

Davlat fuqarolik xizmati tizimini zamonaviy standartlar asosida tashkil etish

Samandar Bahodirovich Bahridinov

Samandarbahridinov13@email.com

Ilmiy rahbar: Bobomurod Abduvoxobovich Tillaev

Namangan davlat pedagogika instituti

Annotatsiya: Maqola davlat fuqarolik xizmati tizimini zamonaviy standartlar asosida tashkil etish masalasiga bag'ishlangan. Ishda tizimni samarali boshqarish, innovatsion texnologiyalar va elektron huquqiy xizmatlar orqali fuqarolarga ko'rsatiladigan xizmat sifatini oshirish imkoniyatlari tahlil qilinadi. Shuningdek, xalqaro tajribalar asosida milliy tizimni modernizatsiya qilish strategiyalari, xodimlarning malakasini oshirish va fuqarolar bilan interaktiv muloqot mexanizmlari ko'rib chiqiladi.

Kalit so'zlar: davlat xizmatlari, fuqarolik xizmati, zamonaviy standartlar, elektron hukumat, shaffoflik, innovatsion texnologiyalar, milliy tizimni modernizatsiya qilish, interaktiv, muloqot, davlat, boshqaruvi

Organization of the state civil service system based on modern standards

Samandar Bahodirovich Bahridinov

Samandarbahridinov13@email.com

Scientific supervisor: Bobomurod Abduvoxobovich Tillaev

Namangan State Pedagogical Institute

Abstract: The article is devoted to the issue of organizing the system of public civil service based on modern standards. The study analyzes the possibilities of effective system management and improving the quality of services provided to citizens through innovative technologies and electronic legal services. It also examines strategies for modernizing the national system based on international experience, improving the qualifications of employees, and developing mechanisms for interactive communication with citizens.

Keywords: public services, civil service, modern standards, e-government, transparency, innovative technologies, modernization of the national system, interactive communication, public administration

Davlat fuqarolik xizmati zamonaviy boshqaruv tizimining asosiy tarkibiy qismi bo'lib, jamiyat va davlat o'rtasidagi samarali muloqotni ta'minlashda hal qiluvchi rol o'ynaydi. Xizmatning sifatli tashkil etilishi nafaqat huquqiy barqarorlik va xodimlar kasbiy salohiyatiga, balki fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan ishonchi va umuman boshqaruv tizimining samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Davlat organi yoki fuqarolarning o'zini o'zi boshqarish organi tomonidan qonunchilikka muvofiq bo'lmagan hujjat qabul qilinishi, shuningdek ular mansabdor shaxslarining g'ayriqonuniy harakatlari (harakatsizligi) natijasida fuqaroga yoki yuridik shaxsga yetkazilgan zararning o'zni davlat tomonidan yoki fuqarolarning o'zini o'zi boshqarish organi tomonidan qoplanishi lozim. Bunday zararning o'zni davlat organining budjetdan tashqari mablag'lari yoki fuqarolar o'zini o'zi boshqarish organining mablag'lari hisobidan qoplanadi. Ushbu ma'lumotlar O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik to'g'risidagi kodeksning 15-moddasida bayon etagan.[1]. O'zbekiston Respublikasida oxirgi yillarda davlat fuqarolik xizmatini zamonaviy standartlar asosida takomillashtirish bo'yicha keng ko'lamli chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda, xususan, kadrlar siyosati, shaffoflik, xizmat ko'rsatish jarayonlarini raqamlashtirish kabi yo'nalishlar ustuvor etib belgilandi. Ilmiy tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, davlat xizmatlarining sifatini oshirish uchun tizimli yondashuv zarurligi aniq ko'rinmoqda. Fuqarolik xizmatini modernizatsiya qilish jarayonida xizmat ko'rsatish standartlarini belgilash va ularni xalqaro tajribalar bilan muvofiqlashtirish davlat boshqaruvi samaradorligini sezilarli darajada oshiradi. Bundan tashqari, fuqarolik xizmati tizimiga salohiyatli, malakali kadrlarni jalb qilish va ularning kasbiy kompetensiyalarini rivojlantirish xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirishning muhim omili hisoblanadi. Zamonaviy sharoitda davlat fuqarolik xizmati nafaqat an'anaviy boshqaruv asoslariga, balki innovatsion texnologiyalar va ochiq muloqot mexanizmlariga ham tayangan holda rivojlanmoqda. Shu sababli, mazkur maqola fuqarolik xizmati tizimini zamonaviy standartlar asosida tashkil etishning konseptual asoslari va amaliy yo'nalishlarini yaxlit yondashuv bilan tahlil qiladi.

Asosiy qism: Davlat fuqarolik xizmati tizimini zamonaviy standartlar asosida tashkil etish kompleks va doimiy takomillashtiriluvchi jarayondir. Bu jarayon davlat boshqaruvi samaradorligini oshirishdan tashqari, fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlash, shaffoflik va xalqaro standartlarga mos xizmat ko'rsatishni ta'minlashga qaratilgan. Bugungi kunda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-2026 yillar uchun davlat fuqarolik xizmatini takomillashtirish bo'yicha Farmoni [2], davlat boshqaruvi tizimida yangi strategik yo'nalishlarni belgilab berdi, xususan xizmatlar sifatini oshirish, kadrlar siyosatini yanada takomillashtirish hamda elektron xizmatlar joriy etilishini kengaytirish masalalari ustuvor etib belgilandi.

Davlat fuqarolik xizmatining samarali tashkil etilishi fuqarolar bilan davlat o'rtasidagi muhim almashinuv mexanizmi bo'lib, xizmatlar sifati va tezligi orqali davlat obro'sini shakllantiradi. Xizmatlarni samarali yetkazib berish tizimi davlat xizmatlarini baholash mexanizmlarini o'z ichiga olishi lozim bo'lib, bu esa strategik rejalashtirish, monitoring va baholash tizimlarining barqaror ishlashini talab qiladi. Xizmatlarni modernizatsiya qilish orqali davlat organlarining fuqarolarga ko'rsatadigan xizmatlarida soddalik, shaffoflik va inson omilini kamaytirish tamoyillari mustahkamlanadi. Bu yo'nalishdagi strategiyalar xalqaro tajriba va milliy sharoitga moslashgan konseptual yondashuvni talab qiladi.

Fuqarolik xizmatiga halol va professional kadrlarni tanlashda meritokratiya tamoyili alohida o'ringa ega. Kadrlar siyosatini tahlil qilgan Sapayev G.B. meritokratiya tamoyili fuqarolik xizmatida adolatli va samarali ishlashni ta'minlash uchun asosiy tamoyillardan biri ekanini ta'kidlaydi. Bu prinsip davlat xizmatchilarini tanlashda shaffof, obyektiv va malaka asosida amalga oshirilishini anglatadi. Meritokratiya orqali tanlangan xodimlar o'z qobiliyatlari asosida tizim ichida rivojlanadi, bu esa xizmat sifatining uzluksiz ravishda oshishiga xizmat qiladi. Shu bilan birga, meritokratiya tamoyili xodimlar salohiyatini baholash va rag'batlantirish tizimlari bilan birlashtirilib amalga oshirilsa, davlat xizmatlarining umumiy natijalari ijobiy o'zgaradi. Shu bilan birga, davlat fuqarolik xizmatini zamonaviy standartlar asosida tashkil etishda elektron davlat xizmatlari va raqamli transformatsiya muhim rol o'ynaydi. Raqamli xizmatlar fuqarolarga qulaylik yaratadi, murojaatlar tezkor ko'rib chiqiladi, hujjatlar onlayn tarzda topshiriladi va jarayonlarning shaffofligi ta'minlanadi. Elektron xizmatlar orqali fuqarolarning murojaatlari samarali qayta ishlanadi, bu esa institutsional samaradorlikni oshiradi. Xizmatlarni raqamlashtirish orqali davlat organlari ichki jarayonlarni optimallashtiradi, vaqt va xarajatlarni kamaytiradi, hamda korrupsiya xavfini pasaytiradi. Axborot texnologiyalariga asoslangan xizmatlar yangi standartlar yaratish orqali fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan uchinchi tomon tajribasidan foydalanishini ta'minlaydi.

Abdimalov D.A. ta'kidlashicha, davlat xizmatlarining samaradorligi fuqarolar bilan samarali kommunikatsiya orqali mustahkamlanadi, bu orqali davlat organlari fuqarolarning ehtiyojlarini o'rganadi va xizmat sifatini oshiradi[3]. U bilan muvofiq kommunikatsion mexanizmlar fuqarolarning fikrini inobatga olgan holda xizmatlarni takomillashtirishga yordam beradi. Bu jarayon feedback mexanizmlari orqali davom ettiriladi, bu esa xizmatlar sifati bo'yicha doimiy o'sishni ta'minlaydi. Shu tariqa kommunikatsiya xizmat ko'rsatish jarayonlarini fuqarolar kutgan samaradorlik darajasiga moslashtiradi.

Shuningdek, davlat fuqarolik xizmatining modernizatsiya strategiyasida xizmat ko'rsatish jarayonlarini baholash mexanizmlari muhim ahamiyat kasb etadi. Baholash tizimi orqali davlat organlari o'z xizmatlarini foydalanuvchilar tomonidan qanday

qabul qilinayotganini aniqlaydi, samaradorlik ko'rsatkichlarini o'lchaydi va kerakli tuzatishlar kiritadi. Bu yondashuv xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, jarayonlarni soddalashtirish va fuqarolarning mamnunligini oshirishga xizmat qiladi. Farmonda belgilangan tamoyillar asosida davlat organlari o'z xizmatlarini transformatsiya qilmoqda, bu esa mamlakat fuqarolik xizmatining raqamli, shaffof va strategik modulga asoslangan tizimi bilan rivojlanishini ta'minlaydi. Bu jarayonda yuqori malakali kadrlar tayyorlash va ularni muntazam qayta tayyorlash ham strategik yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Davlat xizmatchilari malakasini oshirish bo'yicha kompleks dasturlarni joriy etish xizmatlar sifatini sezilarli darajada yaxshilaydi. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyev 8-avgust kuni "Davlat fuqarolik xizmati to'g'risida"gi Qonunni imzoladi[4].

Natijalar: Mazkur tadqiqot davomida davlat fuqarolik xizmatini zamonaviy standartlar asosida tashkil etishning samaradorligini tahlil qilindi. Olingan natijalar bir nechta muhim jihatlarni ko'rsatadi.

Birinchidan, davlat fuqarolik xizmatini modernizatsiya qilish jarayonida meritokratiya tamoyilini qat'iy tatbiq etish xizmat sifatini sezilarli darajada oshiradi. Kadrlar tanlovi ochiq va malaka asosida bo'lganda, xodimlarning professional salohiyati va xizmatga bo'lgan mas'uliyati ortadi, bu esa fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlaydi.

Ikkinchidan, raqamlashtirish va elektron xizmatlarni joriy etish jarayonlari xizmat ko'rsatish tezligi va sifatini oshiradi. Murojaatlar tezkor ko'rib chiqiladi, hujjatlarni onlayn topshirish imkoniyati mavjud bo'ladi va fuqarolar bilan davlat o'rtasidagi aloqalar soddalashadi. Shu bilan birga, raqamli xizmatlar ichki jarayonlarni optimallashtirishga xizmat qiladi, ortiqcha byurokratik bosqichlarni kamaytiradi va korrupsiya xavfini kamaytiradi.

Uchinchidan, davlat organlarining fuqarolar bilan samarali kommunikatsiyasi xizmati sifatini oshirishda asosiy omil sifatida namoyon bo'ladi. Fuqarolar bilan interaktiv muloqot o'rnatish, feedback mexanizmlari orqali ularning ehtiyoj va takliflarini hisobga olish xizmatlar sifatini uzluksiz yaxshilash imkonini beradi. Bu jarayon, shuningdek, davlat organlarining qaror qabul qilish sifatini oshirishga ham yordam beradi.

To'rtinchidan, monitoring va baholash tizimlari davlat xizmatlarining samaradorligini doimiy nazorat qilish imkonini beradi. Xodimlar faoliyati va xizmat ko'rsatish jarayonlari muntazam ravishda baholanadi, kamchiliklar aniqlanadi va kerakli tuzatishlar amalga oshiriladi. Bu tizimli yondashuv xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va davlat organlari faoliyatini optimallashtirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega.

Beshinchidan, kadrlar salohiyatini oshirish va ularni professional rivojlantirish tizimi xizmatlar sifatining barqarorligini ta'minlaydi. Kadrlarning malakasini

muntazam oshirish, tayyorlash kurslari va doimiy diagnostika xizmat ko'rsatish jarayonlarini doimiy ravishda mukammallashtiradi.

Shu tarzda, tadqiqot natijalari ko'rsatdiki, davlat fuqarolik xizmatini zamonaviy standartlar asosida tashkil etish bir vaqtning o'zida meritokratiya, raqamlashtirish, shaffof kommunikatsiya va monitoring mexanizmlari asosida amalga oshirilganda samarali natijalar beradi. Ushbu natijalar xulosa bo'limida ilgari suriladigan amaliy takliflar va tavsiyalar uchun mustahkam ilmiy asos bo'lib xizmat qiladi.

Xulosa: Davlat fuqarolik xizmatini zamonaviy standartlar asosida tashkil etish bo'yicha olib borilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, xizmat sifatini oshirish va fuqarolarning davlat organlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlash bir vaqtning o'zida bir nechta tamoyillarga asoslanishi lozim, birinchi navbatda meritokratiya prinsipi davlat kadrlarini tanlash va rag'batlantirish tizimida to'liq tatbiq etilishi, xodimlarning malaka darajasi va professional salohiyati asosida tanlanishi, shuningdek, xizmat ko'rsatish jarayonida uzluksiz professional rivojlanish imkoniyatlarini yaratish zarur. Ikkinchidan, raqamlashtirish va elektron xizmatlarni joriy etish xizmatlarni tezkor va shaffof ko'rsatishga imkon beradi, bu fuqarolarning murojaatlarini tezkor ko'rib chiqish, hujjatlarni onlayn tarzda topshirish va jarayonlarni optimallashtirish orqali byurokratik to'siqlarni kamaytiradi va korrupsiya xavfini pasaytiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasining fuqarolik kodeksi O'zbekiston Respublikasining 2021-yil 21-apreldagi O'RQ-683-sonli qonuni tahririda — qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi, 21.04.2021-y., 03/21/683/0375-son.

2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining (2025). 2025 2026 yillar uchun davlat fuqarolik xizmatini takomillashtirish bo'yicha Farmoni. Yuz.uz: Farmon matni – Davlat fuqarolik xizmatini yangi yondashuvlar asosida tashkil etish Farmoni.

3. Abdimalov, D. A. (2024). Provision of Public Services in New Uzbekistan as an Effective Tool of Communication with the People. *European Journal of Pedagogical Initiatives and Educational Practices*, 2(12), 149 158.

4. O'zbekiston Respublikasi "Davlat fuqarolik xizmati to'g'risida"gi Qonuni. 2022-yil 8-avgust, O'RQ-788. – lex.uz.

5. Oribboyeva, D. (2024). BULLING O'SMIRLARDA DOLZARB MUAMMO SIFATIDA. *Universal Xalqaro Ilmiy Jurnal*, 1(12), 115–117. Retrieved from <https://inlibrary.uz/index.php/universaljurnal/article/view/58095>

6. Dilshoda, I., & Oribboyeva, D. D. (2024). ALALIYA NUTQ NUQSONLARI VA UNING TURLARI. *Journal of new century innovations*, 63(3), 70-73.

7. Орифбоева, Д. Д., & СРЕДНЕЙ, О. ШКОЛЕ//Форум молодых ученых. 2017.№ 6 (10). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/optimizatsiya-uchebno-poznavatel'nogo-protssesa-v-sredney-shkole> (дата обращения: 31.03. 2025).
8. Орифбоева Д. Д. ОПТИМИЗАЦИЯ УЧЕБНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В СРЕДНЕЙ ШКОЛЕ // Форум молодых ученых. 2017. №6 (10). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/optimizatsiya-uchebno-poznavatel'nogo-protssesa-v-sredney-shkole> (дата обращения: 14.01.2026).
9. Д. Д. Ориббоева, Н. Б. Каримова Психологик тадқиқотларда буллинг муммосининг гендер тахлили // Science and Education. 2025. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologik-tad-i-otlarda-bulling-mummosining-gender-tahlili> (дата обращения: 14.01.2026).
10. Ориббоева, Д. Д. (2025). ММ Адашалиева Вопросы внедрения и развития инклюзивного образования в странах центральной азии. Ёш олимлар ахборотномаси»-«Вестник молодых ученых.
11. Orifboeva, D. D. (2016). O'QITISH FAOLIYATI JARAYONIDA Stressni oldini olish. NovaInfo. Ru, 3(41), 217-220.
12. Shuhratjon Shukurjon O'g'li Yoqubjanov, Dilafruz Oribboyeva Temperament va xarakter shakllanishida ijtimoiy omillarning roli // Science and Education. 2025. №12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/temperament-va-xarakter-shakllanishida-ijtimoiy-omillarning-rol>i (дата обращения: 14.01.2026).
13. Shahlo Shuxratjon Qizi Rustamova, Dilafruz Oribboyeva Ta'limda gender stereotiplari va ularni yengish usullari // Science and Education. 2025. №12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ta-limda-gender-stereotiplari-va-ularni-yengish-usullari> (дата обращения: 24.02.2026).
14. Дилафрўз Дадамирзаевна Ориббоева, Рената Анатольевна Рафикова Особенности внедрения инклюзивного образования в Республике Узбекистан // Science and Education. 2024. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-vnedreniya-inklyuzivnogo-obrazovaniya-v-respublike-uzbekistan> (дата обращения: 24.02.2026).
15. Dilafruz Dadamirzayevna Oribboyeva, Ziyeda Botirova Kichik yoshdagi maktab o'quvchilarida tashkilotchilik qobiliyatlarini rivojlantirish xususiyatlarining rivojlanishi // Science and Education. 2024. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kichik-yoshdagi-maktab-o-quvchilarida-tashkilotchilik-qobiliyatlarini-rivojlantirish-xususiyatlarining-rivojlanishi> (дата обращения: 24.02.2026).