ISSN:3030-332X
Impact factor: 9,493
International journal of scientific researchers

DAVLAT XIZMATLARINI KO‘RSATISHDA PROAKTIV XIZMATLAR KONSEPSIYASINING HUQUQIY ASOSLARI

Jumayeva Sora Eshbo‘ri qizi
Termiz davlat universiteti Yuridik fakulteti talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada davlat xizmatlarini ko‘rsatishda proaktiv yondashuvning mazmuni va ahamiyati yoritiladi. Proaktiv xizmatlar fuqarolarning hayotiy voqealarini oldindan aniqlash orqali davlat xizmatlarini avtomatik taqdim etishga qaratilgan. Maqolada Niderlandiya tajribasi asosida pensiya tizimida sun’iy intellekt va yagona ma’lumotlar bazalaridan foydalanish amaliyoti tahlil qilinib, O‘zbekiston sharoitida ushbu yondashuvni joriy etish bo‘yicha takliflar ilgari suriladi.

Kalit so‘zlar: Proaktiv davlat xizmatlari, raqamli hukumat, elektron hukumat, sun’iy intellekt, avtomatik pensiya tayinlash, byurokratiyani qisqartirish, fuqaroga yo‘naltirilgan boshqaruv, integratsiyalashgan ma’lumotlar bazasi, davlat xizmatlari samaradorligi.

Bugungi kunda davlat xizmatlarini ko‘rsatish tizimini modernizatsiya qilish butun dunyo bo‘ylab asosiy tendensiyaga aylangan. Raqamli davlat va elektron hukumat (e-government) konsepsiyalari nafaqat xizmatlarni onlayn shaklga o‘tkazish, balki fuqarolarning ehtiyojlarini birinchi o‘ringa qo‘ygan holda, xizmatlarni oldindan taqdim etishni ham nazarda tutadi. Bunda davlat idoralari o‘zaro ma’lumotlarni integratsiya qiladi va xizmatlar fuqarolarning ehtiyojlariga qarab avtomatik tarzda bajariladi. Natijada, nafaqat samaradorlik oshadi, balki byurokratiya, qog‘ozbozlik va vaqt yo‘qotilishi sezilarli darajada kamayadi.Raqamli davlat xizmatlari butun dunyoda keng tarqalmoqda. Shu jarayonni baholash uchun OECD Digital Government Index (DGI) kabi indikatorlardan butun dunyoda foydalaniladi. Ushbu indeks davlatning raqamli strategiyasi, ma’lumotlardan foydalanish, shaffoflik, foydalanuvchi yondashuvi va proaktivlik kabi olti asosiy mezon bo‘yicha xizmat sifatini o‘lchaydi[1]. Proaktiv davlat xizmati – jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarisiz vakolatli organlar tashabbusi bilan ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari[2]. Xalqaro huquqiy nuqtai nazardan, proaktiv xizmatlar fuqarolarning ehtiyojlarini oldindan aniqlab, ularni qondirishga yo‘naltirilgan davlat xizmatlarini anglatadi, bu esa "foydalanuvchini xizmatni izlashdan qat’iy nazar, xizmatni avtomatik tarzda taklif qiluvchi davlat modeli" deb ham izohlanadi. Davlat xizmatlarini taqdim etishda ikki asosiy yondashuv mavjud: reaktiv va proaktiv xizmatlar. Reaktiv xizmatlar odatda fuqaroning shaxsiy ariza yoki murojaatiga asoslanadi. Ya’ni, fuqaro biror xizmatga ehtiyoj sezmasa yoki murojaat qilmasa, davlat tizimi hech qanday harakat qilmaydi. Bunday tizimda byurokratiya yuqori bo‘ladi, chunki fuqarolar ko‘p hujjat to‘plashlari, navbatlarda kutishlari va qo‘shimcha arizalar berishlari kerak bo‘ladi. Shu bilan birga, vaqt samaradorligi past bo‘lib, fuqarolar o‘z huquqlarini amalga oshirishda kechikishlarga duch keladi. Natijada, fuqarolarning xizmatlardan qoniqish darajasi past bo‘ladi. Bundan tashqari, tizimlar integratsiyasi odatda qisman yoki umuman mavjud bo‘lmaydi, bu esa jarayonlarni yanada murakkablashtiradi. Proaktiv xizmatlarda esa tizim tomonidan oldindan aniqlanib, fuqarolar murojaat qilmasdan avtomatik tarzda boshlanadi. Shu sababli byurokratiya sezilarli darajada kamayadi va xizmatlarni olish uchun qo‘shimcha harakat talab qilinmaydi. Vaqt samaradorligi yuqori bo‘lib, fuqarolar tez va qulay tarzda xizmatlardan foydalanishi mumkin. Shuningdek, tizimlar to‘liq integratsiyalashgan bo‘lib, barcha ma’lumotlar elektron tarzda birlashtiriladi. Natijada, proaktiv xizmatlar fuqarolar qoniqishini oshiradi, resurslarni tejaydi va davlat xizmatlarini yanada samarali bo‘lishi mumkin.Tadqiqot va natijalarNiderlandiya raqamli hukumat va proaktiv davlat xizmatlari bo‘yicha Yevropa va dunyo miqyosida yetakchi davlatlardan biri sifatida tanilgan. Bu mamlakatning e hukumat strategiyasi aholining hayotiy voqealarini oldindan aniqlab, avtomatik xizmatlar yetkazish orqali byurokratiyani kamaytiradi. Fuqarolar murojaat qilmaganda ham tizimlar o‘z tashabbusi bilan xizmatlarni boshlash imkoniyatiga ega, masalan, pensiya yoki nafaqaga avtomatik tarzda hisoblab beriladi.

[1] https://www.oecd.org/en/publications/2025/06/government-at-a-glance-2025_70e14c6c/full-report/digital-government-index
[2] uz24.uz

Dunyo bo‘yicha e-hukumat xizmatlarini rivojlantirish bo‘yicha eng yetakchi 15 mamlakat mavjud bo’lib, mamlakatlar raqamli hukumat xizmatlari qamrovi, fuqarolar tomonidan qabul qilinishi va umumiy e-government ballari asosida baholanadi. Niderlandiya ushbu reytingda 4-o‘rinni egallab, 84.7 ball bilan yuqori natija ko‘rsatgan. Bu uning proaktiv davlat xizmatlarini joriy etishdagi muvaffaqiyatini yaqqol ko‘rsatadi. Buyuk Britaniya birinchi o‘rinda, 95.3 ball bilan, global yetakchilikni namoyon etadi, Niderlandiyadan oldin Yangi Zelandiya va Yaponiya ham yuqori o‘rinlarni egallagan.Niderlandiyaning 84.7 balli raqamli xizmatlarning qamrovi va samaradorligini, shuningdek fuqarolar tomonidan qabul qilinishi darajasini aks ettiradi. Bu esa mamlakatda avtomatik pensiya va nafaqaga tayinlash, „MijnOverheid” portalida xabarnomalar va hayotiy voqealar asosidagi proaktiv xizmatlar kabi tizimlarning samarali ishlashini tasdiqlaydi.eGovernment Benchmark 2024 hisobotiga ko‘ra, Niderlandiya jami raqamli hukumat xizmatlari bo‘yicha 85 ball bilan Yevropa yetakchilari qatorida turadi, bu yuqori baho davlat xizmatlarining onlayn ko‘rinishi, qulayligi va smartcityexpo.comfoydalanuvchi yo‘naltirilganligini ko‘rsatadi[3]. Niderlandiyada 96 % hukumat xizmatlari raqamli shaklda mavjud, bu Yevropa o‘rtacha ko‘rsatkichidan ancha yuqori darajadir. Shuningdek, 89 % onlayn xizmatlarda shaxsiy ma’lumotlar oldindan avtomatik to‘ldiriladi, bu murojaatlar sonini sezilarli qisqartiradi va fuqarolarga xizmatlar olishni soddalashtiradi. Bundan tashqari, xizmatlarning 13 % holati proaktiv tarzda yetkaziladi, masalan bola tug‘ilganda avtomatik bolalar nafaqasi tayinlanishi kabi holatlar bu prototip samaradorligini ko‘rsatadi .Global miqyosda ham Niderlandiya BMTning E Government Development Index (EGDI) bo‘yicha yuqori reytingga ega. 2022 yil ma’lumotlariga ko‘ra, EGDI qiymati 0.9538 atrofida bo‘lib, bu ko‘rsatkich uni dunyodagi yetakchi raqamli hukumat tizimlari qatoriga qo‘shadi. EGDI jahon bo‘yicha 193 mamlakatni onlayn xizmatlar mavjudligi, telekommunikatsiya infratuzilmasi va inson kapitali kabi omillar bo‘yicha baholaydi va yuqori ballga ega bo‘lgan davlatlar qatoriga Niderlandiyani ham kiritadi[4].Niderlandiyaning proaktiv xizmatlar konsepsiyasi amaliyotda ham aniq ko‘rinadi. MijnOverheid shaxsiy davlat xizmatlari portali orqali fuqarolarga pensiya, soliqlar, hujjatlar muddati va ijtimoiy nafaqalar bo‘yicha xabarlar avtomatik yetkaziladi. Bu tizimga kirish uchun fuqarolar DigiD deb nomlangan yagona raqamli identifikatsiya tizimidan foydalanadi, bu tizim orqali barcha davlat xizmatlari bilan elektron tarzda autentifikatsiya amalga oshiriladi[5]. Proaktiv xizmatlar amaliy misollari o‘zining mazmunli qamrovi bilan ajralib turadi. Masalan, bolalar puli (child benefit, kenderbijslag) tizimi bo‘yicha, agar ota ona Niderlandiyada ro‘yxatdan o‘tgan va farzandi bo‘lsa, bu nafaqa odatda avtomatik tarzda tayinlanadi yoki fuqarolarga shaxsiy tizimlarda xabar yuborilib, fuqarolarning ariza berish tartibi osonlashtiriladi, shunda pensiya yoki bolalar nafaqasi ularning holatiga avtomatik tarzda moslab beriladi[6].

Pensiya tizimida ham proaktiv yondashuv qo‘llaniladi: fuqarolar qonunda belgilangan yoshga yetganda va mehnat staji to‘lganda tizim ularni avtomatik aniqlay oladi va pensiyani hisoblab berishga tayyorlaydi, bundan tashqari pensiya holati MijnOverheid orqali kuzatiladi, xabarnomalar yuboriladi. Bu yondashuv fuqarolarning murojaat qilmasdan turib ham ularning huquqlari va imtiyozlari amalga oshirilishini ta’minlaydi[7]. Niderlandiyaning digitalizatsiya strategiyasi, shu jumladan Netherlands Digitalisation Strategy va "Values Driven Digitalisation Work Agenda", raqamli xizmatlarni fuqarolarga yo‘naltirilgan, proaktiv va integratsiyalangan shaklda taqdim etish maqsadini belgilaydi. Ular hayotiy voqealar asosida xizmatlarni yaxshilash, ma’lumot almashinuvini kuchaytirish va qulay onlayn xizmatlarni kengaytirishga yo‘naltirilgan siyosatni o‘z ichiga oladi[8]. Shu tarzda, Niderlandiya tajribasi proaktiv davlat xizmatlari konsepsiyasini amalga oshirishda nafaqat Yevropa, balki global miqyosda yuqori natijalarga erishganini ko‘rsatadi, bu esa O‘zbekiston kabi mamlakatlar uchun raqamli transformatsiya yo‘lini chuqur o‘rganishda qimmatli model bo‘lib xizmat qiladi.

O‘zbekiston davlat xizmatlarini yangilashda Niderlandiya tajribasidan foydali jihatlarni qo‘llash muhim. Jumladan, "Once Only Principle" tamoyilini ishlatish ayniqsa foydali bo‘ladi. Bu tamoyilga

[3] www.nldigitalgovernment.nl/news/the-netherlands-leads-in-online-government-services
[4] https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/121-Netherlands
[5] https://mijn.overheid.nl/about-mijnoverheid
[6] https://www.government.nl/topics/child-benefit/applying-for-child-benefit
[7] https://www.nldigitalgovernment.nl/news/the-netherlands-leads-in-online-government-services
[8] https://www.nldigitalgovernment.nl/

ko‘ra, fuqarolardan ariza topshirishda barcha zarur ma’lumotlar tizim tomonidan avtomatik ravishda chaqiriladi va to‘ldiriladi, ya’ni fuqarolarga bir xil ma’lumotni qayta kiritish shart emas. Pensiya, nafaqa va soliq xizmatlarida bu prinsip tatbiq etilsa, fuqarolar FHDYO, soliq, sug‘urta va mehnat statistikasi kabi ma’lumotlarni bir marotaba taqdim etadi va qolgan hisobotlar avtomatik to‘ldiriladi. Shu bilan birga, proaktiv ogohlantirishlar tizimini ishlab chiqish foydali bo‘ladi. Masalan, tug‘ilish, oilaviy holat o‘zgarishi yoki pensiya yoshiga yetish kabi hodisalar yuz berganda, fuqarolarga SMS yoki my.gov.uz portali orqali xabar yuborilishi lozim. Bu ogohlantirishlar sun’iy intellekt va analitika modullariga asoslangan bo‘lib, fuqarolarga muhim ma’lumotni o‘z vaqtida yetkazadi. Bundan tashqari, pensiya va ijtimoiy nafaqa xizmatlarini avtomatik tayinlash tizimi tatbiq qilinishi kerak: barcha zarur hujjatlar yig‘ilgach, tizim fuqaroning murojaatisiz pensiya yoki nafaqa miqdorini hisoblab beradi. Bu jarayon MIQDOX (qanday tizim?) tizimi orqali amalga oshiriladi, u FHDYO, soliq va bandlik bo‘limlaridan ma’lumotlarni integratsiya qiladi. Yana bir muhim jihat - yagona identifikatsiya va autentifikatsiya tizimini kengaytirish. Niderlandiyadagi DigiD tizimi kabi, O‘zbekistonda OneID/MyID platformasi orqali barcha davlat xizmatlariga bitta kirish imkonini yaratish mumkin. Hozir ham shunday emasmi? Oxirgi e’tiborli jihat - sun’iy intellekt yordamida xizmatlarni tahlil qilish va optimallashtirish. Al fuqarolarga pensiya miqdori, xizmatlar va eng qulay variantlar bo‘yicha ma’lumot beradi. Ushbu takliflar amalga oshirilsa, O‘zbekiston davlat xizmatlari byurokratiyani kamaytirib, fuqarolar uchun sezilarli qulaylik yaratadi va xizmatlar sifatini xalqaro standartlar darajasiga ko‘tarishi mumkin.

Xulosa o‘rnida shuni aytishim mumkinki, Niderlandiya tajribasidan olingan once only ma’lumot prinsipi, proaktiv ogohlantirishlar, avtomatik xizmat tayinlash, yagona identifikatsiya tizimi va AI asosidagi optimizatsiya O‘zbekistonda davlat xizmatlarini samarali modernizatsiya qilish uchun muhim asos bo‘lishi mumkin. Ushbu yondashuvlar byurokratiyani kamaytirib, fuqarolarga qulaylik yaratadi va xizmatlarning shaffofligi va tezkorligini oshiradi, shu bilan O‘zbekistonning raqamli davlat xizmatlari xalqaro standartlarga moslashadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro’yxati:

1. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. Toshkent, 1992.
2. “Elektron hukumat to‘g‘risida”gi Qonun (O‘RQ-395-son, 2015 yil 9 dekabr). lex.uz
3. “Davlat xizmatlari to‘g‘risida”gi Qonun (2017 yil 12 dekabr
4. Prezident farmoni “Huquqiy axborotni proaktiv shaklda yetkazish tizimi samaradorligini oshirish” (PF-160). uza.uz
5. Vazirlar Mahkamasining “Elektron hukumat” tizimi infratuzilmasini mustahkamlash bo‘yicha qarorlari. lex.uz
6. OneID/MyID platformasi hujjatlari va Nizomlari. e-gov.uzOECD (2021).
7. Digital Government Review: Netherlands. OECD Publishing.
8. European Single Digital Gateway Regulation (EU Regulation 2018/1724). en.wikipedia.org
9. Netherlands Digitalisation Strategy va Digital Government Act (Wet Digitale Overheid). nldigitalgovernment.nl
10. UN E-Government Development Index (EGDI) 2022. publicadministration.un.org
11. researchgatenet: O‘zbekistonda davlat xizmatlari tizimini shakllantirish va rivojlanish bosqichlari. ResearchGate
12. yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz O‘zbekiston soliq tizimini modernizatsiya qilish va elektron xizmatlar. GED Journal
13. inlibrary.uz Elektron hukumat va fuqarolarning ishonchi,identifikatsiya va xizmat sifati. Inlibrary
14. en.wikipedia.org: Once Only Principle va Open by Default konsepsiyalari.
15. nldigitalgovernment.nl: MijnOverheid portali va proaktiv davlat xizmatlari amaliyoti.