BYUROKRATIK TO‘SIQLARNI BARTARAF ETISHDA JAMOATCHILIK BILAN ALOQALAR MEXANIZMLARINING AHAMIYATI

Asadova Malika Ulug‘bek qizi
malikaortykbayeva@gmail.com,

Annotatsiya. *Mazkur ishda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 28-noyabrdagi “Davlat boshqaruvini raqamli transformatsiya qilish va samaradorligini oshirishga qaratilgan tashkiliy chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi Farmoyishi asosida ishga tushirilgan “Byurokratiyani bartaraf etish – 2030” dasturini amalga oshirishda jamoatchilik bilan aloqalar (PR) mexanizmlarining o‘rni va ahamiyati tahlil qilingan. Dastur doirasida olib borilayotgan ishlar, jumladan, davlat xizmatlarini soddalashtirish va raqamlashtirish, ortiqcha tartib-taomillarni qisqartirish hamda “Zero Bureaucracy” raqamli platformasi orqali takliflarni yig‘ish jarayonlarini aholiga yetkazishda PR vositalarining imkoniyatlari yoritilgan. Shuningdek, amaliy tajriba asosida ijtimoiy tarmoqlar, ommaviy axborot vositalari va aholi bilan bevosita muloqot orqali olib borilayotgan axborot-tushuntirish ishlarining samaradorligi baholangan.*

Kalit so‘zlar: *byurokratiya, jamoatchilik bilan aloqalar, raqamli transformatsiya, davlat xizmatlari, platforma, shaffoflik.*

Аннотация*: В работе анализируются роль и значение механизмов связей с общественностью (PR) в реализации программы “Устранение бюрократии – 2030”, запущенной на основании распоряжения Президента Республики Узбекистан от 28 ноября 2025 года “Об организационных мерах, направленных на цифровую трансформацию и повышение эффективности государственного управления”. Раскрываются возможности PR-инструментов в донесении до населения мер, реализуемых в рамках программы, в том числе упрощения и цифровизации государственных услуг, сокращения избыточных процедур, а также сбора предложений через цифровую платформу “Zero Bureaucracy”. На основе практического опыта оценивается эффективность информационно-разъяснительной работы, проводимой через социальные сети, средства массовой информации и в ходе непосредственного общения с населением.*

Ключевые слова: *бюрократия, связи с общественностью, цифровая трансформация, государственные услуги, платформа, прозрачность.*

Abstract: *This paper analyzes the role and importance of public relations (PR) mechanisms in implementing the "Eliminating Bureaucracy – 2030" program, launched under the Presidential Order of the Republic of Uzbekistan of November 28, 2025, "On organizational measures aimed at the digital transformation and improving the efficiency of public administration." It explores how PR tools can help communicate the program's measures to the public, including the simplification and digitalization of public services, the reduction of unnecessary procedures, and the collection of proposals through the Zero Bureaucracy digital platform. Drawing on practical experience, the paper assesses the effectiveness of outreach activities conducted through social media, the mass media, and direct engagement with citizen.*

Keywords: *bureaucracy, "public relations, digital transformation, public services, platform, transparency.*

Kirish

So‘nggi yillarda O‘zbekistonda davlat boshqaruvini takomillashtirish, davlat xizmatlarini aholiga yanada qulay va samarali ko‘rsatish bo‘yicha keng ko‘lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Bunda davlat organlarining fuqarolar va tadbirkorlarga xizmat ko‘rsatuvchi tizim sifatida faoliyat yuritishiga alohida e’tibor qaratilmoqda. Shu bilan birga, ortiqcha hujjat talab qilish, murakkab tartib-taomillar, bir masalani hal qilish uchun bir nechta idoraga murojaat qilish zarurati kabi byurokratik holatlar hali ham uchrab turibdi. Bunday muammolar fuqarolar va tadbirkorlarning davlat organlari faoliyatiga bo‘lgan ishonchiga ta’sir qilishi mumkin.

Ushbu muammolarni tizimli hal etish maqsadida O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 28-noyabrdagi farmoyishi bilan 2026-yil 1-yanvardan boshlab “Byurokratiyani bartaraf etish – 2030” dasturi ishga tushirildi. Dastur davlat xizmatlarini soddalashtirish va raqamlashtirish, ortiqcha majburiyatlarni qisqartirish hamda davlat, aholi va biznes o‘rtasida raqamli muloqotni yo‘lga qo‘yishni nazarda tutadi.

Mazkur maqsadga erishish uchun uchta ustuvor vazifa belgilangan. Birinchisi, 2030-yilga qadar mavjud 1043 ta davlat xizmatining 95 foizini onlayn shaklga o‘tkazish. Hozirgi vaqtda ularning 227 tasi hali an’anaviy tarzda ko‘rsatilmoqda. Ikkinchisi, fuqaroning masalasini hal qilishda bir nechta idora ishtirok etsa, ular o‘zaro hamkorlikda ishlab, xizmatni kompozit shaklda, ya’ni

“bir darcha” orqali taqdim etishi. Uchinchisi, ushbu sohadagi eng yaxshi 50 ta g‘oyani tanlab, mualliflarini pul mukofoti bilan rag‘batlantirish orqali jamoatchilikni islohotlarga jalb qilish.

O‘zgarishlar ko‘lamini amaliy misollar yaqqol ko‘rsatadi. Ilgari oliygohdan to‘lov-kontrakt shartnomasini olish uchun bir necha kun, keyinroq esa bir necha soat vaqt sarflangan bo‘lsa, bugun bu xizmat to‘liq onlayn tarzda olinmoqda. Pensiyaga chiqish yoki xorijga chiqish stikerini rasmiylashtirish uchun fuqarolar oylab ovora bo‘lgan davrlar ham ortda qoldi: xorijga chiqish stikeri butunlay bekor qilindi. Talabalarga ko‘rsatiladigan ikkita alohida xizmat birlashtirildi, endi talaba yotoqxonaga joylashganda yashash joyi bo‘yicha ro‘yxatdan o‘tish avtomatik amalga oshiriladi. Bu har yili kamida 200 ming nafar talabaning vaqtini tejaydi. Shuningdek, yoshga doir va nogironlik pensiyalarini fuqaroning arizasini kutmasdan, proaktiv tarzda tayinlash imkoniyati yaratildi.

Ushbu jarayon alohida davlat xizmatlarini raqamlashtirish bilangina cheklanmay, davlat va fuqaro o‘rtasidagi munosabatlarni takomillashtirishning muhim yo‘nalishlaridan birini tashkil etadi. Fuqarolar va tadbirkorlarning murojaatlari tahlili shuni ko‘rsatadiki, mavjud muammolarning aksariyati faqat bitta idora doirasida hal etilmaydi va ularni bartaraf etish bir nechta davlat organlarining hamkorligini talab qiladi. Shu bois byurokratik to‘siqlarni kamaytirishda alohida xizmat yoki jarayonni soddalashtirish bilan bir qatorda, fuqaroning muammosini aniqlashdan boshlab uni to‘liq hal etishgacha bo‘lgan jarayonni kompleks qayta ko‘rib chiqish muhim ahamiyatga ega.

Bu jarayonda jamoatchilik bilan aloqalar mexanizmlari alohida o‘rin tutadi. Chunki byurokratik to‘siqlarni aniqlash va ularni bartaraf etishda fuqarolar, tadbirkorlar hamda davlat organlari o‘rtasida samarali va muntazam muloqotni yo‘lga qo‘yish zarur. Shu maqsadda vazirlik va idoralar bilan hamkorlikda aholiga amalga oshirilayotgan islohotlar, mavjud imkoniyatlar va murojaat qilish mexanizmlari haqida axborot yetkazish, fuqarolarning taklif va muammolarini o‘rganish hamda jamoatchilik fikrini tegishli jarayonlarga yo‘naltirish bo‘yicha targ‘ibot va axborot-tushuntirish ishlari olib borilmoqda. Bunday hamkorlik nafaqat amalga oshirilayotgan o‘zgarishlarning ochiqligini ta’minlash, balki fuqarolarning islohotlardagi ishtirokini kuchaytirish va amaliy muammolarni aniqlashga xizmat qiladi.

Mazkur yondashuvning amaliy ko‘rinishlaridan biri sifatida “Byurokratiyani bartaraf etish – 2030” dasturi doirasida 2026-yil 21-sentabrdan 20-noyabrga qadar “Byurokratiyasiz O‘zbekiston” jamoatchilik tashabbusi o‘tkazilmoqda. Tashabbusning asosiy maqsadi fuqarolar va tadbirkorlar davlat

organlariga murojaat qilish jarayonida duch kelayotgan byurokratik to‘siqlarni aniqlash, ular orasida eng dolzarb muammolarni saralash hamda jamoatchilik tomonidan bildirilgan takliflarni amaliy islohotlarga yo‘naltirishdan iborat.

Tashabbus doirasida fuqarolar va tadbirkorlar o‘z takliflarini murojaat.byurokratiyasiz2030.uz elektron platformasi orqali yuborish imkoniyatiga ega. Takliflarda muammoning aniq tavsifi, uning fuqaro yoki tadbirkorga ta’siri, vaqt va resurs yo‘qotishlari, shuningdek, amaliy yechimlar ko‘rsatilishi mumkin. 2026-yil 28-sentabr holatiga ko‘ra, platforma orqali fuqarolar va tadbirkorlardan 117 ta taklif kelib tushgan.

Tashabbusni samarali amalga oshirishda jamoatchilik bilan aloqalar mexanizmlari muhim o‘rin tutadi. Chunki aholining tashabbus haqida xabardorligi va unda ishtirok etishi, avvalo, to‘g‘ri tashkil etilgan axborot-kommunikatsiya ishlariga bog‘liq. Shu maqsadda 21-sentabr kuni OAV vakillari ishtirokida matbuot anjumani o‘tkazilib, tashabbusning maqsadi, ishtirok etish tartibi va takliflarni yuborish imkoniyatlari keng jamoatchilikka taqdim etildi.

Bunda jamoatchilik bilan aloqalar faqat tashabbus haqida ma’lumot berish vositasi sifatida emas, balki davlat va jamiyat o‘rtasida ikki tomonlama muloqotni ta’minlash mexanizmi sifatida namoyon bo‘ladi. Bir tomondan, aholiga tashabbusning maqsadi va unda ishtirok etish imkoniyatlari tushuntiriladi, ikkinchi tomondan esa fuqarolardan kelib tushayotgan taklif va muammolar davlat organlariga yetkaziladi. Shu jihatdan, PR mexanizmlari jamoatchilik fikrini o‘rganish, fuqarolarni islohotlarga jalb qilish va davlat organlariga bo‘lgan ishonchni mustahkamlashda muhim ahamiyat kasb etadi.

Tashabbus doirasida kelib tushgan takliflarni soha mutaxassislari tomonidan o‘rganish, dolzarb muammolarni aniqlash va ularni amaliyotga tatbiq etish rejalashtirilgan. Natijada davlat organlari kesimida byurokratik to‘siqlarning umumiy manzarasini shakllantirish, tezkor hal etish mumkin bo‘lgan masalalar bo‘yicha choralar ko‘rish, davlat xizmatlarini soddalashtirish va raqamlashtirishga qaratilgan takliflarni ishlab chiqish imkoniyati yaratiladi.

Shunday qilib, “Byurokratiyani bartaraf etish – 2030” dasturi misolida jamoatchilik bilan aloqalar davlat islohotlarini aholiga yetkazish bilan bir qatorda, fuqarolarning fikri va takliflarini davlat boshqaruvi jarayoniga olib kirishga xizmat qiluvchi amaliy mexanizm sifatida namoyon bo‘lmoqda. Bu esa zamonaviy davlat boshqaruvida PR faoliyatining axborot tarqatishdan tashqari, jamoatchilik bilan doimiy muloqot o‘rnatish va uning fikrini qaror qabul qilish jarayonlariga yetkazishdagi ahamiyatini ko‘rsatadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 28-noyabrdagi F-68-son Farmoyishi “Byurokratiyani bartaraf etish – 2030” dasturini amalga oshirish to‘g‘risida.
2. Wilson J. Q. Bureaucracy: What Government Agencies Do and Why They Do It. — New York: Basic Books, 1989.
3. Васильева М. М. Связи с общественностью в органах власти: Учебник для вузов. — Москва, 2019.
4. Grunig J. E. Public Relations and Effective Government Communication. — Journal of Public Affairs, 2006.
5. Cutlip S. M., Center A. H., Broom G. M. Effective Public Relations. — Pearson Education, 2013.