

ЭЛЕКТРОН ҲУКУМАТ ХИЗМАТ КЎРСАТИШ МОДЕЛЛАРИ

Дусматова Маъмура Абдувалиевна

*Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти Ахборот
технологиялар кафедраси ассистенти dusmatovamamira925@gmail.com*

Аннотация: Ушбу мақолада электрон ҳукумат тизимида хизматларни тақдим этиш моделлари қаралган. Ҳозирги пайтда Ўзбекистонда жорий этилаётган “Электрон ҳукумат” тизими концепсиясига биноан барча давлат хизматлари электрон кўринишга ўтказилиши керак. Ҳар бир давлат хизматида мос техник, ахборий ва дастурий таъминот яратилиши зарур. Давлат хизматларини амалга ошириш жараёнларини назарий жиҳатдан таҳлил этиш ва уларни моделлаштириш - ахборий ва дастурий таъминот яратиш учун асосдир.

Калит сўзлар: Электрон ҳукумат, давлат хизматлари, давлат хизматлари истеъмолчиси, давлат хизмати портали, интерактив хизмат, рақамли иқтисодиёт, ахборот технологиялари.

Электрон ҳукумат тизими томонидан тақдим этиладиган давлат хизматларига истеъмолчилар эҳтиёжини қуйидаги уч моделнинг ўзаро динамик таъсирини тавсифлаш йўли билан таҳлил қилиш мумкин:

- давлат хизматлари модели;
- давлат хизматлари истеъмолчилари модели;
- давлат хизматларини тақдим этувчи портал модели.

Давлат хизматлари истеъмолчиси – бу ҳукумат томонидан давлат хизматлари кўрсатилаётган объект (ёки субъект) бўлиб, у жисмоний шахс, юридик шахс ёки давлат органлари бўлиши мумкин. Уларнинг ўзига хос хусусиятлари сифатида қуйидагиларни кўрсатиш мумкин: умумий

ривожланиш даражаси; давлат хизматлари ҳақида маълумотларга эгалик даражаси; жамиятда тутган ўрни; давлат хизматларига эҳтиёжи даражаси.

Давлат хизматлари истеъмолчиси моделини аналитик равишда қуйидагича тасвирлаш мумкин:

$$M_p = \square(Q_r, I, P, L),$$

бу ерда Q_r - умумий ривожланиш даражаси (масалан, инсоннинг олий ёки тўлиқсиз олий маълумоти, ёки интернетдан фойдалана олиш даражаси); I - истеъмолчининг давлат хизматлари ва улардан фойдаланиш имкониятлари ҳақида маълумотларга эгалик даражаси; P - давлат хизматлари истеъмолчисининг жамиятда тутган ўрни (юқори ўринга эга истеъмолчилар хизматларнинг жуда тез бажарилишини талаб қилса, қуйроқ ўриндаги истеъмолчиларни эса хизматларнинг секинроқ бажарилиши ҳам қаноатлантириши мумкин; L - истеъмолчининг давлат хизматларига эҳтиёжи даражаси (бу параметр истеъмолчи хизмат кўрсатилишидан воз кечиши мумкин бўлган ҳолатларни характерлайдиган меъёрлар тўпламини билдиради).

Давлат хизмати портали қуйидаги хусусиятлар билан характерланади: фаолият кўрсатиш даражаси; ахборотнинг янгиланиб ва тўлдирилиб бориш

даражаси; порталнинг визуал тўлдирилиши даражаси; мурожаатнинг осонлик даражаси; тескари алоқа учун имкониятлари даражаси.

Давлат хизматлари портали моделининг аналитик кўриниши қуйидагича бўлади:

$$M_{ps} = (F, I_n, V, D, O),$$

бу ерда F - технологик мурожаат қилиш мумкин бўлган даврнинг (соатларда) умумий ҳисоб (фаолият) даврига нисбати; I_n - порталнинг ахборот билан тўлдирилиши: порталда мавжуд ахборотлар ҳажмининг хизматлар ҳақидаги ахборотнинг жами ҳажмига нисбати; V - порталнинг визуаллик даражаси (эксперт томонидан баҳоланади); D - мурожаатнинг осонлик даражаси

– фуқароларнинг соғломлиги ёки ақлий ўсиш даражаси ва бошқа хил хусусияларидан боғлиқ бўлмаган ҳолда мурожаатларнинг енгиллиги ва осонлик даражасига берилган эксперт баҳоси; О- тескари алоқа учун имкониятлари даражаси (фойдаланувчиларнинг портал ишига оид талаб ва таклифларидан қанотлантирилганлари миқдорининг уларнинг умумий миқдорига нисбати).

Давлат хизматлари қуйидаги хусусиятлар билан характерланади: хизматлар номлари; хизматлар тавсифи; хизмат бўйича меърий ҳужжатлар; хизмат истеъмолчиси; хизматдан фойдаланиш учун зарурий ҳужжатлар рўйхати; мурожаат қилиш муддати; ижро муддати; алоқа учун манзиллар ва маълумотларнинг мавжудлиги; хизматлардан фойдаланишнинг муқобил вариантлари; хизмат учун тўловлар тартиби ва миқдори.

Давлат хизматлари моделининг аналитик кўриниши қуйидагича:

$Mg = \square(N, P, O, Po, D, So, Si, Ki, A, S, Mr)$, бу ерда N- хизмат номи (ҳар бир хизмат фойдаланувчига тушунарли, қисқа ва бир қийматли номга эга бўлиши керак); O- хизмат тавсифи (ҳар бир хизматнинг ундан фойдаланиш тартибини ўз ичига олган тавсифи); P- хизмат бўйича меърий ҳужжатлар тўплами; Po- хизмат истеъмолчиси (фуқаролар, юридик шахслар, тадбиркорлар, давлат тузилмалари); D- хизматдан фойдаланиш учун давлат органларига топширилиши зарурий ҳужжатлар рўйхати; So- мурожаат қилиш муддати (истеъмолчи хизмат кўрсатилиши учун мурожаат қилиши мумкин бўлган вақт оралиғи, соатларда); Si- ижро муддати (хизматнинг ижро этилиш ёки этилмаслик муддати, соатларда); Ki- алоқа учун манзиллар ва маълумотларнинг мавжудлиги (ижро органи номи, ижрочининг исму-шарифи, ҳужжатларни қабул қилиш ва бериш жадвали); A- хизматлардан фойдаланишнинг муқобил вариантлари (мажбурий бўлмаган параметр); S- хизмат учун тўлов миқдори (сўмларда), Mr- истеъмолчи томонидан берилган баҳо.

Интерактив хизматни тақдим этиш жараёнини баҳолаш модели. Истеъмолчининг интерактив хизмат кўрсатилишидан қаноатланиш даражаси қуйидаги формула билан ифодаланиши мумкин:

$$S = \frac{t}{t} K \cdot 100,$$

т —

умум

бу ерда S_t — фойдаланувчининг натижадан қаноатланиш даражаси, %; $t_{\text{нр}}$ — хизмат учун белгиланган меърий вақт, соат; $t_{\text{умум}}$ — хизмат учун амалда сарфланган вақт, соат; K — кўрсатилган хизмат сифати.

Фойдаланувчининг қаноатланиш даражасини 4 оралиққа бўлиш мумкин:

- умуман қониқмаган (0-40);
- камгина қониққан, лекин қониқмаслик юқори (40-60);
- қониқиш қониқмасликдан юқорироқ (60-80);
- тўлиқ қониқиш (80-100).

Алоҳида олинган бир интерактив хизматни олиш жараёнини баҳолаш учун конкрет фойдаланувчи субъектив ва объектив мезонларни ишлатиши мумкин.

Субъектив мезонлар (хизмат фойдаланувчиларининг эксперт баҳолари).

Кўрсатилган хизмат сифати

$K = \sum_{i=1}^n k_i \cdot s_i$ формула билан ифодаланиб, бу ерда K — хизмат сифати; k_i — хизмат элементини (босқичини) кўрсатиш сифати (0..1); s_i — хизмат кўрсатишнинг умумий процедурасида босқичнинг муҳимлик даражаси бўлиб, у хизмат кўрсатишнинг алгоритмик схемасини шакллантиришда экспертлар томонидан берилади. Босқичларнинг муҳимлик даражалари меъёрлаштирилган ва

$$\sum_{i=1}^n s_i = 1$$

$$i = 1$$

муносабатни қаноатлантирадиган миқдорлар бўлиб, улар хизмат фойдаланувчилари (экспертлар) ҳар бир босқичда хизмат сифатини баҳолаб бориш учун ишлатилади.

Объектив мезонлар. Биринчи мезон интерактив хизматдан фойдаланиш учун мурожаатни расмийлаштиришга сарфланадиган вақт бўлиб, у қуйидаги формула билан ифодаланади:

$$t_n = t_{cb} + t_p + t_{vu} + t_{zf} + t_{of}, \text{ бу ерда}$$

t_n - интерактив хизматни олиш учун кетган жами вақт; t_{cb} - ҳужжатларни йиғиб олишга сарфланадиган вақт; t_p - порталда қайд этиш учун сарфланадиган вақт; t_{vu} -хизматни танлаб олишга сарфланадиган вақт; t_{zf} - формаларни тўлдиришга сарфланадиган вақт; t_{of} - формаларни жўнатиш учун сарфланадиган вақт.

Иккинчи мезон бошқарувчи орган ходимларининг фойдаланувчиларга интерактив хизмати тақдим этиш вақти бўлиб, у қуйидаги формула билан ифодаланади

$$t_{roc} = t_{no} + t_{po} + t_{noi} + t_{rob} + t_{pr} + t_{ogu}, \text{ бу ерда}$$

t_{roc} - бошқарувчи орган ходимларининг фойдаланувчиларга интерактив хизматни тақдим этиш вақти; t_{no} - сервис марказ томонидан мурожаатни қабул қилишга сарфланадиган вақт; t_{po} - мурожаатни регистрация қилиш вақти; t_{noi} - мурожаатни тегишли инстанцияга юбориш учун сарфланадиган вақт; t_{poi} – мурожаатни инстанция томонидан қабул қилиб олишга сарфланадиган вақт; t_{rob}

- мурожаатни инстанция томонидан кўриб чиқишга сарфланадиган вақт; t_{ogu} - интерактив хизматни амалга оширишга кетадиган вақт.

Учинчи мезон хизмат амалга оширилган муддат:

$$t_{obsh} = t_n + t_{roc},$$

бу ерда t_{obsh} –хизмат кўрсатишга сарфланган умумий вақт; t_{roc} – ижрочи томонидан сарфланган вақт; t_n – хизмат истеъмолчиси томонидан сарфланган вақт.

Шундай қилиб, интерактив хизматни кўрсатиш сифатининг барча фойдаланувчилар (экспертлар) учун жамланган умумий баҳоси қуйидаги формула билан аниқланади:

$K_{\text{гу}}$

$\sum_{i=1}^n St_i$

$\sum_{i=1}^n i$, бу ерда

$K_{\text{гу}}$ - хизмат кўрсатиш сифатининг жамланган умумий баҳоси, $\sum_{i=1}^n$;

St_i – i -фойдаланувчининг ушбу хизмат кўрсатилишининг натижасидан қониқиш даражаси; n – ушбу хизматни баҳолаган фойдаланувчиларнинг жами сони.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Олий Мажлис палаталари Кушма мажлисида Президент мурожаатномаси. 2020 йил 24 январ. gazeta.uz
2. <https://uz.wikipedia.org/wiki/>
3. Турсунов Р. Б. Таълимда ахборот коммуникацион технологияларни қўллаш тенденциялари. *Academic Research in Educational Science*, 1(1), 324-331.