

Қ.С. Рахманов, Б.Б. Алимов

**ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИСИНИНГ
ФАОЛИЯТ САМАРАДОРЛИГИНИ
ОШИРИШДА АХБОРОТ
ТИЗИМЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ**

P-30.

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ПРЕЗИДЕНТИ ХУЗУРИДАГИ
ДАВЛАТ БОШҚАРУВИ АКАДЕМИЯСИ

Қ.С. Рахманов, Б.Б. Алимов

**ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИСИНИНГ ФАОЛИЯТ
САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШДА
АХБОРОТ ТИЗИМЛАРИДАН
Фойдаланиш**

Рисола

114444

2 экз.

TDIU
kutubxonasi

43

ARMAT

х

«Tafakkur qanoti»
Тошкент – 2019

Тақризчилар:

- М.С.Якубов** Мухаммад ал-Хоразмий номидаги Тошкент ахборот технологиялари университети “Ахборот технологиялари” кафедраси профессори, техника фанлари доктори
- И.Э.Насруллаев** Лойиҳа бошқаруви миллий агентлиги “Лойиҳавий бошқарув ва стратегиялаш” бўлими катта мутахассиси

Рахманов Қ.С., Алимов Б.Б.

Давлат хизматчисининг фаолият самарадорлигини оширишда ахборот тизимларидан фойдаланиш. / Рисола. / Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси. / Тошкент. “Tafakkur qanoti”, 2019 й. 96 б.

Мазкур рисола Ўзбекистон Республикаси Инновацион ривожланиш вазирлигининг ПЗ-20170929253 – “Давлат бошқаруви соҳасида мутахассисларни тайёрлаш ва давлат хизматчилари малакасини ошириш бўйича махсус таълим йўналишларини ишлаб чиқиш ҳамда улар фаолияти самарадорлигини баҳолашнинг замонавий услубларини жорий этиш” мавзундаги амалий лойиҳаси доирасида тайёрланган.

Рисолада давлат хизматчиси фаолият самарадорлигини оширишда ахборот тизимларидан фойдаланишга алоҳида тўхталиб ўтилган. Давлат хизматчилари ахборот тизимларидан фойдаланишда нималарга эътибор беришлари лозимлиги, халқ билан мулоқотда қандай замонавий АКТдан фойдаланиш бўйича керакли маълумотлар келтирилиб, давлат хизматчиларининг ижтимоий тармоқ ва электрон почтадан фойдаланишда нималарга эътибор беришлари лозимлиги ҳамда маълумотларни етказиб беришда инфографикадан фойдаланишга оид мавзулар ёритилган.

Шунингдек, рисолада хорижий давлатларнинг давлат хизматчилари томонидан фойдаланиб келинаётган ахборот тизимлари ҳақида ҳам маълумотлар берилган.

Рисола давлат хизматчилари, олий таълим муассасалари, таълим тизимида фаолият кўрсатаётган илмий ходимлар, соҳа мутахассислари ва кенг доирадаги ўқувчиларга мўлжалланган.

Ўқув-услубий қўлланма Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги давлат бошқаруви академияси Ўқув-услубий кенгашининг 2019 йил 17-июндаги 6-сон қарори билан нашрга тавсия этилган.

© ЎЗР Президенти ҳузуридаги ДБА, 2019 й.

© «Tafakkur qanoti», 2019 й.

ISBN 978-9943-577-88-6

КИРИШ

Ҳозирги XXI аср – ахборот технологиялари асрида ҳаётимизни замонавий ахборот-коммуникация технологиялари (АКТ)сиз тасаввур этиб бўлмайди. Бугун биз тез суръатлар билан ўзгариб бораётган, инсоният ҳозирга қадар бошидан кечирган даврлардан тубдан фарқ қиладиган ўта шиддатли ва мураккаб бир замонда яшаймиз. Ер юзининг қайсидир бурчида қандай воқеа юз бермасин, одамзод бу ҳақида дунёнинг бошқа бир чеккасида туриб зудлик билан хабардор бўлмоқда. Янгиликлар Интернет ва ижтимоий тармоқларда геометрик прогрессия кўринишида тезлик билан тарқалмоқда.

Бугунги кунда замонавий ахборот майдонидаги ҳаракатлар шу қадар тиғиз, шу қадар тезкорки, энди илгаригидек, бу воқеа биздан жуда олисда юз берибди, унинг бизга алоқаси йўқ, дея бепарво қараб бўлмайди. Ҳаётимизнинг бирор-бир соҳасини ахборотсиз тасаввур қила олмаймиз.

Маълум бир ташкилот мисолида кўрадиган бўлсак, агар у ишлаб чиқариш ёки бошқа соҳа бўлишидан қатъи назар, ўз маҳсулотлари ёки хизматларини миқдорларга етказиб бериш ҳақида қайғурмаса, миқдорларнинг талаб ва таклифларини ўрганмаса ёки ўз рақобатчилари фаолияти билан танишиб чиқмаса, ўз келажagini тасаввур қила олмайди. Ҳозирда миқдорлар билан ишлашда тесқари алоқа биринчи ўринга чиқиб бормоқда.

Шуни таъкидлаб ўтиш керакки, wearesocial.com¹ маълумотларига кўра 2018 йил бошида дунё аҳолиси 7,59 млрд. дан ошди. Уларнинг 55%и шаҳарларда истиқомат қилади, аҳолининг 53%и эса, яъни 4,02 млрд. дунё аҳолиси Интернет тармоғи фойдаланувчилари ҳисобланади. Уларнинг 68%и, яъни, 5,1 млрд. аҳолининг ўз мобиль телефони мавжуд бўлса, 2,9 млрд. аҳоли ижтимоий тармоқларда фаол тарзда фаолият олиб борар экан.

2019 йилда дунё аҳолиси сони 2018 йилга нисбатан 1,1%га ошган бўлса, мобиль фойдаланувчилар сони 2%га, Интернет фойдаланувчилар сони 9,1%га, ижтимоий тармоқлардаги фойдаланувчилар сони 9,1%га ва мобиль телефон орқали ижтимоий тармоқлардан фойдаланувчилар сони 10%га ошган. Бу орқали жуда катта ҳажмдаги ўсиш тенденциясини кўриш мумкин².

Рақамлардан кўриш мумкинки, аҳоли билан мулоқот олиб боришда замонавий АКТдан фойдаланиш замон билан ҳамнафас бўлишга олиб келади.

Албатта, ҳар бир ташкилот ёки муассаса ўз фаолиятида замонавий АКТдан самарали фойдаланиши лозим. Бу қандай амалга оширилади? Аввало, ташкилотнинг Интернет тармоғида ўз веб-саҳифаси ва ижтимоий тармоқларда (твиттер, телеграмм, facebook ва бошқалар) ўз каналлари бўлиши лозим.

¹<https://wearesocial.com>– “Биз ижтимоий тармоқдаимиз” веб-саҳифаси.

²<https://wearesocial.com>– “Биз ижтимоий тармоқдаимиз” веб-саҳифаси

Энди бу соҳани давлат бошқаруви даражасида кўрадиган бўлсак, унинг аҳамияти муҳимлигига амин бўламиз. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёев таъкидлаганидек: “Халқ давлат идораларига эмас, давлат идоралари халқимизга хизмат қилиши керак” деган тамойил остида ҳар бир вазирлик, кўмита, банк ёки ташкилот фаолият олиб бориши лозим. Демак, бу ишни амалга оширишда, албатта, давлат хизматчилари замонавий АКТдан самарали фойдаланишлари лозим. Чунки вазирлик ёки кўмита битта бўлса, у хизмат кўрсатадиган фуқаролар сони 33 млн. дан ортиқ. Демак, улар билан мулоқотни йўлга қўйиш учун, Президентимиз таъбири билан айтганда, фуқароларни рози қилиш учун фуқаролар билан мулоқот қилишнинг қулай бўлган воситаларидан фойдаланиш лозим. Бу эса замонавий АКТсиз амалга оширилмайди.

Албатта, бу ишларни амалга оширишда давлат хизматчиларидан замонавий АКТдан фойдаланиш бўйича ўзига яраша малака ва билимлар талаб этилади.

Шуни таъкидлаб ўтиш керакки, Жаҳон банки томонидан “электрон ҳукумат” тизимини шакллантириш бўйича чиқарилган инфографикада энг муҳим бўлган йўналишлар келтириб ўтилган.



Жаҳон банкининг очик мулоқот инфографикаси.

Унда бежизга “Раҳбарият” энг юқори даражага қўйилмаган. Демак, “электрон ҳукумат” тизimini шакллантиришда оддий сўз билан айтганда, раҳбар ходимлар ёки давлат хизматчиларининг ўрни бекиёс. Бунинг учун эса давлат хизматчилари замонавий АКТдан фойдаланишлари лозим ва бу, ўз навбатида, давлатда ошқоралик ва шаффофликни таъминлашга хизмат қилади.

Ушбу рисолада давлат хизматчилари ўз фаолият доираси самарадорлигини оширишда ахборот тизимларидан самарали фойдаланишида нималарга эътибор беришлари лозимлиги, халқ билан мулоқотда қандай замонавий АКТдан фойдаланишига оид мавзулар ёритилган.

Шунингдек, рисолада хорижий давлатларнинг давлат хизматчилари томонидан фойдаланиб келинаётган ахборот тизимлари ҳақида ҳам маълумотлар берилган.

1-БОБ. АХБОРОТ ТИЗИМЛАРИНИНГ ДАВЛАТ БОШҚАРУВИДАГИ ЎРНИ

1.1. Ахборот – давлат бошқарувининг асоси

Давлат бошқарувини худди ахборот жараёни сифатида қараш мумкин, чунки унда ҳам ахборотлар олинади, тўпланади, қайта ишланади, узатилади ва ундан фойдаланилади. Иерархик бошқарув тизимининг ўзини эса ахборот тизими дейиш мумкин. Шунинг учун бошқарув жараёни куйидагиларни ўз ичига олади:

- ахборотни сақлаш ва қайта ишлаш;
- бошқарув объектини функционаллаштириш ва ривожлантириш имкониятлари бўйича ахборотлар олиш;
- бошқарув объекти бўйича бошқарув натижалари тўғрисида маълумот олиш (тескари алоқа);
- олинган маълумотлар таҳлили ва у асосида объектни ривожлантириш бўйича қарорлар қабул қилиш.

Амалиётдан маълумки, ихтиёрий давлат органининг (структураси, ходимлари) бирламчи фаолиятида ахборот муҳим аҳамиятга эга. Вазифаларни бажариш билан боғлиқ бўлган барча жараёнлар ахборот орқали амалга оширилади. Ушбу жараёнларни шартли равишда уч босқичга бўлиш мумкин:

- ахборотни қабул қилувчи тизимни яратиш;
- ахборотни қайта ишлаш;
- ахборотни амалга ошириш.

Ахборот ёрдамида объект ва субъект ўртасидаги алоқалар, бошқарув тизимининг бошқа элементлари ва фаолият муҳити орасидаги алоқа ахборотни бошқаришнинг асосий воситаси сифатида кўриб чиқиш имконини беради.

Давлат бошқарувида айланаётган маълумотлар турли хил бўлиб, ўзига хос табиати ва шаклларига эга. Ташқи сиёсат, иқ-

тисодий, ижтимоий-сиёсий, экологик ва бошқа тушунчаларни ифодаловчи янги - “давлат маълумоти” деган тушунча пайдо бўлмоқда ва у давлат ҳамда жамиятда амалга оширилаётган турли жараёнларнинг динамикасини ўз ичига олмақда.

Давлат ахбороти ўз қийматига эга ва норматив ҳужжатлар, бошқарув қарорлари ва ҳаракатлар учун асос бўлиб хизмат қилади.

Давлат органларини ахборотлар билан таъминлаш, маълумотларни қайта ишлаш асосида бошқарув қарорларини қабул қилиш асосий мақсад саналади. Бу мақсадга эришиш учун бир қатор масалаларни ҳал этиш лозим бўлади: бирламчи ахборотни йиғиш, саралаш, давлат органи бўлимлари ва ходимлари ўртасида маълумотларни тақсимлаш, қайта ишлаш учун тайёрлаш, тўғридан-тўғри қайта ишлаш, қайта ишланган кўринишда бошқарув органига тақдим этиш, таҳлил маълумотлари айланиши, тўғридан-тўғри ва қайта алоқаларни таъминлаш. Катта миқдордаги маълумотлар оқимидан самарали бошқарув ечимларини олишда замонавий АКТдан фойдаланмасдан туриб керакли натижаларга эришиб бўлмайди.

Давлат бошқаруви органларига келаётган ва қайта ишланаётган ахборотларни йўналиши ва белгиларига кўра ҳар хил синфларга ажратиш мумкин. Ахборотлар расмий ва иорасмий, умумий ва соҳавий, горизонтал ва вертикал бўлиши мумкин. Бошқарув органида ахборотларини бўлишда, биринчи ўринда раҳбар учун ахборотлар ва иккинчи ўринда лавозим бўйича бошқа шахсларга тегишли ахборотлар ажратилади.

Маълумки, давлат бошқарувида ҳажми, динамикаси ва ранг-баранглигига кўра кўп миқдордаги ахборотлар айланади. Унинг бир қисми бошқарув характериға эга бўлса, бошқа қисми масштаби бўйича давлат ва жамият ўртасидаги миллионлаб

фуқароларнинг қизиқишлари ва эҳтиёжлари билан боғлиқ алоқаларни ўзида акс эттиради.

Ҳозирги вақтда бутун дунёда бошқарув ахборотларини тартибга келтириш бўйича катта муаммолар мавжуд. Бу муаммони, ўз навбатида, Интернет тармоғидаги, умуммиллий ва жаҳон миқёсидаги талабларни ҳисобга олган ҳолда ечиш талаб этилади. Бир нечта давлатларда “қоғозбозликка қарши кураш” бўйича меъёрий ҳуқуқий-ҳужжатлар қабул қилинган³. Ҳозирги вақтда давлат бошқарув тизимларининг имкониятларидан келиб чиқиб кўп маблағ талаб этмаган ҳолда, ташкилотнинг бошқарув ахборотини такомиллаштиришнинг бир нечта йўналишлари мавжуд.

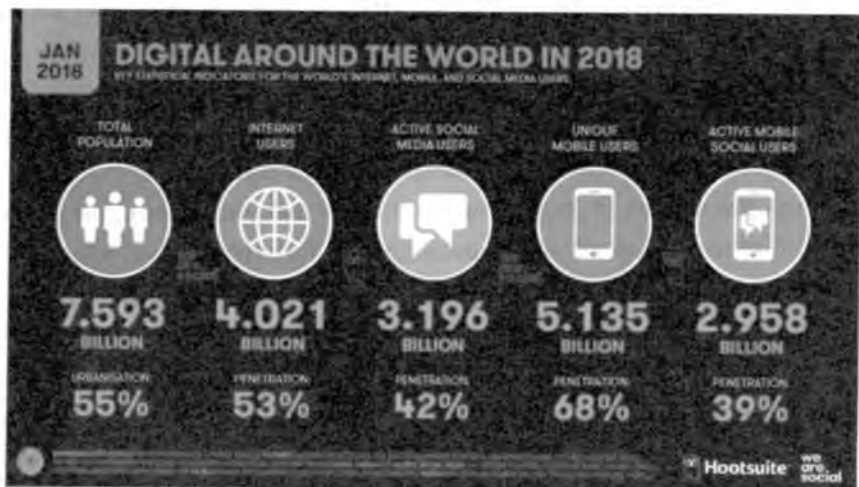
Биринчи навбатда, бошқарув ахборотларининг ҳаракатлари ва уларнинг параметрларини ҳисобга олиш. Бошқарув ахборотларининг энг зарур масалаларидан бири сифатида унинг такорланиши, параллел келиши ва дублерлиги ҳисобига ахборотнинг қисқариб кетишини олиш мумкин. Шунингдек, бошқарув ахбороти структурасини аниқ белгилаб олиш лозим. Чунки ахборот шундай ҳаракатланиши ва шундай параметрларга эга бўлиши керакки, у давлат бошқаруви органлари, раҳбарлар ва бошқарув жараёни иштирокчиларининг ахборотга бўлган талабини қондириши лозим.

1.2. Ахборот тизимларининг давлат бошқарувидаги ўрни

Барчамизга маълумки, дунё аҳолиси сони 8 млрд. га яқинлашаётган бир даврда бутун дунёни Интернет глобал тармоғи эгаллаб олоқда. Дунёнинг ихтиёрий нуктасида бўлаётган воқеа

³ Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2010 йил 22 июлдаги “Республикада қоғозни тежаш ва ундан оқилона фойдаланишга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 135-сонли Қарори. <http://www.lex.uz/docs/1659619>

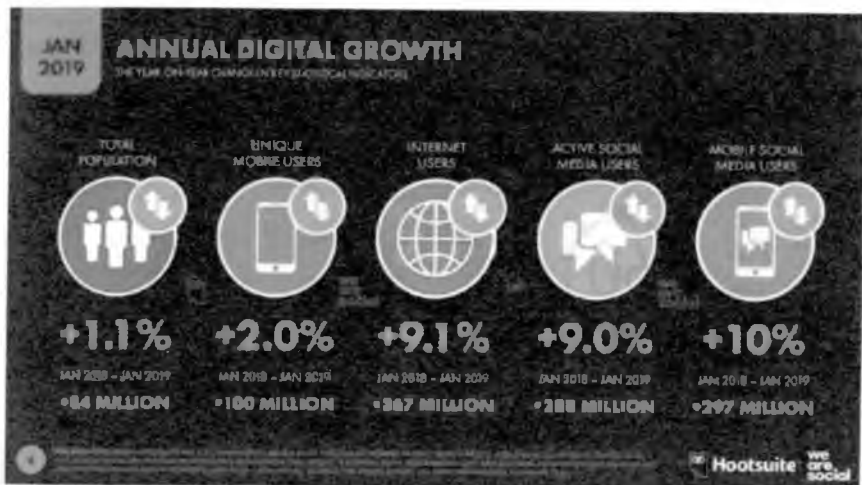
ва ходисалардан дунё аҳолиси қисқа сониялар ичида хабардор бўлмоқда. Бунда, албатта, замонавий ахборот технологияларининг ўрни катта.



1.1-расм. Дунё бўйича 2018 йил рақамларда⁴.

1.1-расмдан кўриниб турибдики, 2018 йилнинг январь ойидан бошлаб, дунё аҳолисининг 53%и ёки 4,02 млрд. киши Интернет фойдаланувчилари, 5,2 млрд. киши уяли алоқа воситасига эга ва деярли 3 млрд. киши ижтимоий тармоқларда фаол эканлигини кўришимиз мумкин. Ушбу рақамлар йил сайин арифметик прогрессия сингари ўсиб бормоқда.

⁴<https://wearesocial.com> – “Биз ижтимоий тармоқдамыз” веб-саҳифаси



1.2-расм. Дунё бўйича 2018 ва 2019 йиллардаги ўсиш.

1.2-расмдан кўриш мумкинки, дунё аҳолиси 2019 йилда 2018 йилга нисбатан 1,1% га ошган бўлса, мобиль телефондан фойдаланувчилар сони 2%га, Интернет фойдаланувчилари сони 9,1%га, ижтимоий тармоқлардаги фойдаланувчилар сони 9,1%га ва мобиль телефон орқали ижтимоий тармоқлардан фойдаланувчилар сони 10%га ошган. Ушбу кўрсаткичлар жуда катта ҳажмдаги ўсиш тенденциясидан дарак беради.

Бу тенденция орқали, ўз навбатида, бир дақиқа ичида Интернетда нималар содир бўлишини, 2018-2019 йиллар кесимида ўзгариш динамикаси ҳам ўзгариб бораётганлигини кўриш мумкин (1.3-расм).

1.3-расмга кўра, фойдаланиш турлари бўйича айрим платформаларда фойдаланувчилар сони ошаётган бўлса (масалан, Google, Facebook, Youtube, Instagram, Netflix ва бошқалар), айримларида фойдаланувчилар сони камайиб бормоқда (масалан, Twitter, Snapchat ва бошқалар).

2018 This Is What Happens In An Internet Minute



2019 This Is What Happens In An Internet Minute



1.3-расм. Бир дақиқа ичида Интернетда нималар содир бўлади?⁵

“Microsoft” асосчиси Билл Гейтс Интернет тўғрисида шундай деган: “Агарда сен Интернетда бўлмасанг, у ҳолда сен мавжуд эмассан”. Демак, ихтиёрий соҳа бўлишидан қатъи назар, ўз фаолият донрасини Интернет маконида “уй” курмасдан, замонавий ахборот тизимлари ва инновацион технологиялардан фойдаланмасдан туриб, кўзланган мақсадга эришиб бўлмайди.

Демак, халқ билан мулоқот қилишда, албатта, Интернетдан самарали фойдаланиш лозим. Юқорида таъкидлаб ўтганимиздек, ташкилот битта, фуқаролар ва юридик шахслар эса кўп. Ҳар бир фуқарога етиб боришнинг энг яқин йўли ахборот технологияларидан фойдаланган ҳолда ишлаб чиқилган ахборот тизимлари, дастурий маҳсулотлар, порталлар, сайтлар ва ҳоказоларни келтириш мумкин.

⁵<https://www.visualcapitalist.com/what-happens-in-an-internet-minute-in-2019/>

Энди, “ахборот”, “ахборот технологиялари” ва “ахборот тизимлари” тушунчаларига қонунчилигимизда қандай таъриф берилганлигига тўхталиб ўтадиган бўлсак, 2002 йилнинг 12 декабрь куни қабул қилинган Ўзбекистон Республикасининг “Ахборот эркинлиги принциплари ва кафолатлари тўғрисида”ги 439-II сонли Қонунида ахборотга қуйидагича таъриф берилган: **Ахборот**- манбалари ва тақдим этилиш шаклидан қатъи назар, шахслар, предметлар, фактлар, воқеалар, ҳодисалар ва жараёнлар тўғрисидаги маълумотлар.

Ўзбекистон Республикасининг Конституциясига мувофиқ, ҳар ким ахборот излаш, олиш, текшириш, тарқатиш, ундан фойдаланиш ва уни сақлаш ҳуқуқига эга. Ахборот олиш фақатгина қонунга кўра ҳамда инсон ҳуқуқ ва эркинликлари, конституциявий тузум асослари, жамиятнинг ахлоқий қадриятлари, мамлакатнинг маънавий, маданий ва илмий салоҳиятини муҳофаза қилиш, хавфсизлигини таъминлаш мақсадида чекланиши мумкин.

Қонунда келтирилганидек, очиқлик ва ошқоралик, ахборотдан ҳамма эркин фойдаланиши мумкинлиги ва ҳаққонийлик – ахборот эркинлигининг асосий принципларидир.

Энди, “технология” сўзига тўхталадиган бўлсак, “технология” - юнонча икки сўздан – “*технос*” (*techné*)- санъат, ҳунар ва “*логос*” (*logos*) – фан, таълимот сўзларидаи олинган. Демак, таърифлардан кўриш мумкинки, ахборот технологиясини санъат фани десак, хато бўлмайди.

Ўзбекистон Республикасининг 2003 йилнинг 11 декабрь куни қабул қилинган “Ахборотлаштириш тўғрисида”ги 560-II сонли Қонунида ахборот технологияларига қуйидагича таъриф берилган: **Ахборот технологияси** – ахборотни тўплаш, сақлаш, излаш, унга ишлов бериш ва уни тарқатиш учун фойдаланиладиган жами услублар, қурилмалар, усуллар ва жараёнлар.

Демак, оддий сўз билан айтганда, ахборотларни тўплашда электрон қурилмалардан фойдаланадиган бўлсак, ахборот технологияларидан фойдаландик, дейиш мумкин экан. Ахборотлар билан ишлаш орқали уларни электрон шаклда тўплаш орқали **ахборот ресурслари**, яъни ахборот тизими таркибидаги электрон шаклдаги ахборот, маълумотлар банки, маълумотлар базасига эга бўламиз. Бу ўз-ўзидан ахборот тизимларининг пайдо бўлишига олиб келади.

“Ахборотлаштириш тўғрисида”ги Қонунда ахборот тизимига: “Ахборотни тўплаш, сақлаш, излаш, унга ишлов бериш ҳамда ундан фойдаланиш имконини берадиган, ташкилий жиҳатдан тартибга солинган жами ахборот ресурслари, ахборот технологиялари ва алоқа воситалари”, деб таъриф берилган.

Ўз-ўзидан давлат бошқаруви тизимини ҳам ахборот тизимлари ва ахборот технологияларисиз тасаввур этиб бўлмайди. Бу борада давлат хизматчиларини замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан самарали фойдаланишлари учун давлатимиз томонидан “электрон ҳукумат” тизимини ривожлантириш борасида катта ишлар амалга оширилмоқда.

Жумладан, 2015 йилнинг 9 декабрь куни қабул қилинган Ўзбекистон Республикасининг “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги 395-сонли Қонунида: “электрон ҳукумат – давлат органларининг жисмоний ва юридик шахсларга ахборот-коммуникация техиологиялариини қўллаш йўли билан давлат хизматлари кўрсатишга доир фаолиятини, шунингдек, идоралараро электрон ҳамкорлик қилишни таъминлашга қаратилган ташкилий-ҳуқуқий чора-тадбирлар ва техник воситалар тизими”, деб таъриф берилган.

Кўриниб турибдики, ҳар бир давлат органи жисмоний ва юридик шахсларга АКТни қўллаш йўли билан давлат хизматлари кўрсатиши шарт, деб қайд этилган. Шу билан бирга,

давлат хизматларини кўрсатишда идоралараро электрон ҳам-корлик қилишни таъминлашга алоҳида урғу берилган.

Давлат бошқаруви соҳасида ахборот тизимларини шакллантириш учун, авваламбор, ҳар бир ташкилот ўзининг миссияси ва функционал вазифаларини аниқ белгилаб олиши зарур.

Жумладан, ташкилот олдида қандай мақсадлар, қандай вазифалар турибди ва бошқарув фаолияти қандай амалга оширилади каби аниқ режаларни белгилаб олиш лозим.

Миссияси – ташкилотнинг асосий мақсади.

Мақсади – юксак орзулар сари руҳлантириш.

Давлат хизматлари – жисмоний ва юридик шахслар учун кўрсатилаётган барча давлат хизматлари.

Масалаи, Сингапурнинг Давлат автомобиль назорати ташкилотининг миссияси ва мақсади сифатида қуйидагилар белгилаingan.

Миссияси – таълим, жалб этиш ва қоидаларни ижро этиш орқали йўл ҳаракатининг барча иштирокчилари хавфсизлигини таъминлашни ошириш.

Мақсади – Сингапур йўлларини дунёдаги энг хавфсиз йўлларга айлантириш (50 км/соат, ахборот компаниялари ва камералар, ёши катталар учун silver zone лар, светофор учун хариталар).

Шунингдек, Сингапур Таълим вазирлигининг миссияси ва мақсадида қуйидагилар белгиланган:

Миссияси – миллат келажагини белгиловчи инсонларни шакллантириш йўли билан миллат келажагини белгилаш. Таълим вазирлиги бизнинг фарзандларимизни барқарор таълим тизими билан таъминлайди, улар имкониятини ривожлантириб, уларни ўз оиласи, жамият ва давлат олдида масъулиятни ҳис қиладиган фуқаро бўлиб етишишига ёрдамлашади.

Мақсади—«Фикрловчи мактаблар, ўрганувчи миллат» ғояси 1997 йилда эълон қилинган эди. У келажакда юзага келиши мумкин бўлган муаммоларга дош бера оладиган ўйловчи фидокор фуқароларни ва XXI асрнинг талаб ҳамда эҳтиёжларига мос келадиган таълим тизимини тасвирлайди.

Фикрловчи мактаблар доимий равишда ўз олдига аниқ мақсадлар қўядиган ва талаб қиладиган, инновация, креативлик ва изланувчанлик орқали энг зўр йўлларни танлайдиган ҳақиқий маънодаги таълим муассасаси бўлади.

Ўрганувчи миллат эса бутун ҳаёти давомида таълимни рағбатлантирадиган миллий маданият ва ижтимоий муҳитни назарда тутди. Сингапурликлар ҳам шахсий, ҳам касбий нуқтаи назардан доимий равишда ўрганиш қобилияти ҳамда ўзгаришларга жамоавий тайёргарликни белгилаб беради.

Шiori: Биз самимийлик ва ҳалоллик билан профессионал хизмат кўрсатамиз.

Демак, ташкилот ўз олдига қўйган аниқ мақсадлари асосида аниқ функциялари бажариш жараёнларини баҳолаш мумкин бўлади. Бу орқали эса ташкилот фаолиятини ахборот тизими орқали шакллантириш ва ўз фаолиятини ахборот тизимлари орқали автоматлаштириши мумкин.

Шуни алоҳида таъкидлаш лозимки, бошқарув фаолиятининг ҳар хил турларига мос равишда ахборотга бўлган талаб ҳам турли хил бўлади. Бошқарув фаолиятини олиб боришда мунтазам назорат (қунлик, ойлик ва ҳоказо) қилиш муҳим ўрин тутди.

Назоратни самарали амалга оширишнинг энг асосий йўли ахборотнинг тарқалиши ҳамда ўрнатилган стандартлар асосида натижаларга эришиш ҳисобланади.

Давлат бошқарувида назоратни амалга оширишда эса ахборот тизимларининг аҳамияти катта.

Ахборотларни ҳосил қилишнинг турли хил усуллари мавжуд: ўзини ўзи кузатиш (билими, тажрибаси, маълумоти, бошқарув фаолияти ва коммуникативлиги), ўзаро алоқалари, хабарлар (хатлар, файллар ва бошқалар) ва аналитик таҳлил.

Шундай қилиб, бошқарув соҳасида ахборот-бошқарув жараёнининг вазиятини тавсифловчи, келажак ҳақида башоратни амалга оширадиган, аниқ маъмурий вазифаларни ҳал қилиш учун фойдали бўлган, бирор масалаларни ечиш ва тушунтириш учун муҳим восита саналади. У тушуниладиган ва баҳоланган янги маълумотдир.

Бошқарувда ахборот ҳар қандай маълумот, хабарлар, маълумотлар масала ечимини шакллантириш жараёнида қўлланилади.

Шуни таъкидлаш керакки, ташкилотнинг тузилишидан келиб чиққан ҳолда ундаги маълумотлар оқимини тасаввур қилиш мумкин. Ахборот тизими таъмиёти ва ташкилотнинг бошқарув тузилиши орасида ўзаро алоқа ва боғлиқлик мавжуд. Ахборот тизими, оддий қилиб айтганда, ташкилотнинг ички асосини ташкил этади. Агарда ташкилотнинг бошқарув структураси ўзгарса, автоматик равишда ахборот оқими ҳам ўзгаради.

Ташкилотнинг ортқча бўлимларга бўлиниши ва улар орасидаги номувофиқ координация ахборотлар оқими ўртасидаги мураккабликларни келтириб чиқаради. Шунингдек, ташкилот структурасининг тез-тез ўзгариб туриши бошқарув ахборот тизимини қуриш динамикаси ва мослашувчанлигини чеклайди.

Бошқарув тизимларини тақомиллаштиришнинг энг асосий йўналиши сифатида барча жабҳаларда замонавий, юқори самарадорли компьютер технологияларини оммавий тарзда қўлланилишини келтириш мумкин. Замонавий (АКТ) ташкилот-

нинг бошқарув структураси, регламенти, кадрлар салоҳияти, ҳужжатлаштириш тизими, ахборотни узатиш ва аниқлаш тизимининг ўзгаришига олиб келади.

Ахборот орқали бошқарувни татбиқ қилиш алоҳида аҳамиятга эга бўлиб, ахборот ресурсларидан фойдаланиш имкониятларини сезиларли равишда кенгайтиради.

Ахборот орқали бошқарув тизимини ривожлантириш ахборот ва билимларни қайта ишлаш, уни босқичма-босқич интеграциялашган автоматлаштирилган бошқарув тизимларигача ривожлантириш, ташкилотнинг барча даражадаги йўналишларини вертикал ва горизонтал тарзда қоплашга имкон беради.

Охириги йилларда ривожланган давлатларда, хусусан, АҚШ ва Японияда бошқарув тизимлари ижодий ахборот технологияларига мос равишда ривожланиб бормоқда. У юқори мақсадларга эришиш учун ахборотларни тўлиқ айланиш циклини (қайта ишлаш, узатиш ва бошқалар) камраб олмоқда. Буни, одатда, ахборот технологияларининг учинчи авлоди дейишади. У бошқарув тизимини компьютерлаштиришнинг энг олий босқичи саналиб, компьютерлар орқали бошқарув тизими, инсон ақлий меҳнати кучи ва электрон техника кучларини ижодий жиҳатдан бирлаштиради.

Бошқарувни тўлиқ камраб олган интеграцион автоматлаштирилган тизим куйидаги ахборот-бошқарув жараёнларини камраб олади: алоқа, тўплаш, сақлаш ва керакли ахборотга рухсат, ахборотларни таҳлил қилиш, индивидуал фаолиятни қўллаб-қувватлаш, дастурлаш ва махсус масалаларни ечиш.

Бошқарув ахборот фаолиятини замонавий автоматлаштиришнинг асосий йўналишига қуйидагилар киради:

- ахборот алмашиши жараёнини автоматлаштириш;
- электрон почта;
- ички алоқа воситалари;

- тармок;
- Интернет;
- ахборот тизимлари;
- идоралараро интеграцион ахборот тизимлари;
- электрон хужжат алмашиш тизими;
- видеоинформацион тизимлар;
- электрон рақамли имзо ва бошқалар.

Юқори тезликдаги ахборотларни узатиш тармоғи ва юқори самарали компьютер технологияларини татбиқ этиш орқали қурилган замонавий ахборот технологиялари ахборотларни тўплаш, нафақат матнли ёки график, балки аудио-видео шаклдаги катта миқдордаги ахборотларни тўплаш ва қайта ишлаш имконини беради.

Замонавий ахборот технологиялари орқали ўз фаолиятини такомиллаштириб бориш “электрон ҳукумат” тушунчасининг пайдо бўлишига замин яратди. Ҳозирда ҳар бир ташкилот ўз олдида турган вазифаларни бажариши учун, албатта, “электрон ҳукумат” тизимларидан фойдаланиши зарур. Агар олдин давлат секторлари ахборот технологияларини фақатгина ички фойдаланиш учун нишлатган бўлсалар, ҳозирги ахборот технологиялари ривожланган ва электронлаштириш асрида “тезлик, энг яхши, арзон ва қулай” тамойиллари асосида фаолият олиб бормоқда. Бунда, албатта, давлат хизматларини ҳисобга олган ҳолда фаолият олиб бориш зурур.

Шундай қилиб, “электрон ҳукумат” тизими орқали фуқароларнинг муаммолари ва эҳтиёжларини ҳисобга олган ҳолда ҳар бир давлат ўз давлат хизматларини таклиф этиши лозим.

Ҳар бир фуқаро давлат хизматчилари томонидан кўрсатилаётган давлат хизматлари учун у ёки бу идорадан бошқа идорага маълумотнома каби хужжатларни олиб юришлари керак

эмас. Бу ишлар фуқаронинг иштирокисиз амалга оширилиши лозим.

Ўзбекистон Республикасининг “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Қонунининг 8-моддасида: “Электрон давлат хизматлари кўрсатувчи давлат органи бундай хизмат кўрсатиш учун бошқа давлат органларида мавжуд бўлган ҳужжатлар ва маълумотларни олиши талаб этиладиган ҳолларда электрон давлат хизмати кўрсатиш «бир дарча» принципи бўйича амалга оширилади, бунда электрон давлат хизматлари кўрсатувчи давлат органи мазкур ҳужжатлар ва маълумотларни мустақил равишда, **ариза берувчининг иштирокисиз идоралараро электрон ҳамкорлик қилиш воситасида олади**”.

Қонунга кўра “электрон ҳукумат”нинг асосий принциплари деб қуйидагилар белгиланган⁶:

- давлат органи фаолиятининг очиклиги ва шаффофлиги;
- электрон давлат хизматларидан ариза берувчиларнинг тенг равишда фойдаланиши;

- «бир дарча» принципи бўйича электрон давлат хизматлари кўрсатиш;

- давлат органларининг ҳужжатларини бирхиллаштириш;
- электрон ҳукуматнинг ягона идентификаторларидан фойдаланиш;

- электрон давлат хизматлари кўрсатиш тартибини мунтазам такомиллаштириб бориш;

- ахборот хавфсизлигини таъминлаш.

Демак, “электрон ҳукумат” тизими асосида қуйидаги ишларни амалга ошириш мумкин:

1. Ахборотлашган жамият иштирокчилари учун давлатнинг очиклигини ва шаффофлигини ахборот тизимларини қўллаш ор-

⁶ “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни. 2015 йил 9 декабрь. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2015 й., 49-сон, 611-модда. 3-15 б.

қали таъминлаш давлат ва жамият ўртасидаги ҳамкорликни мустаҳкамлайди.

2. Фуқароларга давлат хизматларини тақдим этиш сифатини ошириш ва соҳасини кенгайтириш.

3. Давлат органлари фаолиятини оптималлаштириш (бошқарувни иомарказлаштириш, ахборот тизимлари, давлат органлари орасидаги ахборот алмашиш жараёнини яхшилаш орқали бошқарув юкмасини камайтириш, фуқаролар учун қулай бўлган давлат хизматларини тақдим этиш).

4. Бошқарувдаги бюджет харажатларини оптималлаштириш.

Шунинг учун ҳар бир давлат бошқарув органи зиммасида ўз фаолият доирасини оптималлаштириш учун қуйидаги вазифалар қўйилган:

- ҳужжатларни тайёрлаш сифатини ошириш;
- ижро интизомини мустаҳкамлаш;
- иш юритиш тартибини яхшилаш;
- ташкилотлар ўртасида ахборот алмашинувини тезлаштириш;
- қарорларни қабул қилиш тартибини соддалаштириш;
- ташкилот ва фуқаролар ўртасидаги хатолар сонини камайтириш ва иш вақтини сунистеъмом қилишни камайтириш;
- фуқаролар олдида давлат бошқарув органлари обрў-эътиборини мустаҳкамлаш;
- халқаро майдонда давлатнинг позицияларини ҳимоя қилиш.

Бошқарувда бюджет харажатларини оптималлаштиришда ёки иқтисод қилишда ахборот технологиялари қуйидаги афзалликларга эга:

- операцион харажатларнинг камайиши, яъни ишларни амалга оширишда давлат хизматчилари учун фуқароларни қабул қилишда вақтнинг тежалиши, бунда 75% иш вақти тежалиши мумкин (ахборотларни қидириш, таҳлил, ҳисобот ва маъ-

лумотларни тайёрлаш, ечимларни тайёрлаш, телефон суҳбатлари, ташриф буюрувчиларни қабул қилиш, хатоларни тўғрилаш ва зиддиятли вазиятларни муҳокама қилиш) ва бино харажатлари камайиши, почта жўнатмалари ва телефон суҳбатларига тўловлар ва эҳтиёт қисмлар харажатлари;

– расмий шаклдаги кўплаб тадбирларни ўтказишдаги харажатларнинг қисқариши, норматив ҳужжатларни мажбурий тарқатиш ва тақсимлаш, давлат бошқаруви органлари позицияси ва фуқароларни кўллаб-қувватлашга йўналтирилган PR ҳаракатлар ва бошқа тушунтириш ишлари, ташкилотни қайта ташкил этиш бўйича, яъни ваколатини ўзгартириш, кўчиши, ташкилот компетенцияларининг ўзгариши каби ҳар хил тадбирлар орқали алоқа қилиш;

– давлат эҳтиёжлари ва ресурсларни тақсимлаш учун танлов асосида тўғридан-тўғри харидларни амалга ошириш катта иқтисодий самара беради, ресурсларни сотишни амалга оширишда бир неча ҳолларда 1,5–4 маротабагача харажатлар қисқаради;

– ташкилотнинг иш самарадорлиги, кўплаб мувожаатларни тўғридан-тўғри кўриб чиқилиши иқтисодий самарадорликни ошириб, солиқлар тушумини кўпайтиради, ҳар хил иқтисодий низоларда давлат манфаатларини яхши ҳимоя қилади;

– юридик ва жисмоний шахслар учун давлат ва маҳаллий ҳокимият органлари билан алоқа қилиш вақтини камайтириш ҳисобига жисмоний ва юридик шахсларнинг вақт йўқотишларини камайтиришнинг бевосита иқтисодий самараси;

– давлатнинг инвестицион жозибадорлигини оширади ва тадбиркорликни ривожлантиришни рағбатлантиришнинг ҳам бевосита иқтисодий самараси катта.

Демак, давлат бошқарув органлари ва фуқаролар ўртасидаги мулоқотни йўлга қўйиш жамиятнинг ҳар томонлама ривожла-

нишига ҳисса қўшади. Бунда ижро этувчи органлар жамоатчилик билан алоқаларни ўрнатиш учун янги замонавий технологиялардан фойдаланиши, ўзаро мулоқот, ўзаро ишонч ва давлат ҳокимияти очиклигини ахборот тизимлари орқали амалга ошириш давлат хизматчиларига ҳам қулайликлар яратади.

Бу давлат хизматчилари ва жамоатчилик билан ўзаро алоқа тамойиллари асосида “электрон ҳукумат” тизимини куришда катта самара беради.

Тармоқлар ва ҳудудларни модернизация қилиш, уларнинг рақобатдошлик даражасини ошириш, экспорт салоҳиятини ривожлантириш масалалари доимий эътиборимиз марказида бўлиши лозим. Бунинг учун хорижий сармоялар ва илғор технологиялар ҳамда ахборот-коммуникация тизимларини барча соҳаларга янада фаол жалб этишимиз зарур бўлади.

Сайтдан “ташриф қоғози” сифатида фойдаланиш кўплаб компаниялар учун уларнинг сайтлари – “алоқа ўрнатиловчи биринчи нукта” ҳисобланади. Кўргазмада танишган одамингизга ташриф қоғозингизни (визитка) берсангиз, у ерда сайтингиз манзили ва Сиз билан боғланиш учун телефон рақамлари мавжуд бўлади. Эҳтиёткор мижоз Сизга ташриф қоғози сифати ёки ундаги олтин рангли нақшга қараб баҳо бермайди, у кимлигингизни аниқлаш учун сайтингизга ташриф буюриши турган гап. Шунда айнан сайт Сизнинг ташриф қоғозингизга айланади.

Бизнесингиз замон билан ҳамнафасми? Замон билан ҳамнафас бизнес истеъмолчиларга, аслида, маҳсулот эмас, гўзалликка дахлдорлик ҳиссини тақдим этади. Бундай бизнеснинг сайти ҳам мижозларда унинг ёзилган номи, таомномаси ва арт-директорянинг имижи сингари ўзгача эстетик завқ уйғота олиши лозим.

Мукаммал логотип ёки бренд – компания имижини бутуилай янгилашга қарор қилиб, етакчи агентликка ўз компаниянгизнинг янги брендини ишлаб чиқиш учун буюртма бердингиз, кейин эса буларнинг барчаси биргаликда қимматга тушишини ўйлаб, сайтингизни арзонроқ нарх айтган мутахассисларга ишондингиз. Бунда Сиз пулдан ютмайсиз, ишонаверинг! Аксинча, яратилган янги брендбук/логотип кадри йўқолиб, унинг устида иш олиб борган ўша етакчи дизайнерлар меҳнати бир пул бўлади.

Бизнесингиз онлайн хизмат кўрсатишдан иборатми? Пухта яратилмаган сайт – бу нафақат кўрқинчли ёки бемаъно расмлардан иборат дизайн, балки ноқулайлик дегани ҳамдир. Онлайн хизмат кўрсатишда сайт қулайлиги жуда муҳим, негаки, муваффақиятни конверсиянинг ўндан бир қисмигина аниқлаб беради. Шунинг учун ҳам дизайндан пулни аяш бизнесни муваффақиятсизликка маҳкум қилишдир.

1.3. Хорижий мамлакатларда давлат хизматчиларининг ахборот тизимларидан фойдаланиш тажрибаси

Жанубий Кореяда нафақат фуқаролар учун, балки давлат хизматчилари учун ҳам давлат томонидан кўплаб қулай шароитлар яратилган. Шулардан бири сифатида 2010 йилдан ўз фаолиятини бошлаган Smart Work Center (SWC)–Ақлли иш жойи марказларини келтириш мумкин.

Бундай марказлар давлат хизматчиларини узоғини яқин қилишга хизмат қилади. Маълумки, ҳар бир давлат хизматчиси ўз лавозим даражасида ташкил қилинган иш шароитларида фаолият олиб бориши керак. Албатта, бунда унинг яшаш манзилидан иш жойигача бўлган масофа ҳам инобатга олинishi зарур. Ҳозирги вақтда Кореяда шундай марказ-

лардан 30 таси фаолият олиб бормоқда. Шулардан: 5 таси Сеулда бўлса, 15 таси-маҳаллий ҳокимиятларда ва қолган 10 таси транспорт вокзалларида жойлашган. Ушбу марказлар фаолияти натижасида давлат хизматчиларининг ишга бориш вақти 92 минутдан 3 минутгача қисқарган⁷. Мазкур марказлар давлат хизматчилари учун қулай бўлган Интернетга уланган компьютер, семинарлар ўтказиш ва дам олиш учун хоналар ҳамда давлат хизматчилари учун қулай бўлган барча буюмлар билан жиҳозланган.

Ҳар бир марказда “электрон ҳукумат” тизими ва давлат платформаларига тегишли бўлган ихтиёрий ахборот тизимларига кириш имконияти мавжуд. Бу орқали ахборот тизимларининг ахборот хавфсизлиги таъминланган.

Ушбу марказдан фойдаланувчиларнинг марказга бўлган муносабати орқали уларни рағбатлантириб бориш тизими йўлга қўйилган. Марказда фаолият олиб борувчилар худди ўз иш жойида фаолият олиб бораётгандек уларга ойлик маош тўлаб борилади.

Буни Ўзбекистон мисолида оладиган бўлсак, вилоятдан Тошкентга хизмат сафари билан келган бирор-бир давлат хизматчиси ўз фаолиятини Тошкентда жойлашган шундай марказларда олиб борган ҳолда иш жойи билан алоқани узмай топшириқлар бериши ёки олиши ҳамда уни бажариши мумкин. Керак бўлса, ҳар хил учрашув ва семинарлар ҳам ташкил қилиши мумкин бўлади. Давлат хизматчиси томонидан ҳеч қандай харажат талаб қилинмайди.

Бундай марказларнинг самарадорлиги юқорилиги сабабли, уларни қуришда давлат шерикчилиги асосида хусусий секторни жалб қилиш, улар сонини ошириш орқали бутун давлатни қам-

⁷<https://www.smartwork.go.uz> - Ақли иш жойи марказ сайти веб-саҳифаси.

раб олиш, улар самарадорлигини ошириш режалаштирилган. Келажакда интеллектуал SWСларни очиш режалаштирилган.

Масалан, электрон шаклда давлат хизматлари кўрсатилиши Жанубий Кореяда давлат бюджети маблағларининг 1 млрд. доллар миқдорида тежалишига олиб келиб, 9 мингта давлат хизматчиси сони қисқарган. БМТ ҳисоб-китобларига кўра, умумий ижтимоий-иқтисодий самара эса 16 млрд. долларни ташкил этган.

Сингапурдаги савдо декларацияларини 100% электрон тарзда топшириш ва кўриб чиқишни назарда тутувчи «TradeNet» тизими ушбу мамлакатнинг халқаро савдодаги ўрнини сезиларли даражада яхшилаган.

Эстониядаги ягона давлат электрон тизими давлат Ялпи ички маҳсулоти (ЯИМ)нинг 2% тежалишини таъминлаган. Эстония солиқлар йиғиш ва Электрон иқтисодиёт индекслари бўйича биринчи ўринни эгаллайди.

Эстонияда SIM карталарда Мобил ID (mID) рақамли имзо тизими жорий этилган. Мобил ID дан фойдаланиш шахсий компьютерларга ҳеч қандай дастурий таъминот ўрнатишни талаб қилмайди, аниқ бир веб-браузерни сўрамайди, ихтиёрий мобиль телефонда ишлай олади ва mID ихтиёрий алоқа оператори томонидан қўллаб-қувватланади⁸.

mID орқали 2007 йилдан бошлаб қуйидаги ишлар амалга ошириб келинмоқда:

- банк операциялари;
- Интернет орқали овоз бериш;
- хужжатларни имзолаш;
- ҳайдовчилик гувоҳномаларини олиш учун ариза бериш;
- ҳуқуқий ва ижтимоий ҳимоя;
- солиқ декларацияларини тўлдириш;

⁸ Ega.ee

– мактаб ўқув режаси ва баҳоларга рухсат бериш;

– бизнесни рўйхатга олиш ва бошқалар.

mID орқали бир йилда 25 млн. операция амалга оширилиб, 300 дан ортиқ давлат хизматларидан ҳар бир фойдаланувчи ўртача 300 та операциядан фойдаланган.

mIDдаги рақамли имзо орқали битта операцияга кетадиган вақтни 20 дақиқага иқтисод қилган.

mID ва eID (электрон ID) дан фойдаланувчи фуқаро ҳар бир 5 иш кунда тежайдиган вақти бутун Эстония бўйича ЯИМнинг 2% миқдориди маблағни тежашга имкон берар экан. Одатда, Эстония ЯИМнинг 2%ини муҳофаага сарфлар экан.

2018 йил якунларига кўра, 524 млн. операциялар электрон рақамли имзолар орқали амалга оширилган. Бунинг натижасида фуқаролар ва компаниялар 630 млн. еуродан ортиқ маблағни тежашга ҳисса қўшган.

Давлат хизматларини онлайн форматга ўтказиш Қозоғистондаги маиший коррупцияни 67% қисқартирди.

Ўзбекистонда эса куйидаги ишлар амалга оширилмоқда:

– давлат органларини тубдан ислоҳ қилиш жараёни бошланган;

– барча ислоҳотлар халқ ва давлат орасидаги масофани кескин қисқартиришга қаратилган;

– давлат хизматлари кўрсатиш алоҳида долзарб ижтимоий-иқтисодий масалага айланмоқда;

– давлат хизматлари агентлиги ва давлат хизматлари марказлари ташкил этилди;

– ягона давлат интерактив хизматлари портали мавжуд;

– Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 15 февралдаги «Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини янада

комплекс ривожлантириш чоралари хақида»ги ПҚ-4193-сон Қарори имзоланди⁹.

Қарорга кўра, бизнес юритишда ортиқча бюрократик жараёнларни тубдан қисқартириш ва давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини янада ривожлантириш мақсадида 2019 йил 1 июндан бошлаб:

– жисмоний ва юридик шахслар давлат хизматлари марказларида фуқаролар доимий (вақтинча) рўйхатдан ўтган жойидан ва юридик шахслар почта манзилидан (жойлашган еридан) қатъи назар, давлат хизматларини экстерриториал тамойил бўйича олишга ҳақли;

– давлат хизматларини олиш учун Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали мурожаат этганда, давлат божи, йиғимлар ва бошқа тўловлар Марказлар орқали ёки бевосита хизмат кўрсатувчи органларга мурожаат этганда тўланадиган суммадан 90 фоиз миқдорида тўланади;

– Ягона портал орқали кўрсатилаётган давлат хизматлари учун давлат божлари ва йиғимларнинг Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлигининг бюджетдан ташқари жамғармасига йўналтириладиган қисми 20 фоиздан 10 фоизга камайтирилади ва бўшайдиган маблағлар қолган олувчилар орасида мутаносиб равишда тақсимланади;

– давлат хизматлари кўрсатувчи давлат органлари ва ташкилотлар давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган, Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Лойиха бошқаруви миллий агентлиги билан биргаликда белгиланадиган рўйхат бўйича маълумотларни ўзларининг маълумотлар база-

⁹<http://www.lex.uz/docs/4203364>

ларига ва ахборот тизимларига электрон кўринишда электрон маълумотлар базаларини шакллантириш учун киритиб борадилар.

Шунингдек, Республика Ички ишлар вазирлиги, Ер ресурслари, геодезия, картография ва давлат кадастри давлат кўмитаси, Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Давлат персоналлаштириш маркази, давлат хизматлари кўрсатувчи бошқа идора ва ташкилотларга ахборот хавфсизлиги талабларига риоя этган ҳолда ўзларининг идоравий ахборот тизимларида, ресурсларида ва маълумотлар базаларида мавжуд ва давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ахборот ва маълумотларни «Электрон ҳукумат» тизими идоралараро интеграциялашув платформасига тақдим этилишини ҳамда Агентликка зарур ахборот ва маълумотлардан фойдаланиш имконини таъминлаш вазифаси юклатилган.

Бундан кўришимиз мумкинки, аста-секинлик билан хорижий мамлакатлар тажрибаларидан фойдаланган ҳолда давлат хизматчилари фаолиятини автоматлаштириш борасида ишлар олиб борилмоқда. Жумладан, ахборот ва маълумотларни «Электрон ҳукумат» тизими идоралараро интеграциялашув платформаси орқали тақдим этилиши давлат хизматчиларининг фаолиятини сезиларли даражада қулайлаштиради.

2-БОБ. ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИЛАРИ ФАОЛИЯТИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШДА АХБОРОТ ТИЗИМЛАРИНИНГ ЎРНИ

2.1. Ўзбекистонда давлат хизматчиларини ахборот тизимларидан фойдаланишининг жорий ҳолати

Президентимиз Ш.Мирзиёев 2017 йилдан бошлаб юртимизда ижтимоий-иқтисодий ислохотларни олиб боришда фавқуллодда ҳолат эълон қилганликлари муносабати билан юртимизда кенг кўламли ишлар амалга оширилмоқда. Юртимизда ривожланиш жадал тезликда олиб борилмоқда. Бу ривожланиш тезлигига бардош бериш ва у билан ҳамнафас ҳаракат қилиш ҳар бир давлат хизматчисидан катта масъулиятни талаб этади. Юртимиздаги ҳар бир фуқаро бу ислохотлар таъсирини ўзи ҳис этмоқда ҳамда ислохотларни амалга оширишда фаол иштирок этишга ҳаракат қилмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.Мирзиёев томонидан, “Халқ давлат идораларига эмас, давлат идоралари халқимизга хизмат қилиши керак” тамойили остида ҳар бир ташкилот хизмат қилиши кераклиги таъкидлаб ўтилди. Ҳар бир ташкилотнинг фаолиятига бундан кейин халқ баҳо беришини, шунинг учун ҳар бир ташкилот ўз фаолиятини олиб боришда халқ манфаатларини ҳисобга олиб, уларга очиқлик ва шаффофликни таъминлаган ҳолда хизмат қилиши кераклиги очиқ-ойдин қайд этилди. Очиқлик ва шаффофликни таъминлашда эса ахборот тизимларининг аҳамияти катта.

Лекин ҳозирги даврда давлат хизматчиларининг ахборот тизимларидан фойдаланиш ҳолатини самарали деб бўлмайди.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2017 йил 22 декабрдаги Олий Мажлисга Мурожаатно-

масида давлат ташкилотлари томонидан давлат хизматларини кўрсатишда узундан-узоқ навбатлар юзага келиши қаттиқ танқид остига олинган эди.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг асосий яқунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маърузасида бу соҳани ривожлантириш борасида: “Бизнинг навбатдаги кечиктириб бўлмайдиган ва истиқболдаги вазифамиз – “Электрон ҳукумат” тизими самарали ишлашни таъминлашдан иборат. Ҳозирча у тўлиқ ҳажмда ишламаяпти. Айрим идоралар эса бу тизимга ёки уланмаган, ёки очиқ айтадиган бўлсак, уни нима қилишни ҳам билмайди.

2016 йилдаги айрим фактлардан ўзингиз хулоса чиқариб олинг. Давлат хизматлари ягона порталига 534 минг фуқаро ва юридик шахслардан келиб тушган мурожаатлардан 6 мингдан ортиғи ёки кўриб чиқилмаган, ёки уларга ўз вақтида жавоб берилмаган.

Рўйхатга олинган 4 мингдан ортиқ норматив-ҳуқуқий ҳужжатнинг атиги мингга яқини тизимга жойлаштирилган. Туман ва шаҳарлар ҳокимликларининг кўпида ушбу тизим самарасиз ишлатилмоқда.

Ҳатто технологик жараёнларни ва бошқариш тизимларини такомиллаштиришга жиддий эҳтиёж бўлган йирик корхоналар, ташкилот ва хўжалик бирлашмалари ҳам АКТни жорий этишда зарур ташаббус кўрсатмаяпти. Улар қаторида “Ўзбекнефтгаз”, “Ўздонмахсулот” компаниялари, “Ўзфармсанокат” концерни, “Ўзбекчармпойабзали” уюшмаси, “Ўзқурилишматериаллари” акциядорлик жамияти ҳам бор.

Бундай юзаки ёндашув билан кўплаб муаммоларимизни ечишимиз мумкинми? Шу сабабли яқин вақт ичида ана шу ишлар аҳволини муҳокама қилиб, бу борада тасдиқланган Миллий дастурни бажаришнинг самарадорлиги юзасидан кўрилган чора-тадбирлар, шунингдек, истиқболдаги вазифалар тўғрисида ахборот бериш керак”, – дея таъкидлаган.

Бундан кўриш мумкинки, ташкилотда АКТдан фойдаланишни тўғри ташкил этиш орқали ташкилотнинг фаолияти очиклиги ва шаффофлиги таъминланиши билан бирга, ташкилот ўз миқозлари ва халқ олдида обрў-эътиборга эга бўлади.

Бундан кейин ҳар бир ташкилот ўз фаолиятида АКТ ва ахборот тизимларидан фойдаланиши лозимлиги таъкидлангани ҳолда аҳоли билан мулоқот юритишни соддалаштириш мақсадида 2016 йилнинг 24 сентябридан pm.gov.uz – мурожаатлар портали ишга туширилган эди.

2019 йил июль ойига келиб, портал орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг 3 млн. дан ортиқ мурожаатлари келиб тушди. Бу мурожаатлар юртимиздаги мавжуд муаммоларни очиб берибгина қолмай, халқимизнинг улар билан мулоқот юритишда замонавий АКТдан фойдаланиши мумкинлигини кўрсатиб берди.

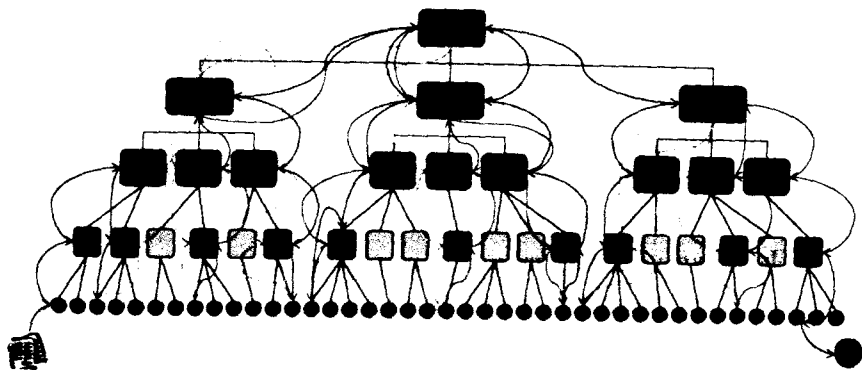
Бу эса давлат хизматчиларидан жисмоний ва юридик шахслар билан мулоқот олиб боришда ахборот тизимларидан фойдаланиши лозимлигини кўрсатиб турибди.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2017 йил 22 декабрдаги Олий Мажлисга Мурожаатномасида ташкилотлар томонидан юридик ва жисмоний шахсларга давлат хизматларини кўрсатишда сансалорлик, лоқайдлик, коррупция ва бюрократия каби иллатларнинг кўпайиб кетганлиги таъкидланганди. Бу эса давлат хизмати кўрсатувчи

ташкilot томонидан ахборот тизимларидан самарали фойдаланилмаётганидан далолат беради.

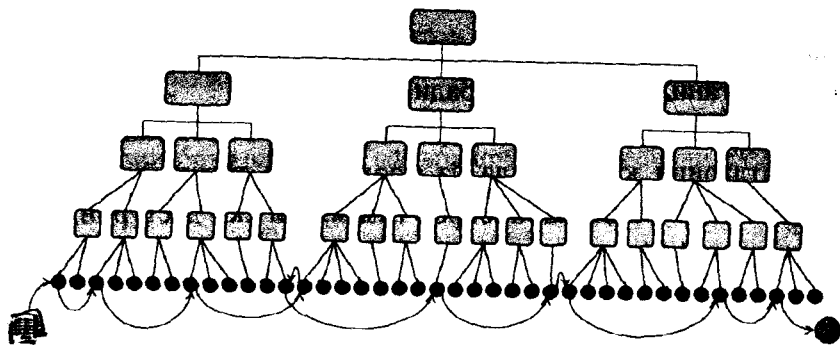
Шуни таъкидлаб ўтиш керакки, ташкilot томонидан давлат хизматларини кўрсатишда ўз фаолиятини тўғри йўлга қўйган ҳолда ишлаб чиқилган ахборот тизимлари ёки дастурий таъминотлардан фойдаланилганда эди, унинг самараси иккала томонга ҳам намоён бўлар эди.

Биринчидан, давлат хизматчисининг иш жараёни осонлашса, иккинчидан, унга келиб тушган мурожаатларга тўғри жавоб бериш жараёни ҳам осонлашган бўлар эди.



2.1-расм. Роллар нотўғри тақсимланган

Роллар нотўғри тақсимланган: масъуллар ҳар сафар раҳбар томонидан тайинланади, ходимлар ишни фақатгина тўғридан-тўғри кўрсатма асосида бажаришади. Бунда раҳбарнинг роли – ижрочи.



2.2-расм. Роллар тўғри тақсимланган

Роллар тўғри тақсимланган: барча масъуллар белгиланган, ходимлар жараёи доирасида функционал алоқада. Бунда раҳбаринг роли – назоратчи.

Демак, ишларни тўғри тақсимлаш орқали юкори самарадорликка эришиш мумкин.

Шуни ҳам таъкидлаш керакки, айрим ҳолларда жараёини тўғри таҳлил қилмаган ҳолда, яъни соддалаштирмай ва ортиқча жараёнларни олиб ташламай, унга ахборот тизимларининг татбиқ этилиши тескари натижа бериши тайин. Шуинг учун, ахборот тизимларини татбиқ этишда албатта, жараён тўлиқ соддалаштирилган ҳолда кўриб чиқилиши лозим. Бу орқали биз давлат хизматчисининг иш фаолияти самарадорлигини ахборот тизимлари орқали оширган бўламиз.

Агарда давлат хизматчилари фаолиятини баҳолаб бориш тизими жорий этилса, яъни давлат хизматчисининг фаолиятини жамоатчилик назорати остида баҳолаш йўлга кўйилса, бунинг самараси катта бўлади.

Давлат хизмати — ариза берувчиларнинг сўровларига кўра амалга ошириладиган, давлат органларининг вазифаларини бажариш бўйича улар томонидан кўрсатиладиган хизмат.

Шунииси аниққи, давлат хизматчилари томонидан ахборот тизимларидан фойдаланган ҳолда хизмат кўрсатиш бюрократия ва коррупциянинг олдини олишга, давлат хизматларини кўрсатишда қулайлик, очиқлик ва шаффофликни таъминлашга, давлат хизматчилари томонидан касбий этика қоидалари ва функционал вазифаларига амал қилиш, шунингдек, масофадан туриб хизмат кўрсатиш ва давлат хизматчиси фаолиятини баҳолаб боришга имкон бўлади.

Албатта, ҳар бир давлат хизматчиси томонидан фаолияти мониторингининг очиқ ва ошқора тарзда юритилиши ва фаолияти баҳолаб борилиши натижасида уларни рағбатлантириш бўйича мезонларни шакллантириш мумкин. Шунингдек, бунда унинг фаолиятига баҳо берувчи халқнинг баҳоси ҳам муҳим аҳамиятга эга.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 14 декабрдаги Ф-5146-сонли Фармойишининг 3.7-бандига кўра¹⁰, Ягона интерактив давлат хизматлари порталида давлат ва хўжалик бошқаруви органлари, ҳуқуқ-тартибот органлари ва уларнинг раҳбарлари фаолиятини баҳолаш майдончасини, шунингдек, аҳоли билан ишловчи давлат хизматчилари фаолиятининг самарадорлиги ва очиқлигини баҳолашнинг рейтинг тизимини ишлаб чиқиш вазифаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги, Адлия вазирлиги, Давлат бошқаруви академияси ва Савдо-саноат палатаси зиммасига юклатилган.

Давлат хизматчиларини баҳолаш тизими кўрсаткичлари ва мезонлари мустақил тарзда давлат ташкилотлари томонидан

¹⁰ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 14 декабрдаги “Президент Шавкат Мирзиёевнинг Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганнинг 25 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузасида қўйилган вазифаларни амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисидаги” Ф-5146-сонли Фармойиши 3.7-банди. lex.uz.

кўрсатилаётган давлат хизматларидан фойдаланувчилар томонидан баҳоланади.

Давлат ташкилотлари фаолиятини қуйидаги мезонлар орқали баҳолаш режалаштирилган:

- давлат ташкилотлари хизматчиларининг компетентлиги, хушмуомалалиги ва хайрихоҳлиги;

- давлат ташкилоти томонидан кўрсатилаётган хизматнинг сифатидан қониқиши.

Ҳозирда бу тизимни такомиллаштириш бўйича ишлар олиб борилмоқда. Давлат хизматчилари ва умуман, фуқароларни ахборот тизимларидан фойдаланиш самарадорлигини оширишда хорижий давлатлар тажрибасини олдинги параграфларда кўриб чиққан эдик.

2.2. Ахборот тизимлари жорий этилишидан олинадиган самара

Фуқарога қандай фойда беради? Давлат бошқарувиغا АКТнинг жорий этилиши барча фуқароларга фойда бермасдан қолмайди. Шунини таъкидлаш лозимки, давлат бошқарувиغا АКТнинг жорий этилиши билан сарфланадиган харажатлар давлат ва давлат хизматчисининг асаби, вақти ва давлат бошқаруви органларининг ўзаро интеграцион алоқада бўлишига сарфланадиган бошқа чиқимларни тежаб қилиниши эвазига тезда ўзини қоплайди ва давлат бюджетига катта фойда келтиради. Албатта, бундан фуқароларнинг ҳам харажатлари камаяди.

Ҳар бир фуқаро коммунал хизматларга ҳақ тўлаш ва паспорт столидан маълумотнома олиши учун толиқтирувчи навбатда туришлар, пенсия ишларини расмийлаштириш, ҳар хил маълумотномалар олиш билан боғлиқ ортиқча тартиб-қоидалар, солиқ декларациясини тўлдириш учун туман ёки шаҳар мар-

казига мунтазам равишда қатнаш, йўлкира харажатлари, вақтнинг кетиши, сарсонгарчиликлар билан боғлиқ вазият узлуксиз такрорланиб туради.

Шунингдек, фуқаронинг давлат бошқаруви органлари ходимлари билан мулоқоти давомида юзага келадиган бу кундалик ташвишларнинг охири йўқ оқими бизларнинг ҳар биримиздан жисмонан ҳозир бўлиши, хонама-хона юриш ва айти бир масала юзасидан кўп сонли амалдорлар билан бевосита мулоқотда бўлишни талаб этади. Бундан ташқари, турли хил қоғозбозликларга тоқат қилиш зарурлигини айтмайсизми?

Шунинг учун, давлат бошқаруви, хусусан, фуқаролар билан ишлашда, яъни G2C тизимга АКТ жорий этилишининг биринчи ва асосий ютуғи ушбу барча харажатлардан халос бўлишдадир. Бунда, албатта, давлат органлари, банклар, нотариус идоралари, ташкилотлар – барчаси киради.

Фуқароларнинг идорама-идора сарсон бўлишининг олди олинади ва уларнинг вақтлари қисқаради. Бунинг учун, албатта, фуқароларга уларнинг кундалик зарур давлат хизматларини интерактив давлат хизмати шаклига ўтказиш, ундан электрон фойдаланиш имконини бериш йўли билан ушбу муаммони самарали ҳал этиш мумкин.

Ҳозирда юртимизда 300 дан ортиқ давлат хизматлари электрон шаклга ўтказилган.

Қозоғистон Республикасида амалга оширилаётган ишларни кўриб чиқамиз. Маълумотларга кўра, egov.kz- Қозоғистон Республикаси электрон ҳукумат портали орқали 2018 йил якунларига кўра, 230 миллион мурожаатга хизмат кўрсатилган¹¹.

Бундан ташқари, mGov мобилъ иловаси орқали - 14 630 710 та, Ягона ойна марказларидан - 149 664 081 та, ерау – электрон

¹¹<http://egov.kz/cms/ru/information/about/stat> - Қозоғистон электрон ҳукумат портали.

тўлов тизими орқали - 69,096,973,698 та, Telegramм боти орқали - 227,646 та ҳамда электрон рақамли имзо орқали pki.gov.kz – портали орқали 3 859 306 та хизматлар кўрсатилган.

Электрон давлат хизматларининг қуйидаги топ 5 талигига кўплаб мурожаатлар бўлган:

- манзил маълумотномалари – 113 млн.;
- мол-мулкка эгалик қилиш ҳуқуқи бўйича маълумотнома – 29 млн.;
- мол-мулки бор ёки йўқлиги бўйича маълумотнома – 19 млн.;
- нафақа ҳисоб-китоби бўйича маълумотнома – 13 млн.;
- судланганлик ҳақида маълумотнома – 6 млн.

Кўриниб турибдики, биз ҳозирда бундай рақамларга етиш учун ишларимизни жадаллаштиришимиз керак. Жумладан, Қозоғистонда бу соҳани мотивация орқали ривожлантириш борасида қуйидаги акциялар доимий равишда ўтказиб келинади:

- egov.kz - бепул купонлар акцияси;
- egov.kz - орқали “Солиқни тўла ва совғани ютиб ол” акцияси ва бошқаларни мисол қилиш мумкин.

Шунингдек, бу соҳа бўйича ҳар ойда телеграммдаги [@egovkz](https://twitter.com/egovkz) боти ва [Twitter](https://twitter.com/egovkz) да ижтимоий тармоқлар орқали викториналар ташкил этилади.

Бундан ташқари, Қозоғистон Республикасида “Электрон ҳуқумат” тизимини ривожлантириш бўйича олиб борилаётган ишларни ёритаётган журналистлар ўртасида ҳар йили танлов ташкил этилган. Бу ҳам, ўз навбатида, журналистларга мотивация беради.

egov.kz порталида ҳар бир электрон шаклдаги давлат хизматларидан фойдаланиш бўйича видеороликлар жойлаштирилган бўлиб, бу фойдаланувчиларга қулайликлар яратади.

Масалан:

– Мол-мулк эгалари учун турар жойи бўйича вақтинчалик рўйхатдан қандай ўтиш?

– Манзил бўйича маълумотномани қандай қилиб олиш?

– Нафақа бадаллари гувоҳномасини қандай олиш?

– Никоҳдан ўтиш бўйича онлайн аризани қандай топшириш?

– Коммунал тўловларни қандай тўлаш?

– Ёш болани болалар боғчасига навбатга қандай қилиб қўйиш?

– Фуқаролик паспортини қандай олиш мумкин? каби бошқа кўплаб хизматларнинг видеоролиги фуқароларга тақдим этилган.

Шунингдек, Россия Федерациясида ҳам электрон ҳукумат тизими жадал суръатлар билан ривожланмоқда. Россия Федерациясида давлат интерактив хизматларидан фойдаланувчилар сони ҳам диққатга сазовор¹²:

– давлат хизматлари ва иловалардан ҳар ой фойдаланиладиган хизматлар сони - 12,7 млн.;

– “Электрон ҳукумат” порталидан рўйхатдан ўтганлар сони - 59% аҳоли¹³;

– Ягона идентификация ва аутентификация тизимидан рўйхатдан ўтказувчи марказлар сони – 10,8 минг (ЕСИА - единая система идентификации и аутентификации) та.

Шунингдек, 2018 йилда Россияда давлат хизматларининг 70%и электрон шаклга ўтказилган.

Россияда давлат хизматлари порталининг 2018 йилги статистик маълумотлари қуйидагича:

¹² www.gosuslugi.ru – Россия Федерацияси давлат хизматлари Интернет портали.

¹³ 2019 йил маълумотларига кўра, Россия аҳолиси 146.8 млн. (<https://ru.wikipedia.org/>)

-портал ва мобиль илова орқали 2.8 млрд. хизмат кўрсатилган;

-86,5 млн. киши порталдан рўйхатдан ўтган;

-48,2 млн. маротаба 56,4 млрд. рубллик хизмат кўрсатилган;

-728,8 млн. маротаба портал мобиль версиясидан фойдаланилган.

Шунингдек, порталда Ҳаётий вазиятлар бўлими ташкил қилинган бўлиб, ундан қуйидаги шаклдаги хизматлардан фойдаланиш мумкин:

-МЧЖни рўйхатдан ўтказиш;

-автомобилни сотиб олиш ва расмийлаштириш;

-туғилган жойи бўйича фарзандини рўйхатдан ўтказиш;

-нафақахўрларга нафақа тайинлаш ва тўлаш;

-фарзандини туғилганлиги учун нафақа олиш ва бошқа маълумотлар.

Мисол учун, бугунги кунда Эстонияда ушбу «электронлаштирилган» мамлакат фуқароларига ва меҳмонларига шаҳар йўловчилар ташиш транспортида йўлқира тўлашдан бошлаб тиббий суғуртагача бўлган 250 дан ортиқ онлайн давлат хизматлари кўрсатилмоқда.

Германия ҳукумати тармоқли ресурслар – Интернет ва Интернет орқали рақамлаш ва тақдим этиш мумкин бўлган 450 дан ортиқ хизматлар ва сервисларни белгилади. Бу ҳам чегара эмас, 2025 йилда ушбу мамлакатда онлайн хизматлари рўйхатини 1,2 мингдан ортиқ номгача кенгайтириш режалаштирилмоқда.

Давлат бошқарувининг ахборот-коммуникация тизимлари бугунги кунда кўплаб мамлакатлар аҳолисининг кундалик ҳаётига тобора кенгроқ жорий этилмоқда. Ушбу тизим хизматларидан айримлари қуйидагилардан иборат:

– солиқ декларацияларини тақдим этиш ва шахсий тўловларни, жумладан, даромад солиғи, мол-мулк солиғи ва ҳоказоларни амалга ошириш;

– ижтимоий таъминот хизматларидан фойдаланиш, грантлар ва қарзлар олиш;

– сўров ва етказиб бериш функциялари билан биргаликда фуқаролик ҳолатининг кўплаб далолатномаларини расмийлаштириш (масалан, туғилганлик ҳақида гувоҳнома, никоҳни қайд этиш ва ҳоказо);

– шахсий ҳужжатлар: паспортлар, ҳайдовчилик гувоҳномаси ва бошқаларни расмийлаштириш;

– фуқароларни доимий ёки вақтинча яшаш жойи бўйича рўйхатдан ўтказиш, манзил ўзгарганлиги тўғрисида билдиришнома ва маълумотномалар;

– шикоят ва аризаларни қабул қилиш, юридик маслаҳат бериш хизматлари;

– иш излаш ва мутахассисларнинг касб даражасини электрон тест синовидан ўтказиш бўйича меҳнат биржалари хизматлари;

– соғлиқни сақлаш тизими хизматлари (интерактив маслаҳатлар, қабулга ёзиш ва ҳоказолар);

– олий ўқув юртларига кириш тест синовлари, ҳайдовчилик ҳуқуқини олишга имтиҳонлар топшириш, масофадан туриб ўқитиш усули билан давлат таълим муассасаларида малака ошириш ва бошқалар;

– даромадлар, дивидендлар тўғрисида ахборот ва маслаҳатлар олиш;

– кредитлар, имтиёзлар ва лицензияларни онлайн расмийлаштириш;

– ҳар хил бадалларни, коммунал хизматлар ҳақини тўлаш ва кўплаб бошқа хизматлар.

Жаҳон тажрибасидан маълумки, ҳар бир давлат томонидан юридик ва жисмоний шахсларга ўртача ҳисобда 5000 та атрофида интерактив давлат хизмати кўрсатилиши мумкин экан.

Шундай қилиб, АКТ тизимларининг давлат бошқарувиغا кенг жорий этилиши гувоҳнома, маълумотнома ва ҳоказолар учун фуқароларининг шахсан давлат органларига келишлари заруриятини камайтиради, истиқболда эса бундан бутунлай халос қилади. Кўплаб мамлакатлар тажрибасини жорий этишнинг дастлабки босқичидаёқ қутилган мақсадга – сўровларга хизмат кўрсатиш тезлигини ошириш ва кутиш вақтини камайтириш ҳисобига фуқароларнинг давлат хизматларидан фойдаланишини энгиллаштиришга эришилади.

Юридик шахсларга қандай фойда беради? Юқорида биз айнаи бизнес рақобат шароитида яшаб қолиш учун ўзининг доимий равишда такомиллашувига интилиш туфайли замонавий АКТни ривожлантириш ва фаол жорий этишнинг асосий ҳаракатлантирувчи кучи сифатида майдонга чиққанлигини қайд этган эдик. АКТ тизимларининг давлат бошқарувиغا жорий этилиши ҳам соғлом тадбиркорлик ва хусусий ташаббусни ривожлантириш ҳамда бизнес тузилмаларнинг самарали инновация бошланмалари учун қулай муҳит яратишга бўлган эҳтиёжларига жавоб беради.

Умуман, G2C ички тизимидаги муносабатларнинг ўзига хос “реинжиниринги”ни амалга ошириш, яъни G2C ички тизимида, иқтисодиёт соҳасидаги давлат бошқарувининг амалдаги тизимини давлат ва бизнес тузилмаларининг умумий иши йўлида – бизнес субъектларидан ҳар бирининг раванқ топиши, бутун мамлакатнинг раванқ топиши учун уларнинг тадрижий ўзаро ҳамкорлигининг самарали механизмига айлантириш муҳим.

Муносабатларнинг ушбу тизим остида қуйидагилар реинжинирингнинг асосий субъектлари ҳисобланади:

– бюджет ва солиқларни тартибга солиш,
– давлат органлари ва тижорат тузилмаларининг ўзаро ик- тисодий ҳамкорлиги,

– кредитлар, инвестициялар ва бошқа молиявий ресурслар- ни бошқариш,

– тижорат фаолиятини лицензиялаш ва бошқалар.

Бунда ушбу ва бошқа масалалар бўйича давлатнинг бизнес сектор билан мавжуд директив ва назорат қилувчи муноса- батларини маданиятлироқ ўзаро шериклик муносабатлари оқимларига кўчириш. Бу қуйидагиларни таъминлаши зарур:

– бизнес тузилмалар олдида турган қоғозбозлик ва маъму- рий тўсиқларни бартараф этиш;

– давлат бошқарувининг ортиқча бўғинларини қисқарти- риш, тартибга солиш юқини камайтириш ва ҳужжатлар айла- нишининг рақамли технологияларини кенг жорий этиш йўли билан бизнес жараёнлари ва транзакцияларни тезлаштириш, соддалаштириш ва арзонлаштириш;

– қонунлардан ва бозор талабларидан келиб чиқиб, ресурс- ларни мақсадга йўналтириш ва эркин бошқариш;

– ривожланиш дастурларини қўллаб-қувватлаш.

Ушбу вазифаларни ҳал этишга қуйидаги масалалар бўйича бизнес субъектларига электрон давлат хизматлари кўрсатиш ти- зминини дадиллик билан ривожлантириш йўли билан эри- шилади:

– компанияларни давлат рўйхатидан ўтказиш ва қайта рўй- хатдан ўтказиш;

– ваколатли ташкилотлардан лойиҳа ҳужжатларига рухсат- номалар олиш ва улар билан келишиш (экология, қурилиш, табиий ресурслардан фойдаланиш);

– лицензиялар олиш ва уларни узайтириш;

– юридик маслаҳатлар, қонун ҳужжатларига ўзгартиришлар тўғрисида ўз вақтида ва тўлиқ ахборот олиш;

– бюджетга (даромад, фойда, кўшилган қиймат, йўл, ер солиқлари ва бошқалар) ва бюджетдан ташқари фондларга мажбурий корпоратив тўловларни амалга ошириш;

– экспорт-импорт операциялар бўйича товарга илова қилинадиган ҳужжатларни ва боғхона тўловларини расмийлаштириш;

– бухгалтерия, солиқ ва статистика ҳисоботини расмийлаштириш ва бошқалар.

Бунда электрон тижорат (*e-Commerce*)ни ривожлантириш G2C тизимости хизматларининг муҳим сектори ҳисобланади.

Ушбу йўналишнинг долзарблиги аён. Биринчидан, айнан *e-Commerce* воситалари билан давлат харидлари ва буюртмалари бўйича тендерларни ташкил этиш, давлат инвестиция ва инновация лойиҳаларни, ижтимоий дастурларни амалга ошириш соҳасида давлат ва бизнеснинг ўзаро иқтисодий ҳамкорлиги самарали амалга оширилиши мумкин.

Иккинчидан, *e-Commerce* ривожланишни рағбатлантириб, давлат бу билан ҳам бизнес субъектларига, ҳам аҳолига давлат хизматлари кўрсатиш учун зарур бизнес муҳити яратилишига кўмаклашади. Яъни G2B ва G2C тизимостилари электрон ҳукумат тизимида фуқаролик-ҳуқуқий ва хўжалик-ҳуқуқий муносабатларининг зарур инфратузилмасини ташкил этувчи B2B (*businessstobusiness*) ва B2C (*businessstocitizens*) муносабатлари билан табиий равишда тўлдирилади.

Давлат хизматчисига қандай фойда беради? Давлат хизматлари кўрсатиш самарадорлигини оширишнинг асосий тамойиллари қуйидагилар:

– миллий стандартларни ишлаб чиқиш;

– аҳоли талабларига мувофиқ равишда давлат хизматларини кўрсатишда мослашувчанлик;

– ягона дарча принципини кенг оммалаштириш, яъни давлат хизматлари маркази фаолиятини такомиллаштириш;

– идоралараро ҳамкорликни оптималлаштириш, турли идоралар базасини умумлаштириш;

– аҳолига бир вақтнинг ўзида бир нечта бир-бирига боғлиқ давлат хизматларини кўрсатиш.

Бу орқали қуйидагиларга эришилади:

– шаффофлик таъминланади;

– коррупциянинг олди олинади;

– давлат бошқаруви самарадорлиги ҳар бир поғонада оширилади;

– давлат ва жамият орасидаги алоқанинг янги канали ташкил этилади;

– халқнинг давлат органларига бўлган ишончи ошади;

– давлат хизматлари тақдим этилиши сифати ва самарадорлиги ошади.

Электрон ҳукумат стратегиясининг АҚШ, Буюк Британия, Канада, Сингапур ва бошқа давлатларда амалий татбиқ этилиши:

– давлат хизматлари кўрсатиш тизимини ягона тармоққа бириктириш имкониятини берди;

– аҳолининг давлат хизматлари олишини бир неча баробар енгиллаштирди;

– иқтисодий жиҳатдан самарасиз идора ва ташкилотлар фаолиятига чек қўйилди;

– коррупция хавфининг олди олинди.

2.3. Давлат ташкилотларида Президент виртуал қабулхонаси тизимида ишлашни самарали ташкил этиш

Ўзбекистон Республикаси Президенти виртуал қабулхонасининг ташкил этилишига Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 21 сентябрдаги “Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари билан ишлашни тубдан такомиллаштириш” бўйича 117-сон мажлис баённомаси асос бўлган.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 28 декабрда қабул қилинган «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тизimini тубдан такомиллаштиришга доир чора-тадбирлар тўғрисида»ги Фармонига мувофиқ, мурожаатлар билан ишлашнинг сифат жиҳатидан янги ва самарали тизими яратилди. Мазкур тизимнинг асоси бўлган Президент виртуал қабулхонаси ва Халқ қабулхоналари бевосита давлат раҳбарига мурожаат қилиш, халқ билан доимий мулоқот олиб бориш, одамларни қийнаб келаётган муаммоларни ҳал этишнинг таъсирчан механизмига айланди. Ўтган қисқа давр ичида Президент виртуал қабулхонасига 3 миллиондан ортиқ мурожаат келиб тушгани ҳам бунинг яққол тасдиғидир.

Портал, бир томондан, халқимизнинг давлат ҳокимиятига ва қонун устуворлигига бўлган ишончи тобора ошиб бораётганидан далолат берса, иккинчи томондан, жамиятимизда замонавий АКТ самарали татбиқ этилаётгани, халқимизнинг улардан фойдаланиш даражаси юксалиб бораётгани, одамлар яратилган имконият ва қулайликлардан ўз кундалик ҳаётида тўғри ва мақсадли фойдалана олаётганини кўрсатмоқда.

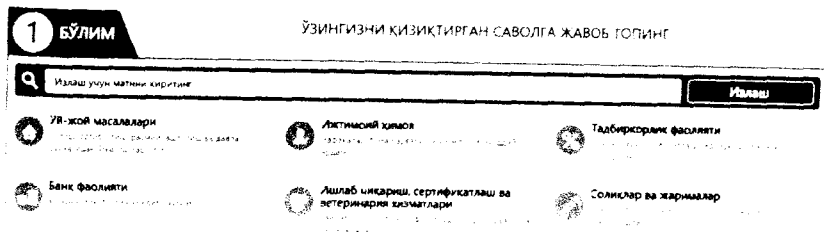
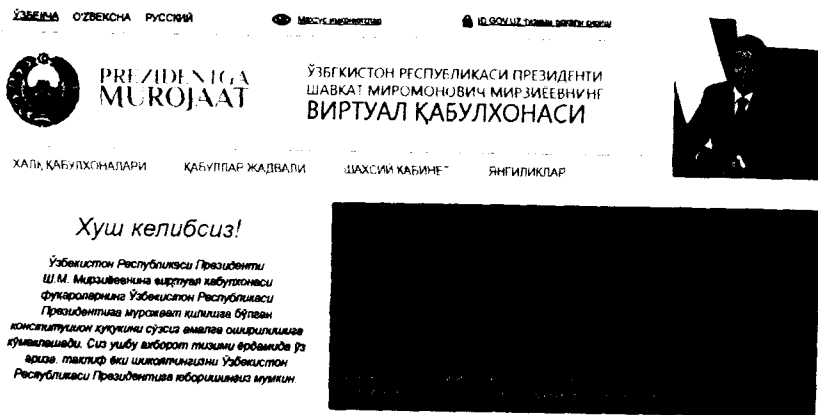
Ўтган даврда мурожаатлар билан ишлаш тизимида тўп-ланган катта тажриба ва ўтказилган чуқур таҳлиллар, фуқароларимизнинг бу борадаги фикр-мулоҳазалари, талаб ва истакларидан келиб чиққан ҳолда виртуал қабулхона дастурий тизimini янада такомиллаштириш устида иш олиб борилди.

Бинобарин, 2017 йил 11 сентябрда янги таҳрирда қабул қилинган Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги ЎРҚ-445-сонли Қонунида ҳам мурожаатчилар учун қўшимча қулайликлар яратиш кўзда тутилган эди.

Портал **pm.gov.uz** домени остида фаолият олиб бориб, бунда «**pm**» қисқартмаси - «Президентга мурожаат» тарзида талқин қилинади.

Мурожаат юбориш шакли ҳам ўзгармаган: мурожаатларни 0-800-210-00-00 ёки 10-00 қисқа рақамларига қўнғироқ қилиш, **pm.gov.uz** манзилидаги махсус мурожаат шаклини тўлдириш орқали ёхуд Халқ қабулхоналарига ташриф буюриб юбориш мумкин.

2.3-расмда порталнинг асосий интерфейси келтирилган.



2.3-расм. Президент виртуал қабулхонаси асосий саҳифаси

Порталнинг асосий вазифаси – Ўзбекистон Республикасида жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш бўйича ягона тизим вазифасини бажариш.

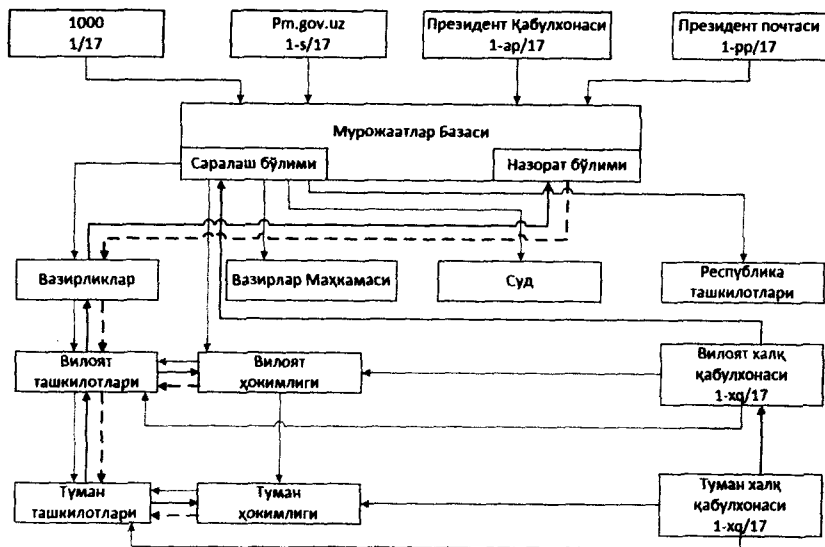
Порталнинг мақсади куйидагилардан иборат:

- жисмоний ва юридик шахслар билан давлат органлари ўртасидаги ўзаро алоқани ривожлантириш;
- жисмоний ва юридик шахслар муурожаатлари билан ишлашда давлат органлари ҳамкорлигининг самарадорлигини ошириш;
- жисмоний ва юридик шахслар муурожаатларини бир нуқтадан қабул қилишни ташкиллаштириш;
- жисмоний ва юридик шахслар муурожаатларини тегишли давлат органлари томонидан тез ва сифатли кўриб чиқилишини таъминлаш;
- жисмоний ва юридик шахсларининг шахсий маълумотлари хавфсизлигини таъминлаш.

Президент виртуал қабулхонасига муурожаатлар куйидаги шаклларда келиб тушиши мумкин:

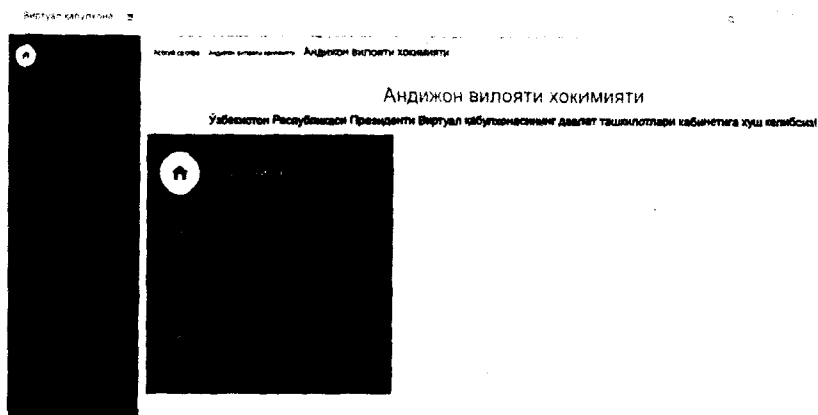
- 1000 телефонн орқали (1/18);
- Pm.gov.uz портали орқали (1-s/18);
- Президент қабулхоиалари орқали (1-ap/18);
- Президент почтаси орқали (1-pp/18).

Ҳар бир шаклда келиб тушган муурожаатлар яхлит ягона маълумотлар базасида жамланади. Муурожаатлар билан ишлаш схемаси туман халқ қабулхонасидан тортиб, токи Президент маъмуриятигача боғланган бўлиб, ҳар бир даражадаги фойдаланувчи учун автоматлаштирилган ишчи ўрни ишлаб чиқилган (2.4-расм).



2.4-расм. Президент виртуал қабулхонасининг ишлаш схемаси

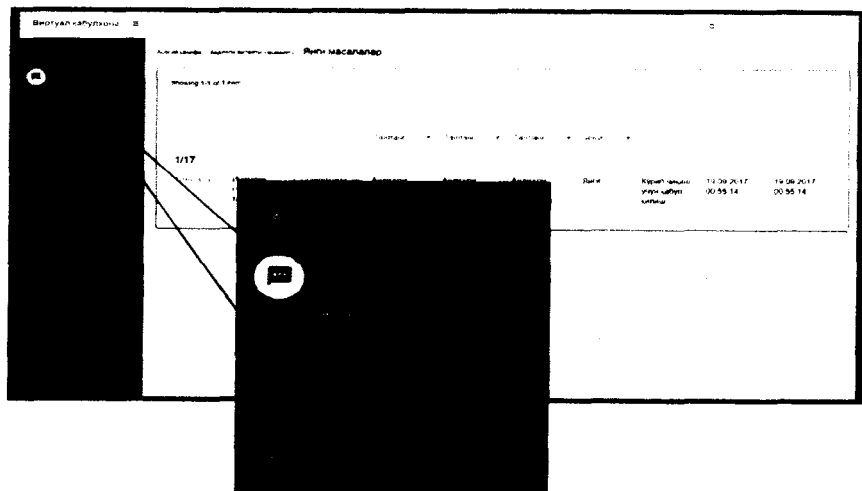
Виртуал қабулхонага келиб тушган мурожаатлар билан <https://cabinetpm.gov.uz> орқали фаолият олиб борилади. Ҳар фойдаланувчи учун шахсий кабинет ишлаб чиқилган (2.5-расм).



2.5-расм. Фойдаланувчи шахсий кабинети

Шахсий кабинетнинг интерфейси жуда содда ҳамда қулай яратилган бўлиб, фойдаланувчини қалғитувчи ортиқча маълумотлар мавжуд эмас.

Фойдаланувчи асосий саҳифасида умумий статистик маълумотлар, мурожаатлар реестри ҳамда ташкилий масалалар юзасидан зарурий маълумотлар келтирилган.



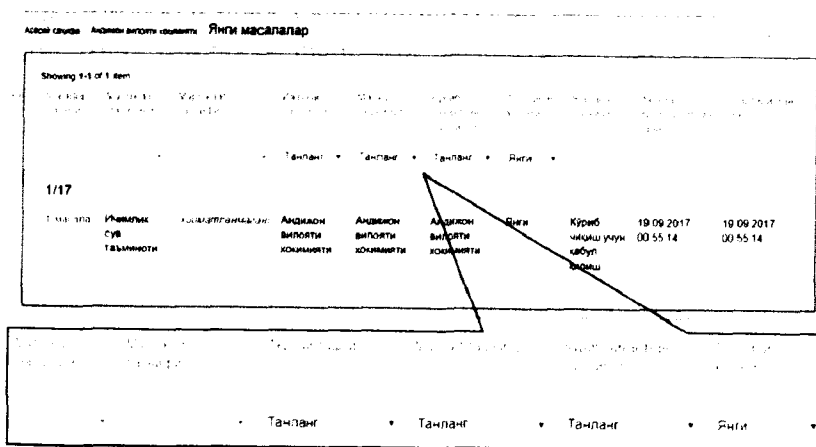
2.6-расм. “Масалалар” бўлими

“Масалалар” бўлими қуйидаги саҳифалардан ташкил топган:

- янги;
- жараёндаги;
- жавоб берилган;
- ўрганишдаги.

Мурожаатда кўрсатилган масалалари билан ишлашда шундай имконият қўшилганки, келиб тушган мурожаатда келтирилган масалалардан келиб чиққан ҳолда мурожаат бир ёки бир нечта масалаларга бўлинади (2.7-расм). Бу эса мурожаат билан

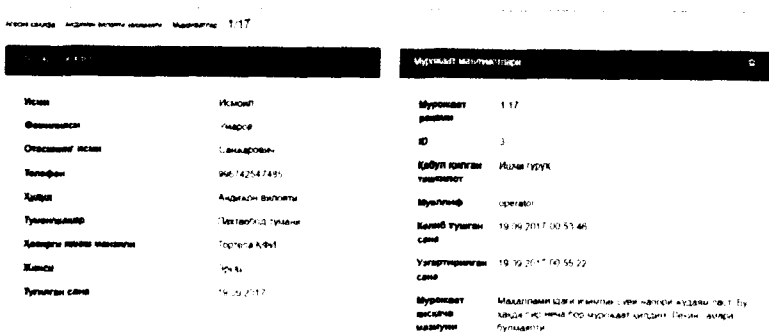
ишлаш самарадорлигини ошириши билан бирга, битта мурожаатга бир нечта ташкилот жавоб беришига тўғри келади.



2.7-расм. Мурожаатни масалаларга бўлиш.

Мурожаатни масалаларга бўлгандан сўнг ҳосил бўлган саҳифа орқали масалалар таснифи, масъул ва ижрочи ташкилот, топшириқ ҳолати бўйича саралаш имконияти ишлаб чиқилган.

Мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала билан ишлаш саҳифасидан тегишли маълумотарни олиш мумкин (2.8-расм).



2.8-расм. Мурожаатнинг кўриниши.

Чап томондаги саҳифада мурожаатчи ҳақида маълумот тақдим қилинади (муурожаатчи исми, фамилияси, телефон рақами, яшаш манзили, жинси ва туғилган санаси каби маълумотлар).

Ўнг томонда эса муурожаат юзасидан маълумот келтирилган (муурожаат рақами, қабул қилган ташкилот, келиб тушган сана, муурожаатнинг қисқача мазмуни).

Муурожаатда кўрсатилган масалани қабул қилиш жараёнида қуйидаги ишлар бажарилиши мумкин (2.9-расм).

Масала расмни	1-масала
Муурожаат расмни	1.17
Муурожаат муносабати	Коммунал хужалик
Муурожаат мазмуни	Ушаким ул дариш, и
Назароти ташкилот	Ички гуруҳ
Ишроқи ташкилот	Андимон вилояти ҳокимлиги
Маълумот ташкилот	Андимон вилояти ҳокимлиги
Аудио шикоятни ташкилот	Андимон вилояти ҳокимлиги
Мураб	10
Ташкилот раёни	1000
Жараёни бошати	Кўриб чиқиш иши қабул олинди
Ишроқи амалларнинг сано	10.09.2017 00:00:14
Рақамларнинг сано	19.09.2017 00:00:11
Муурожаатни қабул қилиш ташкилот	10-09-2017
Мураб	100000
Сўраш ташкилот	100000

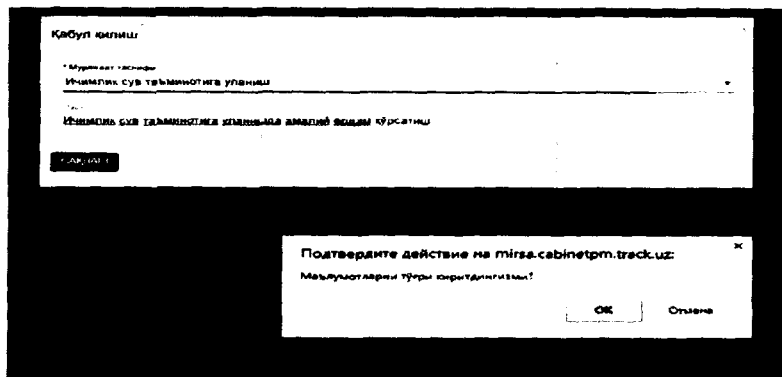
Маълумотни юзатиб олинг... Қаради ташкилот

ҚАЙТА ҚИЛДИ... ҚАЙТА ҚИЛДИ... ҚАЙТА ҚИЛДИ... ҚАЙТА ҚИЛДИ... ҚАЙТА ҚИЛДИ...

2.9-расм. Масалани ўрганиш саҳифаси

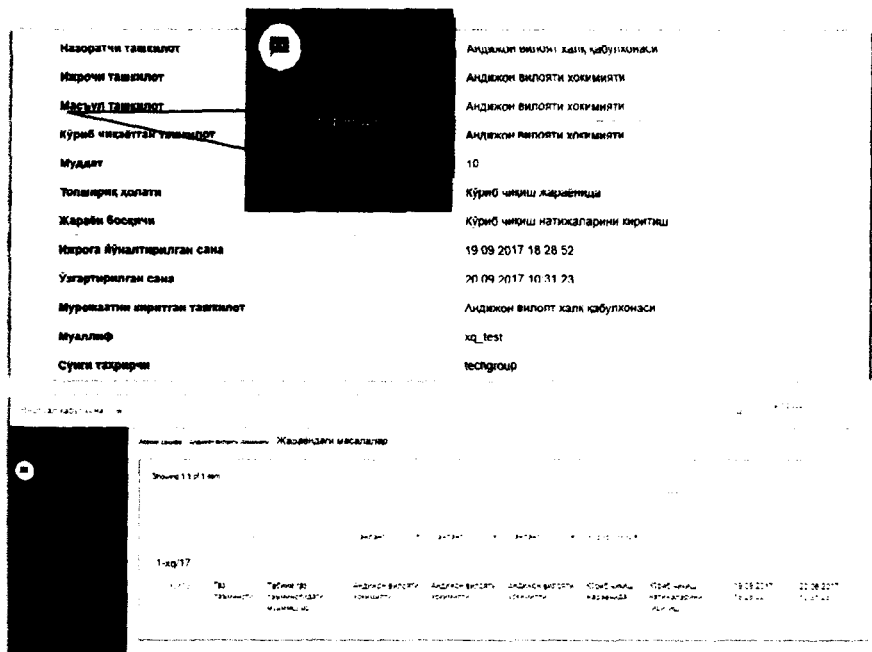
Масалани ўрганиб чиқиб, уни қабул қилиш, бошқа давлат органига жўнатишни сўраш ёки қуйи ташкилотга юбориш мумкин.

Муурожаатда кўрсатилган масалани қабул қилиш 4.8-расмда келтирилган.



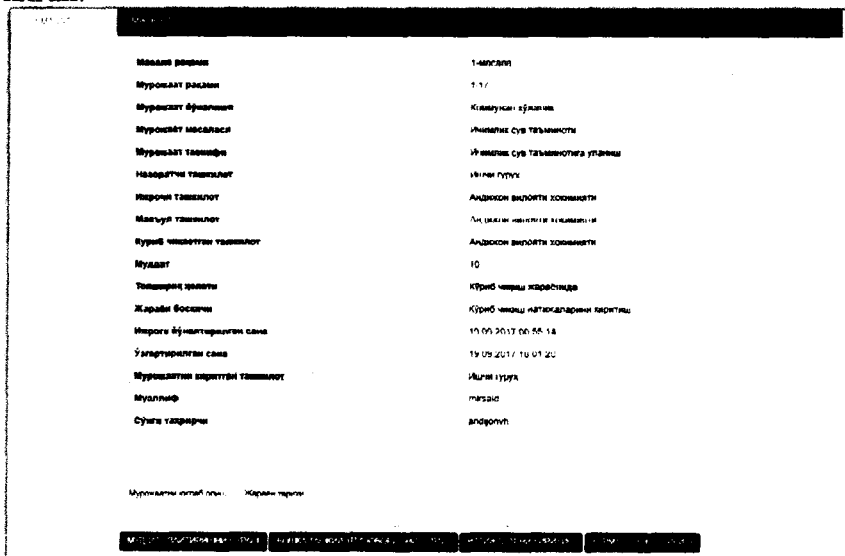
2.10-расм. Масалани қабул қилиш ойнаси

Қабул қилинган масала билан ишлаш (2.11-расм).



2.11-расм. Масалаларни ўрганиш ойнаси

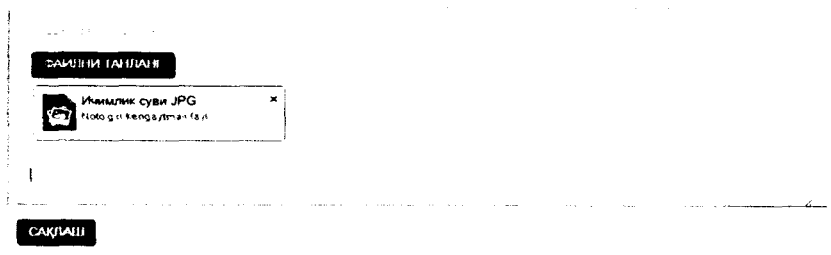
Қабул қилинган масала билан ишлаш 2.12-расмда келтирилган.



2.12-расм. Қабул қилинган масала

Масалаларни ўрганиш ойнасида қабул қилинган масаланинг муддатини узайтиришни сўраш, бошқа ташкилотга юборишни сўраш, натижани киритиш ва кўрмасдан қолдириш мумкин.

Масалан, масаланинг муддатини узайтириш “Муддат узайтиришни сўраш” амали орқали амалга оширилади (2.13-расм).



2.13-расм. Муддат узайтиришни сўраш

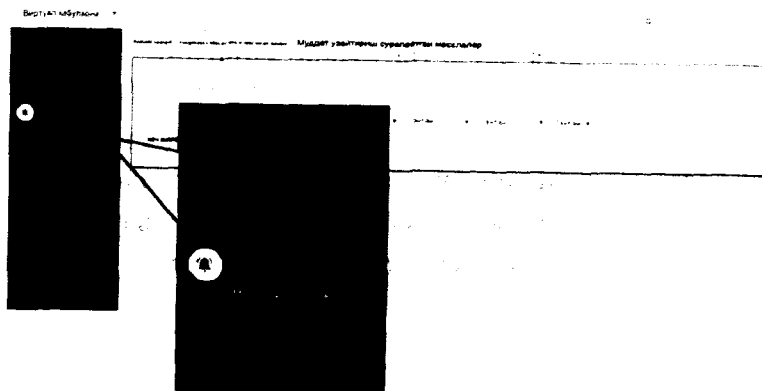
Албатта, муддатни узайтириш учун асосни келтириш талаб этилади. Масала “Бошқа ташкилотга юборишни сўраш” орқали бошқа тегишли ташкилотга юборилади (2.14-расм).

Бошқа ташкилотга юборишни сўраш

САҚЛАШ

2.14-расм. Бошқа ташкилотга юборишни сўраш

Амал бажарилиши билан (керакли майдонлар) “Сақлаш” тугмаси босилиши лозим. Қуйи ташкилотлардан келган “Сўровлар” билан ишлаш орқали сўровлар статусини кўриб бориш мумкин (2.15-расм).



2.15-расм. Сўровларни кўриш ойнаси

Агар қуйи ташкилот томонидан масаланинг муддатини ўзгартириш ёки ижрочи ташкилотни ўзгартириш амали бажарилса, ушбу масалалар “Сўровлар” бўлимига келиб тушади.

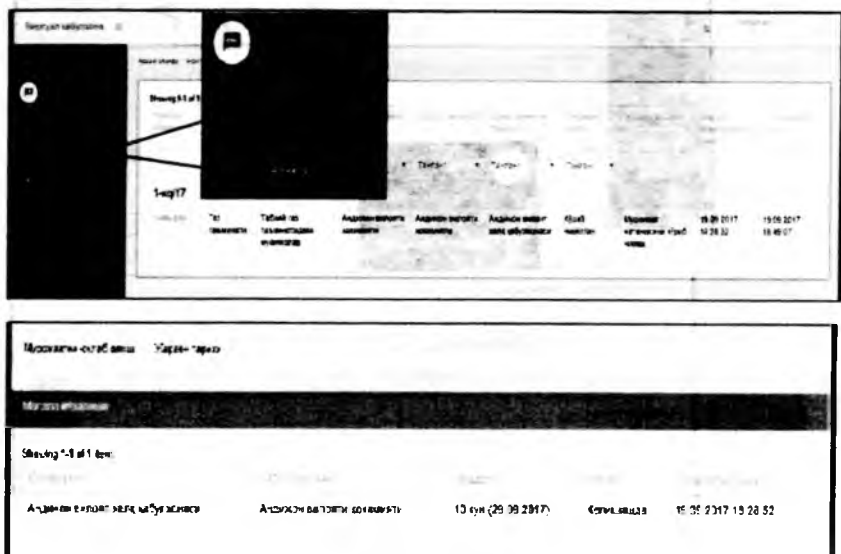
“Натижани киритиш” амали 2.16-расмда келтирилган.

The image shows a screenshot of a web application interface. At the top, there is a header with the text "Қабул қилинган масалаларнинг режими". Below this, there are two tabs: "Тўғрида" and "Жавоблар". The main area contains a form with several fields. The first field is labeled "Киритилган сана" and has a date "15.05.2017" entered. The second field is labeled "Жавоб" and has "1" entered. There are also fields for "Сўровнинг санои" and "Сўровнинг санои". At the bottom of the form, there is a "Киритиш" button. The interface is in Uzbek and appears to be a management system for questions and answers.

2.16-расм. Натижани киритиш

Ушбу амални бажариш учун қуйидаги майдонларни тўлдириш талаб этилади: юборилган хатнинг санаси, рақами, хатни имзолаган масъул ва ижрочи шахслар ҳақида маълумот, кўриб чиқиш натижаси, жавоб хати матни ва сканер варианты юкланади.

Масалан, “Натижани киритиш амали” 2.17-расмда келтирилган.

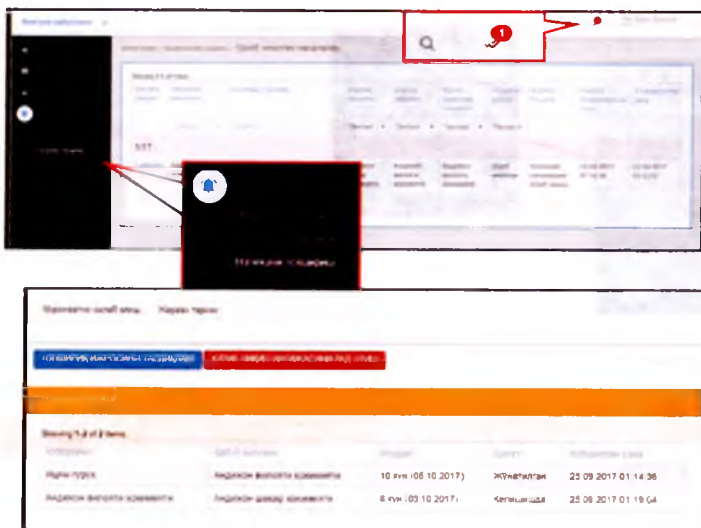


2.17-расм. Натижани киритиш амали

“Сақлаш” тугмаси босилиши билан масала “Ўрганишда” бўлимига жойлашади.

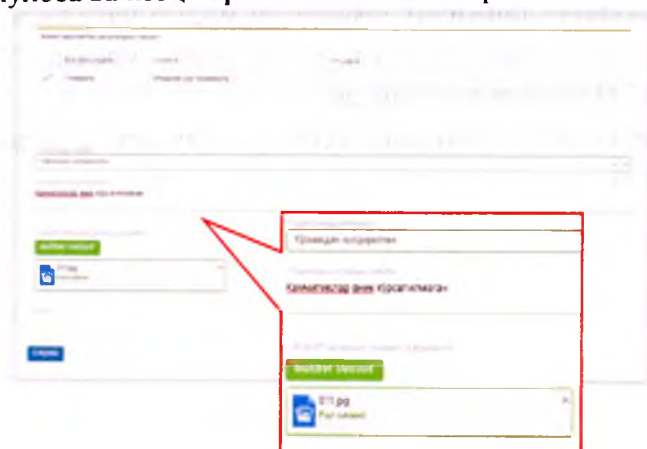
Назоратчи ташкилот томонидан масала натижаси кўриб чиқилиб, қабул қилинганидан кейин ушбу масала “Жавоб берилган” бўлимида жойлашади.

Масаланинг “Натижани текшириш амали” 2.18-расмда келтирилган.



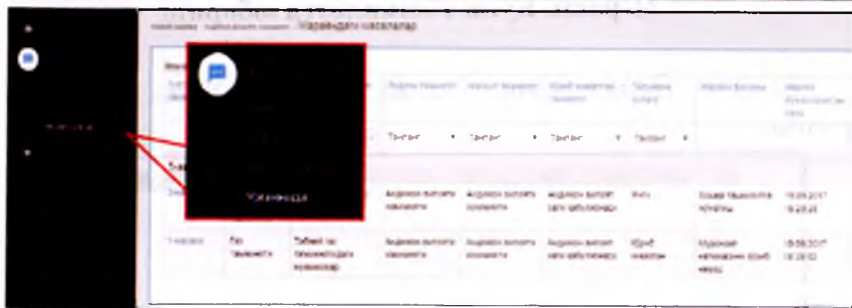
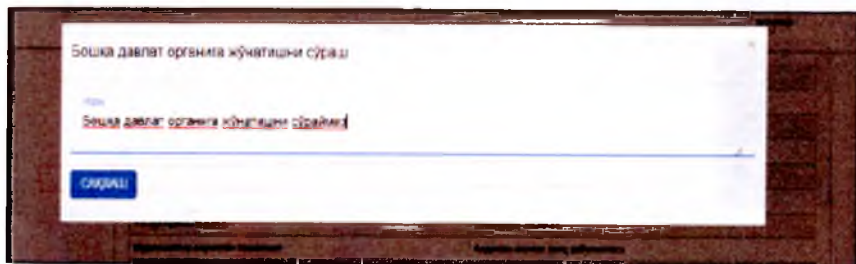
2.18-расм. Натижани текшириш амали

Топшириқ ижросини тасдиқлаш жараёнида масъул ташкилот томонидан натижа тоифасини ўзгартириш имконияти яратилган. Топшириқ ижросини рад этиш жараёнида масъул ташкилот томонидан хулоса ва изоҳ киритиш имконияти яратилган.



2.19-расм. Кўрмасдан қолдириш

Амални бажариш учун кўрсатилган майдонлар тўлдирилиши шарт. Маълумотлар киритилиши билан “Сақлаш” тугмаси босилиши лозим. Мурожаатда кўрсатилган масalani “Бошқа давлат органига жўнатишни сўраш” амали 2.20-расмда келтирилган.

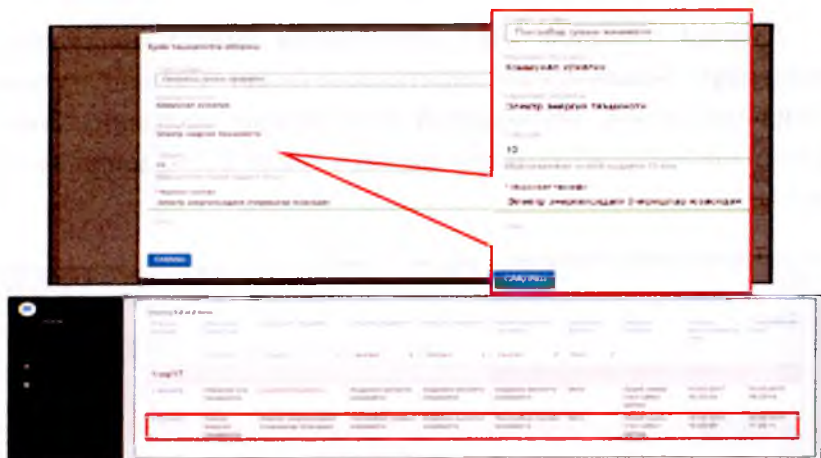


2.20-расм. Бошқа давлат органига жўнатишни сўраш

“Сақлаш” тугмаси босилиши билан масала “Жараёнда” бўлимига жойлашади.

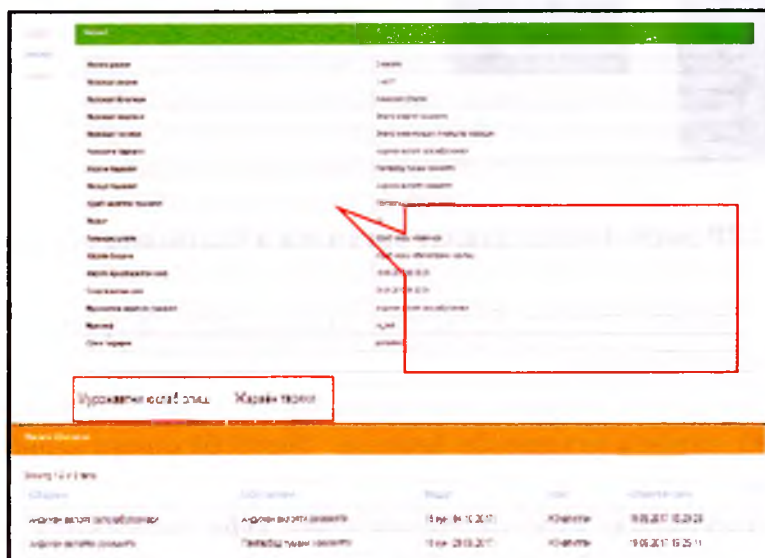
Назоратчи ташкилот томонидан масала натижаси кўриб чиқилиб, сўровга рад жавоби берилса, “Янги” бўлимига келиб тушади.

Мурожаатда кўрсатилган масalani кўйи ташкилотга юбориш жараёни. Масalani “Кўйи ташкилотга юбориш” амали 2.21-расмда келтирилган.



2.21-расм. Қўйи ташкилотга юбориш

Масала “Йўналишни кузатиб бориш” 2.22-расмда келтирилган.



2.22-расм. Йўналишни кузатиб бориш

3-БОБ. ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИСИ ФАОЛИЯТИДА ИЖТИМОЙ ТАРМОҚ, ЭЛЕКТРОН ПОЧТА ВА ИНФОГРАФИКА

3.1. Давлат хизматчисининг ижтимоий тармоқ ва электрон почтадан фойдаланиши

Ҳар бир давлат хизматчисининг ижтимоий тармоқда бўлиши унинг фаолияти самарадорлигига ижобий таъсир кўрсатиши билан бирга, салбий таъсир кўрсатиши ҳам мумкин. Қуйида ушбу мавзуда фикр юритилган.

Ҳар бир давлат хизматчисининг виртуал платформада бўлиши унинг фаолиятига ижобий таъсир қилади. Юқорида айтиб ўтилганидек, ҳар бир ташкилот ўз веб-сайтини такомиллаштириши билан бирга, қуйидагиларни ҳам амалга ошириши лозим:

- мобил иловасининг мавжудлиги;
- содда, фойдаланишга қулай дизайн;
- юқори сифатли суратлар;
- маълумотларга бой бўлиши;
- бренд ёки муассаса ҳақида таассурот қолдирувчи;
- муносабатни қабул қилувчи механизми жорий қилиш.

Бу эса ташкилотнинг давлат хизматчисига қулай бўлиши билан бирга, фуқаронинг ахборотга бўлган ҳуқуқини таъминлашга хизмат қилади.

Давлат хизматчиси томонидан ижтимоий тармоқда профиль очилиши қуйидаги имкониятлар эшигини очади:

- аудиторияни тўплаш;
- муаммо ва камчиликларни ўрганиш;
- ўзаро “жонли” алоқа ўрнатиш;
- маълумот ва постларни янгилаш;
- каттароқ аудиторияни ўрганиш;

- муаммоларга комплекс ечим топиш;
- оммавий ахборот воситалари билан боғланиш;
- аудиторияни таҳлил қилиш;
- жамоатчилик эътиборида бўлиш.

Фуқаролар билан ишлашда ижтимоий тармоқ муҳим роль ўйнайди. Масалан:

- ҳамма ҳам жонли мулоқотда ўз дардини ошкор қилмайди;
- онлайн тармоқда ҳақиқат тезроқ юзага чиқади;
- онлайн мулоқотда муаммолар осон ҳал бўлади;
- виртуал тармоқда тўсиқ бўлмайди;
- мижозлар хайрихоҳлиги забт этилади;
- шаффоф фикрларни тўплаш осонлашади;
- ҳар хил жараёнларга халқни жалб эта олиш мумкин бўлади.

Шуни алоҳида таъкидлаш керакки, ҳозирги вақтда блог ёки канал¹⁴ юритиш оммалашиб бормоқда. Бу ҳам ташкилотнинг миссиясини олиб боришида муҳим саналади. Давлат хизматчиси ҳам, агарда фикрларини умумлаштирадиган бўлса, уларни ёзсин ва ўртоқлашсин, ўз каналини юритсин. Бу орқали унда лидерлик компетенциялари шаклланиб, давлат хизматчиси оддий фуқаро сифатида халқнинг ичига кира олади.

Албатта, ижтимоий тармоқлардан фойдаланишда ахборот хавфсизлигига эътибор бериш керак. Демак, ижтимоий тармоқдаги асосий етгита хавф-хатар қуйидагилар:

- махфийлик муаммоси;
- хакерлик ва паролларнинг ўғирланиши;

¹⁴ Телеграмм ижтимоий тармоғидаги канал – ахборотни бир томонлама тарқатиш воситаси. Сухбатдан фарқли ўларок, бу ерда изох бериш қобилияти ўчириб қўйилган, абонентлар фақатгина уни кўриб чиқишлари ва нашрларини алмашиш орқали ўқишлари мумкин. Каналлар умумий ва хусусий бўлиши мумкин.

- виртуал эгизак;
- Интернет – боғлиқлик;
- камера объектида қўлга тушиш;
- ишда текширув;
- иш ўриндаги потенциал муаммолар.

Демак, давлат хизматчиси ижтимоий тармоқлардан фойдаланишда эҳтиёткор бўлиши билан бирга, меъёрга эътибор бериши лозим. Ижтимоий тармоқларга қарамликни бошқариш учун куйидагиларга аҳамият бериш лозим:

- ижтимоий тармоқларга киришни чеклаш;
- ижтимоий тармоқда нималар билан машғул бўлишгаётганини назорат қилиш;
- ўз саломатлигингиз ҳақида ўйлаш.

Шунингдек, ижтимоий тармоқлардан фойдаланишда куйидаги муҳим бўлган маълумотларни ўчириш керак:

- геолокация;
- телефон рақами;
- туғилганлик санаси;
- шахсий ҳужжатлар, кредит карта, авиабилет ва расмлар;
- яқин келажакдаги режалар ҳақидаги постлар;
- иш билан боғлиқ маълумотлар;
- «маст ҳолатдаги» расм;
- дўстларингиз доираси кўплиги;
- фарзандларингиз билан боғлиқ маълумотлар;
- дўстларингиз расми;
- собиқ дўстларингиз билан расмлар;
- нотанишлар учун Сиз ҳақингизда билиши лозим бўлмаган барча маълумотлар.

Демак, бу маълумотлар ахборот хавфсизлигини таъминлайди. Раҳбар ёки давлат хизматчиси ижтимоий тармоқда қуйидаги хатоликларга йўл қўймаслиги керак:

– ижтимоий тармоқдан узилиш – деярли телевизор томоша қилмаслик билан бир;

– ҳаммага очик бўлиш – ходимлари ва талабгор, мижозлари учун қизиқ бўлмаган сиёсий изоҳларни қолдириш, яхтада оилавий тушган фотосурат ёки янги автоулов расми ёки йиллик сотиб олинган бонус тўғрисидаги маълумотлар;

– барча бошқарув тугмачаларини ёпиб олиш – раҳбар ижтимоий тармоқда жимлиги, воқеа-ҳодисаларга ҳеч қандай таъсирини кўрсатмаслиги. Саҳифадаги маълумотлар ҳафтада камида бир марта янгиланиши керак;

– ходимларининг шахсий ҳаётига аралаштириш;

– саҳифасини якка бошқариши - ижтимоий тармоқда раҳбар саҳифасини қўллаб-қувватлаш учун корпоратив гуруҳни жалб қилиш муҳим;

– бир неча саҳифаларни ўз номидан яратиш ва юритиш. Бу ижтимоий тармоқ қоидаларига зид ҳисобланади;

– маълумотлар тўплаш имкониятини қўлдан бой бериш. Ижтимоий тармоқ ходимлар ва мижозлар билан алоқа, фикр алмаштириш учун қулай восита. Раҳбар расмий позициясини шакллантириши учун мижозларга саволлар бериши мумкин. Масалан, Нима деб ўйлайсиз, бу йил бизни соҳада нима энг кучли тренд бўлади? Бу ойда мижоз сифатида биздан қандай ижобий тажриба олдингиз? ... Бундай мулоқот ходим ва мижозларни компанияга яқинлаштириши мумкин.

Демак, ҳозирги вақтда ижтимоий тармоқлар жадаллик билан ривожланиб бораётгани учун унга берилиб кетмай, давлат хизматчиси, албатта, электрои почтадан фойдаланишни унутмаслиги лозим. Давлат хизматчиси ўз ташкилоти домени ости-

даги почтадан фойдаланиши зарур ҳамда ундан фойдаланишда қуйидагиларга амал қилиши лозим:

– почтани тез-тез очиб, ўқиб туриш. Кўпчилик фойдаланувчилар ўз хатларини фақатгина бўш вақтларидагина ўқийдилар. Бу албатта иотўғри;

– хатда, албатта, сарлавҳа (subject) кўрсатиш зарур. Бу мижозларни ортиқча ишлардан қутқаради. Хатни тушуниш осонлашади;

– хатингизни олувчини билинг ва уни ҳурмат қилинг;

– хатни, албатта, имло хатоларисиз ёзинг;

– қисқа ёзинг. Электрон почтада ёзаётган хатингиз мазмунини қисқа ва аниқ кўрсата билинг;

– ўз хатингизни бошқа манзилларга кўчиришдан (Переслать) сақланинг. Акс ҳолда, хатларни кўплаб манзилларга жўнатиш ҳамкорларингизда яхши таассурот уйғотмаслиги мумкин;

– электрон почта орқали келган сўровларга тўлиқ жавоб беринг. Сўровларга жавоб беришда қисқа «Ҳа» ёки «Йўқ» деб жавоб берманг. Бу ҳол тушунмовчиликларга олиб келиши мумкин.

3.2. Маълумотларни етказиб беришда инфографиканинг аҳамияти

Бошқарув соҳасида энг муҳим омиллардан ва тенденциялардан бири, бу ахборотни график кўринишида тақдим этишдир. Одатда, ахборотни график кўринишда тақдим этиш *инфографика* дейилади. Давлат хизматчисининг маълумотларни инфографика кўринишида тақдим этиши унинг ишини мумкин қадар осонлаштиради.

Инфографика – ахборотнинг график шаклдаги тасвири, боғланишлар, рақамли маълумотлар ва билимларга асосланган коммуникатив дизайн соҳаси¹⁵.

Ахборотни график шаклда узатиш инсонлар диққатини жалб этиш, муайян маълумотни тез ва осон етказиб бериш хусусиятига эга. График кўринишдаги ахборот инсон онгига одатий ёзма ёки оғзаки маълумотга нисбатан бир неча баробар тез етиб бориши тадқиқотларда асослаб берилган.

“Ахборотни ўртача қабул қиладиган инсонлар, айниқса, ўқувчилар кўп миқдордаги матнли маълумотларни эслаб қолиш имкониятига эга эмас, маълумотларнинг ярмидан кўп қисми ўзлаштирилмайди ва бунга сабаб аслида ўқувчи эмас, балки ахборотни етказиш усулидир. Шу боис, таълим самарадорлиги учун ўқув материалининг кўргазмалилиги ҳамда информационилигини ошириш мақсадида инфографикадан унумли фойдаланиш зарур”, – деб таъкидлайди А.Лекомцев¹⁶.

Инфографиканинг ана шундай самарадорлик хусусияти уни тижорий ахборот-реклама узатишнинг энг самарали усулига айлантирди. Бугунги кунда инфографикани қўллаш кўлами анча кенгайган, жамиятдаги ҳеч бир соҳани, жумладан, таълимни ҳам график ахборотларсиз тасаввур этиш қийин.

Инфографикани деярли барча соҳаларда қўллаш мумкин. Айниқса, фанларни ўқитишда қулай бўлиши билан бирга, давлат бошқарувида ҳам муҳим аҳамиятга эга.

¹⁵ Ашурова Д.Н. Таълим жараёнида инфографикадан фойдаланиш воситалари ва унинг самарадорлиги. //“Ўзбекистонда хорижий тиллар” илмий-методик электрон журнали. www.journal.fedu.u. №1(20)/2018. 111-120 б.

¹⁶Лекомцев А.А. Использование инфографики в образовательном процессе// Наука, образование, общество: тенденции и перспективы: материалы междунар. науч.-практ. конф. 28 нояб. 2014 г.: в 5 частях. Часть III. – М., 2014. – С. 25–28.

– берилган маълумотлар билан боғлиқ график объектлар ёки тақдим этилган маълумотларни ўзгартириш йўналишларининг график ифодаси;

- фойдали ахборотнинг кўплиги;
- тақдимотларнинг ранг-баранглиги;
- мавзунини аниқ ва мазмунли тақдим этиш;
- маълумотларни тақдим этиш хусусиятига қараб инфографика бир неча тоифага ажратилади.

Инфографика турлари:

– расмлардаги рақамлар: энг кўп ишлатиладиган тоифага киради, рақамли маълумотлар уларнинг тез ўзлаштирилишини таъминлайди;

– кенгайтирилган рўйхат: статистик маълумотлар, вақт чизиғи, оддий фактлар тўпламининг кўрғазмали кўринишда акс эттирилиши;

– жараён ва истиқбол: мураккаб жараёнларни тасаввур қилиш ва баъзи бир истиқболларни тақдим этишга хизмат қилади¹⁸.

Кўрсатиш усулига кўра, инфографика қуйидаги турларга бўлинади:

– статистик инфографика – анимация элементлари бўлмаган яқка тасвир (3.2-расм);

– динамик инфографика – анимация элементлари бўлган инфографика, динамик инфографиканинг кичик қисми – видео-инфографика, анимацион тасвирлар, тақдимотлар¹⁹;

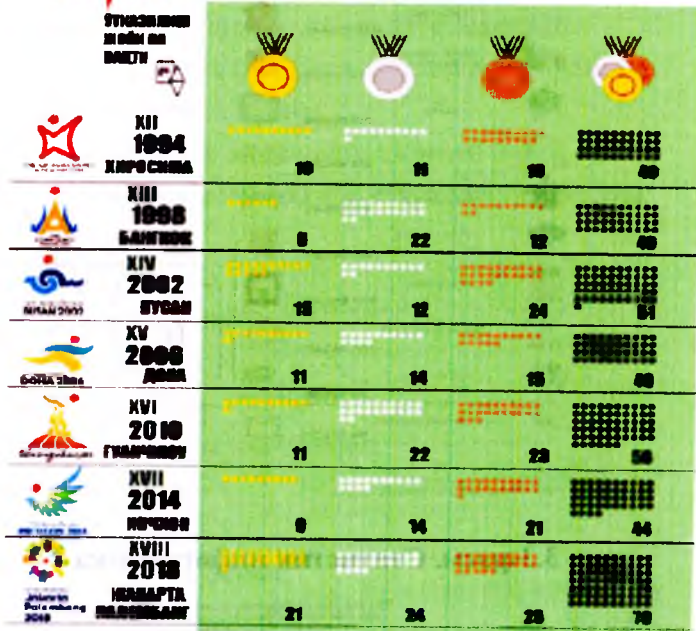
– интерактив инфографика – инфографиканинг бу туридан фойдаланувчилар тасвирланган маълумотларни бошқара оладилар.

¹⁸ Ермолаева Ж.Е., Герасимова И.Н., Лапухова О.В. Инфографика как способ визуализации учебной информации // Концепт. – 2014. – № 11 [Электронный ресурс]. – <http://e-concept.ru/2014/14302.htm>. – Дата доступа: 12.03.2015

¹⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=di-9moZSrtg>



Ўзбекистон барча Осиё ўйинларида (инфографика)



3.2-расм. Осиё ўйинларида Ўзбекистоннинг иштироки

Манба турига кўра, инфографика уч турга бўлинади:

- *аналитик (таҳлилий) инфографика* – аналитик материаллар билан тайёрланган графика. Иқтисодий инфографикада кенг қўлланилади. Таҳлил иқтисодий кўрсаткичлар ва тадқиқот маълумотлари асосида амалга оширилади (3.2-расм);
- *янгиликлар инфографикаси* – аниқ бирор янгилик асосида тезкор тайёрланган инфографика (3.3-расм);
- *қайта ишлаб чиқилган инфографика* – бирор-бир ҳодиса асосидаги маълумотлар, воқеалар динамикасини хронологик тартибда қайта яратади.



2018 yilning birinchi yarmida O'zbekiston tomonidan eksport qilingan mahsulotlar ro'yxati

	Tabiiy gaz	1120 846,90		Tex mahsulotlari	34 868,4
	Meva-sabzavot mahsulotlari va qandari	463 196,10		Trikotaj mahsulotlar	23 346,0
	Ip qo'ng'ir	340 009,00		Pasta mahsulotlari	23 697,0
	Mobilidan	379 485,30		Qurilish materiallari (samentdan tashqari)	20 233,3
	Tayyor loqitmasizlik mahsulotlari	216 829,20		Yangi avtomobillar	22 164,2
	Pasta tolasi	166 061,60		Polipropilen	21 897,0
	Mis baroti	147 894,00		Karamimuz	21 256,3
	Elektrenergiya	106 963,40		Oziq-ovqat mahsulotlari	16 334,6
	Tabiiy uran	86 927,30		Kafya qog'irlari	17 642,1
	Qora metall qisqartirgich	90 373,90		Armiyada xizmat	14 911,2

(ming doll.)

Ushbu ro'yxatning umumiy hajmi: 7 793 421,1 ming dollarni tashkil etadi.

3.3-расм. Статистик инфографика

1192

2018 йил 10 сентябрдан телефон алоқасини ўқиди қонун рақамлаш тизимида ўтказилган таҳрир аниқлаштирилди. Тошкент шаҳри ва ташқи алоқаси.

Operatsiya nomi	Raqam tizimining o'zgarishi tartibi		Raqam tizimining yangi raqami	
	Maqbul raqam	Yil boshidagi raqam		
Telefon	254-xxxx	0 373 254-xxxx	71 234-xxxx	
	011-xxxx	0 540 011-xxxx	70 011-xxxx	
	Taxi (taxi)	0 571 150-xxxx	70 150-xxxx	
	Taxi (taxi)	0 571 140-xxxx	70 140-xxxx	
	Taxi (taxi)	0 571 123-xxxx	70 123-xxxx	
Mobil telefon	113-xxxx	0 571 113-xxxx	70 113-xxxx	
	Ums	141-xxxx	0 591 141-xxxx	99 990-xxxx
		132-xxxx	0 591 132-xxxx	91 132-xxxx
	Ums	500-xxxx	0 593 500-xxxx	95 000-xxxx
		600-xxxx	0 594 600-xxxx	96 000-xxxx
	Ums	700-xxxx	0 597 700-xxxx	97 700-xxxx
		300-xxxx	0 598 300-xxxx	98 300-xxxx
	Ums	143-xxxx	0 595 143-xxxx	95 143-xxxx
		830-xxxx	0 599 830-xxxx	99 800-xxxx

3.4-расм. Тўққиз хонали рақамлаш тизимига ўтиш инфографикаси

Инфографиканинг муваффақияти амалий дизайнерлар томонидан кўрсатиб берилган бўлиб, улар қуйидагилар:

- ўз вақтида қўлланилиши;
- эътиборни жалб қилиш, мавзунинг аниқлиги;
- раван, чиройли ва самарали дизайнга эга бўлиши;
- тарқатишнинг қулайлиги;
- фойдаланувчилар мақсадини ҳисобга олиш;
- маълумотларни рақамли фактлар орқали етказиш;
- ички яхлитлик;
- жўшқин ранглар;
- сифатли диаграмма;
- ўлчамни танлаш;
- ҳикояни яратиш;
- қизиқарли фактларни танлаш;
- кўргазмалилик;
- соддалаштириш;
- вақт чизигини қўллаш;
- мақсад ва моҳиятни аниқлаш;
- манбанинг ишончлилигига эътибор бериш.

Таълим жараёнида – инфографика дарс мавзусидаги кўргазманинг таянчи ҳисобланади, унинг мавзунинг ўзлаштирилишидаги ўрни ва имкониятлари беқиёс.

Калифорния фанлар академиясининг мутахассислари ўқитувчилар учун *“Синфда инфографика: илмий ахборот жараёнига жалб этиш учун маълумотлар визуализацияси”* номли қўлланма яратдилар. Ушбу амалий қўлланмада тўртта машхур таълим стратегияси таърифланган, булар:

- инфографика интерпретацияси;
- маълумотларни визуаллаштириш;
- танқидий таҳлил қилиш;
- таълим олувчи томонидан инфографикани яратиш.

Инфографика интерпретацияси (талқини) – бошқалар томонидан яратилган графикадан фойдаланиш. Бунда ўрғанилаётган мавзуга оид керакли визуал материалларни турли манбалардан топиш мумкинлиги, мавзу билан бевоста боғлиқ бўлиши шарт эмаслиги. Инфографикани танлашда кўнгилочар элементларга эмас, балки ўзлаштирилиши керак бўлган мавзу тарихини ўз ичига олишига эътибор қаратиш.

Маълумотларни визуаллаштириш – таълим олувчилар томонидан фактларни таҳлил қилиш ва саралаш учун турли хил графиклар, диаграммалар, жадваллар, таққослашлар, рамз ва белгиларни қандай қўллашни тушуниш.

Инфографикани танқидий таҳлил қилиш – таълим олувчиларга график маълумотнинг яхши ёки ёмон томонлари ҳақида фикрлашни таклиф қилиш, бундай ҳолатда тақдим этилган иш сифатини баҳолаш учун мезонлар ёки баллар рўйхатини бериш мумкин. Кўплаб мисоллар келтириш орқали солиштириш, бир-бирини фарқлаш мақсадга мувофиқ.

Инфографикани яратиш – тингловчилар томонидан ўқув инфографикаси ишлаб чиқилиши якуний босқич ҳисобланади, чунки бу пайтга келиб, улар маълумотларни қандай талқин қилиш, қайси турдаги тасвирлар муайян маълумотга мос келиши, ижобий ва салбий жиҳатларини фарқлаш, яъни ушбу турдаги маълумотни намойиш этишнинг идеал қиёфасини яратиш кўникмасига эга бўладилар. Маълумотларни тўплаш ва уни инфографика шаклида топшириш учун мавзу бериш орқали уларнинг билимларини ошириш мумкин. Бу иш аввалги босқичлардаги ҳаракатларни кўрсатиши ва ўз меҳнати самараси эканлигига ишонч ҳосил қилиш учун ҳам зарур.

Мавзуга оид тайёрланган график материаллар орқали таълим олувчиларни қулай муҳитга олиб кириш мумкин. Фойдаланилаётган материалларнинг кўп қисми анча эскирган ва

зерикарли. Маълумотларни ўрганиш чоғида улар қандай рамзлар, расмлар, схема ва ёзувларни инфографикага киритиш лозимлигини ўзлари ҳал қилишсин. Инфографика яратиш жараёнида мавзу юзасидан фикрлаш, ахборотни қайта ишлаш, ахборот технологиялари воситаларидан фойдаланиш қобилияти ошиб боради.

Канадалик олимлар томонидан олиб борилган тадқиқотлар натижасига кўра, инфографика топшириқларининг ўқитувчининг қўшимча ёрдамсиз бажарилиши талабаларининг фикрлаш кўникмалари ва ижодкорлигини оширади. Бундан ташқари, ахборот технологиялари воситаларини қўллашни ўрганиш инфографикани ишлаб чиқиш учун мавжуд хизматлардан фойдаланишни амалга ошириш кўникмаларини шакллантирувчи машқ ҳисобланади.

Инфографикалар тайёрлаш ахборот мазмунини танқидий таҳлил қилиш қобилиятини ривожлантиради, тингловчиларининг ўзига хос хусусиятлари ва эҳтиёжларини аниқлаш имконини беради. Уларнинг барчаси касбий мулоқот билан боғлиқ бўлган барча соҳаларда ўз малакасини оширадилар.

Инфографика қўллашни уч хил усулда ташкил этиш мумкин.

- Интернет орқали мавзуга мос инфографикани топиш, унинг тилини ва маълумотларини мослаштириб тақдим этиш;
- инфографикани яратиш ёки шаблонни юклаб олиш учун онлайн хизматлардан фойдаланиш;
- график муҳаррирлардан фойдаланган ҳолда инфографикани энг бошидан, мустақил яратиш.

Ҳар қандай турдаги *инфографикани* яратишдан олдин қуйидагиларга эътибор бериш лозим:

- инфографика кимлар учун керак?
- унинг аудиторияси кимлар?

- унинг фойдаланувчилари кимлар?
- аудитория тингловчиларининг ёш хусусиятлари ва қизиқишлари қандай?
- муаммолари ҳамда маълумотларни етказишда яратилаётган манбанинг қай даражада зарур эканлигини аниқлаб олиш керак;
- тингловчилар эҳтиёжларини инобатга олиш;
- энг муҳим жиҳати ҳар бир инфографиканинг мақсади бўлиши лозим.

Мақсадни аниқлаш – график маълумотларнинг якуний кўриниши қай тарзда бўлиши, унинг асосий ғояси, асосий мазмунини шакллантириш ва қандай тингловчиларга мослаштирилганини аниқлаб олиш.

Мавзу бўйича етарлича маълумот тўплаш – инфографика асосий форматида маълумотларни қисқача тақдим этиш талаб қилинса-да, унинг яратилиши учун фойдали маълумотлар максимум даражада бўлишига эришиш.

Шуни таъкидлаш лозимки, инфографикани ишлаб чиқишда фойдаланилган рақамлар ва фактларни келтиришда аниқ ва ишончли манбалардан фойдаланиш лозим.

Ҳозирги вақтда инфографика турини ишлаб чиқишда кўплаб дастурий воситалардан фойдаланиш мумкин. Шунинг учун, албатта, инфографика турини ҳамда ҳар бир инфографикада эътиборни тортадиган қизиқарли сарлавҳа танлаш ва унда тингловчига гап нима ҳақида кетаётганлиги аниқ кўрсатилиши муҳим.

Инфографика яратишнинг асосий қоидалари қуйидагилар:

- аниқлик;
- қисқалик;
- янгилик.

Яна шунга аҳамият бериш керакки, эътиборни тортадиган дизайн ишлаб чиқиш лозим. Бунинг учун турли хилдаги онлайн хизматлар, шаблонлар, расмлар, график элементлар, анимациялардан фойдаланиш мумкин.

Шунингдек, инфографика ишлаб чиқишда қуйидагиларга ҳам эътибор бериш керак:

- шрифтларни танлашда ўқиш осон бўлишига эътиборни қаратиш;
- ҳар бир блок орасида очиқ жойларнинг бўлиши маълумотларни қабул қилишни осонлаштиради;
- бир хил услубдаги безаклардан фойдаланиш (бир хил шрифт, расмлар, рамзлар ва ҳоказолардан);
- фойдаланиладиган рангларнинг соии кўпи билан 5тадан ошмаслиги керак;
- инфографика қанча содда бўлса, шунча яхши (маълумотлари ҳам, дизайни ҳам).

Инфографиканинг жиҳатларидан яна бири – унинг оммавий тарзда тарқалиб кетиши жуда ҳам осон. Шунинг учун инфографикани ишлаб чиқиш давомида хатоликларга йўл қўймаслик керак. Чунки қуйидаги хатолар ўта жозибадор қилиб ишланган инфографикани ҳам бузиб қўйиши мумкин:

- ноўрин иллюстрация;
- нотўғри маълумотлар, исботланмаган фактлар, рақамлар ва маънонинг атайлаб бўрттириб кўрсатилиши;
- графиканинг мураккаб форматда бўлиши, элементлар, диаграмма ва рақамларнинг кўплиги;
- орфографик хатоликлар;
- инфографиканинг ўқувчига тушунарли бўлишидан кўра, кўпроқ чалкаштиришга мойиллиги;
- қўлланилаётган расмларнинг ўқувчи томонидан қабул қилинмаслиги ва тушунарсизлиги;

- тушуниш учун яна маълумот талаб қиладиган мураккаб диаграммалар, схемалар ва графиклардан фойдаланиш;
- шрифтларнинг ўқиб бўлмайдиган даражада кичиклиги;
- аниқ маълумот, янгиликларнинг йўқлиги;
- маълумотлар кўламининг ҳаддан зиёд кўплиги.

Биз ахборот технологиялари асрида яшар эканмиз, маълумотларнинг чегараси йўқ, маълумотлар олишда техника воситаларидан фойдаланиш имконияти доимо мавжуд.

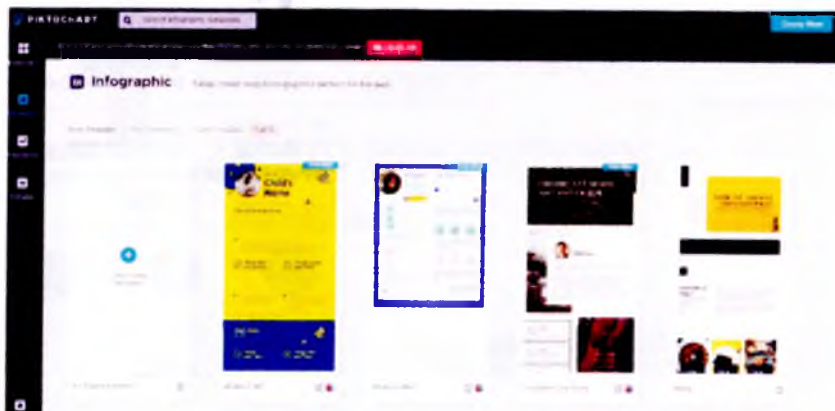
Маълумотларнинг кўплиги уларни фойдаланувчилар хотирасида сақлаш имкониятини пасайтиради. Фойдаланувчиларга керакли маълумотларни етказиб бериш, хотирасида узок вақт сақлашга эришиш, мавзунини баён этишда ўқувчилар диққатини жалб қилиш, тақдим этилаётган ахборотни саралаш имкониятини бериш, шунингдек, дарс жараёнини кўргазмалар ва қизиқарли ташкил этишда инфографиканинг ўрни бекиёсдир. Инфографикани ишлаб чиқиш жараёни ишлаб чиқувчидан ахборот технологиялари соҳасини пухта билиши, мавзуга ижодий ёндашувни, юқори эстетик дидни, соҳа бўйича чуқур билим доираси ва сабр-тоқатни талаб этади.

Бугунги кунда Интернет тармоғида инфографика яратиш имконини берувчи турли хилдаги онлайн хизматлардан фойдаланиш мумкин. Бу хизматлар текин ва пуллик хизматларга ажратилади. Буларнинг айримларини келтириб ўтиш мумкин.

Piktochart – бошловчилар учун фойдали инфографика яратувчи восита бўлиб, инфографикалар, тақдимотлар, плакатлар яратиш учун қулай ва функционал дастур (<https://piktochart.com>). Дастурнинг интерфейси инглиз тилида эканлигига қарамай, уни тушуниш ва ишлатиш жуда ҳам қулай.

Piktochart кутубхонасида кўплаб шаблонлар, расмлар, шакллар, ранглар ва шрифтлар жамламаси мавжуд бўлиб, бу графиканинг бетакрор бўлишида хизмат қилади. Шунини таъкидлаб

Ўтиш керакки, дастурнинг бепул версиясининг имкониятлари биров чекланган (3.5-расм).

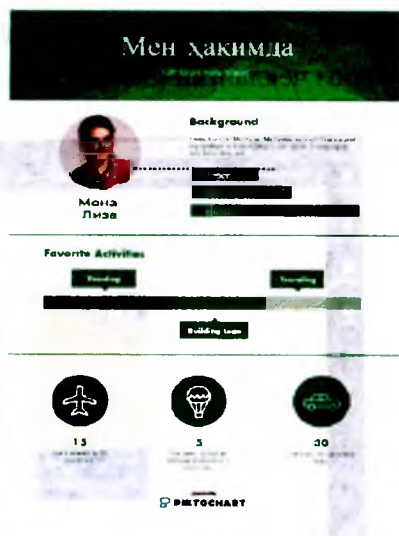


3.5-расм. Piktochart дастури ойнаси

Мавжуд шаблонлардан мавзуга доир бўлганларидан бирини танлаган ҳолда ундаги ёзувлар ва расмларни ўзгартириш имконияти мавжуд.



3.6-расм. Piktochartда таҳрирлаш ойнаси



3.7-расм. Инфографикани юклаш ва унинг кўриниши

Ушбу портал орқали тайёрланган инфографик маҳсулотларни png ёки pdf. форматда сифатини уч хил даражада (нормал, ўрта ва юқори аниқликда) сақлаб олиш имконияти мавжуд.

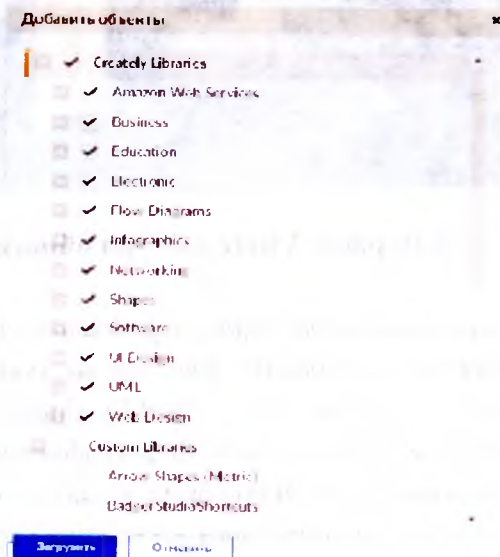
Creately – профессионал даражадаги инфографикани яратиш воситаси бўлиб, профессионал даражада визуал контент яратиш учун имкониятларга эга онлайн муҳаррир саналади (<https://creately.com>). У кўплаб турли хилдаги ускуналар, бир қанча шаблонлар, графиклар ва жадвалларни такдим этади, ўзининг соддалиги ва қулайлиги билан ажралиб туради.

Creately инфографикани тез ва осон яратиш учун ишлаб чиқилган. Шунингдек, дастурда реал вақт режимида ишлаш функцияси мавжуд бўлиб, у бой график кутубхона, тасвирни импорт қилиш имконияти, Drag&Drop қўллаб-қувватланиши каби қулайликларга эга.



3.8-расм. Creately дастури ойнаси

Менюнинг чап тарафида келтирилган объектларни танлаган ҳолда Drag&Drop имкониятларидан фойдаланиб, инфографикага қўшиш мумкин (3.9-расм).



3.9-расм. Creately да объект турларини қўшиш ойнаси

Visme – чиройли тақдимотлар, инфографика, баннерлар ва бошқа визуал контентлар ишлаб чиқиш бўйича онлайн-платформа (<https://www.visme.co/>). Ушбу сервернинг ускуналар тўплами ва имкониятлари бироз паст бўлса-да, лекин муҳаррирнинг оддийлиги ва тасвирлар тўпламининг кўплиги билан ажралиб туради. Бепул фойдаланиш учун мўлжалланган версиясида диққатга сазовор ўнлаб шаблонлар, турли белгилар ва график элементлар мавжуд.



3.10-расм. Visme дастури ойнаси

Инфографикани ишлаб чиқишда фойдаланилувчи яна шундай воситалар борки, улар орқали фикрлар ва ҳикояларни аксантириш мумкин. Улардан бири – Easel.Ly (<https://www.easel.ly/>). Easel.Ly бежирим кўринишдаги инфографикани яратиш учун кўплаб функцияларга эга платформа ҳисобланади. Восита интерфейси фойдали имкониятларга эга ва қулай муҳаррир.

Easel.Ly барчага мос келадиган шаблонлар каталогини, медиафайллар, расмлар, белгилар, фонлар тўпламини фойдала-

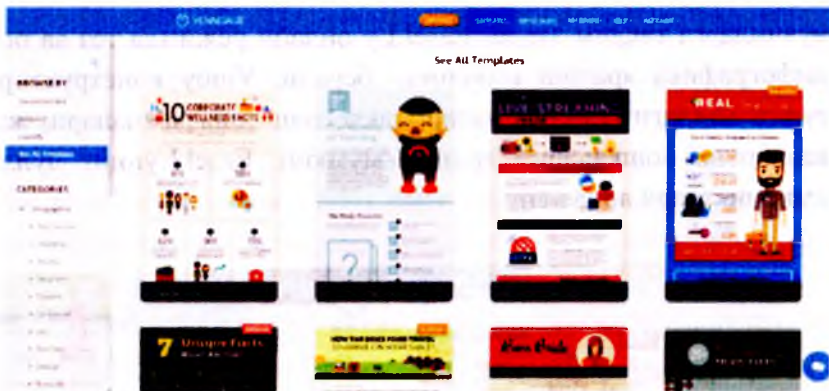
нувчиларга тақдим этади. Easel.Ly онлайн режимда тез ва осон инфографика яратиш имконини беради. Ушбу конструкторда турли хилдаги блок-схемалар, таққослаш диаграммалари, жадваллар ва бошқаларни яратиш мумкин. Easel.Lyнинг пуллик имкониятлари анча кенг.



3.11-расм. Easel.Ly дастури ойнаси

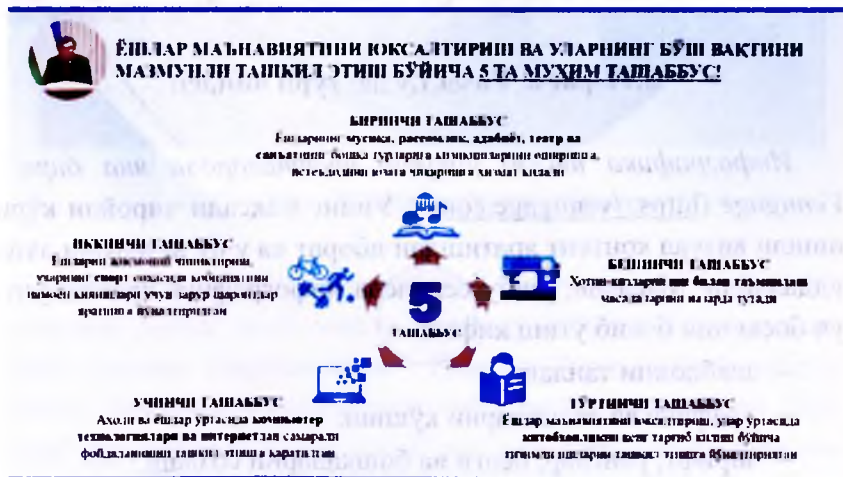
Инфографика ишлаб чиқувчи воситалардан яна бири – Venngage (<https://venngage.com/>). Унинг мақсади чиройли кўри-нишли визуал контент яратишдан иборат ва у бу вазифани яхши уддалайди. Масалан, ушбу сервисда инфографика яратиш учун уч босқични босиб ўтиш кифоя:

- шаблонни танлаш;
- графика ва схемаларни қўшиш;
- шрифт, ранглар, белги ва бошқаларни соzлаш.



3.12-расм. Venngage дастури ойнаси

Юқорида келтирилган дастурлардан бошқа яна кўплаб дастурий воситалар ва порталлар мавжуд. Уларнинг ихтиёрий биридан фойдаланишда, албатта, рўйхатдан ўтган ҳолда ундан фойдаланиш имконияти тақдим этилади.



3.13-расм. Ёшларга оид 5 та муҳим ташаббус

Шуни алоҳида таъкидлаш керакки, инфографика билан ишлашда энг самаралиси бу оддийлик ва уни халққа тўғри етказа бериш саналади.

3.13-расмда Президентимиз томонидан илгари сурилган “Ёшлар маънавиятини юксалтириш ва уларнинг бўш вақтини мазмунли ташкил этиш бўйича 5 та ташаббус” инфографикаси келтирилган.

Унда ишлатилган ранглар сони ҳам кўп эмас. Ҳар бир ташаббус учун танланган расмлар уни тўлдириб турибди.

Маълумотларнинг бундай тарзда етказиб берилиши катта натижа беради. Бунинг учун давлат хизматчилари юқорида келтирилган дастурий воситалардан ташқари, Office дастурий пакетига кирувчи PowerPoint имкониятларидан фойдаланишни билишлари ҳам етарли. Чунки ҳозирда PowerPoint орқали ихтиёрий тарздаги инфографикаларни ишлаб чиқиш бўйича имкониятлар ва воситалар тақдим этиб келинмоқда.

ХУЛОСА

Рисолани ташкил қилган мавзуларни ёритишда шунга амин бўлиш мумкинки, замонавий АКТ ривожланиб бораётган даврда ҳар бир давлат хизматчиси ўз фаолият самарадорлигини оширишда ундан оқилона фойдаланиши, халқ билан мулоқот олиб боришда ўз ташкилоти доирасида ишлаб чиқилган ахборот тизимлари, “электрон ҳукумат” тизими доирасида ишлаб чиқилган ахборот тизими комплекслари ҳамда идоралараро электрон платформалардан фойдаланишни билиши лозим экан.

Бундан ташқари, Office дастурий пакетларига кирувчи дастурий воситалар билан ишлаш олиш зарур.

Хорижий давлатлар тажрибасидан кўриш мумкинки, халқ билан мулоқотни амалга оширишда ва улар учун интерактив давлат хизматларининг мумкин қадар қулай тарзда ишлаб чиқилиши иккала тарафнинг манфаатларига хизмат қилиши аниқланган. Ва уларни ишлаб чиқишда “Барча хизматлар бармоқ учиди!” тамойилига амал қилинган. Яъни хизматларни мобиль телефонлар орқали тақдим этишга катта эътибор қаратилган. Чунки статистикадан кўрдикки, мобиль алоқа абонентлари сонни йилдан-йилга ошиб бормоқда. Келажакда мобиль телефон фойдаланувчилари сонни ошиб бораётганлиги сабабли мобиль илова ишлаб чиқариш индустрияси ривожланиб бораверади.

Демак, рисола ҳар бир давлат хизматчиси фаолият самарадорлигини оширишда ахборот тизимларидан фойдаланиши, халқ билан мулоқотда қандай замонавий АКТни қўллаш

буйича керакли маълумотларга эга бўлиши, давлат хизматчиларининг ижтимоий тармоқ ва электрон почтадан фойдаланишда нималарга эътибор беришлари лозимлиги ҳамда маълумотларни етказиб беришда инфографикадан фойдаланиш буйича улар кўникмаларини оширишга ўз хиссасини қўшади.

ФЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Мирзиёев Ш.М. Танқидий таҳлил, катъий тартиб-интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қондаси бўлиши керак. Мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг асосий яқунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишлаingan Вазирлар Маҳкамасининг кеигайтирилган мажлисидаги маъруза, 2017 йил 14 январь. – Тошкент “Ўзбекистон”, 2017. –104 б.

2. “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни. 2015 йил 9 декабрь. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2015 й., 49-сон, 611-модда. 3-15 б.

3. “Ахборотлаштириш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни. 2003 йил 11 декабрь. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2014 й., 36-сон, 452-модда.

4. “Электрон ҳужжат айланиши тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни. 2004 йил 29 апрель. Ўзбекистон Республикаси Қонун ҳужжатлари тўплами, 2004 й., 20-сон, 230-модда.

5. “Электрон рақамли имзо тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни. 2003 йил 11 декабрь. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2015 й., 33-сон, 439-модда.

6. “Электрон тижорат тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни. 2004 йил 29 апрель. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2004 й., 20-сон, 232-модда.

7. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 2 июндаги “Электрон давлат хизматлари кўрсатиш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги

№184-сон Қарори. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2016 й., 23-сон, 265-модда.

8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 27 июндаги “Ўзбекистон Республикасида Миллий ахборот-коммуникация тизимларини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-1989-сонли Қарори. – Кириш тартиби: www.lex.uz

9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 4 февралдаги «Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигини ташкил этиш тўғрисида»ги ПФ-4702-сон Фармони. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2015 й., 5-сон, 52-модда. 3-5 б.

10. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 3 июндаги “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунини амалга оширишни давом эттириш чора-тадбирлари ҳақида”ги № 188-сон қарори. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2016 й., 23-сон, 269-модда.

11. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 12 августдаги “Электрон ҳукуматнинг идоралараро маълумотлар узатиш тармоғини ташкил этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги №262-сон қарори. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2016 й., 33-сон, 396-модда.

12. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 27 июнидаги “2013-2020 йилларда Ўзбекистон Республикасининг Миллий ахборот-коммуникация тизимини ривожлантириш комплекс дастури” тўғрисидаги ПҚ-1989-сонли Қарори (ДСП).

13. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2013 йил 16 сентябрдаги “Ўзбекистон Республикаси Алоқа, ахборотлаштириш ва телекоммуникация технологиялари давлат

қўмитаси ҳузурида “Электрон ҳукумат” тизимини ривожлантириш маркази ҳамда Ахборот хавфсизлигини таъминлаш маркази фаолиятини ташкил қилиш чора-тадбирлар тўғрисидаги” 250-сонли қарори. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами 2013 й., 38-сон, 492-модда; 2015 й., 26-сон, 338-модда.

14. “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони. 2017 йил 7 февраль. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й., 6 (766)-сон, 70-модда. 25-150 б.

15. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 30 июндаги “Республикада ахборот технологиялари соҳасини ривожлантириш учун шарт-шароитлари тубдан яхшилаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й., 26(786)-сон, 576-модда. 9-13 б.

16. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 8 августдаги “Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академиясида бошқарув кадрларини тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-5139-сонли Фармони. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й., 32(792)-сон, 795-модда. 210-227 б.

17. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 8 сентябрдаги “Ўзбекистон Республикасида Маъмурий ислохотлар концепциясини тасдиқлаш тўғрисида”ги ПФ-5185-сонли Фармони // «Халқ сўзи», 2017 йил 9 сентябрь, 180 (6874)-сон.

18. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 27 июндаги “Ўзбекистон Республикасида Миллий ахборот-коммуникация тизимларини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-1989 Қарори (ДСП сифатида).

19. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги Фармони. 2017 йил 7 февраль. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й., 6(766)-сон, 70-модда.

20. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил учун мўлжалланган энг муҳим устувор вазифалар ҳақидаги Олий Мажлисга Мурожаатномаси. <https://president.uz>.

21. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги “2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини “Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили”да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида”ги ПФ-5635-сонли Фармони. ҚХММБ: 06/19/5635/2502-сон. 18.01.2019 й.

22. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 декабрдаги “Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини тубдан ислоҳ қилиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-5278-сонли Фармони. ҚХММБ: 06/07/5278/0404-сон.

23. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 январдаги “2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини “Фаол тадбиркорлик, инновацион ғоялар ва технологияларни қўллаб-қувватлаш йили”да амалга оширишга оид Давлат дастури тўғрисида”ги ПФ-5308-сонли Фармони. ҚХММБ: 06/18/5308/0610-сон.

24. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёев ҳузурида 2018 йил 9 январь куни Ахборот теҳнологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги раҳбарлари ҳисоботи юзасидан ўтказилган мажлис баёни.

25. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 19 февралдаги “Ахборот технологиялари ва коммуникациялар соҳасини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” ги ПФ-5349-сонли Фармони. ҚҲММБ: 06/18/5349/0792-сон.

26. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги. Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигининг 2018 йил 1 июндаги “Давлат хизматлари ягона реестрини тасдиқлаш тўғрисида”ги 3021-сонли қарори. ҚҲММБ: 10/18/3021/1340-сон.

27. Зайнидинов Х.Н., Артикова М.А., Қорабоев Ж.Ф. Бошқарувда ахборот технологиялари // Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси. -Т.: “Akademiya”, 2014., 200 бет.

28. Зайнидинов Х.Н., Якубов М.С., Қорабоев Ж.Ф. Электрон ҳукумат. Монография, Тўлдирилган 2-нашр, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Курс ва технологияларни ривожлантиришни мувофиқлаштириш кўмитаси, -Т.: “Akademiya”, 2014., 273 бет.

29. Зайнидинов Х.Н., Қорабоев Ж.Ф., Артикова М.А. Бошқарувда ахборот технологиялари. -Т.: “Fan va texnologiya”, 2014, 112 бет.

30. Усманов А.И., Қорабоев Ж.Ф., Раҳматуллаева Ш.Қ. Давлат ва ташкилот бошқарувида ахборот-коммуникация технологиялари. Т.: “Akademiya”, 2009., 163-бет.

31. Раҳманов Қ.С. “Электрон ҳукумат” тизимини ривожлантиришда мотивациянинг аҳамияти. Таълим жараёнида ахборот технологияларининг янги имкониятлари. Proceedings of the International Scientific-Practical and Spiritual-Educational Conference Dedicated to the 1235th Anniversary of Muhammad

al-Khwarizmi International Conference on «Importance of information-communication technologies in innovative development of sectors of economy» April 5 – 6, 2018. Tashkent, Uzbekistan, 545-549 бет.

32. Раҳманов Қ.С. Давлат хизматчиларини тайёрлашда хорижий давлатлар тажрибаси. “Давлат бошқарувида кадрлар сиёсатининг муаммо ва ечимини излаш” мавзуидаги республика илмий-амалий конференцияси материаллар тўплами. Тошкент, 2018 йил 25 май. 30-33 б.

33. Раҳманов Қ.С. Интерактив давлат хизматларини такомиллаштиришнинг долзарблиги. “Интерактив давлат хизматларини такомиллаштиришнинг долзарб муаммолари” мавзуидаги республика илмий-амалий конференцияси материаллари тўплами. Тошкент, 2018 йил 14 апрель. 96-100 б.

34. Раҳманов Қ.С. Тадбиркорлик фаолиятини ривожлантиришда интерактив давлат хизматларининг ўрни. “Ўзбекистонда иқтисодий ривожлантириш ва либераллаштиришнинг устувор йўналишлари ва долзарб муаммолари” мавзуида республика илмий-амалий конференцияси материаллар тўплами. Олий ҳарбий божхона институти. Тошкент, 2018., 205-207 б.

Электрон таълим ресурслари:

35. www.gov.uz – Ўзбекистон Республикаси Ҳукумат портали.

36. prezident.uz – Ўзбекистон Республикаси Президентининг расмий веб-сайти.

37. my.gov.uz – Ягона интерактив давлат хизматлари портали.

38. ijro.gov.uz – Ягона идоралараро ижро интизоми электрон тизими портали.

39. www.mitc.uz – Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги сайти.
40. id.gov.uz. – Ўзбекистон Республикаси Ягона идентификация тизими.
41. www.uz – Ўзбекистон Республикаси миллий қидирув тизими.
42. www.lex.uz – Ўзбекистон Республикаси Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси.
43. www.pogma.uz – Ўзбекистон ахборот ҳуқуқий портали.
44. www.data.gov.uz – Ўзбекистон Республикаси очиқ маълумотлар портали.
45. www.intuit.ru – ИНТУИТ миллий очиқ университет.
46. www.egov.kz – Қозоғистон Республикаси электрон ҳукумат портали.
47. www.gosuslugi.ru – Россия Федерацияси давлат хизматлари портали.

МУНДАРИЖА

КИРИШ.....	3
1-БОБ. АХБОРОТ ТИЗИМЛАРИНИНГ ДАВЛАТ БОШҚАРУВИДАГИ ЎРНИ.....	7
1.1. Ахборот – давлат бошқарувининг асоси.....	7
1.2. Ахборот тизимларининг давлат бошқарувидаги ўрни...9	
1.3. Хорижий мамлакатларда давлат хизматчиларининг ахборот тизимларидан фойдаланиш тажрибаси.....	24
2-БОБ. ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИЛАРИ ФАОЛИЯТИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШДА АХБОРОТ ТИЗИМЛАРИНИНГ ЎРНИ.....	30
2.1. Ўзбекистонда давлат хизматчиларини ахборот тизимларидан фойдаланишининг жорий ҳолати.....	30
2.2. Ахборот тизимлари жорий этилишидан олинadиган самара.....	36
2.3. Давлат ташкилотларида Президент виртуал қабулхонаси тизимида ишлашни самарали ташкил этиш.....	46
3-БОБ. ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИСИ ФАОЛИЯТИДА ИЖТИМОЙ ТАРМОҚ, ЭЛЕКТРОН ПОЧТА ВА ИНФОГРАФИКА.....	63
3.1. Давлат хизматчисининг ижтимоий тармоқ ва электрон почтадан фойдаланиши.....	63
3.2. Маълумотларни етказиб беришда инфографиканинг аҳамияти.....	67
ХУЛОСА.....	86
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	88

Рахманов Қ.С., Алимов Б.Б.

**ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИСИНИНГ ФАОЛИЯТ
САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШДА АХБОРОТ
ТИЗИМЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ**

Рисола

**Мухаррир Гулчехра Азизова
Мусахҳиҳ Манзура Бахтиёр
Саҳифаловчи Барно Бахрамова**

Лицензия АИ № 168. 23.12.2009.

Босишга 29.07.2019 й. да рухсат этилди. Бичими 60×84¹/₁₆.

«Times New Roman» гарнитураси. Офсет қоғози.

Шартли б.т. 6,0. Напр т. 6,0. Адади 100 нусха.

Буюртма № 30-07.

«Tafakkur qanoti» нашриёти.

Тошкент, 1-тор, Мирсолиҳова кўчаси, 13-уй.

Фаолият юритувчи манзил: Тошкент, Навоий кўчаси, 30-уй.

«HIGH TECHPRINT» ХК босмахонасида чоп этилди.

Тошкент ш., Чилонзор, 42/В.