ELEKTRON HUKUMAT XIZMATLARINING SAMARADORLIGINI OSHIRISH METODOLOGIYASI

Mahkamjonov Masayidxon Doniyorjon o‘g‘li
Osiyo xalqaro universiteti magistranti
masayidxon@gmail.com
https://doi.org/10.5281/zenodo.20393982

Annotatsiya

Mazkur maqolada elektron hukumat tizimining zamonaviy davlat boshqaruvidagi o‘rni, uning samaradorligini oshirishga qaratilgan metodologik yondashuvlar hamda raqamli transformatsiya jarayonlari tahlil qilinadi. Elektron xizmatlarning sifatini oshirish, fuqarolarga qulaylik yaratish, byurokratik jarayonlarni qisqartirish va davlat boshqaruvida shaffoflikni ta’minlash mexanizmlari ilmiy jihatdan asoslab berilgan. Shuningdek, elektron hukumat tizimining samaradorligini baholash indikatorlari va rivojlantirish yo‘nalishlari ko‘rib chiqiladi.

Kalit so‘zlar

Elektron hukumat, raqamli transformatsiya, davlat xizmatlari, samaradorlik, KPI, axborot tizimlari, shaffoflik, optimallashtirish.

Kirish

Bugungi kunda raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi davlat boshqaruvi tizimining ham tubdan o‘zgarishiga olib kelmoqda. Elektron hukumat — davlat organlari va fuqarolar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarni axborot-kommunikatsiya texnologiyalari orqali amalga oshiruvchi zamonaviy boshqaruv modelidir. O‘zbekistonda ham elektron hukumat tizimini rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi. Ushbu tizimning asosiy maqsadi davlat xizmatlarini tezkor, shaffof va samarali shaklda taqdim etishdir.

1. Elektron hukumatning nazariy asoslari

Elektron hukumat davlat boshqaruvining raqamli modelidir va u quyidagi yo‘nalishlarni o‘z ichiga oladi:

G2C — davlatdan fuqaroga xizmatlar
G2B — davlatdan biznesga xizmatlar
G2G — davlat organlari o‘rtasidagi ma’lumot almashinuvi

Bu model davlat xizmatlarini avtomatlashtirish va inson omilini kamaytirishga xizmat qiladi.

2. Samaradorlik tushunchasi va mezonlari

Elektron hukumat samaradorligi — xizmatlarning tezligi, sifati va qulayligi bilan o‘lchanadi.

Asosiy ko‘rsatkichlar:

- Xizmat ko‘rsatish vaqti
- Foydalanuvchi qoniqishi
- Xarajatlarning kamayishi
- Raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi
- Xatoliklar sonining kamayishi

3. Samaradorlikni oshirish metodologiyasi

3.1. Jarayonlarni optimallashtirish

Davlat xizmatlarini ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish elektron hukumat tizimining samaradorligini oshirishda muhim yo‘nalishlardan biri hisoblanadi. Ushbu jarayon mavjud boshqaruv va xizmat ko‘rsatish mexanizmlarini tahlil qilish, ortiqcha bosqichlarni aniqlash hamda ularni qisqartirish yoki avtomatlashtirishni o‘z ichiga oladi.

Optimallashtirish natijasida xizmat ko‘rsatish zanjiridagi takrorlanuvchi amallar kamayadi, qaror qabul qilish jarayoni tezlashadi hamda inson omiliga bog‘liqlik darajasi pasayadi. Bu esa o‘z navbatida byurokratik to‘siqlarni qisqartirib, fuqarolar va tadbirkorlar uchun xizmatlardan foydalanishni soddalashtiradi.

Shuningdek, jarayonlarni optimallashtirishda biznes-jarayonlarni qayta loyihalash (Business Process Reengineering) yondashuvidan foydalanish muhim ahamiyatga ega. Bu yondashuv orqali mavjud jarayonlar tubdan qayta ko‘rib chiqilib, ularni yanada tezkor, samarali va raqamlashtirilgan shaklga o‘tkazish imkoniyati yaratiladi.

Natijada davlat xizmatlari ko‘rsatish muddati qisqaradi, operatsion xarajatlar kamayadi hamda xizmat sifatining umumiy darajasi oshadi.

3.2. Yagona ma’lumotlar bazasi

Elektron hukumat tizimining samaradorligini oshirishda yagona ma’lumotlar bazasini shakllantirish va rivojlantirish muhim strategik ahamiyatga ega hisoblanadi. Yagona ma’lumotlar bazasi davlat organlari o‘rtasida axborot almashinuvini avtomatlashtirish, ma’lumotlarning takrorlanishini oldini olish hamda ularning dolzarbligi va aniqligini ta’minlashga xizmat qiladi.

Turli idoralar o‘rtasidagi ma’lumotlar integratsiyasi natijasida fuqarolardan bir xil hujjatlarni qayta-qayta talab qilish holatlari kamayadi. Bu esa davlat xizmatlaridan foydalanish jarayonini sezilarli darajada soddalashtiradi hamda vaqt va resurslarni tejash imkonini beradi.

Shuningdek, yagona ma’lumotlar bazasi qaror qabul qilish jarayonini tezlashtiradi, chunki davlat organlari zarur ma’lumotlarga real vaqt rejimida ega bo‘ladi. Bu esa boshqaruv tizimida operativlik va aniqlikni oshiradi.

Mazkur tizimni samarali yo‘lga qo‘yish uchun ma’lumotlar xavfsizligi, kirish huquqlarini boshqarish va tizimlararo integratsiya standartlarini ishlab chiqish muhim hisoblanadi. Natijada elektron hukumat tizimi yanada barqaror, shaffof va ishonchli faoliyat yuritadi.

3.3. Raqamli xizmatlarni kengaytirish

Elektron hukumat tizimining samaradorligini oshirishda raqamli xizmatlarni kengaytirish muhim strategik yo‘nalishlardan biri hisoblanadi. Ushbu jarayon davlat tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlarni to‘liq yoki qisman raqamlashtirish, ularni onlayn platformalar orqali taqdim etish hamda fuqarolar va biznes subyektlari uchun qulay raqamli muhit yaratishni o‘z ichiga oladi.

Onlayn xizmatlar sonining oshirilishi fuqarolarning davlat organlariga bevosita murojaat qilish zaruratini kamaytiradi, bu esa vaqt va moddiy resurslarni sezilarli darajada tejashga olib keladi. Shu bilan birga, xizmatlardan 24/7 rejimida foydalanish imkoniyati yaratiladi, bu esa tizimning qulaylik darajasini oshiradi.

Mobil platformalarning rivojlanishi esa elektron hukumat xizmatlarining ommabopligini yanada kengaytiradi. Smartfonlar orqali xizmatlardan foydalanish imkoniyati fuqarolarning raqamli xizmatlarga kirishini osonlashtiradi va ularning foydalanish darajasini oshiradi.

Bundan tashqari, raqamli xizmatlarni kengaytirishda foydalanuvchi tajribasini (UX/UI) yaxshilash, interfeyslarni soddalashtirish hamda ko‘p tilli qo‘llab-quvvatlash tizimlarini joriy

etish muhim ahamiyat kasb etadi. Natijada elektron hukumat tizimi yanada inklyuziv, samarali va zamonaviy raqamli ekotizimga aylanadi.

3.4. Avtomatlashtirish va AI

Elektron hukumat tizimida avtomatlashtirish va sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy etish davlat xizmatlari samaradorligini oshirishning eng zamonaviy va istiqbolli yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Ushbu texnologiyalar xizmat ko'rsatish jarayonlarini inson omilidan qisman yoki to'liq xalos etish, qaror qabul qilish tezligini oshirish hamda xatoliklar darajasini kamaytirishga xizmat qiladi.

Sun'iy intellekt asosidagi tizimlar, xususan, chatbotlar, virtual yordamchilar va avtomatik tahlil algoritmlari fuqarolarning murojaatlariga tezkor javob berish imkonini yaratadi. Bu esa davlat organlariga tushadigan yuklamani kamaytirib, resurslardan samarali foydalanishga sharoit yaratadi.

Avtomatlashtirish jarayonlari esa hujjat aylanishi, ma'lumotlarni qayta ishlash va xizmatlarni taqdim etish bosqichlarini optimallashtiradi. Natijada xizmat ko'rsatish vaqti qisqaradi, operatsion xarajatlar kamayadi hamda xizmat sifati sezilarli darajada oshadi.

Bundan tashqari, sun'iy intellekt katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish orqali davlat boshqaruvida prognozlash imkoniyatini kengaytiradi. Bu esa strategik qarorlar qabul qilish jarayonini ilmiy asoslangan va aniqroq qilishga yordam beradi.

Umuman olganda, avtomatlashtirish va sun'iy intellekt texnologiyalarining elektron hukumat tizimiga integratsiyasi davlat xizmatlarini yangi bosqichga olib chiqib, "aqlli boshqaruv" modelini shakllantirishga xizmat qiladi.

3.5. Kiberxavfsizlik

Elektron hukumat tizimida kiberxavfsizlikni ta'minlash eng muhim va ustuvor yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Chunki davlat axborot tizimlarida katta hajmdagi shaxsiy, moliyaviy va xizmatga oid ma'lumotlar saqlanadi va qayta ishlanadi. Ushbu ma'lumotlarning himoyasi tizimga bo'lgan ishonchni shakllantirishning asosiy omili hisoblanadi.

Kiberxavfsizlik choralarining asosiy maqsadi axborot tizimlarini ruxsatsiz kirish, ma'lumotlarni o'g'irlash, o'zgartirish yoki yo'q qilish kabi tahdidlardan himoya qilishdir. Shu bilan birga, tizimlarning uzluksiz ishlashini ta'minlash ham muhim ahamiyat kasb etadi.

Elektron hukumat tizimida kiberxavfsizlikni ta'minlash uchun zamonaviy shifrlash texnologiyalari, ko'p bosqichli autentifikatsiya, xavfsizlik devorlari (firewall) hamda doimiy monitoring tizimlaridan foydalaniladi. Bu choralar axborot xavfsizligi darajasini sezilarli darajada oshiradi.

Shuningdek, kiberxavfsizlik siyosatini ishlab chiqish va uni muntazam yangilab borish, xodimlarning axborot xavfsizligi bo'yicha malakasini oshirish ham muhim omillardan biridir. Chunki inson omili ham ko'plab xavfsizlik muammolarining asosiy sabablaridan biri hisoblanadi.

Xulosa qilib aytganda, kiberxavfsizlikni ta'minlash elektron hukumat tizimining barqaror ishlashi, fuqarolar ishonchi va davlat axborot resurslarining himoyasi uchun asosiy shartlardan biridir.

4. Samaradorlikni baholash

Elektron hukumat samaradorligi quyidagi model orqali baholanadi:

$E = (Q \times A \times S) / C$

bu yerda:

Q — xizmat sifati

A — avtomatlashtirish darajasi

S — shaffoflik

C — xarajatlar

5. Raqamli transformatsiya istiqbollari

Kelajakda elektron hukumat quyidagi yo‘nalishlarda rivojlanadi:

- Sun’iy intellekt asosida qaror qabul qilish
- “Smart government” tizimlari
- Blockchain texnologiyalari
- To‘liq avtomatlashtirilgan xizmatlar

Xulosa

Elektron hukumat xizmatlarining samaradorligini oshirish bugungi kunda davlat boshqaruvini modernizatsiya qilishning eng muhim strategik yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi. Mazkur tizim nafaqat davlat organlari faoliyatini raqamlashtirish, balki fuqarolar va biznes subyektlari uchun qulay, tezkor va shaffof xizmat ko‘rsatish muhitini yaratishga xizmat qiladi.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, elektron hukumat samaradorligi bir nechta asosiy omillarga bog‘liq bo‘lib, ular orasida jarayonlarni optimallashtirish, yagona ma’lumotlar bazasini shakllantirish, raqamli xizmatlarni kengaytirish, avtomatlashtirish va sun’iy intellekt texnologiyalarini joriy etish hamda kiberxavfsizlikni ta’minlash muhim o‘rin tutadi. Ushbu yo‘nalishlarning har biri tizimning umumiy ishlash sifatiga bevosita ta’sir ko‘rsatadi.

Shuningdek, elektron hukumatni rivojlantirish orqali byurokratik jarayonlar sezilarli darajada qisqaradi, davlat xizmatlarini ko‘rsatishdagi ortiqcha vaqt va xarajatlar kamayadi hamda qaror qabul qilish jarayonlari yanada tezkor va asoslangan bo‘ladi. Bu esa davlat boshqaruvida samaradorlik, ochiqlik va hisobdorlik tamoyillarining mustahkamlanishiga olib keladi.

Kelgusida sun’iy intellekt, katta ma’lumotlar (Big Data) va blockchain texnologiyalarining keng joriy etilishi elektron hukumat tizimini yangi bosqichga olib chiqishi kutilmoqda. Bu esa “aqlli boshqaruv” (smart government) modelining shakllanishiga zamin yaratadi.

Umuman olganda, elektron hukumat tizimini izchil rivojlantirish davlat va jamiyat o‘rtasidagi o‘zaro ishonchni kuchaytiradi, fuqarolarning davlat xizmatlaridan qoniqish darajasini oshiradi hamda raqamli iqtisodiyot rivojlanishiga mustahkam asos bo‘lib xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi “Elektron hukumat to‘g‘risida”gi qonun
2. World Bank. Digital Government Reports
3. United Nations E-Government Survey
4. Axborot tizimlari bo‘yicha o‘quv qo‘llanmalar