ELEKTRON HUKUMAT TIZIMINING DAVLAT VA FUQAROLAR O'RTASIDAGI ISHONCH MUNOSABATLARIGA TA'SIRI: O'ZBEKISTON TAJRIBASI

Elmamatova Farangiz
O'zbekiston Jurnalistika va ommaviy kommunikatsiyalar universiteti amaliy siyosatshunoslik yo'nalishi magistri
https://doi.org/10.5281/zenodo.22091527

Annotatsiya. Mazkur ilmiy maqolada elektron hukumat tizimining davlat va fuqarolar o'rtasidagi ishonch munosabatlariga ko'rsatayotgan ta'siri O'zbekiston tajribasi misolida tahlil qilinadi. Muallif raqamli boshqaruv xizmatlari joriy etilishi bilan fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan ishonch darajasi qanday o'zgarganligini o'rganadi. Ishda elektron hukumatning shaffoflik, ochiqlik, qulaylik va tezkorlik kabi xususiyatlari ishonchni mustahkamlashga xizmat qilishi, biroq raqamli tafovut, maxfiylik muammolari va texnik kamchiliklar ishonchni susaytirishi mumkinligi asoslab berilgan. O'zbekistonda "Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali" va boshqa raqamli platformalar faoliyati tahlil etilgan. Maqola yakunida elektron hukumat samaradorligini oshirish va ishonchni kuchaytirish bo'yicha amaliy tavsiyalar berilgan.
Kalit so'zlar: elektron hukumat, ishonch, davlat xizmatlari, raqamli transformatsiya, O'zbekiston, shaffoflik, fuqarolar ishtiroki.

Kirish. Zamonaviy boshqaruv tizimining eng muhim ko'rsatkichlaridan biri bu davlat va fuqarolar o'rtasidagi ishonch munosabatlarining mustahkamligidir. Ishonchsizlik sharoitida har qanday islohot, qonun yoki dastur samarasiz bo'lib qoladi, chunki fuqarolar ularni qabul qilishga va qatnashishga tayyor bo'lmaydi. So'nggi yigirma yil ichida dunyoning ko'plab mamlakatlari ishonchni mustahkamlash vositasi sifatida elektron hukumat tizimlarini joriy eta boshladi. Elektron hukumat, ya'ni axborot-kommunikatsiya texnologiyalari asosida davlat xizmatlarini ko'rsatish, fuqarolarga qulaylik, tezkorlik va shaffoflikni va'da qiladi. Shu orqali u davlat va jamiyat o'rtasidagi ishonch ko'prigiga aylanishi nazarda tutilgan. O'zbekiston ham 2017 yildan boshlab keng qamrovli raqamli islohotlarga kirishib, "Raqamli O'zbekiston" dasturi doirasida elektron hukumat tizimini jadal rivojlantirmoqda.

Mazkur tadqiqotning maqsadi O'zbekistonda elektron hukumat tizimining davlat va fuqarolar o'rtasidagi ishonch munosabatlariga qanday ta'sir ko'rsatayotganini aniqlash va baholashdan iborat. Tadqiqot vazifalari qatoriga elektron hukumat tushunchasi va uning ishonch bilan bog'liq nazariy aspektlarini o'rganish; O'zbekiston elektron hukumat tizimining asosiy komponentlari (portallar, mobil ilovalar, interaktiv xizmatlar) faoliyatini tahlil qilish; fuqarolarning ushbu tizimga bo'lgan munosabati va ishonch darajasini o'rganish; mavjud muammolar va kamchiliklarni aniqlash; kelajakda ishonchni yanada mustahkamlash bo'yicha takliflar ishlab chiqish kiradi.

Tadqiqot ob'ekti O'zbekistondagi elektron hukumat tizimi, predmeti esa shu tizimning davlat va fuqarolar o'rtasidagi ishonch munosabatlariga ta'siridir. Maqolada tizimli tahlil, qiyosiy usul, rasmiy statistika ma'lumotlarini o'rganish va so'rov natijalariga tayanish kabi metodlar qo'llanilgan.

Mavzuning ilmiy asoslari xorijda J. Bertot, P. Jaeger, S. Dawes, D. Norris kabi tadqiqotchilar tomonidan yaratilgan bo'lsa, [1] MDH hududida A. Chugunov, V. Yashina, O. Yurkov, O'zbekistonda esa M. Bekmurodov, N. Jo'rayev, B. Xodjayev, S. G'ulomov va D. Abdurahmonovalarning ishlari mavjud. [2] Biroq O'zbekistonning o'ziga xos ijtimoiy-siyosiy

va madaniy sharoitida elektron hukumat va ishonch o'rtasidagi bog'liqlik alohida tahlil qilinmagan. Ayniqsa, ishonch tushunchasi o'zbek jamiyatida mahalla, qarindoshlik va shaxsiy munosabatlarga asoslangan bo'lib, raqamli vositachilik orqali bu ishonch qanday o'zgarishi muhim savol bo'lib qolmoqda. Shuning uchun mazkur tadqiqot nafaqat ilmiy, balki amaliy jihatdan ham dolzarb hisoblanadi.

Asosiy qism. Elektron hukumat tushunchasi odatda davlat boshqaruvi organlarining axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanishi va shu orqali davlat xizmatlarini samarali, qulay va shaffof ko'rsatishi sifatida ta'riflanadi. Ammo elektron hukumat faqat texnologiyalar yig'indisi emas, balki davlat va fuqaro o'rtasidagi munosabatning yangi shaklidir. Bu munosabatning asosiy jihati ishonchdir, chunki fuqaro shaxsiy ma'lumotlarini onlayn tizimlarga ishonib topshiradi, davlat xizmatlarini masofadan olishga rozi bo'ladi va tizimning adolatli, xatosiz ishlashiga umid qiladi. Agar bu umidlar puchga chiqsa, raqamli ishonchsizlik yuzaga keladi va bu an'anaviy ishonchsizlikdan ham zararliroq bo'lishi mumkin, chunki u texnologiyaning o'ziga nisbatan ham salbiy munosabatni keltirib chiqaradi.

O'zbekiston elektron hukumat tizimining rivojlanishini shartli ravishda uch bosqichga ajratish mumkin. Birinchi bosqich (2010-2016) boshlang'ich davr bo'lib, unda asosan davlat organlarining veb-saytlari yaratilgan va ba'zi oddiy ma'lumotnomalar onlayn joylashtirilgan. Bu davrda fuqarolarning elektron xizmatlardan foydalanishi juda past bo'lgan, chunki infratuzilma yetarli emas edi va aholining raqamli savodxonligi talab darajasida bo'lmagan. Ikkinchi bosqich (2017-2021) jadal islohotlar davri bo'lib, "Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali" (my.gov.uz) ishga tushirilgan va ko'plab xizmatlar raqamlashtirilgan. [3] Aynan shu davrda davlat xizmatlarini onlayn olish imkoniyati keskin kengaygan va fuqarolar soni platformaga qiziqa boshlagan. Uchinchi bosqich (2022 yildan hozirgacha) bu tizimni takomillashtirish, mobil ilovalarni joriy etish va xizmatlar sifatini oshirish bosqichidir.

Ishonch munosabatlariga elektron hukumatning ta'siri bir necha yo'nalishda namoyon bo'ladi. Birinchisi, shaffoflik va ochiqlik omili. An'anaviy davlat boshqaruvida fuqaro ko'pincha qarorlar qanday qabul qilinayotganini, byudjet mablag'lari qayerga sarflanayotganini bilmaydi. Elektron hukumat orqali ochiq ma'lumotlar portallari, byudjetning onlayn monitoringi, davlat xaridlari haqidagi xabarlar e'lon qilinmoqda. [4] Bu fuqarolarga davlat faoliyatini kuzatish va baholash imkonini beradi, bu esa ishonchni oshiradi. O'zbekistonning "Ochiq byudjet" portalida har bir fuqaro davlat mablag'larining sarflanishini ko'rishi mumkin. Bu juda muhim qadam, chunki ishonchsizlik ko'pincha davlat mablag'larining noaniq sarflanishidan kelib chiqadi.

Ikkinchi yo'nalish - bu xizmatlarning qulayligi va tezkorligi. Ilgari davlat xizmatini olish uchun fuqaro navbatda turishi, ko'p hujjatlar to'plashi, turli idoralarni aylanib chiqishi kerak edi. Bu jarayon ko'p vaqt va kuch talab qilib, fuqaroning davlatga nisbatan salbiy munosabatini shakllantirar edi. Endi esa pasportni rasmiylashtirish, soliq to'lash, subsidiya olish, ariza topshirish kabi ko'plab xizmatlar bir necha daqiqada onlayn amalga oshirilmoqda. [5] 2024 yilgi rasmiy ma'lumotlarga ko'ra, O'zbekistonda 350 dan ortiq davlat xizmati elektron shaklga o'tkazilgan va ulardan o'n millionlab fuqarolar foydalangan. Qulaylik ishonchni bevosita oshiradi, chunki fuqaro davlat o'z muammolariga ahamiyat berayotganini his qiladi.

Uchinchi yo'nalish - bu fuqarolarning ishtirokini kengaytirish. Elektron hukumat platformalari fuqarolarga qonun loyihalarini muhokama qilish, so'rovnomalarda qatnashish, davlat organlariga murojaat yuborish va ularning javobini kuzatish imkonini beradi. O'zbekistondagi "Mening fikrim" portali orqali minglab fuqarolar turli masalalar bo'yicha o'z takliflarini bildirishgan. [6] Bu fuqarolarni qarorlar qabul qilish jarayonining bir qismi sifatida his qiladi, bu esa davlatga bo'lgan ishonchni oshiradi. Ishonch passiv qabul qilish

emas, balki faol ishtirok etish orqali mustahkamlanadi, degan fikr aynan shu yerda o'z tasdig'ini topadi.

Biroq elektron hukumat tizimining ishonchga salbiy ta'sir ko'rsatadigan jihatlari ham mavjud. Eng muhim muammolardan biri bu raqamli tafovutdir, ya'ni aholining turli qatlamlari internet va raqamli qurilmalardan foydalanish imkoniyatiga ega emas. Qishloq joylarda yashovchi keksa odamlar, kam ta'minlangan oilalar, nogironligi bo'lgan shaxslar elektron xizmatlardan foydalanishda qiynaladi. Agar elektron hukumat an'anaviy xizmatlarni to'liq siqib chiqara boshlasa, bu qatlamlar davlat xizmatlaridan mahrum bo'lib, davlatga nisbatan ishonchsizlik yanada kuchayishi mumkin. [7] Shuning uchun davlat bir vaqtning o'zida an'anaviy va elektron xizmatlarni parallel olib borishi kerak.

Ikkinchi salbiy omil - bu axborot xavfsizligi va shaxsiy ma'lumotlarning himoyasizligi haqidagi qo'rquv. Fuqarolar o'z pasport raqamlari, manzillari, daromadlari haqidagi ma'lumotlarni tizimga kiritayotganda, ular buzib olinishi yoki noto'g'ri ishlatilishidan xavotirlanishadi. Agar bu sohada jiddiy xatolik yoki hacking holati yuz bersa, ishonch bir zumda yo'qoladi. O'zbekiston elektron hukumat tizimi xavfsizlikka katta e'tibor qaratsa-da, fuqarolarning bu boradagi xabardorligi va ishonchi hali yetarli emas. Uchinchi muammo - tizimning vaqti-vaqti bilan ishlamay qolishi, texnik xatolar va sekin ishlash holatlari. Fuqaro bir marta portalga kira olmasa yoki arizasi yo'qolsa, u bu tizimga ishonishdan qoladi va eski "tirik" navbatlarga qaytishni afzal ko'radi.

O'zbekistonda ishonch munosabatlarini o'rganish bo'yicha maxsus so'rovlar o'tkazilmagan bo'lsa-da, "Ijtimoiy fikr" markazi va boshqa tashkilotlarning ma'lumotlari fuqarolarning elektron hukumatga munosabati asta-sekin ijobiy tomonga o'zgarayotganini ko'rsatmoqda. 2020 yilda respondentlarning atigi 30 foizi onlayn xizmatlarga ishongan bo'lsa, 2024 yilda bu ko'rsatkich 55 foizga ko'tarilgan. [8] Bu ijobiy dinamika bo'lsa-da, hali ishonchsizlik sezilarli darajada saqlanib qolmoqda. Ishonchni mustahkamlash uchun nafaqat texnologik, balki ijtimoiy-psixologik choralar ham zarur: fuqarolarni o'qitish, ishonchli aloqa kanallarini yaratish va muvaffaqiyatli misollarni ommalashtirish.

Xulosa. Elektron hukumat tizimi davlat va fuqarolar o'rtasidagi ishonch munosabatlariga ikki tomonlama ta'sir ko'rsatadi. Bir tomondan, u shaffoflikni oshiradi, xizmatlarni qulay va tez qiladi, fuqarolarning ishtirokini kengaytiradi, bu esa ishonchni mustahkamlaydi. Ikkinchi tomondan, raqamli tafovut, xavfsizlik xavotirlari va texnik kamchiliklar ishonchni susaytirishi mumkin. O'zbekiston tajribasi shuni ko'rsatadiki, so'nggi yillarda elektron hukumat tizimi jadal rivojlanmoqda va fuqarolarning ishonch darajasi asta-sekin o'sib bormoqda. Biroq bu ishonchni yanada mustahkamlash uchun bir qator choralar zarur.

Birinchidan, raqamli savodxonlikni oshirish dasturlarini kengaytirish, ayniqsa qishloq joylari va keksa aholi uchun maxsus o'quv kurslari tashkil etish lozim. Ikkinchidan, axborot xavfsizligi va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish bo'yicha qonunchilikni yanada takomillashtirish va fuqarolarni bu borada muntazam xabardor qilib turish kerak. Uchinchidan, elektron va an'anaviy xizmatlarni parallel ravishda olib borish, hech bir fuqaroni xizmatlardan chetda qoldirmaslik zarur. To'rtinchidan, muvaffaqiyatli elektron hukumat misollari (masalan, bir fuqaro portal orqali muammosini qanday tez hal qilganligi) ommaviy axborot vositalarida keng yoritilishi kerak, chunki ijobiy misollar ishonchni oshirishning eng samarali vositasidir.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Bertot J.C., Jaeger P.T., Grimes J.M. Using ICTs to create a culture of transparency // Government Information Quarterly. – 2010. – Vol.27, No.3. – P.264-272.
2. Jo'rayev N.Q. Raqamli boshqaruv va demokratiya // Monografiya. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2022. – B.108-125.
3. Xodjayev B.T. Elektron hukumat tizimlari va fuqarolik ishtiroki // O'quv qo'llanma. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2023. – B.85-102.
4. G'ulomov S.S. Raqamli tafovut va ijtimoiy adolat // Sotsiologik tadqiqotlar jurnali. – 2023. – №4. – B.41-52.
5. Norris D.F. Electronic government at the local level // Public Administration Review. – 2018. – Vol.78, No.2. – P.230-241.
6. Dawes S.S. The evolution and continuing challenges of e-governance // Public Administration Review. – 2008. – Vol.68, No.6. – P.86-96.
7. Chugunov A.V. Elektronnoe pravitel'stvo i doverie grazhdan // Voprosy gosudarstvennogo upravleniya. – 2021. – №3. – S.56-68.
8. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risidagi Farmoni. – Toshkent, 2020.