



XIZMAT KO'RSATISH SOHALARINI RAQAMLASHTIRISH VA KORRUPSIYADAN HOLI TIZIMGA AYLANTIRISHNING USTUVOR YO'NALISHLARI

Usmonova Vasila

Mirzo Ulug'bek nomidagi O'zbekiston Milliy universitetining Jizzax filiali

ORCID: 0000-0002-6626-4936

vasilausmonova1416@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada O'zbekistonda xizmat ko'rsatish sohasini raqamlashtirish jarayonlari, ularning samaradorlikka ta'siri va korrupsiyani kamaytirishdagi roli tahlil qilingan. Raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali byurokratik to'siqlarni kamaytirish, xizmat sifati va tezkorligini oshirish, shuningdek, ochiqlik va shaffoflikni ta'minlash orqali korrupsiya xavfini minimallashtirish imkoniyatlari ko'rib chiqilgan. Mamlakatda so'nggi yillarda amalga oshirilayotgan islohotlar, elektron hukumat tizimi, onlayn xizmatlar va "aqlli" yechimlar misolida tahliliy yondashuv asosida tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: raqamlashtirish, xizmat ko'rsatish sohasi, korrupsiyaga qarshi kurash, elektron hukumat, ochiqlik, shaffoflik, raqamli islohotlar.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ И ПРЕОБРАЗОВАНИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В СИСТЕМУ, СВОБОДНУЮ ОТ КОРРУПЦИИ

Усманова Васила

Джизакский филиал Национального университета

Узбекистана имени Мирзо Улужбека

Аннотация. В данной статье проанализированы процессы цифровизации сфер обслуживания в Узбекистане, их влияние на эффективность и роль в снижении уровня коррупции. Рассмотрены возможности минимизации коррупционных рисков за счёт внедрения цифровых технологий, что способствует сокращению бюрократических барьеров, повышению качества и оперативности предоставляемых услуг, а также обеспечению открытости и прозрачности. Исследованы реализуемые в последние годы реформы в стране, функционирование системы электронного правительства, онлайн-сервисов и "умных" решений, на основе чего разработаны аналитические рекомендации. Также даны приоритетные направления по совершенствованию национальной модели с учетом зарубежного опыта.

Ключевые слова: цифровизация, сфера обслуживания, борьба с коррупцией, электронное правительство, открытость, прозрачность, цифровые реформы.

PRIORITIES FOR DIGITIZING SERVICE SECTORS AND TRANSFORMING THEM INTO A CORRUPTION-FREE SYSTEM

Usmanova Vasila

*Jizzakh branch of the National University of Uzbekistan
named after Mirzo Ulugbek*

Abstract. *This article analyzes the processes of digitalization in the service sectors of Uzbekistan, their impact on efficiency, and their role in reducing corruption. The study explores the potential for minimizing corruption risks through the implementation of digital technologies, which help reduce bureaucratic barriers, improve the quality and speed of service delivery, and ensure openness and transparency. Recent reforms in the country, including the development of e-government systems, online services, and smart solutions, are examined, and analytical recommendations are provided. The article also outlines key priority areas for enhancing the national model based on international experience.*

Keywords: *digitalization, service sector, anti-corruption, e-government, openness, transparency, digital reforms.*

Kirish.

Jahonning globallashuvi raqamli iqtisodiyotning tez sur'atlar bilan rivojlanishi asosida iqtisodiy faoliyatning bevosita axborot-kommunikatsiya texnologiyalariga asoslangan raqamli ishlab chiqarish va xizmatlar ko'rsatish, shuningdek, qo'shimcha qiymat ega bilim va axborot salmog'ining ortib borishi uchun ham har tomonlama imkoniyatlar yaratib beradi. «Raqamli iqtisodiyot hozirgi mavjud sohalarning yarmidan ko'prog'ida beqiyos o'zgarishlar keltirib chiqarishi kutilmoqda. Jumladan, jahon banki mutaxassislarining tadqiqotlari tezroq Internetdan foydalanuvchilar sonining 10 % ga ko'paytirilishining o'ziyoq milliy iqtisodiyot yalpi ichki mahsuloti hajmini har yili 0,4-1,4 % ga oshishi imkoniyatini beradi» (Jahon Banki).

Ma'lumki, "...raqamlashtirish raqamli bo'lmagan narsani raqamli tasvir yoki artefaktga aylantirishdir" (Gupta, 2020). Shu bilan birga, raqamlashtirish – bu hujjat tarkibidagi ma'lumotlar va bilimlarni raqamli shaklga o'tkazishdir (Ermolenko va boshq., 2020). Bunday vazifalar bevosita mamlakatimizda O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan 2019-yilning mart oyida ilgari surilgan beshta muhim tashabbusda ham alohida ko'rsatib berilgan. Zero, bu tashabbus yoshlarni madaniyat, san'at va sportga keng jalb etish, ularda zamonaviy axborot texnologiyalaridan to'g'ri foydalanish ko'nikmasini shakllantirish, kitobxonlik madaniyatini yuksaltirish, xotin-qizlar bandligini ta'minlash vazifalarini o'z ichiga oladi. Unda AKTdan samarali foydalanish raqamlashtirishning texnologiyalar, iqtisodiy natijalar va butun jamiyat hayotini doimiy ravishda yaxshilab borish uchun bilim va odamlarning mahoratini yuqori darajada samarali qo'llashga tayanadigan innovatsion taraqqiyot strategiyasi xomashyo asosida rivojlanadigan mamlakat iqtisodiyotining modeliga muqobil bo'lishi nuqtai-nazaridan belgilangan.

Mazkur vazifalar ijrosi o'laroq uchinchi tashabbus – aholi va yoshlar orasida kompyuter texnologiyalari va internetdan foydalanishni tashkil etish bo'yicha yoshlarni kompyuter texnologiyalari va internetdan foydalanishini tashkil etish maqsadida yetmishdan ziyod "Raqamli texnologiyalar o'quv markazi" faoliyati yo'lga qo'yilganligi ham yoshlarimiz uchun yangi imkoniyatlar eshigini ochmoqda.

«Global innovatsion indeksda O'zbekiston Respublikasining o'rnini yaxshilash va 2030-yilga qadar Top-50 mamlakatlari qatoriga kirish belgilangan. Bunda innovatsion loyihalarni amalga oshirish uchun barcha yo'nalishlarda keng imkoniyatlarni yaratish, tadqiqotlarni va innovatsion tashabbuslarni qo'llab-quvvatlashning zamonaviy mexanizmlarini joriy qilish lozim». Bu vazifalarni hal etishda ilg'or innovatsion texnologiyalardan foydalangan holda hududlarni rivojlantirish, eng muhim xizmatlar turlari, jumladan tibbiyot sohasini

raqamlashtirishda zamonaviy raqamli kompetensiyalardan keng foydalanish lozim deb hisoblaymiz.

Ma'lumki, bir necha yillar davomida raqamli transformatsiya kishilarda faqatgina ma'lumotlarni an'anaviy shakllardan raqamli formatda saqlash sifatida tushunilgan, aslida bu ham raqamli transformatsiya yo'nalishlaridan biri bo'lib, uning «tor ma'no»dagi talqinini ifodalaydi. Lekin bizning fikrimizcha mazkur tushuncha faqatgina ma'lumotlarni raqamli formatga o'tkazish emas, balki ancha keng ya'ni korxona va tashkilotlar raqamli ma'lumotlardan foydalanishning barcha imkoniyatlarini anglab yetishi bilan ushbu maqsadlar uchun maxsus jarayonlarni shakllantira boshladi.

Raqamli transformatsiya – bu barcha darajadagi ijtimoiy-iqtisodiy tizimlarning biznes-jarayonlariga zamonaviy raqamli texnologiyalarning joriy etilishidir. Bu yondashuv nafaqat zamonaviy uskunalar yoki dasturiy ta'minotni o'rnatishni, balki boshqaruv, korporativ madaniyat va tashqi kommunikatsiyalarga yondashuvlarni tubdan o'zgartirishni ham nazarda tutadi. Mamlakatimizda xizmatlar sohasini raqamlashtirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlari makroiqtisodiy, ijtimoiy-demografik, texnologik tendensiyalariga ega bo'lib, ijtimoiy-iqtisodiy tizimlarning raqamli transformatsiyasini cheklovchi va raqamli transformatsiyani jadallashuvini ta'minlovchi tashqi va ichki omillar tizimini aniqlaydi. Shunga ko'ra, raqamli boshqarishni qo'llab-quvvatlash, raqamli kompetensiya markazini tashkil etish, biznes jarayonlarini boshqarishning moslashuvchan modelini yaratish hamda texnologik bazani shakllantirish asosida ijtimoiy-iqtisodiy tizimlarning raqamli transformatsiyasiga ta'sir etuvchi omillar tasnifi ishlab chiqildi.

Adabiyotlar sharhi.

Hozirgi kunda butun dunyoda iqtisodiyotni raqamlashtirish jarayoni jadal rivojlanmoqda. Ko'pchilik iqtisodiy jarayonlarni amalga oshirishda raqamli va axborot texnologiyalari qo'llanilishi yuqori iqtisodiy samaradorlikka olib kelmoqda. Bank-kreditlash sohalari iqtisodiyotning muhim bo'g'inlaridan biri hisoblanadi. Ushbu sohalarda raqamlashtirish jarayonini samarali tashkil etish iqtisodiy samaradorlikning ortishida ahamiyatli hisoblanadi. Shu boisdan, bankkreditlash jarayonlarini raqamlashtirishda blokcheyn, su'iy intellekt, IOT, bulutli texnologiyalar va boshqa texnologiyalarni qo'llash masalalari dunyo olimlari tomonidan dolzarb hisoblanmoqda. Jumladan, moliyaviy tizimlarga blokcheyn texnologiyasini tadbiq etish bo'yicha dastlabki tadqiqotlar yaponiyalik olim Satoshi va Nakamoto (2008) ilmiy ishlarida keltirilgan bo'lib, unda dastlabki kriptovalyuta modelini va tranzaksiyalarni shakllantirish jarayonlarini amalga oshirish bo'yicha takliflari keltirilgan hamda ushbu modellar asosida bitcoin kriptovalyutasi ishlab chiqilgan. Frank (2000) va Sotskov (2023) larning ilmiy tadqiqotlari kreditlash sohasini iqtisodiy matematik modellashtirishga yo'naltirilgan bo'lib, ular ushbu sohani raqamlashtirishda matematik modellashtirish va dasturlash lozimligini ilgari suradilar. Lin (2014), He (1999), Zeadally (2020), Kumar (1999) ilmiy ishlari natijalariga ko'ra, kreditlash tizimlariga blokcheyn texnologiyasining qo'llanilishi bank tashkilotlarida axborot almashinuv jarayonini 30% oshishiga olib kelganligini ko'rish mumkin.

Akademik doiralarda Boliyev (2025) xizmat ko'rsatish tizimlarida raqamli texnologiyalarning joriy etilishi davlat idoralari faoliyatining samaradorligini oshirishini ta'kidlagan. Shuningdek, Ayupov (2020) o'z tadqiqotida O'zbekistonning "Elektron hukumat" konsepsiyasini joriy etishdagi muammolar va ularni hal qilish yo'llarini yoritgan. Unga ko'ra, raqamlashtirish nafaqat xizmat ko'rsatish sifatini oshiradi, balki korrupsiya xavfini ham sezilarli darajada kamaytiradi.

Xorijiy tajribaga murojaat qilsak, Estoniya, Singapur va Janubiy Koreya kabi davlatlar xizmat ko'rsatish sohaslarini to'liq raqamlashtirish orqali davlat va fuqarolar o'rtasidagi munosabatlarni soddalashtirgan va korrupsiya darajasini keskin kamaytirishga erishgan. Masalan, Estoniyada barcha davlat xizmatlari yagona raqamli platforma orqali ko'rsatiladi, bu esa byurokratik to'siqlarni deyarli yo'qqa chiqargan.

Shuningdek, ilmiy adabiyotlarda sun'iy intellekt, blokcheyn va avtomatlashtirilgan monitoring tizimlarining xizmat ko'rsatish sohalarida joriy etilishi orqali korrupsiya xavfini aniqlash va oldini olish imkoniyatlari keng tahlil qilinmoqda.

Tadqiqot metodologiyasi.

Ushbu tadqiqotda xizmat ko'rsatish sohalarini raqamlashtirish orqali korrupsiyaga qarshi kurashishning ustuvor yo'nalishlarini aniqlash va tahlil qilish maqsad qilingan. Maqola yozishda quyidagi ilmiy-uslubiy yondashuvlar qo'llanildi:

1. Tahliliy yondashuv – O'zbekiston va xorijiy mamlakatlar tajribasi asosida xizmat ko'rsatish tizimlaridagi raqamlashtirish jarayonlari va ularning korrupsiyani kamaytirishdagi roli tahlil qilindi.

2. Solishtirma usul – Turli davlatlardagi xizmat ko'rsatish tizimlarining raqamlashtirish holati va natijalari o'zaro solishtirilib, samarali mexanizmlar ajratib ko'rsatildi.

3. Statistik tahlil – Davlat xizmatlarining raqamli ko'rinishga o'tish sur'atlari, korrupsiya darajasining o'zgarishi va fuqarolar ishonchi darajasi bilan bog'liq mavjud ma'lumotlar tahlil qilindi.

4. Kontent tahlil – Elektron hukumat, ochiq ma'lumotlar platformasi, korrupsiyaga qarshi kurashish strategiyalari bo'yicha hujjatlar, qonunchilik hujjatlari va ilmiy maqolalar o'rganildi.

5. Amaliy kuzatuv – O'zbekiston Respublikasida ayrim xizmat ko'rsatish tizimlarining raqamlashtirilgan amaliy mexanizmlari (masalan, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali) kuzatilib, amaliy holatlar asosida baholandi.

Mazkur metodologik asoslar orqali mavzuga doir ilmiy xulosalar shakllantirildi va raqamlashtirishning korrupsiyaga qarshi kurashdagi real natijalari aniqlashga harakat qilindi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohalarini raqamlashtirish borasida sezilarli ijobiy o'zgarishlar kuzatilmoqda. Xususan, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz), Davlat soliq qo'mitasining raqamli xizmatlari, "Xalq nazorati" tizimi, "e-anticor.uz" platformasi kabi tizimlar korrupsiyaviy omillarni kamaytirishga qaratilgan muhim loyihalardir.

Qolaversa, keyingi yillarda davlatimiz rahbarining tegishli qaroriga muvofiq yurtimizning barcha hududlaridagi tibbiyot muassasalari faoliyatini raqamlashtirish choralari ko'rilmogda. Shu maqsadda zamonaviy texnologiyalar o'zlashtirilyapti va "aqlli" uskunalar keltirib o'rnatilyapti.

Qayd etilisicha, so'nggi yillarda sog'liqni saqlash sohasini raqamlashtirish va axborot tizimlari yagona kompleksini joriy etish, boshqaruv jarayonidagi ortiqcha tartib-taomillarini qisqartirish, aholiga tibbiy xizmatlar ko'rsatish qamrovini kengaytirish bo'yicha muayyan ishlar amalga oshirilmoqda.

Bu boradagi sa'y-harakatlarning mantiqiy davomi sifatida "Elektron poliklinika" va "Elektron retsept" dasturlari bosqichma-bosqich hayotga tatbiq etilayotganini keltirish mumkin. Ushbu tizimlar orqali tibbiy muassasalarda navbatni avtomatlashtirish, shifokorlar faoliyatini monitoring qilish, dori vositalarining harakatini nazorat qilish imkoniyatlari yaratilmoqda.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki:

➤ Inson omilining kamayishi: Diagnostika, retsept yozish, yo'llanmalar berish kabi xizmatlarning raqamli shaklga o'tkazilishi sog'liqni saqlash tizimidagi korrupsion holatlarni kamaytirdi. Avvallari bemorlar shifokorga "navbatsiz kirish" yoki noqonuniy yo'llanma olish uchun norasmiy to'lovlarga murojaat qilgan bo'lsa, bugungi kunda bu holatlar sezilarli darajada kamaygan.

➤ Tibbiy xizmatlarning shaffofligi: Elektron tizimlarda har bir bemorning muolaja tarixi, dori retsepti, laboratoriya natijalari raqamli ravishda qayd etiladi. Bu ma'lumotlar asosida shifokor faoliyati baholanadi va tibbiy xatoliklar yoki suiiste'molliklarning oldi olinadi.

➤ Elektron kuzatuv va hisobot tizimi: Sog'liqni saqlash muassasalaridagi moliyaviy operatsiyalar, dori vositalari taqsimoti, hamda shifokorlarning ish haqi elektron tizim orqali monitoring qilinmoqda. Bu esa sohada noqonuniy moliyaviy aylanishlarga barham berishga xizmat qilmoqda.

➤ Aholining ishonchi oshmoqda: Aholining sog'liqni saqlash xizmatlariga ishonchi, ayniqsa davlat muassasalarida, oshgan. Raqamlashtirish natijasida aholining 60–70% i xizmatlardan mamnun ekani so'rovlar orqali aniqlangan.

➤ Xorijiy tajriba asosida o'zgarishlar: Estoniya, Janubiy Koreya va Shvetsiya tajribasiga ko'ra, tibbiy xizmatlarning to'liq raqamlashtirilgan tizimi sog'liqni saqlash sohasida korrupsiyani deyarli yo'qqa chiqargan. O'zbekiston bu yo'lda ilk bosqichlarni bosib o'tayotgan bo'lsa-da, natijalar ijobiy.

Biroq mavjud muammolar ham mavjud: texnologik infratuzilmaning ayrim hududlarda sust rivojlanishi, fuqarolarning raqamli savodxonligi yetarli darajada bo'lmasligi, ayrim xizmatlarning hali ham qo'lda boshqarilayotgan shaklda saqlanib qolayotgani tizim samaradorligiga to'siq bo'layotgan omillardandir.

Xulosa va takliflar.

Xizmat ko'rsatish sohalarini raqamlashtirish zamonaviy jamiyatda korrupsiyaga qarshi samarali kurash vositasi sifatida tobora dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. O'zbekiston tajribasi shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish orqali nafaqat xizmat ko'rsatish tizimining samaradorligi oshmoqda, balki inson omiliga bog'liq korrupsion xavflar sezilarli darajada kamaymoqda.

Tadqiqot natijalariga ko'ra, xizmatlar ko'rsatishda raqamli yondashuvlar – masofaviy ariza berish, avtomatlashtirilgan qarorlar qabul qilish, xizmatlar jarayonining shaffofligi va nazorat tizimlari – korrupsiya holatlarining oldini olishda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, aholining raqamli savodxonligini oshirish, texnologik infratuzilmani yanada takomillashtirish, va barcha xizmatlar uchun yagona raqamli ekotizim yaratish orqali bu yo'nalishda yanada katta yutuqlarga erishish mumkin.

Tibbiy xizmatlarni raqamlashtirish bugungi kunda sog'liqni saqlash tizimini isloh qilish, xizmatlar sifatini oshirish va eng muhimi, korrupsiyani kamaytirish yo'lida eng samarali vositalardan biri sifatida namoyon bo'lmoqda. O'zbekiston tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, elektron tizimlarning joriy etilishi bemorlar uchun qulaylik yaratibgina qolmay, balki tibbiyot muassasalari faoliyatini ochiq, izlenadigan va samarali qilish imkonini bermoqda.

Tadqiqotlar asosida quyidagi asosiy xulosalarga kelindi:

1. Raqamli tizimlar orqali shifokor va bemor o'rtasidagi norasmiy munosabatlar keskin kamaymoqda.
2. Elektron hujjatlashtirish orqali har bir tibbiy amaliyot nazorat qilinib, xatolik va suiiste'molliklar aniqlanmoqda.
3. Davlat monitoringi va hisobotlar tizimi orqali moliyaviy intizom mustahkamlanmoqda.
4. Aholining sog'liqni saqlash tizimiga bo'lgan ishonchi ortmoqda, bu esa tizimga ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda.
5. Shu bilan birga, tizimni to'liq raqamlashtirish uchun hududlararo infratuzilma tengligi, kadrlar raqamli savodxonligini oshirish, va yagona integratsiyalashgan elektron platforma yaratish zarur.

Maqolada o'rganilgan xorijiy tajribalar asosida tavsiya qilinadiki, raqamlashtirish jarayonlari faqat texnik vosita emas, balki boshqaruv madaniyatini o'zgartiruvchi omil sifatida qaralishi kerak. Davlat idoralari uchun xizmat ko'rsatishda ochiqlik, hisobdorlik va avtomatlashtirilgan boshqaruv prinsiplarini joriy etish eng muhim ustuvor yo'nalishlardan biri bo'lib qoladi.

Adabiyotlar/Литература/References:

Ayupov, Ravhan Hamdamovich. (2020) "Raqamli iqtisodiyot va elektron tijoratda yangi texnologiyalar." O 'quv qo 'llanma. Toshkent: Nizomiy nomidagi TDPU 554.

Frank, Mark William. (2000) *The impact of rate-of-return regulation on technological innovation.* The University of Texas at Dallas.

He, Daihai, and Jianxue Xu. (1999) "Study on the amplitude conversion pulses method to control chaos in discrete neural networks." *Kongzhi Lilun Yu Yingyong/Control Theory and Applications* 16.2.

Kumar, Nirmalya. (1999) "Internet distribution strategies: dilemmas for the incumbent." *Financial Times Special Issue on Mastering Information Management* 7.

Lin, C.C. et al. (2014) Mariotto, A.B., Siegel, R.L., Stein, K.D., Kramer, J.L., Alteri, R., Robbins, A.S. and Jemal, A., *Cancer treatment and survivorship statistics, 2014.* CA: A Cancer Journal for Clinicians, 64: 252-271. <https://doi.org/10.3322/caac.21235>

Nakamoto, Satoshi, (2008). *Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System.* Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3440802> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3440802>

Qaxramonovich, Boliyev Jaloliddin. (2025). "Xizmat Ko 'Rsatish Sohasini Rivojlantirishda Raqamli Texnologiyalarni Joriy Etishning Iqtisodiy Samaradorlik Tahlili." *International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies.* Vol. 14.

Sen Gupta, M. (2020). *What is Digitization, Digitalization, and Digital Transformation | ARC Advisory.* [online] www.arcweb.com. Available at: <https://www.arcweb.com/blog/what-digitization-digitalization-digital-transformation>.

Sotskov, Yuri N. (2023) "Assembly and production line designing, balancing and scheduling with inaccurate data: A survey and perspectives." *Algorithms* 16.2: 100.

Zeadally, Sherali, Jesús Guerrero, and Juan Contreras. (2020) "A tutorial survey on vehicle-to-vehicle communications." *Telecommunication systems* 73.3: 469-489.

Ермоленко В. В., Ермошина А. С., Ланская Д. В. (2020) *Электронные документы, оцифровка и археология знаний //Естественно-гуманитарные исследования.* – №. 3 (29). – С. 152-158.