

DAVLAT XIZMATLARINI KO'RSATISHNI TARTIBGA SOLISH VA RIVOJLANTIRISH

Raxmatullayeva Parizod

Termiz davlat universiteti yuridik fakultet 123-guruh talabasi

Annotatsiya: Bugungi zamonaviy dunyoda davlat xizmatlari tizimi fuqarolarning hayot sifatini oshirish va davlat boshqaruvini samarali tashkil etishning asosiy vositalaridan biri hisoblanadi. Shu bois, davlat xizmatlarini tartibga solish va ularni doimiy ravishda rivojlantirish masalasi bugungi kunning dolzarb vazifalaridan biridir. Mamlakatimizda davlat xizmatlari sohasi bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Jumladan "Elektron hukumat" tizimi joriy qilinib, xizmatlarni raqamlashtirish bo'yicha muhim qadamlar qo'yilmoqda. Ammo tizimni modernizatsiya qilish va xalqaro tajribalarni moslashtirish orqali aholiga qulaylik yaratish imkoniyatlari hali keng.

Shunday ekan, davlat xizmatlarini takomillashtirishda xorijiy tajribani o'rganish, milliy modelni yaratish va aholini yanada sifatli xizmatlar bilan ta'minlash ustuvor vazifa sifatida qaraladi. Ushbu maqolada davlat xizmatlarini tartibga solish, rivojlantirish yo'nalishlari, xorijiy tajribalarni o'rganish va milliy tizimni takomillashtirishning asosiy bosqichlari haqida fikr yuritiladi..

Kalit so'zlar: *Davlat xizmatlari, portal, davlat xizmatini rivojlantirish agentligi, The Future of Public Services Regulation: An IPPR Discussion Paper, The Public Information Act, Estoniya tajribasi, Singapur tajribasi, General Data Protection Regulation.*

Kirish

Davlat xizmatlari – bu davlat organlari va tashkilotlari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarga taqdim etiladigan, huquqiy va ma'muriy xarakterdagi xizmatlar yig'indisidir. Ular aholi va biznes subyektlarining davlat bilan o'zaro munosabatlarini soddalashtirish, shaffoflikni ta'minlash, vaqt va mablag'ni tejash maqsadida tashkil etilgan.

Har bir huquqiy tizim o'zining tarixiy bosqichiga ega. Davlat xizmatlarini ko'rsatishning tarixiy rivojlanishi davlat va jamiyat o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning evolyutsiyasiga asoslanadi. Dastlabki davrlarda davlat xizmatlari tabiiyki, asosiy ehtiyojlarni qondirish, soliqlar yig'ish va huquqni saqlash kabi vazifalarni bajarish bilan cheklangan. Bu xizmatlar markazlashtirilgan tizimda, hukmdorlar va ularning amaldorlari tomonidan boshqarilgan. Sanoat inqilobi davlat xizmatlarini kengaytirish va maxsus idoralar orqali boshqarishga olib keldi. Ta'lim, sog'liqni saqlash va transport kabi xizmatlar davlat tomonidan boshqarila boshlandi.¹ Bu davrda davlat xizmatlari ko'lami va xilma-xilligi jihatidan sezilarli darajada kengaydi. Texnologik rivojlanish natijasida esa mamlakatimizda 2013- yilda elektron hukumat tizimi joriy qilindi. Uzoq vaqt o'tmasdan ya'ni 2015-yil " O'zbekiston Respublikasining elektron hukumat to'g'risida" gi qonuni qabul qilindi.² Bu tizim orqali esa onlayn xizmatlar va masofaviy murojaatlardan foydalangan holda fuqarolarga qulayliklar yaratildi. 2020-yilda COVID-19 pandemiyasi davlat xizmatlarini masofaviy va onlayn shaklga o'tkazish jarayonini tezlashtirdi. Ko'plab davlatlar bilan bir qatorda O'zbekiston ham davlat xizmatlarini raqamlashtirishga urg'u berdi, buning natijasida vaqtni tejash va shaffoflikni oshirishga erishildi. Hozirgi kunda esa davlat xizmatlarini rivojlantirish zamonaviy texnologiyalar va sun'iy intellekt orqali ma'lumotlarni boshqarish tizimlariga asoslanmoqda.



Impact Factor: 9.9**ISSN-L: 2544-980X**

O'zbekistonda davlat xizmatlari sohasida raqamli o'zgarishlar davom etib, bu jarayon xalqaro tajriba va texnologik rivojlanishlar asosida amalga oshirilmoqda. O'zbekistonda elektron davlat xizmatlari "Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali" (my.gov.uz) orqali taqdim etilishi alohida ahamiyat kasb etadi. Bugungi kunda Yagona davlat interaktiv xizmatlari portali (www.my.gov.uz)da 684 ta davlat xizmatlari ishga tushirilgan. Umumiy arizalar soni esa 37,2 millionni qayd etgan. Ulardan 22,9 millioni Yagona portaldan tushgan arizalar, 6,7 millioni Davlat xizmatlari markazidan, 7,4 millioni MyGov mobil ilovasidan tushgan arizalar, 0,1 millioni Pochta kabinetidan tushgan arizalar, 6737 tasi esa consul.gov.uz orqali tushgan arizalarni tashkil etgan. Gender ko'rsatkichlarda asosan tenglik qayd etilgan, lekin arizalarning tegishliligiga ko'ra jismoniy shaxslar 99,38%ni, yuridik shaxslar esa 0,62%ni juda past ko'rsatkichni qayd etgan. Arizalarning eng ko'p yuborilgan vaqti esa avgust va sentabr oylariga to'g'ri kelgan. Bunga abituriyentlarning oliy ta'limga kirish uchun Yagona davlat interaktiv xizmatlari portalidan foydalanganligi sabab bo'lgan

O'zbekiston Respublikasida davlat boshqaruvining samaradorligini oshirish va byurokratik to'siqlarni kamaytirishga qaratilgan islohotlarning muhim qismi hisoblanadigan davlat xizmatlari markazlari O'zbekiston bo'ylab tashkil etilgan bo'lib, ular orqali turli xizmatlar, jumladan, yer kadastr, pasport tizimi, biznesni ro'yxatdan o'tkazish, va boshqa ko'plab xizmatlar taqdim etiladi. Asosiy maqsadi fuqarolar va tadbirkorlar uchun davlat xizmatlarini qulay, samarali va shaffof tarzda taqdim etish hisoblanadigan ushbu tizim davlat va jamiyat o'rtasidagi munosabatlarni yangi bosqichga olib chiqishga xizmat qilmoqda.³

Davlat xizmatlarini rivojlantirish maqsadida internet portallaridan tashqari amaliy islohot sifatida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 3- oktabrdagi "O'zbekiston Respublikasida kadrlar siyosati va davlat fuqarolik xizmati tizimini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qaroriga muvofiq davlat xizmatlarini xalqaro standartlarga moslashtirish va fuqarolarga qulayliklar yaratishga qaratilgan "Davlat xizmatini rivojlantirish agentligi" ishga tushirildi.⁴ Agentlikning asosiy maqsadi, davlat xizmatlarini yaxshilash, ularning sifatini oshirish, hamda davlat boshqaruvini yanada samarali qilishdir. Bundan tashqari agentlik davlat organlaridagi kadrlar siyosatini yaxshilash va malakali kadrlar tayyorlashni ko'zda tutadi. Malakali va tajribali mutaxassislar davlat xizmatlarida ishlashi uchun treninglar va malaka oshirish kurslarini tashkil etadi. Agentlikning funksiyaviy vazifasi davlat xizmatlarining sifatini nazorat qilish, ularni rivojlantirish, shuningdek, xizmatlarni raqamlashtirish va avtomatlashtirishni amalga oshirishga qaratilgan. Agentlikning amaliy vazifasi esa fuqarolarni qabul qilish, shikoyatlarni ko'rib chiqish va davlat xizmatlarining shaffofligini ta'minlash uchun tizimlarni yaratishdan iboratdir.⁵

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat xizmatini rivojlantirish agentligining tashkiliy tuzilmasi



Davlat xizmatlarini ko'rsatishni rivojlantirish bo'yicha xalqaro normalar ham muhim huquqiy asoslarga ega. Jumladan, "The Future of Public Services Regulation: An IPPR Discussion Paper"



Impact Factor: 9.9**ISSN-L: 2544-980X**

davlat xizmatlarini boshqarish va tartibga solish masalalarini tahlil qiladi. U asosiy e'tiborni davlat xizmatlarini ko'rsatishning aralash iqtisodiyot modellariga qaratadi. Ushbu yondashuv davlat va xususiy sektorning hamkorligini rivojlantirishni, xizmat ko'rsatishda shaffoflik va tanlov imkoniyatlarini kengaytirishni ta'minlashni maqsad qilgan. Bu tizim hujjat xizmat ko'rsatishdagi tanlov imkoniyatlarini kengaytirishni qo'llab-quvvatlaydi. Bu yondashuvning ahamiyatli jihati foydalanuvchilarga ko'proq variantlar taqdim etish sifatini oshirishga xizmat qilishi mumkin. Shuningdek, xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlarga mustaqillik berish orqali xizmatlar sifatini oshirish va innovatsiyalarni rag'batlantirish mumkin.⁶

Dunyoning eng ilg'or elektron hukumat tizimi hisoblanadigan, fuqarolarning 96% davlat xizmatlarini onlayn bajarish imkoniyatiga ega bo'lgan, xizmatlarning barcha jarayonlari blockchain texnologiyasiga asoslangan Estoniya modeli pasport olish, soliq to'lash va biznes ochish jarayonlari bir necha daqiqada amalga oshirish mumkin bo'lgan foydali loyihalarni o'zida mujassam etgan.⁷ Ushbu modelning huquqiy asosi "The Public Information Act" hisoblanadi. Ushbu qonun davlat xizmatlarini ko'rsatishda ochiqlik va shaffoflikni ta'minlaydi. Qonunda e'tirof elishicha, davlat organlari barcha ma'lumotlarni jamoatchilik uchun ochiq qilishi shart.⁸



Estoniya tajribasi bilan bir qatorda barcha davlat xizmatlari sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar (Big Data) va IoT texnologiyalari yordamida fuqarolar ehtiyojlariga moslashtirilgan singapur tajribasini fuqarolar uchun barcha xizmatlarni birlashtiruvchi zamonaviy platformani yaratishning noyob nusxasi sifatida e'tirof etishimiz mumkin. Singapur tajribasi "Smart Nation" strategiyasi doirasida davlat xizmatlarini 100% raqamlashtirishga intilish g'oyasini ilgari surgan holda davlat organlari o'rtasida ma'lumot almashinuvi yagona tizimini (MyInfo platformasi) Sun'iy intellekt va big data xizmatlarini avtomatlashtirish orqali taqdim etadi.⁹

Xalqaro normalardan biri bo'lgan General Data Protection Regulation (GDPR) davlat xizmatlarini rivojlantirishda muhim ahamiyatga ega bo'lib, u axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish va fuqarolarning huquqlarini ta'minlashga qaratilgan. Ushbu qonun 2018-yilda Yevropa Ittifoqida kuchga kirgan bo'lsa-da, uning tamoyillari dunyoning boshqa davlatlariga ham sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Dunyoning ilg'or davlatlari singari O'zbekistonning ham davlat xizmatlari GDPR talablariga mos keladigan tartiblarni joriy qilishi xalqaro hamkorlik va investitsiyalarni jalb qilish imkoniyatlarini oshiradi. Normadagi talablarga muvofiq fuqarolar huquqlarini himoya qilish va axborot xavfsizligini ta'minlash davlat boshqaruvini zamonaviy talablarga moslashtiradi. Shu sababli, bu reglament davlat xizmatlarini modernizatsiya qilish va raqamlashtirishda muhim o'rin tutadi.¹⁰



Impact Factor: 9.9**ISSN-L: 2544-980X**

Yuqoridagi mulohazalardan kelib chiqib xulosa o'rnida shuni aytishimiz mumkinki, davlat xizmatlarini tartibga solish va rivojlantirish mamlakatning ijtimoiy-iqtisodiy barqarorligi va xalq farovonligini oshirishda muhim ahamiyatga ega. O'zbekistonda elektron hukumat tizimi va davlat xizmatlari markazlari faoliyati bu yo'nalishda salmoqli qadamlar bo'lib, aholini sifatli xizmatlar bilan ta'minlashning boshlang'ich bosqichini tashkil etadi. Ammo global tajribaga nazar tashlasak, bu sohada yuksak natijalarga erishgan davlatlar (Estoniya, Singapur) o'z tajribasi bilan isbotladiki, xizmatlarni avtomatlashtirish, fuqarolar ehtiyojlariga moslashtirish va texnologik innovatsiyalarni joriy etish boshqaruv samaradorligini sezilarli darajada oshiradi. Shu bois, xorijiy tajribani chuqur o'rganish va milliy tizimga moslashtirish O'zbekiston uchun muhim vazifa bo'lib qolmoqda. Maqola so'ngida Estoniya tajribasi asosida blockchain texnologiyasini joriy etish orqali hujjatlarni xavfsiz va shaffof boshqarish tizimini rivojlantirish hamda Singapur tajribasi orqali esa davlat xizmatlari tizimida sun'iy intellekt yordamchilarini ishlatish bilan davlat xizmatlari bilan bog'liq fuqarolarning navbatlarini qisqartirishga erishish shuningdek, qo'shimcha taklif sifatida davlat xizmatlarini ko'rsatish sohasida fuqarolar fikrini doimiy ravishda o'rganib borish va ushbu o'rganishlar natijalari asosida xizmatlarni yaxshilash, davlat xizmatlari xodimlarini o'qitish va malakasini oshirish uchun muntazam treninglar tashkil qilinishi lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Rim huquqi (darslik)
2. The Public Information Act Handbook (PDF)
3. CELEX_32016R0679_EN_TXT (PDF)
4. <https://www.ippr.org/articles/the-future-of-public-services-regulation-an-ippr-discussion-paper>
5. <https://argos.uz/uz>
6. <https://www.lex.uz/uz/docs/-4552053>
7. <https://my.gov.uz/oz>
8. <https://lex.uz/mact/-2833860>
9. <https://www.lex.uz/uz/docs/-4552053>
10. <https://www.smartnation.gov.sg/>
11. <https://e-estonia.com/>

