

ZAMONAVIY DAVLAT BOSHQARUVIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYANING O'RNI VA IMKONIYATLARI

Ne'matov Shohjahon Nurillo o'g'li,

Toshkent davlat yuridik universiteti

Ommaviy huquq fakulteti

Davlat va jamiyat boshqaruvi yo'nalishi 2-bosqich talabasi

e-mail: shohjahonnematov37@gmail.com

Annotatsiya: Mazkur ilmiy maqolada zamonaviy davlat boshqaruvida raqamli transformatsiyaning o'rni va imkoniyatlari tahlil qilingan. Tadqiqotning maqsadi – raqamli texnologiyalar asosida davlat boshqaruv tizimini takomillashtirish, samaradorlikni oshirish va fuqarolarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilash imkoniyatlarini aniqlashdan iborat. Metodologiya sifatida tizimli tahlil, qiyosiy yondashuv va normativ-huquqiy hujjatlar tahlili usullari qo'llanilgan. Maqolada O'zbekiston Respublikasida "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi, elektron hukumat tizimi hamda ochiq ma'lumotlar siyosati doirasida amalga oshirilayotgan islohotlar o'rganilgan. Natijalar shuni ko'rsatadiki, raqamli transformatsiya davlat boshqaruvida shaffoflik, hisobdorlik va tezkorlikni ta'minlab, fuqarolarning davlat xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytiradi. Shu bilan birga, raqamli infratuzilmaning yetarlicha rivojlanmagani, kadrlar salohiyatining pastligi va kibermuhofaza muammolari mavjudligini aniqlash imkonini berdi. Xulosa sifatida aytish mumkinki, raqamli transformatsiyani izchil amalga oshirish davlat boshqaruvida innovatsion yondashuvni mustahkamlab, ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishning barqarorligini ta'minlaydi. Ushbu tadqiqot zamonaviy boshqaruvda raqamli texnologiyalarni qo'llashning amaliy ahamiyatini yoritishga qaratilgan bo'lib, ilmiy-amaliy muhokamalarga turtki bo'lishi mumkin.

Kalit so'zlar: Raqamli transformatsiya, davlat boshqaruvi, raqamlashtirish, raqamli siyosat, ochiqlik, shaffoflik, axborot xavfsizligi, raqamli savodxonlik, samaradorlik, elektron xizmatlar.

Abstract: This scientific article analyzes the role and opportunities of digital transformation in modern public administration. The purpose of the study is to identify ways to improve the efficiency of governance, enhance service quality, and ensure citizen satisfaction through the use of digital technologies. The methodology applied includes system analysis, comparative approach, and examination of normative-legal documents. The article explores the reforms carried out in Uzbekistan within the framework of the “Digital Uzbekistan – 2030” strategy, the e-government system, and the open data policy. The results show that digital transformation ensures transparency, accountability, and efficiency in public administration, while expanding citizens’ access to public services. At the same time, challenges such as insufficient digital infrastructure, limited human resource capacity, and cybersecurity risks were identified. In conclusion, consistent implementation of digital transformation strengthens innovative approaches in governance and ensures sustainable socio-economic development. As a student’s research, this study aims to highlight the practical significance of applying digital technologies in modern state management and may contribute to further scientific and practical discussions.

Keywords: Digital transformation, public administration, e-government, digitalization, digital policy, openness, transparency, information security, digital literacy, efficiency, electronic services.

Kirish: So’nggi yillarda global miqyosda davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish, fuqarolarga ko’rsatiladigan xizmatlar sifatini yanada yaxshilash va byurokratik to’siqlarni kamaytirish maqsadida raqamli transformatsiya jarayonlari jadal rivojlanmoqda. Dastlab raqamli transformatsiya tushunchasiga ta’rif berib o’tadigan bo’lsak, raqamli transformatsiya - bu davlat boshqaruvi tizimini zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari asosida yangilash, ma’muriy jarayonlarni avtomatlashtirish, ochiqlik va samaradorlikni oshirishga qaratilgan tizimli islohotlar majmuasidir. Ilmiy adabiyotlarda bu tushuncha davlat faoliyatini “raqamli platforma modeli”liga o’tkazish jarayoni sifatida izohlanadi. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanib borishi davlat va jamiyat o’rtasidagi

munosabatlarni yangi boshqichga olib chiqdi. Shu sababli zamonaviy davlat boshqaruvi tizimida raqamli yechimlar paydo bo'lishi nafaqat texnologik yangilanish, balki institutsional islohotlarning ham muhim tarkibiy elementiga aylandi. O'zbekiston Respublikasi ham so'nggi yillarda raqamli iqtisodiyot va elektron hukumatni rivojlantirish borasida keng ko'lamli islohotlarni olib bormoqda. *“Raqamli O'zbekiston-2030”* strategiyasi, *“Elektron hukumat to'g'risida”* qonun hamda Prezidentning raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishga doir farmon va qarorlari ushbu yo'nalishning davlat va jamiyat boshqaruvi jarayonida muhim va strategik ahamiyatga ega ekanligini ko'rsatadi. Raqamli transformatsiya davlat boshqaruvida ochiqlik, shaffoflik va samaradorlikni ta'minlashning asosiy vositasiga aylanib bormoqda. Ammo raqamli transformatsiyani joriy etish davomida bir qator muammolar ham yuzaga kelmoqda. Birinchidan, barchamizga ma'lumki, hududlar o'rtasida texnologik tafavutlar yuqori hisoblanadi, ya'ni ayrim viloyatlarda yoki chekka hududlarda internet sifati juda past hisoblanadi. Bu esa fuqarolarning raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini cheklanishiga olib keladi. Shuningdek, yurtimizda yuqori darajada raqamli ko'nikmlarga ega davlat xizmatchilari yetarli emas va axborot xavfsizligi masalasi ya'ni fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish mexanizmlari hali yetarli darajada to'liq shakllanmagan.

Materillar va usullar: Ushbu tadqiqotda O'zbekiston Respublikasining raqamli davlat boshqaruvi sohasidagi holati Birlashgan Millatlar Tashkilotining E-Government Development Index (EGDI) mezonlari asosida tahlil qilindi. Tadqiqotda *empirik-statistik tahlil, taqqoslash va dinamik o'sish tahlili* usullaridan foydalanildi.

Asosiy ma'lumot manbalari sifatida:

- BMTning “United Nations E-Government Survey 2024” hisobotidagi EGDI, OSI, TII, HCI va E-Participation indeksleri ma'lumotlari;
- O'zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi hamda my.gov.uz portalining 2025-yil 1-yanvardan noyabrgacha bo'lgan ochiq statistik ma'lumotlari;

- O'zbekiston Respublikasining “*Raqamli O'zbekiston – 2030*” strategiyasi va unga oid rasmiy hujjatlar;

- hamda xalqaro taqqoslash uchun Daniya, Estoniya, Singapur va Koreya Respublikasi kabi ilg'or davlatlarning EGDI natijalari qo'llanildi.

Tahlil jarayonida har bir mezon — *Online Service Index (OSI)*, *Telecommunication Infrastructure Index (TII)*, va *Human Capital Index (HCI)* — alohida o'rganildi. Ularning o'zaro bog'liqligi va O'zbekistonning umumiy EGDI natijasiga ta'siri aniqlash uchun **komponentlararo solishtirma tahlil** usuli qo'llanildi.

Shuningdek, *my.gov.uz* portalidan olingan foydalanuvchi statistikasi (arizalar soni, foydalanuvchi faolligi, qoniqish darajasi, gender va yosh taqsimoti) asosida foydalanuvchi xatti-harakatlari tahlili amalga oshirildi. Ma'lumotlar **jadval, diagramma va nisbatlar** orqali tahlil qilinib, ularning EGDI ko'rsatkichlariga ta'siri izohlab berildi. Tadqiqotda sifat (qualitative) va miqdoriy (quantitative) yondashuvlar uyg'un qo'llanilgan bo'lib, ularning natijasi O'zbekistonning raqamli boshqaruvdagi o'sish dinamikasini har tomonlama yoritishga xizmat qildi.

Adabiyotlar tahlili: Birlashgan Millatlar Tashkiloti tomonidan ishlab chiqilgan E-Government Development Index (EGDI) davlatlarning raqamli boshqaruv darajasini baholash uchun qo'llaniladigan eng muhim ko'rsatkichlardan biridir. EGDI mamlakatlarda elektron hukumat tizimining rivojlanganlik darajasini uchta asosiy yo'nalish — *Online Service Index (OSI)*, *Telecommunication Infrastructure Index (TII)* va *Human Capital Index (HCI)* asosida o'lchaydi.

Online Service Index (OSI) — davlat xizmatlarining onlayn shaklda ko'rsatilish darajasini, ularning qulayligi, tezkorligi va interaktivligini baholaydi. Ya'ni, bu indeks orqali davlat xizmatlari qanchalik to'liq raqamlashtirilgani, fuqarolar uchun onlayn murojaat qilish, to'lovlarni amalga oshirish va natijalarni olish imkoniyati qay darajada yo'lga qo'yilgani aniqlanadi. OSI ko'rsatkichi qanchalik yuqori bo'lsa, fuqarolarga qulay elektron xizmatlar tizimi shunchalik rivojlangan bo'ladi.

Telecommunication Infrastructure Index (TII) — raqamli boshqaruvni qo'llab-quvvatlovchi texnik infratuzilmaning holatini baholaydi. Bu ko'rsatkich mamlakatdagi internet tarmog'i, mobil aloqa, kompyuterlar va boshqa texnik vositalarning mavjudligi va sifati bilan bog'liq. TII darajasi yuqori bo'lsa, elektron hukumat tizimi ham samarali ishlaydi, chunki barcha xizmatlar tezkor va barqaror tarmoq orqali amalga oshiriladi.

Human Capital Index (HCI) — aholining raqamli texnologiyalardan foydalanish salohiyatini ko'rsatadi. U ta'lim darajasi, savodxonlik, raqamli ko'nikmalar va aholining texnologiyaga moslashuvini baholaydi. Agar mamlakatda inson kapitali kuchli bo'lsa, demak fuqarolar raqamli xizmatlardan faol va to'g'ri foydalana oladi.

Adabiyotlarda ta'kidlanishicha, ushbu uch indeks o'zaro chambarchas bog'liq: OSI raqamli xizmatlar sifatini, TII ularning texnik asosini, HCI esa aholining ulardan foydalanish imkoniyatini belgilaydi. Shuning uchun raqamli hukumatni muvaffaqiyatli rivojlantirish uchun barcha uch sohada muvozanatli o'sish zarur. Mahalliy tadqiqotchilar tomonidan olib borilgan ilmiy izlanishlar ham ushbu xulosalarni tasdiqlaydi. Masalan, X. S. Jo'rayevning "Davlat boshqaruvida raqamli texnologiyalarni joriy etishning amaliy jihatlari" mavzusidagi ilmiy maqolasida (2022) O'zbekistonda "my.gov.uz", "data.egov.uz" kabi platformalarning faoliyati tahlil qilingan. Muallifning ta'kidlashicha, elektron hukumat tizimi rivojlanayotgan bo'lsa-da, ayrim hududlarda internet sifati pastligi, davlat idoralari o'rtasida ma'lumot integratsiyasining yetarli emasligi va aholining raqamli savodxonligi pastligi kabi cheklovlar mavjud. Shuningdek, akademik doiralarda raqamli boshqaruvning ijtimoiy ta'siri ham keng muhokama qilinmoqda. Turli tadqiqotlarda raqamli transformatsiya natijasida korrupsion xavflar kamayishi, shaffoflik ortishi, fuqarolarning davlatga bo'lgan ishonchi kuchayishi ilmiy asoslar bilan yoritilgan (Mergel et al., 2021). Xorijiy tadqiqotlar raqamli hukumatning muvaffaqiyatini, avvalo, xizmatlarning fuqaroga yo'naltirilganligi, ya'ni "user-centric design" tamoyiliga amal qilinishi bilan izohlaydi. Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, raqamli transformatsiya bo'yicha dunyodagi

ilg'or tajribalar O'zbekiston uchun muhim metodologik asos bo'lib xizmat qiladi. Aksariyat manbalarda muvaffaqiyat mezonlari sifatida kuchli texnik baza, malakali kadrlar, samarali kiberxavfsizlik siyosati va raqamli jarayonlarni qo'llab-quvvatlovchi qonunchilik asosiy omillar sifatida ko'rsatiladi. Mahalliy adabiyotlarda esa raqamli infratuzilmani yagona standart asosida rivojlantirish va ma'lumot almashuv integratsiyasini kuchaytirish bo'yicha takliflar ustuvor yo'nalish sifatida qayd etilgan.

Manfaatlar to'qnashuvi: Raqamli transformatsiya jarayonida manfaatlar to'qnashuvi davlat boshqaruvida qabul qilinadigan qarorlarning shaffofligi va samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadigan muhim omillardan biridir. Tadqiqot davomida aniqlanishicha, raqamli tizimlarni joriy etish bosqichlarida manfaatlar to'qnashuvi odatda texnologiya tanlash, ma'lumotlar boshqaruvi, tender jarayonlari, integratsiya loyihalari va institutsional vakolatlar taqsimotida yuzaga keladi. Bu jarayonlar raqamli boshqaruv islohotlarining tezligi va sifatiga sezilarli darajada ta'sir qilishi mumkin.

Xalqaro adabiyotlarda raqamli transformatsiyaning asosiy to'siqlaridan biri sifatida manfaatlar to'qnashuvi ko'rsatiladi. OECD va World Bank tadqiqotlarida qayd etilishicha, texnologik islohotlar davomida mansabdor shaxslarning shaxsiy yoki institutsional manfaatlari qarorlar sifati va loyihalar tanloviga salbiy ta'sir qilishi mumkin. Ayniqsa, raqamli tizimlar orqali inson omili kamaytirilishi natijasida ayrim guruhlarda qarshilik kuchayayotgani ilmiy jihatdan asoslangan.

Ushbu tadqiqot davomida aniqlanganidek, manfaatlar to'qnashuvi bir necha asosiy shakllarda namoyon bo'ladi:

- Texnologiya yetkazib beruvchilar bilan bog'liq manfaatdorlik. Raqamli platformalar va IT-loyihalar tanlovida ayrim tashkilotlarning tijoriy manfaatlari qaror qabul qilish jarayoniga aralashishi mumkin.
- Davlat idoralari o'rtasidagi vakolatlar ziddiyati. Ma'lumotlar almashinuvi va yagona raqamli tizimga o'tish ayrim idoralarning vakolatlari qisqarishiga olib keladi, bu esa ichki qarshilikni kuchaytiradi.

- Xodimlar manfaatdorligi. avtomatlashtirish natijasida ayrim shtat birliklariga ehtiyoj kamayishi sababli yangi texnologiyalarga qarshilik kuzatilishi mumkin.

- Tender jarayonlarida manfaatdorlik. Raqamli infratuzilma uchun tanlovlarni shaffof o'tkazmaslik loyihalarning sifatsiz bajarilishiga olib keladi.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, manfaatlar to'qnashuvi raqamli islohotlarning sekinlashuviga, loyihalar narxining oshishiga, sifatning pasayishiga va davlat tizimida ishonchning kamayishiga sabab bo'lishi mumkin.

Natijalar va muhokama: Tadqiqot natijalari haqida so'z borar ekan, O'zbekiston Respublikasining va chet el davlatlarining raqamli boshqaruv sohasidagi statistikalarini keltirib o'tish maqsadga muvofiq bo'ladi. Raqamli transformatsiya jarayonini xalqaro doirada tashkil etilgan **EGDI (E-Government Development Index)** – davlatning raqamli hukumat tizimi salohiyatini baholovchi tuzilma asosida ko'rib chiqish maqsadga muvofiq hisoblanadi. BMTning E-Government Development Index mezonlariga ko'ra, raqamli boshqaruvning asosiy tarkibiy qismlari quyidagilardan iborat:

1. Onlayn xizmatlar darajasi (Online Service Index- OSI);
2. Telekommunikatsiya infratuzilmasi (Telecommunication Infrastructure Index -TII);
3. Inson kapitali (Human Capital Index – HCI).

Endilikda bevosita EGDI natijalari bo'yicha yuqori o'rinlarda joylashgan davlatlarning va ularning yuqorida keltirilgan mezonlarning qay darajada rivojlanganini statistik jadval asosida ko'rib chiqamiz.

Country	Group	Rating Class	Rank 2024	EGDI 2024	MSQ
 Denmark	VHEGDI	VH	1	0.9847	
 Estonia	VHEGDI	VH	2	0.9727	
 Singapore	VHEGDI	VH	3	0.9691	
 Republic of Korea	VHEGDI	VH	4	0.9679	
 Iceland	VHEGDI	VH	5	0.9671	No*
 Saudi Arabia	VHEGDI	VH	6	0.9602	
 United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	VHEGDI	VH	7	0.9577	
 Australia	VHEGDI	VH	8	0.9577	No*
 Finland	VHEGDI	VH	9	0.9575	
 Netherlands	VHEGDI	VH	10	0.9538	No*
 United Arab Emirates	VHEGDI	VH	11	0.9533	
 Germany	VHEGDI	VH	12	0.9382	
 Japan	VHEGDI	VH	13	0.9351	
 Sweden	VHEGDI	VH	14	0.9326	
 Norway	VHEGDI	VH	15	0.9315	No*
 New Zealand	VHEGDI	VH	16	0.9265	
 Spain	VHEGDI	VH	17	0.9206	
 Bahrain	VHEGDI	VH	18	0.9196	No*
 United States of America	VHEGDI	VH	19	0.9195	No*
 Ireland	VHEGDI	VH	20	0.9138	

Jadval ma'lumotlariga ko'ra, *Daniya* 0.9847 ko'rsatkich bilan dunyoda birinchi o'rinni egallagan. Bu mamlakat davlat xizmatlarining deyarli to'liq raqamlashtirilgani, yagona identifikatsiya tizimi (NemID/MitID) va integratsiyalashgan e-hukumat platformalarining samarali ishlashi bilan izohlanadi. *Estoniya* (0.9727) ikkinchi o'rinda bo'lib, u butunlay raqamli hukumat modeli — “e-Estonia” konsepsiyasi asosida faoliyat yuritadi. Fuqarolarga 99% davlat xizmatlari onlayn tarzda taqdim etiladi, bu esa yuqori OSI natijasini ta'minlaydi. *Singapur* (0.9691) va *Koreya Respublikasi* (0.9679) kabi Osiyo mamlakatlari EGDI bo'yicha yetakchilikni saqlab kelmoqda. Ularning muvaffaqiyati kuchli *telekommunikatsiya infratuzilmasi (TII)* va keng polosali internet qamrovi bilan bevosita bog'liqdir. Yevropa davlatlari ichida *Islandiya*, *Finlyandiya*, *Niderlandiya* va *Buyuk Britaniya* ham yuqori o'rinni egallagan. Bu mamlakatlarda aholining raqamli savodxonlik darajasi va davlat ma'lumotlariga ochiq kirish imkoniyatlari kengaygani sababli inson kapitali indeksi (HCI) yuqori baholangan. Arab mamlakatlari orasida *Saudiya Arabistoni* (0.9602) va *Birlashgan Arab Amirliklari* (0.9533) birinchi yigirmatalikka kirgan bo'lib, bu so'nggi yillarda olib borilayotgan “Vision 2030” va “UAE Digital Government Strategy” kabi raqamli islohotlar samarasidir. AQSh (0.9195), *Yangi Zelandiya* (0.9265) va *Ispaniya* (0.9206) singari rivojlangan

davlatlarda esa EGDI barqaror darajada saqlanib, xizmatlarning funksional integratsiyasi va fuqarolar bilan raqamli muloqotni kengaytirish bo'yicha ishlar davom etmoqda.

Umuman olganda, 2024-yilgi EGDI natijalari shuni ko'rsatadiki, **“Very High EGDI”** toifasiga kirgan mamlakatlar o'rtasidagi farq juda kichik — **0.9847 dan 0.9138 gacha** bo'lgan diapazonda. Bu esa global miqyosda raqamli hukumat sohasida yuqori raqobat muhitining shakllanganidan dalolat beradi. EGDI komponentlarini solishtirganda, rivojlangan mamlakatlarda **OSI** ko'rsatkichi raqamli xizmatlarning to'liq avtomatlashtirilganligini, **TII** esa raqamli infratuzilma sifatining yuqoriligini bildiradi. Shuningdek, **HC**ining yuqori darajada bo'lishi aholining raqamli platformalardan samarali foydalanish salohiyatini ifodalaydi.

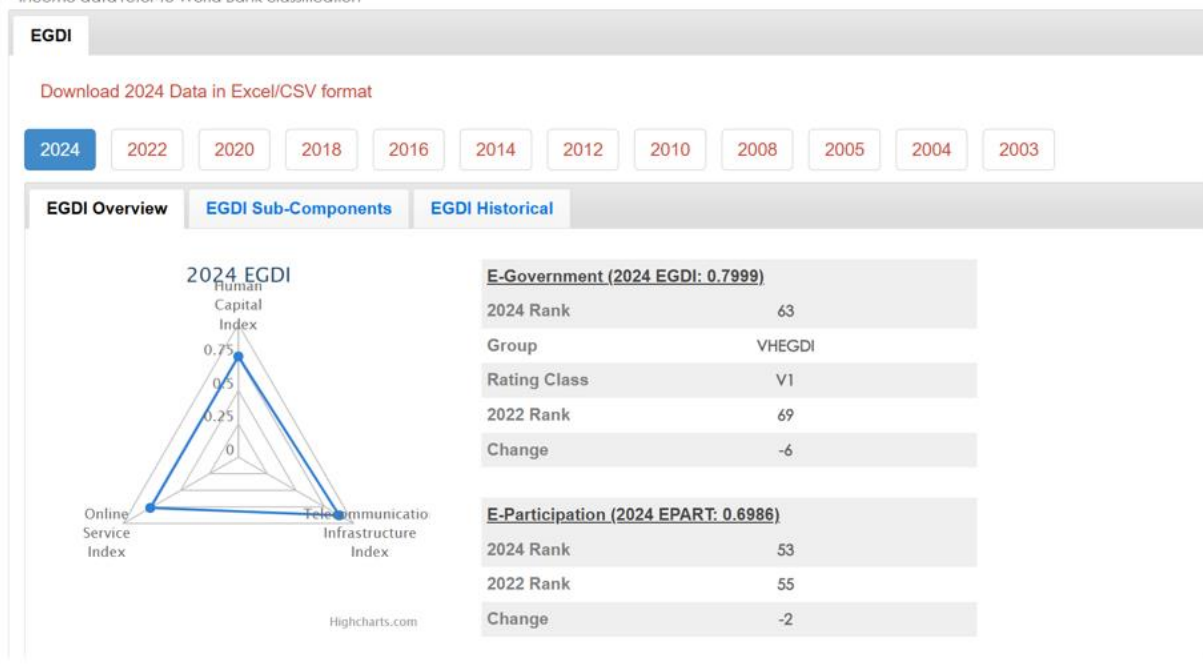
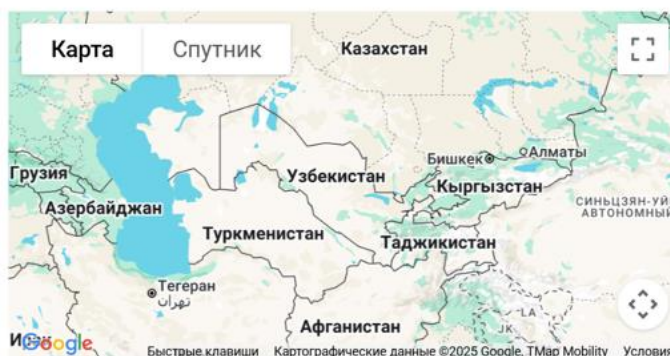
Shunday qilib, yuqori EGDI ko'rsatkichiga ega davlatlar o'z siyosatida uchta asosiy omil — **onlayn xizmatlar sifati, raqamli infratuzilma rivoji, va inson kapitali tayyorgarligi** o'rtasida barqaror muvozanatni ta'minlay olgan mamlakatlar

hisoblanadi.

Uzbekistan

Website	National Portal
Region	Asia
Sub-Region	Central Asia
Income *	Lower middle income
Income Value	1,980 USD, GNI per capita
Population	30,976,021
E-Government Development Index	0.7999 Rank 63 of 193
E-Participation Index	0.6986 Rank 53 of 193

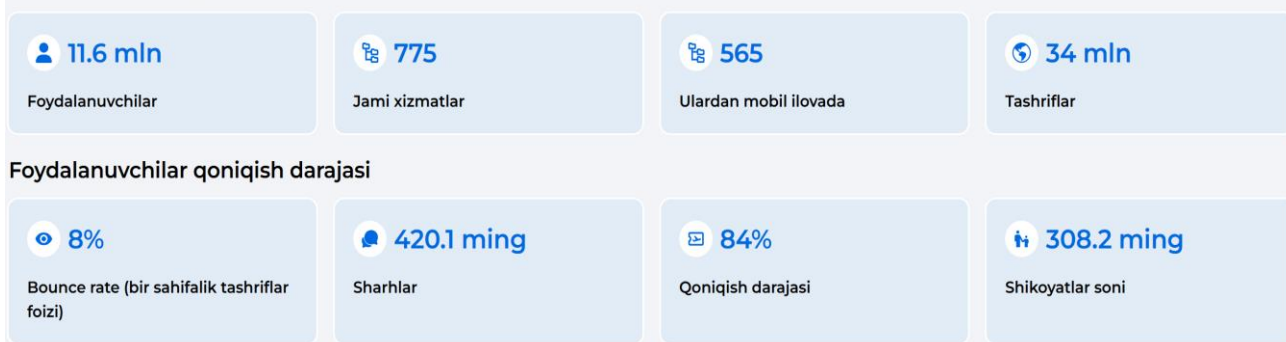
* Income data refer to World Bank classification



Yuqoridagi rasmda O'zbekistonning EGDI mezonlari asosida raqamli boshqaruvdagi o'zni keltirib o'tilgan. Birlashgan Millatlar Tashkilotining 2024-yilgi *E-Government Development Index* hisobotiga ko'ra, O'zbekiston Respublikasi raqamli davlat boshqaruvi rivojlanish darajasi bo'yicha 193 ta davlat orasida **63**-o'rinni egallagan. Bu natija 2022-yilgi 69-o'ringa nisbatan 6 pog'ona yuqorilash demakdir. EGDI ko'rsatkichi – 0,7999. Bu raqam shuni anglatadiki, O'zbekiston raqamli hukumat infratuzilmasi, internet qamrovi, onlayn xizmatlar sifati va aholi savodxonligi jihatidan jahon o'rtacha ko'rsatkichidan yuqoriga chiqqan. Endi yuqorida keltirilgan mezonlar asosida O'zbekistonning natijalarini ko'rib chiqadigan bo'lsak, *Online service Index* ya'ni davlat xizmatlarining onlayn shaklda taqdim etilishi darajasi – 0,78, *Telecommunication Infrastructure Index* – internet, mobil aloqa, va texnik infratuzilma

qamrovi – 0,87, *Human Capital Index* – aholining raqamli savodxonligi darajasi – 0,76ni tashkil etadi. Ushbu indekslar yig'indisi umumiy EGDI balini tashkil etadi. Yana shunisi ahamiyatli, *E-Participation Index* ya'ni fuqarolarning davlat ishlarida faol ishtiroki ham oshgan. Bu ko'rsatkich bo'yicha O'zbekiston 2022-yilda 55-o'rini egallagan bo'lsa, 2024-yilga kelib, 53-o'ringa ko'tarilgan (6986). Bu shuni anglatadiki, fuqarolar davlat qarorlarini muhokama qilish, onlayn so'rovnoma va ochiq ma'lumotlardan foydalanishda yanada faolroq ishtirok etmoqda. Bularning barchasi mantiqan olib qarasak, qabul qilingan qonunlar, farmonlar va yaratilgan my.gov.uz va boshqa shu kabi tizimlarning mahsulidir.

Portal samaradorligi statistikasi



O'zbekistonda raqamli davlat xizmatlarini rivojlantirish so'nggi yillarda izchil amalga oshirilmoqda. Fuqarolar uchun qulay, tezkor va shaffof elektron xizmatlarni taqdim etish jarayonida Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) mamlakatda raqamli boshqaruvning asosiy infratuzilmasiga aylangan. Quyidagi jadvalda 2025-yil 1-yanvardan hozirgacha bo'lgan davr uchun portal samaradorligi statistikasi keltirilgan.

Jadval ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yilning dastlabki o'n bir oyi davomida portal foydalanuvchilar soni **11,6 million** nafarga yetgan. Bu raqam 2024-yil yakunlariga nisbatan o'sish tendensiyasini ko'rsatib, aholining elektron xizmatlardan foydalanish darajasi oshib borayotganini bildiradi. Bugungi kunda portalda 775 ta davlat xizmati mavjud bo'lib, ularning 565 tasi mobil ilova orqali ham taqdim etilmoqda. Bu esa xizmatlarning 73 foizdan ortig'i mobil qurilmalar orqali ham foydalanishga moslashtirilganini ko'rsatadi. Mobil xizmatlar ulushi yildan-yilga ortib borayotgani O'zbekistonning Online Service Index (OSI) ko'rsatkichiga ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Portalga 2025-yil davomida 34 milliondan ortiq tashrif qayd etilgan. Bounce rate (bir sahifalik tashriflar ulushi) atigi **8%** bo'lib, bu foydalanuvchilarning portalda faol harakatlanayotganini va xizmatlardan amalda foydalanayotganini bildiradi.

Foydalanuvchi fikr-mulohazalari ham tahlil qilingan:

- 420,1 mingta sharh qoldirilgan,
- 84% foydalanuvchi portal xizmatlaridan qoniqqan,
- 308,2 mingta shikoyat qayd etilgan.

Bu ko'rsatkichlar xizmatlarning ommaviyligi va real hayotdagi amaliy samaradorligini ifodalaydi. 84 foizlik qoniqish darajasi portalning umumiy foydalanuvchi tajribasi yuqori ekanini ko'rsatadi, biroq shikoyatlar sonining 300mingdan oshgani ayrim xizmatlarda kechikishlar yoki texnik muammolar mavjudligidan dalolat beradi.

Umuman olganda, 2025-yilgi statistik natijalar O'zbekistonda raqamli davlat xizmatlarining kengayishi, xizmatlardan foydalanish faolligining ortishi va foydalanuvchi tajribasining yaxshilanishini ko'rsatadi. Ushbu yutuqlar mamlakatning E-Government Development Index (EGDI) tarkibidagi Online Service Index (OSI) komponentining barqaror o'sishini ta'minlamoqda.

Shuningdek, mobil xizmatlar sonining oshishi va foydalanuvchi qoniqish darajasining yuqoriligi mamlakatda raqamli ishtirok va fuqarolik faoliyatini kuchaytiruvchi muhim omil sifatida e'tirof etilishi mumkin. Bu esa 2025-yilda O'zbekistonning EGDI reytingidagi o'rnini yanada mustahkamlash uchun asos yaratmoqda.

Arizalar statistikasi

2025-yil 1-yanvardan boshlab

25.3 mln

Jami arizalar

20.7 mln

Ko'rib chiqilgan arizalar

1.6 mln

Ko'rib chiqish jarayonida

9%

Rad etilgan arizalar

Foydalanuvchilar yoshi bo'yicha

2025-yil 1-yanvardan boshlab



Foydalanuvchilar gender bo'yicha

2025-yil 1-yanvardan boshlab



Raqamli xizmatlardan foydalanish samaradorligini aniqlashda foydalanuvchilarning faoliyati, murojaatlar soni hamda ularning qayta ishlanish jarayonlari muhim tahliliy mezon hisoblanadi. O'zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) 2025-yil 1-yanvardan hozirgi kungacha bo'lgan davrda arizalarni qabul qilish, ko'rib chiqish va rad etish bo'yicha quyidagi natijalarni namoyon etdi.

Jadvaldan ko'rinib turibdiki, 2025-yilning dastlabki o'n bir oyi davomida portal orqali jami 25,3 millionta ariza yuborilgan. Shundan 20,7 milliontasi (81,8%) to'liq ko'rib chiqilgan, 1,6 millionta (6,3%) ariza esa hozirda ko'rib chiqish jarayonida. Shu bilan birga, rad etilgan arizalar ulushi 9% ni tashkil etmoqda. Bu natija portalda ishlov berish jarayoni samaradorligini, biroq ayrim xizmat turlarida hujjat to'ldirish yoki ma'lumot yetishmasligi muammolari mavjudligini ko'rsatadi.

Foydalanuvchilarning yosh bo'yicha taqsimoti tahlili shuni ko'rsatadiki, portal xizmatlaridan eng faol foydalanayotgan qatlam 25–34 yosh orasidagi fuqarolardir (taxminan 30% atrofida). Ularning faol ishtiroki yosh avlodning raqamli xizmatlardan foydalanishdagi yuqori darajada moslashganligini bildiradi. Shuningdek, 35–44 yoshdagi foydalanuvchilar ham salmoqli ulushni tashkil etadi (25% atrofida). 18–24 yosh oralig'idagi foydalanuvchilar ulushi 18–20% bo'lib, bu talaba-yoshlarning ham portal faoliyatida ishtirok etayotganini ko'rsatadi. Katta yoshdagi foydalanuvchilar (45–54 va 55–64 yosh oralig'i) ulushi nisbatan past, lekin bu guruhda ham raqamli

xizmatlardan foydalanish asta-sekin ortib borayotgani kuzatilmoqda. 65 yoshdan yuqorilar segmentida foydalanuvchilar soni eng kam, bu esa keksalar o'rtasida raqamli savodxonlikni oshirishga ehtiyoj borligini ko'rsatadi. Gender kesimida tahlil qilinganda, foydalanuvchilarning 56,21% erkaklar, 43,79% ayollardan iborat ekani aniqlangan. Bu nisbat ayollarning raqamli xizmatlardan foydalanish faolligi yildan-yilga oshib borayotganini bildiradi, ammo hali ham gender tafovuti saqlanib qolmoqda. Ayollarning portal faoliyatidagi ishtirokini oshirish maqsadida mobil ilovalarni soddalashtirish, oilaviy xizmat turlarini kengaytirish va ijtimoiy yo'naltirilgan xizmatlarni targ'ib qilish muhim ahamiyat kasb etadi.

Ushbu statistik natijalar O'zbekistonda raqamli davlat xizmatlarining foydalanuvchi markazlashganlik tamoyili asosida rivojlanayotganini tasdiqlaydi. Arizalarning ko'rib chiqilish darajasi yuqori, foydalanuvchilarning yoshi va genderi bo'yicha keng qamrovli ishtiroki esa ****E-Government Development Index (EGDI)****ning Onlayn xizmatlar indeksi (OSI) komponenti uchun ijobiy dinamikani shakllantirmoqda. Shuningdek, 25–44 yosh oralig'idagi foydalanuvchilarning ustunligi mamlakatda ****inson kapitali (HCI)****ning faol ishlayotganini, aholining o'rta yoshdagi qatlamida raqamli savodxonlik darajasi yuqori ekanini ko'rsatadi. Bu holat O'zbekistonning raqamli iqtisodiyotga o'tish strategiyasi bilan uzviy bog'liqdir.

Umuman olganda, 2025-yil yanvar–noyabr oylariga oid arizalar statistikasi raqamli davlat xizmatlarining keng ommalashgani, aholi qatlamlari orasida foydalanish madaniyati shakllanib borayotganini va gender balansida ijobiy siljish kuzatilayotganini ko'rsatmoqda.

O'zbekistondagi kamchiliklar va takliflar: O'zbekiston raqamli boshqaruvda barqaror rivojlanishiga qaramasdan, amaliyotda raqamli boshqaruvni joriy etishda qator muammolar ham mavjud. Birinchidan, barchamizga ma'lumki, hududlar o'rtasida texnologik tafavutlar yuqori hisoblanadi, ya'ni ayrim viloyatlarda yoki chekka hududlarda internet sifati juda past hisoblanadi. Bu esa fuqarolarning raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini cheklanishiga olib keladi. Shuningdek, yurtimizda yuqori darajada raqamli ko'nikmlarga ega davlat xizmatchilari

yetarli emas va axborot xavfsizligi masalasi ya'ni fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish mexanizmlari hali yetarli darajada to'liq shakllanmagan. Shuningdek, ma'lumotlarning muntazam yangilanib borilmasligi ham asosiy muammolardan biri hisoblanadi. Misol uchun **“E-qaror”** yoki **Data.gov.uz** (ochiq ma'lumotlar portali) platformalarida qarorlar, ma'lumotlar yangilanmaydi yokida kechikib joylanadi. Bu esa axborotning ochiqligi tamoyiliga to'liq javob bermaydi. Yuqoridagi muammolardan kelib chiqib, tizimni to'liq raqamlashtirish uchun takliflarni taqdim etadigan bo'lsak, dastlab joylarda raqamli infratuzilmani kuchaytirish lozim ya'ni internet sifatini va texnik bazalarni yaxshilash ishlarini olib borish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Chunki internet sifati yaxshi bo'lmasa, raqamli boshqaruvni keng qamrovda joriy etish va fuqarolarni jalb qilish mushkul hisoblanadi. Keyingi masalaga keladigan bo'lsak, davlat xizmatchilari uchun zamonaviy davlat boshqaruvi uchun mos bo'lgan raqamli savodxonlik bo'yicha **majburiy o'quv dasturlarini** joriy etib, ularning malakalarini oshirish lozim. Axborot xavfsizligi masalalari bo'yicha dunyo miqyosida raqamli siyosat bo'yicha yuqori o'rinlarda turuvchi davlatlar tajribalaridan foydalanish va ularni joriy etish maqsadga muvofiq bo'ladi. Bundan tashqari, kiberxavfsizlik masalasi yuqorida keltirib o'tganimizdek, **“Raqamli O'zbekiston – 2030”** strategiyasining ham 5 ta muhim ustuvor yo'nalishlaridan biri va bu borada ishlar olib borilmoqda. Oxirgi masalaga yechim beradigan bo'lsak, ochiq ma'lumotlar portallarini axborot beruvchi emas, balki interaktiv xizmat ko'rsatuvchi shaklga o'tkazish lozim. Chunki shunday qilinsa, ma'sul shaxslar mas'uliyat bilan ishlashni boshlaydi va fuqarolarning davlat boshqaruvi jarayonida ishtiroki sezilarli oshishiga olib keladi. Yuqoridagilarni birlashtirgan holda **qisqa xulosa** beradigan bo'lsak, O'zbekiston Respublikasi raqamli siyosat doirasida ba'zi kamchiliklar bo'lishiga qaramasdan, barqaror rivojlanishni amalga oshirmoqda va buni biz xalqaro doiradagi reytingda yuqorilab borayotganidan sezishimiz mumkin.

Xulosa: O'tkazilgan tadqiqot natijalari zamonaviy davlat boshqaruvida raqamli transformatsiyaning beqiyos o'rin tutishini ko'rsatdi. Raqamli texnologiyalarni keng joriy etish davlat xizmatlarining tezkorligi, shaffofligi va

samaradorligini oshirib, fuqarolar uchun qulay va ochiq boshqaruv modelini shakllantirishga xizmat qilmoqda. Tahlillar shuni ko'rsatdiki, "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi doirasida amalga oshirilayotgan islohotlar elektron hukumat infratuzilmasini rivojlantirishga, ma'lumotlar almashinuvini soddalashtirishga va xizmatlarni avtomatlashtirishga sezilarli hissa qo'shmoqda. Endilikda fuqarolar davlat xizmatlaridan foydalanish uchun navbatlar kutmaydi yoki idoralar o'rtasida yurmaydi. Chunki birgina my.gov.uz platformasi yoki tizimi orqali fuqarolar 700 dan ortiq xizmatlardan onlayn foydalana oladi. Yoki E-sud, id.gov.uz, xarid.uzex.uz kabi boshqa tizimlar hayotni osonlashtiradi va eng muhimi davlat bilan xalq o'rtasidagi ishonchni mustahkamlaydi.

Shu bilan birga, raqamli boshqaruvni to'liq joriy etish yo'lida bir qator muammolar mavjud: ayrim hududlarda raqamli infratuzilmaning yetishmasligi, kadrlar malakasining pastligi, aholining raqamli savodxonligi yetarli emasligi va axborot xavfsizligi bo'yicha yagona yondashuvning hali shakllanmaganligi shular jumlasidandir. Ushbu cheklovlar raqamli transformatsiya jarayonining izchil kechishiga to'sqinlik qilmoqda. Ammo yuqoridagi muammolarga qaramasdan, O'zbekiston raqamli boshqaruvda barqaror rivojlanmoqda. Masalan, BMT ning EGDI 2024 hisobotida 63-o'ringa ko'tarilgani – rivojlanishning, amalga oshirilayotgan sa'y-harakatlarning amaliy natijasidir

Xorijiy tajribalar tahlili shuni ko'rsatadiki, Estoniya, Singapur, Janubiy Koreya kabi davlatlar raqamli boshqaruvni muvaffaqiyatli rivojlantirishda yagona identifikatsiya tizimi, kuchli kiberxavfsizlik, markazlashgan ma'lumotlar bazasi va aholining raqamli madaniyatini oshirishga katta ahamiyat bergan. O'zbekiston uchun ham ushbu yondashuvlar strategik ahamiyatga ega bo'lib, milliy raqamli siyosatni yanada samarali qilishda muhim omillar hisoblanadi. Umuman olganda, davlat boshqaruvida raqamli transformatsiyani kengaytirish — mamlakatning global raqobatbardoshligini oshirish, iqtisodiy samaradorlikni kuchaytirish va fuqarolarning davlat xizmatlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlash uchun zarur shartdir. Kelgusida raqamli infratuzilmani mustahkamlash, kadrlar tayyorlashni takomillashtirish,

normativ-huquqiy muhitni rivojlantirish va kiberxavfsizlikni ta'minlash raqamli davlat boshqaruvining barqaror va samarali rivojlanishini ta'minlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar va saytlar ro'yxati.

1. <https://www.google.com/gasearch?q=digital%20transformation%20in%20the%20public%20sector&source=sh/x/g/m2/5>
2. O'zbekiston Respublikasining "Axborotlashtirish to'g'risida"gi Qonuni № 560-II (11.12.2003 (<https://lex.uz/docs/-83472>))
3. <https://lex.uz/docs/2833860>
4. <https://lex.uz/docs/5030957>
5. <https://my.gov.uz> (<https://my.gov.uz/>)
6. ¹<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>
7. <https://www.oecd.org/gov/digital-government>
8. <https://share.google/4Xy1TL2jS7tqb71NZ>
9. <https://share.google/lgFhdBdKbgIa1EXUc>
10. <https://share.google/SVec08lZsNwOstXY6>
11. <https://in-academy.uz/index.php/zdit/article/download/49302/31372/54073>
12. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2025-05/uz_digital-economy-study_uz.pdf
13. Navigating Digital Transformation in Public Administration: a systematic review (2023)
14. Exploring digital government transformation: a literature review (2020)