

**RAQAMLI DAVLAT XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISHNING
STRATEGIK YO'NALISHLARI VA AMALIY TAVSIYALAR**

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

“Raqamli iqtisodiyot” kafedrasida katta o'qituvchisi

Yusupova Dilbar Mirabidovna

E-mail: dilbaryus86@gmail.com

ORCID:0000-0003-1788-8598

Raqamli davlat xizmatlarini rivojlantirish jamoat boshqaruvini modernizatsiya qilish, xizmat samaradorligini oshirish va fuqarolarning qoniqishini yaxshilash uchun strategik zarurat hisoblanadi. Raqamlashtirish faqat texnologik yangilanish emas, balki hukumatlarning fuqarolar, biznes va boshqa manfaatdor tomonlar bilan o'zaro aloqalarini qayta shakllantirishga qaratilgan kompleks yondashuvdir. Butun dunyo bo'ylab hukumatlar ko'plab xizmatlarga bitta portal orqali kirish imkonini beruvchi integratsiyalashgan raqamli platformalarni joriy qilmoqda. Bu platformalar soliq deklaratsiyalari, litsenziyalar, ijtimoiy nafaqalar va sog'liqni saqlash uchrashuvlarini o'z ichiga oladi. Bunday integratsiya ortiqcha takrorlanishni kamaytiradi, xizmat ko'rsatishni tezlashtiradi va bir xil foydalanuvchi tajribasini ta'minlaydi.

Ma'muriy jarayonlarni optimallashtirish ushbu transformatsiyada muhim rol o'ynaydi. An'anaviy ish jarayonlari avtomatlashtirilgan, ma'lumotlarga asoslangan tizimlar bilan almashtirilmoqda, bu esa qo'l mehnatini kamaytiradi, xatoliklarni qisqartiradi va ishlov berish vaqtini tezlashtiradi. sun'iy intellekt va ilg'or tahlillar bashoratli qaror qabul qilish imkonini beradi, bu esa hukumatlarga resurslarni samarali taqsimlash va fuqarolar ehtiyojlariga proaktiv tarzda javob berishni ta'minlaydi. Ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv shuningdek, dalillarga asoslangan siyosat ishlab chiqishni qo'llab-quvvatlaydi va jamoat dasturlarining samaradorligi va hisobdorligini oshiradi.

Raqamli o'zgarishlar sharoitida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlanish muommolarini, sohaga raqamli texnologiyalarni joriy etish natijasida xizmatlar sifatini oshirish tizimini tahlil qilishda ilmiy abstraksiya, tahlil va sintez, ekspert baholash usuli va tizimli tahlil kabi usullardan foydalanilgan.

Fuqarolarga yo'naltirilgan dizayn muvaffaqiyatli raqamli davlat xizmatlarining markazida turadi. Intuitiv, mobilga mos va shaxsiylashtirilgan platformalar fuqarolarning davlat xizmatlari bilan oson aloqada bo'lishini ta'minlaydi. Raqamli so'rovnomalar, chatbotlar va foydalanuvchi xatti-harakatlarini tahlil qilish kabi fikr-mulohaza mexanizmlari xizmat ko'rsatishni doimiy ravishda yaxshilash imkonini beradi. Raqamli savodxonlik dasturlari ham muhimdir, ayniqsa qishloq yoki kam xizmat ko'rsatiladigan hududlardagi fuqarolar onlayn xizmatlardan samarali foydalanishlari uchun. Hukumat xodimlarini yangi raqamli vositalar va boshqaruv amaliyotlari bo'yicha o'qitish ham muhim bo'lib, doimiy innovatsiyalarni qo'llab-quvvatlaydigan malakali ishchi kuchini yaratadi.

Xavfsizlik va maxfiylik raqamli davlat platformalariga ishonchni shakllantirishda asosiy ahamiyatga ega. Hukumatlar sezgir ma'lumotlarni himoya qilish uchun mustahkam kiberxavfsizlik choralari, shifrlash protokollarini va ma'lumotlarni himoya qilish siyosatlarini joriy qilishi kerak. Ma'lumotlarni shaffof boshqarish, raqamli identifikatsiya, elektron imzolar va idoralararo ma'lumot almashishning aniq huquqiy bazasi bilan birga fuqarolarni ishtirok etishga undaydi va milliy hamda xalqaro standartlarga muvofiqlikni ta'minlaydi.

Jamoat-xususiy hamkorlik raqamli xizmatlarni innovatsion tarzda rivojlantirishning samarali strategiyasi sifatida paydo bo'ldi. Texnologiya provayderlari, akademik institutlar va nodavlat tashkilotlar bilan hamkorlik hukumatlarga tashqi ekspertizadan foydalanish, ilg'or platformalarga kirish va yangi yechimlarni sinovdan o'tkazish imkonini beradi. Bu yondashuv shuningdek, AI asosidagi chatbotlar, blockchain orqali xavfsiz tranzaksiyalar

va kam xizmat ko'rsatilgan hududlar uchun mobilga mos ilovalar kabi yangi xizmat modellarini sinash imkoniyatini yaratadi.

Raqamli davlat xizmatlarining iqtisodiy ta'siri sezilarli. Ma'muriy xarajatlarni kamaytirish, byurokratik kechikishlarni qisqartirish va jamoat hamda xususiy sektor o'rtasidagi o'zaro aloqalarni soddalashtirish orqali raqamlashtirish yanada samarali va shaffof iqtisodiy muhitni yaratadi. Shuningdek, soddalashtirilgan litsenziyalash, soliq va me'yoriy jarayonlar tadbirkorlikni rivojlantirish uchun imkoniyat yaratadi. Raqamli platformalar investitsiya jozibadorligini oshiradi, chunki ular oldindan aytib berilgan, kirish uchun qulay va shaffof jamoat xizmatlarini ta'minlaydi.

Barqarorlik va chidamlilik ham muhim omillardir. Raqamli davlat tizimlari pandemiya, tabiiy ofatlar yoki iqtisodiy buzilishlar kabi inqirozlar paytida ham jamoat boshqaruvini samarali amalga oshirishga imkon beradi. Real vaqt rejimida ma'lumotlarni monitoring qilish, bashoratli tahlillar va avtomatlashtirilgan ish jarayonlari zarur xizmatlarning uzluksizligini ta'minlaydi. Bu esa jamiyat barqarorligini oshiradi va jamoat institutlariga ishonchni mustahkamlaydi.

Raqamli davlat xizmatlarini rivojlantirish doimiy baholash va moslashuv bilan boshqarilishi kerak. Standartlashtirilgan samaradorlik ko'rsatkichlarini belgilash, foydalanuvchi qoniqishini o'lchash, operatsion samaradorlikni monitoring qilish va xalqaro eng yaxshi amaliyotlar bilan solishtirish hukumatlarga xizmatlarni takomillashtirish va yangi texnologiyalarni joriy etish imkonini beradi. Ochiq ma'lumot tashabbuslari shaffoflikni oshiradi va xususiy sektor hamda fuqarolik jamiyati ishtirokida innovatsion yechimlar yaratishga imkon beradi.

Raqamli platformalarga strategik sarmoya kiritish, jarayonlarni optimallashtirish, fuqarolarga yo'naltirilgan dizayn, kiberxavfsizlik, malakali ishchi kuchi rivoji va hamkorlik muhitini yaratish orqali hukumatlar raqamli xizmatlarning qulay, samarali va adolatli bo'lishini ta'minlashi mumkin.

Natijada, modernizatsiyalashgan jamoat sektori iqtisodiy o‘shishni rag‘batlantiradi, ijtimoiy inklyuzivlikni oshiradi va jamoat ishonchini mustahkamlaydi, shuningdek, kelajakdagi qiyinchiliklarga moslashuvchan bo‘ladi.

Raqamli transformatsiya nafaqat texnologik yangilanish, balki ma‘muriy jarayonlarni optimallashtirish va fuqarolar ehtiyojlariga yo‘naltirilgan xizmatlar yaratish imkoniyatini beradi. Sun‘iy intellekt va ilg‘or tahlillar yordamida qarorlar tezroq qabul qilinadi, resurslar samarali taqsimlanadi va byudjet mablag‘lari oqilona ishlatiladi. Shu bilan birga, shaffof va hisobot beradigan tizimlar fuqarolarning davlatga bo‘lgan ishonchini oshiradi va korrupsiya xavfini kamaytiradi.

Strategik yo‘nalishlarda e‘tibor qaratilishi lozim bo‘lgan boshqa jihatlar ham mavjud. Masalan, fuqarolarga yo‘naltirilgan dizayn xizmatlarni intuitiv, mobilga mos va shaxsiylashtirilgan qiladi, bu esa aholining raqamli platformalardan samarali foydalanishini ta‘minlaydi. Raqamli savodxonlik dasturlari ayniqsa qishloq hududlari va kam xizmat ko‘rsatiladigan joylar uchun muhimdir. Shuningdek, kiberxavfsizlik va maxfiylik choralari kuchaytirish, elektron imzolar va raqamli identifikatsiya tizimlarini joriy etish fuqarolar ishonchini mustahkamlaydi.

Jamoat-xususiy hamkorlik ham raqamli xizmatlarni innovatsion tarzda rivojlantirishda muhim ahamiyatga ega. Texnologiya provayderlari, akademik institutlar va nodavlat tashkilotlar bilan hamkorlik hukumatga ilg‘or yechimlarni sinovdan o‘tkazish, yangi xizmat modellarini ishlab chiqish va xalqaro tajribalarni mamlakat sharoitiga moslashtirish imkonini beradi. Shu orqali AI asosidagi chatbotlar, blockchain tranzaksiyalari va mobil ilovalar kabi yangi xizmatlar samarali tatbiq etiladi.

Raqamli davlat xizmatlarining iqtisodiy ta‘siri sezilarli. Ular orqali byurokratik kechikishlar kamayadi, tadbirkorlik va investitsiyalar uchun qulay muhit yaratiladi, xizmatlar sifati va qamrovi oshadi. Shu bilan birga, tizimlar

barqarorlik va chidamlilikni ta'minlaydi, pandemiya yoki iqtisodiy inqirozlar davrida ham xizmatlarning uzluksiz ishlashini kafolatlaydi.

Standartlashtirilgan samaradorlik ko'rsatkichlarini belgilash, foydalanuvchi qoniqishini monitoring qilish va xalqaro tajribalar bilan solishtirish zarur. Strategik sarmoya, jarayonlarni optimallashtirish, malakali ishchi kuchi va innovatsion hamkorlik muhitini yaratish orqali raqamli xizmatlar samarali, qulay va adolatli bo'lishini ta'minlash mumkin. Natijada, modernizatsiyalashgan jamoat sektori iqtisodiy o'sishni rag'batlantiradi, ijtimoiy inklyuzivlikni oshiradi va jamoat ishonchini mustahkamlaydi.

Xulosa. Raqamli davlat xizmatlarini rivojlantirish mamlakat boshqaruv tizimining samaradorligini oshirish, xizmat sifatini yaxshilash va fuqarolarning qoniqishini ta'minlash uchun strategik jihatdan muhim hisoblanadi. Raqamli transformatsiya faqat texnologik yangilanishni emas, balki ma'muriy jarayonlarni optimallashtirish, hukumat va fuqarolar o'rtasidagi interaktiv aloqalarni kuchaytirish, shuningdek, davlat va xususiy sektor hamkorligini mustahkamlashni ham o'z ichiga oladi.

Raqamli platformalar orqali xizmatlarni birlashtirish, ortiqcha takrorlanishlarni kamaytirish va jarayonlarni avtomatlashtirish imkonini beradi. Shu bilan birga, sun'iy intellekt, ilg'or tahlillar va ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish vositalari hukumatga resurslarni samarali taqsimlash va fuqarolarning ehtiyojlariga tezkor javob berish imkoniyatini yaratadi. Fuqarolarga yo'naltirilgan dizayn, mobilga mos platformalar va shaxsiylashtirilgan xizmatlar aholining raqamli platformalardan samarali foydalanishini oshiradi va shaffoflikni ta'minlaydi.

Raqamli davlat xizmatlarining iqtisodiy ta'siri ham muhimdir: byurokratik kechikishlar kamayadi, xizmatlar tezlashadi, tadbirkorlik va investitsiya muhiti yaxshilanadi, resurslar samarali ishlatiladi. Shu bilan birga, tizimlar barqaror va chidamli bo'lib, pandemiya yoki iqtisodiy inqirozlar davrida ham xizmatlarning uzluksiz ishlashini ta'minlaydi.

Doimiy monitoring, samaradorlik ko'rsatkichlarini belgilash, foydalanuvchi qoniqishini o'lchash va xalqaro tajribalar bilan solishtirish orqali hukumatlar xizmatlarni takomillashtirish va yangi texnologiyalarni tatbiq etishda samarali strategiyalarni ishlab chiqishi mumkin. Natijada, raqamli transformatsiya mamlakat iqtisodiy o'sishiga, ijtimoiy inklyuzivlikka, jamoat ishonchining oshishiga va kelajakdagi qiyinchiliklarga moslashuvchan jamoat sektorini yaratishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. United Nations. E-Government Survey 2022: Digital Government in the Decade of Action. New York: United Nations, 2022.
2. World Bank. Digital Government Transformation: Global Practices and Economic Impacts. Washington D.C.: World Bank Publications, 2021.
3. OECD. Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Digital Age. Paris: OECD Publishing, 2020.
4. Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and E-Government. *Government Information Quarterly*, 2012, 29(4), 504–511.
5. Deloitte. Global Digital Government Benchmarking Report. Deloitte Insights, 2021.
6. United Nations Development Programme (UNDP). Innovative Digital Solutions for Public Service Delivery. New York: UNDP, 2019.
7. Gil-Garcia, J. R., Pardo, T. A., & Nam, T. Digital Government: Technology and Public Sector Performance. New York: Routledge, 2018.
8. Accenture. Public Service in the Digital Era: Transforming Citizen Experience and Operational Efficiency. Accenture Research, 2020.