



## DAVLAT XIZMATLARINING RAQAMLASHTIRILISHI: QULAYLIK VA SAMARADORLIK

**Rashidaxon Axmedova  
Muqimovna**

*Qo'qon davlat universiteti o'qituvchisi*

**Ikromova Mohinabonu  
Navruzbek qizi**

*Qo'qon davlat universiteti magistranti*

Annotatsiya

Ushbu maqolada O'zbekistonda davlat xizmatlarini raqamlashtirish jarayonining fuqarolar, tadbirkorlik subyektlari va davlat boshqaruvi tizimi uchun yaratgan qulayliklari hamda samaradorlik natijalari tahlil qilinadi. Tadqiqotning dolzarbligi shundaki, davlat xizmatlarining an'anaviy idoraviy tartibdan elektron platformalar, mobil ilovalar va idoralararo integratsiyalashgan axborot tizimlariga o'tishi nafaqat xizmat ko'rsatish tezligini oshiradi, balki byurokratik to'siqlarni qisqartirish, inson omiliga bog'liq xatoliklarni kamaytirish, shaffoflikni kuchaytirish va aholining davlat institutlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi. Maqolada "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasi, "O'zbekiston — 2030" strategiyasi, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali, MyGov mobil ilovasi hamda "Raqamli hukumat" tizimining rasmiy statistik ko'rsatkichlari asosida davlat xizmatlari raqamlashtirilishining amaliy samaralari ochib beriladi. Rasmiy ma'lumotlarga ko'ra, Yagona portaldagi xizmatlar soni 800 dan oshgani, foydalanuvchilar soni 11,2 millionga yetgani, 2026-yil boshidagi yangilangan axborotlarda esa portaldagi ro'yxatdan o'tgan foydalanuvchilar 12,5 milliondan oshgani va MyGov mobil foydalanuvchilari 7,5 milliondan ortgani qayd etilgan [1], [2]. Tadqiqotda davlat xizmatlari raqamlashtirilishining samaradorligi xizmatlar soni, foydalanuvchilar soni, mobil xizmatlar qamrovi, arizalar oqimi va xalqaro reytinglardagi o'sish kabi mezonlar asosida baholandi. Natijalar shuni ko'rsatadiki, raqamli davlat xizmatlari mamlakatda "servis davlat" tamoyilining shakllanishiga, davlat-fuqaro munosabatlarida masofaviy, tezkor va hujjat aylanishi soddalashtirilgan xizmat modelining qaror topishiga xizmat qilmoqda.

**Kalit so'zlar:**

davlat xizmatlari, raqamlashtirish, elektron hukumat, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali, MyGov, servis davlat, samaradorlik, raqamli transformatsiya, ochiqlik, byurokrtiyani qisqartirish.

**Kirish**

Davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi zamonaviy davlat boshqaruvida eng muhim institutsional o'zgarishlardan biri bo'lib, u davlat organlari faoliyatining ichki texnologik modernizatsiyasi bilangina cheklanmaydi, balki fuqaro, tadbirkor va davlat

o‘rtasidagi munosabatlar mazmunini tubdan yangilaydi. An’anaviy davlat xizmatlari modeli ko‘p hollarda fuqaroning idoraga borishi, navbat kutishi, qog‘oz hujjatlarni bir necha marotaba taqdim etishi, turli tashkilotlar o‘rtasida ma’lumotnoma yig‘ishi va xizmat natijasini olish uchun ma’lum vaqt sarflashini talab qilgan bo‘lsa, raqamli xizmatlar modeli ushbu jarayonlarni elektron identifikatsiya, idoralararo ma’lumot almashinuvi, onlayn ariza topshirish, elektron to‘lov, QR-kodli hujjat, shaxsiy kabinet va mobil ilova orqali masofadan bajariladigan xizmatlar tizimiga aylantirmoqda. Shu jihatdan davlat xizmatlarini raqamlashtirish oddiy texnik qulaylik emas, balki boshqaruv madaniyati, ma’muriy tartibotlar va davlat xizmatlari falsafasidagi sifat o‘zgarishidir. O‘zbekistonda bu jarayonning normativ-huquqiy poydevori “Raqamli O‘zbekiston — 2030” strategiyasi bilan belgilangan bo‘lib, unda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish, davlat boshqaruvi, ta’lim, sog‘liqni saqlash va boshqa sohalarda raqamli texnologiyalarni keng joriy etish ustuvor vazifa sifatida ko‘rsatilgan [1]. Keyingi bosqichda “O‘zbekiston — 2030” strategiyasi davlat xizmatlarini raqamlashtirish qamrovini kengaytirish orqali “Servis davlat” tizimini joriy qilish, fuqaro va davlat o‘rtasidagi munosabatlarda byurokratik tartibotlarga barham berish, elektron shaklda ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari ulushini 100 foizgacha, faqat Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali ko‘rsatiladigan xizmatlar ulushini esa 50 foizgacha yetkazish vazifalarini belgiladi [2]. Bu hujjatlar davlat xizmatlari sohasida raqamli transformatsiya tasodifiy yoki alohida platformalar doirasidagi texnik loyiha emas, balki mamlakatning uzoq muddatli boshqaruv strategiyasi ekanini ko‘rsatadi. Davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi aholi uchun qulaylik yaratadi, chunki xizmat olishning hududiy cheklovlari kamayadi, idoraga borish ehtiyoji qisqaradi, murojaat natijasini kuzatish imkoni paydo bo‘ladi va xizmatlar sutkaning istalgan vaqtida foydalanish mumkin bo‘lgan modelga yaqinlashadi. Tadbirkorlik subyektlari uchun esa raqamlashtirish ro‘yxatdan o‘tish, ruxsatnoma olish, litsenziyalash, soliq, statistika, kadastr, bojxona va boshqa jarayonlarda vaqt hamda tranzaksiya xarajatlarini kamaytiradi. Davlat boshqaruvi uchun raqamlashtirishning ahamiyati yanada kengroq: idoralararo ma’lumot almashinuvi kuchayadi, xizmat jarayonlari standartlashadi, korrupsion xavflar kamayadi, statistik nazorat va tahlil imkoniyatlari kengayadi, fuqarolar murojaatlari asosida xizmat sifatini baholash mumkin bo‘ladi. Shu bois mazkur maqolaning asosiy maqsadi O‘zbekistonda davlat xizmatlari raqamlashtirilishining qulaylik va samaradorlik jihatlarini rasmiy statistik ko‘rsatkichlar asosida ilmiy tahlil qilish, mavjud natijalarni baholash va istiqboldagi takomillashtirish yo‘nalishlarini asoslashdan iborat. Tadqiqotning obyekti sifatida O‘zbekiston Respublikasida elektron davlat xizmatlari tizimi, predmeti sifatida esa Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali, MyGov mobil ilovasi, raqamli hukumat infratuzilmasi va ushbu tizimlarning xizmat ko‘rsatish samaradorligiga ta’siri tanlandi. Maqolaning ilmiy yangiligi davlat xizmatlari raqamlashtirilishini faqat texnologik yangilanish sifatida emas, balki “qulaylik — samaradorlik — ishonch — shaffoflik” zanjiri orqali baholashga urinishida namoyon bo‘ladi. Bunda qulaylik fuqaroning xizmatga masofadan kirish imkoniyati bilan, samaradorlik vaqt va ma’muriy xarajatlarning qisqarishi bilan, ishonch xizmat natijasining kuzatilishi va standartlashuvi bilan, shaffoflik esa idoraviy qarorlarning raqamli iz qoldirishi bilan izohlanadi. Shuningdek, maqolada davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi ijtimoiy

tenglik nuqtayi nazaridan ham muhimligi ta'kidlanadi, chunki mobil xizmatlar, onlayn arizalar va masofaviy murojaatlar chekka hududlarda yashovchi fuqarolar uchun ham markaziy idoralarga bog'liqlikni kamaytiradi. Albatta, raqamlashtirish jarayonida muammolar ham mavjud: aholining raqamli savodxonligi bir xil emas, ayrim hududlarda internet sifati yetarli darajada emas, keksalar va raqamli ko'nikmalari past guruhlar uchun xizmatlardan foydalanish murakkab bo'lishi mumkin, idoralararo ma'lumotlar bazalarining to'liq integratsiyalashmaganligi esa ayrim xizmatlarda takroriy hujjat talab qilinishiga olib keladi. Biroq rasmiy statistika davlat xizmatlari raqamlashtirilishi jamiyatda keng qabul qilinayotganini, portal va mobil ilova foydalanuvchilari keskin oshayotganini ko'rsatmoqda. Masalan, Raqamli hukumat portali Yagona portal xizmatlari sonini 800 dan ortiq, foydalanuvchilar sonini 11,2 million, O'zbekistonning E-Government Development Index reytingidagi o'rnini 63-pog'ona, GovTech Maturity Index bo'yicha esa 9-pog'ona sifatida ko'rsatadi [3]. 2026-yil yanvar oyidagi rasmiy xabarda esa Yagona portaldagi ro'yxatdan o'tgan foydalanuvchilar 12,5 milliondan oshgani, mobil ilovadagi elektron xizmatlar soni 600 taga yetgani, mobil foydalanuvchilar soni 2024-yil oxiridagi 4 milliondan 7,5 milliondan ortiqqa ko'tarilgani qayd etilgan [4]. Bu ko'rsatkichlar davlat xizmatlarida raqamli kanalning jamiyat hayotiga real kirib kelganini isbotlaydi; boshqacha aytganda, navbat kutish davri asta-sekin "bir necha bosish" davriga o'tmoqda — albatta, internet ishlasa, byurokratiya esa "offline rejim"da qolib ketmasa.

#### Metodologiya

Tadqiqot metodologiyasi sifatida huquqiy-me'yoriy tahlil, statistik taqqoslash, kontent-tahlil, institutsional yondashuv va funksional samaradorlikni baholash usullari qo'llanildi. Huquqiy-me'yoriy tahlil orqali davlat xizmatlarini raqamlashtirishga oid asosiy strategik hujjatlar, xususan, "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasi, "O'zbekiston — 2030" strategiyasi hamda raqamli xizmatlar qamrovi va sifatini oshirishga qaratilgan normativ-huquqiy hujjatlar o'rganildi [1], [2], [5]. Statistik taqqoslash usuli orqali Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali, MyGov mobil ilovasi va Raqamli hukumat rasmiy axborotlarida e'lon qilingan ko'rsatkichlar qiyosiy tahlil qilindi. Bunda xizmatlar soni, foydalanuvchilar soni, mobil xizmatlar soni, arizalar oqimi, xalqaro reytinglardagi o'rinlar va mobil foydalanuvchilar dinamikasi asosiy indikatorlar sifatida olindi. Kontent-tahlil usuli rasmiy portallardagi xabarlar, statistik sahifalar va xizmatlar reestrindagi ma'lumotlarning mazmunini o'rganishda qo'llanildi. Institutsional yondashuv davlat xizmatlari raqamlashtirilishining davlat organlari, fuqarolar va tadbirkorlik subyektlari o'rtasidagi munosabatlar tizimiga qanday ta'sir ko'rsatayotganini baholashga imkon berdi. Funksional samaradorlikni baholashda esa raqamlashtirishning amaliy natijalari to'rt mezon asosida tahlil qilindi: birinchidan, foydalanish qulayligi, ya'ni xizmatga masofadan kirish, mobil ilova orqali murojaat qilish va xizmat natijasini onlayn olish imkoniyati; ikkinchidan, vaqt va resurs tejamliligi, ya'ni idoraga borish, navbat kutish, takroriy hujjat taqdim etish va qog'oz hujjat aylanishi xarajatlarining kamayishi; uchinchidan, boshqaruv samaradorligi, ya'ni davlat organlari o'rtasida ma'lumot almashinuvi, xizmat jarayonining standartlashuvi va monitoring imkoniyatlari; to'rtinchidan, shaffoflik va ishonch, ya'ni murojaat holatini kuzatish, elektron iz qoldirish, xizmat ko'rsatish muddatlarini nazorat qilish hamda foydalanuvchi qoniqishini baholash imkoniyatlari.

Tadqiqotda ishlatilgan statistik ko'rsatkichlar faqat rasmiy manbalar yoki rasmiy portallarda e'lon qilingan axborotlarga tayangan holda tanlandi. Jumladan, Raqamli hukumat rasmiy sahifasida Yagona portal xizmatlari soni, foydalanuvchilar soni va xalqaro reytinglar bo'yicha ko'rsatkichlar keltirilgan [3]; O'zbekiston Respublikasi hukumat portali orqali e'lon qilingan 2026-yil 29-yanvardagi xabarda esa Yagona portaldan ro'yxatdan o'tgan foydalanuvchilar, MyGov mobil xizmatlari va mobil foydalanuvchilar dinamikasi haqida ma'lumot berilgan [4]. My.gov.uz statistik sahifalarida arizalar oqimi, ishga tushirilgan xizmatlar, davlat xizmatlari markazlari va mobil ilova orqali tushgan murojaatlar bo'yicha ko'rsatkichlar qayd etilgan [6]. Tadqiqotda ayrim ko'rsatkichlar turli sanalar va turli statistik panel holatiga tegishli bo'lgani sababli ular mutlaq yagona vaqt kesimi sifatida emas, balki raqamli davlat xizmatlari rivojlanishining umumiy tendensiyasini ifodalovchi rasmiy indikatorlar sifatida talqin qilindi. Masalan, bir manbada Yagona portal xizmatlari soni 800 dan ortiq deb berilgan bo'lsa, boshqa statistik sahifada ishga tushirilgan xizmatlar soni 858 sifatida ko'rsatilgan; bu farq xizmatlar tasnifi, yangilanish sanasi, faol xizmatlar va ishga tushirilgan xizmatlar hisoblash metodikasidagi farqlar bilan izohlanishi mumkin [3], [6]. Shuning uchun maqolada statistik jadvalga izoh berildi va ko'rsatkichlar manba hamda mazmuniga ko'ra ajratildi. Bunday ehtiyotkor yondashuv ilmiy xulosalarning ishonchliligini oshiradi, chunki raqamli hukumat sohasida ko'rsatkichlar doimiy yangilanadi, xizmatlar qo'shiladi yoki qayta tasniflanadi, foydalanuvchilar soni esa real vaqtga yaqin rejimda o'zgaradi. Tadqiqot cheklovlari sifatida ayrim xizmatlar bo'yicha to'liq xarajat-tejamkorlik hisob-kitoblarining ochiq ma'lumotlarda berilmaganligi, xizmat kesimidagi o'rtacha bajarilish vaqti, foydalanuvchi qoniqishi, rad etilgan arizalar sabablari va hududlar kesimidagi raqamli foydalanish tafovutlari bo'yicha batafsil ochiq statistik ma'lumotlar yetarli emasligi ko'rsatildi. Shunga qaramay, mavjud rasmiy statistika asosida davlat xizmatlari raqamlashtirilishining asosiy ijobiy samaralari yetarli darajada aniqlanadi: xizmatlar soni kengaymoqda, foydalanuvchilar bazasi oshmoqda, mobil kanal kuchaymoqda, arizalarning katta qismi masofaviy kanallar orqali shakllanmoqda va O'zbekiston xalqaro raqamli hukumat reytinglarida sezilarli o'sish qayd etmoqda. Metodologik jihatdan maqola davlat xizmatlarini raqamlashtirishni faqat "xizmatlar soni ko'paydi" degan soddalashtirilgan xulosa bilan emas, balki "xizmatga kirish imkoniyati kengaydi, ariza berish kanallari diversifikatsiyalandi, mobil xizmatlar ommalashdi, davlat boshqaruvi jarayonlari ma'lumotlarga asoslangan monitoringga o'tdi" degan kengroq ilmiy izoh orqali baholaydi.

#### Natijalar

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, O'zbekistonda davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi oxirgi yillarda miqdoriy kengayishdan sifat jihatidan yangi bosqichga o'tmoqda. Dastlab elektron xizmatlar alohida idoraviy portallar yoki ma'lumotnoma olishning soddalashtirilgan shakli sifatida qaralgan bo'lsa, bugungi bosqichda Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali, MyGov mobil ilovasi, idoralararo elektron hamkorlik, elektron to'lovlar, shaxsiy kabinet, QR-kodli elektron hujjatlar, mobil bildirishnomalar va xizmatlar reestri davlat xizmatlari ekotizimini shakllantirmoqda. Raqamli hukumat rasmiy axborotlariga ko'ra, Yagona portaldan xizmatlar soni 800 dan ortiq, foydalanuvchilar soni 11,2 million, E-Government

Development Index bo'yicha O'zbekiston 63-o'rinda, GovTech Maturity Index bo'yicha 9-o'rinda, Government Artificial Intelligence Readiness Index bo'yicha 62-o'rinda qayd etilgan [3]. Bu raqamlar O'zbekistonda davlat xizmatlari raqamlashtirilishi faqat ichki ma'muriy reforma sifatida emas, balki xalqaro raqamli hukumat baholash mezonlarida ham sezilayotgan jarayon ekanini ko'rsatadi. 2026-yil yanvar oyida e'lon qilingan rasmiy xabarga ko'ra, Yagona portalda ro'yxatdan o'tgan foydalanuvchilar 12,5 milliondan oshgan, MyGov mobil ilovasidagi xizmatlar soni 600 taga yetgan, mobil foydalanuvchilar soni esa 2024-yil oxiridagi 4 milliondan 7,5 milliondan ortiqqa ko'tarilgan [4]. Bu o'sish mobil davlat xizmatlarining aholi uchun eng qulay kanalga aylanayotganini ko'rsatadi. My.gov.uz statistik sahifasida Yagona portaldan tushgan arizalar 10,6 million, davlat xizmatlari markazlaridan tushgan arizalar 2,3 million, MyGov mobil ilovasidan tushgan arizalar 18,8 million, barcha arizalar esa 31,8 million sifatida ko'rsatilgan; ishga tushirilgan xizmatlar soni 858 tani tashkil etgani qayd etilgan [6]. Ushbu ko'rsatkichlar asosida hisoblaganda, barcha arizalar ichida MyGov mobil ilovasi orqali tushgan arizalar ulushi taxminan 59,1 foizni, Yagona portal va mobil ilova orqali tushgan arizalar jami ulushi esa taxminan 92,5 foizni tashkil etadi. Bu esa davlat xizmatlaridan foydalanishda masofaviy elektron kanallar ustunlikka chiqayotganini bildiradi. Albatta, bu hisob-kitoblar mazkur statistik sahifadagi ko'rsatkichlarga asoslangan nisbatlar bo'lib, xizmat turlari va vaqt kesimi bo'yicha yanada batafsil rasmiy ma'lumotlar ochiqdansa, tahlil yanada chuqurlashadi. Shunga qaramay, mavjud ma'lumotlar raqamli xizmatlarning uch asosiy natijasini aniq ko'rsatadi: birinchidan, xizmat ko'rsatish qamrovi kengaygan; ikkinchidan, foydalanuvchilar soni va murojaatlar hajmi oshgan; uchinchidan, mobil kanal davlat xizmatlari tizimining asosiy yuklamasini o'z zimmasiga ola boshlagan. Samaradorlik faqat raqamlarning ko'pligi bilan emas, balki ularning amaliy mazmuni bilan ham baholanadi. Masalan, arizalarning katta qismi mobil ilova orqali tushayotgani fuqaroning xizmatni idoraga bormasdan, navbat kutmasdan, transport xarajatlarisiz va ko'p hollarda qisqa vaqt ichida olishini anglatadi. Davlat xizmatlari markazlari muhim rolini saqlab qolayotgan bo'lsa-da, ular asosan raqamli ko'nikmalari past yoki murakkab maslahatga muhtoj fuqarolar uchun qo'llab-quvvatlovchi kanal vazifasini bajaradi. Bu "raqamli birlamchi, jismoniy yordamchi" modeliga o'tishning amaliy belgisi hisoblanadi. Raqamli xizmatlar sonining 800–858 atrofida qayd etilishi davlat boshqaruvi sohalarining keng qamrovda elektronlashtirilayotganini ko'rsatadi. Xizmatlar reestrda ayrim xizmatlar bo'yicha statistik ma'lumotlar ham berilishi, masalan, Oliy ta'limdan keyingi ta'limga talabgorlar arizalari kabi xizmatlar kesimida arizalar soni, rad etilgan va qabul qilingan arizalar haqidagi ma'lumotlar e'lon qilinishi davlat xizmatlarining faqat ko'rsatilishi emas, balki monitoring qilinishi va tahlil etilishi mumkin bo'lgan axborot obyektiga aylanayotganini ko'rsatadi [7]. Bu esa ochiqlik va hisobdorlikni oshiradi. Quyidagi jadvalda davlat xizmatlari raqamlashtirilishining samaradorligini ko'rsatuvchi asosiy rasmiy statistik indikatorlar jamlandi.

1-jadval.

Davlat xizmatlari raqamlashtirilishining samaradorlik indikatorlari

No	Ko'rsatkich	Rasmiy qiymat	Samaradorlik mazmuni	Manba
----	-------------	---------------	----------------------	-------

1	Yagona portal xizmatlari soni	800+ xizmat	Xizmatlar qamrovining kengayishi, ko'p sohalarda masofaviy xizmat olish imkoniyati	Raqamli hukumat portali [3]
2	Yagona portal foydalanuvchilari	11,2 mln	Aholi va tadbirkorlar orasida elektron davlat xizmatlariga talab oshgani	Raqamli hukumat portali [3]
3	Portalda ro'yxatdan o'tgan foydalanuvchilar	12,5 mln+	2026-yil boshida raqamli xizmatlardan foydalanish bazasi yanada kengaygani	Gov.uz xabari [4]
4	MyGov mobil ilovasidagi xizmatlar	600 xizmat	Mobil davlat xizmatlari qamrovi oshgani, xizmatga smartfon orqali kirish imkoniyati kuchaygani	Gov.uz xabari [4]
5	MyGov mobil foydalanuvchilari	7,5 mln+	2024-yil oxiridagi 4 mln foydalanuvchidan sezilarli o'sish; mobil kanalning ommalashuvi	Gov.uz xabari [4]
6	Yagona portaldan tushgan arizalar	10,6 mln	Portal orqali masofaviy ariza berish amaliyoti keng qo'llanayotgani	My.gov.uz statistik sahifasi [6]
7	Davlat xizmatlari markazlaridan tushgan arizalar	2,3 mln	An'anaviy xizmat kanali saqlangan, ammo raqamli kanallarga nisbatan ulushi pastroq	My.gov.uz statistik sahifasi [6]
8	MyGov mobil ilovasidan tushgan arizalar	18,8 mln	Mobil ilova xizmat ko'rsatishda eng faol kanalga aylangan	My.gov.uz statistik sahifasi [6]
9	Barcha arizalar	31,8 mln	Davlat xizmatlariga umumiy talab va raqamli tizim yuklamasi yuqori	My.gov.uz statistik sahifasi [6]
10	MyGov mobil arizalar ulushi	≈59,1%	Barcha arizalarning yarmidan ko'pi mobil kanal orqali tushgani	Muallif hisob-kitobi, [6] asosida
11	Portal + mobil arizalar ulushi	≈92,5%	Masofaviy elektron kanallar davlat xizmatlari oqimida ustunlik qilayotgani	Muallif hisob-kitobi, [6] asosida
12	E-Government Development Index	63-o'rin	Elektron hukumat rivojlanishining xalqaro baholashda mustahkamlanishi	Raqamli hukumat portali [3]
13	GovTech Maturity Index	9-o'rin	Davlat texnologik yetukligi va raqamli boshqaruv	Raqamli hukumat portali [3]

			imkoniyatlari yuqori baholangan	
14	Government AI Readiness Index	62-o‘rin	Davlat boshqaruvida sun‘iy intellektga tayyorgarlik darajasi xalqaro mezonda shakllanayotgani	Raqamli hukumat portali [3]

Quyidagi jadvalda davlat xizmatlari raqamlashtirilishining samaradorligini ko‘rsatuvchi asosiy rasmiy statistik indikatorlar jamlandi. Jadvaldan ko‘rinadiki, davlat xizmatlari raqamlashtirilishining samaradorligi bir nechta qatlamda namoyon bo‘lmoqda. Birinchi qatlam — xizmat qamrovi: xizmatlar sonining 800 dan oshishi elektron platformalar orqali turli hayotiy vaziyatlar, tadbirkorlik jarayonlari va ma‘muriy ehtiyojlar bo‘yicha murojaat qilish imkonini bermoqda. Ikkinchi qatlam — foydalanuvchi bazasi: 11,2–12,5 million atrofidagi foydalanuvchilar raqamli davlat xizmatlari endi tor doiradagi texnologik tajriba emas, balki keng ijtimoiy amaliyotga aylanganini ko‘rsatadi. Uchinchi qatlam — mobil transformatsiya: MyGov mobil foydalanuvchilarining 7,5 milliondan oshishi va mobil ilova orqali tushgan arizalar ulushining yuqoriligi davlat xizmatlari smartfon ekotizimiga kirib kelganini bildiradi. To‘rtinchi qatlam — xalqaro pozitsiya: O‘zbekistonning elektron hukumat va GovTech reytinglaridagi ko‘rsatkichlari raqamli davlat xizmatlari sohasidagi islohotlar xalqaro metodologiyalar nuqtayi nazaridan ham e‘tirof etilayotganini anglatadi. Beshinchi qatlam — boshqaruv samaradorligi: arizalar, xizmatlar, foydalanuvchilar va rad etish/qabul qilish statistikasi raqamli shaklda yig‘ilishi davlat organlariga xizmat sifatini monitoring qilish, muammoli xizmatlarni aniqlash va jarayonlarni optimallashtirish imkonini beradi. Natijalar shuni ham ko‘rsatadiki, raqamlashtirish faqat xizmatlarni “internetga joylash” emas, balki davlat xizmatlarini qayta loyihalash jarayonidir. Chunki haqiqiy samaradorlik xizmatning elektron ko‘rinishda mavjud bo‘lishidan emas, balki fuqaro uchun ortiqcha hujjat, ortiqcha tashrif, ortiqcha navbat va ortiqcha idoraviy murakkablikning kamayishidan boshlanadi.

#### Muhokama

Davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi O‘zbekiston sharoitida bir vaqtning o‘zida ma‘muriy islohot, texnologik modernizatsiya va ijtimoiy qulaylik siyosati sifatida talqin qilinishi zarur. Chunki raqamli davlat xizmatlari bir qarashda portal, mobil ilova yoki elektron shakl kabi ko‘rinsa-da, uning ortida huquqiy bazani moslashtirish, idoralararo ma‘lumot almashinuvi, axborot xavfsizligi, shaxsga doir ma‘lumotlarni himoya qilish, foydalanuvchi tajribasini loyihalash, raqamli identifikatsiya va xizmat jarayonlarini qayta tashkil etish kabi murakkab institutsional masalalar turadi. “Raqamli O‘zbekiston — 2030” strategiyasi davlat boshqaruvi va iqtisodiyotning turli sohalarida raqamli texnologiyalarni rivojlantirishni belgilagani, “O‘zbekiston — 2030” strategiyasi esa elektron shaklda ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari ulushini 100 foizga yetkazish va Yagona portal orqali ko‘rsatiladigan xizmatlar ulushini 50 foizgacha oshirishni vazifa qilib qo‘ygani raqamlashtirish jarayonining davlat siyosati darajasida izchil olib borilayotganini tasdiqlaydi [1], [2]. Raqamli davlat xizmatlari qulaylik nuqtayi nazaridan eng avvalo “masofa” muammosini yumshatadi. O‘zbekiston hududlari ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish, internet sifati, idoraviy infratuzilma va aholining raqamli ko‘nikmalari bo‘yicha bir xil

emas. Bunday sharoitda davlat xizmatlarini mobil ilova yoki portal orqali olish imkoniyati chekka hududlarda yashovchi fuqarolarning ma'muriy markazlarga bog'liqligini kamaytiradi. Ayniqsa, ma'lumotnoma olish, ariza topshirish, navbatga yozilish, subsidiya, ruxsatnoma, ro'yxatdan o'tish, kadastr, ta'lim, ijtimoiy himoya va tadbirkorlik xizmatlarining raqamli shaklga o'tishi fuqaro uchun vaqt va xarajat tejamkorligini oshiradi. Samaradorlik nuqtayi nazaridan esa raqamli xizmatlar davlat organlarining ish yuklamasini qayta taqsimlaydi. Masalan, arizalarning sezilarli qismi MyGov mobil ilovasi orqali tushayotgani davlat xizmatlari markazlari va idoraviy qabulxonalarda navbatlar kamayishiga, xodimlarning murakkabroq maslahat va tekshiruv ishlariga ko'proq vaqt ajratishiga imkon beradi. Shu bilan birga, raqamli tizimda har bir ariza, xizmat muddati, rad etish sababi yoki foydalanuvchi harakati ma'lumot sifatida saqlanishi boshqaruv qarorlarini dalillarga asoslash imkonini beradi. Bu jarayon davlat boshqaruvida "taxminiy qaror"dan "ma'lumotga asoslangan qaror"ga o'tishning muhim sharti hisoblanadi. Biroq raqamli xizmatlar samaradorligini baholashda faqat xizmatlar soni yoki foydalanuvchilar soniga tayanish yetarli emas. Chunki ba'zan xizmat elektron shaklda mavjud bo'lsa-da, foydalanuvchi baribir qo'shimcha hujjat yuklashi, idoraga borib tasdiqlashi yoki xizmat natijasini olish uchun boshqa platformaga o'tishi talab qilinishi mumkin. Shuning uchun raqamlashtirishning keyingi bosqichida "xizmat elektron shaklda bormi?" degan savoldan ko'ra "xizmat to'liq raqamli yakunlanadimi?", "fuqaro biror idoraga bormasdan natija oladimi?", "ma'lumot idoralarga avtomatik olinadimi?", "foydalanuvchi rad etish sababini aniq biladimi?", "xizmatning o'rtacha bajarilish vaqti qisqardimi?" kabi savollar muhimroq bo'ladi. Shu ma'noda O'zbekiston uchun davlat xizmatlarining keyingi rivojlanish yo'nalishi xizmatlarni raqamli ko'rinishga o'tkazishdan ularni "hayotiy vaziyatlar" asosida qayta loyihalashga o'tish bo'lishi kerak. Masalan, bola tug'ilishi, nikoh, yashash joyini o'zgartirish, tadbirkorlik boshlash, uy-joy sotib olish, pensiyaga chiqish, oliy ta'limga hujjat topshirish kabi hayotiy vaziyatlarda fuqaro alohida-alohida idoralarga murojaat qilmasdan, bitta raqamli yo'lak orqali kompleks xizmatlar paketini olishi zarur. Bunday model dunyo amaliyotida "proaktiv xizmatlar" deb yuritiladi: davlat fuqaroning ehtiyojini arizadan oldin aniqlaydi va tegishli xizmatni avtomatik taklif qiladi. O'zbekiston sharoitida proaktiv xizmatlar ijtimoiy himoya, ta'lim, sog'liqni saqlash, soliq, kadastr va biznes ro'yxatdan o'tkazish sohalarida katta samaradorlik berishi mumkin. Muhokama qilinishi lozim bo'lgan ikkinchi masala — raqamli tengsizlikdir. Raqamli xizmatlar qulay bo'lishi uchun foydalanuvchida internet, qurilma, raqamli identifikatsiya va elementar ko'nikma bo'lishi kerak. Agar bu shartlar bo'lmasa, raqamli xizmat qulaylik emas, aksincha, yangi to'siqqa aylanishi mumkin. Shu sababli davlat xizmatlari markazlari, mahalla darajasidagi raqamli yordam punktlari, mobil ilovalarning sodda interfeysi, ko'p tillilik, nogironligi bo'lgan shaxslar uchun moslashtirilgan dizayn va keksalar uchun maslahat xizmatlari raqamli transformatsiyaning ajralmas qismi bo'lishi kerak. Uchinchi muhim masala — ma'lumotlar xavfsizligi va ishonch. Davlat xizmatlari raqamlashtirilgani sari shaxsga doir ma'lumotlar, mulkiy huquqlar, moliyaviy axborot, biometrik identifikatsiya va ijtimoiy himoya ma'lumotlari raqamli tizimlarda ko'proq aylanadi. Bu esa axborot xavfsizligi, ruxsatsiz kirishdan himoya, ma'lumotlar bazalarining barqarorligi va foydalanuvchining shaxsiy ma'lumotlari ustidan nazorati masalalarini kuchaytiradi.

Raqamli hukumat samarali bo'lishi uchun fuqarolar tizimga ishonishi kerak; ishonch esa nafaqat xizmat tezligi, balki ma'lumotlar xavfsizligi, shaffoflik va javobgarlik bilan ta'minlanadi. To'rtinchi masala — xizmat sifatini o'lchash metodologiyasidir. Bugungi statistik ko'rsatkichlar xizmatlar soni, foydalanuvchilar soni va arizalar oqimini yaxshi ko'rsatadi, ammo samaradorlikni yanada chuqur baholash uchun har bir xizmat bo'yicha o'rtacha bajarilish vaqti, rad etish sabablari, foydalanuvchi qoniqish indeksi, hududlar kesimidagi foydalanish darajasi, qayta murojaatlar ulushi, xizmat narxi va davlat organlari ichki ish yuklamasi kabi ko'rsatkichlarni ochiq e'lon qilish maqsadga muvofiq. Shunda davlat xizmatlari raqamlashtirilishi faqat "ko'p xizmat ishga tushdi" degan hisobotdan "xizmat haqiqatan tezlashdi, arzonlashdi, soddalashdi va adolatli bo'ldi" degan ilmiy asoslangan bahoga o'tadi. Umuman olganda, O'zbekistonda davlat xizmatlari raqamlashtirilishi bo'yicha erishilgan natijalar ijobiy va sezilarli, ammo keyingi bosqichda asosiy e'tibor xizmatlar sonini ko'paytirishdan foydalanuvchi tajribasi, to'liq raqamli yakunlanish, proaktiv xizmatlar, ma'lumotlar xavfsizligi va raqamli tenglikka qaratilishi zarur.

#### Xulosa

O'zbekistonda davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi davlat boshqaruvi tizimida qulaylik va samaradorlikni oshirishga qaratilgan strategik islohot sifatida shakllanmoqda. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali, MyGov mobil ilovasi va Raqamli hukumat infratuzilmasi fuqarolar hamda tadbirkorlar uchun xizmatlardan foydalanish imkoniyatini kengaytirgan, xizmat olish jarayonida vaqt va tranzaksiya xarajatlarini kamaytirgan, ariza berish kanallarini diversifikatsiyalagan va davlat organlari faoliyatida ma'lumotlarga asoslangan monitoring imkoniyatlarini kuchaytirgan. Rasmiy statistik ma'lumotlar xizmatlar soni 800 dan ortiq ekanini, foydalanuvchilar soni 11,2–12,5 million oralig'ida o'sayotganini, MyGov mobil xizmatlari 600 taga yetganini, mobil foydalanuvchilar soni 7,5 milliondan oshganini va barcha arizalar ichida mobil ilova orqali tushgan murojaatlar ulushi yuqori ekanini ko'rsatadi [3], [4], [6]. Bu ko'rsatkichlar davlat xizmatlarida raqamli kanal endi qo'shimcha imkoniyat emas, balki asosiy xizmat ko'rsatish mexanizmlaridan biriga aylanayotganini bildiradi. Maqolada aniqlanishicha, raqamlashtirishning asosiy samarasi uch darajada namoyon bo'ladi: fuqarolar uchun — masofadan, tezkor va qulay xizmat olish; tadbirkorlar uchun — ma'muriy tartibotlar va xarajatlarning kamayishi; davlat boshqaruvi uchun — shaffoflik, monitoring, standartlashuv va idoralararo integratsiyaning kuchayishi. Shu bilan birga, raqamlashtirish jarayonining to'liq samarador bo'lishi uchun xizmatlar sonini ko'paytirishning o'zi yetarli emas; xizmatlarning to'liq elektron yakunlanishi, idoralararo ma'lumot almashinuvi, proaktiv xizmatlar, foydalanuvchi tajribasi, raqamli savodxonlik, axborot xavfsizligi va hududlar bo'yicha teng foydalanish imkoniyatlari ham ustuvor ahamiyatga ega. Kelgusida davlat xizmatlari samaradorligini baholash uchun har bir xizmat kesimida o'rtacha bajarilish vaqti, foydalanuvchi qoniqishi, rad etish sabablari, qayta murojaatlar ulushi, xizmatdan foydalanish hududiy tafovutlari va iqtisodiy tejamkorlik ko'rsatkichlarini ochiq statistik formatda e'lon qilish tavsiya etiladi. Shuningdek, "hayotiy vaziyatlar" asosidagi kompleks xizmatlar, masalan, bola tug'ilishi, tadbirkorlik boshlash, yashash joyini o'zgartirish yoki pensiyaga chiqish kabi jarayonlarni yagona raqamli yo'lak orqali avtomatlashtirish davlat xizmatlari

sifatini yangi bosqichga olib chiqadi. Xulosa qilib aytganda, davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi O‘zbekistonda “idoraga boruvchi fuqaro” modelidan “fuqaroga yaqinlashuvchi davlat” modeliga o‘tishning muhim amaliy ifodasidir. Bu jarayon izchil davom ettirilsa, raqamli davlat xizmatlari nafaqat qulaylik, balki ijtimoiy adolat, shaffoflik, iqtisodiy samaradorlik va davlatga bo‘lgan ishonchni mustahkamlovchi kuchli institutga aylanadi.

#### Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son Farmoni. “Raqamli O‘zbekiston — 2030” strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida. Lex.uz rasmiy huquqiy axborot bazasi. URL: <https://lex.uz/doc-passport/-5030957>

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son Farmoni. “O‘zbekiston — 2030” strategiyasi to‘g‘risida. Lex.uz rasmiy huquqiy axborot bazasi. URL: <https://www.lex.uz/uz/docs/-6600413>

3. Digital Government of the Republic of Uzbekistan. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali xizmatlari, foydalanuvchilari va xalqaro reytinglar bo‘yicha rasmiy ko‘rsatkichlar. URL: <https://dgov.uz/en/>

4. Gov.uz. Digital Government: New Quality and New Pace in Public Service Delivery. 2026-yil 29-yanvar. URL: <https://gov.uz/en/digital/news/view/125520>

5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 24-maydagi PQ-162-son Qarori. Raqamli xizmatlar qamrovi va sifatini oshirishga oid chora-tadbirlar. Lex.uz rasmiy huquqiy axborot bazasi. URL: <https://lex.uz/docs/-6472548>

6. My.gov.uz. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali — umumiy statistika sahifasi: arizalar, xizmatlar va mobil ilova ko‘rsatkichlari. URL: <https://oldmy.gov.uz/oz/site/statistic-graph>

7. Gov.uz. Elektron davlat xizmatlari reestri va xizmatlar kesimidagi statistik ma’lumotlar. URL: <https://gov.uz/oz/innovation/sections/view/88491>