

DAVLAT XIZMATLARI TIZIMINING TRANSFORMATSIYASI: TARIXIY VA ZAMONAVIY TAHLILILINING NATIJASI

Tilakov Abdurahmon Iskandarovich

Denov tadbirkorlik va pedagogika instituti.

Tarix va falsafa kafedrası Stajyor o'qituvchisi

tilakovabdurahmon01@gmail.com

+ 998 99 093 06 88

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20049323>

Anatatsiya: Mazkur maqolada davlat xizmatlarining tizimi va tarixiy shakllanishi, uning evolyutsiyasi hamda zamonaviy transformatsiya jarayonlari tahlil qilinadi

Kalit so'zlar: davlat xizmatlari, transformatsiya, raqamlashtirish, elektron hukumat, boshqaruv samaradorligi, innovatsiyalar va shaffoflik.

Аннотация: В данной статье анализируется система и историческое формирование государственных услуг, их эволюция и современные процессы трансформации.

Ключевые слова: государственные услуги, трансформация, цифровизация, электронное правительство, эффективность управления, инновации и прозрачность.

Abstract: This article analyzes the system and historical formation of public services, its evolution and modern transformation processes.

Keywords: public services, transformation, digitalization, e-government, management efficiency, innovation and transparency.

Davlat xizmatlari tizimi barcha jamiyatning muhim institutsional tarkibiy qismi sifatida gavdalanadi. U fuqarolarning davlat bilan o'zaro munosabatlarini tartibga soladi va ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishda muhim rol o'ynaydi. So'nggi yillarda globallashuv va raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi davlat xizmatlari tizimini tubdan o'zgartirish zaruratini keltirib chiqardi.

Davlat xizmatlari tizimi har qanday mamlakatda davlat va jamiyat o'rtasidagi o'zaro aloqaning eng muhim mexanizmlaridan biri hisoblanadi. Ushbu tizim orqali davlat fuqarolarga, tadbirkorlik subyektlariga hamda boshqa tashkilotlarga turli xizmatlarni taqdim etadi. O'zbekiston Respublikasida davlat xizmatlari tizimi mustaqillikdan so'ng bosqichma-bosqich shakllanib, ayniqsa so'nggi yillarda tubdan transformatsiyaga uchradi. Ushbu jarayonni tarixiy va zamonaviy nuqtai nazardan tahlil qilish davlat boshqaruvi samaradorligini baholashda muhim ahamiyatga ega.

Mustaqillikning dastlabki yillarida O'zbekistonda davlat xizmatlari tizimi asosan an'anaviy byurokratik model asosida tashkil etilgan edi. Bu model Max Weber tomonidan ishlab chiqilgan klassik boshqaruv nazariyasiga asoslanib, qat'iy ierarxiya, markazlashgan boshqaruv va hujjatlashtirish jarayonlarining ustuvorligi bilan ajralib turardi. Mazkur tizim ma'lum darajada tartib va nazoratni ta'minlagan bo'lsa-da, fuqarolar uchun ortiqcha byurokratik to'siqlar, uzoq muddatli ko'rib chiqish jarayonlari va past xizmat sifati kabi muammolarni keltirib chiqargan edi.

2000-yillarga kelib davlat xizmatlari tizimini modernizatsiya qilish zarurati yuzaga keldi. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining rivojlanishi davlat boshqaruvi tizimiga ham o'z ta'sirini o'tkaza boshladi. Shu davrda ayrim davlat organlarida elektron xizmatlarning dastlabki elementlari joriy etildi, interaktiv xizmatlar ko'rsatish amaliyoti shakllandi. Biroq bu jarayon

tizimli va kompleks xarakterga ega emas edi, xizmatlar o'rtasida integratsiya yetarli darajada yo'lga qo'yilmagan edi.[1:27]

Davlat xizmatlari tizimidagi tub burilish 2017-yildan boshlab kuzatildi. Shavkat Mirziyoyev tomonidan ilgari surilgan islohotlar doirasida davlat boshqaruvini liberallashtirish, aholiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va davlat organlarining ochiqqligini ta'minlash ustuvor vazifaga aylandi. Shu asosda Davlat xizmatlari agentligi tashkil etildi va davlat xizmatlarini ko'rsatishning mutlaqo yangi institutsional modeli joriy qilindi.

Mazkur islohotlarning muhim yo'nalishlaridan biri davlat xizmatlarini markazlashtirish va soddalashtirish bo'ldi. “Bir darcha” tamoyili asosida tashkil etilgan davlat xizmatlari markazlari aholiga turli xizmatlarni yagona joyda olish imkonini yaratdi. Bu esa fuqarolarning vaqt va xarajatlarini sezilarli darajada kamaytirdi, ortiqcha hujjatbozlik va idoralararo ovoragarchilikni bartaraf etdi. Natijada davlat xizmatlari tizimi fuqaroga yo'naltirilgan modelga o'ta boshladi. Zamonaviy bosqichda davlat xizmatlari tizimining rivojlanishida Electronic Government konsepsiyasi alohida o'rin tutadi. O'zbekistonda elektron hukumat tizimini rivojlantirish orqali ko'plab xizmatlar onlayn shaklga o'tkazildi.[2] Jumladan, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali fuqarolar uyidan chiqmagan holda turli xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega bo'ldilar. Bu esa nafaqat qulaylik yaratdi, balki inson omilini kamaytirish orqali korrupsiya xavfini ham pasaytirdi.

Davlat xizmatlari tizimining transformatsiyasi jarayonida raqamlashtirish asosiy omil sifatida namoyon bo'lmoqda. Bu jarayon Digital Transformation tushunchasi bilan bog'liq bo'lib, davlat boshqaruvi tizimiga zamonaviy texnologiyalarni joriy etishni anglatadi. O'zbekistonda raqamlashtirish doirasida ma'lumotlar bazalarini integratsiya qilish, xizmatlarni avtomatlashtirish va sun'iy intellekt elementlarini joriy etish bo'yicha ishlar amalga oshirilmoqda.

Shu bilan birga, davlat xizmatlari tizimini rivojlantirishda fuqaroga yo'naltirilgan yondashuv muhim ahamiyat kasb etmoqda. Zamonaviy boshqaruv nazariyalarida bu yondashuv Public Governance doirasida ko'rib chiqiladi. Ushbu model davlat organlari faoliyatini faqat nazorat qiluvchi emas, balki xizmat ko'rsatuvchi institut sifatida qayta talqin etadi. O'zbekistonda ham davlat xizmatlari sifati monitoringi, fuqarolar fikrini o'rganish va murojaatlar bilan ishlash tizimi takomillashtirilmoqda.

Davlat xizmatlari tizimidagi transformatsiyaning ijobiy natijalari sezilarli darajada namoyon bo'lmoqda. Avvalo, xizmat ko'rsatish tezligi va sifati oshdi. Fuqarolar uchun ortiqcha byurokratik to'siqlar kamaydi. Korrupsiya omillarining qisqarishi ham muhim natijalardan biri bo'ldi.[3] Bundan tashqari, davlat organlariga bo'lgan ishonch darajasi ortdi, bu esa jamiyatda ijtimoiy barqarorlikni mustahkamlashga xizmat qilmoqda.

Biroq ushbu jarayonda ayrim muammolar ham mavjud. Jumladan, hududlar o'rtasida raqamli tafovut saqlanib qolmoqda, ya'ni chekka hududlarda internet infratuzilmasi yetarli darajada rivojlanmagan. Shuningdek, aholining ayrim qatlamlarida raqamli savodxonlik darajasi pastligi elektron xizmatlardan to'liq foydalanishga to'sqinlik qilmoqda. Axborot xavfsizligi masalalari ham dolzarb bo'lib qolmoqda, chunki davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi kiberxavfsizlikni ta'minlashni talab etadi.

Davlat xizmatlari dastlab byurokratik boshqaruv modeliga asoslangan holda shakllangan. Germaniyalik sotsiolog, iqtisodchi va siyosatshunos nemis olimi Max Weber tomonidan ishlab

chiqilgan nazariyaga ko‘ra, an’anaviy davlat boshqaruvi qat’iy ierarxiya va qoidalar asosida faoliyat yuritgan.

XX asr davomida davlat xizmatlari tizimi quyidagi bosqichlardan o‘tgan:

An’anaviy byurokratik model-ya’ni, qat’iy nazorat va markazlashuv ustuvor bo‘lgan;

Yangi davlat boshqaruvi (New Public Management)-samaradorlik va bozor mexanizmlariga yaqinlashish;

Yangi davlat xizmati (New Public Service)-fuqarolar manfaatlarini asosiy markazga qo‘yish

Bugungi kunda davlat xizmatlari tizimi asosan raqamli transformatsiya orqali rivojlanmoqda. Bu jarayon ko‘pincha Elektron hukumat tushunchasi bilan bog‘ligini bilamiz.

Raqamli transformatsiyaning asosiy yo‘nalishlari:

- xizmatlarni onlayn shaklga o‘tkazish;
- yagona platformalar yaratish;
- sun‘iy intellekt va katta ma’lumotlardan foydalanish;
- xizmatlarni proaktiv shaklga o‘tkazish.

Estoniya davlatida davlat xizmatlarining deyarli barcha sohalarida onlayn tarzda xizmat ko‘rsatiladi, bu esa vaqt va resurslarni sezilarli darajada tejashga olib kelganligi bilan belgilanadi. Bugungi kunda Yurtimizda ham davlat xizmatlari tizimi asosan raqamli transformatsiya orqali rivojlanmoqda. Bu jarayon esa ko‘pincha Elektron hukumat tushunchasi bilan bog‘liq bo‘ganligini ko‘rishimiz mumkin.

Raqamli transformatsiyaning asosiy yo‘nalishlariga quyidagilarni misol qilib olishimiz mumkin:

- xizmatlarni onlayn shaklga o‘tkazish;
- yagona platformalar yaratish;
- sun‘iy intellekt va katta ma’lumotlardan foydalanish;
- xizmatlarni proaktiv shaklga o‘tkazish.

Masalan, Estoniya davlatida davlat xizmatlarining deyarli barchasi onlayn tarzda ko‘rsatiladi, bu esa vaqt va resurslarni sezilarli darajada tejaydi.[4:83]

Davlat xizmatlari tizimining transformatsiyasiga ta’sir qiluvchi asosiy omillar quyidagilardan iborat:

Texnologik rivojlanish-internet va mobil texnologiyalarning keng tarqalishi.

Masalan: insonlar yangi vositalar, usullar va tizimlarni yaratib, ularni takomillashtirib borish jarayonidir. Bu jarayon orqali ishlab chiqarish, aloqa, transport va kundalik hayot ancha qulay va samarali bo‘lib boradi. Odatda texnologik rivojlanishu 4 ta bosqichda yuz beradi:

1. **Ilmiy kashfiyotlar**-Yangi bilimlar paydo bo‘ladi (masalan, fizika,biologiya yoki kimyo sohasida).
2. **Ixtiro va innovatsiya**-Shu bilimlar asosida yangi qurilmalar yoki texnologiyalar yaratiladi.
3. **Amaliy qo‘llash**-Yaratilgan texnologiyalar ishlab chiqarish yoki kundalik hayotga tatbiq etish bilan bog‘liq bo‘ladi.
4. **Takomillashtirish**-Texnologiyalar vaqt o‘tishi bilan yaxshilanadi, tezroq, arzonroq va samaraliroq bo‘lishiga xizmat qiladi.[5]

Fuqarolar ehtiyojlarini qondirish maqsadida sifatli, tezkor va qulay xizmatlarga talabning oshishi zamon talabiga aylanmoqda.

Shaffoflik talabi sifatida– korrupsiyani kamaytirish zarurati va aholi o’rtasida sog’lom xizmatlar muhitini yaratish;

Global raqobat – davlatlar o’rtasida samaradorlik uchun kurash va iqtisodiy farovonlikga asoslangan hamkorlik shartnomalarini tuzishga erishish:

Davlat xizmatlari tashkil qilinganidan buyon tizimidagi transformatsiya quyidagi ijobiy natijalarni bermoqda:

- xizmat ko’rsatish tezligi oshdi;
- byurokratik to’siqlar kamaydi;
- davlat va fuqarolar o’rtasidagi ishonch mustahkamlandi;
- korrupsiya darajasi pasaydi.

Shu bilan birga, ayrim muammolar ham mavjud:

- raqamli tafovut (digital divide);
- axborot xavfsizligi masalalari;
- kadrlar malakasining yetishmasligi.[6]

Xulosa qilib aytganda davlat xizmatlari tizimining transformatsiyasi zamonaviy jamiyat taraqqiyotining ajralmas qismiga aylandi. Tarixiy tajriba shuni ko’rsatadiki, boshqaruv tizimlari doimiy ravishda takomillashib boradi. Raqamli transformatsiya esa davlat xizmatlarini yanada samarali, shaffof va fuqaroga yo’naltirilgan bo’lish imkonini beradi. O’zbekistonda davlat xizmatlari tizimining transformatsiyasi izchil va bosqichma-bosqich amalga oshirilayotgan jarayon bo’lib, u tarixiy an’anaviy modeldan zamonaviy raqamli boshqaruv tizimiga o’tishni ifodalaydi. Ushbu islohotlar davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish, fuqarolar uchun qulay sharoit yaratish va mamlakatning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishini ta’minlashda muhim omil bo’lib xizmat qilmoqda. Kelgusida ushbu yo’nalishda olib borilayotgan islohotlarni chuqurlashtirish, innovatsion texnologiyalarni keng joriy etish va inson kapitalini rivojlantirish orqali davlat xizmatlari tizimini yanada takomillashtirish mumkin.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. O’zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. – Toshkent, 2023. – B. 27
2. O’zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi materiallari va rasmiy nashrlari. 2025
3. Davlat xizmatlari agentligi rasmiy hisobotlari va statistik ma’lumotlari. 2024.
4. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) rasmiy ma’lumotlari. Shavkat Mirziyoyevning. *Erkin va farovon, demokratik O’zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz.* – Toshkent: “O’zbekiston”, 2017. – B. 83
5. Max Weber. *Economy and Society.* – Berkeley: University of California Press, 1978.
6. New Public Management bo’yicha ilmiy maqolalar va xorijiy adabiyotlar.