

**ХАЛҚ БИЛАН МУЛОҚОТ ҚИЛИШ ТИЗИМИНИ
РАҚАМЛАШТИРИШ: ХОРИЖИЙ ДАВЛАТЛАР ТАЖРИБАСИ
МИСОЛИДА**

Зокиров Шерзод

юримдик фанлар бўйича фалсафа доктори (PhD)

Аннотация: Мақолада мамлакатимизда сўнгги йилларда халқ билан мулоқот қилиш соҳасида амалга оширилаётган ислохотлар тўғрисида фикрлар юритилган. Шунингдек, ушбу йўналишни рақамлаштиришнинг амалиётда самара бериши илгор ривожланган давлатлар тажрибаси орқали қиёсий таҳлил қилинган. Мақоланинг хулоса қисмида халқ билан мулоқотни рақамлаштириш юзасидан таклифлар илгари сурилган.

Калим сўзлар: мулоқот, рақамлаштириш, электрон тизим, ислохотлар, хорижий давлатлар тажрибаси.

Ўзбекистон Республикасида давлат ва жамият ўртасидаги муносабатларнинг янги босқичга чиқиши, аҳолининг давлат органларига нисбатан ишончини ошириш, уларнинг муаммоларини ҳал қилишда самарадорликни таъминлаш давлат сиёсатида муҳим ўрин тутди.

Бугунги кунда халқаро тажриба ва замонавий технологиялардан фойдаланиш орқали давлат бошқаруви тизимини такомиллаштириш, жумладан, халқ билан мулоқот қилишни рақамлаштириш энг самарали ва долзарб йўналишлардан бири бўлиб қолмоқда.

Мамлакатда Давлат Раҳбари бошчилигида амалга оширилаётган ислохотлар, инновациялар ва рақамли технологияларни жорий қилиш орқали халқ билан мулоқот қилиш тизимининг сифати ва самарадорлиги сезиларли даражада яхшиланмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.Мирзиёев Президентлигининг илк даврида давлат ва халқ ўртасидаги мулоқотни

такомиллаштиришга қаратилган катта ислохотларни бошлаб берди.

Энг биринчи навбатда, юртимизда амалга оширилаётган демократик жараёнларнинг сифати ва натижадорлигини тубдан ошириш ҳамда инсон ҳуқуқлари, эркинликлари ва манфаатларини, шу жумладан, одамлар ҳаётининг муносиб даражасини таъминлаш, улар амалга оширилиши учун давлат органларининг роли ва масъулиятини кучайтириш, аҳоли билан очик мулоқотни йўлга қўйиш ва улар мурожаатлари билан ишлашнинг янги самарали механизмлари ва усуллари жорий этиш, фуқароларни бевосита қилаётган ҳаётий муаммоларни ўз вақтида ҳал этиш, “Инсон манфаатлари ҳар нарсадан улуғ” деган эзгу ғояни ҳаётга изчил жорий этиш мақсадида 2017 йил Ўзбекистон Республикасида “Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили” деб эълон қилинганлиги ҳам бежиз эмас.

Шунингдек, мамлакатда давлат органларининг фуқаролар билан ишлашдаги қонуний тартиблари ҳам такомиллаштирилди. Хусусан, 2017 йилда “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”¹ги Қонун янги таҳрирда қабул қилинди.

Мазкур Қонун, нафақатфуқароларнинг, балки юридик шахсларнинг ҳам мурожаатларини қабул қилиш ва уларга жавоб бериш жараёнини рақамлаштириш орқали аниқ ва шаффоф қилиш мақсадини кўзлаган.

Дарҳақиқат, бугунги кунда халқ билан мулоқот қилиш давлатимиз сиёсатининг энг устувор йўналишларидан бирига айланди. Ҳар бир соҳа мутасаддиси, халқ вакили доимий равишда аҳоли билан бевосита мулоқот қилиб, уларнинг муаммоларини, дарду ташвишларини ўрганмоқда, ваколати доирасида масалаларни ҳал этиш чораларини кўриб келмоқда.

Рақамлаштиришнинг халқ билан мулоқотдаги самаралари кўп ва уларни тўлиқ баҳолаш учун махсус кўрсаткичларга эга бўлиши зарур ҳисобланади. Ушбу жараёни амалга ошириш орқали халқ билан мулоқот қилишга мўлжалланган турли платформаларнинг ишга туширилиши

¹ Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 21.04.2021 й., 03/21/683/0375-сон; 21.09.2024 й., 03/24/963/0735-сон // <https://lex.uz/docs/3336169>

жамоатчилик ва давлат органлари орасидаги алоқаларни яхшилашга хизмат қилишини таъкидлаш ўринли.

Шу билан бирга, рақамлаштириш аҳолига мурожаатларини тезкор, замонавий ва энг муҳими – аниқ жавоблар билан таъминлаш имконини беради.

Халқ билан мулоқотни рақамлаштириш ўзида қуйидаги ижобий хусусиятларни ҳам жамлаган. Масалан:

– **шаффофликнинг ошиши:** халқ билан мулоқот қилишни рақамлаштириш мамлакатдаги барча давлат органларининг жисмоний ва юридик шахсларга бўлган муносабатини шаффоф ва аниқ қилишга ёрдам беради;

– **мурожаатларга тезкор жавоб бериш:** жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини рақамли тизим орқали тизимли қабул қилиш ва жавоб бериш уларнинг муаммоларини тез ва самарали ҳал қилиш имконини яратади. Бу жараён муаммоларнинг ечимларини кўрсатишда давлат органларининг самарадорлигини оширишга хизмат қилади;

– **аҳоли билан мулоқотни ҳар томонлама ёритиш:** рақамлаштириш давлат органлари ва фуқаролар орасидаги мулоқотни динамиклаштириш, яъни, ҳар бир шахснинг давлат хизматларидан фойдаланишини янада осонлаштириш;

– **давлат органларининг ижтимоий таҳлили:** рақамли алоқалар орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари, таклифлари, ариза ва шикоятларини аниқ таҳлил қилиш мумкин бўлади. Бу эса, давлат органларига уларнинг хизматларини янада яхшилаш учун асослантирилган қарорлар қабул қилишда ёрдам беради.

Халқ билан мулоқотни рақамлаштириш бўйича илғор ривожланган давлатлар тажрибаси бутун дунёдаги давлат бошқаруви ва жамият ҳаётига замонавий технологияларнинг интеграцияланишини кўрсатиб беради. Қуйида ушбу соҳада кенг тажрибага эга бўлган давлатларда амалга оширган ишлар, турли лойиҳалар ва уларнинг самаралари ҳақида таҳлил қилиб ўтамиз.

1. Эстония: Э-ҳукумат ва рақамли хизматлар

Эстония – рақамлаштиришда дунё миқёсида етакчи давлатлардан бири ҳисобланади. Ушбу давлатда ҳар бир шахс ўзининг шахсий идентификаторига эга бўлиб, турли давлат хизматларидан фойдаланишда катта имкониятларга эга.

Эстонияда “Э-ҳукумат”² тизими 2000 йилдан бошлаб амалиётга жорий қилинган. Бу тизим орқали аҳоли давлат органларига ўз мурожаатларини рақамли форматда жўнатиш ва жавоб олиш имкониятига эга.

Эстониянинг рақамли ҳукумат платформаси аҳолига **барча давлат хизматлари**ни интернет орқали олишга имконият беради. Масалан, давлат органларига мурожаат йўллаш, давлат идоралари билан турли масалаларда ишлаш, солиқ тўлаш, автотранспортни рўйхатга олиш, суд қарорларини тўғридан-тўғри олиш ва ҳоказо.

Эстония аҳолиси ҳар томонлама рақамлаштирилган электрон паспортлардан фойдаланишда ва улар рақамли имзо орқали барча расмий ҳужжатлар, шартномалар ва ариза-мурожаатларини тасдиқлай оладилар.

Эстонияда нафақат эстон фуқаролари, балки бутун дунёдан янги тадбиркорларга Эстонияда рўйхатдан ўтиш имконини берувчи e-Residency платформаси ишлаб чиқилган. Ушбу платформадан фойдаланишда барча шахслар давлат хизмати, солиқлар ва бошқа ҳукуқий хизматларни рўйхатдан ўтиш орқали рақамли хизматлардан фойдаланиш имкониятига эга.

Тажриба натижалари: Эстония ҳукумати аҳоли билан мулоқотни юқори даражада рақамлаштириш орқали давлат бошқарувини осонлаштиришга ва жуда юқори самарадорликка эришган. Рақамли форматлар давлат хизматлари учун кўп вақтни тежаш ва бюрократияни қисқартириш учун хизмат қилган.

2. Сингапур: Сингапурнинг рақамли ҳукумат тизими

Сингапурда ҳам рақамли ҳукумат тизими жуда яхши ривожланган. Бу давлат технологик инновацияларни жадал жорий этиш орқали фуқароларга

² <https://www.eesti.ee/eraisik/ru/avaleht>
www.tadqiqotlar.uz

янги рақамли платформаларда давлат хизматларини олиш имкониятини яратган.

Сингапурдаги “SingPass”³ платформаси аҳолига давлат хизматларини олишни осонлаштиради.

SingPass – бу тизимдан давлат хизматларидан фойдаланиш, солиқларни тўлаш, айрим расмий ҳужжатларни олиш, соғлиқни сақлаш хизмати ва бошқаларни кўрсатиш учун фойдаланилади. Ҳар бир фуқаро ўзига тегишли SingPass идентификаторидан фойдаланган ҳолда бу хизматларни онлайн тарзда олиши мумкин.

Рақамли интеграция: Сингапур давлат органлари турли соҳаларда бирлашган рақамли платформалар орқали фуқаролар билан ишлашни самарали олиб боришда улкан тажрибага эга. Бир қанча давлат органлари ва хизматлар ягона платформага интеграцияланган.

Тақдим этиш тизими: Сингапурда фуқароларнинг эҳтиёжларига мос келган кўплаб рақамли давлат хизматлари мавжуд. Масалан, одамлар расмий дастурларда ва саҳифаларда қайси хизматларни онлайн фойдаланиш мумкинлигини кўрсатиб бериш учун махсус виртуал ёрдамчилар (чат-ботлар) жорий этилган.

Тажриба натижалари: Сингапурда рақамли мулоқот, шубҳасиз, ижтимоий ва иқтисодий ўсишга катта ёрдам берган, бюрократияни камайтириш ва давлат органлари билан мулоқотни сифат жиҳатдан тезлаштиришга олиб келганлиги билан ажралиб туради.

3. Жанубий Корея Республикаси: Рақамли давлат ислохотлари

Корея Республикаси ҳам рақамли давлат хизматларини жорий қилишда етакчи давлатлардан биридир. Кореяда давлат ва аҳоли ўртасидаги мулоқотни рақамлаштириш орқали коррупцияни камайтириш ва давлат хизматларининг самарадорлигини оширишга катта эътибор қаратилган.

Gov24 платформаси⁴: Кореяда фуқароларнинг турли давлат

³ <https://www.singpass.gov.sg/main/>

⁴ <https://www.gov.kr/portal/foreigner/en>

хизматларига онлайн кириш имконини берадиган платформа мавжуд. Бунда ҳар бир шахс 24/7 режимида давлат хизматларига онлайн ариза бериш, йиғилишларда қатнашиш ва натижаларни олиш имкониятига эга.

Мобиль хизматлар: Корея давлат органлари фуқароларга мобил телефон орқали ҳам хизматлар кўрсатишда фаол иш олиб бормоқда. Бу одамларнинг ишлаши, уларни давлат хизматларига ёрдам бериш ва малакали хизмат кўрсатишнинг самарадорлигини оширмоқда.

Тажриба натижалари: Корея давлат органларининг рақамлаштирилган хизматлари самарадорликни ошириш ва аҳолига хизмат кўрсатишда янги босқичга кўтарилишига олиб келди.

Бир сўз билан айтганда ҳар бир давлат рақамлаштириш жараёнида ўз шароитларидан келиб чиқиб ўзига хос тажриба ва ёндашувларни қўллаши лозим.

Юқорида қайд этилган мамлакатларда юқори даражада рақамлаштирилган давлат хизматлари, аҳоли муаммоларига тезкор жавоб бериш, бюрократияни камайитириш ва аҳоли билан мулоқотни яхшилашга олиб келган.

Фикримизча, Ўзбекистон учун ҳам рақамлаштириш жараёнида ушбу давлатларнинг тажрибасидан фойдаланиш ва ундан кейинги ривожланиш йўналишларини белгилаш муҳим аҳамиятга эга ҳисобланади.

Таҳлил қилинган фикрларни умумлаштирган ҳолда янги Ўзбекистонда халқ билан мулоқотни рақамлаштириш бўйича қуйидагилар таклиф этилади:

биринчидан, рақамли платформаларни кенгайтириш ва интеграциялаштириш: мамлакатда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари учун мавжуд рақамли платформалардан **фойдаланишни кенгайтириш** ва уларни **интеграциялаштириш** орқали марказлаштирилган бир қанча **тизимлар яратиш** таклиф этилади. Бу, масалан, барча давлат хизматлари ва жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари ягона платформа орқали тизимли равишда олиб борилишига олиб келади;

иккинчидан, қонунчилик ҳужжатларини рақамлаштиришга

мослаштирилиши: рақамлаштиришни муваффақиятли амалга ошириш учун барча қонунчилик ҳужжатларини рақамли услублар билан мувофиқлаштирилиши мақсадга мувофиқ. Қонунчиликни замонавий талаблар асосида янгилаш ва рақамлаштириш муаммоларини ҳал қилишда жуда муҳим аҳамиятга эга;

учинчидан, мурожаатларни қабул қилиш жараёнини автоматлаштириш учун **махсус сунъий интеллект** технологияларидан фойдаланиш мумкин. Бу, самарали равишда, давлат органлари ва аҳоли ўртасидаги олиб бориладиган мулоқотнинг тезлиги ва сифатини оширишга ёрдам бериши мумкин;

тўртинчидан, аҳолини рақамли хизматлардан фойдаланишга кенг жалб қилиш ва уларнинг рақамли кўникмаларини ошириш учун тегишли таълим дастурлари, семинар-тренингларни амалга ошириш керак. Бу эса, ўз навбатида, фуқароларнинг рақамли платформалардан фойдаланишга бўлган иштиёқини ва қизиқишини оширади.

Халқ билан мулоқот қилиш тизимини рақамлаштириш Ўзбекистонда амалга оширилаётган ислохотларнинг муҳим бир қисми бўлиб, бу жараён мамлакатда давлат органлари ва жамият ўртасидаги муносабатларни яхшилашга ёрдам бермоқда.

Рақамли технологиялардан фойдаланиш орқали давлат органларининг фуқароларга хизмат кўрсатиш сифати ошмоқда ва уларнинг мурожаатларига тезкор жавоблар бериш имконияти яратилмоқда.

Бу, шубҳасиз, демократик жараёнларнинг такомиллашуви ва аҳоли билан давлат органлари ўртасидаги ишончни мустаҳкамлашга катта ёрдам беради.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 21.04.2021 й., 03/21/683/0375-сон; 21.09.2024 й., 03/24/963/0735-сон // <https://lex.uz/docs/3336169>
2. <https://www.eesti.ee/eraisik/ru/avaleht>
3. <https://www.singpass.gov.sg/main/>
4. <https://www.gov.kr/portal/foreigner/en>