



ЎЗБЕКИСТОНДА ЭЛЕКТРОН ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ ТИЗИМИНИ РИВОЖЛАНИШ ЖАРАЁНИ

Рафикова Гулноза Валижоновна

Таянч докторант, Наманган давлат университети

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7785128>

Президент Ш.М.Мирзиёев 2018 йил охирида рақамлаштиришни таъминлашга ва рақамли иқтисодиётга ўтишга тўсқинлик қилаётган қатор ҳал қилинмаган муаммо ва камчиликлар сақланиб қолаётганлигини танқид қилиб, давлат ахборот тизимларини ривожлантиришнинг ягона принциплари ишлаб чиқилмаганлиги, ушбу соҳадаги тадбирлар эса ўзаро ва бошқа ахборот тизимлари билан узвий боғланмаган ҳолда амалга оширилиши муаммосига шз эътиборини қаратиб, “Электрон ҳукумат” тизими инфратузилмаси лозим даражада ривожланмаганлиги, бу давлат хизматларини кўрсатишда ва идоралараро электрон ҳамкорлик қилишда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллашга ўз салбий таъсирини кўрсатаётганлиги эътибор қаратди.

Бу соҳани тубдан ўзгартириш, мавжуд муаммоларга барҳам бериш мақсадида 2018 йил 14 декабрда Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси давлат бошқарувига рақамли иқтисодиёт, электрон ҳукумат ҳамда ахборот тизимларини жорий этиш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги фармони эълон қилинди. Мазкур Фармонидан келиб чиқиб **“Электрон ҳукумат” тизимини ривожлантириш концепцияси** лойиҳасининг ишлаб чиқилди ва қабул қилинди.

Мамлакатда давлат хизматларини амалга оширадиган Ягона дарча марказлари томонидан кўрсатиладиган давлат хизматлари сони 33 тагача ошди. Бунинг натижаси ўлароқ, мамлакат жаҳоннинг «Doing Business 2018» глобал рейтингдаги «Бизнесни рўйхатдан ўтказиш» кўрсаткичи бўйича мавқеини 24-ўриндан 11-ўринга кўтаришга эришди. 2020 йилда бу кўрсаткич бўйича давлатимиз 8-ўринга кўтарилди¹.

Шунингдек, Давлат хизматлари ягона реестрида (рўйхат рақами 3021, 2018 йил 1 июнь) 716 турдаги давлат хизматлари белгиланган бўлиб, ушбу хизматлар 80 та давлат органи ва ташкилотлари томонидан амалга оширилмоқда. Давлат хизматларининг деярли 400 таси анъанавий усулда ваколатли давлат органи ва ташкилоти томонидан кўрсатилди. Бошқа турлари эса электрон шаклда Давлат хизматлари марказлари ёки Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали амалга оширилмоқда. Ички ишлар органлари томонидан жисмоний ва

¹Doing business 2020. Comparing Business Regulation in 190 Economies. Economy Profile Uzbekistan//World Bank Group. www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/u/uzbekistan/UZB.pdf





юрidik шахсларга кўрсатиладиган давлат хизматларини ҳам таъкидлаш мақсадга мувофиқ. Хусусан, Давлат хизматлари ягона реестрига (рўйхат рақами 3021, 2018 йил 1 июнь)² мувофиқ ички ишлар органлари томонидан 46 турдаги давлат хизматлари кўрсатилмоқда.

Масалан, 2018 йилнинг май ойидан бошлаб Вазирлар Маъжамасининг 2017 йил 2 мартдаги 116-қарори билан тасдиқланган миллий ҳайдовчилик гувоҳномасининг янги намунасини Давлат хизматлари марказлари орқали бериш йўлга қўйилди. Хизмат кўрсатиш 20 дақиқа вақт олишига эришилди. 2018 йил 4 октябрдаги 797-қарор билан тасдиқланган маъмурий регламентларга мувофиқ судланганлик ҳақида маълумотнома бериш ҳамда манзил-маълумот ахборотларини тақдим этиш бўйича давлат хизмати кўрсатиш Давлат хизматлари марказлари ёки Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали 1 иш кунда амалга ошириш амалиёти ўрнатилди³.

2020 йил 31 январдаги ПФ-5930-сон Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги Фармони эълон қилинди⁴.

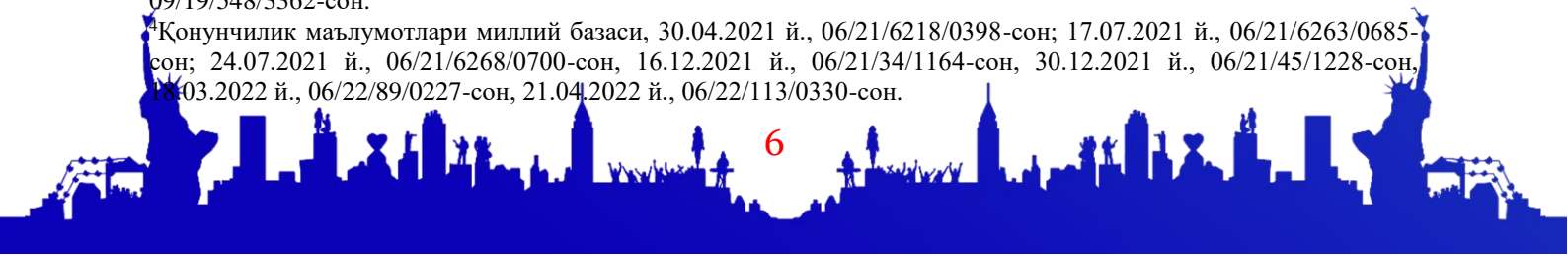
2020 йилга келиб жисмоний ва юридик шахсларга таълим, ижтимоий таъминот, соғлиқни сақлаш, коммунал хизматлар, солиқ, лицензия лаш, божхона, тадбиркорлик ва бошқа соҳалар бўйича Давлат хизматлари марказлари ёки Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали (ЯИДХП) орқали ёхуд хизматнинг хусусиятига қараб анъанавий усулда хизмат кўрсатиш тажрибаси шаклланди.

2021 йил 14 апрел ҳолатига давлат хизмати кўрсатиш Ягона портали орқали 210 та давлат хизматидан фойдаланиш имконияти яратилди. Биргина, 2020 йилда Ягона порталда жами 50 дан ортиқ хизматлар жорий этилди ва такомиллаштирилди. 2021 йилда Ягона порталда талабгорлиги юқори бўлган 60 та электрон давлат хизматларини жорий этиш ҳисобига Ягона порталдаги давлат хизматлари сонини 300 тага етказилди.

²Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 05.10.2018 й., 09/18/797/1998-сон; 02.07.2019 й., 09/19/548/3362-сон, 29.12.2019 й., 09/19/1046/4242-сон, 30.12.2019 й., 09/10/1049/4245-сон; 15.01.2020 й., 09/20/24/0053-сон, 09.06.2020 й., 09/20/364/0739-сон, 29.09.2020 й., 09/20/593/1340-сон; 08.04.2021 й., 09/21/189/0303-сон, Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.12.2021 й., 09/21/774/1198-сон, 05.04.2022 й., 09/22/153/0266-сон

³Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 05.10.2018 й., 09/18/797/1998-сон; 02.07.2019 й., 09/19/548/3362-сон.

⁴Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 30.04.2021 й., 06/21/6218/0398-сон; 17.07.2021 й., 06/21/6263/0685-сон; 24.07.2021 й., 06/21/6268/0700-сон, 16.12.2021 й., 06/21/34/1164-сон, 30.12.2021 й., 06/21/45/1228-сон, 18.03.2022 й., 06/22/89/0227-сон, 21.04.2022 й., 06/22/113/0330-сон.





Электрон давлат хизматлари соҳасидаги ўзгариш ва янгиликларни мунтазам аҳолига етказиш мақсадида Ягона порталнинг ижтимоий тармоқлардаги саҳифалари фаолияти йўлга қўйилди. Шунингдек, Ягона портал орқали электрон давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида вужудга келган саволлар ҳамда таклифларга жавоб бериш, техник носозликларни бартараф этиш мақсадида қайта алоқа тизими, хусусан, 1242 қисқа телефон рақами, телеграм бот (@myGovUzSupportBot) фаолияти йўлга қўйилди. Давлат хизматлари марказлари учун махсус модулда 148 та почта бўлимлари учун “Ягона агент кабинети” да 17 та давлат хизматлари йўлга қўйилди⁵.

Мамлакатда давлат хизматлари кўрастиш 2021 йилга келиб миқдор ва сифат жиҳатлардан янада ривожланди. Айниқса, аҳоли ҳамда тадбиркорлик субъектларига қулай ва тезкор давлат хизматларини кўрсатишнинг замонавий инфраструктурасини барпо этишга муҳим аҳамият берилди, ишбилармонлик муҳитини тубдан яхшилаш, ортиқча бюрократик тўсиқларни бартараф этиш соҳасида анча ютуқларга эришилди.

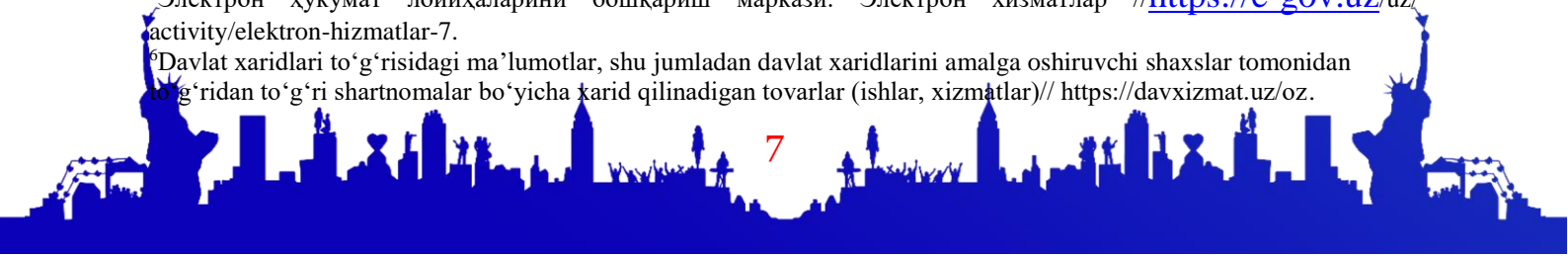
2021 йилнинг ўзида Давлат хизматлари агентлиги томонидан яна 18 та давлат хизматлари тури жорий қилиниб, уларнинг сони 166 тага етди, Давлат хизматлари марказлари ва ФХДЁ органлари орқали аҳолига 11 млн.дан ортиқ давлат хизматлари кўрсатилди, 40 млн.га яқин давлат хизмати кўрсатиш бўйича аҳолидан мурожаатлар қабул қилинди.

Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали аҳолига 300 дан ортиқ хизматлар интерактив шаклда кўрсатила бошланди. Давлат хизматларини кўрсатиш соҳасига оид 30 та қонун ҳужжатлари ишлаб чиқилди, 87 та давлат хизматлари қайта кўриб чиқилди, улар нисбатан соддалаштирилди. Натижада давлат хизматларини кўрсатиш учун талаб этиладиган ҳужжатлар рўйхати 186 тадан 89 тага камайтирилди, давлат идоралари томонидан фуқаролар ва тадбиркорлардан 34 та турли ҳужжатлар ва маълумотномалар талаб қилиш тажрибаси бекор қилинди. Мазкур ўзгаршлар натижасида йилига ўртача 5 млн.дан ортиқ фуқаронинг ортқча вақт сарфлаб овора бўлишига барҳам берилди⁶.

Ўтган бир йил ичида давлат хизматларини кўрсатишнинг янги шакллари жорий қилиниши натижасида 17 та давлат хизматларини комплекс тарзда кўрсатиш йўлга қўйилди. Жумладан, 16 ёшга тўлган шахсларга идентификация ID-карталарини беришда бир вақтнинг ўзида уларни давлат солиқ хизмати

⁵Электрон ҳукумат лойиҳаларини бошқариш маркази: Электрон хизматлар [//https://e-gov.uz/uz/activity/elektron-hizmatlar-7](https://e-gov.uz/uz/activity/elektron-hizmatlar-7).

⁶Davlat xaridlari to'g'risidagi ma'lumotlar, shu jumladan davlat xaridlarini amalga oshiruvchi shaxslar tomonidan to'g'ridan to'g'ri shartnomalar bo'yicha xarid qilinadigan tovarlar (ishlar, xizmatlar) // <https://davxizmat.uz/oz>.





органларида солиқ тўловчи сифатида ҳисобга қўйиш ҳамда фуқарони жамғариб бориладиган пенсия тизимида ҳисобга қўйиш амалга оширилади. ФХДЁ органлари томонидан никоҳ қайд қилинганлиги ёки қайд қилинмаганлиги тўғрисидаги маълумотларни фуқаролардан талаб қилиш амалиёти бекор қилинди, шунингдек ФХДЁ органлари бу ҳақдаги маълумотларни “ФХДЁнинг ягона электрон архиви” ахборот тизимидан мустақил равишда олиши белгиланди⁷.

2021 йилда фуқаролар учун қулай шароитлар яратиш ҳамда инфраструктурани ривожлантириш мақсадида замон талабларига мос бўлган 28 та Давлат хизматлари марказларининг янги бинолари фойдаланишга топширилди. Бугунги кунда жами фойдаланишга топширилган янги бинолар сони 161 тага етди, 40 га яқин биноларда қурилиш ишлари давом этти.

Марказдан олисда жойлашган ҳудудларда ва аҳоли зич жойлашган маҳаллаларда давлат хизматлари марказининг 48 та филиаллари ташкил қилиниб, уларнинг умумий сони 156 тага етди, йил охирига келиб улар томонидан қарийб 180 мингга яқин давлат хизматлар кўрсатилди. Олис ҳудудда яшовчи аҳолига енгиллик яратиш, уларнинг вақти ва маблағини тежаш мақсадида 253 903 та сайёр (мобил) хизматлар кўрсатилди.

Тадбиркорлик соҳасида лицензия, рухсат бериш ҳамда хабардор қилиш тартибларини амалга ошириш имконини берувчи «Лицензия» ахборот тизими янада такомиллаштирилди. Мазкур тизим орқали лицензия, рухсат бериш ҳамда хабардор қилишга оид 58 та хизматлар бўйича 22 мингдан ортиқ мурожаатлар кўриб чиқилди.

“ФХДЁнинг ягона электрон архиви” тизими ҳам янада такомиллаштирилди. Жумладан, чет элда туғилган фуқароларнинг ЖШШИР олиши учун Давлат персоналлаштириш марказига юбориш имконияти яратилди, ФХДЁ архив базасини рақамлаштиришда ЖШШИР чиқмаган фуқароларнинг туғилиш далолатномасининг идентификация рақамини бириктириш амалиёти ўрнатилди, наркология ва руҳий хизматлар автоматлаштирилди ва бунда ЖШШИР бўлмаган 16 ёшгача фуқароларнинг маълумотлари ҳам ФХДЁ тизимидан автомат шаклда тўлдириш имконияти яратилди⁸.

Рейтингли баҳолаш тартибини белгиловчи методикалар асосида яратилган Давлат ва хўжалик бошқаруви органлари ва маҳаллий давлат ҳокимияти органларида ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш ва ривожлантириш самарадорлигини рейтингли баҳолаш тизимида (NIS.UZ)

⁷Давлат хизматлари агентлиги маълумоти// <https://davxizmat.uz/oz/services/category/FHDYo>.

⁸Давлат хизматлари агентлиги маълумоти// <https://davxizmat.uz/oz/services/category/FHDYo>.





Давлат хизматлари агентлиги 57 та давлат идоралари ўртасида 6-ўринни эгаллади.

Шунингдек, аҳоли орасида электрон давлат хизматлардан фойдаланишни оммалаштириш мақсадида давлат хизматларининг ҳар бир оилага кириб боришига эътибор берилди. Шу жумладан, “Қарши шаҳар тажрибаси”, “Бухоро тажрибаси” асосида электрон давлат хизматларидан фойдаланиш билим ва кўникмаларини ривожлантириш бўйича жойларда маҳалла фуқаролари йиғинлари ҳамда таълим муассасалари масъул ходимлари, талабалар, ўқувчилар учун “ДХМ-Маҳалла-Фуқаро” тамойили асосида курслар йўлга қўйилди.

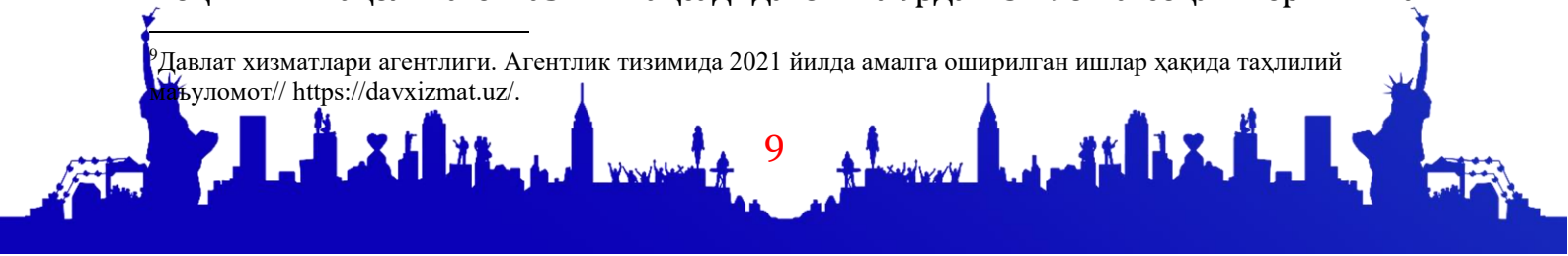
Шунингдек, аҳолига ва тадбиркорлик субъектларига ахборот хизматларини кўрсатиш тизимини янада такомиллаштириш, давлат хизматлари кўрсатилиши соҳасида илмий-тадқиқот ишларини олиб бориш мақсадида Давлат хизматлари агентлиги ҳузурида Давлат хизматларини ривожлантириш илмий-амалий маркази ташкил этилди.

Агентликда ISO 9001 халқаро талаблари асосида сифатни бошқариш тизими жорий қилинди ва ISO 9001 халқаро сертификати қўлга киритилди. Агентликнинг марказий аппарати, Тошкент, Сирдарё, Жиззах, Қашқадарё ва Сурхондарё вилоятлари ҳудудий бошқармалари ва Нурафшон, Ховос, Бахмал, Дехқонобод ва Сариосиё туманлар Давлат хизматлари марказлари сертификатлаш аудити муваффақиятли ўтказилиб, сертификат олинди⁹.

Агентлик ва унинг ҳудудий тузилмаларига 2021 йил давомида жами 14 190 та мурожаатлар келиб тушган бўлиб, уларнинг 6 454 таси (45,5 фоиз) қаноатлантирилди, 6 514 таси (45,9 фоиз) бўйича ҳуқуқий маслаҳат тарзидаги тушунтириш ишлари амалга оширилди (6 681 таси Президент виртуал қабулхонасидан, 7 509 таси бевосита жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган). 2021 йил давомида “Ишонч телефони” орқали 1 404 та мурожаат келиб тушган, уларларнинг 647 таси ижобий ҳал этилган, 713 тасига ҳуқуқий тушунтириш берилган.

Давлат хизмати кўрсатиш идораларига келиб тушган мурожаатларнинг аксариятини ФХДЁ органларида далолатнома ёзувларини қайд этиш ёки тиклаш, ФХДЁ органлари томонидан ундириладиган давлат божлари ҳамда тўловлар миқдори, ногиронлик нафақасини тайинлаш, субсидия учун топширилиши лозим бўлган ҳужжатлар, субсидия бўйича квоталар ажратиш, болаларни мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш масалалари ташкил этди. Амалга оширилаётган ислоҳотлар, қабул қилинаётган ҳужжатлар мазмун-моҳиятини аҳолига етказиш мақсадида ОАВ ларда 15 496 та соҳани ёритишга

⁹Давлат хизматлари агентлиги. Агентлик тизимида 2021 йилда амалга оширилган ишлар ҳақида таҳлилий маълумот// <https://davxizmat.uz/>.





оид тарғиботлар ўтказилди. Жумладан, телевиденияда 1 392 та, радиода 876 та, газета ва журналларда 1 059 та, веб-сайт ва ижтимоий тармоқларда 12 169 та чиқишлар қилинди¹⁰.

Таҳлиллардан кўриниб туридики, мамлакада давлат хизмати кўрсатиш тизимининг шаклланиши ва ривожланиши Президент Ш.М.Мирзиёевнинг ташаббуси ва саъи ҳаракати билан тўрт йил муқаддам пайдо бўлди. Ўтган давр ичида давлат хизматлари кўрсатиш тизими МДХ давлатлар ичида энг юқори даражада бўлишига эришилди, ўзида ривожланган давлатларга хос хусусиятлар ва белгиларни мужассамлаштирди. Бу соҳадаги ислоҳотлар натижаси ўлароқ давлат идоралари халққа хизмат қилиш даврини бошлади, бюрократия чекланди, фуқаролар қулай ва тезкор давлат хизматларидан фойдаланиш имкониятларига эга бўлди.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Doing business 2020. Comparing Business Regulation in 190 Economies. Economy Profile Uzbekistan//World Bank Group. www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/u/uzbekistan/UZB.pdf
2. Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 05.10.2018 й., 09/18/797/1998-сон; 02.07.2019 й., 09/19/548/3362-сон, 29.12.2019 й., 09/19/1046/4242-сон, 30.12.2019 й., 09/10/1049/4245-сон; 15.01.2020 й., 09/20/24/0053-сон, 09.06.2020 й., 09/20/364/0739-сон, 29.09.2020 й., 09/20/593/1340-сон; 08.04.2021 й., 09/21/189/0303-сон, Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.12.2021 й., 09/21/774/1198-сон, 05.04.2022 й., 09/22/153/0266-сон
3. Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 05.10.2018 й., 09/18/797/1998-сон; 02.07.2019 й., 09/19/548/3362-сон.
4. Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 30.04.2021 й., 06/21/6218/0398-сон; 17.07.2021 й., 06/21/6263/0685-сон; 24.07.2021 й., 06/21/6268/0700-сон, 16.12.2021 й., 06/21/34/1164-сон, 30.12.2021 й., 06/21/45/1228-сон, 18.03.2022 й., 06/22/89/0227-сон, 21.04.2022 й., 06/22/113/0330-сон.
5. Электрон ҳукумат лойиҳаларини бошқариш маркази: Электрон хизматлар // <https://e-gov.uz/uz/activity/elektron-hizmatlar-7>.
6. Davlat xaridlari to'g'risidagi ma'lumotlar, shu jumladan davlat xaridlarini amalga oshiruvchi shaxslar tomonidan to'g'ridan to'g'ri shartnomalar bo'yicha xarid qilinadigan tovarlar (ishlar, xizmatlar) // <https://davxizmat.uz/oz>.

¹⁰ Давлат хизматлари агентлиги. Агентлик тизимида 2021 йилда амалга оширилган ишлар ҳақида таҳлилий маълумот // <https://davxizmat.uz/>.





7. Давлат хизматлари агентлиги маълумоти//
<https://davxizmat.uz/oz/services/category/FHDYo>.
8. Давлат хизматлари агентлиги маълумоти//
<https://davxizmat.uz/oz/services/category/FHDYo>.
9. Давлат хизматлари агентлиги. Агентлик тизимида 2021 йилда амалга оширилган ишлар ҳақида таҳлилий маълумот//
<https://davxizmat.uz/>.
10. Давлат хизматлари агентлиги. Агентлик тизимида 2021 йилда амалга оширилган ишлар ҳақида таҳлилий маълумот//
<https://davxizmat.uz/>

