

## TADBIRKORLIK SUBYEKTLARI EKSPORTIDAGI MASOFAVIY INTERAKTIV XIZMATLARNI QO‘LLASHNING AMALIY JIHATLARI



<https://doi.org/10.5281/zenodo.11642937>

**Mamasoatov Dilshod Ravshanovich**  
Toshkent davlat iqtisodiyot  
universiteti mustaqil izlanuvchisi, PhD

### ANNOTATSIYA

*Maqolada tadbirkorlik subyektlari eksportidagi masofaviy interaktiv xizmatlarni qo‘llashning amaliy jihatlarini rivojlantirish, masofaviy interaktiv xizmatlari foydalanuvchilari uchun guruhni ajratish, shuningdek, raqamli platformalar faoliyati muayyan mahsulot yoki geografik joylashuvga qaratilgan ilmiy izlanishlar bayon etilgan.*

**Kalit so‘zlar:** *masofaviy interaktiv xizmatlar, raqamli platforma elektron hukumat, raqamli texnologiyalar, tadbirkorlik, avtomatlashtirilgan tizim, platforma operatori, AKT, raqamli iqtisodiyot, aloqa va axborotlashtirish xizmatlari.*

### ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ ИНТЕРАКТИВНЫХ УСЛУГ ПРИ ЭКСПОРТЕ ПРЕДМЕТОВ БИЗНЕСА

### АННОТАЦИЯ

*В статье описана разработка практических аспектов использования дистанционных интерактивных услуг при экспорте субъектов хозяйствования, выделение группы пользователей дистанционных интерактивных услуг, а также научные исследования, направленные на конкретный продукт или географическое местоположение.*

**Ключевые слова:** *дистанционные интерактивные услуги, цифровая платформа электронного правительства, цифровые технологии, предпринимательство, автоматизированная система, оператор платформы, ИКТ, цифровая экономика, коммуникационные и информационные услуги.*

### PRACTICAL ASPECTS OF USING REMOTE INTERACTIVE SERVICES WHEN EXPORTING BUSINESS ITEMS

### ABSTRACT

*The article describes the development of practical aspects of the use of remote interactive services when exporting business entities, the identification of a group of*

users of remote interactive services, as well as scientific research aimed at a specific product or geographic location.

**Key words:** remote interactive services, digital e-government platform, digital technologies, entrepreneurship, automated system, platform operator, ICT, digital economy, communication and information services.

### Mavzuning dolzarbligi.

Bugungi kunda davlat idoralarning ma’lumotlar bazasi va axborot tizimlarini integratsiya qilish, ularni o‘zaro bog‘lash orqali ma’lumotlarning tez aylanishiga erishiladi. Ayniqsa, biznes jarayonlarini qayta injenering qilish orqali qisqartirish kerak. Tadbirkorlarga onlayn tarzda ariza topshirish va xizmatlarni olish, ma’lumotlar, ariza topshirish va hokazo xizmatlardan masofadan turib foydalanish imkoniyatini yaratish axborotlashgan jamiyat omillaridir.

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarori bilan “Davlat va xo‘jalik boshqaruvi, mahalliy davlat hokimiyati organlarining axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda yuridik va jismoniy shaxslar bilan o‘zaro hamkorligini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori tasdiqlangan. Ushbu Qarorda davlat va xo‘jalik boshqaruvi, mahalliy davlat hokimiyati organlari tomonidan yuridik va jismoniy shaxslarga axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda xizmatlarni ko‘rsatish tartibi va shartlarini belgilangan[1].

### Mavzuga oid mavjud muammolar

Samarqand viloyatida Samarqand viloyatidagi tadbirkorlik subyektlari ko‘rsatkichlari hamda aloqa va axborotlashtirish xizmatlari foydalanish darajasi bo‘yicha muammolar mavjud.

Samarqand viloyatidagi tadbirkorlik subyektlari ko‘rsatkichlari hamda aloqa va axborotlashtirish xizmatlarini ko‘rishimiz mumkin(1-jadvalga qarang).

### 1-jadval

#### Samarqand viloyatidagi tadbirkorlik subyektlari ko‘rsatkichlari hamda aloqa va axborotlashtirish xizmatlari[2]

Yillar	Aloqa va axborotlashtirish xizmatlari mlrd.so‘m	Ro‘yxatga olingan jami kichik tadbirkorlik (biznes) subyektlarining soni	Tadbirkorlik (biznes) subyektlari ishlab chiqargan mahsulotlar hajmi, mlrd. so‘m	Tadbirkorlik (biznes) subyektlari eksporti mln.AQSh dollari
2016	407,3	15375	10589	397,2
2017	532,3	16208	14067,1	212,6

<b>2018</b>	610,2	17261	32358,4	257,4
<b>2019</b>	613,0	20669	37747,3	298,5
<b>2020</b>	698,8	25806	45204,3	192,1
<b>2021</b>	833,3	33114	46406,9	155,2

Jadvaldagi ma’lumotlardan ko‘rinadiki, eksportni rivojlantirishda masofaviy interaktiv xizmatlarni qo‘llashni yanada rivojlantirish lozim.

Tadbirkorlik subyektlari tomonidan eksportni amalga oshirishda bojxona tizimining ham alohida o‘rni mavjud. Jumladan, bojxona organlarida ham ichki murojaat turlari: ariza, shikoyat, bildirgi, taklif, e’lonlar va boshqalar bo‘lishi mumkin: Bunga ko‘ra, murojaatlar og‘zaki, yozma yoxud elektron shaklda bo‘lishi, arizalar, takliflar va shikoyatlar murojaatlarning turlari hisoblanishi, murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’i nazar, bir xil ahamiyatga ega hisoblanadi. Interaktiv xizmatlarni nazariy jihatdan tahlil qiladigan bo‘lsak, u, o‘z, navbatida, 3 ta pog‘onada, ya’ni respublika oliy boshqaruv idoralari doirasida, davlat boshqaruv idoralari doirasida, idoralararo va tashkilot ichida joriy qilingan. Mamlakatimizda interaktiv xizmatlar, tarkibiy qismiga ko‘ra, ichki va tashqi turlarga bo‘linadi(2-jadvalga qarang).

## 2-jadval

### O‘zbekistonda interaktiv xizmatlarning tashkil etilish pog‘onalari[3]

<b>Respublika hukumati doirasida</b>	
<b>Tashqi interaktiv xizmatlar</b>	<b>Ichki interaktiv xizmatlar</b>
O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining virtual Qabulxonasi	–
Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali	–
Normativ-huquqiy hujjatlarning jamoat muhokamasi	–
Fuqarolar bilan strategik masalalarda maslahatlashish	–
Fuqarolarning qarorlar qabul qilishdagi ishtiroki	–
<b>Davlat idoralari o‘rtasida</b>	
<b>Tashqi interaktiv xizmatlar</b>	<b>Ichki interaktiv xizmatlar</b>
Yuridik va jismoniy shaxslar murojaatlari bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri ishlash mexanizmi	–
<b>Tashkilot xizmati</b>	
<b>Tashqi interaktiv xizmatlar</b>	<b>Ichki interaktiv xizmatlar</b>
Soha xususiyatidan kelib chiqqan holda yo‘nalishlar bo‘yicha tashkil qilingan	–

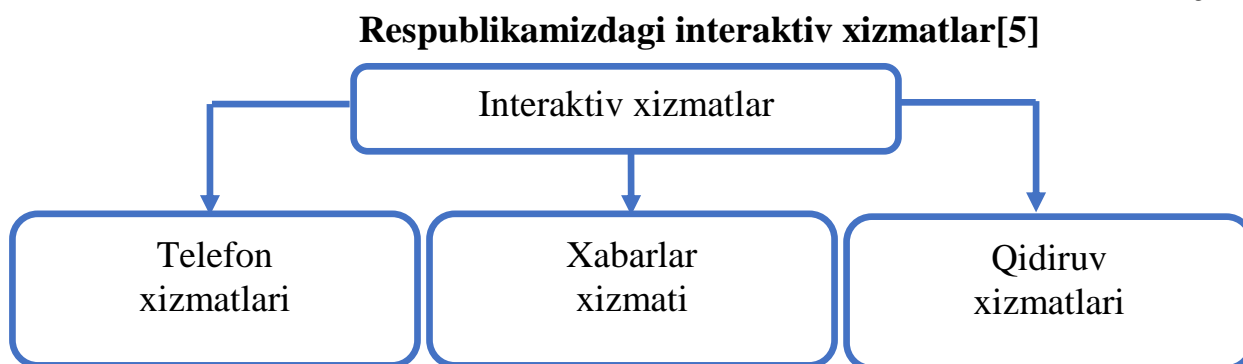
### Muammoni hal qilish usullari

Bugungi kunda Samarqand, Jizzax, Sirdaryo, Farg‘ona, Namangan, Navoiy, Qashqadaryo, Buxoro, Xorazm viloyatlarida, Toshkent viloyati, Toshkent shahri hamda

Qoraqalpog‘iston Respublikasi Mo‘ynoq tumanida jami 17 ta masofaviy xizmatlarni ko‘rsatish markazlari tashkil etildi.

Interaktiv xizmatlar, tarkibiy qismiga ko‘ra, ichki va tashqi turlarga bo‘linadi. Jadvaldan ko‘rinib turibdiki, tashkilotning ichki sohaviy yo‘nalishlari bo‘yicha interaktiv axborot ayirboshlashning mexanizmlari mavjud emas. Xalqaro tajribani o‘rganadigan bo‘lsak, interaktivlik bu biror-bir tizimni tashkil etish tamoyilida umumiy interaktiv yoki elektron xizmatlar deb e‘tirof etilgan. Lekin uni nazariy jihatdan tashqi yoki ichki interaktiv xizmatlar turiga bo‘linishi asoslanmagan. Masalan, O‘zbekiston Respublikasi hukumat portallarini tashkil etishga yo‘naltirilgan tendensiyalarning “Accenture” kompaniyasi tomonidan o‘tkazilgan tadqiqoti hukumat resurslariga onlayn kirishning davlatning fuqarolar bilan o‘zaro munosabatlari modelini o‘zgartirishi haqida ma‘lumotlar mavjud ekanligiga qaramay, “Ko‘pchilik davlat organlari internetda axborotni tashkil etishning idoraviy usulidan foydalanishini, bu ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatiga amalda ta‘sir ko‘rsatmaydigan va fuqarolarga funksiyalarning cheklangan to‘plamini taklif etadigan saytlar soni tezlikda ko‘payishiga olib kelishi” deb qayd etildi[4]. Mamlakatimizda interaktiv xizmatlar uch sinfga bo‘linadi (3-jadval).

3-jadval



Hozirgi kunda tashkilotda, jumladan, bojxona idoralaridagi katta hajmdagi axborot almashish ko‘lami qog‘oz va elektron ko‘rinishdagi harakat aylanmasiga ega bo‘lib, uni muvofiqlashtirish, ma‘lumotlar oqimini boshqarish, harakatlarni tizimlashtirilgan avtomatlashtirilgan axborot tizimi yordamida yo‘lga qo‘yish dolzarb masalalardan sanaladi. Chunki tashkilot hayoti bevosita tashqi va ichki murojaatlar bilan kechadi. Ichki murojaat turlarini avtomatlashtirilgan axborot tizimlari yordamida qamrab olish va tashkilot ichki interaktiv xizmatlarini yo‘lga qo‘yishni ko‘rsatadi. Jumladan, respublikamizda tashkilot idoralari elektron ish faoliyatini tashkil etish bo‘yicha bir qator dasturiy tizimlar yaratilgan. Shu bilan birgalikda, tadbirkorlik subyektlari eksporti uchun zarur bo‘lgan interaktiv xizmatlar turlarini yaratish zarur.

Interaktiv xizmatlar axborot tizimini yaratishda quyidagilarni hisobga olish maqsadga muvofiqdir. Ularga:

- ichki interaktiv xizmatlarning huquqiy-me’yoriy asosini yaratish;
- tashqi interaktiv xizmatlardan ichki interaktiv xizmatlar tizimini ajratish yoki ularning bitta platformada joylashtirgan taqdirda aniq chegaralari va imkoniyatlarini belgilab berish;
- tashqi va ichki xizmatlarning integratsiyasi bo‘g‘inlarini aniq belgilab olish;
- tuzilmalararo va ularning tarkibiy bo‘linmalari bilan ichki axborot almashish hajmini hisobga olgan holda ichki interaktiv xizmatlar strukturasi ishlab chiqish;
- ichki interaktiv xizmatlar strukturasi muvofiq murojaat turlarini hisobga olgan holda ularni toifalarga ajratish;
- tashkilotning ichki interaktiv xizmatlar reestri uchun elektron rasmiy blankalar, munosabat belgilarining shakllarini yaratish;
- tashkilotning barcha turdagi chiqish va kirish hujjatlari uchun elektron raqamlar berish tizimini yaratish;
- bojxona organlarida joriy etilgan elektron raqamli imzodan foydalanish tarmog‘ini kengaytirish (jismoniy va yuridik shaxslar davlat xizmatlari markazlarida fuqarolar doimiy (vaqtincha) ro‘yxatdan o‘tgan joyidan va yuridik shaxslar pochta manzilidan (joylashgan yeridan) qat’i nazar, davlat xizmatlarini eksterritorial tamoyil bo‘yicha olishga haqli);
- xizmatlardan foydalanish reglamentini ishlab chiqish;
- “Yagona darcha” unifikatsiyalashtirilgan bojxona axborot tizimi orqali hamkorlikda ishlayotgan chegara, sanitariya-epidemiologiya, veterinariya va karantin nazorati kabi nazorat organlari, banklar va boshqa xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlarning ichki interaktiv xizmatlar orqali ichki hujjatlar aylanuvini yo‘lga qo‘yish lozim.

Ta’kidlash joizki, yuqorida keltirilgan idora-tashkilotning ichki interaktiv xizmatlar axborot tizimi orqali quyidagilarga erishiladi:

birinchidan, ichki interaktiv xizmatlarni tashkil qilishda ichki murojaat turlari, albatta, markazlashtirilgan avtomatlashtirilgan axborot tizimi yordamida qamrab olinadi;

ikkinchidan, murojaatlar ichki va tashqi turlar kesimida elektron shaklda hisobga olish tizimi yuzaga keladi;

uchinchidan, elektron murojaatlarning ikki tomonlama avtomatlash-tirilgan elektron mexanizmi shakllanadi, elektron axborot hamkorligi darajasi yaxshilanadi;

to‘rtinchidan, tuzilmalararo va ularning tarkibiy bo‘linmalari o‘rtasida elektron murojaatlarning ijro intizomi mustahkamlanadi;

beshinchidan, ishonchli elektron ma’lumotlar harakati yuzaga kelishi tufayli ortiqcha vaqt yo‘qotishlarga yo‘l qo‘yilmaydi;

oltinchidan, ichki miqyosdagi qabul qilinayotgan yoki muhokamadagi hujjatlarning ijro nazorati avtomatlashadi;

yettinchidan, tarkibiy tuzilmalar va ularning tarkibiy bo‘linmalari ishi va rahbariyat qarorlarini qabul qilish jarayonlarida ish samaradorligi oshadi va tezlashadi;

sakkizinchidan, ishonchli elektron ichki murojaat turlari bo‘yicha idora-tashkilotning elektron arxivi shakllanadi.

Hududlarning ijtimoiy-iqtisodiy salohiyatini oshirish hamda faol tadbirkorlik eksportini har tomonlama qo‘llab-quvvatlash va rag‘batlantirishga, innovatsion g‘oya va texnologiyalarni joriy etishga, fan va innovatsion faoliyat jadal rivojlanishi uchun zarur shart-sharoitlarni yaratishga alohida e’tibor qaratilmoqda. Shu bilan birga, o‘tkazilgan tahlil natijalari mamlakatda tadbirkorlik eksporti faoliyatini rivojlantirish uchun shart-sharoitlarni yanada yaxshilashga to‘sqinlik qiluvchi muammolar mavjud. Tadbirkorlar tomonidan zarur xizmatni tanlab, elektron shikoyatni yuborish zarur. Shikoyat mas’ul xodim va mutaxassislar tomonidan ko‘rib chiqiladi va natija ko‘rsatilgan muddatda yuboriladi. Bu esa tadbirkorning vaqtini tejaydi. Tejalgan vaqtni tadbirkor o‘z biznesini yuritishga, rivojlantirishga, malakasini oshirishga sarflash imkoniga ega bo‘ladi. O‘lchov vositalarini metrologik tekshiruvdan o‘tkazishni ham elektron ariza yordamida amalga oshirishi mumkin.

### **Ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar**

Korxonalar statistik hisobotlar bo‘yicha savol va arizalarni Barcha xizmatlar bo‘limida yoki Barcha tashkilotlar bo‘limidagi maxsus toifa yordamida amalga oshirishi mumkin. Korxonalar statistika hisobotlarini tadbirkorlik subyektlaridan elektron ko‘rinishda yig‘ish va qayta ishlash tizimi yordamida jo‘natishi mumkin.

### **Onlayn interaktiv xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari**

- onlayn interaktiv xizmatlar zamonaviy axborot–kommunikatsiya texnologiyalari orqali tadbirkorlik subyektlari eksport uchun zarur barcha xizmatlardan foydalana olishlari mumkin;
- tadbirkorlar internet yordamida bojxona yuk deklaratsiyalarini o‘z ofislaridan chiqmasdan turib, mustaqil ravishda to‘ldirish va bojxona organlariga taqdim etish imkoniyatiga ega bo‘ladilar;
- tadbirkorlarning xorijiy sheriklar va sarmoyadorlar bilan aloqalarini kengaytirishda, tadbirkorlar tomonidan ishlab chiqarilgan mahsulotlarni tashqi bozorlarga olib chiqish jarayoniga ko‘maklashish maqsadida onlayn interaktiv xizmatlarni rivojlantirish muhim ahamiyatga egadir;



- tadbirkorlik subyektlari tomonidan birinchi bosqichda bojxona organlarining axborot tizimiga telekommunikatsiya tarmoqlari orqali O‘zbekiston Respublikasining bojxona hududiga kelishdan oldin tovarlar va transport vositalari to‘g‘risida elektron ma‘lumotlarni yuboradi.

Ushbu imkoniyatlar tavsifi va foydalanish tartiblari:

- onlayn interaktiv xizmatlardan foydalanish, ayniqsa, tadbirkorlar so‘rovlari mazmuni tadbirkorga ham korxonada faoliyatida foydali bo‘lishi mumkin;

- xodimlar raqamli texnologiyalar bo‘yicha malakasini oshirish uchun seminar va treninglarning tashkil qilinishi maqsadga muvofiq. Chunki raqamli iqtisodiyotning jadal taraqqiyoti muntazam ravishda, yangi bilim va ko‘nikmalarni egallashni talab qiladi. Bu esa, raqamli platformalardan biznesda samarali foydalanishni ta‘minlaydi;

- elektron hukumat odatdagi davlat xizmatlarni xizmatni inkor etmaydi. Aksincha, davlat xizmatining o‘zingizga qulay bo‘lgan usulini tanlash imkoniga ega bo‘lasiz, lekin elektron hukumatning rivojlanishi fuqarolarga xizmat ko‘rsatishni tezlashtiradi va qulaylashtirib boradi.

- • ariza yuborganda ariza mazmuni aniq yozilgan va zarur ma‘lumotlar ko‘rsatilishi hamda kerakli hujjatlar, xatlar va rasmlarni ilova qilish tavsiya etiladi. Bu arizangizning tezda ko‘rib chiqilishini ta‘minlaydi.

- • elektron hukumatning rivojlanishida ommaviy axborot vositalarining roli juda kattadir. Ommaviy axborot vositalaridagi yangiliklar va sharhlarni o‘qish hamda Yagona portal yangiliklaridan foydalanish mumkin.

#### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI.**

1. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2007 yil 23 avgustdagi «Davlat va xo‘jalik boshqaruvi, mahalliy davlat hokimiyati organlarining axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda yuridik va jismoniy shaxslar bilan o‘zaro hamkorligini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi 181-son qarori [www.lex.uz](http://www.lex.uz).
2. O‘zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligining Samarqand viloyati hududiy boshqarmasi ma‘lumotlari.
3. Azizov H. va Hamroev U. “Bojxona organlarida ichki interaktiv xizmatlarni rivojlantirish masalalari” // O‘zbekiston bojxona axborotnomasi (iqtisodiy, huquqiy, ilmiy-amaliy jurnal) 2019 yil 2-son.
4. 2019 yil 15 fevraldagi “Davlat xizmatlari ko‘rsatish milliy tizimini yanada kompleks rivojlantirish choralari haqida”gi PQ-4193 sonli O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Qarori.

5. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “O‘zbekiston Respublikasi yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali elektron davlat xizmatlari ko‘rsatish tartibini takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi 2017 yil 15 sentabrdagi 728-son qarori.
6. Saidov A., Mirboboev M., Almetov Sh., G‘anieva N., Boboqulov I., Abdurahmonov T., Muxidinova L., Hakimova F. Bojxona organlarining axborot tizimlari asoslari. Darslik. I va II tom. – T.: 2016.
7. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2012 yil 30 dekabrdagi “Interaktiv davlat xizmatlari ko‘rsatishni hisobga olgan holda Internet tarmog‘ida O‘zbekiston Respublikasining Hukumat portali faoliyatini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” 378-son qarori. [www.lex.uz](http://www.lex.uz)