

КИМ НАМ СОК: “Электрон ҳукумат” тизими мамлакат имкониятларини максимал даражада оширади

Ўтган аср 90-йилларининг ўрталарида дунёнинг ривожланган мамлакатлари компьютер ва интернет каби ахборот-коммуникацион технологияларидан фойдаланиб, давлат бошқаруви тизимида ислоҳот ўтказиш бўйича ҳаракатларни бошлашган

Электрон ҳукумат” тушунчаси

Ўтган аср 90-йилларининг ўрталарида дунёнинг ривожланган мамлакатлари компьютер ва интернет каби ахборот-коммуникацион технологияларидан фойдаланиб, давлат бошқаруви тизимида илоҳот ўтказиш бўйича ҳаракатларни бошлашган. Давлат бошқаруви тизимининг самарадорлигини ошириш ва фуқароларга давлат хизматларини кўрсатиш даражасини ошириш учун илоҳот ўтказишнинг энг кучли стратегияси сифатида электрон ҳукумат белгиланган ва шундан бошлаб электрон ҳукумат тизимини яратиш бўйича кенг кўламдаги лойиҳалар бошланган.

Электрон ҳукумат лойиҳаларининг асосий мақсади – ҳукуматнинг бошқарув ва маъмурӣ фаолиятида иш унумдорлиги ва самарадорлигини кўтариш, булар асосида фуқароларга юқори даражадаги давлат хизматларни тақдим қилиш, тадбиркорлик субъектлари фаолияти учун мақбул муҳит яратиш хисобланади. Бу мақсадларга эришиш учун энг аввало ҳукумат идоролари фаолиятида инновацияни жорий қилиш, кераксиз бизнес-жараёнлар ва регламентларни илоҳ қилиш ёки бекор қилиш, хужжатларни қискартириш, қарорларни электрон тарзда қабул қилиш, стандартлашган хужжат алмашинуви орқали давлат идоралари ўртасида маъмумотлардан умумий фойдаланишни йўлга қўйиш, ягона ойна тизимиға ўтишни амалга ошириш керак бўлади. Бу ишларнинг амалга оширилиши фуқароларга ташқарига чиқмасдан, яъни уйда ёки ишда бўла туриб бир тугмачани босиш орқали хоҳлаган мурожаатни қилиш, маълумотнома ва бошқа хужжатларни олиш ёки тадбиркорлик фаолиятини ташкил қилиш имкониятини берадиган инновацион давлат хизматларини кўрсатишни таъминлайди.

Электрон ҳукумат тизими учта йўналишни қамраб олади:

- 1) Давлат идораларида иш унумдорлиги ва самарадорлигини ошириш учун ички иш жараёнларини ахборотлаштириш: иш жараёнларида вужудга келадиган барча турдаги хужжат ва маъмурӣ маълумотларни электрон тарзда тайёрлаш, тўплаш, кўриб чиқиш, сақлаш;
- 2) Жисмоний ва юридик шахсларга интерактив давлат хизматларини тақдим қилиш (G2C, G2B);
- 3) Давлат идоралари ўртасида ҳамкорликни йўлга қўйиш: маълумотлардан умумий фойдаланиш.

XXI аср глобал рақобатдаги ахборотлаштириш давридир. Давлат идоралари қанчалик тез жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиб, уларнинг иш унумдорлигини оширяпти? Мурожаатларни кўриб чиқиша коррупция даражаси қанчалик камайган? Давлат идораларида иш

жараёнлари қанчалик тезлашган? Шу каби саволларга жавоблар мамлакатнинг қай даражада рақобатбардошлигини ҳозирда кўрсатмоқда. Электрон ҳукумат тизими муввафқиятли жорий этилса, мамлакатнинг имкониятлари максимал даражада кўтарилади, коррупция бартараф этилади, барча ишда шаффофлик ва ошкоралик таъминланади. Буларнинг натижасида халқ ишончи ошади, тадбиркорлик фаолиятига кенг имкониятлар очилиб ривожланади, мамлакат эса ўзининг имкониятлари ва рақобатбардошлик даражасини дунёга намойиш этади.

“Электрон ҳукумат” тизимининг самараси

Электрон ҳукумат тизимини жорий қилишда ҳали дастлабки қадамда турган бўлсак ҳам, қилинаётган ишлар самарасини тасаввур қилишимиз мумкин. Электрон ҳукумат тизими берадиган ижтимоий-иктисодий самараларнинг қийматини бирма-бир ҳисоблаб чиқиши жуда қийиндир. Электрон ҳукумат тизимини жорий қилиш орқали давлат ва жамиятни демократлаштириш, давлат бошқарувида самарадорликни ошириш, ошкораликни таъминлаш жиҳатларидан ривожланган мамлакатлар даражасига етишни мақсад қилиб қўйғанмиз.

Электрон ҳукумат тизими самарасини Корея Республиси мисолида тушунтириб бераман. Фуқароларга кўрсатиладиган хизматлар (G2C) мисолида гапирадиган бўлсак, олдинлари фуқаролар турли сабаблар билан давлат органларига йилида ўртacha 11 марта бевосита ташриф буюриб, ўз мурожаатлари қилишган бўлса, эндиликда давлат интерактив хизматлари портали ишга тушгандан кейин ташрифлар сони 1 марта гача қисқарди. Бу орқали ташриф буюриш учун транспортга сарфланадиган тахминан 1 млрд. АҚШ доллари тежаб қолинган (аҳоли сони 50 млн.* 2 долл. (1 марта ташрифдаги транспорт харажати) *10 марта). Бундан ташқари давлат органларига ташриф буюришга сарфланидаган вақтнинг тежаб қолиниши, ташриф сони камайганлиги сабабли кўчада транспорт воситалари тирбандлиги камайиши, ва улардан чиқаётган газларнинг камайиши каби бир қанча натижаларни олиб келади.

Тадбиркорлик фаолиятини кўллаб-куватловчи ягона ойна хизматлари самараси ҳақида гапирадиган бўлсак, биргина тадбиркорлик субъектини ташкил қилиш бўйича 3 йил ичида тахминан 13,8 млрд. АҚШ доллари тежаб қолинди. Давлат органларида иш унумдорлигининг ошиши ҳақида тўхталсак, маъмурий иш жараёнлари тизими жорий қилиниб, у орқали қарорлар қабул қилиш йўлга қўйилган кейин давлат хизматчиларнинг маълум бир масалани кўриб чиқишига сарфланадиган ўртacha вақти 6 соат 32 дақиқадан 3 соат 27 дақиқагача қисқарди.

“Электрон ҳукумат”ни муввафқиятли жорий қилиш шартлари

Электрон ҳукумат тизимини жорий қилишнинг дастлабки босқичидан бошлаб, раҳбар ходимлардан қизиқиши, ташаббус, саъй-харакат ва фаол кўллаб-куватлаш, ҳар бир вазирлик ва идораларнинг масъул ходимларидан эса жонкуярлик билан харакат қилиш талаб этилади. Шунингдек, техник кўллаб-куватлашга масъул бўлган ташкилотда профессионаллик бўлиши шарт. Бундан ташқари электрон ҳукумат жорий этилишида узоқ вақт давомида одат ва анъанага кирган иш услубларига инновацияни жорий қилиш орқали катта ўзгаришлар бўлиши сабабли бу жараённи назорат қилиш бўйича кучли тизим шакллантириш керак бўлади. Бунда раҳбар ходимлардан эса лидерлик қобилиятини намоён қилиш талаб этилади. Кейинги босқичда эса электрон ҳукумат тизимининг асосий инфраструктураси бўлмиш интернетдан барча фуқаролар арzon нархда ва қулай тарзда фойдаланиш имкониятини берадиган шароитни яратиш лозим. Шу билан биргаликда ҳукумат интернет орқали фуқароларга ва тадбиркорлик субъектларига керакли маълумотларни очиқлик ва шаффофликни таъминлаган ҳолда

тақдим қилиши керак. Айнан фойдали ва долзарб хизматларни тақдим қилиш фуқароларнинг электрон ҳукуматга нисбатан қизиқиш ва эътиборларини оширади.

Бошқа томондан электрон ҳукумат хизматларидан кенг тарзда фойдаланишни фаоллаштириш мақсадида компьютер ва смартфонлардан фойладанишни билмайдиган аҳолининг ахборот олиш жиҳатдан имконияти чекланган қатлами учун бутун мамлакат миқёсида АКТ саводхонлиги бўйича маҳсус ўқув курсларини ташкил қилиш керак. Давлат хизматчилари учун эса АКТ бўйича профессионал ўқув дастурини ишлаб чиқиб, мажбурий тарзда ўқитишни белгилаб кўйиш талаб қилинади. Мисол келтирадиган бўлсақ, Корея Республикасида 2000-2002 йиллар давомида мамлакат миқёсида 10 мингга яқин одам компьютер саводхонлиги бўйича таълим олишган.

“Электрон тижорат” ва “электрон соғлиқни сақлаш” тушунчалари э-ҳукуматнинг элементлари сифатида

Электрон ҳукумат ахборот-коммуникацион технологиялари орқали давлат бошқарувини ислоҳ қилиш, унга инновацияни жорий қилишни ифодаласа, электрон соғлиқни сақлаш ва электрон тижорат тушунчалари эса соғлиқни сақлаш ва тижорат соҳасида АКТни кенг тадбиқ қилиш орқали бу соҳанинг инновацион кўринишини ифодалайди.

Электрон соғлиқни сақлаш (e-healthcare) – соқлиғни сақлаш соҳасининг замонавий ахборот технологиилари воситалари тадбиқ қилинган қисмидир. Бунда соғлик ва даволаниш тўғрисидаги маълумотларнинг электрон тарзда алмашинуви, интернет орқали масофавий ташхис қўйиш, реал вақт режимида соғлик бўйича маълумотларни тақдим қилиш каби аҳоли соғлиғини сақлаш бўйича кўрсатиладиган хизматларнинг янгича парадигмасини кўришимиз мумкин. Электрон соғлиқни сақлаш тизимини жорий қилишнинг дастлабки босқичида тиббиёт муассаларида сақланадиган фуқароларнинг шахсий ва соғликлари тўғрисидаги маълумотлар қайд қилинган шахсий тиббий карточкаларни электронлаштириш бўйича ишлар борилади. Бунда фуқароларнинг соғлиғи бўйича маълумотларни қайд қилиш, тахлил қилиш, сақлаш учун EMR (Electronic Medical Record) ва EHR (Electronic Health Record) тизимлари яратилади. Бу икки тизим тиббиёт муассалари ва тизимлари ўртасида маълумот алмашинувини ва маълумотлардан ўзаро фойдаланишни таъминлайди.

Электрон тижорат – бу товар олди-сottиси ва хизматлар қўрсатиш бўйича жараёнлар (бујортма, тўлов, ижро)нинг бутунлай ёки қисман электрон ҳужжатлар асосида амалга оширилишидир. Интернет-шопинг, интернет-банкинг тушунчалари ҳам электрон тижоратнинг бир қисми ҳисобланади.

Давлат интерактив хизматлари ягона портали э-ҳукумат тизимининг ажralmas бўлаги ва унга қўйиладиган шартлар

Давлат интерактив хизматлари ягона портали жисмоний ва юридик шахсларга учун ягона ойна хизматларини тақдим қилувчи портал сифатида “фронт офис (front office)” функцияларини бажаради. Бу портал орқали “one click” тарзда хизматларни тақдим қилиш учун вазирлик ва идораларнинг “бэк офис (back office)” функцияларини бажарувчи тизимлари ёки идоралараро тизимлар мукаммал даражада бўлиши керак. Шундай ҳолатлар бўладики, ягона портал орқали қилинган мурожаатлар хусусиятига кўра бир неча идорага тааллуқли бўлиши мумкин, бундай мурожатларни кўриб чиқиша нафақат вазирлик ва идораларнинг ахборот тизимларидан фойдаланилади, балки идоралараро ҳамкорлик учун ахборот тизимларининг интеграцияси ҳам жуда муҳимдир. “Бэк офис (back office)”

ҳар бир вазирлик ва идораларда бошқарув фаолияти самарадорлиги ва унумдорлигини ошириш ва фуқаролар мурожаатларини кўриб чиқишга ихтисослашган бир қанча ахборот тизимларидан ташкил топган. Бундай тизимларнинг техник инфраструктурасини юқори тезлиқдаги электрон ҳукумат тармоғи ташкил қиласди. Шунингдек, бошқарув фаолияда корпоратив ахборот тизими, қарорларни электрон тарзда қабул қилиш тизими ва шу каби бошқа тизимларни жорий қилиш зарур.

Келгусида ягона портални ҳозирда яратилиш жараёнида бўлган комплекс ахборот тизимлари билан интеграцияси амалга ошса, портал орқали хизмат кўрсатиш янги босқич ва даражага кўтарилади. “Бэк офис (back office)”ни ташкил қилувчии бундай комплекс ахборот тизимлари куйидагилардир: миллий географик, автотранспорт воситалари, соғлиқни сақлаш, таълим, нафақа, давлат буюртмалари, божхона, солик, коммунал хизматлари ва бошқа ахборот тизимлари.

Юқорида санаб ўтилган комплекс ахборот тизимлари масъул вазирлик ва идораларда иш унумдорлиги ва самарадорлиги ошишини таъминлайди ҳамда ягона портал орқали янги-янги хизматларни тақдим қилишга имконият яратади.

Аҳолига онлайн тарзда ариза топшириш ва хизматларни олиш, маълумотлар, ариза топшириш ва ҳоказо хизматлардан масоғадан туриб фойдаланиш имкониятини яратиш ахборотлашган жамият омилларидир. Мисол тариқасида айтадиган бўлсан, Корея Республикасида кўчиш, туғилганлик ҳақидаги гувоҳнома ва бошқа 4,997 турдаги маълумотлар фуқароларга 100 % онлайн тақдим этилмоқда. Компанияларни руйхатга олиш ва бошқа 3020 турдаги аризаларнинг 76 % и онлайн амалга оширилади. Фуқарони рўйхатга олиш маълумотномаси нусхаси ва бошқа 1208 турдаги ҳужжат олиш билан боғлиқ хизматларнинг 99 %и интернет ёрдамида битказилмоқда. Бугун биз ҳам Ўзбекистон Республикасида айнан мана шу натижаларга эришиш устида изланишлар олиб боряпмиз. Мамлакат раҳбариятининг саъй-ҳаракатлари айни шу мақсадга қаратилган.

“Электрон ҳукумат” тизимининг истиқболи давлат бошқарувида инновацияларни мунтазам равишда кенг жалб қилишга боғлиқ. Бунда энг муҳими ҳукуматнинг халқнинг хоҳиш-истагини, эҳтиёжларини ўрганиш тизимларини йўлга кўйиш ва ҳисобга олиш. Фуқароларнинг давлат интерактив хизматларини кўпайтиришга бўлган таклиф ва талаби, ҳукуматнинг мазкур заруратлардан энг аҳамиятларини жорий этиши “электрон ҳукумат” жорий қилинишининг бирламчи шарти.

Ўзбекистоннинг ютуқ ва натижалари

Ўзбекистон ҳукумати томонидан иқтисодиётнинг барча соҳаларига, кундалик ҳаётга замонавий ахборот-коммуникация тизимларини кенг жорий этиш, “электрон ҳукумат” тизимини татбиқ этиш борасида илғор мамлакатлар сафига кўшилиш мақсадида муҳим қадамлар кўйилди. Пировардида барча давлат органлари “электрон ҳукумат” тизимининг аҳамияти ва афзалликларини англаб етган бўлиб, бу йўналишда зарур чора-тадбирларни амалга оширмоқда.

Бугунги кунда давлат интерактив хизматлари сони 1088 та бўлиб, бу ўтган йилнинг шу даврига нисбатан 438 тага кўпайганини кўрсатмоқда. Мамлакатда интерактив давлат хизматларини ривожлантириш бўйича кўрилган чоралар натижасида солик (soliq.uz) ва статистик ҳисботлар (stat.uz)ни электрон шаклда топшираётган тадбиркорлик субъектлари улуши 100 фоизга етди.

2015 йилнинг 1 апрель ҳолатида 220 мингдан ортиқ фирмалар ўз номларини интернет тармоғи (stat.uz)

орқали резерв қилиб қўйган. Илгари божхона юк декларацияларини қоғоз шаклида расмийлаштириш жараёнларига камида 25 соат вақт сарфланган бўлса, эндиликда customs.uz тизими орқали бу жараён бир неча дақиқаларда амалга оширилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона қўмитасининг маълумотларига қараганда, 2014 йилда экспорт-импорт операциялари юзасидан расмийлаштирилган божхона юк декларацияларининг 402 мингдан ортиги ёки 98,7% и электрон тарзда тақдим этилган. Хўжалик судларига электрон шаклда (economical-court.uz) даъво аризалари, расмий илтимосномалар бериш имкониятларидан самарали фойдаланилмоқда.

Бу рақамларни бежизга келтираётганим йўқ. Қиска вақт ичидаги кўлга киритилган натижалар бугун юз минглаб фуқароларнинг офирини енгил, узогини яқин қилмоқда. Бу эса истиқболда шакллантирилаётган тизим ўзини оқлашига, мавжуд тўсикларни бартараф этишга замин яратади.

Кези келганда таъкидлаш лозим, самарали “электрон ҳукумат” тизимини жорий қилиш фақатгина техник инфратузилмага боғлиқ масала эмас, бу ўринда масалага ҳар тарафлама, уйғун ёндашиш, шошма-шошарлик қилмасдан, лойиҳаларни босқичма-босқич амалга ошириш мақсадга мувофиқ.

Бинобарин, барчага компьютер олиб бериб, интернетга улаб қўйиш ёки ҳамма нарсани электрон шаклга ўтказиш, ходимларга электрон рақамли имзо тарқатиш билан электрон ҳукуматни жорий қилиб бўлмайди. Бу фақатгина ахборот технологиялари мутахассислари ёки бунга масъул идора томонидан шароит яратиб бериш, инфратузилмани ривожлантириш билан амалга ошириладиган бир томонлама тадбир эмас. Бу аввало, ҳар бир давлат идорасининг раҳбаридан тортиб, оддий ходимигача АКТга бўлган муносабатини ўзгартириши, унинг аҳамиятини англаши ва шунга кўра, иш услуби, жараёнларини ахборот технологияларидан кенг фойдаланган ҳолда тубдан қайта қўриб чиқиши, уларни янада модернизация қилиш юзасидан чора-тадбирларни амалга оширишини назарда тутувчи, шунингдек давлат идораларининг ўзаро ҳамкорлигига қилинадиган комплекс чора-тадбирларни ўз ичига олади.

Давлат хизматларини кўрсатиш соҳасида ички иш жараёнларини қайта ташкил қилиш, худудларни ахборотлаштириш учун тегишли норматив базанинг ишлаб чиқилиши ва татбиқ этилиши давлат ва хўжалик бошқаруви органлари раҳбарлари олдида турган долзарб масалалардан саналади.

Бунда биринчи навбатда, иш фаолиятини модернизациялаш ва ахборотлаштиришни параллел равишда олиб бориш, дастлабки лойиҳаолди тадқиқотларни ўтказиш, хусусан интерактив хизматлар бўйича эҳтиёж ва халқаро тажрибани ўрганиш, мавжуд ҳолатни аниқлаш, мутасадди ташкилотлар ҳамкорлигига таклифлар, лойиҳа концепциясининг ишлаб чиқилиши муҳим аҳамият касб этади.

Биз ахборот технологияларининг иш самарадорлигини оширишига қўп урғу қаратяпмиз. Хўш, бунинг ўзи нима? Мисол учун, Корея Республикасида бирор бир давлат идорасига келиб тушаётган хатлар, аҳоли мурожаатларининг фақатгина 3-10 % ига идора раҳбариининг муносабати билдирилади. Қолган аксарият қисми эса ўз-ўзидан идоранинг қуийи бўғинларида бевосита масъул ходимлар томонидан автоматик ҳал қилинади. Бу эса ўз ўрнида мурожаатларни бир неча босқичлардан ўтиши, натижада ўз вақтида жавоб бера олмаслик ёки шошма-шошарликка йўқ қўйилишининг олдини олади. Бу тажрибани Ўзбекистонда ҳам жорий қилиш учун назаримда барча имконият ва шароит етарли.

Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини

Ривожлантириш вазирлиги Ахборот хизмати