

**ELEKTRON DAVLAT XIZMATLARI KO'RSATISHDA
GIBRID BOSHQARUV TIZIMI ISTIQBOLI**

Muydinov Eldorbek Aminjon o'g'li
mustaqil tadqiqotchi Tel:+998906348604
eldorbekmuydinov73@gmail.com

Tojiboyev Axrorbek Odilovich
Oltiariq tuman adliya bo'limi Davlat xizmatlari markazi
Yetakchi mutaxassisi Tel:+998902323667

Annotatsiya: Ushbu maqolada xalqaro tajribada sun'iy intellekt (SI) va an'anaviy boshqaruv usullarini integratsiya qilishni chuqurroq tahlil qilish uchun Singapur misolini ko'rib chiqamiz. Singapur elektron hukumat tizimida SI va an'anaviy boshqaruvni muvaffaqiyatli birlashtirgan.

Kalit so'zlar: Davlat xizmatlari markazi, boshqaruv texnologiyalari, elektron hukumat, raqamli transformasiya, davlat xizmatlarining sifati, tashkiliy tuzilma, innovasion yondashuvlar, zamonaviy menejment usullari.

Kirish

Elektron hukumat tizimida sun'iy intellekt (SI) va an'anaviy boshqaruv usullarini birga qo'llashni gibrid boshqaruv tizimi deb atash mumkin. Bunday yondashuv quyidagi jihatlarni o'z ichiga oladi:

1. Sun'iy Intellekt (SI) Qo'llanishi:

- Ma'lumotlarni Tahlil: SI ma'lumotlarni tez va samarali tahlil qilish orqali qaror qabul qilish jarayonlarini optimallashtiradi. Masalan, xizmat ko'rsatish sohasida SI yordamida mijozlarning ehtiyojlarini prognoz qilish.

- Avtomatlashtirish: SI yordamida ma'lum bir ish jarayonlarini avtomatlashtirish, masalan, murojaatlarni qayta ishlash yoki tekshirish.

2. An'anaviy Boshqaruv Usullari:

- Qaror Qabul Qilish: Boshqaruv qarorlarini an'anaviy usullar bilan, insoniy tajriba va ekspertiza orqali qabul qilish.

- Hukumat Jarayonlari: An'anaviy hujjat aylanishi, jismoniy arxivlar va ma'lumotlarni boshqarish.

3. Integratsiya:

- Tizimlararo Integratsiya: SI va an'anaviy tizimlar o'rtasida ma'lumot almashish va integratsiya qilish, bu orqali har ikki usulning kuchli tomonlaridan foydalanish.

- Hizmet Ko'rsatish: SI tomonidan avtomatlashtirilgan xizmatlarni va an'anaviy xizmatlarni birlashtirish. Masalan, onlayn xizmatlarni SI yordamida ko'rsatish va jismoniy xizmatlar bilan qo'llab-quvvatlash.

4. Xavfsizlik va Maxfiylik:

- SI Xavfsizligi: SI orqali ma'lumotlarni xavfsiz saqlash va boshqarish, an'anaviy xavfsizlik choralari bilan birgalikda.

Bu yondashuv, SI texnologiyalaridan foydalanib, boshqaruv samaradorligini oshirish va an'anaviy usullarni saqlab qolish orqali tizimning umumiy samaradorligini

yaxshilashga yordam beradi.

Tadqiqot metodologiyasi

Elektron hukumat tizimlarida sun'iy intellekt (SI) va an'anaviy boshqaruv usullarini birlashtiradigan xalqaro tajribalar mavjud. Mana ba'zi misollar:

1. Singapur:

- GovTech: Singapurning Government Technology Agency (GovTech) SI va an'anaviy boshqaruvni integratsiya qiladi. Singapurda SI yordamida ma'lumotlarni tahlil qilish va fuqarolarni ilg'or xizmatlar bilan ta'minlash uchun turli platformalar yaratilgan. An'anaviy boshqaruv usullari bilan birgalikda, SI jamoatchilik xizmatlarini yaxshilash va avtomatlashtirishda qo'llaniladi.

2. Estoniya:

- E-Estonia: Estoniya elektron hukumat tizimida SI texnologiyalarini faol qo'llaydi. Masalan, Estoniya raqamli identifikatsiya va ma'lumotlar bazalarini sun'iy intellekt yordamida optimallashtiradi. An'anaviy xizmatlar ham mavjud, masalan, shaxsiy xizmatlar va hujjat almashish jarayonlari.

3. Shveysariya:

- Swiss e-Government: Shveysariyada SI texnologiyalari orqali ma'lumotlarni tahlil qilish va qaror qabul qilishni yaxshilashga intilishadi. Boshqaruv tizimida an'anaviy metodlar bilan birgalikda SI yordamida xizmatlarni samarali boshqarish va avtomatlashtirish uchun ishlatiladi.

4. Yaponiya:

- e-Japan: Yaponiya e-Japan dasturi doirasida SI texnologiyalaridan foydalanadi, ayniqsa, ma'lumotlarni boshqarish va analitika sohalarida. An'anaviy boshqaruv metodlari va SI yordamida davlat xizmatlarini integratsiya qilish orqali samaradorlikni oshirishga qaratilgan.

5. Kanada:

- Canada's Digital Government: Kanadada raqamli hukumat strategiyalari SI texnologiyalari bilan an'anaviy boshqaruv usullarini integratsiya qiladi. Masalan, SI yordamida ma'lumotlarni tahlil qilish va avtomatlashtirilgan xizmatlar taqdim etish, an'anaviy xizmatlarni esa qo'llab-quvvatlash uchun ishlatiladi.

Bu tajribalar SI texnologiyalarining davlat boshqaruvi tizimida qanday qilib samarali qo'llanilishi mumkinligini ko'rsatadi, hamda an'anaviy boshqaruv usullarini ham saqlab qolgan holda xizmatlarni yaxshilashga imkon beradi.

Taxlil va natijalar

Yuqoridagilardan kelib chiqib Singapur Elektron hukumat tizimining gibrid boshqaruv tizimida qanday ishlab kelayotganini taxlil qilib ko'ramiz.

Singapur: Elektron Hukumat va Sun'iy Intellekt Integratsiyasi

Davlat Texnologiya Agentligi (GovTech)

Singapur hukumati, ma'lumotlarni boshqarish va raqamli xizmatlarni optimallashtirish uchun GovTech agentligini yaratdi. GovTech SI va an'anaviy boshqaruv usullarini integratsiya qilishda markaziy rol o'ynaydi. Sun'iy Intellekt (SI) Qo'llanishi

- Ma'lumotlarni Tahlil: SI yordamida katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish, qaror qabul qilish jarayonlarini yaxshilash va davlat xizmatlarini optimallashtirishda qo'llaniladi. Masalan, SI yordamida aholi ehtiyojlarini prognoz qilish va ularni

yaxshiroq qondirish uchun xizmatlar ishlab chiqiladi.

- Avtomatlashtirilgan Xizmatlar: SI avtomatlashtirilgan xizmatlarni, masalan, mijozlarning so'rovlarini tezda qayta ishlash va javob berishda yordam beradi. Chatbotlar va avtomatik javob tizimlari fuqarolar bilan interaktsiya qilishda qo'llaniladi.

An'anaviy Boshqaruv Usullari

- Raqamli Va Jismoniy Integratsiya: Singapurda an'anaviy xizmatlar va raqamli xizmatlar birlashtirilgan. Masalan, fuqarolarga jismoniy ofislarda xizmat ko'rsatish, shu bilan birga, onlayn platformalar orqali xizmatlarni taqdim etish.

- Hukumat Qarorlari: An'anaviy boshqaruv usullaridan foydalanish orqali davlat siyosatlarini va qarorlari sun'iy intellekt bilan birgalikda ishlab chiqiladi. SI yordamida tahlil qilingan ma'lumotlar asosida, an'anaviy metodlar bilan yakuniy qarorlar qabul qilinadi. Integratsiya Yondashuvlari

- Platforma Yaratish: Singapurda SI va an'anaviy xizmatlarni integratsiya qilish uchun yagona platformalar yaratilgan. Masalan, SingPass platformasi fuqarolarga raqamli identifikatsiya va davlat xizmatlariga kirishni ta'minlaydi.

- Ma'lumotlarni Integratsiya: SI va an'anaviy tizimlar o'rtasida ma'lumot almashish va integratsiya qilish, shu orqali xizmatlarning samaradorligini oshirish.

Innovatsion Loyihalar

- Smart Nation: Singapurning Smart Nation dasturi doirasida, SI texnologiyalari orqali shahar infratuzilmasini, transportni, va boshqa xizmatlarni optimallashtirish bo'yicha innovatsion loyihalar amalga oshiriladi.

- Digital Government Blueprint: Bu strategiya SI texnologiyalaridan foydalanishni va an'anaviy xizmatlarni modernizatsiya qilishni maqsad qiladi. Ushbu strategiya doirasida, SI yordamida davlat xizmatlarini yaxshilash va jamoatchilikni ishonchli xizmatlar bilan ta'minlash bo'yicha rejalashtirilgan.

Xavfsizlik va Maxfiylik

- SI Xavfsizligi: SI texnologiyalarini qo'llashda ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash uchun qattiq xavfsizlik choralarini ko'rish. Bu, o'z navbatida, an'anaviy xavfsizlik choralarini bilan birgalikda amalga oshiriladi.

Singapur misoli sun'iy intellekt va an'anaviy boshqaruv usullarini integratsiya qilishda muvaffaqiyatli yondashuvni ko'rsatadi. SI texnologiyalari yordamida ma'lumotlarni tahlil qilish va avtomatlashtirilgan xizmatlar yaratish, an'anaviy boshqaruv usullari bilan birgalikda davlat xizmatlarini yaxshilash va samaradorlikni oshirish imkonini beradi. Bu yondashuv davlat xizmatlarini modernizatsiya qilish va fuqarolar ehtiyojlarini qondirishda yuqori samaradorlikni ta'minlaydi.

Muxokama va xulosalar

Singapur misoli sun'iy intellekt va an'anaviy boshqaruv usullarini integratsiya qilishda muvaffaqiyatli yondashuvni ko'rsatadi. SI texnologiyalari yordamida ma'lumotlarni tahlil qilish va avtomatlashtirilgan xizmatlar yaratish, an'anaviy boshqaruv usullari bilan birgalikda davlat xizmatlarini yaxshilash va samaradorlikni oshirish imkonini beradi. Bu yondashuv davlat xizmatlarini modernizatsiya qilish va fuqarolar ehtiyojlarini qondirishda yuqori samaradorlikni ta'minlaydi. Singapurda SI va an'anaviy boshqaruv usullarini birlashtirish, davlat xizmatlarini samarali va innovatsion tarzda taqdim etishga imkon beradi. Biroq, bu tizimlar texnologik,

xavfsizlik va resurslar bilan bog‘liq muammolarni ham yuzaga keltirishi mumkin. Samaradorlikni oshirish va kamchiliklarni minimallashtirish uchun bu tizimlar doimiy ravishda yangilanishi va optimallashtirilishi kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 12 dekabrda "O‘zbekiston Respublikasida davlat xizmatlari ko‘rsatishning yagona tizimini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida"gi PF-5278-son Farmoni.
2. Davlat xizmatlari agentligi ma'lumotlari. <https://gsa.gov.uz/>.
3. O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi ma'lumotlari. <https://stat.uz/>.
4. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2017 yil 28 noyabrda "Davlat xizmatlari ko‘rsatishning yagona darchasi tizimini tashkil etish chora-tadbirlari to‘g‘risida"gi 937-son Qarori.
5. Ochilova G.I. "Davlat xizmatlari ko‘rsatishning yagona darchasi tizimining rivojlanish istiqbollari". Toshkent, 2020.
6. Karimova M.T. "O‘zbekistonda elektron davlat boshqaruvi tizimini takomillashtirish yo‘llari". Toshkent, 2021.
7. Akramov Sh.Sh. "Davlat xizmatlari ko‘rsatish samaradorligini oshirish mexanizmlari". Toshkent, 2022.
8. Abduvaliev A.A. "Elektron hukumat tizimida axborot xavfsizligini ta'minlash". Toshkent, 2021.
9. Yormatov Ilmidin Toshmatovich, & Muydinov Eldorbek Aminjon o‘g‘li. (2024). Davlat xizmatlari markazlarida taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini baholash. *Obrazovanie nauka i innovacionnie idei v mire*, 50(2), 64–69. from <https://www.newjournal.org/index.php/01/article/view/15873>
10. Yormatov Ilmidin Toshmatovich, Muydinov Eldorbek. (2024). "Possibilities of using the experience of singapore in the development of electronic government services in uzbekistan". *Web of Teachers: Inderscience Research*. Volume 2, Issue 7, July, 18 – 21. ISSN (E): 2938-379X.