lgan ishonchi ham muhim mezon hisoblanadi. BMT tomonidan tuziladigan Elektron hukumat rivojlanish indeksi (EGDI) doirasida O'zbekiston 2022-yilda 89-o'rinni egalladi. Bu reytingda quyidagi komponentlar baholanadi:

- Onlayn xizmatlar ko'lamini;
- Telekommunikatsion infratuzilma sifati;
- Inson kapitali darajasi.

OECD va Jahon Bankining so'nggi hisobotlarida ham O'zbekistonning raqamli boshqaruv bo'yicha ijobiy yutuqlari e'tirof etilgan. Biroq, internet sifati va hududiy tengsizlik muammolari saqlanib qolmoqda.

Estoniya elektron hukumat sohasida dunyoda eng ilg'or davlatlardan biri hisoblanadi. Bu yerda fuqarolar tug'ilishdan to vafotgacha bo'lgan barcha xizmatlardan raqamli shaklda foydalanadilar. Elektron ID-karta orqali shaxsni tasdiqlash, onlayn ovoz berish, tibbiy ma'lumotlarga kirish mumkin.

Janubiy Koreyada yagona davlat portali (gov.kr) orqali barcha xizmatlar onlayn ko'rsatiladi. Hukumat sun'iy intellektni ham davlat xizmatlariga integratsiya qilgan.

Singapurda raqamli hukumat kontsepsiyasi bilan birga "aqlli shahar" (smart city) strategiyasi amalga oshirilmoqda. Davlat-xususiy sheriklik asosida innovatsion loyihalar amalga oshiriladi.

Bu tajribalar O'zbekiston uchun namuna bo'lishi mumkin. Ayniqsa, identifikatsiya tizimi, xavfsizlik protokollari va xizmatlarni foydalanuvchi uchun qulay shaklga keltirish bo'yicha.

XULOSA VA TAKLIFLAR

O'zbekiston elektron hukumat tizimini joriy etishda ijobiy natijalarga erishmoqda.

Fuqarolarning davlat xizmatlaridan foydalanishi soddalashtirishda, xizmatlar tezligi va sifatini oshirishda. Ammo bu tizimga bo'lgan ishonchni mustahkamlash uchun yana ko'plab chora-tadbirlarni amalga oshirish zarur.

1. **Hududiy raqamli infratuzilmani rivojlantirish:** ayniqsa, chekka hududlarda internet tezligi va sifatini oshirish lozim.

2. **Raqamli savodxonlikni oshirish:** aholining keng qatlamlari uchun bepul onlayn va oflayn kurslar tashkil etish.

3. **Axborot xavfsizligini kuchaytirish:** kiberxavfsizlik protokollarini yangilash, xodimlar malakasini oshirish.

4. **Mobil ilovalarni kengaytirish:** internet tezligi past bo'lgan hududlar uchun engil interfeysli mobil ilovalar yaratish.

5. **Media va ijtimoiy tarmoqlar orqali targ'ibot:** elektron xizmatlarning qulayliklari haqida ma'lumot beruvchi roliklar, interaktiv videolar tayyorlash.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. "Elektron hukumat to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni, 2015.
2. "Davlat xizmatlari ko'rsatishni soddalashtirish, byurokratik to'siqlarni qisqartirish hamda davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimini rivojlantirishning qo'shimcha chora-tadbirlari to'g'risida"gi 20.04.2022 yildagi PF-113-son
3. DTTM (2023). Elektron xizmatlar statistikasi. www.my.gov.uz
4. UN E-Government Development Index, 2022.
5. World Bank Digital Government Readiness Assessment, 2023.
6. OECD Digital Government Index, 2021.
7. Lips, M. (2019). E-Government and Trust. Springer.
8. Dunleavy, R. (2020). Digital Era Governance. Oxford University Press.
9. www.id.gov.uz — Yagona identifikatsiya tizimi portali.
10. www.gov.kr — Janubiy Koreya davlat xizmatlari portali.
11. www.e-estonia.com — Estoniya elektron hukumat portali.
12. Digital Singapore, Smart Nation Portal (www.smartnation.gov.sg).