



ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES: FORM AND CONTENT

Ashurov Nuriddin Nuralizoda ¹

Scientific adviser (consultant): Professor of the Department of Civil Law, Tashkent State University, Ph.D. M.Kh. Baratov

¹ Master's student at Tashkent State Law University

<https://doi.org/10.5281/zenodo.4742231>

ARTICLE INFO

Received: 20th April 2021

Accepted: 25th April 2021

Online: 30th April 2021

KEY WORDS

public service, e-government service, public service center, single window, e-government, single interactive public services Portal.d

ABSTRACT

This article discusses the experience of foreign countries in the provision of public services, the process of improving public services in the Republic of Uzbekistan, further improvement of the public service delivery system on the basis of relevant presidential decrees, the scope of public services, tariffs for public services and e-government services, number of public services, with numerical data on the form, specific solutions, suggestions and comments on the work to be done in the field.

ЭЛЕКТРОН ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ КЎРСАТИШ: ШАКЛ ВА МАЗМУН

Ашуров Нуриддин Нурализода ¹

Илмий раҳбар (маслаҳатчи): ТДЮУ Фуқаролик ҳуқуқи кафедраси профессори, ю.ф.д М.Х Баратов

¹ Тошкент давлат юридик университети магистратура талабаси

MAQOLA TARIXI

Qabul qilindi: 20-aprel 2021

Ma'qullandi: 25-aprel 2021

Chop etildi: 30-aprel 2021

KALIT SO'ZLAR

давлат хизмати,
электрон давлат хизмати,
давлат хизматлари
маркази, ягона дарча,
электрон ҳукумат, ягона
интерактив давлат
хизматлари Портали.d

ANNOTATSIYA

Ушбу мақолада давлат хизматлари кўрсатишида хорижий давлатлар тажрибаси, Ўзбекистон Республикасида давлат хизматлари кўрсатиши соҳасининг такомиллашиб бориши жараёни, давлат хизматлари кўрсатиши тизимининг тегишли Президент қарор ва фармонлари асосида янада такомиллаштирилиши, кўрсатилаётган давлат хизматларининг доираси, давлат хизмати ҳамда электрон давлат хизмати тушунчалари тарифи, кўрсатилаётган давлат хизматларининг сони, шакли ҳақидаги рақамли маълумотлар келтирилиб соҳада амалга оширилиши керак бўлган ишлар тўғрисида таклиф ва мулоҳазалар юритилган ҳолда муайян ечимлар кўрсатиб ўтилган.

Кириш

Ҳар бир демократик давлатда фуқароларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини эътироф этувчи, тан олувчи

ва амалга оширилишида асос бўлиб хизмат қилувчи муҳим ҳужжат бу Конституция ҳисобланади. Конституцияни фуқаролар ва давлат ўртасидаги ижтимоий шартнома



сифатида кўрсатиш мумкин. Унда давлатнинг фуқаролар олдидаги вазибалари, мажбуриятлари ҳамда фуқароларнинг давлат олдидаги ҳуқуқ ва мажбуриятлари аниқ баён этилади. Демак, Конституция ҳар бир мамлакатнинг ўз ҳудудида яшаётган фуқароларнинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари доирасини асосий қомус сифатида кўрсатиб туради. Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Конституциясида ҳам давлат халқ иродасини ифода этиб, унинг манфаатларига хизмат қилиши, давлат органлари ва мансабдор шахслар жамият ва фуқаролар олдида масъул[1] экани белгилаб қўйилган. Кейинги йилларда Конституциямизда белгиланган инсон ва фуқароларнинг ҳуқуқларини эътироф этиш, таъминлаш соҳасида эътиборга молик ишлар амалга оширилмоқда.

Шулардан бири фуқаролар ҳаётини энгиллаштиришга, турли оврагарчиликларни олдини олишга кўмаклашувчи давлат хизматлари марказлари фаолиятининг ташкил этилганлиги ҳамда “электрон ҳуқумат”нинг жорий этилишидир. Мамлакат тараққиётининг замонавий босқичида инсон манфаатлари бош мезон сифатида белгилангани ҳамда “Халқ давлат идораларига эмас, давлат органлари халқимизга хизмат қилиши керак”, деган улуғвор ғоя илгари сурилгани давлат органлари томонидан кўрсатиладиган хизматларни янада такомиллаштиришни тақозо этмоқда.

АСОСИЙ ҚИСМ

Бугунги ахборот технологиялари ривожланган дунёда хизмат кўрсатиш соҳаларининг рақамли технологиялар асосида амалга оширилиши, халқ манфаатларини рўёбга чиқаришда муҳим аҳамият касб этади. Ривожланган айрим мамлакатларда бу турдаги хизматлар

жамоат хизмати сифатида ҳам эътироф этилади. Чунинчи, Франция, Буюк Британия, Канада каби давлатлар “public service”, яъни жамоат хизмати сифатида аҳолига хизмат кўрсатиш тизимини йўлга қўйган. Ёки давлат хизматини ташкил этишда улкан муваффақият қозонган давлатлардан бири Сингапур давлати мисолида қуйидагиларни таъкидлаб ўтиш жоиз.

Сингапур – аҳоли ва бизнесга электрон хизматлар тақдим этиш бўйича дунёнинг етакчи мамлакатлардан бири ҳисобланади. 2005 – 2016 йиллар давомида Сингапур давлат органлари ўз хизматларини электрон шаклда тақдим этишни бошлади. 2005 – 2009 йиллар давомида 1600 та давлат хизматлари (барча хизматларининг 80 фоизи) электрон шаклга ўтказилди. Ҳозир мамлакат “Рақамли ҳуқумат” тизимини курмоқда. Мазкур тизим доирасида фуқаролар рақамли давлат хизматларидан қачон хоҳласа ва қаерда истаса фойдаланиш имкониятига эга бўлиши керак. Тизим барча идораларнинг фаолияти мужассам бўлган ҳамда фуқаро билан икки томонлама алоқа таъминланган ягона рақамли платформада давлат бошқарув қарорларини қабул қилиш имконини беради. Сингапур “агиле” (тезкор) режимидаги давлат хизматларини ишлаб чиқаришга катта эътибор қаратмоқда. Яъни, давлат идоралари тезкор суратда давлат хизматларини ишлаб чиқаради ҳамда татбиқ этади. “Рақамли ҳуқумат” тизимини яратишда кадрлар тайёрлаш ва тадқиқотлар ўтказиш сўзсиз муҳим жиҳатлардан бири ҳисобланади. Сингапур Миллий университетининг Тизимли фанлар институти қошидаги Электрон ҳуқуматнинг етакчилик маркази (NUS ISS/eGL) салоҳиятни мустаҳкамлаш, маслаҳат ва амалий тадқиқотларда кўмак кўрсатади. Талаб қилинган рақамли давлат



хизматларини ишлаб чиқаришда хизматлардан фойдаланувчининг талабларига ҳамда дизайн-фикрлашга катта эътибор берилади. Бунга эса электрон ҳукуматнинг етакчилик маркази тингловчилари ўқитилади.

Ўзбекистонда ҳам давлат хизматларини кўрсатиш тизими изчиллик билан ривожланиб бормоқда ва модернизация қилинмоқда. Жумладан 2015-йил 9-декабрда “Электрон ҳукумат тўғрисида” қонун қабул қилиниб, унинг 4-моддасида ариза берувчилар учун мамалакатнинг бутун ҳудудида давлат органлари билан ўзаро муносабатларни электрон ҳукумат доирасида амалга ошириш бўйича имкониятлар яратиш белгиланди. Бундан ташқари, қонунда давлат хизмати ҳамда елестрон давлат хизмати тушунчаларига ҳам изоҳ бериб ўтилган. Унга кўра давлат хизмати – ариза берувчиларнинг сўровларига кўра амалга ошириладиган, давлат органларининг вазифаларини бажариш бўйича улар томонидан кўрсатиладиган хизмат, электрон давлат хизмати – ахборот-коммуникация технологиялари қўлланилган ҳолда кўрсатиладиган давлат хизмати[2] ҳисобланади. Давлат хизматлари кўрсатишдаги фуқаролик-ҳуқуқий муносабатда давлатнинг муайян функцияларини амалга ошираётган давлат органлари ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш ваколатига эга давлат органи ижрочи, жисмоний ва юридик шахслар буюртмачи сифатида гавдаланади. Кўрсатилаётган электрон давлат хизматлари тартибига этибор қаратадиган бўлсак, унга кўра хизматдан фойдаланувчи шахс давлат хизмати кўрсатувчи органга тегишли сўров юбориши лозим. Қонунда сўров ариза берувчининг давлат хизматлари кўрсатилиши тўғрисида давлат органларига юбориладиган талаби деб

таърифланган. Қонуннинг 21-моддасида электрон давлат хизмати кўрсатиш тўғрисидаги сўровга доир талаблар белгиланган бўлиб, унда: электрон давлат хизмати кўрсатиш тўғрисидаги сўровнинг таркибига, ҳажмига, идентификациясига, уни расмийлаштириш ва юбориш тартибига доир талаблар электрон давлат хизматининг регламенти билан тасдиқланади. Ариза берувчининг идентификацияланишини талаб этувчи электрон давлат хизмати кўрсатиш тўғрисидаги сўров, қоида тариқасида, электрон ҳужжат тарзида бўлиши керак. Электрон давлат хизмати кўрсатиш тўғрисида электрон ҳужжат тарзида юборилган сўров қоғоз шаклида юборилган сўровга тенглаштирилиши белгиланган.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 12-декабрдаги “Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини тубдан ислоҳ қилиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ–5278-сон Фармонида[3] мувофиқ, Адлия вазирлиги ҳузурида Давлат хизматлари агентлиги ташкил этилди. Дастлабки йилларда “ягона дарча” марказлари асосан тадбиркорларга хизмат қилган бўлса, 2018-йил 1-январдан “ягона дарча” марказлари Халқ қабулхоналари ҳузуридаги Давлат хизматлари марказларига айлантирилди. Ушбу давлат хизматлари марказлари орқали фуқаролар ўзларининг Конституцияда белгиланган шахсий, сиёсий, иқтисодий ва ижтимоий ҳуқуқларини амалга оширишда катта қулайликларга эга бўлди. Ушбу жараён давлат ва фуқаролар ўртасидаги муносабатларни тартибга солишда ҳам қатор энгилликлар яратди. Белгиланган чоралар Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017-йил 15-сентябрдаги “Ўзбекистон Республикаси ягона интерактив давлат хизматлари



портали орқали электрон давлат хизматлари кўрсатиш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори[4] асосида ҳозирда <https://fo.birdarcha.uz>, <https://my.gov.uz/uz> порталлари орқали Ягона интерактив давлат хизматлари портали (Ягона Портал, ЯИДХП) фуқаролар ва тадбиркорларнинг давлат хизматларидан фойдаланиш ва улар ҳақида энг зарур маълумотлардан фойдаланишнинг ягона нуқтаси яратилди. Ягона Портал хизматларининг янги талқинида барча хизматлар ҳар бир шахсга мослаштирилган ва рўйхатдан ўтгандан сўнг фойдаланиш имконини беради. Портал орқали хизматлардан фойдаланишда марказга бориб фойдаланиладиган хизматлардан фарқли равишда чегирмалар белгиланган. Бу ҳам айнан содда, қулай, шаффоф ва тезкор хизматларни таъминлашга қаратилган фаолиятнинг ёрқин намунасидир[7].

НАТИЖАЛАР ВА МУҲОКАМА

Бугунги кунда ДХМ(давлат хизматлари маркази)лар орқали ижтимоий соҳага оид 22 турдаги, иқтисодиёт ва молия соҳасида 47 турдаги, экология соҳасида 11 турдаги, архитектура ва қурилиш соҳасида 47 турдаги ва 12 турдаги гувоҳномалар бериш каби хизматлар[9] республикадаги давлат хизматлари марказлари орқали амалга оширилмоқда. Қайд этилган фармонга мувофиқ, давлат хизматлари ягона Реестри[5] тасдиқланган. Унга кўра бугунги кунда 716 турдаги давлат хизматлари давлат органларининг бевосита ўзи ҳамда давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатилмоқда. Кўрсатилаётган хизматларнинг аксарияти анъанавий, нисбатан камроқ қисми эса электрон тарзда амалга белгиланган бўлса, айни вақтда хизматларнинг 261 таси бепул, 477 таси эса пуллик амалга оширилиши белгиланган. Аҳолига қулай шарт-шароитлар яратиш

ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш тизимига замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш давом эттирилишини таъминлаш мақсадида 2020-йил 31-январда Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ–5930-сон Фармони[6] қабул қилинди.

Ушбу фармоннинг 6-бандига кўра, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликларининг шаҳарлар, шаҳарчалар, қишлоқлар ва овуллардаги маҳаллаларда юридик шахс ташкил этмаган ҳолда давлат хизматлари марказлари филиалларини босқичма-босқич ташкил этиш белгиланди.

Фармоннинг 7-бандида эса Филиалларнинг асосий вазифалари этиб қуйидагилар белгиланди:

жисмоний ва юридик шахсларга кенг қамровли, шу жумладан мобил (сайёр) давлат хизматларини кўрсатиш;

фуқароларнинг электрон давлат хизматларидан фойдаланиш маданиятини ошириш, ягона интерактив давлат хизматлари порталидан фойдаланишнинг бошланғич кўникмалари бўйича маслаҳатлар бериш;

тегишли ҳудуд аҳолисини кўрсатиладиган давлат хизматлари ҳақида мунтазам хабардор қилиб бориш.

Фармонга кўра, Агентлик тузилмасида Агентликнинг бюджетдан ташқари маблағлари ҳисобидан молиялаштириладиган қўшимча 5 та штат бирлигини ажратган ҳолда Давлат хизматларини рақамлаштириш бошқармаси ташкил этилди.

Қабул қилинаётган норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар давлатимизнинг аҳолига хизматлар кўрсатиш соҳаларини янада кенгайтиришга хизмат қилмоқда. Хусусан 2017 – 2021 йилларда Ўзбекистон



Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясининг “Ёшларни кўллаб-қувватлаш ва аҳоли саломатлигини мустаҳкамлаш йили”да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисидаги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2021-йил 3-февралдаги ПФ–6155-сон Фармонида асосан Адлия вазирлиги икки ой муддатда аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг давлат органлари билан муносабатга киришишида бюрократик тўсиқларни тубдан қисқартиришга қаратилган, кўйидагиларни назарда тутувчи Ўзбекистон Республикаси Президенти Фармони лойиҳасини киритиши кўрсатиб ўтилди:

фуқароларнинг доимий (вақтинча) рўйхатдан ўтган жойидан қатъи назар фойдаланиши мумкин бўлган давлат хизматларининг кўламини кенгайтириш;

давлат, ижтимоий ва бошқа хизматларни кўрсатишда фуқаро шахсини тасдиқлашнинг ягона идентификация рақамини жорий этиш;

давлат органлари ва ташкилотлари ўртасида электрон маълумот алмашинувини йўлга қўйиш орқали улар ўртасида қоғоз кўринишида ҳужжат тақдим этиш амалиётига чек қўйиш;

фуқаролар ва тадбиркорлик субъектларига кўрсатилган давлат хизматларининг натижаларини почта алоқаси орқали етказиш амалиётини йўлга қўйиш;

“марказ – маҳалла – фуқаро” тамойили бўйича давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатиб келинаётган хизматларнинг ҳар бир оиллага кириб боришини таъминлаш бўйича Қарши шаҳар тажрибасини жорий этиш.

Кўриниб турибдики, давлат хизматлари кўрсатиш дастлабки йилларда республика марказий шаҳарлари,

вилоятлар, туман ва шаҳарлар марказларида ташкил этилган бўлса, бугунга келиб, хизматларнинг ҳар бир оиллага кириб бориши масаласи алоҳида этиборга олинмоқда. Умумий қоидага кўра, давлатнинг хатти-ҳаракатлари жамият ва унинг ҳар бир аъзоси фаровонлигига қаратилади, давлат халқ иродасини ифода этиб, унинг манфаатларига хизмат қилади.[8]

ХУЛОСА

Юқоридаги фикр-мулоҳазалардан келиб чиқиб, давлат хизматлари кўрсатишнинг рақамлаштирилиши аҳолига ҳар жабҳада қулай. Аммо электрон давлат хизматларидан фойдаланишда фуқароларда интернет тармоғи билан боғлиқ муаммолар ҳам юзага келмоқдаки, бу айниқса, шаҳар марказларидан узоқда жойлашган аҳоли манзилларида яққол кўзга ташланмоқда. Фикримизча, юқорида келтирилган ривожланган давлатлар тажрибаси мисолида айтиш керакки, **биринчидан** давлат томонидан алоқа хизматларини янада яхшилаш масаласига этибор қаратилиши, етарли маблағлар ажратилиши, аҳолига сифатли интернет тармоқларидан фойдаланиш имкониятини яратиш лозим. **Иккинчидан**, давлат хизматлари ишлаб чиқилишида хизматлардан фойдаланувчилар фикри инобатга олиниши керак. **Учинчидан**, фуқароларда электрон давлат хизматларидан фойдаланиш кўникмаларининг етарли шакланмаганлиги ҳам ушбу соҳада электрон ҳукумат хизматларидан фойдаланиш бўйича тарғибот чоратадбирларни кенгайтиришни тақозо этади. **Тўртинчидан**, Давлат хизматлари ягона Реестрида келтирилган аънаввий тарзда кўрсатилаётган хизматларнинг электрон шаклда амалга оширилиши мумкин



бўлганларини қайта кўриб чикиб, электрон хизматлар ҳажмини ошириш лозим.

Хулоса ўрнида таъкидлаш лозим, давлат хизматлари кўрсатиш соҳасининг такомиллаштирилиши, электрон давлат хизматлари кўрсатиш ҳажмининг

оширилиши ҳамда “электрон ҳукумат”нинг жорий этилиши фуқаролар, тадбиркорлик субъектлари ва давлат ўртасида очиклик, ошкоралик ҳамда шаффофликни таъминлаган ҳолда аҳоли ҳаётида катта қулайликлар яратади.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. 2020-йил
2. Ўзбекистон Республикасининг “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Қонуни // Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2015 йил, 49-сон, 611-модда.
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 12-декабрдаги “Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини тубдан ислоҳ қилиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ–5278-сон Фармони
4. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017-йил 15-сентябрдаги “Ўзбекистон Республикаси ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали электрон давлат хизматлари кўрсатиш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори // Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017-й., 38-сон, 1037-модда
5. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Лойиҳа бошқаруви миллий агентлигининг “Давлат хизматлари ягона реестрини тасдиқлаш тўғрисида”ги қарори. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 2019 йил 13 сентябрда рўйхатдан ўтказилган. Рўйхат рақами: 3181-сон // Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 13.09.2019 йил, 19/19/3181/3738-сон.
6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ–5930-сон Фармони. 2020-йил 31-январ// Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 01.02.2020 йил, 06/20/5930/0105-сон.
7. Ш.Гаффарова. Халқимизга замонавий давлат хизматларини кўрсатишни таъминлаш – асосий вазифамиз // Юрист ахборотномаси. 2019. –№1 –Б.45-51.
8. Баротов М.Х. Фуқаролик-ҳуқуқий муносабатлар субъекти сифатида давлат иштирокининг назарий ва амалий муаммолари: Юрид. фан. докт. дис. ...Автореф. –Тошкент: 2008. -37 б.
9. www.davxizmat.uz
10. www.lex.uz