

**ПРИНЦИП «ОДНОГО ОКНА» В СИСТЕМЕ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ И
ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ**

Эгамбердиев Умаржон

Магистрант, кафедра административного и финансового права
Ташкентский государственный юридический университет
E-mail: u.egamberdiev@tsul.uz

Научный руководитель: **Саидазимов Юсуф Содик угли**
к.ю.н.г. Ташкент, Республика Узбекистан | 2026

***Аннотация:** настоящая статья посвящена комплексному исследованию принципа «одного окна» (One-Stop-Shop) в системе оказания государственных услуг. Автором проводится анализ правовых основ данного принципа в законодательстве Республики Узбекистан, рассматривается международный опыт его реализации (Эстония, Сингапур, Южная Корея, Казахстан), выявляются системные правовые и организационные проблемы, препятствующие эффективному функционированию центров государственных услуг. На основе анализа конкретных практических кейсов, данных социологических исследований и материалов административной практики формулируются предложения по совершенствованию действующего законодательства и правоприменительной практики. Делается вывод о необходимости кодификации административно-процедурного законодательства в части оказания государственных услуг и внедрения интегрированных цифровых платформ межведомственного взаимодействия.*

***Ключевые слова:** принцип «одного окна», государственные услуги, административные процедуры, центры государственных услуг (ЦГУ), межведомственное взаимодействие, электронное правительство, административно-правовое регулирование, Узбекистан.*

Keywords: one-stop-shop principle, public services, administrative procedures, public service centers, inter-agency cooperation, e-government, administrative legal regulation, Uzbekistan.

1. ВВЕДЕНИЕ

Одним из ключевых индикаторов качества государственного управления является степень доступности и эффективности системы оказания государственных услуг населению. В условиях современного государства, ориентированного на сервисную модель публичного управления, особую актуальность приобретает вопрос о правовом обеспечении принципа «одного окна» — концепции, согласно которой гражданин вправе получить государственную услугу или комплекс взаимосвязанных услуг в едином пространстве без необходимости самостоятельного взаимодействия с несколькими государственными органами.

Принцип «одного окна» (One-Stop-Shop, OSS) занял прочное место в международной повестке административных реформ. Согласно докладу ООН «E-Government Survey 2022», государства с высоким индексом развития электронного правительства — Дания, Финляндия, Республика Корея, Эстония — реализуют данный принцип в его наиболее совершенном виде: гражданин взаимодействует с государством посредством единого интерфейса, а все внутриведомственные процедуры остаются «за кулисами».¹

Республика Узбекистан в последнее десятилетие проводит масштабные административные реформы, направленные на повышение качества

¹United Nations E-Government Survey 2022. New York: United Nations, 2022. P. 14–17.
SJIF: 5.051

государственного управления и снижение административных барьеров. Создание сети центров государственных услуг (ЦГУ), разработка Единого портала интерактивных государственных услуг (ЕПИГУ), принятие ряда нормативно-правовых актов, регулирующих порядок оказания государственных услуг, — всё это свидетельствует о серьёзном намерении государства сформировать полноценную модель «одного окна». Вместе с тем практика показывает, что имеющаяся нормативная база содержит значительные пробелы, а реализация принципа «одного окна» на практике сопряжена с многочисленными правовыми и организационными трудностями.

Целью настоящей статьи является комплексный анализ правовых основ принципа «одного окна» в системе государственных услуг Республики Узбекистан, выявление актуальных проблем его реализации и формулирование научно обоснованных рекомендаций по их устранению на основе международного опыта и анализа отечественной административной практики.

Задачи исследования: (1) исследовать нормативно-правовую базу, регулиующую принцип «одного окна» в Узбекистане; (2) провести сравнительно-правовой анализ международного опыта реализации данного принципа; (3) выявить системные правовые проблемы в отечественной практике на основе конкретных кейсов; (4) предложить конкретные меры по совершенствованию законодательства.

Методологическую основу исследования составляют формально-юридический, сравнительно-правовой, системно-структурный методы, а также метод анализа конкретных случаев (case study).

2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРИНЦИПА «ОДНОГО ОКНА» В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН

2.1. Конституционно-правовые основания

Конституционной основой принципа «одного окна» в Республике Узбекистан служат нормы Конституции, закрепляющие право каждого обращаться с заявлениями, предложениями и жалобами в компетентные государственные органы (статья 40), обязанность государства обеспечивать права и свободы человека и гражданина, закреплённые Конституцией и законами (статья 54), а также принцип верховенства Конституции и законов (статья 15). Конституционная реформа 2023 года существенно укрепила данные основания: новая редакция Конституции закрепила принцип «сервисного государства» — согласно статье 2, государственные органы и должностные лица ответственны перед обществом и гражданами, а обеспечение прав и свобод человека провозглашено высшей целью государства (статья 54).²

Принципиальное значение имеет конституционная норма об ответственности государственных органов перед гражданами: отныне нарушение установленного порядка оказания государственных услуг влечёт не только дисциплинарную ответственность должностных лиц, но и право гражданина на возмещение причинённого вреда. Это принципиально новый подход, приближающий Узбекистан к стандартам административного права ведущих правовых государств.

² Конституция Республики Узбекистан в редакции 2023 года. Ст. 40 (право на обращение), ст. 54 (обеспечение прав и свобод), ст. 15 (верховенство Конституции и закона), ст. 2 (ответственность государственных органов).

2.2. Специальное законодательство

Специальную нормативно-правовую базу принципа «одного окна» составляют следующие ключевые акты:

1) Закон Республики Узбекистан «О государственных услугах» от 11 ноября 2014 года №ЗРУ-378 (далее — Закон о госуслугах) — базовый законодательный акт, впервые легально закрепивший понятие государственной услуги, принципы её оказания (законность, доступность, своевременность, качество, открытость) и правовой статус ЦГУ.

2) Указ Президента Республики Узбекистан «О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению» от 12 декабря 2017 года №УП-5278, заложивший организационные основы действующей сети ЦГУ и учредивший Агентство государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан.

3) Указ Президента Республики Узбекистан «Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан — 2030»» от 5 октября 2020 года №УП-6079, определивший цифровизацию государственных услуг как приоритет государственной политики.

4) Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по совершенствованию порядка оказания электронных государственных услуг через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан» №728 от 15 сентября 2017 года (с последующими изменениями, в том числе постановлением КМ №380 от 3 июля 2024 года).

5) Закон Республики Узбекистан «Об электронном правительстве» от 13 июня 2022 года №ЗРУ-773 — наиболее актуальный законодательный акт, регулирующий оказание государственных услуг в электронной форме.

Анализ перечисленных актов позволяет выявить характерную особенность отечественного законодательства: нормативно-правовое регулирование принципа «одного окна» носит фрагментарный, несистематизированный характер. Отдельные аспекты организации и деятельности ЦГУ урегулированы разрозненными подзаконными актами, нередко противоречащими друг другу по вопросам разграничения компетенции, порядка межведомственного взаимодействия и ответственности за нарушение административных регламентов.³

2.3. Административные регламенты как инструмент стандартизации

Важнейшим правовым инструментом реализации принципа «одного окна» являются административные регламенты — нормативные акты, детально описывающие порядок оказания конкретной государственной услуги: перечень необходимых документов, сроки, ответственных должностных лиц, основания для отказа. Постановлением Кабинета Министров от 2019 года утверждены Методические рекомендации по разработке административных регламентов, обязательные для всех государственных органов.

Вместе с тем, как показывает практика, административные регламенты нередко разрабатываются ведомствами формально, содержат избыточные

³ Закон РУз «О государственных услугах» от 11.11.2014 г. №ЗРУ-378. Ст. 4–6.
SJIF: 5.051

требования к документации, воспроизводят бюрократические процедуры в электронном формате без их сущностного упрощения. Понятие «электронная услуга» зачастую понимается как возможность подачи заявления через ЕПИГУ при сохранении обязанности лично явиться за результатом, что противоречит самой идее «одного окна».

3. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЦИПА «ОДНОГО ОКНА»: СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ

3.1. Эстония: цифровая демократия как правовой стандарт

Эстония признана мировым лидером в области цифрового государственного управления. Правовой фундамент эстонской модели «одного окна» составляют Закон об организации государственного информационного пространства (1999), Закон об электронном правительстве (2000) и Закон о базах данных (1997). Ключевым правовым принципом является принцип «once-only» («единократного предоставления»): гражданин однажды сообщает государству сведения о себе, после чего государственные органы обязаны использовать имеющиеся данные, не вправе запрашивать уже предоставленные сведения повторно.⁴

Технической основой служит платформа X-Road — государственная информационная магистраль, обеспечивающая защищённый межведомственный обмен данными в режиме реального времени. Правовой статус X-Road закреплён законодательно: использование платформы обязательно для всех государственных органов. В результате гражданин Эстонии может посредством единого портала e-Estonia в режиме онлайн

⁴Mardiste P., Duenas-Cid D. The Estonian One-Stop-Shop // Government Information Quarterly. 2022. Vol. 39. №4. P. 5–9.
SJIF: 5.051

подать налоговую декларацию (процедура занимает 3 минуты), зарегистрировать компанию (18 минут), проголосовать на выборах, получить медицинские услуги. Показательно, что в Эстонии законодательно закреплён исчерпывающий перечень услуг, которые не могут быть оказаны в электронном формате (регистрация брака, усыновление).

3.2. Сингапур: ориентированность на пользователя как правовой принцип

В Сингапуре концепция «одного окна» реализована в рамках Программы государственного управления Smart Nation. Правовую основу составляет Government Technology Agency Act (2016), учредивший специализированное ведомство GovTech, ответственное за цифровую трансформацию государственных услуг. Принципиальной особенностью сингапурской модели является легальное закрепление стандартов качества государственных услуг: каждое ведомство обязано разработать и опубликовать «Service Charter» — документ, содержащий обязывающие обязательства по срокам и качеству обслуживания.⁵

Портал SingPass агрегирует более 1400 государственных услуг. Система проактивного оказания услуг предполагает, что государство само уведомляет гражданина о полагающихся ему услугах и при необходимости оказывает их без подачи заявления. Правовую основу этой модели составляет Personal Data Protection Act, детально регулирующий основания и пределы использования персональных данных граждан государственными органами.

⁵ Government Technology Agency Act, Singapore, 2016. Art. 7, 12.
SJIF: 5.051

3.3. Казахстан: постсоветская трансформация

Для Республики Узбекистан наиболее релевантным является опыт Казахстана — государства с близкой правовой традицией, прошедшего аналогичный путь административной реформы. Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года создал комплексную правовую основу для системы «одного окна»: детально урегулированы понятийный аппарат, стандарты оказания услуг, права заявителей, полномочия Государственной корпорации «Правительство для граждан» (ПДГ), ответственность государственных органов.⁶

Правительство для граждан объединяет более 700 видов услуг, оказываемых через 380 Центров обслуживания населения (ЦОН). Принципиальной правовой новеллой является закреплённое в законе право заявителя на «проактивную» услугу: ряд услуг оказывается автоматически при наступлении соответствующего жизненного события без подачи заявления. Закон прямо запрещает государственным органам запрашивать у заявителей сведения, имеющиеся в государственных базах данных.

4. ПРАВОВЫЕ ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЦИПА «ОДНОГО ОКНА» В УЗБЕКИСТАНЕ: АНАЛИЗ ПРАКТИЧЕСКИХ КЕЙСОВ

4.1. Кейс 1: Регистрация предпринимательской деятельности — межведомственный тупик

Практический кейс: Гражданин К. обратился в ЦГУ Мирзо-Улугбекского района г. Ташкента для регистрации индивидуального предпринимателя в сфере торговли продуктами питания. Несмотря на то что

⁶ Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15.04.2013 г. №88-V. Ст. 1, 23, 31.
SJIF: 5.051

государственная регистрация ИП по законодательству должна осуществляться в течение 1 рабочего дня, полный процесс получения разрешительной документации занял 47 рабочих дней (2023 год).

Правовой анализ данного кейса выявил следующую системную проблему: Закон о госуслугах разграничивает понятия «государственная услуга» и «разрешительная деятельность», относя их к различным правовым режимам. Регистрация ИП формально подпадает под принцип «одного окна», однако получение санитарного заключения, разрешения на торговую деятельность и противопожарного заключения регулируется самостоятельными нормативными актами, не предусматривающими обязательного взаимодействия через ЦГУ.

Статья 19 Закона о госуслугах закрепляет обязанность государственных органов осуществлять межведомственное взаимодействие при оказании услуг, однако механизм принуждения к исполнению данной нормы не предусмотрен. Санкция за её нарушение — дисциплинарная ответственность должностного лица — явно несоразмерна причинённому ущербу и не обладает достаточным превентивным эффектом.⁷

Предложение: необходимо законодательно закрепить исчерпывающий перечень документов, которые ЦГУ обязан запрашивать самостоятельно посредством системы межведомственного электронного взаимодействия, одновременно установив административную и имущественную ответственность государственных органов за срыв сроков межведомственного запроса.

⁷ Закон РУз «О государственных услугах» №ЗРУ-378. Ст. 19.
SJIF: 5.051

4.2. Кейс 2: Оформление субсидии на оплату коммунальных услуг — цифровой разрыв

Практический кейс: Гражданка М., 72 года, пенсионер, проживающая в Ферганской области, обратилась за назначением жилищно-коммунальной субсидии. Ближайший ЦГУ расположен в 34 км от её места проживания. Услуга формально доступна через ЕПИГУ, однако гражданка не имеет подтверждённой электронной подписи (ЭЦП), процедура получения которой также требует личного визита в ЦГУ.

Данный кейс иллюстрирует правовой феномен «цифровой дискриминации»: формально предоставленное право на получение государственной услуги в электронном форме лишается реального содержания в условиях технологической недоступности. Закон об электронном правительстве 2022 года не содержит нормы, обязывающей обеспечить альтернативный канал получения услуги для граждан, не имеющих возможности воспользоваться электронными сервисами.

Аналогичная проблема выявлена в отношении лиц с ограниченными возможностями: несмотря на наличие соответствующих норм в Законе о государственных услугах, значительная часть ЦГУ не оборудована пандусами и специализированными рабочими местами для граждан с нарушениями зрения или слуха, что было подтверждено мониторинговым исследованием Уполномоченного по правам человека Олий Мажлиса в 2022 году.⁸

Предложение: законодательно закрепить обязанность государства обеспечить не менее двух равноценных каналов получения каждой

⁸ Доклад Уполномоченного по правам человека Олий Мажлиса РУз о соблюдении прав граждан при получении государственных услуг. Ташкент, 2022. С. 34–37.

государственной услуги (электронного и очного), гарантировав при этом территориальную доступность очного канала (введение норматива максимальной удалённости ЦГУ от места проживания граждан).

4.3. Кейс 3: Споры об отказе в приёме документов — правовая неопределённость оснований

Практический кейс: Гражданин Р. трижды получал отказ в приёме документов на регистрацию права собственности на недвижимость в ЦГУ Учтепинского района г. Ташкента. Каждый раз сотрудник ЦГУ устно указывал на «неправильное оформление» одного из документов, не ссылаясь на конкретную норму законодательства. При обращении в административный суд выяснилось, что формально отказа в приёме документов не было — в базе данных числилось лишь уведомление о «необходимости доработки документов».

Данный кейс выявляет фундаментальную правовую проблему: отсутствие исчерпывающего законодательного перечня оснований для отказа в приёме документов в ЦГУ. Действующая редакция Закона о госуслугах содержит лишь общую норму о том, что перечень оснований для отказа устанавливается соответствующим административным регламентом, что предоставляет государственным органам чрезмерно широкие дискреционные полномочия и создаёт коррупциогенные риски.

Анализ материалов Агентства по развитию государственной службы (2022) показывает, что жалобы на неправомерный отказ в приёме документов в ЦГУ составляют 31% от общего числа обращений граждан по вопросам

государственных услуг, что косвенно подтверждает системный характер проблемы.⁹

Предложение: на уровне закона закрепить исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, единый для всех государственных услуг; ввести обязательную письменную форму любого отказа с указанием нормы законодательства; установить право заявителя обжаловать отказ непосредственно руководителю ЦГУ в упрощённом порядке (без обращения в суд).

4.4. Кейс 4: Проблема юридической ответственности ЦГУ за ошибки при оказании услуг

Практический кейс: Гражданин Н. получил в ЦГУ документ о постановке на учёт транспортного средства с ошибочно указанными техническими характеристиками (перепутаны данные двигателя). Исправление ошибки, допущенной сотрудником ЦГУ, заняло 4 месяца, в течение которых гражданин не мог пройти технический осмотр и был привлечён к административной ответственности за управление транспортным средством без действительного техосмотра. Требование о возмещении ущерба, включая административный штраф, было отклонено со ссылкой на то, что ЦГУ является лишь «посредником» и не несёт ответственности за последствия выданного документа.

Правовой анализ данного кейса обнажает принципиальный пробел в законодательстве: неурегулированность правовой природы ЦГУ и его ответственности. В действующем законодательстве ЦГУ квалифицируется как «уполномоченный орган», действующий от имени соответствующего

⁹ Агентство по развитию государственной службы РУз. Аналитический отчёт, 2023. С. 22.
SJIF: 5.051

государственного органа, однако механизм имущественной ответственности ЦГУ за причинённый гражданам ущерб прямо не предусмотрен. Статья 14 Закона о госуслугах упоминает право гражданина на возмещение вреда лишь в самом общем виде, отсылая к нормам гражданского законодательства.

Данная проблема имеет не только практическое, но и доктринальное значение: в литературе активно дискутируется вопрос о соотношении публично-правовой и гражданско-правовой ответственности государства за ненадлежащее оказание государственных услуг. Представляется, что оптимальным решением является принятие специального законодательного акта об ответственности государства за вред, причинённый при оказании государственных услуг, по образцу Закона Германии о государственной ответственности (Staatshaftungsgesetz).

5. СИСТЕМНЫЕ ПРАВОВЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

5.1. Проблема фрагментарности законодательства

Фундаментальной правовой проблемой является отсутствие кодифицированного административно-процедурного законодательства, которое системно урегулировало бы весь комплекс отношений, связанных с оказанием государственных услуг. Действующее законодательство представляет собой конгломерат разрозненных законов и подзаконных актов, нередко противоречащих друг другу. Закон о госуслугах 2014 года не является кодификационным актом и не претендует на исчерпывающее регулирование — он лишь закрепляет общие принципы, оставляя детальное регулирование на усмотрение отраслевых ведомств.

Решение: разработка и принятие Административно-процедурного кодекса Республики Узбекистан, содержащего единые стандарты оказания государственных услуг, порядок межведомственного взаимодействия, процедуры обжалования и механизмы ответственности. Опыт принятия Кодекса об административном судопроизводстве (№ЗРУ-458 от 25 января 2018 года) и Закона об административных процедурах (№ЗРУ-457 от 8 января 2018 года, вступил в силу с 1 января 2019 года) создаёт для этого надлежащую правовую почву.

5.2. Проблема межведомственного взаимодействия

Принцип «одного окна» предполагает, что все необходимые для оказания услуги сведения ЦГУ запрашивает у государственных органов самостоятельно. На практике межведомственное электронное взаимодействие в Узбекистане реализовано лишь частично: по данным Министерства цифрового развития, в 2023 году лишь около 40% государственных услуг обеспечено полноценным межведомственным информационным обменом в режиме реального времени. В остальных случаях сотрудники ЦГУ вынуждены либо направлять бумажные запросы, либо перекладывать бремя сбора справок на заявителя.¹⁰

Правовой аспект проблемы: отсутствие законодательно закреплённой обязанности государственных органов предоставлять сведения из своих информационных систем иным органам и ЦГУ в режиме реального времени и в машиночитаемом формате. Действующий Закон об электронном правительстве содержит соответствующие нормы, однако механизм их принудительного исполнения не разработан.

¹⁰ Министерство цифрового развития РУз. Отчёт о состоянии цифровизации государственных услуг. Ташкент, 2023. С. 7.
SJIF: 5.051

5.3. Проблема доступности для уязвимых групп населения

По данным Агентства статистики, свыше 30% населения Республики Узбекистан проживает в сельской местности, значительная часть которой остаётся за пределами зоны охвата ЦГУ. Социологические исследования фиксируют существенный разрыв в уровне цифровой грамотности между городским и сельским населением, а также между возрастными группами.

Законодательный ответ на данную проблему в Узбекистане явно недостаточен. В отличие от Казахстана, где территориальные стандарты доступности ЦГУ закреплены подзаконным актом (максимальное расстояние до ближайшего центра не должно превышать 50 км), в Узбекистане аналогичных нормативных требований не установлено.¹¹

Проведённое исследование позволяет сформулировать следующие основные выводы.

Во-первых, принцип «одного окна» закреплён в законодательстве Республики Узбекистан, однако его правовое регулирование носит фрагментарный, несистематизированный характер, не обеспечивающий последовательной реализации данного принципа на практике. Анализ четырёх практических кейсов наглядно демонстрирует, что формальное провозглашение принципа в законе не гарантирует его содержательного воплощения в административной практике.

Во-вторых, сравнительно-правовой анализ международного опыта (Эстония, Сингапур, Казахстан) показывает, что эффективность модели «одного окна» определяется не столько организационными решениями, сколько качеством правовой базы: законодательным закреплением принципа

¹¹ OECD. Digital Government in Kazakhstan: Staying on the Cutting Edge. Paris: OECD Publishing, 2023. P. 44.
SJIF: 5.051

«once-only», исчерпывающим регулированием межведомственного взаимодействия, надлежащими механизмами ответственности государственных органов.

В-третьих, ключевым направлением совершенствования законодательства Узбекистана в данной сфере является разработка Административно-процедурного кодекса, который систематизирует нормативную базу, закрепит единые стандарты оказания государственных услуг и создаст действенные правовые механизмы защиты прав граждан при их получении. Параллельно необходимо принятие специального закона об ответственности государства за вред, причинённый при оказании государственных услуг.¹²

В-четвёртых, дальнейшее развитие принципа «одного окна» предполагает переход к модели «проактивного государства», в которой государственные органы самостоятельно инициируют оказание услуг при наступлении соответствующих юридических фактов. Правовое закрепление данной модели потребует существенного пересмотра действующего законодательства о персональных данных и электронном правительстве.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Республики Узбекистан (в редакции 2023 года). — Ташкент: Адолат, 2023.

¹²Хакимов М.Х. Административно-правовое регулирование государственных услуг в Республике Узбекистан. Ташкент: ТГЮУ, 2021. С. 112.

2. Закон Республики Узбекистан «О государственных услугах» от 11 ноября 2014 года №ЗРУ-378 // Собрание законодательства Республики Узбекистан. — 2014. — №45. — Ст. 556.

3. Закон Республики Узбекистан «Об электронном правительстве» от 13 июня 2022 года №ЗРУ-773.

4. Указ Президента Республики Узбекистан «Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан — 2030»» от 5 октября 2020 года №УП-6079.

5. Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года №88-V.

6. Government Technology Agency Act, Singapore, 2016.

Монографии и научные статьи

7. Mardiste P., Duenas-Cid D. The Estonian One-Stop-Shop: From Administrative Modernization to Digital Democracy // Government Information Quarterly. — 2022. — Vol. 39. — №4.

8. Wimmer M.A. Integrated Service Modelling for Online One-Stop Government // Electronic Markets. — 2002. — Vol. 12. — №3. — P. 149–156.

9. Papadopoulos G., Stamati T. One-Stop-Government: A Review of the Literature // Transforming Government: People, Process and Policy. — 2021. — Vol. 15. — №1.

10. Хакимов М.Х. Административно-правовое регулирование государственных услуг в Республике Узбекистан: проблемы теории и практики. — Ташкент: ТГЮУ, 2021. — 280 с.

11. Юсупова Н.А. Электронное правительство как инструмент административной реформы в странах СНГ: сравнительно-правовой анализ // Государство и право. — 2022. — №3. — С. 45–58.

12. Ceidorff R. Digital Government Transformation in Central Asia: Lessons from Kazakhstan and Uzbekistan // Asian Journal of Public Administration. — 2023. — Vol. 45. — №2. — P. 112–134.

Официальные доклады и статистика

13. United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. — New York: United Nations, 2022. — 236 p.

14. Доклад Уполномоченного по правам человека Олий Мажлиса Республики Узбекистан о соблюдении прав граждан при получении государственных услуг. — Ташкент, 2022.

15. Агентство по развитию государственной службы Республики Узбекистан. Аналитический отчёт о качестве оказания государственных услуг населению за 2022–2023 годы. — Ташкент, 2023.

16. OECD. Digital Government in Kazakhstan: Staying on the Cutting Edge. — Paris: OECD Publishing, 2023.