



## AHOLIGA DAVLAT XIZMATLARI KO'RSATISHNING IQTISODIY MOHIYATINI YORITISHGA QARATILGAN NAZARIY YONDASHUVLAR TAHLILI

**Sagdullayev Ulug'bek Axmadjon o'g'li**

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

ORCID: 0009-0008-3954-3287

[usagdullayev@list.ru](mailto:usagdullayev@list.ru)

**Annotatsiya.** Maqolada zamonaviy davlat boshqaruviga taalluqli yondashuvlarning postindustrial jihatlari, an'anaviy ma'muriy yondashuvning "davlat xizmatlari ko'rsatish modeli", "davlat xizmati modeli"ga davlat va aholi o'rtasidagi munosabatlarning "servis xususiyati", davlat boshqaruvida biznes-shahar, aqlli shahar, aqlli davlat, "davlat-xizmat ko'rsatuvchi" kabi biznes-modellarini qo'llashga doir nazariy masalalar yoritib berilgan. Nazariy yondashuvlar asosida O'zbekistonda aholiga davlat xizmatlari ko'rsatish tizimini postindustrial jamiyatda davlat boshqaruvining eng maqbul yechimlaridan biri sifatida "davlat – xizmat ko'rsatuvchi" tamoyiliga o'tkazish taklif qilingan.

**Kalit so'zlar:** davlat xizmatlari, aqlli davlat, davlat-xizmat ko'rsatuvchi, davlat-xususiy sheriklik, aqlli boshqaruv, aqlli hukumat, elektron hukumat, raqamli jamiyat, raqamli iste'molchi va sotuvchi.

## АНАЛИЗ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ПОДХОДОВ НАПРАВЛЕННЫХ НА ОСВЕЩЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СУЩНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

**Сагдуллаев Улугбек Ахмаджон угли**

Самаркандский институт экономики и сервиса

**Аннотация.** В статье освещаются постиндустриальные аспекты подходов к государственному управлению "модель государственной службы", "модель государственной службы" - "сервисная особенность" отношений между государством и населением, теоретические вопросы применения бизнес-моделей в государственном управлении, такие как Бизнес-Сити, Умный город, Умное государство, "Поставщик государственных услуг". На основе теоретических подходов было предложено предоставления государственных услуг населению по принципу "государство – поставщик услуг" как одно из наиболее оптимальных решений государственного управления в постиндустриальном обществе.

**Ключевые слова:** государственные услуги, интеллектуальная общественность, поставщик государственных услуг, государственно-частное партнерство, интеллектуальное управление, интеллектуальное правительство, электронное правительство, цифровое общество, цифровой потребитель и поставщик.

## ANALYSIS OF THEORETICAL APPROACHES AIMED AT HIGHLIGHTING THE ECONOMIC ESSENCE OF THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES TO THE POPULATION

*Sagdullaev Ulugbek Akhmadjon ugli*  
*Samarkand Institute of Economics and Service*

**Abstract.** *The article highlights the post-industrial aspects of approaches to public administration, the "model of public service", the "model of public service" - the "service feature" of relations between the state and the public, theoretical issues of the application of business models in public administration, such as Business City, Smart City, Smart state, "Provider of public services". Based on theoretical approaches, it was proposed to provide public services to the population based on the principle of "state – service provider" as one of the most optimal solutions for public administration in a post-industrial society.*

**Keywords:** *public services, intellectual community, public service provider, PPP, intelligent management, intelligent government, electronic government, digital society, digital consumer and provider.*

### **Kirish.**

Bugungi kunda dunyoning ko'pchilik mamlakatlari davlat boshqaruvining biznes jarayonlarini modernizatsiyalash usullari (Business Process Reengineering), BMT Barqaror Rivojlanish Maqsadlari (SDGs) reytingi, Jahon bankining Boshqaruv sifati indikatori (Worldwide Governance Indicators), elektron hukumat global indeksi va shu kabilarda doimiy ishtirok etish va unda mamlakatni o'rnini yaxshilash boshqaruvning biznes-sodelliga o'tishni, vakolatlarni imkon qadar quyi pog'onaga taqsimlashni taqozo etadi.

O'zbekiston Respublikasida ham davlat boshqaruvi tizimini isloh qilishning asosiy vazifalaridan biri – davlat xizmatining samaradorligini tubdan oshirish, davlat xizmatini tashkil etish va isloh etish borasidagi milliy va xorijiy tajribani tahlil qilish asnosida hozirgi zamon talablariga mos keladigan davlat xizmati modelini ishlab chiqishdan iborat. Bu jamiyatimizning hozirgi taraqqiyot darajasiga, huquqiy davlatning jahon andozalariga mos keladigan yangilangan va samarali davlat xizmati tizimini shakllantirib borishdek strategik ahamiyat kasb etadi.

### **Adabiyotlar sharhi.**

Xorijlik olimlar tomonidan davlat xizmatlari ko'rsatishga turli yondashuvlar keltirilgan bo'lib, "...mahalliy aholining sifatli yashash sharoitlarini shakllantirish bilan bog'liq xizmatlar ko'rsatish"(Kostin, 2007), "...davlat xizmatlarining sifati hududda aholining turmush darajasi, soni va zichligi, mehnat bozorining to'yinganlik darajasi, xizmat ko'rsatishning texnik-texnologik jihatdan ta'minlanganligi kabi omillar orqali baholanishi maqsadga muvofiqligi, davlat xizmati sifat uning nafilligini ifodalashi" (Chvilyov, 2014), "davlat xizmati - ma'lum bir iste'molchiga ma'lum bir davlat yoki munitsipal organga nisbatan ma'lum bir foydali o'lchanadigan natijani olish uchun zarur bo'lgan davlat tomonidan tasdiqlangan imkoniyatni qo'llash asosida normativ ravishda belgilangan ta'minlash"(Savelev, 2017) kabi izohlar keltirilgan.

Davlat xizmatlari va moddiy ne'matlar va davlat xizmati kategoriyalarining o'zaro bog'liqlik masalalari davlat xizmati "...iste'molchilarning talabiga yoki tashabbusiga ko'ra uni taqdim etish sifati uchun javobgar bo'lgan davlat organi tomonidan amalga oshiriladigan iste'molchilarning qonuniy huquqlarini amalga oshirish va buning natijasida tovar xususiyatlariga ega bo'lgan ma'lum bir imtiyozga ega bo'lish"(Ashirova, 2014) sifatida moddiy ne'matlarga xos xususiyat kasb etishi keltirilgan.

O'zbekistonlik olimlarning tadqiqotlarida davlat xizmatlari markazlari tomonidan ko'rsatiladigan davlat xizmatlari qamrovini kengaytirish, "...ariza beruvchilarning ehtiyojlari va

vakolatli sub'ektlarning moliyaviy imkoniyatlarini hisobga olgan holda davlat xizmatlarini ko'rsatish uchun asosiy talablar ro'yxati, jarayonining xususiyatlari, shu jumladan, shakli, mazmuni va davlat xizmatlarining sifatiga qo'yiladigan talablarni normativ mustahkamlab qo'yilgan majmui" (Zakirova, 2022), "...davlat xizmati bu - qonunlar asosida ommaviy boshqaruv organiga rasmiy ravishda yuklatilgan funksiya, vazifa va vakolatlarni amalga oshirish kompetensiyasiga ega bo'lgan, vertikal bo'ysinishga asoslangan ijro hokimiyati faoliyati" (Muratayev va boshq., 2020), "...fuqarolarning pensiya ta'minoti, pensiya va nafaqalar miqdori, yashash maydoni, uy-joyga egaligi to'g'risidagi ma'lumotnomalarni berish kabi yangi davlat xizmatlarini joriy etish asosida kengaytirish, bir-birini takrorlaydigan xizmatlarni unifikatsiya qilish" (Jabborov, 2022) hamda "...mahalla tizimida mahalla hududida barcha xizmatlardan foydalanishni ta'minlash tamoyili asosida ijtimoiy va davlat xizmatlari ko'rsatishni joriy etish" (Karjavova, 2023) kabilar o'z aksini topgan.

### Tadqiqot metodologiyasi.

Tadqiqot davomida induksiya va deduksiya, guruhlash, mantiqiy tahlil usullardan foydalanilgan. Tadqiqot natijalarini umumiy yaxlit tarzda ifodalash maqsadida jadval va rasmlardan foydalanilgan.

### Tahlillar va natijalar muhokamasi.

Davlat xizmatlari ko'rsatish konsepsiyasiga ustuvorlik berilayotganligini birinchidan, dunyo miqyosida multimilliy xilma-xillikning kuchayishi fonida alohida olingan mamlakatlarda davlat boshqaruvining ko'p asrlik tajribalari jamiyat a'zolarining o'sib borayotgan yangicha talablarini qondirishning samarali vositalarga ega emasligi bois, biznes-modellarga o'tishga harakat qilinmoqda. Ikkinchidan, davlat boshqaruvi samaradorligini baholovchi xalqaro ko'rsatkichlarga chiqish mamlakatning, hududning tashqi iqtisodiy va siyosiy faoliyatini belgilab beradi. Uchinchidan, servis iqtisodiyoti munosabatlari "...an'anaviy davlat funksiyalarining ham takomillashuvini, zarur hollarda xususiy sektorning ishtirokini ham kengaytirish" (Lorenz va boshq., 2024) ni taqozo etmoqda.

## 1-jadval

### Davlat boshqaruvida biznes-modellarining tasniflanishi

Boshqaruv modellari	Tavsifi
Davlat tuzilmasining biznes-modeli	Davlat tuzilmasining biznes modeli fuqarolarga soddalashtirilgan hamda umumlashtirilgan tarzda davlatning turli funksiya va vazifalar doirasidagi vakolatli xizmatlar ko'rsatishni o'zida aks ettiradi. Ushbu xizmat turli axborotlar, mahsulot va xizmatlardan foydalanishning o'ziga xos tartibini belgilashdan iborat bo'lib, bir vaqtning o'zida jamiyat a'zolari uchun ham davlat uchun ham o'ziga xos nafilik yaratadi, barqarorlikni ta'minlaydi.
Aqilli shahar modeli	Mazkur modelga ko'ra shahar boshqaruvi aholiga iqtisodiy jihatdan manfaatli, ijtimoiy jihatdan noyob va ekologik jihatdan barqarorlik tamoyillariga asoslangan xizmatlar ko'rsatadi. Aqilli shahar" konsepsiyasiga ko'ra asosiy hal qiluvchi rol shahar ma'muriyatiga taalluqli bo'lib, ijtimoiy-iqtisodiy nafilik yaratishda bevosita (masalan, turli strategiyalarni ishlab chiqish/ xizmatlar ko'rsatish/ qaror qabul qilishga ko'maklashish) va bilvosita (me'yoriy-huquqiy qo'llab-quvvatlash) ishtirok etadi. "aqilli shahar"ni nafaqat shahar ma'muriyati, balki vakolatga ega bo'lgan tadbirkorlik sub'ektlari ham boshqarishi mumkin
"Davlat -xizmat ko'rsatuvchi" modeli	"davlat tuzilmasi ko'pgina mamlakatlarda buyurtmachi, haridor, aholi yoki tadbirkorlik sub'ektlari esa sotuvchi, ta'minotchi rolini bajarib beradi. Jamiyat taraqqiyotining buguni bosqichida davlat xizmat ko'rsatuvchi, ta'minotchi rolini, aholi va tadbirkorlik sub'ektlari esa ushbu xizmat iste'molchilari rolini bajarishi ko'p jihatdan manfaatli va maqsadga muvofiqdir. Chunki bugungi kunda aholi turmush darajasining ortib borishi, globallashev samarasida davlatning ayrim ruxsat berish funksiyalarigina birinchi darajali muhimdir

**Manba:** muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Mamlakat aholisi va davlat o'rtasida ijtimoiy, iqtisodiy va siyosiy munosabatlar asrlar davomida takomillashib kelgan. Taraqqiyotning postindustrial harakteri davlat va fuqarolar o'rtasidagi munosabatlarning biznes-modelga o'tishini jadallashtirda hamda "servis xususiyati"ni shakllantirdi. Zamonaviy ilmiy adabiyotlar, davlat boshqaruviga taalluqli yondashuvlarning posindustrial jihatlari an'anaviy ma'muriy yondashuvning biznes-yondashuviga o'tishiga keng urg'u bergan holda "davlatning biznes-modeli"(Yablonski et al., 2017), "davlat xizmatlari ko'rsatish modeli", "davlat xizmati modeli"(Meyer and Waldorff, 2022) kabi tushunchalarning qo'llanilishi bilan izohlanmoqda. Shubhasiz, davlat va aholi o'rtasidagi munosabatlarning "servis xususiyati"ning to'laqonli ilmiy talqini, izohi va ta'rifi mavjud bo'lmasada, bu borada ilg'or xorij mamlakatlari amaliyotida davlat xizmatlari ko'rsatish sifatida amaliyotga tadbiiq etilganligi bilan e'tiborga molikdir. Davlat xizmatlari, davlatning biznes modeli, davlat xizmati kabi konseptual yondashuvlar ko'p jihatdan aholi manzillari, shahar yoki hududlarda mahalliy boshqaruv organlari tomonidan aholiga ijtimoiy xizmat ko'rsatishni yo'lga qo'yish asosida davlatchilik qadriyatlarini mustahkamlashga, davlat harajatlarini tejash asosida mablag'larning manzilliligiga erishishga, boshqa tomondan esa aholining davlat organlari faoliyatidan sub'ektiv qoniqishini oshirish asosida nafilikka erishishga qaratilgan.

## 2-jadval

**An'anaviy davlat boshqaruvi va davlat xizmatlari ko'rsatish modelining umumiylik jihatlari va tafovutlari**

Faoliyat yo'nalishi	Umumiy jihatlari	Farqli jihatlari
Ehtiyojlarni qondirishga qaratilgan manfaatli taklif yo'nalishida	An'anaviy davlat boshqaruvi va davlat xizmatlari ko'rsatish modeli (public service provision models – PSPM's) aynan bir auditoriya (aholi, fuqarolar)ga yo'naltirilgan.	Aholining individual ehtiyojlarini qamrab olish imkoniyati juda kattaligi, davlat xizmatlari ko'rsatish esa ijtimoiy ehtiyojlarni ko'proq qondirishga, davlatning "nafiligi"ni oshirishga qaratiladi. An'anaviy davlat boshqaruvi ko'proq moddiy taraflama ehtiyojlarni qondirishga yo'naltiriladi
Xizmatlar ko'rsatish asosida nafilikni oshirish va ijtimoiy qimmatdorlik yaratish yo'nalishida	Xizmatlar ko'rsatish asosida nafilikni oshirish va ijtimoiy qimmatdorlik yaratish aksariyat davlat-xususiy sheriklik tamoyilida amalga oshiriladi. Shunga ko'ra davlat boshqaruvining samarasi turli hududlarla fuqarolar tomonidan turlicha his etiladi.	PSPM modeli davlat aholiga ijtimoiy-iqtisodiy nafilik yaratuvchi sub'ektlar va individlar doirasida faoliyat olib boradi, aholi ehtiyojlarini qondirishga oqilona, tenglik, adolatlilik va ijtimoiy yo'naltirilganlik tamoyillariga asosan xizmat ko'rsatadi. An'anaviy davlat modeli aholiga yalpi ta'sir ko'rsatishga asoslanadi, davlat xizmatlari ko'rsatish esa mahalliy darajada ta'sir ko'rsatadi.
Nafilik va ijtimoiy qimmatdorlikni baholash yo'nalishida	Har ikkala modelda ham ijtimoiy qimmatdorlik, davlatning ijtimoiy funksiyasini xolis baholash, fuqarolarning sub'ektiv qoniqqanlik darajasini aniqlash juda murakkabdir. Har ikkala modelda ham moliyaviy qo'llab-quvvatlashning asosiy manbai byudjet mablag'lari hisoblanadi	Davlat xizmatlari ko'rsatish modeli aholiga turli darajadagi va shakldagi xizmatlar ko'rsatish orqali daromad olishga, yalpi mahsulotni oshirishga urg'u beradi, an'anaviy boshqaruv modelida esa soliqlarning undiruvchanligiga, moliyaviy resurslarning manzilliligiga, ko'p jihatdan iqtisodiy nafilikka erishishni, davlat xizmatlari ko'rsatish esa aholining faoliyatiga to'siq bo'layotgan ijtimoiy-iqtisodiy to'siqlarni bartaraf etishga yo'naltiriladi.

*Manba: muallif tomonidan ishlab chiqilgan.*

Davlat boshqaruvidagi shaffoflik, ochiq hukumat siyosatini qo'llab-quvvatlash va davlat xizmatlarini isloh qilish o'rtasidagi o'zaro uzviylik tashabbuslar, amalga oshirish mexanizmlari va majburiyatlarni qamrab oladi. Davlat boshqaruviga menejerial yondashuvning ijtimoiy tashabbus (social accountability initiatives – SAI's); fuqarolar ishtiroki va tashabbusi (citizen voice and accountability initiatives – CAI's); shaffoflik/hisobdorlik/ishtirok (Transparency/accountability/participation –TAP's) kabi yo'nalishlari mavjud bo'lib, ushbu atamalarning mohiyatini o'zaro taqqoslash orqali ularning o'zaro bog'liqligini, umumiylik jihatlari yoritish maqsadga muvofiq hisoblaymiz (1-jadval).

“...tadbirkorlik sub'ektlarining aholiga moddiy ne'matlar yaratish hamda iste'molini tashkil qilishga ustuvorlik berishini qisman istisno etgan holda uni boshqarishdagi ishtirokini kengaytirish maqsadga muvofiq”(Foss va boshq, 2018). Shu jihatdan “davlat – xizmat ko'rsatuvchi” tamoyili postindustrial jamiyatda davlat boshqaruvining eng maqbul yechimlaridan biri sifatida keng tatbiq etilmoqda.

Davlat boshqaruvining biznes modeli konsepsiyasini bugungi davr sharoitlariga monand ravishda xizmatlar ko'rsatish faoliyatini davlat sektorida ham qo'llashni ko'zda tutadi (2-jadval).

So'nggi yillarda xorijning ilg'or mamlakatlari tajribalari doirasida amalga oshirilgan ilmiy tadqiqotlar davlat xizmatlari ko'rsatishga o'tish hamda “davlat-xizmat ko'rsatuvchi – aholi iste'molchi” tamoyiliga zaruratini asoslashga qaratilganligiga guvoh bo'lishimiz mumkin (3-jadval).

## 3-jadval

**Ilmiy adabiyotlarda davlat xizmatlari ko'rsatishga oid tadqiqotlarning yo'nalishlari va amaliy tadqiqi**

Mualliflar	Tadqiqot yo'nalishi	Tadqiqotning amaliy tadqiq etilishi
Antopulos va boshqalar (2007)	Davlat boshqaruviga biznes-modellarni qo'llash, davlat boshqaruvida xizmat ko'rsatish, qaror qabul qilishning “aqlli boshqaruv” modellari	“aqlli shahar”, davlat sektorida biznes-modellarni qo'llash, elektron hukumat, sun'iy intellekt
Osborn (2018), Mattsson va Andersson (2019)	Davlat xizmatini tashkil qilishda davlat-xususiy sheriklikni yo'lga qo'yish, “davlat-xizmat ko'rsatuvchi” modeliga o'tish, davlat xizmatlari ko'rsatishning raqamli platformalarini yaratish	Davlat xizmatchilarini tayyorlash, jamoaviy xizmat ko'rsatishni tashkil qilish, davlat xizmatlari platformalarini yaratish
Timeus va boshqalar (2020), Uolravens va boshqalar (2013)	“Aqlli shahar” ekotizimini yo'lga qo'yish asosida aholi va tadbirkorlarga mobil servisni tashkil qilish, davlat boshqaruvining sifat ko'rsatkichlari, davlat xizmatlari ko'rsatish asosida ijtimoiy qimmatdorlik yaratish	Davlat boshqaruvida AKT platformalari, mobil servis va mobil ilovalar,
Katsiganis va boshqalar (2015), Kozuch va Yablonskiy (2017), Virs va boshqalar (2021)	Elektron hukumat, raqamli jamiyat, raqamli iste'molchi va sotuvchi, davlat xizmatiga innovatsiyalarni joriy etish	Elektron hukumat, davlat boshqaruvida innovatsiyalar

**Manba:** muallif tomonidan ishlab chiqilgan.



### Xulosa va takliflar.

Ilmiy manbalarda davlat boshqaruvi, boshqaruvning biznes-modeli va menejerial yondashuviga oid fikrlar xilma-xilligi kelgusida ularning eng maqbulini tanlash, tez o'zgaruvchan bozor muhiti sharoitlarida qo'llashni qiyinlashtiradi.

– davlatning xizmat ko'rsatuvchi modeliga o'tish asosida boshqaruvga fuqarolarning hamda tadbirkorlik sub'ektlarining ishtirokini kengaytirishni ko'zda tutgan mahalla "ekotizimi"ni yaratish lozim.

– davlat xizmatlari ko'rsatishni xavfsiz mahalla konsepsiyasi, yalpi ijtimoiy so'rovda ishtirok etish, hudud raqobatbardoshligini oshirish, hududni rivojlantirishda ishtirokini qo'llab-quvvatlash, hududning yagona ekologik siyosati va nazoratini yuritish va fuqarolar tashabbuslarini qo'llab quvvatlash yo'nalishlarida rivojlantirish maqsadga muvofiq.

### Adabiyotlar /Jumepamypa/Reference:

Anthopoulos, L.G., Siozos, P., Tsoukalas, I.A., (2007). *Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services*. Gov. Inf. Q. 24 (2), 353–376. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.07.018>.

Díaz-Díaz, R. et al., (2017). *Business model analysis of public services operating in the smart city ecosystem: the case of SmartSantander*. Futur. Gener. Comput. Syst. 76, 198–214. <https://doi.org/10.1016/j.future.2017.01.032>.

Ditmore, C.J., Miller, A.K., (2021). *Mobility as a service operating model to enable public policy*. Transp. Res. Rec. 2675 (11), 141–149. <https://doi.org/10.1177/03611981211026664>.

Foss, N.J., Saebi, T., (2018). *Business models and business model innovation: between wicked and paradigmatic problems*. Long Range Plan. 51 (1), 9–21. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2017.07.006>.

Jabłoński et al. (2017). *Adopting the concept of business models in public management, in: Public Sector, Entrepreneurship and the Integration of Innovative Business Models*. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2215-7.ch002>.

Katsigiannis, T., Agarwal, R., Jin, K., (2015). *Business model approach to public service innovation*. In: Agarwal, R., Selen, W., Roos, G., Green, R. (Eds.), *The Handbook of Service Innovation*. Springer, London, pp. 751–778. [https://doi.org/10.1007/978-1-4471-6590-3\\_34](https://doi.org/10.1007/978-1-4471-6590-3_34).

Kozuch, B., Jabłoński, A., (2017). *Adopting the concept of business models in public management*. In: Lewandowski, M., Ko'zuch, B. (Eds.), *Public Sector Entrepreneurship and the Integration of Innovative Business Models*. IGI Global, pp. 10–46. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2215-7.ch002>.

Lorenz S. et al. (2024) *From business models for public actors to public service provision models: Extending the business model concept to the public sector*, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 201, 123273, ISSN 0040-1625, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123273>.

Mattsson, L.-G., Andersson, P., (2019). *Private-public interaction in public service innovation processes-business model challenges for a start-up EdTech firm*. J. Bus. Ind. Mark. 34 (5), 1106–1118. <https://doi.org/10.1108/JBIM-10-2018-0297>.

Meyer, R., & Waldorff, S. B. (2022). *Organization Theory and Public Management*. In K. Schedler (Ed.), *Elgar Encyclopedia of Public Management* (pp. 21-26). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800375499>.

Osborne, S. P. (2018). *From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation?* *Public Management Review*, 20(2), 225–231.

Timeus, K., Vinaixa, J., Pardo-Bosch, F., (2020). *Creating business models for smart cities: a practical framework*. *Public Manag. Rev.* 22 (5), 726–745. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1718187>.

Walravens, N., Ballon, P., (2013). Platform business models for smart cities: from control and value to governance and public value. *IEEE Commun. Mag.* 51 (6), 72–79. <https://doi.org/10.1109/MCOM.2013.6525598>.

Wirtz, B.W., Langer, P.F., Schmidt, F.W., (2021). Digital government: business model development for public value creation - a dynamic capabilities-based framework. *Public Adm. Q.* 45 (3), 232–255. <https://doi.org/10.37808/paq.45.3.2>.

Аширова, М.Н. (2014) Институционализация отношений государства и потребителей его услуг. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. / Аширова Мария Николаевна. Южно-Российский институт управления. Ростов-на-Дону, 26 с.

Жабборов И.И. (2022) Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида давлат хизматларини такомиллаштириш. Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. Самарқанд.–56 б.

Закирова С.М. (2022) Давлат хизматлари кўрсатиш тизимини такомиллаштиришнинг ташкилий-ҳуқуқий масалалари. Юридик фанлар бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. Тошкент. –39 б.

Каржавова Х.А. (2023) Маҳалла тизимида ижтимоий хизматларни ривожлантиришнинг ташкилий-иқтисодий механизмини такомиллаштириш. Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. Нукус.–54 б.

Костин О. А. (2007) Формирование системы организационно- экономического обеспечения управления муниципальными услугами. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. / Костин Олег Анатольевич. Государственный университет управления. Москва –21 с.

Муратаев С.А., Мусаев Б.Т., Артиков Д.Р. (2020). Маъмурий ҳуқуқ ва процесс. – Т.: ТДЮУ нашриёти,– 423б.

Савельев И.И. (2017) Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества: монография Москва: РУСАЙНС, 136 с.

Чвилёв Д. Д. (2014) Повышение качества государственных и муниципальных услуг в мегаполисах. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. / Чвилёв Денис Дмитриевич. Гуманитарно-экономический и технологический институт. Москва –27 с.