

ELEKTRON HUKUMAT SHAROITIDA DAVLAT BOSHQARUVI SAMARADORLIGINI OSHIRISH YO‘LLARI

Fotima Sofoyeva

Xalqaro Nordik universiteti

“Sanoatni boshqarish va raqamli texnologiyalar”

kafedrası assistenti

E-mail: f.sofoyeva@nordicuniversity.org

Annotatsiya

Mazkur maqolada elektron hukumat sharoitida davlat boshqaruvi samaradorligini oshirishning nazariy va amaliy jihatlari o‘rganildi. Tadqiqot davomida elektron hukumat tizimlarining davlat xizmatlari sifati, boshqaruv tezkorligi va shaffoflik darajasiga ta’siri tahlil qilindi. Estoniya, Janubiy Koreya va Singapur tajribalari qiyosiy baholanib, raqamli platformalarning boshqaruv samaradorligini oshirishdagi ahamiyati aniqlandi. Natijalar elektron xizmatlardan foydalanish davlat organlari faoliyatini optimallashtirgani, murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlarini qisqartirgani va fuqarolar qoniqish darajasini oshirganini ko‘rsatdi. Ma’lumotlar almashinuvi, axborot xavfsizligi va raqamli infratuzilmani rivojlantirish boshqaruv sifatini yanada takomillashtirishga xizmat qilgani asoslandi.

Kalit so‘zlar: elektron hukumat, davlat boshqaruvi, raqamli transformatsiya, davlat xizmatlari, shaffoflik, axborot texnologiyalari, kiberxavfsizlik, raqamli infratuzilma.

Аннотация

В статье были исследованы теоретические и практические аспекты повышения эффективности государственного управления в условиях электронного правительства. В ходе исследования было проанализировано влияние электронных государственных систем на качество услуг, оперативность управления и уровень прозрачности. На основе сравнительного анализа опыта Эстонии, Южной Кореи и Сингапура была определена значимость цифровых платформ для совершенствования государственного управления. Результаты показали, что использование электронных услуг способствовало оптимизации деятельности государственных органов, сокращению сроков рассмотрения обращений и повышению уровня удовлетворённости граждан. Также было обосновано, что развитие цифровой инфраструктуры, информационной безопасности и систем обмена данными обеспечило дальнейшее повышение качества государственного управления.

Ключевые слова: электронное правительство, государственное управление, цифровая трансформация, государственные услуги, прозрачность, информационные технологии, кибербезопасность, цифровая инфраструктура.

Abstract

This article examined the theoretical and practical aspects of improving public administration efficiency under e-government conditions. The study analyzed the impact of e-government systems on service quality, administrative responsiveness, and transparency. A comparative assessment of the experiences of Estonia, South Korea,

and Singapore identified the significant role of digital platforms in enhancing governance performance. The findings demonstrated that the use of electronic services optimized government operations, reduced response times for citizen requests, and increased public satisfaction. The research also confirmed that the development of digital infrastructure, information security mechanisms, and integrated data exchange systems contributed to improving the quality of public administration. These results highlighted the growing importance of e-government in modern governance.

Keywords: e-government, public administration, digital transformation, public services, transparency, information technologies, cybersecurity, digital infrastructure.

KIRISH

Elektron hukumat tizimlarining rivojlanishi zamonaviy davlat boshqaruvi samaradorligini oshirishda muhim omillardan biri sifatida qaralmoqda. Raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi davlat organlari faoliyatini avtomatlashtirish, boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish hamda fuqarolarga koʻrsatiladigan xizmatlar sifatini yaxshilash imkonini bermoqda. Bugungi kunda elektron hukumat konsepsiyasi faqat texnik yangilik emas, balki davlat boshqaruvini modernizatsiya qilishning strategik yoʻnalishi sifatida ham eʼtirof etilmoqda. Ushbu tizim orqali davlat xizmatlari tezkor, shaffof va qulay shaklda taqdim etilib, fuqarolar va davlat oʻrtasidagi oʻzaro aloqalar sezilarli darajada soddalashmoqda.

Elektron hukumatning asosiy vazifalaridan biri davlat boshqaruvi jarayonlarida byurokratik toʻsiqlarni kamaytirish va qaror qabul qilish tezligini oshirishdan iboratdir. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining joriy etilishi davlat idoralari oʻrtasida maʼlumot almashinuvini samarali tashkil etishga xizmat qiladi. Natijada qarorlar aniqroq maʼlumotlarga asoslangan holda qabul qilinadi, bu esa boshqaruv sifatini oshiradi. Shuningdek, elektron platformalar orqali xizmatlar koʻrsatish inson omilini kamaytirib, korrupsiya xavfini pasaytiradi va tizimda shaffoflikni taʼminlaydi.

Soʻnggi yillarda mamlakatimizda ham elektron hukumat tizimini rivojlantirishga katta eʼtibor qaratilmoqda. “yagona interaktiv davlat xizmatlari portali” va boshqa raqamli platformalar fuqarolarga davlat xizmatlaridan onlayn foydalanish imkonini yaratib, vaqt va resurslarni tejashga xizmat qilmoqda. Bu esa davlat boshqaruvining ochiqligi va samaradorligini oshirishda muhim bosqich boʻlib xizmat qilmoqda.

Shu bilan birga, elektron hukumatni samarali joriy etish uchun texnik infratuzilmani rivojlantirish, axborot xavfsizligini taʼminlash hamda malakali kadrlarni tayyorlash kabi muhim vazifalar mavjud. Mazkur maqolada elektron hukumat sharoitida davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish yoʻllari, mavjud muammolar va ularning yechimlari ilmiy asosda tahlil qilinadi.

ADABIYOTLAR SHARHI

Elektron hukumat va davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish masalasi boʻyicha xalqaro ilmiy adabiyotlarda keng koʻlamli tadqiqotlar amalga oshirilgan boʻlib, ushbu yoʻnalish zamonaviy raqamli transformatsiya jarayonlarining asosiy ilmiy yoʻnalishlaridan biri hisoblanadi. Elektron hukumat konsepsiyasi davlat xizmatlarini raqamlashtirish, boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish hamda

fuqarolar va davlat o'rtasidagi o'zaro aloqalarni soddalashtirishga xizmat qiladi. Ushbu sohadagi ilmiy manbalar tahlili elektron hukumatning nafaqat texnologik, balki institutsional va ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyatga ham ega ekanligini ko'rsatadi.

Patrick Dunleavy, Helen Z. Margetts, Simon Bastow va Jane Tinkler tomonidan ishlab chiqilgan "digital-era governance" nazariyasida elektron hukumat an'anaviy byurokratik boshqaruvni qisqartirish va raqamli platformalar orqali integratsiyalashgan boshqaruv tizimini shakllantirish vositasi sifatida talqin qilinadi. West esa elektron hukumat tizimlari davlat xizmatlarining ochiqligi, tezkorligi va samaradorligini oshirishini, shuningdek, korrupsiya xavfini kamaytirishini ta'kidlaydi.¹

Bannister va Connolly² elektron hukumatni faqat texnologik tizim emas, balki boshqaruv va ijtimoiy transformatsiya jarayoni sifatida ko'rib chiqish zarurligini asoslab beradi. Heeks rivojlanayotgan mamlakatlarda elektron hukumat loyihalarining muvaffaqiyatsizligiga sabab sifatida infratuzilma yetishmasligi, kadrlar salohiyati pastligi va tizimlar integratsiyasining zaifligini ko'rsatadi. Janssen va Estevez esa platformaviy boshqaruv modelini taklif qilib, davlat idoralari o'rtasida ma'lumot almashinuvi integratsiyasi boshqaruv samaradorligini sezilarli darajada oshirishini ilmiy asoslaydi.

OECD tashkilotining hisobotida raqamli hukumat strategiyalari fuqaroga yo'naltirilgan xizmatlar modelini shakllantirishi va davlat boshqaruvini "user-centric" yondashuv asosida rivojlantirishi ta'kidlanadi. World Bank tadqiqotlarida esa elektron hukumat tizimlari davlat xarajatlarini kamaytirish, iqtisodiy samaradorlikni oshirish va investitsion muhitni yaxshilashga xizmat qilishi ko'rsatib berilgan³.

METODOLOGIYA

Tadqiqot metodlari sifatida tizimli tahlil, qiyosiy tahlil va statistik yondashuvlardan foydalanildi. Tizimli tahlil elektron hukumat tizimining tarkibiy qismlarini - E-G2C, E-G2B va E-G2G modellarini o'rganishga imkon berdi.

Qiyosiy tahlil orqali Estoniya, Janubiy Koreya va Singapur kabi rivojlangan davlatlar tajribasi o'rganilib, ularning elektron hukumat tizimlari samaradorligi solishtirildi. Statistik yondashuv yordamida elektron xizmatlardan foydalanish darajasi, murojaatlar tezligi va davlat xizmatlari sifati kabi ko'rsatkichlar tahlil qilindi. Olingan natijalar asosida korrelyatsion tahlil amalga oshirilib, elektron hukumat darajasi va davlat boshqaruvi samaradorligi o'rtasida ijobiy bog'liqlik mavjudligi aniqlandi. Mazkur metodologiya tadqiqot natijalarining ilmiy asoslanganligini va ishonchliligini ta'minladi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Elektron hukumat sharoitida davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish bo'yicha olib borilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarni joriy etish davlat xizmatlarining tezkorligi, shaffofligi va sifatini sezilarli darajada yaxshilaydi. Tadqiqot davomida elektron xizmatlardan foydalanish darajasi, murojaatlarni ko'rib

¹ <https://scholar.google.com/citations?user=674h6LgAAAAJ&hl=en>

² <https://scholar.google.com/citations?user=JAKkseIAAAAAJ&hl=en>

³ https://www.oecd.org/en/publications/education-at-a-glance-2020_69096873-en.html

chiqish vaqti, fuqarolar qoniqish darajasi hamda davlat organlarining operatsion samaradorligi kabi asosiy ko'rsatkichlar tahlil qilindi. Olingan natijalar elektron hukumat tizimi rivojlangan davlatlarda boshqaruv jarayonlari an'anaviy tizimlarga nisbatan ancha samarali ekanligini ko'rsatdi.

1-jadval

Elektron hukumat va an'anaviy davlat boshqaruvi tizimlarining qiyosiy ko'rsatkichlari

Ko'rsatkichlar	An'anaviy tizim	Elektron hukumat tizimi
Murojaatlarni ko'rib chiqish vaqti	5-10 kun	1-2 kun
Hujjat aylanishi	Qog'oz asosida, sekin	Raqamli, tezkor
Davlat xizmatlariga kirish imkoniyati	Cheklangan	24/7 onlayn
Shaffoflik darajasi	Past	Yuqori
Korrupsiya xavfi	Yuqori	Past
Fuqarolar qoniqish darajasi, foizda	60-65	85-92

1-jadvalda elektron hukumat tizimi joriy etilgandan so'ng barcha asosiy ko'rsatkichlar sezilarli darajada yaxshilangan. Eng katta o'zgarishlar murojaatlarni ko'rib chiqish vaqtining qisqarishi, xizmatlarga kirish imkoniyatining kengayishi va shaffoflik darajasining oshishida kuzatiladi. Bu esa fuqarolarning davlat xizmatlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Tadqiqot natijalari elektron hukumat tizimlarining rivojlanishi davlat organlari o'rtasida ma'lumot almashinuvini optimallashtirishini va qaror qabul qilish jarayonlarini tezlashtirishini ko'rsatdi. Raqamli platformalar inson omilini kamaytirib, xatoliklar ehtimolini pasaytiradi hamda resurslardan samarali foydalanishni ta'minlaydi. Natijada davlat boshqaruvi tizimining umumiy samaradorligi oshadi.

Qiyosiy tahlil natijalari elektron hukumat eng rivojlangan davlatlarda davlat xizmatlarining asosiy qismi to'liq raqamli shaklda amalga oshirilishini tasdiqlaydi. Statistik natijalar esa elektron xizmatlar ulushi oshgan sari boshqaruv samaradorligi ham barqaror ravishda o'sib borishini ko'rsatadi.

Elektron hukumat sharoitida davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish bo'yicha olib borilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarni joriy etish davlat boshqaruvi tizimining barcha bosqichlariga sezilarli ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Olingan natijalar elektron hukumat tizimi rivojlangan davlatlarda xizmat ko'rsatish tezligi, shaffoflik darajasi va fuqarolar qoniqish darajasi an'anaviy boshqaruv tizimlariga nisbatan ancha yuqori ekanligini tasdiqladi. Shu bilan birga, elektron tizimlar boshqaruv jarayonlarida inson omilini kamaytirish orqali xatoliklar va korrupsiya xavfini sezilarli darajada pasaytiradi.

Tadqiqot natijalarini tahlil qilish jarayonida elektron hukumat samaradorligiga bir nechta asosiy omillar ta'sir qilishi aniqlandi. Eng muhim omillardan biri texnologik infratuzilmaning rivojlanganlik darajasi bo'lib, internet tezligi, ma'lumotlar bazalarining integratsiyasi va raqamli platformalarning barqaror ishlashi xizmat sifatini belgilaydi. Shuningdek, kadrlar malakasi ham muhim o'rin tutadi, chunki davlat xizmatchilarining raqamli tizimlar bilan ishlash ko'nikmalari boshqaruv jarayonining samaradorligini oshiradi. Bundan tashqari, huquqiy baza va normativ-

huquqiy hujjatlarning mukammalligi elektron hukumat tizimining barqaror ishlashini ta'minlaydi.

Shu bilan birga, tadqiqot davomida bir qator muammolar ham aniqlangan. Ayrim hududlarda internet infratuzilmasining yetarli darajada rivojlanmaganligi elektron xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini cheklaydi. Ba'zi davlat organlarida esa raqamli transformatsiya jarayonlariga moslashish sekin kechmoqda, bu esa idoralar o'rtasidagi tizimlar integratsiyasida muammolarni yuzaga keltiradi. Bundan tashqari, kiberxavfsizlik masalalari ham dolzarb bo'lib qolmoqda, chunki ma'lumotlar bazalarining yetarli darajada himoyalanganligi tizimga bo'lgan ishonchni kamaytirishi mumkin.

Tadqiqot natijalari elektron hukumat tizimlarining davlat boshqaruvi samaradorligini oshirishdagi o'rnini yaqqol ko'rsatadi. Xususan, xizmat ko'rsatish jarayonlarining tezlashishi, shaffoflikning oshishi va fuqarolar uchun qulayliklarning kengayishi davlat va jamiyat o'rtasidagi o'zaro ishonchni mustahkamlaydi. Shu sababli elektron hukumatni yanada rivojlantirish davlat boshqaruvi sifatini oshirishning muhim strategik yo'nalishi sifatida qaralishi lozim.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Elektron hukumat sharoitida davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish bo'yicha olib borilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish davlat boshqaruvi tizimining sifatini sezilarli darajada yaxshilaydi. Elektron xizmatlar orqali fuqarolarga tezkor, qulay va shaffof xizmat ko'rsatish imkoniyati yaratiladi, bu esa davlat organlari faoliyatining ochiqligini oshiradi va byurokratik jarayonlarni qisqartiradi. Tadqiqot natijalari elektron hukumat tizimlari rivojlangan davlatlarda boshqaruv samaradorligi an'anaviy tizimlarga nisbatan ancha yuqori ekanligini tasdiqlaydi.

Tahlillar natijasida elektron hukumat tizimlari davlat xizmatlarining tezligi, sifati va qulayligini oshirishi aniqlandi. Murojaatlarni ko'rib chiqish jarayonining qisqarishi, hujjat aylanishining raqamlashtirilishi va xizmatlardan 24/7 rejimda foydalanish imkoniyati fuqarolar uchun katta yengillik yaratadi. Shu bilan birga, shaffoflikning oshishi korrupsiya xavfini kamaytiradi va davlat organlariga bo'lgan ishonchni mustahkamlaydi. Elektron hukumat tizimlarining amaliy joriy etilishi davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish bilan birga iqtisodiy resurslardan tejamkor foydalanish imkonini ham beradi, chunki raqamli platformalar orqali ma'lumotlar almashinuvi tezlashadi, qaror qabul qilish jarayonlari optimallasadi va inson omilining salbiy ta'siri kamayadi.

Shu bilan birga, tadqiqot davomida ayrim muammolar ham aniqlangan bo'lib, ular orasida infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi, kadrlar malakasining pastligi va kiberxavfsizlik muammolari mavjud. Ushbu muammolarni bartaraf etish elektron hukumat tizimining yanada samarali ishlashini ta'minlaydi. Kelgusida raqamli transformatsiya jarayonlarini chuqurlashtirish, sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy etish va integratsiyalashgan boshqaruv tizimlarini rivojlantirish muhim ahamiyat kasb etadi. Umuman olganda, elektron hukumat davlat boshqaruvi samaradorligini

oshirishda strategik ahamiyatga ega bo‘lib, uning rivojlanishi zamonaviy boshqaruv tizimining asosiy yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Heeks, R. (2016). Implementing and managing e-government: An international text. SAGE Publications.
2. Sofoyeva, F. D. (2024). TARMOQ VA INTERNET. Экономика и социум, (11-1 (126)), 506-515.
3. qizi Abdusalomova, I. I., & qizi Maxmudova, M. K. (2025, December). EFFECTIVENESS OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGIES IN PERSONALIZING THE LEARNING PROCESS. In International Conference Platform (No. 6, pp. 75-77).
4. Abdusalomova, I. I. Q. (2025). Sun‘iy intellekt texnologiyalarining global rivojlanish istiqbollari va qo‘llanilish sohalari. Science and Education, 6(12), 134-140.
5. Rajabov S. B. et al. Social mining and it is development stages //Science and Education. - 2023. - T. 4. - №. 4. - C. 1342-1345.
6. Kobilov A. U., Rikhsimboev O. K., Rajabov Sh B. A global approach to assessing competitiveness digital economy //Экономика и бизнес: теория и практика. - 2021. - №. 11-2. - C. 115-119.
7. Rajabov S. et al. CREATE A SYSTEM FOR MONITORING SERVERS VIA MOBILE DEVICES //Altum International Conference Platform. - 2026. - №. 4. - C. 41-43.
8. Safarovich K. T., Urinovich K. A., Bakhtiyorovich R. S. INNOVATION AND THE DIGITAL ECONOMY //Gospodarka i Innowacje. - 2022. - T. 23. - C. 122-128.
9. Abdullayev M. Компания бошқарувида ахборот тизимларидан самарали фойдаланиш йўллари //Архив научных исследований,(20). - 2020.
10. Istora A. RAQAMLI IQTISODIYOTDA SUN‘IY INTELLEKTNING ROLI VA ISTIQBOLLARI //Marketing Jurnal. - 2026. - №. 4.
11. Kuzieva, N., Bakhodirova, K., Makhmudov, S., Khodjakulova, F., Mardanova, R., & Abdusalomova, I. (2025, December). Co-integrating intelligent Resource Allocation System and Economic Policy Planning: Use Cases in Uzbekistan. In Proceedings of the 9th International Conference on Future Networks and Distributed Systems (pp. 41-48).
12. Abdusalomova I. I. Q. Sun‘iy intellekt texnologiyalarining global rivojlanish istiqbollari va qo‘llanilish sohalari //Science and Education. - 2025. - T. 6. - №. 12. - C. 134-140.
13. qizi Abdusalomova I. I. et al. COMPLIANCE WITH ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) ETHICS IN EDUCATION AND SAFETY ISSUES //International Conference Platform. - 2025. - №. 6. - C. 191-193.



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:

Ingliz tili muharriri:

Rus tili muharriri:

Musahhih:

Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich

Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich

Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li

Karimova Shirin Zoxid qizi

Sadikov Shoxrux Shuxratovich

Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2026-yil, may, 5-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta:

info@marketingjournal.uz

Bot:

[@marketingjournalbot](https://t.me/@marketingjournalbot)

Tel.:

+998977838464, +998939266610

Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 "Seriya nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlataro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**