

**SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI
HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
DSc.03/25.12.2024.I.18.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

HASANOV HABIBULLO O‘TKIRJON O‘G‘LI

**ISHBILARMONLIK MUHITINI YAXSHILASHDA DAVLAT
XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASH USLUBIYATINI
TAKOMILLASHTIRISH**

08.00.05 – Xizmat ko‘rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI**

Samarqand – 2025

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
avtoreferati mundarijasi**

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

**Content of dissertation abstract of Doctor of philosophy (PhD)
in Economics**

Hasanov Habibullo O‘tkirjon o‘g‘li

Ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholash
uslubiyatini takomillashtirish 3

Хасанов Хабибулло Уткиржон угли

Совершенствование методики оценки качества государственных услуг в
улучшении деловой среды..... 27

Khasanov Khabibullo Utkirjon ugli

Improving the methodology for assessing the quality of public services in
enhancing the business environment..... 53

E‘lon qilingan ishlar ro‘yxati

Список опубликованных работ
List of published works 57

**SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI
HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
DSc.03/25.12.2024.I.18.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

HASANOV HABIBULLO O‘TKIRJON O‘G‘LI

**ISHBILARMONLIK MUHITINI YAXSHILASHDA DAVLAT
XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASH USLUBIYATINI
TAKOMILLASHTIRISH**

08.00.05 – Xizmat ko‘rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI**

Samarqand – 2025

Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) mavzusi O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi Oliy attestatsiya komissiyasida B2023.3.PhD/Iqt3223 raqam bilan ro'yxatga olingan.

Dissertatsiya ishi Samarqand iqtisodiyot va servis institutida bajarilgan.
Dissertatsiya avtoreferati uch tilda (o'zbek, rus, ingliz (rezyume)) ilmiy kengash veb-sahifasi (www.sies.uz) va «Ziyonet» Axborot-ta'lim portalida(www.ziyonet.uz) joylashtirilgan.

Ilmiy rahbar: **Kuvandikov Shuxrat Oblokulovich**
iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Rasmiy opponentlar: **Alimova Mashxura Toirxonovna**
iqtisodiyot fanlari doktori, professor
Djurakulov Shoxrux Davronovich
iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Yetakchi tashkilot: **Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti**

Dissertatsiya himoyasi Samarqand iqtisodiyot va servis instituti huzuridagi ilmiy darajalar beruvchi DSc.03/25.12.2024.I.18.01 raqamli Ilmiy kengashning 2025 yil «___» _____ kuni soat _____ dagi majlisida bo'lib o'tadi. Manzil: 140100, Samarqand shahri, Amir Temur ko'chasi, 9-uy. Tel.: (99866) 233-19-84; faks: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

Dissertatsiya ishi bilan Samarqand iqtisodiyot va servis instituti Axborot-resurs markazida tanishish mumkin (____ raqami bilan ro'yxatga olingan). Manzil: 140100, Samarqand shahri, Amir Temur ko'chasi, 9-uy. Tel.: (99866) 233-19-84; faks: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

Dissertatsiya avtoreferati 2025 yil «_____» _____ kuni tarqatildi.
(2025 yil «_____» _____ dagi № _____ raqamli reyestr bayonnomasi).

M.E.Po'latov

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash raisi, i.f.d., professor

B.F.Boronov

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash ilmiy kotibi, i.f.d., dotsent

M.T.Alimova

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash qoshidagi ilmiy seminar raisi, i.f.d., professor

KIRISH (falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi annotatsiyasi)

Dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati. Bugungi globallashtirish jarayonida jahon iqtisodiyotining barqaror rivojlanishi bevosita qulay ish-bilarmonlik muhitining yaratilishi va sifatli davlat xizmatlari tizimining shakllantirilishi bilan chambarchas bogʻliq. Tadqiqotlarga koʻra, yuqori sifatli davlat xizmatlari taqdim etish davlatlarning iqtisodiy oʻsish surʼatini 1% ga koʻproq boʻlishiga sabab boʻladi¹. Ayniqsa, davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi va soddalashtirilishi rivojlanayotgan davlatlarda biznes yuritish qulayligining oshishiga olib kelmoqda. Shu boisdan, ish-bilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini oshirish strategik ustuvorlik kasb etmoqda. BMT maʼlumotlariga koʻra Elektron hukumatni rivojlantirish indeksining (EGDI) global oʻrtacha qiymati sezilarli yaxshilandi va buning natijasida raqamli davlat xizmatlari imkoniyatlaridan foydalanishda qiyinchilikka uchrayotgan aholi ulushi 2022 yildagi 45% dan 2024 yilga kelib 22,4% ga tushgan². Yaʼni, raqamli hukumat rivojlanishi orqali koʻproq odamlar ushbu xizmatlardan foydalana olish imkoniga ega boʻlmoqda.

Jahonda davlat xizmatlari sifatini baholash, takomillashtirish va samaradorligini oshirish boʻyicha quyidagi ustuvor yoʻnalishlarda ilmiy tadqiqotlar olib borilmoqda, jumladan: davlat xizmatlari sifatining asosiy mezonlari va ularning ish-bilarmonlik muhitiga taʼsiri; davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi va aholi hamda biznes uchun qulaylik darajasi; davlat xizmatlari sifatini baholashda koʻp oʻlchovli modellardan foydalanish; davlat xizmatlari koʻrsatishda shaffoflik va korruptsiyaga qarshi mexanizmlarning roli; davlat xizmatlaridan foydalanishda gender va ijtimoiy tenglik masalalari; davlat xizmatlarining mintaqaviy rivojlanishga taʼsiri va ularning iqtisodiy oʻsishga qoʻshgan hissasini tahlil qilishga qaratilgan tadqiqotlardan iborat.

Yangi Oʻzbekistonni barpo etish sharoitida davlat boshqaruvini isloh qilish, xususan davlat xizmatlari tizimini zamonaviy va samarali model asosida takomillashtirish ustuvor vazifalardan biri sifatida belgilanmoqda. Shuningdek, davlat xizmatlarini koʻrsatish jarayonida tezkorlik, shaffoflik, qonuniylik va adolat tamoyillarini taʼminlash orqali fuqarolarning davlat organlariga boʻlgan ishonchini mustahkamlash, tadbirkorlik subyektlari uchun maʼmuriy yuklamalarni kamaytirish hamda ish-bilarmonlik muhitini yaxshilash kabi muhim maqsadlarga erishish koʻzda tutilmoqda. Ayniqsa, “Xalq davlat organlariga emas, balki davlat organlari xalqqa xizmat qilishi kerak”³, degan tamoyil amaldagi islohotlarning mazmun-mohiyatini belgilab bermoqda. Shu maʼnoda Prezidentning “...biz bu xizmatni nima uchun tashkil qildik? Adolat buzilmasligi, korruptsiya boʻlmasligi, odamlar qiynalmasligi uchun. Eng katta yutugʻimiz – bunday idoralarda endi fuqarolar emas, hujjatlar harakatlanadi”⁴, degan fikrlari davlat xizmatlarini transformatsiya qilishning insonparvar va samarador yoʻnalishini namoyon etadi.

¹ Mahran, H. A. (2023). The impact of governance on economic growth: spatial econometric approach. Review of Economics and Political Science, 8(1), 37-53. <https://doi.org/10.1108/REPS-06-2021-0058>

² BMTning Elektron hukumat tadqiqoti – 2024 hisoboti, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>

³ Yangi Oʻzbekiston gazetasi, <https://yuz.uz/uz/news/xalq-davlat-idoralariga-emas-davlat-idoralari-xalqqa-xizmat-qilish-kerak>

⁴ Xalq soʻzi gazetasi, <https://xs.uz/uzkr/post/khalqqa-yaqin-khizmatlar>

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 19 iyundagi “Biznesning qonuniy manfaatlari davlat tomonidan muhofaza qilinishi va tadbirkorlik faoliyatini yanada rivojlantirish tizimini tubdan takomillashtirishga doir chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PF-5087-son farmoni, 2022 yil 20 apreldagi “Davlat xizmatlari ko‘rsatishni soddalashtirish, byurokratik to‘siqlarni qisqartirish hamda davlat xizmatlari ko‘rsatish milliy tizimini rivojlantirishning qo‘shimcha chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PF-113-son farmoni, 2021 yil 21 apreldagi “Tadbirkorlikni qo‘llab-quvvatlash tizimini takomillashtirish, ishbilarmonlik muhitini yanada yaxshilash bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-5087-son qarori, 2020 yil 31 yanvardagi “Davlat xizmatlari ko‘rsatish milliy tizimini jadal rivojlantirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PF-5930-son farmoni va sohaga oid boshqa me‘yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalarni amalga oshirishda mazkur dissertatsiya muayyan darajada xizmat qiladi.

Tadqiqotning respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo‘nalishlariga mosligi. Dissertatsiya tadqiqoti respublika fan va texnologiyalar rivojlanishining I. “Demokratik va huquqiy jamiyatni ma‘naviy-axloqiy va madaniy rivojlantirish, innovatsion iqtisodiyotni shakllantirish” ustuvor yo‘nalishiga muvofiq bajarilgan.

Muammoning o‘rganilganlik darajasi. Davlat xizmatlarining rivojlanish muammolari hamda uning sifat va samaradorligini oshirish bo‘yicha ilmiy-metodologik jihatlari xorijlik olimlardan⁵ K.M.Vieira, W.Abdallat, D.K.Shetty, P.V.Tuan, A.A.Alnodel, P.G.Vitor, T.Taufiqurokhman, U. Hvidman va boshqalar, shuningdek, MDH davlatlari olimlaridan⁶ B.A.Gerba, R.S.Kadyrova, I.A.Zemskova, A.P.Isakov, V.V.Okrepilov va boshqalar tomonidan tadqiq etilgan.

Mamlakatimiz olimlaridan xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirishning ilmiy-metodologik masalalari⁷ M.Q.Pardayev, M.M.Muxammedov, M.E.Po‘latov,

⁵ Vieira, K.M., & Ravello, R.P. (2024). PUBLICSERV: Quality assessment scale for public services. *International Journal of Consumer Studies*, 48(4), e13066.; Abdallat, W. (2016). *Evaluation of E-Government Services Quality: A Business Perspective* (Doctoral dissertation, Brunel University London).; Shetty, D.K. et al. (2022). A study of service quality in Indian public sector banks using modified SERVQUAL model. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2152539.; Tuan, P.V. et al. (2023). Citizens' satisfaction with the service quality of khmer civil servants in the mekong delta, vietnam. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 50(4), 1318–1329.; Alnodel, A.A. et al. (2020). Evaluating the quality of services provided by the financial controller in governmental organizations: Using the servperf model. *Journal of Governance and Regulation/Volume*, 9(2).; Vitor, P.G., & Da Costa, F.R.M. (2022). A quality evaluation model for public services based on internal indicators. *Вопросы государственного и муниципального управления*, (6 Special Issue II), 161-174.; Taufiqurokhman, T. et al. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765-772.; Hvidman, U. (2019). Citizens' evaluations of the public sector: Evidence from two large-scale experiments. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(2), 255–267.

⁶ Герба В.А. Совершенствование механизма повышения эффективности и качества государственных услуг (на примере Хабаровского края). Автореферат. Хабаровск, 2013 г.; Kadyrova, R. S. (2021). Indicators and criteria for assessing the quality of public service delivery. *ECONOMIC Series of the Bulletin of the LN Gumilyov ENU*, (2), 101-111.; Земскова, И. А. (2018). Трансформация качества государственных услуг под влиянием цифровизации государственных органов. *Промышленность: экономика, управление, технологии*, (3 (72)), 23-28.; Исаков, А. Р. (2014). Обеспечение качества государственных услуг: административно-правовой аспект. *Автореферат, Самара*, 25.; Окрепилов, В. В. (2012). Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества. *Известия СПбГЭУ*, (6), 9-17.

⁷ Пардаев М.Қ. ва б. Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма. – Т.: “ИҚТИСОД-МОЛИЯ”, 2014. – 384 б.; Мухаммедов М.М., Мардонов Б.Б. Хизмат кўрсатиш соҳасида аҳоли бандлиги ва даромадлари. Монография. «Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи». 2021. 186 б.; М.Э.Пўлатов. Интеллектуал капитал ҳисоби ва таҳлили: назария ва амалиёт масалалари. Монография.-Т.: Иқтисодиёт, 2012, 166 б.; Тухлиев И.С. ва б. Хизмат кўрсатиш соҳасида тadbirkorlik фаолиятининг асосий йўналишлари. «Сервис» илмий – амалий журнали, 2012 йил, 4-сон. – 43-48 б.; Асланова Д.Х. Трудоемкость продукции общественного питания и резервы её снижения: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. - Киев. 1992 – С. 20; Мирзаев Қ.Ж. ва б. Хизматлар соҳаси иқтисодиёти [Матн]: дарслик / СамИСи. – Самарқанд: “STEP-SEL” МЧЖ нашриёти, 2023. – 418 б.; Sh.O.Kuvandikov. Xizmat ko‘rsatish sohasida oilaviy

I.S.Tuxliyev, D.X.Aslanova, Q.J.Mirzayev, Sh.O.Kuvandikov, M.T.Alimova va boshqalar, xususan, davlat xizmatlarini rivojlantirish va uning sifat va samaradorligini oshirish muammolari⁸ Sh.Avazov, I.I.Djabborov, N.Sh.Said-Gaziyeva, E.T.Xojoyev, X.Azizov, F.Yuldasheva, A.Nishanov va boshqalar tomonidan tadqiq etilgan.

Ammo yuqorida keltirilgan olimlarning ilmiy ishlarida davlat xizmatlari sifatini baholash uslubiyati, davlat xizmatlari sohasida sifatni boshqarishning zamonaviy modellari hamda xizmatlar sifatini oshirishning ishbilarmonlik muhitiga ta'siri yetarlicha o'rganilmagan. Ushbu muammolar mavzu doirasida chuqur ilmiy-uslubiy izlanishlarni amalga oshirishni zarurat etadi.

Tadqiqotning dissertatsiya bajarilgan oliy ta'lim muassasasining ilmiy-tadqiqot ishlari rejalari bilan bog'liqligi. Dissertatsiya ishi Samarqand iqtisodiyot va servis institutining ilmiy-tadqiqot ishlari rejasiga muvofiq "Innovatsion iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish sohasi tarmoqlarini rivojlantirishning nazariy va amaliy muammolari" mavzusidagi ilmiy loyiha doirasida bajarilgan.

Tadqiqotning maqsadi Ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholash uslubiyatini takomillashtirish bo'yicha ilmiy-uslubiy taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqotning vazifalari:

“davlat xizmati”, “davlat xizmatlari sifati” kategoriyalarining mohiyatini ilmiy-nazariy jihatdan tadqiq qilish asosida muallif yondashuvini shakllantirish;

davlat xizmatlarini ko'rsatish milliy tizimini xronologik tahlil qilish asosida rivojlanish bosqichlarini ishlab chiqish;

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholash bo'yicha mavjud ilmiy-uslubiy yondashuvlarni tizimli ko'rib chiqish asosida milliy baholash tizimini takomillashtirish uchun asos bo'luvchi ilmiy xulosalar ishlab chiqish;

O'zbekistonda integratsiyalashtirilgan davlat xizmatlari ko'rsatish tizimini dinamik ma'lumotlar asosida tahlil qilish;

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatiladigan davlat xizmatlari sifatini baholash bo'yicha metodologik yondashuvni takomillashtirish;

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda O'zbekiston hududlari uchun tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatiladigan davlat xizmatlari sifatini baholash va natijalarini ilmiy asosda guruhlariga ajratish;

davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga ta'sirini empirik tadqiqotlar asosida baholash;

tadbirkorlik [Matn]: monografiya / SamISI – Samarqand.: “STEP-SEL” MCHJ. Nashriyoti, 2023 - 276 bet.; Alimova M.T. Худудий туризм бозорининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари (Самарқанд вилояти мисолида). Докторлик диссертацияси автореферати. Самарқанд, 2017 й.

⁸ Avazov, S., & Lee, S. (2022). E-Government Services Adoption in Uzbekistan: An Empirical Validation of Extended Version of the Unified Model of Electronic Government Acceptance (UMEGA). *Journal of Policy Studies*, 37(3).; Джабборов И.И. Иқтисодийetni модернизациялаш шароитида давлат хизматларини такомиллаштириш. Иқтисодийет фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси. Самарқанд, 2022 й.; Саид-Газиева Н.Ш. Ўзбекистонда давлат хизматини ислох қилишнинг назарий ва амалий муаммолари. Юридик фанлари доктори илмий даражасининг олиш учун ёзилган диссертация. – Т., 2010. Хожиев Э.Т. ва б. Давлат хизмати. Ўқув қўлланма. – Тошкент: Baktria press, 2015. - 172 б.; Х.Азизов ва б. Давлат хизмати. Ўқув қўлланма. – Тошкент: “Tafakkur qanoti”, 2019. – 248 бет.; Yuldasheva, F. (2021). Definition and features of the public service. *Journal of Law Research*.; Нишанов, А., & Саидрасулов, Ш. (2024). Электрон давлат хизматлари. *Digital Transformation and Artificial Intelligence*, 2(1), 112-119.

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda jismoniy va yuridik shaxslarni raqamli davlat xizmatlaridan foydalanishlar hajmiga ta'sir etuvchi omillarni ekonometrik usullar yordamida aniqlash;

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda jismoniy va yuridik shaxslarni raqamli davlat xizmatlaridan foydalanishlar hajmini o'rta muddatli prognoz qiymatlarini ishlab chiqish.

Tadqiqotning obyekti sifatida O'zbekiston Respublikasi hududlarida tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari tizimi olingan.

Tadqiqotning predmeti bo'lib, ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholash uslubiyatini takomillashtirish bilan bog'liq munosabatlar majmui hisoblanadi.

Tadqiqotning usullari. Dissertatsiyada tizimli yondashuv, tahlil va sintez, induksiya va deduksiya, modellashtirish, statistik va eksperimental tahlil, ijtimoiy so'rov, baholash, guruhlash, ekonometrik modellashtirish va bashoratlash kabi usullar qo'llanilgan.

Tadqiqotning ilmiy yangiligi quyidagilardan iborat:

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholashning uslubiy asoslari unga ko'p o'lchovli murakkab xususiyatlarga xos tizim sifatida hamda ular faoliyatining samarali amal qilishini huquqiy muvofiqlik (I_l), ishonch (I_c), haqqoniylik (I_v) hamda kommunal xizmatlarga ulanish sifati (I_u) kabi indeksni hisobga olish asosida tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini baholash uslubiyati takomillashtirilgan;

tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini baholashning uslubiy yondashuvi asosida hududlar "yuqori" ($0,722 \leq Q_{ps} \leq 1$), "o'rtacha" ($0,550 \leq Q_{ps} < 0,722$) va "past" ($0 \leq Q_{ps} < 0,550$) xizmat sifati darajasiga ko'ra guruhlarga ajratildi hamda ularga xos rivojlanish strategiyalari taklif etildi;

davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga qisqa va uzoq muddatli ta'sirini empirik baholash asosida davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga uzoq muddatli ijobiy ta'siri ($\lambda=1,322$) asoslangan;

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmini bir qancha ekonometrik modellar (OLS, ARIMA, Holt) asosida 2028 yilga qadar prognoz ko'rsatkichlari ishlab chiqilgan.

Tadqiqotning amaliy natijalari quyidagilardan iborat:

davlat xizmati tushunchasiga berilgan ilmiy va huquqiy ta'riflarni o'rganish asosida bugungi iqtisodiyotning raqamlashuvi va globallasuvi jarayonlariga mos bo'lgan mualliflik ta'rifi ishlab chiqildi;

davlat xizmatlari sifati tushunchasining mazmun mohiyatini o'rganish asosida ushbu tushunchaga ishbilarmonlik muhitini yaxshilash nuqtai nazaridan mualliflik yondashuvida ta'rif berildi;

O'zbekistonda davlat xizmatlarini ko'rsatishning milliy tizimini rivojlanish jarayonini xronologik tahlil qilish asosida davlat xizmatlarini ko'rsatishning milliy tizimini rivojlanish bosqichlari ishlab chiqildi;

ishbilarmonlik muhitini baholashning uslubiy yondashuvlari har bir tadbirkorlik subyekting qiymat yaratish imkoniyatlarini hisobga olish asosida, natijaviylikka asoslangan miqdoriy (AE_{perLF}) va sifat (GDP_{perAE}) ko'rsatkichlari orqali takomillashtirilgan;

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda aholi va tadbirkorlik subyektlarining raqamli davlat xizmatlaridan foydalanishiga ta'sir etuvchi omillar ekonometrik modellar (OLS, Qaror daraxti) asosida asoslandi.

Tadqiqot natijalarining ishonchliligi. Tadqiqot natijalarining ishonchliligi qo'llanilgan yondashuv va usullarning maqsadga muvofiqligi, ma'lumotlarning rasmiy manbalardan, jumladan, O'zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo'mitasi, Prezident huzuridagi Biznes ombudsman, O'zbekiston Respublikasi Oliy sudi, Adliya vazirligi, Raqamli hukumat loyihalarini boshqarish markazi, Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 8-yanvardagi 8-son qarori asosida o'tkazilgan so'rovnomaning birlamchi ma'lumotlari, Jahon Banki va Birlashgan Millatlar tashkiloti hisobotlaridan olingani hamda tegishli xulosa va tavsiyalarning vakolatli tuzilmalar tomonidan amaliyotga joriy qilingani bilan belgilanadi.

Tadqiqot natijalarining ilmiy va amaliy ahamiyati. Tadqiqot natijalarining ilmiy ahamiyati ishbiarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholash usullarini takomillashtirishga oid yondashuvlarni ishlab chiqish, ularning nazariy va metodologik asoslarini belgilash hamda tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini aniqlashga xizmat qiluvchi integral baholash indekslarini shakllantirish bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarining joriy qilinishi. Ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholash uslubiyatini takomillashtirishning metodologik masalalari bo'yicha olingan ilmiy natijalar asosida:

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholashning uslubiy asoslari unga ko'p o'lchovli murakkab xususiyatlarga xos tizim sifatida hamda ular faoliyatining samarali amal qilishini huquqiy muvofiqlik (I_l), ishonch (I_c), haqqoniylik (I_v) hamda kommunal xizmatlarga ulanish sifati (I_u) kabi indekslarni hisobga olish asosida tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini baholash uslubiyatini takomillashtirish bo'yicha takliflari O'zbekiston Savdo-sanoat palatasi tomonidan "2024-2025 yillarda tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish, qulay ishbiarmonlik va investitsiya muhitini shakllantirish bo'yicha davlat dasturi"ni ishlab chiqishda foydalanilgan (O'zbekiston Savdo-sanoat palatasining 2025 yil 6 maydagi 04-07-27-4904-sonli ma'lumotnomasi). Ilmiy natijalardan foydalanish tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini ishbiarmonlik muhitini ifodalovchi sub-indeks sifatida foydalanish imkoniyatini bergan;

tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini baholashning uslubiy yondashuvi asosida hududlar "yuqori" ($0,722 \leq Q_{ps} \leq 1$), "o'rtacha" ($0,550 \leq Q_{ps} < 0,722$) va "past" ($0 \leq Q_{ps} < 0,550$) xizmat sifati darajasiga ko'ra guruhlarga ajratildi hamda ularga xos rivojlanish strategiyalari bo'yicha takliflari O'zbekiston Savdo-sanoat palatasi tomonidan "2024-2025 yillarda tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish, qulay ishbiarmonlik va investitsiya muhitini shakllantirish bo'yicha hududlarni kompleks rivojlantirish dasturi"ni ishlab chiqishda foydalanilgan (O'zbekiston Savdo-sanoat palatasining 2025 yil 6 maydagi 04-07-27-4904-sonli ma'lumotnomasi). Ushbu takliflardan foydalanish hududlarda ishbiarmonlik muhitini yaxshilash hamda tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini oshirishga qaratilgan samarali chora-tadbirlarni ishlab chiqish imkonini bergan;

davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga qisqa va uzoq muddatli ta'sirini empirik baholash asosida davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga uzoq muddatli ijobiy ta'siri ($\lambda=1,322$) asoslangan taklifi O'zbekiston Savdo-sanoat palatasi tomonidan "2024-2025 yillarda tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish, qulay ishbilarmonlik va investitsiya muhitini shakllantirish bo'yicha hududlarni kompleks rivojlantirish dasturi"ni ishlab chiqishda foydalanilgan (O'zbekiston Savdo-sanoat palatasining 2025 yil 6 maydagi 04-07-27-4904-sonli ma'lumotnomasi). Ushbu taklifdan foydalanish davlat xizmatlari sifatini oshirish orqali ishbilarmonlik muhitini hamda tadbirkorlikni rag'batlantirishga qaratilgan hududiy strategiyalarni shakllantirishga xizmat qilgan;

ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmini bir qancha ekonometrik modellar (OLS, ARIMA, Holt) asosida 2028 yilga qadar prognoz ko'rsatkichlari bo'yicha takliflari O'zbekiston Savdo-sanoat palatasining "Axborot kommunikatsiyalarni joriy etish va raqamlashtirish boshqarmasi" faoliyatida foydalanilgan (O'zbekiston Savdo-sanoat palatasining 2025 yil 6 maydagi 04-07-27-4904-sonli ma'lumotnomasi). Natijaga ko'ra 2028 yilgacha raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmi o'rtacha 2,01 barobarigacha oshishi ilmiy asoslangan.

Tadqiqot natijalarining aprobasiyasi. Tadqiqot natijalari 10 ta, jumladan, respublika miqyosidagi 2 ta va 8 ta xalqaro ilmiy-amaliy konferensiyada muhokamadan o'tkazilgan.

Tadqiqot natijalarining e'lon qilinganligi. Dissertatsiya mavzusi bo'yicha jami 17 ta ilmiy ish, shu jumladan, O'zbekiston Respublikasi Oliy attestatsiya komissiyasining doktorlik dissertatsiyalari asosiy ilmiy natijalarini chop etish bo'yicha tavsiya etilgan ilmiy nashrlarda 7 ta maqola, jumladan, 3 tasi respublika va 4 tasi xorijiy ilmiy (2 ta Scopus (Q1) bazasida indekslanuvchi) jurnallarda nashr etilgan.

Dissertatsiyaning tuzilishi va hajmi. Dissertatsiya tarkibi kirish, uchta bob, xulosa va takliflar, foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati va ilovadan iborat. Ishning umumiy hajmi 154 sahifani tashkil etadi.

DISSERTATSIYANING ASOSIY MAZMUNI

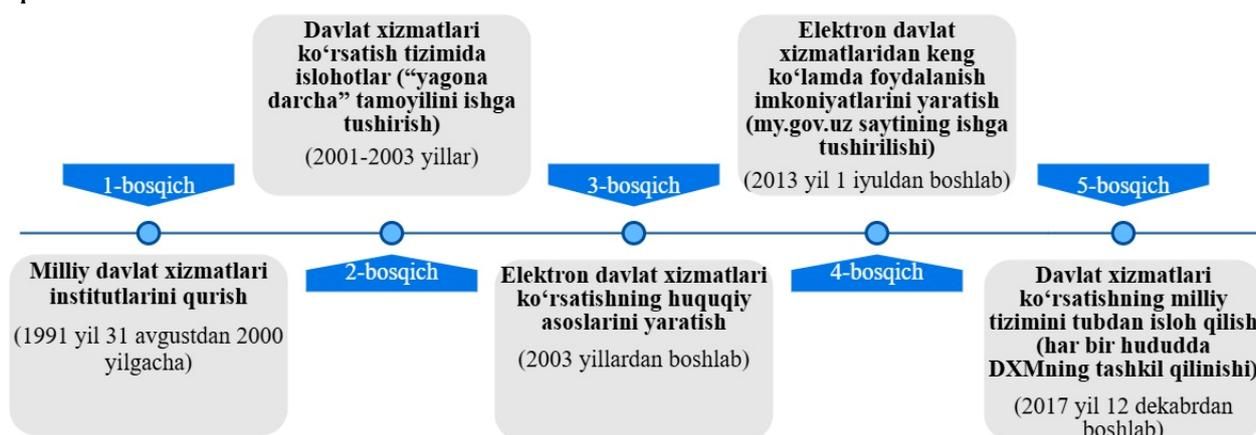
Kirish qismida dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati asoslangan, tadqiqotning maqsadi va asosiy vazifalari, obykti va predmeti shakllantirilgan, respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo'nalishlariga bog'liqligi ko'rsatilgan, tadqiqotning ilmiy yangiligi va amaliy natijalari bayon qilingan, olingan natijalarning ilmiy va amaliy ahamiyati yoritib berilgan, tadqiqot natijalarini amaliyotga joriy qilishning sinovdan o'tganligi, nashr etilgan ishlar va dissertatsiya tuzilishi bo'yicha ma'lumotlar keltirilgan.

Dissertatsiya ishining "**Ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini baholashning ilmiy-nazariy va uslubiy asoslari**" deb nomlangan birinchi bobida davlat xizmatlari va uning sifatini baholashning ijtimoiy-iqtisodiy mohiyati va tavsifini ifodalovchi nazariy qarashlarni ilmiy jihatdan tahlil etish asosida "davlat xizmati" va "davlat xizmatlari sifati" kategoriyalarining mazmuni bo'yicha mualliflik ta'rifi ishlab chiqilgan hamda O'zbekistonda davlat xizmatlari milliy tizimini rivojlanish bosqichlari xronologik tahlil qilingan.

Shuningdek, davlat xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy modellari hamda xorij va milliy amaliyot tadqiq etilgan.

Davlat xizmati tushunchasi davlat va jamiyat hayotining turli bosqichlarida turli xil shakllarda namoyon bo'lgan. Ushbu tushuncha davlat va jamiyatning maqsadlari, qadriyatlari va ehtiyojlarini aks ettiruvchi, yuqori professionalizm, axloqiy-ijtimoiy mas'uliyat va davlat idoralarining samaradorligini ta'minlovchi xizmat ko'rsatish tizimi sifatida shakllangan. Davlat xizmati tushunchasini anglash uning sifat va samaradorlikni ta'minlash uchun asos bo'lib xizmat qiladi. Bu orqali davlat xizmatining sifati va samaradorligi bo'yicha aniq mezon va talablar ishlab chiqish imkoniyatlari yaratiladi, bu esa xizmat ko'rsatish jarayonining doimiy ravishda monitoring qilinishiga va yanada yaxshilanishiga yordam beradi. Shunday qilib, *davlat xizmati* - jamiyat manfaatlarini ko'zlab, jismoniy va yuridik shaxslarning ijtimoiy, iqtisodiy va huquqiy ehtiyojlarini qondirish uchun davlatning ular oldidagi vazifalarini amalga oshirish maqsadida huquqiy asosda tashkil etilgan, professional, mas'uliyatli va samarali faoliyat ko'rsatish tizimidir. Fikrimizcha, davlat xizmatlari sifati kategoriyasini ko'p o'lchovli mezonlar tizimi sifatida qarash maqbul yechimdir, shu nuqtai nazardan aytish mumkinki, *davlat xizmatlari sifati* — bu davlat organlari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarga ko'rsatiladigan xizmatlarning samaradorlik, tezkorlik, qulaylik, shaffoflik, qonuniylik va adolatli taqsimlanish darajasini ifodalaydigan ko'rsatkichlar majmuasidir.

O'zbekistonda davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimining shakllanishi va rivojlanishi qonunchilik islohotlari, texnologik taraqqiyot va institutsional qayta qurish bilan ajralib turadigan alohida bosqichlarni bosib o'tdi. Ushbu bosqichlarni o'rganishda qonun hujjatlari, siyosiy tashabbuslar, muhim islohotlar va ularning xronologiyasi asos bo'lib xizmat qildi. Shularga asoslanib, O'zbekistonda davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimining evolyutsiyasini 5 bosqichga ajratish mumkin (1-rasm). Ushbu natijalar adabiyotlardagi mavjud bo'shliqni to'ldirish uchun xizmat qiladi.

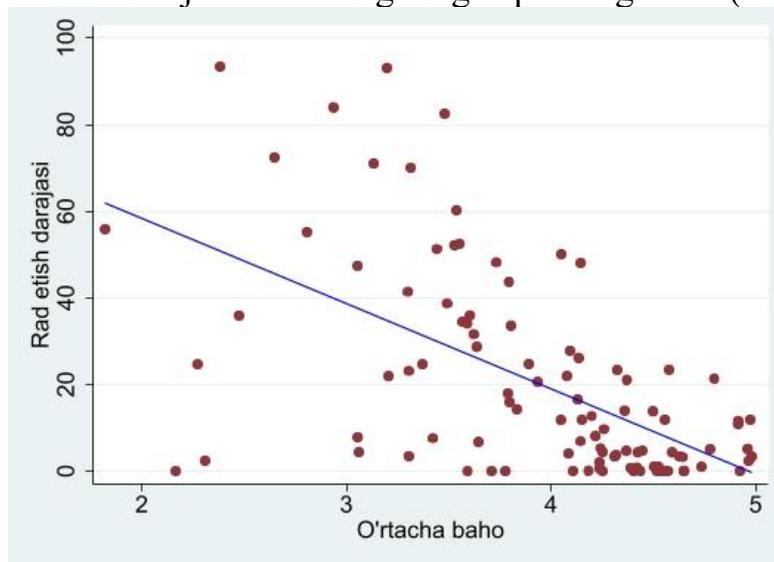


1-rasm. O'zbekistonda davlat xizmatlarini ko'rsatish milliy tizimini rivojlanish bosqichlari⁹

Xizmat sifatini baholash jarayonining murakkab tabiati uni baholash uchun bir qator modellarni ishlab chiqishga olib keldi. Eng keng tarqalgan SERVQUAL va SERVPERF modellari marketing tamoyillariga asoslanadi va xususiy korxonalar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini baholash uchun keng qo'llaniladi. Ammo davlat xizmatlari ko'pgina xususiyatlari bilan xususiy sektor xizmatlaridan

⁹ Muallif tomonidan tuzilgan

ajralib turadi. Xususiyl xizmat ko'rsatish jarayoni mijozlar kutganiga mos keladigan xizmatlarni taqdim etishga asoslangan bo'lsa, davlat xizmatlari esa barcha fuqarolarning bir xil huquq va imtiyozlarga ega bo'lishini ta'minlaydigan tenglik tamoyiliga asoslanadi. Shu nuqtai nazardan, xususiyl xizmatlar sifatini baholash uchun ishlab chiqilgan metodlar orqali davlat xizmatlarini baholashda bir qancha kamchiliklar mavjud. O'zbekistanda amaldagi integratsiyalashtirilgan davlat xizmatlaridan qoniqish darajasi 1 dan 5 gacha bo'lgan qiymatlar asosida baholanadi. Ushbu baholash shkalasini takomillashtirishga ehtiyoj mavjud, chunki faqatgina xizmatdan qoniqish ko'rsatkichi davlat xizmatlari sifatini baholash uchun to'liq va obyektiv ma'lumot bermasligi mumkin. Masalan, davlat xizmatlaridan foydalanib, qonuniyl asosda rad javobi olgan fuqaro yoki tadbirkorlik subyekti, ko'pincha o'z qoniqish darajasini salbiyl baholaydi. Bu esa xizmatning sifatiga oid haqiqatni to'liq aks ettirmaydi. Shunga ko'ra, tadqiqot ishida 102 ta davlat xizmati bo'yicha davlat xizmatidan qoniqish darajasi va davlat xizmatlaridan foydalanish uchun yuborilgan arizalarning rad etilish darajasi o'rtasidagi bog'liqlik o'rganildi (2-rasm).



2-rasm. Davlat xizmatlarini rad etilish darajasi va o'rtacha baho bog'liqligi

[$corr = -0.58140266$; $t(100) = -7.14591$; $p\text{-value } 0.0000$]¹⁰

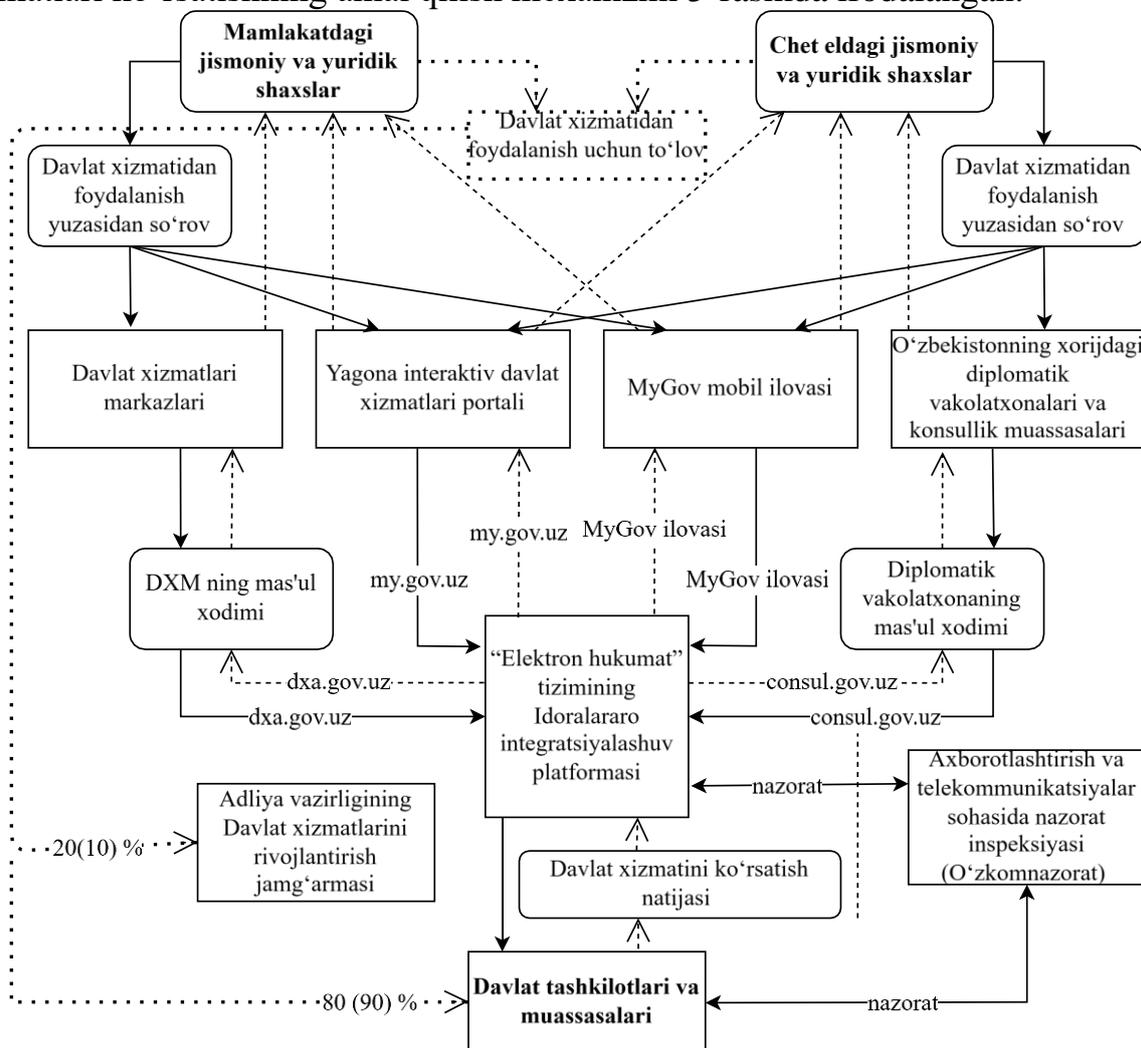
Tahlillar shuni ko'rsatdiki, rad etilish darajasi va o'rtacha qoniqish bahosi o'rtasida sezilarli salbiyl bog'liqlik mavjud ekan. Ushbu bog'liqlik 99 foiz ehtimollik darajasida statistik jihatdan ahamiyatli bo'lib, bu natijaning tasodifiylikka asoslanmaganligini bildiradi. Shuningdek, turli mamlakatlarning huquqiy, siyosiy va iqtisodiy tizimidagi farqlar davlat xizmatlarini ko'rsatishda o'ziga xos yondashuvlarni talab etadi. Shuning uchun davlat xizmatlari sifatini baholash uslublarini ishlab chiqishda har bir mamlakatning xususiylatlarini hisobga olishi zarur. Shunga ko'ra, bunday baholashda ko'p o'lchovli integral indekslardan foydalanish eng maqbul yechimdir degan xulosaga kelindi.

Dissertatsiya ishining **“Ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini baholash usullarini takomillashtirish yo'llari”** deb nomlangan ikkinchi bobida davlat xizmatlari ko'rsatishning rivojlanish tendensiyalari va mavjud holati tahlil qilingan. Shuningdek, ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini baholash uslubiyoti takomillashtirish bo'yicha

¹⁰ Stata® 17 dasturi yordamida muallif tomonidan hisoblandi

takliflar ishlab chiqilgan hamda 2022 yil ma'lumotlar asosida O'zbekistonning 14 hududi bo'yicha baholash natijalari tahlil etilgan.

O'zbekistonda davlat xizmatlari ko'rsatish jarayoni an'anaviy hamda integratsiyalashgan shakllarda yo'lga qo'yilgan bo'lib, integratsiyalashgan davlat xizmatlari ko'rsatishning amal qilish mexanizmi 3-rasmda ifodalangan.



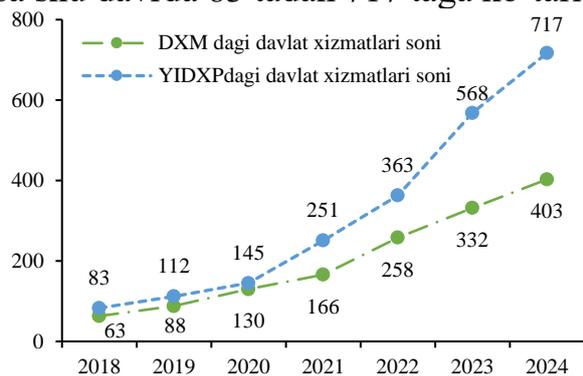
3-rasm. O'zbekistonda davlat xizmatlarini ko'rsatishning integratsiyalashgan shaklda faoliyat yuritish mexanizmining sxematik tuzilmasi¹¹

Integratsiyalashtirilgan davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimi mamlakat ichkarisida va xorijda yashovchi jismoniy hamda yuridik shaxslar uchun davlat xizmatlaridan qulay, shaffof va samarali foydalanish imkonini yaratishga yo'naltirilgan. Mazkur tizim xizmatlardan foydalanish jarayonini soddalashtiradi hamda davlat boshqaruvi samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Jismoniy va yuridik shaxslar davlat xizmatlaridan foydalanish uchun Davlat xizmatlari markazlari (DXM), Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (YIDXP) yoki MyGov mobil ilovasi orqali murojaat qilishlari mumkin. Xorijda yashovchi shaxslar esa O'zbekistonning diplomatik vakolatxonalar yoki konsullik muassasalari orqali ham tegishli xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega.

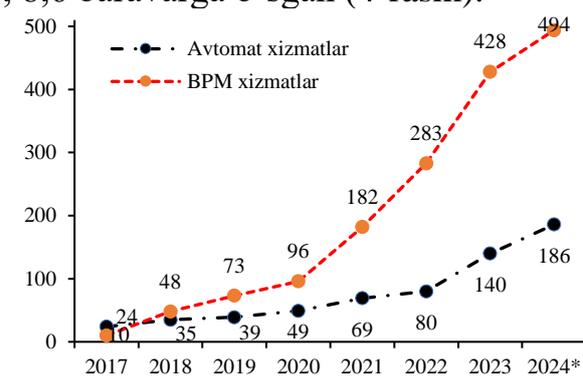
So'nggi yillarda O'zbekistonda integratsiyalashtirilgan davlat xizmatlarini ko'rsatish hajmi, turlari va ularning taqdim etilish shakllarida sezilarli o'sish kuzatilmoqda. Xususan, DXM orqali xizmatlar soni 2018-yildagi 63 tadan 2024-

¹¹ Muallif tomonidan tuzilgan

yilda 403 taga yetib, 6,4 baravarga oshgan. YIDXP orqali ko‘rsatilgan xizmatlar soni esa shu davrda 83 tadan 717 taga ko‘tarilib, 8,6 baravarga o‘sgan (4-rasm).



4-rasm. DXM va YIDXPdagi mavjud xizmatlarning o‘zgarish dinamikasi¹²



5-rasm. YIDXPda joriy etilgan davlat elektron xizmatlarining turlari bo‘yicha o‘zgarish dinamikasi (*2024 yil ma‘lumotlari 22 oktabr holatiga)¹³

2017–2024-yillar davomida YIDXP orqali avtomatik tarzda taqdim etilgan xizmatlar soni 10 tadan 186 taga (18,6 baravar), BPM texnologiyalariga asoslangan xizmatlar esa 24 tadan 494 taga (20,6 baravar) ko‘paygan (5-rasm).

Fuqarolar va tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari orasida mazmun va yo‘nalish jihatidan sezilarli farqlar mavjud. Fuqarolarga xizmatlar ijtimoiy-maishiy xarakterga ega bo‘lsa, tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatiladigan xizmatlar asosan iqtisodiy va yuridik tusga ega bo‘lib, ro‘yxatdan o‘tkazish, litsenziyalash, soliq va boshqa ruxsat berish jarayonlarini qamrab oladi. Shu bois, xizmatlar sifatini baholashda ularning xususiyatlarini hisobga olgan holda moslashtirilgan metodologiya zarur. Tadqiqot ishida tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini baholash bo‘yicha quyidagi uslubiy yondashuv taklif etildi (1-jadval).

1-jadval

Tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini ifodalovchi ko‘rsatkichlari tizimi¹⁴

Indeks nomi	Hisoblash usuli	Tavsif
Davlat xizmatlarini ko‘rsatishda huquqiy muvofiqlik indeksi (I_l)		
Davlat xizmatlarini ko‘rsatishda qonun hujjatlariga rioya qilish sub-indeksi (S_l)	$S_l = 1 - \frac{N_v}{N_{ts}}$ <p>N_v – tadbirkorlik subyektlariga qonun hujjatlarida belgilangan tartibni buzgan holda ko‘rsatilgan davlat xizmatlari soni; N_{ts} – tegishli hudud doirasida tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilgan davlat xizmatlarining umumiy soni.</p>	Davlat xizmatlari markazlari tomonidan tadbirkorlik subyektlariga davlat xizmatlari ko‘rsatishda qonuniy tartiblarga rioya qilinayotganini aks ettiruvchi ko‘rsatkich.
Nazorat qiluvchi davlat xizmatchilari tomonidan tadbirkorlik subyektlarini tekshirishda me‘yoriy-huquqiy hujjatlarga rioya etilishi sub-indeksi (M_o)	$M_o = 1 - \frac{N_{ho}}{N_{to}}$ <p>N_{ho} – tegishli hududda tadbirkorlik faoliyatini monitoring qilishning belgilangan tartibini buzganlik uchun javobgarlikka tortilgan mansabdor shaxslar soni; N_{to} – tegishli hududda biznesni tekshirishga vakolatli mansabdor shaxslar soni.</p>	Tadbirkorlik faoliyatini tekshirish jarayonida nazorat organlaridagi davlat xizmatchilarining me‘yoriy-huquqiy talablarni qanchalik darajada bajarayotganini ifodalaydi.
Nazorat qiluvchi davlat organlari tomonidan tadbirkorlik faoliyatini tekshirish natijalarining qonuniyligi sub-indeksi (M_l)	$M_l = \frac{N_{ml}}{N_{ml} + N_{mi}}$ <p>N_{ml} – hududdagi tadbirkorlik subyektlarida o‘tkazilgan jami qonuniy tekshirishlar soni; N_{mi} – tegishli hududda biznes-ombudsman tomonidan aniqlangan noqonuniy tekshiruvlar soni.</p>	Nazorat qiluvchi davlat organlari tomonidan tadbirkorlik faoliyatini tekshirishning qonuniy va rejali tashkil etilganligini baholaydi.

¹² DXMdagi xizmatlar soni Adliya vazirligi, YIDXPdagi xizmatlar soni Raqamli hukumat loyihalarini boshqarish markazi ma‘lumotlari

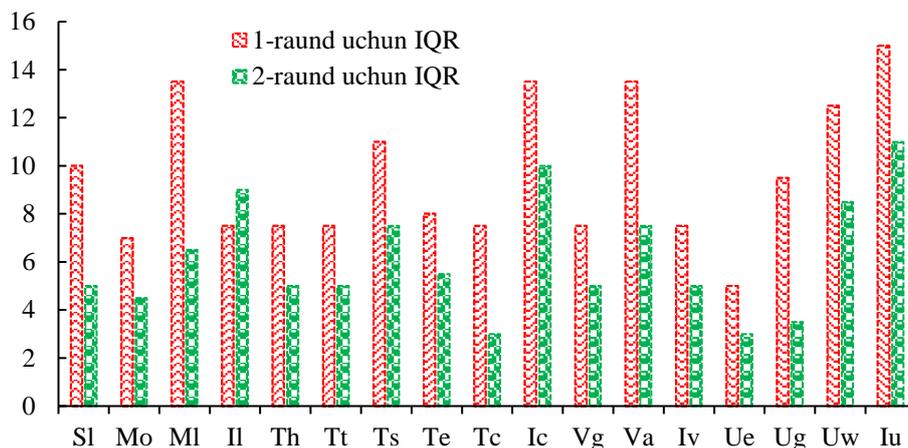
¹³ Raqamli hukumat loyihalarini boshqarish markazi ma‘lumotlari

¹⁴ Muallif tomonidan tuzilgan

Tadbirkorlik subyektlarining davlat tashkilotlariga ishonch indeksi (I_c)		
Tuman (shahar) hokimligiga ishonch sub-indeksi (T_h)	$T_h = \sum_{i=1}^5 (n_{hi} \times v_i)$ <p>n_{hi} – Hokimiyatga ishonch darajasi haqida so‘ralgan savolga i javob variantini tanlagan respondentlarning ulushi; v_i – i javob varianti uchun raqamli qiymat (1 dan 5 gacha).</p>	Mahalliy davlat hokimiyati organi bo‘lgan tuman (shahar) hokimligiga tadbirkorlarning ishonch darajasini baholaydi.
Tuman (shahar) davlat soliq inspeksiyasiga hokimligiga ishonch sub-indeksi (T_t)	$T_t = \sum_{i=1}^5 (n_{ti} \times v_i)$ <p>n_{ti} – Soliq inspeksiyasiga ishonch darajasi haqida so‘ralgan savolga i javob variantini tanlagan respondentlarning ulushi; v_i – i javob varianti uchun raqamli qiymat (1 dan 5 gacha).</p>	Soliq xizmatlarini ko‘rsatishga mas‘ul bo‘lgan tuman (shahar) davlat soliq inspeksiyasiga tadbirkorlarning ishonch darajasini baholaydi.
Davlat xizmatlari markazlarining hududiy bo‘linmasiga ishonch sub-indeksi (T_s)	$T_s = \sum_{i=1}^5 (n_{si} \times v_i)$ <p>n_{si} – DXMga ishonch darajasi haqida so‘ralgan savolga i javob variantini tanlagan respondentlarning ulushi; v_i – i javob varianti uchun raqamli qiymat (1 dan 5 gacha).</p>	Integratsiyalashgan davlat xizmatlari ko‘rsatuvchi DXMning hududiy bo‘linmalariga tadbirkorlarning ishonch darajasini baholaydi.
Majburiy ijro byurosining (MIB) hududiy bo‘linmasiga ishonch sub-indeksi (T_e)	$T_e = \sum_{i=1}^5 (n_{ei} \times v_i)$ <p>n_{ei} – MIBga ishonch darajasi haqida so‘ralgan savolga i javob variantini tanlagan respondentlarning ulushi; v_i – i javob varianti uchun raqamli qiymat (1 dan 5 gacha).</p>	Sud qarorlarini ijro etish uchun mas‘ul bo‘lgan Majburiy ijro byurosining hududiy bo‘linmasiga tadbirkorlarning ishonch darajasini baholaydi.
Hududdagi sudlarga (fuqarolik, iqtisodiy, ma‘muriy) ishonch sub-indeksi (T_c)	$T_c = \sum_{i=1}^5 (n_{ci} \times v_i)$ <p>n_{ci} – Sudlarga ishonch darajasi haqida so‘ralgan savolga i javob variantini tanlagan respondentlarning ulushi; v_i – i javob varianti uchun raqamli qiymat (1 dan 5 gacha).</p>	Hududda faoliyat yurituvchi sudlarning (fuqarolik, iqtisodiy, ma‘muriy) adolatli va ishonchligini baholaydi.
Davlat tashkilotlari qarorlarining haqqoniylig indeks (I_p)		
Mahalliy hokimiyat qarorlarining haqqoniyligi sub-indeksi (V_g)	$V_g = 1 - \frac{N_{ag}}{N_{cg}}$ <p>N_{ad} – sud tomonidan bekor qilingan mahalliy hokimiyat qarorlari soni; N_{cg} – ma‘muriy sudlar tomonidan mahalliy davlat hokimiyati organlarining qarorlarini haqiqiy emas deb topish to‘g‘risida ko‘rilgan ishlarning umumiy soni.</p>	Mahalliy hokimiyat organlari tomonidan chiqarilgan qarorlarning haqqoniyligi, ularning sudlar tomonidan bekor qilinishi chastotasiga qarab baholanadi.
Ma‘muriy organ qarorlarining haqqoniyligi sub-indeksi (V_a)	$V_a = 1 - \frac{N_{aa}}{N_{ca}}$ <p>N_{aa} – Ma‘muriy organning sud tomonidan bekor qilingan qarorlari soni; N_{ca} – ma‘muriy organlarning qarorlarini haqiqiy emas deb topish to‘g‘risidagi sudlar tomonidan ko‘rilgan ishlarning umumiy soni.</p>	Qarorlar chiqarish vakolatiga ega ma‘muriy organlar tomonidan qabul qilingan qarorlarning haqqoniyligini ifodalaydi, sudlar tomonidan bekor qilingan holatlar asosida baholanadi.
Tadbirkorlik subyektlarining kommunal xizmatlarga ulanish sifati indeksi (I_u)		
Elektrga ulanish sifati sub-indeksi (U_e)	$U_e = \sum_{i=1}^5 (n_{ei} \times v_i)$ <p>n_{ei} – Elektr energiyasi tarmog‘iga ulanish savoliga i javob variantini tanlagan respondentlarning ulushi; v_i – i javob varianti uchun raqamli qiymat (1 dan 5 gacha).</p>	Tadbirkorlik subyektlarining elektr energiyasi tarmog‘iga ulanish jarayonidagi qulaylik, tezlik va xizmatdan umumiy qoniqish darajasini baholaydi.
Tabiiy gazga ulanish sifati sub-indeksi (U_g)	$U_g = \sum_{i=1}^5 (n_{gi} \times v_i)$ <p>n_{gi} – Tabiiy gaz tarmog‘iga ulanish savoliga i javob variantini tanlagan respondentlarning ulushi; v_i – i javob varianti uchun raqamli qiymat (1 dan 5 gacha).</p>	Tadbirkorlik subyektlarining tabiiy gaz tarmog‘iga ulanishdagi qulaylik, tezlik va xizmatdan umumiy qoniqish darajasini baholaydi.
Suv tarmog‘iga ulanish sifati sub-indeksi (U_w)	$U_w = \sum_{i=1}^5 (n_{wi} \times v_i)$ <p>n_{wi} – Suv tarmog‘iga ulanish savoliga i javob variantini tanlagan respondentlarning ulushi; v_i – i javob varianti uchun raqamli qiymat (1 dan 5 gacha).</p>	Korxonalarining suv ta‘minoti tarmog‘iga ulanishdagi ma‘muriy jarayonlar, tezlik va xizmatdan umumiy qoniqish darajasini baholaydi.
Tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatining integratsiyalashgan indeksi (Q_{ps})		
Tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatining integratsiyalashgan indeksi (Q_{ps})	$Q_{ps} = \sum_{i=1}^{n=4} (I_i \times N_i)$ <p>I_i – i indeksning qiymati; N_i – i indeksning standartlashtirilgan normal koeffitsienti (0 dan 1 gacha)</p>	Ushbu integratsiyalashgan indeks tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini alohida indekslar qiymati va ularning standartlashtirilgan normal koeffitsientlari asosida kompleks baholaydi.

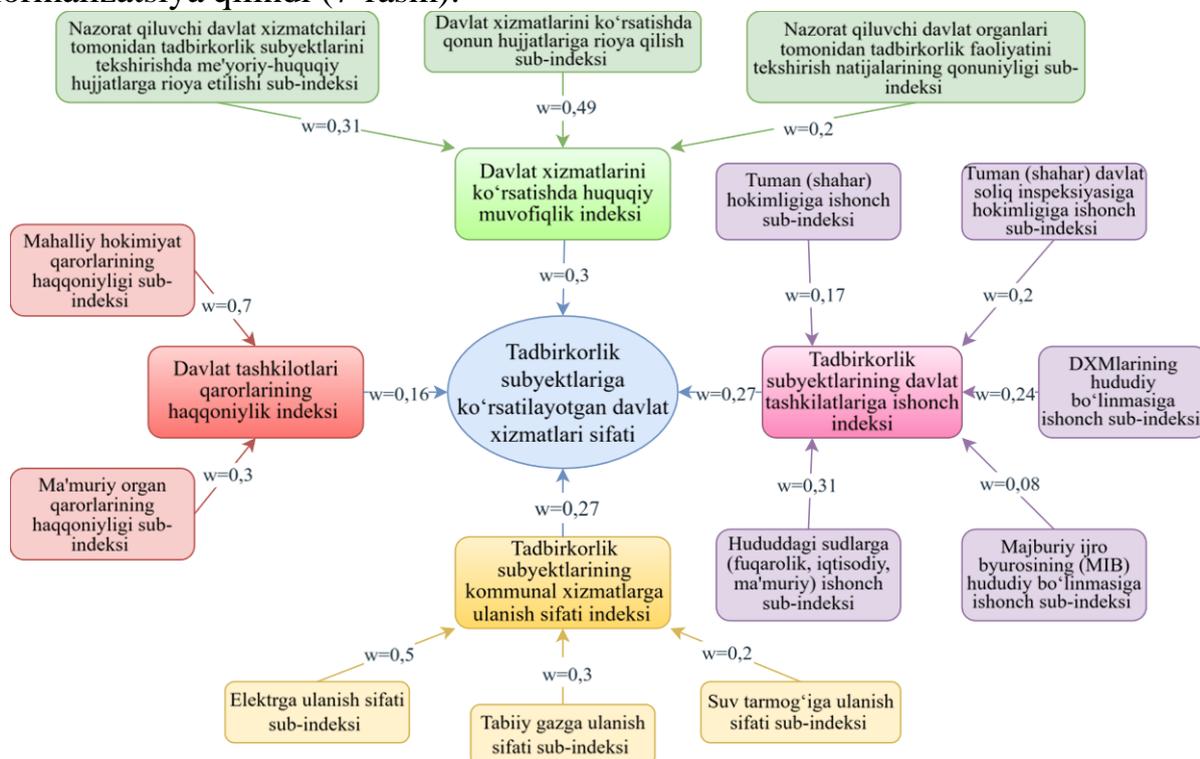
Bunda 13 ta sub-indeks dastlab 4 ta indeksga birlashtirilib, har biri tegishli vaznlar asosida davlat xizmatlari sifatini kompleks baholovchi integral indeksni

shakllantiradi. Sub-indekslar va indekslarning nisbiy vaznlarini aniqlash uchun 7 nafar ekspert ishtirokida Delphi usulida so‘rov o‘tkazildi. Ekspertlardan har bir indeksning muhimligini 0 dan 100 gacha bo‘lgan shkala asosida baholash so‘raldi. Ushbu so‘rovnoma ikki raunda amalga oshirildi. Ikkinchi raunda ekspertlarga birinchi raund natijalari taqdim etildi va o‘z baholarini qayta ko‘rib chiqish imkoniyati yaratildi. Bu jarayonda ekspertlar fikrlari o‘zaro uyg‘unlashib, mediana barqarorlashdi va IQR kamaydi, bu esa ekspertlar o‘rtasida konsensus (kelishuv) darajasining ortganligini ko‘rsatdi (6-rasm).



6-rasm. Delphi usuli bo‘yicha ekspertlar tomonidan baholangan har bir sub-indeks va indekslarning IQR diapazoni¹⁵

Har bir indeks va sub-indeks uchun ekspertlar baholari asosida aniqlangan vaznlarning mediana qiymatlari yig‘indisi 1 ga teng bo‘ladigan nisbatlarda normalizatsiya qilindi (7-rasm).



7-rasm. Tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatining integral indeksi¹⁶

¹⁵ Muallif tomonidan hisoblandi

¹⁶ Muallif tomonidan tuzilgan

Taklif etilgan metodologiya (1-jadval) va ekspertlar tomonidan aniqlangan vaznlar (7-rasm) asosida, 2022 yil uchun O‘zbekistonning 14 hududi bo‘yicha tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini ifodalovchi har bir indeks qiymati baholandi (8–11-rasmlar).



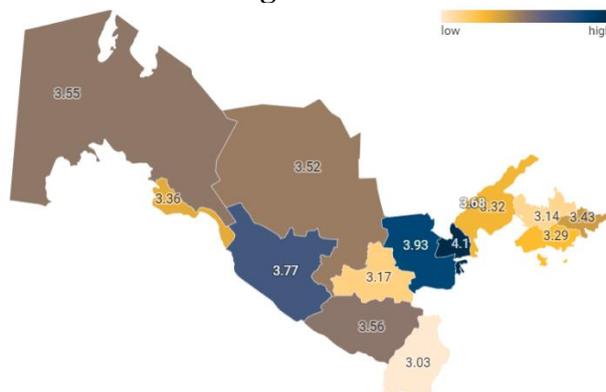
8-rasm. O‘zbekiston hududlari bo‘yicha davlat xizmatlarini ko‘rsatishda huquqiy muvofiqlik indeksi¹⁷



9-rasm. O‘zbekiston hududlari bo‘yicha tadbirkorlik subyektlarining davlat tashkilotlariga ishonch indeksi¹⁷



10-rasm. O‘zbekiston hududlari bo‘yicha davlat tashkilotlari qarorlarining haqqoniylik indeksi¹⁷



11-rasm. O‘zbekiston hududlari bo‘yicha tadbirkorlik subyektlarining kommunal xizmatlarga ulanish sifati indeksi¹⁷

Tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini baholashda rasmiy statistik ma‘lumotlar va hukumat tomonidan tadbirkorlik subyektlaridan olingan so‘rovnomalarning birlamchi ma‘lumotlaridan foydalanildi. Xususan, davlat xizmatlarini ko‘rsatishda huquqiy muvofiqlik indeksini hisoblashda Davlat xizmatlari agentligi hamda O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Tadbirkorlik subyektlarining huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilish bo‘yicha vakili instituti ma‘lumotlaridan foydalanildi. Shuningdek, davlat tashkilotlari qarorlarining haqqoniylik indeksini hisoblashda esa O‘zbekiston Respublikasi Oliy sudining ochiq ma‘lumotlari asos bo‘ldi. Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 8-yanvardagi 8-son qarori asosida Iqtisodiyot va moliya vazirligi hamda Adliya vazirligi tomonidan “Ijtimoiy fikr” markazi bilan hamkorlikda 2022-yilda butun mamlakat bo‘ylab 23,5 mingdan ortiq tadbirkorlar o‘rtasida o‘tkazilgan so‘rovnomaning birlamchi ma‘lumotlari asosida tadbirkorlik subyektlarining davlat tashkilotlariga ishonch indeksi hamda kommunal xizmatlarga ulanish sifati indeksi hisoblab chiqildi.

Tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatining integratsiyalashgan indeksini (Q_{ps}) tashkil etuvchi 4 ta asosiy indeksni (I_b , I_c , I_v va I_u)

¹⁷ Muallif tomonidan hisoblangan

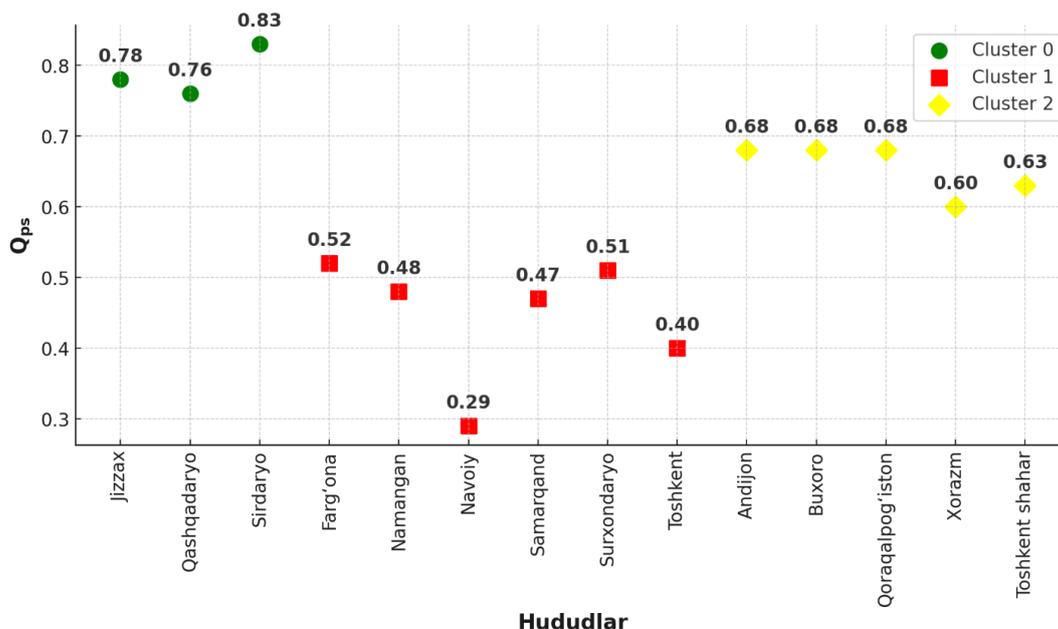
0 va 1 oralig'ida normalizatsiya qilindi. Bu shuni anglatdiki, Q_{ps} qiymati 0 dan 1 gacha o'zgarishi mumkin. Normalizatsiya qilingan indeks qiymatlari asosida O'zbekistonning 14 ta hududidagi tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifati baholandi (2-jadval).

2-jadval

O'zbekiston hududlari bo'yicha tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatiladigan davlat xizmatlari sifatining normallashtirilgan ko'rsatkichlari¹⁸

Hududlar	Davlat xizmatlarini ko'rsatishda huquqiy muvofiqlik indeksi (I_l)	Tadbirkorlik subyektlarining davlat tashkilotlariga ishonch indeksi (I_c)	Davlat tashkilotlari qarorlarining haqqoniylik indeksi (I_v)	Tadbirkorlik subyektlarining kommunal xizmatlarga ulanish sifati indeksi (I_u)	Korxonalariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifati ($Q_{ps}=I_l \times 0.3 + I_c \times 0.27 + I_v \times 0.16 + I_u \times 0.27$)
Andijon	0.97	0.66	0.68	0.37	0.68
Buxoro	0.97	0.42	0.57	0.69	0.68
Farg'ona	0.99	0.23	0.57	0.24	0.52
Jizzax	0.81	1.00	0.27	0.84	0.78
Qoraqalpog'iston	0.83	0.76	0.62	0.49	0.68
Qashqadaryo	0.97	0.91	0.57	0.50	0.76
Xorazm	1.00	0.53	0.49	0.31	0.60
Namangan	0.91	0.36	0.49	0.10	0.48
Navoiy	0.00	0.61	0.00	0.46	0.29
Samarqand	0.86	0.32	0.57	0.13	0.47
Surxondaryo	0.96	0.21	1.00	0.00	0.51
Sirdaryo	0.95	0.98	0.08	1.00	0.83
Toshkent	0.94	0.00	0.30	0.27	0.40
Toshkent shahar	0.91	0.45	0.41	0.61	0.63

O'rganilayotgan davr uchun eng yuqori Q_{ps} qiymatlari Sirdaryo va Jizzax viloyatlarida kuzatilgan bo'lib, ular mos ravishda 0,83 va 0,78 ni tashkil etadi. Navoiyda esa eng past qiymat bo'lib, u 0,29 ni tashkil qiladi (2-jadval). Shuningdek, hududlar bo'yicha hisoblangan Q_{ps} ko'rsatkichlarini mashinaviy o'rganishning algoritmgiga asoslangan K-means klasterlash usuli bo'yicha 3 guruhga ajratildi (12-rasm).



12-rasm. K-means klasterlash usuli yordamida Q_{ps} ko'rsatkichlarini guruhlash natijalari ($k = 3$) [Siluet koeffitsienti: 0.6023608]¹⁹

¹⁸ Muallif tomonidan hisoblandi

¹⁹ RStudio dasturi yordamida muallif tomonidan hisoblandi

K-means hududlarni o‘zaro o‘xshashlik darajasiga qarab guruhlariga ajratishda samarali usul bo‘lib, davlat xizmatlari sifatiga ko‘ra hududlarni segmentlash imkonini beradi. 12-rasmdagi K-means klasterlash natijasi uchun siluet koeffitsienti 0,602 bo‘lib, bu klasterlarning yetarlicha aniq ajratilganini bildiradi ($Sk > 0,5$).

Shuningdek, klasterlash natijalariga asoslanib, har bir klaster uchun chegaralarni ularning markaziy qiymatlari orasidagi o‘rtacha nuqtalarni hisoblash orqali aniqlandi. Tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini baholash metodikasi asosida hududlar “yuqori” ($0,722 \leq Q_{ps} \leq 1$), “o‘rtacha” ($0,550 \leq Q_{ps} < 0,722$) va “past” ($0 \leq Q_{ps} < 0,550$) xizmat sifati darajasiga ko‘ra guruhlariga ajratildi. Bunday guruhlash tadbirkorlik subyektlariga ko‘rsatilayotgan davlat xizmatlarining hududiy darajadagi farqlarini aniq belgilash imkonini beradi. Natijalar hududiy iqtisodiy siyosat va strategik rejalashtirishda foydali hisoblanadi.

Dissertatsiya ishining “**Davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga ta’siri baholash va raqamli xizmatlarni rivojlantirish istiqbollari**” deb nomlangan uchinchi bobida davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga ta’siri empirik baholandi. Shuningdek, aholi va tadbirkorlik subyektlarining raqamli davlat xizmatlaridan foydalanishlar hajmiga ta’sir etuvchi omillar aniqlandi hamda turli usullar yordamida raqamli davlat xizmatlaridan foydalanishlar hajmining o‘rta muddatli prognoz qiymatlari hisoblab chiqildi.

Ilmiy adabiyotlarda ishbilarmonlik muhiti ko‘pincha institutsional muhit va tadbirkorlikni qo‘llab-quvvatlovchi omillar tizimi sifatida izohlanadi. Ishbilarmonlik muhitini baholashda yagona yondoshuv mavjud emas, biroq barcha usullarning umumiy jihati shundaki, ishbilarmonlik muhiti biznes subyektlari sonining ortishi va mavjud bizneslarning faoliyati kengayishi bilan namoyon bo‘ladi. Shu nuqtai nazardan, tadqiqotda ishbilarmonlik muhitining yakuniy natijasi quyidagi ikki integral ko‘rsatkich orqali ifodalanadi (3-jadval).

3-jadval

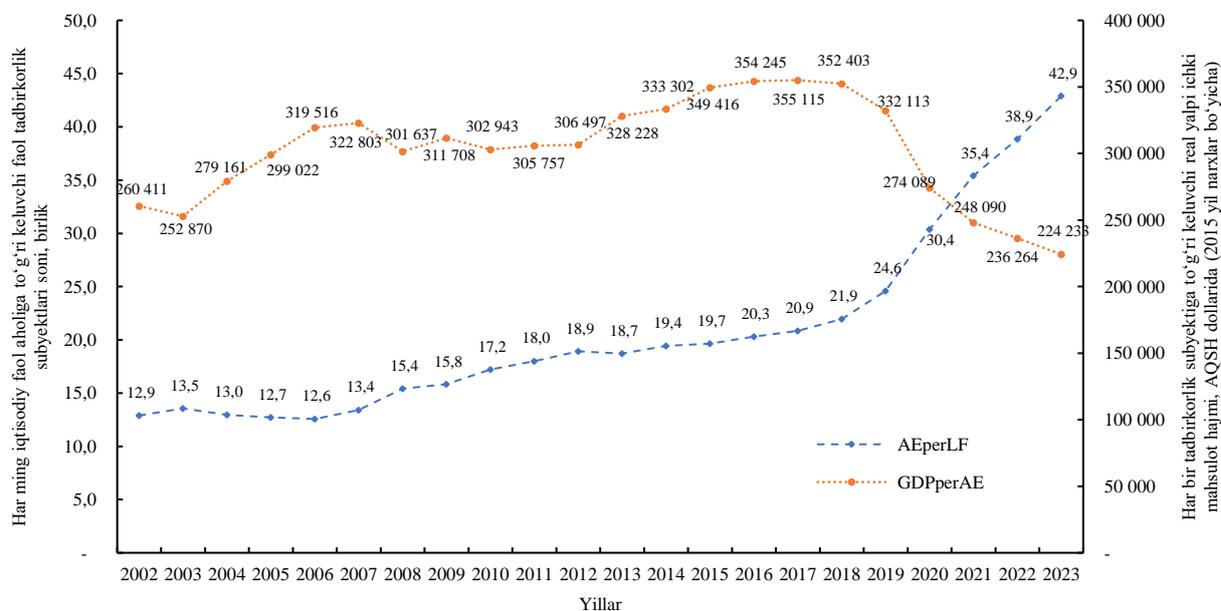
Natijaviylik yondashuvi bo‘yicha ishbilarmonlik muhitini baholovchi ko‘rsatkichlar tizimi²⁰

Ko‘rsatkich nomi	Hisoblash usuli	Tasnif
Har ming iqtisodiy faol aholiga to‘g‘ri keluvchi faol tadbirkorlik subyektlari soni (AE_{perLF})	$AE_{perLF} = \frac{AE}{LF} \times 1000$ Bu yerda: AE – Faoliyat ko‘rsatayotgan korxonalar va tashkilotlar soni; LF – iqtisodiy faol aholining umumiy soni.	Ushbu ko‘rsatkich mamlakatda faoliyat yuritayotgan tadbirkorlik subyektlarining iqtisodiy faol aholiga nisbatan qanchalik ko‘pligi orqali tadbirkorlik faolligi darajasini ko‘rsatadi
Har bir tadbirkorlik subyektiga to‘g‘ri keluvchi real yalpi ichki mahsulot hajmi (GDP_{perAE})	$GDP_{perAE} = \frac{realGDP}{AE}$ Bu yerda: $realGDP$ – o‘zgarimas narxlar (2015 yilgi narxlar) bo‘yicha YaIM hajmi; AE – Faoliyat ko‘rsatayotgan korxonalar va tashkilotlar soni.	Ishbilarmonlik muhitining samaradorligini ifodalaydi, ya’ni har bir faoliyat yuritayotgan tadbirkorlik subyektiga to‘g‘ri keladigan real YaIM miqdori orqali biznesning o‘rtacha iqtisodiy salohiyati va ishlab chiqarish quvvatini aks ettiradi.
Ishbilarmonlik muhiti ko‘rsatkichi ($BusEnv$)	$BusEnv = \frac{\frac{AE_{perLF} - \mu_1}{\sigma_1} + \frac{GDP_{perAE} - \mu_2}{\sigma_2}}{2}$ Bu yerda: μ_1 – AE_{perLF} ning o‘rtacha qiymati; σ_1 – AE_{perLF} ning standart og‘ishi; μ_2 – GDP_{perAE} ning o‘rtacha qiymati; σ_2 – GDP_{perAE} ning standart og‘ishi.	AE_{perLF} va GDP_{perAE} ko‘rsatkichlarining standartlashtirilgan qiymatlari asosida hisoblangan integral indeks bo‘lib, u ishbilarmonlik muhitining umumiy holatini baholash imkonini beradi.

²⁰ Muallif tomonidan tuzildi

Ushbu ikkita indikator (*AEperLF* va *GDPperAE*) bir-birini to'ldiruvchi xarakterga ega bo'lib, biri tadbirkorlik faolligining demografik asosdagi intensivligini ko'rsatsa, ikkinchisi iqtisodiy samaradorlik darajasini aks ettiradi. Yagona integral indeks sifatida ishbilarmonlik muhiti indeksini shakllantirish uchun biz ushbu ikki ko'rsatkichni birlashtirdik. Bunda har ikkala ko'rsatkich standartlashtirilgan qiymat (*Z*-bal) usuli yordamida bir xil masshtabga keltirildi va ularning arifmetik o'rtachasi hisoblab chiqildi (3-jadval). *AEperLF* va *GDPperAE* ko'rsatkichlari o'lchov birliklari jihatidan har xil (*AEperLF* – birlik (son) ifodasida; *GDPperAE* esa pul birligida ifodalangan). Ularni bevosita qo'shish yoki solishtirish to'g'ri natija bermas edi, chunki kattaliklar turlicha shkalalarda ifodalangan. Shu bois integral indeksni tuzishda *Z*-bal standartlashtirish usulidan foydalanildi. Shuningdek, bu usul yordamida indeksning o'zi ham normal taqsimotga yaqinlashadi, bu esa statistik tahlil uchun qulaylik yaratadi

O'zbekistonda 2023 yil holatiga *GDPperAE* ko'rsatkichi (2015 yil narxlarida) 224,2 ming AQSh dollarini tashkil etgan bo'lsa, *AEperLF* esa soni esa 42,9 ni tashkil etgan (13-rasm).



13-rasm. O'zbekistonda ishbilarmonlik muhitini ifodalovchi *AEperLF* va *GDPperAE* ko'rsatkichlarining o'zgarish dinamikasi²¹

Tahlil doirasida quyidagi gipotezalar shakllantirildi: Nol gipoteza (H_0) – davlat xizmatlari sifati ishbilarmonlik muhitiga ta'sir ko'rsatmaydi; muqobil gipoteza (H_1) – davlat xizmatlari sifatining oshishi ishbilarmonlik muhitini yaxshilaydi. Ushbu gipotezalarni tekshirish uchun davlat xizmatlari sifatini o'lchovchi indikator sifatida Jahon Banki tomonidan yuritiladigan Hukumat samaradorligi (*GovEff*) ko'rsatkichi tanlab olindi. *GovEff* – bu davlat xizmatlarining sifati, ularning siyosiy bosimlardan mustaqilligi, siyosatlarining ishlab chiqilishi va amalga oshirilishi sifati, shuningdek, hukumatning ishonchliligi baholovchi xalqaro indeksdir. *GovEff* aynan davlat xizmatlari sifatini ifodalovchi indeks sifatida keng qo'llaniladi, chunki u nafaqat xizmatlarning mavjudligi, balki ularning qanday ko'rsatilayotgani – tezligi, qulayligi va ishonchliligi kabi jihatlarni ham hisobga oladi. Natijalarni

²¹ O'zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo'mitasi (AE) va Jahon Banki (LF, realGDP) ma'lumotlari asosida muallif tomonidan hisoblandi

ishonchliligini oshirish uchun tadqiqot modeliga bir nechta nazorat o'zgaruvchilari (control variables) ham kiritildi (4-jadval).

4-jadval

Tadqiqotda qo'llanilgan o'zgaruvchilar va ularning tasnifi²²

O'zgaruvchilar	Omil nomi	Qisqartma belgi	O'lchov birligi	Ma'lumot manbasi
Bog'liq o'zgaruvchi	Ishbilarmonlik muhiti	BusEnv	Standart indeks	Jahon Banki va Milliy statistika qo'mitasi ma'lumotlari asosida muallif hisob-kitobi
Mustaqil o'zgaruvchi	Hukumat samaradorligi (davlat xizmatlari sifati)	GovEff	Indeks (-2.5 dan +2.5 gacha)	Jahon Banki
Nazorat o'zgaruvchilari	Inflyatsiya darajasi (YalM deflyatori)	InfDef	Foiz (%)	Jahon Banki
	Mehnat resurslari soni	LabRes	Ming kishi	Milliy statistika qo'mitasi
	Asosiy kapitalga xorijiy investitsiya va kreditlar hajmi	ForeignInvest	Trln. so'm	Milliy statistika qo'mitasi

Davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga ta'sirini baholash uchun biz autoregressiv taqsimlangan lag (ARDL) modelini tanladik. ARDL modeli qisqa va uzoq muddatli ta'sirlarni bir xil tenglama doirasida ajratib ko'rsatish imkonini beradi.

$$\Delta BusEnv_t = \alpha + \lambda_1 BusEnv_{t-1} + \lambda_2 GovEff_{t-1} + \lambda_3 CV_{t-1} + \sum_{i=1}^p \beta_1^{(i)} \Delta BusEnv_{t-1} + \sum_{i=1}^{q_1} \beta_2^{(i)} \Delta GovEff_{t-1} + \sum_{i=1}^{q_2} \beta_3^{(i)} \Delta CV_{t-1} + \varepsilon_t$$

Bu yerda: *BusEnv* – ishbilarmonlik muhitining integral ko'rsatkichi, ya'ni tadbirkorlik faolligi va samaradorligini aks ettiruvchi indeks (bog'liq o'zgaruvchi); *GovEff* – davlat xizmatlari sifatini aks ettiruvchi indeks (asosiy mustaqil o'zgaruvchi); *CV* – nazorat o'zgaruvchilari majmuasi (mehnat resurslari, xorijiy investitsiyalar, inflyatsiya), ya'ni boshqa omillar; Δ – farqlash belgisi, o'zgaruvchining oldingi yilga nisbatan o'zgarishini bildiradi; α – doimiy had, ya'ni boshqa omillar nolga teng bo'lsa, *BusEnv* qiymati qanday bo'lishini ko'rsatadi; λ_i – uzoq muddatli ta'sir koeffitsiyentlari; β_i – qisqa muddatli ta'sir koeffitsiyentlari; ε_t – modelda hisobga olinmagan boshqa tasodifiy omillarning ta'sirini ifodalaydi.

ARDL modeli I(0) yoki I(1) darajada statsionar bo'lgan o'zgaruvchilar bilan ishlashga mo'ljallangan. ADF testi natijasiga ko'ra, *LabRes* ushbu ikki holatda ham statsionar emasligi sababli ($p > 0,05$) modelga kiritilmadi.

5-jadval

ARDL(1,1,1,1) modeli natijalari²³

$\Delta BusEnv$	Coef.	Std.Err.	t	P>t	[95%Conf.	Interval]	Sig
ECT	-0.347	0.086	-4.030	0.001	-0.534	-0.161	***
Long Run							
GovEff	1.322	0.397	3.330	0.005	0.464	2.180	***
InfDef	-0.049	0.012	-3.920	0.002	-0.075	-0.022	***
ForeignInvest	-0.014	0.004	-3.810	0.002	-0.021	-0.006	***
Short Run							
$\Delta GovEff$	-0.350	0.200	-1.750	0.104	-0.782	0.083	
$\Delta InfDef$	0.008	0.003	2.860	0.013	0.002	0.014	**
$\Delta ForeignInvest$	0.007	0.002	3.170	0.007	0.002	0.012	***
Cons	0.847	0.215	3.940	0.002	0.382	1.311	***
R-squared		0.7094		Log likelihood		21.811759	
Adj R-squared		0.5529		AIC		-27.62352	
Root MSE		0.1088		BIC		-19.26734	

Izoh: *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$

²² Muallif tomonidan tuzildi

²³ Stata® 17 dasturi yordamida muallif tomonidan hisoblandi

ARDL(1,1,1,1) modeli natijalariga ko'ra hukumat samaradorligi (davlat xizmatlari sifati) ko'rsatkichi ishbilarmonlik muhitining uzoq muddatli rivojlanishida hal qiluvchi ahamiyatga ega ekanini ko'rsatdi (5-jadval). Uzoq muddatda *GovEff* koeffitsienti ijobiy va statistik jihatdan sezilarli bo'lib ($\lambda=1,322$, $p < 0,01$) hukumat samaradorligi oshishi biznes muhitining integrallashgan indeksini sezilarli ravishda yaxshilanishiga olib kelishini anglatadi. Qisqa muddatli davrda esa *GovEff* ta'siri statistik ahamiyatsiz bo'lib ($p > 0,1$), institutsional o'zgarishlarning ijobiy natijalari darhol sezilmasdan, vaqt o'tishi bilan bosqichma-bosqich namoyon bo'lishi kuzatilmoqda. Boshqacha aytganda, davlat xizmatlari sifati yaxshilanganda uning samarasini iqtisodiyot darhol emas, balki bir necha davr o'tib to'liq his qiladi. Uzoq muddatli bog'liqlik mavjudligini tasdiqlash uchun ARDL bounds testi, shuningdek modelning ishonchliligini baholashga qaratilgan bir qator an'anaviy diagnostik testlar (qoldiqlarning normal taqsimoti, geteroskedastiklik, avtokorrelatsiya va multikollinerlik) o'tkazildi. Barcha testlar ijobiy natija bergani modelning barqaror va ishonchli ekanini tasdiqlaydi. Shu bilan, ARDL modeli natijalari "davlat xizmatlari sifatining oshishi ishbilarmonlik muhitini yaxshilaydi" degan muqobil gipoteza (H_1)ni tasdiqlaydi.

Davlat xizmatlari sifati uzoq muddatda ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda muhim ko'rsatkich ekanligini inobatga olib aytish mumkinki, davlat xizmatlarining raqamlashishi uning sifatini yaxshilaydi, sifatli davlat xizmatlari esa ishbilarmonlik muhitini yaxshilash orqali iqtisodiy o'sish va farovonlikga olib keladi. Shu bois, mazkur tadqiqotda raqamli davlat xizmatlari hajmiga ta'sir ko'rsatuvchi omillarni empirik baholash maqsadida 6-jadvalda keltirilgan ko'rsatkichlarning 2017 yil 2-chorakdan 2024 yil 3-chorakgacha bo'lgan dinamik ma'lumotlaridan foydalanildi.

6-jadval

Raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmiga ta'sir qiluvchi omillar²⁴

Qisqartma belgi	Omil nomi	O'lchov birligi	Ma'lumot manbasi
X_1	YIDXPda joriy etilgan xizmatlar soni	Birlik	Raqamli hukumat loyihalarini boshqarish markazi
X_2	Aholi jon boshiga real umumiy daromadlari hajmi	Ming so'm	Milliy statistika qo'mitasi
X_3	Doimiy aholisi soni	Ming kishi	Milliy statistika qo'mitasi
X_4	Ko'rsatilgan aloqa va axborotlashtirish xizmatlarining hajmi	Million so'm	Milliy statistika qo'mitasi
X_5	Kompyuterlar, shaxsiy foydalanish buyumlari va maishiy tovarlarni ta'mirlash bo'yicha xizmatlar hajmi	Million so'm	Milliy statistika qo'mitasi
X_6	Axborot va aloqa sohasida faoliyat ko'rsatayotgan korxonalar va tashkilotlar soni	Birlik	Milliy statistika qo'mitasi
X_7	Iqtisodiyotda bandlar soni	Ming kishi	Milliy statistika qo'mitasi
X_8	25 yosh va undan katta aholining ta'lim darajasi (oliy)	Foiz	Milliy statistika qo'mitasi
X_9	Shaxsiy kompyuterlar (100 ta uy xo'jaligiga)	Dona	Milliy statistika qo'mitasi
X_{10}	Portativ qurilmadan foydalaniladigan keng yo'lakli mobil tarmoq bo'yicha internetga kirish imkoniyatiga ega bo'lgan uy xo'jaliklari ulushi	Foiz	Milliy statistika qo'mitasi
Y	Raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmi (YIDXPdagi arizalar soni)	Birlik	Raqamli hukumat loyihalarini boshqarish markazi

Tadqiqotda quyidagi statistik gipotezalar tekshiriladi: nol gipotezaga (H_0) ko'ra, X_1-X_{10} omillarning hech biri raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish

²⁴ Muallif tomonidan tuzildi

hajmiga ta'sir qilmaydi; muqobil gipotezaga (H_1) ko'ra esa, kamida bittasi ahamiyatli ta'sir ko'rsatadi. Ushbu gipotezalarni empirik tekshirish jarayonida, avvalo 6-jadvalda keltirilgan mustaqil o'zgaruvchilar o'rtasida multikollinearlik mavjudligini aniqlash hamda ularning bog'liq o'zgaruvchi bilan chiziqli munosabatini baholash uchun korrelatsion tahlil o'tkazildi. Tahlil natijalariga asoslanib, har bir omilning ta'sirini alohida ko'rsatish maqsadida 6 ta OLS regressiya modeli shakllantirildi (7-jadval).

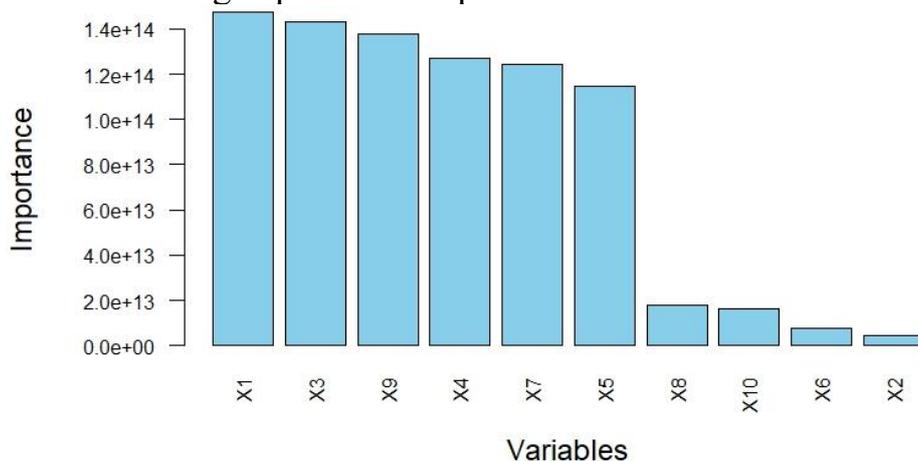
7-jadval

OLS model natijalari²⁵

Variables	Model I	Model II	Model III	Model IV	Model V	Model VI
X1	12286.285*** (13.35)					
X2		1178.316*** (4.19)				
X3			1026.648*** (5.94)			
X4				0.517*** (8.44)		
X5	0.492*** (3.09)	0.598* (1.96)	0.708*** (2.99)		0.924*** (3.58)	0.717*** (2.88)
X6	-64.252 (-0.79)			207.158** (2.09)		
X7		2431.703** (2.56)	2155.001** (2.75)	1872.494** (2.63)	2431.443** (2.70)	2662.908*** (3.42)
X8					4093818.8*** (4.61)	
X9						226108.2*** (5.46)
Constant	-385294.55 (-0.61)	-35146755*** (-2.84)	-63149273*** (-7.58)	-27407256*** (-2.95)	-99405416*** (-8.38)	-47732831*** (-5.10)
Prob > F	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***
R-squared	0.965	0.883	0.917	0.933	0.892	0.909
Mean VIF	2.469	2.898	2.455	2.288	2.310	2.269
AIC	880.985	916.715	906.455	900.097	914.247	909.256
BIC	886.590	922.320	912.060	905.702	919.852	914.860

Izoh: *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$

Shuningdek, raqamli davlat xizmatlaridan foydalanishga chiziqli bo'lmagan ta'sirlarni aniqlash maqsadida qaror daraxti regressiyasi (Decision Tree Regression) modeli qo'llanildi (14-rasm). Mazkur mashinaviy o'rganish algoritmi omillar o'rtasidagi murakkab bog'liqliklarni aniqlashda samarali hisoblanadi.



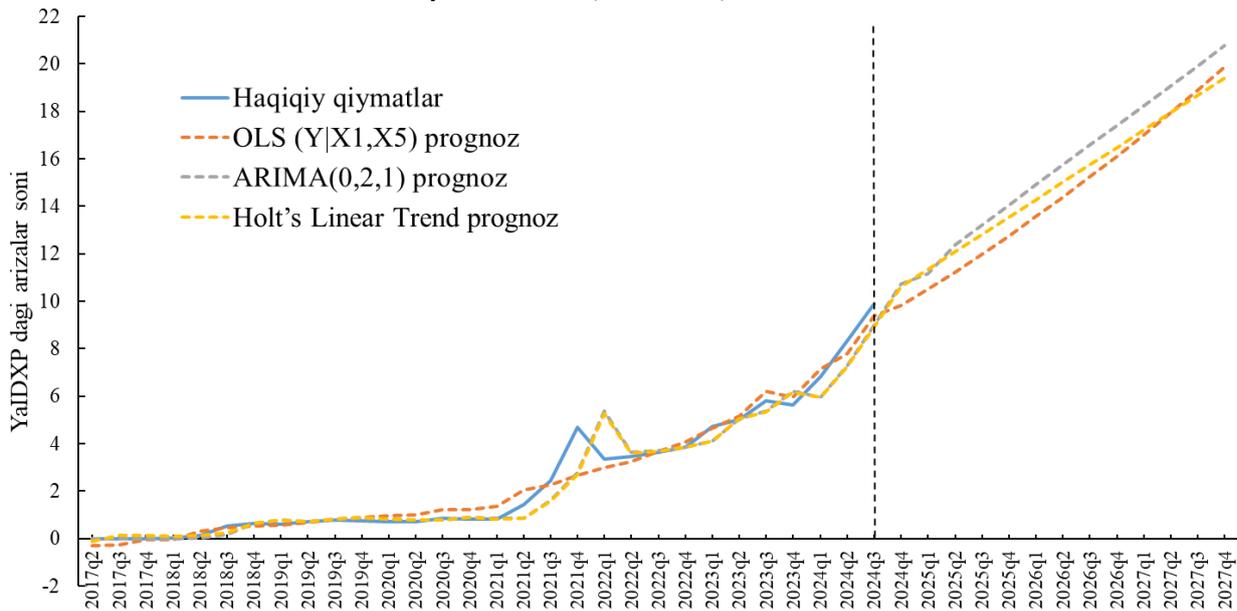
14-rasm. Qaror daraxti regressiyasi modeli bo'yicha raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish darajasiga ta'sir etuvchi omillarning muhimlik ko'rsatkichlari [$Tree\ Depth = 4, R^2 = 0.9569, MAE = 524036.7$]²⁶

²⁵ Stata® 17 dasturi yordamida muallif tomonidan hisoblandi

²⁶ RStudio dasturi yordamida muallif tomonidan hisoblandi

OLS ($t = 13,35$; $p < 0,01$) va Qaror daraxti regressiyasi natijalari YIDXPda joriy etilgan xizmatlar soni (X_1) raqamli davlat xizmatlaridan foydalanishga eng muhim va ijobiy ta'sir ko'rsatuvchi omil ekanini ko'rsatdi (7-jadval, 14-rasm). OLS modeliga ko'ra, ushbu xizmatlar sonining har bir birlikka oshishi foydalanish hajmini o'rtacha 12 286 taga ko'paytiradi. Shuningdek, doimiy aholi soni (X_3), axborot-kommunikatsiya xizmatlari hajmi (X_4) hamda shaxsiy kompyuterlar soni (X_9) kabi omillar ham sezilarli ijobiy ta'sir kuchiga ega omillar sifatida aniqlangan.

Raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmini kelgusida ishonchli prognoz qilish maqsadida bir nechta statistik modellardan foydalanildi. Xususan, eng yuqori R^2 (0,965) va eng past AIC (880,985) hamda BIC (886,590) qiymatlariga ega bo'lganligi sababli, 7-jadvaldagi OLS modellar orasidan 1-model tanlandi. Shuningdek, vaqt qatorlarini prognoz qilishda samarali bo'lgan ARIMA va Holt's Linear Trend modellari ham qo'llanildi (15-rasm).



15-rasm. Raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmi turli modellar bo'yicha olingan prognoz natijalari²⁷

Prognoz natijalariga ko'ra, 2027-yil 4-choragiga (2028-yilgacha) kelib raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmi (YIDXPdagi arizalar soni) OLS modeli bo'yicha 19,9 million, Holt modeli bo'yicha 19,4 million va ARIMA modeli bo'yicha 20,8 millionga yetishi, ya'ni YIDXP orqali yuborilgan arizalar soni o'rtacha 2,01 barobargacha oshishi kutilmoqda.

8-jadval

Prognozlash modellarining aniqliligini baholash mezonlari²⁸

Indicators	OLS ($Y X_1, X_5$)	Holt's Linear Trend	ARIMA(0,2,1)
O'rtacha mutlaq xato (MAE)	324030	386447.4	374033.6
O'rtacha kvadrat ildizli xato (RMSE)	504245.0	648184.6	648945.4
Akaike axborot mezoni (AIC)	880.98	914.95	835.93
Bayes axborot mezoni (BIC)	886.59	921.96	838.59

Natijalar shuni ko'rsatadiki, eng past MAE qiymatiga ega model bu OLS bo'lib, bu uning haqiqiy qiymatlarga eng yaqin prognoz berganini anglatadi. RMSE

²⁷ Stata® 17 va RStudio dasturlari yordamida muallif tomonidan hisoblandi

²⁸ Muallif tomonidan hisoblandi

bo'yicha ham Holt va ARIMA modellari bilan solishtirganda OLS ancha past xatoga ega. Axborot mezonlarida esa ARIMA(0,2,1) yuqori samaradorlik ko'rsatgan (8-jadval). Umuman olganda, har uchala model mustaqil tuzilgan bo'lishiga qaramay, ularning natijalari o'zaro yaqin qiymatlarni ko'rsatdi. Bu holat modellar mustaqil ravishda ishlab chiqilgan bo'lishiga qaramay, kelajakdagi arizalar sonini barqaror va izchil prognoz qilayotganini bildiradi. Ushbu yaqinlik prognozlarning modelga bog'liq emasligini, balki YIDXP orqali yuborilayotgan arizalar sonining umumiy o'sish tendensiyasi qat'iy va ishonchli ekanini tasdiqlaydi.

XULOSA

Dissertatsiya ishida amalga oshirilgan ilmiy tadqiqotlar natijasida quyidagi ilmiy xulosa, takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. Davlat xizmati tushunchasiga berilgan ilmiy ta'riflarni o'rganish jarayonida mavjud ta'riflarning aksariyati bugungi iqtisodiyotning raqamlashuvi va globalashuvi jarayonlariga to'liq javob bermasligi aniqlandi va mualliflik ta'rifi taklif etildi: davlat xizmati - jamiyat manfaatlarini ko'zlab, jismoniy va yuridik shaxslarning ijtimoiy, iqtisodiy va huquqiy ehtiyojlarini qondirish uchun davlatning ular oldidagi vazifalarini amalga oshirish maqsadida huquqiy asosda tashkil etilgan, professional, mas'uliyatli va samarali faoliyat ko'rsatish tizimidir.

2. Davlat xizmatlari sifati kategoriyasiga ko'p o'lchovli mezonlar tizimi sifatida uning mohiyati ochib berib, mualliflik yondashuvi taklif etildi. Davlat xizmatlari sifati — bu davlat organlari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarga ko'rsatiladigan xizmatlarning samaradorlik, tezkorlik, qulaylik, shaffoflik, qonuniylik va adolatli taqsimlanish darajasini ifodalaydigan ko'rsatkichlar majmuasidir.

3. O'zbekistonda davlat xizmatlarini ko'rsatishning milliy tizimini rivojlanish jarayonini xronologik tahlil qilish asosida davlat xizmatlarini ko'rsatishning milliy tizimini rivojlanish bosqichlari davrlarga ko'ra tizimlashtirildi. Ular: milliy davlat xizmatlari institutlarini qurish bosqichi (1991 yil 31 avgustdan 2000 yilgacha); davlat xizmatlari ko'rsatish tizimida islohotlar bosqichi (2001-2003 yillar); elektron davlat xizmatlari ko'rsatishning huquqiy asoslarini yaratish bosqichi (2003 yildan boshlab). elektron davlat xizmatlaridan keng ko'lamda foydalanish imkoniyatlarini yaratish bosqichi (2013 yil 1 iyuldan boshlab); davlat xizmatlari ko'rsatishning milliy tizimini tubdan isloh qilish bosqichi (2017 yil 12 dekabrda boshlab) kabi bosqichlarda asoslantirildi.

4. Davlat xizmatidan qoniqish ko'rsatkichi davlat xizmati sifati haqida to'liq va obyektiv ma'lumot bermaydi. Masalan, davlat xizmatlaridan foydalanib, qonuniy asosda rad javobi olgan fuqaro yoki tadbirkorlik subyekti, ko'pincha o'z qoniqish darajasini salbiy baholaydi. Tahlil natijalariga ko'ra, davlat xizmatlari uchun yuborilgan arizalarni tegishli tashkilotlar tomonidan rad etish darajasi va o'rtacha qoniqish bahosi o'rtasida sezilarli salbiy bog'liqlik bor ($\text{corr} = -0,5814$; $p < 0,01$). Ushbu bog'liqlik 99 foiz ehtimol bilan statistik ahamiyatli bo'lib, bu bog'liqlik tasodiy emas deyishga yetarli asos bo'la oladi.

5. Tadqiqotlar shuni dalilladiki, ishbilarmonlik muhitini yaxshilashda davlat xizmatlari sifatini ko'p o'lchovli integral indekslar yordamida baholash eng samarali usul hisoblanadi. Bunda qonuniylik, tezkorlik, ishonch kabi ko'rsatkichlar davlat

xizmatlari sifatini ifodalovchi eng muhim elementi sifatida qaralishi maqsadga muvofiqdir.

6. Davlat xizmatlari sifatini oshirishda fuqarolar hamda tadbirkorlar ehtiyojlariga tezkor javob berish nuqtai nazardan, muddat buzilish bilan bog'liq holatlar asosiy salbiy ta'sir etuvchi omil sifatida kuzatildi. Shundan kelib chiqib, davlat xizmatlari sifatini baholashda qonuniylik mezonini ifodalovchi huquqiy muvofiqlik indeksi (I_l)ni hisobga olib yondashishning maqsadga muvofiqligi asoslantirildi.

7. "Tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifati" integral indeksini (Q_{ps}) hisoblash uslubiyati o'z tarkibiga ko'ra 13 ta sub-indeks va 4 ta indeksni (Davlat xizmatlarini ko'rsatishda huquqiy muvofiqlik indeksi (I_l), Tadbirkorlik subyektlarining davlat tashkilotlariga ishonch indeksi (I_c), Davlat tashkilotlari qarorlarining haqqoniylik indeksi (I_v), Tadbirkorlik subyektlarining kommunal xizmatlarga ulanish sifati indeksi (I_u)) o'z ichiga qamrab olishi hamda ularning vaznlarini Delphi usulida aniqlash asosida takomillashtirildi.

8. O'zbekistonning 14 ta hududi bo'yicha "Tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifati (Q_{ps})"ni baholash natijalari K-means klasterlash usuli yordamida hududlar xizmat sifati darajasiga ko'ra "yuqori" ($0,722 \leq Q_{ps} \leq 1$), "o'rtacha" ($0,550 \leq Q_{ps} < 0,722$) va "past" ($0 \leq Q_{ps} < 0,550$) guruhlariga ajratildi. Bunday yondashuv hududlarni tadbirkorlik subyektlariga ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifatini reting baholash usulida tavsiflash imkonini berdi.

9. Ishbilarmonlik muhitini baholashning uslubiy yondashuvlari har bir tadbirkorlik subyektining qiymat yaratish imkoniyatlarini hisobga olish asosida, natijaviylikka asoslangan miqdoriy (AE_{perLF}) va sifat (GDP_{perAE}) ko'rsatkichlari orqali takomillashtirish bo'yicha takliflar ishlab chiqildi.

10. Davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga qisqa va uzoq muddatli ta'sirini ARDL modeli orqali empirik baholash asosida davlat xizmatlari sifatining ishbilarmonlik muhitiga uzoq muddatli ijobiy ta'siri ($\lambda=1,322$, $p < 0,01$) asoslangan. Shunga ko'ra, davlat xizmatlari sifatining oshishi uzoq muddatda ishbilarmonlik muhitini yaxshilanishiga olib kelishi bo'yicha ilmiy farazlar o'z tastig'ini topdi.

11. Regression tahlil (OLS, Qaror daraxti) natijalarga ko'ra, O'zbekistonda raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmiga raqamli davlat xizmatlari soni eng muhim ijobiy ta'sir etuvchi omil sifatida namoyon bo'ldi. Bu esa raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish darajasini oshirishda raqamli davlat xizmatlari turi va sonini oshirish bo'yicha takliflarni asoslashga xizmat qildi.

12. Raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmining OLS, Holt va ARIMA modellari asosida 2028 yilgacha prognoz ko'rsatkichlari ishlab chiqildi. Natijalar shuni ko'rsatdiki, raqamli davlat xizmatlaridan foydalanish hajmi kelgusi yillarda ham barqaror o'sishda davom etadi, bu esa davlat xizmatlari raqamlashtirilishining chuqurlashuvi va ularga bo'lgan aholi va tadbirkorlarning ishonchi ortib borayotganining yaqqol ifodasidir.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSc.03/25.12.2024.I.18.01 ПО ПРИСУЖДЕНИЮ
УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ САМАРКАНДСКОМ ИНСТИТУТЕ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ХАСАНОВ ХАБИБУЛЛО УТКИРЖОН УГЛИ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УЛУЧШЕНИИ ДЕЛОВОЙ СРЕДЫ**

08.00.05 – Экономика сферы услуг

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам

Самарканд – 2025

Тема диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам зарегистрирована Высшая аттестационная комиссия при Министерстве высшего образования, науки и инноваций Республики Узбекистан за номером B2023.3.PhD/Iqt3223.

Диссертация выполнена в Самаркандском институте экономики и сервиса.
Автореферат диссертации на трех языках (узбекский, русский, английский) размещён на веб-сайте Научного совета (www.sies.uz) и на Информационно-научном портале «Ziyonet» (www.ziyonet.uz).

Научный руководитель: **Кувандиков Шухрат Облокулович**
доктор экономических наук, профессор

Официальные оппоненты: **Алимова Машхура Тоирхоновна**
доктор экономических наук, профессор

Джуракулов Шохрух Давронович
доктор философии (PhD) по экономическим наукам,
доцент

Ведущая организация: **Ташкентский государственный экономический университет**

Защита диссертации состоится «__» _____ 2025 года в ____ на заседании научного совета DSc.03/25.12.2024.I.18.01 по присуждению ученой степени при Самаркандском институте экономики и сервиса. Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел: (99866) 233-19-84; Факс: (99866) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Самаркандского института экономики и сервиса (зарегистрировано № _____). Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел: (99866) 233-19-84; Факс: (99866) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

Автореферат диссертации разослан «__» _____ 2025 года
(протокол реестра №__ от «__» _____ 2025 года).

М.Э.Пулатов
Председатель научного совета по
присуждению ученых степеней, д.э.н.,
профессор

Б.Ф.Боронов
Секретарь научного совета по
присуждению ученых степеней, д.э.н.,
доцент

М.Т.Алимова
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. Сегодня в условиях глобализации устойчивое развитие мировой экономики непосредственно связано с созданием благоприятной деловой среды и формированием качественной системой государственных услуг. По данным исследований, оказание высококачественных государственных услуг способствует увеличению темпов экономического роста государств на 1%²⁹. Особенно цифровизация и упрощение государственных услуг способствуют повышению удобства ведения бизнеса в развивающихся странах. В связи с этим стратегически приоритетным является повышение качества государственных услуг в улучшении деловой среды. Согласно данным ООН, среднее глобальное значение Индекса развития электронного правительства (EGDI) значительно улучшилось, в результате чего доля населения, испытывающего трудности при использовании цифровых государственных услуг, снизилась с 45% в 2022 году до 22,4% в 2024 году³⁰. Иными словами, развитие цифрового правительства способствует повышению доступности все большему числу граждан к данным услугам.

В мире проводятся научные исследования по следующим приоритетным направлениям оценки, совершенствования и повышения эффективности качества государственных услуг, в том числе: основные критерии качества государственных услуг и их влияние на деловую среду; цифровизация государственных услуг и уровень удобства для населения и бизнеса; использование многомерных моделей при оценке качества государственных услуг; роль прозрачности и антикоррупционных механизмов в предоставлении государственных услуг; вопросы гендерного и социального равенства при использовании государственных услуг; а так же исследования, направленные на анализ влияния государственных услуг на региональное развитие и их вклад в экономический рост.

В условиях созидания Нового Узбекистана реформирование государственного управления, в частности совершенствование системы государственных услуг на основе современной и эффективной модели, определяется как одна из приоритетных задач. Также предусматривается достижение таких важных целей, как укрепление доверия граждан к государственным органам посредством обеспечения оперативности, прозрачности, законности и справедливости в процессе оказания государственных услуг, снижение административной нагрузки для субъектов предпринимательства и улучшение деловой среды. Особенно принцип «Не народ должен служить государственным органам, а государственные органы народу»³¹ определяет сущность и содержание проводимых реформ. В этом смысле высказывания Президента: «...для чего мы создали эту службу? Для того, чтобы не нарушалась справедливость, не было коррупции, чтобы люди не испытывали трудностей. Наша главное достижение - теперь в этих учреждениях движутся не граждане, а документы»³², отражают

²⁹ Mahran, H. A. (2023). The impact of governance on economic growth: spatial econometric approach. Review of Economics and Political Science, 8(1), 37-53. <https://doi.org/10.1108/REPS-06-2021-0058>

³⁰ Доклад ООН «Электронное правительство — 2024», <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>

³¹ Газета «Янги Ўзбекистон», <https://yuz.uz/uz/news/xalq-davlat-idoralariga-emas-davlat-idoralari-xalqqa-xizmat-qilish-kerak>

³² Газета «Халқ сўзи», <https://xs.uz/uzkr/post/khalqqa-yaqin-khizmatlar>

гуманистическое и эффективное направление трансформации государственных услуг.

Данное диссертационное исследование служит в определенной степени реализации задач, определенных в Указах Президента Республики Узбекистан от 19 июня 2017 года № УП-5087 «О мерах по коренному совершенствованию системы государственной защиты законных интересов бизнеса и дальнейшего развития предпринимательской деятельности», от 20 апреля 2022 года № УП-113 «О дополнительных мерах по упрощению предоставления государственных услуг, сокращению бюрократических барьеров и развитию национальной системы оказания государственных услуг», от 31 января 2020 года № УП-5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг», Постановлении Президента от 21 апреля 2021 года № ПП-5087 «О дополнительных мерах по совершенствованию системы поддержки предпринимательства, дальнейшему улучшению делового климата» и другие нормативно-правовые акты, относящиеся к данной сфере.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики. Данное диссертационное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий Республики Узбекистан I. «Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Проблемы развития государственных услуг, а также научно-методологические аспекты повышения их качества и эффективности исследованы зарубежными учеными³³ К.М.Виейра, В.Абдаллат, Д.К.Шетти, П.В.Туан, А.А.Алнодел, П.Г.Витор, Т.Тауфикурохман, У.Хвидман и другими, а также учеными стран СНГ³⁴ Б.А.Герба, Р.С.Кадырова, И.А.Земскова, А.П.Исаков, В.В.Окрепилов и другими.

Научно-методологические вопросы развития сферы оказания услуг исследованы учеными нашей страны³⁵ М.К.Пардаевым, М.М.Мухаммедовым,

³³ Vieira, K.M., & Ravello, R.P. (2024). PUBLICSERV: Quality assessment scale for public services. *International Journal of Consumer Studies*, 48(4), e13066.; Abdallat, W. (2016). *Evaluation of E-Government Services Quality: A Business Perspective* (Doctoral dissertation, Brunel University London).; Shetty, D.K. et al. (2022). A study of service quality in Indian public sector banks using modified SERVQUAL model. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2152539.; Tuan, P.V. et al. (2023). Citizens' satisfaction with the service quality of khmer civil servants in the mekong delta, vietnam. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 50(4), 1318–1329.; Alnodel, A.A. et al. (2020). Evaluating the quality of services provided by the financial controller in governmental organizations: Using the servperf model. *Journal of Governance and Regulation/Volume*, 9(2).; Vitor, P.G., & Da Costa, F.R.M. (2022). A quality evaluation model for public services based on internal indicators. *Вопросы государственного и муниципального управления*, (6 Special Issue II), 161-174.; Taufiqurokhman, T. et al. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765-772.; Hvidman, U. (2019). Citizens' evaluations of the public sector: Evidence from two large-scale experiments. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(2), 255–267.

³⁴ Герба В.А. Совершенствование механизма повышения эффективности и качества государственных услуг (на примере Хабаровского края). Автореферат. Хабаровск, 2013 г.; Кадырова, Р. С. (2021). Indicators and criteria for assessing the quality of public service delivery. *ECONOMIC Series of the Bulletin of the LN Gumilyov ENU*, (2), 101-111.; Земскова, И. А. (2018). Трансформация качества государственных услуг под влиянием цифровизации государственных органов. *Промышленность: экономика, управление, технологии*, (3 (72)), 23-28.; Исаков, А. Р. (2014). Обеспечение качества государственных услуг: административно-правовой аспект. *Автореферат, Самара*, 25.; Окрепилов, В. В. (2012). Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества. *Известия СПбГЭУ*, (6), 9-17.

³⁵ Пардаев М.К. ва б. Хизматлар соҳаси иктисодиёти. Ўқув қўлланма. – Т.: “ИҚТИСОД-МОЛИЯ”, 2014. – 384 б.; Мухаммедов М.М., Мардонов Б.Б. Хизмат кўрсатиш соҳасида аҳоли бандлиги ва даромадлари. Монография. «Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи». 2021. 186 б.; М.Э.Пўлатов. Интеллектуал капитал ҳисоби ва таҳлили: назария ва амалиёт масалалари. Монография.-Т.: Иқтисодиёт, 2012, 166 б.; Тухлиев И.С. ва б. Хизмат кўрсатиш соҳасида тадбиркорлик фаолиятининг асосий йўналишлари. «Сервис» илмий – амалий журнали, 2012 йил, 4-сон. – 43-48 б.; Асланова Д.Х. Трудоемкость продукции общественного питания

М.Э.Пулатовым, И.С.Тухлиевым, Д.Х.Аслановой, К.Ж.Мирзаевым, Ш.О.Кувандиковым, М.Т.Алимовой и другими, в частности, проблемы развития государственных услуг и повышения их качества и эффективности изучены³⁶ Ш.Авазовым, И.И.Джабборовым, Н.Ш.Саид-Газиевой, Э.Т.Хожиевым, Х.Азизовым, Ф.Юлдашевой, А.Нишановым и другими.

Однако в научных работах вышеуказанных ученых недостаточно изучены методология оценки качества государственных услуг, современные модели управления качеством в сфере государственных услуг, а также влияние повышения качества услуг на деловую среду. Данные проблемы в рамках данной темы требуют проведения углублённых научно-методических исследований.

Связь темы диссертации с планами научно-исследовательских работ высшего образовательного учреждения, где проводятся исследования. Диссертационное исследование выполнено в рамках плана научно-исследовательских работ Самаркандского института экономики и сервиса на тему «Теоретические и практические проблемы развития отраслей сферы услуг в условиях инновационной экономики»

Цель исследования заключается в разработке научно-методических предложений и рекомендаций по совершенствованию методики оценки качества государственных услуг в улучшении деловой среды.

Задачи исследования:

формулировка авторского подхода на основе научно-теоретического анализа сущности категорий «государственная служба» и «качество государственных услуг»;

разработка этапов развития национальной системы оказания государственных услуг на основе хронологического анализа;

выработка научных выводов, являющиеся основой для совершенствования национальной системы оценки качества государственных услуг с учётом системного обзора существующих научно-методических подходов;

проведение анализа интегрированной системы оказания государственных услуг в Узбекистане на основе динамических данных;

усовершенствование методологического подхода к оценке качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства, в улучшении деловой среды;

научное обоснование группировки регионов Узбекистана по уровню качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства, с точки зрения их вклада в улучшение деловой среды;

и резервы её снижения: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. - Киев. 1992 – С. 20; Мирзаев Қ.Ж. ва б. Хизматлар соҳаси иқтисодиёти [Матн]: дарслик / СамИСИ. – Самарқанд: “STEP-SEL” МЧЖ нашриёти, 2023. – 418 б.; Sh.O.Kuvandikov. Xizmat ko'rsatish sohasida oilaviy tadbirkorlik [Matn]: monografiya / SamISI – Samarqand.: “STEP-SEL” MCHJ. Nashriyoti, 2023 - 276 bet.; Алимова М.Т. Худудий туризм бозорининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари (Самарқанд вилояти мисолида). Докторлик диссертацияси автореферати. Самарқанд, 2017 й.

³⁶ Avazov, S., & Lee, S. (2022). E-Government Services Adoption in Uzbekistan: An Empirical Validation of Extended Version of the Unified Model of Electronic Government Acceptance (UMEGA). *Journal of Policy Studies*, 37(3); Джабборов И.И. Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида давлат хизматларини такомиллаштириш. Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси. Самарқанд, 2022 й.; Саид-Газиева Н.Ш. Ўзбекистонда давлат хизматини ислоҳ қилишнинг назарий ва амалий муаммолари. Юридик фанлари доктори илмий даражасининг олиш учун ёзилган диссертация. – Т., 2010. Хожиев Э.Т. ва б. Давлат хизмати. Ўқув қўлланма. – Тошкент: Baktria press, 2015. - 172 б.; Х.Азизов ва б. Давлат хизмати. Ўқув қўлланма. – Тошкент: “Tafakkur qanoti”, 2019. – 248 бет.; Yuldasheva, F. (2021). Definition and features of the public service. *Journal of Law Research*.; Нишанов, А., & Саидрасулов, Ш. (2024). Электрон давлат хизматлари. *Digital Transformation and Artificial Intelligence*, 2(1), 112-119.

оценка влияния качества государственных услуг на деловую среду на основе эмпирических исследований;

выявление факторов, влияющие на объёмы использования цифровых государственных услуг физическими и юридическими лицами в целях улучшения деловой среды с помощью эконометрических методов;

разработка среднесрочных прогнозных значений объёмов использования цифровых государственных услуг физическими и юридическими лицами в улучшении деловой среды.

Объектом исследования является система государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства в регионах Республики Узбекистан.

Предметом исследования является совокупность отношений, связанных с совершенствованием методики оценки качества государственных услуг в улучшении деловой среды.

Методы исследования. В диссертационной работе использованы такие методы, как системный подход, анализ и синтез, индукция и дедукция, моделирование, статистический и экспериментальный анализ, социологический опрос, оценка, группировка, эконометрическое моделирование и прогнозирование.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

усовершенствована методика оценки качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства в целях улучшения деловой среды, на основе методологических подходов, рассматривающих эту систему как обладающую сложными многомерными характеристиками с учетом таких показателей, как правовое соответствие (I_l), доверие (I_c), достоверность (I_v) и качество подключения к коммунальным услугам (I_u);

предложены стратегии развития регионов на основе методологического подхода к оценке качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства посредством классификации регионов по уровням качества оказания услуг как «высокий» ($0,722 \leq Q_{ps} \leq 1$), «средний» ($0,550 \leq Q_{ps} < 0,722$) и «низкий» ($0 \leq Q_{ps} < 0,550$);

обосновано наличие положительного долгосрочного эффекта качества государственных услуг на деловую среду ($\lambda = 1,322$) на основе эмпирической оценки краткосрочного и долгосрочного влияния качества государственных услуг на деловую среду;

разработаны прогнозные показатели объема использования цифровых государственных услуг до 2028 года с целью улучшения деловой среды на основе ряда эконометрических моделей (OLS, ARIMA, Holt).

Практические результаты исследования заключаются в следующем:

разработано авторское определение понятия «государственная услуга», соответствующее современным процессам цифровизации и глобализации экономики на основе изучения научных и правовых определений;

дано авторское определение этого понятия с позиции улучшения деловой среды на основе изучения сущности понятия качества государственных услуг;

разработаны этапы становления национальной системы оказания государственных услуг в Узбекистане на основе хронологического анализа процесса её развития;

усовершенствованы методологические подходы к оценке деловой среды с учётом возможностей создания добавленной стоимости каждым субъектом предпринимательства на основе количественного показателя результативности (AE_{perLF}) и качественного показателя (GDP_{perAE}).

обоснованы факторы, влияющие на использование цифровых государственных услуг населением и субъектами предпринимательства в целях улучшения деловой среды на основе эконометрических моделей (OLS, решающего дерева).

Достоверность результатов исследования. Достоверность полученных результатов обеспечивается целесообразностью используемых подходов и методов цели исследования, использованием официальных источников данных, в том числе материалов Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике, Бизнес-омбудсмана при Президенте Республики Узбекистан, Верховного суда, Министерства юстиции, Центра управления проектами «Цифровое правительство», а также первичных данных опроса, проведённого на основе Постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 8 января 2020 года №8, и Отчётов Всемирного банка и Организации Объединённых Наций. Достоверность также подтверждается внедрением соответствующих выводов и рекомендаций в практическую деятельность уполномоченных органов.

Научная и практическая значимость результатов исследования. Научная значимость результатов исследования заключается в разработке подходов к совершенствованию методов оценки качества государственных услуг в целях улучшения деловой среды, обосновании их теоретических и методологических основ, а также в формировании интегральных оценочных индексов, позволяющих определить качество предоставляемых субъектам предпринимательства государственных услуг.

Внедрение результатов исследования. На основе полученных научных результатов по методологическим вопросам совершенствования методики оценки качества государственных услуг в целях улучшения деловой среды:

усовершенствованная методика оценки качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства в целях улучшения деловой среды, на основе методологических подходов, рассматривающих эту систему как обладающую сложными многомерными характеристиками с учетом таких показателей, как правовое соответствие (I_l), доверие (I_c), достоверность (I_v) и качество подключения к коммунальным услугам (I_u) были использованы Торгово-промышленной палатой Узбекистана при разработке Государственной программы «О развитии предпринимательской деятельности, формировании благоприятной деловой и инвестиционной среды на 2024–2025 годы» (Справка Торгово-промышленной палаты Узбекистана № 04-07-27-4904 от 6 мая 2025 года). Полученные научные результаты позволили использовать качество государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства, в качестве субиндекса, отражающего состояние деловой среды.

предложенные стратегии развития регионов на основе методологического подхода к оценке качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства посредством классификации регионов по уровням качества оказания услуг как «высокий» ($0,722 \leq Q_{ps} \leq 1$), «средний» ($0,550 \leq Q_{ps} < 0,722$) и «низкий» ($0 \leq Q_{ps} < 0,550$) были использованы Торгово-промышленной палатой Узбекистана при разработке «Комплексной программы развития регионов на 2024–2025 годы по развитию предпринимательской деятельности, формированию благоприятной деловой и инвестиционной среды» (справка Торгово-промышленной палаты Узбекистана № 04-07-27-4904 от 6 мая 2025 года). Использование данных предложений обеспечило возможность разработки

эффективных мер по улучшению деловой среды в регионах и повышению качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства.

Обоснование наличия положительного долгосрочного эффекта качества государственных услуг на деловую среду ($\lambda = 1,322$) на основе эмпирической оценки краткосрочного и долгосрочного влияния качества государственных услуг на деловую среду было использовано Торгово-промышленной палатой Узбекистана при разработке «Комплексной программы развития регионов на 2024–2025 годы по развитию предпринимательской деятельности, формированию благоприятной деловой и инвестиционной среды» (справка Торгово-промышленной палаты Узбекистана № 04-07-27-4904 от 6 мая 2025 года). Использование данного предложения способствовало формированию региональных стратегий, направленных на стимулирование предпринимательства и улучшение деловой среды за счёт повышения качества государственных услуг.

прогнозные показатели объема использования цифровых государственных услуг до 2028 года с целью улучшения деловой среды на основе ряда эконометрических моделей (OLS, ARIMA, Holt) были использовано в деятельности Управления по внедрению информационно-коммуникационных технологий и цифровизации Торгово-промышленной палаты Узбекистана (справка Торгово-промышленной палаты Узбекистана № 04-07-27-4904 от 6 мая 2025 года). В результате научно обосновано, что объём использования цифровых государственных услуг может возрасти в среднем до 2,01 раза к 2028 году.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования обсуждены на 10, в том числе на 2 республиканских и 8 международных научно-практических конференциях.

Публикация результатов исследования. По теме диссертации опубликовано 17 научных работ, в том числе 7 статей в изданиях, рекомендованных ВАК Республики Узбекистан для публикации основных научных результатов докторских диссертаций, из них 3 — в республиканских и 4 — в зарубежных научных журналах (в том числе 2 — в журналах, индексируемых в базе Scopus, квартиль Q1).

Структура и объём диссертации. Диссертация состоит из введения, трёх глав, заключения и предложений, списка использованных источников и приложения. Общий объём работы составляет 154 страницы.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **вводной части** обоснована актуальность и необходимость темы диссертации, сформулированы цель и основные задачи исследования, определены объект и предмет, показана связь с приоритетными направлениями развития науки и технологий Республики Узбекистан, изложены научная новизна и практические результаты исследования, раскрыты научная и практическая значимость полученных результатов, приведены сведения об апробации и внедрении результатов исследования, опубликованных работах и структуре диссертации.

В первой главе диссертации «**Научно-теоретические и методические основы оценки качества государственных услуг по улучшению деловой среды**» на основе научного анализа теоретических подходов, раскрывающих социально-экономическую сущность и характеристику государственных услуг и их качества, разработаны авторские определения категорий

«государственная услуга» и «качество государственных услуг», а также проведён хронологический анализ этапов развития национальной системы государственных услуг в Узбекистане. Кроме того, исследованы современные модели оценки качества государственных услуг, а также зарубежная и национальная практика в данной сфере.

Понятие государственной службы на различных этапах развития государства и общества проявлялось в разных формах. Данное понятие сформировалось как система предоставления услуг, отражающая цели, ценности и потребности государства и общества, обеспечивающая высокий профессионализм, нравственно-социальную ответственность и эффективность деятельности государственных органов. Понимание сущности государственной службы служит основой для обеспечения её качества и эффективности. Это, в свою очередь, создает возможности для разработки чётких критериев и требований к качеству и эффективности государственных услуг, что способствует постоянному мониторингу и совершенствованию процессов предоставления услуг. Таким образом, *государственная служба* — это профессионально организованная, ответственная и эффективная деятельность, созданная на правовой основе в целях реализации обязанностей государства перед физическими и юридическими лицами для удовлетворения их социальных, экономических и правовых потребностей в интересах общества. По нашему мнению, рассмотрение категории *качества государственных услуг* как системы многомерных критериев является обоснованным подходом. С этой точки зрения, качество государственных услуг представляет собой совокупность показателей, отражающих уровень эффективности, оперативности, удобства, прозрачности, законности и справедливости в предоставлении государственных услуг физическим и юридическим лицам со стороны государственных органов.

Формирование и развитие национальной системы предоставления государственных услуг в Узбекистане прошло отдельные этапы, отличающиеся законодательными реформами, технологическим прогрессом и институциональными преобразованиями. В процессе изучения этих этапов нормативно-правовые акты, политические инициативы, ключевые реформы и их хронология являются основой использования. На основе этих данных эволюцию национальной системы предоставления государственных услуг в Узбекистане можно условно разделить на пять этапов (рис. 1). Эти результаты восполняют пробел, имеющийся в литературе.

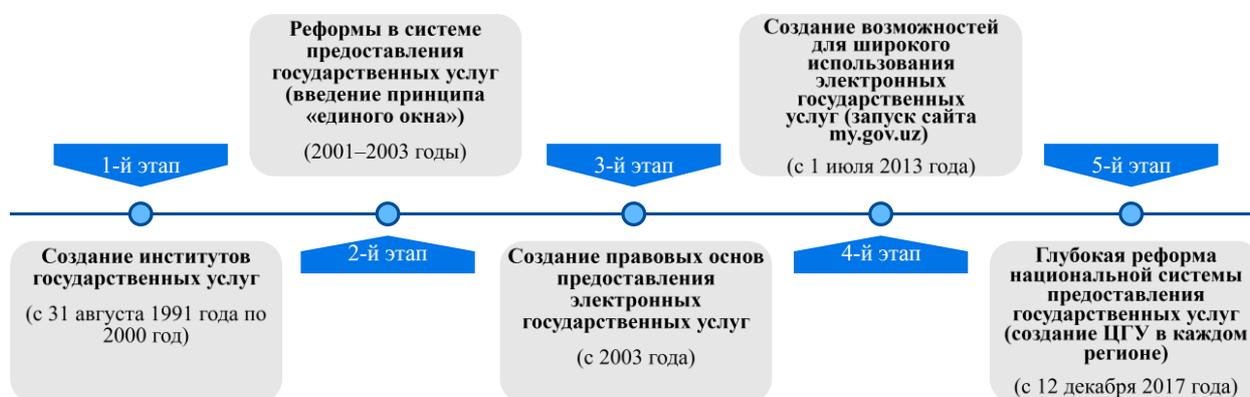


Рис. 1. Этапы развития национальной системы предоставления государственных услуг в Узбекистане³⁷

³⁷ Составлено автором

Сложная природа процесса оценки качества услуг привела к разработке ряда моделей для их оценки. Наиболее распространёнными являются модели SERVQUAL и SERVPERF, основанные на принципах маркетинга и широко применяемые для оценки качества услуг, предоставляемых частными предприятиями. Однако государственные услуги по ряду характеристик существенно отличаются от услуг частного сектора. В то время как частные услуги ориентированы на удовлетворение ожиданий клиента, государственные услуги основаны на принципе равенства, обеспечивающем равные права и привилегии для всех граждан. С этой точки зрения, использование методов, разработанных для оценки качества частных услуг, при анализе государственных услуг сопровождается рядом ограничений. В Узбекистане действующая система оценки удовлетворённости интегрированными государственными услугами осуществляется по шкале от 1 до 5. Однако существует необходимость совершенствования данной шкалы, поскольку оценка только уровня удовлетворённости не всегда отражает полную и объективную картину качества государственных услуг. Например, гражданин или субъект предпринимательства, получивший отказ на законных основаниях, как правило, будет отрицательно оценивать уровень своей удовлетворённости, что не всегда отражает реальное качество оказанной услуги. В соответствие с этим в исследовании была изучена взаимосвязь между уровнем удовлетворённости государственными услугами и уровнем отклонения заявлений, поданных на государственные услуги по 102 государственным услугам (рис. 2).

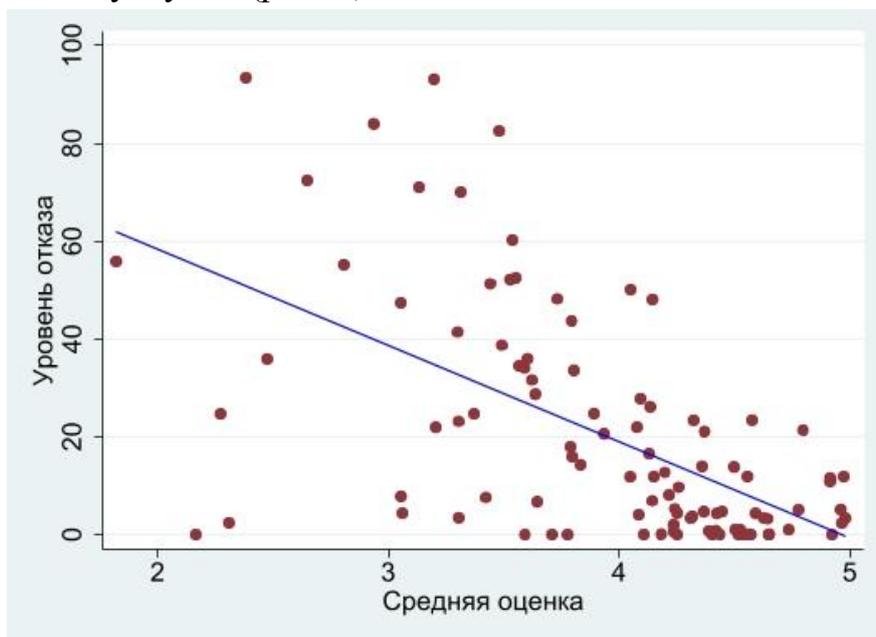


Рис. 2. Взаимосвязь между уровнем отказов в предоставлении государственных услуг и средней оценкой удовлетворённости

[$corr = -0.58140266$; $t(100) = -7.14591$; $p\text{-value } 0.0000$]³⁸

Анализ показал наличие значимой отрицательной корреляции между уровнем отказов и средней оценкой удовлетворённости. Эта связь является статистически значимой на уровне вероятности 99 %, что свидетельствует о неслучайности полученных данных. Кроме того, различия в правовых, политических и экономических системах различных стран требуют специфических подходов к оказанию государственных услуг. В связи с этим

³⁸ Рассчитано автором с использованием программного обеспечения Stata® 17

при разработке методик оценки качества государственных услуг необходимо учитывать особенности каждой страны. В соответствии с этим пришли к выводу, что наиболее целесообразным решением в таких оценках является использование многомерных интегральных индексов.

Во второй главе диссертационной работы «Совершенствование методов оценки качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства в целях улучшения деловой среды» проанализированы тенденции развития и текущее состояние предоставления государственных услуг. Также разработаны предложения по совершенствованию методики оценки качества услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства в целях улучшения деловой среды, и проведён анализ результатов оценки по 14 регионам Узбекистана на основе данных за 2022 год.

Процесс оказания государственных услуг в Узбекистане организован в традиционной и интегрированной формах, а механизм функционирования интегрированного оказания государственных услуг представлен на рис. 3.

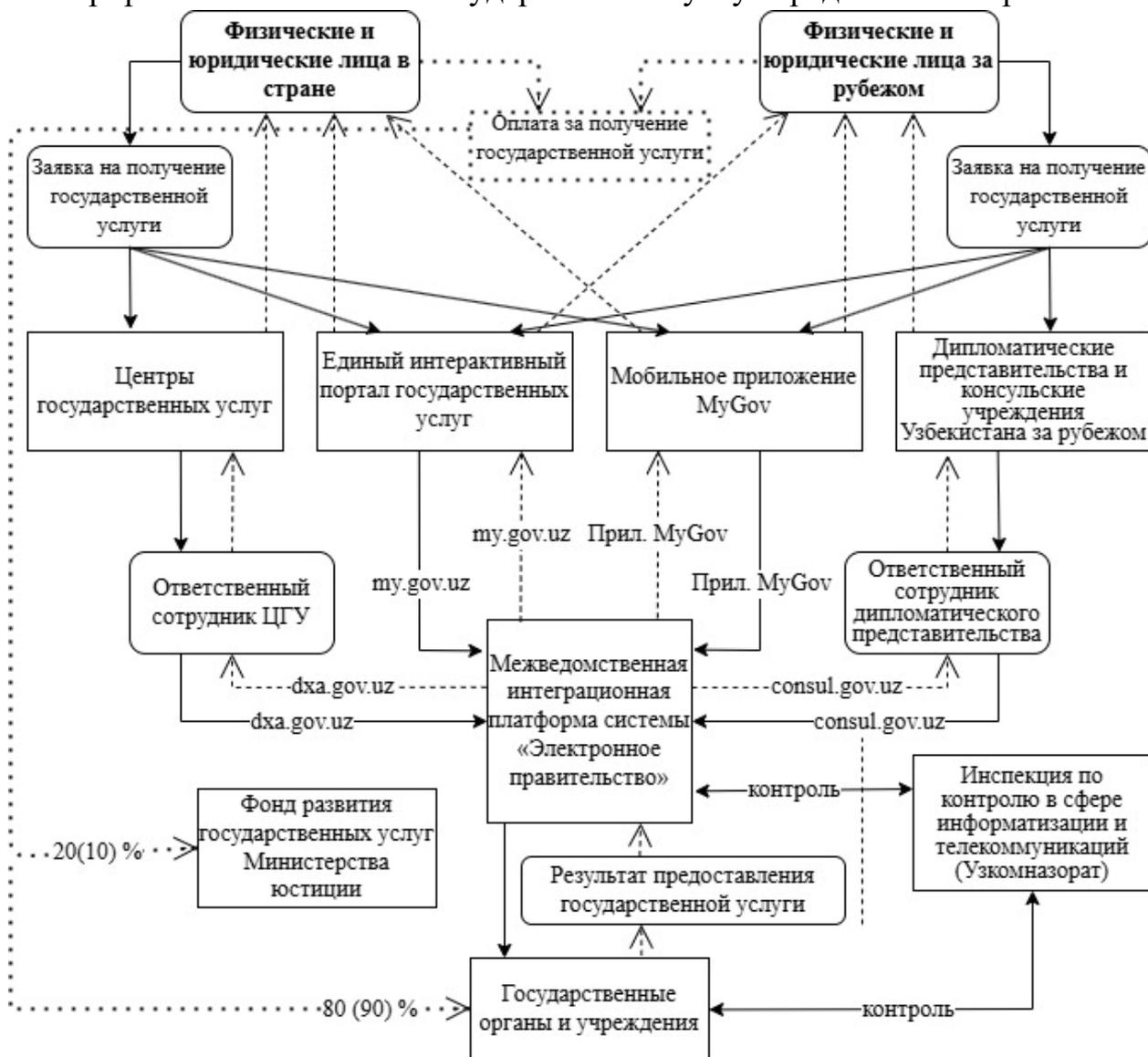


Рис. 3. Схема структуры механизма комплексного оказания государственных услуг в Узбекистане ³⁹

³⁹ Составлено автором

Интегрированная система оказания государственных услуг направлена на обеспечение удобного, прозрачного и эффективного доступа к государственным услугам для физических и юридических лиц, проживающих как внутри страны, так и за её пределами. Данная система упрощает процесс получения услуг и способствует повышению эффективности государственного управления. Физические и юридические лица могут обратиться за получением государственных услуг через Центры государственных услуг (ЦГУ), Единый портал интерактивных государственных услуг (ЕПИГУ) или мобильное приложение MyGov. Лица, проживающие за рубежом, также имеют возможность воспользоваться соответствующими услугами через дипломатические представительства или консульские учреждения Республики Узбекистан.

В последние годы в Узбекистане наблюдается значительный рост объёма, видов и форм оказания интегрированных государственных услуг. В частности, количество услуг, предоставляемых через ЦГУ, увеличилось с 63 в 2018 году до 403 в 2024 году, то есть в 6,4 раза. Количество услуг, предоставляемых через ЕПИГУ, за тот же период возросло с 83 до 717, что составляет рост в 8,6 раза (рис. 4).

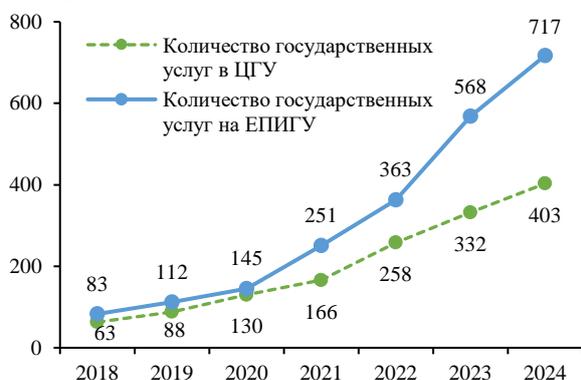


Рис. 4. Динамика изменения количества услуг, предоставляемых через ЦГУ и ЕПИГУ⁴⁰

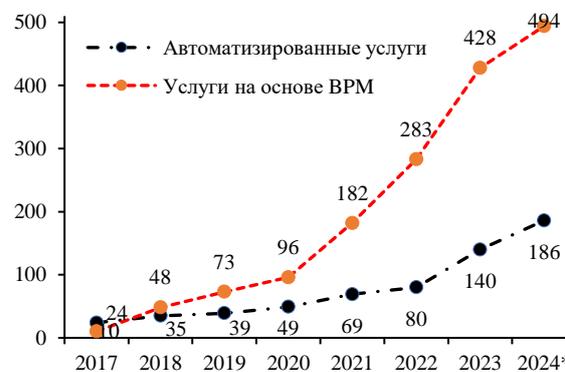


Рис. 5. Динамика изменения количества видов государственных электронных услуг, внедрённых на ЕПИГУ (*по данным на 22 октября 2024 года)⁴¹

В период с 2017 по 2024 годы количество автоматически предоставляемых через ЕПИГУ услуг увеличилось с 10 до 186 (в 18,6 раза), а количество услуг, основанных на технологиях BPM, — с 24 до 494 (в 20,6 раза) (рис. 5).

Среди государственных услуг, предоставляемых гражданам и субъектам предпринимательства, наблюдаются существенные различия по содержанию и направленности. Услуги, предоставляемые гражданам, носят в основном социально-бытовой характер, тогда как услуги для субъектов предпринимательства преимущественно имеют экономико-правовую направленность и охватывают процессы регистрации, лицензирования, налогообложения и получения различных разрешений. В связи с этим, при оценке качества данных услуг требуется адаптированная методология, учитывающая их особенности. В исследовании предложен следующий методический подход к оценке качества оказания государственных услуг субъектам хозяйствования (табл. 1).

⁴⁰ Количество услуг в ЦОН — по данным Министерства юстиции, количество услуг на ЕПИГУ — по данным Центра управления проектами цифрового правительства.

⁴¹ По данным Центра управления проектами цифрового правительства

Таблица 1

Система показателей, отражающих качество государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства⁴²

Наименование индекса	Метод расчёта	Описание
Индекс правового соответствия в оказании государственных услуг (I_p)		
Субиндекс соблюдения нормативно-правовых актов при предоставлении государственных услуг (S_l)	$S_l = 1 - \frac{N_v}{N_{ts}}$ <p>N_v – количество государственных услуг, предоставленных субъектам предпринимательства с нарушением установленного законодательством порядка; N_{ts} – общее количество государственных услуг, предоставленных субъектам предпринимательства в соответствующем регионе.</p>	Показатель, отражающий соблюдение законных процедур при предоставлении государственных услуг субъектам предпринимательства через центры государственных услуг.
Субиндекс соблюдения нормативно-правовых актов при проверках субъектов предпринимательства со стороны контролирурующих государственных служащих (M_o)	$M_o = 1 - \frac{N_{ho}}{N_{to}}$ <p>N_{ho} – количество должностных лиц, привлечённых к ответственности за нарушение установленного порядка мониторинга предпринимательской деятельности в соответствующем регионе; N_{to} – количество должностных лиц, уполномоченных на проведение проверок предпринимательской деятельности в соответствующем регионе.</p>	Отражает степень соблюдения нормативно-правовых требований государственными служащими контрольных органов в процессе проверки предпринимательской деятельности.
Субиндекс законности результатов проверок предпринимательской деятельности, проводимых контролирующими государственными органами (M_l)	$M_l = \frac{N_{ml}}{N_{ml} + N_{mi}}$ <p>N_{ml} – общее количество законных проверок, проведённых в субъектах предпринимательства данного региона; N_{mi} – количество незаконных проверок, выявленных бизнес-омбудсменом в соответствующем регионе.</p>	Оценивает законность и плановость организации проверок предпринимательской деятельности со стороны контролирующих государственных органов.
Индекс доверия субъектов предпринимательства к государственным организациям (I_c)		
Субиндекс доверия к районным (городским) хокмииятам (T_h)	$T_h = \sum_{i=1}^5 (n_{hi} \times v_i)$ <p>n_{hi} – доля респондентов, выбравших вариант ответа i на вопрос об уровне доверия к хокмиияту; v_i – цифровое значение для варианта ответа i (от 1 до 5).</p>	Оценивает уровень доверия предпринимателей к местному органу государственной власти — хокмиияту района (города).
Субиндекс доверия к районной (городской) государственной налоговой инспекции (T_t)	$T_t = \sum_{i=1}^5 (n_{ti} \times v_i)$ <p>n_{ti} – доля респондентов, выбравших вариант ответа i на вопрос об уровне доверия к налоговой инспекции; v_i – цифровое значение для варианта ответа i (от 1 до 5).</p>	Оценивает уровень доверия предпринимателей к районной (городской) государственной налоговой инспекции, ответственной за предоставление налоговых услуг.
Субиндекс доверия к территориальному подразделению Центра государственных услуг (T_s)	$T_s = \sum_{i=1}^5 (n_{si} \times v_i)$ <p>n_{si} – доля респондентов, выбравших вариант ответа i на вопрос об уровне доверия к центру государственных услуг; v_i – цифровое значение для варианта ответа i (от 1 до 5).</p>	Оценивает уровень доверия предпринимателей к территориальным подразделениям Центров государственных услуг, предоставляющих интегрированные государственные услуги.
Субиндекс доверия к территориальному подразделению Бюро принудительного исполнения (БПИ) (T_e)	$T_e = \sum_{i=1}^5 (n_{ei} \times v_i)$ <p>n_{ei} – доля респондентов, выбравших вариант ответа i на вопрос об уровне доверия к бпи; v_i – цифровое значение для варианта ответа i (от 1 до 5).</p>	Оценивает уровень доверия предпринимателей к территориальному подразделению Бюро принудительного исполнения, ответственному за исполнение судебных решений.
Субиндекс доверия к судам (гражданским, экономическим, административным) в соответствующем регионе (T_c)	$T_c = \sum_{i=1}^5 (n_{ci} \times v_i)$ <p>n_{ci} – доля респондентов, выбравших вариант ответа i на вопрос об уровне доверия к судам; v_i – цифровое значение для варианта ответа i (от 1 до 5).</p>	Оценивает справедливость и надёжность судов (гражданских, экономических, административных), действующих на территории региона.
Индекс обоснованности решений государственных организаций (I_r)		
Субиндекс обоснованности решений органов местной власти (V_g)	$V_g = 1 - \frac{N_{ag}}{N_{cg}}$ <p>N_{ad} – количество решений местных органов власти, отменённых судом; N_{cg} – общее количество дел, рассмотренных административными судами по признанию недействительными решений местных органов государственной власти.</p>	Обоснованность решений, принимаемых местными органами власти, оценивается на основе частоты их отмены судами.

⁴² Составлено автором

Субиндекс обоснованности решений административных органов (V_a)	$V_a = 1 - \frac{N_{aa}}{N_{ca}}$ N_{aa} – количество решений административного органа, отменённых судом; N_{ca} – общее количество дел, рассмотренных судами, по признанию решений административных органов недействительными.	Отражает обоснованность решений, принимаемых административными органами, уполномоченными на их принятие, и оценивается на основе случаев их отмены судами.
Индекс качества подключения субъектов предпринимательства к коммунальным услугам (I_n)		
Субиндекс качества подключения к электроэнергии (U_e)	$U_e = \sum_{i=1}^5 (n_{ei} \times v_i)$ n_{ei} – доля респондентов, выбравших вариант ответа i на вопрос о подключении к электроснабжению; v_i – цифровое значение для варианта ответа i (от 1 до 5).	Оценивает удобство, скорость и общий уровень удовлетворенности субъектов предпринимательства процессом подключения к сети электроснабжения.
Субиндекс качества подключения к природному газу (U_g)	$U_g = \sum_{i=1}^5 (n_{gi} \times v_i)$ n_{gi} – доля респондентов, выбравших вариант ответа i на вопрос о подключении к системе природного газа; v_i – цифровое значение для варианта ответа i (от 1 до 5).	Оценивает удобство, скорость и общий уровень удовлетворенности субъектов предпринимательства процессом подключения к сети природного газа.
Субиндекс качества подключения к системе водоснабжения (U_w)	$U_w = \sum_{i=1}^5 (n_{wi} \times v_i)$ n_{wi} – доля респондентов, выбравших вариант ответа i на вопрос о подключении к системе водоснабжения; v_i – цифровое значение для варианта ответа i (от 1 до 5).	Оценивает административные процедуры, скорость и общий уровень удовлетворенности предприятий при подключении к системе водоснабжения.
Интегрированный индекс качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства (Q_{ps})		
Интегрированный индекс качества государственных услуг, оказываемых субъектам предпринимательства (Q_{ps})	$Q_{ps} = \sum_{i=1}^{n=4} (I_i \times N_i)$ I_i – значение индекса i ; N_i – стандартизированный нормальный коэффициент индекса i (от 0 до 1)	Данный интегрированный индекс осуществляет комплексную оценку качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства, на основе значений отдельных индексов и их стандартизированных нормальных коэффициентов.

В данном случае 13 субиндексов изначально были объединены в 4 индекса, каждый из которых на основе соответствующих весов формирует интегральный индекс, комплексно оценивающий качество государственных услуг. Для определения относительных весов субиндексов и индексов был проведён опрос методом Дельфи с участием 7 экспертов. Экспертам было предложено оценить значимость каждого индекса по шкале от 0 до 100. Опрос проводился в два раунда. Во втором раунде экспертам были представлены результаты первого раунда, с возможностью пересмотра своих оценок. В результате мнения экспертов стали более согласованными, медианное значение стабилизировалось, а межквартильный размах (IQR) сократился, что свидетельствует о повышении уровня консенсуса между экспертами (рис. 6)

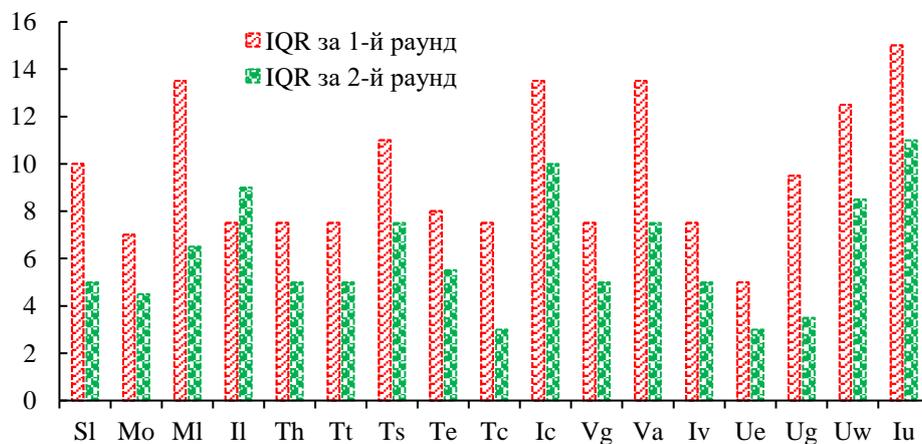


Рис. 6. IQR диапазон размаха по каждому субиндексу и индексу, оценённым экспертами методом Дельфи⁴³

⁴³ Рассчитано автором

Каждое медианное значение веса, определённое на основе экспертных оценок для каждого индекса и субиндекса, было нормализовано таким образом, чтобы сумма всех весов составляла 1 (рис. 7)

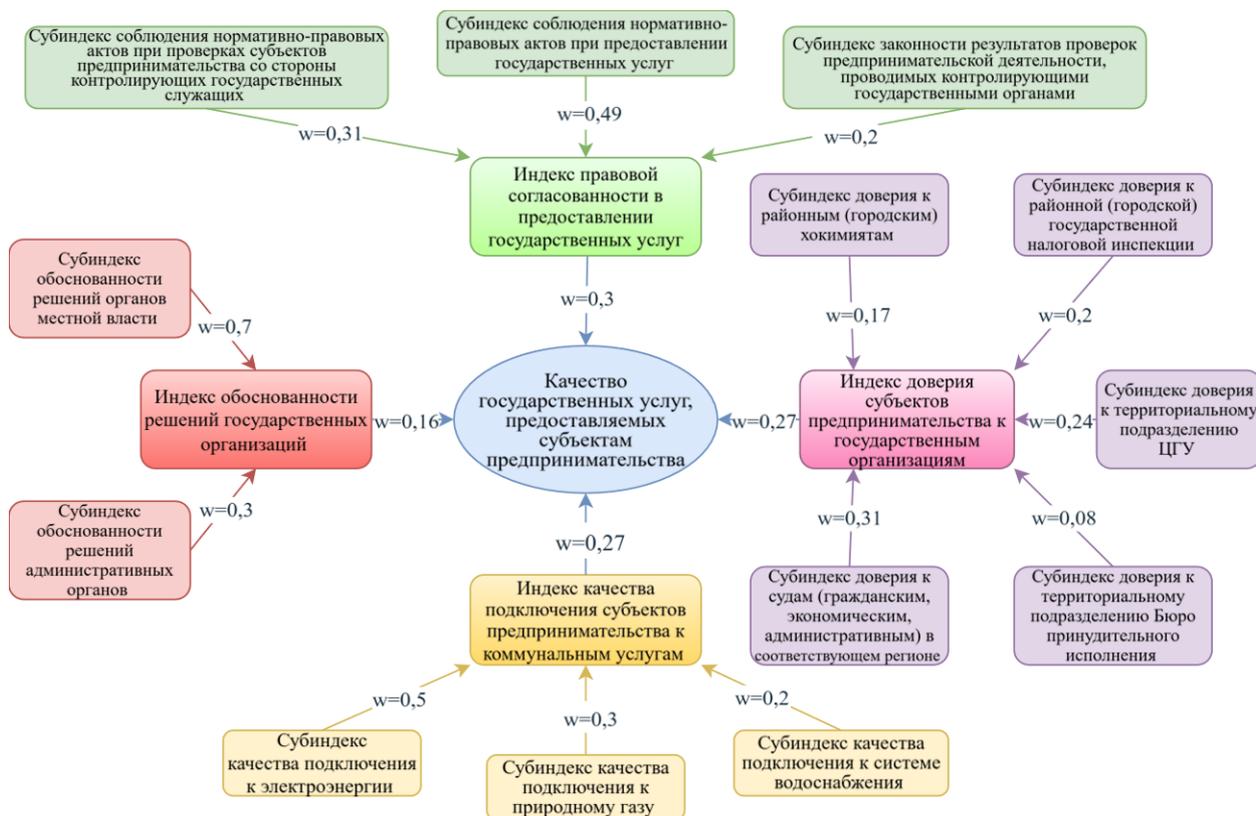


Рис. 7. Интегральный индекс качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства⁴⁴

На основе предложенной методологии (табл. 1) и весов, определённых экспертами (рис. 7), для 14 регионов Узбекистана за 2022 год были рассчитаны значения каждого индекса, отражающего качество государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства (рис. 8–11). Для оценки качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства, были использованы официальные статистические данные и первичные данные правительственных опросов среди субъектов предпринимательства. В частности, при расчёте индекса правовой соответствия предоставления государственных услуг использовались данные Агентства государственных услуг и Институт Омбудсмана по защите прав и законных интересов субъектов предпринимательства при Президенте Республики Узбекистан. Для расчёта индекса достоверности решений государственных органов использовались открытые данные Верховного суда Республики Узбекистан. На основе Постановления Кабинета Министров от 8 января 2020 года №8, первичные данные опроса, проведённого в 2022 году Министерством экономики и финансов совместно с Министерством юстиции и Центром «Ижтимоий фикр» среди более чем 23,5 тысяч предпринимателей по всей стране, послужили основой для расчёта индекса доверия субъектов предпринимательства к государственным органам и индекса качества подключения к коммунальным услугам.

⁴⁴ Составлено автором



Рис. 8. Индекс правового соответствия при предоставлении государственных услуг в регионах Узбекистана⁴⁵



Рис. 9. Индекс доверия субъектов предпринимательства к государственным организациям по регионам Узбекистана⁴⁵



Рис. 10. Индекс обоснованности решений государственных организаций по регионам Узбекистана⁴⁵

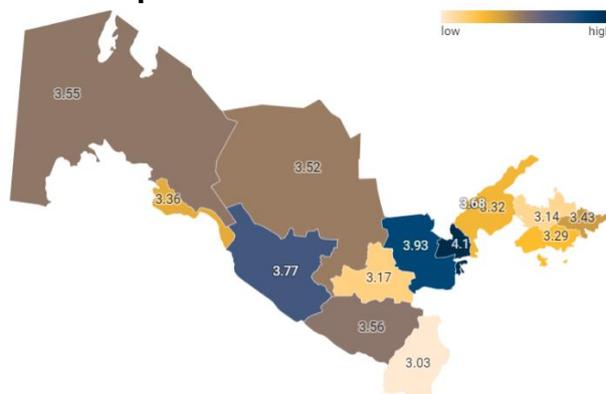


Рис. 11. Индекс качества подключения субъектов предпринимательства к коммунальным услугам по регионам Узбекистана⁴⁵

Таблица 2

Нормализованные показатели качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства по регионам Узбекистана⁴⁶

Регионы	Индекс правовой согласованности в предоставлении государственных услуг (I_l)	Индекс доверия субъектов предпринимательства к государственным организациям (I_c)	Индекс обоснованности решений государственных организаций (I_v)	Индекс качества подключения субъектов предпринимательства к коммунальным услугам (I_u)	Интегрированный индекс качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства ($Q_{ps}=I_l \times 0.3 + I_c \times 0.27 + I_v \times 0.16 + I_u \times 0.27$)
Андижан	0.97	0.66	0.68	0.37	0.68
Бухара	0.97	0.42	0.57	0.69	0.68
Фергана	0.99	0.23	0.57	0.24	0.52
Джизак	0.81	1.00	0.27	0.84	0.78
Каракалпакстан	0.83	0.76	0.62	0.49	0.68
Кашкадарья	0.97	0.91	0.57	0.50	0.76
Хорезм	1.00	0.53	0.49	0.31	0.60
Наманган	0.91	0.36	0.49	0.10	0.48
Навои	0.00	0.61	0.00	0.46	0.29
Самарканд	0.86	0.32	0.57	0.13	0.47
Сурхандарья	0.96	0.21	1.00	0.00	0.51
Сырдарья	0.95	0.98	0.08	1.00	0.83
Ташкент	0.94	0.00	0.30	0.27	0.40
г. Ташкент	0.91	0.45	0.41	0.61	0.63

⁴⁵ Рассчитано автором

⁴⁶ Рассчитано автором

Значения четырёх основных индексов (I_l , I_c , I_v и I_u), формирующих интегрированный индекс качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства (Q_{ps}), были нормализованы в диапазоне от 0 до 1. Это означает, что значение Q_{ps} может варьироваться от 0 до 1. На основе нормализованных значений индексов была проведена оценка качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства в 14 регионах Узбекистана (табл. 2).

В анализируемый период наивысшие значения индекса Q_{ps} наблюдались в Сырдарьинской и Джизакской областях, составив соответственно 0,83 и 0,78. В Навоийской области зафиксировано самое низкое значение — 0,29 (табл. 2). Кроме того, показатели Q_{ps} , рассчитанные по регионам, были классифицированы на 3 группы с использованием метода кластеризации К-средних, основанного на алгоритме машинного обучения (рис. 12).

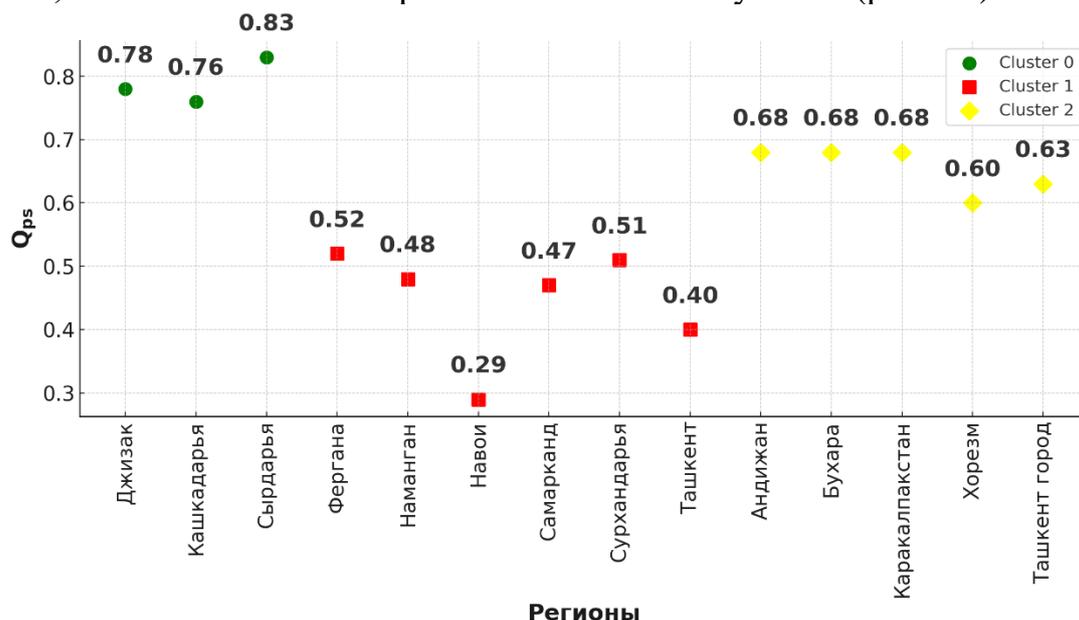


Рис. 12. Результаты кластеризации показателей Q_{ps} методом К-means ($k = 3$) [*Silhouette score*: 0.6023608]⁴⁷

Метод К-means является эффективным инструментом для группировки регионов по степени схожести, что позволяет сегментировать регионы по качеству государственных услуг. Для результатов К-means кластеризации, представленных на рис. 12, коэффициент силуэта составил 0,602, что указывает на достаточно чёткое разделение кластеров ($Sk > 0,5$).

Кроме того, на основе результатов кластеризации были определены пороговые значения для каждого кластера, рассчитанные как средние точки между центральными значениями кластеров. В соответствии с методикой оценки качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства, регионы были классифицированы по уровням качества оказания услуг как «высокий» ($0,722 \leq Q_{ps} \leq 1$), «средний» ($0,550 \leq Q_{ps} < 0,722$) и «низкий» ($0 \leq Q_{ps} < 0,550$). Такая группировка позволяет чётко определить территориальные различия в качестве государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства. Полученные результаты являются полезными для проведения региональной экономической политики и стратегического планирования.

В третьей главе диссертационной работы «Оценка влияния качества государственных услуг на деловую среду и перспективы развития

⁴⁷ Рассчитано автором с использованием программного обеспечения RStudio

цифровых услуг» было эмпирически оценено влияние качества государственных услуг на деловую среду. Кроме того, были выявлены факторы, влияющие на объем использования цифровых государственных услуг населением и субъектами предпринимательства, а также с использованием различных методов рассчитаны среднесрочные прогнозные значения объема использования цифровых государственных услуг.

В научной литературе деловая среда часто трактуется как институциональная среда и система факторов, способствующих поддержке предпринимательства. Несмотря на отсутствие единого подхода к оценке деловой среды, все существующие методы имеют общую черту — деловая среда проявляется через рост числа бизнес-субъектов и расширение деятельности уже существующих предприятий. С этой точки зрения, в данном исследовании итоговое состояние деловой среды выражается с помощью следующих двух интегральных показателей (таб. 3).

Таблица 3

Система показателей оценки деловой среды на основе результативного подхода⁴⁸

Наименование индекса	Метод расчёта	Описание
Количество действующих субъектов предпринимательства в расчёте на одну тысячу экономически активного населения ($AEperLF$)	$AEperLF = \frac{AE}{LF} \times 1000$ <p>Здесь: AE – количество действующих предприятий и организаций; LF – общее количество экономически активного населения.</p>	Данный показатель отражает уровень предпринимательской активности через соотношение количества действующих субъектов предпринимательства к численности экономически активного населения в стране.
Объём реального валового внутреннего продукта в расчёте на один субъект предпринимательства ($GDPperAE$)	$GDPperAE = \frac{realGDP}{AE}$ <p>Здесь: $realGDP$ – объём ВВП по постоянным ценам (в ценах 2015 года); AE – количество действующих предприятий и организаций.</p>	Он отражает эффективность деловой среды, то есть средний экономический потенциал и производственные мощности бизнеса через объём реального ВВП, приходящегося на один действующий субъект предпринимательства.
Показатель деловой среды ($BusEnv$)	$BusEnv = \frac{\frac{AEperLF - \mu_1}{\sigma_1} + \frac{GDPperAE - \mu_2}{\sigma_2}}{2}$ <p>Здесь: μ_1 – среднее значение показателя $AEperLF$; σ_1 – стандартное отклонение показателя $AEperLF$; μ_2 – среднее значение показателя $GDPperAE$; σ_2 – стандартное отклонение показателя $GDPperAE$.</p>	Это интегральный индекс, рассчитанный на основе стандартизированных значений показателей $AEperLF$ и $GDPperAE$, который позволяет оценить общее состояние деловой среды.

Эти два индикатора ($AEperLF$ и $GDPperAE$) обладают взаимодополняющим характером: первый отражает интенсивность предпринимательской активности на демографической основе, а второй — уровень экономической эффективности. Для формирования единого интегрального индекса деловой среды мы объединили оба показателя. При этом оба показателя были приведены к единому масштабу с помощью метода стандартизированных значений (Z-оценка), и затем была рассчитана их арифметическая средняя (табл. 3). Поскольку показатели $AEperLF$ и $GDPperAE$ выражены в разных единицах измерения ($AEperLF$ — в абсолютных единицах, а $GDPperAE$ — в денежных), их непосредственное суммирование или сравнение дало бы некорректный результат. Поэтому при построении интегрального индекса был использован метод стандартизации Z-оценки. Кроме того, данный метод способствует приближению самого

⁴⁸ Составлено автором

индекса к нормальному распределению, что обеспечивает удобство при статистическом анализе.

По состоянию на конец 2023 года в Узбекистане показатель $GDPperAE$ (в ценах 2015 года) составил 224,2 тыс. долларов США, а значение $AEperLF$ — 42,9 (рис. 13).

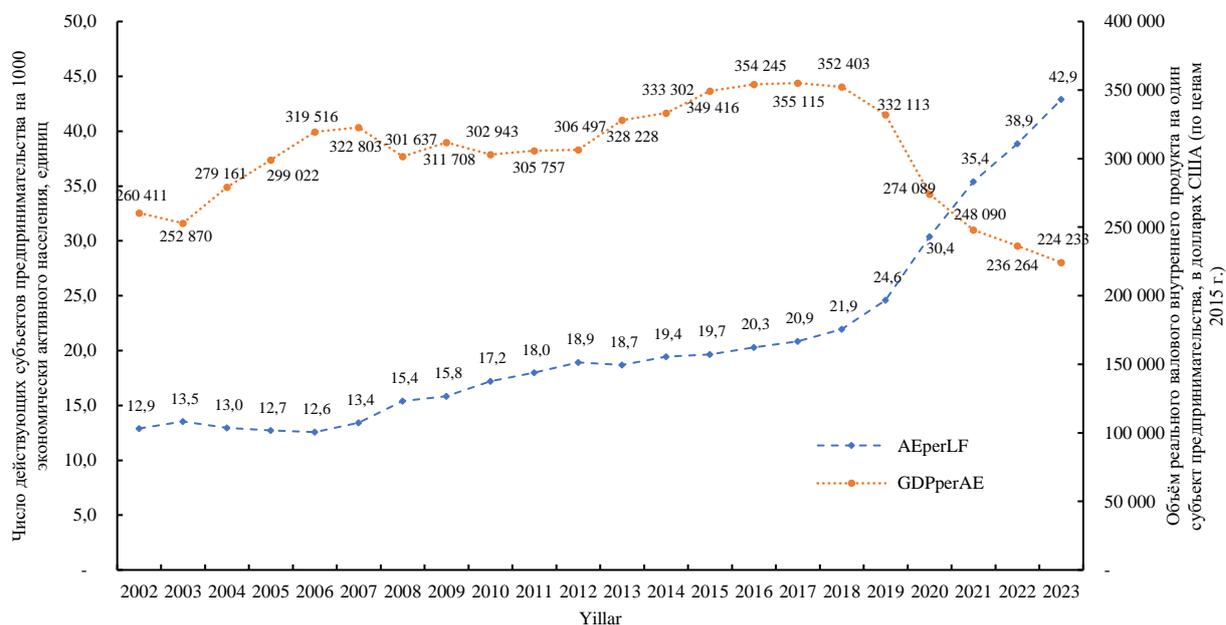


Рис. 13. Динамика изменения показателей $AEperLF$ и $GDPperAE$, отражающих деловую среду в Узбекистане⁴⁹

В рамках анализа были сформулированы следующие гипотезы: нулевая гипотеза (H_0) — качество государственных услуг не оказывает влияния на деловую среду; альтернативная гипотеза (H_1) — повышение качества государственных услуг способствует улучшению деловой среды. Для проверки гипотез в качестве индикатора, измеряющего качество государственных услуг, был выбран показатель «Эффективность государственного управления» ($GovEff$), публикуемый Всемирным банком.

Таблица 4

Переменные, использованные в исследовании, и их классификация⁵⁰

Переменные	Наименование фактора	Условное обозначение	Единица измерения	Источник данных
Зависимая переменная	Деловая среда	BusEnv	стандартный индекс	Расчёты автора на основе данных Всемирного банка и Национального статистического комитета
Независимая переменная	Эффективность государственного управления (качество государственных услуг)	GovEff	индекс (от -2.5 до +2.5)	Всемирный банк
	Уровень инфляции (дефлятор ВВП)	InfDef	процент (%)	Всемирный банк
Контрольные переменные	Численность трудовых ресурсов	LabRes	тысяч человек	Национальный статистический комитет
	Объём иностранных инвестиций и кредитов в основной капитал	ForeignInvest	тысяч человек	Национальный статистический комитет

$GovEff$ представляет собой международный индекс, оценивающий качество государственных услуг, их независимость от политического давления, эффективность разработки и реализации политики, а также доверие

⁴⁹ Рассчитано автором на основе данных Национальный статистический комитет (AE) и Всемирного банка (LF , $realGDP$).

⁵⁰ Составлено автором

к правительству. Он широко используется как индикатор качества государственных услуг, поскольку отражает не только наличие услуг, но и такие характеристики, как скорость, удобство и надежность их предоставления. Для повышения достоверности результатов в исследовательскую модель были также включены несколько контрольных переменных (табл. 4).

Для оценки влияния качества государственных услуг на деловую среду была выбрана модель авторегрессии с распределёнными лагами (ARDL). Модель ARDL позволяет выделить краткосрочные и долгосрочные эффекты в рамках одного уравнения.

$$\Delta BusEnv_t = \alpha + \lambda_1 BusEnv_{t-1} + \lambda_2 GovEff_{t-1} + \lambda_3 CV_{t-1} + \sum_{i=1}^p \beta_1^{(i)} \Delta BusEnv_{t-1} + \sum_{i=1}^{q_1} \beta_2^{(i)} \Delta GovEff_{t-1} + \sum_{i=1}^{q_2} \beta_3^{(i)} \Delta CV_{t-1} + \varepsilon_t$$

Здесь: *BusEnv* – интегральный показатель деловой среды, то есть индекс, отражающий предпринимательскую активность и эффективность (зависимая переменная); *GovEff* – индекс, отражающий качество государственных услуг (основная независимая переменная); *CV* – совокупность контрольных переменных (трудовые ресурсы, иностранные инвестиции, инфляция), то есть прочие факторы; Δ – знак разности, указывающий на изменение переменной по сравнению с предыдущим годом; α – константа, отражающая значение *BusEnv* при условии, что остальные факторы равны нулю; λ_i – коэффициенты долгосрочного влияния; β_i – коэффициенты краткосрочного влияния; ε_t – отражает влияние прочих случайных факторов, не учтённых в модели.

Модель ARDL предназначена для работы с переменными, которые являются стационарными на уровнях I(0) или после первого разностного преобразования I(1). Согласно результатам теста ADF, переменная *LabRes* не является стационарной ни на одном из этих уровней ($p > 0,05$), поэтому она не была включена в модель.

Таблица 5

Результаты модели ARDL(1,1,1,1)⁵¹

$\Delta BusEnv$	Coef.	Std.Err.	t	P>t	[95% Conf.	Interval]	Sig
ECT	-0.347	0.086	-4.030	0.001	-0.534	-0.161	***
Long Run							
GovEff	1.322	0.397	3.330	0.005	0.464	2.180	***
InfDef	-0.049	0.012	-3.920	0.002	-0.075	-0.022	***
ForeignInvest	-0.014	0.004	-3.810	0.002	-0.021	-0.006	***
Short Run							
$\Delta GovEff$	-0.350	0.200	-1.750	0.104	-0.782	0.083	
$\Delta InfDef$	0.008	0.003	2.860	0.013	0.002	0.014	**
$\Delta ForeignInvest$	0.007	0.002	3.170	0.007	0.002	0.012	***
Cons	0.847	0.215	3.940	0.002	0.382	1.311	***
R-squared		0.7094		Log likelihood		21.811759	
Adj R-squared		0.5529		AIC		-27.62352	
Root MSE		0.1088		BIC		-19.26734	

Примечание: *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$

Согласно результатам модели ARDL(1,1,1,1), показатель эффективности правительства (качество государственных услуг) играет решающую роль в долгосрочном развитии деловой среды (табл. 5). В долгосрочной перспективе коэффициент *GovEff* положительный и статистически значимый ($\lambda = 1,322$, $p < 0,01$), что указывает на то, что рост эффективности правительства существенно улучшает интегральный индекс деловой среды. В краткосрочном периоде влияние *GovEff* статистически незначимо ($p > 0,1$), что свидетельствует о постепенном проявлении положительных эффектов

⁵¹ Рассчитано автором с использованием программного обеспечения Stata® 17

институциональных изменений, а не их мгновенном воздействии. Другими словами, улучшение качества государственных услуг не даёт немедленного эффекта, но оказывает ощутимое влияние на экономику с течением времени. Для подтверждения долгосрочной взаимосвязи был проведён тест пределов ARDL, а также ряд стандартных диагностических тестов (на нормальность остатков, гетероскедастичность, автокорреляцию и мультиколлинеарность), результаты которых подтвердили стабильность и надёжность модели. Таким образом, результаты модели ARDL подтверждают альтернативную гипотезу (H_1), согласно которой улучшение качества государственных услуг способствует улучшению деловой среды.

Учитывая, что качество государственных услуг является важным показателем для улучшения деловой среды в долгосрочной перспективе, можно утверждать, что цифровизация государственных услуг способствует повышению их качества, а качественные государственные услуги, в свою очередь, через улучшение деловой среды ведут к экономическому росту и благосостоянию. В связи с этим в настоящем исследовании для эмпирической оценки факторов, влияющих на объём цифровых государственных услуг, использовались динамические данные по показателям, приведённым в табл. 6, за период с II квартала 2017 года по III квартал 2024 года.

Таблица 6

Центр управления проектами цифрового правительства⁵²

Условное обозначение	Наименование фактора	Единица измерения	Источник данных
X_1	Количество внедрённых услуг на ЕПИГУ	Единица	Центр управления проектами цифрового правительства
X_2	Объём реальных совокупных доходов на душу населения	Тысяча сумов	Национальный статистический комитет
X_3	Численность постоянного населения	Тысяча человек	Национальный статистический комитет
X_4	Объём оказанных услуг в сфере связи и информатизации	Миллион сумов	Национальный статистический комитет
X_5	Объём услуг по ремонту компьютеров, предметов личного пользования и бытовых товаров	Миллион сумов	Национальный статистический комитет
X_6	Число предприятий и организаций, действующих в сфере информации и связи	Единица	Национальный статистический комитет
X_7	Численность занятых в экономике	Тысяча человек	Национальный статистический комитет
X_8	Уровень образования населения в возрасте 25 лет и старше (высшее)	Процент	Национальный статистический комитет
X_9	Персональные компьютеры (на 100 домашних хозяйств)	Штук	Национальный статистический комитет
X_{10}	Доля домохозяйств, имеющих доступ к интернету через широкополосную мобильную сеть с использованием портативных устройств	Процент	Национальный статистический комитет
Y	Объём использования цифровых государственных услуг (число заявок на ЕПИГУ — Единый портал интерактивных государственных услуг)	Единица	Центр управления проектами цифрового правительства

В исследовании проверяются следующие статистические гипотезы: нулевая гипотеза (H_0) предполагает, что ни один из факторов X_1 – X_{10} не оказывает влияния на объём использования цифровых государственных услуг; альтернативная гипотеза (H_1) заключается в том, что по крайней мере один из факторов оказывает значимое влияние. Для эмпирической проверки этих гипотез в первую очередь был проведён корреляционный анализ, чтобы выявить наличие мультиколлинеарности между независимыми переменными,

⁵² Составлено автором

представленными в табл. 6, а также оценить их линейную взаимосвязь с зависимой переменной. На основе результатов анализа были сформированы 6 моделей множественной регрессии методом наименьших квадратов (OLS), с целью по отдельности отразить влияние каждого фактора (табл. 7).

Таблица 7

Результаты модели OLS ⁵³						
Variables	Model I	Model II	Model III	Model IV	Model V	Model VI
X1	12286.285*** (13.35)					
X2		1178.316*** (4.19)				
X3			1026.648*** (5.94)			
X4				0.517*** (8.44)		
X5	0.492*** (3.09)	0.598* (1.96)	0.708*** (2.99)		0.924*** (3.58)	0.717*** (2.88)
X6	-64.252 (-0.79)			207.158** (2.09)		
X7		2431.703** (2.56)	2155.001** (2.75)	1872.494** (2.63)	2431.443** (2.70)	2662.908*** (3.42)
X8					4093818.8*** (4.61)	
X9						226108.2*** (5.46)
Constant	-385294.55 (-0.61)	-35146755*** (-2.84)	-63149273*** (-7.58)	-27407256*** (-2.95)	-99405416*** (-8.38)	-47732831*** (-5.10)
Prob > F	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***
R-squared	0.965	0.883	0.917	0.933	0.892	0.909
Mean VIF	2.469	2.898	2.455	2.288	2.310	2.269
AIC	880.985	916.715	906.455	900.097	914.247	909.256
BIC	886.590	922.320	912.060	905.702	919.852	914.860

Примечание: *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$

Кроме того, с целью выявления нелинейного влияния на использование цифровых государственных услуг была применена модель регрессии на основе дерева решений (Decision Tree Regression) (рис. 14). Данный алгоритм машинного обучения считается эффективным для определения сложных взаимосвязей между факторами

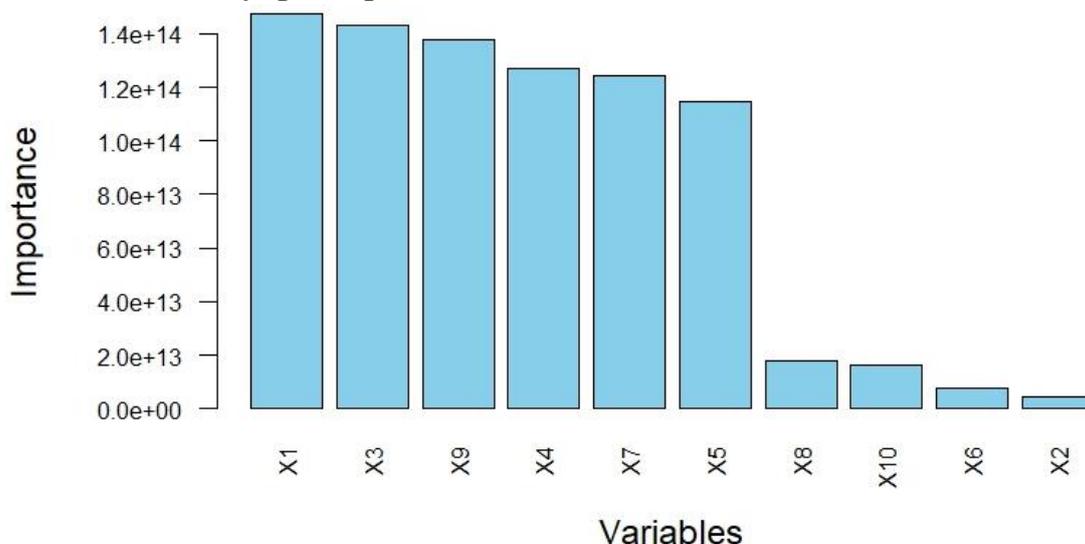


Рис. 14. Показатели значимости факторов, влияющих на уровень использования цифровых государственных услуг по модели регрессии на основе дерева решений [$Tree\ Depth = 4$, $R^2 = 0.9569$, $MAE = 524036.7$]⁵⁴

⁵³ Рассчитано автором с использованием программного обеспечения Stata® 17

⁵⁴ Рассчитано автором с использованием программного обеспечения RStudio

Результаты модели OLS ($t = 13,35; p < 0,01$) и регрессии на основе дерева решений показали, что количество услуг, внедрённых на платформе YIDXP (X_1), является наиболее значимым и положительно влияющим фактором на использование цифровых государственных услуг (табл. 7, рис. 14). Согласно модели OLS, увеличение количества таких услуг на одну единицу в среднем приводит к росту объёма использования на 12 286 обращений. Также установлено, что численность постоянного населения (X_3), объём информационно-коммуникационных услуг (X_4), а также количество персональных компьютеров (X_9) являются значимыми факторами с положительным влиянием.

Для надёжного прогнозирования объёма использования цифровых государственных услуг в будущем были применены несколько статистических моделей. В частности, из моделей OLS, представленных в табл. 7, была выбрана модель 1, поскольку она имеет наивысшее значение R^2 (0,965), а также наименьшие значения AIC (880,985) и BIC (886,590). Кроме того, были использованы модели ARIMA и линейного тренда Холта, которые эффективны для прогнозирования временных рядов (рис. 15).

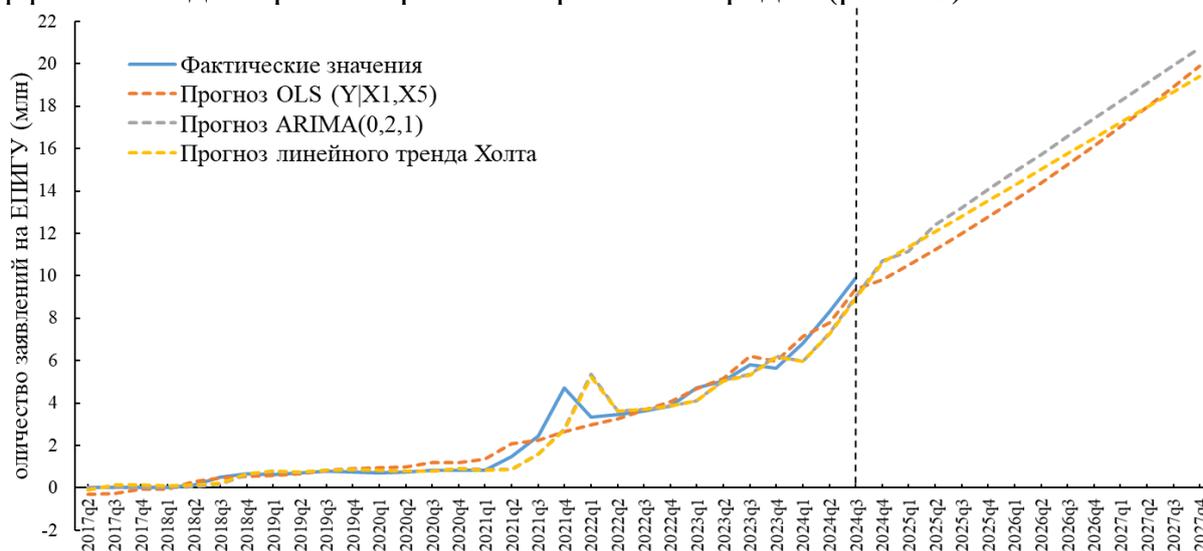


Рис. 15. Прогнозные результаты объёма использования цифровых государственных услуг по различным моделям⁵⁵

Согласно результатам прогноза, к IV кварталу 2027 года (до 2028 года) объём использования цифровых государственных услуг (число заявлений на ЕПИГУ) составит 19,9 млн по модели OLS, 19,4 млн по модели Holt и 20,8 млн по модели ARIMA, то есть ожидается, что количество заявок, поданных через ЕПИГУ, увеличится в среднем в 2,01 раза.

Таблица 8

Критерии оценки точности прогнозных моделей⁵⁶

Показатели	OLS (Y X ₁ ,X ₅)	Линейный тренд Холта	ARIMA(0,2,1)
Средняя абсолютная ошибка (MAE)	324030	386447.4	374033.6
Среднеквадратичная ошибка (RMSE)	504245.0	648184.6	648945.4
Критерий информационный Акаике (AIC)	880.98	914.95	835.93
Критерий информационный Байеса (BIC)	886.59	921.96	838.59

⁵⁵ Рассчитано автором с использованием программ Stata® 17 и RStudio

⁵⁶ Рассчитано автором

Результаты показывают, что наименьшее значение MAE имеет модель OLS, что свидетельствует о наибольшей близости ее прогнозов к фактическим значениям. По показателю RMSE модель OLS также демонстрирует более низкую ошибку по сравнению с моделями Holt и ARIMA. По информационным критериям наибольшую эффективность показала модель ARIMA (табл. 8). В целом, несмотря на то что все три модели были разработаны независимо, их результаты оказались близкими по величине. Это указывает на устойчивость и согласованность прогнозов в отношении будущего объема заявлений. Такое совпадение подтверждает, что прогнозы не зависят от конкретной модели, а обусловлены устойчивой и надежной тенденцией общего роста числа заявлений, подаваемых через ЕПИГУ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате научных исследований, проведённых в диссертационной работе, были разработаны следующие научные выводы, предложения и практические рекомендации:

1. В ходе изучения существующих научных определений понятия «государственная услуга» было установлено, что большинство из них не в полной мере отражают современные процессы цифровизации и глобализации экономики. В этой связи предложено авторское определение: государственная услуга — это система профессиональной, ответственной и эффективной деятельности, организованная на правовой основе в целях выполнения государством своих обязанностей перед физическими и юридическими лицами по удовлетворению их социальных, экономических и правовых потребностей в интересах общества.

2. Категория «качество государственных услуг» была раскрыта как система многомерных критериев, на основе чего предложен авторский подход. Качество государственных услуг — это совокупность показателей, отражающих степень эффективности, оперативности, удобства, прозрачности, законности и справедливого распределения услуг, предоставляемых государственными органами физическим и юридическим лицам.

3. На основе хронологического анализа развития национальной системы оказания государственных услуг в Узбекистане были систематизированы этапы ее становления по периодам: этап формирования национальных институтов государственных услуг (с 31 августа 1991 года по 2000 год); этап реформирования системы предоставления государственных услуг (2001–2003 гг.); этап создания правовой базы электронных государственных услуг (с 2003 года); этап создания условий для широкомасштабного использования электронных государственных услуг (с 1 июля 2013 года); этап коренного реформирования национальной системы оказания государственных услуг (с 12 декабря 2017 года).

4. Показатель удовлетворённости государственными услугами не всегда даёт полную и объективную информацию о качестве этих услуг. Например, гражданин или субъект предпринимательства, получивший обоснованный отказ в оказании государственной услуги, зачастую оценивает уровень удовлетворённости негативно. Согласно результатам анализа, между долей отказов по заявлениям на государственные услуги и средним уровнем

удовлетворённости существует значительная отрицательная корреляция ($\text{corr} = -0,5814$; $p < 0,01$). Эта связь статистически значима с вероятностью 99 %, что позволяет утверждать: наблюдаемая зависимость не является случайной.

5. Исследования подтвердили, что для улучшения деловой среды наиболее эффективным является оценка качества государственных услуг с помощью многомерных интегральных индексов. При этом такие показатели, как правомерность, оперативность и доверие, целесообразно рассматривать в качестве ключевых элементов, отражающих качество государственных услуг.

6. Повышение качества государственных услуг требует оперативного реагирования на потребности граждан и предпринимателей, при этом случаи нарушения сроков оказались основным негативным фактором. Исходя из этого, обоснована целесообразность включения индекса правового соответствия (I_l), отражающего критерий законности, в методику оценки качества государственных услуг.

7. Методика расчёта интегрального индекса «Качество государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства» (Q_{ps}) была усовершенствована за счёт включения в его состав 13 субиндексов и 4 основных индексов: индекс правовой соответствия при оказании государственных услуг (I_l), индекс доверия субъектов предпринимательства к государственным органам (I_c), индекс достоверности решений государственных органов (I_v), а также индекс качества подключения субъектов предпринимательства к коммунальным услугам (I_u). Весовые коэффициенты данных индексов определены на основе метода Дельфи.

8. В результате оценки «Качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства (Q_{ps})» по 14 регионам Узбекистана с применением метода кластеризации K-means регионы были распределены по уровням качества оказания услуг на три группы: «высокий» ($0,722 \leq Q_{ps} \leq 1$), «средний» ($0,550 \leq Q_{ps} < 0,722$) и «низкий» ($0 \leq Q_{ps} < 0,550$). Такой подход позволил классифицировать регионы на основе рейтинговой оценки качества государственных услуг, предоставляемых субъектам предпринимательства.

9. Были разработаны предложения по совершенствованию методических подходов к оценке деловой среды на основе учета возможностей создания стоимости каждым субъектом предпринимательства, с использованием количественного показателя результативности (AE_{perLF}) и качественного показателя (GDP_{perAE}).

10. На основе эмпирической оценки с использованием модели ARDL обосновано наличие долгосрочного положительного влияния качества государственных услуг на деловую среду ($\lambda = 1,322$, $p < 0,01$). Таким образом, научная гипотеза о том, что повышение качества государственных услуг приводит к улучшению деловой среды в долгосрочной перспективе, получила подтверждение.

11. Согласно результатам регрессионного анализа (OLS, регрессия на основе решающего дерева), количество цифровых государственных услуг оказалось наиболее значимым и положительно влияющим фактором на объём их использования в Узбекистане. Это послужило обоснованием для

предложений по увеличению видов и количества цифровых государственных услуг с целью повышения уровня их использования.

12. На основе моделей OLS, Holt и ARIMA были разработаны прогнозные показатели объёма использования цифровых государственных услуг в Узбекистане до 2028 года. Результаты показали, что в последующие годы ожидается стабильный рост объёмов использования, что свидетельствует о дальнейшем углублении цифровизации государственных услуг, а также о повышении доверия к ним со стороны населения и предпринимателей.

**SCIENTIFIC COUNCIL FOR AWARDED SCIENTIFIC DEGREES
DSc.03/25.12.2024.I.18.01 UNDER SAMARKAND INSTITUTE OF
ECONOMICS AND SERVICE**

SAMARKAND INSTITUTE OF ECONOMICS AND SERVICE

KHASANOV KHABIBULLO UTKIRJON UGLI

**IMPROVING THE METHODOLOGY FOR ASSESSING THE QUALITY
OF PUBLIC SERVICES IN ENHANCING THE BUSINESS
ENVIRONMENT**

08.00.05 – Economics of service industries

DISSERTATION ABSTRACT

For the doctor of philosophy degree (PhD) of economic sciences

Samarkand – 2025

The theme of Doctor of Philosophy (PhD) dissertation in economics was registered by the Supreme Attestation Commission under the Ministry of Higher Education, Science and Innovation of the Republic of Uzbekistan under number B2023.3.PhD/Iqt3223.

The dissertation was carried out at Samarkand institute of economics and service.
The abstract of the thesis is available in three languages (Uzbek, Russian and English) on website www.sies.uz and Informational-educational portal «Ziyonet» (www.ziyonet.uz).

Scientific consultant: **Kuvandikov Shuhrat Oblokulovich**
doctor of economic sciences, professor

Official opponents: **Alimova Mashkhura Toirkhonovna**
doctor of economic sciences, professor

Djurakulov Shoxrux Davronovich
doctor of philosophy (PhD) in economics, associate professor

Leading organization: **Tashkent state university of economics**

The defense of the thesis will take place on «__» _____2025, at ____ at meeting of Scientific Council № DSc.03/25.12.2024.I.18.01 at the Samarkand Institute of Economics and Service. Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (99866) 233-19-84; Fax: (99866) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

A typescript variant of the doctoral thesis is available at the Informational-resource center of Samarkand Institute of Economics and Service (registered under № ____). Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (99866) 233-19-84; Fax: (99866) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

The abstract of doctoral thesis was circulated on «__» _____, 2025
(protocol of register № ____ from «__» _____2025).

M.E.Pulatov
Chairman of the Scientific council for the awarding of scientific degrees, doctor of economics, professor

B.F.Boronov
Scientific secretary the Scientific council for the awarding of scientific degrees, doctor of economics, dotsent

M.T.Alimova
Deputy Chairman of the Scientific council for the award of scientific degrees, doctor of economics, professor

INTRODUCTION (annotation of PhD thesis)

The purpose of the research is to develop scientific and methodological proposals and recommendations for improving the methodology for assessing the quality of public services in enhancing the business environment.

The object of the research is the system of public services provided to business entities in the regions of the Republic of Uzbekistan.

Scientific novelty of the research:

the methodological framework for assessing the quality of public services in improving the business environment has been enhanced by conceptualizing it as a system with complex multidimensional characteristics. This enhancement is based on the integration of key indicators such as legal compliance (I_l), trust (I_c), validity of decisions (I_v), and the quality of access to utility services (I_u), thereby improving the methodology for evaluating the quality of public services delivered to business entities;

based on the methodological approach to assessing the quality of public services provided to business entities, regions were classified into three groups according to service quality levels: "high" ($0.722 \leq Q_{ps} \leq 1$), "medium" ($0.550 \leq Q_{ps} < 0.722$), and "low" ($0 \leq Q_{ps} < 0.550$). Development strategies specific to each group were proposed accordingly.

based on the empirical assessment of the short- and long-term effects of public service quality on the business environment, a significant long-term positive impact of public service quality on the business environment was established ($\lambda = 1.322$).

forecast indicators for the use of digital public services in improving the business environment were developed up to the year 2028 using several econometric models, including OLS, ARIMA, and Holt.

Implementation of the research results. Based on the scientific findings obtained on the methodological issues of improving the assessment methodology of public service quality in enhancing the business environment:

the proposals for improving the methodology for assessing the quality of public services provided to business entities—developed based on the methodological foundations of evaluating public service quality as a complex multi-dimensional system—were formulated by taking into account such indices as legal compliance (I_l), trust (I_c), validity of decisions (I_v), and quality of access to utility services (I_u). These proposals were used by the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan in the development of the “State Program for the Development of Entrepreneurship, Formation of a Favorable Business and Investment Environment for 2024–2025” (Reference No. 04-07-27-4904 dated May 6, 2025, of the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan). The application of these scientific findings enables the use of public service quality as a sub-index reflecting the business environment;

based on the methodological approach to assessing the quality of public services provided to business entities, the regions were classified into groups according to the level of service quality as ‘high’ ($0.722 \leq Q_{ps} \leq 1$), ‘medium’ ($0.550 \leq Q_{ps} < 0.722$), and ‘low’ ($0 \leq Q_{ps} < 0.550$). The development strategy proposals

tailored to each group were utilized by the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan in the formulation of the “Comprehensive Regional Development Program for the Promotion of Entrepreneurial Activity and the Creation of a Favorable Business and Investment Climate for 2024–2025” (Reference No. 04-07-27-4904 dated May 6, 2025). The application of these proposals enabled the development of effective measures aimed at improving the business environment and enhancing the quality of public services provided to business entities in the regions;

based on the empirical assessment of the short- and long-term effects of public service quality on the business environment, the proposal confirming the long-term positive impact of public service quality on the business environment ($\lambda = 1.322$) was utilized by the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan in the development of the “Comprehensive Regional Development Program for the Promotion of Entrepreneurial Activity and the Creation of a Favorable Business and Investment Climate for 2024–2025” (Reference No. 04-07-27-4904 dated May 6, 2025). The use of this proposal contributed to the formulation of regional strategies aimed at promoting entrepreneurship and improving the business environment through the enhancement of public service quality;

the proposal to forecast the volume of digital public service usage for improving the business environment based on several econometric models (OLS, ARIMA, Holt) up to the year 2028 was utilized by the Information and Communication Technology and Digitalization Department of the Chamber of Commerce and Industry of Uzbekistan (Reference No. 04-07-27-4904, dated May 6, 2025). As a result, it was scientifically substantiated that the volume of digital public service usage may increase by an average of up to 2.01 times by 2028.

Structure and scope of the dissertation. The dissertation consists of an introduction, three chapters, a conclusion with recommendations, a list of references, and appendices. The total length of the work is 154 pages.

E'LON QILINGAN ILMIY ISHLAR RO'YXATI
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED WORKS

I bo'lim (I часть; I part)

1. Hasanov H.O'. O'zbekistonda davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimini shakllanishi va rivojlanish bosqichlari // Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish jurnali. Samarqand, 7-jild, 1-son, 2024. 103-111 b. (08.00.00; OAK Rayosatining 2023 yil 30 noyabrdagi 342/3-son qarori).

2. Hasanov H.O'. O'zbekistonda davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimini rivojlanishi: xronologik tahlil. // Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot. Toshkent, 2-jild, 1-maxsus son, 2024. 484-487 b. (08.00.00; OAK Rayosatining 2023-yil 1-apreldagi 336/3-son qarori).

3. Hasanov H.O'. Evolution of the National Public Service Delivery System in Uzbekistan // Academia Open. Indonesia. ISSN (online): 2174-7444, Vol 10, No 1, 2025. pp 10-21070. (08.00.00; OAK Rayosatining 2024-yil 28-avgustdagi 360/5-son qarori).

4. Hasanov H.O'. Davlat xizmatlari sifatini baholashning uslubiy jihatlari. "Innovatsion iqtisodiyotni rivojlantirish asosida raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish masalalari" mavzusidagi respublika ilmiy-amaliy konferensiyasi materiallari (II-qism). Samarqand, SamISI, 2023 yil 20-sentyabr. 74-78 b.

5. Hasanov H.O'. O'zbekistonda elektron hukumatni rivojlantirish istiqbollari. "Buxgalteriya hisobi va audit: moliyaviy hisobotning xalqaro standartlariga muvofiqlashtirish, raqamlashtirish va taraqqiy ettirish masalalari" mavzusidagi respublika ilmiy-amaliy konferensiyasi materiallari. Samarqand, SamISI, 2024 yil 15-may. 235-239 b.

6. Hasanov H.O'. O'zbekistonda raqamli davlat xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari. "Iqtisodiyotning barqaror rivojlanishi va ekologik menejmentni rivojlantirishning metodologik masalalari" mavzusidagi xalqaro ilmiy-amaliy anjuman materiallari. Samarqand, SamISI, 2024-yil 16-noyabr, 541-545 b.

7. Hasanov H.O'. Ishbilarmonlik muhiti: mohiyati, tarkibi va baholash mezonlari. "Iqtisodiy taraqqiyot va samarali boshqaruv: xalqaro tajriba, tendensiyalar va dolzarb masalalar" mavzusidagi xalqaro ilmiy-amaliy anjuman materiallari. Samarqand, SamISI, 2023 yil 10-11 noyabr, 337-341 b.

8. Hasanov H.O'. Measuring the Quality of Public Services Provided to Businesses using Integral Index. The 2nd International Conference on Sustainable Regional Development in Central Asia, Samarkand, May 6-7, 2024, pp. 252-253.

9. Hasanov H.O'. Tadbirkorlik infratuzilmasini takomillashtirishning iqtisodiy samaralari. Innovative development in the global science. International Conference, Boston, USA, June , 2022, pp. 67-74.

II bo'lim (II часть; II part)

10. Hasanov H.O'., Norbekov F.I. O'zbekistonda elektron davlat xizmatlaridan foydalanish istiqbollari // Iqtisodiyot va zamonaviy texnologiya

jurnali. Samarqand. ISSN: 2992-8907, 2-jild 4-son, 2023. 17-26 b. (#14 ResearchBib, IF(Impact Factor): 9.87)

11. Kuvandikov Sh.O., Hasanov H.O'. The Impact of Government Performance Indicators on the Business Environment: The Case of Uzbekistan // Modern Journal of Social Sciences and Humanities. Portugal. ISSN: 2795-4846, Vol 1, No 9, 2022. pp 98–103. (#14 ResearchBib, IF(Impact Factor): 12.33)

12. Safarov B., Amirov A., Mansurova N., Thowayeb H.H., Hasanov H.O', Ana Cornelia Peres, Bilalov B., Turdibekov Kh. Prospects of Agrotourism Development in the Region // Economies. Switzerland. ISSN: 2227-7099, Vol 12 No 12, 2024, 321 (#1 Web of Science, Impact Factor: 2.1 (2024); #3 Scopus, CiteScore 2024: 4.7)

13. Mukhammedov M., Safarov B., Hasanov H.O', Isxakova S., Buzrukova M., Hassan T.H. Methods for optimizing property relations as a key aspect of stimulating the development of the tourism industry // Geojournal of Tourism and Geosites. Romania. ISSN 2065-0817, Vol 58, No 1, 2025. pp. 484–491. (#3 Scopus, CiteScore 2024: 3.7)

14. Yuldashev Sh., Tukhtabaev J., Hasanov H.O'. Importance of Small Business and Private Entrepreneurship in The Republic of Uzbekistan and Prospects for Its Development. The 2nd International Conference on Sustainable Regional Development in Central Asia, Samarkand, May 6–7, 2024, pp. 133-135.

15. Kuvandikov Sh.O., Hasanov, H.O', Obokulov Sh.K. Xizmat ko'rsatish sohasida aholining tadbirkorlik faoliyatini baholash natijalari. "Real sektor sohasi iqtisodiyotini rivojlantirishning ilmiy asoslari va muammolari" mavzusidagi xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya materiallari (1-qism). Samarqand, SamISI, 2022 yil 23 aprel, 52-54 b.

16. Hasanov H.O'. Tadbirkorlik infratuzilmasini raqamlashtirishning iqtisodiy samaralari. "Development issues of innovative economy in the agricultural sector" International scientific-practical conference, Samarkand, March 25-26, 2021. pp. 257-260.

17. Xaitov T., Hasanov H.O'. Tadbirkorlik infratuzilmasini takomillashtirish barqaror rivojlanish asosi. "Development issues of innovative economy in the agricultural sector" International scientific-practical conference, Samarkand, March 25-26, 2021. pp. 524-526.

Avtoreferat Samarqand iqtisodiyot va servis institutining
“Servis” jurnali tahririyatida tahrirdan o‘tkazildi (14.08.2025).

Bosmaxona litsenziyasi:



4268

2025-yil 15-avgustda bosishga ruxsat etildi:
Ofset bosma qog‘ozi. Qog‘oz bichimi 60x84_{1/16}.
“Times” garniturası. Ofset bosma usuli.
Hisob-nashriyot t.: 3,7. Shartli b.t. 3,2.
Adadi 100 nusxa. Buyurtma №15/08.

SamDChTI tahrir-nashriyot bo‘limida chop etildi.
Manzil: Samarqand sh., Gagarin ko‘chasi, 43.