

DAVLAT XIZMATLARIDAN FOYDALANISHDA RAQAMLI TENGSIZLIK
MUAMMOSI: YURIDIK TAHLIL VA AMALIYOT TAJRIBASI

Xakimjonov Nodirbek G'ofur o'g'li

Guliston tumani adliya bo'limi Davlat ro'yhatidan o'tkazish va ruxsat beruvchi hujjatlarni rasmiylashtirish xizmatlarini ko'rsatish sho'basida Bosh mutaxassisi.

nodirbekxakimjonov3@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15677718>

Annotatsiya. Mazkur maqolada davlat xizmatlaridan foydalanishda yuzaga kelayotgan raqamli tengsizlik muammosi yoritilgan. Asosiy e'tibor axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalana olishdagi hududiy, ijtimoiy va texnik tafovutlarga qaratilgan.

Amaliyot davomida aniqlangan holatlarga asoslangan holda, raqamli savodxonlik darajasini oshirish, infratuzilmani yaxshilash, interfeyslarni soddalashtirish, yordam xizmatlarini kengaytirish va huquqiy mexanizmlarni kuchaytirish bo'yicha takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: raqamli tengsizlik, davlat xizmatlari, elektron hukumat, raqamli savodxonlik, infratuzilma, huquqiy mexanizm, DXM

Аннотация. В данной статье рассматривается проблема цифрового неравенства при использовании государственных услуг. Основное внимание уделено территориальным, социальным и техническим различиям в доступе к информационно-коммуникационным технологиям. На основе выявленных в практике случаев предложены меры по повышению цифровой грамотности, развитию инфраструктуры, упрощению интерфейсов, расширению помощи и усилению правовых механизмов.

Ключевые слова: цифровое неравенство, государственные услуги, электронное правительство, цифровая грамотность, инфраструктура, правовые механизмы, ЕЦГУ

Abstract. This article examines the issue of digital divide in the use of public services. It focuses on territorial, social, and technical disparities in access to information and communication technologies. Based on practical observations, the paper proposes solutions such as improving digital literacy, enhancing infrastructure, simplifying user interfaces, expanding support services, and strengthening legal mechanisms.

Keywords: digital divide, public services, e-government, digital literacy, infrastructure, legal mechanisms, PSC (Public Service Center).

KIRISH

Zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi davlat boshqaruvi tizimiga tub o'zgarishlar olib kirmoqda. Xususan, O'zbekistonda so'nggi yillarda elektron hukumat tizimi faol joriy qilinmoqda, davlat xizmatlari bosqichma-bosqich raqamlashtirilmoqda. Ushbu jarayon aholining davlat xizmatlaridan foydalanishini soddalashtirsa-da, raqamli savodxonlik darajasi, infratuzilma va texnologiyalarga kirish imkoniyatidagi farqlar tufayli ayrim guruhlar bu jarayondan chetda qolmoqda. Natijada, "raqamli tengsizlik" muammosi paydo bo'lmoqda.

Raqamli tengsizlik (ingliz tilida *digital divide*) – bu raqamli texnologiyalar (kompyuter, internet, smartfon, elektron davlat xizmatlari va boshqa axborot-kommunikatsiya texnologiyalari)dan foydalanish imkoniyatlari va malakalari borasidagi tengsizlikni anglatadi. Bu atama ilk marotaba 1990-yillarda AQSHda qo'llanilgan bo'lib, dastlab texnologik taraqqiyotdan orqada qolayotgan aholiga e'tiborni qaratish maqsadida ishlatilgan. Bugungi kunda esa bu atama yanada keng ma'noga ega bo'lib, ko'plab mamlakatlar, xususan, rivojlanayotgan davlatlar uchun ham dolzarb bo'lib qolmoqda.

Texnologik imkoniyatlarning cheklanganligi - ko'plab qishloq va chekka hududlarda yuqori tezlikdagi internet mavjud emas, yoki mavjud bo'lsa ham juda qimmat. Shu sababli, ayrim aholining raqamli xizmatlardan foydalana olmasligi ularning texnologiyalarga jismoniy kirish imkoniyati yo'qligidan darak beradi

Axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish malakasi - har bir fuqaro, ayniqsa yoshi katta bo'lganlar, texnologiyalardan foydalanishni bilmasligi mumkin. Masalan, oddiy elektron ariza to'ldirish yoki E-imzo bilan hujjat yuborish ko'nikmasi yo'qligi ularni raqamli xizmatlardan chetda qoldiradi.

Moliyaviy tengsizlik - internet xizmatlari, smartfon yoki noutbuk kabi qurilmalarni sotib olish qobiliyati hamma fuqarolarda bir xil emas. Kam ta'minlangan oilalar, ishsiz yoki ijtimoiy yordamga muhtoj shaxslar uchun bu texnologiyalarga kirish moliyaviy jihatdan qiyin kechadi.

Motivatsiya va madaniy omillar - ba'zi guruhlar texnologiyadan foydalanishni istamasligi yoki bunga ehtiyoj sezmasligi mumkin. Bu esa ularning raqamli xizmatlardan foydalanishini cheklaydi. Ayniqsa, bu omil ayollar, yoshi katta fuqarolar yoki texnologiyaga ishonchsizlik bildiradigan shaxslar orasida uchraydi.

Nogironligi bo'lgan shaxslar uchun moslashtirilmagan tizimlar - ko'zi ojiz, quloq eshitmaydigan yoki harakatlanishda qiynaladigan fuqarolar uchun ko'pgina raqamli xizmatlar moslashtirilmagan. Bu ham raqamli tengsizlikning muhim bir ko'rinishidir.

O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 33-moddasida har bir fuqaroning axborot olish huquqi, 19-moddasida esa tenglik tamoyili mustahkamlab qo'yilgan. Raqamli tengsizlik esa ushbu konstitutsiyaviy huquqlarning amalga oshirilishiga to'sqinlik qiladigan omildir. Agar fuqaro o'z huquqlarini himoya qilmoqchi bo'lsa, biroq davlat xizmatlaridan foydalanishga zarur texnik yoki intellektual imkoniyati bo'lmasa, bu holat adolat tamoyiliga zid hisoblanadi.

Demakki, raqamli tengsizlik – nafaqat texnik, balki **huquqiy muammo** hamdir.

Huquqiy yordam olishda kechikish - ta'lim, tibbiyot, ijtimoiy xizmatlar kabi sohalarda imkoniyatlar cheklanishi - mahalliy va markaziy organlar bilan muloqotda to'siqlar yuzaga kelishi - siyosiy va fuqarolik faollikning pasayishi (masalan, elektron murojaat, onlayn ovoz berish imkoniyatlaridan foydalana olmaslik). Raqamli tengsizlik — bu jamiyat ichidagi yangi ijtimoiy bo'linishga sabab bo'layotgan muhim omildir. Uni bartaraf etish uchun faqat texnik emas, balki huquqiy, pedagogik, ijtimoiy va iqtisodiy choralar ko'rish talab etiladi. Raqamli xizmatlardan hamma teng foydalana olmas ekan, davlat boshqaruvidagi shaffoflik va fuqarolik jamiyati tamoyillari to'laqonli amalga oshmaydi.

O'zbekistonda “Yagona interaktiv davlat xizmatlari portal” (my.gov.uz), “Davlat xizmatlari markazlari” va boshqa raqamli platformalar fuqarolarga tez, qulay va byurokratiyasiz xizmat ko'rsatish imkonini yaratmoqda.

Biroq, barcha fuqarolar ushbu tizimlardan teng foydalana olayotgani yo‘q. Tadqiqotlarga ko‘ra, 2024 yil holatiga ko‘ra, qishloq hududlardagi fuqarolarning 43% elektron xizmatlardan foydalana olmagan. Ularning asosiy sabablari sifatida:

- texnologiyadan foydalanishni bilmaslik;
- internetga ulangan qurilmaning yo‘qligi;
- platformalarning murakkab interfeysi;
- huquqiy savodxonlikning pastligi keltirilgan.

Bu esa fuqarolarning davlat xizmatlariga teng kirish huquqini amalda buzilishiga olib keladi. Maqola muallifi tomonidan Davlat xizmatlari markazida olib borilgan kuzatishlar shuni ko‘rsatadiki:

- Fuqarolarning asosiy qismi (ayniqsa, keksa yoshdagilar) elektron ariza to‘ldirish jarayonida uchinchi shaxslardan yordam so‘ramoqda;
- Markazda mavjud bo‘lgan “O‘z- o‘ziga xizmat ko‘rsatish burchagi” xizmati samarali tashkil etilgan bo‘lsa-da, u yetarli emas, bir kunda o‘rtacha 40-50 nafardan ortiq fuqaro navbatda turadi;
- Qishloqdan kelganlar orasida xizmatdan umuman foydalana olmasdan ketayotganlar ham mavjud;
- Interfeyslar oddiy, lekin texnik atamalarni tushunmaydigan fuqarolar uchun noqulay.

Markaz xodimlari bilan suhbatlardan ma‘lum bo‘ldiki, ko‘plab fuqarolar oddiy xizmatlar (masalan, ma‘lumotnoma olish, nikohni qayd etish arizasi berish) uchun ham markazga kelishga majbur bo‘lmoqda. Bu holat raqamli xizmatlar aholining barcha qatlamlariga to‘laonli yetib bormayotganini ko‘rsatadi.

O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 33-moddasida har bir shaxs davlat organlaridan axborot olish va davlat xizmatlaridan foydalanish huquqiga ega ekani belgilangan.

“Elektron hukumat to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi qonuni 3-moddasida davlat xizmati tushunchasiga ta‘rif berilgan bo‘lib, *davlat xizmati — ariza beruvchilarning so‘rovlariga ko‘ra amalga oshiriladigan, davlat organlarining vazifalarini bajarish bo‘yicha ular tomonidan ko‘rsatiladigan xizmat. Agar qonunchilikka muvofiq, davlat xizmatlari ko‘rsatish funksiyalari boshqa tashkilotlar zimmasiga yuklatilgan bo‘lsa, ular ham davlat xizmatini ko‘rsatishlari mumkin.* Mazkur Qonunning 7-moddasida: *Elektron davlat xizmatlari ko‘rsatuvchi davlat organlari barcha ariza beruvchilarning elektron davlat xizmatlaridan teng ravishda foydalanishi uchun shart-sharoitlar yaratishi shart.*

Ammo amaliyotda:

- tenglik faqat texnik mavjudlik bilan belgilanmoqda (ya‘ni, xizmatlar mavjud bo‘lsa, hamma foydalana oladi degan qarash);
- zaif qatlamlar (nogironlar, keksa yoshdagilar, kam ta‘minlanganlar) uchun maxsus yondashuvlar yetarli darajada ishlab chiqilmagan;
- davlat xizmatlari portallari va tizimlari “hamma uchun bir xil” prinsipida ishlab chiqilgan bo‘lib, foydalanuvchi ehtiyojlari e‘tiborga olinmayapti.

Bu holat Konstitutsiyada belgilangan teng huquqlilik prinsipiga zid keladi.

Estoniya tajribasi:

Estoniya aholining 99% elektron davlat xizmatlaridan foydalanadi. Bunga:

- texnologik infratuzilmaning rivojlanganligi;
- raqamli savodxonlikka berilgan e'tibor;
- maktabdan boshlab raqamli ta'lim dasturlari;
- fuqarolarga yordam beruvchi onlayn chatbotlar, soddalashtirilgan interfeyslar sabab bo'lgan.

Hindiston tajribasi:

Hindiston "Digital India" tashabbusi orqali qishloqlarda maxsus "Common Service Centres" (CSC) tashkil etib, internet va davlat xizmatlarini yetkazib bermoqda. Har bir CSCda raqamli yordamchi mavjud. O'zbekistonda ham bu tajribalarni qisman joriy qilish orqali mavjud raqamli tengsizlikni kamaytirish mumkin.

XULOSA

Davlat xizmatlaridan foydalanish imkoniyatining tengligi har bir fuqaroning asosiy konstitutsiyaviy huquqlaridan biridir. Raqamli tengsizlik esa bu huquqning amalga oshirilishiga to'sqinlik qilmoqda. O'zbekiston bu borada muhim qadamlar tashlagan bo'lsa-da, ayniqsa zaif qatlamlarni qo'llab-quvvatlashga oid amaliy va huquqiy mexanizmlarni kuchaytirish zarur. Aks holda, davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi ayrim fuqarolar uchun emas, balki butun jamiyat uchun xizmat qilishidan uzoqlashadi.

TAKLIFLAR

Hududiy infratuzilmani rivojlantirish - Raqamli tengsizlikning asosiy sababi hududlar o'rtasidagi texnologik farqlardir. Aholi punktlarida, ayniqsa chekka qishloqlarda yuqori tezlikdagi internet tarmog'i mavjud emas yoki uning sifati past, narxi esa aholining to'lov qobiliyatiga mos emas. Shu sababli:

- Mobil aloqa operatorlari va internet provayderlariga soliq imtiyozlari berish, ular tomonidan chekka hududlarga infratuzilma olib borishga rag'batlantirish kerak;

- Davlat-xususiy sheriklik asosida sun'iy yo'ldosh interneti yoki Wi-Fi zonalarini tashkil etish maqsadga muvofiq;

- Davlat xizmatlari markazlari (DXM) joylashgan barcha nuqtalarda barqaror va bepul Wi-Fi tarmog'i mavjud bo'lishi ta'minlanishi lozim.

- Raqamli savodxonlikni oshirish - Texnologiyadan foydalana olish – zamonaviy fuqarolik faoliyatining ajralmas qismidir. Biroq aholining ko'p qismi (ayniqsa yoshi katta, ayollar va nogironlar) bu borada bilim va ko'nikmalarga ega emas. Shuning uchun:

- Maktablar, kasb-hunar maktablari va mahalliy hokimliklar qoshida bepul o'quv kurslari tashkil etilishi shart;

- "Raqamli savodxonlik haftaliklari"ni o'tkazish orqali aholining keng qatlamlarini jalb etish;

- OAV va ijtimoiy tarmoqlar orqali doimiy video darsliklar, animatsion ko'rsatmalar e'lon qilinishi kerak;

- DXM binolarida "o'rganish burchaklari" tashkil etilib, unda interaktiv treninglar olib borilishi maqsadga muvofiq.

- Raqamli yordam xizmatlarini kengaytirish - Har bir fuqaro elektron xizmatlardan oson foydalana olishi uchun professional yordam zarur.

Shu munosabat bilan:

- DXMLar huzurida "raqamli ko'mak mutaxassisi" lavozimi joriy etilishi va har 100 ming aholiga kamida 1 nafar mutaxassis to'g'ri kelishini ta'minlash;

- Bu mutaxassislar fuqarolarga ariza to'ldirish, e-imzo ishlatish, portalda navigatsiya qilish bo'yicha amaliy yordam ko'rsatishlari kerak;

- Maxsus ko'chma raqamli yordam punktlari (mobil xizmatlar mashinalari) qishloqlarda haftalik asosda faoliyat yuritishi mumkin.

Interfeyslarni soddalashtirish - Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) va boshqa elektron xizmat tizimlarining foydalanuvchi interfeysi hamma uchun tushunarli va qulay bo'lishi lozim:

- Matnlar oddiy, to'g'ridan-to'g'ri, huquqiy terminlar kam bo'lgan tilda yozilishi kerak;

- Nogironligi bo'lgan shaxslar uchun ovozli yordam, kattalashtirilgan shrift, ekran o'qish funksiyalari joriy qilinishi lozim;

- Ko'p tillilik (o'zbekcha lotin, kiril, rus, qoraqalpoq, ingliz) tamoyili orqali til to'sig'i oldini olish kerak;

- Har bir elektron xizmat uchun interaktiv video-yo'riqnoma mavjud bo'lishi foydalanuvchiga ancha yengillik yaratadi.

- Huquqiy mexanizmlarni kuchaytirish - raqamli tengsizlikni bartaraf etish nafaqat texnik, balki huquqiy mexanizm va nazorat tizimlarini ham talab etadi:

- Davlat xizmatlariga oid har bir portalda "raqamli adolatsizlik to'g'risida xabar berish" bo'limi bo'lishi kerak;

- Raqamli tengsizlikni statistik monitoring qilish bo'yicha mustaqil organ tashkil etilishi mumkin (masalan, Adliya yoki AKT vazirligi huzurida);

- Fuqarolar tomonidan elektron xizmatlardan foydalanishda yuzaga kelgan muammolarni onlayn murojaatlar orqali shikoyat qilish tartibi soddalashtirilishi lozim;

- "Raqamli tenglik kafolati" konsepsiyasi ishlab chiqilib, u orqali barcha davlat xizmatlari teng imkoniyat asosida taqdim etilishini huquqiy jihatdan kafolatlash mumkin.

REFERENCES

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi (2023 yilgi tahrir).
2. "Elektron hukumat to'g'risida"gi Qonun, 2015 yil.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 05.10.2020 yildagi "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF-6079-son Farmoni
4. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz).
5. UN E-Government Survey 2022.
6. Estoniya e-Government Foundation hisobotlari.
7. Hindiston "Digital India" loyihasi bo'yicha rasmiy veb saytlar.
8. Statistika agentligining raqamli xizmatlardan foydalanish bo'yicha ma'lumotlari, 2024 yil.