“RAQAMLI HUKUMAT” TIZIMIDA ELEKTRON DAVLAT XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASH MEZONLARI: HUQUQIY VA USLUBIY MUAMMO-YECHIMLAR

Isaqov Asilbek Po’latjon o’g’li

Farg’ona viloyati, Buvayda tumani 13-sonli umumta’lim maktabi huquq fani o’qituvchisi, magistr

E-mail: isaqovasilbek664@gmail.com

Annotatsiya. Mazkur ilmiy tezisda “Raqamli hukumat” tizimida elektron davlat xizmatlari ko’rsatish sifati, samaradorligi va tezkorligini baholash mezonlarini takomillashtirish masalalari tahlil qilinadi. Tadqiqot doirasida elektron xizmatlarni baholashning xalqaro modellari, xususan, elektron hukumat rivojlanish bosqichlari hamda foydalanuvchilar qoniqishini o’rganish uslubiyotlari o’rganilgan.

Kalit so’zlar: raqamli hukumat, elektron davlat xizmatlari, baholash mezonlari, raqamli transformatsiya, foydalanuvchi qoniqishi, integratsiya, huquqiy monitoring, samaradorlik ko’rsatkichlari.

1. KIRISH

Abstract. This scientific thesis analyzes the issues of improving the criteria for assessing the quality, efficiency, and speed of providing electronic public services within the "Digital Government" system. The study examines international evaluation models, particularly the stages of e-government development and methodologies for analyzing user satisfaction

Keywords: digital government, electronic public services, evaluation criteria, digital transformation, user satisfaction, integration, legal monitoring, performance indicators.

Dunyo miqyosida davlat boshqaruvi tizimini raqamlashtirish axborotlashgan jamiyat barpo etish va ma’muriy byurokratiyani kamaytirishning eng ustuvor yo’nalishiga aylandi. Bugungi kunda elektron hukumat shunchaki davlat idoralarining internet tarmoqlarida rasmiy sahifalar ochishi yoki ma’lumotlarni

joylashtirishi bilan cheklanmaydi. Zamonaviy yondashuvlar davlat organlarining fuqarolar va tadbirkorlik subyektlari bilan munosabatlarini to’liq raqamli platformalarga ko’chirishni, interaktivlik darajasini oshirishni hamda ko’rsatilayotgan xizmatlar sifatini muntazam ravishda ob’ektiv baholab borishni talab etadi[1].

O’zbekiston Respublikasida ham so’nggi yillarda raqamli transformatsiya sohasida tub islohotlar amalga oshirilmoqda. Ayniqsa, “Raqamli O’zbekiston – 2030” strategiyasining hayotga tatbiq etilishi, “Raqamli hukumat to’g’risida”gi O’zbekiston Respublikasi Qonunining qabul qilinishi elektron davlat xizmatlarini ko’rsatish sohasida sifat jihatidan mutlaqo yangi bosqichni boshlab berdi[2]. Biroq, amaliyotda interaktiv xizmatlar ko’lamining kengayishi bilan bir qatorda, ularning real hayotdagi sifati, foydalanuvchilar (fuqarolar va biznes vakillari) uchun qulaylik darajasi hamda idoralararo ma’lumotlar integratsiyasining to’liqligini ob’ektiv baholash mexanizmlarida fundamental kamchiliklar saqlanib qolmoqda.

Elektron davlat xizmatlarining haqiqiy sifatini aniqlash uchun quyidagi 4 ta asosiy blokdan iborat bo’lgan integratsiyalashgan indikatorlar tizimini (Baholash mezonlari matritsasi) joriy etish zarur deb hisoblaymiz:

- **1. Funktsional texnik sifat ko’rsatkichlari (System Availability):** Bunga tizimning uzluksiz ishlash vaqti (uptime), sahifalarning yuklanish tezligi, mobil qurilmalarga moslashuvchanligi (mobile responsiveness) hamda kiberxavfsizlik darajasi kiradi.
- **2. Axborot va kontent sifati (Information Accuracy):** Xizmatdan foydalanish bo’yicha yo’riqnomalarning soddaligi va tushunarliligi, talab etiladigan hujjatlar ro’yxatining minimal darajaga keltirilganligi, ma’lumotlarning eskirgan

1 West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. Public administration review, 15-27

2 United Nations E-Government Survey 2024. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs.

emasligi, o’zbek va rus tillarida (shuningdek qoraqalpog’istonliklar uchun qoraqalpoq tilida) bir xil ishlashi.

- **3. Idoralararo integratsiya koeffitsiyenti (Interoperability Index):** Fuqarodan boshqa davlat organida mavjud bo’lgan ma’lumot yoki ma’lumotnomani qayta talab qilmaslik (“faqat bir marta taqdim etish” yoki Once-Only tamoyili). Agar xizmatni ko’rsatish jarayonida fuqaro yana qaysidir idoraga borishga majbur bo’lsa, ushbu xizmatning integratsiya koeffitsiyenti 0 ga teng deb hisoblanishi lozim.
- **4. Foydalanuvchilarning subyektiv qoniqish indeksi (Citizen Satisfaction Index - CSI):** Xizmat yakunlangandan so’ng foydalanuvchi tomonidan beriladigan to’g’ridan-to’g’ri onlayn baho, portal orqali yuborilgan shikoyat va e’tirozlar ulushi hamda xizmatni qayta rad etish holatlarining statistikasi.

Tahlillarimiz shuni ko’rsatadiki, my.gov.uz portalidagi ko’plab xizmatlar tranzaksiya bosqichida bo’lsa-da, Layne & Lee modeli bo’yicha to’liq gorizontal integratsiya bosqichiga o’ta olmagan3. Masalan, subyekt ko’chmas mulkka bo’lgan huquqini ro’yxatdan o’tkazishda Kadastr agentligi, Soliq qo’mitasi va Davlat xizmatlari markazlari o’rtasidagi ma’lumotlar bazasining sinxronizatsiyasi to’liq ta’minlanmaganligi sababli, kechikishlar va xatoliklar yuzaga kelmoqda. Bu esa har bir elektron xizmat sifatini huquqiy-tashkiliy jihatdan audit qilish tizimini qonunchilikka kiritishni taqozo etadi.

XULOSA

Xulosa qilib aytganda, “Raqamli hukumat” tizimining yakuniy muvaffaqiyati va xalqchilligi interaktiv xizmatlarning umumiy soni bilan emas, balki ularning fuqarolar hayotini qanchalik darajada osonlashtirganligi, sifat va tezkorlik mezonlariga qay darajada javob berishi bilan o’lchanadi. Amaldagi miqdoriy baholash tizimidan sifat ko’rsatkichlariga, ya’ni tizim sifati, axborot sifati, integratsiyalashuv darajasi va foydalanuvchilar qoniqishi (CSI) ko’rsatkichlariga

3 Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. Government Information Quarterly, 18(2), 122-136.

o’tish davlat boshqaruvi apparatining ochiqligi, samaradorligi va hisobdorligini sezilarli darajada oshiradi.

Tezis doirasida ilgari surilgan takliflar va ishlab chiqilgan sifat mezonlari matritsasining amaliyotga hamda qonunchilik hujjatlariga joriy etilishi, O’zbekiston Respublikasining raqamli transformatsiya jarayonlarini jadallashtirishga, elektron xizmat ko’rsatish jarayonlarida inson omili va korrupsion risklarni batamom yo’qotishga hamda xalqaro reytinglarda (BMTning Elektron hukumat indeksi) mamlakatimiz nufuzini yanada yuksaltirishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO’YXATI

1. West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. Public administration review, 15-27.

2. United Nations E-Government Survey 2024. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs.

3. O’zbekiston Respublikasining “Raqamli hukumat to’g’risida”gi Qonunu, 10.05.2022 yildagi O’RQ-769-son // Qonunchilik ma’lumotlari milliy bazasi, 11.05.2022 y.

6. Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. Government Information Quarterly, 18(2), 122-136.