

XIZMATLARNI BOSHQARISH SOHASIDAGI MUAMMOLAR VA YECHIMLARNI TAHLIL QILISH.

Djurayev Xurshid G‘aybullayevich

O‘zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasining Biznesni boshqarish (Master of Business Administration - MBA) (General) ta’lim yo‘nalishi magistranti

Annotatsiya: Ushbu maqolada xizmatlar sohasini boshqarishda uchrayotgan asosiy muammolar har tomonlama tahlil qilinib, ularni bartaraf etish bo‘yicha samarali yechimlar taklif etilgan. Jumladan, xizmat sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini aniqlash, malakali kadrlar yetishmasligi, raqamli texnologiyalarni joriy etishdagi to‘siqlar va ularning iqtisodiy hamda tashkiliy jihatlari yoritilgan. Muammolar yechimida strategik rejalashtirish, innovatsion yondashuvlar va samarali boshqaruv modellaridan foydalanishning ahamiyati alohida ta’kidlangan. Taqdim etilgan tahliliy xulosalar xizmatlar sohasidagi boshqaruv amaliyotini takomillashtirishga yordam beradi. Maqolada mazkur masalalarning barchasi atroflicha yoritilgan.

Kalit so‘zlar: “e-Government” tashabbusi, HHI indeksi, moliyaviy tranzaksiyalar, CRM tizimlari, kiberxavfsizlik.

Xizmatlar sektori bugungi globallashtirish iqtisodiyotda strategik ahamiyatga ega bo‘lib, davlatlar iqtisodiy taraqqiyoti, bandlik darajasi, innovatsion rivojlanish va ijtimoiy farovonlikni ta’minlashda hal qiluvchi o‘rin tutmoqda. Ayniqsa, so‘nggi o‘n yilliklarda iqtisodiyotni diversifikatsiyalash va yangi bozor imkoniyatlarini izlashga intilayotgan rivojlanayotgan davlatlar uchun xizmatlar sohasini samarali boshqarish masalasi dolzarb bo‘lib qolmoqda. Xizmatlarni boshqarish deganda nafaqat xizmatlarni ishlab chiqarish va ko‘rsatish jarayonlarini tashkil etish, balki mijozlar ehtiyojini o‘rganish, xodimlar malakasini oshirish, raqamli texnologiyalarni joriy etish, xizmat ko‘rsatish sifatini monitoring qilish va innovatsion yechimlarni amaliyotga tadbqiq etish kabi muhim jarayonlar tushuniladi. Ushbu murakkab tizimni samarali boshqara olish esa milliy iqtisodiyot raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biridir.

O‘zbekiston misolida bu holat yanada dolzarbdir. So‘nggi yillarda mamlakatda xizmatlar sektori yalpi ichki mahsulotdagi ulushi bo‘yicha yetakchi tarmoqlardan biriga aylangan. Masalan, 2023-yil yakunlariga ko‘ra, xizmatlar sohasining YIMdagi ulushi 43,9 foizni tashkil etib, sanoat (23,5%), qishloq xo‘jaligi (20,6%) va qurilish (7,1%) tarmoqlaridan sezilarli darajada yuqoriligi bilan ajralib turdi. Shu bilan birga, bu tarmoqda bandlik darajasi ham yuqori bo‘lib, iqtisodiy faol aholining qariyb 48 foizi xizmatlar sohasida faoliyat yuritmoqda. Biroq bu ijobiy ko‘rsatkichlarga qaramasdan, xizmatlar sohasini boshqarishda bir qator tizimli muammolar mavjud bo‘lib, ular iqtisodiy rivojlanishni sekinlashtirayotgan muhim omillardan biri bo‘lib qolmoqda.

Prognozlashtirish va makroiqtisodiy tadqiqotlar instituti (PMTI) ekspertlari 2017-2022 yillarda O'zbekistonda xizmat turlarini rivojlantirish bo'yicha qilingan ishlar natijasini tahlil qildi. Institut tahlil natijalarini Kun.uz'ga taqdim etdi.

Xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanishi iqtisodiy o'sish, aholi (ayniqsa yoshlar) bandligini ta'minlash va turmush farovonligini oshirishda katta ahamiyatga ega. 2022 yil yakunlariga ko'ra, O'zbekistonda xizmatlar sohasi YaIMning 41,5 foizini tashkil etdi va 2017-2022 yillarda sohaning real o'sish ko'rsatkichi 1,9 marotaba oshdi. Xizmat ko'rsatish sohasini qo'llab-quvvatlash va jadal rivojlantirish borasida muhim qadamlar qo'yildi. Xususan:

- - "Elektron hukumat" tizimi takomillashtirildi va umumiy elektron davlat xizmatlari soni 368 taga yetdi (2019 yilda — 173 ta), ulardan 242 tasi tadbirkorlar uchun mo'ljallangan;
- - biznesni ro'yxatga olish osonlashtirildi va xizmatlar sohasidagi kichik tadbirkorlik sub'yektlari soni 2,2 barobar ko'paydi (2017 yilda 128 mingta, 2022 yilda 325 mingta);
- - AKT infratuzilmasi qariyb 6 barobar va logistika tizimi 1,2 barobar yaxshilandi. Optik tolali aloqa liniyalari uzunligi 2017 yildagi 20,3 ming km dan 2022 yilda 118 ming km ga yetdi. Tashilgan yuklar 2017 yildagi 1146,2 mln tonnadan 2022 yilda 1398,9 mln tonnaga yetdi.

Zamonaviy xizmatlarni rivojlantirishda sohaga xususiy sektorni jalb qilishning rag'batlantirilishi o'z samarasini berdi va tahlil qilingan yillarda quyidagi o'zgarishlar qayd etildi:

- - moliya xizmatlari 5,1 marotaba oshdi. Xususiy va xorijiy banklarning sohaga jalb qilinishi ularning raqobatbardoshligini oshirdi va 2022 yilning 1 dekabr holatiga ko'ra HHI indeksi 1016 gacha pasaydi (2018 yilning 1 yanvar holatiga ko'ra, 1520 ga teng bo'lgan);
- - axborot va aloqa sohasidagi xizmatlar 2,8 marotaba oshdi. Xalqaro ma'lumotlarni uzatish tarmog'ining o'tkazuvchanlik imkoniyati 2022 yilda 1800 Gbit/s gacha oshdi (2017 yilda 64,2 Gbit/s);
- - ta'lim sohasidagi xizmatlar 2,5 marotaba oshdi. Xususiy maktabgacha ta'lim muassasalari soni 833 taga (2017 yilda 250 ta edi), davlat-xususiy sheriklik asosidagi maktabgacha ta'lim muassasalari soni 1313 taga (2018 yilda 250 ta), oilaviy maktabgacha ta'lim muassasalari soni 20676 taga (2018 yilda 579 ta), nodavlat umumta'lim muassasalari soni 194 taga (2017 yilda 39 ta), nodavlat oliy ta'lim muassasalari soni 55 taga (2018 yilda 1 ta), xorijiy oliy ta'lim muassasalari soni 30 taga (2017 yilda 7 ta) yetdi ;
- - sog'liqni saqlash sohasidagi xizmatlar 2,8 marotaba oshdi va hozirgi kunda 7320 ta xususiy tibbiyot muassasasi (ulardan 5823 tasi ambulatoriya, 1497 tasi statsionar) faoliyat yuritmoqda (2017 yilda 4000 ta edi).

Jahon banki va boshqa xalqaro moliyaviy institutlarning ma'lumotlariga ko'ra, O'zbekistonda xizmatlar sohasida mehnat unumdorligi hali ham past darajada bo'lib,

O'ECD mamlakatlari o'rtacha ko'rsatkichlaridan 14 baravar kam. Bu esa xizmat ko'rsatuvchi korxonalarining samaradorligi, raqobatbardoshligi, ichki bozorni to'liq qamrab olish salohiyati va eksport imkoniyatlariga jiddiy to'sqinlik qilmoqda. Bu past mahsuldorlikning sabablari ko'p va murakkab. Eng asosiy sabablaridan biri – bu xizmat ko'rsatish jarayonlarida zamonaviy texnologiyalar va innovatsion usullar yetarlicha joriy qilinmaganidir. Zamonaviy boshqaruv tizimlari, mijozlar bilan ishlashda avtomatlashtirilgan platformalar (CRM tizimlari), elektron savdo tizimlari, sun'iy intellekt, Big Data, bulutli hisoblash va boshqa ilg'or texnologiyalar rivojlangan davlatlarda xizmatlar samaradorligini oshirayotgan bir paytda, O'zbekistonda ko'plab korxonalar hali ham an'anaviy, qo'lda boshqariladigan va samarasiz usullar asosida faoliyat yuritmoqda. Masalan, kichik va o'rta biznes subyektlari orasida xizmatlarni avtomatlashtirish darajasi juda past, bu esa vaqt yo'qotishlariga, insoniy xatolarning ko'pligiga, mijozlar ehtiyojiga kechikib javob berilishiga olib keladi. Shuningdek, raqamli infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi ham mahsuldorlikka salbiy ta'sir qilayotgan muhim omillardandir. Raqamlashtirish bugungi kunda xizmatlar sektorining ajralmas qismiga aylangan. Rivojlangan davlatlarda deyarli barcha xizmatlar – bank, sug'urta, ta'lim, sog'liqni saqlash, logistika, turizm va hatto davlat xizmatlari raqamlashtirilgan bo'lsa, O'zbekistonda bu jarayon endigina shakllanmoqda. Internet tezligining pastligi, qamrov hududlarining cheklanganligi, zamonaviy IT infratuzilmaning faqat markaziy shaharlarda mavjudligi qishloq joylarida xizmatlar sifati va unumdorligining pastligiga olib kelmoqda. Raqamli vositalardan foydalanmaydigan korxona zamonaviy bozor talablari bilan raqobatlasha olmaydi. Yana bir muhim omil – bu xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning malaka darajasi pastligi hisoblanadi. Xizmatlar sohasining o'ziga xos jihatlaridan biri shuki, bu yerda inson omili, ya'ni xizmat ko'rsatuvchi mutaxassisning bilimi, ko'nikmasi, madaniyati, muloqot qobiliyati va professional yondashuvi hal qiluvchi rol o'ynaydi. O'zbekiston mehnat bozorida aynan xizmat ko'rsatish madaniyati, zamonaviy mijozga xizmat ko'rsatish texnikalari va texnologiyalariga oid bilimlarga ega kadrlar yetishmovchiligi kuzatilmoqda. Bu esa mijozlarning noroziligiga, xizmatlar sifati pasayishiga va korxona imijining yomonlashuviga olib kelmoqda. Ayniqsa, xalqaro bozorda raqobatlashmoqchi bo'lgan kompaniyalar uchun bu juda jiddiy muammo sanaladi. Bu bilan bog'liq holda yana bir muhim masala – ta'lim tizimining real sektor ehtiyojlariga to'liq mos kelmasligidir. Ko'plab o'rta maxsus va oliy ta'lim muassasalari o'z o'quv dasturlarini zamonaviy xizmatlar bozoridagi talablarga mos ravishda yangilamagan. Natijada, oliy ta'lim muassasalarini bitirayotgan yosh mutaxassislar xizmatlar sektorida amaliyotda zarur bo'lgan ko'nikmalar va texnik bilimlarga ega bo'lmay chiqmoqda. Shu sababli, korxonalar o'z xodimlarini qayta tayyorlashga majbur bo'lmoqda yoki tashqi bozor orqali yuqori malakali mutaxassislarni qidirmoqda. Bu esa yana qo'shimcha xarajatlar va samaradorlikka salbiy ta'sir deganidir. Shuningdek, xizmatlar sektoridagi ko'plab kichik biznes subyektlari moliyaviy resurslarning cheklanganligi tufayli texnologiyalarga sarmoya kiritish imkoniyatiga ega emas. Bu holat ularni zamonaviy raqobatda

yutqazishiga olib keladi. Xorijiy investitsiyalarni jalb qilish esa ko‘plab byurokratik to‘siqlar, huquqiy noaniqliklar va infratuzilmaviy muammolar sababli sust bormoqda.

O‘zbekiston iqtisodiyotining muhim jihatlaridan biri – xizmatlar eksportining yetarli darajada rivojlanmaganligidir. Bugungi kunda mamlakat umumiy eksportida xizmatlar ulushi atigi 12 foizni tashkil qilmoqda, bu esa Hindiston (taxminan 40%) yoki Filippin (35-38%) kabi rivojlanayotgan davlatlar bilan solishtirganda ancha past ko‘rsatkich hisoblanadi. Ayniqsa, yuqori qo‘shilgan qiymatga ega bo‘lgan IT, moliyaviy xizmatlar, konsalting, telemeditsina kabi zamonaviy xizmat turlari O‘zbekistonda eksport yo‘nalishida yetarli darajada shakllanmagan. Ushbu muammo nafaqat iqtisodiy ko‘rsatkichlarning past bo‘lishiga, balki raqobatbardoshlik darajasining pasayishiga ham olib kelmoqda. Mazkur vaziyatdan chiqish uchun birinchi navbatda xizmatlar eksportini rivojlantirishga oid yagona strategiya ishlab chiqilishi lozim. Bu strategiyada yuqori texnologiyali xizmatlar – ayniqsa IT sohasi, dasturiy ta‘minot ishlab chiqish, sun‘iy intellekt, bulutli texnologiyalar, kiberxavfsizlik va biznes-jarayonlarni autsorsing qilish (BPO) kabi sohalar ustuvor yo‘nalish sifatida belgilanishi kerak. Bunday xizmatlar dunyo bozorida katta talabga ega bo‘lib, kichik hajmdagi investitsiya evaziga yuqori daromad keltiradi. Masalan, Hindistonning IT eksportidan yillik daromadi 150 milliard dollardan ortiq, bu esa milliy yalpi mahsulotga sezilarli ta‘sir ko‘rsatmoqda. Ikkinchi muhim yechim – malakali ishchi kuchini tayyorlash va eksportbop kadrlar bazasini yaratishdir. Hozirgi kunda O‘zbekistonda texnik va texnologik ta‘lim yo‘nalishlarida, ayniqsa dasturlash, tahlil, dizayn, moliya va menejment sohalarida kadrlar tayyorlash sust rivojlangan. Shunday ekan, xalqaro standartlarga mos kasb-hunar markazlari, IT-akademiyalar va telemeditsina bo‘yicha onlayn platformalarni ko‘paytirish zarur. Shu bilan birga, ingliz tilini chuqur o‘rgatishga alohida e‘tibor qaratilishi kerak, chunki eksport qilinadigan xizmatlarning asosiy iste‘molchilari xorijiy mijozlardir. Shuningdek, xizmatlar eksporti uchun zarur infratuzilmani rivojlantirish ham dolzarb masaladir. Bu borada yuqori tezlikdagi internet, raqamli to‘lov tizimlari, moliyaviy tranzaksiyalar xavfsizligi, huquqiy muhofaza mexanizmlari va intellektual mulk himoyasini kuchaytirish zarur. Masalan, onlayn xizmat ko‘rsatadigan kompaniyalar uchun soliq yengilliklari, startaplar uchun grantlar va inkubatsiya markazlari yaratilishi xorijiy mijozlar bilan ishlashda muhim qo‘llab-quvvatlov bo‘ladi. Shu bilan birga, eksportga yo‘naltirilgan xizmatlar ko‘rsatadigan mahalliy kompaniyalar ishtirokida xalqaro ko‘rgazmalar, onlayn platformalar orqali marketing kampaniyalari tashkil etilishi lozim. Yana bir muhim masala – xorijiy investorlarni jalb qilish. Chet ellik kompaniyalar va texnologik parklar bilan hamkorlikda O‘zbekistonda IT-inkubatsiya markazlari, outsourcing markazlari, call-markazlar va konsalting kompaniyalarini ochish tashabbusini ilgari surish maqsadga muvofiq. Bu orqali xorijiy tajriba, menejment madaniyati va ilg‘or texnologiyalar kirib keladi. Xalqaro kompaniyalar bilan hamkorlik O‘zbekiston xizmatlar eksportining sifat va hajm jihatdan o‘sishiga zamin yaratadi. Natijada, O‘zbekistonning xizmatlar eksporti nafaqat iqtisodiy barqarorlikni ta‘minlashda, balki aholi bandligini oshirish, yoshlar uchun zamonaviy ish o‘rinlari

yaratish va xalqaro maydonda raqobatbardoshlikni kuchaytirishda muhim vosita bo'lib xizmat qiladi. Shu sababli, davlat, xususiy sektor va ta'lim tizimi o'rtasida uzviy hamkorlik orqali yuqori qo'shilgan qiymatga ega xizmatlar eksporti bo'yicha kompleks yondashuv zarur.

O'zbekistonda xizmatlar sifati bilan bog'liq jiddiy muammolardan biri bu – sifatni baholash va monitoring qilish tizimining zaifligidir. Bugungi kunda xizmat ko'rsatish bo'yicha yagona standartlar va mezonlar yetarli darajada ishlab chiqilmagan. Ko'plab tashkilotlar qanday qilib sifatli xizmat ko'rsatishi kerakligi haqida aniq ko'rsatmalarga ega emas. Shu sababli, xizmatlar sifati joylarda turlicha bo'lib, ba'zida juda past darajada bo'lmoqda. Eng katta muammolardan biri – sifatsiz xizmat ko'rsatgan tashkilotlar deyarli javobgarlikka tortilmaydi. Ularga nisbatan aniq jazolash yoki rag'batlantirish mexanizmlari yo'q. Ya'ni, yaxshi ishlagan tashkilot mukofotlanmaydi, yomon xizmat ko'rsatgan tashkilot esa jazolanmaydi. Bu holat esa xodimlarning mas'uliyatsiz bo'lishiga, xizmat sifati esa yaxshilanmasligiga sabab bo'ladi. Davlat xizmatlarini baholash uchun ayrim onlayn platformalar bor, masalan baho.gov.uz saytida fuqarolar davlat xizmatlarini 5 ta mezon asosida baholay oladi. Ushbu tizim orqali 16 mingdan ortiq baho berilgan, ulardan taxminan 40% salbiy. Bu tizim foydali bo'lsa-da, hali barcha tashkilotlarni qamrab olmagan va ayrim joylarda uni jiddiy qabul qilishmaydi. Shuningdek, "sirli mijoz" deb ataladigan mexanizm mavjud bo'lib, bu orqali xizmatlar yashirin tarzda tekshiriladi. Masalan, Trastbank bu usuldan foydalanib, xodimlarining mijozlarga qanday munosabatda bo'layotganini aniqlaydi. Bu yaxshi tajriba, lekin boshqa sohalarida keng joriy qilinmagan. Muammoni hal qilish uchun bir necha asosiy takliflar mavjud: birinchidan, xizmatlar sifati uchun yagona standart va mezonlar ishlab chiqilishi kerak; ikkinchidan, tashkilotlar faoliyatini muntazam baholab borish va ular uchun javobgarlik tizimini yo'lga qo'yish zarur; uchinchidan, fuqarolarning fikrini doimiy eshitish va ular orqali xizmatlar ustida nazoratni kuchaytirish lozim. Xulosa qilib aytganda, xizmatlar sifati – fuqarolarning hayot sifati bilan bevosita bog'liq. Agar bu sohada aniq mezonlar, qat'iy monitoring va javobgarlik tizimi bo'lsa, xizmatlar darajasi ham oshadi, odamlar roziligi ham ortadi.

Xizmatlarni boshqarish sohasidagi muammolar va yechimlarni tahlil qilish O'zbekiston uchun juda muhim. Xizmatlar sektori mamlakat iqtisodiyotining o'sishiga katta ta'sir ko'rsatishi mumkin, chunki bu soha nafaqat ish o'rinlari yaratadi, balki iqtisodiy barqarorlikni ta'minlashga ham yordam beradi. O'zbekiston uchun xizmatlarni boshqarishning samarali tizimlarini yaratishda muvaffaqiyatli tajriba orttirgan bir nechta davlatlarni o'rganish zarur. Bu davlatlar – Singapur, Estoniya, Daniya va Yaponiya – o'zlarining raqamli davlat xizmatlari va samarali boshqaruv tizimlari bilan o'ziga xos tajribalarni taqdim etadi. Singapur xizmatlarni boshqarish va davlat xizmatlari samaradorligi bo'yicha dunyoda eng ilg'or davlatlardan biri hisoblanadi. Singapur hukumati davlat xizmatlarini yangilash va raqamlashtirish borasida 1990-yillardan boshlab keng qamrovli islohotlarni amalga oshirdi. Singapurda xizmatlarning sifatini oshirish uchun texnologiyalarni joriy qilish, davlat va xususiy sektor o'rtasidagi

hamkorlikni rivojlantirish va fuqarolarni faol jalb qilish strategiyalarini ishlab chiqdilar. Singapur 2000-yillarda "Singapur 21" strategiyasini ishlab chiqdi, u orqali davlat xizmatlari raqamli platformalar orqali ko'rsatiladi. Singapurda davlat xizmatlariga bo'lgan talabni osonlashtirish uchun onlayn xizmatlar orqali turli xizmatlar taqdim etiladi. Xizmatlarni boshqarishda davlat foydalanuvchilarining fikr-mulohazalarini yig'ish va monitoring tizimlari orqali natijalarni baholashning mukammal tizimi yaratilgan. Singapurda 2000-yilda "e-Government" tashabbusi boshlanib, davlat xizmatlari raqamli shaklda taqdim etila boshladi. 2010-yilda Singapur e-Government indeksida dunyoda 1-o'rinda turdi. O'zbekistonda ham so'nggi yillarda xizmatlarni raqamlashtirishga katta e'tibor berilmoqda. 2020-yildan boshlab "Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali" ishga tushirilgan bo'lib, fuqarolar va tadbirkorlar uchun davlat xizmatlari onlayn tarzda taqdim etilmoqda.

Estoniya, ayniqsa, davlat xizmatlarini raqamlashtirish borasida katta muvaffaqiyatlarga erishgan davlat sifatida tanilgan. Estoniya hukumatining asosiy e'tibori davlat xizmatlarini samarali boshqarish va fuqarolar uchun qulay qilishga qaratilgan. Estoniya 2000-yillarda raqamli imzo va raqamli identifikatorlar tizimini joriy etdi. Estoniya hukumatining barcha xizmatlari yagona raqamli platformada jamlangan. Fuqarolar barcha davlat xizmatlariga bitta raqamli identifikator orqali kirishlari mumkin. Estoniya 2014-yilda e-Residency tizimini joriy etdi, bu orqali dunyoning istalgan nuqtasidan eston fuqaroligini olish mumkin. Estoniya 2000-yillarning boshlaridan boshlab blokcheyn texnologiyasini davlat xizmatlarida qo'llashni boshladi, bu esa xizmatlarning xavfsizligini ta'minlaydi. Estoniya 2000-yilda raqamli imzo tizimini joriy etgan bo'lsa, 2014-yilda e-Residency tizimi ishga tushirildi. O'zbekiston raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish borasida Estoniya tajribasini o'rganishi mumkin. 2021-yilda O'zbekistonda "elektron hukumat" tizimi yanada rivojlantirilib, "Raqamli O'zbekiston 2030" strategiyasi ishlab chiqildi.

Daniya davlat xizmatlarining samaradorligi va raqamlashtirilgan tizimlari bilan mashhur. Daniya hukumatining asosiy e'tibori – xizmatlarni raqamlashtirish, samarali va tezkor xizmat ko'rsatishni ta'minlash, shuningdek, fuqarolarni boshqaruv jarayonlariga jalb qilish. Daniyada barcha davlat xizmatlari yagona platforma orqali taqdim etiladi, fuqarolar va bizneslar uchun xizmatlarni olish juda oson. Daniya, fuqarolarni davlat xizmatlariga bo'lgan ishonchni oshirish maqsadida, har yili xizmatlarning sifatini baholash va so'rovlar o'tkazish orqali xizmatlarni yaxshilaydi. Daniyada raqamli davlat xizmatlari "NemID" tizimi orqali taqdim etila boshlandi. 2003-yilda Daniya raqamli davlat xizmatlarini taqdim etish bo'yicha o'z tizimini joriy etdi. O'zbekistonda ham fuqarolarni boshqaruv jarayonlariga jalb qilish va ularning fikrini inobatga olish uchun so'nggi yillarda anketalar va so'rovlar o'tkazilmoqda. Bunda Daniya tajribasini o'rganish foydali bo'lar edi. Yaponiya dunyo bo'ylab xizmatlar va ularni boshqarishda yuqori texnologiyalarni qo'llashda etakchi davlatlardan biridir. Yaponiya hukumatining xizmatlarni boshqarish bo'yicha yondoshuvi samarali va innovatsion. Yaponiyada davlat xizmatlari odatda yuqori sifatga ega, bu ularning samarali boshqaruv tizimi orqali

ta'minlanadi. Yaponiya "e-Japan" tashabbusini ishga tushirdi, bu orqali davlat xizmatlari raqamli shaklda taqdim etila boshlandi. Yaponiya 2002-yilda "e-Japan" tashabbusini ishga tushirgan bo'lib, davlat xizmatlari raqamli shaklda taqdim etila boshlandi. O'zbekistonda ham xizmat ko'rsatishda sifatni oshirishga e'tibor qaratilmoqda, shuningdek, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarni malakasini oshirish va tayyorlashga e'tibor qaratilgan. O'zbekiston xizmatlarni boshqarish sohasidagi muammolarni hal qilishda Singapur, Estoniya, Daniya va Yaponiya kabi davlatlarning tajribalarini o'rganishi mumkin. Ushbu davlatlar raqamli xizmatlar va samarali boshqaruv tizimlari orqali yuqori sifatli davlat xizmatlarini taqdim etishda katta muvaffaqiyatlarga erishgan. O'zbekistonning xizmatlar sektori uchun ularning tajribalari muhim yo'l-yo'riq bo'lib, mamlakatning raqamli xizmatlarini rivojlantirishda, shuningdek, fuqarolar va bizneslarga xizmat ko'rsatishda samarali tizimlar yaratishda yordam beradi.

O'zbekistonda xizmatlarni boshqarish sohasidagi muammolarni samarali hal qilish uchun xalqaro tajribalardan o'rganish katta ahamiyatga ega. Singapur, Estoniya, Daniya va Yaponiya kabi mamlakatlar o'zlarining ilg'or raqamli davlat xizmatlari va samarali boshqaruv tizimlari bilan jahon miqyosida namuna bo'lib, ularning tajribalarini o'z sharoitlariga moslashtirish O'zbekiston uchun foydali bo'ladi. Raqamli texnologiyalarni joriy etish, fuqarolarni boshqaruv jarayonlariga jalb qilish va davlat xizmatlarini yanada qulayroq va samaraliroq qilish orqali O'zbekiston o'z xizmatlar sektorini modernizatsiya qilish imkoniyatiga ega. Shu bilan birga, O'zbekistonning raqamli iqtisodiyotga o'tish va "Raqamli O'zbekiston 2030" strategiyasini amalga oshirishda xalqaro tajribalarni o'rganish va eng yaxshi yondashuvlarni joriy etish muhim ahamiyatga ega. Bu mamlakatning xizmatlar sektori rivojlanishiga, fuqarolarga sifatli xizmat ko'rsatishga va davlat va jamiyat o'rtasidagi ishonchni kuchaytirishga yordam beradi. Bunday islohotlar, albatta, O'zbekistonning iqtisodiy va ijtimoiy barqarorligini oshiradi, shu bilan birga xalqaro maydonda o'z raqobatbardoshligini yanada mustahkamlash imkonini yaratadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. <https://kun.uz/news/2023/02/02/ozbekistonda-xizmat-korsatish-sohasi-19-barobarga-oshdi>
2. "Xizmatlar sohasini rivojlantirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori <https://president.uz/oz/lists/view/4952>
3. Daniya qanday qilib raqamli hukumat sohasida global yetakchiga aylandi? <https://egov.uz/news/daniya-qanday-qilib-raqamli-hukumat-sohasida-global-yetakchiga-aylandi-ikkinchi-maqola-1036>
4. O'zbekiston – Singapur: Davlat xizmatchilarini tayyorlash tizimidagi hamkorlikning yangi bosqichlari https://uza.uz/oz/posts/ozbekiston-singapur-davlat-xizmatchilarini-tayyorlash-tizimidagi-hamkorlikning-yangi-bosqichlari_486278
5. O'zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo'mitasi stat.uz