

**“ELEKTRON HUKUMAT” TIZIMIDA DAVLAT BOSHQARUV FUQAROLARI UCHUN
XIZMAT KO’RSATISHI (G2C)**

Kenjaev Xamdam Bazarbaevich

*(Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti
Nukus filiali “Kompyuter tizimlari” kafedrasida assistenti)*

Xojanova Alfiya Mayrambay Qizi

*(Muhammad al-Xorazmiy nomidagi TATU Nukus filiali Kompyuter injiniringi
fakul’teti 2-kurs talabasi)*

Abilxanova Balansa Marat Qizi

*(Muhammad al-Xorazmiy nomidagi TATU Nukus filiali Kompyuter injiniringi
fakul’teti 2-kurs talabasi)*

E-hukumat xizmatlari davlat xizmatlarini ta’minlashning muhim qismiga aylandi. Shu sababli, bu mavzu fan, davlat boshqaruvi va ma’uriyatdagi tez-tez muhokama qilinadigan mavzudir. Shu asosda elektron hukumat xizmatlarini o’rganadigan ko’plab ilmiy nashrlar mavjud.

Ushbu tadqiqotlar muayyan xizmatni tekshiradi yoki muayyan xizmatlar guruhini ko’zdan kechiradi yoki elektron hukumat xizmatlarini umumiy tahlil qiladi. Ushbu sohada tizimli soliqni ta’minlovchi elektron hukumat xizmatlarini keng qamrovli tahlil qilish mumkin bo’lmagani uchun u quyidagicha ishlab chiqilgan:

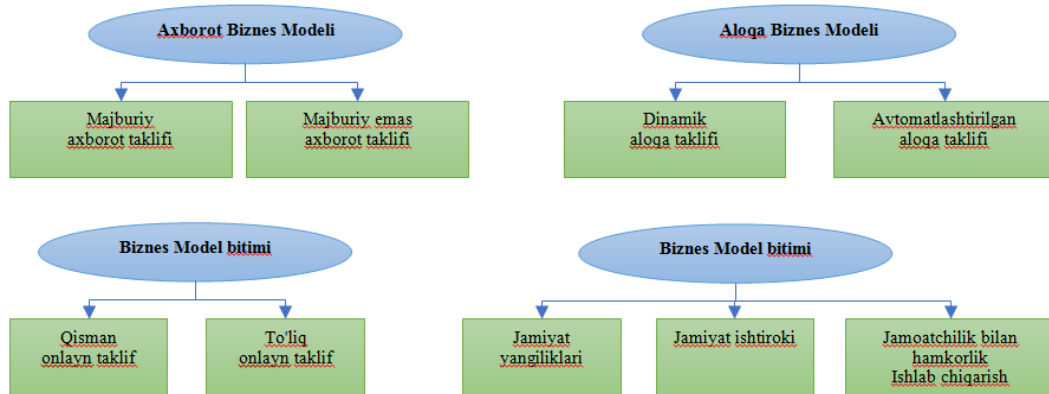
Mavjud bo’lgan elektron hukumat xizmatlarining namunali to’plamini yaratish uchun tergov, ekspertizadan o’tgan ilmiy adabiyotlar orqali amalga oshirildi, chunki ushbu manbada zamonaviy tadqiqotlar (Arduuni va Zanfei 2014) mavjud. Bundan tashqari, agar xizmatlar turli e-hukumat platformalaridan bevosita to’plansa, ushbu yondashuv juda ko’p ma’lumotni kiritish yoki juda ko’p umumiy muammolarni keltirib chiqarmagan holda xizmat ko’rsatishning foydalanuvchi detallarini etarli va taqqoslanadigan darajada saqlash imkonini beradi.

Yig’ilgan xizmatlar xizmat ko’rsatish bo’yicha tasniflangan, chunki bu foydalanuvchilar va provayderlarga tegishli toifalar o’rtasida kerakli foydalanish talablariga muvofiq ravishda ajratish imkonini beradi. Bundan tashqari, elektron hukumat xizmatlarining tarixiy rivojlanishi hisobga olingan holda, so’nggi yillarda elektron hukumat xizmatlarining xilma-xilligi sezilarli darajada o’sdi. Ushbu o’sish elektron hukumat xizmatlarining murakkabligini oshirdi, bu xizmat takliflarini tasniflashni ham nazarda tutadi.

Biznes modeli tashkilotning xizmat ko’rsatish bo’yicha taklifi va xizmatini taqdim etishning orqasida joylashgan, abstrakt, soddalashtirilgan tizim bo’lib kelgani uchun, ICTI E-Government Business Model xizmat tasnifi va klasteri uchun ishlatiladi. Ushbu yondashuv qo’shimcha afzalliklarga ega: ICTI E-Government Business Modeli shuningdek, elektron boshqaruv xizmatlarini elektron hukumat biznes modeli bilan to’g’ridan-to’g’ri bog’lashga imkon beruvchi boshqarish vositasi sifatida xizmat qiladi.

1-rasmda yana ICTI E-hukumat Biznes Modelini tegishli pastki toifalar bilan tanishtiradi.

1-Shakl ICTI E-hukumat Biznes Modeli toifalari

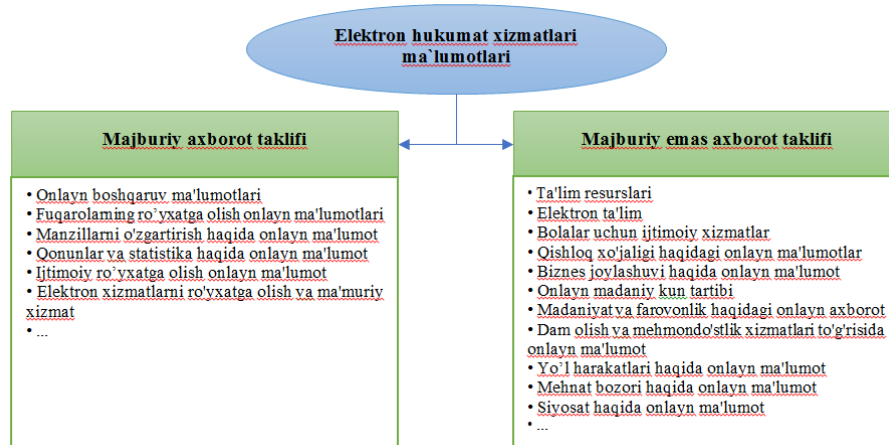


Quyidagilar ilmiy adabiyotlarda aniqlangan elektron hukumat xizmatlarini elektron hukumatning tegishli biznes modeli va tegishli kichik toifaga ko'ra taqsimlanishi bo'yicha taqdim etilgan. Elektron hukumat xizmatlarini taqdim etishni ko'zda tutgan holda, adabiyotlarni o'rganish va elektron hukumat xizmatlarining jadal rivojlanishi, ro'yxat to'liq bo'lishi mumkin emas. Biroq, keng ko'lamlil tahlillar asosida, elektron hukumat xizmatlarining batafsil tavsifini taqdim etish maqbul.

Axborotga oid elektron hukumat xizmatlarining takliflari majburiy axborot takliflariga va majburiy bo'lmagan axborot takliflariga bo'linadi. Majburiy axborot takliflari davlat manfaatdor tomonlariga qonunlar yoki nizomlarga muvofiq taqdim etiladigan xizmatlar bilan bog'liq holda taqdim etilishi kerak bo'lgan ma'lumotni bildiradi. Misol uchun, onlayn boshqaruv ma'lumotlari, onlayn fuqarolarning tizimga olish ma'lumotlari va qonunlar va statistika haqidagi onlayn ma'lumot.

Majburiy bo'lmagan axborot takliflari qonun talab qilmaydigan va majburiy davlat xizmatiga aloqador bo'lmagan axborot xizmatlarini tavsiflaydi. Shunday qilib, norasmiy axborot taqdim etilishi ta'lim resurslari, onlayn biznes joylari to'g'risidagi ma'lumotlar, onlayn madaniy dastur va madaniyat va farovonlik haqidagi onlayn ma'lumotlar hisoblanadi. 2-rasm, hukumat fuqarolar uchun sharoitida elektron hukumatning odatiy xizmatlarini ko'rsatilgan.

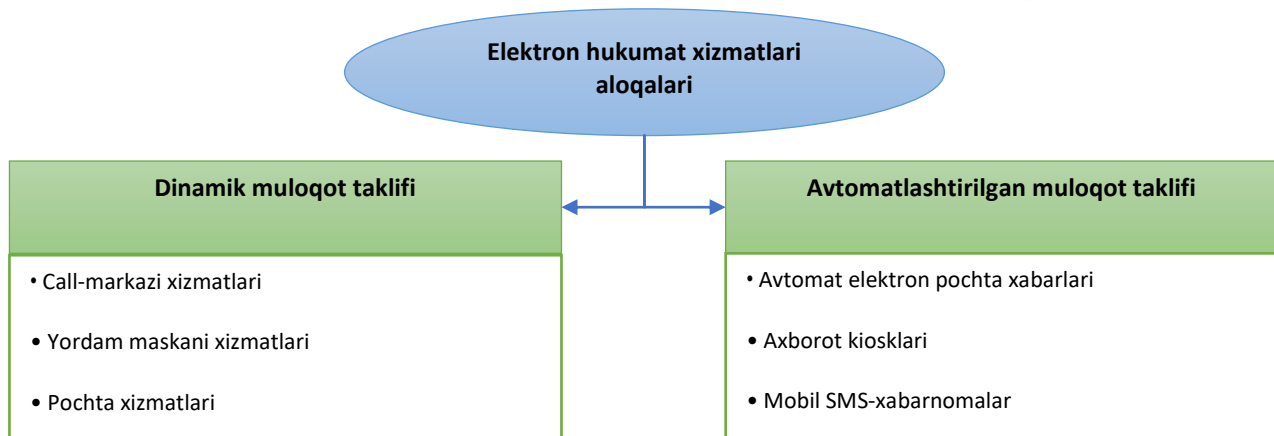
2-Shakl. Elektron hukumat xizmatlari (G2C) ma'lumotlari



Aloqa bo'yicha elektron hukumat xizmatining maqsadi - bu hukumat-foydalanuvchi bilan o'zaro hamkorlik qilish uchun xizmat qiluvchi onlayn xizmatlarni taqdim etishdir. Ular ikkita kichik guruhdan tashkil topgan: interfaol aloqa vositalari va avtomatlashtirilgan aloqa takliflari. Interfaol aloqa xizmatlari, masalan, call-markazi xizmatlari, yordam xizmati, pochta aloqasi xizmatlari, onlayn kurslar yoki onlayn konsalting xizmati ikki tomonlama axborot oqimini talab qiladi. Axborot almashinuvi bir-biriga ta'sir ko'rsatadigan ikkita faol ishtirokchi o'rtasida bo'lib o'tadi va shu bilan aloqa xizmatlari demakdir.

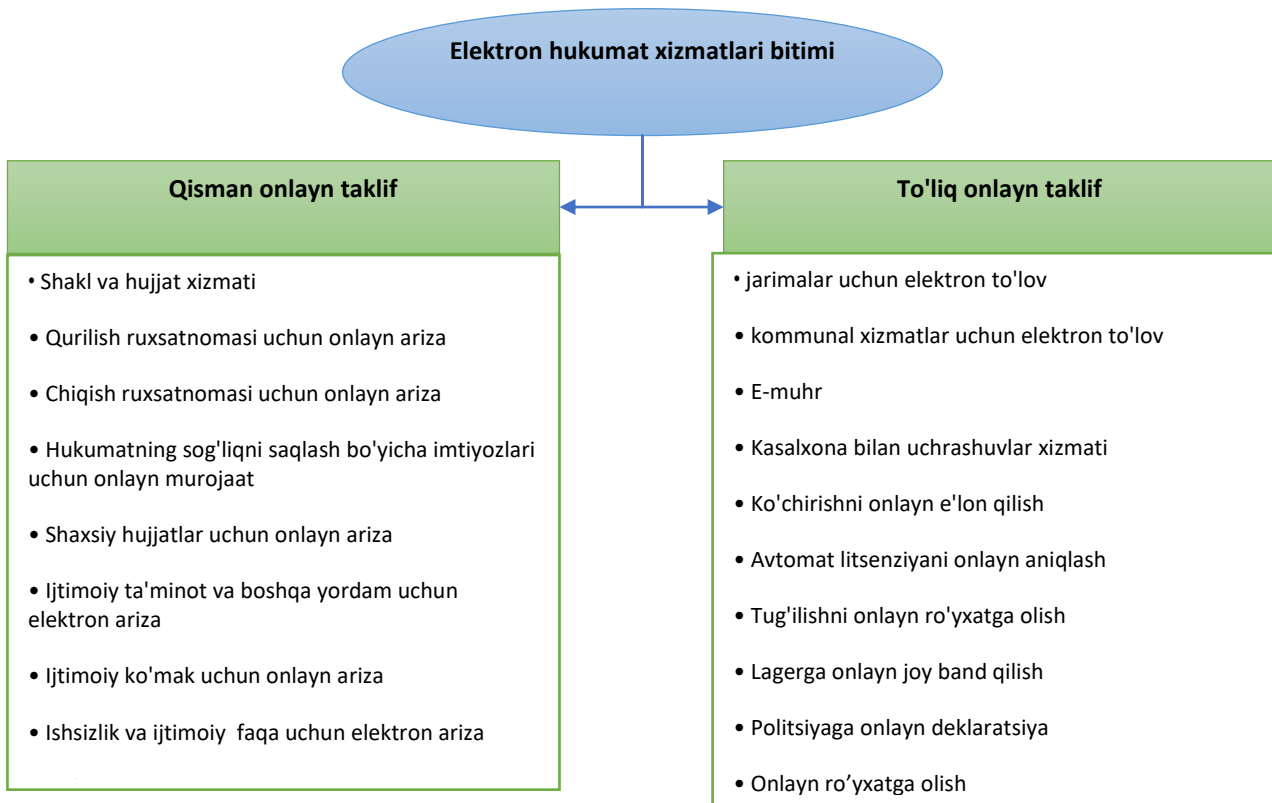
Avtomatlashtirilgan aloqa xizmatlari bir yoki ikki tomonlama axborot oqimini ko'rsatishi mumkin, lekin aloqa kamida bitta ishtirokchi oldindan belgilangan algoritmlarga asoslangan ma'lumotni almashadigan mashina yoki kompyuterdir. Ya'ni, avtomatlashtirilgan muloqot insondan kompyuterga yoki kompyuterdan kompyuterga o'tishini bildiradi. Avtomatlashtirilgan aloqa xizmatlarining elektron hukumat xizmatlariga oid misollar avtomatlashtirilgan elektron pochta xabarnomalari, axborot kiosklari, mobil SMS-xabarnomalar, onlayn ish qidirish portali va onlayn xarita xizmati hisoblandi. Dinamik va avtomatlashtirilgan aloqa bo'yicha elektron hukumat xizmatlari 3-rasmda keltirilgan.

3-shakl Elektron hukumat xizmatlari (G2C) aloqalari



Elektron hukumatning bitimlari xizmati ma'muriy tartib-qoidalarni ishga tushirish, boshqarish va qayta ishlashga xizmat qiladi. Xizmatni taklif qilish qisman yoki to'liq bo'lishi mumkin. Qisman onlayn takliflar kamida yana bir ommaviy axborot tanaffuslarsiz bajarilishi mumkin bo'lmagan xizmatlarni nazarda tutadi. Elektron hukumat xizmatlarining qisman bitimlariga shakl va hujjatlar xizmati, ijtimoiy nafaqalar uchun onlayn ariza va onlayn vizaga murojaat qilish misol bo'ladi. 3-rasmda odatiy elektron hukumat xizmatlari bitimi taqdim etadi.

3-rasm E-hukumat xizmatlari (G2C) bitimi



Aksincha, kommunal xizmatlar uchun elektron to'lov, onlayn avtomatlashtirilgan raqamli izlash, oliy o'quv yurtiga onlayn ro'yxatdan o'tish va onlayn kutubxonalar xizmatlari kabi onlayn takliflar ma'muriy jarayonni butunlay onlayn tarzda boshlash, qayta ishlash va yakunlash imkonini beradi.

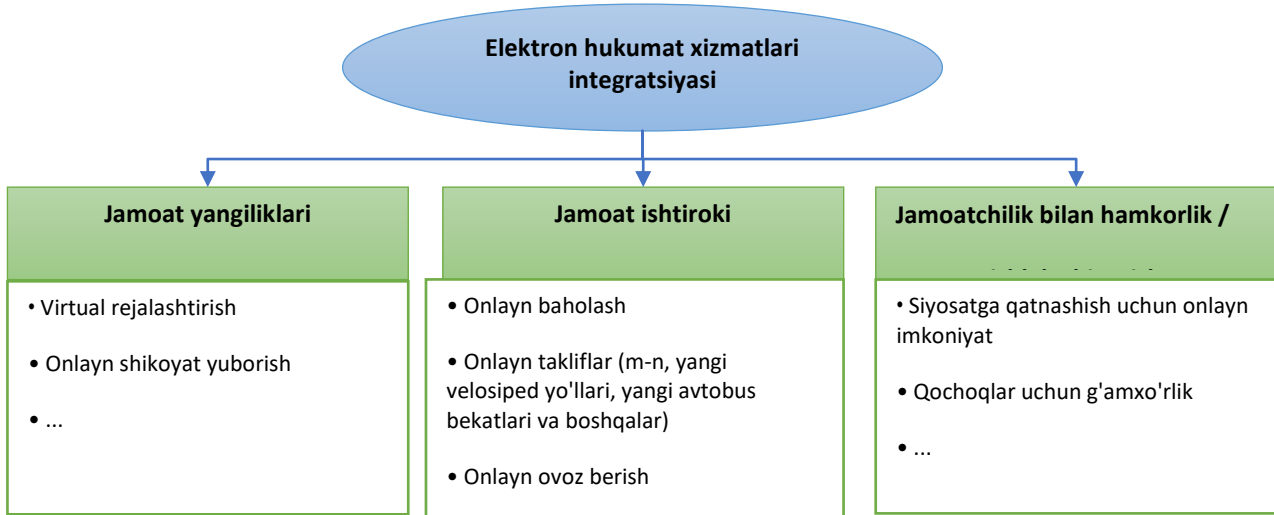
Integratsiyalashgan elektron hukumat xizmatlari foydalanuvchilarni ishtirok etishda, hamkorlikda yoki birgalikda harakat qilish orqali davlat tashkilotlarining qiymat zanjiriga integratsiyalashishga xizmat qiladi. Ushbu xizmatlarni quyidagi kichik bo'limlarga bo'lish mumkin: jamoat innovatsiyasi, jamoatchilik ishtiroki, shuningdek, jamoatchilik bilan hamkorlik va o'zaro hamkorlik.

Jamoat innovatsion elektron hukumat xizmatlari foydalanuvchini davlat yoki jamoat sektoridagi innovatsion jarayonning bir qismi bo'lishga imkon beradi. Masalan, virtual rejalashtirish va onlayn shikoyatlarni yuborish xizmati. Shunday qilib, tashqi guruhlar va shaxslar jamoatchilikning innovatsion jarayoniga jamoatchilikni bilim va tajriba bilan to'ldirish va jamoatchilik uchun yuqori qiymat yaratish uchun jalb qilishlari mumkin.

Jamoatchilik ishtiroki e-hukumat xizmatlari foydalanuvchilarga fikr-mulohazalari, xolis so'rovlari, onlayn so'rovnomalar va boshqalar orqali e'tibor qaratish orqali ijtimoiy qarorlarni va siyosatni bilvosita shakllantirish imkonini beradi. E-hukumat xizmatlarining odatiy jamoat ishtiroki - yangi yo'l harakatlari yoki yangi avtobus bekatlari uchun onlayn taklif tizimlari, hukumat auksionlari va fuqarolarning onlayn arizalari hisoblanadi.

Jamoatchilik ishtiroki elektron hukumat xizmatlari nufuzni bilvosita kuchaytirishga imkon berishi bilan birga davlat hamkorligi va ishlab chiqarishni elektron hukumat xizmatlari bevosita foydalanuvchini tegishli jarayonda proaktiv rol o'ynash orqali bevosita davlat qarorlar va siyosatni ishlab chiqishga jalb qiladi. Hukumatning fuqarolik muhitida integratsiyalashgan elektron hukumat xizmatlarining misollari quyidagi rasmda keltirilgan.

4-shakl. E-hukumat xizmatlari (G2C) integratsiyasi



FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O'zbekiston Respublikasining "Elektron hukumat to'g'risida"gi Qonuni <https://lex.uz/docs/2833860>.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasi davlat boshqaruviga raqamli iqtisodiyot, elektron hukumat hamda axborot tizimlarini joriy etish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi 2018 yil 13 dekabrda PF-5598-sonli Farmoni.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "“Elektron hukumat” tizimi doirasida axborot-kommunikatsiya texnologiyalari sohasidagi loyihalarni ishlab chiqish va amalga oshirish sifatini yaxshilash chora-tadbirlari to'g'risida"gi 2019 yil 21 maydagi PQ-4328-son qarori.