

"MY.GOV.UZ VA DXM INTEGRATSIYASI: FUQAROLAR UCHUN QANDAY YANGI IMKONIYATLAR OCHILMOQDA?"

Qibray tuman Davlat xizmatlari markazi

Davlat ro'yxatidan o'tkazish va ruxsat beruvchi hujjatlarni
rasmiylashtirish xizmatlarini ko'rsatish sho'basi mutaxassisi

Akbar Jurayev Abdushukur o'g'li

Annotatsiya: Mazkur maqolada O'zbekistonda davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimining raqamli transformatsiyasi, xususan, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) va Davlat xizmatlari markazlarining zamonaviy faoliyati tahlil qilinadi. Unda davlat xizmatlarini ko'rsatishda elektron va an'anaviy xizmat kanallarining o'zaro uyg'unligi, idoralararo elektron hamkorlik, ma'lumotlar almashinuvi, raqamli identifikatsiya, kompozit va proaktiv davlat xizmatlarining rivojlanishi yoritiladi. Shuningdek, fuqarolarning davlat xizmatlaridan foydalanish jarayonida ortiqcha hujjat va ma'lumotlarni taqdim etish zaruratini kamaytirish, xizmatlarni tezkor va qulay shaklda ko'rsatish hamda davlat organlari faoliyatining samaradorligini oshirishda raqamli texnologiyalarning ahamiyati ko'rib chiqiladi. Maqolada davlat xizmatlarining kelgusidagi rivojlanish istiqbollari va fuqaroga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish modelini takomillashtirish masalalariga ham e'tibor qaratilgan.

Kalit so'zlar: davlat xizmatlari, raqamli transformatsiya, my.gov.uz, Davlat xizmatlari markazi, elektron hukumat, idoralararo integratsiya, raqamli identifikatsiya, OneID, kompozit xizmatlar, proaktiv xizmatlar.

АННОТАЦИЯ

В статье рассматривается цифровая трансформация системы предоставления государственных услуг в Узбекистане, в частности современная деятельность Единого портала интерактивных государственных услуг (my.gov.uz) и Центров государственных услуг. Анализируются взаимосвязь электронных и традиционных каналов предоставления государственных услуг, межведомственное электронное взаимодействие, обмен данными, цифровая идентификация, а также развитие композитных и проактивных государственных услуг. Особое внимание уделяется сокращению необходимости предоставления гражданами документов и сведений, которые уже имеются в государственных информационных системах, повышению оперативности и удобства получения услуг, а также роли цифровых технологий в повышении эффективности деятельности государственных органов. Кроме того, рассматриваются перспективы дальнейшего развития государственных услуг и совершенствования ориентированной на граждан модели их предоставления.

Ключевые слова: государственные услуги, цифровая трансформация, my.gov.uz, Центр государственных услуг, электронное правительство, межведомственная интеграция, цифровая идентификация, OneID, композитные услуги, проактивные услуги.

ABSTRACT

This article examines the digital transformation of the public service delivery system in Uzbekistan, with particular attention to the modern functioning of the Unified Interactive Public Services Portal (my.gov.uz) and Public Service Centers. It analyzes the integration of electronic and traditional channels for delivering public services, interagency electronic cooperation, data exchange, digital identification, and the development of composite and proactive public services. Particular attention is paid to reducing the need for citizens to submit documents and information that are already available in government information systems, improving the accessibility and efficiency of public services, and enhancing the effectiveness of public administration through digital technologies. The article also considers the prospects for further development of public services and the improvement of a citizen-oriented service delivery model.

Keywords: public services, digital transformation, my.gov.uz, Public Service Centers, e-government, interagency integration, digital identification, OneID, composite services, proactive services.

Bugungi kunda davlat xizmatlarini raqamlashtirish faqat ayrim xizmatlarni internet orqali ko'rsatish bilan cheklanib qolmay, fuqaro va davlat o'rtasidagi munosabatlarning butun mexanizmini qayta tashkil etish jarayoniga aylanmoqda. Bunda asosiy e'tibor xizmatni qaysi idora ko'rsatishiga emas, balki fuqaro undan qanchalik tez, qulay va ortiqcha byurokratik to'siqlarsiz foydalanishi mumkinligiga qaratilmoqda.

O'zbekistonda ushbu jarayonning muhim tarkibiy qismlaridan biri — Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali, ya'ni my.gov.uz, hamda Davlat SJIF:5.219

xizmatlari markazlari (DXM) faoliyatining yagona raqamli tizim asosida rivojlantirilishidir. Amalda ular fuqaroga xizmat ko'rsatishning ikki xil shakli — onlayn va oflayn kanali bo'lib, ularning ortida yagona axborot almashinuvi va davlat xizmatlarini ko'rsatish infratuzilmasi shakllanmoqda. Bu jarayonning ko'lami raqamlarda ham ko'rinadi. My.gov.uz portalida elektron davlat xizmatlari soni 2024-yildagi 525 tadan 2025-yilda 800 taga, 2026-yilda esa 905 taga yetgan. Shu bilan birga, 2025-yil 8-sentabrdagi PF-157-son Farmon bilan 2028-yilgacha YIDXP va Davlat xizmatlari markazlari orqali ko'rsatiladigan davlat xizmatlari sonini 900 taga yetkazish maqsadi belgilangan.

Biroq raqamlashtirishning mazmuni xizmatlar sonining ko'payishidagina iborat emas. Muhim o'zgarish shundaki, davlat organlarining axborot tizimlari o'zaro integratsiyalashib, fuqaro ilgari o'zi yig'ib kelgan ma'lumotlarning bir qismini endilikda davlat tizimlari o'rtasidagi elektron almashinuv orqali olish imkoniyati paydo bo'lmoqda. Idoralararo integratsiyalashuv platformasi davlat axborot tizimlari o'rtasida ma'lumot almashish, markaziy ma'lumotlar bazalaridan foydalanish va bunday foydalanishni tartibga solish imkonini beradi.

Mazkur yondashuvning huquqiy asoslari ham bosqichma-bosqich mustahkamlanmoqda. Xususan, PF-157-son Farmonda davlat xizmatlarini ko'rsatishda talab qilinadigan hujjatlar sonini qisqartirish, jarayonlarni soddalashtirish va tezlashtirish, shuningdek davlat xizmatlari infratuzilmasini takomillashtirish alohida yo'nalish sifatida belgilangan. Farmonda Davlat xizmatlari markazlariga YIDXPda mavjud barcha davlat xizmatlarini ko'rsatish uchun zarur texnik imkoniyatlarni yaratish ham nazarda tutilgan.

Demak, yangi bosqichning asosiy mazmunini bitta tamoyil bilan ifodalash mumkin: fuqaro davlat xizmatini olish uchun davlat tizimlari oʻrtasida maʼlumot tashuvchi vositaga aylanmasligi kerak. Fuqaro zarur xizmatni tanlaydi, ariza beradi, qolgan jarayonlarning imkon qadar katta qismi esa integratsiyalashgan axborot tizimlari orqali amalga oshiriladi.

Shu jihatdan, my.gov.uz va DXM integratsiyasi oddiy texnik bogʻlanish emas. Bu — davlat xizmatlarini koʻrsatish modelining “fuqaro hujjatlarni yigʻadi va idoralar boʻylab harakatlanadi” degan yondashuvdan “davlatning oʻzi mavjud maʼlumotlardan foydalanib xizmatni tashkil etadi” degan modelga bosqichma-bosqich oʻtishidir. Davlat xizmatlarini raqamlashtirish jarayonida my.gov.uz va Davlat xizmatlari markazlarini bir-biridan alohida tizim sifatida qarash tobora oʻz ahamiyatini yoʻqotmoqda. Chunki fuqaro uchun qaysi kanaldan foydalanishidan qatʼi nazar, xizmatning mazmuni, unga qoʻyiladigan talablar va xizmatni koʻrsatish jarayoni imkon qadar yagona standartlarga asoslanishi kerak. YIDXPning oʻzi ham vazirlik va idoralar tomonidan koʻrsatiladigan elektron xizmatlardan foydalanishning yagona nuqtasi sifatida belgilangan.

Amaliy jihatdan bu ikki xil imkoniyatni anglatadi. Raqamli koʻnikmaga ega fuqaro xizmatdan uyidan chiqmagan holda my.gov.uz orqali foydalanishi mumkin. Bunda elektron soʻrovnoma toʻldiriladi va ariza yuboriladi. Raqamli xizmatlardan foydalanishda qiyinchilikka duch keladigan yoki masalasini mutaxassis koʻmagida hal qilishni istaydigan fuqaro esa DXMga murojaat qiladi. Zamonaviy DXMlarda nafaqat mutaxassis yordamida xizmat olish, balki kompyuter va internet bilan jihozlangan oʻz-oʻziga xizmat koʻrsatish joylari orqali YIDXPdan mustaqil foydalanish imkoniyati ham yaratilgan.

Shu sababli DXMning vazifasi ham asta-sekin an'anaviy "hujjat qabul qiluvchi maskan" tushunchasidan kengayib bormoqda. Fuqaro DXMga kelganida uning arizasini qabul qilish bilan bir qatorda, elektron davlat xizmatlaridan foydalanishiga ko'maklashish, zarur axborotni raqamli tizimlar orqali olish va xizmat ko'rsatish jarayonini elektron shaklda tashkil etish muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Bu yondashuvning huquqiy asoslari PF-157-son Farmonda ham o'z ifodasini topgan. Mazkur hujjatda Davlat xizmatlari markazlariga YIDXPda mavjud barcha davlat xizmatlarini ko'rsatish uchun zarur texnik imkoniyatlarni yaratish vazifasi belgilangan. Shuningdek, 2028-yilgacha YIDXP va DXMlar orqali ko'rsatiladigan xizmatlar sonini 900 taga yetkazish maqsadi qo'yilgan.

Bundan tashqari, amaldagi tartibga ko'ra, davlat xizmatlarining ayrim turlari DXM va YIDXP orqali ko'rsatiladi hamda DXM bilan vakolatli organ o'rtasidagi axborot almashinuvi idoralararo elektron o'zaro bog'lanish orqali amalga oshiriladi. Bu esa fuqaroning arizasi DXMda qabul qilinganidan keyingi jarayonlarning ham elektron shaklda davom etishiga huquqiy va texnik zamin yaratadi.

Natijada fuqaro uchun "DXMga borish" va "my.gov.uzdan foydalanish" bir-birini istisno qiladigan ikki xil yo'l emas, balki bir davlat xizmatlari tizimining turli foydalanish kanallariga aylanmoqda. Masalan, fuqaro xizmatni mustaqil ravishda portal orqali olishi, zarur hollarda DXM mutaxassisidan foydalanishi yoki markazdagi o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish hududida elektron ariza topshirishi mumkin. Muhimi, xizmatning qaysi kanalda boshlanganidan ko'ra, uning keyingi

bosqichlarida davlat axborot tizimlari oʻrtasidagi elektron hamkorlikning ishlashi hisoblanadi.

Shunday qilib, integratsiyaning asosiy natijasi faqat fuqaroga “onlayn xizmat” taqdim etish emas. Uning mohiyati xizmat koʻrsatishning turli kanallarini bir-biriga bogʻlash, fuqaro uchun yagona standart va imkoniyatlarni shakllantirish hamda davlat organlari oʻrtasidagi maʼlumot almashinuvini xizmat koʻrsatish jarayonining ichki mexanizmiga aylantirishdan iborat.

Davlat xizmatlarini raqamlashtirishning eng muhim jihatlaridan biri — fuqaro zimmasidagi ortiqcha hujjatbozlikni kamaytirishdir. Ilgari biror davlat xizmatidan foydalanish jarayonida fuqaro turli idoralardan maʼlumotnoma va tasdiqlovchi hujjatlarni yigʻib, ularni boshqa davlat organiga taqdim etishi talab etilgan holatlar mavjud edi. Bunday yondashuvda fuqaro aslida davlat organlari oʻrtasidagi maʼlumot almashinuvining vositachisiga aylanib qolardi. Bugungi raqamli davlat xizmatlari tizimida esa asosiy tamoyil oʻzgarib bormoqda: davlat organida mavjud boʻlgan maʼlumotni fuqaro qayta olib kelmasligi kerak.

Bu yondashuvning texnik asosi “Elektron hukumat” tizimining Idoralararo integratsiyalashuv platformasi hisoblanadi. Amaldagi tartibga koʻra, mazkur platforma elektron davlat xizmatlarini koʻrsatish va idoralararo elektron hamkorlikni tashkil etish doirasida axborot tizimlari hamda resurslarini integratsiyalash uchun moʻljallangan apparat-dasturiy vositalar majmuasidir.

Idoralararo integratsiyaning mohiyati shundaki, fuqaro bir davlat xizmatiga murojaat qilganida, ushbu xizmatni koʻrsatish uchun zarur boʻlgan va boshqa davlat organlarida mavjud maʼlumotlar tegishli axborot tizimlari orqali elektron shaklda olinadi. Masalan, shaxsga oid maʼlumotlar, mulk, transport vositasi, soliq, SJIF:5.219

mehnat yoki boshqa sohalarga tegishli ma'lumotlar tegishli axborot tizimlaridan elektron so'rov asosida olinishi mumkin. Natijada fuqaroning bir idoradan ikkinchi idoraga borib, bir xil ma'lumotni qayta-qayta taqdim etish zarurati kamayadi.

O'zbekiston Respublikasining amaldagi davlat xizmatlari tizimida Davlat xizmatlari markazlari bilan vakolatli organlar o'rtasidagi axborot almashinuvi ham elektron idoralararo o'zaro bog'lanish asosida amalga oshirilishi belgilangan. Bu esa "yagona darcha" tamoyilining mazmunini faqat fuqaroning hujjat topshiradigan joyini bitta qilish bilan cheklab qo'ymasdan, davlat organlarining o'zaro ishlash jarayonini ham raqamlashtirishni anglatadi.

Shu nuqtayi nazardan, Davlat xizmatlari markazining vazifasi ham o'zgarib bormoqda. Markaz xodimi fuqaroning qo'lidagi hujjatlarni boshqa idoraga yetkazuvchi vositachi emas, balki davlat xizmatini yagona nuqta orqali olish imkonini ta'minlovchi xizmat ko'rsatish subyekti sifatida faoliyat yuritadi. My.gov.uz ma'lumotlarida ham DXMlarning asosiy vazifalari qatorida idoralararo hamkorlikni, avvalo, davlat xizmatlarini ko'rsatish uchun zarur hujjat va axborotlarni tezkor olishni ta'minlovchi elektron hamkorlikni amalga oshirish belgilangan.

Bunda davlat organlari o'rtasidagi elektron ma'lumot almashinuvi alohida tartib va texnik talablar asosida amalga oshiriladi. 2022-yil 20-sentabrdagi 516-son qaror bilan Idoralararo integratsiyalashuv platformasi orqali davlat organlari va tashkilotlarining elektron hamkorligi hamda axborot almashinuvi tartibi belgilangan. Mazkur platformaga ma'lumot taqdim etuvchi davlat organlari o'z axborot tizimlarini platformaga ulash orqali tegishli ma'lumotlarni taqdim etadi. Bu tizim davlat xizmatlarining tezkorligi bilan bir qatorda, boshqaruv

SJIF:5.219

samaradorligiga ham ta'sir ko'rsatadi. Chunki bir xil ma'lumotni turli idoralarda qayta shakllantirish yoki qog'oz ko'rinishida bir necha marotaba talab qilish o'rniga, ma'lumotning tegishli manbadan elektron tarzda olinishi ta'minlanadi. 2026-yilda Yagona portal faoliyati haqida e'lon qilingan ma'lumotlarda ham OneID va Idoralararo integratsiyalashuv platformasi davlat xizmatlari raqamli infratuzilmasining muhim qismlari sifatida qayd etilib, tizimlararo integratsiya natijasida idoralar o'rtasidagi ma'lumot almashinuvi avtomatlashtirilayotgani va ortiqcha qog'ozbozlik kamaytirilayotgani ta'kidlangan.

Idoralararo integratsiyaning amaliy natijasini davlat xizmatlarining yangi shakllarida ham ko'rish mumkin. Masalan, ayrim xizmatlarda ariza beruvchidan boshqa davlat organida mavjud bo'lgan ma'lumotni alohida ma'lumotnoma sifatida olib kelish talab qilinmaydi. Bu esa xizmat ko'rsatish jarayonini qisqartirib, fuqaroning vaqtini tejash bilan birga, ma'lumotlarning elektron manbadan olinishi orqali jarayonni yanada tizimli tashkil etish imkonini beradi.

Bundan tashqari, idoralararo integratsiya faqat bugungi xizmatlarni elektron shaklga o'tkazish vositasi emas. U davlat xizmatlarini keyingi bosqichda kompozit va proaktiv shaklga o'tkazish uchun zarur infratuzilmani ham yaratadi. Chunki bir nechta idoralardagi ma'lumotlar va xizmatlar o'zaro bog'lanmaguncha, fuqaro uchun bir nechta alohida jarayonni bitta xizmatga birlashtirish yoki davlat xizmatini fuqaroning alohida murojaatisiz boshlash imkoniyati cheklangan bo'ladi.

Shunday qilib, idoralararo integratsiya davlat xizmatlarini raqamlashtirishning "ko'rinmas", ammo eng muhim qatlamlaridan biridir. Fuqaro uchun ekranda faqat bitta ariza yoki bitta xizmat ko'rinishi mumkin, biroq uning ortida bir nechta davlat axborot tizimlarining o'zaro elektron hamkorligi amalga

SJIF:5.219

oshadi. Natijada davlat xizmatining markaziga hujjat emas, fuqaro qo'yiladi: davlat organlarida mavjud ma'lumotni fuqaroning o'zi tashib yurishi emas, balki davlat tizimlarining o'zaro ma'lumot almashishi asosiy mexanizmga aylanadi.

Xulosa qilib aytganda, bugungi kunda davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimida amalga oshirilayotgan raqamli transformatsiya davlat va fuqaro o'rtasidagi munosabatlarning mazmunini bosqichma-bosqich o'zgartirmoqda. Mazkur jarayonning asosiy maqsadi xizmatlarni shunchaki elektron shaklga o'tkazish emas, balki ularni fuqaro uchun tezkor, qulay, shaffof va ortiqcha ma'muriy to'siqlardan xoli tarzda tashkil etishdan iborat. Yagona portalning vazifasi ham davlat xizmatlaridan foydalanish uchun yagona elektron nuqtani shakllantirishga qaratilgan.

Bugungi tizimda my.gov.uz va Davlat xizmatlari markazlari bir-birini to'ldiruvchi ikki asosiy kanal sifatida namoyon bo'lmoqda. Fuqaro xizmatdan masofadan turib elektron shaklda foydalanishi yoki zarur hollarda DXMga murojaat qilishi mumkin. Shu bilan birga, xizmatning qaysi kanaldan olinayotganidan qat'i nazar, uning ortida yagona davlat xizmatlari infratuzilmasi, axborot tizimlari va idoralararo elektron hamkorlik mexanizmlari ishlaydi.

Ayniqsa, idoralararo integratsiyaning rivojlanishi davlat xizmatlarini ko'rsatishning yangi modelini shakllantirmoqda. Davlat organlarida mavjud bo'lgan ma'lumotlarni fuqaroning o'zi bir idoradan ikkinchi idoraga olib borishi o'rniga, tegishli axborot tizimlarining o'zaro elektron ma'lumot almashinuvi ta'minlanmoqda. 2026-yilgi rasmiy ma'lumotlarda ham OneID va Idoralararo integratsiyalashuv platformasi raqamli davlat xizmatlarining muhim infratuzilmasi sifatida qayd etilgan.

Raqamlashtirish ko‘lami ham yildan yilga kengayib bormoqda. 2026-yil avgust oyida Yagona portalda elektron davlat xizmatlari soni 905 taga yetgani ma’lum qilingan. Rasmiy ma’lumotlarga ko‘ra, bu ko‘rsatkich 2024-yilda 525 ta, 2025-yilda esa 800 ta bo‘lgan. Bu jarayon davlat xizmatlarining tobora katta qismini raqamli muhitga o‘tkazish bilan birga, fuqaroning davlat organlari bilan munosabatlarini ham yangi shaklga olib kelayotganini ko‘rsatadi.

Keyingi bosqichda esa asosiy e’tibor xizmatlar sonini ko‘paytirish bilangina cheklanmasdan, ularning sifatini, o‘zaro integratsiyasini va foydalanish qulayligini oshirishga qaratilishi muhim. Xususan, kompozit va proaktiv xizmatlarni rivojlantirish, raqamli identifikatsiyadan foydalanish, ma’lumotlarni avtomatik almashish, elektron hujjatlarning amaliy qo‘llanishini kengaytirish davlat xizmatlarining yangi modelini shakllantiradi. 2026-yilda qabul qilingan PQ–265-son qaror asosida Yagona portalda yangi xizmatlarni joriy etish va fuqarolar uchun qo‘shimcha raqamli imkoniyatlar yaratish nazarda tutilgani ham ushbu yo‘nalish davom etayotganini ko‘rsatadi.

Shu ma’noda, zamonaviy davlat xizmatlarining asosiy mezonlari faqat xizmatning elektron shaklda mavjudligi emas. Muhim jihat — fuqaro davlat organlari faoliyatining ichki tashkiliy jarayonlarini his qilmasdan, o‘z masalasini imkon qadar tez, tushunarli va ortiqcha hujjatlarsiz hal qila olishi. Davlat organlari uchun esa raqamlashtirish ma’lumotlarning ishonchliligi, jarayonlarning shaffofligi va boshqaruv samaradorligini oshirishga xizmat qilishi kerak.

Demak, davlat xizmatlarining raqamli transformatsiyasi “fuqaro idoraga boradi” degan yondashuvdan “davlat xizmati fuqaro uchun qulay shaklda tashkil etiladi” degan yondashuvga o‘tishni anglatadi. Ushbu jarayonda my.gov.uz, SJIF:5.219

DXMlar, OneID va idoralararo integratsiya mexanizmlari yagona tizimning o‘zaro bog‘langan elementlari sifatida faoliyat yuritadi. Pirovardida esa raqamli davlat xizmatlarining samaradorligi texnologiyaning o‘zi bilan emas, balki ushbu texnologiyalar orqali insonning vaqti, huquqlari va manfaatlariga qanchalik qulay sharoit yaratilayotgani bilan namoyon bo‘ladi.

FOYDALANILGAN MANBALAR

1. O‘zbekiston Respublikasining 2015-yil 9-dekabrdagi O‘RQ–395-son “Elektron hukumat to‘g‘risida”gi Qonuni.
2. O‘zbekiston Respublikasining 2018-yil 8-yanvardagi O‘RQ–457-son “Ma’muriy tartib-taomillar to‘g‘risida”gi Qonuni.
3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 12-dekabrdagi PF–5278-son “Aholiga davlat xizmatlari ko‘rsatishning milliy tizimini tubdan isloh qilish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni.
4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 12-dekabrdagi PQ–3430-son “O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat xizmatlari agentligi faoliyatini tashkil etish to‘g‘risida”gi qarori.
5. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 20-oktabrdagi 353-son “Davlat elektron xizmatlari ko‘rsatish sifatini baholash metodikasini tasdiqlash to‘g‘risida”gi qarori.
6. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2022-yil 20-sentabrdagi 516-son qarori bilan tasdiqlangan “Elektron hukumat” idoralararo integratsiyalashuv platformasi orqali davlat organlari va tashkilotlarining elektron hamkorligi hamda axborot almashinuvi tartibi.



7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2026-yil 15-iyuldagi PQ–265-son “Aholiga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlarini takomillashtirish hamda fuqarolar uchun qo‘shimcha qulayliklar yaratish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori.

8. O‘zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali — my.gov.uz