



DAVLAT XIZMATLARINI KO'RSATISH BILAN BOG'LIQ MA'MURIY TARTIB-TAOMILLARNI TAKOMILLASHTIRISH: NAZARIY-HUQUQIY TAHLIL VA AMALIY TAKLIFLAR

Shafiyeva Mehrangiz Jamol qizi

Toshkent davlat yuridik universiteti magistranti

e-mail: mehrangizshafiyeva@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19945645>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 26-aprel 2026 yil

Ma'qullandi: 28-aprel 2026 yil

Nashr qilindi: 30-aprel 2026 yil

KEYWORDS

davlat xizmatlari, ma'muriy tartib-taomillar, raqamlashtirish, elektron hukumat, davlat xizmatlari markazi, byurokratiya, "bir darcha" tamoyili, kompozit xizmatlar, my.gov.uz, huquqiy islohot.

ABSTRACT

Ushbu maqolada O'zbekiston Respublikasida davlat xizmatlarini ko'rsatish jarayonidagi ma'muriy tartib-taomillarning huquqiy-nazariy asoslari tahlil qilinadi. Maqolada O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi, "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonun hamda "Raqamli O'zbekiston-2030" strategiyasi doirasida amalga oshirilayotgan islohotlar ko'rib chiqiladi. Shuningdek, BMT elektron hukumat reytingidagi yutuqlar, davlat xizmatlari markazlari faoliyati va raqamlashtirish jarayonidagi muammolar yoritiladi. Xorijiy ilmiy adabiyotlar va ilg'or xalqaro tajribalar — xususan, nemis ma'muriy huquqi va Janubiy Koreya elektron hukumat modeli qiyosiy tahlil asosida o'rganiladi. Maqolada aniqlangan tizimli kamchiliklar — kompozit xizmatlar bo'yicha rad etish holatlari, DXM va my.gov.uz portali o'rtasidagi nomuvofiqlik asosida amaliy taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Raqamlashtirish va islohotlar davrida davlat boshqaruvi tizimida eng sezilarli o'zgarishlar zarur bo'lgan soha – bu davlat xizmatlarini ko'rsatish mexanizmidir. Fuqaro uchun davlat qanchalik "yaqin" yoki "uzoq" ekanligi, avvalambor, uning xizmat olish tajribasida namoyon bo'ladi. Ma'muriy tartib-taomillarning murakkabligi, noaniqligi va ortiqcha byurokratiya esa nafaqat fuqarolarning qimmatli vaqtini boy beradi, balki davlatga bo'lgan ishonchni ham yemirib boradi. Shu sababli ushbu sohadagi islohot — texnik masala emas, balki siyosiy va ijtimoiy zaruriyatdir.

O'zbekiston Respublikasida 2017-yildan boshlab olib borilayotgan keng qamrovli islohotlar jarayonida davlat boshqaruvini demokratik asosda takomillashtirish, ortiqcha byurokratik to'siqlarni qisqartirish hamda davlat xizmatlarini raqamlashtirish ustuvor vazifalar etib belgilandi. Jumladan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 7-fevralda qabul qilingan PF-4947-sonli "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha Harakatlar strategiyasi to'g'risida"gi Farmoni bilan tasdiqlangan Harakatlar strategiyasida davlat xizmatlari tizimini rivojlantirish muhim yo'nalishlardan biri sifatida e'tirof etilgan. Shu

bilan birga, 2023-yilda yangi tahrirda qabul qilingan O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi ham mazkur yo'nalishdagi huquqiy asoslarni yanada mustahkamlashga xizmat qilmoqda.

Shunga qaramasdan, mavjud ilmiy tadqiqotlar va amaliy tajriba shuni ko'rsatadiki, me'yoriy-huquqiy baza izchil takomillashtirib borilayotganiga qaramay, davlat xizmatlarini ko'rsatish jarayonidagi ma'muriy tartib-taomillar hanuzgacha qator tizimli kamchiliklardan holi emas. Xususan, tartib-taomillarning ortiqcha murakkabligi, talab etiladigan hujjatlar sonining ko'pligi, xizmat ko'rsatish muddatlariga rioya qilinmasligi, javobgarlik mexanizmlarining yetarlicha samarali ishlamasligi hamda raqamli infratuzilma bilan bog'liq muammolar shular jumlasiga kiradi. Mazkur holat ushbu mavzuning ilmiy tadqiqot ob'ekti sifatida dolzarbligini belgilab beradi.

Maqolaning asosiy maqsadi – O'zbekiston Respublikasida davlat xizmatlarini ko'rsatish jarayoniga oid ma'muriy tartib-taomillarning huquqiy negizini o'rganish, ularning samarali ishlashiga to'sqinlik qilayotgan omillarni aniqlash hamda ilg'or xorijiy tajribalarni hisobga olgan holda ularni takomillashtirish yuzasidan ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Adabiyotlar tahlili va metodologiya. Ma'muriy tartib-taomillar hamda davlat xizmatlarini tashkil etish masalalariga bag'ishlangan xorijiy ilmiy adabiyotlar keng va serqirra hisoblanadi. Xususan, nemis ma'muriy huquqi vakillari Hartmut Maurer va Christian Waldhoff o'zlarining fundamental tadqiqotlarida ma'muriy tartib-taomillarni davlat organlari va fuqarolar o'rtasidagi munosabatlarni qonuniyasosda tartibga soluvchi rasmiy huquqiy mexanizm sifatida talqin etadilar.¹

Shuningdek, Janubiy Koreya tajribasini o'rgangan J.S.Kim va B.G.Park o'z tadqiqotlarida elektron hukumat tizimining muvaffaqiyatli faoliyat yuritishi, avvalo, ma'muriy jarayonlarning standartlashtirilganligi hamda raqamlashtirish siyosatining izchil amalga oshirilishiga bog'liqligini qayd etishgan.²

Muhokama. OECD hisobotlarida davlat xizmatlari sifatini oshirishning muhim yo'nalishlari sifatida "yagona darcha" (one-stop-shop)³ tamoyilini joriy etish, ma'muriy tartib-taomillarni soddalashtirish hamda xizmat ko'rsatish jarayonlarini foydalanuvchilarga yo'naltirilgan tarzda tashkil etish alohida ta'kidlanadi. Mazkur yondashuvlar orqali davlat xizmatlaridan foydalanish qulayligini oshirish, ortiqcha byurokratik to'siqlarni kamaytirish va boshqaruv samaradorligini yuksaltirish mumkinligi qayd etilgan.

Shu bilan birga, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat siyosati va boshqaruvi akademiyasi davlat boshqaruvi va davlat xizmatlari tizimini monitoring qilish bilan shug'ullanadi. Akademiya tadqiqotlarida fuqarolarning davlat xizmatlaridan qoniqish darajasi, tartib-taomillar samaradorligi va xizmat sifatini baholash masalalari doimiy e'tibor markazida bo'ladi. Shu orqali ilmiy va amaliy asos yaratilib, davlat xizmatlarini takomillashtirish yo'nalishlari aniqlanadi.

O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasida ham davlat xizmatlariga oid bir qator asosiy normativ tamoyillarni mustahkamlangan. Jumladan, Konstitutsiyaning 2-moddasida davlat xalq irodasini ifoda etib, uning manfaatlariga xizmat qilishi, davlat organlari va

¹ Maurer, H., & Waldhoff, C. (2020). *Allgemeines Verwaltungsrecht* (20-nashr). München: C.H. Beck. § 1, 1–13-betlar

² Kim, J. S., & Park, B. G. (2013). "Factors Influencing E-Government Development in South Korea." *Government Information Quarterly*, 30(2), 135–143.

³ OECD, *One-Stop Shops for Citizens and Business*, 2020

mansabdor shaxslar jamiyat va fuqarolar oldida mas'ul ekanliklari belgilab qo'yilgan.⁴ Bu norma davlat xizmatlarini ko'rsatish jarayonida xolislik, shaffoflik va javobgarlikni konstitutsiyaviy darajada ta'minlashga xizmat qiladi. Bundan tashqari, Konstitutsiyaning 40-moddasi fuqarolarning murojaat etish huquqini kafolatlab, ularning belgilangan muddatlarda ko'rib chiqilishini ta'minlash mexanizmini mustahkamlaydi. Ushbu normalar davlat xizmatlarini ko'rsatish tartib-taomillarining konstitutsiyaviy-huquqiy asoslarini tashkil etadi va fuqarolarning huquqiy kafolatlari bilan birga, davlat organlari faoliyatining samaradorligi va oshkoraligini ta'minlashga xizmat qiladi.

O'zbekiston Respublikasining 2018-yil 8-yanvardagi 457-son "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonuni ma'muriy tartib-taomillarning umumiy tamoyillarini, ma'muriy qarorlarni qabul qilish tartibini, davlat organlarining fuqarolar bilan munosabatlaridagi protsessual kafolatlarini belgilaydi.⁵ Qonunining 5-moddasida ma'muriy tartib-taomillarning asosiy prinsiplari sanab o'tilgan: qonuniylik, mutanosiblik, ishonchlilik, imkoniyatining mavjudligi, ma'muriy tartib-taomillarning ochiqligi, shaffofligi va tushunariligi, manfaatdor shaxslar huquqlarining ustunligi, byurokratik rasmiyatchilikka yo'l qo'yilmasligi, mazmunan qamrab olish, ma'muriy ish yuritishning "bir darcha" orqali amalga oshirilishi, teng huquqlilik kabilar shular jumlasidandir. Ushbu tamoyillar G'arb ma'muriy huquqiy tizimlaridagi asosiy prinsiplar bilan hamohangdir. Biroq tadqiqotlar shuni ko'rsatmoqdaki, amaliyotda ushbu tamoyillarga rioya etilishini ta'minlovchi samarali monitoring tizimi mavjud emas.

Shuni alohida ta'kidlash kerakki, davlat xizmatlarini ko'rsatishda raqamlashtirish ham alohida o'rin tutadi. Zamonaviy dunyo iqtisodiyotida raqamli texnologiyalar davlat boshqaruvining ajralmas qismiga aylanib bormoqda. O'zbekiston Respublikasida ham bu jarayon jadal sur'atlar bilan amalga oshirilmoqda. Davlat xizmatlarini raqamlashtirish – bu shunchaki texnologik yangilik emas, balki butun boshqaruv paradigmasini o'zgartiruvchi strategik qarordir. Global pandemiya sharoitida (2020-yil) davlat xizmatlarini raqamlashtirish zaruriyati ayniqsa yorqin namoyon bo'ldi: fuqarolar ko'plab davlat xizmatlaridan onlayn foydalana olmay, jiddiy muammolarga duch kelishdi. Ayni shu vaziyat "Raqamli O'zbekiston-2030" Strategiyasini ishlab chiqish va qabul qilishni tezlashtirdi.⁶

Statistika. Birlashgan Millatlar Tashkiloti Iqtisodiy va ijtimoiy ishlar departamenti (UN DESA) tomonidan olib har 2 yilda bir marta Elektron hukumat so'rovnomasi (E-government Survey) o'tkaziladi. **EGDI** – elektron hukumat rivojlanishini baholash uchta yo'nalish bo'yicha amalga oshiriladi:

- 1.Onlayn xizmatlarni taqdim etish (*online service index – OSI*);
- 2.Telekommunikatsiya infratuzilmasi (*telecommunication infrastructure index – TII*);
- 3.Inson kapitali (*human capital index – HCI*).

Ushbu reytingga ko'ra, 2020-yil **87-o'rinda** bo'lgan O'zbekiston, 2022-yilda BMTga a'zo **193 ta** davlat orasida **69-o'rinni** egallab, 2020-yilga nisbatan **18** pog'onaga ko'tarildi.⁷ O'zbekistonning elektron hukumat reytingida ijobiy natijalarga erishishi mamlakatimizda

⁴ O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. <https://lex.uz/docs/-6445145>

⁵ O'zbekiston Respublikasining 2018-yil 8-yanvardagi "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi O'RQ-457-son Qonuni // Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi, 09.01.2018-y., 03/18/457/0525-son

⁶ "Raqamli O'zbekiston-2030" Strategiyasi <https://lex.uz/ru/docs/-5030957>

⁷ E-Government Development Index reytingi.

“Raqamli O‘zbekiston – 2030” davlat dasturi doirasida keng qamrovli ishlar amalga oshirilgani bilan chambarchas bog‘liq.

Shuningdek, bugungi kunda davlat xizmatlarini ko‘rsatish sohasida har bir tumanda tashkil qilingan “Davlat xizmatlari markazlari”ning ham o‘rni nihoyatda kattadir. Joriy yilga kelib davlat xizmatlarining **1044 ta** turi mavjud bo‘lib, DXM orqali **517** (2025-yilda 108-ta xizmat qo‘shildi) va my.gov.uz portali orqali **523** xildagi xizmatlar ko‘rsatilmoqda. **26** turdagi davlat xizmatlarini avtomatik tarzda ko‘rsatish joriy etilgan. Ya‘ni bunda ariza yuborilgan zahoti javobi shakllanadi. **30** dan ortiq davlat xizmatlarida esa pochta orqali yetkazib berish yo‘lga qo‘yilgan. Shu bilan birga **21 ta** davlat xizmatini “proaktiv” hamda **70 ta** davlat xizmatini “kompozit” shaklda olish ham joriy etilgan.⁸

Davlat xizmatlarini ko‘rsatishda manfaatlar to‘qnashuvining oldini olish ham alohida mohiyat kasb etadi. Xususan, Davlat xizmatlari markazi va FHDYo faoliyatini nazorat qilish va korrupsiyadan xoli sohaga aylantirish borasida bir qancha ishlar amalga oshirilgan. Masalan, barcha davlat xizmatlari markazlari va FHDYo organlari faoliyatini masofaviy monitoring va tahlil qilish bo‘yicha “Situatsion markaz” faoliyati yo‘lga qo‘yilgan. Ushbu markaz tomonidan xodimlarning ish faoliyatida normalarga qanchalik amal qilayotganligi va manfaatlar to‘qnashuviga yo‘l qo‘yilmayotganligi har kunlik monitoring qilib boriladi va Adliya vazirligiga hisobot topshiriladi.

Muammolar va tavsiyalar:

Garchand davlat xizmatlarini ko‘rsatish bilan bog‘liq ma‘muriy tartib-taomillar takomillashtirilib borilayotgan bo‘lmasin, baribir sohada bir qancha kamchiliklar ko‘zga tashlanmoqda va ularni takomillashtirish zaruriyati yuzaga kelmoqda. Yuqorida aytib o‘tilganidek, davlat xizmatlarini ko‘rsatishda “**kompozit**” shaklda, ya‘ni ariza beruvchining bitta so‘roviga asosan ikki yoki undan ortiq davlat xizmatlarini ko‘rsatish yo‘lga qo‘yilgan. Ammo amaliyotda bu borada bir qator muammolar ko‘zga tashlanmoqda. Misol uchun, fuqaro Davlat xizmatlari Markazi orqali kadastr hujjatlarini yangilamoqchi bo‘lsa, bu kompozit xizmat turiga kirganligi sababli bir qancha davlat organining xulosasi asosida hujjat shakllanadi. Kadastrdan ko‘chirma bilan birga kadastr pasporti ham birgalikda shakllanib yaxlit holga keladi. Vaholanki, bunda ko‘p hollarda fuqaroning hech qanday asosli sabablarsiz rad javobi olishiga to‘g‘ri kelib qolmoqda. Ya‘ni bir davlat organi tasdiqlasa, boshqasi buni rad etmoqda. Buning sababi esa hech qanday izohlarsiz qolib ketmoqda. Va buning natijasida fuqarolarning asosli e‘tirozlariga sabab bo‘lmoqda. Shuning uchun ham murojaat borib tushadigan davlat organlari xodimlarini navbat bilan kamida bir oylik muddatda Davlat xizmatlari markaziga rotatsiya qilishni va rotatsiya qilingan xodim esa davlat xizmatlari markazidagi xodimlarga arizani qay holatda ular tekshirishi, nima qilsa va qanday hujjatlar ilova qilinsa fuqarolar rad javobi olmasligini o‘rgatishi kerak. Shunda fuqarolar ham xodimlar ham ortiqcha sarsonlikka uchrashmaydi.

Shuningdek, **davlat xizmatlari markazi va yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz)** orqali ko‘rsatiladigan xizmatlar turlicha hisoblanadi. Davlat xizmatlari markazi orqali ko‘rsatiladigan barcha xizmat turlari yagona interaktiv davlat xizmatlari portalida, aksincha esa yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali ko‘rsatiladigan ayrim xizmatlar davlat xizmatlari markazlari orqali amalga oshirilib bo‘lmaydi. Bu ham o‘z navbatida

⁸ Davlat xizmatlari Markazi statistikasi.

fuqarolarning ortiqcha ovoragarchiligini keltirib chiqarmoqda. Shu sababli ham ommaviy axborot vositalari orqali yoki biron nizom qabul qilish orqali qaysi xizmatlar qayerdan turib amalga oshirilishi ko'rsatilishi lozim deb hisoblayman. Shunda fuqarolarning mablag'lari va vaqtlari birmuncha tejalishiga olib keladi.

Xulosa. Xulosa qilib aytganda, Janubiy Koreya va Germaniya singari davlatlarning ilg'or tajribalari hamda OECD tavsiyalari asosida "foydalanuvchiga yo'naltirilgan" yondashuv — ya'ni tartib-taomillarning fuqaro ehtiyojlari nuqtai nazaridan qayta ko'rib chiqilishi — O'zbekistonda ham davlat xizmatlari sifatini yangi bosqichga olib chiqishi mumkin. Shu ma'noda davlat xizmatlarini ko'rsatish jarayonini takomillashtirish — bu nafaqat huquqiy yoki texnik vazifa, balki demokratik boshqaruv tamoyillarini kundalik hayotda ro'yobga chiqarishning muhim omilidir.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. <https://lex.uz/docs/-6445145>
2. O'zbekiston Respublikasining 2018-yil 8-yanvardagi "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi O'RQ-457-son Qonuni // Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi, 09.01.2018-y., 03/18/457/0525-son
3. Maurer, H., & Waldhoff, C. (2020). Allgemeines Verwaltungsrecht (20-nashr). München: C.H. Beck. § 1, 1–13-betlar
4. Kim, J. S., & Park, B. G. (2013). "Factors Influencing E-Government Development in South Korea." *Government Information Quarterly*, 30(2), 135–143.
5. OECD, One-Stop Shops for Citizens and Business, 2020
6. "Raqamli O'zbekiston-2030" Strategiyasi <https://lex.uz/ru/docs/-5030957>
7. E-Government Development Index reytingi.
8. Davlat xizmatlari Markazi statistikasi.