

МУҲАММАД АЛ-ХОРАЗМИЙ НОМИДАГИ
ТОШКЕНТ АХБОРОТ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИ УНИВЕРСИТЕТИ
ҲУЗУРИДАГИ ПЕДАГОГ КАДРЛАРНИ ҚАЙТА ТАЙЁРЛАШ ВА
УЛАРНИНГ МАЛАКАСИНИ ОШИРИШ ТАРМОҚ МАРКАЗИ

2019



ЎҚУВ-УСЛУБИЙ
МАЖМУА

ЭЛЕКТРОН ҲУКУМАТ ТИЗИМИ

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

**ОЛИЙ ТАЪЛИМ ТИЗИМИ ПЕДАГОГ ВА РАЎБАР КАДРЛАРИНИ
ҚАЙТА ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ МАЛАКАСИНИ ОШИРИШНИ
ТАШКИЛ ЭТИШ БОШ ИЛМИЙ - МЕТОДИК МАРКАЗИ**

**МУЎАММАД АЛ-ХОРАЗМИЙ НОМИДАГИ ТОШКЕНТ АХБОРОТ
ТЕХНОЛОГИЯЛАРИ УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ ПЕДАГОГ
КАДРЛАРНИ ҚАЙТА ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ МАЛАКАСИНИ
ОШИРИШ ТАРМОҚ МАРКАЗИ**

“ЭЛЕКТРОН ҲУКУМАТ ТИЗИМИ”

МОДУЛИ БЎЙИЧА

Ў Қ У В – У С Л У Б И Й М А Ж М У А

Тошкент – 2019

Модулнинг ўқув-услубий мажмуаси Олий ва ўрта махсус, касб-ҳунар таълими ўқув-методик бирлашмалари фаолиятини Мувофиқлаштирувчи кенгашининг 2019 йил 18 октябрдаги 5 – сонли баённомаси билан маъқулланган ўқув дастури ва ўқув режасига мувофиқ ишлаб чиқилган.

Тузувчилар: ТАТУ, “Ахборот технологиялари” кафедраси катта ўқитувчиси О.Н.Джураев.

Такризчилар: ТАТУ, “Ахборот технологиялари” кафедраси профессори М.Якубов,
ТДПУ, “Ахборот технологиялари” кафедраси доценти, п.ф.н. Л.Набиулина

Модулнинг ўқув-услубий мажмуаси Муҳаммад ал-Хоразмий номидаги Тошкент ахборот технологиялари университети Кенгашининг 2019 йил 29 августдаги 1 (694) – сонли баённомаси билан тавсия қилинган

МУНДАРИЖА

| | |
|---|-----------|
| I. Ишчи дастур | 5 |
| II. Модулни ўқитишда фойдаланиладиган интерфаол методлар | 9 |
| III. Назарий материаллар..... | 16 |
| IV. Амалий машғулот материаллари..... | 37 |
| V. Кейслар банки..... | 55 |
| VI. Глоссарий | 62 |
| VII. Адабиётлар рўйхати..... | 64 |

І БЇЛИМ

ИШЧИ ДАСТУР

I. ИШЧИ ДАСТУР

Кириш

Дастур Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 12 июндаги “Олий таълим муассасаларининг раҳбар ва педагог кадрларини қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-4732-сонли, 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги ПФ-4947-сонли, 2019 йил 27 августдаги “Олий таълим муассасалари раҳбар ва педагог кадрларининг узлуксиз малакасини ошириш тизимини жорий этиш тўғрисида”ги ПФ-5789-сонли Фармонлари, шунингдек 2017 йил 20 апрелдаги “Олий таълим тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–2909-сонли қарорида белгиланган устувор вазифалар мазмунидан келиб чиққан ҳолда тузилган бўлиб, у олий таълим муассасалари педагог кадрларининг касб маҳорати ҳамда инновацион компетентлигини ривожлантириш, соҳага оид илғор хорижий тажрибалар, янги билим ва малакаларни ўзлаштириш, шунингдек амалиётга жорий этиш кўникмаларини такомиллаштиришни мақсад қилади.

Дастур доирасида берилаётган мавзулар таълим соҳаси бўйича педагог кадрларни қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш мазмуни, сифати ва уларнинг тайёргарлигига қўйиладиган умумий малака талаблари ва ўқув режалари асосида шакллантирилган бўлиб, унинг мазмуни Ўзбекистоннинг миллий тикланишдан миллий юксалиш босқичида олий таълим вазифалари, таълим-тарбия жараёнларини ташкил этишнинг норматив-ҳуқуқий ҳужжатлари, илғор таълим технологиялари ва педагогик маҳорат, таълим жараёнларида ахборот-коммуникация технологияларини қўллаш, амалий хорижий тил, тизимли таҳлил ва қарор қабул қилиш асослари, махсус фанлар негизида илмий ва амалий тадқиқотлар, ўқув жараёнини ташкил этишнинг замонавий услублари бўйича сўнгги ютуқлар, педагогнинг креатив компетентлигини ривожлантириш, глобал Интернет тармоғи, мультимедиа тизимларидан фойдаланиш ва масофавий ўқитишнинг замонавий шакллари қўллаш бўйича тегишли билим, кўникма, малака ва компетенцияларни ривожлантиришга йўналтирилган.

Қайта тайёрлаш ва малака ошириш йўналишининг ўзига хос хусусиятлари ҳамда долзарб масалаларидан келиб чиққан ҳолда дастурда тингловчиларнинг махсус фанлар доирасидаги билим, кўникма, малака ҳамда компетенцияларига қўйиладиган талаблар такомиллаштирилиши мумкин.

Модулнинг мақсади ва вазифалари

“Электрон ҳукумат тизими” модулининг мақсади: электрон ҳукумат бўйича олий таълим муассасалари педагог кадрларининг касбий

компетентлигини ошириш.

Модулнинг вазифалари:

Олий таълим муассасалари педагог кадрларида электрон ҳукумат ҳақида назарий ва амалий билимларни, кўникма ва малакаларни шакллантиришдан иборат.

Модул бўйича тингловчиларнинг билими, кўникмаси, малакаси ва компетенцияларига қўйиладиган талаблар

“Электрон ҳукумат тизими” модулини ўзлаштириш жараёнида амалга ошириладиган масалалар доирасида:

Тингловчи:

- электрон ҳукумат тушунчасини;
- электрон ҳукумат жорий этишнинг жаҳон тажрибасини;
- Ўзбекистон Республикаси “Электрон ҳукумат” тизими ривожланиш босқичлари, архитектураси ва бошқарув схемасини *билиши* керак.

Тингловчи:

- электрон ҳукуматда ўзаро муносабат турлари асосидаги ахборот тизимлари комплексларидан фойдаланиш;
- ягона интерактив давлат хизматлари порталида ишлаш *кўникмаларига* эга бўлиши лозим.

Тингловчи:

- электрон ҳукумат лойиҳаларини яратиш;
- “Электрон ҳукумат” тизими ишлаш самарадорлигини ошириш *компетенцияларига* эга бўлиши лозим.

Модулни ташкил этиш ва ўтказиш бўйича тавсиялар

“Электрон ҳукумат тизими” модули маъруза ва амалий машғулотлар шаклида олиб борилади.

Модулни ўқитиш жараёнида таълимнинг замонавий методлари, педагогик технологиялар ва ахборот-коммуникация технологиялари қўлланилиши назарда тутилган:

- маъруза дарсларида замонавий компьютер технологиялари ёрдамида презентацион ва электрон-дидактик технологиялардан;
- ўтказиладиган амалий машғулотларда техник воситалардан, экспресс-сўровлар, тест сўровлари, ақлий ҳужум, гуруҳли фикрлаш, кичик гуруҳлар

билан ишлаш, коллоквиум ўтказиш ва бошқа интерактив таълим усулларини қўллаш назарда тутилади.

Модулнинг ўқув режадаги бошқа модуллар билан боғлиқлиги ва узвийлиги

“Электрон ҳукумат тизими“ модули мазмуни ўқув режадаги “Педагогнинг инновацион фаолиятини ривожлантириш”, “Олий таълим жараёнини бошқаришда тизимли таҳлил ва қарорлар қабул қилишнинг замонавий тенденциялари” ва “Электрон таълим муҳитини ривожлантириш” ўқув модуллари билан узвий боғланган ҳолда педагогларнинг электрон педагогика ва педагогнинг шахсий, касбий ахборот майдони бўйича касбий педагогик тайёргарлик даражасини оширишга хизмат қилади.

Модулнинг олий таълимдаги ўрни

Модулни ўзлаштириш орқали тингловчилар электрон ҳукуматни жорий этишни ўрганиш, амалда қўллаш ва баҳолашга доир касбий компетентликка эга бўладилар.

Модул бўйича соатлар тақсимооти

| № | Модуль мавзулари | Аудитория ўқув юкلامаси | | |
|----|---|-------------------------|----------|----------------|
| | | Жами | жумладан | |
| | | | Назарий | Амаий машғулот |
| 1. | Электрон ҳукумат тушунчаси, мақсад ва вазифалари. “Электрон ҳукумат” тизимини ривожлантиришнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари. Электрон ҳукумат тизимини жорий этишнинг жаҳон тажрибаси. Электрон ҳукумат ўзаро муносабат шакллари. | 2 | 2 | |
| 2. | Ягона интерактив давлат хизматлари портали mu.gov.uz дан амалиётда фойдаланиш. Коммунал хўжалик ва уй-жой фонди портали e-kommunal.uz дан амалиётда фойдаланиш. | 4 | | 4 |
| | Жами: | 6 | 2 | 4 |

НАЗАРИЙ МАШҒУЛОТЛАР МАЗМУНИ

1-маъруза. Электрон ҳукумат тушунчаси, мақсад ва вазифалари. “Электрон ҳукумат” тизимини ривожлантиришнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари. Электрон ҳукумат тизимини жорий этишнинг жаҳон тажрибаси. Электрон ҳукумат ўзаро муносабат шакллари (2 соат)

Электрон ҳукумат тушунчаси, вазифа ва принциплари. Электрон ҳукуматни амалга оширишнинг муваффақият ва хавф омиллари. Электрон ҳукумат тизимини ривожлантиришнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари. Электрон ҳукумат жорий этишнинг жаҳон тажрибаси. Электрон ҳукумат ўзаро муносабат шакллари (Электрон ҳукумат ўзаро муносабат шакллари. Government-to-Government (G2G) модули. Government to Business (G2B) модули. Government to Citizens (G2C) модули).

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТЛАР МАЗМУНИ

1-амалий машғулот. Ягона интерактив давлат хизматлари портали my.gov.uz дан амалиётда фойдаланиш. Коммунал хўжалик ва уй-жой фонди портали e-kommunal.uz дан амалиётда фойдаланиш (4 соат)

Ягона интерактив давлат хизматлари порталини амалда қўллаш. Унинг ресурслари, фаолият мақсадлари, интерактив давлат хизматларидан фойдаланиш. my.gov.uz портали, яъни Ягона интерактив давлат хизматлари порталидан ID.uz ягона идентификация тизим орқали рўйхатдан ўтиш ҳамда интерактив хизматлар орқали давлат ташкилотига мурожаат этиш.

Коммунал хўжалик ва уй-жой фонди порталини таҳлил қилиш. Унинг ресурслари, фаолият мақсадлари, коммунал хизматларини ягона ойна кўринишида интерактив хизматларни ўрганиш. e-kommunal.uz, яъни коммунал хўжалик ва уй-жой фонди порталидан ID.uz ягона идентификация тизим орқали рўйхатдан ўтиш ҳамда электрон ҳисоблагичларни профилга киритиб онлайн тўловни амалга ошириш.

ЎҚИТИШ ШАКЛЛАРИ

Мазкур модул бўйича қуйидаги ўқитиш шаклларида фойдаланилади:

- маърузалар, амалий машғулотлар (маълумотлар ва технологияларни англаб олиш, ақлий қизиқишни ривожлантириш, назарий билимларни мустаҳкамлаш);
- давра суҳбатлари (кўрилаётган лойиҳа ечимлари бўйича таклиф бериш қобилятини ошириш, эшитиш, идрок қилиш ва мантиқий хулосалар чиқариш);
- баҳс ва мунозаралар (лойиҳалар ечими бўйича далиллар ва асосли аргументларни тақдим қилиш, эшитиш ва муаммолар ечимини топиш қобилятини ривожлантириш).

II БЎЛИМ

МОДУЛНИ ЎҚИТИШДА
ФОЙДАЛАНИЛАДИГАН
ИНТЕРФАОЛ ТАЪЛИМ
МЕТОДЛАРИ

II. МОДУЛНИ ЎҚИТИШДА ФОЙДАЛАНИЛАДИГАН ИНТЕРФАОЛ ТАЪЛИМ МЕТОДЛАРИ

«Блум кубиги» методи

Методнинг мақсади: Мазкур метод тингловчиларда янги ахборотлар тизимини қабул қилиш ва билимларни ўзлаштирилишини енгиллаштириш мақсадида қўлланилади, шунингдек, бу метод тингловчилар учун “Очиқ” саволлар тузиш ва уларга жавоб топиш машқи вазифасини белгилайди.

Методни амалга ошириш тартиби:

1. Ушбу методни қўллаш учун, оддий куб керак бўлади. Кубнинг ҳар бир томонида кўйидаги сўзлар ёзилади:
 - **Санаб беринг, таъриф беринг (оддий савол)**
 - **Нима учун (сабаб-оқибатни аниқлаштирувчи савол)**
 - **Тушинтириб беринг (муаммони ҳар томонлама қараш саволи)**
 - **Таклиф беринг (амалиёт билан боғлиқ савол)**
 - **Мисол келтиринг (ижодкорликни ривожлантирувчи савол)**
 - **Фикр беринг (таҳлил қилиш ва баҳолаш саволи)**
2. Ўқитувчи мавзуни белгилаб беради.
3. Ўқитувчи кубикни столга ташлайди. Қайси сўз чиқса, унга тегишли саволни беради.

“KWLH” методи

Методнинг мақсади: Мазкур метод тингловчиларда янги ахборотлар тизимини қабул қилиш ва билимларни тизимлаштириш мақсадида қўлланилади, шунингдек, бу метод тингловчилар учун мавзу бўйича кўйидаги жадвалда берилган саволларга жавоб топиш машқи вазифасини белгилайди.

Изоҳ. KWLH:

Know – нималарни биламан?

Want – нимани билишни хоҳлайман?

How - қандай билиб олсам бўлади?

Learn - нимани ўрганиб олдим?.

| “KWL” методи | |
|--|--|
| 1. Нималарни биламан: - | 2. Нималарни билишни хоҳлайман, нималарни билишим керак: - |
| 3. Қандай қилиб билиб ва топиб оламан: - | 4. Нималарни билиб олдим: - |

“W1H” методи

Методнинг мақсади: Мазкур метод тингловчиларда янги ахборотлар тизимини қабул қилиш ва билимларни тизимлаштириш мақсадида қўлланилади, шунингдек, бу метод тингловчилар учун мавзу бўйича қўйидаги жадвалда берилган олти саволларга жавоб топиш машқи вазифасини белгилайди.

| | | |
|------------|---|--|
| What? | Нима? (таърифи, мазмуни, нима учун ишлатилади) | |
| Where? | Қаерда (жойлашган, қаердан олиш мукин)? | |
| What kind? | Қандай? (параметрлари, турлари мавжуд) | |
| When? | Қачон? (ишлатилади) | |
| Why? | Нима учун? (ишлатилади) | |
| How? | Қандай қилиб? (яратилади, сақланади, тўлдирилади, таҳрирлаш мумкин) | |

“SWOT-таҳлил” методи.

Методнинг мақсади: мавжуд назарий билимлар ва амалий тажрибаларни таҳлил қилиш, таққослаш орқали муаммони ҳал этиш йўллари топишга, билимларни мустаҳкамлаш, такрорлаш, баҳолашга, мустақил, танқидий фикрлашни, ностандарт тафаккурни шакллантиришга хизмат қилади.

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| S – (strength) | • кучли томонлари |
| W – (weakness) | • заиф, кучсиз томонлари |
| O – (opportunity) | • имкониятлари |
| T – (threat) | • хавфлар |

“БЕЕР” методи

Методнинг мақсади: Бу метод мураккаб, кўптармоқли, мумкин қадар, муаммоли характеридаги мавзуларни ўрганишга қаратилган. Методнинг моҳияти шундан иборатки, бунда мавзунинг турли тармоқлари бўйича бир хил ахборот берилди ва айти пайтда, уларнинг ҳар бири алоҳида аспектларда муҳокама этилади. Масалан, муаммо ижобий ва салбий томонлари, афзаллик, фазилат ва камчиликлари, фойда ва зарарлари бўйича ўрганилади. Бу интерфаол метод танқидий, таҳлилий, аниқ мантиқий фикрлашни муваффақиятли ривожлантиришга ҳамда ўқувчиларнинг мустақил ғоялари, фикрларини ёзма ва оғзаки шаклда тизимли баён этиш, ҳимоя қилишга имконият яратади. “Бер” методидан маъруза машғулотларида индивидуал ва жуфтликлардаги иш шаклида, амалий ва семинар машғулотларида кичик гуруҳлардаги иш шаклида мавзу юзасидан билимларни мустаҳкамлаш, таҳлил қилиш ва таққослаш мақсадида фойдаланиш мумкин.

Методни амалга ошириш тартиби:



тренер-ўқитувчи иштирокчиларни 5-6 кишидан иборат кичик гуруҳларга ажратади;



тренинг мақсади, шартлари ва тартиби билан иштирокчиларни таништиргач, ҳар бир гуруҳга умумий муаммони таҳлил қилиниши зарур бўлган қисмлари туширилган тарқатма материалларни тарқатади;



ҳар бир гуруҳ ўзига берилган муаммони атрофлича таҳлил қилиб, ўз мулоҳазаларини тавсия этилаётган схема бўйича тарқатмага ёзма баён қилади;



навбатдаги босқичда барча гуруҳлар ўз тақдимотларини ўтказадилар. Шундан сўнг, тренер томонидан таҳлиллар умумлаштирилади, зарурий ахборотлар билан тўлдирилади ва мавзу яқунланади.

| Муаммоли савол | | | | | |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1-усул | | 2-усул | | 3-усул | |
| афзаллиги | камчилиги | афзаллиги | камчилиги | афзаллиги | камчилиги |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Хулоса: | | | | | |

“Кейс-стади” методи

«Кейс-стади» - инглизча сўз бўлиб, («case» – аниқ вазият, ҳодиса, «stady» – ўрганмоқ, таҳлил қилмоқ) аниқ вазиятларни ўрганиш, таҳлил қилиш асосида ўқитишни амалга оширишга қаратилган метод ҳисобланади. Мазкур метод дастлаб 1921 йил Гарвард университетиде амалий вазиятлардан иқтисодий бошқарув фанларини ўрганишда фойдаланиш тартибида қўлланилган. Кейсда очик ахборотлардан ёки аниқ воқеа-ҳодисадан вазият сифатида таҳлил учун фойдаланиш мумкин.

“Кейс методи” ни амалга ошириш босқичлари

| Иш босқичлари | Фаолият шакли ва мазмуни |
|---|---|
| 1-босқич: Кейс ва унинг ахборот таъминоти билан таништириш | <ul style="list-style-type: none"> ✓ якка тартибдаги аудио-визуал иш; ✓ кейс билан танишиш(матнли, аудио ёки медиа шаклда); ✓ ахборотни умумлаштириш; ✓ ахборот таҳлили; ✓ муаммоларни аниқлаш |
| 2-босқич: Кейсни аниқлаштириш ва ўқув топшириғни белгилаш | <ul style="list-style-type: none"> ✓ индивидуал ва гуруҳда ишлаш; ✓ муаммоларни долзарблик иерархиясини аниқлаш; ✓ асосий муаммоли вазиятни белгилаш |
| 3-босқич: Кейсдаги асосий муаммони таҳлил этиш орқали ўқув топшириғининг ечимини излаш, ҳал этиш йўллари ишлаб чиқиш | <ul style="list-style-type: none"> ✓ индивидуал ва гуруҳда ишлаш; ✓ муқобил ечим йўллари ишлаб чиқиш; ✓ ҳар бир ечимнинг имкониятлари ва тўсиқларни таҳлил қилиш; ✓ муқобил ечимларни танлаш |
| 4-босқич: Кейс ечимини ечимини шакллантириш ва асослаш, тақдимот. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ якка ва гуруҳда ишлаш; ✓ муқобил вариантларни амалда қўллаш имкониятларини асослаш; ✓ ижодий-лойиҳа тақдимотини тайёрлаш; ✓ якуний хулоса ва вазият ечимининг амалий аспектларини ёритиш |

“Ассесмент” методи

Методнинг мақсади: мазкур метод таълим олувчиларнинг билим даражасини баҳолаш, назорат қилиш, ўзлаштириш кўрсаткичи ва амалий кўникмаларини текширишга йўналтирилган. Мазкур техника орқали таълим олувчиларнинг билиш фаолияти турли йўналишлар (тест, амалий кўникмалар, муаммоли вазиятлар машқи, қиёсий таҳлил, симптомларни аниқлаш) бўйича ташҳис қилинади ва баҳоланади.

Методни амалга ошириш тартиби:

“Ассесмент”лардан маъруза машғулотларида талабаларнинг ёки катнашчиларнинг мавжуд билим даражасини ўрганишда, янги маълумотларни баён қилишда, семинар, амалий машғулотларда эса мавзу ёки маълумотларни ўзлаштириш даражасини баҳолаш, шунингдек, ўз-ўзини баҳолаш мақсадида индивидуал шаклда фойдаланиш тавсия этилади. Шунингдек, ўқитувчининг ижодий ёндашуви ҳамда ўқув мақсадларидан келиб чиқиб, ассесментга қўшимча топшириқларни киритиш мумкин.

Ҳар бир катакдаги тўғри жавоб 5 балл ёки 1-5 балгача баҳоланиши

мумкин.



Тест



Муаммоли вазият



**Тушунча таҳлили
(симптом)**



Амалий вазифа

“Инсерт” методи

Методни амалга ошириш тартиби:

- ўқитувчи машғулотга қадар мавзунинг асосий тушунчалари мазмуни ёритилган матнни тарқатма ёки тақдимот кўринишида тайёрлайди;
- янги мавзу моҳиятини ёритувчи матн таълим олувчиларга тарқатилади ёки тақдимот кўринишида намойиш этилади;
- таълим олувчилар индивидуал тарзда матн билан танишиб чиқиб, ўз шахсий қарашларини махсус белгилар орқали ифодалайдилар. Матн билан ишлашда талабалар ёки қатнашчиларга қуйидаги махсус белгилардан фойдаланиш тавсия этилади:

| Белгилар | Матн |
|---|------|
| “V” – таниш маълумот. | |
| “?” – мазкур маълумотни тушунмадим, изоҳ керак. | |
| “+” бу маълумот мен учун янгилик. | |
| “– ” бу фикр ёки мазкур маълумотга қаршиман? | |

Белгиланган вақт якунлангач, таълим олувчилар учун нотаниш ва тушунарсиз бўлган маълумотлар ўқитувчи томонидан таҳлил қилиниб, изоҳланади, уларнинг моҳияти тўлиқ ёритилади. Саволларга жавоб берилади ва машғулот якунланади.

III БЎЛИМ

НАЗАРИЙ
МАТЕРИАЛЛАР

III. НАЗАРИЙ МАТЕРИАЛЛАР

1-майруза. Электрон ҳукумат тушунчаси, мақсад ва вазифалари. “Электрон ҳукумат” тизимини ривожлантиришнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари. Электрон ҳукумат тизимини жорий этишнинг жаҳон тажрибаси. Электрон ҳукумат ўзаро муносабат шакллари (2 соат)

Режа:

- 1.1. Электрон ҳукумат тушунчаси, вазифа ва принциплари.
- 1.2. Электрон ҳукуматни амалга оширишнинг муваффақият ва хавф омиллари.
- 1.3. Электрон ҳукумат тизимини ривожлантиришнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари.
- 1.4. Электрон ҳукумат жорий этишнинг жаҳон тажрибаси.
- 1.5. Электрон ҳукумат ўзаро муносабат шакллари

Таянч иборалар: *Электрон ҳукумат, давлат интерактив хизматлари, Business Process Reengineering, транзакция, “ягона дарча” принципи, давлат органларининг шаффофлиги, ягона идентификатор, E-Government, Government to Citizen, Government to Business, Government to Government, Government to Employees, Knowledge Management System, онлайн хизматлар, телекоммуникация инфратузилмаси, инсон капитали.*

1.1. Электрон ҳукумат тушунчаси, вазифа ва принциплари

Электрон ҳукумат давлат органларининг жисмоний ва юридик шахсларга ахборот-коммуникация технологияларини қўллаш йўли билан давлат хизматлари кўрсатишга доир фаолиятини, шунингдек идоралараро электрон ҳамкорлик қилишни таъминлашга қаратилган ташкилий-ҳуқуқий чора-тадбирлар ва техник воситалар тизимидир.

Электрон ҳукуматнинг бир қанча таърифлари мавжуд. Кенг маънода, электрон ҳукуматнинг вазифалари ва хизматлар кўрсатиши ҳамда фаолиятини ривожлантириш учун АКТни қўллаш сифатида белгиланиши мумкин.

Ўзига хос равишда, электрон ҳукуматни “давлат органлари кўрсатаётган хизматларнинг шаффофлиги, самарадорлиги ва сифатини ошириш мақсадида рақамли технологиялардан фойдаланиш” деб тушуниш мумкин. Шунингдек, электрон ҳукумат АКТни қўллаган ҳолда давлат органларининг янада самарали фаолият кўрсатиши ҳамда фуқаролар ва тадбиркорлик субъектларига сифатли хизматлар кўрсатишидир.

Электрон ҳукумат атамаларини қуйидаги тўртта асосий қисмлари орқали умумлаштирилади ҳамда қуйидагича тавсифланади¹.

¹ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page-17

1. АКТ дан фойдаланиш (компютер тармоқлари, интернет, факс ва телефон).

2. Ҳукумат фаолиятини қўллаб-қувватлаш (ахборот билан таъминлаш, хизматлар, маҳсулотлар, маъмурий бошқарув).

3. Фуқаролар билан ҳукумат муносабатларини ривожлантириш (янги алоқа каналларини яратиш, сиёсий ёки маъмурий жараёнларига фуқароларни тарғибот ва ташвиқотлар орқали жалб қилиш)

4. Белгиланган стратегияларга мос равишда иштирокчиларни жараёнларда қатнашиш қийматини белгилаш.

Жадвал 1.1

Электрон ҳукумат таърифлари

| | |
|--|---|
| Бирлашган Миллатлар Ташкилоти | Электрон ҳукумат – фуқароларга давлат органлари томонидан ахборот ва хизматларни етказиб бериш учун Интернетдан фойдаланиш. |
| Жаҳон банки | Электрон ҳукумат давлат органлари ахборот технологияларидан фойдаланиб фуқаролар, тадбиркорлик субъектлари ва бошқа давлат органлари ўртасидаги ўзаро муносабатларни яхшилашни назарда тутди. Ушбу технологиялар турли мақсадларга хизмат қилиши мумкин: фуқароларга давлат хизматларини яхшироқ етказиб бериш, бизнес ва ишлаб чиқариш билан ўзаро мулоқотни такомиллаштириш, керакли маълумотларни олиш орқали фуқаро ҳуқуқ ва имкониятларини кенгайтириш, ёки янада самарали давлат бошқарувини амалга ошириш. |
| Иқтисодий ҳамкорлик ва тараққиёт ташкилоти | Электрон ҳукумат термини ҳукумат томонидан АКТдан фойдаланиб, бир қатор амалий функцияларини тўлақонли бажариши назарда тутди. Хусусан, Интернет ва тегишли технологиялар томонидан таклиф этилган тармоқ салоҳияти тузилмалари ва ҳукуматнинг ишлаш жараёнини трансформацияси тушунилади. |

Электрон ҳукуматнинг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

- давлат органлари фаолиятининг самарадорлигини, тезкорлигини, шаффофлигини таъминлаш, уларнинг масъулиятини ва ижро интизомини кучайтириш, аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари билан ахборот алмашишни таъминлашнинг қўшимча механизмларини яратиш;

- ариза берувчилар учун мамлакатнинг бутун ҳудудида давлат органлари билан ўзаро муносабатларни электрон ҳукумат доирасида амалга ошириш бўйича имкониятлар яратиш;

- ўз зиммасига юклатилган вазифалар доирасида давлат органларининг маълумотлар базаларини, Ягона интерактив давлат хизматлари порталини ва Электрон давлат хизматларининг ягона реестрини шакллантириш;

- аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда электрон ҳужжат айланиши, давлат органларининг ўзаро

хамкорлиги ва уларнинг маълумотлар базалари ўртасида ахборот алмашинуви механизмларини шакллантириш ҳисобига давлат бошқаруви тизимида «ягона дарча» принципини жорий этиш;

- тадбиркорлик субъектларини электрон ҳужжат айланишидан фойдаланишга, шу жумладан статистика ҳисоботини тақдим этиш, божхона расмийлаштируви, лицензиялар, рухсатномалар, сертификатлар бериш жараёнларида, шунингдек давлат органларидан ахборот олиш жараёнларида электрон ҳужжат айланишидан фойдаланишга ўтказиш;

- тадбиркорлик субъектларининг электрон тижорат, Интернет жаҳон ахборот тармоғи орқали маҳсулотни сотиш ва харидларни амалга ошириш тизимларидан фойдаланишини, шунингдек коммунал хизматларни ҳисобга олишнинг, назорат қилишнинг ва улар учун ҳақ тўлашнинг автоматлаштирилган тизимларини жорий этишни кенгайтириш;

- нақд бўлмаган электрон тўловлар, давлат харидларини амалга ошириш, масофадан фойдаланиш тизимларини ва банк-молия соҳасидаги фаолиятнинг бошқа электрон шакллари ривожлантириш.

Электрон ҳукуматнинг асосий принциплари қуйидагилардан иборат:

- давлат органлари фаолиятининг очиқлиги ва шаффофлиги;
- электрон давлат хизматларидан ариза берувчиларнинг тенг равишда фойдаланиши;

- «ягона 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.

Электрон ҳукумат имкониятларини амалга ошириш мақсадида кўпгина давлатлар ўзларининг электрон ҳукуматни ривожлантириш сиёсий режаларига киритишмоқда. Дастлабки эътибор АКТдан фойдаланиш орқали давлат ишлари самарадорлигини оширишга қаратилди. Шу билан бирга, электрон ҳукумат хизматларига давлат томонидан чекланган инвестициялар таъсири натижасида, 2000 йилнинг ўрталарида фуқарога йўналтирилган ёндашув томон натижалар ўзгарди. Ушбу ёндашув натижасида ҳукумат хизматларини етказиб бериш жараёнида фуқароларнинг давлат хизматларига турли эҳтиёжларининг мослигини таъминлаш биринчи ўринга қўйилганлиги орқали сезиларли ўзгаришларга сабабчи бўлди. Бугунги кунда электрон ҳукумат нафақат давлат сектори вазифалари ва жараёнларини ривожлантириш, қўллаб-қувватлаш учун бир муҳим восита, балки ҳукуматни ўзгартиришга ва хизмат ишлаб чиқиш ҳамда етказиб бериш учун янги ёндашувларни яратишда асосий ҳисобланади.

Умуман олганда, онлайн хизматларнинг кўпайиши, ушбу хизматлардан янада кенгроқ фойдаланиш, ўз навбатида электрон ҳукумат тизимининг таъсири катта эканлигидан далолат беради. Шундай қилиб, электрон ҳукумат, ҳукумат шаффофлиги ва ички самарадорликка таъсир этиб барқарор

ишлаб чиқаришни ривожлантириш учун электрон фуқаролар ва электрон бизнес иштирокчиларининг муҳим оммаси мавжуд бўлишлигини талаб қилади. Электрон ҳукумат хизматлари фойдаланувчиларининг муҳим оммасининг кўпайиши, анаънавий хизмат кўрсатиш усулидан воз кечиб, электрон ҳукумат хизмати кўрсатиш усулига ўтиб кетишлари талаб этилади. ва бу жараён осонлик билан амалга ошмайди.

Электрон ҳукумат тизимини жорий этиш, ишлатишда қачонки кўпчилик аҳолининг талаблари ва улар томонидан қўллаб-қувватланиши имкониятлари бўлсагина тизим муваффақиятга эришади. Аҳоли талабларининг бир қисми аҳолининг ушбу тизим ҳақидаги билимларининг етарли бўлганлиги, унинг имкониятлари ҳамда давлат хизматларини тезда ва яхши хизмат кўрсатиш орқали амалга оширилади. Фуқаро ва тадбиркорлар электрон-ҳукумати хизматларидан фойдаланишда қизиқишлари ёки мотивациялари, актуал, осон олиш мумкин бўлган рақамли контент хизматларини тақдим этишлари лозим.

Булардан ташқари давлат жамоага электрон кўринишдаги хизматларга бўлган ишончни оширишида маълумотларни ҳимоялаш ва унинг конфиденциаллигини таъминлашини назарда тутиши керак.

Электрон ҳукумат хизматларидан фойдаланиш талаблари ва қўллаб қувватлаш даражасини оширишда қуйидаги ишлар амалга оширилиши лозим:

- кўп каналли ягона ойна умумий хизматларни етказиб бериш инфратузилмасини, автоном равишда жамоага хизмат кўрсатиш маркази ва жойлари, жумладан телемарказлар, чақирувларни қайта ишлаш марказлари, веб ва мобил порталларини ишлаб чиқиш;

- АКТ иштирок этган операцияларни ва рақамли муҳитдаги барча ўзаро муносабатларга жамоа томонидан ишонч билдирадиган чораларни амалга ошириш;

- белгиланган талабларни қониқтирадиган, қулай контент ва хизматлар, шу жумладан “иловалар ишлашини тугатувчи” деб аталувчи дастурларни ишлаб чиқарувчиларни моддий ва маънавий рағбатлантириш;

- электрон хизматлар ва уларнинг имкониятларини кенгайтириш ҳамда такомиллаштиришга қаратилган дастурларни амалга ошириш.

1.2. Электрон ҳукуматни амалга оширишнинг муваффақият ва хавф омиллари.

Электрон ҳукумат тизимининг мамлакатда муваффақиятли амалга оширилганлигини қуйидаги 4 та мақсадларнинг бажарилганлиги асосида баҳо бериш мумкин:

- онлайн ҳукумат хизмати;
- қоғозсиз ҳукумат;
- билимга асосланган ҳукумат;
- шаффоф ҳукумат.

Ушбу тўртта мақсадларга эришиш учун электрон ҳукумат тизими

ҳукуматнинг бир неча даражаларида ташкиллаштирилган бўлиши лозим. Ҳукумат бошқарувининг ҳар бир даражасида бажариладиган 3 та асосий вазифалар мавжуд: (1) инновацион фуқаро хизматлари (G2C); (2) инновацион бизнес хизматлари (G2B); (3) инновацион ҳукумат ичидаги ишлари (G2G, G2E). Электрон ҳукуматнинг бир неча қирралари мавжуд бўлиб, у фойдаланувчилар ва уларнинг ўзаро муносабатлари асосида қуйидагича характерланади.

- Давлат→фуқароларга (G2C) фуқаролар турли маълумотлар, хизматлар ва бошқа имкониятлар билан таъминланадилар.
- Давлат→бизнесга (G2B) ҳукумат ва бизнес ўртасидаги муносабатлар ва ўзаро бир қатор алоқаларни таъминлайди.
- Давлат→давлатга (G2G) давлат ичида ёки давлат идоралари ўртасидаги турли ахборотларни алмашиш ва ҳамкорликни қўллаб-қувватлашни таъминлаш.
- Давлат→ходимларга (G2E) ички жараёнларини соддалаштириш ва фуқаролик хизмати, давлат ва унинг ходимлари ўртасидаги алоқа бошқарувини осонлаштириш орқали унумдорлигини оширади.

Фуқаролар билан ўзаро муносабати нуқтаи назаридан ва кўрсатилаётган хизматлар кўриниши жиҳатидан электрон ҳукумат тизими хизматларини кўрсатиш бўйича мантиқан икки қисмга ажратилиши мумкин: офис-олди ва офис-орти. Электрон ҳукумат тизими турли хизматларни кўрсатишнинг офис-олди кўринишида хизматларни етказиб бериш, ахборот ва хизматларни етказиб берувчиларни кўриши, давлат билан фуқаро ва бизнес ўзаро муносабатларини кўриш ҳамда бошқаришни англатади. G2B ҳукумат ва бизнес ўртасида турли операцияларни, G2C эса, фуқароларга ахборот тарқатишни ва давлат хизматларини етказиб беришни ўз ичига олади. АКТ асосида фаоллаштирилган G2C хизматлар ҳукумат томонидан ахборот алмашиш тизими ва фуқаролар учун бир-ойна онлайн портали орқали ахборот ва бошқа хизматлардан фойдаланиш учун имконият яратувчи иловалар орқали етказиб беради. Бундай портал фуқаролар учун қуйидаги хизматларни тақдим этиши мумкин²:

- турли рухсатномалар, лицензиялар ва сертификатлар бериш;
- қонун маъмурий огоҳлантиришлар ва тегишли қонунлар ҳақидаги маълумотлар билан таъминлаш;
- тўлов хизматлари, солиқларни қайтариш ва ижтимоий коммунал тўловлар;
- электрон маслаҳат, электрон муҳокама, электрон сайлов орқали давлат ишларида иштирок этиш имкониятларини бериш.

Фуқарога йўналтирилган портални ва жамоат маълумотларини алмашиш тизимини, жамоатни бошқариш, яшовчиларни ҳисобга олиш, кўчмас мулк ҳисоби, автомашиналарни рўйхатга олиш, солиқ ва суғурталар каби маълумотларни ўз ичига олган асосий маълумотлар базасини яратиш ва

² e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page-19-20

уларни бир-бирига боғлаш ишларини амалга ошириш.

Электрон G2B хизматлар корпоратив фуқаролик маъмурий ишлар, саноат ахборот таъминланиши ва турли солиқ ва давлат тўловлари учун харидлар, таклиф ва мукофотлар, тўлов хизматлар, электрон операция хизматларини ўз ичига олади. Бошқа хизматлардан фарқли равишда АКТ иловалари самарали электрон G2B хизматини етказиб бериш учун куйидагилар талаб этилади:

- интеграциялашган электрон харидлар тизимида рўйхатга олиш, тендер, шартнома ва барча харидлари билан боғлиқ жараёнлар, ягона-ойна давлат харидлари тизими орқали амалга оширилади;

- электрон божхона тизими - импорт ва экспорт жараёнларидаги божхона бошқарувини қоғозсиз амалга ошириш ҳамда божхона томонидан ноқонуний хизматларни кўрсатишга қарши восита деб белгилаб берадиган тизим;

- электрон савдо тизими товарлар ва хизматлар савдосини қўллаб-қувватловчи онлайн тизим.

Офис-орти хизматлари. Асосан ҳукумат асосий жараёнларини, жамоатчилик учун кўринмаслиги ва бир давлатнинг ички жараёнларини ўз ичига олади. Давлатларда электрон ҳукуматни амалга ошириш бир неча офис-орти тизимлари ислохотлари билан ҳамоҳанг равишда олиб борилиши лозим. Электрон ҳукуматда бундай ислохотлар электрон ҳукумат тизими муваффақиятли бўлиши учун зарур омиллар ҳисобланади.

Электрон G2G ички хизматларни етказиб бериш жараёнларини соддалаштириш ва самарадорликни ошириш учун хизмат қилади. Мос равишда АКТдан фойдаланиш орқали давлат иш жараёнлари куйидаги натижаларга эга бўлиши кутилади:

- марказий ва маҳаллий давлат ташкилотлари ҳисобот тизимларининг боғланганлиги тизимнинг тўғри ва аниқ равишда сўровларни қабул қилишига олиб келади;

- маълумотлар базасидаги маълумотларнинг аламашиши хизмат кўрсатувчи тизим самарадорлигини ошишига асос бўлади;

- давлат органлари орасидаги ғоя ва ресурсларни ўзаро ишлатиш;

- онлайн ҳамкорлик тизими орқали қарор қабул қилишда ҳамкорлик қилиш³.

Давлат идораларида ҳужжат айланишини электронлаштириш ва ҳукуматнинг қоғозсиз амалиётлар томон ҳаракати G2Gнинг асосий ташаббуси ҳисобланади. Электрон ҳужжат алмашинувини киритиш маълумотларни тезроқ, кўпроқ, самарали, хавфсиз ва ишончли бошқаруви асосида амалларни бажаришга олиб келиши кутилмоқда. Куйида Корея Республикаси G2G хизматларига мисол келтириш мумкин.

Давлат идораларида ҳужжат айланишини электронлаштириш ва

³ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page–21

хукуматнинг қоғозсиз амалиётлар томон ҳаракати G2Gнинг асосий ташаббуси ҳисобланади. Электрон хужжат алмашинувини киритиш маълумотларни тезроқ, кўпроқ, самарали, хавфсиз ва ишончли бошқаруви асосида амалларни бажаришга олиб келиши кутилмоқда. Қуйида Корея Республикасида G2G хизматларига мисол келтириш мумкин.

Интеграциялашган миллий молия ахборот тизими:

Турли давлат идораларида реал вақтда бошқарилувчи молия соҳасига тегишли бўлган тизимлар бир-бирига ўзаро боғлаш орқали ташкил қилинган. Таъкидлаш жоизки аввал ушбу тизимлар алоҳида бўлган.

Маҳаллий электрон ҳукумат ахборот тизими: 21 та маъмурий ишларни стандартлаштириш ва ахборотлаштириш орқали 244 та маҳаллий ҳукумат бошқаруви тизимига хизматлар киритилган: истиқомат қилувчини рўйхатдан ўтказиш, кўчмас мулк, молия ва солиқ солиш мамлакат ва туманлар даражасида ташкил этилди.

Таълим ахборот тизими ва электрон ўрганиш: Мактаблар, вилоят таълим офислари ва уларнинг туман идоралари, Таълим вазирлиги ва инсон ресурсларини ривожлантириш муассасалари ўртасида умуммиллий ахборот тармоғи.

Ҳукумат электрон хужжат алмашинуви: электрон қайта ишлаш, барча давлат хужжатларини тайёрлаш, тасдиқлаш, сақлаш ва тарқатиш. G2G тизимлар қуйидагиларни талаб қилади:

- иш жараёнларини электрон кўринишда бажарилишини ташкил этиш;
- электрон хужжатларни қайта ишлаш;
- билимларни бошқариш тизимлари;
- бек-офисларнинг интеграцияси.

Электрон ҳукуматнинг муваффақият омиллари

Электрон ҳукуматнинг муваффақият омиллари бешта асосий гуруҳларга бўлинади:

Келажакни кўриш қобилияти, стратегия ва аниқ мақсадлар.

Электрон ҳукуматни муваффақиятли амалга оширилишида аниқ мақсад ва АКТ стратегиясига асосланиб режа тузилади. Электрон ҳукуматни яратишда амалга ошириш босқичига оид кўникмаларга эга бўлиш керак.

Электрон ҳукумат стратегиясидаги муҳим ғоя бу “яхлит ҳокимият” ёндашувидир. Бу ёндашув фуқароларнинг ва тадбиркорларнинг эҳтиёжидан келиб чиқиб ташкил қилинади. Яхлит ҳокимият ёндашуви фуқаро ва тадбиркорлар билан ишлашда инфратузилмага ортиқча сарф қилинадиган кераксиз инвестицияларни олдини олади⁴.

Қисқача айтганда, муваффақиятли электрон ҳукумат қуйидагиларни талаб қилади:

- етакчиларнинг келажакни аниқ кўриши;
- фуқаролар томонидан кучли қўллаб-қувватланиши;

⁴ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page–24

- ресурсларга асосланган ҳолда тузилган яхши стратегия.

Қонун ва йўриқномалар

Ҳукумат лойиҳаларини яратишда қонунчилик ёки тартибга солувчи меъёрий-ҳуқуқий асослар талаб қилинади, чунки бир қанча йил олдин яратилган қонунлар янги электрон хизматларни тадбиқ қилишда тўғри келмайди. Электрон ҳужжатлар ва транз акцияларни расмий тан олиш учун қонунларни янгилаш ёки янги қонунларни қабул қилиш муҳим аҳамият касб этади.

Қонун ва йўриқномаларни ташкил қилишда аниқ мақсадлар зарурдир, чунки аниқ режалар электрон ҳукуматни қўллаб қувватлашда муҳим аҳамиятга эгадир. Янги лойиҳалар учун янги қонуний ўзгартириш киритишнинг режасини тузиш ҳам кўп вақтни талаб қилади. Шунинг учун электрон ҳукумат муваффақиятга эришишида қуйидаги қонунлар қабул қилиниши керак:

- Электрон ҳукумат тўғрисидаги қонун;
- Махфийлик ва унга доир муаммолар тўғрисидаги қонун;
- Ахборот хавфсизлиги тўғрисидаги қонун;
- Ахборот тизимлари ва бизнес жараёнлардаги ўзгаришларга доир қонун;
- Ҳукумат АКТ инфраструктураси ва интеграциялашган маълумотлар марказига асос солиш тўғрисидаги қонун;

Ташкилотлараро келишув

Ташкилотлараро келишув структураси маълум йўналишдаги ташкилотларга йўл кўрсатувчи механизмдир. Бу келишув жуда ҳам муҳим бўлиб, у ҳукумат билан ҳамкорликни мустаҳкамлайди. Бу келишув ҳамкорлик ва тезкор амалга оширишни таъминлашни талаб этади.

Ташкил этувчилик характериға эға бўлган келишувни режалаштириш учун қуйидагилар муҳимдир:

- мажбуриятга асосланиб мустаҳкам ҳамкорликни ҳимоя қилиш;
- ахборот технологиялари бошқарувини режалаштириш ва менежментини ўзгартириш;
- бюджетни шакллантириш ва уни амалга ошириш;
- мувофиқлик ва ҳамкорлик;
- мониторинг ва ишнинг сифатини баҳолаш;
- технологияни етказиб берувчи ташкилотни бошқариш;
- ҳукумат хусусий сектори ва фуқаролар ҳамкорлиги.

BPR - Бизнес жараёнларни мақбуллаштириш⁵

Электрон ҳукуматнинг асосий вазифаси ҳукуматни янгидан тузиш ҳисобланади. Ҳақиқатан ҳам, муваффақиятли электрон ҳукумат бизнес жараёнларга асосланади. Бизнес жараёнидаги инновация бу BPR (Business Process Reengineering)дир. BPR бу - ишни олиб бориш жараёни оқими ёки поғоналараро оқимини қайта ишлаб чиқиш билан жараённинг самарадорлигини ошириш тушунилади (1.1-расм).

⁵ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page-25



1.1-расм. Бизнес жараёнларни мақбуллаштириш методикаси

Давлат хизматларини ягона портал орқали интерактив шаклга ўтказиш баробарида хизмат кўрсатиш жараёнларини мақбуллаштириш устувор ва бирламчи вазифа ҳисобланади.

Давлат ва хўжалик хизматларини кўрсатишда инсон омили аралашувини, бюрократик тўсиқларни кескин камайтириш, меъёрий ҳужжатлардаги номутаноссибликларни бартараф этиш тушунилади.

Хизмат кўрсатиш муддатларини қисқартириш, нархларини арзонлаштириш ва тартиботларини соддалаштириш чора тадбирларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш саналади.

Электрон ҳукуматни тадбиқ қилишда хавф омиллари⁶

Кўпгина мамлакатларда электрон ҳукуматни жорий этишда кутилган натижаларга эришилмаган. Электрон ҳукуматни жорий этишдаги хавфлар фуқаролар ва ҳукумат томонидаги хавфларга бўлиниши мумкин.

Умуман олганда фуқаролар томонидаги хавфларга қуйидагилар киради:

- рақамли тенгсизлик;
- билимлар етишмаслиги;
- фойдаланишда қулай эмаслиги;
- рағбатлантиришларнинг етишмаслиги;
- ишончнинг етишмаслиги;
- тушунмовчилик.

Ҳукумат томонидаги хавфларга қуйидагилар киради:

- мураккаблик;
- вазирлик тизимларининг тўлиқ интеграция бўлмаганлиги;
- қобилият етишмовчилиги;

⁶ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page–26-27

- инсон ресурсларининг чекланганлиги;
- молиявий ресурсларнинг чекланганлиги.

Ўрганишлар шуни кўрсатадики, бутун дунё бўйича 35 фоиз электрон ҳукумат лойиҳалари муваффақиятсизликка учраган, 50 фоизи қисман ва фақатгина 15 фоизи эса тўлиқ муваффақиятга эришган. Ривожланаётган давлатларда электрон ҳукуматни жорий этишда муваффақиятсизликка олиб боровчи омиллар қуйидагилар ҳисобланади:

- давлат органлари билан ҳамкорликнинг етишмаслиги;
- шароитга мос бўлмаган режалар ва стратегиялар;
- малакали мутахассисларнинг етишмаслиги;
- инвестиция режасининг йўқлиги;
- янги технологиялар етишмаслиги;
- тайёргарликсиз тезкорлик билан амалга ошириш.

Электрон ҳукуматни тўлиқ ишга тушириш жуда мураккаб жараён, чунки янги ахборот тизимларининг тадбиқ қилиниши аҳоли учун янгилик ҳисобланади.

Ҳукумат ўзининг имконият ва тайёргарликларидан келиб чиқиб электрон ҳукуматни амалга ошириш режасини тузиб чиқади. Осиё давлатлари сиёсий, иқтисодий, ижтимоий ва бошқарув аппаратлари турли хил бўлишига қараб характерланади ва ҳар бир мамлакатнинг ўз вазиятидан келиб чиқиб турли хил ёндашувлар қабул қилиниши талаб этилади.

Электрон ҳукуматни амалга ошириш

Юқорида таъкидланганидек, электрон ҳукуматни амалга ошириш давомий жараёндир. Электрон ҳукуматни ривожлантириш босқичма-босқич амалга оширилади. Электрон ҳукумат бир нечта кетма-кет бўлмаган босқичлар тўплами ҳисобланиб, ошиб бораётган имкониятлар даражаси, билимлар ва инфратузилмага асосланган. Оммага маълум моделлар Бирлашган Миллатлар Ташкилоти ва Жаҳон Банки томонидан ишлаб чиқилган. Улар электрон ҳукуматни тадрижий жараён сифатида кўришади. Бирлашган Миллатлар Ташкилотининг тадқиқотида кўра электрон ҳукумат ўсишини аниқлашда бешта босқич мавжуд. Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, электрон ҳукуматни амалга ошириш босқичлари ҳукуматнинг тайёргарлик даражаси бўлиб, асосан аниқ мақсад ва расмий веб-сайтлар орқали таъминланадиган онлайн хизматларга асосланади⁷.

1. Пайдо бўлиш: Интернетда бир нечта мустақил бўлган расмий веб-сайтлар ташкил этилади. Ахборотларнинг чекланганлиги ва асосан статик сайтлардир.

2. Кенгайтирилган: Давлат органлари веб-сайтларида маълумотлар ҳажмининг ошиши, ахборотлар кўпроқ динамик ҳолатда ўзгаради.

3. Интерактив: Фойдаланувчилар шаклларни юклаб олиши, интерактив хизматлардан фойдаланиши мумкин.

4. Транзакциялашган: Фойдаланувчилар хизматлар учун онлайн тарзда

⁷ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page–29

тўлов ва молиявий транзакцияларни амалга ошириш имкониятига эга бўлади.

5. *Ягона*: Давлат органлари ахборот тизимларининг тўлиқ интеграцияси.

Жахон Банки электрон ҳукуматни амалга ошириш жараёнини учта босқичга бўлади. Бу босқичлар бир-бирига мутлақо боғлиқ эмас, яъни, бир босқич тугалланмасдан иккинчи босқични бошлаш мумкин.

1. *Нашир этиш*: Иложи борича кўпроқ оммага ҳукумат ҳақида ахборотни ва тарқатиш. Давлат порталлари электрон ҳукуматнинг асосий хизматчиси вазифасини ўтайди.

2. *Интерактив*: Интерактив электрон ҳукумат икки томонлама алоқани ўз ичига олади, мисол қилиб ҳукумат ишчилари учун e-mail контакт каби бошланғич функцияларни ёки сиёсий ва қонуний таклифларга доир фойдаланувчиларнинг фикр билдириши учун шароит яратиб бериш ҳисобланади.

3. *Транзакция*: фуқаролар ҳукумат интерактив хизматларидан фойдаланиши ҳамда онлайн тўловлар ва электрон ҳисоботларни жўнатиши мумкин⁸.

1.3. “Электрон ҳукумат” тизимини ривожлантиришнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари

Ахборот-коммуникация технологиялари ижтимоий ва иқтисодий соҳаларни ривожлантиришнинг асосий омилларидан бири ҳисобланади. Айниқса, давлат бошқарувига ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий қилиш Ўзбекистоннинг истиқболдаги тараққиётини белгилашда муҳим аҳамият касб этмоқда.

Мамлакатимизда миллий ахборот тизимини шакллантириш, иқтисодиёт ва жамият фаолиятининг барча соҳаларида замонавий ахборот технологиялари ҳамда телекоммуникация воситаларидан фойдаланиш кўламини кенгайтириш, электрон ҳукуматини шакллантириш борасида тизимли ислоҳотлар амалга оширилмоқда. Электрон ҳукуматни шакллантиришнинг ҳуқуқий асосларини мустаҳкамлаш мақсадида “Ахборот олиш кафолатлари ва эркинлиги тўғрисида”ги, “Телекоммуникациялар тўғрисида”ги, “Ахборотлаштириш тўғрисида”ги, “Электрон рақамли имзо тўғрисида”ги, “Электрон хужжат айланиши тўғрисида”ги, “Электрон тўловлар тўғрисида”ги, “Электрон тижорат тўғрисида”ги, “Давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг очиқлиги тўғрисида”ги қонунлар қабул қилинди.

2013 йил 1 июлда жорий қилинган Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали қанчадан-қанча аҳолининг узоғини яқин, оғирини енгил қилувчи 267 дан ортиқ интерактив давлат хизматлари электрон шаклда кўрсатила бошланди. Ушбу хизматлар аҳамиятини ўтган давр мобайнида фойдаланувчилар томонидан порталга 564 минг муружаат

⁸ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page–29

килинганидан ҳам кўришимиз мумкин.

Таълим, банк-молия, божхона, солиқ ва суд-ҳуқуқ тизимларида замонавий ахборот-коммуникация технологияларининг жорий қилиниши бугунги кунда юқори самара бермоқда.

Электрон ҳукумат иштирокчиларининг муносабатларини тартибга солувчи қонунчилик, давлат хизматларини сифатли кўрсатилишига хизмат қилувчи марказлашган маълумот базаларини тўлиқ шакллантириш, давлат органларининг ўз ишида замонавий ахборот-коммуникация технологияларини етарли даражада жорий қилиш, аҳоли ва тадбиркорларга давлат хизматларини кўрсатишда “ягона дарча” тамойилидан тўлиқ фойдаланишдаги муаммоларни бартараф этиш учун “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Ўзбекистан Республикаси Қонуни қабул қилинди.

Мазкур Қонуннинг асосий мақсади давлат хизматларини кўрсатишда аҳоли ва тадбиркорлар манфаатларини кўзлаш, уларга кенг қулайликлар яратиш, уларнинг вақтларини тежаш, беҳуда оворагарчиликлар ва ортиқча сарф-харажатларни камайтириш, давлат органлари фаолияти самарадорлигини оширишдан иборат. Қонун электрон давлат хизматларини кўрсатишда, шу жумладан, идоралараро электрон ҳамкорлик доирасида давлат органларининг юридик ва жисмоний шахслар билан ўзаро муносабатларини тартибга солади.

Қонун 5 та боб ва 34 та моддадан иборат. Қонунда унинг мақсади ва вазифалари, асосий тушунчалари, электрон ҳукуматнинг асосий принциплари, унинг ишини ташкиллаштириш, электрон давлат хизматларини кўрсатишга қўйиладиган талабларга оид нормалар белгиланган. Шунингдек, Қонунда электрон ҳукумат инфратузилмаси, бу соҳадаги давлат бошқаруви, давлат органларининг электрон ҳукумат доирасидаги ўзаро ҳамкорлигига оид муносабатлар тартибга солинган.

Электрон ҳукумат, давлат хизмати, идоралараро электрон ҳамкорлик қилиш, электрон давлат хизмати, электрон давлат хизматининг регламенти, электрон ҳукуматнинг ягона идентификаторлари каби тушунчалар қонунчиликка илк бор киритилмоқда ва уларга тегишли таъриф берилмоқда. Қонунда электрон ҳукумат тизимининг асосий принциплари мустахкамланган. Давлат органлари фаолиятининг очиклиги ва шаффофлиги, электрон давлат хизматларидан ариза берувчиларнинг тенг равишда фойдаланиши, “ягона дарча” принципи бўйича электрон давлат хизматларини кўрсатиш, ахборот хавфсизлигини таъминлаш каби принциплар шулар жумласидандир.

Қонунда электрон ҳукумат соҳасини давлат томонидан тартибга солиш нормалари белгиланган. Унга кўра, Вазирлар Маҳкамасига электрон ҳукумат соҳасидаги ягона давлат сиёсати амалга оширилишини таъминлаш, ушбу соҳадаги давлат дастурларини тасдиқлаш ва ижросини назорат қилиш вазифалари юкланган. Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги электрон ҳукумат соҳасидаги ваколатли орган сифатида электрон ҳукумат принципларига мувофиқ электрон ҳукумат

соҳасидаги ягона давлат сиёсатини амалга оширади. Давлат органларининг электрон ҳукумат соҳасидаги фаолиятини мувофиқлаштиради. Давлат органлари эса электрон ҳукумат соҳасида ягона давлат сиёсатини амалга оширишда иштирок этадилар, ахборот ресурслари ва тизимларини, шунингдек, электрон давлат хизматларини жорий қилиш, ривожлантириш ва интеграциялашувини таъминлайди.

Қонунга мувофиқ фойдаланувчилар давлат органлари фаолияти тўғрисида ахборот олишлари ёки уларга интерактив давлат хизматлари кўрсатилиши мумкин. Қонунда ушбу электрон давлат хизматлари турларига талаблар, улардан фойдаланиш учун сўровлар юбориш тартиби, фойдаланувчиларнинг ҳуқуқлари белгилаб берилган.

Қонунда белгиланганидек, ахборот давлат хизмати аҳолининг ахборотга бўлган эҳтиёжларини қаноатлантиришга қаратилган бўлиб, бунда давлат органлари ўз фаолиятлари тўғрисидаги маълумотларни кенг жамоатчиликка етказиб боради.

Интерактив давлат хизматининг жорий қилиниши эса, аҳоли ва давлат органлари ўртасидаги икки томонлама ҳамкорлик сифатининг ошишига хизмат қилади.

Шу билан бирга, Қонунда электрон давлат хизматларининг сифатини баҳолаш тартиби ҳамда баҳолаш натижаларини ҳисобга олган ҳолда давлат органларининг электрон давлат хизматларининг сифатини ошириш чораларини кўриш учун мажбурлиги белгиланган. Бу эса давлат хизматларини кўрсатиш тартибини мунтазам такомиллаштириш принципига мос келади

Қонуннинг кўчга кириши орқали қуйидаги натижаларга эришилади:

Биринчидан, мамлакатимизда "Электрон ҳукумат" тизимини жорий этиш ва ривожлантиришнинг қонуний асослари яратилиб, ушбу тизимни шакллантириш, тўлақонли ишлашини таъминлаш ва тизимли ривожлантиришга замин яратилади;

Иккинчидан, мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепциясида белгилаб берилган демократик бозор ислохотларини янада чуқурлаштириш ортиқча рухсатнома ва рухсат бериш тартиб-қоидаларининг янги турлари киритилишини қонун билан тақиқлаш, тадбиркорлик фаолияти эркинлигини кафолатлаш каби вазифалар ижроси таъминланишига асос бўлади;

Учинчидан, давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари фаолиятининг самарадорлиги, жумладан бошқарув ва маъмурий иш унумдорлиги ошиб, уларнинг жамият олдидаги ҳисобдорлиги, очиклиги таъминланади. Пировардида халқнинг давлат органларига ишончи янада ортади.

Тўртинчидан, аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари учун давлат хизматлари сифати ва улардан фойдаланиш қулайликлари ошади. Бинобарин, давлат органлари фаолиятига инновация ғоялари изчил жорий қилинади, бизнес соҳаси, ҳужжат айланиш механизмлари такомиллаштирилади, фуқароларга уйи ёки иш хонасидан туриб электрон шаклда мурожаат қилиш,

маълумотнома ва бошқа ҳужжатларни олиш ёки тадбиркорлик фаолиятини ташкил қилиш имкониятини берадиган интерактив хизматлар кўрсатилишини таъминлайди.

"Электрон ҳукумат тўғрисида"ги Қонуннинг кучга кириши юқорида санаб ўтилган натижалар билан биргаликда мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш, ишбилармонлик муҳитини яхшилаш йўли билан чет эл инвесторларини жалб қилишга, халқ фаровонлигини, юрт равнақини янада оширишга, мамлакатимизда барқарор иқтисодий ўсиш суръатларини таъминлашга хизмат қилади ҳамда ҳудудларни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш учун муҳим аҳамият касб этади.

1.4. Электрон ҳукумат жорий этишнинг жаҳон тажрибаси

Жанубий Корея электрон ҳукуматни ривожлантиришда улкан муваффақиятга эришган давлат ҳисобланади. У Бирлашган Миллатлар Ташкилотининг электрон ҳукумат институтларининг ҳамда аҳолининг давлат бошқарувидаги электрон иштирокининг ривожланганлик даражаси бўйича рейтингда биринчи ўринда туради. Шунинг учун ҳам унинг тажрибаси сўнгги йилларда кўплаб тадқиқотчиларнинг диққат марказида бўлиб келмоқда.

Жанубий Кореяда электрон ҳукуматни шакллантириш бўйича ташаббус 2001 йилдан бошлаб юридик кучга эга бўлган. Мамлакатда электрон ҳукуматни ривожлантириш бўйича ишлаб чиқилган дастур ҳукумат органларининг ишида самардорликни оширишга қаратилган бўлиб, у уч босқичда амалга оширилиши лозим бўлган.

Биринчи босқичда (2001-2003) комплекс чора-тадбирлар ишлаб чиқилган бўлиб, уларнинг натижасида Кореянинг ҳукумат органлари ташқи дунё билан Интернет орқали учта асосий йўналишда -G2C (давлатдан-фуқарога), G2B (давлатдан-бизнесга) ва G2G (давлатдан-давлатга) схемалари бўйича алоқа қила бошлади.

Бундан ташқари, давлат бошқаруви тизимида идоралараро электрон алоқаларни таъминлашга қаратилган ахборот-технологик архитектура ҳам ишлаб чиқилган. Унда, хусусан, электрон ҳужжат айланиши, электрон рақамли имзо ва бошқа технологиялар фаол қўлланилган. Умумий ҳисобда, биринчи босқич учун жами 225 миллион АҚШ доллари миқдорида маблағ сарфланган. Натижада, Корея рақамли имкониятлар индекси бўйича жаҳонда 4-ўринга кўтарилиб олди.

Иккинчи босқичда (2003-2007) Корея ҳукумати ўз олдига анча катта мақсадни қўйган - дунё давлатлари ичида нисбатан очик ва шаффоф электрон ҳукуматни шакллантириш. Кореянинг Электрон ҳукумат қуришнинг миллий асослари ва тамойиллари номли дастурига мувофиқ тўртта соҳага оид лойиҳалар ишга туширилган:

- давлат бошқаруви органларининг фаолият кўрсатиши;
- давлат хизматларини кўрсатиш;
- ахборот ресурсларини бошқариш;

- қонун ижодкорлиги тизими.

Ушбу лойиҳаларни амалга ошириш учун жами 981 миллион АҚШ доллари миқдоридagi маблағ сарфланган. Натижалар кутилганидан ҳам аъло даражада бўлган.

2007-йилга келиб Кореяда марказий бошқарув органларининг 55 фоизда давлат аппаратининг 96,6 фоиз ходимлари ахборотларни қайта ишлашнинг миллий электрон тизими – “Он-Нара” (корейсча, онлайн-мамлакат) тизимидан фойдаланишга ўтган. Бунинг натижаси ўлароқ, фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш муддати 30-44 кундан 7-13 кунгача қисқарган.

Давлат тузилмаларида маълумотларни қайта ишлашнинг инновацион тизими – “Он-Нара” 2007-йилдан тўлиқ ишга тушган бўлиб, унинг олдида кўйидаги мақсадлар қўйилган:

- маълумотларни қайта ишлаш ва алмашиш доирасида барча бошқарув жараёнларини стандартлаштириш;

- давлат органларининг марказлашмаган операцияларини бошқаришни ягона тизимга солиш;

- тизим иштирокчилари ўртасида ахборотларни алмашиш ва тарқатишни таъминловчи турли жараёнларни ўзаро боғлаш ва бир-бирига интеграция қилиш.

2008-йилдан учинчи босқич бошланган. Бу босқичда асосий эътибор барча мавжуд тизимлар ва турли даражадаги электрон ҳукуматлар ўртасидаги алоқаларни мустаҳкамлаш ва уларни бир-бирига интеграциясини таъминлашга қаратилган. Бу фуқароларга ва компанияларга комплекс давлат хизматларини тақдим қилиш имконини беради.

Ушбу босқичда Корея Республикаси бошқа давлатларга (жумладан, Эквадор, Индонезия, Бангладеш, Шри-Ланка, Мали) электрон ҳукуматни шакллантириш учун технологик ечимларни етказиб бериш бўйича шартнома ҳам тузган. Бунгача, 2004-йилдан бошлаб Жанубий Кореяда электрон ҳукумат учун ишлаб чиқилган технологияларни импорт қилувчи асосий давлат Япония бўлган.

Жанубий Корея ҳукумати турли соҳаларда ахборот технологияларни қўллаш борасида илғор давлатлар қаторига киради. Мамлакатда, бир сўз билан айтганда, божхона ишидан тортиб то интеллектуал мулк масалаларигача автоматлаштирилган тизимга ўтган. Шунинг учун ҳам у ҳозирда дунёда электрон ҳукуматнинг ривожланиш даражаси бўйича биринчи ўринда туради.

1.5. Электрон ҳукумат ўзаро муносабат шакллари

“Электрон ҳукумат” тизими фуқаролар билан ҳокимият, турли ижтимоий хизматлар, кўмиталар, ташкилотлар, умуман олганда, исталган даражадаги раҳбар ходим билан очиқ интерфаол режимда мулоқот қила олиш имкониятини яратади.

Шундай қилиб, “Электрон ҳукумат” тизими сарф-харажат талаб қиладиган тизим сифатида қаралмасдан, балки, давлат бошқарувини амалга ошириш тамойилининг жамиятни ахборотлаштиришдаги кенг кўламли элементи кўринишида қаралмоғи лозим.

Албатта, содир бўладиган ўзгаришлар сайлов тизими, қонунчилик фаолияти, барча даражадаги ҳокимиятларнинг фуқаролар олдидаги масъуллиги назоратини амалга ошириш тизимлари, уларнинг бирлашмалари ва тадбиркорлик фаолиятини қамраб олиши лозим. Қисқача қилиб айтганда, бу жараёни жамият ҳаёти асосини аниқловчи муҳим субъектларнинг ўзаро муносабатлари кўринишида тасаввур қилиш мумкин. Булар: давлат, мамлакат фуқаролари, жамоат ташкилотлари ва тадбиркорлик субъектларидир. Бунда фуқаролар биргаликда фуқаролик жамиятини ташкил этса, тадбиркорлик субъектлари эса мамлакатнинг иқтисодиётини аниқлайди, давлат эса ўзаро муносабатларни бирлаштирувчи ёки интеграцияловчи тизим ҳисобланади. Бу муносабатлар қуйидаги шаклларда намоён бўлади:

- Government-to-Government (G2G) - давлат бошқарув органларининг ўзаро алоқаларига йўналтирилган шакл;

- Government to Business (G2B) - давлат бошқарув органлари билан тадбиркорлик субъектлари ўртасидаги ўзаро муносабатларга йўналтирилган шакл;

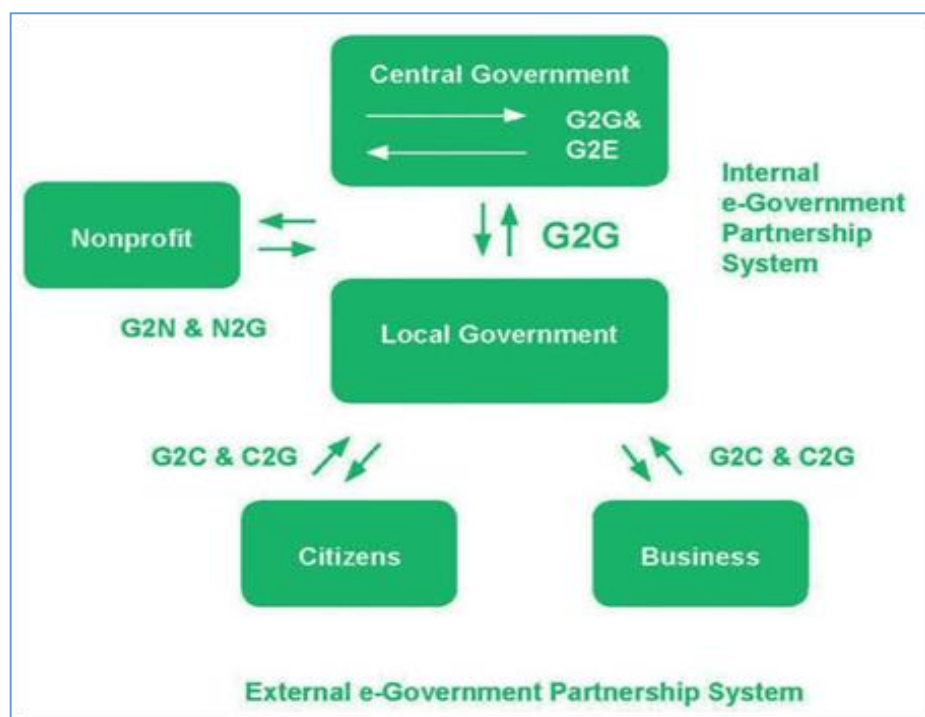
- Government to Citizens (G2C) - давлат бошқарув органлари билан фуқаролар ўртасидаги ўзаро муносабатларга йўналтирилган шакл;

- Government-to-Non-profit (G2N) - давлат бошқарув органлари билан нотижорат ташкилотлар ўртасидаги ўзаро муносабатларга йўналтирилган шакл;

- Government-to-Employee (G2E) - давлат бошқарув органлари билан унинг ходимлари ўртасидаги ўзаро муносабатларга йўналтирилган шакл.

Шундай қилиб, электрон ҳукуматда ҳамкорлик икки турда бўлиши мумкин: ички ва ташқи ҳамкорлик (1.2-расм). Ички ҳамкорлик давлат органлари идоралар ўртасидаги муносабатлар ҳисобланади. Ташқи ҳамкорлик давлат органлари билан фуқаролар, тадбиркорлик субъектлари ва нотижорат ташкилотлари ўртасидаги муносабатлар ҳисобланади⁹.

⁹ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page-43-44



1.2-расм. Электрон ҳукуматда ҳамкорлик

Government-to-Government (G2G) модули

“Электрон ҳукумат” тизими, хусусан, унинг G2G модули тўғрисида сўз юритганда, барча даражадаги давлат ҳокимияти органларининг бошқарув жараёнларини ахборотлаштириш, бу органларни аҳоли ва бизнес субъектлари билан ўзаро муносабат функцияларини қўллаб-қувватловчи компьютер тизимларини яратиш тушунилади. Агар идораларда ушбу жараёнлар автоматлаштирилмаган бўлса ёки электрон ҳужжат айланиши мавжуд бўлмаса, давлатнинг ички транзакциялари амалга оширилган ва қоғозсиз иш юритиш режими жорий этилган деб бўлмайди. Бу борада фақат алоҳида жорий қилинган амалиётлар, масалан, электрон почта орқали маълумот жўнатиб, қоғозга чоп этиб, мансабдор шахсга қўл қўйдириш жараёни электрон ҳукумат тизимидан йироқдир.

Ахборот технологияларини жорий этиш ва ахборот ресурсларини шакллантиришдан ташқари электрон ҳукумат норматив-ҳуқуқий база қабул қилишни ҳам талаб этади. Яъни, ҳужжат электрон кўринишининг қоғоздаги кўриниши билан ҳуқуқий жиҳатдан тенг кучга эга эканлиги ва у билан асосий бош ҳужжат кўринишида иш юритиш мумкинлигига асос бўла оладиган норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар зарур бўлади. Буларга “Ахборотлаштириш тўғрисида”ги, “Электрон рақамли имзо тўғрисида”ги, “Электрон тижорат тўғрисида”ги, “Электрон ҳужжат айланиши тўғрисида”ги ва “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги қонунларни мисол қилиш мумкин.

Муносабат ва алоқаларнинг ушбу модул ёрдамида ҳал этиладиган асосий вазифаларига қуйидагиларни киритиш мумкин:

- давлат бошқарув органлари ва давлат муассасаларининг ахборот массивлари, банклари ва маълумот базаларини ягона тизимга интеграциялаш;
- барча давлат тузилмаларини электрон ҳужжат айланишига ўтказиш ва

уни оптималлаштириш;

- давлат қарорларини ишлаб чиқишни, узатиш ва ижросини назорат қилишни оптималлаштириш;

- ҳукумат ресурсларидан фойдаланиш тезлигини ошириш мақсадида ягона давлат порталини яратиш;

- давлат хизматчилари ўртасида рақобат муҳитини кучайтириш ва уларнинг малакасини ошириш.

Government to Business (G2B) модули

Иқтисодиёт соҳасидаги давлат бошқарувининг амалдаги тизимини давлат ва бизнес тузилмаларининг умумий иши йўлида – тадбиркорлик субъектларидан ҳар бирининг, бинобарин, мамлакатнинг раванқ топиши учун уларнинг тадрижий ўзаро ҳамкорлигининг самарали механизмига айлантиришдан иборатдир.

Муносабатларнинг ушбу модулида куйидагилар асосий субъект ҳисобланади: бюджет ва солиқларни тартибга солиш, давлат органлари ва тижорат тузилмаларининг ўзаро иқтисодий ҳамкорлиги, кредитлар, инвестициялар ва бошқа молиявий ресурсларни бошқариш, тижорат фаолиятини лицензиялаш ва бошқалар.

G2B модули куйидагиларни таъминлаши лозим:

- бизнес тузилмалари олдида турган қоғозбозлик ва маъмурий тўсиқларни бартараф этиш;

- давлат бошқарувининг ортиқча бўғинларини қисқартириш, тартибга солиш ва ҳужжатлар айланишининг рақамли технологияларини кенг жорий этиш йўли билан бизнес жараёнларини ва транзакцияларни тезлаштириш, соддалаштириш ва арзонлаштириш;

- қонунлар ва бозор талабларидан келиб чиқиб, ресурсларни мақсадга йўналтириб, эркин бошқариш.

Ушбу модул вазибаларини ҳал этиш учун бизнес субъектларига куйидаги хизматларни кўрсатишни назарда тутлади:

- компанияларни давлат рўйхатидан ўтказиш ва қайта рўйхатдан ўтказиш;

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

- лицензиялар олиш ва улар муддатини узайтириш;

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

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

- бухгалтерия, молия, солиқ ва статистика ҳисоботларини расмийлаштириш ва бошқалар.

G2B хизматлари турли ижтимоий гуруҳ вакилларига йўналтирилган бўлиб, бу хизматларнинг асосий мақсади давлат билан боғлиқ ижтимоий,

сиёсий ва иқтисодий жараёнларни оптимал бошқаришдан иборат.

Government to Citizens (G2C) модули

Давлат бошқарувининг ахборот-коммуникация тизимлари бугунги кунда кўплаб мамлакатлар аҳолиси кундалик ҳаётига тобора кенгроқ жорий этилмоқда. Давлат томонидан хизмат кўрсатишда бу хизмат қайси муассаса томонидан ва қандай кўринишда бўлишидан қатъи назар, энг асосийси фуқароларнинг идорама-идора сарсон бўлишларига барҳам беришдан иборат. Бу хизматларга қуйидагиларни назарда тутмоқ жоиз:

- солиқ декларацияларини тақдим этиш ва шахсий тўловлар: даромад солиғи, мол-мулк солиғи ва ҳ.к.ларни амалга ошириш;

- ижтимоий таъминот хизматларидан фойдаланиш, грантлар ва қарзлар олиш;

- шахсий ҳужжатлар – паспорт, ҳайдовчилик гувоҳномаси ва бошқа ҳужжатларни расмийлаштириш;

- фуқароларни доимий ёки вақтинча яшаш жойи бўйича рўйхатдан ўтказиш, манзил ўзгарганлиги тўғрисида билдиришнома бериш;

- шикоят ва аризаларни қабул қилиш, юридик масалаҳат 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 бошқалар);

- олий ўқув юртларига кириш тест синовлари, масофадан туриб ўқитиш усули билан давлат таълим муассасаларида малака ошириш ва бошқалар;

- даромадлар, дивидендлар тўғрисида ахборот ва маслаҳатлар олиш;

- кредитлар, имтиёзлар ва лицензияларни онлайн тизимида расмийлаштириш;

- турли бадаллар, коммунал хизматлар ҳақини тўлаш ва шуларга ўхшаш бошқа хизматлар.

Электрон ҳукуматнинг фуқаролар учун йўналтирилганлигини бир муҳим жиҳати ҳукумат сайтларида фуқароларнинг мурожаатлари ахборот ёки хизматлари фойдаланишини осон бўлиши учун ва нима қидирсангиз топиш учун қулайликлар яратилмоқда. Шу муносабат билан, фуқаролар кўп давлат органлари порталларига киришни осон ва муаммосиз мулоқот қилиш имконини таъминлаш мақсадида ягона нуқта орқали кириш имкони яратилади. Ягонда ҳукумат портали ахборот ва хизматлар порталлари, идоралараро маълумотлар алмашинувини енгиллаштирувчи фойдали хизмат канали ҳисобланади. Бундан ташқари, ягона ҳукумат портали фуқаролар ва тадбиркорлик субъектлари ўртасидаги жуда муҳим алоқа воситасидир.

Назорат саволлар:

1. Электрон ҳукумат тушунчасини тушунтириб беринг.
2. Электрон ҳукуматнинг вазифаларини санаб беринг.
3. Электрон ҳукуматнинг қандай принциплари бор?

4. Электрон ҳукуматни амалга оширишнинг муваффақият омилларини санаб беринг.
5. Электрон ҳукуматни амалга оширишнинг хавф омилларини санаб беринг.
6. Электрон ҳукумат тизимини ривожлантиришнинг меъёрий-ҳуқуқий асослари.
7. “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Қонуннинг мақсад ва вазифалари.
8. Электрон ҳукумат жорий этишнинг жаҳон тажрибаси.
9. БМТнинг электрон ҳукумат ривожланиш рейтинги онлайн хизматлар индекси.
10. БМТнинг электрон ҳукумат ривожланиш рейтинги телекоммуникация инфратузилмаси индекси.
11. БМТнинг электрон ҳукумат ривожланиш рейтинги инсон капитали индекси.
12. Government-to-Government (G2G) - давлат бошқарув органларининг ўзаро муносабатлари.
13. Government to Business (G2B) - давлат бошқарув органлари билан тадбиркорлик субъектлари ўртасидаги ўзаро муносабатлар.
14. Government to Citizens (G2C) - давлат бошқарув органлари билан фуқаролар ўртасидаги ўзаро муносабатлар.
15. Government-to-Non-profit (G2N) - давлат бошқарув органлари билан нотижорат ташкилотлар ўртасидаги ўзаро муносабатлар.
16. Government-to-Employee (G2E) - давлат бошқарув органлари билан унинг ходимлари ўртасидаги ўзаро муносабатлар.

Адабиётлар ва интернет ресурслар:

1. “Электрон ҳукумат” тўғрисидаги Ўзбекистон Республикаси Қонуни. 2015 йил 9 декабрь. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2015 й., 49-сон, 611-модда. 3-15 б.
2. Ўзбекистон Республикаси Биринчи Президентининг “Ўзбекистон Республикаси Миллий ахборот-коммуникация тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2013 йил 27 июндаги ПҚ-1989-сон Қарори.
3. e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, pages – 109.
4. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, Printed at the United Nations, New York, 2014, pages – 284
5. <http://www.unapcict.org>
6. <http://www.un.org/desa>
7. <http://www.unpan.org/dpadm>
8. <http://www.unpan.org/e-government>
9. <http://unpan3.un.org/egovkb>

IV БЎЛИМ

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ
МАТЕРИАЛЛАРИ

IV. АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ МАТЕРИАЛЛАРИ

1-амалий машғулот.

Ягона интерактив давлат хизматлари портали my.gov.uz дан амалиётда фойдаланиш. Коммунал хўжалик ва уй-жой фонди портали e-kommunal.uz дан амалиётда фойдаланиш (4 соат)

Ишдан мақсад: Ягона интерактив давлат хизматлари порталини амалда қўллаш. Унинг ресурслари, фаолият мақсадлари, интерактив давлат хизматларидан фойдаланиш. Коммунал хўжалик ва уй-жой фонди порталини таҳлил қилиш. Унинг ресурслари, фаолият мақсадлари, коммунал хизматларини ягона ойна кўринишида интерактив хизматларни ўрганишга бағишланган.

Масаланинг қўйилиши: Тингловчи my.gov.uz портали, яъни Ягона интерактив давлат хизматлари порталидан ID.uz ягона идентификация тизим орқали рўйхатдан ўтиши керак бўлади ҳамда интерактив хизматлар орқали давлат ташкилотига мурожаат этиши лозим. Тингловчи e-kommunal.uz, яъни Коммунал хўжалик ва уй-жой фонди порталидан ID.uz ягона идентификация тизим орқали рўйхатдан ўтиши керак бўлади ҳамда электрон хисоблагичларни профилга киритиб онлайн тўловни амалга ошириши лозим.

Ишни бажариш учун намуна

1.1. Ягона портал Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 30 декабрдаги “Интерактив давлат хизматлари кўрсатишни ҳисобга олган ҳолда Интернет тармоғида Ўзбекистон Республикасининг Ҳукумат портали фаолиятини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 378-сон қарори асосида ташкил этилган ҳамда мазкур Қарор билан қабул қилинган Низомга кўра фаолият юритади.

my.gov.uz – Ягона интерактив давлат хизматлари портали (Ягона портал) 2013 йилнинг 1 июль куни ишга туширилган бўлиб, Интернет тармоғида Ўзбекистон Республикасининг Ҳукумат портали доирасида, шу жумладан «ягона дарча» режимида фаолият кўрсатади.

Ягона портал давлат органлари томонидан кўрсатиладиган, шу жумладан пулли асосда кўрсатиладиган интерактив давлат хизматларидан эркин фойдаланишнинг ягона нуқтаси ҳисобланади.

Ягона интерактив давлат хизматлари порталининг мақсади фуқароларга интерактив давлат хизматларин кўрсатишдир. У ягона ойна режимида фаолият кўрсатади. Ягона портал замонавий технология ёрдамида фойдаланувчининг интерактив давлат хизматларидан фойдаланиш имкониятларини кенгайтириш учун мўлжалланган.

Унинг вазифалари:

- фойдаланувчиларга давлат органларига тўғридан-тўғри мурожат

қилиш учун имконият бериш;

- фойдаланувчиларни АКТ соҳасидаги бошқа лойиҳалар билан интеграциялаш;
- фойдаланувчиларнинг давлат органлари билан ўзаро ҳамкорлиги самарадорлигини ошириш;
- давлат органларига мурожаат қилинганда, фойдаланувчилар учун бюрократик тўсиқларни қисқартириш ва уларни бартараф этиш;
- “Электрон ҳукумат”ни янада ривожлантириш ва давлат бошқарувига замонавий АКТ ни жорий этишда кўмаклашиш.

Ягона интерактив давлат хизматлари портали 2013 йил 1 июлда ишга туширилди. У қуйидаги имкониятларга эга:

- давлат ташкилотлари ва хизматларига оид маълумотлардан фойдаланиш;
- давлат хизматидан фойдаланиш учун электрон шаклдаги сўровларни ва бошқа ҳужжатларни тўлдириш имконияти;
- давлат хизматидан фойдаланиш учун сўров (ариза) юбориш;
- сўровларни ихтиёрий пайтда ва манзилдан юбориш;
- сўров қабул қилиниши учун навбатда туриш зарурати бўлмайди;
- сўровни юборувчи аризасининг бажарилишига оид маълумотлардан ихтиёрий пайтда хабардор бўлиш имконияти;
- давлат хизматлари берилиши ҳақидаги сўровни бериш;
- давлат хизмати сўрови натижаларини олиш имконияти.



1-расм. Ягона интерактив давлат хизматлари портали.

Шунингдек, Ягона портал орқали 120 дан ортиқ давлат органларига бевосита электрон тарзда мурожаат қилиш имконияти яратилган ва бу органлар рўйхати вақт ўтиши билан кенгайиб бормоқда.

Ягона портал орқали кўплаб фойдали ва зарур маълумотлар ҳам бериб борилади. Масалан, мазкур порталдан нотариал ҳаракатларнинг турлари ва бундай ҳаракатларга тўланадиган давлат божлари (1), Ички ишлар органларининг Кириш-чиқиш ва фуқароликни расмийлаштириш бошқармаси

томонидан кўриб чиқиладиган ҳуқуқбузарликлар ва улар учун қўйиладиган жарималар миқдори (2), Йўл ҳаракати қондаси бузилиши юзасидан белгиланадиган жарималар миқдори (3), Давлат ўрмон фондидан ташқари, дарахтлар ва буталарни кесиш учун тўланадиган тўловлар миқдори ва яшил ўсимликларга етказилган зарар ва уларни ўзбошимчалик билан кесганлик учун жарима миқдорлари (4) билан танишиш мумкин.

Davlat yo'l harakati xavfsizligi organlari tomonidan yo'l qoidasi buzilishi yuzasidan belgilanadigan jarima miqdori bo'yicha ma'lumot

| O'zbekiston Respublikasining Ma'muriy Javobgarlik to'g'risidagi Kodeksi moddalari | Huquqbuzarlik turi | Eng kam ish haqining miqdorida Jarima qiymati | Transport vositasini boshqarish huquqidan mahrum qilish muddati | Jarima miqdori |
|---|--|--|---|----------------|
| 125-modda. Transport vositalaridan foydalanish qoidalarini buzish | | | | |
| 125-modda 1-qism | Haydovchilarning transport vositalarini boshqarish va yo'lovchilar tashishda xavfsizlik kamaridan foydalanish qoidalariga, xuddi shuningdek mototsikl haydovchilarning motoshlymlardan foydalanish qoidalariga rioya etmasligi | eng kam ish haqining beshdan bir qismi miqdorida | | 26048 so'm |
| 125-modda 2-qism | Haydovchilarning belgilangan tartibda ro'yatdan o'tkazilmagan yoki mejburiy texnik ko'rikdan o'tkazilmagan yohud foydalanish man etiladigan darajada nosozligi bo'lgan, xuddi shuningdek ishlayotganida tashqariga chiqarayotgan filoslantiruvchi moddalarning miqdori, shuningdek shovqin darajasi belgilangan normalardan ortiq bo'lgan transport vositalarini boshqarishi | eng kam ish haqining ikkidan bir qismi miqdorida | | 65120 so'm |
| 125-modda 3-qism | Haydovchilarning tormoz tizimida, nul boshqaruvida yoki ulovchi qurilmada nosozligi bo'lgan yohud tegishli nusxatnomasiz qayta jihozlangan transport vositalarini boshqarishi | eng kam ish haqining bir baravari miqdorida | yoki transport vositasini boshqarish huquqidan olti oygacha muddatga mahrum etish | 130240 so'm |

2-расм. Йўл қондаси бузилгандаги жарималар миқдори ҳақида маълумот.

Бундан ташқари порталдан ишонч телефонлари бўлими ҳам жой олган бўлиб, унда 19 та ишонч телефони кўрсатиб ўтилган.

| Barcha xizmatlar | Barcha tashkilotlar | Qisqa raqamlar | Tadbirkorlik | NHT muhokamasi |
|---|--|--|---|----------------|
| Yong'in xavfsizligi xizmati 101 | Militsiya 102 | Tez yordam 103 | Gaz xizmati 104 | |
| Qutqaruv xizmati 1050 | "DORI DARMON" AK (dorixonalar bo'yicha ma'lumot) 1002 | Bosh prokuratura ishonch telefoni 1007 | Adliya vazirligi ishonch telefoni 1008 | |
| "Suvsoz" DUK (avariya xizmati) 1054 | Toshkent shahri kommunal xizmatlari bo'yicha dispatcherlik xizmati 1055 | Kommunal-sozlash avariya tiklash xizmatlarining Markaziy dispatcherlik xizmati 1056 | "Toshshahartransxizmat" AK ishonch telefoni 1062 | |
| TShTT ma'lumot berish xizmati (Shaharlar kodlari) 1064 | «UZDIGITAL TV» 1065 | SHTS (to'g'ri simlar ta'mirlash buyurosi) 1068 | Dorixonalar bo'yicha ma'lumot 1069 | |
| Shahar telefonlarni ta'mirlash bo'yicha buyurtmani qabul qilish 1086 | Aniq vaqt haqida ma'lumot berish xizmati 1004 | Ob-havo ma'lumoti 1001 | | |

3-расм. Ишонч телефонлари рўйхати.

Порталда фуқаролар томонидан сўралган саволларга берилган жавобларни ўзида мужассам этган “Кўп бериладиган саволлар” бўлими ҳамда бўш иш ўринлари рўйхати ҳам жой олган.

Ягона портал давлат интерактив хизматларидан фойдаланиш тартиблари:

- фойдаланувчи давлат интерактив хизматидан фойдаланиш рухсатнома асосида амалга оширилади;
- фойдаланувчи аризасига асосан рухсатнома бериш ва уни беркитиб

ёки ёпиб кўйиш ҳуқуқларига “Ўзинфоком” маркази ёки Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар ва Тошкент шаҳар ҳокимликлари ҳузуридаги компьютерлаштириш марказлари эга, яъни ушбу марказлар ушбу фаолиятни олиб бориш ваколатига эга ва масъул марказлар ҳисобланади;

- жисмоний шахслар (ариза ва паспорт асосида) ва юридик шахслар (ариза ва рўйхатдан ўтказилганлиги тўғрисидаги гувоҳнома асосида) учун шахсий кабинетдан эркин фойдаланишга рухсатнома бир ёки икки кун мобайнида масъул марказлар томонидан берилади;

- фойдаланувчи ўзи тўғрисидаги ҳар қандай маълумотлар ўзгарганда беш кун муддатда бу ҳақда масъул марказга хабар бериши шарт.

Ягона портал орқали интерактив давлат хизматларидан фойдаланиш тартиблари Ягона портал низомида батафсил келтирилган. Қуйида аризани бериш, жавоб бериш, рад этиш, кўриб чиқиш тартиби ва муддати ҳамда назоратига оид тартибларини қисқача келтирамыз.

Аризани бериш тартиби:

- фойдаланувчилар шахсий кабинет орқали ўз мурожаатларини Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасига ва давлат ташкилотларига юборишлари мумкин.

- мурожаат бир вақтнинг ўзида Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасига ҳамда мурожаатларда кўйилган масалаларни ҳал этиш ваколатига кирадиган бир нечта давлат органларига юборилиши мумкин.

- фойдаланувчи шахсий кабинетидан юборган мурожаат электрон рақамли имзо ва уларни идентификацияловчи бошқа ҳужжатлар билан тасдиқланиши керак.

- фойдаланувчи аризага зарур ҳужжатлар, хатлар ва расмларни илова қилиши мумкин.

Аризани қабул қилиш тартиби: масъул ходим ариза қабул қилинганлиги тўғрисида фойдаланувчига хабар жўнатади.

Аризага жавоб бериш тартиби:

- фойдаланувчи аризасига жавоб кўрсатилган почта манзилига юборилади;

- фойдаланувчи аризаси мурожаатлар учун белгиланган тартиб ва муддатда кўриб чиқилади;

- фойдаланувчи аризасига жавоб олувчининг ёки бошқа ваколатли ходимнинг электрон рақамли имзоси билан тасдиқланади.

Ариза рад этилиш тартиби

Қуйидагилар фойдаланувчи мурожаатини кўриб чиқишни рад этиш учун асос ҳисобланади:

- одобсизлик мазмунидаги мурожаатлар (ахлоқсиз ёхуд ҳақоратли иборалар, таҳдидлар, мантиқ ва маъноси бўлмаган таклифлар ва шунга ўхшаш мурожаатлар);

- матнда тушунарсиз қисқартиришлар ёки реклама материаллари мавжуд бўлган аризалар;

- таркибида аниқ аризалар, шикоятлар ёки таклифлар бўлмаган мурожаатлар;

- рад этишнинг асосланган сабаблари кўрсатилган рад жавоби фойдаланувчига бир иш куни мобайнида юборилади;

- ариза ваколатига кирмайдиган давлат органларига тушганда, у беш кун муддатда, фойдаланувчи хабардор қилинган ҳолда тегишли органга юборилади.

Аризаларни кўриб чиқиш тартиби: фойдаланувчи шахсий кабинет орқали берилган аризаси мажбурий қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши керак, қонун ҳужжатларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно. Бунда ушбу мурожаат Масъул ходим электрон почтасига келиб тушган сана – мурожаат қабул қилинган сана ҳисобланади.

Аризаларни кўриб чиқиш муддати:

- таклифлар – бир ойгача муддатда. Агар қўшимча ўрганишлар талаб қилинса, бу тўғрида фойдаланувчи ўн кун муддатда хабардор қилинади. Бунда муддат ариза олувчига тушгандан бошлаб ҳисобланади;

- ариза ёки шикоятлар – ўн беш кун муддатда. Агар қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш ўтказиш, қўшимча ҳужжатлар талаб этилса – бир ойгача муддатда. Бунда муддат ариза Масъул ходимга тушгандан бошлаб ҳисобланади.

Ариза назорати ва жавобгарлик тартиби:

- Ўзбекистон Республикаси Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ҳузуридаги Алоқа, ахборотлаштириш ва телекоммуникация технологиялари соҳасида назорат бўйича давлат инспекцияси интерактив давлат хизматлари кўрсатиш тартибига риоя қилиниши юзасидан назоратни амалга оширади;

- давлат ташкилотлари раҳбарлари ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг таркибий бўлинмалари Ягона портал орқали кўрсатиладиган интерактив давлат хизматлари кўрсатишнинг асоссиз рад этилганлиги ва хизматлар сифатсиз кўрсатилганлиги учун жавоб берадилар;

- фойдаланувчи аризада нотўғри маълумотлар берганлиги, уйдирма ва ҳақоратлар бўлган мурожаатлар узатганлиги учун қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавоб беради.

Ягона порталдан фойдаланишнинг фойдаланувчи учун баъзи имкониятлари:

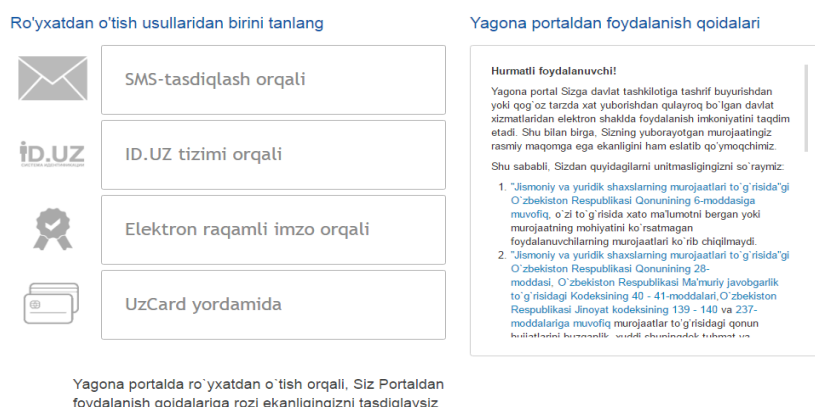
- коммунал хизмат, электр энергия ва сув истеъмолчилари ушбу хизмат харажатлари ҳақидаги шахсий маълумотлардан фойдаланиш имконияти яратилди. Бу имкониятдан фойдаланиш тартиби жуда осондир. Ушбу хизматга доир ариза ва шикоятларни Ягона портал орқали тезда жўнатиш ва ҳал қилиш имконияти яратилди. Бунда аризага ҳужжатлар ва расмларни илова қилиш имконияти мавжуд;

- чет эл фуқаролари Ўзбекистонга виза расмийлаштириш учун интерактив хизматдан фойдаланиши мумкин. Бунинг учун ҳамкасб ёки дўстларини безовта қилиш зарурати йўқолди. Тадбиркорлар учун онлайн

интерактив хизматлар Ягона портал самарали имкониятларидан бири алоқа натижалари СМС хабарлар ёрдамида жўнатилишидир. Бу алоқани қулай ва самарали бўлишини таъминлайди. Чунки фойдаланувчи ариза етиб борганлиги ва ишга тушганлиги ҳақида хабардор бўлади ва бу ҳақда Ягона порталдан хабарлар ёзиб, ходимларни қўшимча саволлар ва эътибор билан безовта қилмайди. Натижада фойдаланувчи безовта бўлмайди ва ходимлар қулай шароитда ариза кўрилиши тартибига риоя қилган ҳолда ишини давом эттиради.

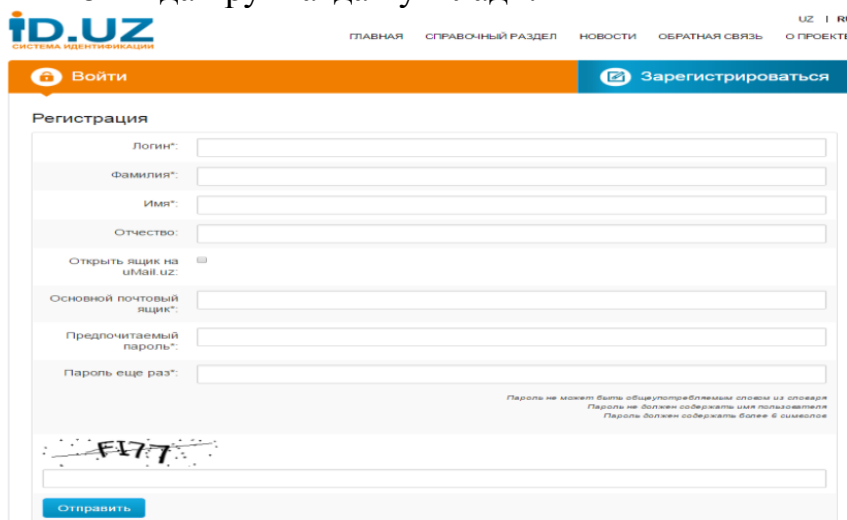
Ягона порталдан 4 хил рўйхатдан ўтиш усули мавжуд:

1. SMS тасдиқлаш орқали яъни Ягона порталдан рўйхатдан ўтилади;
2. ID.uz – Ягона идентификация тизимидан рўйхатдан ўтилади;
3. Электрон рақамли имзо орқали;
4. UzCARD ёрдамида.



4-расм. Ягона порталдан рўйхатдан ўтиш усуллари.

Мисол қилиб порталдан тўлақонли фойдаланиш ҳамда давлат органларига мурожаат қилиш учун ID.uz – Ягона идентификация тизимидан рўйхатдан ўтишни мисол қилиб кўрамиз. Дастлаб ID.uz – Ягона идентификация тизимидан рўйхатдан ўтилади.



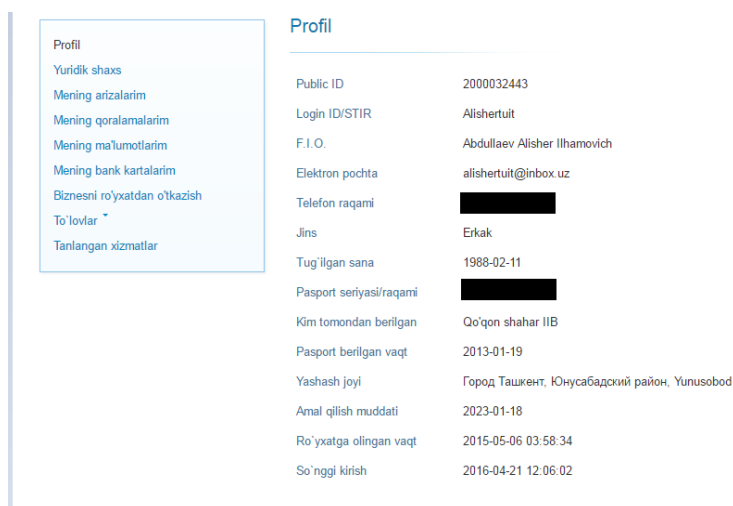
5-расм. ID.uz – Ягона идентификация тизими.

ID.uz- ягона идентификация тизимидан рўйхатдан ўтиб, сўнг ягона порталга кираётганда айнан ўша ID профил орқали тизимга маълумотлар киритилади.



6-расм. ID профил орқали тизимга маълумотлар киритиш.

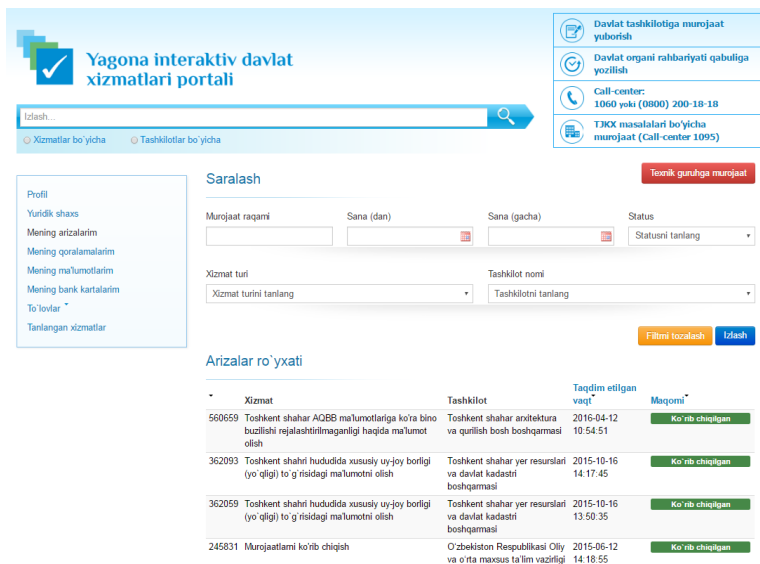
Шундан сўнг, фойдаланувчи кабинети очилади. У ерда Профил, Юридик шахс, Менинг аризаларим, Менинг қораламаларим, Менинг маълумотларим каби бўлимлар мавжуд.



7-расм. Фойдаланувчининг шахсий кабинети

Профилда шахсий маълумотларни таҳрирлаш имконияти мавжуд.

Менинг аризаларим бўлимида юборилган аризалар рўйхати, уларнинг ҳолати ва уларга берилган жавоб хатлари билан танишиш имконияти мавжуд.



8-расм. Фойдаланувчи кабинети.

МУРОЖААТ ЮБОРИШ

Ягона порталнинг энг кулай томони бу давлат органларига бевосита электрон мурожаат қила олиш имконияти борлигидир. Бу фуқароларга анча кулайликлар яратади. Агар илгари ёзилган мурожаатни чоп этиб, конвертга солиб, почтадан юбориб ёки бевосита фуқаронинг ўзи ўша мурожаат хатини давлат органи биносига олиб бориб бериб, ортиқча ҳаражат ва ҳаракат, асосийси қимматли вақтни йўқотган бўлса, эндиликда уйда ўтирган ҳолда ҳам, кўчага бир қадам чиқмасдан тегишлича шикоят қилиш, ариза ёки таклиф бериш имконияти мавжуд.

Қандай қилиб мурожаат қилиш мумкин?

Аввало юқорида таъкидланганидек, Ягона портал тизимига кирилади. Сўнгра порталнинг юқори ўнг бурчагида турган “Davlat tashkilotiga murojaat qilish” тугмаси босилади.

5 қадамдан иборат куйидаги ойна очилади:



9-расм. Давлат ташкилотига мурожаат қилиш.

1-қadam. Мурожаатни ёзиш тартиб қоидалари хақида розилик билдирилади.

2-қadam. Сиз мурожаат қилаётган шахс турини танлайсиз: Жисмоний ёки юридик шахс. Агарда “Фойдаланувчи кабинети”даги “Профил” бўлимида шахсга тегишли маълумотларни киритилган бўлса, 2-қadamда автоматик равишда ўша маълумотлар пайдо бўлади.

10-расм. 2-қadam. Мурожаат юбориш.

3-қadam. Мурожаат қилмоқчи бўлган ташкилот танланади.

11-расм. 3-қadam. Мурожаат юбориш.

4-қadam. Мазкур қadam энг асосий босқич ҳисобланиб, бу ерда қуйидаги маълумотларни тўлдирилади:

Мурожаат соҳаси – нима масалада эканлиги;

Мурожаат тури – ариза, шикоят ёки таклиф;

Жавоб олиш йўли – электрон почта ёки почта орқали хат билан;

Мурожаатнинг кўриниши – шахсий, оммавий;

Мурожаат мавзуси – нима мавзуда мурожаат қилаётганлиги;

Мурожаат матни – мурожаат батафсил тушунтирилади;

Файлни илова қилиш – агар мурожаатга файл (ҳужжатнинг сканер

варианти, фото ёки видеоматериал ва ҳ.к.) илова қўшиш имконияти мавжуд.

Агарда барчаси тўғри бажарганлиги тўлиқ ишонч ҳосил қилинса, учта вариант бўлади: Имзо чекиш, юбориш ва қораламани сақлаш. Имзо чекиш – бу ерда ЭРИ модули, яъни электрон рақамли имзо орқали тасдиқлаш мумкин. Юбориш – мурожаатни юбориш. Қораламани сақлаш – агарда ёзган мурожаат юбориш учун етарли деб ҳисобланмаса, ушбу тугма орқали уни сақлаб қўйиш ва кейинчалик яна таҳрир қилиб, юбориш имконият мавжуд бўлади.

12-расм. 4-қадам. Мурожаат юбориш.

5-қадам. Мазкур қадам “Тамом” деб номланиб, мурожаатни юбориш ёки қораламага сақлаш тамомланганлигини билдиради.

МУРОЖААТГА ЖАВОБЛАР

Мурожаатга жавоб келганини қандай билиш мумкин?

Энг аввало фойдаланувчиларга қулай бўлиши учун SMS хизмати жорий этилган. Яъни шахсий маълумотларда киритилган телефон рақамига учта ҳолатда SMS-билдиришномалар келади. Булар:

1. Мурожаат юборилганда.
2. Мурожаат кўриб чиқиш учун қабул қилинганда.
3. Мурожаатга жавоб берилганда.

[Техник гуруҳга murojaat](#)

Profil
 Yuridik shaxs
 Mening arizalarim
 Mening qaralmalarim
 Mening ma'lumotlarim
 Mening bank kartalarim
 To'lovlar
 Tanlangan xizmatlar

Saralash

Murojaat raqami: Sana (dan): Sana (gacha): Status:

Xizmat turi: Tashkilot nomi:

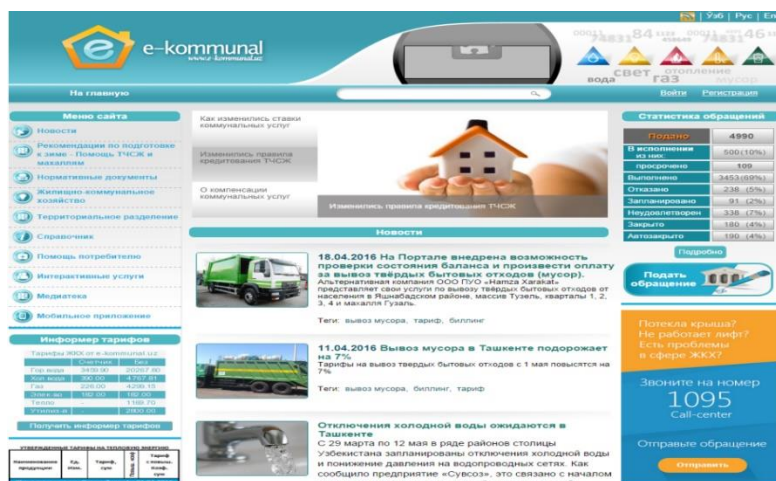
| Xizmat | Tashkilot | Taqdim etilgan vaqt | Maqomi |
|--|--|---------------------|------------------|
| 560659 Toshkent shahar AQBB ma'lumotlariga ko'ra bino buzilishi rejalashtirilganligi haqida ma'lumot olish | Toshkent shahar arxitektura va qurilish bosh boshqarmasi | 2016-04-12 10:54:51 | Ko'rib chiqilgan |
| 362093 Toshkent shahri hududida xususiy uy-joy bortligi (yo qiligi) to'g'risidagi ma'lumotni olish | Toshkent shahar yer resurslari va davlat kadastr boshqarmasi | 2015-10-16 14:17:45 | Ko'rib chiqilgan |
| 362059 Toshkent shahri hududida xususiy uy-joy bortligi (yo qiligi) to'g'risidagi ma'lumotni olish | Toshkent shahar yer resurslari va davlat kadastr boshqarmasi | 2015-10-16 13:50:35 | Ko'rib chiqilgan |
| 245831 Murojaatlarni ko'rib chiqish | O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi | 2015-06-12 14:18:55 | Ko'rib chiqilgan |
| 244574 Murojaatlarni ko'rib chiqish | Davlat test markazi | 2015-06-11 16:21:48 | Qaytarilgan |
| 211467 Murojaatlarni ko'rib chiqish | Toshkent shahri Yunusobod tumani hokimligi | 2015-05-06 16:02:28 | Ko'rib chiqilgan |
| 211466 Murojaatlarni ko'rib chiqish | Toshkent shahar hokimligi | 2015-05-06 16:02:27 | Ko'rib chiqilgan |
| 211465 Murojaatlarni ko'rib chiqish | O'zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi | 2015-05-06 16:02:27 | Ko'rib chiqilgan |

13-расм. Мурожаатларни кўриб чиқиш.

Шунингдек, мурожаат ҳолатини “Менинг аризаларим” саҳифасида ҳам кўриш мумкин. Агарда мурожаатга жавоб берилган бўлса, унда ўша мурожаат саҳифасида кўриниб туради.

1.2. Коммунал хўжалик ва уй-жой фонди портали e-kommunal.uz

Порталнинг асосий вазифаси аҳолининг уй-жой-коммунал соҳа ва коммунал хизмат вакиллари, шунингдек, хусусий уй-жой мулкдорлари ширкатларининг соҳанинг юқори ташкилотлари билан ҳамкорлигини янада такомиллаштиришдир. Порталнинг мақсади – интерфаол ва ахборот хизматини кўрсатиш орқали коммунал хизматларининг аҳоли, тадбиркорлик субъектлари билан ўзаро ҳамкорлик қилиши учун ягона ахборот маконини ташкил этиш, коммунал хизматлар фаолиятида ошкораликни таъминлашдан иборат. Портал ёрдамида истеъмолчиларга интерактив хизматлар кўрсатиш мақсадида коммунал хизмат ва хусусий уй-жой мулкдорлари ширкатлари фаолияти автоматлаштирилмоқда.



14-расм. E-kommunal.uz

Фойдаланувчи тизимдан фойдаланиш учун ID.UZ ягона идентификация тизимида рўйхатдан ўтиш керак бўлади.

15-расм. Рўйхатдан ўтиш бўлими.

| Статус | Количество |
|----------------------|------------|
| Подано | 4990 |
| В исполнении из них: | 500 (10%) |
| просрочено | 109 |
| Выполнено | 3453 (69%) |
| Отказано | 238 (5%) |
| Запланировано | 91 (2%) |
| Неудовлетворен | 338 (7%) |
| Закрыто | 180 (4%) |
| Автозакрыто | 190 (4%) |

16-расм. ID.uz оркали рўйхатдан ўтиш.

Фойдаланувчи рўйхатдан ўтгандан сўнг хизматлар етказиб берувчиларининг реквизитларини билиб олиши, портал маъмуриятига савол билан мурожаат қилиш имконияти мавжуд. Шуни таъкидлаш жоизки, фақат ўз профилидаги маълумотларни, мисол учун, ўз манзилини кўрсатгандагина бошқарувчи компанияларнинг реквизитларини билиб олиш учун “Хизматлар етказиб берувчиларим” хизматидан фойдаланиш имконияти берилади. Профилдаги барча маълумотлар таҳрир қилинади, шу сабабли янги яшаш жойига кўчиб ўтганда ахборотни янгилаш имконияти мавжуд.

Фойдаланувчи рўйхатдан ўтгандан сўнг юқори ўнг бурчакда фойдаланувчи исми ва фамилияси билан бир қаторда “хизматлар профили” пайдо бўлади. Бу хизматлар профилида “Мурожаатларим”, “Хизматлар

етказувчиларим”, “Профилим” ва “Вижетларим” сервисларига менюси пайдо бўлади. “Профилим” бўлимида фойдаланувчи коммунал ҳисоб-рақамларини тўлдириш керак. Шундан сўнг “Вижетларим”да ресурсдан фойдаланувчи он-лайн режимида коммунал бўйича жорий ҳисобланмаларни кўриши мумкин.

Профиль пользователя

Персональные данные

Пользователь: Abdullaev Alisher Ilhamovich
 Email: ali1914@gmail.com
 Последний вход: 23.04.2016 16:04:29
 Телефон: 998911630942
 Адрес: Мустақиллик 81/87

Внимание! Ваш адрес необходим для автоматического заполнения графы "адрес" в бланках оплаты.

Вы можете посмотреть текущее состояние лицевого счета по коммунальным услугам по этой [ссылке](#)

Лицевые счета

Электроэнергия

Выберите регион: г. Ташкент
 Выберите РЭС: Мирзо-Улугбекское ЭСП
 Введите лицевой счет: 0248518

Внимание! Лицевой счет можно узнать в квитанции об оплате за электроэнергию или в РЭС по месту жительства. Лицевой счет должен состоять из 7 цифр. Услуга доступна по всем регионам.

Природный газ

Выберите область: Тошкент шаҳар
 Выберите РАЙГАЗ: М. Улугбек тумани
 Введите лицевой счет: 02264132

Внимание! Лицевой счет можно узнать в квитанции об оплате за газ или в районном отделении газоснабжения. Лицевой счет должен состоять из 8 цифр. Услуга доступна по всем регионам.

Горячая вода и отопление

Введите лицевой счет: 03000040294

Внимание! Лицевой счет указан в договоре с потребителем тепловой энергии, в абонентской книжке потребителя тепловой энергии, или можно узнать в районном отделе управления "Теплосбыт" (РОТС) УП ПО "Тошискикуватти". Лицевой счет состоит из 11 цифр. Услуга доступна только для потребителей г.Ташкента.

Холодное водоснабжение

Введите лицевой счет: 291811

Внимание! Лицевой счет можно узнать в квитанции об оплате за холодное водоснабжение или в районном отделении сбыта (РОС). Лицевой счет должен состоять из 6 цифр. В данный момент услуга доступна только по г.Ташкент.

Информер тарифов

Тарифы ЖХХ от e-kommunal.uz

| | Счетчик | Без |
|-----------|---------|----------|
| Гор. вода | 3459.90 | 20267.60 |
| Хол. вода | 330.00 | 4767.81 |
| Газ | 226.00 | 4299.15 |
| Элек.во | 182.00 | 182.00 |
| Тепло | - | 1169.70 |
| Утилиз.я | - | 2800.00 |

Получить информер тарифов

УТВЕРЖДЕННЫЕ ТАРИФЫ НА ТЕПЛОУЮ ЭНЕРГИЮ

| Наименование продукции | Ед. Изм. | Тариф, сум | Коэф. умнож. | Тариф с помыш. Коэф. сум |
|---|-----------|------------|--------------|--------------------------|
| Юридические лица: Оптовый тариф с 01.04.2016 | | | | |
| При наличии | сум/ Гкал | 60 700,00 | | 60 700,00 |
| пут без НДС | сум/ Гкал | | | |
| при наличии | сум/ Гкал | | | |

17-расм. Фойдаланувчи профили.

Натижада Виджет бўлимида совуқ сув, электроэнергия, табиий газ, иссиқ сув учун тўлаган пуллари ҳақида маълумотларни (қарз бўлса, қарзларни) кузатиб бориши имконияти мавжуд.

На главную Вы вошли как: Abdullaev Alisher Il...

Текущее состояние лицевого счетов по коммунальным услугам

Внимание! Для того чтобы узнать текущее состояние лицевых счетов, Вам необходимо заполнить номера лицевых счетов в Вашем профиле.

| Электроэнергия | | Холодная вода | |
|--|--|---|--------------------------------|
| Лицевой счет | 262690248518 | Лицевой счет | 291811 |
| ФИО | Сайдмурадов Я | ФИО | Сайдмурадов Ядгар Ташходжаевич |
| Адрес | Мустакиллик, ул. д.81 кв.87 | Адрес | Пушкина Улица дом 81 кв. 87 |
| Дата последней оплаты | 21.04.2016 | Баланс (Долг) | 94113,78 |
| Сумма последней оплаты | 91000,00 | Дата баланса | 01.05.2016 0:00:00 |
| Последнее показание счетчика | 11166 | Горячее водоснабжение и отопление | |
| Остаток «+» предоплата, «-» долг | 43779,79 | | |
| Тип счетчика | DDS-U580 10A | | |
| Серийный номер счетчика | EX-209339 | | |
| Последний тариф | 182,00 | | |
| Наименование РЭС | MIRZO ULUGBEK TETK | | |
| ФИО директора РЭС | Артыков А.Р. | | |
| Телефон РЭС | 2675740 | | |
| адрес РЭС | Toshkent shahri, Amir Temur berk ko' chasi, 6 uy | | |
| ИНН РЭС | 201052490 | | |
| МФО | 00423 | Лицевой счет | 03000040294 |
| ОКОНХ РЭС | 11170 | Ф.И.О. | Егоров Дмитрий |
| Расчетный счет | 22604000800126958046 | Адрес | ул. Пушкина, дом 81, кв. 87 |
| Вы можете пополнить свой лицевой счёт посредством оплаты через MBANK <input type="button" value="Оплатить"/> | | Отапливаемая площадь, кв.м | 31,18 |
| | | Количество жильцов | 1 |
| | | Дата последних показаний счетчика | |
| | | Последние показания счетчика, куб.м | |
| | | Дата последней оплаты | 06.01.2016 |
| | | Сумма последней оплаты | 117 500,00 |
| | | Баланс, сум (Долг) | 510 413,28 |
| | | Дата баланса | 25.03.2016 |
| | | Вы можете пополнить свой лицевой счёт посредством оплаты через системы UPAY <input type="button" value="Оплатить"/> | |

| Утилизация(мусор) | Природный газ |
|--|--|
| Лицевой счёт недоступен Возможные причины: Неправильный лицевой счет или биллинг-система поставщика коммунальной услуги временно не доступна | Лицевой счет: 02264132 ФИО: ЕГОРОВ Д.А. Баланс: -125 507,498 Адрес: ПУШКИНА-ИРРИГАТОР-АККУРГ 81 /87 Вы можете пополнить свой лицевой счёт посредством оплаты через платёжные системы <input type="button" value="Оплатить"/> |

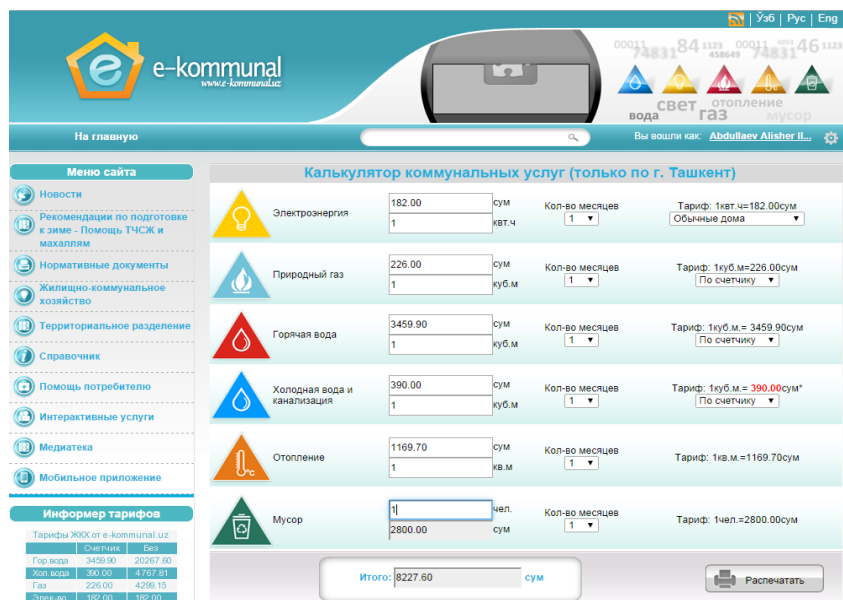
18-рasm. Онлайн виджет.

Интерактив хизматлар бўлими мавжуд. Бўлимда бир қанча хизматлар мавжуд:

- коммунал хизматлар калкулятори;
- курилиш ва таъмирлаш ишлари смета калкулятори;
- коммунал хизматлари учун онлайн тўлов ва балансни текшириш;
- савол бериш;
- сўровномалар;
- мурожаат;
- тўлов варақаси.

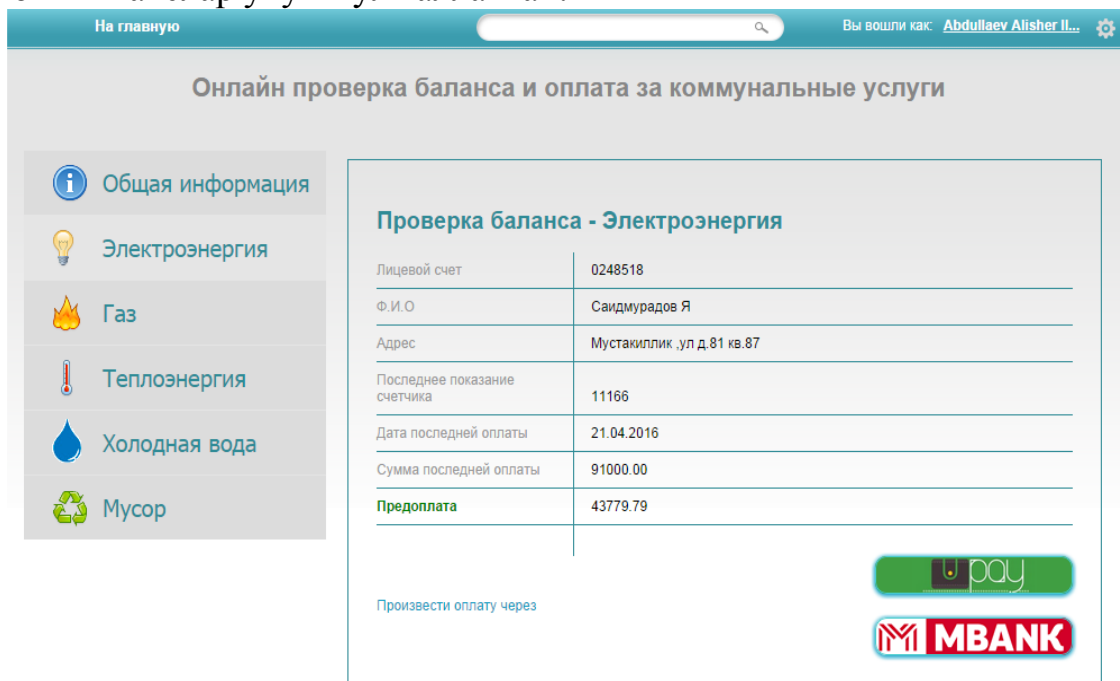
The screenshot shows the 'e-kommunal' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'На главную' and user information. Below this is a 'Меню сайта' (Site Menu) with icons for: Новости, Рекомендации по подготовке к зиме, Нормативные документы, Жилищно-коммунальное хозяйство, Территориальное разделение, Справочник, Помощь потребителю, Интерактивные услуги, Медиа, and Мобильное приложение. A 'Тарифы' (Rates) section is also visible, showing a table with columns for 'Тарифы', 'Сметная', and 'БС'. The main content area features several interactive services: 'Калькулятор коммунальных услуг', 'Сметный калькулятор', 'Онлайн проверка баланса и оплата за коммунальные услуги', 'Задать вопрос', 'Опросы', 'Поиск регистрируемых почтовых отправлений', 'Обращения' (with options to submit, search, view, or top of requests), and 'Бланки' (with options to fill out forms for electricity, cold water, gas, and heating).

19-рasm. Интерактив хизматлар.



20-расм. Онлайн калькулятор.

Е-kommunal порталида назарда тутилган яна бир интерфаол хизмат – «Коммунал хизматлар калькулятори». Бунда фойдаланувчи, хатто рўйхатдан ўтмасдан туриб, электр энергия, табиий газ, иссиқ ва совуқ сув, иситиш, чиқинди учун қанча тўлаши кераклигини ҳисоблаши мумкин. Дастурда ҳисоблагичнинг мавжудлигини ҳисобга олиб, хонадонда яшовчи кишиларнинг сонидан келиб чиқиб турли тарифлар қўйилган. Бу фақат жисмоний шахслар учун мўлжалланган.



21-расм. Онлайн тўлов бўлими.

Коммунал хизматлари электр энергия, табиий газ, иссиқ ва совуқ сув, иситиш, чиқинди учун u-pay ва mbank тўлов тизимлари орқали онлайн тўлов имконияти мавжуд.

Задайте свой вопрос в сфере ЖКХ и благоустройства органам государственной власти и управления

Дорогие сограждане, у Вас появился уникальный шанс задать вопрос любым службам и организациям в сфере ЖКХ

Не упускайте возможность пообщаться с теми, от кого зависит наш комфорт. Вопрос можно задать как на [Портале](#), так и на социальных площадках: на [eForum](#)'е и на страничке в [Facebook](#)'е. Руководство предлагает нам сделать жизнь лучше, поможем инициативной информацией с мест!

Ваш вопрос:

Максимальное количество вводимых символов: 300

Отправить

tohtaboyev nodirbek ganijonovich задает вопрос: Дата: 21.04.2016 16:54:59
Добрый день. Какие оплаты производятся при оформлении книжки потребителя(новая) природного газа? Подскажите пожалуйста к кому обратиться, сроки и процесс. Заранее спасибо!

tohtaboyev nodirbek ganijonovich задает вопрос: Дата: 21.04.2016 16:33:13
Добрый день. Какие оплаты производятся при оформлении книжки потребителя(новая) природного газа? Подскажите пожалуйста к кому обратиться, сроки и процесс. Заранее спасибо!

K Camellia задает вопрос: Дата: 20.04.2016 12:27:13
Что делать в случае утери акта об установке прибора учета газа?

Искандер задает вопрос: Дата: 18.04.2016 16:06:25
Поясните, пожалуйста, почему РайГаз Учтепчинского, Чиланзарского районов в письменном виде не предупреждают Потребителей о необходимости проведения проверки счетчиков(срок истек в начале марта)? По правилам проверки газовых счетчиков (регистрация МЮ 30.07.2014г., №2604) это обязанность РайГАЗа?!

Сагдиева Гульнора Исаевна задает вопрос: Дата: 18.04.2016 10:31:10
Здрастеуйте! Я оплатила за газ (2016год) полностью еще в феврале м-це. но в персональном кабинете у меня Ташгаз показывает долг. Почему так плохо работает эта система, у меня всегда проблемы с этой организацией,наверное им выгодно так работать. Научились бы у других, как например ТАШТЕПЛОЭНЕРГО!

Информер тарифов

| Тарифы ЖКХ от e-kommunal.uz | | |
|-----------------------------|---------|----------|
| | Счетчик | Без |
| Гор. вода | 3459.90 | 20267.60 |
| Хол. вода | 390.00 | 4767.81 |
| Газ | 226.00 | 4299.15 |
| Электричество | 182.00 | 182.00 |
| Тепло | - | 1169.70 |
| Утилизация | - | 2800.00 |

[Получить информер тарифов](#)

22-расм. Савол бериш бўлими.

Данный опрос производится в целях оказания содействия деятельности органам государственной власти на местах

Сфера* Категория*

Регион Район

Махалля Улица

Дом, квартира Ориентир

Телефон

Вложение

Текст обращения*

* - Отмечены обязательные поля

Я прочитал и принимаю пользовательское соглашение

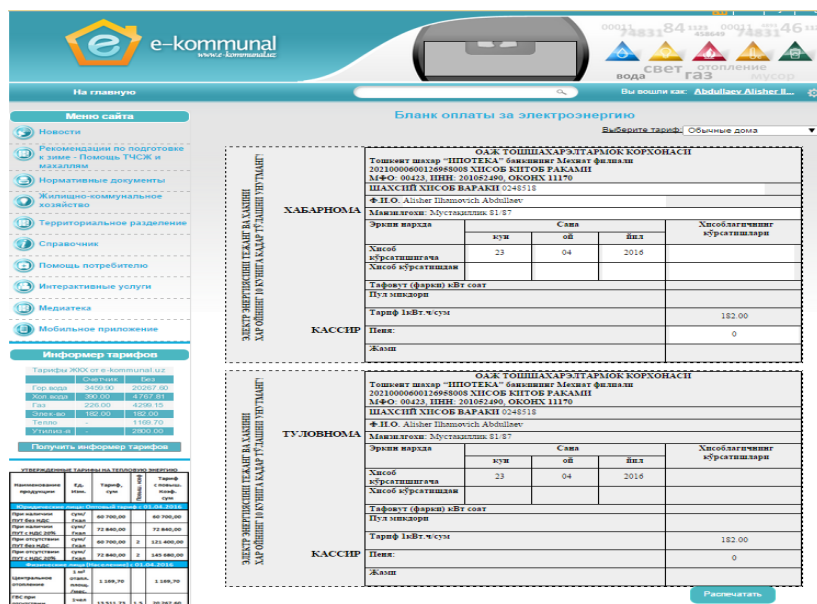
[Покажите на карте](#) [Отправить](#)

Информер тарифов

| Тарифы ЖКХ от e-kommunal.uz | | |
|-----------------------------|---------|----------|
| | Счетчик | Без |
| Гор. вода | 3459.90 | 20267.60 |
| Хол. вода | 390.00 | 4767.81 |
| Газ | 226.00 | 4299.15 |
| Электричество | 182.00 | 182.00 |
| Тепло | - | 1169.70 |
| Утилизация | - | 2800.00 |

23-расм. Мурожаат бўлими.

Мурожаат бўлимида мурожаат формасини тўлдирилади, зарур холларда эса унга кўшимча файлларни кўшиш имконияти мавжуд. Сўнгра фойдаланувчи томонидан танланган соҳа ва тоифага қараб, тизим унинг мурожаатини тегишли давлат органига жўнатади.



24-расм. Тўлов варақаси.

Тўлов варақаси хизматида танланган коммунал тури бўйича тўлов варақа хосил бўлади, тўлов варақа тўлдирилиб, чоп этиш имконияти ҳам мавжуддир.

Назорат саволлар:

1. Интерактив хизматларни ўрганиш.
2. ID.uz ягона идентификация тизимидан рўйхатдан ўтиш?
3. Интерактив хизматлардан фойдаланиб давлат ташкилотларига мурожаат юбориш
4. Профил бўлимини шакллантириш?
5. Янги коммунал хизматлардан қандай фойдаланилади?
6. ID.uz ягона идентификация тизимидан рўйхатдан ўтиш?
7. Коммунал хизматларни онлайн тўлашда хизматлар кетма-кетлиги
8. Вижет бўлимини шакллантириш?

Адабиётлар ва интернет ресурслар:

1. “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.
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси Миллий ахборот-коммуникация тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2013 йил 27 июндаги ПҚ-1989-сон Қарори.
3. <http://www.e-kommunal.uz>
4. <http://www.my.gov.uz>

У БЎЛИМ

КЕЙСЛАР БАНКИ

V. КЕЙСЛАР БАНКИ

1-кейс.

БМТнинг электрон ҳукумат ривожланиш рейтингини

БМТнинг иқтисодий ва ижтимоий ривожланиш департаменти ҳар икки йилда бир марта 193 аъзо мамлакатлар ичида электрон ҳукумат ривожланиш индекси рейтингини баҳолаш мақсадида суров ўтказди. БМТнинг электрон ҳукумат ривожланиш рейтингини мамлакатдаги қарор қабул қилувчи шахслар учун кучли ва кучсиз томонларини аниқлашнинг инструментал воситаси сифатида хизмат қилади. Электрон ҳукумат ривожланиш рейтингини уч марта кетма-кет 2010, 2012 ва 2014 йиллар давомида Корея Республикаси биринчи ўринни эгаллаб келмоқда. Австралия 2-ўрин, Сингапур 3-ўрин, Франция 4-ўринларни эгаллаб, 2012 йилга нисбатан кўтарилган (жадвал 1). Шу ўринда айтиб ўтиш лозимки Ўзбекистон Республикаси 2012 йил 91-ўринни ва 2014 йил 100-ўринни эгаллади (жадвал 2).

1-жадвал.

Жаҳондаги мамлакатларнинг 2014 йил ҳолати бўйича электрон ҳукумат ривожланиш рейтингини¹⁰

| Country | Region | 2014 EGDI | 2014 Rank | 2012 Rank | Change in Rank (2012–2014) |
|--------------------------|----------|--------------|--------------|--------------|-------------------------------|
| Republic of Korea | Asia | 0.9462 | 1 | 1 | - |
| Australia | Oceania | 0.9103 | 2 | 12 | ↑ 10 |
| Singapore | Asia | 0.9076 | 3 | 10 | ↑ 7 |
| France | Europe | 0.8938 | 4 | 6 | ↑ 2 |
| Netherlands | Europe | 0.8897 | 5 | 2 | ↓ 3 |
| Japan | Asia | 0.8874 | 6 | 18 | ↑ 12 |
| United States of America | Americas | 0.8748 | 7 | 5 | ↓ 2 |
| United Kingdom | Europe | 0.8695 | 8 | 3 | ↓ 5 |
| New Zealand | Oceania | 0.8644 | 9 | 13 | ↑ 4 |
| Finland | Europe | 0.8449 | 10 | 9 | ↓ 1 |

Ўзбекистон Республикасининг рейтингда тушиш сабаблари:

- 2014 йил баҳолаш ва маълумотларни йиғиш телекоммуникация инфратузилмасини ривожлантириш ва электрон ҳукумат дастурини амалга ошириш ҳамда қабул қилиш бошланишига қадар 2013 йил май ойидан июн ойига қадар ўтказилган.
- Ягона интерактив давлат хизматлари портали 2013 йил 1 июлдан ишга туширилган.

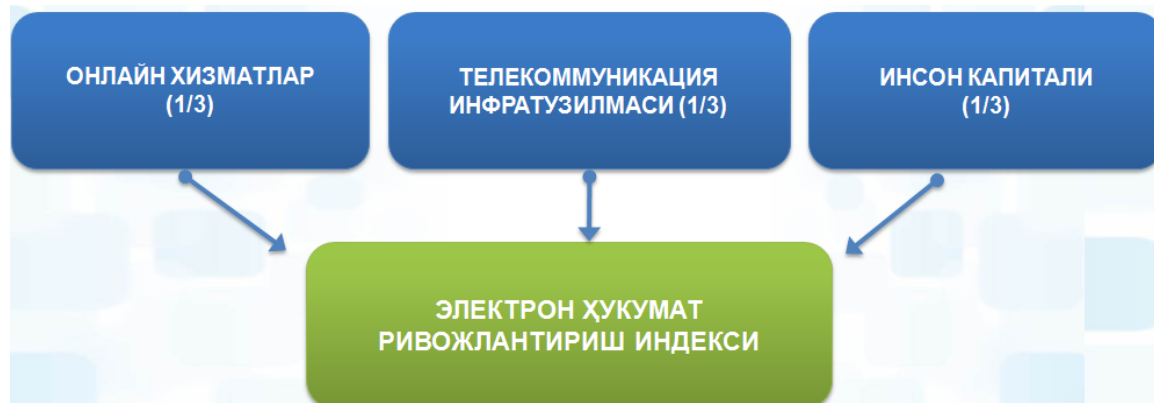
¹⁰ United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, Printed at the United Nations, New York, 2014, page-15

Электрон ҳукумат ривожланиш рейтингида собиқ Совет Иттифоқи ва МДҲ мамлакатлари (2014 йил)

| № | Мамлакат | Ўрин | EGDI | № | Мамлакат | Ўрин | EGDI |
|---|--------------------|------|--------|----|----------------------|------|--------|
| 1 | Эстония | 15 | 0.8180 | 9 | Молдова Республикаси | 66 | 0.5571 |
| 2 | Россия Федерацияси | 27 | 0.7296 | 10 | Озарбайжон | 68 | 0.5472 |
| 3 | Қозоғистон | 28 | 0.7283 | 11 | Украина | 87 | 0.5032 |
| 4 | Литва | 29 | 0.7271 | 12 | Ўзбекистон | 100 | 0.4695 |
| 5 | Латвия | 31 | 0.7178 | 13 | Қирғизистон | 101 | 0.4657 |
| 6 | Беларусь | 55 | 0.6053 | 14 | Туркменистон | 128 | 0.3511 |
| 7 | Грузия | 56 | 0.6047 | 15 | Тожикистон | 129 | 0.3395 |
| 8 | Арманистон | 61 | 0.5897 | | | | |

Электрон ҳукумат ривожланиш индекси қуйидаги учта индекс асосида аниқланади (1-расм):

- Онлайн хизматлар
- Телекоммуникация инфратузилмаси
- Инсон капитали



1-расм. Электрон ҳукумат ривожланиш рейтинги

Онлайн хизматлар индекси

Электрон ҳукумат ривожланиш рейтингининг онлайн хизматлар индексида 10 миллий веб-сайтлар БМТ эксперти баҳолашидан ўтказилади. Булар Халқ таълими вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги, Меҳнат вазирлиги, Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Молия вазирлиги, Табиатни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси, Давлат солиқ қўмитаси, Давлат божхона қўмитаси порталлари, Ҳукумат портали, Ягона интерактив давлат хизматлари порталидир. Бунда юқорида келтирилган миллий веб-сайтлар ўзларининг фуқароларига онлайн хизматлар кўрсатиш қобилияти баҳоланади.

БМТ онлайн хизматлар ривожланишининг тўртта босқичи¹¹

1-босқич. Ахборот хизматларининг пайдо бўлиш босқичи

Давлат органлари веб-сайтлари давлат сиёсати, бошқарув, меъёрий-ҳуқуқий асослар, давлат хизматлари турлари ҳақидаги маълумотларни ўз ичига олади. Давлат органлари веб-сайтлари вазирликлар ва бошқа давлат идораларига ҳаволаларга эга бўлади. Фуқаролар осонлик билан давлат органлари ҳақида маълумот олишлари ва ҳаволалар орқали ҳаракат қилишлари мумкин бўлади.

2-босқич. Кенгайтирилган ахборот хизматлари

Давлат органлари веб-сайтлари фуқаролар билан бир томонлама ёки давлат хизматлари ва тизимлари учун шаклларни кўчириб олиш каби икки томонлама алоқаларни таъминлайди. Давлат органлари веб-сайтлари аудио ва видео имкониятларига ва кўп тилли интерфейсга эга бўлади.

3-босқич. Транзакцион хизматлар

Давлат органлари веб-сайтлари давлат сиёсати, давлат дастурлари ва меъёрий ҳужжатлар ҳақида маълумотлар олиш ва суровлар жўнатиш каби фуқаролар билан икки томонлама алоқага эга бўлади. Транзакция муваффақиятли тамом бўлиш учун фуқаролардан аутентификация қилиш талаб этилади. Давлат органлари веб-сайтлари электрон сайлов каби молиявий бўлмаган транзакциялар, шаклларни кўчириб олиш ёки жойлаштириш, солиқларни онлайн тўлдириш, сертификатлар, лицензиялар ва рухсатномалар учун сўровлар жўнатиш операцияларини амалга оширади. Шунингдек, улар хавфсиз тармоқ орқали молиявий транзакцияларни ҳам амалга оширишади.

4-босқич. Боғланган хизматлар

Давлат органлари веб-сайтлари ҳукумат билан фуқаролар ўртасидаги ўзаро муносабат усулини ўзгартиради. Ахборот, маълумотлар ва билимлар ҳукуматдан фуқароларга интеграциялашган тизимлар орқали узатилади. Ҳукуматга йўналтирилган ёндашувдан фуқароларга йўналтирилган ёндашувга ўтилади. Қарор қабул қилишда фуқароларнинг ҳукумат фаолиятида фаол иштирок этиш имкониятларини кенгайтиришлари учун муҳит яратилади.

Бундан ташқари фуқароларнинг электрон иштирок этиши ва қарорлар қабул қилиш жараёнида қатнашишлари ҳукумат томонидан рағбатлантирилади. Бу электрон ҳукуматнинг энг мураккаб даражаси ҳисобланади. У қуйидагилар билан характерланади:

1. Горизонтал боғланишлар (давлат органлари ўртасида);
2. Вертикал боғланишлар (марказий ва маҳаллий давлат органлари ўртасида);
3. Инфратузилмавий боғланишлар (мослашувчанлик);
4. Давлат органлари ва фуқаролар ўртасидаги боғланишлар;
5. Манфаатдор томонлар ўртасида боғланишлар (давлат органлари,

¹¹ e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, page–37-38

хусусий сектор, таълим муассасалари, нодавлат ташкилотлар ва фуқаролик жамияти).

Телекоммуникация инфратузилмаси индекси

Телекоммуникация инфратузилмаси индекси электрон хизматларни етказиб бериш билан боғлиқ алоқа тармоқлари инфратузилмасига таалуқли қуйидаги беш асосий кўрсаткичлар йиғиндисидан иборат. Ҳар бир ҳолатда Халқаро электралоқа иттифоқи (ITU) асосий манба ҳисобланади.

Бешта кўрсаткичлар:

1. 100 кишига нисбатан интернет фойдаланувчилар улуши;
2. 100 кишига нисбатан телефон линиялари улуши;
3. 100 кишига нисбатан уяли алоқа фойдаланувчилари улуши;
4. 100 кишига нисбатан ажратилган кенг полосали тармоқ улуши;
5. 100 кишига нисбатан симсиз кенг полосали тармоқ улуши.

Инсон капитали индекси

Инсон капитали индекси иккита кўрсаткичлар: катталар саводхонлик даражаси ва бошланғич, ўрта ва ўрта махсус таълимни ўз ичига олган ёшлар саводхонлик даражасидан иборат. Катталар саводхонлик даражасига 2/3 қисм, ёшлар саводхонлик даражасига 1/3 қисм берилади. Маълумотлар асосан ЮНЕСКО маълумотларига асосланади ва БМТнинг тараққиёт дастури инсон ривожланиши ҳисоботи билан тўлдирилади.

Инсон капитали индексини такомиллаштириш мақсадида Ўзбекистон Республикасида қуйидаги чора-тадбирлар ишлаб чиқилди ва амалга оширилмоқда:

1. Идоралараро ишчи гуруҳни шакллантириш;
2. Электрон ҳукуматни ривожлантириш бўйича Ўзбекистон рейтингини ошириш бўйича чора-тадбирларини тасдиқлаш;
3. Ягона очиқ маълумотлар порталини янада ривожлантириш;
4. Баҳоланувчи давлат идоралари веб-сайтларини такомиллаштириш учун молиялаштириш чора-тадбирларини амалга ошириш;
5. БМТнинг иқтисодий ва ижтимоий масалалар бўйича Департаменти ва ЮНЕСКО билан яқин ҳамкорликни ташкил қилиш;
6. Ижтимоий тармоқлар ва форумларда давлат идоралари матбуот хизматларини фаоллаштириш.

**“Электрон ҳукумат” тизимининг ахборот тизимлари комплекслари
ва марказий маълумотлар базасини ҳақида тақдимотлар тайёрланг:**

- Кўчмас мулк;
- Миллий геоинформацион тизим;
- Жисмоний шахслар;
- Юридик шахслар;
- Справочниклар ва классификаторлар;
- Автотранспорт;
- “Клиринг” ахборот тизимлари комплекси;
- “Ҳарид” ахборот тизимлари комплекси;
- “Солиқ” ахборот тизимлари комплекси;
- “Божхона” ахборот тизимлари комплекси;
- “Лицензия” ахборот тизимлари комплекси;
- “Соғлиқни сақлаш” ахборот тизимлари комплекси;
- “Таълим” ахборот тизимлари комплекси;
- “Коммунал” ахборот тизимлари комплекси;
- “Адлия–2” ахборот тизимлари комплекси;
- “Давлат бошқаруви” ахборот тизимлари комплекси;
- “Нафақа” ахборот тизимлари комплекси;
- “Бюджет” ахборот тизимлари комплекси.

VI БЎЛИМ

ГЛОССАРИЙ

VIII. ГЛОССАРИЙ

| | |
|---|--|
| <p>Электрон ҳукумат</p> | <p>давлат органлари ахборот технологияларидан фойдаланиб фуқаролар, тадбиркорлик субъектлари ва бошқа давлат органлари ўртасидаги ўзаро муносабатларни яхшилашни назарда тутди. Ушбу технологиялар турли мақсадларга хизмат қилиши мумкин: фуқароларга давлат хизматларини яхшироқ этказиб бериш, бизнес ва ишлаб чиқариш билан ўзаро мулоқотни такомиллаштириш, керакли маълумотларни олиш орқали фуқаро ҳуқуқ ва имкониятларини кенгайтириш, ёки янада самарали давлат бошқарувини амалга ошириш.</p> |
| <p>Электрон ҳукуматнинг асосий принциплари</p> | <ul style="list-style-type: none"> - давлат органлари фаолиятининг очиқлиги ва шаффофлиги; - электрон давлат хизматларидан ариза берувчиларнинг тенг равишда фойдаланиши; - «ягона 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. |
| <p>Телекоммуникация инфратузилмаси индекси</p> | <p>электрон хизматларни етказиб бериш билан боғлиқ алоқа тармоқлари инфратузилмасига таалукли қуйидаги беш асосий кўрсаткичлар йиғиндисидан иборат.</p> |
| <p>Инсон капитали индекси</p> | <p>иккита кўрсаткичлар: катталар саводхонлик даражаси ва бошланғич, ўрта ва ўрта махсус таълимни ўз ичига олган ёшлар саводхонлик даражасидан иборат.</p> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Government to Citizen | Давлат бошқаруви органлари билан фуқаролар ўртасидаги муносабатлар |
| Government to Business | Давлат бошқаруви органлари билан юридик шахслар (тадбиркорлар) ўртасидаги муносабатлар |
| Government to Government | Интеграллашган маълумотлар базаси ёрдамида давлат органлари ва идоралари ўртасида маълумот алмашиш ва онлайн режимида муносабатни амалга ошириш имконини беради. |
| Government to Employees | Давлат органлари ходимлари билан давлат органи ички муносабатларини бошқариш |
| Knowledge Management System | Билимларни бошқариш тизими - билимларни бошқариш тамойилларидан фойдаланиш ва қўллаш тизими ҳисобланади. |
| Business Process Reengineering | BPR – бу жорий регламентларни унумдорлигини максимал даражада ошириш мақсадида, уларни ташкилотнинг ўз вазифасини бажариш ва хизмат кўрсатиш жараёнларини тубдан мақбуллаштириш орқали бутунлай қайтадан лойиҳалаштиришдир. |

VII БЎЛИМ

АДАБИЁТЛАР
РЎЙХАТИ

VII. АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

I. Ўзбекистон Республикаси Президентининг асарлари

1. Каримов И.А. Ўзбекистон мустақилликка эришиш оstonасида. - Т.:“Ўзбекистон”, 2011.
2. Мирзиёев Ш.М. Буюк келажакимизни мард ва олижаноб ҳалқимиз билан бирга қураимиз. – Т.: “Ўзбекистон”. 2017. – 488 б.
3. Мирзиёев Ш.М. Миллий тараққиёт йўлимизни қатъият билан давом эттириб, янги босқичга кўтарамиз – Т.: “Ўзбекистон”. 2017. – 592 б.

II. Норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар

4. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. – Т.: Ўзбекистон, 2019.
5. Ўзбекистон Республикасининг “Таълим тўғрисида”ги Қонуни.
6. Ўзбекистон Республикасининг “Коррупцияга қарши курашиш тўғрисида”ги Қонуни.
7. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 12 июндаги “Олий таълим муассасаларининг раҳбар ва педагог кадрларини қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” ги ПФ-4732-сонли Фармони.
8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги 4947-сонли Фармони.
9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 3 февралдаги “Хотин-қизларни кўллаб-қувватлаш ва оила институтини мустаҳкамлаш соҳасидаги фаолиятни тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-5325-сонли Фармони.
10. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 июндаги “2019-2023 йилларда Мирзо Улуғбек номидаги Ўзбекистон Миллий университетида талаб юқори бўлган малакали кадрлар тайёрлаш тизимини тубдан такомиллаштириш ва илмий салоҳиятини ривожлантири чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-4358-сонли Қарори.
11. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 11 июлдаги «Олий ва ўрта махсус таълим тизимига бошқарувнинг янги тамойилларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-4391- сонли Қарори.
12. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 11 июлдаги «Олий ва ўрта махсус таълим соҳасида бошқарувни ислоҳ қилиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5763-сон фармони.
13. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 27 августдаги “Олий таълим муассасалари раҳбар ва педагог кадрларининг узлуксиз малакасини ошириш тизимини жорий этиш тўғрисида”ги ПФ-5789-сонли фармони.
14. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2019-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини инновацион ривожлантириш стратегиясини тасдиқлаш тўғрисида”ги 2018 йил 21 сентябрдаги ПФ-5544-сонли Фармони.

15. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 27 майдаги “Ўзбекистон Республикасида коррупцияга қарши курашиш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-5729-сон Фармони.

16. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 2 февралдаги “Коррупцияга қарши курашиш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунининг қоидаларини амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-2752-сонли қарори.

17. Ўзбекистон Республикаси Президентининг "Олий таълим тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2017 йил 20 апрелдаги ПҚ-2909-сонли қарори.

18. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Олий маълумотли мутахассислар тайёрлаш сифатини оширишда иқтисодиёт соҳалари ва тармоқларининг иштирокини янада кенгайтириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2017 йил 27 июлдаги ПҚ-3151-сонли қарори.

19. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Нодавлат таълим хизматлари кўрсатиш фаолиятини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2017 йил 15 сентябрдаги ПҚ-3276-сонли қарори.

20. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Олий таълим муассасаларида таълим сифатини ошириш ва уларнинг мамлакатда амалга оширилаётган кенг қамровли ислохотларда фаол иштирокини таъминлаш бўйича кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 2018 йил 5 июндаги ПҚ-3775-сонли қарори.

21. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 26 сентябрдаги “Олий таълим муассасалари педагог кадрларини қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 278-сонли Қарори.

Ш. Махсус адабиётлар

1. e-Government Applications, by Nag Yeon Lee and Kwangsok Oh, printed in Scand-Media Corp., Ltd., Republic of Korea, in 2011, pages – 109.

2. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, Printed at the United Nations, New York, 2014, pages - 284

V. Электрон таълим ресурслари

1. Ўзбекистон Республикаси олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги хузуридаги Бош илмий-методик марказ: www.bimm.uz

2. Infocom.uz электрон журнали: www.infocom.uz.

3. Тошкент ахборот технологиялари университети: www.tuit.uz, e-tuit.uz

4. Ўзбекистон Республикаси ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги: www.mitc.uz

5. www.ziynet.uz

6. www.lex.uz

7. <http://www.unapcict.org>

8. <http://www.un.org/desa>

9. <http://www.unpan.org/dpadm>
10. <http://www.unpan.org/e-government>
11. <http://unpan3.un.org/egovkb>

