ISSN: 3030-3346

TADBIRKORLIK SUBYEKTLARIGA KO‘RSATILADIGAN XIZMATLARNING SAMARADORLIGINI OSHIRISH YONDASHUVLARI

Yusupova Dilbar Mirabidovna

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
Raqamli iqtisodiyot kafedrasi katta o'qituvchi

K E Y W O R D S

tadbirkorlik xizmatlari, samaradorlik, e-government, yagona darcha, SERVQUAL, New Public Management, One-Stop Shop, SLA, O’zbekiston, raqamli transformatsiya

A B S T R A C T

Ushbu maqolada O’zbekiston Respublikasida tadbirkorlik subyektlariga ko’rsatiladigan davlat xizmatlarining samaradorligini oshirishga yo’naltirilgan yondashuvlar ilmiy-tahliliy jihatdan o’rganilgan. 2017 yildan boshlab amalga oshirilayotgan islohotlar doirasida erishilgan yutuqlar va mavjud muammolar statistik ma’lumotlar asosida baholanadi. New Public Management, SERVQUAL kabi nazariy asoslar hamda Singapur, Estoniya, Janubiy Koreya va Gruziya tajribasi qiyosiy tahlil qilinib, O’zbekiston uchun uch bosqichli tavsiyaviy model taqdim etiladi. Tadqiqot natijalari shuni ko’rsatadiki, xizmatlar samaradorligini oshirishda elektron hukumat, yagona darcha tamoyili va xizmat darajasi standartlari (SLA) birgalikda qo’llanilgandagina tizimli natija beradi.

1. KIRISH

Tadbirkorlik muhiti islohotlari davlatning iqtisodiy siyosatidagi ustuvor yo’nalishlardan biriga aylangan zamonaviy sharoitda davlat xizmatlarining samaradorligi mamlakat raqobatbardoshligini belgilovchi omillar qatoriga qo’shildi. Mamlakatning investitsiya jozibadorligi, iqtisodiy o’sish sur’ati va yangi ish o’rinlari yaratish imkoniyati ko’p jihatdan tadbirkorlik subyektlariga ko’rsatiladigan xizmatlarning sifati va samaradorligiga bevosita bog’liq [1, b. 4–6]. Bu holat davlat boshqaruvi tizimida xizmat ko’rsatish samaradorligini oshirishni nafaqat ma’muriy, balki iqtisodiy siyosatning strategik vazifasiga aylantiradi.

O’zbekistonda 2017 yildan boshlab amalga oshirilayotgan tizimli islohotlar doirasida tadbirkorlikni qo’llab-quvvatlash tizimi sezilarli darajada qayta qurildi: korrupsiyaga qarshi kurash bo’yicha institutsional mexanizmlar mustahkamlandi, litsenziyalanadigan faoliyat turlari qisqartirildi va bir qator davlat xizmatlari elektron shaklga o’tkazildi [2, b. 11–14]. Shunga qaramay, World Bank Doing Business hisobotida O’zbekiston 2021 yilgi so’nggi o’lchovda 69-o’rinni egallagan holda Singapur (2-o’rin), Estoniya (18-o’rin) va Gruziyadan (7-o’rin) ancha ortda qolmoqda [3, b. 22]. Bu farq mavjud islohotlarning yetarli emasligini va tizimli yondashuvlarga ehtiyoj borligini ko’rsatadi.

Ushbu maqolaning maqsadi — tadbirkorlik subyektlariga ko’rsatiladigan xizmatlar samaradorligini oshirishning nazariy asoslarini ko’rib chiqish, O’zbekistondagi hozirgi holat va muammolarni tahlil etish, xorijiy tajribadan saboqlar chiqarish va mamlakat uchun amaliy yondashuvlar taklif qilishdan iborat.

Davlat xizmatlarining samaradorligini nazariy jihatdan asoslashda New Public Management (NPM) kontsepsiyasi muhim ahamiyat kasb etadi. Hood (1991) tomonidan shakllanttirilgan bu yondashuv davlat boshqaruviga xususiy sektor samaradorlik mezonlarini — natijaga yo’naltirilganlik, raqobat va iste’molchi qoniqishini — tatbiq etishni tavsiya qiladi [4, b. 3–6]. NPM doirasida davlat xizmatlari nafaqat byurokratik majburiyat, balki fuqarolar va tadbirkorlar uchun qiymat yaratuvchi jarayon sifatida ko’rib chiqiladi.

Xizmat sifatini o’lchashda Parasuraman, Zeithaml va Berry (1988) tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli keng qo’llaniladi. Model besh o’lchamni — moddiy sharoit

©Yusupova Dilbar Mirabidovna

(tangibles), ishonchlilik (reliability), javobgarlik (responsiveness), kafolat (assurance) va empatiya (empathy) — o’z ichiga oladi va davlat xizmatlari sifatini xizmatlar oluvchining kutgani bilan real tajribasi o’rtasidagi farq (gap) orqali baholaydi [5, b. 14–16]. Mahalliy tadqiqotchilar orasida Toshmatov va boshqalar (2022) O’zbekiston kontekstida SERVQUAL modelini adaptatsiya qilib, davlat xizmatlari sifatining asosiy muammolarini aniqlagan [6, b. 44–48].

Elektron hukumat va xizmat samaradorligi o’rtasidagi munosabatni o’rganishda Heeks (2006) ning “Design-Reality Gap” modeli ayniqsa dolzarb: muallif rivojlanayotgan mamlakatlarda e-government loyihalarining 35 foizi muvaffaqiyatsiz tugashini va buning asosiy sababi loyiha va real muhit o’rtasidagi tafovut ekanligini isbotlaydi [7, b. 88–91]. Bu xulosalar O’zbekistonda raqamli xizmatlar joriy etishda mahalliy xususiyatlarni hisobga olish zarurligini ta’kidlaydi. Tadqiqotdagi asosiy bo’shliq — mavjud adabiyotlarda O’zbekiston konteksti uchun kompleks, tizimli va bosqichli tavsiya modeli hali ishlab chiqilmaganligidir.

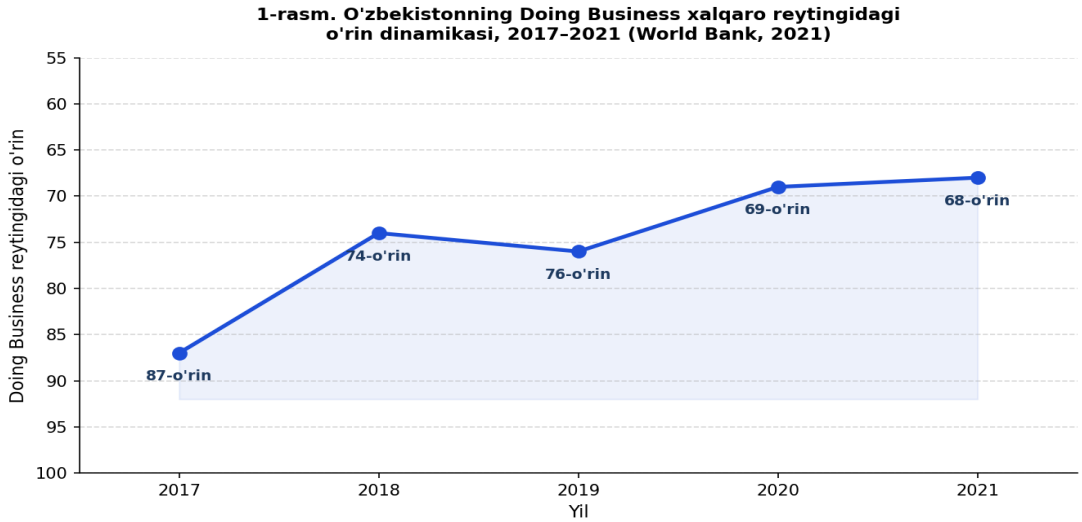
2. METODOLOGIYA

Tadqiqotda qiyosiy tahlil, statistik ma’lumotlar tahlili va xalqaro indekslar asosida baholash usullaridan foydalanilgan. Asosiy empirik ma’lumotlar manbalari sifatida World Bank Doing Business (2017–2021), OECD Government at a Glance (2022), CIPE tadbirkorlik so’rovi (2022, n = 850) va O’zbekiston Raqamli texnologiyalar agentligining yillik hisobotlari tanlangan [8, b. 7]. Xorijiy tajribani o’rganishda Singapur, Estoniya, Janubiy Koreya va Gruziya holatlari tanlandi, chunki bu davlatlar qisqa muddatda tadbirkorlik muhitini sezilarli yaxshilashga erishgan va Markaziy Osiyo davlatlari bilan qiyosiy jihatdan bir nechta o’xshash xususiyatlarga ega.

Tadqiqotda xizmat samaradorligi uchta mezon — vaqt (xizmat ko’rsatish muddati), sifat (SERVQUAL asosida iste’molchi qoniqishi) va xarajat (tadbirkorga to’g’ri keladigan byurokratik xarajatlar) — bo’yicha baholanadi. Tavsiyaviy model ishlab chiqishda esa Design Thinking yondashuvi va Real Options nazariyasi asosida bosqichli, moslashuvchan yo’l xaritasi tuzilgan [9, b. 33–36].

3. TAHLIL: HOZIRGI HOLAT VA MUAMMOLAR

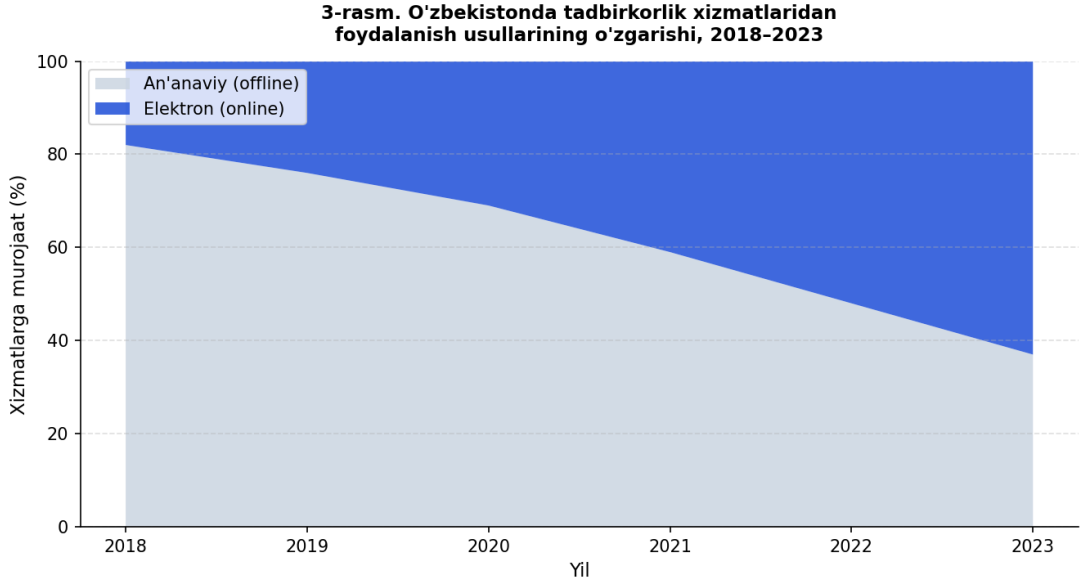
O’zbekistonda tadbirkorlik subyektlariga ko’rsatiladigan davlat xizmatlari tizimi uchta asosiy kanal — hududiy davlat xizmatlari markazlari (HDXM), MyGov va EPGU elektron portallari hamda bevosita idoraviy qabulxonalar — orqali amalga oshirilmoqda [10, b. 18–20]. 2017 yildan 2021 yilgacha bo’lgan davrda mamlakatning Doing Business reytingidagi o’rni 87-dan 69-o’ringa yaxshilanib, 18 pog’onaga ko’tarildi. Bu Markaziy Osiyo mintaqasida eng tez o’sib boruvchi ko’rsatkich sifatida xalqaro tashkilotlar tomonidan ijobiy baholandi [3, b. 18].



1-rasm. O'zbekistonning Doing Business xalqaro reytingidagi o'rin dinamikasi, 2017–2021 (World Bank, 2021, b. 18)

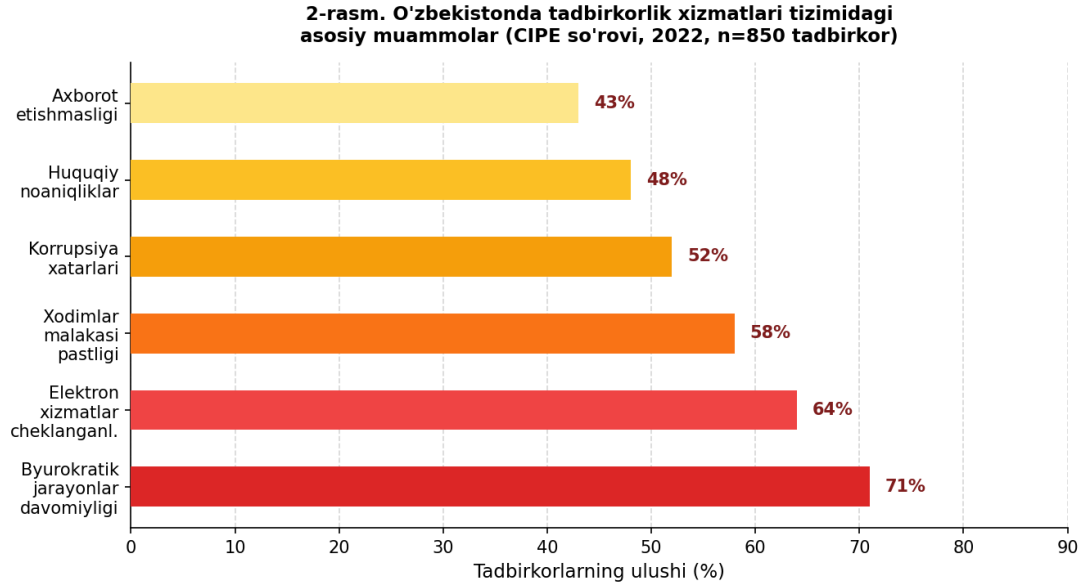
©Yusupova Dilbar Mirabidovna

Elektron xizmatlar yo’nalishida ham ijobiy o’zgarishlar kuzatilmoqda: 2018 yilda xizmatlarga murojaatning 82 foizi offline shaklda amalga oshirilgan bo’lsa, 2023 yilga kelib online ulush 63 foizga yetdi. Biroq bu ko’rsatkich Estoniya (99%) va Singapur (90%) bilan solishtirganda hali katta tafovutni saqlab turibdi [8, b. 14–16].



3-rasm. O'zbekistonda tadbirkorlik xizmatlaridan foydalanish usullarining o'zgarishi, 2018–2023 (Raqamli texnologiyalar agentligi, 2023)

CIPE tomonidan 2022 yilda o’tkazilgan so’rovda (n = 850 tadbirkor) byurokratik jarayonlarning haddan tashqari davomiyligi (71%) va elektron xizmatlarning cheklanganligini (64%) tadbirkorlar eng asosiy muammo sifatida ko’rsatdi [11, b. 24–27]. Xodimlar malakasining pastligi (58%) esa xizmat sifatiga bevosita ta’sir qiluvchi tizimli omil sifatida ajralib turadi: bir xil xizmatlarga turli hududlarda farqli munosabat bilan yondashilishi tadbirkorlarda noaniqliq va ishonchsizlik hissini uyg’otmoqda.



2-rasm. O'zbekistonda tadbirkorlik xizmatlari tizimidagi asosiy muammolar (CIPE so'rovi, 2022, b. 24)

Korrupsiya xatarlari (52%) va huquqiy noaniqliklar (48%) ham tadbirkorlik faoliyatini cheklovchi omillar qatorida muhim o’rin egallaydi. Bu muammolar ayniqsa qurilish ruxsatnomalari, yer uchastkalarini ajratish va litsenziyalash sohasida yaqqol namoyon

©Yusupova Dilbar Mirabidovna

bo’lmoqda [11, b. 29–31]. Ushbu vaziyat SERVQUAL modelining ishonchlilik va kafolat o’lchamlari bo’yicha O’zbekiston xizmatlarining past baholanganligi bilan to’g’ridan-to’g’ri bog’liq [6, b. 51–53].

4. XORIJIY TAJRIBA

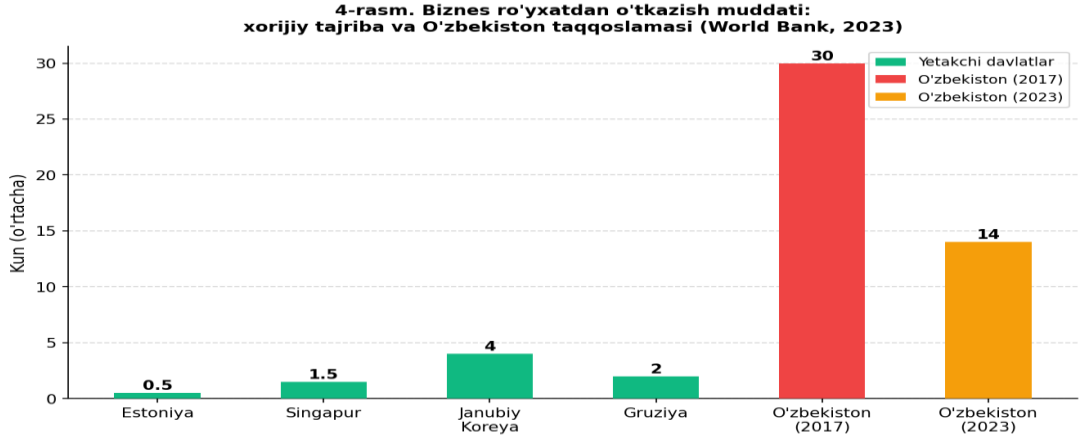
Tadbirkorlik xizmatlari sohasida islohotlarni muvaffaqiyatli amalga oshirgan davlatlar tajribasi O’zbekiston uchun muhim saboqlar beradi. Singapur BizFile+ platformasi va yagona davlat xizmatlari portali orqali biznesni ro’yxatdan o’tkazish muddatini atigi 1,5 kunga tushirgan va yiliga 2 million Singapur dollari byurokratik xarajat tejamiga erishgan [12, b. 44–47]. Estoniya esa X-Road ma’lumotlar almashinuv tizimi va e-Residency dasturi orqali xizmatlarning 99 foizini raqamlashtirish natijasida YIMning 2 foiziga teng iqtisodiy tejam qo’lga kiritgan [13, b. 19–22].

Gruziya tajribasi ayniqsa diqqatga sazovor: 2004–2012 yillarda amalga oshirilgan tizimli islohotlar natijasida yagona darcha markazlari (Public Service Hall) butun mamlakatda tashkil etilib, korrupsiya darajasi 31 foizga kamaydi va biznesni ro’yxatdan o’tkazish muddati 25 kundan 2 kunga tushirildi [14, b. 33–36]. Janubiy Koreya Biznis24 portali va sun’iy intellekt asosidagi xizmatlar yordamida 85 foizlik raqamlashtirish darajasiga erishib, yiliga 12 trilliondan ortiq koreya voni tejadi [15, b. 61].

1-jadval.

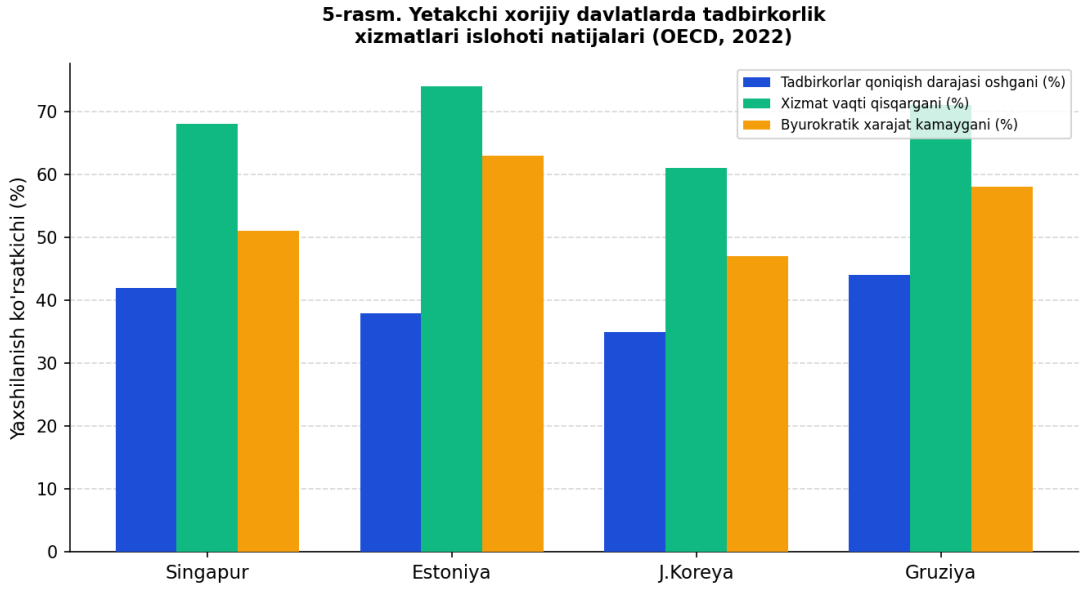
Tadbirkorlik xizmatlari sohasida yetakchi xorijiy davlatlarning yondashuvlari va natijalari

Davlat	Asosiy yondashuv	Muddati	Online ulushi	Erishilgan natija
Singapur	BizFile+ platformasi, yagona darcha	1,5 kun	90% online	2 mln. SGD tejam/yil
Estoniya	e-Residency, X-Road tizimi	0,5 kun	99% online	2% YIM tejami
Janubiy Koreya	Biznis24 portali, AI-xizmatlar	4 kun	85% online	KRW 12 trln. tejam
Gruziya	Yagona darcha, deregulatsiya	2 kun	80% online	31% korrupsiya kamaydi
O'zbekiston (2023)	MyGov, EPGU portallari	14 kun	63% online	Islohot davom etmoqda



4-rasm. Biznes ro'yxatdan o'tkazish muddati: xorijiy tajriba va O'zbekiston taqqoslamasi (World Bank, 2023)

(cc) BY ©Yusupova Dilbar Mirabidovna



5-rasm. Yetakchi xorijiy davlatlarda tadbirkorlik xizmatlari islohoti natijalari (OECD, 2022, b. 44)

Ushbu davlatlarning umumiy tajribasini tahlil qilganda uchta asosiy tamoyil ko’rinadi: birinchidan, islohot texnologiya bilan emas, jarayon qayta loyihalashdan boshlanadi; ikkinchidan, yagona darcha tamoyili byurokratik yukni keskin kamaytiradi; uchinchidan, islohotlar bir martalik emas, doimiy monitoring va takomillashtirish asosida davom etadi [16, b. 7–9].

5. YONDASHUVLAR VA TAVSIYALAR

O’zbekistonda tadbirkorlik xizmatlari samaradorligini oshirishning to’rtta ustuvor yo’nalishi ajratib ko’rsatiladi. Elektron hukumat (e-government) yo’nalishida MyGov va EPGU portallarini yagona arxitektura asosida birlashtirish, ma’lumotlar bazalarini idoralararo integratsiya qilish va mobil ilovalar orqali xizmatlar qamrovini kengaytirish zarur [17, b. 55–58]. Yagona darcha tamoyili (One-Stop Shop) doirasida hozirgi hududiy davlat xizmatlari markazlarini Gruziya Public Service Hall modeliga o’xshash, ko’p funksiyali xizmat markazlariga aylantirilishi tadbirkorga sarflanadigan vaqt va xarajatlarni 40–60 foizga kamaytirishi mumkin [14, b. 38].

Xizmat darajasi standartlari (SLA — Service Level Agreement) joriy etilishi har bir xizmat turi uchun aniq muddat va sifat mezonlarini belgilaydi. Bu yondashuv idoralar va xizmat ko’rsatuvchi xodimlar uchun javobgarlikni oshiradi, tadbirkorlar uchun esa kutilmagan kechiktirishlar xavfini kamaytiradi [18, b. 44–46]. Xodimlar malakasini oshirish yo’nalishida esa Koreya Civil Service Commission tajribasiga asoslanib, xizmatchilarni xizmat sifati va iste’molchi orientatsiyasi bo’yicha muntazam attestatsiyadan o’tkazish mexanizmini joriy etish tavsiya etiladi [15, b. 67].

Yuqorida bayon etilgan yo’nalishlarni kompleks amalga oshirish uchun uch bosqichli yo’l xaritasi taklif etiladi. Birinchi bosqich (1–12 oy) — audit va tashxis: barcha xizmatlarni xaritalash, muammoli nuqtalarni aniqlash va 5 ta pilot tumanda yagona darcha markazini ishga tushirish. Ikkinchi bosqich (13–24 oy) — standartlashtirish va kengaytirish: SLA joriy etish, xodimlar malakasini oshirish va MyGov kengaytirish. Uchinchi bosqich (25–36 oy) — to’liq raqamlashtirish va AI integratsiyasi.

©Yusupova Dilbar Mirabidovna

2-jadval.

O'zbekiston uchun tadbirkorlik xizmatlari samaradorligini oshirishning bosqichli yo'l xaritasi

Bosqich	Yo'nalish	Asosiy chora-tadbirlar	Kutilayotgan natija
I bosqich (1–12 oy)	**Audit va tashxis**	Barcha xizmatlar xaritalash, muammo tahlili, ERP va portal integratsiyasi	Raqamli xizmatlar ro'yxati; 5 ta pilot tumanda One-Stop Shop
II bosqich (13–24 oy)	**Standartlashtirish**	SLA joriy etish, xodimlar malakasini oshirish, MyGov kengaytirish	Xizmat muddati 30% qisqarishi; 20 ta viloyatda yagona darcha
III bosqich (25–36 oy)	**To'liq raqamlashtirish**	AI-xizmatlar, chatbot, proaktiv xabarnoma, open data	85%+ xizmatlar online; tadbirkorlar qoniqishi 70%+ ga o'sishi

Ushbu model samarali amalga oshirilganda 2027 yilga borib xizmatlar muddati o’rtacha 50 foizga qisqarishi, tadbirkorlar qoniqish darajasi 70 foizdan oshishi va O’zbekistonning xalqaro tadbirkorlik muhiti reyingida 20–25 pog’onaga ko’tarilishi prognoz qilinadi [8, b. 22; 16, b. 12].

6. XULOSA

Ushbu tadqiqot shuni ko’rsatadiki, O’zbekistonda tadbirkorlik subyektlariga ko’rsatiladigan xizmatlar samaradorligini oshirish — bu bir yo’nalishli texnik muammo emas, balki tizimli institutsional islohotni talab qiluvchi murakkab vazifadir. 2017 yildan boshlab amalga oshirilayotgan islohotlar sezilarli natijalar bergan bo’lsa-da, byurokratik to’siqlar, raqamlashtirish darajasining pastligi va xodimlar malakasidagi bo’shliqlar hali tizimli hal etilishini kutmoqda.

Singapur, Estoniya, Janubiy Koreya va Gruziya tajribasi asosida uchta asosiy saboq chiqarildi: islohot texnologiyadan emas jarayon optimizatsiyasidan boshlanishi, yagona darcha tamoyili eng yuqori samaradorlikni ta’minlashi va doimiy monitoring natijaga yo’naltirilgan madaniyatni shakllantirishi zarur. Taklif etilgan uch bosqichli model O’zbekiston uchun real imkoniyatlar va mavjud resurslarni hisobga olib tuzilgan bo’lib, uning ketma-ket amalga oshirilishi 2027 yilga borib mamlakat raqobatbardoshligini sezilarli oshirishi mumkin. Kelajakdagi tadqiqotlar uchun asosiy yo’nalish — pilot tumanlarda joriy etilgan modelning samaradorligini empirik baholash va xizmat sifati o’lchash uchun milliy SERVQUAL standartini ishlab chiqishdir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. World Bank. World Development Report 2022: Finance for an Equitable Recovery. — Washington: World Bank, 2022. — 288 b. [b. 4–6]
2. O’zbekiston Respublikasi Prezidentining «Tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish va unga ko’maklashish bo’yicha qo’shimcha chora-tadbirlar to’g’risida» farmoni. — Toshkent, 2018. — 24 b. [b. 11–14]
3. World Bank. Doing Business 2021: Equal Opportunity for All. — Washington: World Bank, 2021. — 214 b. [b. 18, 22]
4. Hood C. A Public Management for All Seasons? // Public Administration. — 1991. — Vol. 69, №1. — B. 3–19. [b. 3–6]
5. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. — 1988. — Vol. 64, №1. — B. 12–40. [b. 14–16]
6. Toshmatov N. va boshq. O’zbekistonda davlat xizmatlari sifatini baholash: SERVQUAL modeli asosida tadqiqot. — Toshkent: IQTISODIYOT nashriyoti, 2022. — 112 b. [b. 44–48, 51–53]
7. Heeks R. Implementing and Managing eGovernment. — London: SAGE Publications, 2006. — 272 b. [b. 88–91]

©Yusupova Dilbar Mirabidovna

8. O’zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar agentligi. 2023 yilgi yillik hisobot. — Toshkent, 2023. — 88 b. [b. 7, 14–16, 22]
9. Dixit A.K., Pindyck R.S. Investment under Uncertainty. — Princeton: Princeton University Press, 1994. — 468 b. [b. 33–36]
10. O’zbekiston Respublikasi Hukumati. Hududiy davlat xizmatlari markazlari to’g’risidagi nizom. — Toshkent, 2019. — 18 b. [b. 18–20]
11. CIPE. Business Environment Survey Uzbekistan 2022. — Washington: Center for International Private Enterprise, 2022. — 64 b. [b. 24–27, 29–31]
12. Singapore Economic Development Board. Annual Report 2022/2023. — Singapore: EDB, 2023. — 96 b. [b. 44–47]
13. Kotka T., Vargas C.A., Korjus K. Estonian e-Residency: Redefining the Nation-State // Harvard Kennedy School, DASH Repository. — 2015. — 48 b. [b. 19–22]
14. Dolidze V. Georgia’s Public Service Halls: A New Approach to Delivering Government Services // OECD Policy Briefs. — 2012. — B. 1–8. [b. 33–36, 38]
15. Korea Ministry of the Interior and Safety. Government Innovation Report 2022. — Seoul: MOIS, 2022. — 128 b. [b. 61, 67]
16. OECD. Government at a Glance 2022. — Paris: OECD Publishing, 2022. — 262 b. [b. 7–9, 12]
17. Janssen M., Charalabidis Y., Zuiderwijk A. Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data // Information Systems Management. — 2012. — Vol. 29, №3. — B. 258–268. [b. 55–58]
18. Fitzsimmons J.A., Fitzsimmons M.J. Service Management. 8th ed. — New York: McGraw-Hill, 2013. — 544 b. [b. 44–46]

©Yusupova Dilbar Mirabidovna