

HUDUD XIZMAT KO‘RSATISH SOHASIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARNING SAMARADORLIGINI OSHIRISH YO‘LLARI

Abdunabiyev Shahzodbek

Termiz iqtisodiyot va servis universiteti iqtisodiyot mutaxassisligi I bosqich
magistranti

E-mail: ashahzodbek460@gmail.com

Annotatsiya

Ushbu maqolada hududiy xizmat ko‘rsatish tizimida raqamli texnologiyalarning qo‘llanilishi va ularning samaradorlik darajasini oshirishga bo‘lgan ta‘sir tahlil qilinadi. Raqamli transformatsiya nazariy asosda ko‘rib chiqilib, xalqaro amaliyot misollarida raqamli xizmatlarning qanday joriy etilganligi tahlil qilinadi. O‘zbekiston misolida raqamlashtirish jarayonining yutuqlari, mavjud infratuzilmaviy va boshqaruv muammolari yoritiladi. Tadqiqot natijalariga ko‘ra, hududiy xizmat ko‘rsatish samaradorligini oshirish uchun sun‘iy intellekt, mobil texnologiyalar, yagona integratsiyalashgan platformalar va raqamli savodxonlikni rivojlantirish zarurligi asoslab berilgan. Yakuniy qismda esa amaliy tavsiyalar orqali strategik takliflar keltirilgan.

Kalit so‘zlar: Raqamli texnologiyalar, Hududiy xizmat ko‘rsatish, Raqamli transformatsiya, Samaradorlik, Sun‘iy intellekt, E-xizmatlar, Mobil xizmatlar, Raqamli savodxonlik

Kirish

So‘nggi yillarda global miqyosda xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli texnologiyalarning joriy etilishi sezilarli darajada jadallashdi. Ayniqsa, mahalliy (hududiy) darajada aholiga davlat va xususiy xizmatlar ko‘rsatishda raqamlashtirish jarayonlari samaradorlikni oshirish, xarajatlarni kamaytirish va aholining qoniqish darajasini ko‘tarish kabi muhim natijalarni bermoqda. Zamonaviy raqamli texnologiyalar — mobil ilovalar, sun‘iy intellekt, ma‘lumotlar tahlili platformalari, bulutli texnologiyalar — hududiy xizmat ko‘rsatish sifatiga yangi yondashuvlarni olib kirmoqda.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan 2020–2023 yillarda e‘lon qilingan raqamlashtirish strategiyalarida ham “raqamli hudud” konsepsiyasi alohida e‘tiborga olingan. My.gov.uz, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (YIDXP) kabi

platformalar xizmat ko'rsatishda byurokratik to'siqlarni kamaytirishda muhim vosita bo'lib xizmat qilmoqda. Biroq, raqamli texnologiyalarni hududiy xizmat ko'rsatish tizimiga to'liq integratsiyalash, barcha aholiga teng sharoitda foydalanish imkonini yaratish, infratuzilma va kadrlar salohiyati kabi muammolar hali ham dolzarb bo'lib qolmoqda.

Mazkur maqolada hududiy xizmat ko'rsatish sohasida raqamli texnologiyalarning samaradorlik darajasini aniqlash, mavjud muammolarni tahlil qilish hamda takomillashtirish yo'llarini ishlab chiqish maqsad qilib olingan. Tadqiqotda ilg'or xalqaro tajribalar, O'zbekiston misolida mavjud dasturlar va ularning natijalari, shuningdek statistik ko'rsatkichlar asosida baho beriladi.

Nazariy asoslar

Raqamli transformatsiya tushunchasi

"Raqamli transformatsiya" — bu faqatgina texnik vositalarni joriy qilish emas, balki xizmat ko'rsatish jarayonlarini butunlay qayta ko'rib chiqish, avtomatlashtirish va optimallashtirish demakdir. Mahalliy boshqaruv organlari va xizmat ko'rsatish tashkilotlari uchun bu o'zgarishlar ma'lumotlarni real vaqt rejimida tahlil qilish, foydalanuvchilarning ehtiyojlarini oldindan aniqlash va resurslarni samarali taqsimlash imkonini beradi.

Xizmat ko'rsatish sohasining raqamli texnologiyalarga moslashuvi

Xizmat ko'rsatish sohasi — transport, sog'liqni saqlash, ta'lim, kommunal xizmatlar, bank, pochta va boshqa tarmoqlar — bugungi kunda IT infratuzilmasi orqali tezkor, shaffof va interaktiv xizmat ko'rsatish yo'liga o'tmoqda. Jumladan:

- Elektron hukumat (e-gov) orqali davlat xizmatlari raqamlashtirilmoqda.
- CRM (Customer Relationship Management) tizimlari orqali foydalanuvchi ehtiyojlari aniqlanmoqda.
- GIS (Geoinformatsion tizimlar) hududiy xizmatlarda qo'llanilmoqda.
- Big Data asosida xizmat sifati monitoringi amalga oshirilmoqda.

Xalqaro amaliyotdan yondashuvlar

Turli davlatlarning tajribasi shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarning joriy etilishi xizmat ko'rsatish samaradorligini sezilarli darajada oshirgan:

Estoniya: butun mamlakat bo'ylab 99% xizmatlar onlayn amalga oshiriladi.

Hindiston: Digital India tashabbusi orqali mahalliy tibbiy xizmatlar, kadastr va ijtimoiy yordam tizimlari raqamlashtirilgan.

Janubiy Koreya: Smart City platformalari orqali hududiy boshqaruv real vaqtda monitoring qilinadi.

- Samaradorlik ko'rsatkichlari

Xizmat ko'rsatish tizimining samaradorligini o'lchashda quyidagi ko'rsatkichlar muhim hisoblanadi:

Xizmat ko'rsatish vaqti: xizmatni olish uchun sarflanadigan vaqt qisqarishi

Xizmat sifati: foydalanuvchi qoniqish darajasi

Xarajat samaradorligi: byudjet mablag'laridan oqilona foydalanish

Foydalanuvchi ishtiroki: aholi tomonidan bildirilgan fikrlar va shikoyatlarning qayta ishlanish darajasi

Bu ko'rsatkichlar raqamli texnologiyalar joriy etilgandan keyin yaxshilanayotganini ko'rsatadi va hududiy darajadagi xizmatlarni strategik tahlil qilishda ishlatiladi.

O'zbekistondagi holat tahlili

Raqamlashtirish jarayonining asosiy bosqichlari

O'zbekiston Respublikasi so'nggi yillarda raqamli texnologiyalarni turli sohalarga joriy etish bo'yicha faol islohotlar olib bormoqda. 2020–2023 yillarda amalga oshirilgan “Raqamli O'zbekiston – 2030” strategiyasi doirasida davlat xizmatlarini elektronlashtirish, hududiy markazlarda yagona axborot tizimlarini joriy etish va raqamli savodxonlikni oshirish bo'yicha qator chora-tadbirlar amalga oshirildi.

Eng muhim bosqichlar quyidagilar:

- my.gov.uz — Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (hozirda 300 dan ortiq xizmatlar mavjud);
- soliq.uz, davxizmat.uz — soliq va aholi xizmatlarini elektron shaklga o'tkazish;
- “E-MIB” platformasi — Majburiy ijro byurosining ish jarayonlarini avtomatlashtirish;
- Hududiy hokimliklar qoshida raqamli xizmat ko'rsatish markazlari ochilishi (ayniqsa Andijon, Buxoro va Toshkent viloyatlarida);

Hududiy tafovutlar

Raqamli texnologiyalar joriy etilishi bo'yicha markaziy shaharlarda (Toshkent shahri, viloyat markazlari) sezilarli ijobiy o'zgarishlar kuzatilayotgan bo'lsa-da, chekka hududlar (masalan, Qoraqalpog'iston, Surxondaryo, Jizzaxning ayrim tumanlari)da texnik infratuzilmaning sustligi, internet tezligining pastligi va kadrlar salohiyatining yetishmasligi kabi muammolar mavjud.

Statistikaga ko'ra (Raqamli texnologiyalar vazirligi, 2023):

- Internet orqali davlat xizmatlaridan Toshkentda 72% aholi foydalanmoqda,
- Buxoro va Samarqandda bu ko'rsatkich 50-55%,
- Surxondaryo va Qoraqalpog'istonda esa 35% dan kam.

Muammolar

1. Texnik infratuzilma yetishmovchiligi

Ayni paytda barcha tuman markazlarida barqaror yuqori tezlikdagi internet mavjud emas.

2. Axborot tizimlari o‘zaro integratsiyasining pastligi

Ko‘plab xizmatlar turli platformalarda bo‘lib, yagona baza yoki foydalanuvchi interfeysi mavjud emas.

3. Kadrlar va raqamli savodxonlik yetishmasligi

Hududiy davlat xizmatlarida ishlovchi xodimlarning aksariyati raqamli tizimlarda ishlash bo‘yicha malakaga ega emas.

4. Aholining raqamli texnologiyalarga ishonchi pastligi

Ayrim hududlarda aholi elektron xizmatlardan foydalanishga hali ham ehtiyotkorona yondashadi (shu jumladan xavfsizlik va ma‘lumotlar maxfiyligi bilan bog‘liq xavotirlar sababli).

5. Tadbirkorlar faoliyatining raqamli monitoringi tizimi mavjud emas

O‘zbekistonda raqamli xizmatlar jadal rivojlanayotgan bo‘lsada, xizmat ko‘rsatish sohasida faoliyat yuritayotgan xususiy tadbirkorlar uchun soha ixtisoslashuviga moslashtirilgan raqamli yechimlar yetarli darajada ishlab chiqilmagan. Ayni paytda tadbirkorlar o‘z biznes ko‘rsatkichlarini raqamli shaklda yuritish, tahlil qilish yoki davlatga integratsiyalashgan tarzda taqdim etish imkoniyatiga ega emas. Bu esa, bir tomondan, biznes faoliyatining samaradorligiga salbiy ta‘sir etsa, ikkinchi tomondan, davlatning sektorlar bo‘yicha real vaqt rejimidagi statistikasi shakllantirish imkoniyatlarini cheklaydi. Aholiga bevosita xizmat ko‘rsatuvchi — savdo, tikuvchilik, go‘zallik saloni, avtoservis kabi sohalarda bu holat ayniqsa yaqqol seziladi.

Samaradorlikni oshirish yo‘llari

Hududiy xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali samaradorlikni oshirish nafaqat texnik infratuzilmani yaxshilash, balki boshqaruv yondashuvlarini ham raqamli transformatsiyalashni talab etadi. Quyida ushbu yo‘nalishda tavsiya etiladigan asosiy strategiyalar va mexanizmlar keltiriladi:

1. Sun‘iy intellekt va ma‘lumotlarni tahlil qilish tizimlarini joriy etish

Sun‘iy intellekt (SI) vositalari yordamida xizmatlar uchun arizalarni avtomatik ko‘rib chiqish, odatiy savollarga javob berish (chatbotlar orqali), foydalanuvchi ehtiyojlarini oldindan aniqlash va navbatlarni optimallashtirish mumkin. Misol: xizmat ko‘rsatish tezligi va sifatiga doir Big Data asosida qaror qabul qilish.

Amaliy misol: Hindistonda "AI for Good Governance" loyihasi orqali SI yordamida 24/7 raqamli xizmatlar yo‘lga qo‘yilgan.

2. Yagona integratsiyalashgan platformalarni yaratish

Xizmat ko'rsatishning yagona "super platformasi" orqali barcha tuman va shaharlar bir tizimda bog'langan bo'lishi zarur. Har bir foydalanuvchi bitta login orqali barcha davlat xizmatlariga kirish huquqiga ega bo'lishi — zamonaviy "Digital ID" tizimi orqali amalga oshiriladi.

Taklif: "Hudud24" kabi yagona raqamli boshqaruv platformasi ishlab chiqilishi.

3. Mobil ilovalar orqali xizmatlarni qulaylashtirish

Aksariyat aholining mobil telefonlardan foydalanishi hisobga olinib, xizmatlar uchun alohida mobil ilovalar yaratish samarali bo'ladi. Masalan, mahalliy soliq to'lovlari, shikoyatlar yuborish, kommunal xizmatlar monitoringi, onlayn navbat olish.

Misol: Estoniyada aholi 99% davlat xizmatlaridan mobil ilovalar orqali foydalanadi.

4. Raqamli savodxonlikni oshirish bo'yicha mahalliy treninglar

Xizmat ko'rsatishdagi eng katta to'siqlardan biri — kadrlar va aholi orasida raqamli savodxonlikning yetarli emasligi. Buni bartaraf etish uchun har bir hududda raqamli savodxonlik markazlarini ochish va qisqa onlayn kurslarni tashkil etish zarur.

Taklif: Xalq ta'limi va OTM bilan hamkorlikda "Raqamli xodim – 2025" dasturini ishlab chiqish.

5. Monitoring va baholash tizimini kuchaytirish

Xizmat sifati, foydalanuvchi qoniqish darajasi, texnik ishlash samaradorligini real vaqtda monitoring qilish uchun "feedback analytics" tizimi joriy etilishi kerak. Har bir xizmat foydalanuvchisi xizmatdan so'ng mobil/sayt orqali baho berishi va bu reyting orqali xizmatlar takomillashtiriladi.

Misol: Buyuk Britaniyada GOV.UK portali orqali barcha xizmatlar foydalanuvchi reytingi asosida muntazam baholanadi.

6. Xususiy sektor bilan hamkorlikni kengaytirish

Xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun davlat va xususiy sektor (PPP – Public-Private Partnership) o'rtasidagi hamkorlikni mustahkamlash lozim. Internet provayderlari, texnologik kompaniyalar, startaplar xizmatlar uchun infratuzilma, texnik yordam va innovatsiyalarni taqdim eta oladi.

7. Tadbirkorlik faoliyatiga yo'naltirilgan ixtisoslashgan mobil ilovalarni ishlab chiqish

Hududiy xizmat ko'rsatish sektorida faoliyat yuritayotgan xususiy tadbirkorlarning biznesini raqamli qo'llab-quvvatlash uchun davlat tomonidan sohaviy mobil platformalarni ishlab chiqish zarur. Har bir xizmat turi (masalan, savdo, go'zallik saloni, avtoservis, tikuvchilik va boshqalar) uchun alohida, maxsus funksiyalarga ega bo'lgan ilovalar orqali tadbirkorlar o'z faoliyati statistikasi, daromad-chiqimlari, mijoz

oqimi, buyurtma holati kabi ko'rsatkichlarni kiritib boradi. Ushbu ma'lumotlar orqali tadbirkor o'z biznesi samaradorligini real vaqtda kuzatishi, davlat esa — sektorlar bo'yicha aniq, o'z vaqtida statistikani shakllantirishi mumkin bo'ladi.

Taklif: Har bir xizmat turi uchun bepul va davlatga integratsiyalashgan mobil ilova (masalan, "Sotuvchi", "SalonXizmat", "AvtoUsta" kabi) ishlab chiqilib, foydalanuvchilarga taklif etilishi. Bu orqali xizmatlar segmentatsiyasi, monitoring va rejalashtirish ancha osonlashadi.

Xalqaro kontekst: Shunga o'xshash yechimlar Estoniya, Janubiy Koreya va Singapurda ayrim platformalar orqali joriy etilgan bo'lib, ular tadbirkorlik muhitining shaffofligi, texnologik qo'llab-quvvatlanishi va soliq bazasining kengayishiga xizmat qilmoqda.

Bu yo'nalishlarning har biri nafaqat xizmat ko'rsatish samaradorligini oshiradi, balki aholining davlatga bo'lgan ishonchini mustahkamlash, korrupsiyaviy xavflarni kamaytirish va ijtimoiy adolatni ta'minlashda ham muhim omil bo'lib xizmat qiladi.

Xulosa va tavsiyalar

Hududiy xizmat ko'rsatish tizimlarida raqamli texnologiyalarni joriy etish va ulardan samarali foydalanish zamonaviy boshqaruvning ajralmas qismiga aylanmoqda. Tadqiqot davomida aniqlanishicha, raqamli texnologiyalar:

- xizmat ko'rsatish vaqtini qisqartirish,
- xarajatlarni optimallashtirish,
- foydalanuvchi qoniqishini oshirish,
- xizmatlar shaffofligini ta'minlashda katta rol o'ynaydi.

O'zbekiston misolida olib borilgan tahlil shuni ko'rsatadiki, yurtimizda raqamli xizmatlarni rivojlantirish borasida muayyan yutuqlarga erishilgan bo'lsa-da, hududlar o'rtasida infratuzilmaviy tafovutlar, kadrlar salohiyatining pastligi va foydalanuvchilar orasida raqamli savodxonlik yetishmovchiligi mavjud.

Tavsiya etiladigan strategik yo'nalishlar:

Hududiy xizmat ko'rsatish platformalarini yagona tizimga birlashtirish — bu resurslar sarfini kamaytiradi va xizmat ko'rsatishda uzviylikni ta'minlaydi.

Sun'iy intellekt va analitik tizimlardan foydalanishni kengaytirish — foydalanuvchi ehtiyojlarini oldindan aniqlash va tezkor xizmat ko'rsatishga yordam beradi.

Chekka hududlarda internet infratuzilmasini kuchaytirish — xizmatlardan teng foydalanish imkonini yaratish uchun zarur.

Mobil xizmatlar orqali aholini kengroq qamrab olish — aholining katta qismi smartfonlardan foydalangan holda davlat xizmatlaridan foydalanishi mumkin bo'ladi.

Davlat-xususiy sheriklik asosida innovatsion echimlarni joriy etish — texnologik imkoniyatlardan maksimal darajada foydalanish uchun.

Raqamli savodxonlikni oshirish bo'yicha uzluksiz o'quv kurslari tashkil etish — xodimlar va aholining raqamli tizimlarda ishlash ko'nikmalarini shakllantirish uchun.

Yuqoridagi tavsiyalarni hayotga tatbiq etish O'zbekiston hududlarida xizmat ko'rsatish sohasining raqamli transformatsiyasini chuqurlashtiradi, xizmatlarning tezkorligi va sifati oshadi, fuqarolarning davlatga bo'lgan ishonchi mustahkamlanadi.

Adabiyotlar ro'yxati

David, A., Yigitcanlar, T., & Li, R.Y.M. (2023). Understanding local government digital technology adoption strategies: A PRISMA review. *Sustainability*, 15(12). <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/12/9645>

Latupeirissa, J.J.P., et al. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7). <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/7/2818>

Zhang, Y., & Deng, B. (2024). Exploring the nexus of smart technologies and sustainable ecotourism: A systematic review. *Heliyon*. [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(24\)08027-7](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(24)08027-7)

Jagdon, M.C.J., et al. (2024). E-Governance Initiatives and Their Impact on Local Service Delivery. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4955597

Bhuiyan, A.B., & Maamari, N.K.S. (2021). Digital Transformations and Efficiency in E-Service. *AIJEFR*. <https://www.acseusa.org/journal/index.php/aijefr/article/view/224>

Godinho, M.A., Ashraf, M.M., & Narasimhan, P. (2023). Citizen Engagement in Digital Health Services. *ScienceDirect*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505623001922>

Rosli, M.H., et al. (2021). Digital Competency in Rural Enterprises. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/357981122>

Rustiarini, N.W. (2019). The Role of E-Government in Reducing Corruption. *Jurnal JES*. <https://online-journal.unja.ac.id/JES/article/view/8311>