DAVLAT BOSHQARUVI ISLOHOTLARI VA SIYOSIY MADANIYAT

Nazaraliyev Baxrom Ilxomjon o'g'li
O'zbekiston jurnalistika va ommaviy kommunikatsiyalar universiteti, "Siyosiy fanlar" kafedrasi dotsenti v.b., s.f.f.d. (PhD)
bakhromnazaraliev@gmail.com
ORCID: https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0000-7467-4401
Tel.: (93) 549-51-02
https://doi.org/10.5281/zenodo.24445390

Annotatsiya. *Tezisda Yangi O'zbekistonda davlat boshqaruvidagi islohotlar fuqaroning davlat bilan kundalik muloqoti orqali siyosiy madaniyatga qanday ta'sir qilishi ko'rib chiqiladi. Xalq qabulxonalari, Davlat xizmatlari markazlari, my.gov.uz portali, tashabbusli budjet va mahallabay ishlash tizimi misolida islohotlar fuqaroning vaqti, kuchi va asabini qanchalik tejagani hamda davlat bilan munosabatni qanchalik adolatli qilgani tahlil qilinadi.*
Kalit so'zlar: *siyosiy madaniyat, davlat xizmatlari, fuqaro va davlat muloqoti, adolatli jarayon, hisobdorlik, davlatga ishonch, "Mening Prezidentim" platformasi.*

Аннотация. *В тезисах рассматривается влияние реформ в сфере государственного управления в Новом Узбекистане на политическую культуру через повседневное взаимодействие граждан с государством. На примере Народных приёмных, Центров государственных услуг, портала my.gov.uz, инициативного бюджетирования и системы работы по принципу «махаллабай» анализируется, в какой степени проводимые реформы позволяют экономить время и силы граждан, снижать психологическую нагрузку, а также обеспечивать более справедливый характер взаимоотношений между гражданами и государством.*
Ключевые слова: *политическая культура, государственные услуги, взаимодействие граждан и государства, справедливость процедур, подотчётность, доверие к государству, платформа «Mening Prezidentim».*

Abstract. *The thesis examines how public administration reforms in New Uzbekistan influence political culture through citizens' everyday interactions with the state. Drawing on the examples of People's Reception Offices, Public Service Centers, the my.gov.uz portal, participatory budgeting, and the mahallabay (neighborhood-based) governance system, the study analyzes the extent to which these reforms save citizens' time and effort, reduce administrative and psychological burdens, and make relations between citizens and the state fairer.*
Keywords: *political culture, public services, citizen–state interaction, procedural fairness, accountability, trust in government, "Mening Prezidentim" platform.*

Odatda siyosiy madaniyat deganda maktab, kitob va ommaviy axborot vositalari orqali shakllanadigan qarashlar tushuniladi. Ammo fuqaroning davlat haqidagi fikri ko'pincha nazariy bilimdan emas, balki kundalik tajribadan, ya'ni hujjat olish, murojaat yozish, navbat kutish yoki mas'ul xodim bilan

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

suhbatdan tug'iladi. Shved olimi S.Kumlin davlat xizmatlari bilan bog'liq shaxsiy tajriba odamlarning hukumatga ishonchi va siyosiy qarashlariga alohida ta'sir qilishini isbotlagan [1]. Boshqacha aytganda, davlat idorasi fuqarolar siyosatni amalda "o'rganadigan" kundalik maktab hamdir.

Qayd etish joizki, Shavkat Mirziyoyev asarlarida bu masala islohotlarning boshlanish nuqtasi qilib olingan. Xususan, davlat organlari xalqqa xizmat qilishi, rahbarlar esa aholi muammolarini joyida hal qilib, bunga shaxsan javob berishi lozim [2; 3]. Keyinchalik "inson qadri" tamoyili Yangi O'zbekiston strategiyasida [4] va 2023-yilgi Konstitutsiyada [5] davlat faoliyatining asosiy mezoni sifatida mustahkamlandi.

Tadqiqotda Prezidentning 2016–2021-yillardagi asarlari, boshqaruv islohotiga oid farmon va qonunlar hamda xalqaro reytinglar ma'lumotlari o'rganildi. Har bir muassasa fuqaroning qaysi qiyinchiligini kamaytirishi va unga qanday "adolat tuyg'usi"ni berishi bo'yicha baholandi, so'ng bu baho xalqaro ko'rsatkichlar dinamikasi bilan solishtirildi. Bunday yondashuv islohotni "qancha hujjat qabul qilindi" degan savol bilan emas, "fuqaro hayotida nima o'zgardi" degan savol bilan o'lchash imkonini beradi.

Baholashda ikki oddiy savolga tayanildi. Birinchisi, islohot fuqaroning davlat bilan ishlashdagi ovoragarchiligini kamaytirdimi? Ilmiy adabiyotda bu "ma'muriy yuk" deb ataladi va uch qismdan iborat, jumladan, qanday huquqing borligi va qayerga murojaat qilish kerakligini bilib olish uchun sarflanadigan kuch, hujjat to'plash, navbat va qatnovga ketadigan vaqt va pul, shuningdek, e'tiborsizlik yoki kamsitilishdan keladigan ruhiy zo'riqish [6].

Ikkinchisi, fuqaro jarayonni adolatli deb his qildimi? Amerikalik olim T.Tayler ko'rsatganidek, odamlar qonunga jazodan qo'rqqani uchun emas, balki jarayon adolatli bo'lgani, fikri eshitilgani, qoida hammaga bir xil qo'llangani va o'ziga hurmat ko'rsatilgani uchun ixtiyoriy amal qiladi [7].

Shu ikki o'lchov bo'yicha fuqaro davlat bilan bevosita uchrashadigan beshta "muloqot nuqtasi" ko'rib chiqildi. Bular, xalq qabulxonalari [8], Davlat xizmatlari markazlari [9], my.gov.uz portali [10], tashabbusli budjet va mahallabay ishlash tizimi.

Xalq qabulxonalari va Prezidentning Virtual qabulxonasi fuqaroga o'z muammosini to'g'ridan-to'g'ri yetkazish va belgilangan muddatda javob olish imkonini berdi. Ularning asosiy samarasi "murojaatim e'tiborsiz qolmaydi" degan ishonch. Bu fuqaroning ruhiy zo'riqishini kamaytiradi va unda ovozi eshitilayotgani hissini uyg'otadi.

Davlat xizmatlari markazlari "yagona darcha" tamoyili asosida ishlab, fuqaro bir necha idorani aylanib yurmasdan, kerakli hujjatni bir joyda rasmiylashtiradi. 2018-yilda 37 turdagi xizmat bilan ish boshlagan markazlar 2024-yil oxiriga kelib 403 turdagi xizmat ko'rsatib, barcha 208 ta tuman va shaharni qamrab olgan, birgina 2024-yilning o'zida 10,5 mln dan ortiq xizmat ko'rsatilgan [11].

my.gov.uz portali xizmatni uydan chiqmasdan olish imkonini beradi. Portaldagi elektron xizmatlar soni 2024-yildagi 525 tadan 2026-yilda 905 taga yetgan [12]. Bu yerda inson omili kamaygani sababli qoida hamma uchun bir xil ishlaydi, "tanish-bilish" orqali ish bitirish ehtiyoji esa kamayadi.

Tashabbusli («Ochiq») budjet aholiga o'z mahallasidagi yo'l, maktab yoki ichimlik suvi kabi muammolarni hal qilishga mablag' ajratishda ovoz berish huquqini berdi. Bu fuqaroda "mening ovozim

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

natija beradi" degan tuyg'uni siyosatshunoslikda "tashqi samaradorlik hissi" deb ataluvchi holatni shakllantiradi.

Mahallabay ishlash tizimi esa davlatni fuqaroning ostonasiga olib keldi. Bunda, mahalladagi mas'ul xodimlar aholi muammolarini joyida o'rganib, ularni hal qilishga ko'maklashadi. Bu fuqaroga davlatning yaqinligi va g'amxo'rligini bevosita his qilish tajribasini beradi. Beshala muloqot nuqtasining qisqacha tavsifi 1-jadvalda keltirilgan.

Jadvaldan ko'rinadiki, muloqot nuqtalarini ikki guruhga ajratish mumkin. Birinchi guruh – bu davlat xizmatlari markazlari va my.gov.uz asosan vaqt va qog'ozbozlikni qisqartiradi hamda "qoida hamma uchun bir xil" degan tuyg'uni beradi. Ikkinchi guruh esa xalq qabulxonalari, tashabbusli budjet va mahallabay ishlash orqali fuqaroning ovozini davlatga yetkazadi va "mening fikrim inobatga olinadi" degan ishonchni shakllantiradi. Siyosiy madaniyat uchun aynan ikkinchi guruh muhimroq, chunki u fuqaroni xizmat oluvchidan jarayon ishtirokchisiga aylantiradi.

Shu bilan birga, bu ikki guruh bir-birini to'ldiradi. Sifatli va tez xizmat davlatga ishonchning poydevorini yaratadi, o'z ishini vaqtida va adolatli hal qilgan fuqaro davlat bilan muloqotga tayyorroq bo'ladi. Fuqaro ovozi eshitiladigan muassasalar esa bu ishonchni faol ishtirokka aylantiradi. Ya'ni birinchi guruh fuqaroni davlatga yaqinlashtirsa, ikkinchi guruh uni davlat ishlariga jalb qiladi.

1-jadval.
Fuqaro va davlat o'rtasidagi muloqot nuqtalari

Muloqot nuqtasi	Fuqaro uchun nimani yengillashtiradi	Qanday adolat tuyg'usini beradi	Siyosiy madaniyatdagi natija
Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxona	Ruhiy zo'riqish; qayerga murojaat qilishni bilmaslik	Ovozi eshitiladi, hurmat ko'rsatiladi	"Murojaatim e'tiborsiz qolmaydi" degan ishonch
Davlat xizmatlari markazlari	Hujjat, vaqt va qatnov sarfi	Qoida hamma uchun bir xil	Qonun oldida tenglik me'yori
my.gov.uz portali	Vaqt va qatnov; ma'lumot izlash	Shaffoflik, inson omilining kamayishi	Davlatning ochiqligiga ishonch
Tashabbusli ("Ochiq") budjet	Ishtirok etish yo'lini bilmaslik; "baribir hech narsa o'zgarmaydi" hissi	Ovozi natijaga ta'sir qiladi	Faol ishtirok, "ovozim natija beradi" hissi
Mahallabay ishlash tizimi	Ruhiy zo'riqish; idoralarga qatnash	Hurmat va g'amxo'rlik	Davlatning yaqinligi tajribasi

Manba: normativ hujjatlar asosida muallif tomonidan tuzilgan.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Bu o'zgarishlar xalqaro baholarda ham ko'rinadi. Jahon bankining Butunjahon boshqaruv indikatorlariga ko'ra, 2016–2024-yillarda O'zbekiston ko'rsatkichlari barcha oltita yo'nalishda yaxshilangan (2-jadval) [13]. Siyosiy barqarorlik ko'rsatkichi esa avvaldan yuqori darajada bo'lib, yana 3,4 ballga oshgan.

2-jadval.
O'zbekistonning boshqaruv sifati ko'rsatkichlari
(0–100 ballik shkala)

Yo'nalish	2016	2024	O'zgarish
Davlat samaradorligi	38,5	48,2	+9,6
Tartibga solish sifati	31,2	46,0	+14,8
Korrupsiyani nazorat qilish	22,4	33,9	+11,5
Fikr bildirish va hisobdorlik	27,9	36,6	+8,6
Qonun ustuvorligi	41,1	47,8	+6,7

Manba: Jahon banki, Worldwide Governance Indicators (2025-yil yangilanishi) asosida muallif tomonidan tuzilgan.

Ko'rishimiz mumkinki, o'sish notekis ravishda kechgan. Davlat ishining sifatiga oid ko'rsatkichlar (samaradorlik, tartibga solish sifati, korrupsiyaga qarshi kurash) o'rtacha 12,0 ballga oshgan bo'lsa, fuqaro ovozi va qonun ustuvorligiga oid ko'rsatkichlar o'rtacha 7,7 ballga o'sgan. Ya'ni "xizmat ko'rsatuvchi davlat" "hisob beruvchi davlat"dan taxminan bir yarim barobar tez rivojlangan.

Raqamlarda yana ikki muhim jihat bor. Birinchidan, islohotlar natijasi xalqaro baholarda kechikib aks etgan, 2020-yildan 2021-yilga o'tishda davlat samaradorligi 9,0 ballga, tartibga solish sifati 7,5 ballga birdaniga ko'tarilgan. Bu 2017–2019-yillarda boshlangan o'zgarishlar samarasi bir necha yildan so'ng sezila boshlaganini ko'rsatadi. Ikkinchidan, 2022-yildan keyin ayrim ko'rsatkichlar to'xtab qolgan, korrupsiyani nazorat qilish 2022-yildagi 35,7 balldan 2024-yilda 33,9 ballga, fikr bildirish va hisobdorlik esa 2023-yildagi 37,6 balldan 36,6 ballga tushgan. "Transparency International" tashkilotining Korrupsiyani idrok etish indeksi ham shunga o'xshash manzarani beradi. Ya'ni, O'zbekiston bali 2016-yildagi 21 dan (156-o'rin) 2023-yilda 33 ga (121-o'rin) ko'tarilgan, 2025-yilda esa 31 ballni (124-o'rin) tashkil etgan [14].

Shuni ham ta'kidlash kerakki, bu ko'rsatkichlar ekspertlar va aholining fikriga tayanadi va ma'lum xatolikka ega. Shu sababli ularni aniq sababiy isbot emas, balki o'zgarishning umumiy yo'nalishi va mutanosibligini ko'rsatuvchi dalil sifatida qabul qilish to'g'ri bo'ladi.

Natijalarni oddiy zanjir shaklida ifodalash mumkin: **g'oya → muloqot nuqtasi → ovoragarchilikning kamayishi → adolatli jarayon tajribasi → davlatga ishonch va ongli ishtirok.** Prezident asarlaridagi g'oya yangi muassasalarni yuzaga keltiradi. Bu muassasalar fuqaroning ovoragarchiligini kamaytiradi. Ovoragarchilik kamaygan sharoitda fuqaro davlat bilan munosabatni adolatli jarayon sifatida boshdan kechiradi. Bu tajriba esa davlatga ishonch, qonunga ixtiyoriy amal qilish va ishtirok etish istagiga aylanadi. Fuqarolarning murojaatlari va bahosi esa teskari aloqa sifatida muassasalar ishini tuzatishga xizmat qiladi.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Bu zanjirning asosiy ma'nosi shundaki, siyosiy madaniyat faqat tushuntirish orqali emas, balki boshdan kechirish orqali shakllanadi. Davlat xizmatlari markazidagi elektron navbat yoki murojaatga belgilangan muddatda javob olish oddiy texnik yangilik emas, u fuqaroga "qoida hamma uchun bir xil" degan me'yorni amalda o'rgatadigan saboqdir. Yuzlab targ'ibot tadbirlaridan ko'ra adolatli hal qilingan bitta murojaat fuqaroning davlatga munosabatini ko'proq o'zgartirishi mumkin.

Bu jarayonda fuqaro bilan bevosita ishlaydigan xodimning o'rni alohida. Fuqaro uchun davlat – bu, avvalo, uning ro'parasida o'tirgan mutaxassis, qabulxona xodimi yoki mahalladagi mas'ul shaxs. Eng yaxshi qonun ham xodim qo'pol munosabatda bo'lsa yoki fuqaroni tushuntirishsiz qaytarib yuborsa, adolatli jarayon sifatida qabul qilinmaydi. Aksincha, rad javobi ham sababi xushmuomalalik bilan tushuntirilsa, fuqaroning davlatga ishonchini saqlab qoladi. Demak, islohotlarning siyosiy madaniyatga ta'siri ko'p jihatdan ana shu quyi bo'g'in xodimlarining malakasi va muomala madaniyatiga bog'liq.

Bu jarayonda "Mening Prezidentim" platformasi [15] fuqaroning bilim yetishmovchiligini kamaytiruvchi vosita bo'lishi mumkin. Ovoragarchilikning birinchi qismi bevosita qanday huquqing borligi va qayerga murojaat qilish kerakligini bilmaslik ekanini hisobga olsak, platformaning ahamiyati yanada ortadi.

Platformada Prezident asarlaridagi g'oya manba, jild va sahifa darajasida ko'rsatilib, tegishli normativ hujjat va davlat xizmati bilan bog'lab tushuntiriladi. Islohot mantiqini tushungan fuqaro esa xizmatdan shunchaki foydalanuvchi emas, uni baholovchi va yaxshilashga hissa qo'shuvchi faol ishtirokchiga aylanadi. Platformaning "Mutolaa" va "Tezkor suhbat" modullari aynan shu vazifani bajaradi, tezisda taklif etilgan muloqot nuqtalari tasnifi esa "Ekspert tahlil" modulida boshqaruv islohotlarini tizimlashtirish uchun qo'llanishi mumkin. Bu yuqorida qayd etilgan notekislikni qisqartirishga ham xizmat qiladi.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, Yangi O'zbekistonda davlat boshqaruvi islohotlari fuqaroning davlat bilan kundalik muloqoti orqali siyosiy madaniyatni shakllantirmoqda. O'z navbatida, ovoragarchilik kamayib, jarayon adolatliroq bo'lgani sari davlatga ishonch ortadi. Shu munosabat bilan quyidagilar tavsiya etiladi:

birinchidan, davlat xizmatlarini baholashda faqat tezlik va qulaylikni emas, fuqaroning jarayonni adolatli deb bilishini ham o'lchaydigan muntazam so'rovlar o'tkazish;

ikkinchidan, mahalla darajasida hokim va sektor rahbarlarining aholi oldida ochiq hisobot berish amaliyotini kengaytirish va uning natijalarini ommaga e'lon qilish;

uchinchidan, fuqaro bilan bevosita ishlaydigan xodimlar uchun muomala madaniyati va murojaatga tushunarli javob berish bo'yicha muntazam o'quv mashg'ulotlarini tashkil etish;

to'rtinchidan, "Mening Prezidentim" platformasida Prezident g'oyasini tegishli hujjat va davlat xizmati bilan bog'lovchi "g'oya – hujjat – xizmat" bo'limini yaratish. Bu fuqarolarga islohot mazmunini tushunish va undan ongli foydalanish imkonini beradi.

"Mening Prezidentim" Prezident asarlarini o'rganish va intellektual tahlil qilish platformasi.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Kumlin S. The Personal and the Political: How Personal Welfare State Experiences Affect Political Trust and Ideology. — New York: Palgrave Macmillan, 2004. — 240 p.
2. Mirziyoyev Sh.M. Erkin va farovon, demokratik O‘zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz. — Toshkent: O‘zbekiston, 2016. — 56 b.
3. Mirziyoyev Sh.M. Tanqidiy tahlil, qat'iy tartib-intizom va shaxsiy javobgarlik — har bir rahbar faoliyatining kundalik qoidasi bo‘lishi kerak. — Toshkent: O‘zbekiston, 2017. — 104 b.
4. Mirziyoyev Sh.M. Yangi O‘zbekiston strategiyasi. — Toshkent: O‘zbekiston, 2021. — 464 b.
5. O‘zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi (2023-yil 30-apreldagi referendumda qabul qilingan). — Toshkent: O‘zbekiston, 2023.
6. Moynihan D., Herd P., Harvey H. Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Costs in Citizen-State Interactions // Journal of Public Administration Research and Theory. — 2015. — Vol. 25, No. 1. — P. 43–69.
7. Tyler T.R. Why People Obey the Law. — Princeton: Princeton University Press, 2006. — 299 p.
8. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 28-dekabrdagi PF-4904-son «Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tizimini tubdan takomillashtirishga oid chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi Farmoni // https://lex.uz/uz/docs/-3089924
9. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 12-dekabrdagi PF-5278-son «Davlat xizmatlari ko‘rsatishning milliy tizimini tubdan isloh qilish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi Farmoni // https://lex.uz/uz/docs/3454462
10. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son «“Raqamli O‘zbekiston — 2030” strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi Farmoni // https://lex.uz
11. Davlat xizmatlari sohasidagi rejalar bo‘yicha ma'lumot berildi // Kun.uz. — 17.12.2024. — https://kun.uz/news/2024/12/17/davlat-xizmatlari-sohasidagi-rejalar-boyicha-malumot-berildi
12. My.gov.uz'da xizmatlar soni 905 taga yetdi // Raqamli texnologiyalar vazirligi. — 25.08.2026. — https://gov.uz/oz/digital/news/view/210220
13. World Bank. Worldwide Governance Indicators, 2025 Update: Governance scores (0–100), Uzbekistan, 2015–2024. // https://www.worldbank.org/en/publication/worldwide-governance-indicators
14. Transparency International. Corruption Perceptions Index 2016–2025: Uzbekistan. // https://www.transparency.org/en/countries/uzbekistan
15. «Mening Prezidentim» — Prezident asarlarini o‘rganish va intellektual tahlil qilish platformasi. — www.meningprezidentim.uz

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.