



ИМКОНΙΑТИ ЧЕКЛАНГАН ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТ ҚИЛИШ ҲУҚУҚИНИ ТАЪМИНЛАШДА РАҚАМЛИ ИНКЛЮЗИВЛИКНИНГ ҲУҚУҚИЙ МЕХАНИЗМЛАРИ: МИЛЛИЙ ВА ХАЛҚАРО ТАЖРИБА

Акмалжон Тешабаевич Исабаев

Конституциявий суд, конституциявий қонунчиликни таҳлил
қилиш бўлими бош консультанти, PhD
<https://doi.org/10.5281/zenodo.21638139>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 24-iyul 2026 yil
Ma'qullandi: 26-iyul 2026 yil
Nashr qilindi: 28-iyul 2026 yil

KEYWORDS

рақамли инклюзивлик,
мурожаат қилиш ҳуқуқи,
ногиронлиги бўлган шахслар,
электрон мурожаатлар,
давлат бошқаруви, универсал
дизайн, оқилона
мослаштириш, ҳуқуқий
механизмлар, сунъий
интеллект, алгоритмик
камситиш.

ABSTRACT

Тадқиқотнинг мақсади — имконияти чекланган шахсларнинг давлат идораларига мурожаат қилиш ҳуқуқини рақамли муҳитда таъминлашнинг амалдаги ҳуқуқий механизмларини аниқлаш ҳамда уларни такомиллаштиришнинг устувор йўналишларини илмий жиҳатдан асослашдан иборат. Тадқиқот жараёнида қиёсий-ҳуқуқий, тизимли-функционал, норматив-таҳлилий ва доктринал таҳлил методларидан фойдаланилди. Тадқиқотда рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий мақоми (давлатнинг ижобий конституциявий-ҳуқуқий мажбурияти сифатида) алоҳида асосланди, миллий ва хорижий (Эстония, Туркия, Жанубий Корея) тажриба қиёсий таҳлил қилиниб, рақамли инклюзивликнинг беш таркибий элементдан иборат муаллифлик ҳуқуқий модели ишлаб чиқилди ва унинг назарий асосланганлиги мустаҳкамланди. Шунингдек, Европа инсон ҳуқуқлари судининг *Farcaș v. Romania* ва *Gherghina v. Romania* ишлари, БМТ Ногиронлар ҳуқуқлари қўмитасининг 9-модда юзасидан 2-сонли Умумий шарҳи (CRPD/C/GC/2, 2014), Европа Иттифоқининг 2019/882-сон Директиваси (European Accessibility Act) ҳамда WCAG 2.2 стандарти таҳлил қилинди, сунъий интеллект тизимларининг мурожаатларни кўриб чиқишда қўлланилиши билан боғлиқ ҳуқуқий хавфлар (алгоритмик камситиш, инсон назорати зарурати) кўриб чиқилди. Тадқиқотнинг илмий янгилиги мурожаат қилиш ҳуқуқи ва рақамли инклюзивлик тушунчаларининг тизимли боғлиқлигини очиб берувчи назарий моделнинг таклиф этилганлигида намоён бўлади. Хулосаларнинг амалий аҳамияти миллий қонунчиликни такомиллаштириш ҳамда

*давлат ахборот тизимларининг инклюзивлигини
оширишга доир аниқ таклифларда ўз аксини топади.*

Сўнгги йилларда давлат бошқарувини рақамлаштириш жараёни Ўзбекистонда изчил давлат сиёсати даражасига кўтарилди: электрон ҳукумат тизимлари, давлат хизматларининг ягона порталлари ҳамда фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқишнинг рақамли воситалари фаол жорий этилмоқда. Президент Шавкат Мирзиёев Олий Мажлисга Мурожаатномаларининг бирида давлат ва жамият бошқарувида рақамли технологияларни кенг жорий этишнинг натижадорликни ошириш ҳамда одамлар турмуш даражасини яхшилашдаги аҳамиятини алоҳида таъкидлаган¹. Шу билан бирга, мурожаат қилиш ҳуқуқи Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 40-моддасида мустаҳкамланган конституциявий кафолат бўлиб², унинг рақамли муҳитда самарали амалга оширилиши барча фуқаролар, шу жумладан имконияти чекланган шахслар учун ҳам тенг даражада таъминланиши лозим.

Амалиётда эса имконияти чекланган шахслар рақамли давлат хизматларидан фойдаланишда бир қатор ҳуқуқий ва амалий тўсиқларга дуч келмоқда: давлат веб-сайтлари ва мобил иловаларининг экран ўқувчи дастурлари билан тўлиқ мос эмаслиги, ишора тили орқали мулоқот имкониятининг чекланганлиги, электрон мурожаат шакллариининг фақат кўриш ва ёзиш қобилиятига мўлжалланганлиги шулар жумласидандир. Бундай тўсиқлар мавжудлиги мурожаат қилиш ҳуқуқининг норматив кафолатланганлиги билан унинг амалий-технологик таъминланганлиги ўртасидаги бўшлиқни намоён этади.

Тадқиқотнинг мақсади — юқорида кўрсатилган бўшлиқни бартараф этишга қаратилган ҳуқуқий механизмларни миллий ва халқаро тажриба асосида қиёсий таҳлил қилиш ҳамда уларни такомиллаштиришнинг илмий асосланган йўналишларини ишлаб чиқишдан иборат. Ушбу мақсадга эришиш учун қуйидаги вазифалар белгиланди: рақамли инклюзивлик тушунчасининг ҳуқуқий мақоми ва мазмунини очиқ бериш; тегишли халқаро-ҳуқуқий стандартлар ва суд/квазисуд амалиётини таҳлил қилиш; миллий ва хорижий (Эстония, Туркия, Жанубий Корея) тажрибани қиёсий баҳолаш; рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий механизмини акс эттирувчи назарий модель ишлаб чиқиш; сунъий интеллект тизимларининг қўлланилиши билан боғлиқ ҳуқуқий хавфларни аниқлаш; ва амалий таклифлар билан яқунлаш.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги мурожаат қилиш ҳуқуқи ва рақамли инклюзивлик тушунчаларини алоҳида-алоҳида эмас, балки ягона функционал-ҳуқуқий тизим сифатида таҳлил қилишда, шунингдек беш таркибий элементдан иборат, назарий жиҳатдан асосланган ва суд амалиёти билан мустаҳкамланган муаллифлик ҳуқуқий моделининг таклиф этилишида намоён бўлади.

¹Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси, 2020 йил 25 январь. — uza.uz.

²Ўзбекистон Республикаси Конституцияси (янги таҳрир, 2023 йил 30 апрель референдуми), 40-модда.

I. Имконияти чекланган шахсларнинг мурожаат қилиш ҳуқуқларини таъминлашда рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий асослари

1.1. Рақамли инклюзивлик тушунчаси ва унинг таркибий компонентлари

Рақамли инклюзивлик деганда барча фуқаролар, шу жумладан имконияти чекланган шахсларнинг ҳам рақамли давлат хизматларидан тенг ва тўсиқсиз фойдалана олиши таъминладиган ҳуқуқий-технологик ҳолат тушунилади. Мазкур тушунча бир нечта ўзаро боғлиқ, лекин мазмунан фарқли компонентлардан ташкил топади: “Accessibility” (тўсиқсизлик) — ахборот ва хизматларнинг ногиронликнинг турли шакллари (кўриш, эшитиш, ҳаракатланиш, когнитив) эга шахслар томонидан идрок этилиши ва фойдаланилиши мумкинлигини таъминловчи техник ва ташкилий тавсифлар йиғиндиси; “Universal design” (универсал дизайн) — маҳсулот ёки хизматни бошидан барча фойдаланувчилар учун қўшимча мослаштиришларсиз фойдаланиш мумкин бўлган тарзда лойиҳалаштириш тамойили; “Reasonable accommodation” (оқилона мослаштириш) эса муайян шахснинг эҳтиёжидан келиб чиққан ҳолда, ортиқча ёки номутаносиб юк яратмайдиган даражада зарур ўзгартиришларни амалга оширишни англатади — бу тушунча Ногиронларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги БМТ Конвенциясининг 2-моддасида мустаҳкамланган³. Муаллифнинг фикрича, “рақамли инклюзивлик” айнан шу уч элементнинг йиғиндиси сифатида, яъни тизимли ҳуқуқий тушунча сифатида талқин этилиши лозим.

1.2. Рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий мақоми

Юқорида келтирилган таъриф рақамли инклюзивликнинг мазмунини очиб берса-да, унинг ҳуқуқий мақоми — у мустақил ҳуқуқий принципми, конституциявий кафолатми, давлатнинг ижобий мажбурияти ёки маъмурий хизмат кўрсатиш стандартими — алоҳида асосланишни талаб қилади. Бизнинг назаримизча, бу тўртта тавсифнинг ҳар бири рақамли инклюзивликнинг фақат бир қиррасини акс эттиради: у *принцип* сифатида қонунчилик ва амалиётни йўналтирувчи умумий ғояни ифодалайди; *хизмат кўрсатиш стандарти* сифатида техник талаблар (WCAG каби) орқали ўлчанадиган амалий кўринишга эга бўлади; бироқ бу иккиси — принцип ва стандарт — ўз-ўзидан ҳуқуқий мажбурият туғдирмайди, агар улар аниқ ҳуқуқий субъект (давлат) зиммасидаги мажбурият сифатида расмийлаштирилмаса. Шу боис муаллиф қуйидаги таърифни таклиф қилади:

“Рақамли инклюзивлик — давлатнинг ҳар бир шахсга, жумладан ногиронлиги бўлган шахсларга, рақамли давлат хизматлари ва мурожаат қилиш механизмларидан тенг, тўсиқсиз ва самарали фойдаланиш имкониятини таъминлашга қаратилган конституциявий-ҳуқуқий мажбуриятидир”.

Ушбу таъриф рақамли инклюзивликни маъмурий хизмат кўрсатишнинг қўшимча, ихтиёрий элементи эмас, балки Ногиронларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги БМТ Конвенциясининг 4-моддасида назарда тутилган давлатнинг “зарур чора-тадбирларни қабул қилиш” бўйича умумий мажбурияти⁴ ҳамда Ўзбекистон Конституциясининг 40 ва

³Ногиронларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги БМТ Конвенцияси (2006), 2-модда; Ўзбекистон томонидан 2021 йил 7 июнда ратификация қилинган.

⁴Ногиронларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги БМТ Конвенцияси (2006), 4-модда.

57-моддалари⁵ (қаранг: 2.1-бўлим) билан бевосита боғлиқ ижобий (позитив) ҳуқуқий мажбурият сифатида баҳолашга асос беради. Шу маънода, у мурожаат қилиш ҳуқуқининг ажралмас процессуал кафолати ҳисобланади — бу ҳулоса тадқиқот якунида (Ҳулоса қисми) яна бир бор мустаҳкамланади.

1.3. Халқаро-ҳуқуқий стандартлар

Ногиронларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги БМТ Конвенциясининг 9-моддаси давлатларни ахборот-коммуникация технологиялари ва тизимларига, шу жумладан Интернетга тўсиқсиз кириш имкониятини таъминлашга мажбур қилади; 13-модда эса адолат муассасаларидан фойдаланиш ҳуқуқини процессуал мослаштиришлар орқали кафолатлашни назарда тутди; 21-модда эса ахборот олиш ва фикр билдириш эркинлигини ногиронлик шаклларида мос форматларда таъминлашни белгилайди⁶. БМТ Ногиронлар ҳуқуқлари бўйича қўмитасининг 9-модда юзасидан 2014 йил 11 апрелда қабул қилинган 2-сонли Умумий шарҳи (CRPD/C/GC/2)⁷ ахборот-коммуникация технологияларидаги тўсиқсизликни алоҳида таҳлил қилиб, уни ижтимоий ҳаётда тенг иштирок этишнинг зарурий шarti сифатида баҳолайди ва давлатларнинг мазкур соҳадаги мажбуриятларини (ҳурмат қилиш, ҳимоя қилиш, амалга ошириш) батафсил очиб беради.

Инсон ҳуқуқлари умумжаҳон декларациясининг 19 ва 21-моддалари ҳамда Фуқаролик ва сиёсий ҳуқуқлар тўғрисидаги халқаро пактнинг 19 ва 25-моддалари ҳам ахборот олиш эркинлиги ва давлат ишларини бошқаришда иштирок этиш ҳуқуқларини умумий тарзда мустаҳкамлаб, юқорида кўрсатилган махсус нормаларнинг умумий-ҳуқуқий заминини ташкил этади⁸. Европа Иттифоқининг давлат сектори веб-сайтлари ва мобил иловаларининг тўсиқсизлигига оид 2016/2102-сон Директивасидан⁹ ташқари, 2019 йил 17 апрелда қабул қилинган 2019/882-сон Директива (European Accessibility Act)¹⁰ хусусий секторнинг махсулот ва хизматларига (шу жумладан электрон тижорат ва банк хизматларига) нисбатан ҳам тўсиқсизлик талабларини кенгайтирди ва 2025 йил 28 июндан бошлаб мажбурий ижрога эга бўлди — бу эса тўсиқсизлик стандартларининг нафақат давлат, балки хусусий секторни ҳам қамраб олиш тенденциясини кўрсатади. Техник даражада эса халқаро амалиётда етакчи стандарт бўлиб қолаётган Web Content

⁵Ўзбекистон Республикаси Конституцияси (янги таҳрир, 2023 йил 30 апрель референдуми), 40 ва 57-моддалар.

⁶Ногиронларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги БМТ Конвенцияси (2006), 9, 13 ва 21-моддалар.

⁷Committee on the Rights of Persons with Disabilities, General comment No. 2 (2014) on Article 9: Accessibility, CRPD/C/GC/2, 11 April 2014.

⁸Инсон ҳуқуқлари умумжаҳон декларацияси (1948), 19 ва 21-моддалар; Фуқаролик ва сиёсий ҳуқуқлар тўғрисидаги халқаро пакт (1966), 19 ва 25-моддалар.

⁹Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies.

¹⁰Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services (European Accessibility Act); enforceable from 28 June 2025.

Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 — Дунё Веб Консорциуми (W3C) томонидан 2023 йил 5 октябрда тасдиқланган¹¹ — веб-контентнинг турли ногиронлик шаклларида мослиги бўйича аниқ техник мезонларни белгилайди.

1.4. Суд амалиёти

Мурожаат қилиш ҳуқуқи ва рақамли инклюзивлик ўртасидаги боғлиқликни тасдиқловчи муҳим далил — Европа инсон ҳуқуқлари судининг (ЕЧҲС) тегишли амалиёти бўлиб, у Суднинг 2025 йил 31 октябрдаги “Ногиронлиги бўлган шахсларнинг ҳуқуқлари” бўйича расмий амалиёт қўлланмасида тизимлаштирилган¹². Хусусан, *Farcaș v. Romania* ишида (2010 йилги қарор)¹³ Суд ҳаракатланиш имконияти чекланган шахсларнинг давлат почта хизматларидан фойдаланишини таъминловчи махсус чоралар йўқлигини инобатга олиб, Конвенциянинг 34-моддаси (якка тартибдаги шикоят ҳуқуқи) доирасида давлатдан ижобий чоралар кутилиши мумкинлигини тан олди; шу билан бирга, аниқ ҳолат бўйича Суд аризачининг судга мурожаат қилиш ёки якка тартибдаги шикоят ҳуқуқидан фойдаланишига енгиб бўлмас тўсиқлар ҳалал бермаганини аниқлаб, унинг мурожаат қилиш ҳуқуқи бузилмаган деб топди. Муаллифнинг фикрича, ушбу иш муҳим методологик хулосага олиб келади: Суд принцип даражасида давлатнинг ижобий мажбуриятини тан олади, лекин уни бузилиш деб топиш учун “енгиб бўлмас тўсиқ” юқори чегарасини қўллайди — бу эса миллий қонунчиликда мажбуриятни аниқ техник стандартлар (масалан, WCAG) орқали расмийлаштиришнинг амалий заруратини кўрсатади, акс ҳолда ҳимоя фақат экстремал ҳолатларда таъминланади.

Шунингдек, *Gherghina v. Romania* ишида (Катта палата қарори, 2015 йил)¹⁴ Суд ҳаракатланиш имконияти чекланган аризачининг бинога кириш имконияти йўқлиги сабабли ички ҳуқуқий воситаларни тугатмаганлиги масаласини кўриб чиқиб, ички восита “самарали” бўлиши учун у ҳуқуқбузарликнинг олдини олиш ёки уни тезкор бартараф этишга қодир бўлиши кераклигини таъкидлади. Мазкур хулоса, муаллифнинг фикрича, рақамли муҳитга ҳам тўлиқ татбиқ этилиши мумкин: агар мурожаат қилиш тизимининг ўзи (веб-сайт, мобил илова) ногиронлиги бўлган шахс учун тўсиқсиз бўлмаса, бу ҳолат амалда “самарали ҳуқуқий восита” талабини бажармаслик билан тенг оқибатга олиб келиши мумкин.

Шуни очиқ эътироф этиш лозимки, мазкур икки иш бевосита электрон/рақамли мурожаат тизимларига оид эмас (улар физик муҳит ва почта хизматларига тегишли), шунингдек Ўзбекистон миллий суд амалиётида рақамли инклюзивлик ва мурожаат қилиш ҳуқуқи кесишувига оид алоҳида ишлар очиқ манбаларда топилмади — бу

¹¹Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, W3C Recommendation, 5 October 2023.

¹²European Court of Human Rights. Guide on the case-law of the European Convention on Human Rights — Rights of persons with disabilities, first edition, 31 October 2025.

¹³European Court of Human Rights. *Farcaș v. Romania* (dec.), Application no. 32596/04, 14 September 2010, § 49.

¹⁴European Court of Human Rights. *Gherghina v. Romania* (dec.) [GC], Application no. 42219/07, 9 July 2015, §§ 87–92.

ҳолатнинг ўзи муҳим хулосага ишора қилади: миллий суд амалиётида бундай низолар ҳали мустақил тоифа сифатида шаклланмаган, бу эса тадқиқотнинг асосий тезисини — норматив кафолат билан амалий-технологик таъминланганлик ўртасидаги бўшлиқни — билвосита тасдиқлайди.

II. Миллий ва хорижий тажрибада рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий механизмлари

2.1. Ўзбекистон

Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 57-моддасида давлат ногиронлиги бўлган шахсларнинг ижтимоий, иқтисодий ва маданий соҳалар объектлари ва хизматларидан тўлақонли фойдаланиши учун шарт-шароит яратиши, шунингдек уларга зарур бўлган ахборотни тўсқинликсиз олиш имкониятини таъминлаши белгиланган¹⁵. Мазкур норма, Конституциянинг 40-моддасида мустаҳкамланган мурожаат қилиш ҳуқуқи билан биргаликда ўқилганда, давлат органларига электрон мурожаат қилиш имкониятининг ногиронлиги бўлган шахслар учун ҳам тўсқинликсиз бўлиши лозимлигини назарда тутди.

“Ногиронлиги бўлган шахсларнинг ҳуқуқлари тўғрисида” ги Қонуннинг янги таҳрири 2020 йил 15 октябрда имзоланиб¹⁶, ногиронлиги бўлган шахслар ҳуқуқларини таъминлашнинг асосий тамойилларини белгилади. Амалдаги давлат сиёсатида рақамли инклюзивликка доир айрим аниқ чоралар мавжуд: жумладан, “Ижтимоий ҳимоя ягона реестри”да рўйхатга олинган шахсларга, шу жумладан I ва II гуруҳ ногиронлигига эга шахсларга, давлат хизмат марказлари ва my.gov.uz портали орқали давлат хизматларини олишда давлат божи, йиғим ва тўловларнинг 50 фоизигача имтиёзи белгиланган; шунингдек Президентнинг тегишли қарорига мувофиқ, ижтимоий ҳимояга муҳтож қатлам вакиллари (жумладан ногиронлиги бўлган шахсларга) миграция ва фуқароликни расмийлаштириш соҳасидаги давлат хизматларини яшаш жойига чиқиб кўрсатиш тартиби жорий этилган, бу тадбир тахминан 4 миллион кишини қамраб олиши кўзда тутилган¹⁷. 2025 йил 8 майдаги ПФ-85-сон Президент фармони эса ногиронлиги бўлган шахсларнинг бандлигини рақамли реестр орқали таъминлашга доир қўшимча чора-тадбирларни назарда тутди¹⁸.

Шунга қарамай, тан олиш лозимки, миллий қонунчиликда давлат веб-сайтлари ва электрон хизматлари учун WCAG туридаги мажбурий техник-ҳуқуқий стандарт ҳозирча алоҳида норма сифатида белгиланмаган, шунингдек ногиронлиги бўлган шахсларнинг

¹⁵Ўзбекистон Республикаси Конституцияси (янги таҳрир, 2023 йил 30 апрель референдуми), 57-модда.

¹⁶Ўзбекистон Республикасининг «Ногиронлиги бўлган шахсларнинг ҳуқуқлари тўғрисида»ги Қонуни, 2020 йил 15 октябрда имзоланган янги таҳрир.

¹⁷Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023 йил 27 февралдаги ПҚ-74-сон «Ногиронлиги бўлган шахсларни қўллаб-қувватлаш тизимини такомиллаштиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарори; my.gov.uz расмий портали (2026 йил июль ҳолатига кўра).

¹⁸Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2025 йил 8 майдаги ПФ-85-сон «Ногиронлиги бўлган шахсларнинг бандлигини таъминлаш тизимини такомиллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Фармони.

электрон мурожаатлар тизимидан фойдаланиш даражасини акс эттирувчи расмий, ажратилган статистика очиқ манбаларда мавжуд эмас — бу эмпирик бўшлиқ тадқиқотнинг чекловларидан бири сифатида *Хулоса* қисмида алоҳида кўрсатилади.

2.2. Хорижий давлатлар тажрибаси

Эстонияда давлат хизматларининг рақамли инклюзивлик даражаси Европа Иттифоқининг 2016/2102-сонли Директиваси билан белгиланган бўлиб, унга кўра давлат органларининг веб-сайтлари ва мобил иловалари 2019 йилдан бошлаб WCAG 2.1 AA даражасидаги талабларга жавоб бериши шарт. Бундан ташқари, X-Road марказлашган рақамли алмашинув платформаси ва “проактив хизматлар” концепцияси¹⁹ — давлатнинг фуқародан ариза кутмасдан, мавжуд маълумотлар асосида хизматни ўзи таклиф қилиши — ногиронлиги бўлган ва ҳаракатланиш имконияти чекланган фуқаролар учун айниқса муҳим аҳамиятга эга.

Туркияда Президентлик алоқа маркази (CİMER) орқали фуқаролар мурожаатларини қабул қилишнинг ягона тизими фаолият юритади. 2021 йилда амалга оширилган “Engelsiz CİMER” (тўсиқсиз CİMER) лойиҳаси²⁰ кўриш қобилияти чекланган фуқаролар учун овозли ва мослаштирилган илова орқали, эшитиш ва сўзлаш қобилияти чекланган фуқаролар учун эса видеоқўнғироқ ва имо-ишора тили орқали мурожаат қилиш имкониятини яратди.

Жанубий Корея тажрибаси эса қонунчилик даражасидаги мажбуриятга асосланади: Ногиронларни камситишни тақиқлаш ва уларнинг ҳуқуқлари бузилишининг олдини олиш тўғрисидаги қонун давлат ва хусусий ташкилотларни рақамли платформаларда “оқилона мослаштириш” ни таъминлашга мажбур қилади (Брайл шрифти, субтитрлар, имо-ишора тили таржимаси, экран ўқувчи дастурлар билан мослик); талабларга риоя қилинмаса, маъмурий жарима қўлланилади ва шикоятлар Миллий инсон ҳуқуқлари комиссияси орқали кўриб чиқилади²¹.

2.3. Миллий рақамли инфратузилмани модернизация қилишда хорижий институционал тажрибадан фойдаланишнинг мақбул моделлари

Уч давлат тажрибасининг таркибий таҳлили шуни кўрсатадики, улар уч хил ҳуқуқий стратегияни ифодалайди: Эстония — *техник-норматив стратегия* (аниқ, ўлчанадиган WCAG стандартини мажбурий норма сифатида белгилаш); Туркия — *каналлар стратегияси* (ягона тизим доирасида ногиронлик турига қараб ихтисослашган мурожаат воситаларини яратиш); Жанубий Корея — *жавобгарлик стратегияси* (мослаштиришни мажбурий қонуний норма сифатида белгилаб, риоя қилмаслик учун маъмурий жавобгарлик ўрнатиш). Муаллифнинг фикрича, ушбу учта стратегия бир-бирини истисно этмайди, балки уларнинг ҳар бири рақамли инклюзивлик механизмнинг турли босқичига (қаранг: III боб, беш элементли модель)

¹⁹e-Estonia. Digital society and X-Road platform. — e-estonia.com.

²⁰Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. «Engelsiz CİMER» лойиҳаси тўғрисидаги расмий баёнот, 2021 йил 2 декабрь. — iletisim.gov.tr.

²¹Republic of Korea. Act on the Prohibition of Discrimination against Persons with Disabilities and Remedy for Infringement of Their Rights (2008, amended 2014); Korean Web Content Accessibility Guidelines (KWCAAG) 2.1.

мос келади: Эстония модели асосан 1–2-элементларга (норматив кафолат, инфратузилма), Туркия модели 3-элементга (мослаштирилган интерфейслар), Жанубий Корея модели эса 5-элементга (жавобгарлик ва назорат) тааллуқлидир.

Ушбу таҳлилдан келиб чиқиб, Ўзбекистон учун энг мақбул йўл — учала стратегиянинг элементларини комбинациялаш ҳисобланади: Эстониядаги каби мажбурий техник стандарт (WCAG 2.1/2.2 АА даражаси) қонун даражасида белгилаш тўлиқ имплементация қилиниши мумкин, чунки бу, моҳиятан, техник регламент бўлиб, катта институционал ўзгаришни талаб қилмайди. Туркиядаги ихтисослашган каналлар (имо-ишора тили орқали видео-мурожаат) миллий рақамли инфратузилма (murojaat.gov.uz, my.gov.uz) устига қўшимча модул сифатида нисбатан тез жорий этилиши мумкин. Аксинча, Жанубий Кореядаги каби кенг қамровли, хусусий секторни ҳам қамраб олувчи маъмурий-жавобгарлик тизими (алоҳида назорат комиссияси, кенг молиявий санкциялар) миллий институционал салоҳиятни (масалан, мавжуд Инсон ҳуқуқлари бўйича вакил — Омбудсман — тизимидан фойдаланган ҳолда) талаб қилгани сабабли, у қисман, босқичма-босқич татбиқ этилиши мақсадга мувофиқ — тўлиқ янги, мустақил назорат органи яратиш ўрнига, мавжуд Омбудсман институтининг ваколатларини кенгайтириш орқали (III боб, 5-элемент).

Давлат	Асосий институт / тизим	Рақамли инклюзивлик стандарти	Ўзбекистон учун имплементация имконияти
Эстония	X-Road рақамли платформаси; давлат хизматлари портали	ЕИ 2016/2102 директивасига мувофиқ WCAG 2.1 АА (2019 йилдан мажбурий)	Юқори — техник регламент сифатида қисқа муддатда қонунга киритилиши мумкин
Туркия	CİMER — Президентлик алоқа маркази	“Engelsiz CİMER”: кўриш ва эшитиш қобилияти чекланганлар учун видео ва овозли мурожаат каналлари	Юқори-ўртача — мавжуд рақамли инфратузилмага қўшимча модул сифатида
Жанубий Корея	Электрон давлат хизматлари портали; Миллий инсон ҳуқуқлари комиссияси	Камситишни тақиқлаш тўғрисидаги қонун (2008/2014) ва KWAG 2.1	Ўртача — босқичма-босқич, мавжуд Омбудсман институти орқали
Ўзбекистон	Виртуал қабулхона, my.gov.uz ,	Умумий ҳуқуқий кафолат мавжуд (Конституция,	—

	давлат хизматлари порталлари	қонунлар), лекин мажбурий техник стандарт (WCAG аналоги) қонунчиликда белгиланмаган	
--	------------------------------------	--	--

1-жадвал. Рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий механизмлари: Ўзбекистон ва хорижий давлатлар тажрибасининг қиёсий таҳлили ва имплементация имконияти

III. Рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий механизмларини такомиллаштиришнинг устувор йўналишлари

3.1. Муаллифнинг ҳуқуқий модели ва унинг назарий асосланганлиги

Юқорида ўтказилган таҳлил асосида муаллиф томонидан рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий механизмини акс эттирувчи беш таркибий элементдан иборат назарий модель ишлаб чиқилди. Беш элементнинг танланиши тасодифий эмас: у 1.2-бўлимда асосланган рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий табиатидан — “ижобий мажбурият → амалга ошириш → натижа → назорат” мантикий занжирдан — келиб чиқади. Хусусан: (1) норматив-ҳуқуқий кафолатлар — давлатнинг мажбуриятини расмийлаштиради; (2) инклюзив рақамли инфратузилма ва (3) мослаштирилган интерфейслар — мажбуриятнинг техник-амалий ижросини таъминлайди; (4) процессуал қўллаб-қувватлаш — индивидуал ҳолатлардаги оқилона мослаштиришни (1.1-бўлим) амалга оширади; (5) мониторинг ва назорат эса мажбуриятнинг самарали ижросини текшириш босқичини ифодалайди — бу элементсиз, *Farcaș v. Romania* ишида кўрсатилганидек (1.4-бўлим), норматив кафолатнинг ўзи амалда бузилишни исботлаш учун етарли бўлмаслиги мумкин. Шу маънода, беш элемент — тасодифий танланган рўйхат эмас, балки ҳуқуқий мажбуриятнинг вужудга келишидан то унинг самарали ижросини назорат қилишгача бўлган тўлиқ циклни акс эттирувчи занжирдир.

Мазкур модель хорижий адабиётдаги “accessibility maturity model” (тўсиқсизлик етуклик модели) каби бошқа тизимлардан шуниси билан фарқ қиладики, у соф техник (масалан, фақат WCAG мувофиқлик даражаларига асосланган) ёки соф институционал ёндашувдан фарқли ўлароқ, ҳуқуқий мажбурият, техник амалга ошириш ва институционал назоратни ягона занжирда бирлаштиради — бу эса моделни мурожаат қилиш ҳуқуқининг ҳуқуқий табиатига (I боб) узвий боғлайди.

Модель элементи	Мазмуни	Асосий ҳуқуқий принцип
1. Норматив-ҳуқуқий кафолатлар	Рақамли хизматлар учун мажбурий инклюзивлик стандартларини қонунчиликда мустаҳкамлаш	Рақамли дискриминацияни тақиқлаш
2. Инклюзив рақамли инфратузилма	WCAG туридаги стандартларга мос давлат порталлари ва иловалари	Универсал дизайн

3. Мослаштирилган электрон мурожаат интерфейслари	Ишора тили, овозли киритиш, экран ўқувчи дастурлари билан мослик	Тенг имкониятлар
4. Процессуал қўллаб-қувватлаш механизмлари	Муқобил мурожаат каналлари, қўмакчи хизматлар, соддалаштирилган тартиб	Оқилона мослаштириш
5. Мониторинг ва ҳуқуқий назорат	Инклюзивлик аудити, омбудсман ва ваколатли органлар назорати	Инсонга йўналтирилган давлат хизматлари

2-жадвал. Рақамли инклюзивликнинг ҳуқуқий механизми: муаллифлик модели ва унинг таянч ҳуқуқий принциплари билан боғлиқлиги

Муаллифнинг фикрича, мазкур моделнинг амалий қиймати шундаки, у алоҳида-алоҳида чора-тадбирларни эмас, балки улар ўртасидаги тизимли-ҳуқуқий боғлиқликни намоён этади: учинчи элементсиз (мослаштирилган интерфейс) биринчи элементнинг (норматив кафолат) ўзи амалий натижа бермайди, худди бешинчи элементсиз (мониторинг) қолган тўртта элемент ўз-ўзидан барқарор амал қилишини кафолатлай олмайди — бу хулоса ЕЧҲСнинг Farcaş ишидаги (1.4-бўлим) ёндашуви билан ҳам мос келади.

3.2. Рақамли инклюзивлик индекси: баҳолаш мезонлари

Модель элементи 2 ва 3нинг амалий ўлчанишини таъминлаш мақсадида, муаллиф қуйидаги беш мезондан иборат «Рақамли инклюзивлик индекси» (Digital Inclusion Index) ни баҳолаш асосини таклиф қилади: (1) давлат порталининг WCAG 2.1 (ёки янгиланган 2.2) АА даражасидаги талабларга мувофиқлиги; (2) экран ўқувчи дастурлари (screen reader) билан техник мослик; (3) овозли мурожаат киритиш имконияти; (4) ишора тили орқали видео-мулоқот хизматининг мавжудлиги; (5) мурожаатчининг ташқи ёрдамсиз, мустақил равишда мурожаат юбора олиш имконияти. Ушбу мезонлар модель элементи 5 (мониторинг) доирасида ўтказиладиган инклюзивлик аудитининг (қаранг: 3.4-бўлим) аниқ баҳолаш асосини ташкил этади.

3.3. Норматив таклиф: миллий инклюзивлик стандарти

“Давлат органларининг расмий веб-сайтлари, мобил иловалари ва электрон мурожаат тизимлари ногиронлиги бўлган шахслар учун миллий инклюзивлик стандарти талабларига мувофиқ бўлиши шарт”.

Мазкур нормани “Ахборотлаштириш тўғрисида” ги Қонунга ёки “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида” ги Қонунга алоҳида модда сифатида киритиш таклиф этилади; “миллий инклюзивлик стандарти” атамаси эса қуйи даражадаги норматив ҳужжат (Вазирлар Маҳкамаси қарори) орқали 3.2-бўлимдаги беш мезонга асосланган техник талаблар билан тўлдирилиши лозим — бу ёндашув Эстониянинг WCAG-мажбурийлаштириш моделига мос келади (2.3-бўлим).

3.4. Мажбурий инклюзивлик аудити институти

Модель элементи 5ни (мониторинг ва назорат) амалда таъминлаш учун муаллиф қуйидаги параметрларга эга мажбурий инклюзивлик аудити институтини таклиф

қилади: аудит даврийлиги — камида йилига бир марта, шунингдек давлат порталининг тизимли янгиланишидан кейин қўшимча тартибда; масъул орган — биринчи босқичда тегишли соҳавий давлат органининг ички назорат бўлими, иккинчи (назорат) босқичда эса Инсон ҳуқуқлари бўйича вакил (Омбудсман) ҳузурида ташкил этилиши мумкин бўлган махсус реестр; баҳолаш мезонлари — 3.2-бўлимда кўрсатилган беш мезон (Рақамли инклюзивлик индекси); ҳуқуқий оқибатлар — аудит натижасида аниқланган номувофиқликларни бартараф этиш учун давлат органига аниқ муддат (масалан, олти ой) белгилаш, муддат бузилган тақдирда эса Омбудсман томонидан тегишли давлат органи раҳбариятига қаратилган расмий тавсиянома бериш ва бу ҳолатни Омбудсманнинг йиллик маърузасида алоҳида акс эттириш. Муаллифнинг фикрича, бундай икки босқичли (ички ва ташқи) назорат тизими Жанубий Кореядаги маъмурий жарима моделининг тўлиқ нусхаси эмас, балки миллий институционал шароитга мослаштирилган, босқичма-босқич кучайтириладиган кўриниши ҳисобланади (қаранг: 2.3-бўлим).

3.5. Сунъий интеллект тизимларининг қўлланилиши билан боғлиқ ҳуқуқий хавфлар

Давлат органлари мурожаатларни автоматлаштирилган тарзда таснифлаш, устуворлик даражасини белгилаш ёки дастлабки жавоб шакллантириш учун сунъий интеллект (СИ) тизимларидан фойдаланиш имконияти кенгайиб бораётганини инобатга олиб, бундай тизимларнинг имконияти чекланган шахсларга нисбатан қўлланилиши билан боғлиқ ҳуқуқий хавфларни назарий жиҳатдан кўриб чиқиш зарур. Европа Иттифоқининг Сунъий интеллект тўғрисидаги регламенти (Regulation (EU) 2024/1689) 6-моддаси ва III иловасига мувофиқ, давлат органлари томонидан шахсларнинг асосий давлат хизматлари ва имтиёзларга нисбатан ҳуқуққа эгаллигини баҳолаш учун фойдаланиладиган СИ тизимлари юқори хавфли (high-risk) тизимлар тоифасига киритилган бўлиб, улар учун хавфларни бошқариш, инсон томонидан назорат қилиш (Регламентнинг 14-моддаси) ва шаффофлик (13-модда) бўйича қатъий талаблар белгиланган²².

Муаллифнинг фикрича, мурожаатларни автоматлаштирилган таснифлаш тизимлари контекстида камида учта ҳуқуқий хавф алоҳида эътиборга молик: биринчидан, *алгоритмик камситиш* хавфи — агар тизим ўқитилган маълумотлар (training data) имконияти чекланган шахсларнинг ностандарт ёзиш услуби, синтаксиси ёки мурожаат шаклини “аномалия” сифатида нотўғри таснифласа; иккинчидан, *инсон назоратининг йўқлиги* хавфи — агар мурожаатнинг рад этилиши ёки паст устуворликка эга деб белгиланиши тўлиқ автоматик тарзда, инсон томонидан қайта кўриб чиқилмасдан амалга оширилса (бу ҳолат ЕИ Регламентининг инсон назорати талабига мос келмаслиги мумкин); учинчидан, *алгоритмик шаффофликнинг йўқлиги* хавфи — агар мурожаатчи (жумладан имконияти чекланган шахс) унинг мурожаати нима сабабдан маълум бир тарзда таснифланганини тушунтириб бера оладиган изоҳ ололмаса. Ушбу уч хавф модели элементи 5 (мониторинг) доирасида, инклюзивлик

²²Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act), Article 6, Annex III, Articles 13–14.

аудитининг келгуси кенгайтирилган версиясида алоҳида баҳоланиши лозим бўлган йўналиш сифатида кўрсатилади (қаранг: Хулоса, «Келгуси тадқиқот йўналишлари»).

3.6. Амалий таклифлар

1. Давлат органлари веб-сайтлари ва мобил иловалари учун WCAG 2.1/2.2 асосидаги миллий инклюзивлик стандартини қонунчиликда мажбурий норма сифатида мустаҳкамлаш (3.3-бўлим) — модель элементи 1 ва 2.

2. Электрон мурожаат тизимларида ишора тили орқали видео-мулоқот имкониятини жорий этиш — Туркия тажрибасидаги “Engelsiz CİMER” лойиҳасига ўхшаш ечим асосида (модель элементи 3).

3. my.gov.uz ва Виртуал қабулхона тизимларини экран ўқувчи дастурлари билан тўлиқ мослаштириш ҳамда мурожаат шакллари клаватура орқали тўлиқ бошқариш имкониятини таъминлаш (модель элементи 2–3).

4. Овозли мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш тартибини “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида” ги Қонунда ҳуқуқий жиҳатдан мустаҳкамлаш (модель элементи 3–4).

5. 3.4-бўлимда таклиф этилган икки босқичли мажбурий инклюзивлик аудити институтини (даврийлик, масъул орган, мезонлар ва ҳуқуқий оқибатлар аниқ белгиланган ҳолда) жорий этиш ва натижаларини Омбудсман орқали назорат қилиш (модель элементи 5).

6. Мурожаатларни автоматлаштирилган таснифлаш тизимлари жорий этилган тақдирда, уларга нисбатан мажбурий инсон назорати ва изоҳлаш имконияти (алгоритмик шаффофлик) талабларини қонунчиликда белгилаш (3.5-бўлим).

Хулоса

Ўтказилган тадқиқот шуни кўрсатдики, имконияти чекланган шахсларнинг давлат идораларига мурожаат қилиш ҳуқуқи рақамли муҳитда самарали амалга оширилиши учун нафақат умумий конституциявий ва қонунчилик кафолатлари, балки махсус техник-ҳуқуқий стандартлар, ихтисослашган рақамли каналлар ҳамда мунтазам мониторинг механизмлари ҳам зарур. Халқаро-ҳуқуқий стандартлар (БМТ Конвенциясининг 9, 13, 21-моддалари ва CRPD Қўмитасининг 2-сонли Умумий шарҳи), ЕЧҲСнинг *Farcaș v. Romania* ва *Gherghina v. Romania* ишларидаги ёндашуви ҳамда хорижий тажриба (Эстония, Туркия, Жанубий Корея) таҳлили буни яққол тасдиқлайди.

Рақамли инклюзивлик давлат хизматларининг қўшимча ижтимоий хизмати эмас, балки конституциявий мурожаат қилиш ҳуқуқини амалга оширишнинг ажралмас процессуал кафолати ҳисобланади. Шу боис рақамли муҳитда тўсиқсиз мурожаат қилиш имкониятини таъминлаш давлатнинг ижобий ҳуқуқий мажбурияти сифатида қонунчиликда мустаҳкамланиши лозим.

Тадқиқот доирасида ишлаб чиқилган беш таркибий элементдан иборат ҳуқуқий модель — унинг ҳар бир элементи мурожаат қилиш ҳуқуқининг ҳуқуқий табиатидан келиб чиқувчи мантиқий занжирга (“мажбурият → ижро → мослаштириш → назорат”) асосланган ҳолда — рақамли инклюзивлик механизмининг тизимли табиатини очиб берди ва миллий қонунчиликни такомиллаштириш учун аниқ йўналишларни белгилашга хизмат қилди. Хусусан, давлат электрон хизматлари учун мажбурий инклюзивлик стандартини жорий этиш, ихтисослашган мурожаат каналларини яратиш

ва икки босқичли мажбурий инклюзивлик аудитини ўтказиш миллий қонунчиликка киритилиши мумкин бўлган энг долзарб тақлифлар сифатида белгиланди.

Тадқиқот чекловлари

Холислик нуқтаи назаридан шуни таъкидлаш лозимки: (1) миллий суд амалиётида рақамли инклюзивлик ва мурожаат қилиш ҳуқуқи кесишувига оид алоҳида ишлар очиқ манбаларда топилмади, шу сабабли ЕЧҲС амалиёти (1.4-бўлим) таҳлил учун асос сифатида олинди, лекин у бевосита электрон мурожаат тизимларига эмас, физик муҳит ва почта хизматларига оид эканини инобатга олиш лозим; (2) ногиронлиги бўлган шахсларнинг электрон мурожаатлар тизимидан фойдаланиш даражасини акс эттирувчи расмий, ажратилган миллий статистика мавжуд эмас — бу тадқиқотнинг эмпирик асосини чеклайди.

Келгуси тадқиқот йўналишлари

Тақлиф этилган ҳуқуқий моделнинг бошқа ижтимоий ҳимояга муҳтож тоифалар (кекса фуқаролар, қишлоқ аҳолиси) учун татбиқ этилиши имкониятлари; сунъий интеллект асосидаги мурожаат тизимларининг алгоритмик камситиш ва шаффофлик нуқтаи назаридан ҳуқуқий тартибга солиниши (3.5-бўлим); ҳамда тақлиф этилган инклюзивлик аудити институтининг пилот синовдан ўтказилиши натижаларини эмпирик-статистик ўрганиш — булар келгуси тадқиқотлар учун истиқболли йўналишлар сифатида белгиланади.

Адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси (янги таҳрир, 2023 йил 30 апрель референдуми), 40, 57-моддалар.
2. Ногиронларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги БМТ Конвенцияси (2006), 2, 4, 9, 13, 21-моддалар; Ўзбекистон томонидан 2021 йил 7 июнда ратификация қилинган.
3. Committee on the Rights of Persons with Disabilities, General comment No. 2 (2014) on Article 9: Accessibility, CRPD/C/GC/2, 11 April 2014.
4. Инсон ҳуқуқлари умумжаҳон декларацияси (1948), 19 ва 21-моддалар.
5. Фуқаролик ва сиёсий ҳуқуқлар тўғрисидаги халқаро пакт (1966), 19 ва 25-моддалар.
6. Ўзбекистон Республикасининг “Ногиронлиги бўлган шахсларнинг ҳуқуқлари тўғрисида” ги Қонуни (янги таҳрир, 2020 йил 15 октябрь).
7. Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида” ги Қонуни.
8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023 йил 27 февралдаги ПҚ-74-сон қарори.
9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2025 йил 8 майдаги ПФ-85-сон Фармони.
10. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси, 2020 йил 25 январь. — uza.uz.
11. European Court of Human Rights. Guide on the case-law of the European Convention on Human Rights — Rights of persons with disabilities, first edition, 31 October 2025; Farcaș v. Romania (dec.), 2010; Gherghina v. Romania (dec.) [GC], 2015.
12. Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016.
13. Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 (European Accessibility Act).

14. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 (Artificial Intelligence Act).
15. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, W3C Recommendation, 5 October 2023.
16. e-Estonia. Digital society and X-Road platform. — e-estonia.com.
17. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. «Engelsiz CİMER» лойиҳаси тўғрисидаги баёнот, 2021 йил 2 декабрь. — iletisim.gov.tr.
18. Republic of Korea. Act on the Prohibition of Discrimination against Persons with Disabilities and Remedy for Infringement of Their Rights (2008, amended 2014); Korean Web Content Accessibility Guidelines (KWCA) 2.1.
19. murojaat.gov.uz, my.gov.uz — Ўзбекистон Республикаси давлат хизматлари ва мурожаатлар порталлари (2026 йил июль ҳолатига кўра).

