

## ДАВЛАТ ИДОРАЛАРИ ВА АҲОЛИ ЎРТАСИДА ИНТЕРАКТИВ МУЛОҚОТНИНГ САМАРАЛИ МЕХАНИЗМИНИ ЯРАТИШ

*Сатторов Назарбек Одилжонович*

*Тошкент шаҳар Адлия бошқармаси бош мутахассиси*

[nazarbek.sattorov@bk.ru](mailto:nazarbek.sattorov@bk.ru)

*Тел.: (97) 367-17-77*

**Аннотация.** Мақолада давлат идоралари ва аҳоли ўртасидаги интерактив мулоқотни янги формати муҳокама қилинади. Муаллиф интерактив мулоқотнинг самарали механизмларини яратиш ҳақида қисқача тарихини беради ва унинг аудиторияга таъсир қилиш механизмини кўрсатади. Давлат идоралари ва аҳоли ўртасида шу жумладан, идоралараро электрон ҳамкорликнинг янгича йўналишларини кўрсатиб бериш учун янги имкониятлар очиши масалалари ёритилган. Бундан ташқари электрон давлат хизматларининг ҳам турлари келтириб ўтилган.

**Калит сўзлар:** Интерактив мулоқот, электрон давлат хизматлари, интерактив хизматлар, давлат идоралари ва аҳоли, идоралараро электрон ҳамкорлик, интернет майдони, электрон ҳукумат.

## СОЗДАНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО МЕХАНИЗМА ИНТЕРАКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ (ДИАЛОГА) ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И НАСЕЛЕНИЯ

**Аннотация.** В статье подробно рассматриваются новые форматы и возможности интерактивного общения между государственными органами и гражданами. Автор приводит краткую историю создания эффективных механизмов интерактивной коммуникации и раскрывает механизмы ее взаимодействия (и воздействия) на аудиторию. В статье также освещаются вопросы реализации современных возможностей для развития новых направлений межведомственного электронного взаимодействия, в том числе интерактивного взаимодействия государственных органов и населения. Кроме того, приведены виды электронных государственных услуг.

**Ключевые слова:** Интерактивное общение, электронные государственные услуги, интерактивные услуги, государственные органы и население, межведомственное электронное сотрудничество, интернет-пространство, электронное правительство.

Замонавий глобал ахборот жамиятини ташкил этувчи ахборот-коммуникация технологиялари ва Интернетнинг жадал ривожланиши чегара билмайди. Натижада жамият ва давлатнинг барча соҳаларига, шу жумладан, давлат идоралари ва аҳоли ўртасида интерактив мулоқотнинг механизмларини яратишга ҳам таъсир кўрсатади. Шу билан бирга, Интернет таъсири сезиларли даражада ошиб бормоқда ва аҳоли фикри ҳам биринчи даражага чиқиб бормоқда шу билан бирга имкониятлари ҳам кенгаймоқда. Электрон

хукуматдан фойдаланган интерактив хизматлар ва электрон давлат хизматлари, шу жумладан, давлат идоралари ҳамда аҳоли ўртасидаги электрон ҳамкорлик масалалари тобора кўпроқ эътиборни жалб қилмоқда. Бугунги кунда ҳар бир интерактив хизматларни амалга оширишда рақамли технологиялари воситалари томонидан қўллаб-қувватланмоқда. Ҳозирги вақтда давлат идораларини рақамлаштириш масалалари учун глобал тармоқ ва ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланишнинг энг долзарб усулларида бири сифатида электрон хукуматни амалга ошириш янги шартларининг ўзига хос хусусиятларини тавсифловчи бир нечта тушунчалар мавжуд.

Умуман олганда, ушбу соҳада замонавий ахборот жамиятининг муаммолари, ундаги рақамли технологияларнинг роли ва алоқани бошқаришнинг ўзига хос хусусиятлари бағишланган кўплаб тадқиқотлар олиб борилган. Назаримизда улардан энг муҳимлари Утеулиев Н.У, Нишанов А.Х, Бабаджанов Э.С, Эргашев А.К, Қурбанов Ҳ.М, Калимбетов Н.И, Каипбергенов Б.Т ва бошқаларнинг тадқиқотлари ҳисобланади.

### **Давлат идоралари ва аҳоли ўртасида интерактив мулоқотнинг механизмларини яратишда электрон хукуматнинг ўрни**

Бутун дунёда интерактив хизматлар ҳамда электрон давлат хизматларидан фойдаланиш кундан–кунга жадаллашиб бормоқда. Бунга мисол қилиб жаҳонни ривожланган давлатлари Япония, Германия, АҚШ, Жанубий корея каби давлатларни айтишимиз мақсадга мувофиқ бўлади. Ҳозирги кунга келиб ушбу давлатлар қаторидан бизнинг мамлакатимиз ҳам жой олишга улгурди. Авваламбор Электрон хукуматнинг бизга кириб келиши ҳамда давлат хизматлари, интерактив хизматлар ҳақида тўхталиб ўтсак.

**Электрон хукумат — давлат органларининг жисмоний ва юридик шахсларга ахборот-коммуникация технологияларини қўллаш йўли билан давлат хизматлари кўрсатишга доир фаолиятини, шунингдек идоралараро электрон ҳамкорлик қилишни таъминлашга қаратилган ташкилий-ҳуқуқий чора-тадбирлар ва техник воситалар тизимидир.**

<sup>1</sup>Электрон хукумат тўғрисидаги қонун Қонунчилик палатаси томонидан 2015 йил 18 ноябрда қабул қилиниб, 2015 йил 3 декабрда Сенат томонидан мақуullanган. Бундан ташқари Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 28 апрелдаги ПҚ-4699 сонли “Рақамли иқтисодиёт ва Рақамли хукуматни кенг жорий этиш чора тадбирлари тўғрисида” ги ҳамда Вазирлар маҳкамасининг 2020 йил 25 июньдаги 409 сонли “Ўзбекистон Республикаси ахборот технологиялари ва коммуникацияларни ривожлантириш вазирлиги тизимида айрим ташкилотларнинг фаолиятини ташкил этиш чора-тадбирлари

<sup>1</sup> <https://lex.uz/docs/2833860>

тўғрисида” ги фармонлари асосида вазирлик ҳузурида Электрон ҳукумат маркази ташкил этилди.<sup>2</sup>

Бундан кўзланган мақсад мамлакатнинг бутун ҳудудида давлат идоралари ва аҳоли ўртасида интерактив мулоқотни йўлга қуйиш, давлат идораларининг аҳоли ҳамда тадбиркорлик **субъектлари билан ахборот алмашишни таъминлашнинг қўшимча механизмларини яратиш**. Ариза берувчилар учун мамлакатнинг бутун ҳудудида давлат органлари билан ўзаро муносабатларни электрон ҳукумат доирасида амалга ошириш бўйича имкониятлар яратиш ҳамда аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда электрон ҳужжат айланиши, давлат органларининг ўзаро ҳамкорлиги ва уларнинг маълумотлар базалари ўртасида ахборот алмашинуви механизмларини шакллантириш ҳисобига давлат бошқаруви тизимида бир дарча принципини жорий этиш ахборот хавфсизлигини таъминлаш бундан ташқари яна кўплаб мақсад вазифалар кўзда тутилган. Булардан кўзланган асосий мақсад давлат идоралари ва аҳоли ўртасидаги мулоқотни янгича яъни электрон мулоқотга айлантириш. “Электрон ҳукумат” аҳоли, тадбиркорлар ва давлат органлари ўртасида самарали мулоқотни йўлга қуйишга хизмат қилади.

Ахборот тизимлари ва ахборот ресурсларини яратишда давлат органлари идоралараро электрон ўзаро ҳамкорлигини таъминлаш учун уларни электрон ҳукуматнинг марказлашган маълумотлар базалари билан интеграция қилиш имкониятини таъминлаши керак. Идоралараро электрон ўзаро ҳамкорлик тизими ахборот тўплаш, сақлаш, қайта ишлаш, узатиш ва алмашиш талаблари асосида ишлайди.

Давлат органлари ва аҳоли ўртасида интерактив мулоқотнинг самаралари механизмини барпо этилиши нафақат фуқароларнинг вақт ва маблағларини тежашга, шу билан бирга давлат органларининг фаолиятини тубдан яхшилашга замин яратади, очиқлик ва ошкораликни таъминлайди. Мамлакат иқтисодиёти тармоқлари ҳамда соҳаларда замонавий ахборот технологиялари ва коммуникацияларини, “Электрон ҳукумат” тизими ҳамда ахборот тизимларини жадал татбиқ этиш, телекоммуникация инфратузилмасини модернизация қилиш учун шароит яратади. 2019 йилда ягона интерактив давлат хизматлари портали ([my.gov.uz](http://my.gov.uz)) орқали давлат органлари томонидан аҳолига кўрсатиладиган 173 та хизмат ишга туширилган бўлса, бу рақам 2020 йилда 218 тага етказилди.

<sup>2</sup> <https://egov.uz/uz/about>

<sup>3</sup>Аҳоли учун қатор долзарб хизматлар жорий қилинди. Ҳозирги кунда фуқаролар Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали онлайн режимида фойдаланишлари учун қулайликлар қилиб қўйилди.

- шифокор қабулига ёзилиш;
- маиший чиқиндилар учун шахсий ҳисоб варақа ҳолати тўғрисидаги маълумотларни олиш;
- иш ҳақи миқдорини ва иш стажини тасдиқлаш тўғрисидаги архив маълумотномасини олиш;
- абитуриентларни онлайн рўйхатдан ўтказиш;
- олий ва ўрта махсус таълим муассасасида ўқиганликни тасдиқлаш ҳақидаги архив маълумотномасини олиш;
- ижро ҳужжати бўйича қарздорликни текшириш;
- миграция ва фуқароликни расмийлаштириш бўлимига (паспорт стол) электрон навбатга туришни расмийлаштириш;
- фарзанд туғилганда бериладиган бир марталик нафақа пулини олиш учун ариза бериш;
- фуқароларнинг номида шахсий уй-жойи борлиги ёки йўқлиги тўғрисида маълумотнома олиш;
- яшаш жойига доимий рўйхатга туриш учун ариза юбориш;
- доимий (вақтинчалик) яшаш жойида яшаётган муддати ва доимий яшаш жойида рўйхатдан ўтиб яшовчилар сони тўғрисида маълумотнома олиш:

Бундан ташқар, ягона интерактив давлат хизматлари порталининг Телеграм боти (myGovUzSupportBot) ва смс ахборот хизмати жорий қилинди.

Ягона порталнинг яна бир муҳим афзалликларидан бири фуқаролар имтиёзли равишда, 10 фоиз чегирма билан давлат хизматларидан фойдаланиши мумкин.

### Электрон давлат хизматлари турлари

Электрон ҳукумат тўғрисидаги қонунга мувофиқ, электрон давлат хизмати - ахборот-коммуникация технологиялари қўлланилган ҳолда кўрсатиладиган давлат хизмати.

<sup>4</sup>Электрон хизматлар жисмоний ва юридик шахсларга ҳамда давлат ташкилотларига кўрсатилади. Электрон давлат хизматлари 3 турга бўлинади.

1. Ахборот турдаги хизматлар
2. Интерактив хизматлар
3. Транзакцион

<sup>3</sup> <https://zenodo.org/records/7769315>

<sup>4</sup> <https://egov.uz/uz/activity/elektron-hizmatlar-7>

<sup>5</sup>Ахборот турдаги хизматлар, бу хизмат бўйича маълумот бўлиб унда қайерда, ким томонидан, қайси манзилда каби маълумотлар бериладиган хизматларга айтилади.

Интерактив хизматлар ариза юбориш ҳамда аризасини натижасини олиш учун керакли ташкилотга бориш орқали олинadиган хизматларга, яъни биз аризани берамиз хизмат кўрсатувчи ташкилот ёки давлат органларининг ходимлари томонидан бизни аризамиз кўриб чиқилиб ва жавобини олиш учун айнан ўша ташкилотга бориш орқали олинadиган хизматларга айтилади.

Кенигиси бу Транзакцион хизматлар бу хизмат турига онлайн ариза бериш ва аризанинг охирги натижасигача онлайн тарзда ахборот тизимлари иштирокида олинadиган хизматларга айтилади.

Ҳозирги кунда жамиятда давлат хизматларга бўлган эҳтиёжлар туфайли, давлат идоралари ва аҳоли ўртасидаги интерактив мулоқотни механизмларини яхшилаш мақсадида бошқа соҳаларда ҳам интерактив хизматлардан фойдаланиш учун сезиларли ишлар олиб борилмоқда, шунинг учун ҳам аҳоли орасида Интерактив ва Транзакцион хизматлардан фойдаланиш даражаси ортиб бормоқда.

Хулоса қилиб айтадиган бўлсак Давлат идоралари ва аҳоли ўртасида интерактив мулоқотнинг самарали механизмини яратиш — замонавий давлат бошқаруви тизимида муҳим аҳамиятга эга бўлган масала ҳисобланади. Бу жараён жамиятнинг барқарорлиги, аҳолининг қонуний ҳуқуқлари ва манфаатларини ҳимоя қилиш, шунингдек, давлат идораларининг фаолиятини шаффоф ва очиқ қилиш мақсадида амалга оширилади.

Интерактив мулоқот, айниқса, рақамли технологиялар ва интернет платформаларининг ривожланиши билан аҳолининг давлат органлари билан ўзаро алоқа қилишда янги имкониятлар очмоқда. Ҳукуматлар ва давлат органлари аҳолининг фикр-мулоҳазалари, таклифлари ва шикоятларини тезкорлик билан қабул қилиш, уларга таъсир ўтказиш ва қарор қабул қилиш жараёнларида кенг омманинг фикрини ҳисобга олиш имкониятига эга бўлишмоқда. Бу эса, ўз навбатида, жамоатчиликнинг давлат органларига ишончини оширади.

#### Фойдаланилган адабиётлар:

• **"Public Administration and Public Policy"** — David H. Rosenbloom, Robert S. Kravchuk

• <https://ict.xabar.uz/startap/it-huquq-elektron-davlat-xizmatlari>

• **"Интерактивное управление и управление на основе результатов"** — Владимир С. Степанян

• <https://egov.uz/uz/activity/elektron-hizmatlar-7>

<sup>5</sup> <https://ict.xabar.uz/startap/it-huquq-elektron-davlat-xizmatlari>

• "Электронные услуги и взаимодействие с гражданами в государственном управлении" — Юлия В. Иванова

• <https://zenodo.org/records/7769315>

• "The Role of Social Media in Governmental Communication" – P. R. Yang, H. P. Miller

• <https://egov.uz/uz/about>

• "Public Policy and Public Administration" – David J. Close

• <https://lex.uz/docs/2833860>