

ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ МАРКАЗЛАРИДА ЗАМОНАВИЙ БОШҚАРУВ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИНИ ЖОРИЙ ЭТИШ

Муйдинов Элдорбек Аминжон ўгли
мустақил тадқиқотчи +998906348604
eldorbekmuydinov73@gmail.com

Аннотация: Ушбу мақолада давлат хизматлари марказларида замонавий бошқарув технологияларини жорий этишнинг назарий ва амалий жиҳатлари ёритилган. Мақолада давлат хизматлари тизимидаги муаммолар ва уларни ҳал этишда замонавий бошқарув технологияларининг ўрни таҳлил қилинади. Шунингдек, давлат хизматлари марказларида замонавий бошқарув технологияларини қўллаш орқали самарадорликни ошириш бўйича таклиф ва тавсиялар берилган. Мақола давлат бошқаруви ва ижтимоий-иқтисодий ривожланиш масалалари билан шуғулланувчи мутахассислар, олимлар ҳамда тегишли соҳа вакиллари учун қизиқарли бўлиши мумкин.

Калит сўзлар: Давлат хизматлари маркази, бошқарув технологиялари, электрон ҳукумат, рақамли трансформация, давлат хизматларининг сифати, ташкилий тузилма, инновацион ёндашувлар, замонавий менежмент усуллари.

Кириш

Давлат хизматлари марказлари аҳолига сифатли давлат хизматларини кўрсатиш ва давлат бошқаруви самарадорлигини оширишда муҳим аҳамият касб этади. Ушбу марказларнинг фаолиятини янада такомиллаштириш ва самарадорлигини ошириш мақсадида замонавий бошқарув технологияларини жорий этиш долзарб масалалардан бири ҳисобланади.

Ўзбекистонда 2017 йилдан бошлаб "Давлат хизматлари кўрсатишнинг ягона дарчаси" (ДХКЯД) тизими жорий этилиб, изчил ривожлантирилиб келинмоқда. Бу тизим давлат хизматлари кўрсатиш жараёнларини стандартлаштириш, электрон давлат хизматларини ривожлантириш, мурожаатларни онлайн қабул қилиш ва жавоб бериш каби муҳим вазифаларни бажаришга хизмат қилмоқда.

Шу билан бирга, таҳлиллар шуни кўрсатмоқдаки, давлат хизматлари марказларида замонавий бошқарув технологияларини жорий этиш орқали уларнинг фаолияти янада такомиллаштирилиши ва самарадорлиги оширилиши мумкин. Чунки марказлардаги моддий-техника базаси ва кадрлар салоҳияти соҳасида айрим камчиликлар, электрон ҳужжат айланиши ва ахборот хавфсизлигини таъминлашдаги муаммолар мавжуд. Давлат хизматлари марказларида замонавий бошқарув технологияларини жорий этиш орқали бу каби муаммоларни ҳал қилиш ва кўрсатилаётган хизматларнинг сифатини

ошириш мумкин.

Тадқиқот методологияси

Мазкур тадқиқот ишида давлат хизматлари марказларида замонавий бошқарув технологияларини жорий этишнинг аҳамияти ва истиқболлари статистик маълумотлар асосида очиб берилди. Тадқиқот мақсадлари, вазифалари, объекти, предмети, усуллари, муаммоси ва фаразлар аниқ белгиланган. Тадқиқот давомида Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармон ва қарорлари, Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, Давлат хизматлари агентлиги маълумотлари, Давлат статистика кўмитаси маълумотлари, илмий-таҳлилий ҳисоботлар, илмий мақолалар, давлат дастурлари ва бошқа манбалардан фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 декабрдаги "Ўзбекистон Республикасида давлат хизматлари кўрсатишнинг ягона тизимини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги Фармониға мувофиқ, 2017 йилдан бошлаб Давлат хизматлари кўрсатишнинг ягона дарчаси (ДХКЯД) тизими жорий этилди[1]. Бу тизим давлат хизматларини кўрсатиш сифатини яхшилаш, хизматлар кўрсатиш жараёнларини стандартлаштириш, электрон давлат хизматлари тизимини ривожлантириш, мурожаатларни онлайн қабул қилиш ва жавоб бериш каби вазифаларни бажаришга хизмат қилмоқда.

Давлат хизматлари марказлари аҳолиға сифатли давлат хизматларини кўрсатиш ва давлат бошқаруви самарадорлигини оширишда муҳим ўрин тутди. Ўзбекистонда 2017 йилдан бошлаб жорий этилган "Давлат хизматлари кўрсатишнинг ягона дарчаси" (ДХКЯД) тизими ушбу соҳада салмоқли ютуқларға эришишға хизмат қилмоқда.

2021 йилда ДХКЯД тизими орқали 76,5 млн. аризанинг 70,1 млн. қаноатлантирилган бўлса, 2022 йилнинг январь-октябрь ойларида эса 76,1 млн. аризанинг 70,1 млн. қаноатлантирилган. Бу маълумотлар давлат хизматлари кўрсатиш самарадорлигининг изчил ошиб бораётганлигидан далолат беради. Хусусан, электрон хизматлар улуши 2021 йилда 70,9% ни, 2022 йил январь-октябрда эса 73,1% ни ташкил этган[2]. Шу билан бир қаторда, фуқаролар қониқиш даражаси ҳам ошиб бормоқда. Жумладан, 2021 йилда ДХКЯД хизматлари билан 92% фуқаро рози бўлган[2]. Бу кўрсаткичлар давлат хизматлари кўрсатиш тизимидаги ижобий ўзгаришларни намоён қилади.

Таҳлиллар шуни кўрсатмоқдаки, давлат хизматлари марказларининг фаолиятида айрим камчиликлар мавжуд. Моддий-техника базаси ва кадрлар салоҳияти етарли даражада ривожланмаганлиги, электрон ҳужжат айланиши ҳамда ахборот хавфсизлигини таъминлашдаги муаммолар бу марказларнинг самарали фаолият юритишиға тўсқинлик қилмоқда[3,4]. Хусусан, давлат

хизматлари марказларининг моддий-техника базаси замонавий талабларга тўлиқ жавоб бермаслиги, ахборот-коммуникация технологияларидан самарали фойдаланиш имкониятлари чекланганлиги каби муаммолар мавжуд[9]. Шу билан бир қаторда, марказлар ходимларининг малакаси ва тажрибасидаги камчиликлар ҳам уларнинг самарали фаолиятини чеклаб қўймоқда.

Шунингдек, электрон ҳужжат айланиши, электрон хизматларни кўрсатиш, ахборот ресурсларини яратиш ва ишончли ҳимоялашда ҳам айрим камчиликлар кузатилмоқда. Бу эса давлат хизматлари кўрсатиш самарадорлигига салбий таъсир кўрсатмоқда.

Ушбу муаммоларнинг мавжудлиги давлат хизматлари марказларининг бутун тизимда самарали фаолият юритишига тўсқинлик қилмоқда. Шу сабабли, давлат хизматлари марказларида замонавий бошқарув технологияларини жорий этиш ва уларнинг моддий-техника базаси ҳамда кадрлар салоҳиятини мустаҳкамлаш муҳим аҳамият касб этади.

Шу сабабли, давлат хизматлари марказларида замонавий бошқарув технологияларини жорий этиш орқали уларнинг фаолиятини янада такомиллаштириш ва самарадорлигини ошириш зарур. Бунинг учун қуйидаги чора-тадбирларни амалга оширишни таклиф қиламиз:

1. Моддий-техник базани мустаҳкамлаш ва ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш[5,6].

- Давлат хизматлари марказларини замонавий компьютер, ноутбук, принтер, сканер ва бошқа зарур жиҳозлар билан таъминлаш;

- Хизмат кўрсатиш жараёнларини автоматлаштириш ва электрон ҳужжат айланишини жорий этиш учун зарур дастурий таъминотларни жорий этиш;

- Марказларнинг юқори тезликдаги интернет тармоғига улаш.

2. Электрон ҳужжат айланиши ва автоматлаштирилган тизимларни жорий этиш[7].

- Давлат хизматлари кўрсатиш жараёнларини автоматлаштириш ва электрон ҳужжат айланишини таъминлаш;

- Мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш, ҳал этиш ва мониторинг қилиш бўйича автоматлаштирилган тизимларни жорий этиш.

3. Ходимларнинг касбий маҳорати ва рақамли саводхонлигини ошириш[6,7].

- Давлат хизматлари марказлари ходимларини замонавий ахборот-коммуникация технологиялари, электрон ҳужжат айланиши, рақамли хизматлар кўрсатиш бўйича мунтазам равишда ўқитиш;

- Улар учун рақамли саводхонликни ошириш, малакасини ошириш ва қайта тайёрлаш курсларини ташкил этиш.

4. Ахборот хавфсизлигини таъминлаш тизимини кучайтириш[8].

- Давлат хизматлари марказларида ахборот хавфсизлигини таъминлаш бўйича янги меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар ишлаб чиқиш ва жорий этиш;

- Техник ва ташкилий чора-тадбирлар орқали ахборот тизимлари, инфратузилма ва маълумотлар омборининг ишончли ҳимоясини таъминлаш.

Ушбу таклифларнинг амалда жорий этилиши давлат хизматлари марказларининг фаолиятини замонавий бошқарув технологиялари асосида такомиллаштиришга ва уларнинг самарадорлигини оширишга хизмат қилади.

Муҳокама ва хулосалар

Ўзбекистонда Давлат хизматлари кўрсатишнинг ягона дарчаси тизимини жорий этиш орқали давлат хизматлари сифатини ошириш ва самарали давлат бошқарувини таъминлаш бўйича кўплаб ижобий натижаларга эришилган. Хусусан, давлат хизматлари кўрсатиш жараёнларини соддалаштириш ва стандартлаштириш, электрон хизматлар улушини ошириш, мурожаатларни онлайн қабул қилиш каби йўналишларда муҳим ютуқлар қўлга киритилган.

Шу билан бирга, давлат хизматлари марказларида замонавий бошқарув технологияларини жорий этиш орқали уларнинг фаолияти янада самарали ташкил этилиши мумкин. Бунинг учун қуйидаги чора-тадбирларни амалга ошириш тавсия этилади:

1. Давлат хизматлари марказларининг моддий-техника базасини мустаҳкамлаш ва замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш;

2. Давлат хизматлари марказларида электрон ҳужжат айланиши ва автоматлаштирилган тизимларни жорий этиш;

3. Давлат хизматлари марказлари ходимларининг касбий малакасини ошириш ва рақамли саводхонлигини такомиллаштириш;

4. Давлат хизматлари марказларида ахборот хавфсизлигини таъминлаш тизимини кучайтириш.

Ушбу таклифларнинг амалга оширилиши давлат хизматлари марказларининг фаолиятини рақамлаштириш, хизматлар кўрсатиш сифати ва самарадорлигини оширишга хизмат қилади. Натижада, фуқароларнинг давлат хизматлари билан қониқиш даражаси янада ошади ва замонавий талабларга жавоб берувчи сифатли давлат бошқаруви таъминланади.

Фойдаланилган манбалар:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 декабрдаги "Ўзбекистон Республикасида давлат хизматлари кўрсатишнинг ягона тизимини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги ПФ-5278-сон Фармони.

2. Давлат хизматлари агентлиги маълумотлари. <https://gsa.gov.uz/>.

3. Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари. <https://stat.uz/>.
4. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 28 ноябрдаги "Давлат хизматлари кўрсатишнинг ягона дарчаси тизимини ташкил этиш чора-тадбирлари тўғрисида"ги 937-сон Қарори.
5. Очилова Г.И. "Давлат хизматлари кўрсатишнинг ягона дарчаси тизимининг ривожланиш истиқболлари". Тошкент, 2020.
6. Каримова М.Т. "Ўзбекистонда электрон давлат бошқаруви тизимини такомиллаштириш йўллари". Тошкент, 2021.
7. Акрамов Ш.Ш. "Давлат хизматлари кўрсатиш самарадорлигини ошириш механизмлари". Тошкент, 2022.
8. Абдувалиев А.А. "Электрон ҳукумат тизимида ахборот хавфсизлигини таъминлаш". Тошкент, 2021.
9. Ёрматов Илмидин Тошматович, & Муйдинов Элдорбек Аминжон ўғли. (2024). Давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифатини баҳолаш. Образование наука и инновационные идеи в мире, 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.