JOURNAL OF IQRO – ЖУРНАЛ ИҚРО – IQRO JURNALI – volume 20, issue 01, 2026
ISSN: 2181-4341, IMPACT FACTOR (RESEARCH BIB) – 9.145, SJIF – 5,431

Termiz davlat universiteti Yuridik fakulteti 2-bosqich talabasi

To'raqulova Zarina

DAVLAT XIZMATLARINI KO'RSATISHDA " PROAKTIV XIZMATLAR" KONSEPSIYASINING HUQUQIY ASOSLARI

" Eng yaxshi xizmat bu – hatto uni olganingizni bilmay qoladigan xizmatdir"
Estoniyalik mutaxassis **Marten Kayvats**

Annotatsiya : Ushbu maqolada davlat tashkilotlarining o'z tashabbusi bilan fuqarolarga muayyan vaziyatda yoki muayyan fakt vujudga kelganda fuqarolarning murojaatisiz davlat xizmatini ko'rsatish – Proaktiv xizmatlar va ularning huquqiy asoslari, mavjud turlari, insonlar hayotini yengilashtiradigan ta'siri va o'rni haqida tavsiflanadi. Shuningdek, fuqarolar hayotida uchraydigan ma'muriy xizmatga bo'lgan ehtiyojlariga (tug'ulish, bog'chaga, maktabga borish, haydovchilik guvohnomasini olish va h.k) ko'maklashish uchun davlat boshqaruv organlari tomonidan yaratilgan maxsus xizmatlarni tahlil qilamiz.

Maqolada Qozog'iston davlati Proaktiv xizmatlarini o'rganilib, ularning O'zbekiston Respublikasidagi Proaktiv xizmatlarni bilan taqqoslab, ularning O'zbekiston sharoitlariga mos jihatlarini tahlil qilib chiqamiz.

Kalit so'zlar : byurokratiya, sansalorlik, avtomatlashtirish, modernizatsiya, institutsional, integratsiyalashtirish, xorijiy tajriba, TSA (maqsadli yordam olish).

Kirish : " Xalq davlat idoralariga emas, davlat idoralari xalqimizga xizmat qilishi kerak."[1] Mazkur fikrlar prezidentimiz tomonidan fuqarolar manfaatlarini ko'zlab, byurokratiya (boshqaruv jarayonida keraksiz, ortiqcha, bir birini takrorlovchi hujjat talab qilish, qog'ozbozlik, haddan tashqari rasmiyatchilik) va sansalorlikni (amaldorlarning o'z vazifalarini bajarmasdan, ataylab to'siq qo'yishi, fuqarolar ishini "CHO'ZISH") bartaraf etish maqsadida takidlab o'tgan. Shu maqsadda mamlakatimizda elektron hukumat tizimi keng joriy etilgan [2]. Proaktiv davlat xizmatlarini rivojlantirishga qaratilgan yondashuv mamlakatimizda davlat boshqaruvini modernizatsiya qilishning muhim strategik yo'nalishlaridan biri



[1] https/daryo.uz/xGFJoSZvR

[2] SQ-130-III-сон 13.12.2016. O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Senatining xalqaro munosabatlar, tashqi iqtisodiy aloqalar, xorijiy investitsiyalar va turizm sohasidagi faoliyatini yanada takomillashtirish to'g'risida

hisoblanadi. Mazkur yondashuv davlat xizmatlarini aholining ehtiyojlaridan kelib chiqib, oldindan va avtomatlashtirilgan tarzda taqdim etishni nazarda tutadi. Yurtimizda Yagona elektron hukumat takibida bo'lgan Proaktiv xizmatlar konsepsiyasi ishga tushurilishi maqsadida : 2023-yilda yagona portalda aholi va tadbirkorlik subyektlariga yanada qulaylik yaratish maqsadida yangi xizmatlar ishga tushiriladi. Yangi yildan elektron davlat xizmatlari safidan "proaktiv shakldagi" xizmatlar ham o'rin olishi ko'zda tutilgan. Bundan tashqari, davlat organlari va tashkilotlari tomonidan talab qilinadigan hujjatlar va ma'lumotlar so'rovi yanada qisqartirilib, minimal darajaga yetkazilishi rejalashtirilgan[3]. Ushbu konsepsiyaning amaliyotga joriy etilishi natijasida, birinchi navbatda, davlat boshqaruvi tizimining institutsional samaradorligi oshadi. Xususan, inson omilining qisqarishi, ma'muriy jarayonlarning soddalashtirilishi hamda raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi davlat organlari faoliyatida ochiqlik va tezkorlikni ta'minlaydi. Ijtimoiy jihatdan, proaktiv xizmatlar aholining davlat xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirib, fuqarolarning davlatga bo'lgan ishonchini mustahkamlaydi.

Hozirda yagona interaktiv davlat xizmatlari portalida mavjud Proaktiv xizmatlar turlari:

	Xizmat nomi	Mas'ul organ	Huquqiy asosi	
1	18 yoshgacha nogironligi bo'lgan bolalar nafaqasi	O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Ijtimoiy himoya milliy agentligi,	Vazirlar Mahkamasining 2023-yil 23-martdagi 119-son qarori	Batafsil
2	Odamning immunitet tanqisligi virusi keltirib chiqaradigan kasallikka chalingan 18 yoshgacha bolalar nafaqasi	O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Ijtimoiy himoya milliy agentligi,	Vazirlar Mahkamasining 2023-yil 23-martdagi 119-son qarori	Batafsil
3	Parvarishlash nafaqasi	O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Ijtimoiy himoya milliy agentligi,	Vazirlar Mahkamasining 2023-yil 23-martdagi 119-son qarori	Batafsil
4	Yoshga doir pensiya tayinlash	O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi Budjetdan tashqari pensiya jamg'armasi,	O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 31-oktabrdagi PQ-353-son qarori	Batafsil
5	Issiq suvni hisobga olish (hisoblagich) uskunasini qiyoslashdan o'tkazish	O'zbekiston Respublikasi Qurilish va uy-joy kommunal xo'jaligi vazirligi,	O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 24-maydagi PF-80-son Farmoni	Batafsil
6	Ichimlik suvini hisobga olish (hisoblagich) uskunasini qiyoslashdan o'tkazish	"O'zsuvta'minot" Aksiyadorlik jamiyati,	O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 24-maydagi PF-80-son Farmoni	Batafsil
7	Tabiiy gazni hisobga olish (hisoblagich) uskunasini qiyoslashdan o'tkazish	"Hududgazta`minot" Aksiyadorlik jamiyati,	O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 24-maydagi PF-80-son Farmoni	Batafsil
8	Elektr energiyasini hisobga olish	"Hududiy elektr tarmoqlari"	O'zbekiston	Batafsi

[3] https://t.me/MyGovUz

	Xizmat nomi	Mas’ul organ	Huquqiy asosi	
	(hisoblagich) uskunasini qiyoslashdan o‘tkazish	Aksiyadorlik jamiyati,	Respublikasi Prezidentining 2024-yil 24-maydagi PF-80-son Farmoni	l
9	Davlat ijtimoiy sug‘urtasi bo‘yicha homiladorlik va tug‘ish nafaqasini tayinlash	O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi, O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Ijtimoiy himoya milliy agentligi,	Vazirlar Mahkamasining 2022-yil 20-sentabrdagi 515-son qarori	Batafsil
10	100 yoshga to‘lgan va undan oshgan pensionerlarga qo‘shimcha to‘lov tayinlash	O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi Budjetdan tashqari pensiya jamg‘armasi,	O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 31-oktabrdagi PQ-353-son qarori	Batafsil
11	Nogironlik pensiyasini tayinlash	O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi Budjetdan tashqari pensiya jamg‘armasi,	Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 30-iyundagi 398-son qarori	Batafsil
12	Nogironlik pensiyasini kamida bir yil ish stajiga ega bo‘lganda har ikki yilda qayta hisoblash	O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi Budjetdan tashqari pensiya jamg‘armasi,	Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 30-iyundagi 398-son qarori	Batafsil
13	Ko‘rish qobiliyati bo‘yicha I guruh nogironligi bo‘lgan shaxslarga kompensatsiya pul to‘lovini tayinlash	O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi Budjetdan tashqari pensiya jamg‘armasi,	Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 30-iyundagi 398-son qarori	Batafsil
14	Yadro poligonlari va boshqa radiatsiya-yadro obyektlarida harbiy xizmatni o‘tagan shaxslarga kompensatsiya pul to‘lovlarini tayinlash	O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi Budjetdan tashqari pensiya jamg‘armasi,	Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 30-iyundagi 398-son qaror	Batafsil

4

Proaktiv xizmatlarning joriy etilishidan oldin fuqarolar duch kelishi mumkin bo’lgan odatiy ma’muriy xizmatdan biri – tug’ilganlik guvohnomasini olish uchun quyidagi hujjatlar hamda ba’zi bir zaruriyatlar talab etilgan:

1.Tug’ilganlik haqida guvohnoma olish uchun FHDYO bo’limiga borish;

2.Poliklinikada ro’yhatdan o’tkazish uchun navbatga yozilish;

3.Ota-onasi haqida ma’lumotlarni tibbiyot muassasasiga yuborish;

4.Bola ro’yhatga qo’yiladigan poliklinika va ichki ishlar bo’limiga navbatga yozilish;

5.Davlat maktabgacha ta’lim muassasasiga qo’yish uchun navbatga yozilish;

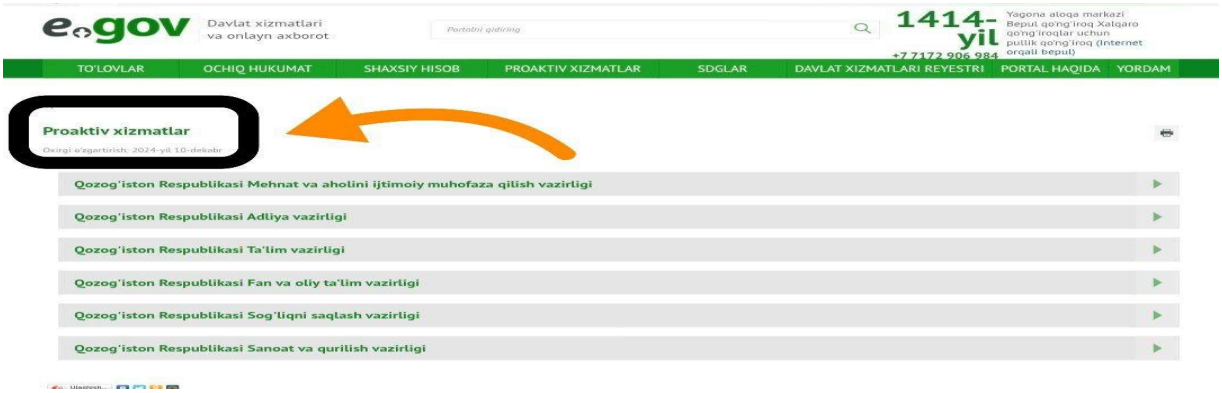
[4] O‘zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali

6.Bola uchun nafaqa rasmiylashtirish uchun yagona interaktiv davlat xizmatlari portalidan ariza topshirish.[5]

Proaktiv davlat xizmatlari joriy etilishi natijasida mazkur jarayonlar tubdan **soddalashtirildi** va **raqamlashtirild**i. Yuqoridagi kabi zururiyatlar talab etilmasdan, endilikda tug‘ilgan bola haqidagi ma’lumotlar tegishli davlat organlari va idoralar o‘rtasida elektron axborot tizimlari orqali avtomatik tarzda integratsiyalashgan holda almashiladi. Fuqarolardan hujjatlarni takroran taqdim etish talab qilinmaydi, aksariyat xizmatlar Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali avtomatik yoki yarim avtomatik shaklda ko‘rsatiladi. Natijada davlat xizmatlarini ko‘rsatish jarayonida “fuqarodan hujjat emas, davlat organlarining o‘zaro axborot almashinuvi” tamoyili ustuvor ahamiyat kasb etadi.

Bugungi kunda aholining ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlamlarini o‘z vaqtida va manzilli qo‘llab-quvvatlash samarali amalga oshirishda proaktiv xizmatlar tizimida ham uning o’rnini ko’ramiz. Shu nuqtai nazardan, quyidagi jadvalda **18 yoshgacha bo‘lgan nogironligi bo‘lgan shaxslarga nafaqa tayinlash** jarayonining amaldagi mexanizmi ko‘rib chiqamiz :

Bosqich	Tavsif
1.	18yoshgacha bo’lgan nogiron bola – AI uni avtomatik ravishda nogironligini aniqlaydi;
2.	Uning nogironligi va qonuniy vakili to’g’risidagi ma’lumotlarni – AI “ Yagona milliy ijtimoiy himoya”, Pensiya jamg‘armasining “Pensiya” axborot tizimiga yuboradi;
3.	AI nogiron bola va qonuniy vakil o’rtasidagi qarindoshlik munosabatlarini o’rganish uchun Adliya Vazirligiga va vasiysi yoki homiysi ekanligini o‘rganish uchun Maktabgacha va maktab ta’limi vazirligiga so‘rovlar yuboradi.elektron so’rov yuboradi;
4.	AI Adliya vazirligi va Maktabgacha va maktab ta’limi vazirligi nogironligi bo’lgan 18-yoshdagi bolaning qonuniy vakili to‘g‘risidagi ma’lumotlarni Pensiya jamg‘armasi bo‘limiga avtomatik yuboradi.;
6.	AI kelib tushgan ma’lumotlar asosida nafaqa tayinlash yoki rad etish to’g’risida avtomatik qaror qabul qiladi. Agarda nafaqa tayinlangan taqdirda murojaat qiluvchiga nafaqa tayinlangan muddat, miqdori, uni qachon va qayerdan olish to’g’risida SMS xabar yuboradi;
7.	Nafaqa tayinlash rad etilgan taqdirda AI rad etish sabablari to’g’risida murojaat qiluvchiga SMS xabar yuboradi.[6]



[5] Tug‘ilganlik haqidagi guvohnomani olish osonlashdi

[6] Nogironligi bo‘lgan 18 yoshgacha bolaga va (yoki) uning qonuniy vakiliga nafaqa qanday tayinlanadi?

Qozog'iston tajribasi. Qozog'iston nafaqat proaktiv xizmatlar shuningdek electron hukumat sohasida ham Osiyoning yetakchi davlatlaridan biri. Qozog'iston 2006 yildan boshlab electron hukumatni joriy qildi va 2012 yilda Egov.kz [7] portalini ishga tushurdi bugubki kunda u 700dan ortiq xizmatni o'z ichiga oladi. Qozog'iston " Raqamli Qozog'iston - 2025" dasturini qabul qilib electron davlat xizmatlarining 95% dan ortig'ini online shaklga o'tkazadi, shuningdek " Egov mobile" ilovasi orqali tug'ulishdan to pensiya tayyinlashgacha bo'lgan barcha jarayonlar raqamlashtirilgan. Ular orqali davlat xizmatlarda proaktiv xizmatlarini ko'rsatish bu jarayonlarni soddalashtirdi buyrokratik to'siqlarni sezilarli darajada kamaytirdi va shu bilan birgalikda inson omilining tasiri qisqardi. Bu esa fuqarolar uchun shaffof va qulay muhit darajasini ta'minladi.

Yuqorida Qozog'istonda mavjud proaktiv xizmatlar har biri o'z sohasiga aloqador bo'limlari bor. Xususan, " Mehnat va aholinini ijtimoiy muhofaza qilish vazirligi" bo'limi da 38ta xizmatlar keltirilgan, "Adliya vazirligi" esa 4ta (Huquqiy faoliyatni amalga oshirish uchun murojaat qilayotgan shaxslarni sertifikatlash, notarial faoliyatni amalga oshirish uchun murojaat qilayotgan shaxslarni sertifikatlash, shaxsiy ijrochi faoliyatini amalga oshirish uchun murojaat qilayotgan shaxslarni sertifikatlash)

Qozog'iston Respublikasi Mehnat va aholinini ijtimoiy muhofaza qilish vazirligi bo'limi tarkibiga kiruvchi "**Katta oilaga nafaqa tayinlash**" proaktiv xizmat ko'rinishida qo'llanilmoqda hamda uning sezilarli ta'siri haqida quyda tahlil qilamiz :

1-sentabr, 2022-yildan "Smart Data Ukimet – Digital Family Card" tizimi orqali proaktiv ijtimoiy yordam xizmati boshlab yuborildi — bu fuqarolar murojaat qilmasdan avtomatik tarzda SMS orqali nafaqa olish huquqi to'g'risida xabar yuborishni yo'lga qo'ydi [8]

Proaktiv joriy etilishidan oldin 2018–2019 yillarda taxminan 600 ming atrofida odam **TSA (**maqsadli ijtimoiy yordam**)** olgan (2018 yilda) va ularning soni 2019 yilda **2 millionga yaqinlashgan**.[9]

Proaktiv joriy etilishidan keyin 2025 yilda ijtimoiy xizmatlar tizimi o'zgarib, avvalgi tizimga nisbatan **TSA** oluvchi shaxslar soni **30% ga kamaygan (285,100 kishi)** — bu ko'rsatkichga proaktiv identifikatsiya, maqsadli ro'yxatlash va boshqa xizmatlar ham ta'sir qilgan. Bu kamayish, hukumat tahlillariga ko'ra, yordam mablag'larini "**rostdan muhtoj oilalarga**" yo'naltirish va tizimning maqsadli samaradorligini oshirish natijasidir.

Mazkur xizmat xususida, O'zbekistonda hali "*Katta oilaga nafaqa tayinlash*" **Proaktiv xizmat ko'rinishda mavjud emas**. Fuqarolar odatda kam ta'minlangan (katta) oilaga nafaqa yoki moddiy yordam olish uchun quyidagi hujjatlar so'raladi (online bo'lmagan shakilda) :

1Ariza - Mahalla yoki "Inson" ijtimoiy xizmatlar markazida yoziladi.

2Oila a'zolarining pasportlari (Ota-ona (yoki vasiy) pasporti).

3Bolalarning tug'ilganlik haqidagi guvohnomalari (Barcha voyaga yetmagan bolalar uchun).

---

[7] Электронное правительство Республики Казахстан |

[8] Электронное правительство Республики Казахстан |

[9] Human Rights Watch

4Nikoh guvohnomasi (Agar ota-ona rasmiy nikohda bo‘lsa).

5Oila tarkibi to‘g‘risida ma’lumotnoma (Mahalladan olinadi).

6Daromadlar haqida ma’lumot (Ish haqi, pensiya, stipendiya, nafaqa bo‘lsa, agar ishlamasa bu ham ko‘rsatiladi).

7Bank kartasi (HUMO yoki UZCARD) Nafaqa shu kartaga tushadi.

Yuqorida ko’rib turganingizdek bir birini takrorlovchi, ortiqcha, ko’p vaqt talab qiladigan rasmiyatchilikdan qutilish maqsadida Qozog’iston tajribasida samara ko’rsatgan ushbu proaktiv xizmat (katta oilalarga nafaqa tayinlash) bizda ham Proaktiv xizmat ko’rinishida joriy etilishini **taklif qilamiz.**

Xulosa : Proaktiv davlat xizmatlari - zamonaviy davlat boshqaruvi tizimining ajralmas elementi hisoblanadi. Proaktiv davlat xizmatlari tizimining rivojlanishi va takomillashuvi fuqarolar hayotini yendillashtiradi va elektron hukumat tizimida va uning rivojlanishida ham shaffoflikni yaratadi. Proaktiv xizmatlar va ularning elektron ravishda avtomatik ravishda ko’rsatilishi davlat boshqaruvi tizimida ham ochiqlikni ta’minlaydi va fuqarolarga ko’rsatiladigan xizmatlarda inson omilini kamaytiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro’yhati :

1. Lex.uz – sayti ma’lumotlaridan
2. Daryo.uz- sayti ma’lumotlaridan foydalanilgan.
3. KUN.UZ;
4. My.Gov.Uz
5. O’zb Milliy axborot agentligi
6. Human Rights Watch
7. E.GOV.KZ