

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
ПРЕЗИДЕНТИ ҲУЗУРИДАГИ ДАВЛАТ БОШҚАРУВИ  
СИСТЕМАЛАРИНИ ЯРАТЎШДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ  
ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
05.2020.1.23.01 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ

---

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
ПРЕЗИДЕНТИ ҲУЗУРИДАГИ ДАВЛАТ БОШҚАРУВИ  
АКАДЕМИЯСИ

**НУРИТДИНОВА ДИЛШОДАХОН АБДУЛЛА ҚИЗИ**

**АХБОРОТ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИ ВОСИТАСИДА ДАВЛАТ  
ИНТЕРФАОЛ ХИЗМАТЛАРИНИ АМАЛГА ОШИРИШ  
ЖАРАЁНЛАРИНИ БОШҚАРИШ**

08.00.13 – “Менежмент”

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
АВТОРЕФЕРАТИ**

Тошкент – 2023

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
автореферати мундарижаси**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD)  
по экономическим наукам**

**Contents of dissertation abstract of doctor of philosophy (PhD)  
on economical sciences**

<b>Нуритдинова Дилшодахон Абдулла қизи</b> Ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш.....	3
<b>Нуритдинова Дилшодахон Абдулла қизи</b> Управление процессами реализации государственных интерактивных услуг посредством информационных технологий.....	31
<b>Nuritdinova Dilshodakhon Abdulla kizi</b>	

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
ПРЕЗИДЕНТИ ҲУЗУРИДАГИ ДАВЛАТ БОШҚАРУВИ  
АКАДЕМИЯСИ ҲУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ  
DSc.20/13.05.2020.1.23.01 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

---

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ  
ПРЕЗИДЕНТИ ҲУЗУРИДАГИ ДАВЛАТ БОШҚАРУВИ  
АКАДЕМИЯСИ**

**НУРИТДИНОВА ДИЛШОДАХОН АБДУЛЛА ҚИЗИ**

**АХБОРОТ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИ ВОСИТАСИДА ДАВЛАТ  
ИНТЕРФАОЛ ХИЗМАТЛАРИНИ АМАЛГА ОШИРИШ  
ЖАРАЁНЛАРИНИ БОШҚАРИШ**

**08.00.13 – “Менежмент”**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Тошкент – 2023**

**Фалсафа доктори (PhD) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузурдаги Олий аттестация комиссиясида 2023.3.14 рақам билан рўйхатга олинган.**

Диссертация Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузурдаги Давлат бошқаруви академиясида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (Ўзбек, рус, инглиз (резюме)) Илмий кенгаш веб-саҳифасида ([www.dba.uz](http://www.dba.uz)) ва "Ziyounet" ахборот-таълим портали ([www.ziyounet.uz](http://www.ziyounet.uz))да жойлаштирилган.

<b>Илмий раҳбар:</b>	<b>Рахимова Дилфуза Нигматовна</b> иқтисодиёт фанлари доктори, профессор
<b>Расмий оппонентлар:</b>	<b>Насимов Дилмурод Абдуллаевич</b> иқтисодиёт фанлари доктори, профессор <b>Суёнов Дилмурод Холмурадович</b> иқтисодиёт фанлари доктори, профессор
<b>Етакчи ташкилот:</b>	<b>Мухаммад ал-Хоразмий номидаги Тошкент ахборот технологиялари университети</b>

Диссертация ҳимояси Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузурдаги Давлат бошқаруви академияси ҳузурдаги илмий даражалар берувчи DSC.20/13.05.2020.1.23.01 рақамли Илмий кенгашининг 2023 йил "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ соат \_\_\_\_\_ даги мажлисида бўлиб ўтади. (манзил: 100066, Тошкент шаҳри, Ислоҳ Каримов кўчаси, 45-уй. Тел.: (99871) 232-60-47; факс: (99871) 239-17-83; e-mail: [info@dba.uz](mailto:info@dba.uz).)

Диссертация билан Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузурдаги Давлат бошқаруви академияси Ахборот-ресурс марказида танишиш мумкин (\_\_\_\_ рақами билан рўйхатга олинган). Манзил: 100066, Тошкент шаҳри, Ислоҳ Каримов кўчаси, 45-уй. Тел.: (99871) 232-60-47; факс: (99871) 239-17-83; e-mail: [info@dba.uz](mailto:info@dba.uz).

Диссертация автореферати 2023 йил "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ куни тарқатилди.

(2023 йил "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ даги \_\_\_\_\_ - рақамли реестр баённомаси).



**А.Ш.Бекмуродов**  
Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш раиси, иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

**А.Х.Холов**  
Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш илмий котиби, иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори PhD, доцент

**Д.Н.Рахимова**  
Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш қошидаги Илмий семинар раиси, иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

## КИРИШ (фалсафа доктори (PhD) диссертацияси аннотацияси)

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати. Жаҳон тажрибасининг кўрсатишича, хизматлар соҳасини таъминлашда ахборот-коммуникация технологиялари соҳаси муҳим аҳамият касб этмоқда. Бугунги кунда рақамли технологиялар ижтимоий-иқтисодий ҳаётнинг барча жабҳаларига кириб борди ва унинг қўлами борган сари кенгайиб бормоқда. Ушбу соҳада катта салоҳиятга эга бўлган Жанубий Корея, Германия, АҚШ, ХХР ва Ҳиндистон каби мамлакатлар тажрибасига кўра, телекоммуникация соҳасини ривожлантириш, ўз навбатида, инновацион таракқиётни жадаллаштириш, экспорт салоҳиятини ошириш, инвестицион жозибадорлик ҳамда аҳоли бандлигини таъминлаш ва иқтисодий ўсиш суръатларини янада оширишга хизмат қилади. Маълумотларга кўра, жаҳон миқёсида яратилаётган ЯИМнинг 10,9 фоизи ахборот-коммуникация технологиялари соҳасига тўғри келади. Ушбу соҳада катта салоҳиятга эга бўлган Хитойда – 10,0 фоиз, Ҳиндистонда – 5,5 фоизни ташкил этмоқда. Шу жиҳатдан бугунги кунда дунёда барча соҳаларда ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланишнинг ўрни ошиб бормоқда.

Жаҳон тажрибасида ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини ривожлантириш бўйича бир қатор муаммоларнинг илмий ечимини таъминлаш юзасидан ITU, Garner Research, Software ва UNESCAP, McKinsey, NASSCOM, IBM, ICD каби жаҳоннинг йирик илмий-тадқиқот институтлари ва компаниялари томонидан мақсадли илмий изланишлар амалга оширилган. Ўтказилган илмий тадқиқотларда, асосан, рақамли технологияларни қўллаш, муаммолари, тармоқларда ахборот-коммуникация технологияларини қўллаш, муаммолари, афзалликлари, глобаллашув шароитида рақамли иқтисодиётни ривожлантириш, умумдавлат даражасида рақамли технологиялардан фойдаланиш масалалари кенг ёритилган. Лекин тадқиқотларда телекоммуникация соҳасида инновацион бошқарув тизими ва интерфаол хизмат турларини жорий этиш, ахборот технологиялари воситасида давлат интерактив хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш ва унинг самарадорлигини ошириш масалалари етарлича очиб берилмаган.

Ўзбекистонда рақамли иқтисодиётни фаол ривожлантириш, барча тармоқ ва соҳаларда, энг аввало, давлат бошқаруви, таълим, соғлиқни сақлаш ва транспорт соҳасида замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш бўйича изчил чора-тадбирлар амалга оширилмоқда. Электрон ҳукумат доирасида турли хил лойиҳалар амалга оширилмоқда. “Иқтисодиёт, ижтимоий соҳа, бошқарув тизимига АКТни жорий этиш, ҳудудлар ва мамлакат иқтисодиёти тармоқларини рақамли ўзгартириш бўйича 280 дан ортик лойиҳанинг амалга оширилиши, Давлат хизматлари қамрови ва тезкорлигини ошириш, уларнинг кўрсатилишида

аҳолининг барча қатламлари манфаатлари инобатга олинишини таъминлаш”<sup>1</sup> бўйича муҳим вазифалар белгилаб берилган. Мазкур вазифаларнинг самарали амалга оширилиши Ўзбекистонда давлат интерфаол хизматларини бошқариш жараёнларига автоматлаштирилган ахборот тизимлари, ресурсларини жорий этиш ва самарали бошқарув тузилмасини шакллантириш, оқилона қарорлар қабул қилиш доирасида ушбу жараёнда инновацион интерфаол хизматларни амалга оширишни такомиллаштиришга йўналтирилган илмий-тадқиқот ишларининг бажарилишини тақозо этади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январидagi ПФ-60-сон “2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги, 2020 йил 5 октябридаги ПФ-6079-сон “Рақамли Ўзбекистон – 2030” стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги, 2022 йил 20 апрелдаги ПФ-113-сон “Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг кўшимча чора-тадбирлари тўғрисида”ги, 2018 йил 19 февралдаги ПФ-5349-сон “Ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги фармонлари, 2017 йил 29 августдаги ПҚ-3245-сон “Ахборот-коммуникация технологиялари соҳасида лойиҳа бошқаруви тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги, 2020 йил 28 апрелдаги ПҚ-4699-сон “Рақамли иқтисодиёт ва электрон ҳукуматни кенг жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарорлари ҳамда мазкур соҳага тегишли бошқа меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишда ушбу диссертация тадқиқоти муайян даражада хизмат қилади.

**Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги.** Мазкур диссертация тадқиқоти республика фан ва технологиялар ривожланишининг 1. Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ҳамда маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодиётни шакллантириш” устувор йўналишга мувофиқ бажарилган.

**Муаммонинг ўрганилганлик даражаси.** Рақамли иқтисодиётни ривожлантиришнинг илмий-назарий жиҳатлари кўплаб хорижий олимлар тадқиқот йўналишидир. Бу борада: Ж. Алдерла, Б. Брукс, Э.Брайанйолфсон, Vis-Sommer Veronika, М.Гумаха, Й. Гарфилд, С. Грейд, З.Жамалуддин, West. Darrell M., G. David Garson, Б.Имла, Langbein, L., Knack, S., Katz R.L., Г.Мур, Т.Мезенбург, Л.Маргеро, Н.Нерпонт, П.Пигагнола, Porat M., Л.Д. Рейман, Rubin M., Curtin Gregory G., Sommer Michael H., Stonier T., Ж.Ж. Серван-Шрайбер, Ж. Фурастиер, Talarina E., Д.Тапскот, О. Тоффлер, Thomas M., Homburg Vincent каби олимларининг илмий ишлари классик ишларга

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлис ва Ўзбекистон халқига Мурожаатномаси <https://president.uz/lists/view/5774>

айланган<sup>2</sup>. Мустақил Давлатлар Ҳамдўстлиги мамлакатларида хизмат кўрсатиш соҳасида: А. М. Бабиш, А.В.Белоков, Д. В. Валовой, Е.В.Демина, В.Д.Маркова, В.Ю.Морозов, А.Ж.Новицкий, А.Р.Панкрухип, Х.А.Платонова, А.И.Потемкин, И.А.Рождественская, В.А.Тупчиенко, Г.И.Хотинская, Л.И.Якобсон, Я.С.Ядгаровлар<sup>3</sup> сингари олимлар илмий тадқиқотлар олиб борганлар.

Давлат ҳокимияти органлари фаолиятида ахборот технологияларини қўллаш соҳасидаги илмий ишланмаларга: Н.С.Ахмадзода, А.А.Белов, А.И. Болточко, И.Н. Баршиц, А. Е. Волков, А. В.Гиглавний, В. И. Дрожжинов, В.В.Ермакова, Б.В.Кристалний, Ю.А.Михеев, А.А.Стриженко, Ю.В. Травкин, В.Цереновларнинг тадқиқотларини кўрсатиш мумкин<sup>4</sup>. Тадқиқот масалаларига оид илмий тадқиқотлар ўзбекистонлик бир қатор олимлар, хусусан, А.Н.Арипов, У.М.Ахмедов, А.Ш.Бекмуродов, А.Б.Бобожонов, С.С.Гулямов, Т.К.Иминов, А.М.Кадиров, Ф.А.Мирбабаев, А.А.Мусалиев, Х.А.Мухитдинов, Д.Н.Рахимова, Т.З.Тешабаев, Ш.Турсунов, У.А.Шодмоновлар томонидан олиб борилган<sup>5</sup>. Аммо мазкур илмий

<sup>2</sup> Рейман Л.Д. Закономерности функционирования и регулирования инфокоммуникаций, –М.: Научная книга, 2003 г., Stonier T. The Wealth of Information. L., 1983. Curtin Gregory G., Sommer Michael H., Vis-Sommer Veronika. The World of E-government. Haworth Press, 2003. 288 p. С. 14. Langbein, L.; Knack, S. (2010). "The Worldwide Governance Indicators: Six, One, or None?". *Journal of Development Studies*. 46 (2): 350–370. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00220380902952399>. Katz R.L. The Information Society: An International Perspective. N.Y., 1988. Talapina E. Les services publics en Russie : quelles perspectives ? / E.Talapina // *Revue internationale de droit comparé*. 2013. №3. P.579-592. Тофлдер, Э. Третья волна = The Third Wave, 1980. — М.: АСТ. Thomas, M. (2009). "What Do the Worldwide Governance Indicators Measure?". *European Journal of Development Research*. 22 (1): 31–54. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.590.3190&rep=rep1&type=pdf>. Homburg Vincent. Understanding e-government: information systems in public administration. London: Routledge, 2008. 131 p. С. 87

<sup>3</sup> Белоков А.В. и др. Менеджмент организации, современные технологии. -Ростов-на-Дону.: Феникс, 2002 г., Демина Е.В. и др. Менеджмент телекоммуникациях. – М.: Экотрендз, 2005 г..

<sup>4</sup> Ахмадзода Н. С. Зарубежный опыт государственного регулирования в условиях цифровой экономики // Мир экономики и управления. 2021. Т. 21, № 1. – С. 104–118. Болточко А.И. Использование информационных технологий при формировании таможенных союзов: Автореф. дисс. – М.: БДУ, 2012. Баршиц, И.Н. Показатели эффективности государственного управления (субъективный взгляд на международные стандарты) // Представительная власть XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. 2008. №1 (80) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://pvlast.ru/archive/index.433.php>. Ермакова В.В. Совершенствование системы управления таможенным контролем на основе информационных технологий: Автореф. дисс. ... канд. экон. наук. – М.: РТА, 2004. Стриженко А.А. Роль информационно-коммуникационных технологий в развитии международного бизнеса, автореф. дисс. – М.: РГТУ, 2007.

<sup>5</sup> Арипов А.Н., Иминов Т.К. Ўзбекистон ахборот-коммуникация технологиялари соҳаси менежменти масалалари. Монография. – Т.:Фан ва технология, 2005., Ахмедов У.М. Анализ мирового опыта в управлении информационными услугами и ресурсами // Иктисодиёт ва инновацион технологиялар, – Т.: 2012. № 4.; Бекмуродов А.Ш., Мусалиев А.А. Информационный бизнес. Уч. пос. –Т.:ТГЭУ, 2006. – 288с. Бобожонов А.Б. Ўзбекистонда ахборот маҳсулотлари ва хизматлари бизнесини ривожлантиришнинг услубий жиҳатлари: Ph.D. Дис.икт. фан. – Т.: ТДИУ, 2018, – 155 бет; Gulyamov S.S. va boshqalar. Raqamli iqtisodiyotda blokcheyn texnologiyalari. – Т.: Iqtisod-Moliya, 2019. 319 b.; Мирбабаев Ф.А., Шодмонова У.А. Бошқарув ахборот технологиялари тизимини ривожлантириш //Иктисодиёт ва инновацион технологиялар, – Т., 2013. №6; Кадиров А.М. и др. Формирование информационного общества в Узбекистане: зарубежный опыт, тенденции и перспективы. – Т.: Iqtisodiyot – 2015 г., Мухитдинов Х.А. Проблемы повышения финансово-экономической эффективности инфокоммуникационных услуг в Узбекистане. Дис.на соискание учст.к.э.н., – Т.: 2007 г. Д.Н.Рахимова (хаммуаллифликда) Замонаввий менежмент: назария ва амалиёт. 2-том. Дарслик. – Т.: Ф.Фулом номидаги нашриёт – матбаа ижодий уйи, 2011., Д.Н. Рахимова. Strategy of socio-economic development of the regions of Uzbekistan in the conditions of the digital economy//“Raqamli iktisodiyot шароитида иктисодиёт ва ишлаб чиқаришни ташкил этиш ва бошқариш: назария ва амалиёт” мавзусидаги халқаро миқёсдаги онлайн илм-амалий конф.тўплами. – Т.:ТМИ.,2021. – Б.19-23

изланишларда давлат ҳокимияти органлари фаолиятида ахборот технологияларини қўллашнинг назарий-услубий асосларини такомиллаштириш йўналишлари ва бошқарув жараёнлари ўрганилганига қарамай, ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқаришда юзага келадиган муаммоларнинг мажмуавий тадқиқ этилмагани тармоқни ривожлантириш ва хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш зарурлигини тақозо этади.

**Диссертация тадқиқотининг диссертация бажарилган олий таълим муассасасининг илмий-тадқиқот ишлари режаси билан боғлиқлиги.** Мазкур диссертация тадқиқоти Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси илмий-тадқиқот ишлари режасининг ПЗ-20170926317 – “Ўзбекистонда давлат хизмати тизимини ривожлантириш истиқболлари ҳамда давлат хизматчиларини тайёрлаш, танлаш ва жой-жойига қўйишни тартибга солишнинг ташкилий-ҳуқуқий асосларини такомиллаштириш” мавзусидаги илмий тадқиқот доирасида бажарилган.

**Тадқиқотнинг мақсади** ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш юзасидан илмий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

**Тадқиқотнинг вазифалари** қуйидагилардан иборат:

давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқаришнинг назарий-услубий ва ҳуқуқий асосларини илмий таҳлил асосида тизимлаштириш;

телекоммуникация соҳасида инновацион бошқарув тизими ва интерфаол хизмат турларини жорий этиш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш;

“Ўзбектелеком” АК да давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш таҳлили ва асосий муаммоларини бартараф этиш бўйича таклифлар ишлаб чиқиш;

ривожланган давлатларнинг давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш тажрибаларини таҳлил этиш ва улардан Ўзбекистон шароитида фойдаланиш бўйича таклифлар ишлаб чиқиш;

ахборот технологиялари воситасида давлат интерактив хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш ва унинг самарадорлигини ошириш бўйича таклифлар ишлаб чиқиш;

Ўзбекистонда ахборот технологиялари воситасида давлат интерактив хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқаришда телекоммуникация корхоналари салоҳиятини ошириш бўйича таклифлар бериш.

**Тадқиқотнинг объекти** сифатида “Ўзбектелеком” АКнинг бошқарув фаолияти олинган.

**Тадқиқотнинг предмети**ни ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш билан боғлиқ бўлган ташкилий-иқтисодий муносабатлар йиғиндиси ташкил этади.

**Тадқиқотнинг усуллари.** Тадқиқот жараёнида: менежментнинг бошқарув функцияларини амалга ошириш, соҳа иқтисодий ҳолатини таҳлил



килиш, синтез, тизимли ва қиёсий таҳлил, солиштирма таҳлил, илмий абстракциялаш, бошқарув қарорларини қабул қилиш, SWOT таҳлил, гуруҳлаш, таққослаш, таснифлаш каби усуллардан фойдаланилган.

**Тадқиқотнинг илмий янгилиги қуйидагилардан иборат:**

корпоратив электрон ҳужжат айланиш тизимида ходимлар томонидан ҳужжатларни қидириш, тасдиқлаш ва назорат қилишга сарфланадиган вақт меъёри (ўртача 2 дақиқа) таклиф қилинган ҳолда бошқарув-маъмурий харажатларни 50 фоиз, сарфланадиган вақтни 40 фоизгача тежаш асосланган;

“Ўзбектелеком” АК фаолиятини истиқболли ривожлантириш, интерфаол давлат хизматларини кўрсатиш жараёнларини бошқаришни малакали кадрлар билан таъминлаш, шунингдек, уларни тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини оширишга кўра, 2026 йилга прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилган;

“Ўзбектелеком” АК акцияларининг бир қисмини фонд бозорига бирламчи оммавий жойлаштириш (IPO) ни амалга ошириш асосида корпоратив бошқарув самарадорлигини таъминлаш асосланган;

“Ўзбектелеком” АК томонидан давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш мақсадлари учун ҳудудлар ва яшаш пунктлари, портал билан таъминланганлик даражалари сценарийлари асосида уй ҳўжаликларини интернет хизмати билан қамраб олишнинг 2023-2026 йилларга мўлжалланган прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилган.

**Тадқиқотнинг амалий натижалари қуйидагилардан иборат:**

телекоммуникация соҳасига тегишли корхоналарни бошқаришни янги бренд стратегияси, фалсафаси ва сифат (визуал ва аудиоэлементларнинг халқаро стандартларга мувофиқ ҳужжатлари, реклама материаллари, ҳужжат шаблонлари) стандартларига тўлиқ мослаштириш асосида трансформация қилиш таклиф этилган;

давлат хизматлари кўрсатиш тизимини ислоҳ қилишда қўлланиладиган асосий ёндашув ва тамойиллар очиқ берилган;

давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқаришда IPTV - IPTV ёки Телевидения Интернет протоколи бўйича: Виртуал офис, Онлайн ариза, Мобиль илова MyUztelecom, телеграмм бот @utc\_uzbot, мусиқа хизмати (MuzZon), интерактив баланс, конференц-алоқа, ВКС (uzcloud), Uzdc.uz каби хизматлар тизимлаштирилган;

интерфаол хизматларни амалга оширишдаги инновацион бошқарув тизими таклиф этилган;

ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқаришда телекоммуникация корхоналари салоҳиятини ошириш бўйича таклифлар ишлаб чиқилган.

Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги тадқиқотда қўлланилган фундаментал-назарий ёндашувлар, усуллар ва назарий маълумотларнинг расмий манбалардан олинганлиги, тадқиқотда расмий статистик маълумотлардан, “Ўзбектелеком” АКнинг расмий манбаларидан фойдаланилган, таклиф ва тавсияларнинг амалда синовдан ўтганлиги,

тадқиқот натижаларининг ваколатли ташкилотлар томонидан тасдиқлангани билан белгиланади.

**Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти.** Тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти диссертацияда асосланган назарий, услубий ва амалий тавсиялар ҳамда ишланмалар ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш, мазкур муаммони тадқиқ этишга йўналтирилган илмий ишларнинг назарий-услубий асосларини кенгайтириши мумкинлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти диссертация тадқиқотида олинган илмий натижалардан “Ўзбектелеком” АКнинг бошқарув тизимида ҳамда давлат интерфаол хизматларини кўрсатиш билан боғлиқ бўлган ахборот тизимларида кенг ва самарали жорий этишни такомиллаштиришда “Бошқарувда ахборот-коммуникация технологиялари”, “Давлат интерфаол” хизматлари”, “Ахборот тизимлари” фанлари бўйича кейс-стади ва маъруза матнлари, ўқув қўлланмалар тайёрлашда илмий манба сифатида фойдаланиш мумкинлиги билан изоҳланади.

**Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши.** Ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш бўйича олиб борилган тадқиқот натижалари асосида:

корпоратив электрон ҳужжат айланиш тизимида ходимлар томонидан ҳужжатларни қидириш, тасдиқлаш ва назорат қилишга сарфланадиган вақт меъёрини (ўртача 2 дақиқа) киритиш таклифи “Ўзбектелеком” АК томонидан хизматлар калькуляциясини ишлаб чиқишда фойдаланилган ва ҳисоб сиёсатида ўз аксини топган. (“Ўзбектелеком” акциядорлик компаниясининг 2022 йил 28 февралдаги 27-06-19/790-сон маълумотномаси). Мазкур таклифнинг жорий этилиши натижасида ходимлар вақтининг 40 фоизгача тежаш имконини берган ва улар сонинг 4-6 нафардан 2-3 нафаргача камайиши маъмурий харажатларни 50 фоизга қисқартириш имконини берган;

“Ўзбектелеком” АК фаолиятини истиқболли ривожлантириш, интерфаол давлат хизматларини кўрсатиш жараёнларини бошқаришни малакали кадрлар билан таъминлаш, шунингдек, уларни тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини оширишга кўра 2026 йилга прогноз кўрсаткичлари бўйича таклифи “Ўзбектелеком” АК томонидан фаолиятни янада ривожлантириш “Йўл харитаси”да ўз аксини топган (“Ўзбектелеком” акциядорлик компаниясининг 2022 йил 28 февралдаги 27-06-19/790-сон маълумотномаси). Натижада, интерфаол давлат хизматларини амалга оширишни малакали мутахассис кадрлар билан таъминлашнинг мақсадли кўрсаткичлари шакллантирилган;

“Ўзбектелеком” АК акцияларининг бир қисмини фонд бозорида оммавий таклиф (ИРО) ни амалга ошириш асосида корпоратив бошқарувни такомиллаштириш таклифи “Ўзбектелеком” АК томонидан фаолиятни янада ривожлантириш “Йўл харитаси”да ўз аксини топган (“Ўзбектелеком”

акциядорлик компаниясининг 2022 йил 28 февралдаги 27-06-19/790-сон маълумотномаси). Натижада компания акцияларини фонд бозорига бирламчи оммавий жойлаштириш асосида молиялаштириш манбаларини кенгайтиришга ва корпоратив бошқарув самарадорлигини янада оширишга эришилган;

“Ўзбектелеком” АК томонидан давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш мақсадлари учун ҳудудлар ва яшаш пунктлари, портал билан таъминланганлик даражалари сценарийлари асосида уй хўжаликларини интернет хизмати билан қамраб олишнинг 2023-2026 йилларга мўлжалланган прогноз кўрсаткичлари бўйича таклифи “Ўзбектелеком” АК томонидан фаолиятни янада ривожлантириш “Йўл харитаси”ни ишлаб чиқишда, шунингдек телекоммуникация хизматларини лойиҳалаштириш, режалаштириш жараёнларини ташкил этишда фойдаланилган (“Ўзбектелеком” акциядорлик компаниясининг 2022 йил 28 февралдаги 27-06-19/790-сон маълумотномаси). Мазкур таклифнинг амалиётга жорий этилиши натижасида телекоммуникация соҳасини инновацион ривожлантиришга, шунингдек, хизмат кўрсатиш қамровини мақсадли кенгайтиришга имкон яратилган.

**Тадқиқот натижаларининг апробацияси.** Мазкур тадқиқот натижалари 8 та, шу жумладан, 5 та халқаро ва 3 та республика илмий-амалий анжуманларида муҳокамадан ўтказилган.

**Тадқиқот натижаларининг эълон қилинганлиги.** Диссертация мавзуси бўйича 16 та илмий иш, шу жумладан, Ўзбекистон Республикаси Олий аттестация комиссия томонидан диссертациялар илмий натижаларини чоп этиш тавсия этган илмий нашрларда 7 та мақола, 5 та маҳаллий ва 2 та хорижий журналларда ҳамда илмий конференцияларда 8 та маъруза нашр этилган.

**Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми.** Диссертация таркиби кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ҳамда иловалардан иборат. Диссертациянинг ҳажми 153 бетни ташкил этади.

## **ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ**

**Кириш** қисмида мавзунинг долзарблиги ва зарурати асосланган, тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги кўрсатилган, мавзунинг ўрганилганлик даражаси келтирилган, тадқиқотнинг мақсади ва вазифалари, объекти ва предмети тавсифланган, тадқиқотнинг илмий янгилиги ва амалий натижалари баён қилинган, олинган натижаларнинг илмий ва амалий аҳамияти ёритиб берилган, тадқиқот натижаларининг жорий қилинганлиги, нашр этилган ишлар ва диссертация тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

Диссертациянинг биринчи боби “Давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқаришнинг назарий услубий асослари” деб номланиб, унда: Ўзбекистонда рақамли иқтисодиётнинг

ривожланиши ва унинг асосий йўналишлари, давлат интерфаол хизматларини амалга оширишга доир меъерий-ҳуқуқий асослар, АКТ асосида давлат интерактив хизматларини жорий этишнинг методологик асослари каби масалалар батафсил тадқиқ қилинган.

Рақамли иқтисодиётни ўрганишнинг фундаментал ва амалий муаммоларини камраб олувчи илмий фаолият мамлакатимиз олимлари учун нисбатан янги йўналиш ҳисобланади. Шунинг учун бу муаммоларга замонавий ёндашув хорижий олимлардан: К. Дэвис, Т. Хогарт, Л. Гамбин, З. Брейер, Р. Гарретт, П. Эванс, А. Гавера, К. Келли, Р.Д. Шальмо, К.А. Уильямс, М. Скилтон ва Д. Тапскоттлар асарларида амалга оширилган бўлса, рақамли иқтисодиёт концепциясига доир изланишлар: М.А.Аверьянов, А.В. Бабкин, А.Баталов, Е.В. Болгова, А.Бушек, А.В. Грузин, Ч. Гир, Ю.И. Грибанов, В.В. Данекина, А.С. Денисов, Н.В. Днепровская, А.К. Карцева, Е.Н. Коновалова, А.Н. Козырев, В.П. Куприяновский, Д. Кривицкий, В.П. Куприяновский, Л.В. Майорова, С.А. Синягов, С.Л. Сергеева, С.И. Липатов, В.А. Масленникова, А.А. Молдовин, С.А. Никифорова, Р.М. Нуреев, С. Плуготаренко, М.А. Положихина, М.С. Созыкина, И.В. Сударушкина, Н.А. Стефанова, Б. Руман, Х. Ричард, В.Е. Чеботарев <sup>6</sup> ва бошқалар томонидан олиб борилган. Ахборот-коммуникация технологиялари ва “Электрон ҳукумат”ни шакллантириш ва ривожлантириш бўйича хорижий ва маҳаллий олимлардан: Bell D., Masuda Y., Stonier T., Habermas J., Giddens A., Schiller H.<sup>7</sup> ва бошқалар фундаментал ва амалий изланишлар ўтказганлар.

Кўпгина олимларнинг фикрича, ахборот хизмати бу ахборот маҳсулотларини тақдим этиш орқали фойдаланувчиларнинг ахборот эҳтиёжларини қондиришга қаратилган хизматдир. Электрон хизмат – ариза берувчининг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган, уни тақдим этишнинг автоматлаштирилган электрон шаклларида фойдаланган ҳолдаги ахборот хизмати. Давлат интерфаол хизмати деганда, жисмоний ёки юридик

---

<sup>6</sup> Аверьянов, М.А. Цифровое общество: Новые вызовы / М.А. Аверьянов, С.Н. Евтушенко, Е.Ю. Кочеткова Е.Ю. // Экономические стратегии. – 2016. – №7 (141). – С.90-91., Бабкин, А.В. Формирование цифровой экономики в России: сущность, особенности, техническая нормализация, проблемы развития / А.В. Бабкин, Д.Д. Буркальцева, Д.Г. Костень, Ю.Н. Воробьев // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного педагогического университета. Серия: “Экономические науки”. – 2017. – № 3 – С. 9-25., Баталов, А. Цифровизация экономики / А. Баталов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bit.samag.ru/chart/more/67> (дата обращения: 13.07.2020), Бушек, А. Цифровая трансформация / А. Бушек [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rb.ru/story/what-is-digital-transformation/> (дата обращения: 14.07.2020), Гир, Ч. Цифровая контркультура / Ч. Гир // Пер. с англ. Д.В. Галкина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://docplayer.ru/29837976-Cifrovaya-kontrkultura-charli-gir-perevod-d-galkina.html#show\\_full\\_text](http://docplayer.ru/29837976-Cifrovaya-kontrkultura-charli-gir-perevod-d-galkina.html#show_full_text) (дата обращения: 07.09.2020), Грибанов, Ю.И. Основные модели создания отраслевых цифровых платформ / Ю.И. Грибанов // Вопросы инновационной экономики. – 2018. – Т. 8. – № 2. – С. 223-234., Днепровская, Н.В. Исследование перехода предприятий к цифровой экономике / Н.В. Днепровская // Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. – 2019. – № 4 (106). – С. 54-65.

<sup>7</sup> Bell D. The coming of Post-Industrial Society. A venture in social forecasting, N.Y., 1976; Masuda Y. The Information Society as Post-Industrial Society. Wash., 1981; Stonier T. The Wealth of Information. L., 1983; Habermas J. The structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society. – Cambridge: Polity, 1989; Giddens A. The Nation State and Violence: Volume Two of a Contemporary Critique of Historical Materialism. – Cambridge: Polity, 1985; Schiller H. Who Knows: Information in the Age of the Fortune 500. – Norwood, NJ: Ablex, 1981.

шахнинг (фойдаланувчиларнинг) ижро этувчи ҳокимият органи билан фаол ҳамкорлигида амалга ошириладиган фуқаролар ва ташкилотларнинг ҳуқуқ ҳамда эркинликларини, шунингдек, қонуний манфаатларини давлат органлари, ҳокимият ёки давлат хизматчиси томонидан таъминлашнинг норматив тарзда белгиланган усули тушунилади.

Бизнинг фикримизча, электрон давлат интерактив хизматлари мурожаат этувчиларга давлат органларининг расмий веб-сайтлари ҳамда давлат органлари томонидан кўрсатилган интерфаол хизматлардан фойдаланишнинг ягона нуктаси бўлган Ягона интерфаол давлат хизматлари портали орқали хизмат кўрсатади. Электрон давлат интерактив хизматларини кўрсатиш давлат органлари ўз расмий веб-сайтларида, марказий маълумотлар базалари, идораларо электрон ҳамкорлик тизимлари, давлат органларининг ахборот тизимлари ва ресурсларини ўз ичига олган давлат инфратузилмасидан фаол фойдаланган ҳолда электрон давлат интерфаол хизматларини кўрсатиш тартиби тўғрисидаги, комплекслар, Ягона интерфаол давлат хизматлари порталларига маълумотларни жойлаштирадилар. Интерфаол хизматларни амалга оширишдаги инновацион бошқарув тизими инновацион фаолият билан боғлиқ бўлган замонавий ташкилий-иқтисодий тизимда инновацион жараёнларни ташкил этишнинг самарали мезонлари билан асосланган ва бу хизматлар жорий қилинганда иқтисодий ва ижтимоий самара берадиган бошқарувнинг инновацион модели назарда тутилади.

Тадқиқотлар натижасида соҳага тегишли “маркетинг компоненти” тушунчасига янгича ёндашилиб, изоҳ берилди. Маркетинг компоненти, бу – корпоратив секторга нисбатан маркетинг сиёсатини ҳар томонлама қайта кўриб чиқиш ва янада самарали мақсадли, индивидуал маркетинг учун воситалар ва каналларни яратиш, корпоратив сектор учун хизмат пакетлари ва тарифларини модернизация қилиш, шунингдек, корпоратив сектор учун мутлақо янги хизмат турларини жорий этиш бўйича таклифлар ишлаб чиқишдир.

Ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланадиган корхоналар раҳбарлари ахборот-коммуникация тармоқлари, маълумотлар базалари, алоқа линиялари ва бошқаларни яратиш харажатларининг иқтисодий самарасини аниқлай олишлари керак. Турли кўрсаткичлар иқтисодий фаолиятнинг турли соҳаларида – савдо, бизнес, реклама, наشريёт ва бошқаларда ахборот технологияларидан фойдаланиш самарадорлигини ақс эттириши мумкин.

Диссертациянинг иккинчи боби “Ўзбектелеком” АК фаолиятида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш таҳлили ва асосий муаммолари” деб номланиб, унда Ўзбекистонда интерфаол хизматларни амалга оширишда замонавий телекоммуникация бозорини ривожлантириш йўллари, давлат интерактив хизматларини ривожлантириш ва такомиллаштиришда “Ўзбектелеком” АКнинг ўрни ва иштироки, молиявий-иқтисодий кўрсаткичлар таҳлили амалга оширилган.

Иқтисодий ривожлантиришнинг замонавий тенденциялари ва амалга ошириладиган ислохотлар республиканинг географик жойлашувини инобатга

олган ҳолда телекоммуникация хизматларининг сифатлилиги ҳамда оммабплигини таъминлашга йўналтирилган ягона телекоммуникация сиёсатини шакллантириш ва амалга ошириш, соҳани бошқаришнинг замонавий технологиялари ва интеллектуал тизимларини жорий этишда алоҳида аҳамиятга эга эканлигини кўрсатмоқда.

Кўрсаткич номлари		2019 й.	2020 й.	2021 й.
11	Автоматик телефон станциясининг ўрнатилган қуввати, рақамлар	1 966 454	1 994 452	2 024 834
12	Рақамлаштириш даражаси, %	98,8	100,0	100,0
13	Маҳаллий тармоқнинг ўрнатилган рақам сифимининг ўсиши, рақамлар	11 514	27 998	30 382
14	ББА портлари ўрнатилган сифимининг ўсиши, порт	110 138	148 868	46 508
15	Шаҳарлараро, халқаро, зонадаги алоқа каналлари даражаси, млн. канал/км:	276,2	381,3	448,9
16	улардан оптик – оптик алоқа линияларида ҳосил бўлган, млн.канал/км:	263,5	368,2	435,9
17	Шаҳарлараро, халқаро, зонадаги алоқа каналлари даражаси, млн. канал/км:	276,2	381,3	448,9
18	Асосий кабель алоқа линияларининг кўлами, км	5 449,7	5 829,0	6171,699
19	Шу жумладан, FOCL, км	5 435,8	5 821,1	6171,699
20	Асосий алоқа линиясида ташкил этилган каналлар узунлиги, канал/км	259 258,8	366 837,4	431 908,2
21	Шу жумладан FOCL, канал/км	246 949,2	354 239,7	419 310,5
22	Mobil тармоқ коммутация марказлари сони, дона	5	6	6
23	Mobil тармоқ коммутация марказлари умумий қувватининг ўсиши, рақамлар	140 000	304 000	620 000
24	Республика аҳоли пунктларини қамраб олиш зонаси, %	71,4	71,4	74

1-расм. Телекоммуникация тармоғини ривожлантиришнинг асосий кўрсаткичлари<sup>8</sup>

<sup>8</sup> «Ўзбектелеком» АК маълумотлари асосида

Юқоридаги таҳлилларга кўра, телекоммуникация тармоғидаги ҳамда унга тегишли компаниялардаги мавжуд хизмат турлари бўйича хизмат кўрсатиш ҳажмини ошириш, шунингдек, янги интеллектуал ва интерфаол хизмат турлари, рақамли телевидение ва кенг полосали телекоммуникация хизматларини кўрсатишга йўналтирилган хизматларни ривожлантиришга эътиборни қаратиш долзарблигидан далолат беради.

Бугунги кунда ҳудудларда ва Тошкент шаҳрида “Ўзбектелеком” АК Интернет абонентлари 1 394 мингдан ошиб кетди. “Ўзбектелеком” АК “Узмобиайл” филиали Ўзбекистонда GSM CDMA стандартлари бўйича мобил алоқа хизматларини кўрсатиб келмоқда.

“Ўзбектелеком” АК томонидан ишлаб чиқилган янги пиринг тармоғи жаҳондаги машҳур интернет-ресурслар ва порталларни маҳаллийлаштириш ҳамда сифатли миллий контентни ривожлантириш бўйича лойиҳалар яратиш имконини беради. Бу интернетдан фойдаланиш даражасига ижобий таъсир кўрсатади. Ўзбекистонда ушбу лойиҳанинг амалга оширилиши халқаро интернет-канал юқламасини маълум даражада мақбуллаштириш имконини беради ва интернет-ресурсларининг оқилона тақсимланишини таъминлайди. Ҳозирги кунда “Ўзбектелеком” АК ва Россиянинг йирик медиа-контент таъминотчилари – “Ivi.ru” МЧЖ (ivi.ru) билан қўшма лойиҳаси мавжуд. Лойиҳа Ўзбекистонда сифатли, лицензияли медиа-контентни тақдим этишга хизмат қилади. Ўзбекистонликлар дунё аҳли билан бир пайтда, сўнгги хорижий кинофильмлар, телесериаллар ва мусикий премьералардан баҳраманд бўлиш имконига эга бўлди. Uz-IX тармоғи – бу “Ўзбектелеком” АЖ бошқаруви остидаги инфратузилма бўлиб, унинг барча иштирокчилари (пиринг-шериклари) ўзаро трафик алмашишлари мумкин.

Айни пайтда, тармоқдан, хостинг майдончасидан ёки медиа-контентдан фойдаланиш хизматларини кўрсатган ва тегишли лицензияга эга юридик шахс пиринг тармоғи иштирокчиси бўла олади.

Таъкидлаш жоизки, Uz-IX янги пиринг тармоғининг ташкил этилиши амалдаги TAS-IX пиринг тармоғининг муқобили ёки унинг ўрнини босувчи тармоқ ҳисобланмайди. “Ўзбектелеком” АЖ аввалгидек TAS-IX “Маълумот узатиш тармоқлари бўйича ўзаро ҳамкорлик қилиш маркази” нодавлат нотижорат ташкилотининг аъзоси ва TAS-IX трафиғи алмашиш тармоғи фойдаланувчиси ҳисобланади.


Жадал ривожланаётган дунёда, Ўзбекистон Республикаси суверенлигини сиёсий ҳамда иқтисодий жиҳатдан мустаҳкамлаш ва жаҳон ҳамжамиятининг тўлақонли аъзоси бўлиш учун телекоммуникация хизматини юқори даражада ривожлантириш лозим.

“Ўзбектелеком” АК “бепул халқаро кўнғирок” хизматини, prepaid карта хизматларини, уйда тўғридан-тўғри хизматларни тақдим этади. Кирувчи трафик ҳажмининг ошиши “Ўзбектелеком” АКнинг халқаро операторлар бозорида фаол иштироки давом этаётганидан далолат беради. Халқаро

телекоммуникацияларни қуриш схемасини оптималлаштириш бўйича хорижий операторлар билан фаол ишлаш, янги технологияларга ўтиш ва халқаро каналлар сонининг кўпайиши кирувчи ва чиқувчи халқаро трафик ҳажмининг ошишига олиб келди.

**1-жадвал**

**“Ўзбектелеком” акциядорлик компаниясининг 2020-2021 йиллардаги  
молиявий натижалари таҳлили<sup>9</sup>**

 Курсаткичлар	2020 йил	2021 йил	Ўсиш суръати Сум	%
Маҳсулот (товар, иш ва хизмат) ларни сотишдан соф тушум	2 406 881	3 082 492	675 611	128
Сотилган маҳсулот (товар, иш ва хизмат) ларнинг таннархи	1 163 137	1 506 181	343 044	129
<b>Маҳсулот (товар, иш ва хизмат) ларни сотишнинг ялпи фойдаси</b>	<b>1 243 744</b>	<b>1 576 311</b>	<b>332 567</b>	<b>127</b>
Давр харажатлари	778 848	786 616	7 768	101
Асосий фаолиятнинг бошқа даромадлари	82 689	65 144	-17 545	79
Асосий фаолиятнинг фойдаси (зарари)	547 585	854 840	307 255	156
Молиявий фаолиятнинг даромадлари	93 963	160 265	66 302	171
Молиявий фаолият бўйича харажатлар	467 804	994 761	526 957	213
Умумҳўжалик фаолиятнинг фойдаси (зарари)	173 745	20 344	-153 401	12
Ҳисобот даврининг соф фойдаси (зарари)	139 239	13 415	-125 824	10

Юқоридаги жадвал маълумотларидан кўриш мумкинки, компаниянинг 2020-2021 йилларда сотишдан тушган тушуми 675 611, млн. сўм (1,28 баробар)га ошганлиги ижобий ҳолат, сотилган маҳсулотлар таннархи 343 044,0 млн.сўм (1.29 баробар)га ошган. Маҳсулот (товар, иш ва хизмат) ларни сотишнинг ялпи фойдаси ўтган йилга нисбатан 332 567 млн.сўм (1.27 баробар)га ошганлиги, товар харажатлари ҳам 7 768 млн.сўмга (1,01 баробар) ошганлиги, асосий фаолиятнинг фойдаси 307 255 млн.сўмга (1.56 баробарга) ошганлиги натижасида умумҳўжалик фаолиятининг фойдаси 153 401 млн.сўмга камайганлиги, натижада, ҳисобот даврининг соф фойдаси 125 824 млн.сўмга камайганлиги, умумий олганда, компаниянинг молиявий ҳолати барқарор деб баҳоланади.

<sup>9</sup> “Ўзбектелеком” АК маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси



“Ўзбектелеком” АЖ томонидан уй ҳўжаликларини Интернет хизмати билан қамраб олиш кўрсаткичлари тўғрисида<sup>10</sup>

№	Хўдуд номи	Уй ҳўжаликлар сони	Ўпти қалоқабилан қамраб олинган аҳоли пунктлари	2021-22 йиллар аҳоли яшаш пунктлари қамрови, %	2023-24 йиллар ҳўлатига прогноз ҳўлийлаш пунктлари қамрови, %	2025-2026 йиллар ҳўлатига прогноз ҳўлийлаш пунктлари қамрови, %	2021-2022 йиллар ҳўлатига портал билан таъминлан- ганлик даражаси, %	2023-2024 йиллар ҳўлатига прогноз портал билан таъ- минланганлик даражаси, %
1	Қароқалпоғистон Республикаси	422 911	1 360	71%	100%	100%	65%	85%
2	Андижон вилояти	658 917	639	100%	100%	100%	47%	85%
3	Бухоро вилояти	404 198	1 748	93%	100%	100%	78%	92%
4	Жиззах вилояти	272 144	757	75%	100%	100%	70%	89%
5	Қашқадарё вилояти	675 884	1 364	61%	100%	100%	44%	89%
6	Навоий вилояти	234 106	726	97%	100%	100%	97%	100%
7	Наманган вилояти	586 969	635	100%	100%	100%	49%	84%
8	Самарқанд вилояти	776 690	2 082	80%	100%	100%	79%	91%
9	Сурхондарё вилояти	507 460	1 143	75%	100%	100%	54%	81%
10	Сирдарё вилояти	177 412	245	91%	100%	100%	101%	100%
11	Тошкент вилояти	628 659	1 324	86%	100%	100%	62%	86%
12	Фарғона вилояти	757 341	1 426	98%	100%	100%	53%	81%
13	Хоразм вилояти	372 163	729	96%	100%	100%	70%	88%
14	Тошкент шаҳри	638 304	18	100%	100%	100%	101%	100%
	Республика бўйича	7 113 158	14 196	84%	100%	100%	66%	89%

Интернет хизматлари кўрсатишни ҳудудлар кесимида “Ўзбектелеком” АКнинг вилоятлардаги бозор улуши турлича бўлгани ҳамда вилоятларда аҳоли яшаш пунктларида қамрови йилдан йилга ошиб бораётганини кўришимиз мумкин бўлади.

2022-2026 йилларда компания иштирокидаги корхоналар томонидан ишлаб чиқаришнинг прогноз кўрсаткичлари 3-жадвалда келтирилган.

<sup>10</sup> “Ўзбектелеком” АК маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси

ЎЗБЕК ИСТИҚЛОҚ АКАДЕМИЯСИ  
TASHKENT ACADEMY OF SCIENCE AND INNOVATION  
UNIVERSITETI  
12834  
TASHKENT

2022-2026 йилларда “�збектелеком” АКси иштирокидаги корхоналар томонидан ишлаб чиқаришнинг прогноз кўрсаткичлари<sup>11</sup>.

№	Маҳсулот номи	Улчов бирлиги	2021 й.	2022 й.	2023 й.	2024 й.	2025 й.	2026 й.
<b>ҚК МЧЖ “GOC UZBEKISTAN”</b>								
1	Оптик толали алоқа кабеллари	км	28 600	30 000	32 000	35 000	40 000	45 000
		млрд, сум	40,5	56,7	58,6	64,1	73,3	82,4
<b>МЧЖ “TELECOM DEVICE PRO”</b>								
2	Телекоммуникация қурилмалари ва электр жиҳозлари	млрд, сум	9,9	29,1	30,9	31,0	31,8	32,4
<b>ҚК МЧЖ “TELECOM INNOVATION”</b>								
3	Телекоммуникация маҳсулотлари (муфта, ONT модем, сплиттер)	млрд, сум	52,1	28,6	29,0	30,7	32,3	33,6
<b>МЧЖ “GRANIT”</b>								
4	Антенна-матч металл конструкциялари	млрд, сум	12,0	12,7	12,9	13,2	13,5	14,0
<b>Жами</b>		<b>млрд, сум</b>	<b>114,5</b>	<b>127,1</b>	<b>131,4</b>	<b>139,0</b>	<b>150,9</b>	<b>162,4</b>

2022-2026 йилларда “�збектелеком” АК иштирокидаги корхоналар томонидан ишлаб чиқаришнинг прогноз кўрсаткичлари таҳлиliga асосан, аҳолига хизмат кўрсатиш учун ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар ҳажми ўсиб бораётганини кузатишимиз мумкин. Аммо шунга қарамай, “�збектелеком” АК мисолида фойдаланилмаётган имкониятлардан самарали ва унумли фойдаланиш бўйича амалий ишларни олиб боришимиз мақсадга мувофиқ.

Тадқиқот давомидаги кузатувлар ва таҳлил натижаларидан келиб чиқиб, “�збектелеком” АК мисолида фойдаланилмаётган имкониятлардан самарали ва унумли фойдаланиш учун SWOT таҳлил амалга оширилди.

<sup>11</sup> “�збектелеком” АК маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси



### Кучли томонлари (Strength)

Катта бозор улуши  
 Республикада энг кенг ва географик тақсимланган савдо ва хизмат кўрсатиш офисларига эга;  
 Ҳудудий қамров ва тармоқ кўрсаткичлари;  
 Телекоммуникация хизматларининг энг кенг доираси  
 Рақобатбардош тарифлар  
 Энг кучли технологик салоҳиятга эга  
 Юқори даромад  
 Мослашувчанлик  
 Интернет хизматларини кўрсатиш бўйича ижобий тенденция

### Зайф томонлари (Weakness)



Хавфсизлик сиёсати  
 Ортиқча реклама  
 Давлат бошқарувининг эскирган усулларидан маҳаллий ҳоқимият органларининг фойдаланиш ҳолатлари  
 Телекоммуникация тармоқлари ишончлилигининг пастлиги;  
 Ахборот хавфсизлигини етарли даражада таъминланмаганлиги  
 Аҳолининг давлат интерфаол хизматлари билан таъминланишида доимий мониторингнинг йўлга қўйилмаганлиги;  
 Ҳудудларда аҳоли учун қулай ахборот-коммуникация инфратузилмаси яратилмагани.



### Имкониятлар (Opportunities)

Бошқариладиган бозор  
 Булутли ҳисоблаш  
 Реклама бўлмаган бизнес модели  
 Инвестицион жозибадорликни ошириш  
 Ҳудудларга кенг полосали маълумот узатиш хизматлари кириб боришини тезлаштириш  
 Интерактив хизмат турларини кенгайтириш  
 Телекоммуникация бозорининг барча сегментларида етакчи ўринларни эгаллаш ва уларни мустаҳкамлаш  
 "Standard and poor's" Глобал рейтинг агентлигидан рейтинг олиш бўйича ишларни яқунлаш  
 "Ўзбектелеком" АКни трансформация қилишининг амалдаги стратегиясини такомиллаштириш

### Тўсиқлар (Threats)



Ахборотни ўзгартириш  
 Монополияга қарши зиддиятлар  
 Цензура сиёсати  
 Рақобатчилар



2-расм. "Ўзбектелеком" АК нинг SWOT таҳлили<sup>12</sup>

"Ўзбектелеком" АК фаолиятини янада ривожлантириш, унинг истиқболларини белгилаб бериш, интерфаол давлат хизматларини амалга ошириш ва малакали кадрлар билан таъминлаш, шунингдек, уларни тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш мақсадида, компания маҳаллий ва хорижий олий ўқув юртлари, фан-техника ютуқлари жорий этилган ўқув марказлари билан яқиндан ҳамкорлик қилиб келмоқда.

<sup>12</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган

Компания ходимларини 2022-2026 йилларда тайёрлаш ва қайта тайёрлаш бўйича  
прогноз кўрсаткичлари<sup>13</sup>

Уқиш турлари	2022 й.		2023 й.		2024 й.		2025 й.		2026 й.	
	Ходим соғни	млн. сўм	Ходим соғни	млн. сўм	Ходим соғни	млн. сўм	Ходим соғни	млн. сўм	Ходим соғни	млн. сўм
ОТМ мақсадли тайёргарлик	33	998	20	351	23	770	21	820	23	870
Ўқув марказларида малака ошириш	2294	967,9	2 069	803,9	2 177	564,9	2 251	646,9	2 277	676,9
Компанияда ташкил этилган ўқув курслари	4 693	730,9	4 424	375,5	4589	486	4593	510	4593	510
Жами	7 020	2 696,4	6 507	1 530,7	6 789	1 820,9	6 865	1 976,9	6 893	2 059,9

Ушбу йўналишдаги фаолиятни ривожлантириш мақсадида, 2026 йилгача компания ходимларини тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш бўйича ҳисоб-китоблар амалга оширилганини юқоридаги жадвалдан кўриш мумкин.

Диссертациянинг учинчи боби “Ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқаришнинг асосий йўналишлари ва истиқболлари” деб номланиб, унда давлат интерфаол хизматларини амалга оширишда жаҳон тажрибасининг ўрни, интерактив хизматлар тизимини жорий этиш, давлат хизматларини ривожлантириш, АКТ асосида давлат интерактив хизматларини кўрсатиш самарадорлигини аниқлаш усули ёритиб берилган. Олиб борилган тадқиқотлар асосида телекоммуникация соҳасига тегишли кўрхоналарнинг янги бренд стратегияси, фалсафаси ва сифат стандарти ишлаб чиқилди. Буни биз 3-чизмада кўриш мумкин.



3-расм. Янги бренд стратегияси, фалсафаси ва сифат стандарти<sup>14</sup>

<sup>13</sup> “Ўзбектелеком” АК маълумотлари асосида муаллиф томонидан прогноз қилинди.

Бу ўз ўрнида “Ўзбектелеком” АКни трансформация қилишнинг амалдаги стратегиясини такомиллаштиришга имконият яратиб беради. Ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш, ташкилий маданият, давлат ҳокимияти ва бошқаруви органларининг, маҳаллий давлат ҳокимияти органларининг аҳоли билан мулоқотининг мустаҳкамланишига хизмат қилади.

Давлат интерактив хизматларини электрон шаклда кўрсатишга ўтиш “электрон ҳукумат” тизимини яратиш дастурларининг муҳим таркибий қисми ҳисобланади. Шу билан бирга, “электрон ҳукумат”ни шакллантириш муаммолари фақат электрон хизматларни амалга ошириш билан чекланиб қолмаганлигини, шунингдек, идоралараро ва даражалараро ҳамкорлик тизимини яратиш зарурати билан боғлиқ муҳим таркибий қисмларга эга эканлигини таъкидлаш зарур.

Аҳолига интерактив давлат хизматларини кўрсатиш тизимини такомиллаштириш, уларни стандартлаштириш ва тартибга солиш масалалари кўплаб замонавий давлатлар сиёсатида муҳим ўрин тутди, бу эса, ижро ҳокимияти ва маҳаллий давлат ҳокимияти органларининг янада самарали ишлашига эришишга қаратилган. Давлат хизматларини ривожлантиришнинг махсус дастурлари қабул қилинади, уларнинг асосий мақсади давлат хизматлари стандартларини ошириш, уларни ташкил этиш ва тақсимлашни такомиллаштиришдир. Бошқарув тизимларини модернизация қилиш ишлари олиб борилмоқда. Замонавий стратегия йўналиши, қонда тарихида, давлат ҳокимияти ва бошқаруви органларининг, маҳаллий давлат ҳокимияти органларининг аҳоли билан мулоқотини мустаҳкамлаш борасидаги фаолиятини такомиллаштиришга қаратилган. Бугунги кунда “рақамли” етакчи мамлакатлар – Норвегия, Швеция ва Швейцария ҳисобланади. 10 та етакчилар гуруҳи: АКШ, Буюк Британия, Дания, Финляндия, Сингапур, Жанубий Корея ва Гонконгни ўз ичига олади. Шу билан бирга, Хитой, Ҳиндистон, Малайзия ва Филиппин билан бир қаторда, жаҳон рақамли иктисодлар рейтингида 39-ўринни эгаллади. Бугунги кунда Ўзбекистон электрон форматда кўрсатилаётган давлат хизматлари улушини 60% га етказган бўлса, 2025 йилгача бу кўрсаткични 80% га етказиш, шунингдек, 2025 йилгача электрон ҳукуматни ривожлантириш индексида 50-ўринга кўтаришни режалаштирган.

---

<sup>14</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган

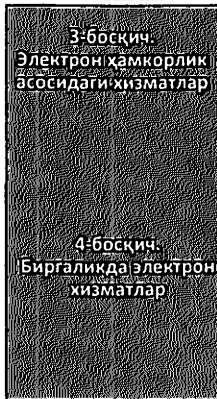
## Электрон ҳукуматни ривожлантириш рейтингда электрон хизматлар подиндексларини баҳолаш параметрлари



Ҳукумат веб-сайтларида давлат сисбати, қонунлар, зарур ҳужжатлар ва давлат хизматлари шакллари тўғрисидаги маълумотлар мўъжуд.  
Улар вазирликлар, идоралар ва ҳокимиятнинг бошқа тармоқлари веб-сайтлари билан боғланган. Ҳуққорлар ҳокимият органлари фаолиятига оид янги маълумотларни осонгина олиш, архив маълумотларидан фойдаланиш имкониятига эга.



Ҳокимиятнинг веб-сайтлари давлат хизматларини олиш учун зарур бўлган ҳужжатлар бланкаларини юклаб олиш каби бир томонлама кенгайтирилган ёки ҳокимият ва ҳуққорлар ўртасидаги элементар икки томонлама алоқа имкониятларини беради. Веб-сайт аудио-видео функцияларига эга, турли тиллардаги версиялари мавжуд. Чекланган хизматлар тўпламида электрон шаклда бўлмаган сўровлар ёки уларга почта орқали етказилиши мумкин бўлган шахсий маълумотларни тақдим этиш имконияти мавжуд.



Давлат органларининг веб-сайтлари ҳуққорлар билан икки томонлама мулоқотда, жумладан, сўровлар ва давлат сисбати материаллари, дастурлар, қарорлар ва бошқалар билан танишиш билан шугўлланади. Биржанин айрим турлари учун электрон идентификация шакли тақдим этилади. Ҳокимиятнинг веб-сайтлари нотижорат операцияларни амалга оширишга имкон беради, масалан, электрон овоз бериш, бланкалар ва бланкаларни юклаш, солиқ декларациясини тўлдириш, сертификатлар, лицензиялар, руҳсатномаларни қўлш имконияти. Шунингдек, улар тижорат операцияларини қайта ишлайдилар.

Ҳокимиятнинг веб-сайтлари ҳуққорлар билан мулоқот қилиш усулини ўзгартиради. Улар Web 4.0 технологиялари ва бошқа интерактив воситалардан фойдаланган ҳолда ҳуққорлардан маълумот ва фикр сўрашади. Электрон хизматлар ва электрон қарорлар вазирликлар ва идоралар ўртасида узлуксиз ахборот алмашинувини таъминлайди. Ахборот, маълумотлар ва билимлар ҳукуматни интеграциялашган иловалар орқали кенгайтиради. Хизмат кўрсатишда урғу йўналтиришдан давлат ахтиёжларига, электронлаштирилганда ҳуққорларнинг ахтиёжларига ўтади, хизматлар ҳуққорларга бутун умр давомида кўрсатилади. Шу билан бирга, хизматлар аҳрлининг айрим гурўҳларининг ўзига хос талабларини ҳисобга олган ҳолда кўрсатилади. Ҳукуматлар ҳуққорларнинг давлат органлари фаолиятига кўпроқ жалб этилиши, қарорлар қабул қилинишига реал таъсир кўрсатиш имкониятига эга бўлишлари учун шароит яратеди.

Ҳозирги босқичда электрон ҳукумат технологияларини ривожлантириш ва унинг самарадорлигини тадқиқ қилишнинг асосий эътибори муаммоларнинг ҳозирги ҳолатини тўлиқ акс эттириши ва унинг асосида ривожланишнинг кутилаётган моделларини куриши мумкин бўлган эксперт баҳолашга қаратилиши лозим. Ташкилотларда АКТни жорий этиш ҳолатини баҳолаш “АКТ асосида давлат интерактив хизматларини кўрсатиш самарадорлигини аниқлаш методикаси”га тегишли сўровномага мувофиқ ўрганиш давомида олинган маълумотларга асосланган эксперт усули билан амалга оширилди. Унинг асосида давлат интерактив хизматларини кўрсатиш самарадорлигини аниқлашни баҳолаш қуйидаги усуллар билан амалга оширилди:

- эксперт баҳоси – расмий веб-сайтлар, ахборот тизимлари, шумингдек, ташкилотнинг ахборот хавфсизлигини эксперт мониторинги натижалари асосида мутахассислар томонидан тўлдирилган сўровномалар (камида учта эксперт) асосида шакллантирилди;

- тақдим этилган маълумотлар асосида баҳолаш – автоматлаштирилган усулда олинган ва сўровноманинг тегишли бўлимларида ташкилотлар томонидан тақдим этилган маълумотлар асосида шакллантирилди.

Эксперт баҳолаш усули – бу танланган хусусиятларнинг мавжудлигини ёки йўқлигини, ахборот тизимлари, маълумотлар базалари ва давлат ахборот ресурсларининг мавжудлиги ва ҳолатини, ахборот хавфсизлигини ташкил этиш ҳолатини аниқлаш учун интернетда веб-сайтларни сақлаш бўйича ташкилотларда АКТни жорий этиш режаларини амалга оширишни ўрганиш чора-тадбирларидир. “Расмий веб-сайт ва интерактив давлат хизматларини кўрсатиш” бўлимидаги эксперт усулининг самарадорлиги давлат органларининг расмий веб-сайтларидан оддий фойдаланувчилар томонидан белгиланган тоифадаги маълумотларни кидириш усуллариغا максимал даражада яқинлиги билан боғлиқ.

АКТ асосида давлат интерактив хизматларини кўрсатиш самарадорлигини аниқлашни баҳолаш ҳисобот даврининг якуний натижаларига асосланди. Тегишли фоиз, белгиланадиган кўрсаткичлар ҳар бир бўлим бўйича аниқланади. Бўлимларнинг ҳар бири 6-жадвалда кўрсатилган тегишли фоизга эга.

**6-жадвал**

**Сайтни баҳолаш методикаси “Расмий веб-сайт ва интерактив давлат хизматларини кўрсатиш”<sup>15</sup>**

№	Бўлимлар	Махсусивазн
1	Расмий веб-сайт ва интерактив давлат хизматларини тақдим этиш (IGS)	50
2	Ахборот тизимлари, ахборот ресурслари ва электрон ҳужжат айланиши	26
3	Ахборот хавфсизлиги	20
4	Ташкилий қисм	4
	<b>Жами</b>	<b>100</b>

Расмий веб-сайт ва интерактив давлат хизматларини кўрсатиш бўлимини баҳолаш учун “эксперт баҳолаш” усулидан фойдаланилди. Барча бўлимлар учун баҳолаш расмий веб-сайтларнинг эксперт мониторинги натижаларига асосланади, қуйидаги кўрсаткичлар бундан мустасно:

- интернетдаги расмий веб-сайтнинг мавжудлиги;
- баҳолаш натижаларини расмий веб-сайтда акс эттирган ҳолда муассаса вакили билан ягона телефон рақами ва ишонч телефони орқали телефон алоқасининг баҳолаш функциясининг мавжудлиги;
- ишонч телефонида фуқароларнинг телефон кўнғироқлари бўйича статистик маълумотлар бўлимининг мавжудлиги (қабул қилинган ва бажарилган мурожаатлар сони);
- UPISS орқали кўрсатиладиган интерактив хизматлар сифати;
- UPISS бўйича ISSга киритилган миқдор;

<sup>15</sup> Муаллиф томонидан ўрганилган

- “Фуқаролар муурожаатларини кўриб чиқиш” интерактив хизмати сифати.

Эксперт баҳолаш усулининг асосий мақсади – ташкилот фаолияти тўғрисидаги маълумотларнинг мавжудлик даражасининг миқдорий ва сифат хусусиятларини аниқлаш. Ушбу бўлим қуйидаги кўрсаткичларни ўз ичига олади:<sup>16</sup>

**7-жадвал**

**Расмий веб-сайт ва интерактив давлат хизматларини кўрсатиш бўлимининг баҳолаш**

№	Кўрсаткичлар	Кўрсаткичнинг солиштирма вазни, %
1.1	Интернетда расмий веб-сайтнинг мавжудлиги, шунингдек, расмий веб-сайтта ташкилот фаолияти соҳасидаги ҳақиқий статистик ва таҳлилий маълумотларнинг мавжудлиги	5
1.1.1	Интернетда расмий веб-сайтнинг мавжудлиги	1
1.1.2	Расмий веб-сайтта ташкилот фаолияти соҳасидаги ҳақиқий статистик ва таҳлилий маълумотларнинг мавжудлиги	4
1.2	Расмий веб-сайтнинг қонун ҳужжатлари талабларига мувофиқлиги	15
1.3	Ташкилотлар фаолиятига оид ягона телефон рақами, фуқароларнинг телефон манзилларини ҳисобга олиш имкониятига эга ишонч телефони мавжудлиги.	5
1.3.1	Расмий веб-сайтта ташкилот (офис) фаолиятига оид ягона телефон рақамининг мавжудлиги	0,1
1.3.2	Ишонч телефонининг расмий веб-сайтида мавжудлиги	0,1
1.3.3	Ягона телефон рақами ва расмий веб-сайтта ҳисоб-китоблар натижалари акс эттирилган ишонч телефони бўйича муассаса вакили билан телефон алоқасини баҳолаш функциясининг мавжудлиги.	4
1.3.4	Ишонч телефони орқали фуқароларнинг телефон муурожаатлари бўйича статистик маълумотлар бўлимининг мавжудлиги (қабул қилинган ва бажарилган муурожаатлар сони)	0,8
1.4	Ягона интерактив давлат хизматлари портали (Ягона интерактив давлат хизматлари портали) орқали келиб тушаётган жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатларини кўриб чиқиш ҳамда интерактив давлат хизматларини кўрсатиш сифати.	25
1.4.1	UPISS орқали кўрсатилаётган интерактив давлат хизматларини кўрсатиш сифати	8
1.4.2	UPISSда ISSга тақдим этилган ўлуш	2
1.4.3	Интерактив давлат хизматларини кўрсатиш сифати	10
1.4.4	“Фуқаролар муурожаатларини кўриб чиқиш” интерактив хизматини кўрсатиш сифати	5
	<b>Жами</b>	<b>85,0</b>

<sup>16</sup> Муаллиф томонидан ўрганилган



“UPISS оркали кўрсатиладиган интерактив давлат хизматлари сифати” кўрсаткичи мезонлари бўйича вазн тақсимооти (ахборот хизматлари ва офлайн хизматдан ташқари) қуйидаги жадвалда берилган.

8-жадвал

“UPISS оркали кўрсатиладиган интерактив давлат хизматлари сифати” кўрсаткичи мезонлари бўйича вазн тақсимооти

№	Мезон	Ўўзига хос вазни, %
1	Хизматнинг ахборот таъминоти	10
2	Хизмат кўрсатиш вақти (манзилни ҳисобга олиш)	40
3	Хизматни олишдан қониқиш (манзилга жавоб)	50

“Хизматнинг ахборот таъминоти” мезонига мувофиқ баҳолаш тегишли вазнга эга бўлган қуйидаги берилган жадвалдаги кўрсаткичларга асосланган.

9-жадвал

“Хизматнинг ахборот таъминоти” мезонига мувофиқ баҳолаш

№	Кўрсаткичлар	Вазни
1	Хизмат тавсифи	3
2	Хизмат кўрсатиш соҳаси	1
3	Хизматни оловчилар тоифаси	1
4	Ташкилот	1
5	Контактлар	1
6	Хизматни олиш учун зарур бўлган ҳужжатлар (нусхалар сони тўғрисида қарор тўғрисида)	3
7	Хизмат кўрсатишнинг ҳуқуқий асослари	1
8	Хизмат нархи ва тўлаш тартиби	2
9	Хизмат кўрсатиш шартлари	2
10	Натижани олиш усуллари	2
11	Хизмат кўрсатиш натижаси	2
12	Муваффақиятсизлик сабаблари	3
13	Апелляция тартиби	3

“Хизмат кўрсатиш вақти” мезонини баҳолашни ҳисоблаш қуйидаги кўрсаткичларга асосланади:

1. Хизмат кўрсатишнинг тартибга солинган вақти.
2. Хизмат кўрсатишнинг ҳақиқий вақти.
3. Тартибга солинадиган муддатлардан ортиқча вақт.
4. Хизмат кўрсатиш босқичи ёки шарт (янги, кўриб чиқилган).

Баҳолашни амалга ошириш техникаси ахборот тизимлари, ахборот ресурслари ва электрон ҳужжат айланишини бекор қилди.

10-жадвал

**Идоралараро ўзаро ҳамкорлик доирасида фойдаланиладиган  
(фойдаланиши лозим бўлган) ахборот тизимлари**

№	Кўрсаткичлар	Кўрсаткичнинг (солиштирма) Вазни, %
1.	Идоралараро ўзаро ҳамкорлик доирасида фойдаланиладиган (фойдаланиши лозим бўлган) ахборот тизимларининг мавжудлиги ва ҳолати, шу жумладан, "Электрон ҳукумат" тизимига интеграциялашуви	18
1.1	Ахборот тизимларининг (IS) мавжудлиги ва ҳолати	10
1.2	Ички электрон ҳужжат айланиши тизимининг (IEDMS) ишлаши	5
1.3	Идоралараро IEDMSдан фойдаланиш	3
2.	Маълумотлар базаларининг мавжудлиги ва ҳолати, шу жумладан, бошқа давлат органларининг IT лари билан ўзаро алоқаси	4
3.	Давлат ахборот ресурслари рўйхати (SIR) кирувчи ахборот ресурсларининг мавжудлиги	4

Давлат ҳокимияти органларининг ахборот тизимларини яратиш тартиби тўғрисидаги Низомга мувофиқ, ташкилотнинг ахборот тизимларининг техник ҳужжатлари ишчи органга текшириш учун тақдим этилади. Ахборот тизимларини яратиш фақат ижобий эксперт хулосасини олгандан сўнг амалга оширилади. Ташкилотларнинг ахборот тизимлари тўрт хил: шакланган, операцион, модернизация қилинган ва ишдан чиқарилган бўлиши мумкин. Шу билан бир қаторда ташкилотларнинг ахборот тизимлари мажбурий ҳисобга олиниши ва рўйхатдан ўтказилиши шарт.

Ушбу кўрсаткични баҳолашда қуйидаги жиҳатлар ҳисобга олинади:

1. Ахборот тизимининг эксперт хулосаси мавжудлиги (шакллантириш босқичида бўлган IS бундан мустасно).
2. Рўйхатга олиш рақамининг мавжудлиги.
3. ИПнинг юқоридаги таснифга мувофиқлиги.

Баҳолаш пайтида ишдан чиқарилган ахборот тизимлари ҳисобга олинмайди. Ахборот тизимининг эксперт хулосаси бўлмаган тақдирда,

ташкilot индикаторнинг ўзига хос вазнидан 1 балл миқдориди “жарима” балларини олади.

“Ташкilot фаолиятида АКТни жорий этиш ва ривожлантириш бўйича чора-тадбирлар режаларининг мавжудлиги, молиялаштириш манбалари билан тасдиқланган” кўрсаткичини баҳолашда ички тартибда тасдиқланган ҳамда АКТни жорий этиш ҳамда ривожлантириш бўйича тадбирлар режаларининг мавжудлиги ва телекоммуникация технологиялари ҳисобга олинади. Ушбу мажбурий талаблардан камида биттаси бўлмаса, ташкilot 0% олади.

11-жадвал

### Ташкилий баҳолаш

№	Кўрсаткичлар	Индикаторнинг ўзига хос вазни, %
4.	Молиялаштириш манбалари томонидан тасдиқланган яқин йилларда ташкilot фаолиятида АКТни жорий этиш ва ривожлантириш бўйича тадбирлар режаларининг мавжудлиги	1
5.	Давлат хизматларини таржима қилиш жадваллари ва саналари кўрсатилган ҳолда интерактив шаклга босқичма-босқич ўтказиш бўйича чора-тадбирлар дастурининг мавжудлиги	1
6.	Раҳбарият орасидан АКТни жорий этиш ва ривожлантириш бўйича масъул шахснинг мавжудлиги	1
7.	АКТни жорий этиш ва ривожлантириш учун масъул бўлган ихтисослаштирилган таркибий бўлинманинг ёки тегишли хизматларнинг аутсорсинг шартномаси мавжудлиги	1

“Ташкilot фаолиятида АКТни жорий этиш ва ривожлантириш бўйича чора-тадбирлар режаларининг мавжудлиги, молиялаштириш манбалари билан тасдиқланган” кўрсаткичини баҳолашда ички тартибда тасдиқланган ҳамда АКТни жорий этиш ва ривожлантириш бўйича тадбирлар режаларининг мавжудлиги ва телекоммуникация технологиялари ҳисобга олинади. Ушбу мажбурий талаблардан камида биттаси бўлмаса, ташкilot 0% олади.

“Давлат хизматларини таржима жадваллари ва саналари кўрсатилган интерактив шаклга босқичма-босқич ўтказиш бўйича чора-тадбирлар дастурининг мавжудлиги” кўрсаткичини баҳолашда давлат хизматларини таржима жадваллари ва саналари кўрсатилган интерактив шаклга босқичма-босқич ўтказиш бўйича чора-тадбирлар дастурининг мавжудлиги баҳоланади. “ички буюртма билан тасдиқланган, таржима жадваллари ва саналари мажбурий кўрсатилган интерактив шакл – ушбу мажбурий талаблардан камида биттаси бўлмаса, ташкilot 0% олади.

Кўрсаткични баҳолашда бошқарув жараёнига АКТни жорий этиш ва ривожлантириш учун масъул шахснинг мавжудлиги “ички тартиб билан

қўллаб-қувватланадиган бошқарув орасидан АКТни жорий этиш ва ривожлантириш учун масъул шахсни тайинлаш ҳисобланади. Тасдиқлаш буйруғи бўлмаса, ташкилот 0% олади.

Кўрсаткични баҳолашда “АКТни жорий этиш ва ривожлантириш учун масъул бўлган ихтисослаштирилган таркибий бўлинманинг мавжудлиги ёки тегишли хизматларни аутсорсинг қилиш тўғрисидаги битим”, АКТни жорий этиш ва ривожлантириш учун масъул бўлган ихтисослаштирилган таркибий бўлинманинг мавжудлиги ёки тегишли хизматларни аутсорсинг қилиш тўғрисидаги битим қабул қилинади. Ушбу шартлардан камида биттаси бўлмаса, ташкилот 0% олади.

Бўлимлар учун якуний баҳолар тегишли кўрсаткичларнинг барча коэффицентларини йиғиш орқали тузилади.

Ташкилотларда АКТни жорий этиш ҳолатини якуний баҳолаш тўртта бўлимнинг умумий коэффицентларини йиғиш йўли билан шаклланади.

Электрон бошқарув технологияларига инвестицияларнинг рентабеллиги қуйидаги маълумотлар ва таҳлил қилиш ҳужжатлари томонидан тақдим этилади, асосан, электрон ҳужжатларни бошқариш технологияларини жорий этиш шароитида ва корпоратив EUD тизимларида қўлланилиши мумкин. Шунингдек тутиш керакки, улар электрон ҳужжат айланиши соҳасидаги бошқа аниқ ечимлар, масалан, электрон ёзувларни юритишнинг тор вазибалари учун мутлақо қўлланмаслиги мумкин.

## ХУЛОСА

Олиб борилган тадқиқот натижалари асосида қуйидаги хулосалар шакллантирилди:

1. АКТга асосланган давлат интерактив хизматларининг такомиллаштирилиши маъмурий тартиб-қоидалардан қочиш ва уларни оптималлаштириш, давлат бошқарувининг эскирган усулларини қисқартириш, бошқарувнинг тубдан янги усулларини жорий этиш орқали давлат ҳокимияти органлари фаолиятининг ошқоралигини оширишни таъминлашда муҳим омил бўлмоқда. Шу муносабат билан “Электрон ҳукумат тўғрисида”ги Қонунни самарали амалга ошириш учун амалдаги қонунчиликни янада такомиллаштиришни жадаллаштириш, янги норматив-ҳуқуқий ҳужжат қабул қилиш, ҳукумат қарорига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш, шунингдек, “Маъмурий тартиб-қоидалар тўғрисида”ги Қонун лойиҳаларини ишлаб чиқиш зарур.

2. Оптик толали алоқа линиялари асосида Интернетга кенг полосали уланишни янада ривожлантириш, электрон ҳукумат тизими учун маълумотларни қайта ишлаш марказининг яратилиши телекоммуникация тармоқларининг ишончлилигини ошириш ва ахборот хавфсизлигини таъминлаш имконини беради.

3. Аҳолига АКТ асосида давлат интерактив хизматларини такомиллаштириш соҳасидаги хорижий тажрибани ўрганиш орқали

Ўзбекистонда уни такомиллаштириш бўйича қуйидаги таклифлардан фойдаланиш мумкин:

- аҳолига хизмат кўрсатувчи давлат фукаролик хизматчиларининг салоҳиятини баҳолаб, доимий равишда, мониторингини амалга ошириш талаб этилади;

- аҳолининг фикр-мулоҳазалари интерфаол давлат хизматидан самарали ва сифатли фойдаланишга қаратилиши керак;

- мобиль воситалар ва хизматлардан фойдаланган ҳолда давлат хизматларини кўрсатиш зарур;

- аҳоли учун қулай ахборот-коммуникация инфратузилмасини яратиш зарур;

- бугунги кунда биз ташкилий, иқтисодий, ҳуқуқий ва бошқа баъзи масалаларни ҳал қилишни ўз ичига олган ҳолда аҳолига электрон шаклда хизмат кўрсатишга тизимли ёндашишимиз керак;

- муҳим вазифа - бу соҳани шакллантириш ва ривожлантириш ҳамда оммавий истеъмолчига йўналтирилган электрон хизматларга талаб даражасини оширадиган, электрон давлат хизматларини тақдим этишнинг юқори сифати, қулайлиги ва самарадорлигини таъминлайдиган ахборот (электрон) ресурсларидан фойдаланадиган тегишли инфратузилма ишлаб чиқилиши керак.

*Корпоратив бошқарув соҳасида:*

4. Корпоратив бошқарувнинг илғор тажрибаларига асосланиб, компаниянинг ташкилий тузилмасини қуйидагиларни ҳисобга олган ҳолда кўриб чиқиш зарур:

- трансформация масалаларини компания ижроия органи раҳбарининг биринчи ўринбосарига тайинлаш;

- Кузатув кенгаши аъзоларидан ташкил топган стратегия ва инвестиция департаменти, тафтиш комиссиясини, тайинлаш ва иш ҳақи департаменти, Коррупцияга қарши кураш ва ахлоқ департаментини ташкил этиш лозим;

- Кузатув кенгаши ва ижроия органи томонидан стратегик ривожланишга хорижий экспертларни жалб этиш лозим;

- “Standard and poor’s” Глобал рейтинг агентлигидан рейтинг олиш бўйича ишларни яқунлаш. Рейтингнинг кейинги назоратини таъминлаш;

Deloitte тавсияларига мувофиқ, “Ўзбектелеком” АКни трансформация қилишнинг амалдаги стратегиясини такомиллаштириш ва стратегияни тасдиқлаш учун Кузатув кенгашига тақдим этилишини таъминлаш керак, деб ҳисоблаймиз;

- корпоратив бошқарувнинг илғор тажрибаларига асосланиб, “Ўзбектелеком” АК акцияларининг бир қисмини фонд бозорида оммавий таклиф (IPO) ини амалга ошириш даркор.

- коррупцияга қарши тизим аудити бўйича ишларни ташкил этиш ва ISO 37001: 2016 коррупцияга қарши тизим менежменти сертификатини олиш лозим;

- “Ўзбектелеком” АК ходимларининг нуфузли ўқув марказларида ташкил этилган ўқув дастурлари бўйича билим ва кўникмаларини

оширишимиз лозим. Малака оширадиган ходимлар сонини 6 893 тага етказиш зарур.

5. Янги бренд стратегияси, фалсафаси ва сифат стандартини ишлаб чиқиш лозим. Янги стратегияга мувофиқ янги визуал ва аудио элементларнинг тақдими ва уларнинг халқаро стандартга мувофиқ хужжатлари, брендинг барча реклама материаллари, хужжат шаблонлари ва визуал, аудио элементларининг бошқа воситаларини ягона стандартда янгиларига тўлиқ алмаштириш керак. Ҳар бир реклама материални тайёрлаш жараёнида янги маркетинг стратегияси ҳамда йиллик медиарежани ишлаб чиқиш ва жорий этиш керак.

6. Бугунги кунда маълумотлар алмашинуви ва реал вақт режимида бошқарув қарорларини қабул қилиш имконини берадиган, шу билан бирга, электрон шаклда кўрсатилаётган хизматлар олувчиси ҳамда вакилининг хавфсизлигини таъминлайдиган давлат идоралараро электрон ҳамкорликнинг очиклиги ва шаффофлигини таъминлаш зарур.

7. Давлат органларининг ахборот технологияларига асосланган самарали бошқарув технологияларидан фаол фойдаланишини таъминлаш ва доимий равишда рейтингларини эълон қилиш зарур.

Шундай қилиб, АКТга асосланган давлат интерактив хизматларини такомиллаштириш мамлакатнинг ахборот жамиятига ўтишининг зарурий босқичи бўлиб, иқтисодиёт, давлат ва маҳаллий бошқарув органлари фаолияти самарадорлигини ошириш, жамиятнинг иқтисодий ва ижтимоий ривожланиш ҳолати тўғрисида маълумот тарқатишни таъминлайди.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSc.20/13.05.2020.1.23.01 ПО ПРИСУЖДЕНИЮ  
УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ АКАДЕМИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

---

**АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРИ  
ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**НУРИТДИНОВА ДИЛШОДАХОН АБДУЛЛА КИЗИ**

**УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
ИНТЕРАКТИВНЫХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ**

**08.00.13 – Менеджмент**

**АВТОРЕФЕРАТ  
диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам**

**Ташкент – 2023**

Тема диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам зарегистрирована в Высшей аттестационной комиссии при Кабинете Министров Республики Узбекистан за № B.2019.3. PhD/1941142

Диссертация выполнена в Академии государственного управления при Президенте Республики Узбекистан

Автореферат диссертации на трех языках (узбекский, русский, английский (резюме)) размещен на веб-странице Научного совета ([www.dba.uz](http://www.dba.uz)) и Информационно-образовательном портале "Ziyounet" ([www.ziyounet.uz](http://www.ziyounet.uz)).

**Научный руководитель:**

**Рахимова Дилфуза Нигматовна**  
доктор экономических наук, профессор

**Официальные оппоненты:**

**Насимов Дилмурод Абдуллаевич**  
доктор экономических наук, профессор  
**Суюнов Дилмурод Холмурадович**  
доктор экономических наук, профессор

**Ведущая организация:**

**Ташкентский университет информационных технологий имени Мухаммада аль-Хорезми**

Защита диссертации состоится "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2023 года в \_\_\_ ч. на заседании Научного совета DSC.20/13.05.2020.1.23.01 по присуждению ученой степени при Академии государственного управления при Президенте Республики Узбекистан. Адрес: 100066, город Ташкент, улица Ислама Каримова, д.45. Тел.: (99871) 232-60-47; факс: (99871) 239-17-83; e-mail: [info@dba.uz](mailto:info@dba.uz).)

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Академии государственного управления при Президенте Республики Узбекистан (зарегистрирована под № \_\_\_). Адрес: 100066, г. Ташкент, ул. Ислама Каримова, 45. Тел.: (99871) 232-60-47; факс: (99871) 239-17-83; e-mail: [info@dba.uz](mailto:info@dba.uz).

Автореферат диссертации разослан "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2023 года.

(протокол реестра рассылки № \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2023 года).



**А.Ш.Бекмуродов**  
Председатель Научного совета по присуждению ученых степеней д.э.н., профессор

**А.Х.Холов**  
Ученый секретарь Научного совета по присуждению ученых степеней доктор философии (PhD) по экономическим наукам, доцент

**Д.Н.Рахимова**  
Председатель научного семинара при Научном совете по присуждению ученых степеней, д.э.н., профессор



## **ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))**

**Актуальность и востребованность темы диссертации.** Мировой опыт показывает, что сфера информационно-коммуникационных технологий приобретает все большее значение в предоставлении услуг. Сегодня цифровые технологии проникли во все стороны социально-экономической жизни и их масштабы расширяются день ото дня. По опыту таких стран, как Южная Корея, Германия, США, КНР и Индия, обладающих большим потенциалом в этой сфере, развитие сферы телекоммуникаций, в свою очередь, служит ускорению инновационного развития, повышению экспортного потенциала, обеспечению инвестиционной привлекательности и занятости населения, а также дальнейшего увеличения темпов экономического роста.

Согласно данным, 10,9% мирового ВВП приходится на сферу информационно-коммуникационных технологий, из них 10,0% приходится на Китай и 5,5%-на Индию<sup>1</sup>. С этой стороны во всех мировых сферах сегодня повышается роль использования информационно-коммуникационных технологий. В целях обеспечения научного решения ряда проблем, связанного с развитием процессов реализации государственных интерактивных услуг средствами информационных технологий в мировом опыте, были проведены целевые научные исследования крупнейшими мировыми научно-исследовательскими институтами и компаниями, такими как ITU, Garner Research, Software и UNESCAP, McKinsey, NASSCOM, IBM, IICD. В проведенных научных исследованиях, в основном, были широко освещены вопросы внедрения цифровых технологий, проблемы, преимущества, использования в отраслях информационно-коммуникационных технологий, развития цифровой экономики в условиях глобализации, использования цифровых технологий на общегосударственном уровне. Однако в исследованиях недостаточно были раскрыты вопросы внедрения системы инновационного управления и интерактивных видов услуг в телекоммуникационной сфере, управления процессами осуществления государственных интерактивных услуг средствами информационных технологий и повышения его эффективности.

В Узбекистане реализуются последовательные меры по активному развитию цифровой экономики, широкому внедрению современных информационно-коммуникационных технологий во все отрасли и сферы, в первую очередь, в сферу государственного управления, образования, здравоохранения и в транспортной сфере.

Реализуются различные проекты в рамках электронного правительства. “Определены важные задачи по” внедрению ИКТ в экономику, социальную сферу, систему управления, осуществлению более 280 проектов по цифровому изменению отраслей экономики страны и регионов, повышению

---

<sup>1</sup> <https://review.uz/post/Uzbekistan-otsifrovivyvaetsya>

охвата и ускоренности оказания государственных услуг, обеспечению учета интересов всех слоев населения по оказанию услуг.<sup>2</sup>

Эффективная реализация этих задач требует внедрения автоматизированных информационных систем и ресурсов в процессы управления государственными интерактивными услугами в Узбекистане, а также формирования эффективной структуры управления, осуществления научно-исследовательской деятельности, направленной на совершенствование внедрения инновационных интерактивных услуг, услуги в рамках рационального принятия решений.

Диссертационное исследование в определенной степени послужит важной методологической основой в реализации задач, поставленных в Указах Президента Республики Узбекистан № УП-60 от 28 января 2022 года “О Стратегии развития Нового Узбекистана на 2022-2026 годы”<sup>3</sup>, № УП-6079 от 5 октября 2020 года “Об утверждении Стратегии “Цифровой Узбекистан – 2030 и мерах по ее эффективной реализации”<sup>4</sup>, № УП-113 от 20 апреля 2022 года “О дополнительных мерах по упрощению предоставления государственных услуг, сокращению бюрократических барьеров и развитию национальной системы оказания государственных услуг”<sup>5</sup>, № УП-5349 от 19 февраля 2018 года “О мерах по дальнейшему совершенствованию сферы информационных технологий и коммуникаций”<sup>6</sup>, постановлений Президента Республики Узбекистан № ПП-3245 от 29 августа 2017 года “О мерах по дальнейшему совершенствованию системы управления проектами в сфере информационно-коммуникационных технологий”<sup>7</sup>, № ПП-4699 от 28 апреля 2020 года “О мерах по широкому внедрению цифровой экономики и электронного правительства”<sup>8</sup> и ряде соответствующих нормативно-правовых документов, относящихся к данной сфере.

**Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологии республики.** Данное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий республики I. “Духовно-нравственное и культурное развитие

---

<sup>2</sup> <https://review.uz/oz/post/ozbekiston-respublikasi-prezidenti-shavkat-mirziyoyevning-2023-yil-uchun-murojaatnomasi-toliq-matn>

<sup>3</sup> Указ Президента Республики Узбекистан № УП-60 от 28 января 2022 года “О Стратегии развития Нового Узбекистана на 2022-2026 годы” <https://lex.uz/docs/5841063>

<sup>4</sup> Указ Президента Республики Узбекистан № УП-6079 от 5 октября 2020 года “Об утверждении Стратегия “Цифровой Узбекистан – 2030” <https://lex.uz/docs/5030957>

<sup>5</sup> Указ Президента Республики Узбекистан № УП-113 от 20 апреля 2022 года “О дополнительных мерах по упрощению предоставления государственных услуг, снижению бюрократических барьеров и развитию национальной системы государственных услуг” <https://lex.uz/uz/docs/5971599>

<sup>6</sup> Указ Президента Республики Узбекистан № УП-5349 от 19 февраля 2018 года “О мерах по дальнейшему совершенствованию сферы информационных технологий и коммуникаций” <https://lex.uz/ru/docs/3564970>

<sup>7</sup> Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-3245 от 29 августа 2017 года “О мерах по дальнейшему совершенствованию системы управления проектами в сфере информационно-коммуникационных технологий” <https://lex.uz/docs/3324016>

<sup>8</sup> Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-4699 от 28 апреля 2020 года “О мерах по широкому внедрению цифровой экономики и электронного правительства”. <https://lex.uz/docs/4800657>

демократического и правового общества, формирование инновационной экономики”.

**Степень изученности проблемы.** Научно-теоретические аспекты развития цифровой экономики являются направлением исследований многих зарубежных ученых. Научные труды таких ученых, как Дж. Алдерла, Б. Брукс, Э. Бряджолфсон, Вис-Соммер Вероника, М. Гумаха, Ю. Гарфилд, С. Грейд, З. Джамалуддин, Уэст. Даррелл М., Г. Дэвид Гарсон, Б. Имла, Л. Лангбейн, С. Нэк, Р. Л. Кац, Г. Мур, Т. Мезенбург, Л. Мархерио, Н. Негропонте, П. Пиганьола, М. Порат, Л.Д. Рейман, Рубин М., Кертин Грегори Г., Соммер Майкл Х., Стонир Т., Дж.Дж. Серван-Шрайбер, Дж. Фурастье, Талапина Э., Тапскотт Д., О. Тоффлер, Томас М., Хомбург Винсент, стали классическими произведениями.

Ученые стран СНГ: М. Бабиц, А. В. Белокнов, Д. В. Валовой, Е.В. Демина, В. Д. Маркова, В. Ю. Морозов, А.Ю. Новицкий, А. П. Панкруксип, Х. А. Платонова, А. Я. Потемкин, И. А. Рождественская, В. А. Тупчиенко, Г. Я. Хотинская, Л.И. Якобсон, Я.С<sup>9</sup> и Ядгаров, – проводили научные исследования по сфере развития услуг. Что касается научных разработок в области применения информационных технологий в деятельности органов государственной власти, особенно в целях оказания государственных услуг, были проведены исследования такими учеными, как Н.С.Ахмадзода, А. А. Белова, А.И. Болточко, И.Н. Барциц, А. Е. Волкова, А. Б. Гиглавного, В. Я. Дрозжинова, В.В.Ермакова, Б. В. Кристальный, Ю.А. Михеева, А.А.Стриженко, Ю.В., также можно отметить работы Травкина, В. Церенова.

В исследованиях ряда ученых из Узбекистана, особенно А.Н.Арипова, У.М.Ахмедова, А.Ш.Бекмуродова, А.Б.Бобожонова, С.С.Гулямова, Т.К.Иминова, А.М.Кадирова, Ф.А.Мирбабаева, А.А.Мусалиева, К.А.Мухитдинова, Д.Н.Рахимовой, Ш.Турсунова, У.А.Шодмоновой можно увидеть процесс управления, методы эффективного использования информационно-коммуникационных технологий. Однако, несмотря на то, что в данном научном исследовании изучены направления совершенствования теоретико-методологических основ использования информационных технологий в деятельности органов государственной власти и процессах управления, проблемы, возникающие при управлении процессами внедрения государственных интерактивных услуг с помощью информационных технологий, всесторонне не исследованы, необходимо развивать сеть и повышать эффективность предоставления услуг.

**Связь темы диссертации с планом научно-исследовательских работ учреждения высшего образования, где выполнена диссертация.** Диссертационное исследование выполнено в соответствии с планом научно-исследовательской работы Академии государственного управления при Президенте Республики Узбекистан ПЗ-20170926317 – в рамках научно-

<sup>9</sup> Белокнов А.В. и др. Менеджмент организации, современные технологии, Ростов-на-Дону.: Феникс, 2002 г., Демина Е.В. и др. Менеджмент телекоммуникациях. М.:Экотрендз, 2005 г.

исследовательской работы на тему: “Перспективы развития системы государственной службы в Узбекистане и совершенствование организационно-правовой базы регулирования подготовки, подбора и расстановки государственных служащих”.

**Цель исследования** – разработка научных предложений и рекомендаций по управлению процессами реализации государственных интерактивных услуг средствами информационных технологий.

**Задачи исследования:**

систематизация теоретико-методических и правовых основ управления процессами реализации государственных интерактивных услуг на основе научного анализа;

разработка предложений и рекомендаций по внедрению инновационных систем управления и интерактивных сервисов в сфере телекоммуникаций;

анализ реализации государственных интерактивных услуг АК “Узбектелеком” и разработка предложений по устранению основных проблем;

проанализировать опыт внедрения общедоступных интерактивных сервисов развитых стран и разработать предложения по их использованию в условиях Узбекистана;

разработка предложений по управлению процессами реализации государственных интерактивных услуг с помощью информационных технологий и повышению его эффективности;

внесение предложений по повышению потенциала предприятий связи в управлении процессами реализации государственных интерактивных услуг в Узбекистане посредством информационных технологий.

**Объектом исследования** является управленческая деятельность АК “Узбектелеком”.

**Предметом исследования** является комплекс организационно-экономических отношений, связанные с процессом управления в реализации государственных интерактивных услуг средствами информационных технологий.

**Методы исследования.** В исследовательской работе использованы методы реализации функций управления, анализ экономического положения отрасли, синтез, систематический и сравнительный анализ, научное реферирование, принятие управленческих решений, SWOT-анализ, группировка, сравнение, классификация и др.

**Научная новизна исследования.** Состоит из следующих:

обоснована экономия 50% управленческо-административных затрат и до 40% затраченного времени в системе корпоративного электронного документооборота на основе предложения нормы времени (в среднем 2 мин), затрачиваемой на поиск, утверждение и контроль документов со стороны сотрудников;

разработаны прогнозные показатели к 2026 году по АК “Узбектелеком”, обеспечению квалифицированными кадрами управления процессами оказания интерактивных государственных услуг, а также их подготовки, переподготовки и повышению квалификации;

обосновано обеспечение эффективности корпоративного управления на основе осуществления первичного массового размещения (IPO) фондом рынке части акций АК “Узбектелеком”;

разработаны прогнозные показатели на 2023-2026 году по охвату интернет-услугой домохозяйства на основе сценарий уровня обеспеченности порталом регионы и населенные пункты для управления процессами осуществления государственных интерактивных услуг со стороны АК “Узбектелеком”;

**Практические результаты исследования** заключаются в следующем:

предложена трансформация управления предприятиями соответствующих телекоммуникационных сфер на основе полного приспособления к стандартам стратегии нового бренда, философии и качества (документация визуальных и аудио элементов, соответствующих международным стандартам, рекламные материалы, шаблоны документов);

раскрыты основные подходы и принципы, использованные при реформировании системы оказания государственных услуг;

систематизированы в управлении процессами внедрения государственных интерактивных услуг IPTV – IPTV или Телевидение по протоколу Интернет, Виртуальный офис, Онлайн-приложение, Мобильное приложение MyUztelecom, телеграмм-бот @utc\_uzbot, музыкальный сервис (МузЗон), интерактивный баланс, конференц-связь, ВКС (uzcloud), Сервисы типа Uzdc.uz;

предложена система инновационного управления в осуществлении интерактивных услуг;

разработаны предложения по повышению потенциала предприятий связи в управлении процессами реализации государственных интерактивных услуг средствами информационных технологий.

**Достоверность результатов исследования.** Достоверность результатов научного исследования, проведенного при подготовке диссертации, объясняется методологическим подходом и обоснованностью использованных методов, статистическими данными, использованными из официальных источников АК “Узбектелеком”, а также тем, что предложения и рекомендации проверены на практике и подтверждены компетентными структурами.

**Научная и практическая значимость результатов исследования.** Научная значимость результатов исследования объясняется тем, что теоретические подходы, методологические и практические рекомендации, полученные и выдвинутые в ходе исследования, могут быть широко использованы в расширении теоретико-методологических основ научных

работ, а также инновационных проектов, направленных на управление процессами и реализации государственных интерактивных услуг посредством развития информационных технологий.

Практическая значимость результатов научных исследований заключается в том, что они могут быть использованы при организации и управлении АК “Узбектелеком” и совершенствовании широкого и эффективного внедрения в систему информационных систем, связанных с оказанием государственных интерактивных услуг. А также результаты исследования могут быть использованы в научных исследованиях, в курсах лекций, кейс-стадиях, учебных пособиях и учебниках по предметам “Информационные и коммуникационные технологии в управлении”, “Государственные интерактивные услуги”, “Информационные системы” в Академии государственного управления и высших учебных заведениях.

**Внедрение результатов исследования.** На основе полученных результатов по исследованию процессов эффективного использования информационных систем в осуществлении интерактивных услуг в сфере телекоммуникации внедрено:

- предложение о нормe времени (в среднем 2 мин), затрачиваемой на поиск, утверждение и контроль документов со стороны сотрудников в системе корпоративного электронного документооборота было использовано в разработке калькуляции услуг со стороны АК “Узбектелеком” и отражено в политике учета. (Справка АК “Узбектелеком” № 27-06-19/790 от 28 февраля 2022 года). В результате внедрения данного предложения сократилось количество сотрудников с 4-6 до 2-3, уменьшились административные расходы на 50%;

- предложения по прогнозным показателям на 2026 год по перспективному развитию деятельности АК “Узбектелеком”, обеспечению квалифицированным кадрами управления процессами оказания интерактивных государственных услуг, а также их подготовки, переподготовки и повышению квалификации были использованы АК “Узбектелеком” и отражены в “Дорожной карте” по дальнейшему развитию деятельности. (Справка АК “Узбектелеком” №27-06-19/790 от 28 февраля 2022 года). В результате, были сформированы целевые показатели обеспечения квалифицированными кадрами-специалистами осуществления интерактивных государственных услуг;

- предложение по совершенствованию корпоративного управления на основе осуществления первичного массового размещения (IPO) на фондовом рынке части акций АК “Узбектелеком” были отражены в “Дорожной карте” по дальнейшему развитию деятельности АК “Узбектелеком”, (Справка АК “Узбектелеком” № 27-06-19/790 от 28 февраля 2022 года). В результате было достигнуто расширение источников финансирования и дальнейшее повышение эффективности корпоративного управления на основе

первичного массового размещения (IPO) на фондовом рынке акций компании;

- предложение по прогнозым показателям на 2023-2026 году по охвату интернет-услугой домохозяйства на основе сценарий уровня обеспеченности порталом регионы и населенные пункты для управления процессами осуществления государственных интерактивных услуг со стороны АК “Узбектелеком” использованы при разработке “Дорожной карте” дальнейшего развития деятельности АК “Узбектелеком”, а также при организации процессов развития, проектирования телекоммуникационных услуг. (Справка АК “Узбектелеком” № 27-06-19/790 от 28 февраля 2022 года). В результате внедрения данного предложения на практике была создана возможность инновационного развития сферы телекоммуникации, а также расширения целевого охвата оказания услуг.

**Апробация результатов исследования.** Результаты данного исследования прошли обсуждение в 8, в том числе в 5 международных и 3 республиканских научно-практических конференциях.

**Опубликованность результатов исследования.** По теме диссертации изданы 16 научных работ, в том числе в научных изданиях, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией Республики Узбекистан для публикации научных работ, 7 статей: 5- в местных, 2 – в зарубежных журналах, а также 8 тезисов – в сборниках материалов научно-практической конференции.

**Структура и объем диссертации.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем диссертации состоит из 144 страниц.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ**

Во введении обоснованы актуальность и востребованность темы, показано соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики, приведены сведения об уровне изученности темы, дана характеристика цели и задач, объекта и предмета исследования, изложены научная новизна и практические результаты, освещено научное и практическое значение, внедрение результатов исследования, даны сведения об изданных работах, структуре и объему диссертации.

Первая глава диссертации названа как “Теоретико-методологические основы управления процессами осуществления государственных интерактивных услуг”, в ней подробно исследованы такие вопросы, как развитие цифровой экономики и ее основные направления, нормативно-правовые основы осуществления государственных интерактивных услуг, методологические основы внедрения государственных интерактивных услуг на основе ИКТ.

Научная деятельность, охватывающая фундаментальные и практические проблемы изучения цифровой экономики, считается относительно новым направлением для ученых нашей страны. Поэтому, если современный подход к этим проблемам был осуществлен в трудах таких зарубежных ученых, как К. Дэвис, Т. Хогарт, Л. Гамбин, З. Брейер, Р. Гарретт, П. Эванс, А. Гавера, К. Келли, Р.Д. Шальмо, К.А. Уильямс, М. Скилтон и Д. Тапскотт, то изыскания по концепции цифровой экономики были осуществлены такими учеными, как М.А.Аверьянов, А.В. Бабкин, А.Баталов, Е.В. Болгова, А.Бушек, А.В. Грузин, Ч. Гир, Ю.И. Грибанов, В.В. Данекина, А.С. Денисов, Н.В. Днепровская, А.К. Карцева, Е.Н. Коновалова, А.Н. Козырев, В.П. Куприяновский, Д. Кривицкий, В.П. Куприяновский, Л.В. Майорова, С.А. Синягов, С.Л. Сергеева, С.И. Липатов, В.А. Масленникова, А.А. Молдовин, С.А. Никифорова, Р.М. Нуреев, С. Плуготаренко, М.А. Положихина, М.С. Созыкина, И.В. Сударушкина, Н.А. Стефанова, Б. Руман, Х. Ричард, В.Е. Чеботарев<sup>10</sup> и другие. Фундаментальные и практические исследования по формированию и развитию информационно-коммуникационных технологий и “Электронного правительства” проводили такие зарубежные ученые, как Bell D., Masuda Y., Stonier T., Habermas J., Giddens A., Schiller H.<sup>11</sup>

По мнению многих ученых, информационная услуга – это услуга, направленная на удовлетворение потребностей пользователей в информации путем предоставления информационной продукции. Электронная услуга – это информационная услуга, направленная на удовлетворение потребности заявителя, предоставленная с использованием автоматизированных электронных форм. Под государственной интерактивной услугой понимается нормативно определенный метод обеспечения со стороны государственных органов, хокимията или государственного служащего законных интересов, прав и свобод граждан и организаций, осуществляемый в активном

---

<sup>10</sup> Аверьянов, М.А. Цифровое общество: Новые вызовы / М.А. Аверьянов, С.Н. Евтушенко, Е.Ю. Кочеткова Е.Ю. // Экономические стратегии. - 2016. - №7 (141). - С.90-91., Бабкин, А.В. Формирование цифровой экономики в России: сущность, особенности, техническая нормализация, проблемы развития / А.В. Бабкин, Д.Д. Буркальцева, Д.Г. Костень, Ю.Н. Воробьев // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного педагогического университета. Серия: “Экономические науки”. - 2017. - № 3 - С. 9-25., Баталов, А. Цифровизация экономики / А. Баталов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bit.samag.ru/uat/more/67> (дата обращения: 13.07.2020), Бушек, А. Цифровая трансформация / А. Бушек [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://rb.ru/story/what-is-digital-transformation/> (дата обращения: 14.07.2020), Гир, Ч. Цифровая контркультура / Ч. Гир // Пер. с англ. Д.В. Галкина [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://docplayer.ru/29837976-Cifrovaya-kontrkultura-charli-gir-perevod-d-galkina.html#show\\_full\\_text](http://docplayer.ru/29837976-Cifrovaya-kontrkultura-charli-gir-perevod-d-galkina.html#show_full_text) (дата обращения: 07.09.2020), Грибанов, Ю.И. Основные модели создания отраслевых цифровых платформ / Ю.И. Грибанов // Вопросы инновационной экономики. - 2018. - Т. 8. - № 2. - С. 223-234., Днепровская, Н.В. Исследование перехода предприятий к цифровой экономике / Н.В. Днепровская // Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. - 2019. - № 4 (106). - С. 54-65..

<sup>11</sup> Bell D. The coming of Post-Industrial Society. A venture in social forecasting, N.Y., 1976; Masuda Y. The Information Society as Post-Industrial Society. Wash., 1981; Stonier T. The Wealth of Information. L., 1983; Habermas J. The structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society. - Cambridge: Polity, 1989; Giddens A. The Nation State and Violence. Volume Two of a Contemporary Critique of Historical Materialism. - Cambridge: Polity, 1985; Schiller H. Who Knows: Information in the Age of the Fortune 500. - Norwood, NJ: Ablex, 1981.



сотрудничестве физического или юридического лица (пользователей) с органами исполнительной власти.

По мнению автора, электронная государственная интерактивная служба оказывает услуги через Единый портал интерактивных государственных услуг, являющегося единой точкой использования интерактивных услуг, указанной со стороны государственных органов и официальных веб-сайтов государственных органов пользователям. Государственные органы оказания электронных государственных интерактивных услуг располагают сведения в своих официальных веб-сайтах, в центральных базах сведений, системах электронного сотрудничества между учреждениями, на основании порядка оказания электронных государственных интерактивных услуг можно активно использовать государственную инфраструктуру, вобравшую в себя информационные системы и ресурсы государственных органов, в комплексах, в Едином портале интерактивных государственных услуг. Система инновационного управления осуществления интерактивных услуг предполагает инновационную модель управления с экономической и социальной эффективностью при внедрении услуг, обоснованных эффективными критериями организации инновационных процессов в современной организационно-экономической системе, связанной с инновационной деятельностью.

В результате исследований было прокомментировано понятие “компонент маркетинга” соответствующей сферы на основе нового подхода. Компонент маркетинга – это всесторонний пересмотр маркетинговой политики по отношению корпоративного сектора и создание средств и каналов для эффективного целенаправленного, индивидуального маркетинга, модернизация тарифов и пакетов услуг для корпоративного сектора, а также разработка предложений по внедрению абсолютно новых видов услуг для корпоративного сектора.

Руководители предприятий, использующие информационно-коммуникационные технологии, должны уметь определить экономический эффект затрат по созданию информационно-коммуникационных сетей, базы сведений, линий связи и других. Различные показатели в различных сферах экономической деятельности: торговле, бизнесе, рекламе, издательстве и других – могут отразить эффективность использования информационных технологий.

Вторая глава диссертации, названная “Анализ осуществления государственных интерактивных услуг в деятельности АК “Узбектелеком” и основные проблемы”, анализирует пути развития современного рынка телекоммуникации в осуществлении интерактивных услуг в Узбекистане, роль и участие АК “Узбектелеком” в совершенствовании и развитии государственных интерактивных услуг, также осуществлен анализ финансово-экономических показателей.

Современные тенденции развития экономики и осуществляемые реформы, учитывая географическое положение республики, показывают важное значение телекоммуникационных служб в осуществлении и формировании единой телекоммуникационной политики, направленной на обеспечение качества и популярности, внедрение интеллектуальных систем и современных технологий управления сферы.

Показатели		2019 г.	2020 г.	2021 г.
11	Мощность автоматизированной телефонной станции, цифры	1 966 454	1 994 452	2 024 834
22	Уровень цифровизации, %	98,8	100,0	100,0
31	Рост объема цифр, установленных в местной сети, цифры	11 514	27 998	30 382
44	Рост объема, установленного в ББА портах, порт	110 138	148 868	46 508
55	Уровень международных, зональных каналов связи, млн. канал/км:	276,2	381,3	448,9
65	Из них оптические-образованные на линиях оптической связи, млн.канал/км:	263,5	368,2	435,9
77	Уровень международных, межгородских каналов связи, млн. канал/км:	276,2	381,3	448,9
88	Масштаб линий основной кабельной связи, км	5 449,7	5 829,0	6171,699
99	В том числе, FOCL, км	5 435,8	5 821,1	6171,699
100	Длина каналов, образованных в основных линиях связи, канал/км	259 258,8	366 837,4	431 908,2
111	В том числе FOCL, канал/км	246 949,2	354 239,7	419 310,5
122	Количество коммутационных центров мобильной сети, шт.	5	6	6
133	Рост общей мощности коммутационных центров мобильной связи	140 000	304 000	620 000
144	Зона охвата населенных пунктов Республики, %	71,4	71,4	74

1 Рисунок. Основные показатели развития телекоммуникационной сети<sup>12</sup>

<sup>12</sup> На основе сведений АК "Узбектелеком"

Выше представленные анализы свидетельствуют об актуальности повышения объема оказания услуг по существующим видам услуг в телекоммуникационной отрасли, а также в относящихся к ней компаниях, также необходимо обратить внимание на развитие услуг, направленных на оказание широкополосных телекоммуникационных услуг и цифрового телевидения, на новые виды интеллектуальных и интерактивных услуг.

На сегодняшний день в регионах и г. Ташкенте Интернет-абоненты АК “Узбектелеком” превысили 1394 тыс. чел. Филиал “Узмобиайл” АК “Узбектелеком” оказывает в Узбекистане услуги мобильной связи по стандартам GSM CDMA.

Разработанная со стороны АК “Узбектелеком” новая пиринг-сеть дает возможность создать проекты по развитию качественного национального контента, а также приспособить к местным условиям известные мировые интернет - ресурсы и порталы. Это оказывает положительное влияние на уровень пользования интернетом. Осуществление этого проекта в Узбекистане создает возможность приемлемости на определенном уровне бремени международного интернет - канала и обеспечивает объективное распределение интернет - ресурсов. На сегодняшний день существует совместный проект АК «Узбектелеком» с крупным медиа-контентом обеспечения России ООО «Ivi.ru». Проект служит предоставлению качественного, лицензированного медиа-контента в Узбекистане. Узбекистанцы имеют возможность одновременно с мировым населением смотреть последние зарубежные фильмы, сериалы и музыкальные премьеры. Сеть Uz-IX – это инфраструктура под управлением АК “Узбектелеком”, все ее участники (пиринг-участники) могут меняться трафиками друг с другом. Юридическое лицо, обладающее соответствующей лицензией и оказывающий услуги использования сетью, хостинговыми прощадками или медиа-контентом, может быть участником пиринг-сети.

Необходимо подчеркнуть, что организация новой Uz-IX пиринг-сети не считается заменой или приемлемой пиринг – сети TAS-IX. АК “Узбектелеком”, как и раньше, считается членом ННО TAS-IX «Центр взаимосодействия по сети передачи сведений» и пользователем сети обмена трафика TAS-IX.

В ускоренно развивающемся мире для укрепления с экономической и политической стороны суверенность Республики Узбекистан и становления полноправным членом мирового сообщества необходимо развивать на высоком уровне телекоммуникационную службу.

АК “Узбектелеком” предоставляет услугу “бесплатный международный звонок”, услугу prepaid карта, услуги прямо из дома. Повышение объема входящего трафика свидетельствует о продолжении активного участия на рынке международных операторов АК “Узбектелеком”. Активная работа с иностранными операторами по оптимизации схемы строительства

международных телекоммуникаций, переход на новые технологии и увеличение количества международных каналов повышают объем входящих и выходящих международных трафиков.

Таблица 1

Анализ финансовых результатов АК “Узбектелеком” в 2020-2021гг. <sup>13</sup>

Показатели	2020 год	2021 год	Темпы роста	
			Сум	%
Чистый доход от продаж продукции (товар, работа и услуга)	2 406 881	3 082 492	675 611	128
Себестоимость реализованных продукции (товар, работа и услуга)	1 163 137	1 506 181	343 044	129
<b>Валовой доход от реализации продукции (товар, работа и услуга)</b>	<b>1 243 744</b>	<b>1 576 311</b>	<b>332 567</b>	<b>127</b>
Затраты времени	778 848	786 616	7 768	101
Другая прибыль от основной деятельности	82 689	65 144	-17 545	79
<b>Польза основной деятельности (ущерб)</b>	<b>547 585</b>	<b>854 840</b>	<b>307 255</b>	<b>156</b>
Прибыли от финансовой деятельности	93 963	160 265	66 302	171
Затраты по финансовой деятельности	467 804	994 761	526 957	213
<b>Польза общехозяйственной деятельности (ущерб)</b>	<b>173 745</b>	<b>20 344</b>	<b>-153 401</b>	<b>12</b>
<b>Чистая прибыль отчетного периода (ущерб)</b>	<b>139 239</b>	<b>13 415</b>	<b>-125 824</b>	<b>10</b>

Согласно анализа таблицы видно, что положительным состоянием является повышение в 2020-2021 годах поступления от продаж на 675611 млн.сум (в 1,28 раз), себестоимость реализованной продукции повысилась на 343044 млн.сум (1,29 раз). По сравнению с прошлыми годами прибыль от продажи продукции(товаров, работы и услуг) повысилась на 332567 млн.сум (1,27 раз), затраты на товар – 7768 млн.сум (1,01 раз), прибыль от основной деятельности – на 307255 млн.сум (1,56 раз), прибыль от общехозяйственной деятельности уменьшился на 153401 млн. сум, в общем, финансовое состояние компании было оценено как стабильное.

<sup>13</sup> Разработан автором на основе сведений АК “Узбектелеком”

Таблица 2

**О показателях охвата интернет-услугой домохозяйств со стороны АК  
“Узбектелеком”<sup>14</sup>**

№	Название района	Количество домохозяйств	Населенные пункты, охваченные оптической связью	Охват населенных пунктов в 2021-22 годах, %	Прогноз охвата населенных пунктов в 2023-24, %	Прогноз охвата населенных пунктов в 2025-2026, %	Уровень обеспеченности порталами в 2021-2022, %	Прогноз уровня обеспеченности порталами в 2023-2024, %
1	Республика Каракалпакистан	422 911	1 360	71%	100%	100%	65%	85%
2	Андижанская область	658 917	639	100%	100%	100%	47%	85%
3	Бухарская область	404 198	1 748	93%	100%	100%	78%	92%
4	Джизакская область	272 144	757	75%	100%	100%	70%	89%
5	Кашкадарьинская область	675 884	1 364	61%	100%	100%	44%	89%
6	Навайская область	234 106	726	97%	100%	100%	97%	100%
7	Наманганская область	586 969	635	100%	100%	100%	49%	84%
8	Самаркандская область	776 690	2 082	80%	100%	100%	79%	91%
9	Сурхандарьинская область	507 460	1 143	75%	100%	100%	54%	81%
10	Сырдарьинская область	177 412	245	91%	100%	100%	101%	100%
11	Тошкентская область	628 659	1 324	86%	100%	100%	62%	86%
12	Ферганская область	757 341	1 426	98%	100%	100%	53%	81%
13	Хорезмская область	372 163	729	96%	100%	100%	70%	88%
14	Город Ташкент	638 304	18	100%	100%	100%	101%	100%
	<b>По Республике</b>	<b>7 113 158</b>	<b>14 196</b>	<b>84%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>66%</b>	<b>89%</b>

Из таблицы видно, что рыночная доля АК “Узбектелеком” в областях в разрезе регионов по оказанию интернет-услуг различна, а также из года в год увеличивается охват населенных пунктов в областях.

В таблице 3 приведены прогнозные показатели производства предприятий с участием компании в 2022-2026 годах.

<sup>14</sup> Разработка автора на основе сведений АК “Узбектелеком”

Таблица 3

Прогнозные показатели производства предприятий с участием АК «Узбектелеком» в 2022-2026 годах<sup>15</sup>

№	Продукция	Единица измерения	2021г.	2022г.	2023г.	2024г.	2025г.	2026г.
		<b>СП ООО "GOS UZBEKISTAN"</b>						
1	Кабели оптической полосатой связи	км	28 600	30 000	32 000	35 000	40 000	45 000
		млрд, сум	40,5	56,7	58,6	64,1	73,3	82,4
		<b>ООО "TELECOM DEVICE PRO"</b>						
2	Телекоммуникационные сооружения и электрические оборудования	млрд, сум	9,9	29,1	30,9	31,0	31,8	32,4
		<b>СП ООО "TELECOM INNOVATION"</b>						
3	Телекоммуникационные продукции (муфта, ONT модем. сплиттер)	млрд, сум	52,1	28,6	29,0	30,7	32,3	33,6
		<b>ООО "GRANIT"</b>						
4	Металлические конструкции Антенна-мач	млрд, сум	12,0	12,7	12,9	13,2	13,5	14,0
		<b>Всего</b>	млрд, сум	<b>114,5</b>	<b>127,1</b>	<b>131,4</b>	<b>139,0</b>	<b>150,9</b>

На основании анализа прогнозных показателей производства со стороны предприятий с участием АК «Узбектелеком» в 2022-2026 годах можно наблюдать рост объема производимой продукции для оказания услуг населению. Однако, несмотря на это, целесообразно осуществить практические работы по эффективному и продуктивному использованию возможностей на примере АК «Узбектелеком».

По результатам проведенных наблюдений и исследований был проведен SWOT-анализ для эффективного и рационального использования неиспользованных возможностей в случае с АО «Узбектелеком».

<sup>15</sup> Разработано автором на основе сведений АК «Узбектелеком»



### Сильные стороны (Strength)

Большая рыночная доля  
 Обладает торговыми офисами и офисами оказания услуг, широко распределенными географически в Республике  
 Показатели регионального охвата и связи  
 Широкий круг телекоммуникационных услуг  
 Конкурентоспособные тарифы  
 Обладает сильным технологическим потенциалом  
 Высокая прибыль  
 Приспособляемость  
 Положительная тенденция по оказанию интернет-услуг

### Слабые стороны (Weakness)

Политика безопасности  
 Излишняя реклама  
 Случаи использования устаревших методов государственного управления местных органов власти  
 Низкий уровень достоверности телекоммуникации  
 Недостаточная обеспеченность информационной безопасности  
 Недостаточный постоянный мониторинг обеспеченности населения государственной интерактивной услугой  
 Отсутствие информационно-коммуникационной инфраструктуры, удобной для населения в регионах



### Возможности (Opportunities)

Управляемый рынок  
 Облачный расчет  
 Безрекламная бизнес-модель  
 Повышение инвестиционной привлекательности  
 Усиление услуг в регионах по предоставлению широкополосных сведений  
 Расширение видов интерактивных услуг  
 Укрепление и занятие ведущих мест во всех сегментах телекоммуникационного рынка  
 Подвести итог по рейтингу по агентству глобального рейтинга Standard and poor's  
 Совершенствование практической стратегии трансформации АК "Узбектелеком"

### Преграды (Threats)

Изменение информации  
 Противоречия против монополии  
 Политика цензуры  
 Конкуренты

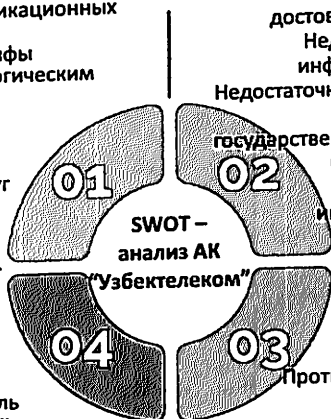


Рисунок 2. SWOT-анализ АК «Узбектелеком».

С целью дальнейшего развития деятельности АК «Узбектелеком», определения ее перспектив, осуществления интерактивных государственных услуг и обеспечения квалифицированными кадрами, а также подготовки, переподготовки и повышения их квалификации компания осуществляет тесное сотрудничество с отечественными и зарубежными высшими учебными учреждениями, с учебными центрами, внедрившими научные достижения.

Таблица 4

**Прогнозные показатели по подготовке и переподготовке сотрудников компании в 2022-2026 годах<sup>16</sup>**

Виды обучений	2022 г.		2023 г.		2024 г.		2025 г.		2026 г.	
	Количество сотрудников	млн. сум	Количество сотрудников	млн. сум	Количество сотрудников	млн. сум	Количество сотрудников	млн. сум	Количество сотрудников	млн. сум
Целевая подготовка в вузах	33	998	20	351	23	770	21	820	23	870
Повышение квалификации в уч.центрах	2294	967,9	2 069	803,9	2 177	564,9	2 251	646,9	2 277	676,9
Учебные программы, образованные в компании	4 693	730,9	4 424	375,5	4 589	486	4 593	510	4 593	510
<b>Всего</b>	<b>7 020</b>	<b>2 696,4</b>	<b>6 507</b>	<b>1 530,7</b>	<b>6 789</b>	<b>1 820,9</b>	<b>6 865</b>	<b>1 976,9</b>	<b>6 893</b>	<b>2 059,9</b>

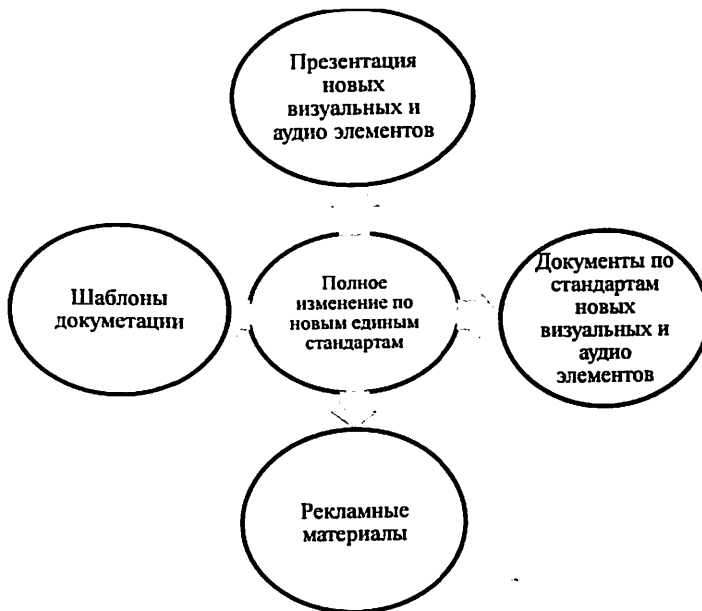
По таблице видно, что осуществлен расчет по подготовке, переподготовке и повышению квалификации сотрудников компании с целью развития деятельности в этом направлении.

Третья глава диссертации называется “Основные направления и перспективы управления процессами реализации государственных интерактивных услуг средствами информационных технологий” и описывает роль мирового опыта внедрения государственных интерактивных услуг, внедрение системы интерактивных услуг, развитие государственных услуг, методика определения эффективности предоставления государственных интерактивных услуг на основе ИКТ.

На основе проведенного исследования были разработаны новая стратегия бренда, философия и стандарт качества телекоммуникационных предприятий. Мы можем видеть это на рисунке 3.

<sup>16</sup> Прогнозировано автором на основе сведений АК “Ўзбектелеком”





**Рисунок 3. Новая стратегия бренда, философия и стандарт качества**

Это создаст возможность улучшить текущую стратегию трансформации АК “Узбектелеком”. Управление процессами реализации государственных интерактивных услуг средствами информационных технологий служит укреплению связи организационной культуры, органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления с населением.

Переход на оказание интерактивных государственных услуг в электронной форме является важной составляющей программ создания системы “электронного правительства”. При этом необходимо подчеркнуть, что проблемы создания “электронного правительства” не ограничиваются реализацией электронных услуг, а также имеют важные составляющие, связанные с необходимостью создания системы межведомственного сотрудничества на уровне.

Вопросы совершенствования системы предоставления интерактивных государственных услуг населению, их стандартизации и регламентации занимают важное место в политике многих современных стран, которая направлена на достижение более эффективного функционирования органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Принимаются специальные программы развития государственных услуг, основной целью которых является повышение стандартов государственных услуг, совершенствование их организации и распространения. Системы управления модернизируются. Направление современной стратегии, как правило, направлено на совершенствование деятельности органов государственной

власти и управления, органов местного самоуправления в укреплении связи с населением.

Сегодня лидерами цифровых стран являются Норвегия, Швеция и Швейцария. В 10 ведущих групп входят: США, Великобритания, Дания, Финляндия, Сингапур, Южная Корея и Гонконг. При этом вместе с Китаем, Индией, Малайзией и Филиппинами она заняла 39-е место в мировом рейтинге цифровых экономик. На сегодняшний день Узбекистан увеличил долю государственных услуг, предоставляемых в электронном формате, до 60% и планирует довести этот показатель до 80% к 2025 году, а также поднять его на 50-е место в индексе развития электронного правительства к 2025 году.

**Таблица 5**

**Параметры оценки субиндексов электронных услуг в рейтинге развития электронного правительства**

<p><b>Этап 1. Базовые информационные услуги</b></p>	<p>Правительственные веб-сайты содержат информацию о государственной политике, законах, необходимых документах и формах государственных услуг. Они связаны с веб-сайтами министерств, ведомств и других ветвей власти. Граждане имеют возможность легко получать новую информацию о деятельности органов власти, пользоваться архивной информацией.</p>
<p><b>Этап 2. Расширенные информационные услуги</b></p>	<p>Правительственные веб-сайты обеспечивают одностороннюю расширенную или базовую двустороннюю связь между органами власти и гражданами, например, загрузку форм документов, необходимых для получения государственных услуг. Сайт имеет аудио-видео функции и доступен на разных языках. Ограниченный набор услуг включает в себя неэлектронные запросы или возможность предоставления личной информации, которая может быть доставлена им по почте.</p>
<p><b>Этап 3. Услуги на основе электронного взаимодействия</b></p>	<p>Сайты государственных органов осуществляют двустороннюю коммуникацию с гражданами, включая запросы и ознакомление с общественно-политическими материалами, программами, решениями и т.д. Для некоторых видов обмена предусмотрена электронная идентификационная форма. На сайте органа разрешены некоммерческие операции, такие как электронное голосование, загрузка форм и видов, заполнение налоговых деклараций, подача заявок на получение сертификатов, лицензий и разрешений. Они также обрабатывают коммерческие транзакции.</p>
<p><b>Этап 4. Совместные электронные услуги</b></p>	<p>Правительственные веб-сайты меняют способ общения граждан. Они запрашивают информацию и мнения граждан, используя технологии Web 4.0 и другие интерактивные инструменты. Электронные сервисы и электронные решения обеспечивают непрерывный обмен информацией между министерствами и ведомствами. Информация, данные и знания расширяют возможности правительства с помощью интегрированных приложений. Акцент в оказании услуг смещается с ориентации на потребности государства, на нужды граждан, когда в электронном виде услуги предоставляются гражданам на протяжении всей их жизни. При этом услуги предоставляются с учетом специфических требований определенных групп населения. Правительства создают условия для того, чтобы граждане более активно участвовали в деятельности государственных органов, имели возможность оказывать реальное влияние на принятие решений.</p>

На современном этапе основное внимание в разработке технологий электронного правительства и исследовании его эффективности должно быть сосредоточено на экспертных оценках, способных в полной мере отразить современное состояние проблем и построить на их основе ожидаемые модели развития.

Оценка состояния внедрения ИКТ в организациях проводилась экспертным методом на основе информации, полученной в ходе исследования по анкете, относящейся к “Методике определения эффективности оказания интерактивных государственных услуг на основе ИКТ”.

На его основе оценка определения эффективности оказания государственных интерактивных услуг проводилась следующими способами:

- экспертная оценка - формируется на основании анкет, заполняемых экспертами (не менее трех экспертов) по результатам экспертного мониторинга состояния информационной безопасности организации на официальных сайтах, в информационных системах;

- оценка на основе предоставленной информации – формировалась на основании информации, полученной автоматизированным методом и предоставленной организациями в соответствующих разделах анкеты.

Метод экспертной оценки представляет собой исследование выполнения планов внедрения ИКТ в организациях, поддерживающих сайты в сети Интернет, с целью определения наличия или отсутствия отдельных признаков, наличия и состояния информационных систем, баз данных и государственных информационных ресурсов, состояния организации информационной безопасности. Эффективность экспертного метода в разделе “Официальный сайт и оказание интерактивных государственных услуг” обусловлена его максимальной приближенностью к методам поиска информации указанной категории с официальных сайтов государственных органов обычными пользователями.

Оценка определения эффективности предоставления интерактивных государственных услуг на базе ИКТ проводилась по итоговым результатам отчетного периода. По каждому разделу определяются показатели, для которых определяется соответствующий процент. Каждый из разделов имеет соответствующий процент, указанный в таблице 6.

**Методология оценки сайта “Предоставление официального сайта и интерактивных государственных услуг”<sup>17</sup>**

№	Отделы	Конкретный вес
1	Официальный сайт и предоставление интерактивных государственных услуг (IGS)	50
2	Информационные системы, информационные ресурсы и электронный документооборот	26
3	Информационная безопасность	20
4	Организационная часть	4
	<b>Всего</b>	<b>100</b>

Метод “экспертной оценки” используется для оценки официального сайта и отдела интерактивной государственной службы. Оценка по всем разделам производится по результатам экспертного мониторинга официальных сайтов, за исключением следующих показателей:

- наличие официального сайта в сети Интернет;
- наличие функции оценки телефонного общения с представителем учреждения по единому номеру телефона и горячей линии, отражающей результаты оценки на официальном сайте;
- наличие раздела статистических данных о телефонных звонках граждан в телефон доверия (количество поступивших и обработанных обращений);
- качество интерактивных услуг, предоставляемых через UPISS;
- сумма, включенная в ISS согласно UPISS;
- качество интерактивной услуги “Рассмотрение обращений граждан”.

Основной целью метода экспертной оценки является определение количественных и качественных характеристик уровня доступности информации о деятельности организации.

В этот раздел входят следующие индикаторы:

<sup>17</sup> Разработано автором

Таблица 7

### Оценка официального сайта и интерактивного отдела оказания государственных услуг<sup>18</sup>

№№	Показатели	Удельный вес индикатора, %
1.1	Наличие официального сайта в сети Интернет, а также наличие реальной статистической и аналитической информации в сфере деятельности организации на официальном сайте	5
1.1.1	Наличие официального сайта в сети Интернет	1
1.1.2	Наличие реальных статистических и аналитических данных в сфере деятельности организации на официальном сайте	4
1.2	Юридическое соответствие официального сайта	15
1.3	Наличие единого номера телефона для деятельности организаций, горячей линии с возможностью записи телефонных обращений граждан	5
1.3.1	Наличие единого номера телефона, связанного с организацией (офисом) деятельности на официальном сайте	0,1
1.3.2	Наличие на официальном сайте горячей линии	0,1
1.3.3	Наличие функции оценки телефонного общения с представителем учреждения по горячей линии с единым номером телефона и результатов расчетов на официальном сайте.	4
1.3.4	Наличие раздела статистических данных по телефонным обращениям граждан через линию доверия (количество поступивших и завершенных обращений)	0,8
1.4	Рассмотрение обращений физических и юридических лиц, поступивших через Единый портал интерактивных государственных услуг (Единый портал интерактивных государственных услуг) и качество предоставления интерактивных государственных услуг.	25
1.4.1	Качество предоставления интерактивных государственных услуг через UPISS	8
1.4.2	Доля, предложенная ISS в UPISS	2
1.4.3	Качество предоставления интерактивных государственных услуг	10
1.4.4	Качество предоставления интерактивной услуги "Рассмотрение обращений граждан".	5
	<b>Всего</b>	<b>85,0</b>

Распределение весов по критериям показателя "Качество интерактивных государственных услуг, предоставляемых через UPISS" (без учета информационных услуг и офлайн-сервиса):

<sup>18</sup> Разработано автором

Таблица 8

**Распределение весов по критериям показателя «Качество интерактивных государственных услуг, предоставляемых через UPISS»**

№	Критерии	Судельный вес, в %
1	Информационное обеспечение услуги	10
2	Время обслуживания (с учетом адреса)	40
3	Удовлетворенность получением услуги (адресный ответ)	50

Оценка по критерию “Информационная обеспеченность услуги” основывается на следующих показателях с соответствующим весом:

Таблица 9

**Оценка по критерию «информационная обеспеченность услуги».**

№№	Показатели	Весомость
1	Характеристика услуг	3
2	Зона обслуживания	1
3	Категория получателей услуг	1
4	Организация	1
5	Контакты	1
6	Документы, необходимые для получения услуги (о решении о количестве экземпляров)	3
7	Правовые основы оказания услуг	1
8	Стоимость услуги и способ оплаты	2
9	Условия использования	2
10	Методы получения результата	2
11	Результат услуги	2
12	Причины отказа	3
13	Процедура обжалования	3

Расчет оценки критерия “Срок службы” основан на следующих показателях:

1. Регламентированное время обслуживания.
2. Фактическое время обслуживания.
3. Время превышения нормативных сроков.

4. Стадия или состояние обслуживания (новый, проверенный, не проверенный).

Методика оценки устранила информационные системы, информационные ресурсы и электронный документооборот.

Таблица 10

**Используемые (должны использоваться) информационные системы в рамках межведомственного взаимодействия**

№№	Показатели	Удельный вес индикатора, %
2.1.	Наличие и состояние используемых (должно использоваться) информационных систем в рамках межведомственного взаимодействия, включая интеграцию в систему “Электронное правительство”	18
2.1.1	Наличие и состояние информационных систем (ИС).	10
2.1.2	Функционирование системы внутреннего электронного документооборота (IEDMS)	5
2.1.3	Использование межведомственной IEDMS	3
2.2.	Наличие и состояние баз данных, в том числе взаимодействие с IT других государственных органов	4
2.3.	Наличие информационных ресурсов, включенных в перечень государственных информационных ресурсов (SIR).	4

В соответствии с Положением о порядке создания информационных систем органов государственной власти технические документы информационных систем организации представляются в рабочий орган для проверки. Создание информационных систем осуществляется только после получения положительного экспертного заключения. Информационные системы организаций могут быть четырех типов – сформированные, действующие, модернизируемые и выведенные из эксплуатации. Кроме того, должны быть учтены и зарегистрированы информационные системы организаций.

При оценке этого показателя учитываются следующие аспекты:

1. Наличие экспертного заключения информационной системы (за исключением ИС на стадии формирования).
2. Наличие регистрационного номера.
3. Соответствие ИП вышеприведенной классификации.

Информационные системы, вышедшие из строя при оценке, не учитываются. При отсутствии экспертного заключения информационной системы организация получает “штрафные” баллы в размере 1 балла от удельного веса показателя.

## Организационная оценка

№№	Показатели	Удельный вес индикатора, %
4.1.	Наличие планов мероприятий по внедрению и развитию информационно-коммуникационных технологий в деятельность организации на ближайшие годы, утвержденных источниками финансирования	1
4.2.	Наличие программы мероприятий по поэтапному переводу государственных услуг в интерактивную форму, с указанием графиков и сроков перевода	1
4.3.	Наличие в составе руководства лица, ответственного за внедрение и развитие информационно-коммуникационных технологий	1
4.4.	Наличие договора аутсорсинга специализированного структурного подразделения, ответственного за внедрение и развитие информационно-коммуникационных технологий или сопутствующих услуг	1

При оценке показателя “Наличие планов мероприятий по внедрению и развитию ИКТ в деятельность организации, подтвержденных источниками финансирования” учитывается наличие планов мероприятий по внедрению и развитию ИКТ и телекоммуникационных технологий. При невыполнении хотя бы одного из этих обязательных требований организация получит 0%.

При оценке показателя “Наличие программы мероприятий по поэтапному переходу госуслуг на интерактивную форму с таблицами перевода и датами” оценивается наличие программы мероприятий по поэтапному переходу госуслуг к интерактивной форме с таблицами перевода и датами, утвержденная внутренним приказом интерактивная форма с обязательными таблицами перевода и датами. При отсутствии хотя бы одного из этих обязательных требований организация получает 0%.

При оценке показателя наличие лица, ответственного за внедрение и развитие ИКТ в процесс управления, “является назначением лица, ответственного за внедрение и развитие ИКТ, из числа руководства, поддерживаемого внутренними процедурами. При отсутствии приказа об утверждении организация получает 0%.

При оценке показателя “наличие специализированного структурного подразделения, ответственного за внедрение и развитие ИКТ, или договора на аутсорсинг соответствующих услуг», наличие специализированного структурного подразделения, ответственного за внедрение и развитие ИКТ или принятое соглашение об аутсорсинге соответствующих услуг. Если хотя бы одно из этих условий не выполняется, организацией получается 0%.

Итоговые оценки по отделениям выставляются путем сложения всех коэффициентов соответствующих показателей.

Итоговая оценка состояния внедрения ИКТ в организациях формируется путем сбора суммарных коэффициентов четырех разделов.

Следующая информация и анализ рентабельности инвестиций в технологии электронного документооборота представлены документами, в основном, в контексте внедрения технологий электронного документооборота и могут быть использованы в корпоративных системах



EUD. Следует иметь в виду, что они могут быть не полностью применимы к другим специфическим решениям в области электронного документооборота, например, для узких задач электронного делопроизводства.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам исследования были сформулированы следующие выводы.

1. Совершенствование государственных интерактивных услуг на базе ИКТ является важным фактором обеспечения прозрачности деятельности органов государственной власти за счет исключения и оптимизации административных процедур, сокращения устаревших методов государственного управления, внедрения принципиально новых методов управления. В связи с этим для эффективной реализации Закона “Об электронном правительстве” необходимо ускорить дальнейшее совершенствование действующего законодательства, принять новый нормативно-правовой документ, внести изменения и дополнения в постановление правительства, а также разработать проект Закона “Об административных процедурах”.

2. Широкополосное подключение к сети Интернет на основе волоконно-оптических линий связи позволяет в дальнейшем повысить надежность телекоммуникационных сетей и обеспечить информационную безопасность, а также создать центр обработки данных для системы электронного правительства.

3. Изучая зарубежный опыт в области совершенствования общедоступных интерактивных услуг на основе ИКТ населению, можно использовать следующие предложения по его совершенствованию в Узбекистане:

- требуется оценка потенциала государственных служащих, оказывающих услуги населению, и постоянный мониторинг их деятельности;
- общественное мнение должно быть ориентировано на эффективное и качественное использование интерактивной государственной услуги;
- необходимо оказывать госуслуги с использованием мобильных устройств и сервисов;
- необходимо создать удобную информационно-коммуникационную инфраструктуру для населения;
- сегодня необходим системный подход к оказанию услуг населению в электронной форме, в том числе решение организационных, экономических, правовых и некоторых других вопросов;
- важная задача – формирование и развитие данного сектора и развитие соответствующей инфраструктуры с использованием информационных (электронных) ресурсов, что повысит уровень востребованности электронных услуг, направленных на массовых потребителей, обеспечит высокое качество, удобство и оперативность предоставления электронных государственных услуг.

В сфере корпоративного управления:

4. На основе лучших практик корпоративного управления необходимо пересмотреть организационную структуру компании с учетом следующего:

- возложение вопросов преобразования на первого заместителя руководителя исполнительного органа общества;

- необходимо создать отдел стратегии и инвестиций, ревизионную комиссию, отдел назначения и оплаты труда, отдел по противодействию коррупции и этике в составе членов наблюдательного совета;

- зарубежные специалисты должны привлекаться к стратегическому развитию Наблюдательным советом и исполнительным органом;

- обеспечить дальнейший контроль и проведение постоянного мониторинга рейтинга для завершения работ по получению рейтинга рейтингового агентства Standard and Poor's Global.

- в соответствии с рекомендациями Deloitte считаем необходимым доработать текущую стратегию трансформации АК “Узбектелеком” и обеспечить ее вынесение на утверждение Наблюдательным советом стратегии;

- необходимо осуществить публичное размещение (IPO) части акций АК “Узбектелеком” на фондовом рынке;

- организация работы по аудиту антикоррупционной системы и получение сертификата управления антикоррупционной системой ISO 37001:2016;

- необходимо повышать знания и навыки сотрудников АК “Узбектелеком” по образовательным программам, организованным в престижных образовательных центрах. Нам необходимо увеличить количество сотрудников до 6 893 человек.

5. Необходимо разработать новую стратегию и философию бренда, а также стандарт качества. В соответствии с разработанной новой стратегией бренда, представление новых визуальных и аудиоэлементов и их документирование в соответствии с международным стандартом, все рекламные материалы бренда, шаблоны документов и другие средства визуальных и аудиоэлементов должны быть полностью заменены новыми в едином стандарте. Во время подготовки каждого рекламного материала необходимо разработать и внедрить новую маркетинговую стратегию и годовой медиаплан.

6.Сегодня необходимо обеспечить открытое и прозрачное межведомственное электронное взаимодействие, позволяющее осуществлять обмен информацией и принятие управленческих решений в режиме реального времени, и в то же время обеспечивать безопасность получателя и представителя оказываемых услуг в электронном виде.

7. Необходимо обеспечить активное использование государственными органами эффективных технологий управления на основе информационных технологий и постоянно объявлять их рейтинги.

Таким образом, совершенствование государственных интерактивных услуг на базе ИКТ является необходимым этапом перехода страны к информационному обществу и обеспечивает повышение эффективности экономики, органов государственной власти и местного самоуправления, распространение информации о состоянии экономического и социального развития общества.

**SCIENCE COUNCIL DSc. 20/13.05.2020.I.23.01 ON THE AWARDING OF  
DEGREES AT THE ACADEMY OF PUBLIC ADMINISTRATION UNDER  
THE PRESIDENT OF THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN**

---

**THE ACADEMY OF PUBLIC ADMINISTRATION UNDER THE  
PRESIDENT OF THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN**

**NURITDINOVA DILSHODAKHON ABDULLA QIZI**

**MANAGEMENT OF PROCESSES FOR THE IMPLEMENTATION OF  
STATE INTERACTIVE SERVICES THROUGH INFORMATION  
TECHNOLOGY**

**08.00.13 – Management**

**ABSTRACT**

**of the doctor of philosophy (PhD) dissertation economical sciences**

**Tashkent – 2023**

The theme of the dissertation of the Doctor of Philosophy (PhD) in economic science was registered by the Supreme Attestation Commission at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under number B2019.3. PhP / IqT 1142

The dissertation has been prepared at the Academy of public administration under the President of the Republic of Uzbekistan.

The abstract of the dissertation is available in three languages (Uzbek, Russian and English (resume)) at the website of the Scientific Council ([www.dba.uz](http://www.dba.uz)) and on the Information and educational portal "Ziyonet" ([www.ziyonet.uz](http://www.ziyonet.uz)).

**Scientific supervisor:**

**Rakhimova Dilfuza Nigmatovna**  
Doctor of Economics, Professor

**Official opponents:**

**Nasimov Dilmurod Abdullaevich**  
Doctor of economic sciences, Professor

**Suyunov Dilmurod Kholmuradovich**  
Doctor of Economics, Professor

**Leading organization:**

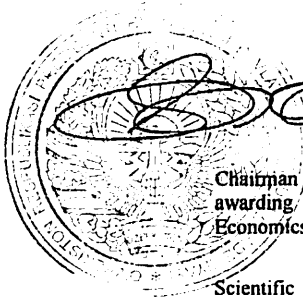
**Tashkent University of Information Technologies**  
named after Muhammad al-Khwarizmi

The defense of the dissertation will take place on "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2023 at the meeting of the Scientific Council DSc. 20/13.05.2020.I.23.01 at the Academy of Public Administration under the President of the Republic of Uzbekistan. Address: 100066, Tashkent, Islam Karimov Street, 45. Tel.: (99871) 232-60-47; fax: (99871) 239-17-83; e-mail: [info@dba.uz](mailto:info@dba.uz).

The dissertation can be reviewed at the Information Resource Center of the Academy of Public Administration under the President of the Republic of Uzbekistan (registered under №\_\_\_). Address: 100066, Tashkent, Islam Karimov Street, 45. Tel.: (99871) 232-60-47; fax: (99871) 239-17-83; e-mail: [info@dba.uz](mailto:info@dba.uz).

The abstract of dissertation is distributed on "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2023.

(Registry of the protocol №\_\_\_ dated "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2023)



**A.Sh.Bekmurodov**  
Chairman of one-off Scientific Council on awarding scientific Degrees, Doctor of Economics, Professor

**A.Kh.Kholov**  
Scientific secretary of one-off Scientific Council on awarding scientific degrees, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor

**D.N.Rakhimova**  
Chairman of the scientific seminar under the Scientific council, Doctor of Economics, Professor

## **RESUME (abstract of PhD dissertation)**

**The aim of the research is to develop scientific proposals and recommendations on the management of the processes of implementation of State interactive services through information technology.**

**The object of the research work, the management activities of the telecommunications industry and the "Uzbektelecom" JSC operating in it were taken.**

**The subject of the research work consists in the totality of organizational and economic relations associated with the management of the processes of implementation of State interactive services in the means of Information Technology.**

**Scientific novelty of research work consists of the following:**

**The most important elements of scientific novelty presented for defense are the following:**

**justified savings of 50% of management and administrative costs and up to 40% of the time spent in the corporate electronic document management system based on the proposal of the time norm (on average 2 minutes) spent on searching, approving and controlling documents by employees;**

**forecast indicators were developed by 2026 for JSC Uzbektelecom, providing qualified personnel for managing the processes of providing interactive public services, as well as their training, retraining and advanced training;**

**substantiated ensuring the effectiveness of corporate governance on the basis of the implementation of the initial mass placement (IPO) by the fund on the market of a part of the shares of JSC Uzbektelecom;**

**forecast indicators for 2023-2026 were developed for the coverage of households with Internet services based on the scenario of the level of provision of the regions and settlements with the portal to manage the processes of implementation of public interactive services by JSC Uzbektelecom;**

**Implementation of the research results. Based on the results obtained in the study of the processes of effective use of information systems in the implementation of interactive services in the field of telecommunications, the following was introduced:**

**the proposal on the norm of time (on average 2 minutes) spent on searching, approving and controlling documents by employees in the corporate electronic document management system was used in the development of costing services from JSC Uzbektelecom and reflected in the accounting policy. (Certificate of JSC "Uzbektelecom" No. 27-06-19/790 dated February 28, 2022). As a result of the implementation of this proposal, the number of employees was reduced from 4-6 to 2-3, administrative costs were reduced by 50%;**

**- proposals for forecast indicators for 2026 for the promising development of the activities of Uzbektelecom JSC, providing qualified personnel for managing the processes of providing interactive public services, as well as their training, retraining and advanced training were used by Uzbektelecom JSC and reflected in**

the "Roadmap" for further development of activities. (Certificate of JSC "Uzbektelecom" No. 27-06-19/790 dated February 28, 2022). As a result, targets were formed for providing qualified personnel-specialists for the implementation of interactive public services;

- a proposal to improve corporate governance based on the implementation of an initial mass placement (IPO) on the stock market of part of the shares of JSC Uzbektelecom was reflected in the Roadmap for the further development of the activities of JSC Uzbektelecom, (Certificate of JSC Uzbektelecom No. 27-06 - 19/790 dated February 28, 2022). As a result, the expansion of sources of financing and further improvement of the efficiency of corporate governance was achieved on the basis of the initial mass placement (IPO) on the stock market of the company's shares;

- a proposal for forecast indicators for 2023-2026 for the coverage of households with Internet services based on the scenario of the level of availability of the portal regions and settlements to manage the processes of implementation of state interactive services by JSC Uzbektelecom, using in the development of the Roadmap for the further development of AC activities "Uzbektelecom", as well as in the organization of development processes, design of telecommunication services. (Certificate of JSC "Uzbektelecom" No. 27-06-19/790 dated February 28, 2022). As a result of the implementation of this proposal in practice, an opportunity was created for the innovative development of the telecommunications sector, as well as expanding the target coverage of the provision of services.

**Approbation of the research results.** The results of this study were discussed at 6, including 3 International and 3 Republican scientific and practical conferences.

**Publication of the research results.** 16 scientific works on the topic of the dissertation were published, including 7 articles in scientific publications recommended by the Higher Attestation Commission of the Republic of Uzbekistan on the publication of scientific results on the basis of dissertations, 8 reports in 5 local and 2 foreign journals, as well as in scientific conferences.

**The structure and scope of the research.** The dissertation consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of used literature and applications, and its volume is 144 pages.

## ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ

### I бўлим

1. Nuritdinova D.A. Providing the state interactive services on the basis of ict of the leading countries of the world// “Жамият ва бошқарув”. 2021, №3 (93) - 71-76 б.

2. Нуритдинова Д.А. Пути внедрения государственных интерактивных услуг на основе информационно-коммуникационных услуг// “Жамият ва бошқарув, 2022, №3 (97)-79-84 бет.

3. Нуритдинова Д.А. Роль интерактивных отношений в управлении процессами реализации государственных интерактивных услуг. Журнал “Международных финансов и банковских услуг”, Journal of International Finance and Accounting 27 января 2023 года <http://interfinance.tfi.uz/?p=2416>

4. Nuritdinova D.A. Role and participation of uzbektelekom” jsc in development and improvement of the state interactive services. “Рақамли иқтисодиёт шароитида иқтисодиёт ва ишлаб чиқаришни ташкил этиш ва бошқариш: назария ва амалиёт” мавзусидаги халқаро миқёсдаги онлайн илмий-амалий конференция материаллари тўплами – Т.: ТМИ., 2021. –912 б.

5. Нуритдинова Д.А. Способы улучшения предоставления государственных интерактивных услуг на основе ИКТ. Корпоратив ва лойиҳа бошқаруви: жорий ҳолат, муаммолар ва замонавий механизмлари// Халқаро илмий-амалий онлайн конференция материаллари – Тошкент: Бизнес ва тадбиркорлик олий мактаби, 2021.– 208-211 б.

6. Нуритдинова Д.А. Ахборот технологиялари воситасида давлат интерфаол хизматларини амалга ошириш жараёнларини бошқариш «Яширин иқтисодиётни камайтиришда рақамлаштиришнинг аҳамияти» мавзусидаги Республика илмий-амалий конференция материаллари тўплами– Тошкент: “Akademiya” нашриёти, 2021. – 314-317 бет.

7. Нуритдинова Д.А. Проблемы внедрения инноваций в сфере государственного управления (на примере электронного правительства) Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2021 йил 2 мартдаги 78-ф-сонли буйруғи ҳамда ОЎМТВнинг 2021 йил 6 мартдаги 122-сон буйруғининг 3-иловасига мувофиқ Тошкент молия институтида 2021 йил 28 октябрь куни “Инновацион менежментни ривожлантиришнинг долзарб масалалари” мавзудаги вазирлик миқёсидаги илмий-амалий анжуман материаллари тўплами. –Т.: ТМИ., 2021. – 215-219 бет.

8. Нуритдинова Д.А. Рақамли иқтисодиёт шароитида телекоммуникация хизматларидаги ислохотлар// “Давлат бошқаруви тизимининг замонавий муаммолари ва ривожлантиришнинг устувор йўналишлари” мавзусидаги Халқаро илмий-амалий конференция мақолалар тўплами. – Тошкент: “Akademiya” нашриёти, 2021. – 219-223 бет.

9. Нуритдинова Д.А. Развитие современного рынка телекоммуникационных услуг в Узбекистане// “Ижтимоий-иқтисодий барқарорликни таъминлашда инновацион менежмент: муаммо ва ечимлар” мавзусида Халқаро илмий-амалий анжуман материаллари тўплами 11 ноябрь 2022 йил. Тошкент “Iqtisod-moliya” 2022, 843-847 бет.

10. NeuroQuantology | June 2022 | Volume 20 | Issue 6 | Page 7744-7750 | doi: 10.14704/nq.2022.20.6.NQ22770 Dilfuza N. Rakhimova, D.A.Nuritdinova / Improvement of the state interactive services on the basis of information and communication technologies.

11. Рахимова Д.Н. Нуритдинова Д.А. Совершенствование государственных интерактивных услуг в Узбекистане.// “UzBridge” электрон журнали II сон (махсус сон) октябрь, 2022 йил, 32-36 бетлар.

12. Нуритдинова Д.А. Давлат хизматида ахборот хавфсизлигини таъминлаш тизимини йўлга қўйиш “Хотин-қизларнинг фан, таълим, маданият ва инновацион технологияларни ривожлантириш соҳасидаги ютуқлари” мавзuidaги Халқаро илмий-амалий анжуман материаллари (2021 йил 21-22 май ) 2 Жиззах шаҳри 162-165 бет.

13. D.A. Nuritdinova Management of processes for the implementation of state interactive services through information technology// American Journal of Research www.journalofresearch.us 3-4, March-April 2023 p.117-122

## II бўлим

1. Иминов О., Нуритдинова Д. Давлат мулки иштирокидаги корхоналарни бошқариш учун малакали кадрлар тайёрлашда ахборот технологияларининг роли// “Давлат бошқарувида кадрлар сиёсатининг муаммо ва ечимини излаш” Республика илмий-амалий конференцияси // Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси – Т.: “АКАДЕМИЯ” нашриёти., 2018.

2. Рахимова Д.Н., Нуритдинова Д.А. Механизмы взаимодействия между странами ШОС и ЕАЭС. / – Москва.: Государственная служба № 2, РАНХиГС., март-апрель 2020 г. 80-85 стр.

3. Рахимова Д.Н., Котов В.А., Нуритдинова Д.А. Центры инновационного роста как драйверы цифровизации региональной экономики// МУҲАММАД АЛ-ХОРАЗМӢЙ АВЛОДЛАРИ Илмий-амалий ва ахборот-таҳлилий журнал, 2017 йилда таъсис этилган 3(13)/2020- 115-119 бет.



**Босишга рухсат этилди: 31.03.2023 йил.  
Бичими 60x84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>, «Times New Roman»  
гарнитурда рақамли босма усулида босилди.  
Шартли босма табағи 4,2. Адади: 100. Буюртма: № 89.  
Тел (99) 832 99 79; (97) 815 44 54.  
“IMPRESS MEDIA” МЧЖ босмаҳонасида босилди  
Тошкент ш., Яккасарой тумани, Қушбеги кўчаси, 6-уй.**