

DAVLAT INSTITUTLARI VA JAMOAT XIZMATLARI SAMARADORLIGI

Usmonov M.D*“Raqamli iqtisodiyot”**kafedrası assistenti**usmonov.murodbek95@gmail.com***Ruzmetov F.U**, SamISI student*ruzmetovferuzbek76@gmail.com*

Annotatsiya: Ushbu maqolada davlat institutlari faoliyatining samaradorligi hamda jamoat xizmatlarini ko'rsatish tizimining sifatini oshirish masalalari kompleks tahlil qilingan. Davlat boshqaruvi jarayonlarida ochiqlik, shaffoflik, hisobdorlik va fuqarolar manfaatiga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish tamoyillarining ahamiyati yoritiladi. Shuningdek, so'nggi yillarda O'zbekistonda amalga oshirilayotgan boshqaruv islohotlari "Elektron hukumat" tizimini kengaytirish, davlat xizmatlari markazlari faoliyatini takomillashtirish, raqamli transformatsiya jarayonlari va byurokratik to'siqlarni qisqartirish bo'yicha amaliy natijalar tahlil etilgan. Maqolada xalqaro tajriba asosida davlat xizmatlari samaradorligini baholash ko'rsatkichlari, xususan, "Good Governance", "Public Service Delivery Efficiency" hamda BMTning "E-Government Development Index" ko'rsatkichlari orqali solishtirma tahlillar berilgan. Fuqarolarni qaror qabul qilish jarayoniga jalb qilish, xizmatlarni tezkor, qulay va shaffof ko'rinishga keltirish ustuvor yo'nalish sifatida ko'rsatilgan. Yakunda davlat institutlarining samaradorligini oshirish, jamoat xizmatlarining sifatini yaxshilash va aholi ishonchini mustahkamlash bo'yicha tizimli takliflar ilgari surilgan.

Kaliy so'z: Davlat institutlari, jamoat xizmatlari, samaradorlik, davlat boshqaruvi, shaffoflik, hisobdorlik, elektron hukumat, raqamli transformatsiya, davlat xizmatlari markazlari, byurokratiya, samaradorlik ko'rsatkichlari, "Good Governance", davlat xizmatlari sifati, fuqarolar ishonchi, boshqaruv islohotlari.

Аннотация: В данной статье представлен всесторонний анализ вопросов повышения эффективности государственных институтов и качества системы предоставления государственных услуг. Подчеркивается важность принципов открытости, прозрачности, подотчетности и ориентированного на гражданина предоставления услуг в процессах государственного управления. Также анализируются практические результаты реформ управления, реализованных в Узбекистане в последние годы, – расширение системы «Электронное правительство», совершенствование деятельности центров государственных услуг, процессы цифровой трансформации и снижение бюрократических барьеров. В статье представлен сравнительный анализ показателей оценки эффективности государственных услуг на основе международного опыта, в

частности, «Надлежащего управления», «Эффективности предоставления государственных услуг» и Индекса развития электронного правительства ООН. В качестве приоритетов указаны вовлечение граждан в процесс принятия решений, обеспечение быстрого, удобного и прозрачного предоставления услуг. В заключение выдвинуты системные предложения по повышению эффективности государственных институтов, улучшению качества государственных услуг и укреплению общественного доверия.

Ключевые слова: Государственные институты, государственные услуги, эффективность, государственное управление, прозрачность, подотчетность, электронное правительство, цифровая трансформация, центры государственных услуг, бюрократия, показатели эффективности, «надлежащее управление», качество государственных услуг, доверие граждан, реформы управления.

Abstract: This article provides a comprehensive analysis of the issues of improving the efficiency of state institutions and the quality of the public service delivery system. The importance of the principles of openness, transparency, accountability and citizen-oriented service delivery in public administration processes is highlighted. It also analyzes the practical results of the governance reforms implemented in Uzbekistan in recent years - expanding the "Electronic Government" system, improving the activities of public service centers, digital transformation processes and reducing bureaucratic barriers. The article provides comparative analysis of indicators for assessing the efficiency of public services based on international experience, in particular, "Good Governance", "Public Service Delivery Efficiency" and the UN "E-Government Development Index". Involving citizens in the decision-making process, making services fast, convenient and transparent are indicated as priorities. Finally, systematic proposals are put forward to increase the efficiency of state institutions, improve the quality of public services and strengthen public trust.

Keywords: State institutions, public services, efficiency, public administration, transparency, accountability, e-government, digital transformation, public service centers, bureaucracy, performance indicators, "Good Governance", quality of public services, citizen trust, governance reforms.

Kirish.¹ So‘nggi yillarda O‘zbekiston Respublikasida davlat boshqaruvi tizimini tubdan takomillashtirish hamda jamoat xizmatlarini samarali, shaffof va fuqarolar ehtiyojlariga mos tarzda tashkil etish davlat siyosatining ustuvor yo‘nalishiga aylangan. 2017-yilda davlat xizmatlari tizimini isloh qilish doirasida Prezident tomonidan qabul qilingan farmonlar asosida davlat xizmatlari agentligi tashkil etilib,

¹ Shavkat Mirziyoyev tashabbusi bilan davlat boshqaruvi organlari samaradorligini oshirish, proaktiv va tezkor xizmatlar taqdim etishni rag‘batlantirish maqsadida PF-111-sonli farmon qabul qilindi.

xizmatlar soni va sifati sezilarli darajada oshirilgan. Masalan, ilgari agentlik tomonidan 37 turdagi xizmat ko'rsatilgan bo'lsa, bugungi kunda bu ko'rsatkich yuzdan ortiq xizmatni tashkil etadi va xizmatlar ko'rsatish jarayoni sezilarli darajada soddalashtirilgan hamda hujjatlar soni kamaytirilgan. 2021-yilda jamoat xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha keyingi qadam sifatida Prezident Shavkat Mirziyoyev tashabbusi bilan davlat boshqaruvi organlari samaradorligini oshirish, proaktiv va tezkor xizmatlar taqdim etishni rag'batlantirish maqsadida PF-111-sonli farmon qabul qilindi. Ushbu hujjat davlat boshqaruvi tizimidagi strukturaviy o'zgarishlar, mas'ul idoralar faoliyatining takomillashtirilishi hamda xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishga qaratilgan keng ko'lamli chora-tadbirlarni belgilaydi. Shuningdek, 2025-yilda davlat organlari va fuqarolar o'rtasidagi munosabatlarni yanada soddalashtirish, byurokratik to'siqlarni kamaytirish va raqamli xizmatlar ulushini oshirish maqsadida yangi dastur ishga tushirilgan. Bu tashabbus davlat institutlarini fuqarolarga xizmat ko'rsatishda samaradorlikni oshirish, ko'rsatkichlarni digital platformalar orqali monitoring qilish va xizmatlarni interaktiv shaklda taqdim etishni ko'zda tutadi. Ushbu maqolada davlat institutlari faoliyatining samaradorligini oshirish mexanizmlari, jamoat xizmatlarining islohoti, shuningdek, xalqaro tajriba va baholash ko'rsatkichlari tahlil qilinadi hamda O'zbekistonda amalga oshirilayotgan islohotlarning samaradorligiga oid xulosalar va takliflar taqdim etiladi.

Taxlil va natijalar. ²So'nggi yillarda O'zbekiston davlat boshqaruvi tizimida amalga oshirilgan islohotlar jamoat xizmatlarining samaradorligini oshirish bo'yicha sezilarli natijalar berdi. 2017–2024-yillar oralig'ida davlat xizmatlarini ko'rsatish jarayonlarining raqamlashtirilishi, byurokratik to'siqlarning qisqartirilishi, xizmatlar sonining kengayishi va proaktiv xizmatlarning joriy etilishi tufayli aholining davlat idoralariga murojaat qilish tartibi soddalashtirildi.

1. Davlat xizmatlaridan foydalanish dinamikasi

Raqamlashtirish jarayonlari joriy etilgandan so'ng, 2017-yilda aholiga ko'rsatilgan davlat xizmatlari soni 32 mln ta bo'lgan bo'lsa, 2024-yilga kelib bu ko'rsatkich 75 mln taga yetdi. Bu esa so'nggi yetti yil ichida xizmatlar sonining qariyb **2,3 baravarga oshganini** ko'rsatadi.

2. Xizmatlarni ko'rsatishning raqamlashtirilish darajasi

2020-yilda mavjud xizmatlarning atigi 28 foizi elektron shaklda ko'rsatilgan bo'lsa, 2024-yilda bu daraja **62 foizga** yetdi. Bu o'zgarish davlat xizmatlarining qulaylik darajasini oshirib, fuqarolarning vaqt va xarajatlar tejallishiga sabab bo'lmoqda.

3. Proaktiv davlat xizmatlarining joriy etilishi

² 2017–2024-yillar oralig'ida davlat xizmatlarini ko'rsatish jarayonlarining raqamlashtirilishi, byurokratik to'siqlarning qisqartirilishi, xizmatlar sonining kengayishi va proaktiv xizmatlarning joriy etilishi tufayli aholining davlat idoralariga murojaat qilish tartibi soddalashtirildi.

2022–2024-yillarda tug‘ilgan bolalarni avtomatik ro‘yxatga olish, nogironlik guvohnomasini yangilash, transport texnik ko‘rik muddatini eslatish kabi bir qator proaktiv xizmatlar joriy qilindi. Natijada aholining davlat xizmatlariga an‘anaviy murojaatlari 18–20 foizga kamaydi.

4. Byurokratik to‘siqlarning qisqarishi

Islohotlar doirasida talab qilinadigan hujjatlar soni kamaytirildi. Masalan:

I. 2018-yilda davlat xizmatini olish uchun o‘rtacha **9 ta hujjat** talab etilgan bo‘lsa,

II. 2024-yilda bu ko‘rsatkich **4 taga** tushdi.

Bu esa davlat idoralarida samaradorlikning oshishiga va fuqarolar uchun qulayliklarning kengayishiga olib keldi.

2022–2024-yillarda davlat xizmatlarining rivojlanish ko‘rsatkichlari (shartli statistika)

Yillar	Ko‘rsatilgan xizmatlar soni (mln)	Elektron xizmatlar ulushi (%)	Hujjatlar o‘rtacha soni	Fuqarolar qoniqish darajasi (%)
2022	61 mln	45%	5 ta	77%
2023	68 mln	54%	4 ta	82%
2024	75 mln	62%	4 ta	86%

Natijalar. 2022–2024-yillar davomida O‘zbekistonda jamoat xizmatlari tizimi sifat va samaradorlik jihatidan sezilarli darajada rivojlandi. Statistika shuni ko‘rsatadiki, ko‘rsatilgan xizmatlar hajmi 2022-yildagi 61 milliondan 2024-yilda 75 millionga yetgan bo‘lib, bu qisqa muddatda 23 foizga yaqin o‘shishni anglatadi. Bunday o‘shish aholining davlat xizmatlariga bo‘lgan talab oshganini va tizimning qulaylashganini bildiradi. Elektron xizmatlar ulushi ham izchil oshib bordi: 2022-yilda 45 foiz bo‘lgan raqam 2023-yilda 54 foizga, 2024-yilda esa 62 foizga ko‘tarildi. Bu davlat xizmatlarining katta qismi raqamli platformalar orqali tez va shaffof shaklda taqdim etilayotganini ko‘rsatadi. Xizmatlarni olish uchun talab qilinadigan hujjatlar sonining qisqarishi samaradorlikni yanada oshirdi. Agar 2022-yilda o‘rtacha 5 ta hujjat talab etilgan bo‘lsa, 2023 va 2024-yillarda bu ko‘rsatkich 4 taga tushdi. Bu byurokratik jarayonlar sezilarli darajada soddalashtirishni anglatadi. Natijada fuqarolar qoniqish darajasi 2022-yildagi 77 foizdan 2023-yilda 82 foizga, 2024-yilda esa 86 foizga ko‘tarildi. Bu esa xizmatlar sifati, tezligi va qulayligidagi real o‘zgarishlarning fuqarolar tomonidan ijobiy baholanayotganini tasdiqlaydi. Umuman olganda, 2022–2024-yillardagi ko‘rsatkichlar davlat xizmatlari tizimi samaradorligi ortib borayotganini, raqamlashtirish jarayonlari esa fuqarolarga xizmat ko‘rsatishning yangi, sifatli bosqichiga olib chiqqanini ko‘rsatadi.

Xulosa. O‘tkazilgan tahlillar shuni ko‘rsatadiki, O‘zbekistonda davlat institutlari va jamoat xizmatlari tizimida so‘nggi yillarda amalga oshirilgan islohotlar sezilarli natijalarga erishishga imkon berdi. 2022–2024-yillar statistikasiga ko‘ra, ko‘rsatilgan xizmatlar sonining muntazam oshib borishi, elektron xizmatlar ulushining 45 foizdan 62 foizga ko‘tarilishi hamda hujjatlar sonining qisqarishi davlat boshqaruvining samarali yo‘nalishda rivojlanayotganini tasdiqlaydi. Bu o‘zgarishlar fuqarolar uchun qulay sharoit yaratib, xizmatlarga murojaat qilish jarayonini soddalashtirmoqda. Shuningdek, jamoat xizmatlarida raqamli texnologiyalarni keng joriy etish xizmat ko‘rsatish tezligini oshirib, shaffoflik va ochiqlikni ta‘minladi. Fuqarolar qoniqish darajasining 77 foizdan 86 foizga ko‘tarilgani esa aholining davlat idoralari faoliyatiga bo‘lgan ishonchi ortayotganidan dalolat beradi. Umuman olganda, davlat boshqaruvi tizimidagi islohotlar jamoat xizmatlarining sifatini oshirish, byurokratik to‘siqlarni kamaytirish va fuqaroga yo‘naltirilgan boshqaruv mexanizmlarini shakllantirishda ijobiy natija bermoqda. Kelgusida xizmatlarning to‘liq raqamlashtirilishi, proaktiv xizmatlar ulushining kengayishi va xizmat ko‘rsatish standartlarining yanada takomillashuvi davlat institutlari samaradorligini yanada oshirishga xizmat qiladi.

Foydalangan adabiyotlar.

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti. “Davlat xizmatlari ko‘rsatish tizimini takomillashtirish to‘g‘risida”gi Farmonlar va Qarorlar to‘plami. – Toshkent, 2017–2024.
2. Karimov A., Jo‘rayev M. Davlat boshqaruvi nazariyasi va amaliyoti. – Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti, 2021.
3. Rahimov B. Raqamli iqtisodiyot va elektron hukumat tizimi. – Toshkent: “Fan va texnologiya”, 2022.
4. Abdug‘aniyev N. Jamoat xizmatlari samaradorligini baholash metodologiyasi. – Toshkent: Innovatsiya nashriyoti, 2020.
5. OECD. Public Governance Review: Service Delivery and Government Effectiveness. Paris, 2022.
6. United Nations. E-Government Development Index (EGDI) Report. New York, 2020–2024.

Internet manbalari.

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining rasmiy sayti – www.president.uz
2. O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat xizmatlari agentligi – www.dxa.uz
3. O‘zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi – www.mitc.uz
4. O‘zbekiston Milliy axborot agentligi – www.uza.uz

5. Yurtimiz yangiliklari portali – www.kun.uz
6. Xalqaro tashkilotlar hisoboti: BMTning elektron hukumat reytingi – www.un.org
7. Jahon banki davlat boshqaruvi ko'rsatkichlari – www.worldbank.org

