**ДОНИШГОҲИ БАЙНАЛМИЛАЛИИ САЙЁҲӢ**
**ВА СОҲИБКОРИИ ТОҶИКИСТОН**

ТКБ 65,9 (2 тоҷик)+65,9(2) 304.15+32.973.202
ТДУ 33 тоҷик + 338. 436.33+004.45(576.3)
Ҳ-12

***Бо ҳуқуқи дастнавис***

# ҲАБИБУЛЛОЗОДА МУҲРИДДИН ҲАБИБУЛЛО

## ТАКМИЛИ МЕХАНИЗМИ ТАШКИЛИЮ ИҚТИСОДИИ ПЕШНИҲОДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ ИҚТИСОДИ РАҚАМӢ (НАЗАРИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ, АМАЛИЯ)

**ДИССЕРТАТСИЯ**

**барои дарёфти дараҷаи илмии доктори илмҳои иқтисодӣ**

**аз рӯйи ихтисоси 5.2. – Иқтисодиёт (5.2.10. – Иқтисодиёти савдо ва соҳаҳои хизматрасонӣ)**

**Душанбе – 2026**

**МУНДАРИҶА**

**НОМГӮЙИ ИХТИСОРАҲО ..... 4**

**МУҚАДДИМА ..... 5**

**БОБИ 1. АСОСҲОИ НАЗАРИЯВИИ РУШДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ ТАШАККУЛИ ИҚТИСОДИ РАҚАМӢ ..... 20**

1.1. Равишҳои назариявӣ ва принсипҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити гузариш ба иқтисоди рақамӣ ..... 20

1.2. Таснифоти хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт..... 44

1.3. Асосҳои институтсионалии ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт..... 59

**БОБИ 2. МЕТОДОЛОГИЯИ ТАҲҚИҚИ ТАШАККУЛ ВА РУШДИ МЕХАНИЗМИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ РАҚАМИКУНОНӢ..... 77**

2.1. Равишҳои методологии ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ..... 77

2.2. Методологияи тарҳрезии низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ..... 102

2.3. Механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити муосир ..... 121

**БОБИ 3. ВАЗЪИ МУОСИР ВА ТАМОЮЛҲОИ РУШДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ..... 146**

3.1. Арзёбии вазъи муосири рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ..... 146

3.2. Омилҳо ва заминаҳои рушди хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт..... 170

3.3. Таҷрибаи хориҷии ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ ва имконияти истифодаи он дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ..... 192

**БОБИ 4. ВОСИТАҲОИ ИНСТИТУТСИОНАЛИЮ ТЕХНОЛОГИИ ПЕШНИҲОДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ ИҚТИСОДИ РАҚАМӢ ..... 207**

4.1. Таъмини амнияти иттилоотии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ ..... 207

4.2. Равишҳои корбурди технологияҳои зеҳнӣ сунъӣ дар низоми хизматрасониҳои давлатии электронии Ҷумҳурии Тоҷикистон ..... 225

4.3. Хусусиятҳои арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ ..... 253

**БОБИ 5. САМТҲОИ СТРАТЕГӢ ВА МЕХАНИЗМҲОИ РУШДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ ИҚТИСОДИ РАҚАМӢ ..... 276**

5.1. Самтҳои такмили механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ..... 276

5.2. Амсиласозии иқтисодӣ ва сенарияҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ..... 292

5.3. Воситаҳо ва механизмҳои оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ ..... 308

**ХУЛОСА ВА ТАВСИЯҲО ..... 328**

**РӮЙХАТИ АДАБИЁТ ..... 338**

## НОМГӮЙИ ИХТИСОРАҲО

| | |
|---|---|
| **ВАО** | Воситаҳои ахбори омма |
| **ИДМ** | Иттиҳоди давлатҳои мустақил |
| **ИМА** | Иёлоти муттаҳидаи Амрико |
| **СММ** | Созмони милали муттаҳид |
| **СҲИР (OECD)** | Созмони ҳамкории иқтисодӣ ва рушд (Organisation for Economic Co-operation and Development) |
| **ТИК** | Технологиҳои иттилоотию коммуникатсионӣ |
| **ҶДММ** | Ҷамъияти дорои масъулияти маҳдуд |
| **ҶСП** | Ҷамъияти саҳомии пӯшида |
| **ШНТҶ** | Шаҳру ноҳияҳои тобеи ҷумҳурӣ |
| **e-ID** | electronic IDentification (шаҳодатномаи электронӣ) |
| **EGDI** | E-Government Development Index (Шохиси рушди ҳукумати электронӣ) |
| **NLP** | Natural Language Processing (коркарди забони табиӣ) |
| **SERVQUAL** | Service Quality (сифати хизматрасонӣ) |

# МУҚАДДИМА

**Мубрамии мавзуи таҳқиқот.** Мубрам будани мавзуи диссертатсия аз он муайян мегардад, ки дар замони муосири рушди иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон таъсири равандҳои бавуқуъоянда дар хоҷагии ҷаҳонӣ боло меравад, ки он бештар ба рушди технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ (ТИК) алоқаманд аст. Дар натиҷаи рақамикунонии босуръати равандҳои алоҳидаи хоҷагидорӣ ташаккул ва рушди бозори хизматрасониҳои давлатӣ хусусияти электрониро касб менамояд. Ҷомеа беш аз пеш ба равандҳои рақобати бозорӣ рӯ ба рӯ шуда, ниёзҳои он ба дастгирии давлатӣ афзоиш меёбанд. Давлат низ ҷаҳд мекунад, ки равандҳои бозориро ба танзим дарорад. Дар робита ба ин, талаботи ҳар як фарди ҷомеа ба хизматрасониҳои давлатӣ зиёд шуда, давлатро водор мекунад, ки хизматрасониҳои худро ба ҷомеа дар сатҳи баланди сифат ва суръат пешниҳод намояд. Дар чунин шароит аҳаммияти технологияҳои инноватсионии рақамӣ дар самаранок ба роҳ мондани робитаи байни давлат ва ҷомеа хеле назаррас аст.

Бо таъсири равандҳои ҷаҳонишавӣ, рушди технологияҳои инноватсионӣ ва густариши иқтисоди рақамӣ равандҳои идоракунии давлатӣ, ки марбут ба пешниҳоди хизматрасониҳо ба аҳолӣ мебошанд, мураккаб мегарданд. Дар баробари ин, давлат ба хотири фароҳам овардани шароити баробар ба ҳар як фарди ҷомеа дар дастрасӣ ба хизматрасониҳои пешниҳодшаванда аз имкониятҳои технологияҳои инноватсионӣ бештар истифода мебарад. Ғайр аз ин, афзоиши муҳити рақобат ва густариши ботадриҷи ҳузури брендҳои байналмилалӣ дар бозори дохилӣ ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ низ таъсир расонидааст. Дар пасманзари ин, равишҳои анъанавии пешниҳоди хизматрасониҳо дигар ба шароити муосир пурра ҷавобгӯ нестанд ва таваҷҷуҳро ба рушди механизмҳои рақамии ҳамкории байни давлат ва ҷомеа зиёд мекунанд.

Дар баробари ин, талаботи шаҳрвандон тағйир меёбад, зеро онҳо дар ҳаёти ҳаррӯзаи худ аз муҳити рақамӣ бештар истифода мебаранд. Дар чунин шароит, таъмини дастрасӣ ва қулайии гирифтани хизматрасониҳои давлатии

электронӣ махсусан муҳим аст. Дар натиҷа, талабот на танҳо ба сифати чунин хизматрасониҳо, балки ба суръати пешниҳоди онҳо, устувории платформаҳои электронӣ ва эътимоднокии хизматрасониҳои рақамӣ низ меафзояд.

Рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ инчунин ба қабули фаъолтари технологияҳои муосири рақамӣ, аз ҷумла унсурҳои зеҳни сунъӣ ва роёниши абрӣ мусоидат мекунад. Истифодаи онҳо самаранокӣ, сифат ва амнияти хизматрасониҳои пешниҳодшударо баланд мебардорад. Аммо омӯзиши вазъи муосири рушди соҳа нишон медиҳад, ки новобаста аз таваҷҷуҳи зиёд ба самти мукаммалсозии ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ва роҳандозӣ намудани ислоҳоти назаррас, ки раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатиро оғоз бахшидаанд, ҳанӯз номгӯйи хизматрасониҳои давлатии дар шакли электронӣ пешниҳодшаванда нокифоя боқӣ мемонад, ки андешидани тадбирҳои иловагӣ ва коркарди механизми мукаммали вусъатдиҳии ин равандро тақозо менамояд.

Сатҳи нисбатан пасти хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва теъдоди ками онҳо аз дараҷаи сусти ташаккули инфрасохтори рақамӣ, пойгоҳи заифи технологӣ барои пешниҳоди хизматрасониҳо, инчунин аз сатҳи пасти саводнокии рақамии табақаҳои сернуфузи ҷомеа дарак медиҳад. Ҳамчунин ҳавасмандии ками баъзе аз хизматчиёни давлатӣ ба рушди истифодаи технологияҳои муосир дар раванди идоракунии давлатӣ ва роҳандозӣ намудани робита бо ҷомеа монеа мешавад. Дар натиҷа, дар мамлакат то ҳол ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли анъанавӣ бартарӣ дода шуда, ҷомеа афзалияти муомилоти онҳоро дар шакли электронӣ эҳсос нанамудааст.

Бо назардошти чунин ҳолат дар Стратегияи миллии рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2030 махсусан қайд гардидааст, ки «ташаккули сиёсати дастрасии арзон ва боэътимод ба шабакаи интернет ва хизматрасониҳои телекоммуникатсионӣ, ки метавонад дар раванди хизматрасонии ҷамъиятӣ ва идоракунии самарабахш нақши муҳимро бозад» [234, с. 13], ҳамчун имконияти муҳим барои рушд вазифагузорӣ карда шудааст.

Дар Паёми Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон ба Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 28 декабри соли 2023 таъкид шудааст, ки «Мо ҳамчунин, ... суръат бахшидани раванди рақамикунонии иқтисодиёт, инкишофи неруи инсонӣ, баланд бардоштани рақобатнокии маҳсулоти ватанӣ, тақвияти имкониятҳои содиротии мамлакат ва беҳтар гардонидани сифати хизматрасониҳои иҷтимоиро аз ҷумлаи масъалаҳои афзалиятнок эълон намудем» [181]. Инчунин, дар Паёми Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 28 декабри соли 2024 дарҷ гардидааст, ки «Тоҷикистон дар ҷодаи гузариш ба рақамикунонии соҳаҳои иқтисоди миллӣ ҷиҳати таъмин намудани шаффофияти муносибатҳои иқтисодиву молиявӣ қадамҳои устувор гузошта истодааст. Дар панҷсолаи минбаъда ҷиҳати пешбурди иқтисоди рақамӣ бояд ба самтҳои зерин диққати аввалиндараҷа дода шавад: ... такмили фаврии заминаҳои ҳуқуқӣ ва қабули санадҳои дахлдор дар самти гузариш ба иқтисоди рақамӣ, ... рақамикунонии пурраи хизматрасониҳои давлатӣ ва ташкили махзани ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ, ... истифодаи васеи зеҳни сунъӣ дар пешниҳоди хизматрасониҳо ва низоми бақайдгирии давлатӣ... андешидани чораҳо дар самти таъмин намудани амнияти киберии махзанҳои маълумот» [182].

Аз ин рӯ, мақомоти давлатиро зарур аст, ки ҷавобан ба интизориҳои аҳли ҷомеа оид ба хариди хизматрасониҳои баландсифат ва саривақтӣ ба такмили фаъолияти худ таваҷҷуҳ намуда, истифодаи густурдаи ТИК-ро барои қабули қарорҳои идоракунӣ дар самти робита бо шаҳрвандон такмил диҳанд. Дар баробари ин, таҷрибаи хориҷӣ собит намудааст, ки рақамикунонии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ самаранокии фаъолияти мақомоти давлатиро баланд бардошта, омили муҳими рушд ва пешрафти иқтисодӣ дар шароити муосир мебошад. Ҳамаи ин мубрамии мавзуи таҳқиқотро муайян мекунад.

**Дараҷаи таҳқиқи мавзуи илмӣ.** Имрӯз ба масъалаҳои рақамикунонии ҷанбаҳои алоҳидаи иқтисодиёт ва бахшҳои идораи давлатӣ диққати махсус дода мешавад. Зеро тамоюлҳои бавуҷудоянда дар соҳаи пешрафти илму техника зарурати татбиқи ҳамаҷонибаи технологияҳои иттилоотӣ ва рақамиро

дар соҳаҳои гуногуни идоракунӣ, махсусан идоракунии давлатӣ, тақозо менамоянд. Вобаста ба ин, аз ҷониби намояндагони илм низ таваҷҷуҳ ба ин масъала зиёд шудааст.

Дар солҳои охир, ҷанбаҳои иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бо истифода аз шабакаҳои саросарӣ дар шароити ҷаҳонишавӣ ба мавзуи таҳқиқи фаъоли иқтисоддонҳои хориҷӣ табдил ёфтаанд. Интишороти С.В. Абламейко [4], Н.И. Акилбекова [6], Л.Б. Арутюнова [10], А.А. Бальзамов [14-16], Н.С. Баранов [18], Г.В. Бестолкова [24-25], Л.В. Ватлина [39], Д. Вест [341], Л.И. Воронина [43-46], С.Г. Еремеев [71], Е.Г. Иншакова [80-81], А.С. Киселев [96-97], Г.Н. Комкова [103], О.В. Курбатова [119], М.В. Курганова [120], Г.В. Муратова [149], Ҳ. Релиеа [323], Н.Г. Новикова [162], Б.К. Нургазинов [167], С.А. Овчинников [168-171], С.Л. Сергеева [222], О.Г. Смешко [223], А.М. Степанова [229-230], А.Е. Суглобов [237], А.И. Титова [243], Ҷ. Фаунтин [295], С.В. Хамутовская [258], Р. Ҳикс [299], С.С. Шашков [275], инчунин гузоришҳои таҳлилии СММ ва СҲИР (OECD) ҷанбаҳои иқтисодӣ, институтсионалӣ ва идоракунии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, таъсири онҳо ба самаранокии бахши давлатӣ ва сифати муносибатҳои давлат бо шаҳрвандон ва тиҷоратро таҳқиқ мекунанд.

Баъзе ҷиҳатҳои масъалаи мукаммалгардонии механизми идоракунии ҳукумати электронӣ ҳамчун асоси пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар интишороти олимони тоҷик, аз ҷумла М.Қ. Имомов [77-79], А.Ф. Исматов [84], Б.И. Каримов [88], Ш.Т. Каримов [89], Д.Б. Қодирзода [125-129], Д.Т. Қурбонализода [135-136], Ф.С. Мусофирова [151], А.Н. Нуралиева [164-166], Л.Х. Расулзод [202-204], Ф.М. Раҳимов [206], Ю.Б. Салимов [216], Д.Ҷ. Сафарзода [219-220], Ш.Ф. Сулаймонзода [238], М.С. Тӯлиев [251-253], Ф.А. Ҷабборов [266], Б.М. Ҷумъаев [56-62], С. Ҳабибов [263], Н.Ҷ. Ҷумъахонзода [267], И.С. Шамсов [270], Ф.Б. Шарифӣ [273-274], Р.М. Шералиева [276] мавриди баррасӣ қарор гирифтаанд.

Аммо дараҷаи норасогии таҳқиқот дар самти ташаккул ва мукаммалгардонии механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии

электронӣ дар шароити ҷаҳонишавӣ аз набудани методологияи ягонаи таҳлилӣ ва коркарди илмии масъала дарак медиҳад.

**Робитаи таҳқиқот бо барномаҳо (лоиҳаҳо) ва мавзуъҳои илмӣ.** Мавзуи кори диссертатсионӣ бо Стратегияи миллии рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2030 (қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 1 октябри соли 2016, № 392), Стратегияи рушди зеҳни сунъӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2040 (қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 сентябри соли 2022, № 483), Стратегияи давлатии муқовимат ба коррупсия дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2030 (Фармони Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 3 августи соли 2021, № 222), Стратегияи ислоҳоти низоми идоракунии давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон (Фармони Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 15 марти соли 2006, № 1713), Барномаи миёнамуҳлати рушди иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2021-2025 (қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 26 октябри соли 2021, № 460), Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон (қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 декабри соли 2011, № 643), Консепсияи сиёсати давлатии иттилоотии Ҷумҳурии Тоҷикистон (фармони Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 апрели соли 2008, № 451) алоқаманд мебошад. Диссертатсия мувофиқи нақшаи корҳои илмӣ-таҳқиқотии кафедраи назарияи иқтисодии Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон иҷро гардидааст.

## ТАВСИФИ УМУМИИ ТАҲҚИҚОТ

**Мақсади таҳқиқот**. Мақсади таҳқиқот омӯзиши равишҳои назариявӣ, методологӣ ва амалии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, такмили механизми ташкилию иқтисодии онҳо дар шароити иқтисоди рақамӣ мебошад, ки дарёфти равишҳои беҳсозии хизматрасониҳоро бо риояи меъёрҳои таъминкунандаи амнияти иттилоотӣ пешбинӣ менамояд.

**Вазифаҳои таҳқиқот**. Барои ноил шудан ба мақсади таҳқиқот вазифаҳои зерин муайян ва ҳал карда шудааст.

1. Таҳқиқи равишҳои назариявӣ, принсипҳо ва асосҳои институтсионалии ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, таснифоти онҳо дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт.

2. Равшан намудани асосҳои методологии таҳқиқи раванди ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, таҳияи методологияи тарҳрезии низоми пешниҳоди онҳо дар шароити рақамикунонӣ.

3. Ошкор кардани муҳтаво, сохтор ва унсурҳои механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити муосир ва асоснок кардани робитаҳои байни ин унсурҳо.

4. Таҳлил ва арзёбии вазъи муосири ташкили хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ва муайян намудани тамоюлҳои рушди онҳо.

5. Омӯзиши таҷрибаи хориҷии ташкили раванди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ, муайян намудани амалияҳои пешрафтаи он ва арзёбии имконияти истифодабарии онҳо дар Ҷумҳурии Тоҷикистон.

6. Таҳия ва асоснок кардани воситаҳои институтсионалию технологии пешниҳоди муносиби хизматрасониҳои давлатии электронӣ, аз ҷумла амнияти иттилоотӣ, истифодаи технологияҳои зеҳни сунъӣ ва низоми арзёбии сифати хизматрасониҳо.

7. Таҳияи самтҳои стратегӣ ва воситаҳои иқтисодии такмили механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ,

инчунин анҷом додани амсиласозии иқтисодӣ ва таҳияи сенарияҳои рушди онҳо.

8. Муайян кардани дурнамои оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ, асоснок кардани механизмҳои афзоиши талабот ба чунин хизматрасониҳо, муқаррар кардани равандҳои зинавии рақамикунонӣ вобаста ба сатҳи рушди соҳаҳои алоҳидаи иҷтимоию иқтисодӣ.

**Объекти таҳқиқот** бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо дар шароити гузариш ба иқтисоди рақамӣ мебошад.

**Предмети таҳқиқот** муносибатҳои ташкилию иқтисодии ташаккул ва рушди механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт мебошад.

**Фарзияи таҳқиқот** дар он ифода меёбад, ки рақамикунонии раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ самаранокии идоракунии давлатиро баланд бардошта, дараҷаи фарогирии аҳолӣ ва корхонаҳоро ба чунин хизматрасониҳо васеъ мекунад, инчунин хароҷоти бюрократиро кам ва таъсири ҳукумати электрониро ба дараҷаи рушди иқтисодӣ зиёд мегардонад.

**Асосҳои назариявии таҳқиқот** ба назарияҳои марбут ба рушди идоракунии давлатӣ ва иқтисоди рақамӣ такя мекунанд. Самти асосии назариявӣ таҳлили консепсияи механизми ташкилию иқтисодӣ ҳамчун як низоми ҳамаҷонибаи таъминкунандаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ мебошад. Ҳамчунин назарияҳои ҳукумати электронӣ ва табдили рақамӣ, ки таъсири технологияҳои иттилоотӣ ва коммуникатсиониро ба навсозии муносибатҳои байни давлат, ҷомеа ва тиҷорат шарҳ медиҳанд, истифода шудаанд.

**Асосҳои методологии таҳқиқотро** равишҳо ва усулҳои идроки илмӣ ташкил медиҳанд. Таҳқиқот ба истифодаи усулҳои умумиилмӣ (таърихӣ, таҳлил, синтез, индуксия, дедуксия, амсиласозии мантиқӣ) ва махсус асос ёфтааст. Методологияи таҳқиқот ба равишҳои муназзам ва ҳамаҷониба ҳангоми омӯзиши нишондиҳандаҳои иқтисодии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ ва

таҳқиқи муфассали зерсоҳаҳои алоҳидаи он такя мекунад. Дар диссертатсия, инчунин усулҳои илмии муназзам ва сохторӣ, таҳлили сабабию натиҷавӣ, арзёбии коршиносӣ ва таҳлили омилӣ истифода шудаанд.

**Сарчашмаҳои маълумот.** Таҳқиқот дар асоси интишорот дар соҳаи идоракунии давлатӣ ва иқтисоди рақамӣ, санадҳои меъёрию ҳуқуқии танзимкунандаи технологияҳои иттилоотӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, қарорҳои Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон, фармоишҳо ва тавсияҳои методии мақомоти ваколатдори давлатӣ омода карда шудааст. Дар диссертатсия, инчунин маводи расмии Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон, стратегияҳои давлатии рушди мамлакат, ки ба таъсиси ҳукумати электронӣ ва рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ равона шудаанд, маводи конференсияҳои илмию амалӣ оид ба рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ истифода шудаанд.

**Пойгоҳи таҳқиқот.** Диссертатсия дар кафедраи назарияи иқтисодии Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон дар солҳои 2020 - 2025 иҷро шудааст. Ҳангоми кор захираҳои донишгоҳ, аз ҷумла дастрасӣ ба китобхонаи электронӣ, пойгоҳҳо ва воситаҳои техникии коркард ва таҳлили маълумот, имконияти иштирок дар конференсияҳои илмӣ, семинарҳо ва мизҳои мудаввари тахассусӣ истифода шудаанд.

**Навгонии илмии таҳқиқот**. Навгонии илмии таҳқиқот дар омӯзиши равишҳои назариявӣ, методологӣ ва амалии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, такмили механизми ташкилию иқтисодии онҳо дар шароити иқтисоди рақамӣ, ки дарёфти равишҳои беҳсозии хизматрасониҳоро бо риояи меъёрҳои таъминкунандаи амнияти иттилоотӣ пешбинӣ менамояд, ифода меёбад. Натиҷаҳои таҳқиқот, ки дорои унсурҳои навгонӣ дар бахши илмию назариявӣ, методологӣ ва амалӣ мебошанд, аз инҳо иборатанд:

1. Масъалаҳои назариявии таҳқиқи мафҳумҳои «хизматрасониҳои давлатӣ» ва «хизматрасониҳои давлатии электронӣ» равшан карда шуда, равишҳо ва принсипҳои ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт ба низом дароварда

шудаанд. Таърифи муаллифии мафҳуми «хизматрасониҳиҳои давлатии электронӣ» пешниҳод шудааст, ки ҳамчун маҷмуи муносибатҳои ҳамкорӣ байни мақомоти давлатӣ ва шаҳрвандон дарк карда мешавад. Таснифоти муаллифии хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо назардошти сатҳи камолоти рақамии низоми идоракунии давлатӣ ва дараҷаи рақамикунонии онҳо пешниҳод шудааст. Асосҳои институтсионалии ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатӣ вобаста ба рақамикунонӣ васеъ карда шуда, тамоюлҳои асосии рақамикунонии онҳо муайян карда шудааст.

2. Равандҳои ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз ҷиҳати методологӣ равшан ва асоснок карда шуда, коркарди равишҳои ҳамаҷонибаи таҳлил ва банизомдарории омилҳои рақамикунонӣ анҷом дода шудааст. Методологияи муаллифии тарҳрезии меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо назардошти омилҳои институтсионалӣ, ташкилию вазифавӣ ва вазифавию техникӣ (технологӣ) пешниҳод карда шудааст. Талаботи вазифавию техникии меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дақиқ карда шуда, қисматҳои сохтори он пешниҳод карда шудаанд.

3. Ба хотири рушди раванди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар мамлакат механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди онҳо таҳия карда шуда, дар баробари равшан кардани муҳтаво ва сохтор, унсурҳои асосии институтсионалӣ, ташкилӣ ва иқтисодии ин механизм ба низом дароварда шуда, робитаи байни унсурҳои он асоснок карда шудааст. Собит карда шудааст, ки татбиқи механизми таҳияшуда имкон медиҳад, ки гузариши босифат ба идоракунии давлатии рақамӣ таъмин гардад, устувории институтсионалии Ҷумҳурии Тоҷикистон тақвият ёбад, сатҳи эътимод ба ҳокимият боло равад, сифати зиндагии шаҳрвандон беҳтар шавад.

4. Дар асоси таҳлили ҳамаҷонибаи вазъи муосири бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон тамоюлҳои асосӣ бо назардошти мушкилоти ҷойдошта ва самтҳои ояндадори рушди он муайян карда шудаанд. Барои баланд бардоштани самаранокии табдили

хизматрасониҳои давлатии электронӣ стратегияи идоракунӣ дар мавриди рақамикунонии иқтисодиёт ва идораи давлатӣ пешниҳод карда шудааст. Равишҳо ва усулҳои нави санҷидашудаи такмили таркиби хизматрасониҳои давлатӣ пешниҳод карда шудааст.

5. Дар асоси омӯзиши таҷрибаи хориҷии ташкили хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ, амалияҳои пешқадами пешниҳоди онҳо ошкор карда ва ба низом дароварда шудаанд. Омилҳои асосии татбиқи бобарори амалияҳои пешқадам муайян карда шуда, имконияти мутобиқсозии онҳо дар шароити институтсионалию технологии идоракунии давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ба хотири беҳтар намудани самаранокӣ ва сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ арзёбӣ карда шудааст.

6. Воситаҳои институтсионалию технологӣ ҳамчун замина барои пешниҳоди муносиби хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳия ва асоснок карда шудаанд, ки унсурҳои амнияти иттилоотӣ, истифодаи технологияҳои зеҳни сунъӣ, низомҳои автоматикунонидашудаи арзёбӣ ва назорати сифати хизматрасониҳо ва технологияҳои ҳамгирошудаи ташкили ҳамкориҳои байни мақомоти давлатӣ ва истифодабарандагонро дар бар мегиранд. Мушкилоти таъмини амнияти иттилоотӣ дар мамлакат вобаста ба авҷгирии таҳдидҳои киберӣ ошкор ва зарурати ҳифзи маълумоти шахсии истифодабарандагони сомонаҳои давлатӣ асоснок карда шудааст.

7. Самтҳои стратегии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон ошкор карда шуда, тавсияҳои илмию методӣ оид ба рушди механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт пешкаш карда шудааст. Дар асоси амсиласозии иқтисодӣ сенарияҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо назардошти омилҳои институтсионалӣ, ташкилӣ ва технологии рақамикунонӣ таҳия карда шудаанд.

8. Дурнамои оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳия карда шуда, равандҳои зинавии он вобаста ба сатҳи рақамикунонии

соҳаҳои алоҳидаи иқтисодиёти мамлакат муқаррар карда шудаанд. Воситаҳо ва механизми афзоиши талабот ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ асоснок карда шуданд. Зарурати қабули «Стратегияи давлатии баланд бардоштани саводнокии рақамии аҳолӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2045» асоснок карда шуда, оид ба ташкили Маркази алоҳидаи дастрасии ҷамъиятӣ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шаҳру ноҳияҳо тавсияҳои илмӣ пешниҳод карда шудааст.

**Нуктаҳои ба ҳимоя пешниҳодшаванда**

1. Таърифи муаллифии мафҳуми «бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ» ҳамчун маҷмуи муносибатҳои ҳамкорӣ байни мақомоти давлатӣ ва шаҳрвандон, таснифоти хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо назардошти сатҳи камолоти рақамии низоми идоракунии давлатӣ ва дараҷаи рақамикунонӣ, инчунин тавсеаи асосҳои институтсионалӣ ва ташкилии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ вобаста ба рақамикунонӣ.

2. Асосҳои методологии равшанкардашудаи таҳқиқи равандҳои ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, методологияи нави тарҳрезии меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, равиши асосноки модулӣ ҷиҳати таъсис ва ташаккули портали хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт, равишҳои ҳамаҷонибаи таҳлил ва банизомдарории омилҳои рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ, методикаи муаллифии арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар асоси низоми нишондиҳандаҳои самаранокии фаъолият ва принсипҳои таваҷҷуҳ ба муштариён.

3. Механизми ташкилию иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити муосир дар асоси амсилаи консептуалӣ бо равшан намудани муҳтаво ва сохтори он, мушаххассозии асосҳои институтсионалии ташаккул ва рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон, арзёбии омилҳои асосии таъсиррасон ба ташаккул ва рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт.

4. Асоснокии натиҷаҳои таҳлили вазъи муосири рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо дарназардошти сенарияҳои худкор ва лоиҳаҳои озмоишӣ (пилотӣ)-и электроникунонии хизматрасониҳои давлатӣ, арзёбии мушкилоти дар ин раванд ошкоргардида, муайян кардани равишҳо ва усулҳои нави санҷидашуда ҷиҳати такмили таркиби хизматрасониҳои давлатӣ, сохтори вазифавӣ ва идоракунии онҳо, роҳандозӣ намудани бозомӯзии кормандони мақомоти давлатӣ ва ташаккули фарҳанги корпоративии онҳо.

5. Омилҳои асосии муайяншудаи татбиқи бобарори амалияҳои пешқадами хориҷӣ, имконияти мутобиқсозии онҳо дар шароити институтсионалию технологии идоракунии давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ба хотири беҳтар намудани самаранокӣ ва сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ.

6. Воситаҳои институтсионалию технологии таҳия ва асосноксозии пешниҳоди дурусти хизматрасониҳои давлатии электронӣ, аз ҷумла механизмҳои амнияти иттилоотӣ, истифодаи технологияҳои зеҳни сунъӣ, низомҳои автоматикунонидашудаи арзёбӣ ва назорати сифати хизматрасониҳо, инчунин технологияҳои ҳамгирошуда барои ҳамкорӣ байни мақомоти давлатӣ ва истифодабарандагонро ташкил дода, ҳамзамон самаранокӣ, шаффофият, эътимоднокӣ ва сифати хизматрасониҳои давлатии электрониро баланд бардошта, заминаро барои рушди устувори инфрасохтори рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон фароҳам меоранд.

7. Самтҳои стратегии таҳия ва пешниҳодшудаи рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон, тавсияҳои илмию методӣ оид ба такмили механизми пешниҳоди онҳо, амсиласозии иқтисодӣ ва сенарияҳои рушди бо назардошти омилҳои институтсионалӣ, ташкилӣ ва технологӣ таҳияшуда.

8. Дурнамои оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ, равандҳои марҳилавӣ вобаста ба сатҳи рақамикунонии бахшҳои алоҳидаи иқтисодиёти мамлакат, воситаҳо ва механизми асосноккардашудаи афзоиши

талабот ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ, зарурати қабули «Стратегияи давлатии баланд бардоштани саводнокии рақамии аҳолӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2045», тавсияҳои илмӣ барои ташкили Маркази алоҳидаи дастрасии ҷамъиятӣ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шаҳру ноҳияҳо.

**Аҳаммияти назариявӣ ва амалии таҳқиқот.** Аҳаммияти назариявии таҳқиқот дар он ифода меёбад, ки муқаррароти назариявӣ ва методологии дар диссертатсия асоснокшуда ба рушди минбаъдаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ, омӯзиши равишҳои фароҳам овардани шароити зарурии иҷтимоию иқтисодӣ, инчунин таҳлили таъсири он ба самаранокии татбиқи принсипҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ мусоидат мекунанд.

Аҳаммияти амалии таҳқиқот дар таҳия ва пешниҳоди тавсияҳои амалию методӣ, ки ба фароҳам овардани шароити зарурӣ ҷиҳати рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ равона карда шудаанд, ифода меёбад. Натиҷаҳои асосии илмӣ метавонанд аз ҷониби мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ дар таҳияи самтҳои афзалиятноки рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, баланд бардоштани маърифати рақамикунонӣ ва инфрасохтори «иқтисоди рақамӣ» истифода шаванд.

**Дараҷаи эътимоднокии натиҷаҳои таҳқиқот** бо истифода аз равиши ҳамаҷонибаи илмӣ, аз ҷумла таҳлили назариявӣ, омӯзиши муқоисавии таҷрибаи ватанӣ ва байналмилалӣ, асосноккунии методологии равандҳои ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва истифодаи усулҳои таҳқиқоти миқдорӣ ва сифатӣ, аз ҷумла амсиласозии иқтисодӣ ва таҳлили муназзам таъмин карда мешавад. Натиҷаҳо бо истифода аз санҷиш дар асоси маълумоти оморӣ, санадҳои меъёрию методӣ тасдиқ карда шудаанд, ки барои ҳамчун боэътимод ва дорои аҳаммияти амалӣ ҳисобидани тавсияҳо ва пешниҳодҳои таҳияшуда ҷиҳати такмили механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамии Ҷумҳурии Тоҷикистон имкон медиҳад.

**Мутобиқати диссертатсия ба шиносномаи ихтисоси илмӣ.** Мавзуъ, навгонӣ ва натиҷаҳои таҳқиқоти диссертатсионӣ ба бандҳои зерини Шиносномаи ихтисосҳои КОА-и назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз рӯйи ихтисоси 5.2. – Иқтисодиёт (5.2.10. – Иқтисодиёти савдо ва соҳаҳои хизматрасонӣ) мувофиқат мекунад: 3. Ташаккул ва рушди бозори савдо, хизматрасониҳои тиҷоратӣ ва маишӣ; 17. Механизми иқтисодию ташкилии рушди инноватсионии савдо, хизматрасониҳои тиҷоратӣ ва маишӣ; 20. Такмили механизми ҷойгиршавии шабакаҳои савдо, хизматрасониҳои тиҷоратӣ ва маишӣ; 22. Рушди инфрасохтори савдо: савдои озмунӣ, фаъолияти ярмаркавӣ, савдои биржавӣ ва электронӣ; 24. Рушди савдои шабакавӣ дар шароити муосир; 31. Рушди технологияҳои рақамӣ дар савдо, хизматрасониҳои тиҷоратӣ ва маишӣ; 38. Идоракунии ҷараёнҳои технологӣ дар субъектҳои савдо, хизматрасониҳои тиҷоратӣ ва маишӣ.

**Саҳми шахсии довталаби дараҷаи илмӣ дар таҳқиқот.** Саҳми шахсии муаллиф дар интихоби мавзуъ, асосноккунӣ ва мубрам будани он, муайянкунии мақсад, предмет ва объекти таҳқиқот, дар асосноккунии номгӯйи вазифаҳои таҳқиқот зоҳир мегардад. Муаллиф дар таҳия ва санҷиши муқаррароти назариявӣ, методологӣ ва методӣ оид ба идоракунии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ ва таъсири онҳо ба самаранокии натиҷаҳои иқтисодии фаъолият саҳм гузоштааст. Иштироки шахсии муаллиф дар ба даст овардани натиҷаҳои дар таҳқиқот пешниҳодшуда аз ҷониби ҳаммуаллифон тасдиқ карда шуда, дар интишороти муштарак инъикос карда шудааст.

**Тасвиб ва амалисозии натиҷаҳои диссертатсия**. Муқаррароти асосии таҳқиқоти диссертатсионӣ дар семинарҳои илмӣ, конференсияҳои байналмилалии илмию амалии Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон (Душанбе, 2020-2025), Донишкадаи такмили ихтисоси Хадамоти гумруки назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон (Душанбе, 2021-2022), Донишкадаи кӯҳию металлургии Тоҷикистон (Хуҷанд, 2020-2021), инчунин дар конференсияҳои сатҳи байналмилалӣ ва ҷумҳуриявӣ

баррасӣ ва тасдиқ шудаанд. Натиҷаҳои асосии таҳқиқот аз ҷониби Мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатии ноҳияи Фирдавсии шаҳри Душанбе (санад аз 11.04.2025) тасдиқ ва дар амал татбиқ карда шуданд. Муқаррароти назариявӣ ва методии таҳқиқоти диссертатсионӣ дар раванди таълими Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон ҳангоми таҳияи нақшаҳо ва дастурҳои таълимӣ, матнҳои лексияҳо аз фанҳои «Ҳукумати электронӣ», «Хизматрасониҳои давлатии электронӣ», «Иқтисоди рақамӣ», «Бехатарии иттилоотӣ» ва «Системаи иттилоотии ягонаи гумрукӣ» (маълумотнома №02/230 аз 04.04.2025) барои донишҷӯён, магистрантон ва докторантҳои PhD истифода мешаванд.

**Интишорот аз рӯйи мавзуи диссертатсия**. Доир ба мавзуи диссертатсия 62 кори илмӣ, аз ҷумла, 21 мақолаи илмӣ дар маҷаллаҳои илмии тақризшавандаи аз ҷониби Комиссияи олии аттестатсионии назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон тавсияшуда ва 3 монография нашр шудааст.

**Сохтор ва ҳаҷми диссертатсия**. Диссертатсия аз муқаддима, панҷ боб, хулоса ва тавсияҳо, рӯйхати адабиёт иборат аст. Муҳтавои асосии таҳқиқот дар 392 саҳифа оварда шуда, 40 ҷадвал ва 39 расмро дар бар мегирад. Рӯйхати адабиёти истифодашуда аз 342 номгӯй иборат аст.

# БОБИ 1. АСОСҲОИ НАЗАРИЯВИИ РУШДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ ТАШАККУЛИ ИҚТИСОДИ РАҚАМӢ

## 1.1. Равишҳои назариявӣ ва принсипҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити гузариш ба иқтисоди рақамӣ

Дар шароити гузариш ба иқтисоди рақамӣ, низоми идоракунии давлатӣ тағйироти амиқеро аз сар мегузаронад, ки бо ҷорӣ намудани технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ, табдили шаклҳои ҳамкории байни давлат, тиҷорат ва ҷомеа, афзоиши талабот ба сифат, дастрасӣ ва шаффофияти хизматрасониҳои давлатӣ алоқаманд мебошанд. Хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба воситаи асосии рақамикунонии бахши давлатӣ, муосирсозии равандҳои маъмурӣ, кам кардани хароҷоти муомилот ва густариши имконият барои иштироки шаҳрвандон дар ҳаёти иҷтимоию иқтисодии ҷомеа табдил меёбанд.

Дар робита ба ин, таҳқиқи равишҳои назариявӣ ва принсипҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ки барои муайян кардани моҳияти иқтисодӣ, хусусиятҳои институтсионалӣ ва ҷойгоҳи онҳо дар иқтисоди рақамӣ имкон медиҳанд, аҳаммияти махсуси илмӣ ва амалӣ касб мекунад. Таҳлили асосҳои консептуалии таҳияи хизматрасониҳои давлатии электронӣ, аз ҷумла равишҳои муназзам, институтсионалӣ, ба хизматрасонӣ нигаронидашуда ва равандӣ, инчунин принсипҳои рақамикунонии идоракунии давлатӣ, заминаи методологиро барои таҳқиқоти минбаъдаи механизмҳои пешниҳод ва такмили хизматрасониҳо дар шароити муосир фароҳам меорад.

Ҳамин тариқ, рушди технологияҳои иттилоотӣ ва истифодаи васеи онҳо дар ҷомеа, ташкилоту муассисаҳо ва аз ҷониби соҳибкорон барои давлат имконият фароҳам овард, ки муносибатҳоро бо онҳо дар шаклҳои нави ташкилии иртиботӣ тавассути шабакаи Интернет роҳандозӣ кунад. Дар баробари истифодаи дигар маҷроҳои иртибот Интернет имрӯз ҷойгоҳи хосаро соҳиб гардид, ки фаъолияти корбарии мақомоти давлатиро сода гардонида,

ҳамчун воситаи муҳим дар таҳвили хизматрасониҳои давлатӣ чӣ ба субъектҳои хоҷагидорӣ ва чӣ ба аҳолӣ баромад менамояд. Чунин омил имконият дод, ки истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатӣ дар вақти кӯтоҳ ва бо маблағи кам ба онҳо дастрасӣ ёфта, дараҷаи қаонатмандиашон аз сифати чунин хизматрасониҳо баланд бардошта шавад. Дар навбати худ, барои муассисаҳои давлатӣ имконият пайдо гардид, ки хизматрасониҳои давлатиро дар шакли васеъ ва ҳамгирошуда тариқи воситаҳои электронӣ ва низомҳои худкор ба қабулкунандагон пешниҳод намоянд.

Дар шароити муосири рушди иқтисоди рақамӣ истифодаи технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ аҳмияти хоса касб менамояд. Ин пеш аз ҳама ба он алоқаманд аст, ки татбиқи технологияи рақамӣ дар идоракунии давлатӣ имконияти иловагиро муҳайё ва равандҳои бюрократиро коҳиш дода, шаффофияти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро васеъ мегардонад. Ҳамаи ин дар навбати худ ба ислоҳоти муваффақ ва таҷдиди сохтори идоракунии давлатӣ мусоидат менамояд, ки он барои беҳтар хизмат расонидан ба шаҳрвандон шароит фароҳам меоварад. Илова бар ин, пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бо тариқи электронӣ имконият медиҳад, ки роҳи алтернативии дастрасии аҳолӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ ва ҳамкорӣ бо давлат ба миён ояд. Аммо новобаста аз самаранокии зиёди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ имконияти гузариш ба шакли электронии хизматрасониҳо дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бо истифодаи ТИК дар дараҷаи паст қарор дорад.

Тавре муҳаққиқ М.С. Тӯлиев қайд мекунад, «Айни замон тибқи барномаҳои таҳияшудаи татбиқи стратегияи давлатӣ ва дар ин асос таҳия ва тарҳрезии ҳукумати электронӣ дар ҷумҳурӣ корҳои муайян амалӣ карда мешаванд. Дар баробари ин, омӯзиши вазъи муосири танзими давлатии рушд ва истифодаи ТИК дар Тоҷикистон нишон медиҳад, ки заминаи меъёрию ҳуқуқии мавҷуда муносибати байни истеъмолкунандагони ҳукумати электрониро пурра инъикос намекунад» [251, с. 113]. Гузашта аз ин, ҷанбаҳои

назариявӣ, методологӣ ва амалии тафсири мафҳум, моҳият ва сохтори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ дар интишороти илмии иқтисодии олимони ватанию хориҷӣ новобаста аз дараҷаи зиёди чунин таҳқиқот дар сатҳи зарурӣ ифода наёфтаанд.

Барои равшан ва аниқ намудани мафҳуми «хизматрасониҳои давлатии электронӣ» зарур мешуморем, ки аввал моҳият ва таркиби мафҳуми «хизматрасониҳои давлатӣ» шарҳ дода шавад. Новобаста аз он ки мафҳуми мазкур дар адабиёти иқтисодӣ ва маъмурию ҳуқуқӣ васеъ истифода мешавад, то ҳол таърифи ягона ва комили аз ҷониби ҳамагон эътирофгардидаи мафҳуми «хизматрасониҳои давлатӣ» вуҷуд надорад. Таърифҳои мавҷуда моҳият, таркиб, ва тамоми паҳлуҳои хизматрасониҳои давлатии тариқи электронӣ пешниҳодшавандаро пурра шарҳ дода наметавонанд.

Бояд қайд кард, ки дар адабиёт мафҳуми «хизматрасониҳои давлатӣ» асосан аз нигоҳи ҳуқуқӣ, иқтисодӣ ва иҷтимоӣ шарҳ дода мешавад. Дар робита ба ин, муҳаққиқи тоҷик Ф.Б. Шарифӣ қайд мекунад, ки «хизматрасониҳои давлатӣ натиҷаҳои мустақим ва ғайримустақими фаъолияти давлат мебошанд. Дар шароити муосир, вазифаҳои давлат на танҳо дар таъмини сохтори иҷтимоӣ, балки табдили худ ба истеҳсолкунандаи мустақими неъматҳои муайяни иқтисодӣ, хизматрасониҳои давлатӣ низ ифода меёбанд. Манбаи асосии истеҳсол ва пешниҳоди онҳо буҷети давлатӣ аст» [273, с. 157]. Аз нигоҳи муҳаққиқи Қазоқистонӣ Б.К. Нургазинов, хизматрасониҳои давлатӣ ҳамчун шакли амалисозии вазифаҳои давлатӣ ҳуқуқҳои конститутсионӣ ва манфиатҳои қонунии шаҳрвандон ва шахсони ҳуқуқиро тавассути мақомоти давлатӣ таъмин мекунанд, яъне «пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ вазифаи ҷудонашавандаи давлати муосири иҷтимоӣ буда, рӯйхати онҳо бо афзоиши талаботи иҷтимоӣ ва мушкилоти нав пайваста васеъ мешавад» [167, с. 24].

А.Ф. Ноздрачев таъкид мекунад, ки «хизматрасониҳои давлатӣ, бевосита ба вазифаҳои ҷамъиятии давлат алоқаманд мебошанд» [163, с. 10]. Қайд кардан зарур аст, ки ба фикри мо, пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ аз

вазифаҳои давлат бармеояд, аммо ба он ҳаммаъно нест. Аз ин лиҳоз, ҳангоми тафсири мафҳуми хизматрасониҳои давлатӣ зарур аст, ки мафҳумҳои «хизматрасониҳои ҷамъиятӣ» ва «вазифаҳои давлатӣ» низ равшан ва бо мафҳуми аввалӣ муқоиса карда шаванд.

Дар адабиёти иқтисодӣ роҷеъ ба ин масъала низ нуқтаи назари ягона вуҷуд надорад. Аз рӯйи ақидаи Ю.А. Тихомиров ва Талапина Э.В. «Мафҳуми хизматрасониҳои ҷамъиятӣ фаррох буда, он тамоми намуди хизматрасониҳоро дар ҷомеа ифода менамояд: ба мисли хизматрасониҳои давлатӣ, хизматрасониҳои маҳаллӣ, хизматрасониҳои иҷтимоӣ» [245, с. 5]. Дар муқоиса ба хизматрасониҳои ҷамъиятӣ, хизматрасониҳои давлатӣ маҷмуи хизматрасониҳоро, ки аз ҷониби мақомоти давлатӣ ба шахсони алоҳида пешкаш карда мешаванд, дар бар мегиранд. Ҳамин тариқ, хизматрасониҳои давлатӣ доираи номаҳдуди субъектҳои худро дошта, самтҳои фаъолияти хусусияти умумиҷамъиятро ифода мекунанд ва аз ҷониби мақомоти марказии давлатӣ ва маҳаллии ҳокимият ба роҳ монда мешаванд. Хусусияти хоси пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ аз он асос мегирад, ки давлат бо дарназардошти талаботи аҳолӣ ба шаҳрвандони худ хизмат расонида, аз доираи вазифаҳои идоракунии худ берун мебарояд.

Аз рӯйи ақидаи Л.К. Терешенко «Хизматрасониҳои ҷамъиятӣ ҳам аз ҷониби мақомоти давлатӣ ва ҳам аз ҷониби сохторҳои ғайридавлатӣ пешкаш карда мешаванд. Хизматрасониҳои ҷамъиятӣ маҷмуи хизматрасониҳои аҳаммияти ҷамъиятидоштаи пулакиро ифода менамоянд, ки нархи онҳо аз ҷониби давлат муқаррар карда мешавад» [242, с. 16]. Ба андешаи Ф.Б. Шарифӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ «фаъолияти мақомоти давлатӣ дохил мешаванд, ки бо додани шаҳодатномаҳо ва ҷубронпулиҳо, бақайдгирӣ ба сифати бекорӣ, бақайдгирии амволи ғайриманқул, пешниҳод намудани субсидияҳо, маълумотномаҳо, иттилоот, машваратҳо, баррасии муроҷиатҳо, пешниҳод намудани ахбор ва ғайра, алоқаманд мебошанд» [274, с. 235].

Дар давоми солҳои охир бо мурури гузариш ба ҷамъияти иттилоотӣ тағйироти назаррас дар низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба вуҷуд

омадаанд. Бо рушди демократия шаҳрвандони оддӣ аз давлат тақозо менамоянд, ки хизматрасониҳои давлатӣ саривақт ва бо хароҷоти камтар пешкаш шаванд. Асосан усулҳои анъанавии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ барои ноил шудан ба мақсади мазкур аз сабаби норасоии захираҳои зарурӣ то андозае дар сатҳи паст қарор доранд. Бинобар ин, масъалаи истифодаи ТИК барои пешниҳоди саривақтии онҳо мубрам гардидааст.

Дар замони муосир дар адабиёти иқтисодӣ таҳқиқоти илмие вуҷуд доранд, ки се ҷанбаи ҷорисозии истифодаи ТИК-ро дар фаъолияти давлатӣ дар бар мегиранд.

Гурӯҳи якуми таҳқиқот ба омӯзиши таъсири ТИК барои фаъолияти давлат, истифодаи технологияҳои пешрафта барои ноил гардидан ба рушди иқтисодӣ ва идоракунии маъмурӣ бахшида шудаанд [87; 148; 299; 327]. Гурӯҳи дуюми таҳқиқот масъалаҳои коркард ва таъсиси ҳукумати электрониро бо таҳқиқи стратегияи дарозмуҳлати иттилоотикунонии ҳаёти сиёсӣ ва беҳтаргардонии ҷараёни технологӣ дар бар мегирад [65; 180; 307; 336]. Таҳқиқоти гурӯҳи сеюми муҳаққиқон механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ва рушди низоми иртиботро байни ҳукумат ва шаҳрвандон дар бар мегирад. Аммо возеҳ аст, ки ҳанӯз маҷмуи хизматрасониҳои давлатие, ки дар шакли электронӣ пешниҳод карда мешаванд, дар таҳқиқоти илмӣ пурра баррасӣ нашудаанд [18; 306].

Дар робита ба ин, муҳокимаи мафҳуми «ҳукумати электронӣ» маврид дорад, аммо он «баҳсбарангез ва хеле серҳаракат буда, асосан аз мураккабӣ ва хусусияти бисёрҷонибаи тағйироти ҳам дар ҷомеа ва ҳам дар соҳаи технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ рухдиҳанда вобаста аст» [180, с. 122]. Мафҳуми мазкур аз ду қисм иборат аст: «хизматрасониҳои электронӣ» ва «хизматрасониҳои рақамӣ». Хизматрасониҳое, ки тариқи электронӣ пешкаш карда мешаванд, хизматрасониҳои электронӣ номида мешаванд. Чунин усули пешниҳоди хизматрасониҳо имконият фароҳам меоварад, ки робитаи давлат бо аҳолӣ бо маҷроҳои камхарҷ, осон ва қуллай ба роҳ монда шавад. Ин дар навбати худ вақти камро барои анҷоми амалиёт талаб намуда,

имконияти муассисаҳои давлатиро барои пешниҳоди хизматрасониҳо нисбатан дар сатҳу сифати баланд ба аҳолӣ ва муассисаҳо васеъ мегардонад.

Ҳамин тариқ, дар доираи таҳқиқоти худ мо чунин таърифи мафҳуми «хизматрасониҳои давлатӣ»-ро пешниҳод мекунем: хизматрасониҳои давлатӣ амалҳо ва қарорҳои аз ҷиҳати иҷтимоӣ муҳим мебошанд, ки аз ҷониби мақомоти ваколатдори давлатӣ анҷом дода шуда, барои қонеъ намудани эҳтиёҷоти қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ равона гардидаанд ва дар шакли муқарраршудаи меъёрию ҳуқуқӣ ва ташкилию иқтисодӣ амалӣ карда мешаванд. Ин таъриф имкон медиҳад, ки хизматрасониҳои давлатӣ на танҳо ҳамчун натиҷаи ниҳойии фаъолияти мақомоти давлатӣ, балки ҳамчун унсури механизми ташкилию иқтисодии идоракунии давлатӣ низ баррасӣ карда шаванд. Ҳамчунин, таърифи пешниҳодшуда заминаи назариявиро барои минбаъд равшан кардани хусусиятҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ фароҳам меорад.

Барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ нақши муҳимро ташаккули ҳукумати электронӣ мебозад. Ҳукумати электронӣ усули фаъоли пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шумор меравад. Он нуқтаи назари ҳамкорӣ бо аҳолӣ дар адабиёти иқтисодӣ ҳамчун истифодабарии технологияҳои иттилоотӣ, махсусан Интернет, ҳамчун воситаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шаҳрвандон, корхонаҳо ва дигар субъектҳои хоҷагидорӣ ба шумор меравад. Он «аз як тараф, автоматикунонии ҷараёни идоракуниро ҷиҳати кам намудани ҳаҷми хароҷот барои коммуникатсияи иҷтимоӣ мусоидаткунанда аст, аз тарафи дигар, воситаи махсуси робитаи ҳамкориҳои давлат ва субъектҳои бозорро дар асоси рушди шартҳои демократикунонӣ ва ҷалби фаъолонаи шаҳрвандон дар ҷараёни қабули қарорҳо дар бар мегирад» [208, с. 95].

А.Ф. Ноздрачев қайд менамояд, ки «Хизматрасониҳои давлатии электронӣ пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро аз ҷониби давлат ё дигар ташкилотҳои ғайритиҷоратӣ аз номи давлат барои корхонаҳо ва ҷамъият тариқи Интернет ё фаъолият дар шабака ифода менамояд» [163, с. 11]. Нуқтаи

назари ба ҳамин монандро Р.М. Магомедов пешниҳод мекунад: «Хизматрасониҳои давлатии электронӣ тарзи гирифтани хизматрасониҳои муҳим аз мақомоти давлатӣ тавассути захираҳои интернетӣ мебошанд. Истифодаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ як қатор бартариҳо, аз ҷумла сарфаи вақт ва қуллайӣ барои истифодабаранда, инчунин имконияти сарфаи назарраси буҷети давлатиро фароҳам меорад» [141, с. 66].

Бори аввал чунин мафҳум дар ҳисоботи комиссияи Аврупоӣ «Таҳқиқоти шабакавии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар соли 2002» истифода карда шуд. Дар ҳисоботи мазкур хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамчун қисми барномаҳои Аврупоӣ ба шумор мерафт, ки мақсади он баҳраманд гардонидани ҷомеаи аврупо аз афзалиятҳои ТИК-ро дошт. Баъдтар гузариш ба истифодаи технологияҳои иттилоотӣ-коммуникатсионӣ барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар Гонконг мушоҳида шуд.

Маҷмуи хизматрасониҳои пешниҳодшавандаи давлатӣ қисми зиёди хизматрасониҳои ҷамъиятӣ, – аз хизматрасониҳо дар соҳаи фароғат то бақайдгирии аҳди никоҳ, маориф, хизматрасониҳои тиббӣ, ҷустуҷӯи кор, сайёҳат ва ғайраро дар бар мегирад.

Ҳамин тариқ, хизматрасониҳои давлатии электронӣ амсилаи нави муносибати давлат бо аҳолӣ ва корхонаҳо ба шумор мераванд, ки дар асоси ташаккули шабакаи маҷозӣ ба роҳ монда шуда, маҳзанҳои электронии додаҳоро ташаккул дода, мубодилаи иттилоотро дар доираи он байни мақомоти давлатӣ ва корхонаҳо ба роҳ мемонанд. Тавре дар Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон зикр гардидааст, ҳукумати электронӣ «шакли нави ташкил намудани фаъолияти мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ, ки аз ҳисоби истифодаи васеи ТИК сатҳи нави фаврият ва муносиби аз ҷониби шаҳрвандон ва муассисаҳо дарёфт намудани хизматҳои иҷтимоӣ ва иттилоот дар бораи натиҷаҳои фаъолияти мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатиро таъмин мекунад, фаҳмида мешавад» [109].

Пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ имконияти иштироки табақаҳои гуногуни ҷомеаро дар ҳаёти сиёсии давлат васеъ намуда,

қобилияти давлатро дар ҳалли масъалаҳои иҷтимоӣ ва қабули қарорҳои дахлдор зиёд мекунад.

Ҷорӣ шудани мафҳуми хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба раванди иттилоотикунонии ҷомеа, ислоҳоти низоми идоракунии давлатӣ, гузаронидани ислоҳоти маъмурӣ ва татбиқи ҳукумати электронӣ шароит муҳайё намуда, бартариятҳои намоён дорад, аз қабили:

– сарфаи хароҷот оид ба истифодаи вақт ва дигар хароҷоти аҳолӣ, муассиса ва корхонаҳо ҷиҳати харидории хизматрасониҳои давлатӣ;

– ба ҳадди камтарин расидани ҳуҷатҳои марбут ба хариди хизматрасониҳои давлатӣ;

– кам шудани фосила байни истеҳсолкунанда ва истеъмолкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ, дар ҳолати муроҷиати маҷозии аҳолӣ ва корхонаҳо ба муассисаҳои таҳвилкунандаи чунин хизматрасониҳо кам мегардад;

– мукаммалгардонии сохторӣ ва сифати хизматрасониҳо, баланд бардоштани шаффофияти амалиётҳо дар ин раванд ва содагардонии дастёбӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ ба миён меояд;

– коҳиш додани монеаҳои зиёдатии идорӣ, ба инобат гирифтани самтҳои афзалиятнок ва ҳимояи манфиатҳои шаҳрвандон, ҳифз ва таъмини ҳуқуқҳои онҳо ба хизматрасонии баландсифат ва дастрас [140, с. 179].

Агар имрӯз хизматрасониҳои давлатии электронӣ маҷмуи васеъ ва ҳамоҳангшудаи хизматрасониҳоро дар бар гиранд, вале то оғози равандҳои ракамикунонӣ дар шаклҳои суннатӣ пешниҳод карда мешуданд. Онҳо метавонанд хизматрасониҳои давлатиро оид ба гирифтани шиноснома, бақайдгирии ҳуқуқ ба объекти моликият, барасмиятдарории воситаҳои нақлиёт, сабти давлатии ақди никоҳ ва таваллуд, барасмиятдарории ҳуҷҷатҳо барои баромадан ба нафақа, муроҷиат барои гирифтани кумакпулиҳо ҳангоми бекорӣ, эҳтиёҷмандӣ, камбизоатӣ, барасмиятдарории гумрукии молҳои воридотӣ ё содиротӣ ва ғайра тариқи рақамӣ роҳандозӣ намоянд.

Ҳамин тариқ, хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар муқоиса ба хизматрасониҳои анъанавӣ бартарияти зиёд доранд, аммо барои он, ки онҳо

дар ҳаёти аҳолӣ дар шакли васеъ истифода шаванд ва ҳамчун хизматрасониҳои дар шакли анъанавӣ харидоришаванда машҳур гарданд, зарурати таъсиси баъзе шароитҳо пеш меояд. Пеш аз ҳама, бояд онҳо дастрас бошанд. Барои ин, зарур аст, ки масъалаҳои нобаробарии рақамӣ ба воситаи кам кардани арзиши Интернет барои истифодаи табақаҳои зиёди аҳолӣ ҳал карда шаванд. Илова бар ин, иштироккунандагон бояд оид ба бартарияти харидории хизматрасонӣ дар шакли электронӣ огоҳ бошанд. Дар баробари ин, зарур аст, ки мақомоти давлатӣ барои даст кашидан аз шакли фаъолияти қоғазӣ, роҳ надодан ба қабули рӯ ба рӯйи шаҳрвандон ҳавасманд карда шаванд. Ҳамаи ин ба он оварда мерасонад, ки аҳолӣ аз афзалияти шаклҳои электронии ҳамкорӣ бо давлат дар давраи кӯтоҳтарин новобаста аз ҷойгиршавии худ васеъ бархурдор шавад.

Сифати хизматрасониҳои давлатӣ, пеш аз ҳама, аз рӯйи дараҷаи дастрасии онҳо ба аҳолӣ муайян карда мешавад. Дастрасии хизматрасониҳои давлатӣ хусусияти хоси хизматрасониҳои давлатиро ифода менамояд, ки имконияти истеъмолкунандагон барои гирифтани хизматрасониро бо дарназардошти тамоми имкониятҳои объективӣ ифода менамояд. Вақте, ки он дастнорас аст, истеъмолкунандаро камтар қонеъ мегардонад ва дар натиҷа барои харидории он маҷбур мегардад, ки ба хизмати миёнаравон даст зада, ба қонуншиканӣ роҳ диҳад.

В.В. Лутовинова бар он ақида мебошад, ки «ба сифати воситаҳои баланд бардоштани натиҷанокии идоракунии давлатӣ, ба хотири ба тартиб даровардани на танҳо мафҳуми хизматрасониҳои давлатӣ, балки инчунин муайян кардани принсипҳои асосӣ, нишондиҳандаҳои ҳадафӣ ва масъалаҳои бо хароҷот ва ҷубронпулӣ алоқаманд, ва аз ҳама муҳимтар, барои он ки сифати хизматрасониҳои давлатӣ беҳтар карда шавад, истифодаи қоидаҳо ва стандартҳои маъмурӣ зарур аст» [140, с. 177]. Пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бо истифодаи воситаҳои рақамӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо имкон медиҳад, ки дар муҳлати кӯтоҳтарин ба таҳвилкунандаи он барояд ва маълумоти даркориро дастрас кунад. Ҳамчунин, хароҷот ба ҳадди камтарин расонида шуда, миқдори ҳуҷҷатгузориҳои зарурӣ барои он кам мегардад.

Ҳангоми таҳвили хизматрасониҳои давлатӣ бо истифода аз маҷроҳои электронӣ имконияти муроҷиати маҷозии хизматрасониҳои давлатӣ ба вуҷуд омада, дараҷаи шаффофияти пешниҳоди онҳо таъмин карда мешавад.

Бинобар ин, ба андешаи мо, хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли анъанавӣ хизматрасониҳоеро ифода менамоянд, ки дар доираи қонунҳои ҷойдошта аз тарафи мақомоти салоҳиятдори давлатӣ ва агентиҳои махсусгардонидашуда ба аҳолӣ ва корхонаҳо бо таври анъанавии қаблӣ расонида мешаванд.

Маъмулан мафҳуми хизматрасониҳои пулакии давлатӣ хоси собиқ мамолики шуравӣ набуд. Ин мафҳум дар солҳои аввали оғози ислоҳоти иқтисодии рӯ ба бозор пайдо гардид. Дар ин солҳо дар мамлакатҳои пешрафтаи хориҷӣ бошад, хизматрасониҳои давлатӣ ба яке аз шаклҳои пурнуфузтарини робитаи аҳолӣ, корхонаҳо ва соҳибкорон бо муассисаҳои давлатӣ, ки мақоми пешниҳодкунандаи чунин хизматрасониҳоро доштанд, табдил ёфта буд. Аммо дар давлати мо равиши мазкур барои муайянкунии мафҳуми хизматрасониҳои давлатӣ танҳо акнун маъмул шуда истодааст. Мақомоти идоракунии маҳаллӣ метавонанд хизматрасониҳоеро пешкаш намоянд, ки ба хизматрасониҳои давлатӣ монанданд, аммо аз рӯйи мавқеи конститутсионии мақомоти маҳаллӣ хизматрасониҳои пешниҳодкунанда онҳоро ба хизматрасониҳои давлатӣ дохил кардан мумкин нест.

Аз рӯйи ақидаи А.В. Нестерова ба хизматрасониҳои давлатӣ хизматрасониҳое мансубанд, ки аз тарафи давлат ройгон дар доираи қонунгузориҳои муайян ба аҳолӣ ва корхонаҳо бо истифодаи захираҳои давлатӣ пешкаш карда мешавад. Ба хизматрасониҳои ҷамъиятӣ А.В. Нестерова «Маҷмуи хизматрасониҳои афзалияти иҷтимоидоштаи пулакиро ифода менамояд, ки нархи онҳо аз ҷониби давлат муқаррар карда шуда, аз ҷониби ташкилотҳои ғайритиҷоратӣ мувофиқи қоидаҳои муайян пешкаш карда мешаванд» [154, с. 24].

Ҳамин тариқ, чунин хулосабарорӣ намудан мумкин аст, ки хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамон хизматрасониҳои суннатии

давлатиро ифода менамоянд, ки имрӯзҳо тариқи маҷроҳои рақамӣ ва электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо расонида мешаванд. Аммо механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз механизми пешниҳоди анъанавии хизматрасониҳо бо нақши баланди технологияҳои иттилоотӣ дар ин раванд ва дастрасии баланди он барои доираи васеи аҳолӣ фарқ менамояд. Қиёс ба маҷроҳои суннатии пешниҳод ва фурӯши хизматрасониҳои давлатӣ харидор ҳангоми азхудкунии онҳо тариқи электронӣ имкон пайдо менамояд, ки раванди таҳвили чунин хизматрасониҳоро пайгирӣ намояд ва ҳар як марҳилаи онро мушоҳида созад, раванди пешниҳоди хизматрасониро пурра назорат намояд. Илова бар, ин новобаста аз мавқеи ҷойгиршавии истеъмолкунанда ҳангоми дастрасӣ ба технологияҳои иттилоотӣ ва Интернет ӯ метавонад аз ҷумла, оид ба маблағи пардохтҳои нафақа, қарзи андоз маълумот пайдо намуда, пардохти ҷаримаҳои ҳуқуқвайронкуниҳои маъмуриро ба роҳ монад.

Аз рӯйи ақидаи Л.К. Терешенко, «хизматрасониҳои ҷамъиятӣ – ин фаъолияте мебошад, ки барои қонеъ гардонидани манфиатҳои ҷамъиятии аҳолӣ равона карда шудааст» [242, с. 17]. Мувофиқи ақидаи Ю.А. Тихомиров ин «Фаъолияти ҳуқуқӣ ва афзалияти иҷтимоидошта бар манфиати мардум, давлат ва ҷамъият ба шумор меравад. Қоидаи мазкур нисбатан фаррох буда, он хизматрасониҳои ҳами давлатӣ ва ҳам иҷтимоиро дар бар мегирад» [244, с. 31].

Ҳамин тариқ, хизматрасониҳои давлатӣ метавонанд аз хизматрасониҳои пулакӣ ва ройгон иборат бошанд.

Аз рӯйи ақидаи В.А. Тупчиенко «Сабаби ҷудо кардани хизматрасониҳои давлатӣ аз дигар шаклҳои хизматрасонӣ ҳамчун соҳаи алоҳидаи фаъолият дар он таҷассум меёбад, ки натиҷаи пешниҳоди онҳо ҳамчун шакли ҷамъиятии меҳнат барои қонеъ гардонидани талаботи ҷории аҳолӣ дар шакли пурра ё қисман ройгон барои истеъмолкунандаи ниҳоӣ равона карда шудааст» [250, с. 58].

Е.А. Карловская қайд менамояд, ки «Соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ бо соҳаи хизматрасониҳои ҷамъиятӣ як маъноро ифода менамояд, аз ин рӯ ҳардуро дар доираи як мафҳум баррасӣ намудан мумкин аст, ки дар он ҳарду мафҳум ҳамаъно баррасӣ мешаванд» [91, с. 18]. А.Я. Рубинштейн қайд менамояд, ки «пайдоиши фаъолияти соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ аз консепсияи сиоптимии иқтисод бар меояд» [213, с. 35].

Ҳамин тариқ, соҳаи хизматрасониҳои давлатиро дар шакли васеъ ҳамчун қисми дар шакли институтсионалӣ барасмиётдаровардаи фазои иқтисодию иҷтимоӣ муаррифӣ намудан мумкин аст, ки он «дар асоси моликияти давлатӣ фаъолият намуда, мақсади такрористеҳсолии сармояи инсонӣ ва иҷтимоиро ба воситаи истеҳсоли неъматҳои ғайриозод аз тарафи давлат дорост» [90, с. 57].

«Сабаби асосии пайдоиш ва маъмулгардии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба ихтирои Интернет ва истифодаи васеъи он дар муносибатҳои ҷамъиятӣ алоқаманд аст. Ин номгӯйи хизматрасониҳо аз тарафи давлат ва ё мақомоти салоҳиятдори он тариқи истифодаи технологияҳои рақамӣ ва иттлоотию иртиботӣ ба роҳ монда шуда мебошад ва имкон медиҳад, ки кори мақомоти давлатӣ дар шакли сатҳу сифатан нав бо риояи қоидаҳои хизматрасонии бизнес ва ҷамъият дар натиҷаи баланд бардоштани натиҷанокии қарорҳои қабулшаванда ба роҳ монда шудааст» [111]. Дар инҷо хизматрасониҳои давлатии электрониро ҳамчун воситаи ҳамкории давлат, аҳолӣ ва ҷамъият шарҳ додан мумкин аст 248; 332].

Олимони рус В.Ф. Уколов, Э.А. Татаринтсева қайд мекунанд, ки «нақши муҳимро дар гузариш ба шаклҳои муосири пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ, таъсис додани унсурҳои асосии инфрасохтори он барои дастгирии низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ташкил медиҳад. Инфрасохтори хизматрасониҳои давлатӣ таъсиси шабакаи муассиса ва мақомоте мебошад, ки раванди хизматрасониҳои давлатиро ба воситаи таҳқиқот, ташаккули пойгоҳи додаҳо, гирифтани машварат ва таълимот ҳамчун хизматчии давлатӣ ва истеъмолкунанда осон мекунад» [254, с. 23].

Мафҳуме, ки бештар ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ наздик аст, мафҳуми «хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ» мебошад.

Дар қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ҳоло мафҳуми хизматрасониҳои давлатии электронӣ истифода карда намешавад, балки хизматрасониҳои давлатӣ истифода мешавад. Ин масъала дар давлатҳои ИДМ дар Қонунгузории Федератсияи Россия бештар дарҷ гардидааст. Мувофиқи қонуни федералии Федератсияи Россия аз 27-уми июли соли 2010, №210 «Оид ба ташкили пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ва мунисипалӣ» чунин қоида оварда шудааст: «Пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ – ин пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бо истифодаи технологияҳои иттилоотию коммуникатсонӣ, махсусан истифодаи портали хизматрасониҳои давлатӣ, марказҳои бисёрвазифавӣ, кортҳои универсалии электронӣ ва дигар воситаҳо мебошад, ки ба роҳ мондани ҳамкориҳоро байни мақомоти давлатӣ, мақомоти маҳаллӣ, ташкилотҳо ва истеъмолкунанда имконпазир мегардонад» [190].

Мувофиқи қоидаи мазкур зери мафҳуми шакли электронӣ истифодаи технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ дар тамоми марҳилаҳои пешниҳоди он дар назар дошта шудааст. Мавҷудияти ТИК барои мукамалсозии раванди иҷрои хизматрасониҳо дар шакли электрониро дар назар дорад. Омили муҳим дар ин самт ташаккулдиҳии ҳамкориҳо байни мақомотҳо дар шакли электронӣ мебошад.

Ҳукумати электронӣ, ки дар раванди рақамикунонии сохтори идораи давлатӣ бештар маъмул мегардад, усули махсуси пешбурди фаъолияти давлатдорӣ ва иҷрои вазифаҳои давлат дар назди ҷомеа мебошад, тавассути истифодаи васеъи технологияҳои рақамӣ алоқаҳои инфиродии байни давлат ва аҳолиро дар фазои анъанавӣ коҳиш дода, пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро дар шакли самаранок ва камхарҷ ба роҳ мемонад.

Унсури муҳими ҳукумати электронӣ худкорсозии вазифаи давлат ба шумор меравад, ки имконияти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро дар сатҳи сифатан баланд фароҳам меоварад.

Н.Г. Новикова ва А.С. Гладишев бар он ақида доранд, ки дар шароити пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ мафҳуми «шакли электронии хизматрасониҳои давлатӣ» ва «ҳукумати электронӣ» ҳаммаъно мебошанд. Аз рӯйи ақидаи онҳо «хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ин чунин шакли ҳамкорӣ байни муассисаҳои давлатии ваколатдор ва ҷомеаи шаҳрвандӣ ба шумор меравад, ки дар раванди он, муроҷиат барои хариди хизматрасониҳо тариқи ариза ва банду басти ҳуҷҷатҳои ҳамроҳикунанда барои хариди хизматрасониҳо тариқи маҷозӣ бе ташриф ба идораи давлатӣ ба роҳ монда мешавад» [162, с. 52]. Дар натиҷаи қабули қарорҳо ба истеъмолкунанда натиҷаи дархост дар шакли ҳуҷҷат расонида мешавад. Ҳамин тавр Н.Г. Новикова ва А.С. Гладишев ақида доранд, ки байни мафҳуми хизматрасониҳои давлатӣ ва хизматрасониҳои давлатии электронӣ фарқият вобаста ба доираи фарогирии ин мафҳумҳо ҷой надорад. Фарқият танҳо дар равиши пешниҳоди ин хизматрасониҳо ба миён меояд.

Л.К. Терешенко қайд менамояд, ки «Бо истифодаи ибораҳои «хизматрасониҳои электронӣ» ва хизматрасониҳои «давлати электронӣ», онҳоро чун имконияти иҷроиши равандҳои муқарраршуда бо истифодаи технологияҳои иттилоотӣ ва шабакаҳои саросарӣ бе иштироки мустақими шахс ифода менамояд» [242, с. 17].

Таҳлилҳо собит менамоянд, ки дар корҳои илмии иқтисодии муосир хусусиятҳои хизматрасониҳои давлатӣ ва раванди пешниҳоди онҳо ба таври васеъ мавриди таҳқиқ қарор дода шудааст. Аммо ба масъалаҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ аз тарафи мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ ба дараҷаи зарурӣ таваҷҷуҳ зоҳир карда нашудааст.

Ҳангоми муқаррар кардани хусусияти хизматрасониҳои давлатӣ на субъекти пешниҳодкунандаи онҳо балки субъекте, ки барои пешниҳоди ин хизматрасониҳо ҷавобгар аст ва сарчашмаи хизматрасонӣ ба шумор меравад, дар мадди аввал гузошта мешавад.

И. Колйушко ва В.П. Тимошук мақсаднок мешуморанд, ки мафҳуми «хизматрасониҳои маъмурӣ», ки ба ақидаи онҳо ҳаммисли хизматрасониҳои

давлатӣ мебошад, истифода карда шавад. Аз рӯйи ақидаи онҳо «хизматрасониҳои маъмурӣ ҳамчунин хизматрасониҳоеро дар бар мегирад, ки барои пешниҳоди онҳо мақомоти давлатӣ ва мақомоти маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ҷавобгаранд, гарчанде, ки онҳо бевосита чунин хизматрасониҳоро пешкаш наменамоянд. Барои мисол, ёрии таъҷилии тиббӣ ва ғайра» [302].

Аммо ба ақидаи Г.М. Писаренко, «хизматрасониҳои маъмурӣ нисбатан хоси соҳаи ҳуқуқ мебошад ва муносибатҳои ҳуқуқиро, ҳангоми амаликунонии ҳуқуқҳои субъективии шахсони ҳуқуқӣ ва воқеӣ дар раванди пешбурди фаъолияти давлатӣ барои ноил гардидан ба натиҷаи муайян ифода мекунанд» [188]. Аз рӯйи ақидаи Н.В. Киселева «пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ пайдоиши усулҳои нави амалисозии вазифаҳои мақомоти давлатиро тавассути технологияҳои иттилоотӣ, аз ҷумла пешниҳоди иттилоот ва хизматрасонӣ тавассути порталҳои интернетӣ ва каналҳои рақамӣ, ки сифатан ҳамкории байни давлат ва шаҳрвандонро тағйир медиҳанд, пешбинӣ мекунад» [95, с.78].

Аммо дар муйянсозии мафҳумҳои хизматрасониҳои электронӣ то ҳанӯз мавқеи мушахаси ягона ба вуҷуд наомада, баҳснокии амиқ ба назар мерасад.

Ба андешаи мо, қоидаи мазкур таркиби хизматрасониҳои давлатии электрониро пурра фаро намегирад. Зеро он бештар ба усули расонидани хизматрасонӣ яъне ҷанбаҳои технологии он такя намуда, таркиби сохторӣ, соҳавӣ ва сифатии хизматрасониҳои давлатии электрониро таҷассум намекунад. Инчунин, дар доираи ин таъриф мафҳуми хизматрасониҳои давлатии электронӣ хусусияти фазоиро касб менамояд. Чунки хизматрасониҳо сараввал ба анҷом расонидани амалҳои муайянро тақозо менамоянд. Аз ин лиҳоз, истифодаи ибораи хизматрасониҳои давлатии электронӣ нисбати хизматрасониҳои давлатӣ тариқӣ электронӣ мувофиқ аст.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мафҳуми хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон оварда нашудааст. Дар консепсияи мазкур таърифи ҳукумати электронӣ оварда шудааст, ки дар бораи он мо қаблан зикр карда будем. Дар

консепсияи зикргардида мафҳуми хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои аҳолӣ низ дар алоҳидагӣ шарҳ дода нашудааст. Танҳо роҷеъ ба ин мафҳум дастрасии шаҳрвандон ба иттилоот бештар наздик карда шудааст. Махсусан қайд карда шудааст, ки «Ба хотири таъмини дастрасии шаҳрвандон ба иттилоот оид ба фаъолияти мақомоти ҳокимияти давлатӣ ва хизматҳои давлатие, ки аз ҷониби онҳо пешниҳод карда мешавад, дар назар аст, то марказҳои дастрасии ҷамъиятӣ дар заминаи шуъбаҳои алоқа, китобхонаҳо ва дигар ҷойҳои ҷамъиятии ба ин мақсад мувофиқ, таъсис дода шаванд» [109].

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон афзалияти хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар маводи илмии Д.Я. Алиев таҷассум гардидааст. Махсусан, ӯ қайд менамояд, ки гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ «Дар коргузории давлатӣ аз ҳисоби фавран гузаштани ҳуҷҷати расмӣ аз як компютер ба компютери дигари коргузории давлатӣ ба зудӣ аз зинапояи бюрократӣ ба боло мебарояд. Ба шарофати пурра худкоршавии тарзи қабули аризаҳо ва пардохт тавассути хазинаҳои электронӣ имконоти шахсони порагиранда маҳдуд мегардад. Шаҳрвандон метавонанд ба осонӣ ҳуҷҷатро пешниҳод намуда, рафти иҷрои онро назорат намоянд. Ҷиҳати дигари мусбати он боз дар ин аст, ки ҳоҷати ба дигар шаҳр сафар кардан ва ё умуман аз хона ба берун баромадан аз байн меравад» [8, с. 37].

Таҳқиқотчӣ А.Х. Шарипов қайд менамояд, ки «Ташкили ҳукумати электронӣ имкон медиҳад, ки номгӯйи зиёди хизматрасониҳои давлатӣ ба шаҳрвандон ба таври электронӣ ба роҳ монда шаванд ва зуҳуроти номатлубе чун бюрократизм ва коррупсия тадриҷан аз байн бурда шаванд» [272, с. 9].

З.Х. Файзуллоев қайд менамояд, ки «Бо истифодаи васеи технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ маҷмуи ахборот ва хизматрасониҳои давлатӣ оид ба натиҷаҳои фаъолияти мақомоти ҳокимияти иҷроияи давлатӣ ба зудӣ ва босифати баланд дастраси шаҳрвандон ва ташкилотҳо гардонида мешавад» [255, с. 62].

Аз нигоҳи мо дар хизматрасониҳои давлатии электронӣ чун дигар шаклҳои хизматрасониҳои тиҷоратӣ метавон чунин махсусиятҳои хосро ҷудо намуд:

– амалиёти хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар қиёс бо дигар хизматрасониҳои тиҷоратӣ мушоҳидашаванда аст, яъне ҷонибҳои қарордод тариқи Интернет робита пайдо намуда, ҷараёни пешниҳоди хизматрасониҳоро аз оғоз то ба итмом бо истифода аз имконияти технологияҳои рақамӣ назорат мекунанд;

– бо иттилооти пешкашкунанда маънои онро дорад, ки ҳам таъминкунанда ва ҳам истифодабаранда бояд оид ба ҳамдигар иттилоот дошта бошанд. Ин ба онҳо имконият медиҳад, ки оид ба мавҷудияи якдигар иттилоот дошта бошанд.

Иттилоот оид ба хизматрасониҳои давлатиро дар шакли каталогҳои пешниҳоди хизматрасониҳо ҷойгир кардан мумкин аст. Дар раванди таъсиси портали хизматрасониҳои давлатӣ маъмулан дар он иттилоти зиёд оид ба хизматрасониҳои давлатӣ ва усулҳои харидории онҳо ҷойгир менамоянд. Ҳамчунин барои баъзе намуди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи онлайн шакли озмоишии онро ҷойгир менамоянд, ки ба мизоҷон имконияти мустақилона ҷустуҷӯ намудан ва дарк кардани моҳияти хизматрасониро пеш аз хариди он медиҳад. Меъёри дигари муҳими пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ имконияти ҳамкорӣ байни истифодабаранда ва истеъмолкунанда ба шумор меравад. Агар байни пешниҳодкунанда ва истифодабаранда иртибот ҷой надошта бошад, хизматрасонӣ барои мизоҷ дастнорас мегардад; гурӯҳи дуюми хусусиятҳо ба муаррифии мизоҷ дар шакли электронӣ мебошад марбут мебошад (ҷадвали 1.1).

Таҳлилҳои мо собит менамоянд, ки раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз панҷ зинаи ҳамкорӣ байни пешниҳодкунанда ва истеъмолкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ иборат аст:

1) таъминоти дастрасии иттилоотӣ барои оғози раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи Интернет;

**Ҷадвали 1.1. – Маҷмуи меъёрҳое, ки барои арзёбии хизматрасониҳои электронӣ истифода карда мешаванд**

| **1. ИМКОНИЯТИ МУШОҲИДАИ РАВАНДИ АМАЛИЁТ** | **ХУСУСИЯТИ ДИДАШАВАНДАИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ** |
|---|---|
| 1 | 2 |
| иттилоотонӣ | иттилоот оид ба хизматрасонии электронӣ |
| тасвири электронии хизматрасонӣ | тасвири хусусияти хизматрасонӣ дар шакли электронӣ ва сиёсати пешниҳоди он |
| намунаи санҷишии хизматрасонӣ дар шабака | ҷойгир намудани нусхаҳои намунавии хизматрасониҳои давлатӣ дар шабака |
| иҷрошаванда | хусусияти ба сомон расидани амалиёт тариқӣ Интернет |
| Интернет | воситаи пахши хизматрасонӣ |
| дигар воситаҳои коммуникатсия | дигар воситаҳои алоқа |
| **2. ИСТИФОДАБАРАНДАИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ЭЛЕКТРОНӢ** | **ХАРИД, ИСТИФОДАБАРИИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТӢ** |
| муаррифии истифодабаранда | муаррифии шахсияти истифодабарандаи хизматрасониҳои давлатӣ, ки барои низом фаҳмост |
| хизматрасониҳои оммавӣ | зарурати муаррифии истифодабаранда вуҷуд надорад |
| хизматрасониҳои ҳадафнок | зарурати муаррифии ғайримустақими истифодабарандаи хизмат |
| хизматрасониҳои фардӣ | истифодабарии воситаҳои ҳифзкардашудаи муаррифии шахсият |
| хизматрасониҳои маҳдуд | тақозо ба истифодабарандаи боэътимод |
| агент | агенте, ки истифодабарандаи хизматрасониҳои давлатиро муаррифӣ мекунад |
| **3. ИДОРАИ РАВАНДИ ХИЗМАТРАСОНӢ** | **ИДОРАИ РАВАНДИ ЭЛЕКТРОНИИ ХИЗМАТРАСОНӢ** |
| равандҳои дастӣ | воридкунии маълумот ё қарорҳо ба низом (алоқамандии байни инсон ва система) |
| шакли фаъол | шакли фаъол тариқи онлайн |
| шакли ғайри фаъол | зеркашии ҳуҷҷатҳо пуркунӣ онҳо ё фиристодан тариқи e- mail |
| баррасии электронӣ | баррасии берунаи маълумот ва қарорҳо тариқи электронӣ |
| равандҳои худкории коркарди маълумот | коркарди худкории маълумот |
| огоҳонидани мизоҷ тариқи электронӣ | иттилоотдиҳӣ оид ба пешравӣ дар раванди иҷроиши амалиёт |
| **4. КОРКАРДИ ҲУҶҶАТҲО** | **КОРКАРДИ ХУДКОРИИ ҲУҶҶАТ** |
| ариза | дархост барои хариди хизматрасонӣ |
| аризаи электронӣ | дарсхости электронӣ барои хариди хизматрасониҳои давлатӣ |
| замимакунӣ | имконияти заммима кардани ҳуҷҷати электронӣ |
| дигар ҳуҷҷатгузориҳо | дигар ҳуҷатгузориҳои барои хизмати электронӣ |
| ҳуҷҷатгузоиҳои электронӣ | истифодашавии дигар ҳуҷҷатҳои электронӣ |
| эътирофи электронӣ | шиносоии электронии ҳуҷҷатгузориҳо |
| **5. ПАРДОХТИ ЭЛЕКТРОНӢ** | **ПАРДОХТИ ЭЛЕКТРОНИИ АРЗИШИ ХИЗМАТРАСОНИҲО** |
| Интернет банкинг | пардохти мустақим ба воситаи Интернет банкинг |
| дигар усулҳои пардохти электронӣ | пардохти мстақим ба воситаи дигар усулҳо |
| **6. ҲАМГИРОИИ ХИЗМАТРАСОНИҲО ВА МАҚОМОТИ ДАВЛАТӢ** | **ҲАМГИРОИИ МАҚОМОТ ПЕШНИКОДКУНАНДАИ ХИЗМАТРАСОНИҲО** |
| хизматрасониҳои муштараки иттилоотӣ | истеҳсоли муштарак тариқи сомона |
| муаррифии электронӣ | муаррифии электронии хизматрасониҳо тариқи шахси сеюм |

*Идомаи ҷадвали 1.1*

| 1 | 2 |
|---|---|
| имзои электронӣ | хизматрасониҳо оид ба коркарди имзои электронӣ аз тарафи шахси сеюм |
| пардохти электронӣ | пардохти электронии хизматрасониҳо |
| монеаҳои электронӣ | мавҷуд будани маҳдудият дар пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ |
| тасдиқи электронии қарорҳо | тасдиқи электронии хизматрасониҳои электронӣ |
| дастрасӣ ба пойгоҳи маълумотҳо | имконияти ҷамъоварии иттилоот аз низом |
| реестрҳо | мубодилаи электронии маълумотҳо аз реестрҳои гуногун |
| шаффофият | шафофият дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ |
| **7. АМАЛИЁТҲОИ БАЪДИ ХИЗМАТРАСОНӢ** | **АМАЛИЁТҲО ОИД БА СОМОН РАСОНИДАНИ ХАРИДИ ЭЛЕКТРОНИИ ХИЗМАТРАСОНИҲО** |
| дархости электронӣ | дархост барои ҳамкории инсонӣ |
| пешниҳоди электронӣ | пешниҳоди электронии натиҷаҳои хизмати электронӣ |
| шаҳодатномадиҳии электронӣ | имконият гирифтани шаҳодатномаи электронӣ |
| инвойси электронӣ | имконияти пуркардани инвойс тариқи электронӣ |
| дигар натиҷаҳои пешниҳоди электронии ҳуҷҷатҳо | расонидани электронии дигар натиҷаҳои ба дастомада |

**Сарчашма**: таҳияи муаллиф

2) ҳамкории яктарафаи харидории хизматрасонӣ бо портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба воситаи ворид намудани иттилооти зарурӣ ба сомонаи таъминкунандаи хизматрасониҳо тавассути Интернет;

3) ҳамкории мутақобила байни харидор ва фурӯшандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба воситаи технологияҳои рақамӣ ё Интернет;

4) бастани созишнома оид ба харидории хизматрасониҳои давлатӣ ба воситаи муроҷиати электронӣ ба таъминкунанда;

5) пешниҳоди худкоршудаи хизматрасонӣ ва ҷойгир намудани иттилоот нисбати таассуроти бардошта аз раванди харидории хизматрасониҳои давлатӣ тариқи Интернет.

Ҳамин тариқ, хулоса менамоем, ки мафҳуми хизматрасониҳои давлатии электронӣ хусусияти бисёрҷанбавӣ дорад. Вобаста ба ин, дар баробари таърифҳои ҷойдошта, таърифи муаллифии ин мафҳумро пешниҳод менамоем, ки чунин аст: хизматрасониҳои давлатии электронӣ маҷмуи амалҳо ва равандҳои муташаккилро ифода мекунанд, ки аз ҷониби мақомоти ваколатдори давлатӣ ва муассисаҳои махсусгардонидашуда бо истифода аз

технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ барои баланд бардоштани самаранокии фаъолияти мақомоти давлатӣ ва сифати қарорҳои идоракунӣ, таъмини шаффофият, кам кардани хароҷоти маъмурӣ ва баланд бардоштани дастрасӣ ва сифати хизматрасониҳои давлатӣ барои шаҳрвандон ва шахсони ҳуқуқӣ амалӣ карда мешаванд. Дар тафовут аз дигар таърифҳои мавҷуда, ин таъриф фарогиртар буда, партави васеи хусусиятҳои хизматрасониҳои давлатии электрониро дар бар мегирад.

Пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ ба рушди ҷомеаи иттилоотӣ мусоидат намуда, усули самараноки иҷрои хизмати давлатӣ барои беҳтар гардонидани муносибатҳо байни шаҳрвандон ва ҳукумат ба шумор меравад. Ҷанбаи муҳими таъсиррасон ба сифати хизматрасониҳои давлатӣ ва самаранокии фаъолияти пешниҳодкунандагони он риояи принсипҳои асосии ташкилӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шумор меравад. Принсипҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ маҷмуи ғояҳои идоракунандаро дар бар мегиранд, ки моҳияти хизматрасониҳои давлатиро ба аҳолӣ ифода намуда, дар меъёрҳои муайян устувор карда шудаанд.

Ҳамин тариқ, З.К. Бабаева қайд менамояд, ки «Принсипҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ба ҳайси як равиши асосӣ баромад менамоянд, ки моҳият ва мафҳуми тартиботи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро муайян намуда риояи он барои харидор ва пешниҳодкунандаи хизмат ҳатмӣ мебошад ва барои қабули қарорҳои асоснок ва мантиқӣ аз тарафи субъектҳои он мусоидат менамояд» [13, с. 340].

Принсипҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро ҳамчун маҷмуи қоидаҳои дорои сохтори зинавӣ баррасӣ кардан мумкин аст, ки танзими раванди муносибатҳои иқтисодиро дар марҳилаи пешниҳод ва истифодаи он мусоидат менамоянд.

Раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ шакли идоракунии давлатӣ ба шумор меравад, ки ба амалисозии ҳуқуқ ва озодиҳои шаҳрвандон ва таъминоти фаъолияти мусоиди мақомоти идоракунии давлатӣ равона карда

шудааст. Дар ин маврид, чунин принсипҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро вобаста ба сохтори онҳо фарқ мекунанд: принсипҳои асосӣ ва ташкилӣ [13; 31; 50; 67; 96; 217; 311].

Принсипҳои асосӣ маҷмуи муқаррарот ва қоидаҳои муайянкунандаи тартиботи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро ифода менамояд, ки барои ҳифзи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон ва шаҳрвандон зарур аст. Принсипҳои ташкилӣ маҷмуи равишҳоеро ифода менамоянд, ки тартиби пешниҳод ва номгӯи хизматрасониҳои давлатии электрониро муқаррар менамоянд ва аз тарафи мақомоти салоҳиятдори давлатӣ ва дигар идораву муассисаҳои аз тарафи давлат вобасташударо пешниҳод карда мешаванд. Маъмулан номгӯйи чунин хизматрасониҳо аз тарафи ҳукумат муқаррар карда мешавад. Принсипҳои асосӣ дар навбати худ ба ду гурӯҳ ҷудо мешаванд. Якум принсипи равонакунии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба эҳтиёҷоти иҷтимоии аҳолӣ. Дуюм принсипҳои дастрасии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо. Ба ин гурӯҳи принсипҳо ҳамчунин принсипи «Равзанаи ягона» ва принсипи шаффофият дохил мешавад.

Ба ақидаи Н.Н. Шербинина, «ба сифати шакли асосии амалисозии сиёсати иҷтимоии давлатӣ иҷрои вазифаи давлат ва расонидани хизматрасониҳои давлатии хусусияти иҷтимоидошта аз тарафи мақомоти ҳокимияти давлатӣ дохил мешавад» [279, с. 42].

Дар раванди арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ низ як қатор принсипҳои хос истифода мешаванд. Онҳо, ки аз ҷониби муаллифон дар шаклҳои мухталиф коркард шудаанд, дар ҷадвали 1.2 оварда шудаанд.

Таҳлили адабиёт ва амалия нишон медиҳад, ки пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар асоси якчанд принсипҳои асосӣ анҷом дода мешавад. Принсипҳои асосӣ, ба монанди тамаркуз ба шаҳрванд (истифодабаранда, муштарӣ), дастрасии баробар, амнияти иттилоотӣ ва якпорчагии институтсионалӣ заминаеро ташкил медиҳанд, ки метавонад эътимоди ҷамъиятиро тақвият диҳад ва роҳро барои низоми самараноктар, шаффофтар ва масъулиятноки идоракунии давлатӣ муайян кунад.

**Ҷадвали 1.2. – Муқоисаи принсипҳои ҷойдоштаи баҳодиҳии сифати хизматрасониҳои давлатӣ**

| Каупаша ва Блек | Е.Т. Зейтхалм | Ф. Лилжандерет | Е.Т. Лиокано |
|---|---|---|---|
| фаврӣ; ҳадафнок; иттилоотнок; дастрас; навгонишуда; зебосохт; баистеъмолкунанда нигаронидашуда. | боэътимод; фаврӣ; дастрас;чандир; навгонишуда; самаранок; кафолатнок; боваринок; бехатар; махфиятнок; ҷалбкунанда; ба истеъмолкунанда нигаронидашуда; фардӣ. | шакли зоҳирии сомона; фаврӣ; эътимоднок; кафолатнок; ба истеъмолкунанда нигаронидашуда. | вақти кӯтоҳи коркарди маълумот; дақиқии иттилооти ба ҳам алоқаманд; бовариноку фаврӣ; ороишнок; ҷаззоб; ҷолиб; инноватсионӣ; амгирошуда; ивазкунанда. |
| **Лин ва Ву** | **Р. Ван** | **Е.Т. Янг** | **Ю. Донтху** |
| таркиби васеъи иттилоот; ба истеъмолкунанда нигаронидашуда; суръатнок. | қуллайи ороишдор; аксуламали ҷавобӣ; ба истифодабаранда нигаронидашуда. | боэътимод; аксуламали ҷавобӣ; салоҳиятнок; содагии истифодабарӣ; номгӯйи васеъ; бехатар. | осон истифодашаванда; суръатнок; дақатҷалбкунанда; фаъол; фаврӣ. |
| **Х. Пападомикели** | **Х. Ли Тан** | **М. Парасураман** | **Ана ва Агарвол** |
| қуллай истифодашанда; бисёрвазифавӣ; таркиби васеъ; боваринок; кафолатнок; дастрас. | дизайндор; ба мизоҷ хизматрасон; боэътимод салоҳиятнок. | ҳисшаванда; боэътимод; реаксияи ҷавобӣ; ҳамгироишуда; коммуникатсиядор; кафолатнок; сифатнок. | иттилоотнок; ҳамгироишуда; дастрас; таасурнок; барқароршаванда; кафолатнок; шаффоф |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [282; 294; 301; 316; 318; 334; 335]

Принсипи тамаркуз ба шаҳрвандон таъкид мекунад, ки тарҳрезӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд ба эҳтиёҷоти воқеии ҷомеа, осонии истифода ва таҷрибаи мувофиқи истифодабаранда (муштарӣ) асос ёбад, на танҳо ба мантиқи маъмурии муассисаҳои давлатӣ. Дар ин замина, дастрасии баробар ба хизматрасониҳо, бидуни табъизи ҷуғрофӣ, иҷтимоӣ ё иқтисодӣ, талаботи асосии адолати рақамӣ ҳисобида мешавад.

Дар баробари ин принсипҳо, амнияти иттилоотӣ ва ҳифзи маълумоти шахсии шаҳрвандон дар қабул ва истифодаи васеъи хизматрасониҳои давлатии электронӣ нақши ҳалкунанда доранд. Эътимоди истифодабарандагон ба низомҳои рақамӣ аз боварии онҳо ба махфият, дақиқӣ ва якпорчагии иттилоот вобаста аст.

Аз тарафи дигар, принсипи якпорчагии институтсионалӣ ҳамоҳангсозии муассир байни муассисаҳои гуногуни давлатӣ, мубодилаи бехатари маълумот ва пешгирӣ аз ҷудоии сохторҳои маъмуриро талаб мекунад, ки метавонад аз такрори равандҳо ва исрофи захираҳо пешгирӣ кунад.

Илова ба ин, принсипҳо, ба монанди шаффофияти равандҳо, ҳисоботдиҳии муассисаҳои давлатӣ, стандартикунонии хизматрасониҳо, мутобиқати низомҳо ва устувории дарозмуддати низомҳои рақамӣ низ аҳаммияти хоса доранд. Шаффофият ва ҳисоботдиҳӣ (масъулият) имконияти назорати ҷамъиятиро афзоиш медиҳанд ва дар коҳиш додани коррупсия нақши муҳим мебозанд, дар ҳоле ки стандартикунонӣ ва мутобиқати инфрасохтор шартҳои зарурии рушди тадричӣ ва ҳамоҳангшудаи ҳукумати электронӣ мебошанд. Хулоса, риояи ҳамзамони ин принсипҳо метавонад заминаи заруриро барои гузариши муваффақона ба идоракунии рақамӣ ва ташаккули низоми нави хизматрасониҳои давлатӣ фароҳам оварад.

Дар расми 1.1 баъзе аз принсипҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро нишон медиҳем, ки аз принсипҳои умумии фаъолияти ҳукумати электронӣ маншаъ мегиранд.

**Расми 1.1. – Принсипҳои асосии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ки аз принсипҳои заминавии ташкили ҳукумати электронӣ бармеоянд**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [281.

Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон чор принсипи муҳими ташаккули ҳукумати электрониро муқаррар менамояд:

- баррасии раванди иттилоотикунонӣ ҳамчун низоми бартаридоштаи идоракунии давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, арзёбии он ҳамчун вазифаи муҳим ва эътирофаш дар рушди иқтисодиву иҷтимоии мамлакат дар шароити рақамикунонӣ;

- ягонагӣ ва пуррагии инфрасохтори иттилоотию коммуникатсионии мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ;

- ҳамоҳангсозии фаъолияти мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ ва таъмини тавозун ва такрорнашавии вазифаҳо, ҳамзамон идомадиҳии самти иттилоотикунонии ҷомеа ва корхонаҳо оид ба пешниҳоди электронии хизматрасониҳои давлатӣ;

- ба меъёрдарории равандҳои иттилоотӣ дар фаъолияти мақомоти салоҳиятдори ҳокимияти давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [109].

Ҳамин тариқ, дар асоси гузаронидани таҳқиқот дар зербоби мазкур хулосабарорӣ намудан мумкин аст, ки риояи принсипҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар низоми идоракунии давлатӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ барои таъмини рушди устувори иқтисодиёти миллӣ махсусан муҳим аст. Татбиқи мунтазами онҳо ба рушди минбаъдаи иқтисоди рақамӣ, инчунин таҳияи равишҳо ва механизмҳои нави пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ мусоидат мекунад.

Дар айни замон, рӯз ба рӯз баланд гардидани доираи паҳншавӣ ва суръати Интернет имконияти рушди хизматрасониҳои давлатии электрониро ҳам дар бахши назария ва ҳам дар амалия васеъ мегардонад. Илова бар ин, имрӯз дар Ҷумҳурии Тоҷикистон стратегияи гузариш ба иқтисоди рақамӣ қабул гардидааст, ки баррасии васеъи тамоми намудҳои ҷойдоштаи ин хизматрасониҳоро дар бахши илм талаб менамояд.

## 1.2. Таснифоти хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт

Дар таҳқиқи ҷанбаҳои назариявии ташаккуллёбӣ ва рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҷойгоҳи махсусро ҷанбаҳои назариявии таснифоти онҳо ташкил медиҳанд. Барои таҳқиқоти таснифоти ҷойдоштаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ, зарур мешуморем, ки таснифоти ҳукумати электронӣ ҳамчун унсури пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ мавриди таҳлил қарор дода шавад. Чунин шаклҳои иқтидорӣ ё амсилаҳои ҳукумати электронӣ вуҷуд доранд: «давлат - шаҳрванд» (ДхШ); «шаҳрванд - давлат» (ШхД); «давлат - бизнес», (ДхБ); «бизнес - давлат» (БхД); давлат - давлат (ДхД); давлат - ташкилотҳои ғайритиҷоратӣ (ДхТҒ); ташкилотҳои ғайритиҷоратӣ - давлат (ТҒхД); давлат - кормандон (ДхК).

Ба мисли тиҷорати электронӣ, ҳукумати электронӣ воридсозии мавҷҳои зиёди технологияҳои инноватсионӣ ва ҳамчун барномарезии давлатиро барои гузариш ба чунин равандҳо тақозо менамояд.

Новобаста аз он, ки хизматрасониҳои мавҷудаи давлатӣ шаклҳои гуногуни ҳамкорӣ бо аҳолиро дар бар мегиранд, дар адабиёти иқтисодӣ то ҳол амсилаи дақиқи таснифоти чунин намуди хизматрасониҳо вуҷуд надорад. Гарчанде баъзе намудҳои таснифоти ҷойдоштаи ҳукумати электронӣ барои таснифоти хизматрсониҳои давлатӣ истифода карда мешавад, ин таснифот асосан хуусияти инноватсионии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро ифода менамоянд ва афзалияти истифодаи технологияи рақамиро дар ин соҳа собит мекунанд. Яке аз чунин таснифот ин таснифоти Бюрои миллии аудиторони Австралия ва Агентии Шведии рушди идоракунии маъмурӣ ба шумор меравад. Дар ин таснифот хизматрасониҳои давлатии электронӣ вобаста ба дараҷаи ба сомон расонидани раванди харид ба 4 раванд тақсим мешавад: 1) иттилоот; 2) ҳамкорӣ; 3) харид (транзаксия); 4) ҳамгирой.

Ин таснифот ба таснифоти олимони машҳури хориҷии Layne & Lee монанд буда, барои истифодаи он дар назария ва амалия баъзе мушкилот ҷой

дорад [305, с. 122]. Зеро дар ин таснифот нофаҳмӣ оид ба объекти гурӯҳбандишаванда байни самти рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва гурӯҳбандии дараҷаҳои муайяни пешниҳоди онҳо ҷой дорад.

Ташаббусҳои муосир оид ба пешниҳоди таснифоти хизматрасониҳои давлатӣ хоҳиш ва талаботи харидорикунандаи хизматрасониҳоро дар бар мегирад. Таснифоти дигари машҳури хизматрасониҳои давлатии электронӣ - амсилаи «Ромби электронӣ» (e-diamond model) ба шумор меравад. Ин таснифот ба самти муқобили таснифоти хизматрасониҳои давлатии электронӣ вобаста ба раванди пешниҳоди он ба шумор меравад. Дар ин таснифот ба ҷойи ҷобаҷогузории раванди (марҳилаҳои) пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ се хусусияти муҳими онҳо оварда шудааст. Ҳар як хусусияти онҳо ба меъёрҳои қутби муқобил; хизматрасониҳои умумӣ ё инфиродӣ, иттилоотӣ ё фурӯхташаванда, хизматрасониҳои алоҳида ва ҳамоҳангшудаи электронӣ алоқаманд мебошад.

Ба андешаи мо, ин усулҳои гурӯҳбандии хизматрасониҳои давлатии электронӣ норасоиҳои таснифоти мавҷудаи хизматрасониҳои давлатиро дар илм пурра намуда бошанд ҳам, аммо кӯшишҳоро оид ба коркарди таснифоти ягона ба итмом нарасонидаанд ва ин масъала то ҳол ҳалли худро наёфтааст. Амсилаи алмоси электронӣ таҳкурсии амиқро барои муайян намудани хусусиятҳои хизматрасониҳои электронӣ дар сатҳи мазкур муҳайё намуд.

Баъдтар, аз тарафи баъзе олимони хориҷӣ ҳар як намуди хизматрасониҳои пешниҳодшаванда онҳоро дар таснифоти ромби электронӣ ҳамроҳ намуд. Дар Шветсия собит карда шудааст, ки аз номгӯйи умумии хизматрасониҳои давлатӣ 335 намудашон хизматрасониҳои хусусияти иттилоотидошта ба шумор мераванд, ки ба 27%-и чунин номгӯйи хизматрасониҳо рост меоянд. Ин хизматрасониҳо барои доираи васеи шаҳрвандон равона карда шудаанд ва аз тарафи як муассиса пешниҳод карда мешаванд. 27% ё 335 намуди хизматрасониҳои давлатиро аҳолӣ метавонад бо ҳамоҳангсозии фаъолияташ бо мақомоти давлатӣ ба даст орад ва аз тарафи як мақомоти давлатӣ пешниҳод карда мешавад. Инчунин 13%-и шакли

хизматрасониҳои давлатӣ аз тарафи ташкилотҳои гуногун пешниҳод карда мешавад ва зарурати муаррифии хизматрасониҳоро ба истеъмолкунандагон талаб мекунад.

Истифодаи таснифоти ҷойдошта имконият дод, ки мавқеи ҳар як хизматрасониҳои давлатиро дар таснифоти ромби электронӣ муқаррар созем, аммо зарурати коркарди таснифоти нисбатан мувофиқ то ҳол эҳсос мегардад.

Танқиди асосии таснифоти якум ба якчанд номуайяниҳои ошкоршуда дар раванди коркарди таснифот асос мегирад. Пеш аз ҳама, на ҳама вақт дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ҳамаи марҳилаҳои дар таснифот овардашуда риоя карда мешавад ва он гузариши истеъмолкунанда марҳила ба марҳиларо барои хариди чунин хизматрасониҳо кафолат намедиҳад. Зеро он на ҳама вақт кӯшиш менамояд, ки ба марҳилаҳои нисбатан болотар гузарад. Беҳтарин марҳилаҳои болоӣ нисбати марҳилаҳои аввал метавонанд зери суол гузошта шаванд. Бо дарназардошти чунин камбудиҳо олимони хориҷӣ Голдхул ва Персон (Goldkuhl & Persson) дар асарҳои худ оид ба хусусияти хизматрасониҳои давлатии электронӣ таснифоти мазкурро зери танқид қарор дода, таснифоти худро аз рӯйи ду меъёри зинавӣ пешниҳод намуданд, ки он чунин аст [297; 320; 321]:

Зинаи 1 – Вобаста ба шакли амалишавии коммуникатсияи амалиёт (иттилоотӣ ва иҷрошаванда);

Зинаи 2 - Дараҷаи инфиродикунонӣ дар раванди амалиёт. Миқдори ташкилотҳои ҷалбшуда (алоҳида ва ҳамоҳангшуда).

Ҳамин тариқ, яке аз ғояҳои асосии амсилаи алмоси электронӣ ин аст, ки раванди хариди хизматрасониҳои давлатӣ метавонад новобаста аз ҳамдигар амалӣ карда шавад. Аз ин рӯ, Goldkuhl ва Persson пешниҳод намуданд, ки зарурати рушди минбаъдаи амсилаи алмоси электронӣ зарур аст. Махсусан, байни харидорони хизматрасониҳои давлатӣ фарқияти зиёд ҷой дорад. Ҳангоме, ки ба ҳайси истеъмолкунанда шаҳрванд ё мақомоти дигари давлатӣ баромад намояд. Аз ин рӯ, зарур аст, ки самти амалишавии муносибати харид дақиқ карда шавад. Аз ҳамин лиҳоз, дар асоси гузаронидани таҳқиқоти

иловагӣ ва дар асоси амсилаи алмоси электронӣ фарқияти байни хизматрасониҳои электронии аз тарафи ҳукумат ба шаҳрванд ва шаҳрванд ба давлатро ҷудо менамоем, ки онҳоро дар шакли кӯтоҳ чун ДхШ ва ШхД ифода намудан мумкин аст.

Ҳамин таиқ, хизматрасониҳои давлатии электронӣ ин қисме аз муносибатҳои байни шаҳрвандон ва як ё якчанд мақомоти давлатӣ ба шумор мераванд. Нишондиҳандаи асосии муайянкунандаи чунин меъёрҳои хизматрасонӣ ин фаъолияти мақомоти давлатӣ тариқи Интернет мебошад.

Қисми зиёди хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои иттилоотонӣ ба шаҳрвандон равона карда шудааст. Ин хизматрасониҳо метавонанд барои шаҳрвандони алоҳида ё тамоми мардуми мамлакат пешниҳод гардида бошанд. Ба ҳайси пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ метавонад мақомоти алоҳидаи давлатӣ ё якчанд мақомоти давлатӣ дар якҷоягӣ (ҳамчун низоми ягонаи ҳокимияи давлатӣ) баромад кунанд.

Ҳамин тариқ, таҳқиқи таснифоти умумии хизматрасониҳои давлатӣ нишон медиҳад, ки таснифоти ҷойдошта ниҳоӣ набуда, танҳо барои беҳтар гардидани механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ ва баҳодиҳии сифати онҳо пешниҳод гардидаанд. Аз ин рӯ, зиёд намудани дастрасии аҳолӣ барои номгӯйи зиёди хизматрасониҳои электронӣ дар баробари хизматрасониҳо ба корхонаҳо зарур аст.

Ба ақидаи мо, ҳангоми коркарди таснифот зарур аст, то таснифотеро пешниҳод намуд, ки барои дастгирии аҳолӣ равона карда шуда, ба онҳо имконият медиҳад, ки хизматрасониҳои давлатиро вобаста ба эҳтиёҷоташон бо мақсади бунёди арзишҳо ҷустуҷӯ ва харидорӣ намоянд. Амсилаҳои мавҷудаи зинавӣ хусусиятҳои баланди хизматрасониҳои давлатиро нишон медиҳанд. Ин амсилаҳо рафти рушди хизматрасониҳои давлатиро дар самти нисбатан назарраси хизматрасониҳо дар шакли электронӣ муттаҳидшуда ифода менамоянд.

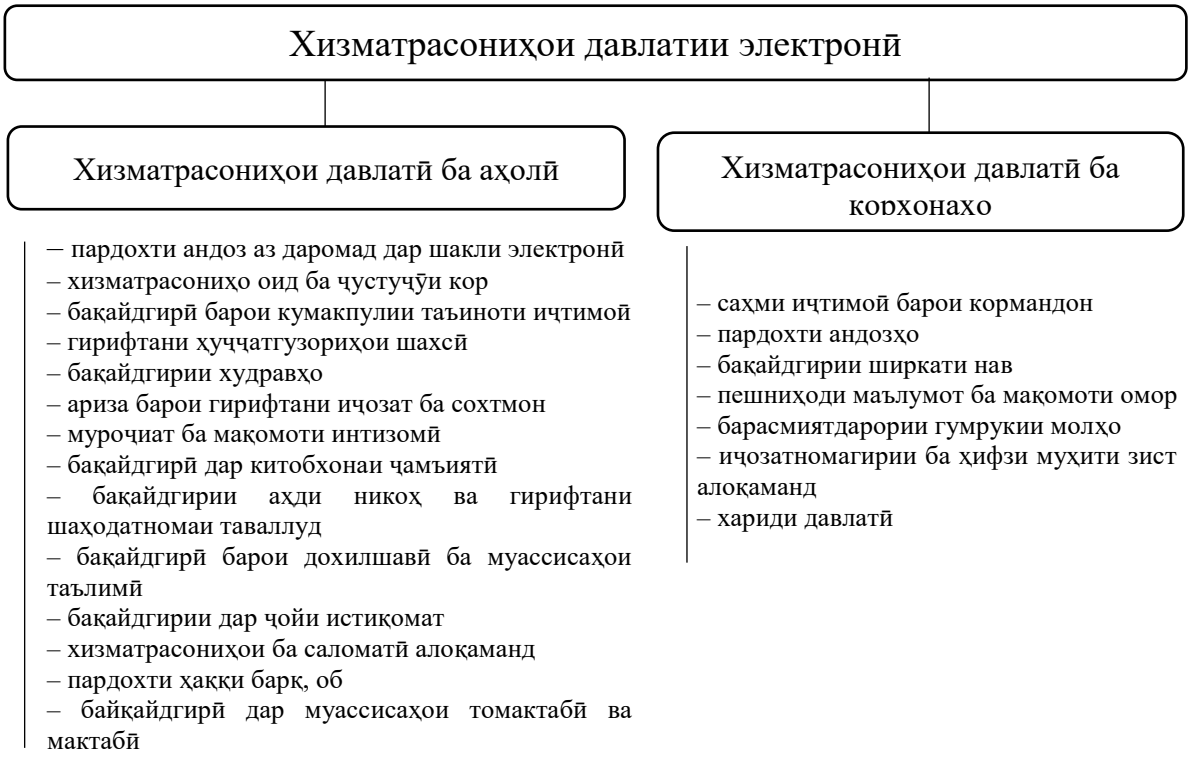
Баъзе намудҳои хизматрасониҳои электронӣ, ки имрӯз аз тарафи давлат барои шаҳрвандон пешниҳод карда мешаванд, ба муттаҳидсозии якчанд

меъёрҳои хизматрасониҳои электронии навъи миёна асос мегиранд. Яке аз чунин мисолҳо он аст, ки сараввал, шаҳрванд имконият пайдо менамояд, ки аз ҳукумат оид ба хизматрасонӣ иттилоот гирад (ҳуҷҷатгузориҳои иттилоотӣ), дуввум, барои хариди ягон амалиёт ариза диҳад (иҷрои амал аз тарафи шаҳрванд), саввум, қарор аз тарафи мақомот қабул карда шавад (иҷрои амал аз тарафи давлат).

Дар адабиёти иқтисодӣ ҳамчунин таснифоти хизматрасониҳои давлатии электрониро вобаста ба субъекти харидорикунандаи хизматрасонӣ вохӯрдан мумкин аст [48; 152; 197; 212; 246; 257; 262]. Дар ин ҷо ду гурӯҳи хизматрасониҳои давлатии электрониро фарқ кардан мумкин аст.

1. Хизматрасониҳои давлатие, ки барои аҳолӣ пешкаш карда мешаванд.

2. Хизматрасониҳои давлатие, ки барои корхонаҳо тариқи воситаҳои электронӣ пешкаш карда мешаванд (расми 1.2).




**Расми 1.1. – Гурӯҳбандии хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма**: таҳияи муаллиф

Раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ чунин марҳилаҳои пайдарҳамро дар бар мегирад:

1) омодасозӣ ва ҷойгиркунии иттилоот оид ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар феҳристи ягонаи давлатӣ аз тарафи мақомоти алоҳидаи давлат;

2) маълумотдиҳӣ ба аҳолӣ оид ба имконияти хариди хизматрасониҳо дар шакли электронӣ ва тартиботи пешниҳоди онҳо;

3) қабул ва бақайдгирии аризаҳо аз шаҳрвандон ё корхонаҳо аз тарафи мақомоти давлатӣ, ба воситаи портали ягонаи электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;

4) муайянкунии фосилавии шаҳрвандон ва корхонаҳо;

5) пардохти хизматрасониҳои пулакии давлатӣ тариқи электронӣ;

6) ирсоли аризаҳои аз тарафи шаҳрвандон қабулгардида ба мақомоти ниҳоии қарорқабулкунанда;

7) расонидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо истифода аз технологияҳои рақамӣ;

8) баҳодиҳии натиҷаҳои амалиёти иҷрогардида.

Унсури муҳими хизматрасониҳои давлатии электронӣ портали хизматрасониҳои давлатӣ ба шумор меравад. Портали хизматрасониҳои давлатӣ ин низоми иттилоотии давлатӣ, ки пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро дар шакли электронӣ ба роҳ мемонад ва дастрасии дархосткунандагонро ба маълумот оид ба хизматрасониҳои давлатӣ бо истифодаи технологияҳои иттилоотӣ - коммуникатсионии шабакаи Интернет ба роҳ мемонад.

Вобаста ба усулҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ онҳо ба ду гурӯҳ ҷудо мешаванд:

– хизматрасониҳои давлатии ба воситаи шабакаҳои электронӣ пешниҳодшаванда;

– хизматрасониҳои давлатии ба воситаи Интернет пешниҳодшаванда.

Ба хизматрасониҳои давлатӣ чунин принсипҳои умумии хизматрасониҳо хосанд:

1. Вобаста ба хусусияташон хизматрасониҳои давлатии электронӣ диданашавандаанд. Онҳоро ҳис намудан ва мушоҳида кардан имконнопазир аст.

2. Барои хариди онҳо бояд мизоҷ ҳамаи ин равандҳоро пайгирӣ кунад.

3. Хизматрасониҳои электронӣ зудвайроншавандаанд. Ин хусусияти хизматрасонӣ имкон намедиҳад, ки онро нигоҳдорӣ намоем, аз нав фурӯхта шавад ё баргардонида шавад.

4. Ҷудонашаванда. Истифодабарии хизматрасониҳои давлатии электрониро дар раванди пешниҳоди он дар назар дошта мешавад. Хизматрасониҳои давлатии гирифтани шиносномаи аҳди никоҳ, таваллуд, пардохти андоз аз даромад хусусияти ҷудонашаванда доранд. Мизоҷ барои харидории онҳо бояд марҳилаҳои гуногунро тай намуда, пардохти электрониро ба роҳ монад.

5. Ҳамкорӣ дар хадамоти электронӣ дар асоси ҳамкории байни мизоҷ ва пешниҳодкунандаи хизматрасонӣ ба роҳ монда мешавад. Бисёре аз хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамкории шахсиро тақозо нанамуда, ҳамкории байни мизоҷонро тариқи компютер таъмин менамоянд. Дар ҷадвали 1.3. таснифоти нисбатан васеътар ва муфассали хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои шаҳрвандон ва корхонаҳо оварда шудааст.

Истифодаи ТИК дар фаъолияти мақомоти давлатӣ дар натиҷаи тай намудани роҳи дур ва тӯлонӣ дар натиҷаи ворид намудани навоварӣ дар самти пешниҳоди хизматрасониҳои ҷамъиятӣ имконпазир гардид.

Ташаккул ва рушди шаклҳои электронии хизматрасониҳои давлатӣ дар натиҷаи тиҷоратикунонии баъзе хизматрасониҳои афзалияти иҷтимоидошта ва ворид намудани дастовардҳои илму техника дар фаъолияти давлат имконпазир гардид.

**Ҷадвали 1.3. – Таснифоти хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

| ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ЭЛЕКТРОНӢ | БАРОИ ШАҲРВАНДОН | БАРОИ КОРХОНАҲО |
|---|---|---|
| 1. Хизматрасониҳо оиди пардохти электронии андозҳо;<br>2. Хизматрасониҳои ҷойҳои кори холии электронӣ;<br>3. Хизматрасониҳои тиббии электронӣ;<br>4. Ҳукумати электронӣ;<br>5. Хизматрасониҳои барасмиятдарории гумрукии электронӣ;<br>6. Хизматрасониҳои электронӣ бонкӣ;<br>7. Хизматрасониҳои суғуртаи электронӣ;<br>8. Хизматрасониҳои машваратӣ оид ба молияи электронӣ;<br>9. Хизматрасониҳо оид ба хариди электронӣ;<br>10. Тиҷорати электронӣ;<br>11. Хизматрасониҳои китобхонаи электронӣ;<br>12. Хизматрасониҳои таҳсилоти электронӣ;<br>13. Хизматрасониҳои овоздиҳии электронӣ; | 1. Пардохти андоз аз даромад дар шакли электронӣ;<br>2. Хизматрасониҳо оид ба ҷустуҷӯйи кор;<br>3. Бақайдгирӣ барои кумакпулии таъиноти иҷтимоӣ;<br>4. Гирифтани ҳуҷҷат-гузориҳои шахсӣ;<br>5. Бақайдгирии худрав;<br>6. Ариза барои гирифтани иҷозат ба сохтмон;<br>7. Муроҷиат ба мақомоти интизомӣ;<br>8. Бақайдгирӣ дар китобхонаи ҷамъиятӣ;<br>9. Гирифтани шаҳодатнома барои таваллуд ё аҳди никоҳ;<br>10. Дохилшавӣ ба муассисаҳои олии касбӣ;<br>11. Бақайдгирии ҷои истиқомат;<br>12. Хизматрасониҳое, ки ба саломат алоқамандand. | 1. Саҳми иҷтимоӣ барои кормандон;<br>2. Пардохти андози корхонаҳо;<br>3. Бақайдгирии ширкати нав;<br>4. Пешниҳоди маълумотҳо ба агентии омор;<br>5. Барасмиятдарории гум-рукии электронии мол;<br>6. Иҷозатномагирии ба ҳифзи муҳити зист алоқаманд;<br>7. Хариди давлатӣ. |

**Сарчашма**: таҳияи муаллиф

Дар натиҷаи қабули технологияҳои иттилоотӣ 5 гуруҳи асосии хизматрасониҳои давлатӣ ба мисли ҳукумати электронӣ, маорифи электронӣ, тибби электронӣ, иттилооти электронӣ ва хариди электронӣ дар аввал рушд карда, афзалиятҳои хоси худро собит намуданд. Дар солҳои охир бошад, муҳаққиқон диққати махсусро ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ медиҳанд. Аксари муаллифон ҳамчунин ба категорияи хизматрасониҳои давлатӣ маорифи электронӣ ва тибби электрониро ҳамроҳ мекунанд.

Усули дигари таснифоти хизматрасониҳои электронӣ, ки олимони хориҷӣ П. Сери, А. Бианки ва Н. Маттеуччи таҷассум кардаанд, ба нишондиҳандаи сатҳи паҳншавӣ ва истифодаи хизматрасониҳои электронӣ дар сатҳи давлатҳо вобаста ба дастрасии маълумоти электронӣ ба шаҳрвандон асос мегирад [326, с. 496]. Дар ин таснифот, пеш аз ҳама, на гурӯҳбандии хизматрасониҳои давлатӣ ба роҳ монда мешавад, балки таснифоти давлатҳо аз рӯйи сатҳи татбиқи технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ оварда

шудааст. Дар ин ҷо давлатҳо вобаста ба ҳаҷми хизматрасониҳои гуногуни дар шакли электронӣ пешниҳодгардида ва истифодабарии воқеии онҳо ба гурӯҳҳо ҷудо карда шудаанд: Таснифоти давлатҳо аз рӯйи 4 гурӯҳи хизматрасониҳои электронӣ оварда мешавад: ҳукумати электронӣ; тибби электронӣ; хариди электронӣ; интихоботи электронӣ. Дар ин таснифот ду нишондиҳандаи муҳим ба инобат гирифта мешавад: сатҳи воридшавӣ – хизматрасониҳои бисёр, маҷрои дастрасӣ ба Интернети собит ва сатҳи маълумотнокии аҳолӣ оид ба истифодаи ТИК ҳамчун омили муҳими паҳншавии шаклҳои зиёди хизматрасониҳои давлатии электронӣ.

Кӯшиши сеюм оид ба таснифоти хизматрасониҳои электронӣ сатҳи рушди ТИК ва дастрасии хизматрасониҳоро дар сатҳи минтақавӣ ба инобат мегирад. Чунин усулро олимони хориҷӣ Л.Регги, Д. Ардуини, М. Биагетти ва А. Занфеи ҳамчун шаклҳои асосии хизматрасониҳои дар сатҳи маҳаллӣ пешниҳодкунанда пешкаш менамоянд [322, с. 514]. Дар ин таснифот чунин намудҳои асосии хизматрасониҳои электронӣ оварда шудаанд: таълимоти электронӣ, ҳукумати электронӣ, нақлиёти электронӣ ва тибби электронӣ. Дар таҳқиқоти худ ин гурӯҳи олимон диққати асосиро ба истифодаи ТИК дар фаъолияти мақомоти идоракунии давлатӣ бо назардошти баланд бардоштани сифати хизматрасонӣ ба аҳолӣ ва суръати коркарди ҳуҷҷатгузорӣ ҷалб намудаанд.

Натиҷаи таҳқиқоти гузаронидаи онҳо нишон дод, ки дар минтақаҳои марказӣ истифодаи ҳамаи чор намуди хизматрасониҳои электронӣ бо дараҷаи якхелаи инкишоф ба чашм мерасад. Дар минтақаҳои алоҳида танҳо як ё ду намуди хизматрасониҳои электронӣ нисбатан серталаботанд. Аз ин рӯ, дар инҷо коркарди хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз рӯйи хусусиятҳои ҳар як минтақа, сиёсати маблағгузории онҳо ва амсилаи рушди хизматрасониҳои электронӣ пеш меояд.

Вобаста ба сатҳи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ чор намуди хизматрасониҳои давлатиро ҷудо мекунанд:

1) «хизматрасониҳои умумидавлатии электронӣ – хизматрасониҳое мебошанд, ки аз тарафи мақомоти ҷумҳуриявии ҳокимият пешкаш мешаванд;

2) хизматрасониҳои электронии минтақавӣ;

3) хизматрасониҳое, ки аз тарафи субъектҳои минтақавии давлат ба мисли вилоятҳо, ноҳияҳо, шаҳрҳои дорои аҳаммияти давлатӣ, минтақаҳои мухтор пешкаш карда мешаванд;

4) хизматрасониҳои маҳаллӣ маҷмуи хизматрасониҳоро ифода менамоянд, ки аз тарафи мақомоти маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ё муассисаҳои аз тарафи давлат дар сатҳи маҳалл боваркардашуда пешкаш карда мешавад. Дар ин ҷо маъмулан аз тарафи давлат ба мақомоти алоҳидаи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, корхонаҳои аз тарафи давлат ваколатдодашуда ё шахсони алоҳидаи мансабдор ваколатҳои махсус барои ҳалли масъалаҳои алоҳидаи иҷтимоии аҳаммияти маҳаллидошта дода мешавад» [278, с. 293].

Сарфи назар аз он ки дар ин таснифоти хизматрасониҳои давлатӣ вобаста ба сатҳи пешкашкунии ин хизматрасониҳо номгӯйи ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ вуҷуд надорад, дар таҷриба ҳолатҳое ба вуҷуд меоянд, ки дар минтақаҳо як намуди хизматрасониҳои давлатӣ ба шаклҳои гуногун номгузорӣ карда мешавад ва мақомоти мувофиқи давлатӣ рафтору муносибати ягона барои пешниҳод ва маблағгузории онҳо нишон намедиҳанд. Вобаста ба ин зарур аст, ки номгӯйи ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ коркард карда шавад, то он ки сатҳи зарурии танзими меъёрию ҳуқуқии раванди маблағгузории фаъолияти мақомоти пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ коркард карда шавад.

Вобаста ба субъекти пешниҳодкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ чунин намудҳои онҳоро фарқ намудан мумкин аст:

1) «хизматрасониҳои электроние, ки аз тарафи мақомоти ҳокимияти давлатӣ пешкаш карда мешавад, ба мисоли мақомоти давлатӣ, мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ва мақомоти маҳаллӣ;

2) хизматрасониҳои электроние, ки аз тарафи муассисаиҳои давлатӣ ва ғайридавлатӣ аз номи давлат пешкаш карда мешавад.

Вобаста ба таъминоти моддӣ хизматрасониҳои давлатӣ ду намуди онро фарқ мекунанд: 1) хизматрасониҳои давлатии пулакӣ; 2) хизматрасониҳои давлатии ройгон» [279, с. 62].

С.И. Неделко, И.А. Мурзина ва С.Н. Егоров вобаста ба «Сабаби муроҷиат ба хизматрасониҳои давлатӣ хизматрасониҳои давлатии маҷбурӣ ва хизматрасониҳои давлатии ихтиёриро фарқ мекунанд. Мувофиқи ақидаи онҳо ҳангоме, ки шаҳрванд барои хариди хизмати давлатӣ ихтиёран муроҷиат менамояд, бояд он дар шакли ройгон пешкаш карда шавад» [153, с. 9]. Аммо принсипи мазкур барои иқтисодиёти бозорӣ хос нест. Аз ин рӯ аксари хизматрасониҳои давлатӣ, ки дар шакли анъанавӣ ё электронӣ пешкаш карда мешаванд ва пардохтҳои муайянро талаб менамоянд, ки он номи тарофа ба хизматрасниҳои давлатиро дорад.

Таснифоти хизматрасониҳои давлатии электронӣ вобаста ба теъдоди себъектҳои дар ин раванд ҷалбшаванда хизматрасониҳои давлатиро ба 2 гуруҳ ҷудо менамояд:

1) хизматрасониҳои давлатии электронии сода, чунин номгӯйи хизматрасониҳои давлатиро ифода менамояд, ки ҳангоми пешниҳоди онҳо танҳо як мақомоти давлатӣ вобаста карда мешавад ва он пурра қодир аст, ки ниёзҳои муроҷиаткунандаро қонеъ намояд;

2) хизматрасониҳои давлатии мураккаб – хизматрасониҳое, ки ҳамкории байни мақомоти гуногунро тақозо намуда, аз тарафи ин мақомот бо ҳамоҳангии якдигар расонида мешавад.

Е.А. Карловская қайд менамояд, ки «меъёри муҳими хизматрасониҳои давлатии электронӣ технологияҳои пешниҳоди ин гуна хизматрасониҳо ба шумор меравад. Чунин меъёр имконият медиҳад, ки шаклҳои хизматрасониҳои давлатӣ вобаста ба хусусияти раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ гурӯҳбандӣ карда шаванд» [90, с. 56]. Дар ин ҳолат усули такрористеҳсолии амалиётҳои иқтисодӣ истифода мешавад. Е.Е. Николаева қайд менамояд, ки «дар адабиёти иқисодӣ нуқтаи назар оид ба такрористеҳсол ҳумчун маҷмуи равандҳои марҳилаҳои: истеҳсолот – тақсимот

– мубодила – истеъмолот оварда шудааст» [157, с. 285]. Марҳилаи истеҳсолот шароити истеҳсоли хизматрасониҳои давлатиро ифода намуда масъалаҳои технологияҳои истеҳсолот, асосҳои ҳуқуқии пешниҳоди хизматрасониҳо ва мансубияти соҳавии онҳоро дар бар мегирад.

Аломатҳои гурӯҳбандӣ дар марҳилаҳои тақсимот ва мубодила ифодагари онанд, ки дар кадом дараҷа соҳаҳои гуногуни институтсионалии иқтисодиёт ва истеъмолкунандагон дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ва азхудкунии самараи истеъмолӣ ширкат меварзанд. Марҳилаи истеъмолот бевосита раванди пешниҳод ва истеъмолоти ибтидоии хизматрасониҳои давлатиро ифода менамояд.

Дар ин ҷо аломатҳои гуногуни пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ аз марҳилаи истеҳсол то марҳилаи истеъмоли он ба тағйирёбии пайдарҳами вазифаҳои таъминкунанда ва истеъмолкунандаи хизматрасонӣ оварда мерасонад. Новобаста аз назарияи тақсимоти тамоми даври истеҳсолот Е.А. Карловская «Бо истифодаи усули мазкур аломатҳои мавҷудаи гурӯҳбандии хизматрасониҳои электрониро ба тартиб дароварда, онҳоро аз рӯйи марҳилаҳои такрористеҳсолот гурӯҳбандӣ менамояд» [91, с. 34]. Таснифоти хусусиятҳои хизматрасониҳои давлатиро вобаста ба назарияи даврагии такрористеҳсол дар се марҳила баррасӣ намудан мумкин аст (ҷадвали 1.4).

Дар бештари мамлакатҳо дар раванди бунёди ҳукумати электронӣ диққати асосӣ ба дастрасии электронӣ ба хизматрасониҳои ба ҳама дастрас ҷудо карда мешавад. Методологияи СММ амсилаи чорзинагии рушди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро ҷудо менамояд [338]:

1). Ҳукумати электронии рушдкунанда, ки сомонаҳои давлатӣ ҳамчун восита оид ба муаррификунии мақомоти давлатӣ баромад мекунанд. Дар марҳилаи мазкур идораву вазоратҳои давлатӣ бо ҳукумати марказӣ ҳамкории электрониро ба роҳ мемонанд. Иловатан мақомоти марказӣ ва мақомоти маҳаллии ҳокимияти давлатӣ рӯ ба иртибототи рақамӣ меоранд.

**Ҷадвали 1.4. – Меъёрҳои таснифоти хизматрасониҳои давлатӣ вобаста ба марҳилаи раванди такрористеҳсол**

| Марҳила | Меъёрҳои таснифот |
|---|---|
| 1. Марҳилаи истеҳсолот | – мақомоти ташкилию ҳуқуқии истеҳсолкунанда;<br>– фаъолияти асосии истеҳсолкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– таъиноти вазифавии хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– мансубияти соҳавии хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– мансубияти идоравии истеҳсолкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– ташаббускори муносибат оид ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– маҷмуи равандҳои таркибӣ ва мушкилияти пешниҳоди хизматрасонӣ;<br>– таркиби раванди истеҳсоли хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– усули қабули дархост ба хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– давомнокии раванди пешкашкунии хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– дараҷаи мунтазамии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– таркиби натиҷаи ниҳоӣ;<br>– дараҷаи стандартикунонии хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– дараҷаи иштироки харидори хизмат дар раванди истеҳсоли он;<br>– технологияи истеҳсолот;<br>– муҳлати пешниҳоди хизмати давлатӣ. |
| 2. Марҳилаи тақсимот ва мубодила | – самти хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– категорияи муроҷиаткунанда;<br>– шакли пешниҳоди дархост барои хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– мавқеъ дар иқтисодиёт;<br>– сарчашмаи барқароркунии хороҷоти молиявии истеҳсолкунандаи хизмати давлатӣ;<br>– сатҳи маблағгузории буҷетии хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– шароити пешниҳод (барномавӣ; меъёрию ҳуқуқӣ);<br>– дараҷаи барқароркунии хароҷоти дархосткунандаи хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– шакли махсусгардонии нақши харидор, пардохткунанда ва истифодабарандаи хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– маҷрои тақсимоти хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– хусусияти ҷавобгарӣ барои натиҷаи ҳамкорӣ; |
| 3. Марҳилаи истеъмолот | – дараҷаи қонемандии эҳтиёҷоти харидори хизматрасонӣ;<br>– ҳавасмандгардонӣ барои истеъмолот;<br>– ҷойи пешниҳоди хизмати давлатӣ;<br>– хусусияти марҳилавии истифодаи хизмати давлатӣ;<br>– дараҷаи шахсияткунонии ҳамкориҳо;<br>– ҳавасмандсозии истеъмолкунанда барои истифодабарӣ;<br>– дараҷаи умумияти истеъмоли хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– категорияи ҳолатҳои ҳаётӣ;<br>– амиқии рӯйпӯш кардани ҳалқаи арзиши изофашудаи хизматрасонӣ;<br>– сатҳи дастрасии хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– дараҷаи иртиботи истифодабаранда бо истеҳсолкунанда;<br>– хусусияти ҳамкорӣ бо истеъмолкунанда;<br>– объекти таъсиррасонӣ;<br>– мақсади қабулкунандагони хизматрасонӣ. |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

2). Корбарии ҳамаҷонибаи ҳукумати электронӣ, ки давлат ҳаҷми зиёди иттилоот, қонунҳо, меъёрҳои ҳуқуқӣ ва дигар маълумоти гуногунро тавассути Интернет ба аҳолӣ дастрас мегардонад. Истифодабарандагон метавонанд низоми ҷустуҷӯйиро барои шиносоӣ бо иттилооти сомона истифода баранд.

3). Ҳузури амалиётии давлат, ки ҳамкории фаъоли шаҳрвандонро бо ҳукумат ифода менамояд. Хизматрасониҳои онлайн барои пардохти андоз, пур кардани ҳуҷҷатгузориҳои муаррификунандаи шахс, шаҳодатномаи таваллуд, шиноснома, азнавкунии шаҳодатномаи ронандагӣ ва ғайра. Шаҳрвандон имконият пайдо мекунанд, ки пардохтҳои электрониро барои хизматрасониҳои давлатӣ ба таври худкор ба роҳ монанд.

4). Ҳукумати электронии шабакавӣ нисбатан сатҳи баланди кори давлат дар шабакаи Интернет ба шумор меравад. Хизматрасониҳои ДхШ, ДхШ ва ШхД (дар ин раванд байни ҳам ҳамгироишуда мебошанд). Ҳукумат шаҳрвандонро дар раванди омодакунӣ ва қабули қарор ҷалб хоҳад намуд [117; 162; 179; 237; 240].

Шарҳи адабиёти илмӣ ва равишҳои назариявии мавҷуда нишон медиҳанд, ки муҳаққиқон ва муассисаҳои байналмилалӣ таснифоти гуногуни хизматрасониҳои давлатии электрониро пешниҳод кардаанд, ки ҳар кадоме ба ҷанбаи мушаххаси раванди рақамикунонӣ тамаркуз мекунанд. Ин таснифот одатан ба сатҳи истифодаи технологияҳои рақамӣ, намуди ҳамкорӣ байни ҳукумат ва истифодабарандагон, дараҷаи ҳамгироии институтсионалӣ ва сатҳи камолоти хизматрасониҳо асос ёфтаанд. Таҳлили ин равишҳо ба мо имкон медиҳад, ки асоси консептуалии бартаридошта ва инчунин маҳдудиятҳои онҳоро дар шароити миллӣ муайян кунем.

Бо такя ба ин асосҳои назариявӣ ва бо назардошти хусусиятҳои институтсионалӣ, иқтисодӣ ва технологии Ҷумҳурии Тоҷикистон, дар ин таҳқиқот кӯшиш карда мешавад, ки таснифоти ҳамгиро ва маҳаллишудаи хизматрасониҳои давлатӣ пешниҳод карда шавад. Ин таснифот на танҳо аз дастовардҳои назариявии мавҷуда баҳра мебарад, балки бо воқеияти амалии низоми маъмурии мамлакат низ мувофиқ аст. Мувофиқан, хизматрасониҳои

давлатии электронӣ дар доираи сатҳҳои гуногуни рақамикунонӣ, намуди аудитория ва усули пешниҳоди хизматрасониҳо гурӯҳбандӣ шудаанд, то заминаи муносибро барои таҳлили вазъи муосир ва муайян кардани роҳи рушди ҳукумати электронӣ фароҳам оваранд.

Хулосабарорӣ намудан мумкин аст, ки вобаста ба фарохгардии дараҷаи иқтисодиёти рақамӣ номгӯйи хизматрасониҳои давлатӣ низ зиёд мегарданд, ки таснифоти мавҷударо мукаммал намуда, коркарди таснифоти навро қабул менамоянд. Дар баробари ин, таснифоти ҷойдошта аҳаммияти худро гум накарда, танҳо таркиби фаррохро касб менамояд ва таснифоти ҷойдоштаро пурра мекунад. Таснифоти нави хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонад, дар навбати худ, дар таҳкими механизми муассири беҳтар намудани вазъи иқтисодии мамлакат саҳмгузор гардад ва заминаи муҳими рушди иҷтимоии мамлакат ва баланд бардоштани некуаҳволии мардум дар шароити гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ бошад.

Таснифоти хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт воситаи муҳим барои фаҳмидани сохтор, сатҳи камолот ва самти низоми пешниҳоди хизматрасониҳо мебошад. Ин таснифот имкон медиҳад, ки хизматрасониҳо дар асоси меъёрҳо ба монанди дараҷаи рақамикунонӣ, намуди ҳамкорӣ байни давлат ва шаҳрвандон, сатҳи мураккабии равандҳо ва доираи татбиқи хизматрасониҳо фарқ карда шаванд. Чунин равиш ба сиёсатгузорон мадад мерасонад, ки тасвири равшани вазъи муосирро ба даст оварда, нуқсонҳо ва ҷанбаҳои қавии низоми хизматрасониҳои давлатии электрониро дақиқ муайян кунанд.

Дар шароити Ҷумҳурии Тоҷикистон, таснифоти хизматрасониҳои давлатӣ аҳаммияти иловагӣ дорад, зеро мамлакат дар раванди гузариши тадриҷӣ ба ҳукумати электронӣ қарор дорад. Фарқи байни хизматрасониҳои пурраи электронӣ, нимэлектронӣ ва анъанавӣ имкон медиҳад, ки банақшагирии марҳилавӣ ва воқеии рақамикунонӣ анҷом дода шавад. Илова бар ин, таснифоти хизматрасониҳо дар асоси аудитория (шаҳрвандон, корхонаҳо ва муассисаҳои давлатӣ) ва сатҳи марказонидан ё

ғайримарказикунонии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонад ба беҳтар кардани тақсимоти захираҳо ва афзалият додан б лоиҳаҳои табдили рақамӣ мусоидат кунад.

Ниҳоят, таснифоти муназзами хизматрасониҳои давлатӣ на танҳо як чорчӯбаи назариявӣ, балки як воситаи амалӣ барои идоракунии раванди ислоҳот низ мебошад. Ин равиш ба ҳукумат имкон медиҳад, ки роҳи тадриҷӣ, ҳамоҳангшуда ва устувори ташаккул ва рушди ҳукумати электрониро бо назардошти хусусиятҳои институтсионалӣ, техникӣ ва иҷтимоии мамлакат тарҳрезӣ кунад. Дар натиҷа, таснифоти дурусти хизматрасониҳои давлатӣ метавонад ба баланд шудани самаранокии низоми маъмурӣ, беҳтар шудани сифати хизматрасониҳо ва баланд шудани қаноатмандии шаҳрвандон оварда расонад.

## 1.3. Асосҳои институтсионалии ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт

Чӣ тавре, ки дар зербобҳои қаблӣ собит карда шуд, тамоюли муҳими рушди хоҷагии ҷаҳонӣ дар даҳсолаи 3-юми асри XXI истифодаи технологияҳои рақамӣ ва инноватсионӣ дар ташкил ва пешбурди фаъолияти идораҳои давлатӣ ба шумор меравад. Бо боварии том қайд намудан мумкин аст, ки Ҷумҳурии Тоҷикистон аллакай марҳилаи якуми таъсиси ҳукумати электрониро паси сар намуда, барои татбиқи технологияҳои иттилоотию иртиботӣ дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ заминаҳои заруриро ба вуҷуд овардааст. Аммо дар баробари ташаккули чунин замина, ки ба қабули якчанд санадҳои меъёрию ҳуқуқӣ асос ёфтааст, «ҳоло ҳам нишондиҳандаи рушди ҳукумати электронӣ дар мамлакат дар баробари иқтидорҳои ҷойдошта ва ҷидду ҷаҳди ҳукумат қаноаткунанда нест. Зеро мувофиқи маълумоти Бонки Ҷаҳонӣ, ҳиссаи аҳолии Тоҷикистон, ки аз Интернет истифода мебаранд, дар соли 2023 ба 56,8% расидааст. Гарчанде, ки

афзоиш нисбат ба солҳои қаблӣ мушоҳида мешавад, вале то ҳол ин поинтар аз нишондиҳандаи миёнаи ҷаҳонӣ мебошад» [342].

Дар Пажӯҳиши ҳукумати электронӣ-2024 оид ба шохиси рушди ҳукумати электронӣ (E-Government Development Index, EGDI) Ҷумҳурии Тоҷикистон бо нишондиҳандаи тақрибии 0,5606 дар мақоми 123 аз 193 мамлакати дунё ҷойгир аст ва ин дар минтақаи Осиёи Марказӣ мавқеи охирин буда, аз нишондиҳандаи миёнаи ҷаҳонӣ низ поинтар мебошад. Бояд қайд кард, ки нишондиҳандаи мазкур дар соли 2022 қимати 0,5039-ро дошт [83]. Илова бар он, тибқи маълумоти Шохиси ҷаҳонии санҷиши суръати Интернет (Speedtest Global Index), дар моҳи ноябри соли 2025 суръати миёнаи зеркашии интернети собит дар мамлакат 40,42 Мбит/с мебошад, ки аз рӯйи нишондиҳандаи мазкур Ҷумҳурии Тоҷикистон дар ҷойи 123 дар байни 154 мамлакат қарор дорад ва ин аз меъёри ҷаҳонӣ (115,43 Мбит/с) хеле паст мебошад [331]. Ин ифодакунандаи он аст, ки бо вуҷуди афзоиши фарогирии Интернет, нишондиҳандаҳои сифати хизматрасонӣ ва рушди ТИК (аз ҷумла ҳукумати электронӣ ва инфрасохтори васеънавори собит) то ҳол суст аст ва тақвияти инфрасохтор, саводнокии рақамӣ ва рақобат дар бозори хизматрасониҳои иртиботӣ масъалаи мубрам боқӣ мемонанд. Зеро, «Дар радифи яке аз самтҳои стратегии давлат қарор гирифтани рушди инфрасохтори интернет, минбаъд такмил додани иқтидори воситаҳои иттилоотию коммуникатсионӣ, ҷалби сармоя, бартараф намудани тафовути электронию рақамӣ байни минтақаҳои мухталиф, бахусус дар ноҳияҳои кӯҳсор ва дурдастро зарур мегардонад» [1, с. 335].

Ҳамин тариқ, новобаста аз он, ки дар мамлакат заминаҳои институтсионалии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар марҳилаи ташаккулёбӣ қарор доранд ва санадҳои меъёрию ҳуқуқии зарурӣ дар самти гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ ва татбиқи технологияҳои рақамӣ дар соҳаи идоракунии давлатӣ қабул карда шудаанд, масъалаҳои иловагии ҳалталаб дар ин ҷода вуҷуд доранд. Пеш аз ҳама, гачанде, ки сутунҳои аввали инфрасохтори ҳукумати электронӣ дар мамлакат гузошта шудаанд, ҳоло он дар шакли

мукаммал ташаккул наёфтааст. Аз ин рӯ, зарурати такмили инфрасохтори ҳукумати электронӣ ва беҳсозии сохтори техникию меъмории он вобаста ба тақозои замон ҷой дорад. Бинобар ин, «ҷорӣ намудани ҳукумати электронӣ дар Тоҷикистон гузариш ба истифодаи самараноки технологияҳои иттилоотӣ ва коммуникатсионӣ барои сода кардани равандҳои маъмурӣ, беҳтар кардани сифати хизматрасонӣ ва баланд бардоштани шаффофияти ҳукуматро дар назар дорад. Ин ба мамлакат имкон медиҳад, ки дар самти рушди рақамӣ пешрафтҳои назаррас ба даст орад ва қаноатмандии шаҳрвандонро аз фаъолияти ҳукумат афзоиш диҳад» [227, с. 5]. Дар баробари ин, ташаккул додани инфрасохтори иттилоотии ҳукумати электронӣ бо дарназардошти таъсиси пойгоҳи додаҳои серпаҳлу, ки раванди ҳуҷҷатгузории электрониро вусъат мебахшад, ҳоло ҳам масъалаи мубрам мебошад.

Шиносоӣ бо санадҳои меъёрию ҳуқуқии қабулгардида дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар самти ҳукумати электронӣ нишон медиҳад, ки айни замон мафҳуми хизматрасониҳои давлатии электронӣ ё хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ ба аҳолӣ дар онҳо ҷойгир карда нашудааст. Ин санадҳои меъёрӣ бештар масъалаҳои баланд бардоштани сифат ва самаранокии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро фаро мегиранд ва хусусияти пешниҳоди онҳоро ба аҳолӣ ва корхонаҳо дар алоҳидагӣ муайян менамоянд.

Меъёрҳои ҳуқуқии мавҷуда дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар соҳаи татбиқи ТИК дар фаъолияти мақомоти давлатӣ асосан дар шакли консепсия ва барномаҳои давлатӣ манзур гардидаанд. Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мақсад ва вазифаҳои ташаккул ва рушди ҳукумати электронӣ, стратегияҳои минбаъдаи иҷрои нақшаҳо ва барномаҳои Ҷумҳурии Тоҷикистонро дар бар мегирад.

Мақсади асосии воридсозии ТИК ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мувофиқи Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки бо қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 декабри соли 2011, №643 тасдиқ гардидааст, «беҳтар намудани сифат ва баланд бардоштани маҳсулнокии фаъолияти кории

мақомоти давлатӣ ва идоракунӣ, васеъ намудани доираи истифодаи технологияи рақамӣ дар идоракунии давлатӣ, самаранок гардонидани сатҳи хизматрасониҳои давлатӣ, сарфасозии вақт барои хизматчиёни давлатӣ ва аҳолӣ ҳангоми расонидани чунин хизматрасониҳо, содагардонидани раванди хизматрасониҳои давлатӣ ва ҳамзамон коҳиши хароҷоти идоравӣ дар ин раванд ба шумор меравад» [109].

Иҷрои ҳадафҳои гузошташуда дар назди ин консепсия бояд ба худкорсозии ҳамкориҳои байни мақомоти давлатӣ дар раванди расонидани хизматрасониҳои давлатӣ ва худкорсозии раванди хизматрасониҳои давлатӣ мусоидат намояд.

Дар консепсияи мазкур зарурати мукаммалгардонии асосҳои ҳуқуқии истифодаи ТИК ва таъсиси инфрасохтори ҳукумати электронӣ қайд карда шудааст, ки айни замон барои гузариши пурра ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ кофӣ нест.

Гузариш ба электроникунонии пурраи хизматрасониҳои давлатӣ на танҳо ба коркарди қонунгузориҳои мувофиқ, балки ба сифати регламентҳои маъмурӣ алоқаманд аст. Регламенти маъмурӣ ин меъёри ҳуқуқӣ мебошад, ки тартибот ва стантартҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро мувофиқи меъёрҳои ҷойдошта ифода менамояд.

Батаъхиргузории раванди рақамикунонии хизматрасониҳо дар шароити рушди ҷомеаи рақамӣ дар саросари ҷаҳон метавонад сабаби фаъолсозии пасти татбиқи инноватсияҳо дар идораи давлатӣ гардад. Аз тарафи дигар, таваҷҷуҳи бештари идораҳои давлатӣ ба технологияҳои рақамӣ метавонад ба рушди онҳо на танҳо дар идоракунии давлатӣ балки дар тамоми соҳаҳои иқтисодию иҷтимоии мамлакат мусоидат намояд.

Аз нуқтаи назари мо, роҳандозии ислоҳоти саривақтӣ дар самти рақамикунонии фаъолияти идораҳои давлатӣ самаранокии кори онҳоро дучанд гардонида, ниҳоди технологии ташаккулёбии бозори хизматрасониҳои давлатии электрониро таъсис медиҳад, ки заминаи муҳими институтсионалӣ дар ин раванд ба шумор меравад.

Асосҳои институтсионалии бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ба андешаи мо, маҷмуи ниҳод (институт)-ҳои ба ҳам алоқамандро ифода менамояд, ки муносибатҳои хоҷагидориро байни субъектҳои бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар раванди тарҳрезӣ, ҷобаҷогузорӣ, истеҳсол ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ки ба технологияҳои рақамӣ побанд шудаанд, танзим намуда, ҷараёни камхарҷ ва самараноки таҳвили хизматрасониҳои давлатии электрониро таъмин менамояд.

Дар ин раванд сохтори институтсионалии бозори хизматрасониҳои давлатӣ муҳимияти хосаро касб менамояд, ки зери мафҳуми он маҷмуи муассисаҳои давлатии салоҳиятнок, ташкилотҳои вобасташуда ва ширкатҳои дар асоси шарикии давлат ва бахши хусусӣ фаъолияткунанда, ки фурӯши хизматрасониҳои давлатиро бо истифода аз технологияҳои рақамӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо ба роҳ монда, раванди фурӯши онҳоро бо самаранокии баланд вусъат медиҳанд, дар назар дошта мешавад.

Дар сохтори институтсионалии бозори хизматрасониҳо ду намуди ниҳодҳо – ниҳодҳои расмӣ ва ниҳодҳои ғайрирасмӣ ҷойгоҳи махсусро касб менамоянд. Ин ниҳодҳо асоси бозори хизматрасониҳои давлатии электрониро ташаккул медиҳанд.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон раванди татбиқи барномаи миллии иттилоотикунонии ҷомеа ба воситаи амалисозии маҷмуи лоиҳаҳои гуногуни миллӣ ва ҳамоҳангсозии тамоми намудҳои фаъолият оид ба ҷорисозии ҳукумати электронӣ ба охир расидааст. Бо шарофати барномаи миллии иттилоотикунонии ҷомеа корҳои зиёде дар самти ташаккули сомонаҳои интернетӣ барои вазоратҳо ва мақомоти давлатӣ ба роҳ монда шуда, низоми ягонаи хукумати электронӣ таъсис дода шудааст.

Стратегияи давлатии «Технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ барои рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон» (Фармони Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 5 ноябри соли 2003, № 1174) [232] дар рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронии мамлакат муҳимияти хоса дорад.

Стратегияи мазкур таъсиси низоми мукаммал ва рушдёфтаи истифодаи технологияҳои рақамиро дар соҳаҳои афзалиятдоштаи иқтисодию иҷтимоии мамлакат дар назар дорад.

Татбиқи ин стратегия дар амалия то андозае имконият дод, ки нобаробарии рақамӣ дар мамлакат коҳиш дода шуда, истифодаи васеъи технологияҳои иттилоотию иртиботӣ дар фаъолияти идораҳои давлатӣ ба роҳ монда шавад. Дар баробари ин, ҳуҷҷати маскур дар рушди инфрасохтори иттилоотӣ саҳмгузор буда, татбиқи минбаъдаи он самаранокии истифодаи технологияҳои рақамиро дар тамоми соҳаҳо баланд хоҳад бардошт.

Пештар, ҳуҷҷати муҳими меъёрию ҳуқуқии танзимкунандаи истифодаи технологияҳои рақамӣ дар хизматрасониҳои давлатӣ Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2012-2020, ки бо қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон 30 декабри соли 2011, №643 тасдиқ шуда буд, ба шумор мерафт. Ҳамчунин, Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ» қабул карда шудааст (аз 2 апрели соли 2020, №1690), ки асосҳои ташкилию ҳуқуқӣ ва иқтисодии хизматрасониҳои давлатӣ, ҳуқуқ ва уҳдадориҳои мақомоти давлатӣ ва шахсони ҳуқуқии ба хизматрасониҳои давлатӣ машғулбуда, инчунин гирандагони хизматрасониҳои давлатиро муқаррар менамояд.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мақомоти ҳокимияти иҷроия – субъекти асосии муносибатҳо оид ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шумор мераванд. Гарчанде, ки дар доираи қонунгузориҳои ҷойдошта баъзе ҳуқуқу уҳдадориҳо дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба субъетҳои дигар вогузор карда мешаванд.

Ҳамин тариқ, таҳлили сохтори санадҳои меъёрию ҳуқуқӣ нишон медиҳад, ки гарчанде масъалаи гузариш ба шакли электронии хизматрасониҳои давлатӣ ҳанӯз дар солҳои 2011-ум оғоз гардидааст, ҳуҷҷатҳои зиёди появӣ дар ин ҷода коркард ва қабул гардида бошанд ҳам, ҳанӯз холигиҳо дар раванди танзими хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҷой доранд. Махсусан масъалаҳои танзими муносибатҳои ҳуқуқӣ ва иқтисодӣ

дар самти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ то ба ҳол пурра ҳаллу фасли худро наёфтаанд. Зеро аксари санадҳои меъёрию ҳуқуқии амалкунанда дар мамлакат бештар ба масъалаҳои ташаккули ҳукумати электронӣ дар алоҳидагӣ ва гузариш ба иқтисоди рақамӣ дар умум бахшида шудаанд ва мустақиман масъалаи хизматрасониҳои давлатии электрониро дар алоҳидагӣ ба таври муфассал фаро намегиранд. Бештари ин ҳуҷҷатҳо ба масъалаҳои истифодаи технологияҳои рақамӣ дар фаъолияти давлатӣ, масъалаҳои таъмини амнияти иттилоотӣ, таъмини мақомоти давлатӣ бо сомонаҳои электронӣ ва татбиқи технологияҳои итилоотию иртиботӣ дар соҳаҳои маориф, тандурустӣ дар алоҳидагиро дар бар мегиранд.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон Маркази иттилоотию техникии Дастгоҳи иҷроияи Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон тибқи Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ мақомоти асосии идоракунанда ва танзимкунандаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад. Ҳамзамон ба зиммаи Агентии инноватсия ва технологияҳои рақамии назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон ва Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон танзими масъалаҳои истифодаи технологияҳои рақамӣ дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ вогузор карда шудааст. Дар баробари ин, дар мамлакат Шуро оид ба технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ дар назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон фаъолият манамояд, ки дар доираи он масъалаҳои ҳамоҳангсозии фаъолияти вазорату идораҳои масъул дар бахши хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба роҳ монда мешавад. Ин Шуро мақомоти олии идоракунанда ва ҳамоҳангсоз дар соҳаи татбиқи сиёсати давлатӣ оид ба худкорсозии хизматрасониҳои давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ба шумор меравад.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мақомоти андоз ва гумрук сохторҳое ба шумор мераванд, ки аллакай шаклҳои рушдкардаи хизматрасониҳои худро тариқи электронӣ ба роҳ мондаанд. Бо истифода аз портали мақомоти андоз шахсони ҳуқуқӣ ва воқеӣ метавонанд ҳисоботи худ ва дигар ҳуҷҷатгузориҳои дахлдорро ба ин мақомот манзур намоянд. Хизматрасониҳои давлатиро аз

қабили низоми электронии ҳисоботсупорӣ, барасмиятдарории электронӣ, пардохти андозҳо, иттилоотдиҳӣ аз феҳристи ягонаи давлатӣ ва ғайраро дар портали мақомоти андоз мушоҳида ва дастрас намудан мумкин аст.

Портали зикргардида бо сохтори меъмории мукаммале таъсис дода шуда, қодир аст, ки гардиши ҳуҷҷатҳои электрониро таъмин ва дақиқии онҳоро муқаррар созад, ки барои тарафҳои созишнома эътибори ҳуқуқиро касб менамояд.

Вобаста ба дараҷа ва сохтори асосҳои ҳуқуқии танзими хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо, ин ҳуҷҷатҳоро чунин гуруҳбандӣ намудан мумкин аст:

1. Санадҳои меъёрӣ ва ҳуқуқии танзимкунандаи фаъолият дар соҳаи рушд ва истифодаи технологияҳои рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон.

2. Санадҳои меъёрию ҳуқуқии танзимкунандаи масъалаҳои идоракунии давлатии низоми муносибатҳои байни аҳолӣ, корхонаҳо ва мақомоти давлатӣ.

Танзими меъёрию ҳуқуқии фаъолият дар соҳаи рушд ва истифодаи технологияҳои рақамӣ тавассути қонунҳое, ки Маҷлиси олии мамлакат қабул намудааст, ба роҳ монда мешавад. Илова бар ин, як қатор санадҳои меъёрии танзимкунандаи соҳаи ТИК бо фармоиши Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон ва қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон тасдиқ карда шудааст.

Ба қонунгузориҳои асосие, ки фаъолиятро дар соҳаи рушд ва истифодаи ТИК танзим менамояд, дохил мешаванд: Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи иттилоот» (аз 10 майи соли 2002, № 55) [131], Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи ҳуҷҷати электронӣ ва имзои электронӣ» (аз 15 марти соли 2023, № 1965) [134] ва ғайра.

Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи иттилоот» ҳуқуқҳои шаҳрвандонро барои иттилоот муқаррар намуда, асосҳои ҳуқуқии фаъолияти иттилоотиро ба танзим медарорад. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи ҳуҷҷати электронӣ ва имзои электронӣ» асосҳои ҳуқуқию ташкилӣ, тартиби гардиш ва истифодаи ҳуҷҷатҳои электронӣ, инчунин омода ва корбурди имзои электрониро дар раванди ташаккул ва истифодаи ҳуҷҷатҳои электронӣ

муқаррар менамояд, инчунин талаботи асосӣ нисбати уҳдадориҳо ва ҷавобгарии иштирокчиёни муносибатҳои ҷамъиятиро, дар раванди гардиши ҳуҷҷатгузориҳои электронӣ муайян месозад. Ба андешаи мо, яке аз самтҳои афзалиятноки танзими давлатии бозори хизматрасониҳои электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон – мукаммалгардонии қонунгузории амалкунанда ва қабули қонунгузории нав бо мақсади мусоидат намудан ба рушди ҷамъияти иттилоотӣ ба шумор меравад.

Санадҳои меъёрию ҳуқуқӣ нақши калидиро дар муқаррарсозии сиёсати иттилоотии давлат бозида, бехатарии захираҳои иттилоотиро таъмин менамоянд. Дар баробари ин, имиҷи иттилоотии мамлакат ба сифати меъёрҳои ҳуқуқии амалкунанда вобаста буда, онҳо ҷиҳати ҳамгироии мамлакат бо фазои ҷаҳони иттилоотӣ мусоидат менамоянд. Иловатан ҳифзи манфиатҳои иттилоотии давлат аз сифати заминаҳои институтсионалии танзими соҳа маншаъ мегирад.

Дар асоси таҳқиқи гузаронидашуда хулоса менамоем, ки новобаста аз фаррохгардии заминаҳои институтсионалии танзими бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ташаккулёбии пойгоҳи ҳуқуқӣ дар ин самт, то ҳол ҳамаи паҳлуҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар санадҳои меъёрии ҳуқуқии ҷойдошта инъикос наёфтаанд.

Танҳо пас аз пурра амалӣ гардидани вазифаҳои дар доираи Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон баррасишуда имконияти байни хизматрасониҳои давлатии анъанавиро хизматрасониҳои давлатии электронӣ ишғол менамояд ва мизоҷон роҳҳои қуллай ва маҷозии хариди чунин хизматрасониҳоро пайдо месозанд. Ин дар навбати худ имконият фароҳам меоварад, ки технологияҳои рақамӣ дар соҳаи идоракунии давлатӣ татбиқи васеъи худро пайдо намуда, нақши онҳо дар қабули қарорҳои давлатӣ боло равад ва муносибатҳои дуҷониба бо аҳолӣ хусусияти маҷозиро касб намоянд. Дар натиҷа аҳолӣ ғамхории давлатро дарк намуда, эътиқодашон зиёд мегардад, ки дар шароити буҳрони боварӣ барои низоми молияии мамлакат хеле муҳим аст.

Ҳамин тариқ, таҳқиқоти асосҳои институтсионалии ташаккули бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои аҳолӣ нишон дод, ки барои вусъат бахшидан ба раванди худкори хизматрасониҳои давлатӣ қабули санадҳои иловагии меъёрию ҳуқуқии танзимкунандаи тартиби пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ зарур аст.

Қонунгузориҳои ҷойдошта ба принсипҳои иқтисодиёти бозорӣ ва таҷрибаҳои пешрафта оид ба истифодаи ТИК ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ мутобиқ карда шуда, дар онҳо тартиботи ҳамкории давлат бо аҳолӣ ҳангоми истифодаи ТИК муайян карда шавад, то он ки муҳити фаъоли эътиқоднокӣ дар ин соҳа фароҳам оварда шавад.

Мақсадҳои гузариши пурра ба хизматрасониҳои электронӣ дар онҳо дар мадди аввал гузошта шуда, барои ба анҷом расонидани раванди таъсиси портали иттилоотии давлатӣ мусоидат менамояд. Ба андешаи мо, имруз механизми шиносоии субъектҳои бозори хизматрасониҳои давлатӣ дар порталҳои электронӣ хуб коркард нашудааст ва месазад, чунин механизми шиносоӣ дар портали асосӣ ва порталҳои ба он ҳамгирошуда дар асоси стандартҳои рақамии пешрафта ва амниятӣ коркард карда шавад.

Зарур аст, ки мукаммалгардонии пойгоҳи қонунгузорӣ дар соҳаи танзими тартиботи ташкили гардиши электронии ҳуҷҷатҳо бо дар назардошти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ба роҳ монда шавад.

Таҳлили асосҳои мавҷудаи институтсионалии танзими бозори хизматрасониҳои давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон нишон дод, ки дар муқоиса ба дигар давлатҳо Ҷумҳурии Тоҷикистон нисбат ба сатҳи коркарди санадҳои меъёрию ҳуқуқии зарурӣ дар соҳаи танзими муносибатҳои ҷамъиятӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бо истифодаи ТИК, бунёди инфрасохтори ТИК нисбатан қафо мондааст, ки самаранокии истифодаи ТИК-ро ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ паст мегардонад.

Гузариш ба шакли электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ қабули қонунгузориҳои самарабахшро тақозо мекунад. Ба андешаи мо, дар ин

самт бояд чорабиниҳои маҷмуӣ гузаронида шаванд, то қонунгузории дахлдор мукаммалтар гардонида шавад.

Таҳлилҳо нишон медиҳанд, ки имконияти имрӯзаи Ҷумҳурии Тоҷикистон дар самти рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар қиёс ба солҳои аввали соҳибистиқлолӣ хеле васеъ гардидааст ва иқдитори васеъро барои қабули қонунҳои нав ва мукаммалгардонии заминаҳои институтсионалии амалкунанда пурра фароҳам овардааст. Ислоҳоти сохторие, ки солҳои охир дар самти рақамикунонӣ ба роҳ монда шудааст, ба татбиқи васеъи технологияҳои рақамӣ имконият медиҳад. Дар баробари ин, идомадиҳии чунин раванд, ба андешаи мо, хеле муҳим аст. Зеро таҳлилҳо нишон медиҳад, ки унсурҳои аввалини алоқаи баркӣ пас аз солҳои 2014-м дар мамлакат ташаккули васеъи худро ёфтаан ва пас аз он худкорсозии раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба яке аз вазифаҳои муҳими мақомоти давлатӣ табдил гардид. Хусусан, расидан ба ваҳдати томи миллӣ ва устувории сиёсӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ҳолати иқтисодии мамлакатро беҳтар гардонида, шароити заруриро барои истифодаи технологияҳои рақамӣ дар низоми идоракунии давлатӣ ва пешниҳоли хизматрасониҳои давлатии электронӣ муҳайё намуд.

Дар ҷадвали 1.5 қонунҳо, консепсияҳо, стратегияҳо ва барномаҳое, оварда шудаанд, ки дар онҳо масъалаҳои истифодаи технологияҳои иттилоотию иртиботӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барасӣ мешаванд.

Дар асоси шиносоӣ бо марҳилаҳои таърихии худкорсозии хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо истифода аз технологияҳои рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон се марҳилаи муҳими рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электрониро ҷудо намудан мумкин аст:

1. Оғози татбиқи ТИК дар идоракунии давлатӣ. Дар ин марҳила бо кумаки созмонҳои байналмилалӣ раванди исстифодаи ТИК дар муассисаҳои давлатӣ ба воситаи қабули барномаҳои озмоишии компютерикунонӣ оғоз

гардид. Таваҷҷуҳи аввал ба компютерикунонии фаъолияти муассисаҳои миёнаи касбӣ ва вазорату идораҳои давлатӣ равона карда шуда буд.

**Ҷадвали 1.5. – Қонунҳо, консепсияҳо, стратегияҳо ва барномаҳои ҳукуматӣ дар самти табтиқи ТИК дар фаъолияти идоракунии давлатӣ**

| Шакл | Номи ҳуҷҷат |
|---|---|
| **Қонунҳо** | 1. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи ҳуҷҷати электронӣ ва имзои электронӣ», аз 15 марти соли 2023, № 1965 [134]<br>2. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи иттилоот» аз 10 майи соли 2002, № 55 [131]<br>3. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи алоқаи барқӣ», аз 22 июни соли 2023, № 1978 [130]<br>4. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ», аз 2 апрели соли 2020, № 1690 [133]<br>5. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи савдои электронӣ», аз 24 декабри соли 2021, №1921 [132] |
| **Консепсияҳо** | 1. Консепсияи сиёсати давлатии иттилоотии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Фармони Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 апрели соли 2008, №451 [108]<br>2. Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 декабри соли 2011, № 6433 [109]<br>3. Консепсияи амнияти иттилоотии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Фармони Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 7 ноябри соли 2003, № 1175 [106]<br>4. Консепсияи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 декабри соли 2019, № 642 [107] |
| **Стратегия ва барномаҳо** | 1. Стратегияи давлатии технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ барои рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон, Фармони Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 5 ноябри соли 2003, № 1174 [232]<br>2. Стратегияи ислоҳоти низоми идоракунии давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, Фармони Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 15 марти соли 2006, № 1713 [233]<br>3. Стратегияи рушди зеҳни сунъӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2040, қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 30 сентябри соли 2022, № 483 [235]<br>4. Барномаи миёнамуҳлати рушди иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2021-2025, қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 26 октябри соли 2021, № 460 [19] |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

2. Ташаккули низоми электронии хариди давлатӣ. Бори аввал дар мамлакат раванди хариди амволдар муассисаҳои давлатӣ тариқи электронӣ ба роҳ монда шуд, ки қадами ҷиддӣ дар самти рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ гардид.

3. Ташаккули лоиҳаи ҳукумати электронӣ дар мамлакат. Консепсияи таъсиси ҳукумати электронӣ дар мамлакат қабул карда шуд, ки ҳамзамон барномаҳои алоҳидаро дар соҳаҳои мушаххаси идоракунии давлатӣ фаро

гирифтааст. Ин имконият дод, ки барои гузариш аз шаклҳои анъанавии хизматрасониҳои давлатӣ ба шаклҳои электронии онҳо шароити мусоид ва заминаи ҳуқуқӣ фароҳам оварда шавад.

Қайд кардан зарур аст, ки дар Ҷумҳурии Тоҷикистон имконияти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ танҳо баъди пурра татбиқ шудани лоиҳаи ҳукумати электронӣ имконпазир аст.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон махсусан имконият барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ баъд аз коркарди Стратегияи давлатии технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ барои рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон (соли 2003) ва Барномаи давлатии рушд ва татбиқи технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон (соли 2004) имконпазир гардид.

Новобаста аз оне, ки дар мамлакат як қатор чораҳо дар соҳаи пешниҳоди электронии хизматрасониҳои давлатӣ дар формати ДхД, ДхБ ва ДхИ қабул карда шудаан, аммо то ҳол онҳо паҳлуҳои гуногуни ҳаёти шаҳрвандон ва аҳолиро иҳота наменамоянд.

Аммо дар баробари ин, корҳои зиёде дар ин самт анҷом дода шудаанд, ки онҳоро чунин низомбандӣ намудан мумкин аст [2; 3; 12; 124; 205]:

1. Таъсиси шабакаи давлатии технологияҳои информатсионию коммуникатсионӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон. Аз нигоҳи мо ин шабака заминаи муҳим барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли ДхД гардида, пас аз таъсиси чунин шабака имконият фароҳам оварда шуд, ки лоиҳаҳои алоҳида дар мамлакат дар самти рақамикунонии молияи давлатӣ ва таъминоти нафақа коркард ва амалӣ карда шавад. Ин дар навбати худ имконият фароҳам овард, ки технологияи рақамӣ дар раванди идоракунии амалиётҳо ва муносибатҳои тиббӣ татбиқи васеъи худро ёфта, барномаҳои алоҳидаи рақамӣ дар соҳаи маориф роҳандозӣ карда шаванд. Ҳамзамон дар мамлакат пас аз таъсиси шабакаи давлатии технологияи информатсониюкоммуникатсионӣ мақомоти давлатӣ ва муассисаҳои

молиявӣ ҳамкориҳои шабакавиро вусъат дода, баҳисобгирии даромади аҳолӣ тариқи рақамӣ имконпазир гардид.

2. Таъсиси равзанаи ягона дар мамлакат. Ҳукумати мамлакат барои бақайдгирии субъектҳои хоҷагидорӣ тавассути татбиқи технологияҳои рақамӣ дар идораи давлатӣ равзанаи ягонаро таъсис дод, ки барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба корхонаҳо ва бахши хусусӣ имконияти мусоид фароҳам гардида, тариқи он барасмиятдарории электронии фаъолияти шахсони ҳуқуқӣ ба роҳ монда шуд.

3. Таъсиси Маркази миллии тестии назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон ва Маркази кумаки иҷтимоии суроғавӣ дар назди Вазорати меҳнат, муҳоҷират ва шуғли аҳолии Ҷумҳурии Тоҷикистон. Ин марказҳо дар мамлакат ҳамчун амсилаи муосири ҳукумати электронӣ дар шакли ДхИ баромад намуда, татбири муҳим дар самти васеъгардии доираи ҳукумати электронӣ дар мамлакат гардиданд.

Ҳамин тариқ, дар Ҷумҳурии Тоҷикистон 4 марҳилаи рушди асосҳои институтсионалии бозори хизматрасониҳои давлатии электрониро ҷудо намудан мумкин аст (расми 1.3).

**Расми 1.3. – Марҳилаҳои рушди асосҳои институтсионалии бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** Таҳияи муаллиф

А.С. Ниёзов андеша дорад, ки «Монеаи асосӣ дар роҳи татбиқи ҳукумати электронӣ дар ҷумҳурӣ хосияти меъёрию ташкилӣ дорад ва дар набудани

низоми комили идоракунии ҳуҷҷатгардиши электронӣ ва қоидаҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ ифода меёбад. Татбиқи ҳукумати электронӣ инчунин аз бюрократияи шадид дар мақомоти давлатӣ, ки маҳз ҳамин чизро ҳукумати электронӣ бояд бартараф кунад, халалдор мешавад» [156, с. 80].

Таҳлилҳо нишон медиҳанд, ки ҷанбаҳои институтсионалии танзими хизматрасониҳои давлатии электронӣ нисбатан дар 3 соли охир ба дараҷаи назаррас мукаммал гардидаанд. Махсусан меъёрҳои нави ҳуқуқии қабулгардида аз қабили Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи ҳуҷҷати электронӣ ва имзои электронӣ» (аз 15 феврали соли 2023, № 973), фарогири принсипҳои муассири идоракунии хизматрасониҳои давлатӣ ба шумор меравад. Қонуни арзёбишуда асосҳои ҳуқуқӣ, ташкилӣ, тартиби гардиш ва истифодаи ҳуҷҷатҳои электрониро дар мамлакат муқаррар менамояд. Ҳамзамон дар қонуни мазкур заминаи эътибори ҳуқуқии имзои электронӣ гузошташуда, асосҳои таъсис ва истифодаи онро ҳангоми гурдиши электронии ҳуҷҷатҳо ва пешбурди муносибатҳои электронӣ муқаррар менамояд.

Дар қонуни мазкур ба дараҷаи назаррас мафҳумҳои асосӣ роҷеъ ба хизматрасониҳои электронӣ тавсир карда шуда, хусусиятҳои назорати давлатӣ дар соҳаи гардиши ҳуҷҷати электронӣ ва имзои электронӣ дақиқ, шартҳои гардиши ҳуҷҷати электронӣ ва истифодаи имзои электронӣ муайян ва усули эътироф намудани сертификати хориҷии калиди имзои электронӣ дақиқ карда шудааст. Пас аз қабули қонуни мазкур, Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи ҳуҷҷати электронӣ» аз 10 майи соли 2002 ва Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи имзои электронии рақамӣ» аз 30 июли соли 2007 аз эътибор соқит дониста шуданд.

Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи савдои электронӣ», аз 12 октябри соли 2022, №869 муносибатҳои тиҷоратии ҷомеъаро дар самти савдои электронӣ танзим намуда, ба ҳимояи ҳуқуқу манфиатҳои қонунии иштирокчиёни савдои электронӣ, инчунин таъмини фаъолияти онҳо равона гардидааст. Дар баробари дигар масъалаҳои марбут ба савдои электронӣ дар

ин қонун ба масъалаҳои марбут ба ташкил ва гардиши электронии ҳуҷҷатҳо, равандҳои барасмиятдарории аҳдҳои электронӣ ва танзими аҳдҳои электронӣ дахолат карда шудааст.

30 декабри соли 2019 бо Қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон Консепсияи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон тасдиқ гардид. Қабули санади мазкур шаҳодати он аст, ки Ҷумҳурии Тоҷикистон бо назардошти равандҳои рушди иқтисодиёти ҷаҳонӣ дар самти рақамикунонии иқтисодиёти миллии мамлакат заминаҳои бунёдӣ гузошта, тадбирҳои мушаххас меандешад.

Барномаи миёнамуҳлати рушди иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2021-2025 (аз 26 октябри соли 2021, № 460) қабул гардида амал менамояд, ки заминаҳои асосии рақамикунонии иқтисодиётро давра ба давра ба танзим медарорад.

Ҷорӣ гардидани корти нақлиётии «City card» дар нақлиёти мусофиркашонии пойтахт, хизматрасониҳои мобилии бонкӣ, пардохтҳои андозию гумрукӣ ва ҳоказо мисоли барҷастаи рушди ниҳодҳои появии ҳукумати электронӣ дар мамлакат мебошанд.

Барои амалӣ намудани Консепсияи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон Шуро доир ба рушди иқтисоди рақамӣ дар назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон таъсис меёбад, ки иҷрои механизмҳои рақамии консепсияро таъмин намуда, раванди арзёбии масъалаҳои гузошташударо назорат мекунад. Иловатан он механизми санҷиши ҳисоботҳои электрониро низ метавонад назорат кунад.

Барои татбиқи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар Консепсияи баррасишаванда марҳилаҳои зерин муқаррар карда шудаанд.

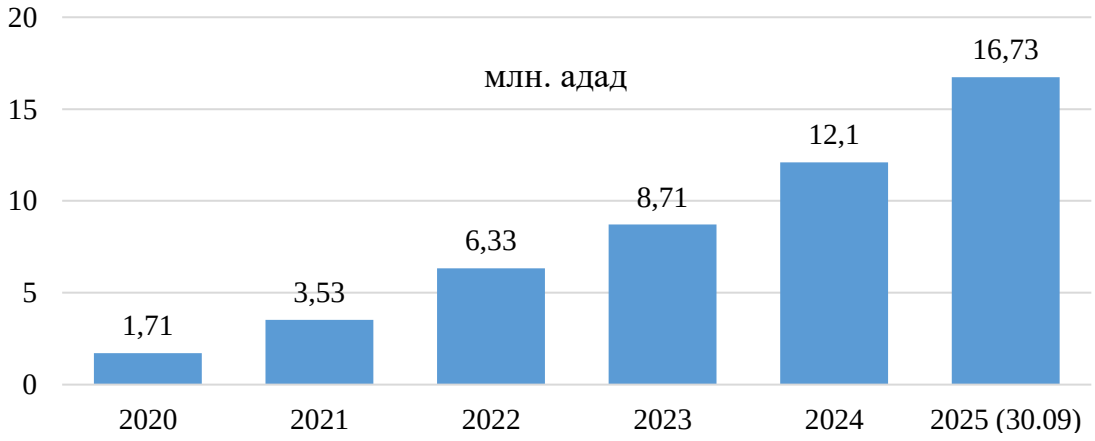
**1. Марҳилаи якум** аз давраи қабули консепсия то соли 2025-ро фаро мегирад. Дар ин марҳила ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бояд татбиқи воқеии худро ёбад. Барои амалишавии ин мақсад дар консепсия омода намудани кормандони соҳибтахассус дар бахши иқтисодиёти рақамӣ, таъсиси амсилаи идоракунии табодули рақамӣ таваҷҷуҳ зоҳир карда шудааст.

Ҳамчунин нишондиҳандаҳои калидии дастовардҳои табодули рақамӣ муқаррар гардида, афзоиши маблағгузорӣ барои ташаккули иқтисоди рақамӣ пешбинӣ шудааст.

**2. Марҳилаи дуюм** аз соли 2025 шуруъ ёфта, то соли 2030 идома меёбад. Тибқи консепсия дар ин марҳила бояд масъалаҳои дастрасии фарохмавҷ ба аҳолӣ, таъмини амнияти иттилоотӣ ва киберӣ, рушди технологияҳои алмосӣ, таъсиси платформаҳои ягонаи рақамӣ, васеъгардии доираи хизматрасонии рақамӣ пурра ҳалли худро дарёфт намоянд.

**3. Марҳилаи сеюм –** аз соли 2030 то 2040. Ин марҳила ҳамчун марҳилаи табдили рақамӣ унвон карда шуда, таҳкими минбаъдаи асосҳои ғайирақамӣ ва рақамии иқтисодиётро фаро хоҳад гирифт.

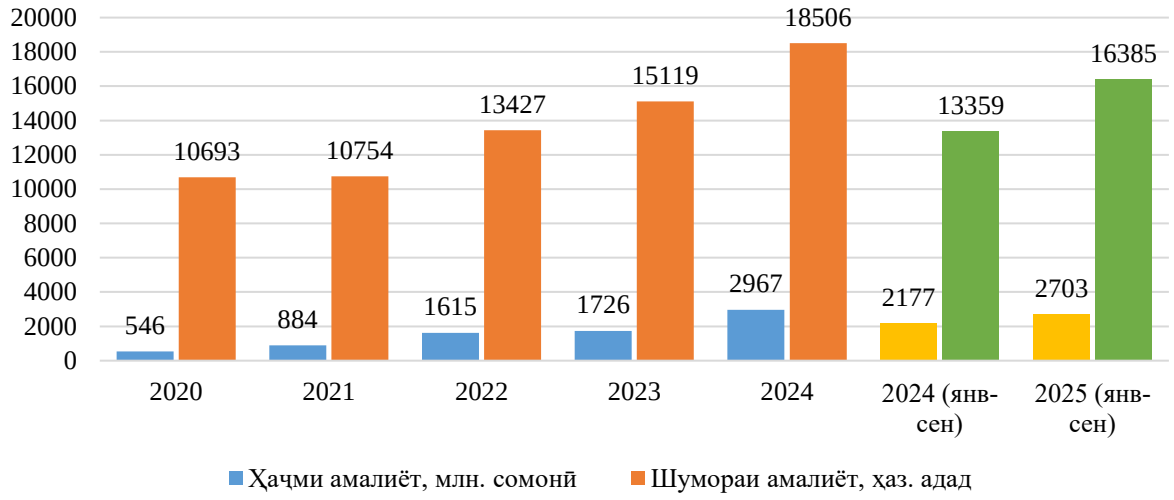
Таҳлили инфрасохтори институтсионалии бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ нишон дод, ки то санаи 30 сентябри соли 2025 теъдоди умумии ҳамёнҳои электронии 27 ташкилоти қарзии молиявӣ 16,7 млн. ададро ташкил медиҳад, ки нисбат ба ҳамин санаи соли 2023 ба андозаи 5,4 млн. адад (48,5%) зиёд мебошад (расми 1.4).




**Расми 1.4. – Теъдоди умумии ҳамёнҳои электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [28; 32; 33; 34; 35; 36; 37].

Дар моҳҳои январ-сентябри соли 2025 тавассути ҳамёнҳои электронӣ 16,38 млн. адад амалиёти пардохти ғайринақдӣ ба маблағи 2,7 млрд. сомонӣ анҷом дода шудааст, ки нисбат ба ҳамин давраи соли гузашта мувофиқан 22,6% ва 24,1% зиёд мебошад (расми 1.5).




**Расми 1.5. – Амалиёт тавассути ҳамёнҳои электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [28; 32; 33; 34; 35; 36; 37]

Хулоса, дар асоси таҳқиқи ниҳодҳои ҷойдошта собит карда шуд, ки баъзе санадҳои қонунгузорӣ, консепсия, стратегия, барномаҳои қабулгардида сифатан куҳна шуда, талаботи замонро дар самти электроникунонии хизматрасониҳои давлатӣ таҷассум наменамоянд. Таҳлили таркиби санадҳои меъёрию ҳуқуқии нав қабулшуда нишон медиҳад, ки солҳои охир самти институтсионалии таъсиси ҳукумати электронӣ ба рақамикунонии пурраи иқтисодиёт табдил ёфт, ки ҳуҷҷатҳои пеш қабулгардидаро камарзиштар намудааст, ва ихтилофот байни таъсиси ҳукумати электронӣ ва рақамикунонии пурраи иқтисодиёт ба вуҷуд омадааст. Аз ин рӯ, пешниҳод менамоем, ки дар баробари самтгирӣ ба рақамикунонии пурраи иқтисодиёт бояд раванди таъсиси ҳукумати электронӣ ва портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ чун заминаи аввалӣ барои рақамикунонии дигар самтҳо анҷом дода шуда, сипас раванди рақамикунонии пурра пайгирӣ карда шавад. Ҳамзамон, мо пешниҳод менамоем, ки Консепсияи таъсиси ҳукумати электронӣ дар мамлакат дар шакли нав ва фарогири тақозои замон барои давраи то соли 2040 таҳия ва қабул карда шавад.

# БОБИ 2. МЕТОДОЛОГИЯИ ТАҲҚИҚИ ТАШАККУЛ ВА РУШДИ МЕХАНИЗМИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ РАҚАМИКУНОНӢ

## 2.1. Равишҳои методологии ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ

Гузаронидани таҳқиқоти илмии масъалаҳои ташаккулёбӣ ва рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ равиши махсуси методологиро тақозо менамояд, ки моҳият ва ҳадафҳои стратегии чунин гузаришро муайян намуда, «сатҳи рушди иқтисодиву иҷтимоии мамлакат ва омодагии аҳолиро ба инобат гирад. Масъалаҳои назариявии ташакулёбии бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ арзиши баланди илмӣ дошта, аз тарафи мактабҳои зиёди иқтисодӣ мавриди баррасӣ қарор гирифтаанд. Барои дуруст муқаррар намудани равишҳои методологии ташаккулёбии низоми хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд дуруст муқаррар карда шавад, ки кадом равиш хизматрасониҳои давлатии электрониро дуруст шарҳ медиҳад ва хусусиятҳои сифатии он аз рӯйи кадом маҳакҳо ташаккул меёбанд» [126, с. 84].

Дар ин маврид, С.А. Зуденкова бар он ақида мебошад, ки «дигаргуниҳо дар соҳаи идоракуни давлатӣ ва маҳаллӣ ба ташаккули мафҳуми «хизматрасониҳои электронӣ» оварда, ҳамзамон ташкили пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро таъмин карданд. Ҳоло, дар назария ду равиши алтернативии дарки хизматрасониҳои давлатӣ ва маҳаллӣ ҷудо карда мешавад: бозорӣ ва идоракунӣ» [75, с. 34]. Дар доираи равиши бозорӣ, хизматрасониҳои давлатӣ – ин маҳсулоте мебошанд, ки аз ҷониби мақомот ба шаҳрвандон ва ташкилотҳо пешниҳод мешаванд ва давлат дар пешниҳоди онҳо афзалият дорад. Маҳз барои давлат хизматрасониҳои марбут ба мудофиаи миллӣ, таъмини бехатарии роҳ самаранокии бештар дорад.

Дар доираи равиши идоракунӣ, ки ба мафҳуми меъёрҳои маъмурӣ асос ёфтааст, хизматрасониҳои давлатӣ ҳамчун маҷмуи шаклҳои ҳамкории байни давлат ва аҳолӣ дар шакли ихтиёрӣ ва ҳам маҷбурӣ фаҳмида мешаванд.

Ҳангоме, ки байни муассисаи давлатӣ ва аҳолӣ ҳамкории мутақобила ба роҳ монда мешавад, раванди хизматрасонӣ ташаккул меёбад. Аз ин нуқтаи назар равиши хизматрасониҳои давлатиро ҳамчун ҳамкории мутақобилаи шаҳрванд бо мақомот муайян кардан мумкин аст. Истифодаи ин равиш дар тавзеҳи хизматрасониҳои давлатии электронӣ вазифаи беҳтаргардонии амалияи идоракунии давлатиро таҷассум менамояд. Умуман, рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамчун раванди баъдисаноатикунонӣ дар ҳориҷи мамлакат ва саноатикунонии босуръат дар мамлакат тағйироти сохториеро муқаррар менамояд, ки фаъолияти хизматрасониро бо усулҳо ва роҳҳои нави инноватсионии дорои бартариҳои вақтӣ ва моддӣ ба ҷомеа пешниҳод менамояд.

Дар айни замон, мақомоти шаҳрдории шаҳри Душанбе дар ташкили хизматрасониҳои давлатӣ таҷрибаи муайян доранд, ки дар онҳо феҳристи хизматрасониҳо ташаккул ёфта, стандартҳо ва қоидаҳои пешниҳоди аксари хизматрасониҳо таҳия ва тасдиқ карда шудаанд.

Таҳлили амалияи ташкили пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ нишон медиҳад, ки мушкилоти асосӣ аз ҷониби қабулкунандагон норасоии фаҳмиши мазмун ва маҷмуи чорабиниҳое мебошад, ки ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ алоқаманданд, инчунин муносибати байни мақомот ва ташкилотҳое, ки ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ машғуланд. Мушкилоти дигар, тавре С.В. Шестакова қайд менамояд, ба он марбут аст, ки «Раванди пешниҳоди хизматрасониҳо одатан ҷамъоварии ҳуҷҷатҳои гуногун (маълумотномаҳо) ва дар асоси онҳо тартиб додани дастаи ҳуҷҷатҳои барои омодасозии ҳуҷҷати ниҳоӣ зарурироро, ки ба довталаб дар натиҷаи пешниҳоди хизматрасонӣ дода мешавад, дар бар мегирад. Шумораи ҳуҷҷатҳои мобайнӣ, ки ба дастаи ҳуҷҷатҳои дохил мешаванд, метавонад вобаста ба намуди хизматрасонӣ хеле зиёд бошад ва ҳатто ба даҳҳо адад расад» [277, с. 56]. Дар чунин вазъият, бори асосии ҷамъоварии ҳуҷҷатҳо ба дӯши худи довталаб меафтад. Ӯ маҷбур аст, ки ба мақомот ва ташкилотҳои гуногун ташриф оварда, аз онҳо маълумоти шахсии худро гирад. Ин иттилоот аз ҷониби мақомоти

дахлдор дар шакли ҳуҷҷатҳои муайян дар асоси маълумоти аллакай дар ихтиёри ин мақомот мавҷудбуда, аз ҷумла маълумоте, ки аз худи довталаб гирифта шудааст, тартиб дода мешавад.

Гузашта аз ин, бисёре аз агентиҳо ва ташкилотҳо бо соатҳои маҳдуди қабули аҳли ҷомеа фаъолият мекунанд, ки аксар вақт дар рӯзҳои муайяни ҳафта ба чанд соат маҳдуд мешавад. Ин имконияти довталабонро барои сари вақт гирифтани хизматрасонии давлатӣ ба таври назаррас маҳдуд мекунад. Ғайр аз ин, шумораи рӯзҳо ва соатҳои қабул, инчунин шумораи мутахассисоне, ки ба хизматрасонии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ машғуланд, аксар вақт ба талаботи воқеӣ, шумораи довталабон ва вақти зарурӣ барои хизматрасонӣ ба ҳар як довталаб мувофиқат намекунад. Ин номутавозинӣ боиси навбатҳои дурудароз, афзоиши вақти интизорӣ ва хароҷоти иловагии ташкилию иҷтимоӣ барои гирандагони хизматрасониҳо ва кормандони мақомоти давлатӣ мегардад. Ин ҳолатро муҳаққиқ И.С. Тсингуева чунин зикр кардааст: «Муассисаҳои давлатӣ ва маҳаллӣ бо ҷадвали номуносиб кор мекунанд, ки бо соатҳои кории муқаррарии дигар ташкилотҳо рост намеоянд. Аз ин сабаб, одамон бояд барои рафтан ба муассисаҳои давлатӣ рухсатӣ дархост кунанд (ва корфармоён на ҳамеша метавонанд ба онҳо рухсатӣ диҳанд). Рӯзҳои дар кор ғоиб будани чунин корманд пардохт намешаванд ва корфармо ҳақ дорад, аз корманд талаб кунад, ки ё ин рухсатиро аз нав кор кунад, ё маблағи дахлдорро аз музди меҳнаташ нигоҳ медоранд» [264, с. 519].

Ҳалли мушкилоти мазкур, инчунин мушкилоти дигари бо баланд бардоштани сатҳи огоҳии қабулкунандагон дар бораи усулҳои хизматрасониҳои давлатӣ бо фаъолияти мақомоти давлатӣ ва мақомоти иҷроияи ҳокимияти маҳаллӣ алоқаманд буда, онро метавон тавассути истифодаи равишҳои дақиқи методологӣ ба даст овард. Роҷеъ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ба андешаи мо, бештар истифодаи равишҳои маркетингӣ, равандӣ, ба мизоҷ нигаронидашуда, аутсорсингӣ ва инноватсионӣ мақсаднок мебошад.

Равиши маркетингии хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ба принсипҳои асосии бозоршиносӣ асос ёфта, «маҷмуи фаъолиятҳои мақомоти давлатиро дар самти банақшагирӣ, ташкил, нархгузорӣ, таҳияи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва пешниҳоди онҳо ба аҳолӣ нигаронида шудааст» [137, с. 10]. Истифодаи равиши маркетингӣ дар пешбурди хизматрасониҳои давлатии электронӣ самти зернизоми назоратро ҳангоми ҳалли ҳама гуна мушкилот нисбат ба аҳолӣ, ки истеъмолкунанда ба шумор меравад, пешбинӣ мекунад. Баланд бардоштани сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва сарфаи маблағҳои буҷетӣ самти афзалиятноки равиши маркетингиро дар фаъолияти мақомоти муассисаҳои давлатӣ муқаррар менамояд. Истифодаи равиши маркетингӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ нигароиши фаъолияти мақомоти давлатиро ба эҳтиёҷоти аҳолӣ ҳамчун гирандагони хизматрасониҳои давлатӣ, инчунин баланд бардоштани сифат ва самаранокии пешниҳоди онҳоро дар назар дорад. Равиши маркетингӣ ҷиҳати хизматрасониҳои давлатии электронӣ бар принсипҳои асосии илми бозоршиносӣ асос ёфта, «ба фаъолияти ҳамаҷонибаи мақомоти давлатӣ дар соҳаи банақшагирӣ, ташкил, таҳия ва пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ ба аҳолӣ нигаронида шудааст» [103, с. 22].

Ҳамин тариқ, «истифодаи маркетинг дар низоми идоракунии давлатӣ табдили хизмати давлатиро ба истеҳсолкунандаи хизматрасониҳои иҷтимоие, ки барои муштариёни худ – шаҳрвандон - талабот доранд, пешбинӣ мекунад ва дар натиҷа, арзишҳо ва стандартҳои навро барои кори хизматчиёни давлатӣ – ошкоройӣ, фасеҳ, мустақилона баҳодиҳӣ, қобилияти кори самаранок дар як даста, корчалонӣ, қобилияти вокуниши зуд ба ҳолатҳои низоъ, тафаккури муосири идоракунӣ, тафаккури таҳлилӣ ва қобилияти пешниҳоди хизматрасониҳои иҷтимоии саривақтӣ ва баланди касбӣ ба онҳое, ки ба манфиати онҳо кор мекунанд, нишон медиҳад» [201, с. 28].

Шиносоӣ бо таҷрибаи давлатҳои пешрафтаи муосир нишон медиҳад, ки усулҳои муайяни маркетингӣ дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ татбиқи васеъи худро ёфтаанд [20; 68; 199; 221; 261]. Махсусан,

истифодаи васеъи васоити ахбори омма дар пешбурди хизматрасониҳои давлатӣ бо мақсади огоҳ кунонидани истеъмолкунандагон оид ба бартариятҳои он гувоҳи машҳургардонии равиши маркетингии пешбурди он ба шумор меравад. Дар баробари ин, қайд кардан зарур аст, ки фаъолияти маркетингӣ дар мақомоти давлатӣ хусусияти доимиро касб намуда наметавонад. Зеро стратегияи пешбурди хизматрасониҳои давлатӣ вуҷуд надорад, маҳакҳои муқарраркунандаи арзиши ин хизматрасониҳо ташаккул наёфтаанд. Ҳамзамон аз сабаби оне, ки ҳадафи мақомоти давлатӣ беҳтарсозии некуаҳволии мардум ва татбиқи сиёсати иҷтимоӣ ба шумор меравад, дар аксар ҳолатҳо равишҳои маркетингӣ хусусияти дуюминдараҷаро касб менамоянд.

Дар баробари ин, «хусусияти хосси бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар он зуҳур меёбад, ки мақомоти давлатӣ аз мавқеи монополии худ истифода мебаранд ва зарур намедонанд, ки барои гузаронидани таҳқиқоти маркетингӣ хароҷоти зиёд сарф намоянд. Яъне, аудиторияи мақсадноки онҳо пешакӣ муайян аст ва барои қонеъ гардонидани талаботи шахсии худ роҳи мурочиат намудан ба мақомоти давлатиро ҷустуҷӯ намояд. Зеро хизматрасониҳои давлатӣ дар даврони иқтисодиёти нақшавӣ низ вуҷуд доштанд ва фақат дар иқтисоди бозорӣ механизми пешниҳоди он тағйир ёфта, дар шароити рақамикунонӣ усули пешниҳоди он худкор шудааст» [126, с. 85].

Қайд кардан зарур аст, ки дар ҷомеаи нақшавӣ низ хизматрасониҳои давлатӣ вуҷуд доштанд. Гузариш ба иқтисоди бозорӣ механизми пешниҳоди чунин хизматрасониро тағйир дод ва авҷгирии равандҳои рақамишавии усулҳои маҷозии пешниҳоди онро ба вуҷуд овард. Дар бораи моҳияти ин хизматрасониҳо, хусусияти онҳо, зарурати истифода бурдани равиши маркетингиро талаб наменамуданд. Аммо барои аҳолии ҷавон ва насли бархурдор аз бартариятҳои ТИК ва маҳсулоти саноати 4.0 набудани тавзеҳоти зарурӣ аз ҷониби мақомот ва таблиғи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба он оварда расонидааст, ки на ҳама истеъмолкунандагони хизматрасониҳои давлатии электронӣ равандҳои бавуқуъояндаро дарк менамоянд. Онҳо маҷбуранд, ки аз таҷрибаи насли пеши биомӯзанд, то он ки ҳангоми ба даст

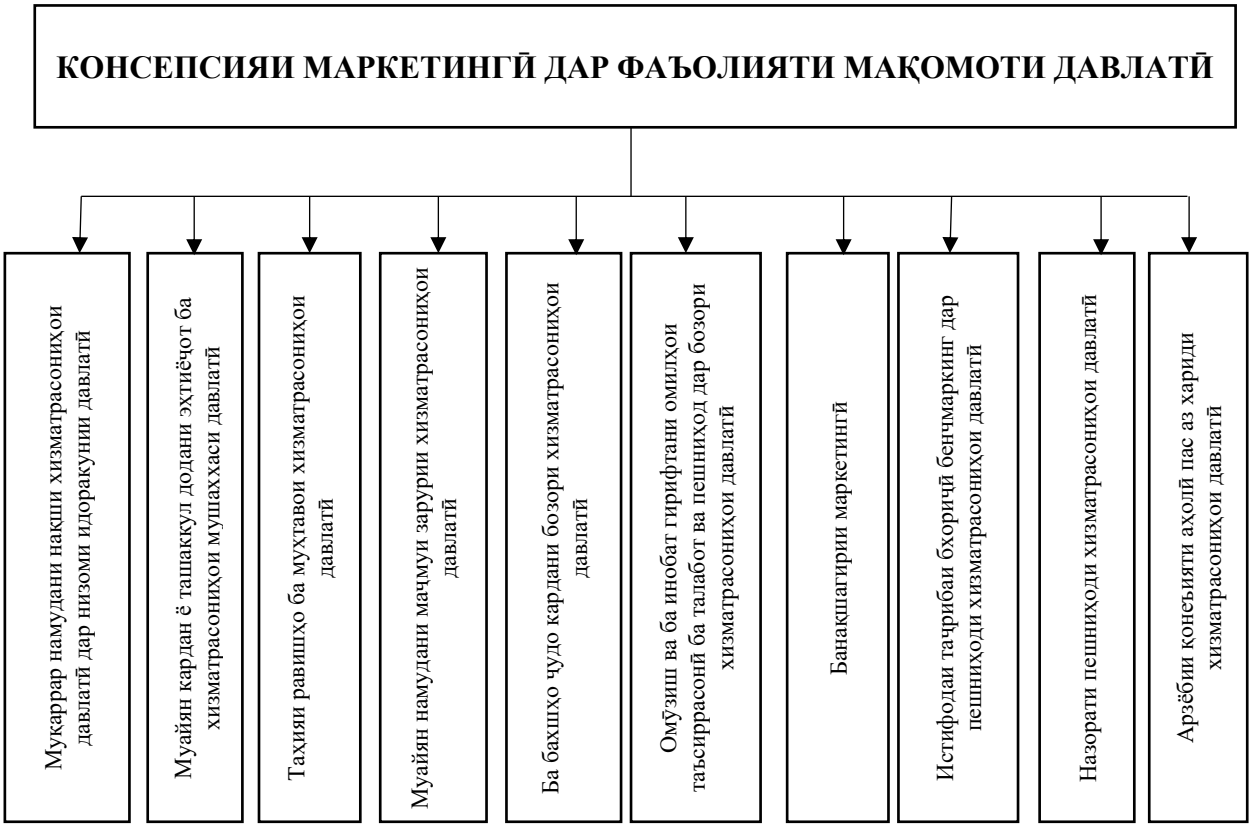
овардани хизматрасониҳои давлатӣ ба мушкилот гирифтор нагарданд. Ин ба татбиқи ислоҳоти ҷории фаъолияти муассисаҳои давлатӣ мусоидат намекунад, балки ҳамчун як иқдоми дигари бюрократӣ ҳисобида мешавад, ки бевосита ба баҳодиҳии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъсир мерасонад.

Метавон тасдиқ кард, ки арзиши хизматрасониҳои давлатии электронӣ то ҳол ташаккул наёфтааст, маъракаи таблиғотии давомдор самараи паст дорад ва ба ҳадафи худ нарасидааст. Яке аз иштибоҳҳои асосӣ, дар ин ҷода он аст, ки нишондиҳандаҳои тавсифии хизматрасониҳои давлатии электронӣ нодуруст интихоб карда шудаанд. Тибқи таҳлили гузаронидашуда, вобаста ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ портали хизматрасониҳои электронӣ метавонад ҳамчун макони пешниҳоди хизматрасониҳо баромад намояд ва он ҳангоми муроҷиати аввал саркашии тамоми маҷмуи ҳуҷҷатҳои барои гирифтани хизматрасонӣ лозимиро талаб мекунад, ки ин боиси сарфаи вақти муроҷиаткунанда мегардад ва иштироки ӯро дар марҳилаи баррасии аризааш зарур намешуморад. Дар амалия шумораи хизматрасониҳои давлатӣ, ки дар як мақомоти худидоракунии маҳаллии мушаххас пешниҳод карда мешаванд, ба даҳҳо чен карда мешавад. На ҳама муассисаҳои давлатӣ хизматрасониҳоро ба марказҳои махсусгардонидашуда пешниҳод мекунанд.

Ҳамин тариқ, таблиғи хизматрасониҳои давлатии электронӣ эҳтимол дорад, ки ба ҷойи кумак расонидан қабулкунандаро ба иштибоҳ андозад. Илова бар ин, дар байни симои ташаккулёфта ва хизматрасониҳои воқеии давлатии электронӣ ихтилоф вуҷуд дорад, ки барои он ҳадди аққал баъзе варақаҳои дархостро пур кардан лозим аст. Дар шароити кунунӣ дар бораи қаноатмандии аҳолӣ аз хизматрасониҳои давлатии электронӣ сухан рондан маҳдудияти муайян дорад. Чунин ба назар мерасад, ки чорабиниҳои муаррификунандае, ки дар муқоиса ба ҷамъбасти хизматрасониҳои давлатии электронӣ, бештар саҳми мақомоти ҳокимияти маҳаллӣ дар ин раванд инъикоскунанда гардонидаву самараноктар мебуд. Ин симои мусбии муассисаҳои давлатиро ба вуҷуд меорад ва истеъмолкунандагони хизматрасониҳо вобаста ба миқдори дархостҳо ва дигар хусусиятҳои хоси ҳар

яки онҳо иштибоҳ намекунанд. Ҳамзамон, истифодаи равиши маркетингӣ, ба андешаи мо, дар раванди ташкили хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо метавонад на танҳо дараҷаи қонеъ будани онҳоро аз хизматрасониҳои пешниҳодшуда баланд бардорад, балки ба рушди минбаъдаи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мусоидат кунад.

Истифодаи консепсияи маркетингӣ дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ зарурати дақиқсозии мақсад ва вазифаҳои нави низоми хизматрасониҳои давлатиро тақозо менамояд. Дар ин раванд вазифаҳои нави маркетингӣ дар соҳаи танзими давлатии иқтисодиёт ташаккул меёбанд, ки дар расми 2.1 тачассум ёфтааст.




**Расми 2.1. – Истифодаи консепсияи маркетингӣ дар фаъолияти мақомоти давлатӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Истифодаи унсурҳои консепсияи маркетингӣ, ки дар расм оварда шудаанд, имкон медиҳад, ки низоми мониторинги хизматрасониҳои электронӣ, арзёбии самаранокии равандҳои дохилии маъмурӣ ва расмиёти пешниҳоди хизматрасонӣ, инчунин муайян кардани сатҳу сифати қонеъшавии

ниёзҳои истеъмолкунандагон аз хариди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва дараҷаи дастрасии онҳо ба роҳ монда шавад. Қайд бояд кард, ки ташкилотҳои давлатӣ «бо ин ё он роҳ аз воситаҳои классикии маркетинг истифода мебаранд, аммо бо назардошти хусусиятҳои худ, барои таблиғи маҳсулоти дорои аҳаммияти иҷтимоӣ дар бозор» [66, с. 31].

С.А. Зуденкова қайд менамояд, ки «бо назардошти яке аз қоидаҳои асосии маркетинг: «Омӯзиш аз худ оғоз меёбад» – муайян кардани талабот ба истеъмоли хизматрасониҳои давлатӣ ва таҳияи стратегияи қонеъ гардонидани эҳтиёҷоти мазкур бояд аз таҳлили имкониятҳои шахсии худ ба расонидани хизматрасониҳои давлатӣ пеш бошад. Бо мақсади ба тартиб даровардани низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ номгӯи ягонаи хизматрасониҳое пеш рафта истодааст, ки мақоми муайяни ҳокимияти иҷроия ҳуқуқи пешниҳод дорад» [75, с. 35].

Маъмулан қарор дар бораи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шаҳрвандон ва ташкилотҳо аз ҷониби мақомоти ҳокимияти давлатӣ бояд дар асоси маҳакҳои муайян ба роҳ монда шавад. 1) бояд ба ҳадаф ва вазифаҳои мақомоти давлатӣ мувофиқат кунад; 2) аз рӯйи принсипи оқилона сурат гирад; 3) дар ҳолати зарурӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳо механизмҳои бозорӣ истифода карда шаванд, 4) шартҳои пайгирии хизматрасониҳои электронӣ пешакӣ дақиқ бошанд, 5) тартиботи иҷрои хизматрасониҳо аз тарафи давлат таъмин карда шавад.

Ба нигоҳи мо, ҳангоми рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ бояд хусусияти маҷмуӣ доштани онҳо таъмин карда шавад, то он ки таъбизи ҳуқуқи истеъмолкунанда мушоҳида нашавад. Агар хизматрасониҳои давлатӣ ҳангоми пешниҳоди худ бо усули анъанавӣ бо истифода аз захираҳои мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ ба роҳ монда шаванд, пас ҳангоми рақамикунонии онҳо бояд чунин раванд бекор карда шавад. Тарофаҳои хизматрасонӣ бояд дастрас ва принсипи муқаррарсозии онҳо ба аҳолӣ ва корхонаҳо ошкор ва фаҳмо бошад. Механизми нархгузории хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд хусусияти иҷтимоӣ дошта бошад. Аз ҷумла, сатҳи некуаҳволии

шаҳрвандони мамлакатро ба инобат гирад ва хароҷоти давлатии дар ин самт сарфшавандаро рӯйпӯш карда тавонад. Маблағе, ки аз фурӯши хизматрасониҳои давлатӣ ба даст оварда мешавад, бояд то сатҳи фоида боло бардошта нашавад ва танҳо хароҷоти пешниҳоди онро ҷуброн намояд. Барои гурӯҳҳои осебпазири ҷомеа агар чунин маблағ аз ҳисоби буҷети мамлакат пардохт карда шавад, ин дастрасии васеъи хизматрасониҳои давлатии электрониро барои тамоми қишрҳои ҷомеа кафолат дода метавонад.

Вазифаи муҳими мақомоти давлатӣ ва муассисаҳои махсусгардонидашудаи пешкашкунандаи онҳо дар муқоиса ба нархгузорӣ бояд ба таъмини сифати баланди чунин хизматрасониҳо равона карда шуда бошад. Гурӯҳҳои аҳолие, ки ба чунин хизматрасониҳо тариқи ройгон даст меёбанд бояд пешакӣ муқаррар бошанд, то он, ки аз чунин ҳуқуқ табақаҳои дигар истифода набаранд ва сабаби бардоштани дубораи фасод ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ нагардад.

Қайд кардан зарур аст, ки вобаста ба рушди технологияҳои рақамӣ порталҳои электронӣ бояд саривақт навсозӣ карда шаванд ва мутахассисони дар ин бахш фаъолияткунанда бояд донишу малакаи заруриро дар ин соҳа дошта бошанд. Робитаи озод байни субъектҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ нақши муколамаҳои дуҷонибаро зиёд мекунад. Ин аз хизматчиёни давлатӣ тақозо менамояд, ки бо истеъмолкунандагон меҳрубон бошанд ва дар ҳамаи марҳилаҳои пешниҳоди хизматрасониҳо арзу хоҳиши онҳоро шунида тавонанд ё тариқи барномаҳои компютерӣ мушоҳида намоянд.

Илова бар ин, мавҷудияти салоҳият ва доштани захираҳои зарурӣ ба муассисаҳои давлатии пешкашкунандагони хизматрасониҳои давлатӣ имкон медиҳад, ки мустақилона нисбат ба аҳолӣ, ки ҳамчун истеъмолкунандагон баромад менамоянд, талаботи иловагӣ муқаррар намуда, барои риоя накардани онҳо муҷозот муайян кунанд.

Мубориза бар зидди фасод маҳаки асосии рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад ва то ҳадди имкон кам намудани он нақши муҳимро дар идоракунии давлатӣ дар мамлакат

мебозад. Иловатан он ҳолатҳои бархӯрди манфиатҳоро байни мақомоти алоҳидаи мамлакат кам хоҳад намуд. Аз нуқтаи назари мо, барҳам додани ҳамкории мустақими байни аҳолӣ, корхонаҳо ва мақомоти давлатӣ яке аз равишҳои бартаридоштаи рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар малакат ба шумор меравад. Яъне, «ҳукумати электронӣ ҳамчун механизми муассири пешгирӣ ва мубориза бо фасод ҳисобида мешавад, зеро ҷорӣ намудани технологияҳои иттилоотӣ дар идоракунии давлатӣ эҳтимоли фасодро тавассути автоматикунонии расмиёт, кам кардани иштироки инсон ва баланд бардоштани шаффофияти равандҳои маъмурӣ коҳиш медиҳад» [155, с. 74].

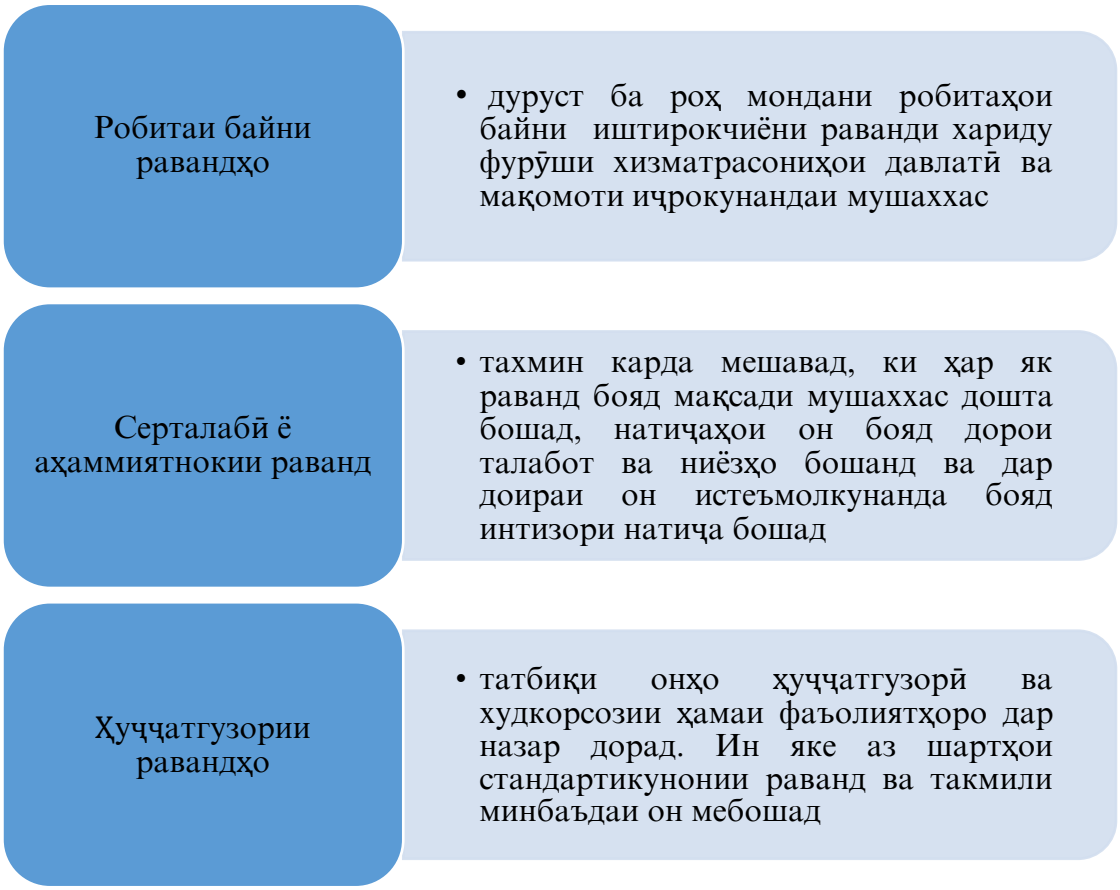
Дар татбиқи амалии принсипҳои маркетинг дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ таъсиси марказҳои махсусгардонидашудаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ метавонад саҳмгузор бошад. Ин марказҳо ҳангоми хизматрасониҳои иҷтимоӣ ба аҳолӣ, аз ҷумла зимни бақайдгирии ҳуқуқҳояшон ба амвол, баррасии аризаҳои шикоятӣ ва танзими фаъолияти тиҷоратии онҳо бештар аз ниёзҳои онҳо огоҳ мегарданд ва сайъ менамоянд, ки бо истифода аз равишҳои маркетингӣ ниёзҳои онҳоро қонеъ намоянд. Ин марказҳо дар баробари пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ нақши муасирро дар омӯзиш ва арзёбии эҳтиёҷоти аҳолӣ ва корхонаҳо ба хизматрасониҳои давлатӣ, коркарди роҳҳои қонеъсозии онҳо бо истифодаи порталҳои электронӣ хоҳанд бозид. Самаранокии бештари пешниҳоди хизматрасониҳо ба таври электронӣ «дар сурате ба даст оварда мешавад, ки агар пешниҳоди ин хизматрасониҳо тамос бо мақомоти гуногуни давлатӣ ё ҳамкории онҳоро бо ҳамдигар тавассути ҳамгироии низомҳои иттилоотии идоравӣ, ки равандҳои дахлдорро дастгирӣ мекунанд ва автоматикунонии расмиёти мубодилаи иттилоот байни онҳо талаб кунад» [51, с. 27].

Имрӯзҳо дар шароити ҷаҳонишавӣ ва болоравии осебпазирии хоҷагии ҷаҳонӣ беҳтар намудани доираи татбиқи хизматрасониҳои давлатии электронӣ муҳимтарин шарти бехдошти ҳифзи иҷтимоӣ ба шумор меравад. Ба ақидаи С.М. Белозерова «Истифодаи консепсияи маркетинг дар кори мақомоти

давлатӣ муқаррар кардани ҳадафҳо ва вазифаҳои навро барои низоми хизмати давлатӣ, инчунин пайдоиши вазифаҳои мувофиқи маркетинг дар соҳаи танзими давлатии иқтисодиётро дар назар дорад, ба монанди: муқаррар кардани нақши хизматрасониҳои давлатӣ дар низоми идоракунии давлатӣ, муайян ё ташаккул додани эҳтиёҷот ба хизматрасониҳои мушаххаси давлатӣ, ташаккули равишҳо ҷиҳати муҳтавои хизматрасониҳои давлатӣ, муайян кардани маҷмуи зарурии хизматрасониҳои давлатӣ, ба бахшҳо ҷудо кардани бозори хизматрасониҳои давлатӣ, омӯзиш ва ба назар гирифтани омилҳое, ки ба пешниҳод ва талабот дар бозори хизматрасониҳои давлатӣ таъсир мерасонанд» [20, с. 78].

Дар баробари равиши маркетингӣ равиши равандии ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар тавзеҳи он нақши муҳимро ишғол менамояд [24; 25; 51; 143; 224]. Бо вуҷуди он, «ки гузариш ба раванди хизматрасониҳои электронӣ дар мамлакат оғоз ёфтааст, то ҳол стандарти ягонаи пешниҳоди чунин хизматрасониҳо бо истифода аз дастовардҳои технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ вуҷуд надорад. Дар баробари ин, риояи принсипҳои муҳими пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи равзанаи ягона то андозае метавонад сифати онро дар сатҳи зарурӣ нисбат ба пешниҳоди он тариқи анъанавӣ нигоҳ дорад» [126, с. 87]. Принсипҳои маъмул дар ин раванд дар расми 2.2 оварда шудаанд.

Таҳлили вижагиҳои татбиқи равиши равандӣ дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ имкон медиҳад, ки барои ҳамаи иштирокчиён як қатор бартариҳо дода шавад. Беҳтар намудани ҳамоҳангсозии амалҳо дар доираи раванд барои марказҳои махсусгардонидашуда, мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ва мақомоти марказии ҳокимияти давлатӣ хеле муҳим аст.




**Расми 2.2. – Принсипҳои асосии таъсиси равзанаи ягонаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар асоси равиши равандӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [85]

Барои муроҷиаткунанда татбиқи равиши равандӣ имкон медиҳад, ки шаффофияти амалҳо дар ба даст овардани натиҷаҳо, баланд бардоштани ояндабинии натиҷаҳо ва рафъи монеаҳо дар роҳи гирифтани хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъмин карда шавад. Бешубҳа, истифодаи равиши равандӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ афзалияти зиёдеро доро аст. Дарк кардани ин афзалиятҳо ва рафъи мушкилоти ҷойдошта ноил шудан ба натиҷаҳо, яъне сифати баланди хизматрасониҳои давлатии электрониро таъмин мекунад.

Дар доираи методологияи равиши равандӣ, «ҷараёни пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро ҳамчун низоми фаъолияти пайваста, мақсаднок ва танзимшавандаи мақомоти ҳокимияти маҳаллӣ, ташкилотҳо, аҳолӣ ва пешкашкунандагони хизматрасониҳои давлатӣ арзёбӣ намудан мумкин аст, ки

дар он тавассути таъсири идоракунӣ ва бо ёрии захираҳо воридоти раванд ба маҳсулҳо ва натиҷаҳое табдил дода мешавад, ки манфиатҳои гурӯҳҳои ҳадафнокро қонеъ ва ҳифз мегардонанд» [85, с. 72]. Ҳамин тариқ, ба андешаи Т.В. Казакова «барои довталабон, татбиқи равиши равандӣ шаффофиятро дар амалҳое, ки барои ноил шудан ба натиҷаҳо равона шудаанд, таъмин мекунад, пешгӯишавандагии натиҷаҳоро афзоиш медиҳад ва монеаҳоро барои дастрасӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ бартараф мекунад. Бешубҳа, равиши равандӣ барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тавассути тарзи «як равзана» бартариҳо дорад. Дарки ин бартариҳо ва ҳалли мушкилоти мавҷуда натиҷаи дилхоҳ – хизматрасониҳои давлатии босифатро таъмин мекунад» [85, с. 75].

Аз рӯйи равиши равандӣ пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро метавон ҳамчун ҷараёни лоиҳакашӣ, таҳияи хизматрасониҳо, таъмини захираҳои моддӣ, маънавӣ, кадрӣ ва иттилоотӣ, инчунин назорати сифати хизматрасониҳо арзёбӣ намуд. Равандҳои мазкурро, ки якҷоя даври зисти хизматрасониҳои давлатии электрониро ташкил медиҳанд, ба таври муфассал ва возеҳ баррасӣ хоҳем намуд.

Лоиҳакашӣ бо эътирофи расмии зарурати хизматрасонӣ оғоз мешавад. Ин вазъият метавонад дар натиҷаи тағйироти қонунгузорӣ ё ба миён омадани эҳтиёҷоти аҳолии мамлакат, ки дар муроҷиатҳои онҳо ифода ёфтааст, ба миён ояд. Дар шакли дигар таҳияи хизматрасониҳои давлатии электрониро бо маҷмуи амалҳои пайдарпай тавсиф кардан мумкин аст. Аз қабили эҳтиёҷоти аҳолӣ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ, шакл ва сохтори хизматрасониҳои давлатии электронӣ, категорияҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳо ва номгӯйи ҳуҷҷатҳое, ки барои ҳар як категория дар пешниҳоди хизматрасонӣ заруранд, зарурати истифодаи ҳамкории байниидоравӣ дар раванди хизматрасониҳо, шаклҳои пешниҳоди хизматрасониҳо, пайдарпайии амалҳо ва расмиёти маъмурӣ, шартҳои хизматрасониҳо, нишондиҳандаҳои сифати онҳо ва ғайра.

Раванди дигари пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъмини захираҳо ба шумор меравад. Раванди мазкур муайян кардани

эҳтиёҷот ва таъмини захираҳои техникӣ, инсонӣ, нақлиётӣ, ҳуқуқӣ, иттилоотӣ ва дигар захираҳои заруриро дар бар мегирад. Таъминоти ҳуқуқии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳия ва тасдиқи якчанд гурӯҳи санадҳои маъмурию ҳуқуқиро дар бар мегирад:

Таъминот бо кормандон на танҳо муайян кардани шахсонеро, ки барои татбиқи равандҳои инфиродӣ ва расмиёти маъмурии пешниҳоди хизматрасониҳо масъуланд, дар назар дорад, балки инчунин дар ҳолати зарурӣ баланд бардоштани тахассуси онҳо, ворид намудани тағйирот ба дастурамали вазифавии кормандонро, ки дар равандҳои хизматрасонӣ иштирок мекунанд, дар бар мегирад. Таъминоти моддию техникӣ бо фароҳам овардани шароити бароҳат барои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар ҷараёни хизматрасонӣ, аз ҷумла дар ҷойҳои интизорӣ алоқаманд аст. Мавҷудияти шароити зарурии техникӣ барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлати электронӣ, бо дастрасӣ ба таҷҳизоти зарурӣ, нармафзори махсус, каналҳои алоқа шарти муҳим ба шумор меравад.

Таъминоти иттилоотии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ нақши калиди дошта, он таҳия ва ҷойгиркунии маълумотро оид ба тартиби пешниҳоди хизматрасониҳо дар сомонаи расмии муассисаҳои давлатӣ ва идораҳои махсусгардонидашуда дар лавҳаҳои иттилоотӣ, ки дар нуқтаи хизматрасонӣ насб карда шудаанд ва варақаҳои иттилоотие, ки ба аҳолӣ дастрас карда мешаванд, фаро мегиранд. Илова бар ин, дастгирии иттилоотӣ метавонад ёддоштҳо, буклетҳо, пешниҳоди иттилоот тавассути Интернет ва ғайраро дар бар гирад.

Таъминоти моддию техникӣ ва қисман иттилоотӣ бояд дар асоси омӯзиши талаботи аҳолӣ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ сурат гирад, ки дар асоси онҳо тахминан ҳаҷми хизматрасониҳо, захираҳои зарурии меҳнатӣ, шаклҳо, масолеҳ ва ғайраро ҳисоб кардан мумкин аст. Инчунин дастгирии ташкилиро қайд кардан мумкин аст, ки дар мавриди он ташкили сохторҳои алоҳида нақши заруриро касб менамояд.

Даври зисти хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамчун раванди пайдарпайии банақшагирӣ пешниҳод ва истифодаи хизматрасониҳои давлатии электрониро дар бар мегирад. Он аз марҳилаҳои қабули аризаҳо оғоз гардида, то марҳилаи баррасӣ ва қабули қарор дар бораи пешниҳоди хизматрасониҳо ва арзёбии натиҷаҳои ниҳоиро дар бар мегирад.

Мусаллам аст, ки «агар раванди пешниҳоди хизматрасонӣ ҳамчун маҷмуи раванди технологии иҷрои хизматрасонӣ ва раванди расонидани он баррасӣ шавад, тарҳи он мураккабтар мешавад. Раванди хизматрасонӣ метавонад ба ғайр аз қабули ариза ва додани натиҷаҳо чунин равандҳо, аз ҷумла иҷрои қарори аз ҷониби мақомот қабулкардаро дар бар гирад. Дар баробари ин, набояд чунин равандҳо, аз қабили хабардор кардани аризадиҳанда дар бораи рафти хизматрасонӣ, татбиқи муроҷиати пешазсудӣ, ки дар ҷараёни пешниҳоди хизматрасонӣ ба амал меоянд, сарфи назар карда шаванд» [126, с. 89].

Раванди технологии иҷрои хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонад ҳамчун раванди оддӣ ё мураккаб арзёбӣ карда шавад. Шумораи иштирокчиёни раванд ва шумораи сенарияҳои расонидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ мушкилии асосии ин раванд ба шумор меравад. Амсилаи равандҳои оддӣ татбиқи онҳоро аз ҷониби як субъект, амсилаи равандҳои мураккаб ду ё зиёда субъектҳоро дар бар мегирад. Мавҷудияти сенарияҳои гуногун, дар навбати худ, бо хусусиятҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои табақаҳои гуногуни муроҷиаткунандагон ё имконияти ба даст овардани натиҷаҳои гуногуни хизматрасонӣ муайян карда мешавад [198; 259].

Раванди назорати сифат дар хизматрасониҳои давлати электронӣ, пеш аз ҳама, санҷиши иҷрои санадҳои маъмурии хизматрасониҳои давлатии электрониро ба аҳолӣ ва ташкилотҳо дар бар мегирад.

Ҳар як раванди даври зисти хизматрасонӣ муайян кардани иштирокчиёни онро дар бар мегирад, ки:

1. Соҳиби раванд субъектест, ки онро амалӣ мекунад.

2. Дар даромадгоҳ таъминкунандаи раванд, ки захираҳои воридшударо таъмин мекунад. Мақомоти иҷрояи марказии ҳокимияти давлатӣ ва маҳаллӣ, ташкилотҳои салоҳиятдор ва вобасташуда, инчунин ташкилотҳои кумакрасон дар раванди хизматрасониҳои давлатӣ ба таъминкунандагон дохил мешаванд.

3. Истеъмолкунандаи раванд онҳоеанд, ки натиҷаи равандро истеъмол мекунанд. Онҳо метавонанд на танҳо довталабоне бошанд, ки барои хизматрасонӣ муроҷиат кардаанд, балки дар маҷмуъ, аҳолӣ ва дигар мақомоту ташкилотҳо бошанд. Ғайр аз ин, воҳидҳои алоҳидаи сохторӣ ва кормандони мақомоти ҳокимияти давлатӣ метавонанд ҳамчун молик, таъминкунанда ва истеъмолкунандаи равандҳои инфиродӣ дар давраи хизматрасонӣ баромад кунанд.

Ҳамин тариқ, дар асоси ақидаҳои болозикр, хулоса намудан мумкин аст, ки раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ҳамчун фаъолияти муассисаҳои давлатӣ ва ширкатҳои салоҳиятдор ба шумор меравад, ки дар баробари пешниҳоди хизматрасониҳо маҷмуи равандҳои иловагиро фаро гирифта, даври зисти хизматрасониҳоро дар умум ифода менамояд (расми 2.3). Чунин муносибат ба таҳлил ва ташкили фаъолияти мақомоти ҳокимияти давлатӣ ва сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъсир расонида метавонад. Риояи самарнокии ҳамаи равандҳои зикргардида метавонад сабаби барҳам хӯрдани мушкилот дар ин самт гардад. Масалан, хатоҳо дар тарҳрезии хизматрасонӣ дар ниҳоят боиси мушкилоти иҷрои технологӣ ва камбудиҳо дар таъмини захираҳо боиси паст шудани сифати хизматрасонӣ мегардад.

В.В. Леонтева қайд менамояд, ки «сарфи назар аз он, ки сохторҳои давлатӣ дар муҳити ғайрирақобат фаъолият мекунанд ва дар назди онҳо вазифаи ҷалб ё нигоҳ доштани қабулкунандаи хизматрасонӣ мавҷуд нест, дар пешниҳоди хизматрасонии босифат манфиатдор мебошанд. Зеро ҳадафи асосии фаъолияти тамоми мақомот дар мамлакат дар баробари вазифаҳои идоракунии давлатӣ, инчунин баланд бардоштани дараҷа ва сифати зиндагонии аҳолии мамлакат ба шумор меравад» [138, с. 24].

**Расми 2.3. – Амсилаи ташаккули мубодилаи иттилоот ҳангоми амаликунии хариду фурӯши хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма**: таҳияи муаллиф дар асоси [59; 142]

Ба ақидаи А.Г. Рожков, «мақомоти ҳокимияти маҳаллӣ сатҳи ҳокимияти давлатии ба аҳолӣ наздик ҳисобида мешаванд, чунки шаҳрвандон аз рӯйи натиҷаҳои кори онҳо, дар маҷмуъ, ҳукуматро доварӣ мекунанд. Барои баланд бардоштани дараҷаи қаноатмандӣ ва боварӣ ба ҳокимият аҳолиро ба арзёбӣ ва беҳтар намудани сифати хизматрасониҳои давлати электронӣ бо назардошти манфиат ва интизории онҳо фаъолона ҷалб кардан лозим аст. Аз ин рӯ, дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ равиши ба мизоҷ нигаронидашуда низ ҷойгоҳи махсусро касб менамояд» [211, с. 40].

Б.М. Ҷумъаев қайд менамояд, ки «баҳодиҳии дараҷаи қонеъ будани мизоҷ дар пешниҳоди хизматрасониҳо нақши ҳалкунанда дорад. Ин аз он шаҳодат медиҳад, ки раванди пешниҳоди хизматрасониҳо ва дараҷаи қонеъияти мизоҷ сатҳи омодагии тарафҳоро оид ба дастгирии дарозмуҳлати муносибатҳо ҳангоми таҳвили хизматрасониҳо ифода менамояд» [58, с. 116].

Як қатор корҳо мақсаднокии истифодаи равиши ба мизоҷон нигаронидашударо дар раванди хизматрасониҳои давлатии электронӣ асоснок намуда, омилҳо ва шартҳои пешниҳоди онҳоро муайян мекунанд.

Ҳамзамон, ба андешаи мо, на ҳама усулҳои дар амалияи тиҷоратӣ истифодашаванда дар самти равиши ба мизоҷ нигаронидашуда метавонанд ба идоракунии давлатӣ ба таври назаррас ҷорӣ карда шаванд. Он мутобиқсозии муайянро талаб менамояд. Мутамарказии муштариён дар идоракунии давлатӣ самти ба ҳадди аксар қонеъ гардонидани талаботи аҳолӣ, аз қабили пешниҳод ва хизматрасонӣ бо риояи бечунучарои стандартҳои сифати хизматрасониҳои давлатӣ мебошад.

Ба ақидаи Б.М. Ҷумъаев, «Омили муҳими истеҳсоли муштараки хизматрасонӣ, сифати иртиботот байни таҳвилкунанда ва мизоҷ мебошад. Баъзан мизоҷ намехоҳад маълумоти махфии худро ба таҳвилкунандаи хизмат аз тарси фошгардии он пешкаш кунад. Аз ин сабаб кушода будан барои муоишират бо мизоҷ бартариятҳои иқтидории зиёд барои ҳарду тарафҳо дорад» [59, с. 171].

Омилҳое, ки ҳайати мутамаркази муштариёнро ташаккул медиҳанд, дар амсилаи баҳодиҳии тамоюли муштариён (кормандон) оварда шудаанд. Ин амсила омилҳоеро тавсиф мекунад, ки мутамарказии муштариён (кормандон)-ро ташаккул дода, таъсири мутамарказии муштарии кормандонро ба қаноатмандии муштариён ва таассуроти онҳо аз хизматрасонӣ таҳлил мекунад.

Амсилаи мазкур инчунин «метавонад барои арзёбии таваҷҷуҳи муштариёни хизматрасониҳои давлатӣ ва маҳаллӣ бо истифода аз омилҳои техникӣ, малакаҳои ҷамъиятӣ ва ҳавасмандгардонӣ ба роҳ монда шавад. Малакаҳои техникӣ дар амсилаи мазкур дониш, малака ва таҷрибаро дар самти пешниҳод ва истифодаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ифода менамоянд. Малакаҳои ҷамъиятӣ хушмуомилагии кормандони муассисаҳои давлатӣ, некхоҳии онҳо ва таваҷҷуҳи заруриро ба истеъмолкунанда ифода менамоянд. Омилҳои ҳавасмандгардонӣ бошанд, масъалаҳои

ҳавасмандгардонии моддӣ ва маънавиро таҷассум месозанд. Шарти мавҷудияти сатҳи баланди таваҷҷуҳи муштариён таъминоти буҷетии шаҳру ноҳияҳо ба шумор меравад. Маъмулан қисми асосии даромади буҷети ҷумҳуриявӣ ва маҳаллӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон аз ҳисоби даромадҳои андозӣ таъмин карда мешавад» [126, с. 90].

Л.А. Соколов қайд менамояд, ки «дар баробари ин, таъминоти буҷетӣ ба сатҳи таваҷҷуҳи муштариён бо имконияти онҳо оид ба таъмини ҳолати бароҳатӣ дар бинои муассисаҳои давлатӣ, таъмири хушсифат ва муҷҳазнокии таҷҳизоти моддию техникӣ дар он, мусоидии ҳавои дохили бино, ғунҷоиши толори қабул, алоқаманд аст. Дар ҳолати нокифоя будани маблағ дархосту аризаҳои воридшавандаи аҳолӣ пурра ва сари вақт қонеъ гардонида намешаванд, дараҷаи ҳамкорӣ бо аҳолӣ суст ба роҳ монда мешавад ё аз онҳо маблағҳои иловагӣ ситонида мешаванд. Дар ин ҳолат муассисаҳои давлатии пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ дараҷаи музди меҳнати кормандони маъмуриро дар асоси дараҷаи таъминоти буҷетӣ мустақилона муқаррар менамоянд, имконияти ба кор қабул кардани кормандони иловагиро дар доираи имкониятҳои буҷет ва ҳаҷми кор таъмин месозанд» [228, с. 14]. Дар баробари ин, аз сабаби маҳдудияти сахти маблағҳои буҷетӣ имкони ҷалби аҳолӣ ба хизматрасониҳои фарогир маҳдуд мегардад. Бояд ба назар гирифт, ки таҳияи меъёрҳои арзёбии таваҷҷуҳи муштариён дар идоракунии давлатӣ набояд ба рафтори расмӣ ва муқаррарии кормандони мақомоти давлатӣ оварда расонад. Муносибати ба мизоҷон нигаронидашуда набояд кормандонро ба риояи меъёри иловагӣ водор созад, балки ҳадафи асосӣ ба ҳавасмандгардонӣ ва водоркунии хизматрасониҳои баландсифат ва дӯстона нигаронида шуда бошад. Барои баланд бардоштани сатҳи таваҷҷуҳи муштариён, бояд кормандонеро интихоб кард, ки диққати муштариёнро бо хислати хуби худ ҷалб карда метавонанд.

Барои баланд бардоштани дараҷаи қонеъгардонии аҳолӣ аз хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва дараҷаи таваҷҷуҳи муштариён, ба

назар мерасад, ки як қатор самтҳои беҳтар намудани хизматрасонӣ ба аҳолиро дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ пешниҳод кардан зарур аст.

Пеш аз ҳама, барои баланд бардоштани сатҳи таваҷҷуҳи муштариён, зарур аст, ки онҳо дар бораи зарурати муносибати ба мизоҷ нигаронидашуда огоҳонида шаванд, маблағгузории кофӣ дошта бошанд ва сатҳи қаноатмандии сокинон арзёбӣ карда шавад. Ба он муваффақ шудан лозим аст, ки фикру мулоҳизаҳои аҳолӣ на танҳо бо роҳи навиштани арзу шикоят ва баёни фикру мулоҳизаҳо дар муҳокимаи ҳарсолаи ҷамъиятӣ оид ба натиҷаҳои кори маъмурият, балки инчунин бо роҳи гузарондани пурсиш байни мизоҷон дар давоми сол таъмин карда шавад. Пешниҳод менамоем, ки ҳангоми тарҳрезии сохтори сомонаҳои мақомоти пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои таъмини ҳамкорӣ байни аҳолӣ ва корхонаҳо бо таҳвилкунандагони хизматрасониҳо амсилаҳои гуногуни интерактивӣ истифода карда шаванд, аз қабили пурсишномаҳои барномарезишуда, шаклҳои гуногуни ирсоли дархостҳо, ташкили вебфорумҳо барои ташкили муошрати байни истифодабарандагон ва намояндагони маъмурият.

Шарти дигари таваҷҷуҳи муштариён ин арзёбии қаноатмандии кормандони маъмурият мебошад. Мусаллам аст, ки ягон муассисаи давлатии пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои ташкили бомуваффақияти соҳаҳои гуногуни фаъолияти худ тамоми захираю имкониятҳои дохилиро доро нест.

Ҳангоми пешбурди хизматрасониҳои давлатии электронӣ равиши аутсорсингӣ низ муҳим аст. Зеро фаъолияти муассисаҳои давлатии пешкашкунанди хизматрасониҳои электронӣ инчунин масъуланд, ки вазифаҳои ёрирасон, аз қабили таъмини бехатарӣ ва ҳифзи биноҳо, интиқоли одамон ва молҳо, таблиғи хизматрасонӣ, дастгирии иттилоотӣ ва ғайраро ба роҳ монанд. Дар онҳо метавонанд кормандони дорои салоҳиятҳои зарурӣ барои ноил шудан ба ҳамаи ҳадафҳои гузошташуда набошанд. Ҳамаи ин, ҷалби иҷрокунандагонро берун аз муассисаи давлатӣ тақозо мекунад. Ин муассисаҳо метавонанд хизматрасониҳои муайяни давлатиро пешниҳод

кунанд. Ҷорӣ намудани аутсорсинг ба низоми хизматрасониҳои давлатии иҷтимоӣ ба аҳолӣ вобаста ба соҳаи хизмати давлатӣ метавонад миқёсҳои гуногунро касб намояд. Агар чунин равишро дар соҳаҳои бахши иҷтимоӣ, маориф ва ҳифзи тандурустӣ васеъ намудан мумкин бошад, пас дар соҳаҳои дигари идоракунии давлатӣ, ки хусусияти стратегиро доро мебошад ё дар онҳо эҳтимолияти фош шудани сири давлатӣ ҷой дорад, маҳдудиятҳои ҷиддӣ роҳандозӣ карда мешавад. Аммо, новобаста аз ин, мавҷуд набудани технологияи ватании худкори хизматрасониҳои давлатӣ, зарурати ҷорӣ намудани аутсорсингро дар раванди худкорсозии он талабот намуда, ба вуҷуд овардани механизмҳои ҳуқуқии додани як қатор вазифаҳои давлатӣ, дар навбати аввал, ба соҳаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, аз ҷумла, ба ташкилотҳои берунаро талаб менамояд.

Аҳаммияти аутсорсингро дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, пеш аз ҳама, ба нигоҳ доштани фаъолияти муассисаҳои давлатӣ дар доираи фаъолияти касбии асосиашон, кам кардани талабот ба кормандон, сарфаи маблағҳои буҷетӣ, тезонидани раванди иҷрои амалиёт ва коҳиши хароҷоти моддӣ вобаста намудан мумкин аст. Технологияи аутсорсинг масъалагузории ба ҷониби сеюм додани хизматрасониҳо ба муштариро баррасӣ намуда, аз рӯйи он ҳадафҳо ва вазифаҳоро барои аутсорсинг муқаррар мекунад ва ӯ барои ноил шудан ба натиҷаҳои зарурӣ қисми масъулияти худро ба дигарон медиҳад. Аутсорсинг ҳангоми додани вазифаҳои мушаххас ба ташкилот ба тарафи сеюм нигоҳ доштани назорати мақомоти давлатӣ аз болои фаъолияти он дар ин бахшро пешбинӣ мекунад, ки бартарии нисбатан назарраси ин технология ҳисобида мешавад [112; 119; 192; 200; 268].

Дар баробари ин, мушкилот дар самти аутсорсингкунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ кам нестанд.

Яке аз он мушкилот дараҷаи пасти эътимод ба таҳвилкунандагони ғайридавлатӣ, аз ҷониби роҳбарони муассисаҳои давлатии таҳвилкунандагони хизматрасониҳо ва аз ҷониби аҳолӣ ва ташкилотҳои истифодабарандагони

онҳо, ки ба сари хизматҳо аз муассисаҳои пахши давлатӣ одат кардаанд, ба шумор меравад. Дар баробари ин, рушди нокифояи заминаи барномавии баъзе шаклҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои ташаккули эътиқоди мардум мушкилӣ эҷод менамояд. Махсусан маҳдудияти захираҳои молиявии ташкилотҳои хизматрасон барои харидории барномаҳои хуби ҳифзшудаи электронӣ иштироки онҳоро дар қисмати хизматрасонҳои электронӣ дар бозор маҳдуд мегардонад. Дар баробари ин, қайд кардан зарур аст, ки бисёре аз ташкилотҳои ғайритиҷоратӣ мароқи камтар ба махсусгардонии фаъолияташон дар самти хизматрасониҳои давлатӣ нисбати хизматрасониҳои тиҷоратӣ доранд. Дар баробари ин, ҳолатҳое вуҷуд доранд, ки намояндагони бахши тиҷоратӣ тайёрии махсуси касбӣ, тахассуси дуруст ва таҷрибаи корӣ дар самти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро надоранд ва аз рӯйи ин нишондиҳандаҳо аз мутахассисони мақомоти давлатӣ ақиб мемонанд. Ба андешаи мо, омили маҳдудкунандаи рушди аутсорсинг метавонад рушди нокифояи заминаи меъёрӣ бошад.

Ба ақидаи А.Х. Курбанов ва В.А. Плотников «муваффақият дар пешбурди аутсорсинг дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бештар аз он вобаста аст, ки ба сифати муштарии онҳо, мақоми махсуси соҳавӣ ё муассисаи давлатӣ баромад карда, ба аҳолӣ чунин хизматрасонӣ пешниҳод мекунад. Дар ин ҳолат сабабҳои равонӣ нақши бузург мебозанд, шумораи ками мақомоти давлатӣ ба интиқоли як қисми хизматрасониҳо манфиатдоранд» [118, с. 9].

И.С. Орлова ва Г.М. Синченко бо чунин хулоса, зикр намудаанд, ки «дар айни замон муҷҷаҳазгардонии хизматрасониҳои давлатӣ инкишоф ёфта, динамикаи мусбати ин равандҳо мушоҳида мешавад» [178, с. 140].

Яке аз мушкилоти асосии соҳавӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ ба аҳолӣ мавҷудияти инҳисорикунонии хизматрасониҳои кафолатноки давлатӣ аз ҷониби муассисаҳои бахши давлатӣ мебошад. Бинобар ин, «мавҷуд набудани фазои рақобат дар шароити бозор ба сифати хизматрасониҳо таъсири манфӣ расонида, ба рушди соҳа, васеъ гардидани доираи пешниҳодҳои нав барои аҳолӣ мусоидат намекунад ва талаботи аҳолиро ба

хизматрасониҳои муосир ва гуногунсоҳаи давлатӣ пурра қонеъ намегардонад» [178, с. 141]. Ҳамзамон сифати хизматрасониҳои давлатӣ, ки ҷонибҳои дигар, ба истиснои мақомоти давлатӣ амалӣ мекунанд, барои шаҳрвандон ҳам баландтар ва ҳам афзалтар аст.

Дар шароити пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ як қатор масъалаҳое ба миён меоянд, ки ба муқовимати муҳити дохилӣ ва берунӣ ба ҷорӣ намудани технологияҳои иттилоотӣ дар равандҳои ҳукумат алоқаман мебошанд.

Таҳлилҳо нишон медиҳад, ки зимни истифодаи равиши аутсорсинг дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ мушкилоти идоракунӣ, ташкилӣ, технологӣ, иҷтимоӣ пеш меоянд, ки таснифи онҳо дар расми 2.4 оварда шудааст.

**Расми 2.4. – Таснифоти мушкилоти умумии истифодаи равиши аутсорсингӣ дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Гарчанде, ки мушкилоти идоракунӣ дар марҳилаҳои аввали электроникунонии хизматрасониҳои давлатӣ зиёд буданд, ҳоло ба дараҷаи назаррас ба ҳадди ақал расонида шудаанд. Дар марҳилаҳои аввалӣ чунин

мушкилот дар раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъсири бештар доштанд ва монеаи асосии татбиқи ТИК дар идоракунии давлатӣ ба шумор мерафтанд. Аз ин рӯ, истеъмолкунандагони онҳо танҳо ба давлат эътимод ва боварии комил доштанд ва дастрасии чунин хизматрасониҳоро аз ҷониби сеюм мақбул намедонистанд. Чунин мушкилот, пеш аз ҳама, набудани ҳамкории муассири мақомоти давлатии сатҳу профилҳои гуногун, инчунин қасдан ҷилавгирӣ кардан аз ҷорӣ намудани технологияҳои нав аз ҷониби роҳбарони ин ниҳодҳо ба шумор мерафтанд.

Мушкилоти ташкилӣ бевосита бо мушкилоти идоракунӣ дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ ва аутсорсингкунонии онҳо алоқаманд буд. Айни замон онҳо аз сабаби мавҷуд набудани миқдори зарурии санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ ва коркарди нокифояи санадҳои маъмурӣ оид ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ миқёси калон пайдо кардаанд.

Мушкилоти технологӣ то ҳол дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ сершумортарин аст. Аксаран онҳо на ба омили инсонӣ, балки ба камбудиҳои барномаҳои марбут ба хизматрасонӣ ба шаҳрвандон ва дараҷаи заифи ҳифзи иттилоот дар онҳо алоқаманд аст.

Новобаста аз он, ки ҷараёни рақамикунонии раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ худ раванди инноватсионӣ мебошад, дар баробари равишҳои дар боло зикргардида, раванди равиши инноватсионии хизматрасониҳои давлатии электрониро низ ҷудо намудан мумкин аст (расми 2.5). Инноватсияҳо дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамчун раванди ҷорӣ кардани салоҳиятҳои нав ё тағирёбандаи мавҷуда, сохторҳои ташкилӣ, воситаҳои идоракунӣ ё равандҳои маъмурӣ муайян карда мешавад, ки шикастани тамоюлҳои рушди гузаштаро тақозо мекунад. Аз нигоҳи мо, хусусиятҳои инноватсияҳо дар бахши хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба муассисаҳои алоҳида имкон дод, ки типологияи худро таҳия намуда, дар доираи онҳо навовариҳои хизматрасониро, ки тавассути ҷорӣ намудани хадамоти нави давлатӣ ё баланд бардоштани сифати он амалӣ карда

мешаванд, муайян кунанд. Равиши инноватсионии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҷорӣ намудани навовариҳои дар тарзу усули пешниҳод, навовариҳои ташкилӣ, навовариҳои асосӣ ва навовариҳои муназзамро дар назар дорад.

**Расми 2.5. – Равиши инноватсионии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ҳамин тариқ, тибқи равиши анъанавӣ бахши давлатӣ бо майли пасти инноватсияҳо тавсиф мешавад, ки он аз бахши тиҷорат фарқ мекунад. Исботи баҳснок будани ин мавқеъ дар он аст, ки бисёр навовариҳои ҷадид маҳз дар заминаи корхонаҳои давлатӣ ба вуҷуд омадаанд. Чунин инноватсияҳо дар раванди таҳия ва татбиқи қарорҳои мақомоти давлатӣ тағйироти куллиро пешакӣ муайян мекунанд. Ҳамзамон, дар шароити шакливазкунии рақамии иқтисодиёт, сатҳи инноватсияҳои ширкатҳои бузурги хусусии технологӣ ва стартапҳо аз сатҳи муассисаҳои давлатӣ болотар аст, ки ҷустуҷӯи воситаҳои такмили равандҳои инноватсионӣ дар бахш мавриди омӯзишро тақозо мекунад. Дар аксари мавридҳо давлат тадбирҳоеро амалӣ мегардонад, ки инноватсияҳоро дар соҳаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ҳавасманд мекунанд, «вале дар айни замон аз иҷрои вазифаҳои ташаббускори равандҳои

инноватсионӣ ва татбиқи иқтидори ҷамъшудаи инноватсионии такмили равандҳои маъмурӣ даст мекашад» [180, с. 125].

Хулоса, таҳқиқоти гузаронидашуда нишон медиҳад, ки дар байни равишҳои методологии ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ равиши маркетингӣ, равандӣ, ба мизоҷ нигаронидашуда, аутсорсингӣ ва инноватсионӣ ҷойгоҳи хосаро доранд. Бо дарназардошти бартариятҳои ҳар як раванди баррасишуда мо равиши ҳамгирошудаи ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро пешниҳод менамоем, ки он унсурҳои ҳар як равиши баррасишударо муттаҳид намуда, истифодаи онҳоро дар идоракунии давлатӣ дар шаклӣ амсилаи ягона ва ҳамоҳангшуда пешбинӣ менамояд. Истифодаи равиши аз тарафи мо пешниҳодшуда имкон медиҳад, ки портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ фарогири тамоми принсипҳои идоракунии давлатӣ, бозорӣ ва муосири пешбурди амалиёт дар самти ҳамкории аҳолӣ бо бахши давлатӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ бошад.

## 2.2. Методологияи тарҳрезии низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ

Солҳои охир дар Ҷумҳурии Тоҷикистон вобаста ба татбиқи дастовардҳои илму техника ва бархурдор гардидан аз равандҳои ҷаҳонишавӣ пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ аҳаммияти махсус касб кардааст. Таҷриба нишон медиҳад, ки рушд ва татбиқи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шарофати паҳншавии васеи ТИК дар ҷомеа ва дар фаъолияти ҳокимияти давлатӣ беш аз пеш имконпазир мегардад. Б.М. Ҷумъаев қайд менамояд, ки «Тағйирёбии технология дар соҳаи хизматрасонӣ имкониятҳои иловагиро барои ислоҳоти бахши давлатӣ фароҳам меоварад» [61, с. 64].

Дар даҳсолаи охир аз тарафи ҷомеаи ҷаҳонӣ дар рушди технологияи зеҳни сунъӣ, технологияҳои иттилоотӣ, ҳамчунин инкишофи илм ва техникӣ,

дарёфти роҳҳои инноватсионии иҷтимоию иқтисодӣ корҳое ба анҷом расонида шудаанд, ки дар тамоми даврaҳои таърихии пешина мушоҳида нагардида буд. Истифодаи технологияҳои нав омили муҳими рушд дар ҳама гуна соҳаи фаъолияти инсон дар даврони муосир гардид. Кӯшиши ҷомеа ба иттилоотикунонии тамоми ҳаёти рӯзмарра ба як тамоюли дарозмуддат табдил ёфта истодааст, дар ҳоле ки мамлакатҳои пешрафта яке аз вазифаҳои худро дар таъмини дастрасии озоди кафолатноки шаҳрвандон ба иттилоот медонанд.

Қобили зикр аст, ки «дар ягон давлат нусхаи тайёри эҷоди инфрасохтори ҳукумати электронӣ таҳия нашудааст. Ҳар як мамлакат зерсохтори технологияҳои иттилоотиро дар асоси талаботи умумӣ ва техникӣ, низомҳо ва технологияҳои меросӣ ва тамоюлҳои кунунии рушди бахши технологияҳои иттилоотии атроф эҷод мекунад. Агар дар сатҳи ҷумҳуриявӣ сохтори портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ хеле равшан таҳия шавад, дар сатҳи минтақавӣ имконоти он метавонад маҳдудтар бошад» [125, с. 73].

Гузариш ба хизматрасониҳои давлатии рақамии дар шакли комил фаъолияткунанда имруз барои мамлакати мо масъалаи хеле муҳим аст. Он на танҳо ба обрӯю мавқеи мамлакат дар сатҳи ҷаҳонӣ таъсир мерасонад, балки сатҳу сифати зиндагии аҳолиро ҳамчун истеъмолкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ беҳтар мегардонад. Ба андешаи мо, ин масъала бештар аз ҳама ба тарҳрезии дурусти сохтори меъмории портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва амалисозии лоиҳаи ҳукумати электронӣ дар амал алоқаманд аст.

Дар баробари ин, самаранокии гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ, пеш аз ҳама, ба дуруст тарҳрезӣ намудани меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва портали чунин хизматрасониҳо алоқаманд аст. Дар асоси таҳқиқи методология ва методикаи низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо сайъ менамоем, ки методологияи қобили қабулро барои Ҷумҳурии Тоҷикистон пешниҳод кунем. Ҳамзамон дар баробари методологияи тавсифи

меъмории портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ усулҳои муфассали татбиқи амалии он таҳия карда хоҳанд шуд.

Тарҳрезии сохтори меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ эҷодкории муҳандисии махсусро тақозо менамояд. Қобили зикр аст, ки «равишҳо ҷиҳати тарҳрезии сохторҳои меъморӣ дар сатҳи давлатӣ ба усулҳои татбиқи он дар сатҳи мақомоти пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ вобаста мебошад. Дар баробари ин, бояд ба инобат гирифт, ки давлат ҳамчун ниҳод дорои хосиятҳои беназир ва фаъоле мебошад, ки дар субеъкти дигар дида намешаванд. Ин беназирӣ, дар навбати худ, талаботи мушаххасро нисбат ба меъмории электронии низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, ки дар тамоми манотиқи мамлакат истифода мешаванд, ё ба истилоҳи замони муосир, меъмории ҳукумати электрониро муайян мекунанд, тақозо менамояд» [125, с. 73].

Барои рушди низоми хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шаҳрвандон ва ташкилотҳо тавсифи намунавии сохтори меъмории он зарур аст. Таркиб ва мундариҷаи сохтори меъмории ҳукумати электронӣ нақши ҳукумати электрониро дар рушди ҷомеаи шаҳрвандӣ таҷассум менамояд. Асоси методологии тарҳрезии сохтори ҳукумати электронӣ ва ташкили низоми таъминоти иттилоотӣ амсиласозии иқтисодӣ ва математикӣ арзёбӣ мешавад, ки воситаи самараноки дастгирии қабули қарорҳои идоракунӣ мебошад.

О.В. Снегин қайд менамояд, ки «мутобиқсозии амсилаҳо ва усулҳои муосири иқтисодию риёзиро дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ тариқи истифодаи нармафзори махсус барои амсиласозии равандҳои ҳамкории байни шаҳрвандон ва ҳукумат ба роҳ мондан мумкин аст. Дастгирии иттилоотии портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ идоракунии захираҳои иттилоотӣ, автоматикунонии ҷойи кори корбарон, дастгирӣ дар қабули қарорҳо, ташаккули ҳуҷҷатҳои ҳисоботиро таҷассум менамояд» [226, с. 220].

Роҷеъ ба ин ё он дараҷаи умумии меъмории низоми хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар сатҳи ташкилот ва муассисаҳои алоҳидаи давлатӣ, мақомоти ҳокимияти давлатӣ, идораҳо ва дар маҷмуъ давлат, танҳо дар робита ба платформаи ҳисоббарорӣ ва шабакаи компютерӣ, яъне дар робита ба инфрасохтори технологӣ сухан гуфтан мумкин аст.

Дар асоси таҳлил ва баррасии нуқтаҳои назар дар адабиёти илмии соҳавӣ сохтори меъмории ҳукумати электрониро, ки ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии рақамӣ истифода мешавад, тасвир менамоем. Қисмҳои таркибии он асосан аз интерфейс, меъмории фаъолият, иттилоот, низомҳои барномавӣ, меъмории ҳамгироӣ ва инфрасохтори технологӣ иборат аст (расми 2.6).

**Расми 2.6. – Сохтори меъмории ҳукумати электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Интерфейс сатҳи болоии ҳукумати электрониро ташкил менамояд. Он бо мизоҷон хусусияти миёнҷӣ дошта, роҳҳои сершумори ҳамкории шаҳрвандон ва соҳибкорон бо ҳукуматро инъикос менамояд. Сохти интерфейс имкон медиҳад, ки мантиқи фаъолият аз ҳамкории иттилоотӣ ҷудо карда шуда, ба он аз дастгоҳҳои гуногун дастрасӣ пайдо шавад. Ҳамзамон, «раванди татбиқи хизматрасониҳои давлатии электронӣ тавассути татбиқи ҳама гуна санадҳои меъёрии маъмурӣ дар дохили ташкилоти давлатӣ новобаста аз

маҷрои дастрасӣ бетағйир боқӣ мемонад. Ғайр аз ин, маълумот дар бораи фарди муроҷиаткунанда, ки ба давлат ё мақомоти мушаххас дастрас аст, барои пешниҳоди хизматрасониҳои инфиродӣ мавриди истифода қарор мегирад. Вазифаи муҳими ин бахши меъмории ҳукумати электронӣ ташкили оҷонсиҳои ба истилоҳ зеҳнӣ ба ҳисоб мераванд, ки ба корбарони хизматрасониҳои давлатӣ дар анҷом додани муомилоти мураккаби бисёрмарҳилавии хос дар ҳамкорӣ бо ҳукумат кумак мерасонанд. Дар натиҷа, корбар метавонад дар асоси эҳтиёҷоти лаҳзаи зиндагӣ, дақиқан ба кадом сохторҳои мушаххаси давлатӣ муроҷиат кунад» [125, с. 74].

Сатҳи дигари ҳукумати электронӣ меъмории фаъолиятӣ ба шумор меравад, ки он вазифаҳои давлатро ифода менамояд. Меъмории фаъолиятӣ бахше мебошад, ки вазифаҳои ҳукумати электрониро дар доираи меъёрҳои амалкунанда тавсиф намуда, заминаҳои институтсионалии танзими муносибатҳоро бо шаҳрвандон ва корхонаҳо ҳангоми иртиботи электронӣ шарҳу тавзеҳ медиҳад ва ҳамчунин номгӯй ва таркиби хизматрасониҳои пешниҳодшавандаро муқаррар менамояд. Ин сатҳи ҳукумати электронӣ номгӯйи ҳар як намуди хизматрасониҳои давлатии электрониро аз марҳилаи муроҷиати шаҳрвандон то аз худ намудани онҳо тавзеҳ медиҳад. Аз ин рӯ, ташаккули меъмории ҳукумати электронӣ амалисозии корҳоро роҷеъ ба иҷрои вазифаҳо аз ҷониби мақомоти давлатӣ дар сатҳи равандҳо ва санадҳои меъёрии маъмурӣ дар бар мегирад, ки ҳуқуқ ва уҳдадориҳои аҳолӣ ва ташкилотҳоро муқаррар менамоянд.

Пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ новобаста аз хусусияти тиҷоратӣ касб намудани баъзе равандҳо бештар вазифаҳои давлатро дар низомҳои гуногуни ҳукумати электронӣ касб менамояд ва он асосан дастгирии зарурии аҳолӣ ва ташкилотҳоро пайгирӣ мекунад. Бояд ба чунин хусусият ҳангоми ташкили сохтори меъмории ҳукумати электронӣ таваҷҷуҳ зоҳир намуд. Аз ҷумла, ба роҳ мондани низоми ягонаи пардохтҳои электронӣ дар соҳаи ситонидани андозҳо, пардохти ҷаримаҳо, боҷҳо ва дигар навъи пардохтҳое, ки дар ҳуҷҷатҳои меъёрии ҳуқуқии хизматрасониҳои давлатӣ

пешбинӣ шудаанд, вазифаи тиҷоратӣ надорад ва танҳо ба қуллайгардонии шакли пардохт, баланд намудани шаффофияти он равона карда мешавад.

Мавқеи махсусро дар сохтори ҳукумати электронӣ меъмории иттилоотӣ ташкил медиҳад. Маъмулан ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ шумораи зиёди вазоратҳо, идораҳо, оҷонсиҳо, ташкилот ва шаҳрвандон иштирок менамоянд. Муносибатҳо ва робитаҳои коммуникатсонии байни гурӯҳҳои зикргардида гуногунранганд, ки ҳамоҳангсозии онҳо дар низоми додаҳои электронӣ хеле душвор мебошад. Дар баробари ин, додаҳо ҳамчун асос, ҳам барои татбиқи низоми электронии пешиҳоди хизматрасониҳои давлатӣ баромад мекунанд, нақши меъмории ҳамгироиро низ дар ин низом мубрам мегардонанд.

Мувофиқи таҷрибаи ҷаҳонӣ ширкатҳои бонуфузи барномасоз 70% буҷети худро барои сохтани меъмории ҳамгироии низомҳои электронӣ сарф менамоянд. Аммо, мутаассифона, то ҳол теъдоди лоиҳаҳои ҳукумати электронии заиф иҷрошуда дар шакли барномаҳо зиёд ба чашм мерасад. Тибқи арзёбиҳо танҳо камтар аз 40%-и лоиҳаҳои ҳамгироӣ дар доираи буҷети банақшагирифташуда анҷом дода мешаваду халос. Дар сатҳи ҳукумат, истифодаи захираҳои иловагӣ берун аз лоиҳа иҷозат дода намешавад ва ҳангоми таъсиси меъмории ҳамгироии ҳукумати электронӣ таҳқиқи амиқ тақозо карда мешавад.

Пояи ниҳоии ҳукумати электрониро инфрасохтори технологӣ ифода менамояд. Дар муқоиса бо сохтори меъмории анъанавии низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, ин сохтори меъмории ҳукумати электронӣ доираи васеътарро фаро мегирад ва раванди ташаккули фарохтарро тақозо мекунад. Инфрасохтори технологии хизматрасониҳои давлатии электронӣ маҷмуи намудҳои фаъолияти иловагиро дар самти ташкили низоми электронии хизматрасониҳои давлатии электронӣ фаро мегирад. Ҳамин тариқ, зерсохторҳои баррасишуда дар ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ зарурӣ мебошанд ва сохтори меъмории ҳукумати электрониро таҷассум менамоянд.

Унсури ибтидоии низоми ташкили хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ низоми таъминоти иттилоотии он ба шумор меравад, ки «тамоми иттилооти дар раванди ба роҳ мондани хизматрасониҳои давлатӣ зарурбударо таҷассум менамояд. Таҳия, коркард ва мубодилаи саривақтии ҳуҷҷатҳои дақиқ ва боэътимоди ҳисоботӣ барои муассисаҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои электронӣ талаботи ҳатмӣ мебошад. Дар чунин муассисаҳо ҳуҷҷатҳои ҳисоботии дохилӣ, ки аз воҳидҳои сохторӣ ба роҳбарият пешниҳод шудаанд, таҳия ва таҳлил карда мешаванд. Аз ин нуқтаи назар, иттилооти дар раванди ташаккули низоми хизматрасониҳои давлатии электронӣ истифодашаванда бояд муҳим, мукаммал, муътамад, саҳеҳ, эътимоднок ва дастрас бошад. Дар баробари ин, самаранокии портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба маҳдудияти андозаи иттилоот алоқаманд аст. Ҳамзамон хароҷоте, ки барои ба даст овардани иттилоот лозим аст, бояд аз ҷиҳати иқтисодӣ асоснок карда шавад» [125, с. 75]. Вобаста аз ҳадафҳои пешбинишуда, иттилоот дар портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд ба дараҷаи гуногун тақсим карда шавад. Ҳар як дараҷа ба меъёрҳои муайян бояд ҷавобгӯ бошад. Дар портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд барномаҳои нисбатан мукаммал истифода карда шаванд, ки қобилияти қабул, коркард ва интиқоли иттилоотро тариқӣ худкор ба роҳ мемонанд. Таъминоти иттилотии портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ маҷмуи вазифаҳои мушаххас ва воситаҳои таъминоти итилоотиро фаро мегирад, ки онҳо дар расми 2.7 оварда шудаанд.

Ҳамин тариқ, барасмиятдарорӣ ва беҳсозии расмиёти ҷамъоварӣ, таҳлил, коркард, истифода ва нигоҳдории иттилоот имкон медиҳад, ки хароҷоти мақомоти давлатии пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ ба ҳадди ақалл расонида шуда, сарфаи вақт ҳам барои истеъмолкунанда ва ҳам барои пешкашкунандаи хизматрасониҳо таъмин карда шавад. Ҳамзамон, сифати захираҳои иттилоотиро дар портали хизматрасониҳои давлатӣ саҳеҳият ва эътимоднокии он ташкил медиҳад. Зеро истифодабарандаи портал

бояд бо истифода аз имкониятҳои он, ниёзҳои иттилоотии худро босифат ва дар ҳаҷми зарурӣ қонеъ гардонад.

**Расми 2.7. – Вазифаҳо ва воситаҳои таъмини иттилоотии портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Тавре ки муҳаққиқ Я. Банасиковска зикр кардааст, «Сохтори портали иттилоотӣ барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд маълумоти муосир ва истинодиро дар бораи муассиса, хизматрасониҳои он ва чӣ гуна дастрасӣ ёфтан ба онҳо дар бар гирад. Истифодабарандагони портал бояд тавонанд ба осонӣ ба портал ворид шаванд ва маълумоти дахлдорро пайдо кунанд» [17, с. 6]. Ҳангоми таъсиси портали хукумати электронӣ истифодаи технологияи ягона барои тамоми сомонаҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ мувофиқи мақсад мебошад. Ин имкон медиҳад, ки яғрангии порталҳо таъмин карда шуда, ба воридсозии такрории иттилоот ҳоҷат пайдо нашавад.

Ҳангоми тарҳрезии меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ интихоб ва истифодаи шакли ҳифзшудаи имзои электронӣ хеле муҳим ба шумор меравад. Танзими ҳуқуқии идоракунии ҳуҷҷатҳои электронӣ ва имзоҳои рақамӣ дар заминаи рақамикунонии ҷаҳонӣ аҳаммияти хоса пайдо мекунад, зеро имзои электронӣ тасдиқи аслӣ будани ҳуҷҷатҳо ва якпорчагии онҳоро таъмин мекунад, ки шарти муҳими мубодилаи боэътимоди иттилоот дар низомҳои электронӣ, аз ҷумла хизматрасониҳои давлатӣ мебошад. Бинобар ин, аҳаммияти ҳуқуқии имзои электронӣ «Маҳаки асосӣ ҳангоми интихоби намуди мувофиқи имзо мебошад. Аз сатҳи аҳаммияти ҳуқуқӣ қувваи ҳуқуқии ҳуҷҷатҳои имзошуда, имконияти эътироф шудани онҳо дар суд, инчунин раво будани истифодабарии онҳо дар хизматрасониҳои расмӣ ва давлатӣ вобаста мебошад» [218, с. 91]. Барои ин ҳалли мушкилоти техникӣ, ташкилӣ ва ҳуқуқӣ пеш меояд. Махсусан таҳқиқи васеъи ҳамбастагии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба имзои электронии ҳифзшуда пеш меояд. Имзоҳои электроние, ки имрӯзҳо ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ истифода мешаванд, се намудро доро мебошанд:

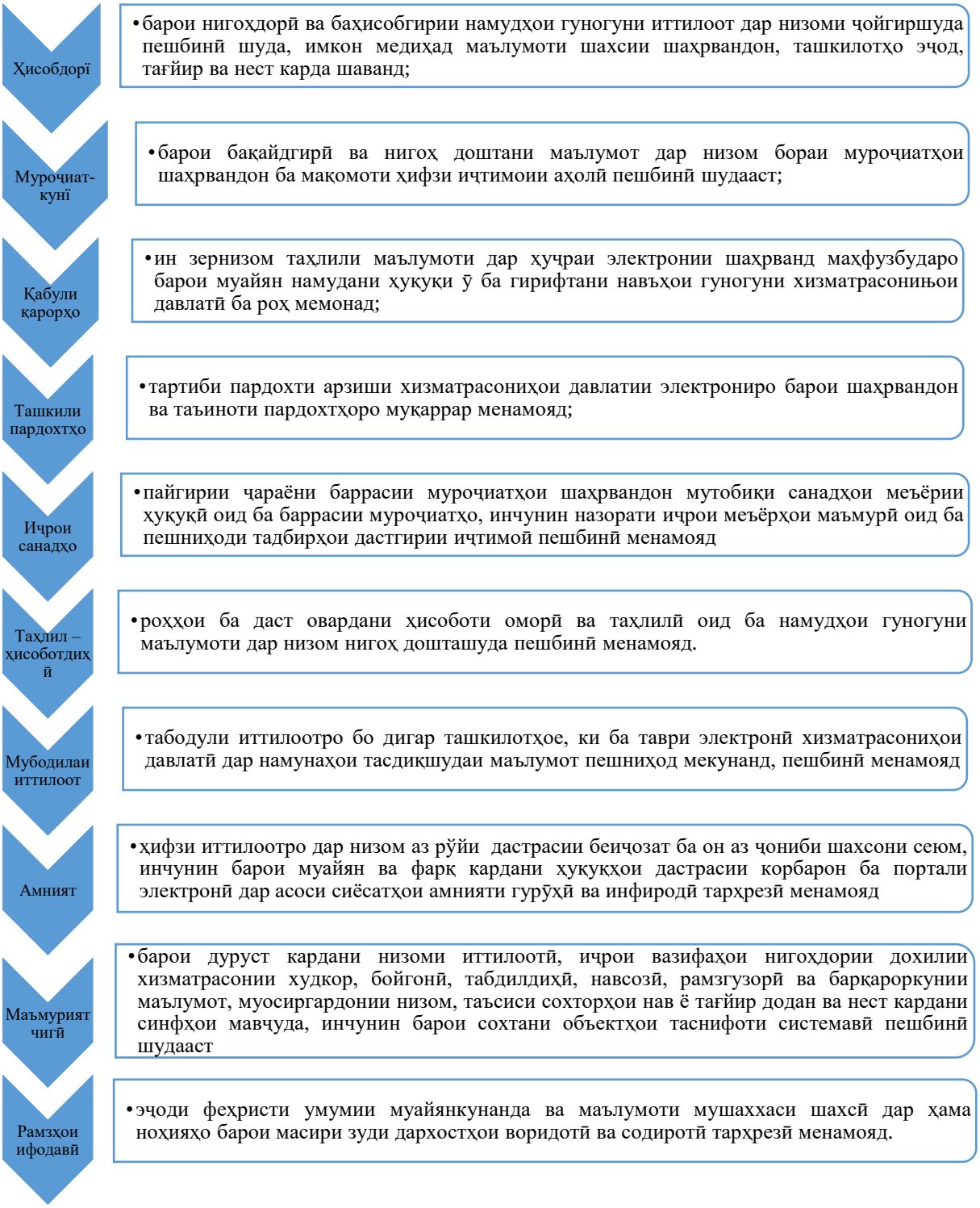
- имзои электронии оддӣ - имзои электроние мебошад, ки тавассути истифодаи калиди оддии имзои электронӣ далели ташаккули имзои электронӣ аз ҷониби аризадиҳандаи мушаххасро тасдиқ мекунад. Ба сифати калид маҷмуи ду унсур - идентификатор ва рамз баромад мекунад;

- имзои электронии такмилёфтаи бетахассусӣ - имзое, мебошад, ки бо истифодаи воситаҳои криптотасвирӣ ташаккул дода мешавад;

- имзои электронии такмилёфтаи тахассусӣ - шакли нисбатан эътимодноки имзои электронӣ ба шумор меравад, ки сатҳи баланди муҳофизатӣ дошта, имзои амаликунии мустақим ба шумор меравад.

Н.В. Акамова қайд менамояд, ки «сохтори меъмории портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд зернизомҳои ҳисобдорӣ, муроҷиаткунӣ, қабули қарорҳо, таъинот ва ташкили пардохтҳо, иҷрои санадҳои маъмурӣ, таҳлилию ҳисоботдиҳӣ, мубодилаи иттилооти берунӣ, амният, маъмуриятчигӣ ва феҳристи рамзҳои ифодавиро дар бар гирад» [5, с.

156]. Вобаста ба ин, мо тарҳи зернизомҳои меъмории портали хизматрасониҳои давлатии электрониро таҳия мекунем (расми 2.8).




**Расми 2.8. – Зернизомҳои сохтори меъмории портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Таъсиси фазои ягонаи иттилоотӣ заминаи муҳим барои ташаккули сохтори меъмории пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад, ки ҳамкории мутақобилаи байни ҳамаи иштирокчиёни ин равандро таъмин мекунад. Фазои ягонаи иттилоотӣ таъсиси портали ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ, низоми ягонаи ҳамкории мутақобилаи байниидоравии электронӣ, платформаи миллии коркарди додаҳо ва низоми ягонаи шиносоӣ ва санҷиши аслияти маълумотро тақозо менамояд.

Портали ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ бо бақайдгирии пурраи истифодабарандагон имкон медиҳад, ки дархостҳо ба таври электронӣ барои гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ аз идораву вазоратҳои гуногун пешниҳод карда шаванд. Дар баробари ин, имконоти пардохти электронии маҷмуи намудҳои гуногуни хизматрасониҳои давлатӣ бояд дар портали ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ имконпазир бошад. Ҳамин тариқ, «технологияи ягонаи тавлиди дархостҳо барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ (маҳаллӣ) дар шакли электронӣ дар асоси шакли стандартии интерактивӣ имкон медиҳад, ки шумораи шаклҳои портал кам карда шавад, вақти зарурӣ барои таҳияи онҳо кам карда шавад ва воридкунии дастӣ ба онҳо ба ҳадди ақалл расонида шавад» [14, с. 77].

Низоми ягонаи ҳамкории мутақобилаи байниидоравии электронӣ платформае ба шумор меравад, ки барои амалӣ намудани робитаи ягонаи байни шуъбаҳо, беҳтар намудани сифати расонидани хизматрасониҳои ягонаи давлатӣ барои шаҳрвандон мусоидат мекунад. Ин низом як қатор вазифаҳоро «аз қабили таъмини вазифаҳои давлатӣ дар шакли электронӣ, таъмини истифодабарандагон бо харитаи умумии портали электронӣ, таъмини муошарати электронии ҳамаи иштирокчиёни раванди ҳамкорӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ иҷро менамояд. Платформаи мазкур маҷмуаи воситаҳои барномавӣ-техникӣ, таҷҳизот ва захираҳои иттилоотие мебошад, ки интиқоли маълумотро аз мақомоти давлатӣ ба истеъмолкунандаи ниҳоӣ кафолат медиҳад. Ин муҳит комилан бехатар аст ва имкон медиҳад, ки маълумоти шахсӣ ва маълумоти махфӣ захира карда шавад» [125, с. 77-78].

Амалҳои платформаи миллии коркарди додаҳои тақсимшуда ба татбиқи ҳисоббаробариҳои махсус нигаронида шудааст ва ин имкон медиҳад, ки миқдори зиёди иттилоот нигоҳ дошта шавад.

Ба ақидаи М.Г. Трейман «Низоми ягонаи шиносоӣ ва санҷиши аслият – низоми иттилоотии ҷумҳуриявӣ буда, имкон медиҳад шабакаи ягонаи захираҳо барои ҳамкории байниидоравии электронӣ ташаккул ёбад» [247, с. 347].

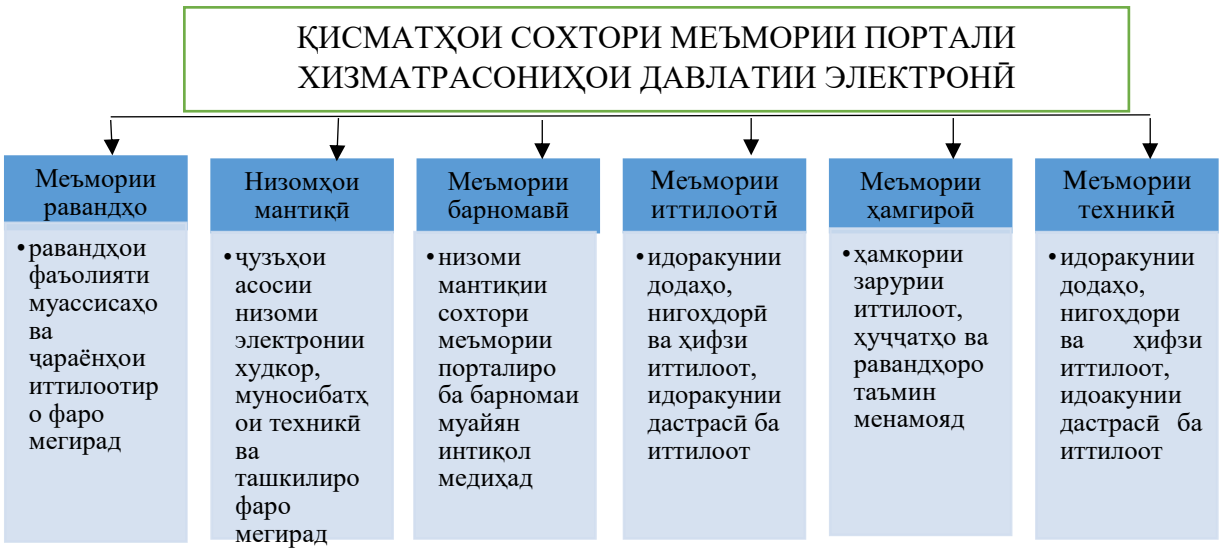
Сохтори меъмории ҳукумати электронӣ ҳамзамон бояд ба талаботи муайяни вазифавӣ ва техникӣ ҷавобгӯ буда, барои ташкили кори дастаҷамъона шароит фароҳам оварад, таъмини шаффофияти додаҳоро ба роҳ монад, платформаи ягонаро ташаккул диҳад ва механизми тағйир додани амсилаҳои меъёрию маъмуриро таъмин намояд (расми 2.9).

| | |
|---|---|
| Қобилияти ташкили кори дастаҷамъона бо захираҳои иттилоотӣ | • таъмини механизми умумии коркарди иттилооти воридотӣ, новобаста аз канали қабул;<br>• таҳияи механизми ягонаи сохтори автоматии иттилоот барои коркард, нигоҳдорӣ ва дастрасии фаврӣ ба он;<br>• механизми ягонаи баровардани иттилоот дар реҷаҳои инфиродӣ ва дастаҷамъӣ |
| Қобилияти фарогирии тамоми шаклҳои иттилоот | • портали электронӣ бояд кобилияти хондани тамоми тасвирҳои нусхабардоришудаи ҳуҷҷатҳои коғазӣ, аз ҷумла ҳуҷҷатҳои дар шаклҳои рақамӣ сохташуда ва коркардшуда то иттилооти бисёррасонаиро дошта бошад |
| Таъмини шаффофияти додаҳо барои иттилооти кушода ва ҳифзи иттилооти дохилӣ | • аз ҷумла бо роҳи дохил кардан ба раванди коркард дар дохили сохторҳои давлатӣ, ҳамчун марҳилаи ниҳоӣ, ҷойгир кардани иттилооти кушода дар сохторҳои вебсомонаи беруна ё ҷойгир кардани маълумоти дохилӣ ва нигаҳдории бехатар, бояд кафолат дода шавад, ки мундариҷа ҳангоми нашр ё нигоҳдорӣ бетағйир мемонад |
| Ташкили платформаи ягона | • имкон медиҳад иҷроиши амалҳо дар дохили сохтор ҳамчун равандҳои қатъии сохторӣ, мувофиқи тақозои санадҳои маъмурӣ ба роҳ монда шавад, таҳияи ҳуҷҷатҳо дар раванди иҷрои вазифаҳои мақомоти давлатӣ хуб ба роҳ монда шавад |
| Имконияти кори платформа дар низомҳои гуногун | • платфомаи ҳукумати электронӣ бояд ҳам дар низоми мутамарказонидашуда ва ҳам ба минтақаҳо вобасташуда фаъолият намуда тавонад. Интихоби ҳар низом ба хусусиятҳои дохилии фаъолияти ҳар як идораи давлатӣ, вазифаҳои онҳо ва тартиботи қабули қарорҳо дар онҳо алоқаманд аст. |

**Расми 2.9. – Талаботҳои асосии вазифавӣ ва техникӣ барои таъсиси платформаи портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Агар ба лоиҳаҳои бузурги портали хизматрасониҳо дар хориҷи мамлакат амалкунанда таваҷҷуҳ зоҳир намоем, сохтори меъмории технологии онҳо аз якчанд қисмат иборат аст, ки онҳоро дар расми 2.10 мушоҳида намудан мумкин аст.




**Расми 2.10. – Қисматҳои сохтори меъмории портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ҳангоми гузаштан ба портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд сайъ карда шавад, ки беҳбудиҳои муайян дар самти сатҳи инфрасохтор оид ба нигоҳдорӣ, ҳифзи ҳуҷҷатҳо, рушди қобилиятҳои зеҳнӣ, худкорсозӣ ва маҷозикунонии он, сатҳи равандҳо оид ба беҳтарсозии равандҳо ба даст оварда шавад. Дар баробари ин, ҳамгироии тамоми низомҳо, такмили ташкили равандҳо вазифаҳои калидӣ ба шумор мераванд. Омили мазкур имконият медиҳад, ки идоракунии мукаммали ҳамаи намудҳои ҳуҷҷатҳои элетронӣ ба роҳ монда шуда, сифати хизматрасониҳои давлатӣ баланд бардошта шавад. Чунин амал дар ниҳоят имконият медиҳад, ки ҳаҷми корҳои дастӣ кам карда шуда, идоракунии самараноки равандҳои таҳия ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъмин карда шавад. Дар баробари ин, «таъмини шаффофияти равандҳо, баланд бардоштани маҳсулнокӣ ва суръати равандҳо ва кам кардани хароҷоти нигоҳдории ҳуҷҷатҳо дар шакли воситаҳои

магнитдор афзалиятҳои дигари портали хизматрасониҳои давлатии электрониро муқаррар менамояд» [286, с. 25].

Барои роҳ надодан ба иштибоҳ ҳангоми тарҳрезии портали электронии хизматрасониҳои давлатӣ як қатор масъалаҳоеро ҳал кардан лозим аст, ки ҳамоҳангсозии фаъолияти мақомоти гуногунро тақозо мекунанд. Ба ҳадди ақал расонидани мушкилот дар ин раванд ҳалли чунин вазифаҳоро талаб менамояд:

– «дар марҳилаи тарҳрезии портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд маблағи кофӣ ҷудо карда шавад, ки он барои мукаммалгардонии низом дар оянда ва идораи он кофӣ бошад;

– ҷузъи ҳатмии сохтори меъмории портали электрониро бояд зернизоми мубодилаи итилоот бо ҷонибҳои сеюм ташкил диҳад;

– сохтори меъмории портали электронӣ набояд аз сатҳи сохторе, ки дар он татбиқ карда мешавад, вобаста бошад» [123, с. 24]. Дар ҳамаи зинаҳои ҳокимияти давлатӣ сохторҳое, ки ба пешниҳоди хизматрасониҳо тариқи электронӣ мегузаранд, бояд бо интерфейси ягона кор ва фаъолият намоянд;

– дар портали электронӣ бояд тамоми равандҳо тариқи худкор ба роҳ монда шаванд, таъсири шахсони алоҳида ба раванд бояд ба ҳадди ақал расад;

– тарҳрезии оқилонаи нигоҳдорӣ ва ҳифзи маълумот дар асоси принсипи мутаносибӣ, имконияти интиқоли бехатари онҳоро дар доираи риояи қонунгузориҳои ҷойдошта таъмин намояд.

Ҳангоми таҳияи низоми иттилоотӣ дар портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ муҳим аст, ки равиши равандӣ ба инобат гирифта шавад. «Маҳз равандҳо ҳамчун асоси низом имкон медиҳанд, ки меъмории модулӣ ва кушод таҳия карда шаванд. Зеро унсурҳои онҳо бо ҳамдигар мувофиқанд» [317, с. 5]. Баинобатгирии чунин равиш имкон медиҳад, ки тамоми равандҳо дар шакли порталҳои хизматрасониҳои электронӣ баромад намоянд ва аз марҳилаҳои коркарди маълумоти воридшуда дар канор намонад. Ба андешаи мо, сохтори меъмории портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар

доираи ҳукумати электронӣ бояд ба талаботи заминавӣ ҷавобгӯ бошад. Зеро боэътимодии низом дар ин раванд нишондиҳандаи асосӣ аст.

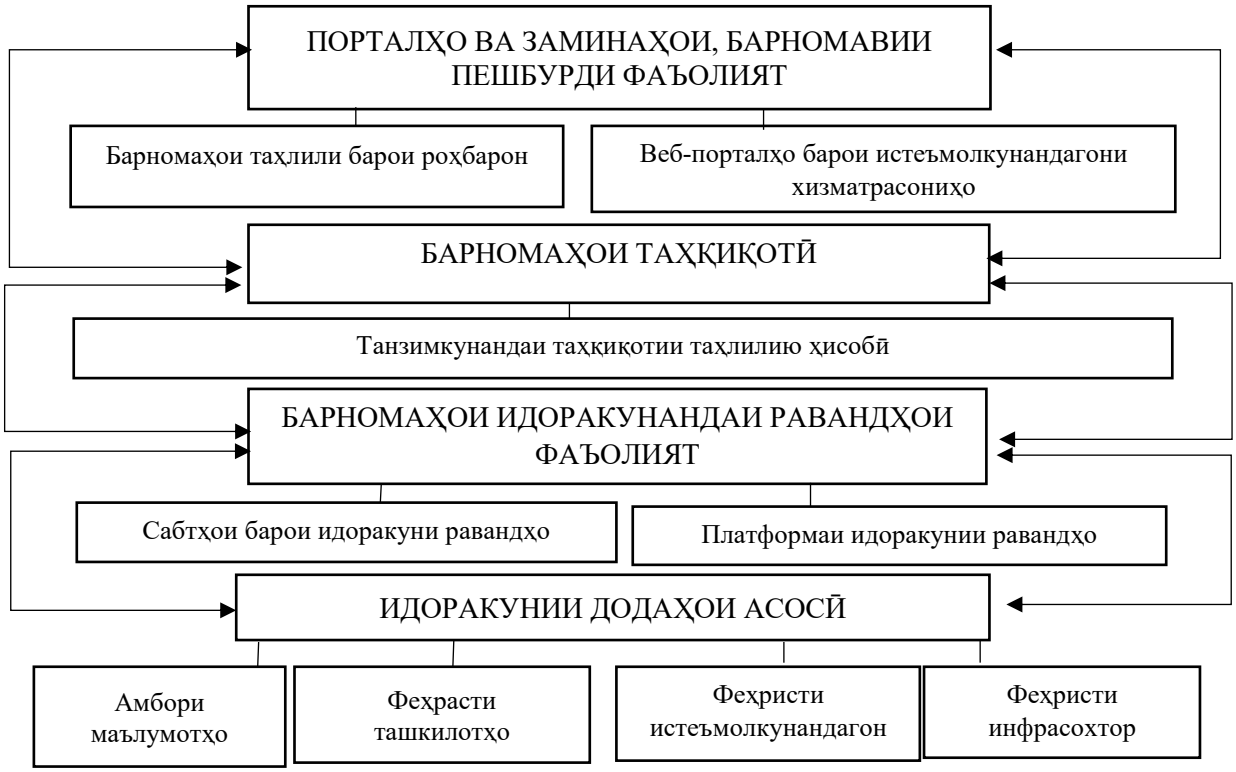
Дар мадди аввал, ба андешаи мо сохтори меъмории портали электронӣ бояд сатҳи баланди мантиқиро касб намояд. Ин ифодакунандаи он аст, ки қоидаҳои асосии низом бояд барои ҳамаи идораҳо ё мақомоте, ки дар ин раванд иштирок мекунанд ягона ва фаҳмо бошад. Зеро гуногунранги фаъолият самаранокии низомро кафолат намедиҳад ва якрангӣ усули кориро дар тамоми зинаҳои ҳокимияти давлатӣ сода ва қуллай мегардонад.

Баъдан, бояд равандҳои асосӣ дорои шаклҳои хос бошанд. Зеро равандҳои расонидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шакли объектҳо дар намудҳои гуногун амалӣ карда мешаванд, ки интихоби содаи онҳо дар ин маврид хеле муҳим ба шумор меравад.

Дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт модулияти низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ имкон медиҳад, ки он тадриҷан ҳангоми нигоҳ доштани устуворӣ ҷорӣ карда шавад. Дар маҳзани додаҳо, ки сохтораш аз тағйироти қонунгузорӣ кам вобаста аст, нигоҳдории маълумот тавре тарҳрезӣ шавад, ки то ҳадди имкон ба кушода будани сохтори он мусоидат намояд. Ин имкон медиҳад, ки тағйироти нав, ки дар қонунгузорӣ қабул карда мешавад, ба осонӣ ба портали электронӣ ворид карда шавад.

Дар баробари шакли пурраи портали сомонаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ сохтори меъмории ҷобаҷогузории иттилоот дар он бояд ба замон ҷавобгӯ бошад. Ҳангоми татбиқи портали электронӣ ҳуҷҷате лозим аст, ки ба тартиби нави кори мутахассисон ва ҳамкории байни шуъбаҳо мусоидат мекунад. Чунин раванди методологӣ дар расми 2.11 тасвир карда шудааст.

Барои бунёди низоме, ки раванди хизматрасониҳоро худкор мекунонад, ин равандҳоро тавсиф кардан лозим аст. Таъмини татбиқи алгоритми дар боло овардашуда имкон медиҳад, ки равандҳо беҳтар гардонида шуда, инчунин корбарони низом моҳияти фаъолияти худро беҳтар дарк кунанд ва вазифаҳои асосии онро таҳия созанд. Дар ин марҳила таҷассуми равандҳо дар шакли нақшаҳо хеле самаранок ба назар мерасад.




**Расми 2.11. – Раванди методологии меъмории низоми иттилоотӣ барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Бояд қайд кард, ки «ҳангоми тарҳрезии намунаи портали ҳукумати электронӣ истифодаи методологияи таљрибавии тарҳрезӣ имкон медиҳад низоми иттилоотие эҷод карда шавад, ки ба принсипҳои асосии равиши низом мувофиқат кунад. Ҳамин тариқ, барномаҳои равандҳои ба низом воридшуда ва дар чаҳорчӯбаи он тарҳрезишуда имкон медиҳад, ки аз татбиқи онҳо самараи синергетикӣ ба даст оварда шавад, зеро онҳо ба ғайр аз равандҳои асосии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ алоқаи байни сохторҳоро низ фаро мегиранд» [125, с. 80].

Татбиқи принсипи зинасохтор (иерархия) дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ягонагии сохтори меъмориро дар сатҳҳои гуногуни мақомот таъмин менамояд.

Интерфейсҳои меъёрие, ки дар марҳилаи тарҳрезӣ ба низом ворид мегарданд, кафолат медиҳанд, ки ҳамгироии низомҳо аз идораҳо ва сатҳҳои гуногун бе осеб расондан ба сохтори меъморӣ амалӣ шавад. Принсипи бозгашт ҳангоми таҳияи низоми иттилоотӣ тавассути сохтори модулӣ ва мавҷудияти

имконияти танзими тағйирот татбиқ меёбад. Ин хусусиятҳо имконият фароҳам меоранд, ки дар ҷараёни истифодаи озмоишӣ, вобаста ба фикру пешниҳоди истифодабарандагон ислоҳоти зарурӣ ворид карда шаванд.

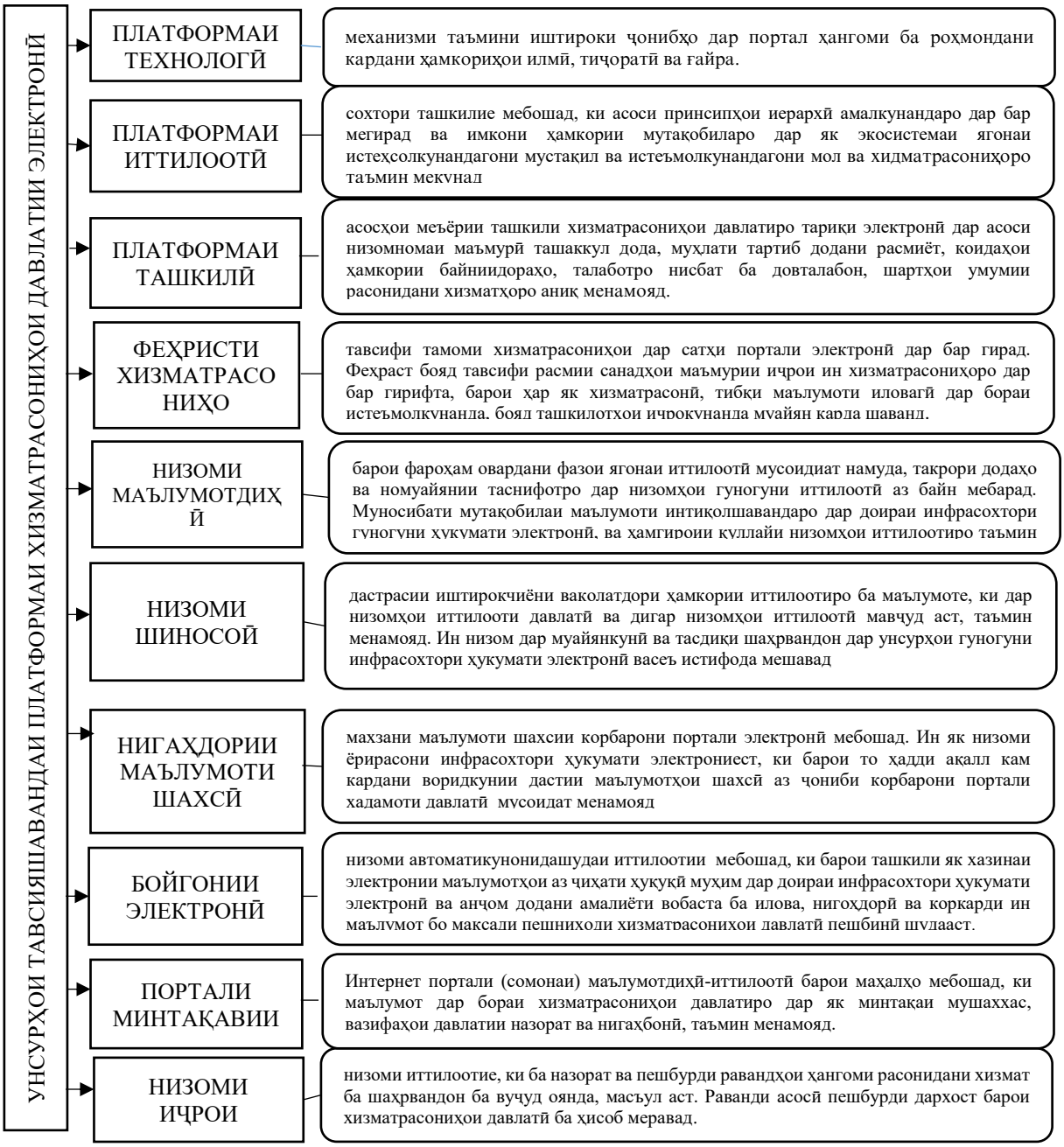
Меъмории модулӣ ҳамчунин барои он муҳим аст, ки «муҳити меъёрии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ пайваста тағйир ёфта, ба навсозии меъёрҳои инфиродии технологияҳои иттилоотӣ мусоидат менамояд» [298, с. 4]. Методологияи таҳияшуда имкон медиҳад, ки меъмории низом на танҳо мушкилоти ҷорӣ дар соҳаи иттилоотонии мақомоти давлатӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро ҳал намояд, балки ба ҳадафҳои умумии гузариш ба ҳукумати электронӣ низ мувофиқат кунад. Ин ҳадафҳо худкорсозии пурраи раванди хизматрасонӣ, беҳтарсозии ҳамкории байни иштирокчиёни низоми хизматрасониҳои давлатӣ, истифодаи васеи захираҳои иттилоотии байниидоравӣ ва муттаҳидсозии сохтори меъмории шуъбаҳои масъули хизматрасониҳои давлатии электрониро дар бар мегиранд.

Татбиқи низом бо меъмории умумии модулӣ ба мақомоти давлатӣ имкон медиҳад, ки на танҳо хароҷоти буҷетро дар муқоиса бо татбиқи қарорҳое, ки аз ҷиҳати меъморӣ фарқ мекунанд, ба ҳадди ақал расонанд, балки инчунин хароҷотро бо мурури замон тавассути интихоби ҳадди ақали модулҳои номгӯйи хизматрасониҳои давлатӣ ва сатҳи равандҳо тақсим кунанд.

А.А. Балзамов ва А.Ю. Балзамов қайд менамоянд, ки «дар асоси таҳқиқи гузаронидашуда мувофиқи мақсад мешуморем, ки ҳангоми тарҳрезии портали пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ чунин платформаҳо тарҳрезӣ карда шаванд: 1) платформаи технологӣ; 2) платформаи иттилоотӣ ва нақлиётӣ; 3) платформаи ташкилӣ; 4) феҳристи хизматрасониҳо ва низомҳои маъмурӣ; 5) низоми ягонаи шиносоӣ ва санҷиши аслият; 6) низоми иттилоотии нигаҳдории маълумоти шахсӣ; 7) бойгонии электронии ҳуҷҷатҳо; 8) портали минтақавии хизматрасониҳои давлатӣ; 9) низоми иҷрои хизматрасониҳои давлатии электронӣ» [15, с. 69-70].

Платформаи технологӣ – паҳншавии васеи каналҳои алоқаи фарохмавҷ ва шоҳроҳҳои ба ҳам пайвастшавандаро дар назар дорад. Мавҷудияти

воситаҳои нармафзор ва сахтафзор лозим аст, ки нигоҳдорӣ ва интиқоли додаҳоро дар доираи инфрасохтори портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ, муҳофизат аз вирусҳо ва нармафзори зараровар, ки дар асоси таснифоти низомҳои иттилоотӣ бо назардошти амсилаи таҳдид ва амсилаи вайронкунанда интихоб шудаанд, таъмин кунанд (расми 2.12).




**Расми 2.12. – Унсурҳои тавсияшавандаи платформаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [15]

Акнун ҳама ҷиҳатҳои дар боло зикргаридаро ҷамъбаст намуда, методологияи тарҳрезии меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро бо назардошти омилҳои институтсионалӣ, ташкилию вазифавӣ ва вазифавию техникӣ (технологӣ) пешниҳод менамоем.

Пеш аз ҳама қайд бояд кард, ки методологияи мазкур ба равишҳои муназзамию институтсионалӣ ва равандӣ асос ёфта, татбиқи пайдарпайи марҳилаҳои муайянро дар бар мегирад (расми 2.13).

**Расми 2.13. – Методологияи тарҳрезии меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Татбиқи методологияи мазкур ҳамоҳангӣ ва мувофиқати институтсионалӣ, якпорчагии ташкилӣ ва устувории технологии меъмории ҳукумати электрониро дар заминаи иқтисоди рақамӣ таъмин мекунад.

Ҳамин тариқ, ба инобат гирифтани методологияи пешниҳодшудаи тарҳрезии меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар мамлакат имконият медиҳад, ки портали мукаммал ва бенуқсони пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ таъсис ва таъмини босифат ва саривақтии чунин хизматрасониҳо кафолат дода шавад. Дар ин ҳолат дастрасии аҳолӣ аз тамоми минтақаҳои мамлакат ба хизматрасониҳои осону қуллай таъмин карда мешавад. Ҳамаи ин имконият фароҳам меоварад, ки назорат ва пешбурди равандҳо ҳангоми хариду фурӯши хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо аз тарафи муассисаҳои таҳвилкунандаи чунин хизматрасониҳо осон ва қуллай гардида, интиқоли саривақтии натиҷаи амалиёт дар шакли ҳисоботи электронӣ ё маълумоти электронӣ ба мақомоти ваколатдор барои арзёбии вазъият ва агентии омор барои бақайдгирии маълумот ба роҳ монда шавад.

## 2.3. Механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити муосир

Рушди технологияҳои рақамӣ ва ҷорӣ намудани онҳо ба соҳаи идоракунии давлатӣ ба ташаккули равишҳои нави пешниҳоди хизматрасониҳо ба аҳолӣ мусоидат намуд. Дар ин шароит нақши калидиро механизми ташкилию иқтисодӣ мебозад, ки фаъолияти самараноки низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро таъмин мекунад. Таҳлили таҷрибаи як қатор мамлакатҳои хориҷӣ дар соҳаи такмили амалияҳои маъмурӣ барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ (маҳаллӣ) нишон медиҳад, ки «дар сурате бузургтарин таъсири иҷтимоию иқтисодӣ ба даст оварда мешавад, ки агар навсозии мазкур қисми ислоҳоти ҳамаҷонибаи механизми идоракунӣ дар бахши давлатӣ бошад ва мунтазам, муназзам, дар асоси ҳадафҳои мушаххас ва

меъёрҳои ба таври возеҳ расмишудаи арзёбии самаранокии татбиқ амалӣ карда шавад» [239, с. 28].

Зери мафҳуми механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ маҷмуи абзорҳо, усулҳо ва расмиёте фаҳмида мешавад, ки ба истифодаи оқилонаи захираҳои молиявӣ ва идоракунӣ, беҳтаргардонии равандҳои идоракунии давлатӣ равона гардида, қодир аст сатҳи дастрасии хизматрасониҳои давлатии электрониро ба аҳолӣ ва корхонаҳо баланд бардошта, бо истифода аз технологияи рақамӣ сифати онро дар сатҳи зарурӣ нигоҳ дорад. Дар ин асно чолишҳои замони муосир, аз ҷумла зарурати коҳиши хароҷоти амалиётӣ, боло бурдани сатҳи шаффофият ва кам кардани хавфҳои коррупсионӣ талаб менамоянд, ки дар навбати худ усулҳои мавҷудаи танзими муносибатҳои давлат ва аҳолӣ комилан тағдид карда шавад. Дар мавриди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ «рақамикунонӣ ба унсури муҳими идоракунии давлатӣ табдил ёфта, ба шаффофият, самаранокӣ ва қуллайии он мусоидат мекунад. Дар шароити ҷаҳонишавӣ ва рушди босуръати технологӣ, ҷорӣ намудани абзорҳои рақамӣ имкониятҳои навро дар мубориза бо коррупсия, ки дар бисёр кишварҳо ҳамчун як масъалаи асосии ҷамъиятӣ боқӣ мемонад, фароҳам меорад» [172, с. 34].

Ба андешаи мо, дастгирии институтсионалии рақамикунонии бахши давлатӣ дар ин раванд аҳаммияти хоса пайдо мекунад. Чунин дастгирӣ заминаи ҳуқуқӣ, стандартҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва мавҷудияти инфрасохтори таҳкимёфтаи рақамиро ифода менамояд. Созмонҳои пешсафи байналмилалӣ ба монанди Созмони миллали муттаҳид (СММ), Бонки Ҷаҳонӣ ва Созмони ҳамкории иқтисодӣ ва рушд таъкид мекунанд, ки татбиқи муваффақонаи ҳукумати электронӣ бе таъсиси равшани механизми ташкилию иқтисодӣ имконпазир нест. Ин механизмҳо на танҳо иҷрои техникиро, балки ҳамзамон таъминоти институтсионалии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро ба аҳолӣ ба миён меоранд. Барои расидан ба ин ҳадаф, Ҷумҳурии Тоҷикистон мисли дигар давлатҳо дурнамои гузариш ба иқтисодиёти рақамиро муқаррар намудааст, ки таъсиси портали

ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ – ehukumat.tj, рақамикунонии бақайдгирии бизнес, ҷорӣ намудани механизмҳои арзёбии самаранокӣ ва қаноатмандии истифодабарандагонро пешбинӣ менамоянд [196].

Дар ҳамин асно дар Ҷумҳурии Тоҷикистон гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ҷузъи ҷудонопазири сиёсати «Ҳукумати электронӣ» буда, ҳадафи он - муосирсозии бахши хизматрасониҳои давлатӣ мебошад. Хизматрасониҳои давлатии электронӣ маҷмуи равандҳои маъмурии барасмиятдаровардашударо фаро мегиранд, ки ба муҳити рақамӣ интиқол дода шуда, тавассути порталҳои интернетӣ, замимаҳои мобилӣ ва терминалҳои махсус дастрас мебошанд. Механизми ташкилию иқтисодие, ки татбиқи онҳоро ҳамроҳӣ мекунад, унсурҳои банақшагирии стратегӣ, ҳамкории байниидоравӣ, маблағгузорӣ, танзими институтсионалӣ ва арзёбии натиҷагириро дар бар мегиранд. Бинобар ин, «мушкилоти ташаккули ҳукумати электронӣ ҳамчун яке аз усулҳои муосири идоракунӣ ва пешниҳоди хидматҳои электронӣ, инчунин эҷоди воситаҳои иқтисодии таҳлили самаранокии иҷтимоию иқтисодии он мебошад» [207, с. 230].

Дар сатҳи механизми ташкилии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳияи меъмории рақамии ягона, ҳамгироии низомҳои иттилоотии идораҳои гуногун, таъмини амнияти киберӣ ва ҳифзи маълумоти шахсӣ, инчунин стандартикунонии равандҳои хизматрасониҳо вазифаҳои асосӣ ба шумор мераванд. Дар шароити табдили рақамии мақомоти ҳокимияти давлатӣ «самтҳои афзалиятноки рушди ҳукумати электронӣ ташаккули меъмории ягонаи платформаҳои рақамӣ ва ҳамгироии низомҳои иттилоотии гуногун, таъмини амнияти иттилоот ва ҳифзи маълумоти шахсӣ, инчунин стандартикунонӣ ва ягонасозии равандҳои хизматрасонӣ барои баланд бардоштани самаранокӣ ва сифати хизматрасонии давлатӣ мебошанд» [65, с. 217]. Дар ин маврид, рақамикунонӣ татбиқи муназзами технологияҳои рақамӣ дар равандҳои хизматрасонии давлатӣ мебошад, «рақамикунонӣ ба шаффофияти фаъолияти ҳукумат, коҳиш додани хароҷоти муомилот, васеъ

кардани дастрасӣ ба иттилоот ва беҳтар кардани ҳамкорӣ бо тиҷорат мусоидат мекунад» [225, с. 376].

Омили муҳими татбиқи ин механизмҳо вақти хизматрасониҳои электронӣ мебошад, ки онҳо шартҳо, муҳлатҳо, шаклҳои ҳамкорӣ, талабот ба ҳамроҳкунии иттилоотӣ ва механизмҳои баррасии шикоятҳоро ба таври мушаххас муқаррар менамоянд. Маҳз ҳузури чунин санадҳо имкони қиёспазирӣ, шаффофият ва натиҷагирӣ аз пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро, новобаста аз минтақаи пешниҳоди онҳо ё идораи давлатии иҷрокунанда, таъмин менамояд.

Аз нигоҳи иқтисодӣ, механизмҳои фаъолияти хизматрасониҳои давлатии электронӣ намудҳои гуногуни маблағгузории буҷетӣ ва ғайрибуҷетӣ, шарикии давлат ва бахши хусусӣ, истифодаи амсилаи даври зисти хизматрасониҳо ва баҳодиҳии самаранокии иқтисодии сармоягузориро ба раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар бар мегиранд. Истифодаи чунин механизмҳо ба давлат имкон медиҳад, ки на танҳо хароҷотро бо роҳи рақамикунонии равандҳо коҳиш дода, муомилоти коғазиро аз байн бардорад, балки тавассути васеъ кардани пойгоҳи андозӣ, то ҳадди ниҳоӣ коҳиш додани сатҳи ғайрирасмӣ дар иқтисодиёт ва суръат бахшидани тартиботи маъмурии сарчашмаҳои даромади буҷети давлатро зиёд намояд.

Татбиқи механизмҳои ташкилию иқтисодӣ ва ташкилию идоракунии рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ ба баланд гардидани сатҳи боварии аҳолӣ ва корхонаҳо нисбат ба фаъолияити сохторҳои давлатӣ таъсири мусбат мерасонад. Баланд шудани шаффофият, кам шудани тамоси мустақими мансабдор ва муроҷиаткунанда, инчунин ҷорӣ гардидани воситаҳои фикру мулоҳизапазирии шаҳрвандон барои ташаккули амсилаи идоракунии давлатие замина фароҳам меоранд, ки он бештар ба ниёзҳои истифодабарандагон равона шудааст. Дар баробари механизми ташкилию иқтисодии электроникунонии хизматрасониҳои давлатӣ дар ин раванд механизмҳои баҳодиҳии қаноатмандии аҳолӣ бояд коркард карда шаванд. Ин механизмҳо метавонанд пурсишҳои онлайнӣ, низомҳои рейтингӣ ва шабакаҳои пешниҳоди

шикоят ва таклифҳоро, ки дар порталҳои хизматрасониҳои давлатӣ ворид шудаанд, дар бар гиранд. Дар робита ба ин, дар таҳқиқоти таҳлилӣ оид ба идоракунии давлатии рақамӣ таъкид карда мешавад, ки «арзёбии қаноатмандии истифодабарандагон аз хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд бар асоси ҷамъоварии мунтазами фикру мулоҳизаҳо бо истифода аз абзорҳои рақамӣ, ба монанди пурсишҳои онлайнӣ, механизмҳои рейтингӣ ва каналҳои муттаҳиди пешниҳоди маълумот, сурат гирад. Ворид намудани ин абзорҳо ба порталҳои давлатӣ имкон медиҳад, ки ҳангоми такмил додани хизматрасониҳо ва баланд бардоштани дастрасӣ ва сифати онҳо ба шаҳрвандон саҳми худро гузоранд» [309].

Гуфта мешавад, ки «тавассути технологияҳои рақамӣ анбуҳи калони иттилоот ҷамъоварӣ мегардад, миллионҳо дархостҳои аҳолӣ коркард мешаванд, ҳамзамон дар раванди кор хизматчиёни давлатӣ бо шаҳрвандон дар робитаи зич қарор дошта, онҳоро ба кори худ ҷалб мекунанд. ... хусусан, робитаи мутақобиларо шаҳрвандон, вақте ки ба сифати хизматрасониҳои давлатии пешниҳодгардида баҳо медиҳанд, дода метавонанд» [220, с. 197].

Бояд зикр намуд, ки яке аз чолишҳои асосӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки ба татбиқи механизми ташкилию иқтисодии он монеа эҷод мекунад, ин нобаробарии рақамӣ мебошад. Вобаста ба ин, низоми ҳамшомилии рақамиро ҳамчун унсури муҳими механизми ташкилию иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электронӣ арзёбӣ намудан мумкин аст. Ин мафҳум маҷмуи тадбирҳоеро ифода менамояд, ки ба баланд бардоштани сатҳи саводнокии рақамии ҷомеа, ташкили инфрасохтори рушдкарда ва дастрас вобаста ба ниёзҳои табақаҳои гуногуни аҳолӣ ҳангоми таҳияи интерфейсҳо ва расмиёт равона гардидааст.

Ҳамин тавр мо мепиндорем, ки ҳангоми гузариши пурра ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд равишҳои мукаммал ва ҳадафманд истифода шаванд, ки ҳам ҷанбаҳои стратегӣ ва ҳам ҷанбаҳои амалиро фаро мегиранд. Дар ин раванд «амсилаи беназири давлати рақамиро бо истифода аз платформаи X-Road ва принсипи «Якборагӣ» (once only) амалӣ гардонидан

мумкин аст, ки он метавонад мубодилаи бехатари маълумотро байни ҳамаи сохторҳои давлатӣ ва хусусӣ таъмин мекунад» [145, с. 164]. Барои фароҳам овардани шароити зарурӣ барои татбиқи стратегияи ҳукумати рақамӣ, «таҳиягарон бояд шабакаҳои муайяни байнисоҳавиро таъсис диҳанд. Ин шабакаҳо муколамаи доимӣ ва равшан кардани масъалаҳои калидии лоиҳаро талаб мекунанд. Нақши асосии ҳукумат дар ин шабакаҳо нигоҳ доштани эътимоди институтсионалӣ байни иштирокчиён мебошад» [114, с. 44].

Қобили зикр аст, ки X-Road – ин як платформаи рақамии амниятнок ва мутамарказношуда мебошад, ки барои муошарати электронии байни пойгоҳҳои маълумоти давлатӣ ва хусусӣ истифода мешавад. Он ба муассисаҳои мухталиф имкон медиҳад, ки боэътимод, самаранок ва махфӣ маълумот иваз кунанд (ҷадвали 2.1).

**Ҷадвали 2.1. – Хусусиятҳои умумии платформаи X-Road**

| Хусусият | Шарҳ |
|---|---|
| 1. Муошарати амн (Security) | Маълумот байни тарафҳо бо истифода аз рамзгузорӣ (encryption) табодули мешавад |
| 2. Фаромарказӣ набудан (Decentralization) | Ҳеҷ пойгоҳи ягона нест – ҳар ташкилот маълумоти худро нигоҳ медорад |
| 3. Истифодаи сертификатҳо (Authentication) | Ҳар як иштирокчӣ бо сертификати рақамӣ тасдиқ мешавад |
| 4. Мутобиқшавӣ ва ҳамгироӣ (Interoperability) | Платформа байни низомҳои гуногуни давлатӣ ва хусусӣ иртибот барқарор мекунад |
| 5. Назорати раванд (Logging & Audit) | Ҳар як дархост сабт мешавад – барои таъмини шаффофият ва санҷиш |
| 6. Масъулияти дастраскунанда (Accountability) | Танҳо ташкилоте, ки маълумот медиҳад, барои дурустии он ҷавобгар аст |
| 7. Сарфаи вақт ва хароҷот (Efficiency) | Автоматизатсия ва мубодилаи мустақим вақти корро кам мекунад |
| 8. Маҳфузияти маълумоти шахсӣ (Data Protection) | Маълумоти шахсӣ бо риояи қонунгузорӣ ва стандартҳои байналмилалӣ ҳифз мешавад |
| 9. Миқёспазирӣ (Scalability) | Мумкин аст шумораи зиёди ташкилотҳо ва хизматрасониҳо илова карда шаванд |
| 10. Дастрасии назоратшаванда (Access Control) | Ҳар дархост танҳо бо иҷозати муайяншуда иҷро мешавад |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [64; 72; 114; 115; 145]

Унсури калидии ин амсила принсипи «Якборагӣ» (once only) мебошад, ки тибқи он шаҳрванд танҳо як маротиба ба давлат маълумот пешниҳод мекунад ва минбаъд тамоми идораҳо уҳдадоранд, ки аз ин маълумот истифода

баранд, бе он, ки такроран онро талаб кунанд. Ин равиш ба таври назаррас истифодаи хизматрасониҳоро осон ва хароҷоти маъмуриро коҳиш медиҳад.

Бо воридшавии босуръати технологияҳои рақамӣ ба ҳама соҳаҳои ҳаёт, омӯзиши мунтазами худомӯзӣ дар тӯли ҳаёт зарур хоҳад буд. Тағйир додани маъмурияти давлатӣ ва татбиқи ҳукумати электронӣ «танҳо бо дастгирии молиявӣ на танҳо барои навоварӣ, балки барои татбиқи амалӣ низ имконпазир аст. Таъсис ва истифодаи ҳукумати электронӣ бояд ҳамчун як низоми мураккаби иҷтимоию техникии ҳамкорӣ байни ҳамаи субъектҳои иқтисодӣ баррасӣ карда шавад» [30, с. 72].

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ҳамзамон ҳангоми механизми гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар доираи барномаи ҳукумати электронӣ, низомҳои таҳлили зеҳниро истифода бурдан зарур аст, ки қабули худкори қарорҳоро ифода менамоянд. Ин технологияҳо суръати пешниҳоди хизматрасониҳоро афзоиш дода, онҳоро ба эҳтиёҷоти инфиродии аҳолӣ мутобиқ мегардонанд. Хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба туфайли татбиқи ин низомҳо, боз ҳам доираи васеътарро фаро хоҳанд гирифт ва ба ҳамоҳангиҳои байниидоравӣ зуд мутобиқ хоҳанд гашт. Ин дар навбати худ мутобиқати  афзалиятҳои стратегӣ ва стандартҳои техникиро миёни сатҳҳои гуногуни сохторҳои идоракунӣ таъмин менамояд.

Барои баланд бардоштани самаранокии механизми татбиқшаванда давлат бояд ба таври фаъол ба муосиргардонии инфрасохтор, рушди марказҳои иттилоотӣ ва омодасозии кадрҳои рақамӣ сармоягузорӣ намояд. Чунин сармоягузорӣ такроршавии вазифаҳо байни идораҳои гуногуни пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ, бо ба ҳадди ақал расонидани онҳо ҳамгироии пойгоҳҳои маълумотиро дар сатҳи олӣ таъмин мекунад ва дар ниҳоят ба самаранокии тамоми равандҳо таъсир хоҳад гузошт.

Қобили зикр аст, ки дар мавриди Ҷумҳурии Тоҷикистон раванди рақамикунонии бахши давлатӣ ҳанӯз дар марҳилаи ташаккул қарор дорад. Тибқи Консепсияи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон «Иқтисоди рақамӣ то соли 2030», самтҳои афзалиятноки онро ифода менамояд, ки он

таъсиси портали ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ, рушди низоми электронии шиносоии шаҳрвандон, ҷорӣ намудани принсипи «Вазъиятҳои ҳаётӣ» ҳангоми таҳияи хизматрасониҳо, инчунин таъмини мувофиқати технологӣ байни низомҳои иттилоотии идораҳои давлатиро дар назар дорад. Бо вуҷуди ин, дар амал татбиқи ин ҳадафҳо бо як қатор мушкилот аз қабили камбуди маблағгузорӣ, нарасидани мутахассисони соҳибкасб, сатҳи пасти саводи рақамии аҳолӣ ва фарогирии маҳдуди пайвасти Интернет дар минтақаҳои дурдаст рӯ ба рӯ мегардад [107].

Дар чунин шароит, вазифаи мутобиқсозии механизми муассири ташкилию иқтисодии мамлакатҳои хориҷӣ ба воқеияти миллии Ҷумҳурии Тоҷикистон ба як самти муҳим табдил меёбад. Ҳангоми мутобиқсозӣ бояд хусусиятҳои институтсионалӣ, сатҳи рушди инфрасохтори технологӣ, фарҳангӣ, маъмурӣ ва фаҳмиши истифодабарандагон ба назар гирифта шаванд. Масалан, татбиқи низоми ягонаи шиносоии рақамӣ танҳо ба ҳалли масъалаҳои техникии инфрасохтор маҳдуд намешавад. Яъне дар баробари ин, коркард ва дар амалия татбиқ намудани қонуни мукаммалро оид ба ҳифзи маълумоти шахсии шаҳрвандон ва корхонаҳо, танзими раванди истифода ва эътимоднокии имзои электронӣ ва таъмини амнияти иттилоотиро дар сомонаҳои давлатӣ тақозо менамояд.

Дар доираи лоиҳакашии институтсионалии механизми ташкилию иқтисодӣ метавон аз амсилаҳои мутамарказ ва ғайримутамарказ истифода намуд. Ҳар яки ин амсилаҳо вобаста ба сохтори маъмурии давлат, сатҳи инкишофи рақамӣ ва дараҷаи ҳамоҳангсозии байниидоравӣ, ҳам афзалиятҳо ва ҳам маҳдудиятҳои хоси худро доранд.

Амсилаи мутамарказ пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро тавассути як оператори ягона ё ҳамоҳангсози марказӣ ба роҳ мемонад. Дар чунин низом, «тамоми равандҳо бо истифодаи стандартҳои ягона тарҳрезӣ мешаванд. Ин дар навбати худ ба ҳамгироии уфуқии пойгоҳҳои иттилоотӣ мусоидат намуда, низоми ягонаи назорат ва мониторинги тамоми равандҳоро таъмин менамояд» [52, с. 112]. Афзалиятҳои ин амсила ба

ҳамоҳангии баланд, шаффофият, коҳиши хароҷот барои дуборасозии низомҳо ва имкони васеъ намудани миқёси хизматрасониҳо алоқманд аст. Дар баробари ин, амсила аз камбудиҳои муайян, ба мисли бюрократӣ шудани равандҳо, маҳдудияти чандирӣ ва вобастагии баланди низом аз маркази қабули қарорҳои ҷорӣ озод нест.

Амсилаи ғайримутамарказ, баръакс, ба идораҳои давлатӣ мустақилияти бештар медиҳад ва хизматрасониҳои давлати ракамӣ дар асоси стандартҳои умумӣ тарҳрезӣ ва амалӣ мешаванд. Дар ин амсила хусусиятҳои маҳаллӣ ба назар гирифта шуда, рақобат байни сохторҳои давлатӣ ҳавасманд карда мешавад.

Дар ҳисоботи «Таҳқиқоти ҳукумати электронии СММ дар соли 2024» (UN E-Government Survey 2024) қайд шудааст, ки «табдили муваффақонаи рақамии давлатҳо ба равишҳои ягона ба инфрасохтори рақамӣ, платформаҳои муттаҳид ва стандартҳои умумӣ ниёз дорад, ки мутобиқати байни низомҳои идоравиро таъмин мекунанд ва самаранокии пешниҳоди хизматрасонищои давлатии электрониро дар сатҳи миллӣ беҳтар мегардонанд» [337].

Низоми назорати институтсионалӣ ва арзёбии самаранокии хизматрасониҳои давлатии электронӣ низ унсури муҳими механизми ташкилию иқтисодӣ ба шумор меравад. Ин низом таъсиси сохторҳои махсуси аудити соҳаи рақамиро тақозо менамояд, ки иҷрои нишондодҳои мақсаднок, сатҳи қаноатмандии шаҳрвандон, дастрасии хизматрасониҳо ва мутобиқати техникӣ ба стандартҳоро пайгирӣ мекунанд. Аз ҷумла, он як қатор нишондодҳоро аз қабили ҳиссаи аҳолие, ки хизматрасониҳои давлатиро тариқи онлайн харидорӣ мекунад, давомнокии вақти баррасии дархостҳо, шумораи муроҷиатҳо ба як воҳидҳои электронии захиравӣ, шохиси пухтагии хизматрасониҳои давлатии электрониро дар бар мегирад. Ин меъёрҳоро ҳамчунин барои тасҳеҳи стратегия ва барномаҳои молиявии давлатӣ истифода кардан мумкин аст.

Таъминоти молиявӣ ва иқтисодии фаъолияти хизматрасониҳои давлатии электронӣ унсури муҳими механизми ташкилию иқтисодии хизматрасониҳои

давлатии электронӣ ба шумор меравад. Устуворӣ ва гузариши босуръат ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба дараҷаи баланд аз воситаҳои маблағгузорӣ, механизмҳои ҷалби сармоягузорӣ, инчунин сатҳи буҷетикунонии натиҷаҳо ва барномавӣ вобаста аст.

Яке аз воситаҳои самарабахши маблағгузории механизми ташкилию иқтисодии гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ рушди шарикии давлат ва бахши хусусӣ ба шумор меравад. Он имкон медиҳад, ки маҳдудияти манбаъҳои буҷетӣ тавассути ҷалби сармоягузорони хусусӣ ҷуброн карда шавад. Дар доираи шарикии давлат бо бахши хусусӣ созишномаҳо ба имзо мерасанд, ки тибқи онҳо ширкати хусусӣ масъулияти таҳия, истифодабарӣ ё дастгирии техникии платформаи рақамиро ба зимма мегирад. Дар ин раванд давлат танзими ҳуқуқӣ, назорати сифат ва дар баъзе ҳолатҳо кафолати талаботро таъмин менамояд. Мисолҳои муваффақи истифодаи онро дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бахши хизматрасониҳои тиббӣ ва ғайра мушоҳида намудан мумкин аст.

Дар бисёр маврид самаранокии механизми ташкилию иқтисодии таҳияшаванда аз он вобаста аст, ки то чӣ андоза ташаббусҳои рақамӣ дуруст ва мақсаднок маблағгузорӣ карда мешаванд. Ин иҷрои дурусти онҳоро дар амалия таъмин хоҳад намуд. Дар ин раванд истифодаи амсилаи буҷетсозии натиҷагириро (performance-based budgeting) истифода бурдан мувофиқи мақсад аст. Ин амсила сармоягузориро аз рӯйи нишондиҳандаҳои асосии самаранокӣ пешбинӣ менамояд. Асоси амсила бошад ба шумораи истифодабарандагон, сатҳи қаноатмандӣ, коҳиши хароҷот ва вақти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ побанд мегардад. Чунин амалия на танҳо масъулияти иҷрокунандагонро боло мебарад, балки имкони чандирӣ тақсим кардани захираҳо вобаста ба афзалият ва талаботро низ фароҳам меорад.

Ҳангоми коркарди механизми ташкилию иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба таври махсус бояд ба консепсияи идоракунии даври зисти хизматрасониҳои давлатии электронӣ таваҷҷуҳ кард. Амсилаи даври

зист, тавре муҳаққиқ И.А. Богданович зикр мекунад, «маҷмуи равандҳое мебошад, ки аз лаҳзаи муайян шудани ниёзҳои ҷомеа ба хизматрасонии мушаххас то лаҳзаи қонеъ кардани ин ниёзҳо анҷом дода мешаванд» [26, с. 18]. Идоракунии рушди низом дар асоси амсилаи даври зист имкон медиҳад, ки самти тағйироти зарурӣ таҳия карда шавад ва тағйирот мунтазам ва мақсаднок амалӣ карда шаванд.

Ин амсила аз он бармеояд, ки ҳар як хизматрасонӣ ҳамчун маҳсули рақамии алоҳида баррасӣ мешавад ва марҳилаҳои тарроҳӣ, оғоз, рушд, арзёбӣ ва эҳтимолан тағйир ё ивазшавиро дар бар мегирад. Чунин равиш такмилёбии пайвастаи хизматрасониҳоро дар асоси таҳлили рафтори истифодабарандагон, фикру мулоҳизаҳо ва навовариҳои технологӣ таъмин мекунад. Идоракунии даври зисти хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамкории муназзами байни таҳиягарон, маъмурон, ниҳодҳои соҳавӣ ва истифодабарандагони ниҳоиро талаб мекунад, ки бояд дар механизми ташкилӣ низ мустаҳкам карда шаванд.

Дар адабиёти илмӣ, идоракунии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамчун раванде баррасӣ мешавад, ки марҳилаҳои пайдарпайи даври зист - аз тарҳрезӣ ва татбиқ то нигоҳдорӣ ва беҳсозиро дар бар мегирад, дар ҳоле ки омилҳои асосии муваффақият таъсири мутақобилаи ҳамаи иштирокчиён (таҳиягарон, маъмурон ва истифодабарандагон) ва такмили доимӣ дар асоси фикру мулоҳизаҳо ва таҳлили рафтори истеъмолкунандагони хизматрасониҳо мебошанд [26; 63].

Платформаҳои рақамие, ки хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар онҳо амалӣ мешаванд, ниёз ба дастгирии устувор ва навсозӣ доранд. Аз ин рӯ, таҳияи равишҳои маблағгузории равандҳои технологӣ, хизматрасониҳо оид ба ҷойгиркунии сомона дар шабака, таъмини амнияти иттилоотии он ва захиракунии маълумот як ҷузъи муҳими механизми иқтисодӣ маҳсуб меёбад. Дар ин раванд ҷорӣ намудани андози рақамӣ то ҳадде метавонад ба манфиати кор бошад. Зеро ин намуди андоз ширкатҳоро вазифадор мегардонад, ки қисме аз фоидаи худро ба фонди дастгирии ташаббусҳои давлатии ТИК равона гардонанд.

Дар баробари ин, тамоюли ҳамгироии механизмҳои «Маълумоти кушода» (open data) ҳамчун ҷузъи таркибии платформаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ низ мушоҳида мешавад. Ин раванд ба баланд гардидани сатҳи шаффофият, имкони таҳияи хизматрасониҳои иловагӣ аз ҷониби таҳиягарони мустақил ва рушди навовариҳо мусоидат менамояд. Самараи иқтисодии ҷорӣ кардани амсилаи маълумоти кушода дар афзоиши шумораи стартапҳо, беҳтарсозии хароҷоти давлатӣ ва болоравии самаранокии таҳлили дохилӣ ифода меёбад.

Яке аз чолишҳои шадиди марбут ба татбиқи хизматрасониҳои давлатии электронӣ - таъмини кадрҳо ва рушди салоҳиятҳои рақамии кормандони бахши давлатӣ мебошад. Дар шароити гузариши босуръати рақамӣ, сохтори маъмурии анъанавӣ, ки ба гардиши ҳуҷҷатҳои коғазӣ ва тартиботи зинасохторӣ асос ёфтааст, дигар наметавонад барои татбиқи самараноки хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва дастгирии онҳо шароити кофӣ фароҳам оварад. Аз ин рӯ, зарурати тағйири низоми сиёсати кадрӣ, омӯзиши кормандон, ташкили дастаҳои дорои ихтисоси байнисоҳавӣ дар соҳаҳои ТИК, идоракунии лоиҳаҳо ва таҳлили рақамӣ ба миён меояд [27; 99; 121].

Барои ноил шудан ба дастовардҳои назаррас дар ин самт дар Ҷумҳурии Тоҷикистон таъсиси марказҳои миллӣ оид ба салоҳиятҳо ва гузариши рақамӣ мувофиқи мақсад хоҳад буд, ки ба ташкили курсҳои такмили ихтисос, сертификатсиякунонӣ, омӯзиши пайваста ва ташкили таҷрибаомӯзӣ ба хизматчиёни давлатӣ махсусгардонида хоҳанд шуд. Чунин марказҳо бояд на танҳо ба татбиқи техникии низомҳо машғул гарданд, балки кормандонро дар самти идоракунии мутобиқ (agile), тарроҳии рақамӣ ва таҳлили додаҳо таълим диҳанд. Дар ин ҷода ташкили Академияи ҳукумати рақамӣ низ аз манфиат холӣ нест.

Ҳамин тавр барои Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки инфрасохтори рақамӣ ҳанӯз дар марҳилаи рушд қарор дорад, ташкили низоми устувори тайёр ва бозомӯзии кадрҳо аҳаммияти ҳаётӣ дорад. Ин мушкилотро наметавон танҳо бо такя ба низоми мавҷудаи омодасозии кадрҳои давлатӣ ҳал кард. Дар

баробари ин, зарур аст, ки ҳамоҳангсозии фаъолияти вазоратҳо, муассисаҳои таҳсилоти олии касбӣ, шарикони байналмилалӣ ва бахши хусусӣ ба роҳ монда шавад. Яке аз роҳҳои муҳими ҳалли ин масъала таъсиси факултети махсуси омодакунии кадрҳои бархурдор аз рақамикунонии иқтисодиёт, барномасозон ва ҷорӣ кардани платформаҳои омӯзиши фосилавӣ дар назди муассисаҳои таҳсилоти олии касбӣ ба шумор меравад.

Илова бар ин, бо омодасозии касбӣ, баланд бардоштани саводи рақамӣ миёни тамоми аҳолӣ, махсусан дар минтақаҳои дурдаст ва деҳот низ муҳим аст. Дастрасии хизматрсониҳои давлатии электронӣ мустақиман ба қобилияти шаҳрвандон барои истифода аз абзорҳои электронӣ, фаҳмидани интерфейси порталҳо, истифодаи имзои электронӣ ва ҳифзи маълумоти шахсӣ вобаста аст. Аз ин рӯ, механизмҳои муассири ташкилию иқтисодӣ бояд барномаҳои давлатии рақамӣ, таъсиси марказҳои худхизматрасонии рақамӣ, таблиғоти оммавӣ барои баланд бардоштани огоҳии аҳолӣ ва дастгириро дар бар гиранд. Яъне ҷомеаи ба донишҳо асосёфтаи рақамӣ бунёд кардан зарур аст. Дар робита ба ин, дар гузоришҳои ташкилотҳои байналмилалӣ таъкид карда мешавад, ки «рушди ҷомеаи рақамӣ на танҳо татбиқи технологияҳо, балки таҳияи механизмҳои институтсионалӣ барои паҳн кардани дониш, саводнокии рақамии аҳолӣ ва иштироки ҷомеаро, аз ҷумла барномаҳои давлатӣ, марказҳои дастрасии рақамӣ ва чораҳо оид ба баланд бардоштани огоҳии шаҳрвандонро талаб мекунад, ки дар маҷмуъ заминаи ҷомеаи донишбунёдро фароҳам меоранд» [280, с. 27-29].

Бар хилофи идоракунии анъанавӣ, амсилаи рақамӣ ба принсипҳои кушодагӣ, мутобиқшавандагӣ, ҳамкории уфуқӣ ва равиши истифодабарандаи марказӣ асос ёфтааст. Аз ин рӯ, вазифаи муҳим – тағйири регламентҳои дохилӣ, бознигарии дастурамалҳои мансабӣ, ҷорӣ кардани механизмҳои арзёбии дохилии самаранокӣ мебошад.

Ҳамин тариқ, ташаккули захираи устувор ва самараноки кадрӣ ба шарти бунёдии фаъолияти муваффақонаи механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ табдил меёбад. Бе

омодасозии мутахассисони баландихтисос, ки қобилияти тарҳрезӣ, татбиқ, дастгирӣ ва рушди хизматрасониҳои рақамиро доранд, ҳар гуна кӯшишҳои техникӣ ва молиявӣ самаранокии худро аз даст медиҳанд.

Таъминоти институтсионалию ҳуқуқӣ нақши асосиро дар ташкили низоми муассири хизматрасониҳои давлатии электронӣ мебозад. Бе заминаи ҳуқуқии мувофиқ, таъмин намудани волоияти қонун, амният, миқёспазирӣ ва эътимоди истифодабарандагон ғайриимкон мегардад.

Дар марҳилаи аввалии ташаккули ҳукумати рақамӣ, диққати асосӣ бояд ба қонунигардонии муомилоти электронии ҳуҷҷатҳо, ҷорӣ намудани имзои рақамии электронӣ ва эътирофи ҳуқуқии аризаҳо, қарордодҳо ва қарорҳои электронӣ ҷудо карда шавад. Дар марҳилаҳои минбаъда бошад, таҳкими қонунгузорӣ дар бахши устуворгардонии амнияти киберӣ, ҳифзи маълумоти кушода, идоракунии ҳувияти рақамӣ ва идоракунии фаъолияти платформаҳои хизматрасониҳои электронӣ зарур аст. Аз ин рӯ, рушди заминаи ҳуқуқӣ бояд дар ҳамбастагӣ бо пешрафти технологияҳо ва ислоҳоти институтсионалӣ сурат гирад.

Яке аз унсурҳои муҳими механизми ташкилию иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электронӣ татбиқи консепсияи соҳибихтиёрии рақамӣ мебошад. Дар адабиёти илмӣ, мафҳуми соҳибихтиёрии рақамӣ унсури калидии маъмурияти давлатии муосир ҳисобида мешавад, ки «назорати давлатиро бар инфрасохтори муҳими рақамӣ, додаҳо ва платформаҳои иттилоотӣ, ки дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ истифода мешаванд, дар назар дорад. Татбиқи соҳибихтиёрии рақамӣ устуворӣ, амният ва истиқлолияти низомҳои миллиро барои ҳамкории электронӣ бо аҳолӣ ва тиҷорат таъмин мекунад» [116, с. 11].

Консепсия ё равиши мазкур ҳуқуқ ва қобилияти давлат ва ҷомеаро барои назорат ва идора кардани захираҳои рақамӣ, маълумот, инфрасохтор ва технологияҳои иттилоотӣ дар дохили қаламрави худ, бе вобастагӣ аз мамлакатҳои хориҷӣ ва ширкатҳои фаромиллӣ ифода менамояд. Дар шароити рақамикунонии ҷаҳонӣ давлатҳо вазифадоранд, ки назорати маълумоти

шаҳрвандон, амнияти инфрасохтори рақамии муҳими миллӣ ва истиқлол аз платформаҳои хориҷиро таъмин намоянд. Ин ниёзмандии таъсиси марказҳои миллии нигаҳдории иттилоот, платформаҳои мустақили хизматрасониҳои давлатӣ, таҳияи нармафзори миллӣ ва маҳдудкунии интиқоли фаромарзии маълумоти шахсӣ бе асоси ҳуқуқии мувофиқро ба миён меорад. Аз ин рӯ, таъсиси Низомномаи умумӣ оид ба ҳифзи додаҳо дар мамлакат зарур аст.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон низ қадамҳои муайян дар самти такмили муҳити ҳуқуқии соҳаи ҳукумати электронӣ гузошта мешаванд. Бо вуҷуди ин, амалияи татбиқи ҳуқуқ заиф боқӣ мондааст ва худи қонунҳо бисёр вақт ифодаи воқеиятҳои нави технологиро дар бар намегиранд.

Мушкили муҳим дар татбиқи механизми ташкилию иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳимояи ҳуқуқии маълумоти шахсӣ мебошад. Дар шароити гузариши фарогир ба хизматрасониҳои рақамӣ, хавфи ихроҷ, дастрасии ғайриқонунӣ ва истифодаи ғаразноки маълумоти шаҳрвандон афзоиш меёбад. Ин вазъият таҳияи қонуни мукаммал оид ба ҳифзи иттилооти шахсӣ, таъсиси ниҳодҳои назоратӣ, низоми ризоияти рақамӣ, инчунин абзорҳо барои худидоракунии маълумоти шахсӣ аз ҷониби истифодабарандагонро тақозо мекунад.

Дар адабиёти илмии муосир қайд карда мешавад, ки рақамикунонии идоракунии давлатӣ хатари ихроҷ, дастрасии беиҷозат ва истифодаи нодурусти маълумоти шахсиро афзоиш медиҳад ва ҳифзи муассири ҳуқуқии маълумоти шахсии шаҳрвандонро ба омили калидӣ дар рушди устувори хизматрасониҳои давлатии электронӣ табдил медиҳад. Дар ин маврид, «паҳнкунии ғайриқонунии маълумоти шахсӣ бешубҳа нисбат ба ҷамъоварӣ, нигоҳдорӣ ё истифодаи он хатари бештари ҷамъиятиро ба бор меорад. Ғайр аз ин, бо назардошти зарари эҳтимолии назаррас ба ҳуқуқи инсон, ҷазоҳои муқарраршуда барои ҷамъоварӣ, нигоҳдорӣ, истифода ё паҳн кардани маълумоти шахсӣ нокифоя ба назар мерасанд» [189, с. 133].

Аз ин лиҳоз, таъминоти ҳуқуқии институтсионалӣ бояд на танҳо танзими расмии хизматрасониҳои электрониро ба роҳ монад, балки ҳамчун абзори фаъоли рушди онҳо баррасӣ гардад.

Яке аз унсурҳои асосии механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ин низоми мониторинг ва арзёбии самаранокии портали пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад. Ҷорисозии низоми муассири арзёбӣ имкон медиҳад, ки мушкилоти пинҳонӣ сари вақт муайян, стратегияҳо ислоҳ, захираҳо беҳтар карда шаванд.

Равишҳои муосири мониторинг дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба истифодаи панелҳои идоракунии ҳамгиро, низомҳои таҳлили тиҷоратӣ, инчунин механизмҳои интеллекти сунъӣ ва омӯзиши мошинӣ такя мекунанд. Бо кумаки чунин воситаҳо, мақомоти давлатӣ метавонанд дар реҷаи вақти воқеӣ шумораи дархостҳо, вақти баррасӣ, сатҳи қаноатмандии шаҳрвандон, анҷоми муваффақи хизматрасонӣ, шумораи муроҷиатҳои такрорӣ ва ғайраро пайгирӣ кунанд. Ин маълумот на танҳо заминаи таҳлили идоракунии дохилиро фароҳам меорад, балки асосе барои ҳисоботдиҳӣ ба ҷомеа, мақомоти давлатӣ ва ташкилотҳои байналмилалӣ низ мебошад.

Ғайр аз ченакҳои миқдорӣ, усулҳои сифатии арзёбӣ низ нақши назаррас доранд. Аз ҷумла, гузаронидани пурсишҳо байни аҳолӣ, мусоҳибаҳои амиқ ва таҳлили фикру мулоҳизаҳои корбарон муҳиманд. Дар низоми портали ҳукумати электронӣ шаклҳои ибрози тассурот (feedback) мустақиман бояд ворид карда шаванд. Дар ин раванд ҳамзамон аз низоми машҳури ҷаҳонии «Net Promoter Score» истифода намудан мумкин аст, ки сатҳи садоқат ва эҳсоси умумии истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатии электрониро арзёбӣ менамояд.

Яке аз самтҳои муҳими таҳлили рақамии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ин таҳлили гурӯҳиву рафторӣ ба шумор меравад. Ин имкон медиҳад, ки тафовути истифодабарандагони замимаҳои мобилӣ ва порталҳои классикӣ байни табақаҳои гуногуни аҳолӣ арзёбӣ карда шавад. Дарки

фарқияти афзалшуморӣ ба заминаҳои дастёбӣ аз тарафи гурӯҳҳои мақсаднок имкон медиҳад, симои зоҳирии портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ мутобиқ карда шавад. Дар ниҳоят ин амал боиси дастрасии бештар ва фарогирии васеътар мегардад. Дар робита ба ин, дар баъзе таҳқиқоти илмӣ таъкид карда мешавад, ки «таҳлили муошарати корбарон бо порталҳои ҳукумати электронӣ - аз ҷумла афзалиятҳои рафторӣ, қобилияти истифодабарии интерфейс, арзёбии дастрасӣ ва сифати даркшудаи хизматрасонӣ - ҷузъи муҳими беҳтар кардани самаранокии хизматҳои рақамӣ мебошад» [283 , с. 81]. Ин равиш имкон медиҳад, ки тарҳрезӣ ва роҳҳои ҳалли функсионалӣ ба ниёзҳои гурӯҳҳои гуногуни истифодабарандагон мутобиқ карда шаванд ва бо ин васила дастрасии хизматрасониҳои давлатии электрониро васеъ ва беҳтар созанд.

Мониторинг инчунин барои арзёбии самаранокии иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электронӣ низ истифода мешавад. Натиҷаи таҳқиқотҳои Бонки Ҷаҳонӣ нишон медиҳад, ки ҳар як доллари сармоягузоришуда ба рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонад дар оянда аз 3 то 6 доллар фоидаи иқтисодӣ оварад.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон низоми мониторинги хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳоло дар марҳилаи ибтидоии ташаккул қарор дорад. Гарчанде, ки дар баъзе идораҳо унсурҳои таҳлили рақамӣ ҷорӣ шуда бошанд ҳам, вале низоми ягонаи байниидоравии арзёбии хизматрасониҳо вуҷуд надорад. Ин вазъият мушкилоти қабул кардани қарорҳои асосноки идоракунӣ ва монеаҳо барои муайян кардани самтҳои афзалиятноки сармоягузорӣ дар самти рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электрониро эҷод мекунад. Барои рафъи ин камбудиҳо, зарур аст, ки платформаи миллии ягонаи мониторинг ва арзёбии хизматрасониҳои электронӣ таъсис дода шавад, ки дастрасии умумӣ ба нишондиҳандаҳо ва ҳисоботҳоро таъмин намояд.

Ҳамин тариқ, мониторинг ва арзёбии самаранокӣ на танҳо воситаҳои ёрирасон, балки қисми ҷудонопазири механизми ташкилию иқтисодӣ мебошанд.

Ҳамкориҳои байналмилалӣ ва иштироки Ҷуумҳурии Тоҷикистон дар ташаббусҳои рақамии ҷаҳонӣ нақши муҳимро дар такмили механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ иҷро менамоянд. Дар шароити афзоиши вобастагии мутақобила ва мубодилаи фаромарзии технологияҳо барои Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки зерсохтори рақамии он ҳанӯз дар марҳилаи рушд қарор дорад, хеле муҳим аст, ки ҳамкориҳои байналмилалӣ дар ин самт вусъат дода шаванд.

Яке аз иштирокчиёни асосии ин равандҳо СММ мебошад. Дар доираи ташаббуси ҳукумати электронии СММ мониторинги даврии ҳолати муосири рушди хизматрасониҳои рақамӣ дар мамлакатҳо амалӣ мешавад. Ин созмон амсилаҳои электронӣ ва ҳамгироеро бо хусусияти шаффофият, фарогирӣ ва устуворӣ тарғиб мекунад, ки метавонанд барои мамлакатҳо бо сатҳҳои гуногуни рақамикунонӣ дастурамал гарданд.

Дар баррасиҳои таҳқиқоти байналмилалӣ таъкид шудааст, ки СММ мунтазам гузоришҳои ҷаҳонии ҳукумати электрониро нашр мекунад, ки таҳлили тамоюлҳо, арзёбиҳои муқоисавии сатҳи хизматрасониҳои рақамӣ, таҷрибаҳои муваффақонаи мамлакатҳои узв ва тавсияҳоро барои стратегияҳои миллии рақамӣ дар бар мегиранд. Ин ташаббусро ба як дастури муҳим барои таҳияи амсилаҳои муассири ҳукумати рақамӣ дар саросари ҷаҳон табдил медиҳад. Аз ҷумла дар ҳуҷҷати таҳлилии «Ҳукумати электронӣ барои мардум: Шарҳи таҳқиқоти СММ дар соли 2012» таҳқиқоти СММ оид ба ҳукумати электронӣ, «дар баробари нақши он дар мониторинги рушди ҳукумати электронӣ, муайян кардани тамоюлҳо, пешниҳоди таҳлили муқоисавӣ ва тавсияҳо ба мамлакатҳо оид ба таҳияи стратегияҳои миллии ҳукумати электронӣ таҳлил карда мешавад» [338]. Дар ҳуҷҷати мазкур қайд карда мешавад, ки таҳқиқоти СММ аз ҷониби ҳукуматҳо ва коршиносон барои арзёбии пешрафт ва таҳияи стратегияҳои рақамӣ истифода мешавад. Хулосаи умумии таҳқиқоти СММ ин аст, ки «давлатҳо бояд мафҳумҳои ҳукумати электронӣ ва идоракунии электрониро аз нав дида бароянд ва ба робитаҳои институтсионалӣ байни сохторҳои бисёрсатҳаи ҳукуматӣ барои ноил шудан

ба синергия ҷиҳати рушди устувори фарогир таваҷҷуҳи бештар зоҳир намоянд» [9, с. 28].

Бонки ҷаҳонӣ низ дар бахши вусъатбахшии худкорсозии хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои мамлакатҳои давраи гузариш дастгирии васеъро пешниҳод менамояд. Барномаҳои тарғибшаванда аз тарафи ин созмони байналмилалии молиявӣ ба монанди «GovTech» ба беҳсозии равандҳои маъмурӣ, ҳамгироии платформаҳои рақамӣ, шаффофияти идоракунии давлатӣ ва рушди сармояи инсонӣ равона шудаанд. Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, Бонки ҷаҳонӣ татбиқи зерсохтори рақамӣ ва омодасозии мутахассисон дар соҳаи ТИК-ро дастгирӣ менамояд.

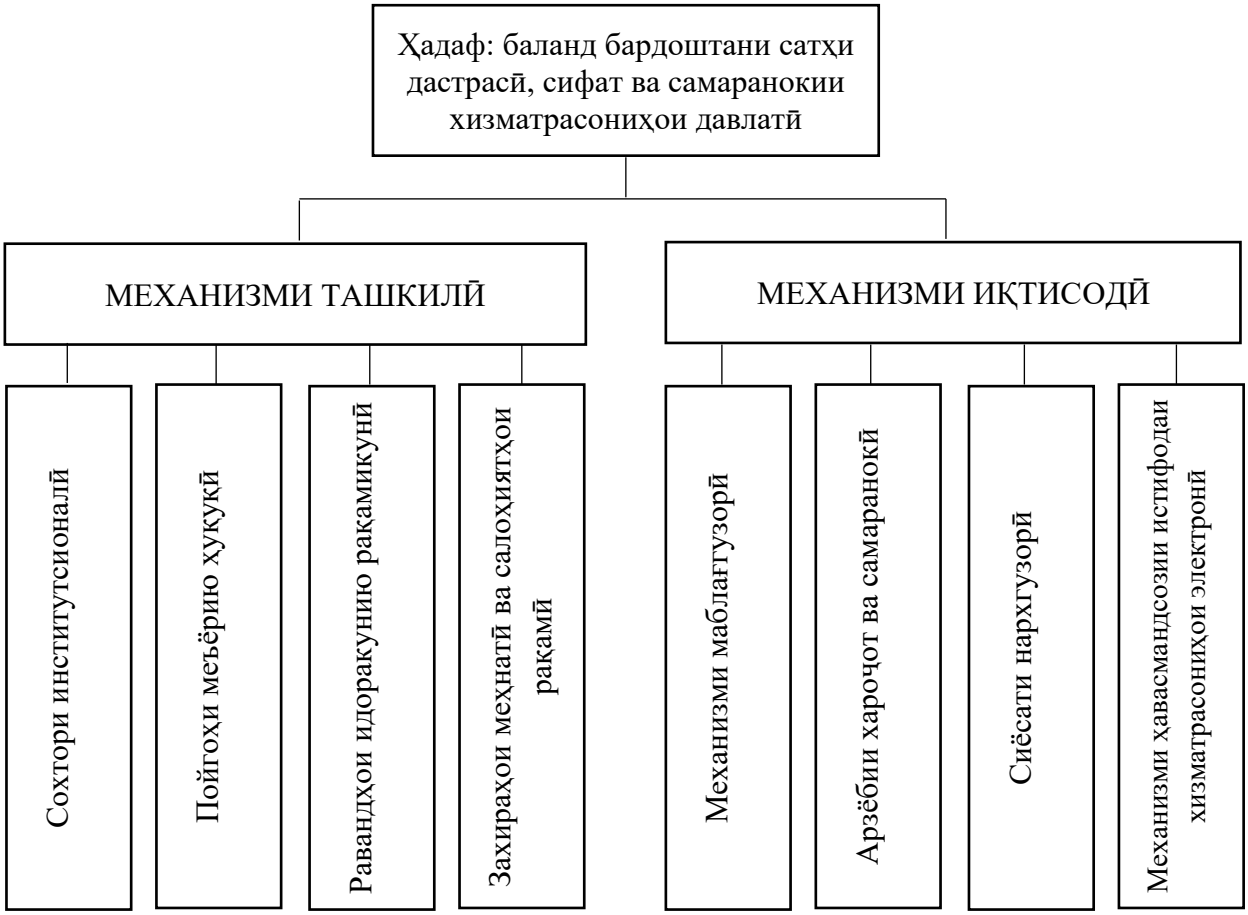
Созмони ҳамкории иқтисодӣ ва рушд низ ба рушди меъёрҳо ва нишондиҳандаҳои арзёбии ҳукумати рақамӣ дар мамлакат нақши босазо дорад. Дар доираи барномаҳои ин созмон методологияи таҳлили рақамикунонӣ, амсилаҳои муҳити танзимкунанда ва муқаррароти такмилдиҳандаи меъёрии ҳуқуқӣ пешниҳод карда шудаанд. Ҳамкорӣ бо ин созмон ба мамлакати мо имкон медиҳад, ки ба захираи таҳқиқотӣ, шабакаи иттилоотӣ ва ёрии коршиносӣ дастрасӣ дошта бошад.

Ташаббуси байналмилалии «Digital Nations», ки мамлакатҳои пешрафтаи рақамиро муттаҳид мекунад, платформаи мубодилаи таҷриба, озмоиши қарорҳои нав ва таҳияи усулҳои умумии амният, ҳувияти рақамӣ ва маълумоти кушод мебошад. Гарчанде Ҷумҳурии Тоҷикистон ҳоло узви чунин ташаббусҳо нест, иштирок дар ташаббусҳои дуҷониба ва чандҷонибаи рақамӣ метавонад дастрасӣ ба захираҳои техникӣ, омӯзиши кадрҳо ва таҳияи муштараки технологияҳоро боз кунад.

Муассисаҳои молиявии байналмилалӣ ва донорҳо, ба монанди Бонки Аврупоии Тағдид, Барномаи рушди СММ, Бонки Рушди Осиё низ нақши назаррас дар маблағгузории лоиҳаҳои озмоишии рақамӣ, таҳқиқот, ҳамоҳангсозии техникӣ ва ислоҳоти меъёрии ҳуқуқӣ мебозанд. Ҳамин тариқ, истифодаи самараноки механизмҳои байналмилалии ҳамкорӣ на танҳо суръати рақамикунонии бахши давлатиро меафзояд, балки устувории

институтсионалиро тақвият мебахшад, аз иштибоҳҳои маъмул ҷилавгирӣ мекунад ва шароити ҳамгироӣ ба фазои рақамии ҷаҳониро муҳайё месозад. Механизми ташкилию иқтисодӣ бояд чунин имкониятҳоро ҳамчун қисми муҳими меъмории стратегии худ ба назар гиранд.

Ҳамин тариқ, дар асоси натиҷаҳои таҳлил, мо механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро таҳия мекунем, ки тарҳи он дар расми 2.14 пешниҳод гардидааст.




**Расми 2.14. – Механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Тавре аз расми 2.14 ба назар мерасад, ин механизм як низоми мукаммали унсурҳои ташкилӣ ва иқтисодии бо ҳам алоқаманд мебошад, ки фаъолияти самараноки низоми ҳукумати электрониро таъмин мекунад ва дастрасии хизматрасониҳои давлатиро барои аҳолӣ ва тиҷорат афзоиш медиҳад. Механизми пешниҳодшаванда аз ду зернизоми бо ҳам алоқаманд иборат аст – ташкилӣ ва иқтисодӣ. Ҳар кадоме аз ин зернизомҳо вазифаҳои мустақилро

иҷро мекунад, аммо фаъолияти самараноки онҳо танҳо тавассути ҳамкории байниҳамдигарии ҳамаҷониба имконпазир аст.

Дар ин маврид, зернизоми ташкилӣ асоси институтсионалӣ ва идоракуниро барои таъмини фаъолияти низоми хизматрасониҳои давлатии электронӣ муайян мекунад. Он сохтори институтсионалӣ, пойгоҳи меъёрию ҳуқуқӣ, равандҳои идоракунию рақамикунӣ, инчунин захираҳои инсонӣ ва салоҳиятҳои рақамиро дар бар мегирад. Сохтори институтсионалӣ мақомоти давлатӣ, марказҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, операторони платформаҳои рақамӣ ва воҳидҳои махсусгардонидашударо, ки барои табдили рақамии идоракунии давлатӣ масъуланд, дар бар мегирад. Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон Агентии инноватсия ва технологияҳои рақамии назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон ва дигар мақомоти давлатӣ дар рушди низоми хизматрасониҳои давлатии электронӣ нақши муҳим доранд. Пойгоҳи меъёрию ҳуқуқӣ қонунҳо, қарорҳои ҳукуматӣ, низомномаҳо, стандартҳои техникӣ, тартиботи дохилӣ ва талаботи амнияти иттилоотиро, ки фаъолияти низоми ҳукумати электрониро муайян мекунанд, дар бар мегирад. Унсури муҳими механизми ташкилӣ равандҳои идоракунӣ ва рақамикунӣ мебошанд, ки тартиботи пешниҳоди хизматрасониҳо, автоматикунонии расмиёти маъмурӣ, ҳамгиросозии низомҳои иттилоотӣ ва пойгоҳҳои додаҳо, инчунин назорат ва мониторинги сифати хизматрасониҳои пешниҳодшавандаро дар бар мегиранд. Нақши муҳимро дар таркиби низоми ташкилӣ захираҳои инсонӣ ва салоҳиятҳои рақамӣ мебозанд, ки омодасозии мутахассисони IT ва кормандони соҳаи хизматрасонии давлатӣ, инчунин татбиқи барномаҳои рушди касбиро дар бар мегиранд. Ҳамин тариқ, зернизоми ташкилии механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ сохтор, қоидаҳо ва тартиби кори низоми хизматрасониҳои давлатии электрониро муайян мекунад.

Зернизоми иқтисодӣ асоси захиравӣ ва молиявию иқтисодии таъмини фаъолияти низоми хизматрасониҳои давлатии электрониро фароҳам меорад. Он механизми маблағгузорӣ, низоми арзёбии хароҷот ва самаранокӣ, сиёсати

нархгузорӣ ва механизми ҳавасмандсозии истифодаи хизматрасониҳои электрониро дар бар мегирад. Механизми маблағгузорӣ истифодаи маблағҳои буҷети давлатӣ, грантҳо, воситаҳои шарикии давлат ва бахши хусусиро дар бар мегирад. Унсури муҳими механизми иқтисодӣ ҳисобкунӣ ва арзёбии хароҷот аст, ки арзёбии самаранокии иқтисодии татбиқи хизматрасониҳои электронӣ ва коҳиши хароҷоти маъмуриро дар бар мегирад. Сиёсати нархгузорӣ муайян кардани арзиши хизматрасониҳо, муқаррар кардани имтиёзҳо барои гурӯҳҳои аз ҷиҳати иҷтимоӣ осебпазир ва пешниҳоди хизматрасониҳои ройгон ё қисман ройгонро дар назар дорад. Механизми ҳавасмандсозӣ ба густариши истифодаи хизматрасониҳои электронӣ аз ҷониби аҳолӣ, баланд бардоштани самаранокии кори хизматчиёни давлатӣ ва кам кардани хароҷоти коғазӣ ва мубодила равона карда шудааст. Ҳамин тариқ, зернизоми иқтисодӣ таъминоти захиравӣ ва самаранокии фаъолияти низоми хизматрасониҳои давлатии электрониро муайян мекунад.

Самаранокии механизми ташкилию иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз қобилияти давлат барои ҳамоҳангсозии захираҳо, ташкили равандҳо ва вокуниш ба таҳаввулоти муҳити дохилию берунӣ вобаста аст. Дар робита ба ин, А.В. Клименко қайд мекунад, ки «хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамчун низоми бисёрсатҳаи идоракунӣ ташакул ёфта, самаранокиашон аз рӯи мувофиқати механизмҳои институтсионалӣ, сифати ҳамоҳангсозии байниидоравӣ, тақсимоти оқилонаи захираҳо ва қобилияти мақомоти давлатӣ барои мутобиқшавӣ ба тағйирот дар муҳити иҷтимоию иқтисодӣ ва технологӣ муайян мешавад» [98, с. 11].

Имконоти татбиқи механизми ташкилию иқтисодии пешниҳодшуда дар амалияи бозори хизматрасониҳои давлатии электронии Ҷумҳурии Тоҷикистон ба вазъи муосири рушди ҳукумати электронӣ ва зерсохторҳои он, дараҷаи инкишофи зерсохтори рақамӣ, дараҷаи фарогирии заминаҳои меъёрӣ, ҳамоҳангсозии фаъолияти ниҳодҳо ва малакаи касбии кормандон вобаста аст. Бо вуҷуди мушкилот, дар мамлакат заминаи мусоиди сиёсӣ ва

институтсионалӣ барои табдили рақамии бахши давлатӣ ба вуҷуд омадааст, ки бо кӯшишҳои стратегӣ ва ҳамоҳангсозии мақсаднок метавонад таҳким ёбад.

Пеш аз ҳама, зикри мавҷудияти санадҳои расмии стратегӣ, ки чорчӯбаи рушди рақамиро муайян мекунанд, аҳаммият дорад. Аз ҷумла, дар Консепсияи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ҳадафҳои асосӣ оид ба ташаккули фазои ягонаи рақамии миллӣ, такмили хизматрасониҳои электронӣ ва боло бурдани дастрасии инфрасохтори ТИК барои аҳолӣ ба таври равшан муайян гардидаанд. Бояд консепсияи мазкур дар баробари самтҳои умумӣ, чорабиниҳои мушаххас дар самти рушди портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ҷорӣ намудани низоми шиносоии рақамӣ, ташкили феҳрастҳои рақамӣ ва ҳамгироии пойгоҳи додаҳои рақамиро низ пешбинӣ кунад.

Бо вуҷуди ин, барои фаъолияти пурраи механизми ташкилию иқтисодӣ ин иқдомҳо нокифоя буда, татбиқи чорабиниҳои муассир зарур аст. Ба андешаи мо, барои идоракунии низоми гузариши рақамӣ таъсиси мақоми ягонаи ҳамоҳангсоз аҳаммияти хоса дорад. Аз ин рӯ, таъсиси Агентии инноватсия ва технологияҳои рақамии назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки масъули стратегия, меъморӣ, омӯзиш ва ҳамроҳсозии хизматрасониҳои давлатии электронӣ бошад, як вазифаи саривақтӣ ба ҳисоб мерафт.

Зерсохтори инфрасохторӣ дар мамлакат рушд меёбад, вале то ҳол дар ҳолати нобаробар боқӣ мондааст. Дар ҳоле ки дар шаҳрҳои калон ва марказҳои маъмурӣ хизматрасониҳои муосири рақамӣ дастрасанд, дар ноҳияҳои дурдаст мушкилоти дастрасӣ ба Интернет, набудани таҷҳизот ва ҳатто шартҳои ибтидоии пешниҳоди хизматрасониҳо боқӣ мондаанд. Ин вазъ зарурати ҳамворсозии манзараи рақамии мамлакатро тавассути ҳавасмандсозии операторони алоқа, ҷорӣ намудани хизматрасониҳои умумӣ, субсидиякунонии таҷҳизот ва татбиқи лоиҳаҳои «Ҳамшарикии рақамӣ» тақозо мекунад.

Ҳамин тариқ, иқтидори рушди механизмҳои ташкилию иқтисодии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон вуҷуд дорад. Татбиқи он ба равиши мукаммал ва ҳамгироеро

тақозо менамояд, ки бояд омилҳои институтсионалӣ, ҳуқуқӣ, кадрӣ, молиявӣ ва технологиро дар як стратегияи воҳид ва ҳамоҳангшуда муттаҳид созад.

Бо дарназардошти гуфтаҳои боло амсилаи консептуалии умумии механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронии мутобиқ ба шароити иҷтимоию иқтисодии Ҷумҳурии Тоҷикистонро пешниҳод мекунем (расми 2.15). Амсилаи мазкур бояд на танҳо ҳамчун воситаи муосиргардонии рақамӣ, балки ҳамчун низоми идоракунии устувори табдили бахши давлатӣ дар маҷмуъ хизмат намояд.

**Расми 2.15. – Амсилаи консептуалии умумии механизми ташкиливу иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ҳамин тариқ, амсилаи консептуалии умумии механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронии пешниҳодшуда татбиқи мукаммал ва бисёрсатҳаи амалисозии хизматрасониҳои давлатии электрониро дар Ҷумҳурии Тоҷикистон таъмин карда, хусусиятҳои миллӣ ва ҳам стандартҳои байналмилалии идоракунии рақамиро ба инобат мегирад.

Ба сифати самтҳои стратегии авлавиятнок метавон номбар намуд:

1. Рушди инфрасохтори рақамӣ аз ҷумла интернети босуръат, ҳалли платформавӣ барои хизматрасониҳои давлатии электронӣ, таъсиси марказҳои коркарди додаҳо ва таъмини амнияти устувори киберӣ;

2. Татбиқи оммавии хизматрасониҳои электронии бунёдӣ, ба мисли бақайдгирии ҳолатҳои шаҳрвандӣ, гирифтани маълумотномаҳо ва сертификатҳо, расмиёти пардохти кумакпулиҳо, андоз ва замин;

3. Фарогирии рақамӣ ва сатҳи дастрасӣ дар тамоми минтақаҳои мамлакат якҷоя бо минтақаҳои дурдасти деҳот тавассути тавсеаи хизматрасониҳои мобилӣ, таъсиси марказҳои ҷамъиятии иттилоотӣ ва густариши омӯзиши малакаҳои рақамӣ миёни гурӯҳҳои осебпазири аҳолӣ;

4. Дастгирии соҳибкорӣ тавассути рақамигардонии расмиёти иҷозатдиҳӣ, бақайдгирӣ, ҳисоботдиҳӣ, ки ба беҳтаршавии муҳити сармоягузорӣ ва кам шудани монеаҳои маъмурӣ таъсири мусбат мерасонад;

5. Институтсионаликунонии механизмҳои баҳодиҳӣ, таҳлили рақамӣ, додаҳои кушод ва алоқаи бозгашт, ки барои таъмин намудани шаффофият, ҷавобгарӣ ва такмили пайваста заруранд.

Дар маҷмуъ, таҳкими самтҳои стратегии авлавиятнок ба гузариши саривақт ва босифат ба идоракунии давлатии рақамӣ имкон дода, заминаҳои институтсионалии бозори хизматрасониҳои давлатии электрониро тақвият медиҳад. Ин дар навбати худ ба сатҳи эътимоди аҳолӣ ва корхонаҳо ба муассисаҳои давлатии пешкашкунандаи хизматрасониҳои электронӣ мусоидат намуда, ба дараҷаи некуаҳволии мардум таъсири мусбат мерасонад.

Ҳамин тариқ, хулосаи ниҳоӣ менамоем, ки ташкил ва рушди механизмҳои ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон як раванди бисёрзинагӣ ва байнисоҳавӣ мебошад, ки ҷанбаҳои васеъи маъмурию ҳуқуқӣ, технологӣ, молиявӣ ва иҷтимоии фаъолияти бахши давлатиро фаро мегирад. Рақамигардонии хизматрасониҳои давлатӣ рушди муназзамро тақозо мекунад, ки дар доираи он ҳамоҳангсозии институтсионалӣ, таъминоти захиравӣ, танзими ҳуқуқӣ, омодасозии кормандон ва татбиқи механизмҳои идоракунии рақамӣ нақши калидӣ мебозанд.

# БОБИ 3. ВАЗЪИ МУОСИР ВА ТАМОЮЛҲОИ РУШДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ

## 3.1. Арзёбии вазъи муосири рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ

Хизматрасониҳои давлатӣ нақши муҳимро дар рушди иқтисодию иҷтимоии давлат дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бозида, дар баланд бардоштани сатҳ ва сифати ҳаёт дар мамлакат саҳмгузор мебошанд. Онҳо омили муҳими ташаккулдиҳандаи бартарияти рақобатӣ ба шумор мераванд. Дар шароити кунунӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ тағйироти назарраси институтсионалӣ ба амал омада истодааст, ки ин раванд пеш аз ҳама бо нуфузи афзояндаи технологияҳои иттилоотию иртиботӣ вобастагӣ дорад. Дар чунин вазъият, вазифаҳои муҳими давлатӣ, ба монанди баланд бардоштани самаранокӣ ва маҳсулнокӣ, таъмин намудани сифати баланди хизматрасониҳои давлатӣ бо хароҷоти камтар, дар маркази диққат қарор гирифтаанд. Барои ҳалли ин масъалаҳо, истифодаи васеи технологияҳои рақамӣ дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ метавонад нақши ҳалкунанда бозад. Бо вуҷуди ин, дар баробари рушди худи технологияҳои рақамӣ, ба баланд бардоштани сатҳи саводнокии рақамӣ ва малакаи истифодаи ин технологияҳо аз ҷониби кормандони давлатӣ ва аҳолӣ аҳаммияти махсус додан зарур мебошад.

Таҳлили таҷрибаи мамлакатҳои пешрафтаи ҷаҳон нишон медиҳад, ки дар замони муосир технологияҳои рақамӣ ба яке аз воситаҳои муҳими таъмин намудани хизматрасониҳои босифати давлатӣ барои аҳолӣ ва корхонаҳо табдил ёфтаанд. Дар аксари давлатҳои саноатии рушдёфта, истифодаи шаклҳои электронии хизматрасониҳо имкон медиҳад, ки вақти истифодабарандагон сарфа гардад, раванди иҷрои амалҳо бо сатҳи баландтари маҳсулнокӣ ва самаранокии иқтисодӣ сурат гирад. Ҳамзамон, шаффофияти фаъолиятҳои идорӣ ва хизматрасонӣ тавассути худкорсозии равандҳо тақвият ёфта, таъсири омилҳои инсонӣ дар қабули қарорҳои идоракунӣ ва иҷрои

хизматрасониҳо ба ҳадди ақал коҳиш меёбад. Ин раванд на танҳо сатҳи эътимоди шаҳрвандонро ба мақомоти давлатӣ боло мебарад, балки заминаи муҳимеро барои ташаккули идоракунии муосири рақамӣ фароҳам месозад.

Бо вуҷуди афзалиятҳои равшани технологияи рақамӣ, гузариш аз усулҳои анъанавии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шаклҳои электронӣ барои Ҷумҳурии Тоҷикистон равандест пурмасъулият ва мураккаб. Сабаби асосӣ дар он аст, ки «пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, ки ба манфиати мустақими шаҳрвандон равона шудаанд, барои коҳиши бюрократия ва баланд бардоштани самаранокии идоракунӣ ҷараёни мунтазами мубодилаи иттилоотро байни зинаҳои гуногуни мақомоти давлатӣ ва сохторҳои марбута талаб мекунад» [338]. Таъмини чунин ҳамоҳангсозӣ ва ҷараёни иттилоотӣ бидуни табдили амиқи ташкилӣ, институтсионалӣ ва технологӣ дар фаъолияти давлат ғайриимкон мебошад. Аз ин рӯ, навҷорисозии идоракунӣ ва мутобиқсозии сохторҳои давлатӣ ба талаботи рақамикунонӣ ба сифати шарти муҳим барои амалӣ гардидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ баромад мекунад.

Дар роҳи ҷорисозии пурраи ҳукумати электронӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ метавон як қатор монеаҳоро ҷудо намуд. Пеш аз ҳама, паст будани сатҳи боварии аҳолӣ ба мақомоти давлатӣ ва камбуди итминон доштан ба амният ва самаранокии муошарати рақамӣ бо давлат монеаи калидӣ ба шумор меравад. Илова бар ин, дастрасии маҳдуд ба шабакаи Интернет, махсусан дар минтақаҳои дурдаст, монеаи ҷиддӣ дар роҳи фарогирии рақамӣ ба шумор меравад. Ба ин омилҳо «ҳамчунин ноомодагии равонӣ ва манфиатии баъзе кормандони давлатӣ, ки бо ҷорӣ гардидани шаффофият ва рақамикунонии равандҳо имкони аз даст додани манбаъҳои ғайриқонунии даромадро эҳсос мекунанд, илова мешавад» [339]. Сатҳи баланди ришваситонӣ ва набудани механизмҳои мукаммали ҳифзи маълумоти шахсӣ низ ба ташаккули пурраи муҳити электронӣ дар низоми идоракунии давлатӣ таъсири манфӣ мерасонанд. Дар замони муосир монеаи муҳим дар самти рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии

Тоҷикистон инфрасохтори пасти технологияҳои рақамӣ ба шумор меравад. Монеа дар рушди инфрасохтори технологияҳои рақамӣ дар навбати худ ба хосияти ҷуғрофии мамлакат, ки бештра кӯҳистон аст ва барои пахши интернети фарохмаҷро мушкилӣ эҷод менамояд, алоқаманд аст.

Ғайр аз ин, як қатор омилҳои дигар низ мавҷуданд, ки суръати рушди хизматрасониҳои давлатии электрониро ба таври назаррас коҳиш медиҳанд. Аз ҷумла, норасоии малакаҳои рақамӣ миёни намояндагони насли калонсолтари кормандони давлатӣ яке аз мушкилоти ҷиддӣ ба шумор меравад. Бисёре аз онҳо дониши кофӣ дар истифодаи технологияҳои рақамӣ ва кор бо воситаҳои техникии муосир надоранд, ки ин ҳолат иҷрои вазифаҳои хизматиро тавассути низомҳои электронӣ душвор месозад. Дар натиҷа, чунин кормандон барои анҷом додани ҳатто корҳои сода ба кумаки мутахассисони ҷавонтар ниёз пайдо мекунанд, ки ин на танҳо нофаҳмиҳои иловагӣ ва таъхир дар иҷрои вазифаҳо, балки камшавии самаранокии умумии равандҳои рақамишударо дар идоракунии давлатӣ низ ба миён меорад.

Дастрасии маҳдуд ба шабакаи Интернет яке аз омилҳои дигари ҷиддии боздорандаи рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба ҳисоб меравад. Новобаста аз кушишҳои зиёд дар самти баланд бардоштани суръати Интернет то ҳол на ҳамаи шаҳрвандони мамлакат, махсусан сокинони минтақаҳои дурдаст, имкони пайвасти доимӣ ба Интернетро доранд. Вазъ дар маҳалҳое, ки дар фасли зимистон бо маҳдудияти барқ рӯ ба рӯ мешаванд, боз ҳам душвортар мегардад, зеро қатъи нерӯи барқ кори шабакаҳои иртиботиро низ маҳдуд месозад. Гарчанде ки нишондиҳандаҳои истифодаи Интернет дар Ҷумҳурии Тоҷикистон сол ба сол меафзоянд, вале то ҳол дастрасии фарогир ба шабакаҳои нахи оптикӣ дар тамоми минтақаҳои мамлакат таъмин нагаштааст. Ин норасоӣ имконияти шаҳрвандонро барои истифодаи пурра аз хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ маҳдуд менамояд ва фарқияти рақамиро миёни шаҳр ва деҳот афзун мегардонад. Бо вуҷуди ин, «навад фоизи истифодабарандагон ба интернет тавассути смартфонҳо ва дастгоҳҳои мобилӣ дастрасӣ доранд, аммо сифат ва суръати пайвастшавӣ паст боқӣ мемонад.

Аммо, инфрасохтори рақамӣ фосилаҳои ҷуғрофиро бартараф мекунад ва ба истеҳсолкунандагон имкон медиҳад, ки ба бозори васеътар дастрасӣ пайдо кунанд» [256, с. 190].

Иловатан, унсурҳои ҷоришудаи ҳукумати электронӣ ва низоми амалкунандаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ то ҳол имконияти пурраи пешбурди равандҳо бидуни ҳузури шахсии шаҳрванд дар муассисаҳои давлатиро таъмин карда наметавонанд. Чунин ҳолат ба татбиқи комили принсипи «Як равзанаи электронӣ» монеъ шуда, гузариши пурра ба формати рақамии хизматрасониҳои давлатиро душвор месозад. Барои бартараф намудани ин монеа, зарур аст, ки ҳамгироии пурраи пойгоҳҳои додаҳо, мукаммалсозии платформаҳои ягонаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва мутобиқгардонии қонунгузориҳои амалкунанда дар ин самт таъмин карда шавад.

Бо вуҷуди мавҷуд будани ҳамаи ин мушкилот, таъминкунандагони хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд ба тағйиротҳои босуръат ва амиқи ҷаҳонӣ, ки ҷанбаҳои иҷтимоию иқтисодии ҳаёти аҳолиро фаро гирифтаанд, таваҷҷуҳи ҷиддӣ зоҳир намоянд. Имрӯз шаҳрвандон аз давлат на танҳо иҷрои вазифаҳои маъмулӣ, балки пешниҳоди хизматрасониҳои босифат, шаффоф ва дастрасро интизор мешаванд. Аз ин рӯ, мақомоти давлатӣ бояд ислоҳоти ҳамаҷониба ва низоми институти хизматрасониҳои давлатии электрониро ба роҳ монда, раванди идоракунии давлатӣ ва муносибати давлат бо шаҳрвандонро дар асоси принсипҳои инноватсионӣ ва талаботи иқтисоди рақамӣ таҷдиди назар намояд.

Дар даҳсолаи аввали асри XXI дар таҷрибаи ҷаҳонӣ усулҳои нав ва самараноки ҳамкории давлат бо шаҳрвандон ташаккул ёфтанд, ки ба шарофати истифодаи технологияҳои рақамӣ имкони пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро бо сатҳи баландтар ва самараноктар фароҳам овардаанд. Имрӯз аксари давлатҳои пешрафтаи ҷаҳон нақшаҳо ва стратегияҳои махсуси гузариш ба иқтисодиёти рақамиро қабул намудаанд, ки татбиқи онҳо ба пешрафти назаррас дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ мусоидат кардааст.

Дар натиҷа, дастрасии шабакавӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ дар мамлакатҳои пешрафта ба 55-65 фоиз расидааст.

Таҷриба нишон медиҳад, ки иқтисодиёти рақамӣ таъсири амиқ ба сатҳи зиндагии аҳолӣ гузоштааст. Ба шарофати он, шаҳрвандон имкон пайдо кардаанд, ки ба маълумоти гуногуни давлатӣ дастрасии мустақим дошта бошанд, раванди пардохти андозҳо, пардохтҳои гумрукӣ ва истифодаи шаффофи маблағҳои давлатиро назорат намоянд ва ҳатто дар қабули қарорҳои идоракунии давлатӣ бо пешниҳоди афкор ва тавсияҳои худ иштирок кунанд, ки барои мукаммалгардонии идоракунии давлатӣ хеле муҳим аст. Дар гузориши Бонки Ҷаҳонӣ таъкид шудааст, ки «рушди иқтисоди рақамӣ ва ҳукумати электронӣ дастрасии шаҳрвандонро ба маълумоти давлатӣ васеъ мекунад, шаффофиятро дар истифодаи маблағҳои буҷетӣ баланд мебардорад, расмиёти андоз ва гумрукро сода мекунад ва шаклҳои нави иштироки ҷомеаро дар равандҳои идоракунии давлатӣ эҷод мекунад» [342], ки дар ниҳоят ба беҳтар шудани сифати зиндагӣ ва самаранокии идоракунии давлатӣ мусоидат мекунад. Онҳо «... ба роҳбарон дар назорати самараноктари фаъолияти кормандон, ба сиёсатмадорон - пайгирии кори таҳвилкунандагони хизматрасониҳо, ба кормандон – дар истифодаи технологияҳо барои баланд бардоштани ҳосилнокӣ мадад расонида, ба ин васила боздеҳии сармояи инсонии худро афзоиш медиҳанд. Бо сода кардани вазифаҳо ва баланд бардоштани ҳосилнокии омилҳои мавҷудаи истеҳсолот, интернет метавонад самаранокии иқтисодии корхонаҳо, кормандон ва ҳукуматҳоро ба таври назаррас беҳтар созад» [47, с. 11].

Ин пешрафтҳо «на танҳо ба баланд шудани сатҳи шаффофият ва ҳисоботдиҳии мақомоти давлатӣ мусоидат мекунанд, балки сифати ҳамкорӣ байни давлат ва ҷомеаро низ беҳтар менамоянд. Дар натиҷа, ҳукумати электронӣ ба таҳкими принсипҳои демократӣ, коҳиши ришваситонӣ, болоравии сатҳи боварии шаҳрвандон ва такмили идоракунии давлатӣ мусоидат менамояд» [342]. Бо татбиқи оқилонаи чунин таҷриба, ҳар

фаъолияти мақомоти давлатӣ рақамӣ карда шуда, сатҳи самаранокии идоракунӣ ба таври назаррас афзоиш хоҳад ёфт.

Бо вуҷуди аҳаммияти баланди ҷорӣ намудани технологияҳои муосир, бояд таъкид кард, ки нусхабардории носанҷидаи таҷрибаи хориҷӣ дар гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ ва хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити Ҷумҳурии Тоҷикистон наметавонад ба таври худкор ба беҳтар шудани сифати ҳамкории давлат бо шаҳрвандон оварда расонад. Ҳар як давлат дар ин раванд бояд ниёзҳо, имкониятҳо ва хусусиятҳои миллии иҷтимоию иқтисодии худро ба инобат гирад. Аз ин рӯ, барои рушди устувори низоми хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ, тақвияти ҳамкории сеҷонибаи байни давлат, бахши хусусӣ ва ҷомеа аҳаммияти калидӣ дорад.

Дар муқоиса бо усулҳои анъанавии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, шакли электронии онҳо шакли муосир ва нисбатан қуллайтари ҳамкории байни давлат ва шаҳрвандон ба ҳисоб меравад. Ин навъи хизматрасонӣ ба ниёзҳо ва талаботи инфиродии ҳар як шахс, новобаста аз сатҳи даромад, маълумот ва ҷойгиршавии ҷуғрофии ӯ мутобиқ мегардад, ки дар натиҷа фарогирӣ ва баробарии дастрасӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ таъмин мешавад. Дар ҳуҷҷатҳои СҲИР таъкид шудааст, ки «хизматрасониҳои давлатии электронӣ, дар тафовут аз шаклҳои анъанавии хизматрасониҳо, ба эҳтиёҷоти истифодабаранда нигаронида шудаанд, дастрасии баробар ва бидуни табъиз ба хизматҳои давлатиро таъмин мекунанд, таъсири даромад, сатҳи таҳсилот ва ҷойгиршавии ҷуғрофии шаҳрвандонро коҳиш медиҳанд ва ба ин васила ба рушди идоракунии давлатии фарогир мусоидат мекунанд» [313, с. 3-5].

Ҳукумати электронӣ, ҳамчун механизми асосии ташкили хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли рақамӣ, ба баланд бардоштани самаранокии фаъолияти идоракунии давлатӣ мусоидат мекунад. Он имкон фароҳам меорад, ки сиёсати давлатӣ дар самтҳои ҳифзи иҷтимоии аҳолӣ, беҳтарсозии сатҳи зиндагӣ, рушди хизматрасониҳои тиббӣ ва таҳсилотӣ самараноктар ва ҳадафмандона амалӣ гардад. Шояд саҳми бузургтарини

рақамикунонӣ дар рушди иқтисодӣ кам кардани хароҷот ва аз ин рӯ, баланд бардоштани самаранокӣ ва ҳосилнокӣ дар қариб ҳамаи бахшҳои иқтисодиёт бошад. Гирифтани иттилооти баландсифат ба корхонаҳо кумак мекунад, ки «аз имконоти мавҷудаи худ беҳтар истифода баранд, идоракунии захираҳои моддию техникӣ аа занҷираи таҳвилҳоро беҳтар созанд, вақти бекористии таҷҳизоти истеҳсолиро коҳиш диҳанд ва хавфҳоро кам кунанд» [47, с. 12].

Илова бар ин, ҷорӣ намудани технологияҳои рақамӣ дар бахши давлатӣ имконият медиҳад, ки дар муҳлати кӯтоҳ ва бо хароҷоти нисбатан кам ба шумораи зиёди шаҳрвандон хизматрасониҳои босифати давлатӣ пешниҳод карда шаванд. Ҳарчанд технологияҳои муосир наметавонанд пурра омилҳои бюрократӣ ва таъсири субъективиро дар фаъолияти кормандони давлатӣ аз байн баранд, аммо истифодаи онҳо озодии интихоби усули гирифтани хизматрасониҳои давлатиро барои шаҳрвандон таъмин карда, ба мақомоти давлатӣ шароит фароҳам меорад, то уҳдадориҳои худро дар назди ҷомеа бо сатҳи баланд ва шаффоф иҷро намоянд.

Дар раванди фурӯши хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ баъзе мушкилоте ҷой доранд, ки онҳо ба мавҷуд набудани барномаи ягонаи маблағгузории пурраи раванди татбиқи технологияҳои рақамӣ дар идоракунии давлатӣ алоқманд мебошанд. Гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ маблағгузории зиёдро вобаста ба арзиши баланди барномаҳои компютерӣ тақозо менамояд ва маблағгузории маҳдуд дар доираи лоиҳаҳои алоҳида имконият намедиҳад, ки гузариши пурраи ин раванд дар муҳлати кӯтоҳ таъмин карда шавад.

Ҳамзамон, набудани шумораи кофии мутахассисони баландихтисос дар соҳаи технологияҳои рақамӣ яке аз монеаҳои ҷиддӣ дар роҳи гузариш ба шаклҳои муосири пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шумор меравад. Дар шароити кунунӣ самаранокии татбиқи хизматрасониҳои давлатии электронӣ асосан дар соҳаҳои андозситонӣ ва барасмиятдарории гумрукии молҳо, баъзе қисматҳои бахши нақлиёт ба мушоҳида мерасад, ки дар ин самт равандҳои рақамикунонӣ то андозае муваффақ пеш мераванд. Бо вуҷуди ин, соҳаҳои марбут ба ҳифзи иҷтимоии аҳолӣ, ки аҳаммияти иҷтимоии баланд

доранд, то ҳол танҳо ба сифати самтҳои афзалиятноки татбиқи технологияҳои рақамӣ эътироф шудаанд, аммо татбиқи амалии васеи онҳо суст ҷараён дорад.

Дар маҷмуъ, сохтори низоми идоракунии давлатӣ ва механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба аҳолӣ нисбат ба талаботи рушди рақамӣ бо суръати паст мутобиқ мешавад. Аксари лоиҳаҳои амалкунанда дар соҳаи татбиқи технологияҳои рақамӣ асосан ба ҳисоботдиҳии дохилиидоравӣ ва муошрати байниидоравӣ равона шудаанд, дар ҳоле ки ислоҳот дар самти беҳтарсозии хизматрасониҳои мустақим барои шаҳрвандон ҳанӯз дар сатҳи нокифоя қарор дорад. Барои пешрафти минбаъда зарур аст, ки ҷалби сармоя, рушди захираҳои инсонӣ ва афзоиши иқтидори институтсионалӣ ба унсури ҷудонашавандаи сиёсати давлатӣ дар соҳаи рақамикунонӣ табдил ёбад.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон портали намунавии ҳукумати электронӣ - «hukumat.tj» фаъолият мекунад, ки он ҳамчун платформаи иттилоотӣ барои шиносоӣ бо фаъолияти мақомоти ҳокимияти давлатӣ хизмат мерасонад. Дар ин портал маълумоти расмӣ, санадҳои меъёрӣ, ахбор ва дигар захираҳои марбут ба сохторҳои давлатӣ ҷойгир карда шудаанд. Ҳадафи асосии он - таъмини заминаи ташкилии гузариш ба идоракунии электронӣ, баланд бардоштани шаффофият ва ташкили идоракунии муосир дар асоси технологияҳои рақамӣ мебошад. Портал имконият медиҳад, ки шаҳрвандон ва ташкилотҳо ба иттилооти давлатӣ дастрасии мустақим дошта бошанд ва дар оянда дар самти таъмини хизматрасониҳои давлатӣ ба таври электронӣ заминаи амалии худро боз ҳам тақвият диҳанд.

Портали электронии мазкур дар ояндаи наздик бояд оид ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои шахсони ҳуқуқӣ ва воқеӣ дастрасӣ фароҳам оварад.

Портали ҳукумати электронии Ҷумҳурии Тоҷикистон - «hukumat.tj» дорои сохтори муназзам буда, аз ду қисмати асосӣ иборат аст:

1. Қисмати иттилоотӣ.

Ин бахш барои корбарони Интернет имконияти ҷустуҷӯи осон ва самараноки иттилооти заруриро дар бораи хизматрасониҳои давлатии электронӣ фароҳам меорад. Дар он маълумот зерин ҷойгир карда шудааст:

– навъҳои хизматрасониҳои давлатӣ;
– муҳлати иҷро ва нархгузории онҳо;
– намунаҳои аризаҳо ва шаклҳои мурочиат;
– рӯйхати ҳуҷҷатҳои зарурӣ барои дархост.

Ин қисми портал аҳолӣ ва соҳибкоронро бо тартиби мурочиат ба мақомоти давлатӣ шинос намуда, шаффофият ва дастрасии иттилоотиро таъмин менамояд.

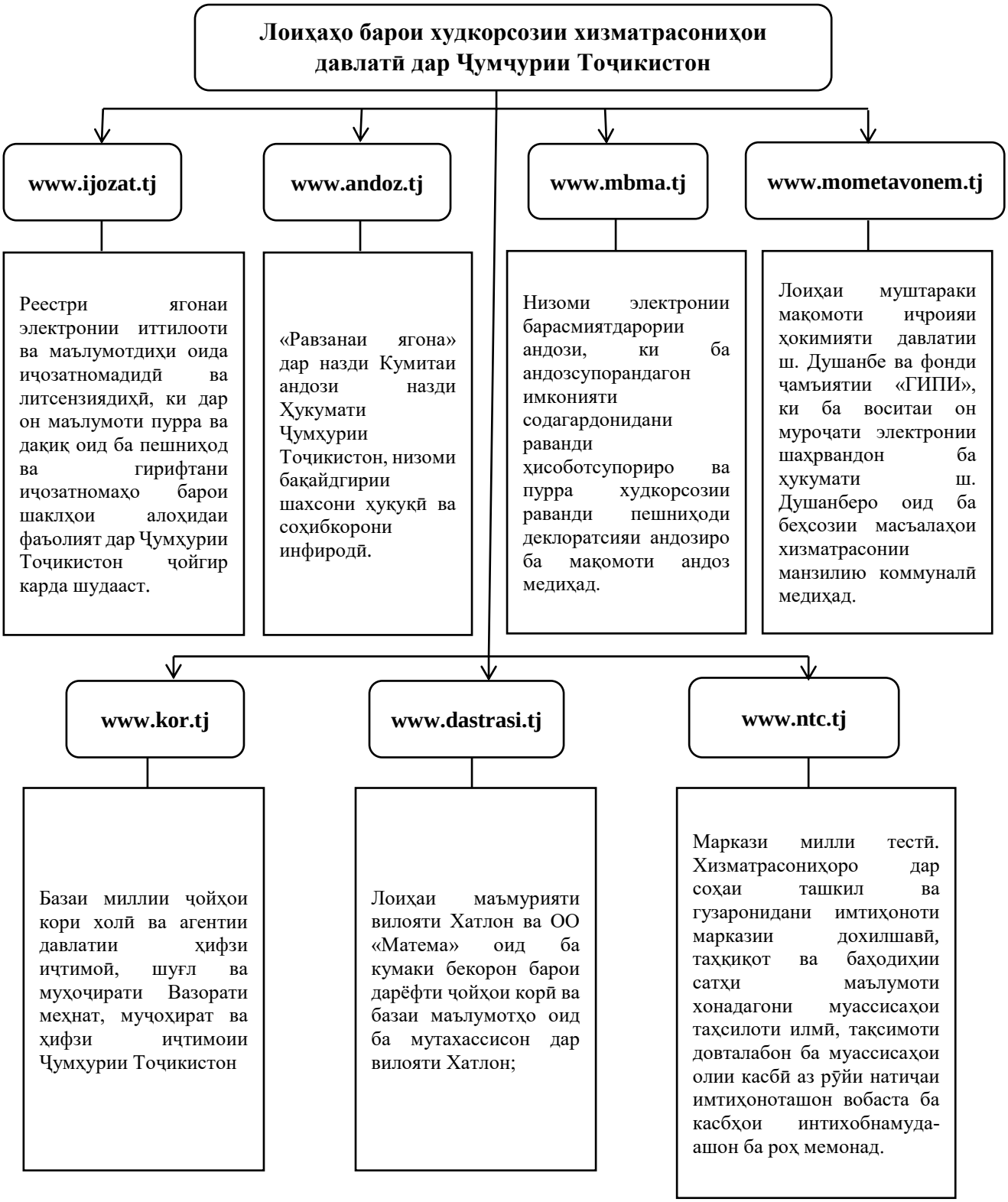
2. Қисмати фаъол.

Ин бахш барои шаҳрвандон ва корхонаҳо имконияти мустақими мурочиати электрониро ба мақомоти давлатӣ фароҳам месозад. Истифодабаранда метавонад тавассути пур кардани аризаи маҷозӣ хизматрасонии заруриро дархост намояд, ки ин раванд вақти мурочиаткунандаро коҳиш дода, самаранокии идоракуниро афзоиш медиҳад.

Дар оянда дар портал механизми муаррификунии ягона татбиқ мегардад, ки маълумоти истифодабарандаро нигоҳ дошта, ҳангоми мурочиати такрорӣ ниёз ба воридсозии дубораи маълумотро аз байн мебарад. Ин иқдом ба содагардонии раванди хизматрасонӣ, камшавии монеаҳои байниидоравӣ ва афзоиши эътимоди шаҳрвандон ба мақомоти давлатӣ мусоидат хоҳад кард.

Қайд кардан ҷоиз аст, ки дар баробари фаъолияти портали ягонаи ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон як қатор лоиҳаҳои соҳавии худкорсозии хизматрасониҳои давлатӣ низ тадриҷан амалӣ гардида истодаанд. Ин лоиҳаҳо ба рақамикунонии равандҳои идоракунӣ, содагардонии муошрати шаҳрвандон бо мақомоти давлатӣ ва баланд бардоштани шаффофият дар фаъолияти сохторҳои давлатӣ равона шудаанд. Ҳадафи асосии ин лоиҳаҳо – таъмини ҳамгироии тамоми сохторҳои давлатӣ дар як низоми ягонаи иттилоотӣ ва гузариш ба идоракунии рақамии пурра дар сатҳи

миллӣ мебошад. Номгӯйи баъзе аз чунин лоиҳаҳо дар расми 3.1 оварда шудааст.




**Расми 3.1. – Лоиҳаҳо барои худкорсозии хизматрасониҳои давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси

Дар баробари сомонаҳои дар боло зикргардида дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бонки иттилоотии маълумоти ҳуқуқӣ «adlia.tj», таъсис дода шудааст, ки барои истифодабарандагони касбӣ пешниҳод гардидааст. Дар он иттилооти хусусияти меъёрию ҳуқуқидошта барои ҳуқуқшиносон, аудиторҳо, машваратчиҳои андоз, муҳосибон ва соҳибкорон ҷойгир карда шудааст. Илова бар ин, дар раванди коркард лоиҳаи Хадамоти гумруки назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон равзанаи ягона оид ба амалиёти содиротӣ, воридотӣ ва транзитӣ қарор дорад. Ҳамчунин лоиҳаи устуворгардонии низоми иттилоотии идоракунии тандурустӣ аз тарафи Вазорати тандурустии Ҷумҳурии Тоҷикистон амалӣ шуда истодааст, ки мақсади он беҳтар гардонидани низоми идоракунии тандурустӣ дар сатҳи муассисаҳои тиббии вилоятҳо ва шаҳрҳо ба ҳисоб меравад. Дар раванди омодакунии сомона дар он иттилоот оид ба бемориҳо, истифодакунии хизматрасониҳои тиббӣ, ҳамчунин эмгузаронӣ ҷойгир карда хоҳад шуд.

Баъзе унсурҳои ҳукумати электрониро ҳамчунин дар фаъолияти Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон мушоҳида намудан мумкин аст. Дар агентии мазкур барои баланд бардоштани самаранокии ҷамъоварӣ, таҳлил ва коркарди маълумот технологияҳои муосири рақамӣ татбиқ карда шудааст. Махсусан чунин технологияҳо ба таъсиси пойгоҳи электрононии додаҳо, татбиқи технологияи абрӣ, худкорсозии низоми идоракунӣ ва рушди хизматрасониҳои рақамӣ барои истифодабарандагон алоқаманд аст. Дар баробари ин, Агентӣ дорои саҳифаи махсус дар Портали ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ буда, вазифа ва самтҳои кориаш онлайн муаррифӣ мешаванд, ин ба пайвастагии сохтор ба инфрасохтори ягонаи ҳукумати электронӣ ишорат мекунад. Дар самти дастрасии иттилоот, Агентӣ нашрияҳо ва маъхазҳои омориро ба таври электронӣ дар сомонаи худ ҷой медиҳад, ки имкони дарёфт ва истифодаи маълумоти расмиро барои шаҳрвандон беҳтар месозад.

Дар дигар шаклҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ бошад, ҳоло раванди қабули меъёрҳои ҳуқуқии нав ва компютерикунонии равандҳои ҷойдошта амалӣ карда шуда истодааст.

Ҳамин тариқ, зарур аст, ки раванди ислоҳоти низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо суръати баланд давом дода шавад, то гузариши пурра ба шаклҳои васеъи хизматрасониҳои давлати электронӣ дар муддати кӯтоҳ имконпазир гардад. Ба ақидаи мо, барои таъмини дастёбии пурраи аҳолӣ ба хизматрасониҳои электронӣ, зарур аст, ки як қатор чораҳо роҳандозӣ карда шаванд, ки муҳимтаринашон инҳо ба шумор мераванд:

1. Таъсисии портали ягонаи омӯзиш. Дар шароити рушди нокифояи саводнокии рақамии тамоми қишрҳои аҳолӣ таъсиси чунин портал барои ташаккул додани малакаи зарурии рақамии шаҳрвандон дар самти дастёбӣ ва истифодаи пойгоҳи додаҳои электронӣ нақши муҳим мебозад. Чунин портали тавсияшаванда бояд бо сабти сода ва дастрас барои тамоми қишри аҳолӣ омода шавад ва бо маводи омӯзишӣ дар шакли электронӣ пурра карда шавад. Ин амал пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии элетрониро дар шакли фаъол дар асоси бисёрмаҳзанӣ таъмин менамояд. Аз сабаби оне, ки тамоми қишри аҳолӣ ба истифрдаи самараноки Интернет дар марҳилаҳои омӯзишӣ қодир нест, зарур аст, ки дар ин раванд усулҳои дастрасӣ тариқи воситаҳои дигар низ ба мисли телевизиони рақамӣ, телефони мобилӣ ва дигар васоити ахбори умум таблиғ карда шавад. Чунин усул имкон медиҳад, ки аҳолӣ ташаббусҳои рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электрониро хуб пазирад ва дар муқоиса ба усулҳои анъанавӣ пурра ба он афзалият диҳад.

2. Таъмини суръати баланди Интернет дар тамоми қаламрави мамлакат. Мусаллам аст, ки Интернети баландсуръат воситаи муҳими анҷомдиҳии амалиёт оид ба хариду фурӯши хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад. Новобаста аз ҷиду ҷаҳди зиёди Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон дараҷаи воридшавии интернети босуръат дар шакли 5G ҳоло ҳам дар мамлакат қонеъкунанда нест. Барои ин зарур аст, ки

механизми дастрасгардонии интернети баландсуръат барои аҳолӣ коркард карда шавад.

3. Ташаккули реҷаи 24 соатаи фаъолияти барномаҳои компютерии дар ин раванд истифодашаванда. Электроникунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ мубодилаи бетанаффус ва доимии иттилоотро байни пойгоҳҳои додаҳо дар тамоми муддати шабонарӯзӣ тақозо менамояд. Аз ин лиҳоз, ҳангоми таъсиси ҳукумати электронӣ бояд механизме муҳайё карда шавад, ки истифодабарандагон, махсусан аҳолӣ дар дилхоҳ вақт барои хариди он муроҷиат карда тавонад. Гарчанде, ки мақомоти пешкашкунандаи чунин хизматрасонӣ қисми амалиёте, ки назоратро тақозо менамояд дар давоми рӯзи корӣ баррасӣ намоянд. Ин на танҳо ба масъалаҳои самаранокӣ ва сарфа аз андозаи иқтисодиёт алоқаманд аст, балки барои баланд бардоштани масъулияти вазифавии хизматрасониҳои давлатӣ муҳим аст.

4. Баланд бардоштани эътимод ва боварии аҳолӣ ба ҳукумати электронӣ. Пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бо истифода аз технологияҳои рақамӣ танҳо дар шароити боло бурдани боварӣ ва эътимоди шаҳрвандон ва корхонаҳо ба таъминкунандагони технологияҳои рақамӣ ва саривақт расонидани хизматрасониҳои зарурӣ имконпазир аст. Аз ин рӯ, муҳити иттилоотӣ бояд ба шаҳрвандон ва ташкилотҳо имконияти ҳамкории кушоди байни онҳоро кафолат диҳад.

5. Махфияти маълумоти истеъмолкунандагон ҷанбаи муҳими болобарии дараҷаи боварии мардум ба мақомоти давлатии пешкашкунандаи хизматрасониҳои электронӣ ба шумор меравад. Он бехатарии амалиёти рақамӣ ва мукотиботро таъмин намуда, махфияти маълумотро ҳифз менамояд. Шаҳрвандон ва корхонаҳо дар раванд бояд ҳамеша оид ба назорати дастрасӣ ба маълумоташон имконият доша бошанд, чи тавре, ки низоми электронӣ ин иттилоотро ҳифз менамояд ва истифодаи такрории ин иттилоот барои харидории дигар номгӯйи хизматрасониҳои давлатӣ ба дараҷаи назаррас вақт ва воситаҳои пулии аҳолиро оид ба ҷамъоварии ҳуҷҷатгузориҳои зарурӣ сарфа менамояд. Риоя нашудани чунин амал метавонад хароҷоти зиёди иҷтимоӣ ва

иқтисодиро пеш орад. Илова бар ин, маълумотро бо мақсадҳои давлат барои тартиб додани маълумоти оморӣ, бақайдгирии аҳолӣ, ҷалб ба кор ва ғайра истифода намудан мумкин аст.

Ҳамин тариқ, «пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ҳамчун омили муҳими ҳукумати электронӣ фаъолияти нисбатан сермаҳсули мақомоти давлатиро кафолат медиҳад. Пешниҳоди хизматрасониҳои давлать тариқи электронӣ дар муқоиса ба шаклҳои анъанавии он бартарияти беандоза дорад» [128, с. 40].

Барои арзёбии вазъи муосири рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳқиқи дараҷаи рушди алоқаи мобилӣ ва собит дар мамлакат муҳим аст (ҷадвали 3.1). Қиммати зичии алоқаи собит дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар соли 2024 ба 5,2 нафар аз сад нафар аҳолӣ баробар буд, ки хеле нокифоя аст. Гарчанде хусусияти куҳии мамлакат афзалшумории аҳолиро ба хизматрасониҳои мобилӣ зиёд намудааст ва бақайдгирии аҳолӣ дар ин бахш 79,18 нафар одамро аз 100 фаро мегирад. Аммо, дар баробари ин, ҳоло ҳам сатҳи воридшавии хизматрасониҳои фаррохи Интернетӣ дар мамлакат дар дараҷаи паст қарор дорад. Зеро тибқи маълумоти оморӣ он, ин нишондиҳанда дар соли 2024 43,18%-и истиқоматкунандагони мамлакатро фаро мегирифт. Ин гувоҳи он аст, ки интернети фаррохмаҷ барои электроникунонии хизматрасониҳои давлатӣ ҳоло ҳам кафил буда наметавонад.

**Ҷадвали 3.1. – Нишондиҳандаи зичии телефон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Нишондиҳандаҳо | 2017 | 2023 |
|---|---|---|
| Алоқаи телефонии собит ба 100 нафар шаҳрвандон | 5,4 | 5,2 |
| Алоқаи мобилии телефонӣ ба 100 нафар шаҳрвандон | 69,85 | 79,18 |
| Обуна ба алоқаи собити фарогир ба ҳисоби 100 нафар шаҳрванд | 0,1 | 0,1 |
| Обуна ба хизматрасониҳои фарогири мобилӣ ба 100 нафар | 18,3 | 43,18 |
| Хоҷагиҳои хонагӣ бо компютер (%) | 14,2 | 24,2 |
| Хоҷагиҳои хонагӣ бо дастрасӣ ба Интернет дар хона (%) | 10,3 | 20,2 |
| Шаҳрвандоне, ки аз Интернет истифода мекунанд (%) | 20,5 | 35,0 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [174, с. 332; 177, с. 306]

Таъминоти аҳолӣ бо компютери ба Интернет васлгардида нишондиҳандаи дигари муҳим дар рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад. Агар дар соли 2018 танҳо 14,25% хонаводаҳо бо компютерҳои фардӣ таъмин буданд, аз онҳо 10,3% ба Интернет бо компютер пайваст буданд. Ин нишондиҳанда дар соли 2024 ба 24,2 ва 20,2% мутаносибан расидааст. Аммо дар инҷо бояд як нуқатро ба инобат гирифт, ки гурӯҳи асосии аҳолие, ки дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бо Интернет таъмин мебошанд, ин ҷавонон ба шумор меравад, ки дар бисёр вақтҳо истеъмолкунандаи номгӯйи васеъи хизматрасониҳои давлатии электронӣ нестанд.

Миқдори умумии провайдерҳо ва ширкатҳое, ки дар Ҷумҳурии Тоҷикистон шаклҳои муосири алоқа ва хизматрасониҳои Интернетро пешниҳод менамоянд, ба 14 ташкилот мерасад (ҷадвали 3.2). Тибқи маълумоти расмии Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон, шумораи умумии муштариёни онҳо ба 4379,375 ҳазор нафар баробар мебошад. Дар бозори алоқаи мамлакат нақши асосиро ширкатҳои ҶСП «TT-Mobile», ҶДММ «Тсел», ҶДММ «Вавилон-Т», ҶДММ «Вавилон-Мобайл» ва ҶДММ «Таком» ишғол менамоянд, ки қисми зиёди муштариёни Интернет ва алоқаи мобилиро фаро мегиранд.

Дар давоми даҳсолаи охир, бахши алоқаи мобилӣ дар ҷумҳурӣ афзоиши назаррас нишон додааст. Мувофиқи маълумоти Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон миқдори истифодабарандагони хизматрасониҳои мобилӣ дар муқоиса бо солҳои аввали даҳсолаи гузашта то соли 2024 ба 25,95 фоиз ё тақрибан 1,63 миллион нафар афзудааст. Агар дар соли 2015 шумораи умумии муштариёни мобилӣ 11,2 миллион нафар бошад, пас дар натиҷаи тағйироти бозорӣ ва мутамарказшавии ширкатҳо соли 2016 ин рақам то 8,7 миллион нафар ва соли 2017 то 6,3 миллион нафар коҳиш ёфт. Бо вуҷуди ин, пас аз ислоҳоти нархгузорӣ ва тавсеаи шабакаҳои 4G, бозори алоқа аз соли 2018 ба ин сӯ тамоюли барқароршавиро нишон медиҳад: дар соли 2024 шумораи умумии муштариён ба 7,9 миллион нафар расид.

**Ҷадвали 3.2. – Миқдори истифодабарандагони хизматрасонии нави алоқа дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Номгӯйи ширкатҳо и мобилӣ | Солҳо | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | | 2017 | | 2023 | |
| | миқдори истифодабарандагони Интернет | миқдори истифодабарандагони алоқаи мобилӣ | миқдори истифодабарандагони Интернет | миқдори истифодабарандагони алоқаи мобилӣ | миқдори истифодабарандагони Интернет | миқдори истифодабарандагони алоқаи мобилӣ |
| ҶСП «TT-Mobile» | 487218 | 1404366 | 664592 | 1110071 | 1798584 | 1333123 |
| ҶДММ «TceLL» | 870405 | 3091928 | 961621 | 2672845 | 2664651 | 1351705 |
| ҶДММ «Интерком» | 44 | | 52 | | | 996 |
| ҶДММ «Вавилон - Т» | 17923 | | 10560 | | | 30231 |
| ҶДММ «Вавилон - Мобайл» | 535927 | 2184051 | 568787 | 903486 | 1880975 | 989543 |
| ҶДММ «Истэра» | 301 | | 260 | | | |
| ҶДММ «Таком» | 448999 | 1990747 | 296030 | 1550717 | 967888 | 394046 |
| ҶСП «Телеком технолоджи» | 4105 | | 4105 | | | 5790 |
| ҶДММ «Сатурн-онлайн» | 5462 | | 1839 | | | |
| ҶДММ «ТКMobile» | 1500 | 10000 | 350 | 50000 | | |
| ҶДММ «Тоҷиктелеком» | 5483 | | 6567 | | 275230 | 36737 |
| Ассотсиатсияи «Тарена» | 95 | | | | | 65000 |
| ҶСП «О-Мобайл | | | | | 240573 | 107401 |
| ҶДММ «Ошногрупп | | | | | | 0,9 |
| **Ҳамагӣ** | **2377477** | **8681092** | **2514763** | **6287119** | **4379375** | **7918678** |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [173, с. 345; 174, с. 333; 177, с. 308]

Ҳамзамон, шумораи муштариёни фаъоли алоқаи мобилӣ низ босуръат афзудааст - дар соли 2024 он 4,3 миллион нафар буд, ки нисбат ба соли 2017 тақрибан 1,86 миллион нафар бештар мебошад. Миқдори истифодабарандагони Интернет дар ҳамин давра низ босуръат афзуда, соли 2024 ба 4,3 миллион нафар расидааст ва ин нишондиҳанда назар ба соли 2016 тақрибан 2 миллион нафар зиёдтар аст.

Афзоиши босуръати шумораи муштариёни Интернет асосан бо паст шудани нархҳои тарофавӣ, баландшавии рақобат байни операторон, инчунин вуруди технологияҳои пешрафтаи 4G ва озмоиши марҳилавии 5G вобаста мебошад. Ин тағйирот ба таҳкими инфрасохтори рақамӣ ва тавсеаи заминаи иқтисодии электроникунонии хизматрасониҳои давлатӣ мусоидат намудаанд.

Барои мақаррасозии тамоюли ояндаи рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, пеш аз ҳама, зарур мешуморем, тақозоро ба чунин намуди хизматрасонӣ дар мамлакат дар доираи маълумоти расмӣ муқаррар намоем. Чунин талабот, пеш аз ҳама, муроҷиати шаҳрвандон ба мақомоти давлатӣ роҷеъ ба дастрас намудани ҳуҷҷатҳои зарурӣ, шуруъ аз сабти таваллуд оғоз мегардад ва номгӯйи корҳои васеъи дигарро дар доираи пешбурди фаъолият фаро хоҳад гирифт.

**Ҷадвали 3.3. – Талабот ба баъзе намуди хизматрасониҳои давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Солҳо | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Миқдори таваллудшудагон, ҳазор нафар | 224,1 | 231,0 | 234,4 | 243,0 | 216,5 | 231,6 | 250,3 |
| Миқдори никоҳ | 78638 | 82647 | 80293 | 67100 | 74677 | 70655 | 76144 |
| Миқдори хатмкунандагони муассисаҳои таълимоти миёна, ҳаз. нафар | 119,4 | 118,5 | 114,7 | 116,3 | 112,9 | 113,6 | 103,3 |
| Миқдори бекорон | 50 | 49,7 | 47,5 | 49,0 | 49,9 | 54,6 | 53,5 |
| Таъини кумакпулӣ ба бекорон | 11578 | 12450 | 13570 | 16240 | 16617 | 16944 | 15714 |
| Сабукрави шахсӣ нисбат ба 1000 нафар аҳолӣ | 44 | 43 | 46 | 45 | 46 | 59 | 66 |
| Хонандагони китобхонаҳои умум, ҳазор нафар | 1484,4 | 1520,8 | 1499,7 | 1109,9 | 1367,5 | 1331,4 | 906,1 |
| Миқдори шаҳрвандоне, ки барои дарёфти ҷои кор ба мақомоти шуғл муроҷиат намудаанд, ҳаз. нафар | 78,5 | 92,6 | 106,5 | 103,5 | 106,3 | 110,5 | 106,6 |
| Қабули довталабон ба муассисаҳои таълимоти олии касбӣ, ҳазор нафар | 46,5 | 51,4 | 60,4 | 61,9 | 51,9 | 47,5 | 44,9 |

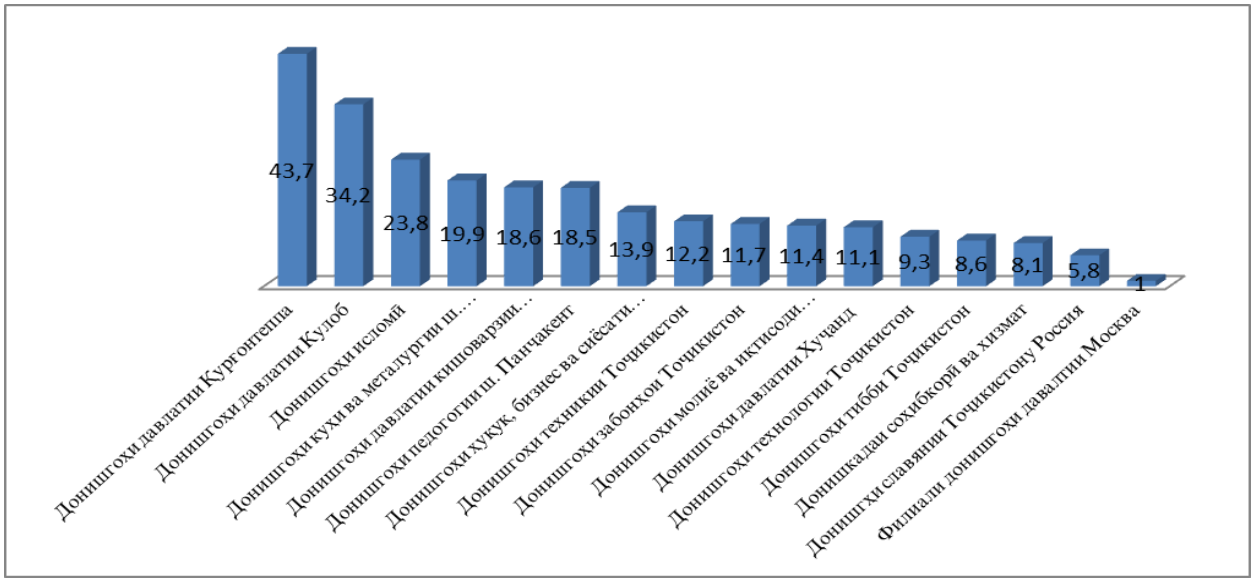
**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [174, с. 417-419; 175, с. 429-430; 176, с. 355-356; 158, с. 46-50; 159, с. 38-40; 160, с. 36-39; 161, с. 37-39]

Дар соли 2023 миқдори аҳолие, ки барои гирифтани шаҳодатномаи таваллуд ба мақомоти давлатӣ муроҷиат намуданд 250,3 ҳазор нафар,

шаҳодатномаи ақди никоҳ 76,14 ҳазор нафар ва шиноснома 119,4 ҳазор нафарро ташкил медиҳад (ҷадвали 3.3).

Имрӯз ин намуди хизматрасониҳо асосан дар шакли анъанавӣ пешкаш карда мешавад. Хизматрасонии ягонаи давлатӣ, ки барои шаҳрвандон имрӯз тариқи электронӣ ба роҳ монда мешавад, ин ҳуҷҷатсупорӣ ба маркази ягонаи тестӣ барои супоридани имтиҳоноти дохилшавӣ ба макотиби олии Ҷумҳурии Тоҷикистон ва бақайдгирӣ дар мақомоти андоз ба шумор меравад. Дар соли 2023 миқдори 44,9 ҳазор нафар абитуриент аз хизматрасонии маркази ягонаи тестӣ истифода намуда, тариқи он ба макотиби олии мамлакат дохил гардидаанд.

Дастрасии хизматрасониҳои электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ба шаҳрвандон, пеш аз ҳама, ба дараҷаи маълумотнокии онҳо, таъминоти маълумоти миёна ва олии касбӣ алоқаманд. Маълумоти компютериро шаҳрвандон, асосан аз муассисаҳои олии касбии мамлакат ба даст меоваранд, ки ин, пеш аз ҳама, ба шумораи чунин компютерҳо ба сари ҳар як таълимгиранда алоқаманд аст. Дар расми 3.2 миқдори компютерҳои фардӣ оварда шудааст, ки бо мақсади омӯзиш дар муассисаҳои олии касбӣ нисбат ба 100 нафар донишҷӯ таъин гардида, бо Интернет пайваст гардидааст.




**Расми 3.2. – Миқдори компютерҳо ба 100 нафар донишҷӯён**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [174, с. 480]

Таҳқиқот нишон медиҳад, ки фаъолнокии истифодаи Интернет дар Ҷумҳурии Тоҷикистон аз нишондиҳандаи миёнаи он дар давлатҳои ИДМ паст аст. Ин яке аз сабабҳои асосии сатҳи пасти хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар мамлакат ба шумор меравад. Хизматрасониҳои дастрасии васеъ ба Интернет, махсусан барои аҳолии минтақаҳои деҳот, ки аз марказҳо дуртар ҷойгиранд дастрас намебошад. Ҳалли чунин масъала, пеш аз ҳама, ба таъсиси нуқтаи самараноки мубодилаи IXP дар Тоҷикистон алоқаманд аст, ки он метавонад барои баланд бардоштани сифати Интернет дар мамлакат ва ҳамчунин дастрасӣ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ мусоидат намояд. Мавҷудияти нуқтаи самараноки мубодилаи дастрасии Интернет метавонад донишҳои зарурии техникии истифодабарандагонро мукаммал гардонида, сатҳи зарурии алоқаро дар сатҳи мақомоти давлатӣ, ки барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ махсусгардонида шудаанд, муҳайё созад.

Ҷумҳурии Тоҷикистон аз рӯйи нишондиҳандаи истифодабарандагони Интернет аз рӯйи маълумоти «Internet Live Stats» дар байни 201 давлати дунё ҷойи 114 умро ишғол менамояд, ки дар муқоиса ба дигар давлатҳои Осиёи Марказӣ ба мисли Ӯзбекистон (ҷойи 37-ум), Қазоқистон (ҷойи 99-ум) ва Қирғизистон (ҷойи 106-ум) дар сатҳи паст қарор дорад [300].

Масъалаи дигари монеашаванда ба воридшавии Интернет ба ҳайёти шаҳрвандон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон сатҳи пасти даромади аҳолӣ ба шумор меравад. Арзиши баланди Интернет дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, пеш аз ҳама, ба арзиши пайвастшавии байналмилалии Тоҷикистон алоқаманд аст. Мувофиқи маълумоти «Ҷамъияти Интернет» дар доираи таҳқиқоти «Таҳлили муҳити мубодилаи трафики Интернет» арзиши пайвастшавии байналмилалӣ дар Тоҷикистон 60-70 долл. ИМА ба ҳар Мбит/с дар як солро ташкил медиҳад, ки нисбати Қазоқистон ва Қирғизистон (10 долл. ИМА ба Мбит/с) ба маротиб баланд аст.

Иҳотаи хизматрасонии алоқаи собит дар Ҷумҳурии Тоҷикистон нисбат ба алоқаи мобилӣ маҳдуд мебошад. Танҳо 5,3% аҳолии мамлакат ба алоқаи

собит дастрасӣ доранд. Миқдори муштариёни алоқаи собити васеъ дар соли 2023 танҳо 0,09% -и аҳолии мамлакатро ташкил додааст.

Дар ҷадвали 3.4 маълумоти асосии дастрас оид ба дараҷаи дастрасии Интернет ва арзиши алоқаи собит дар Ҷумҳурии Тоҷикистон оварда шудааст. Чи тавре, ки аз маълумоти ҷадвал маълумот аст, дар Тоҷикистон дастрасии Интернет барои аҳолӣ хеле паст аст ва арзиши алоқаи собити фарогир хеле баланд аст.

**Ҷадвали 3.4. – Дараҷаи пахши Интернет ва арзиши алоқаи собит дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Нишондиҳандаҳо | Қиммат |
|---|---|
| Миқдори истифодабарандагони Интернет (2016 с. ) | 18,3 |
| Истифодабарандагони интернети собит / 100 (2015 с .) | 0,1 |
| Истифодабарандагони интернети мобилӣ /100 (2023 с.) | 43,7 |
| Суръати миёнаи пайвастшавӣ (Кбит/ с ) (2016 с .) | 4 569 |
| Арзиши моҳонаи обуна барои хизматрасонии алоқаи соиби васеъ (долл. ИМА) | 58 |
| Арзиши алоқаи собити васеъ (% маҷмуи даромади миллӣ ба сари аҳолӣ аз рӯи қобилияти харидории асъор) | 26,4 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [177, с. 308]

Нархи хизматрасониҳои алоқаи мобилии васеъ дар ширкатҳои гунонун тақрибан якранг буда, ба ҳисоби миёна чунин аст: 1 ГБ трафики Интернет $1,65 доллари ИМА; бастаи 6 ГБ трафики Интернет 5 долл. ИМА ва бастаи 10 ГБ арзиши Интернет 9 долл. ИМА-ро ташкил медиҳад.

Таҳқиқоти раванди ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон нишон дод, ки дар соли 2023 ба шабакаи ҳукумати электронӣ дар мамлакат 50 вазорату идораҳо пайваст гардиданд ва ҳамроҳшавии муассисаҳои давлатии боқимонда идома дорад.

Дар соли 2024 дар мамлакат теъдоди истифодабарандагони Интернет ба 360,900 ҳазор нафар, обунаи алоқаи фарохмаҷрои мобилӣ 400, 000 нафар, обунаи мобилӣ 1,190000 расидааст.

Дар мамлакат пешниҳоди хизматрасониҳои андоз, гумрук ва таҳсилотӣ пурра дар шакли электронӣ ба роҳ монда шудааст. Ҳамзамон КВД «Маркази рақамикунонии соҳаи роҳ ва нақлиёт» таъсис дода шуд, ки дар асоси ҳуҷҷатгузории электронӣ амал менамояд ва фаъолиятро дар самти нақлиёт дар

асоси истифодаи ТИК осон мегардонад. Дар Вазорати нақлиёт раванди рақамикунонӣ дар доираи 26 модул амалӣ карда шуда истодааст, ки 4 модули он аллакай ба сомон расидааст.

Таҳқиқи рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон нишон дод, ки мамлакат дар байни як қатор давлатҳои ИДМ аз рӯйи шохиси рушди ҳукумати электронӣ ва аз рӯйи қиммати 0,5039, 129-ум ҷойро ишғол кардааст (ҷадвали 3.5).

**Ҷадвали 3.5. – Нишондиҳандаҳои рушди ҳукумати электронӣ дар байни як қатор давалтҳои ИДМ**

| Давлатҳо | Мавқеъ аз рӯйи шохиси рушди ҳукумати электронӣ | Қиммати шохиси хидматҳои онлайн | Қиммати шохиси сармояи инсонӣ | Шохиси инфрасохтори телекоммуникатсионӣ | Шохиси рушди ҳукумати электронӣ (2022) | Шохиси рушди ҳукумати электронӣ (2020) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Қазоқистон | 28 | 0,9344 | 0,9021 | 0,7520 | 0,8628 | 0,8375 |
| 2. Армения | 64 | 0,7221 | 0,7945 | 0,6925 | 0,7364 | 0,7136 |
| 3. Ӯзбекистон | 69 | 0,7440 | 0,7778 | 0,6575 | 0,7265 | 0,6665 |
| 4. Молдова | 72 | 0,7380 | 0,8613 | 0,5760 | 0,7251 | 0,6881 |
| 5. Қирғизитсон | 81 | 0,6176 | 0,8119 | 0,6637 | 0,6977 | 0,6749 |
| 6. Озобойҷон | 83 | 0,6119 | 0,7932 | 0,6761 | 0,6937 | 0,7100 |
| 7. Тоҷикистон | 129 | 0,3968 | 0,7380 | 0,3770 | 0,5039 | 0,4649 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [339]

Аз рӯйи шохиси мазкур дар 20 соли охир мавқеи Ҷумҳурии Тоҷикистон 45 зина беҳтар гардида, қимати шохис аз 0,0 то 0,56055 боло гардид.

Дар ин давра тамоюли беҳтаргардии мавқеи давлат дар шохисҳои ҳукумати электронӣ низ мушоҳида шуд. Махсусан, қиммати шохиси иштироки электронӣ аз 0,0 дар соли 2023 то 0,27400 воҳид боло рафта, мавқеи Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 151 ба 141 расонида шуд (ҷадвали 3.6).

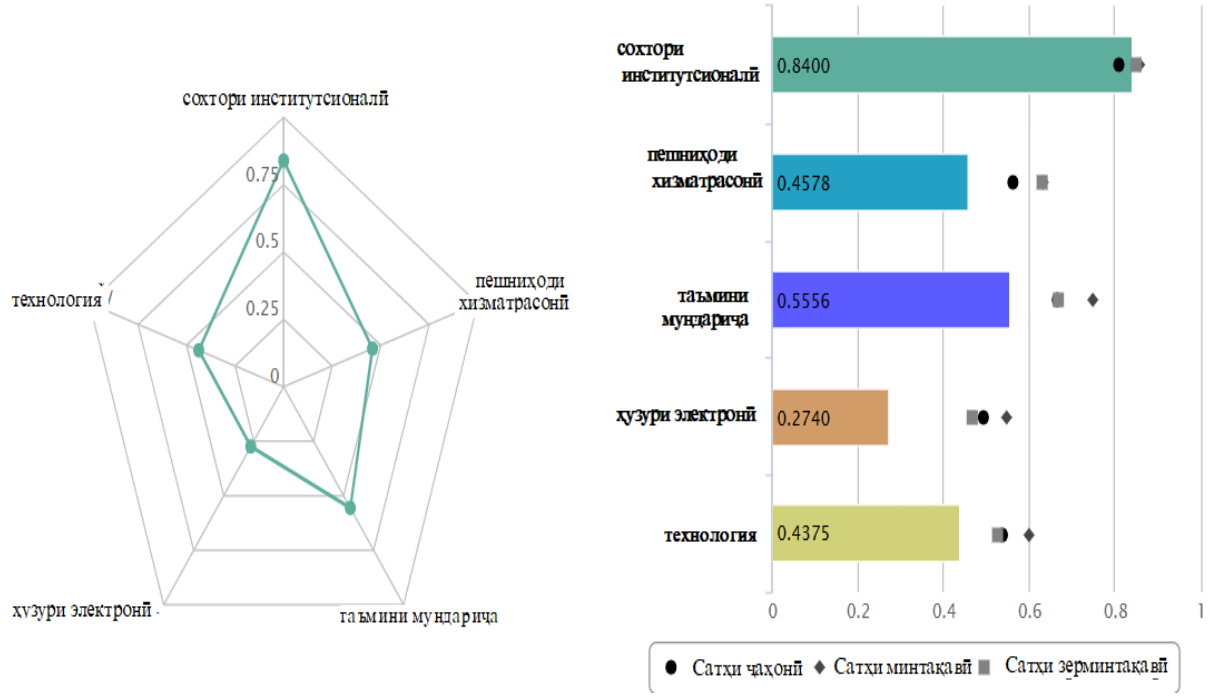
Аммо новобаста аз ин, мавқеи Ҷумҳурии Тоҷикистон аз сатҳи ҷаҳонии он ва сатҳи минтақа поёнтар боқӣ мемонад.

**Ҷадвали 3.6. – Тамоюли тағйирёбии нишондиҳандаҳои рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Солҳои | 2003 | 2004 | 2005 | 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2020 | 2022 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Мавқеъ (ИРҲЭ) | 174 | 179 | 123 | 117 | 132 | 122 | 122 | 129 | I39 | I3l | 133 | I29 |
| Қиммати ИРҲЭ | 0,00000 | 0,00000 | 0,33457 | 0,31500 | 0,34766 | 0,40687 | 0,3395 | 0,33663 | 0,42200 | 0,46490 | 0,50390 | 0,56055 |
| Шохиси сармояи инсонӣ | 0,88000 | 0,90000 | 0,90000 | 0,89932 | 0,90050 | 0,83134 | 0,72490 | 0,70012 | 0,70020 | 0,72740 | 0,73800 | 0,65305 |
| Мавқеаъ аз рӯйи шохиси иштироки электронӣ | 141 | 135 | 146 | 134 | 149 | 158 | 161 | 144 | 170 | 151 | 151 | 151 |
| Қиммати шохиси иштироки электронӣ | 0,27400 | 0,25000 | 0,34520 | 0,38760 | 0,20339 | 0,11764 | 0,00000 | 0,02857 | 0,00000 | 0,00000 | 0,00000 | 0,00000 |
| Шохиси хизматрасониҳои онлайнӣ | 0,000 | 0,00000 | 0,06153 | 0,03678 | 0,08888 | 0,24183 | 0,06299 | 0,12319 | 0,34030 | 0,31760 | 0,39680 | 0,44760 |
| Шохиси инфрасохтори телекоммуникатсионӣ | 00,04565 | 00,04140 | 00,04219 | 00,01723 | 00,06145 | 00,14744 | 00,23062 | 00,18658 | 00,22540 | 00,34960 | 00,37700 | 0,58098 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [339]

Дар соли 2024 қиммати шохиси хизматрасониҳои онлайнӣ барои Ҷумҳурии Тоҷикистон 0,44760, сохтори институтсионалӣ 0,84, пешниҳоди хизматрасонӣ 0,4578, ширкати электронӣ 0,2720 ва платформаи технологӣ ба 0,4375 расонида шудааст. Аммо новобаста аз тамоюли рушд бисёре аз нишондиҳандаҳои таҷассумкунандаи рушди ҳукумати электронӣ дар мамлакат ва худкорсозии хизматрасониҳои давлатӣ суст боқӣ мемонад (расми 3.3).

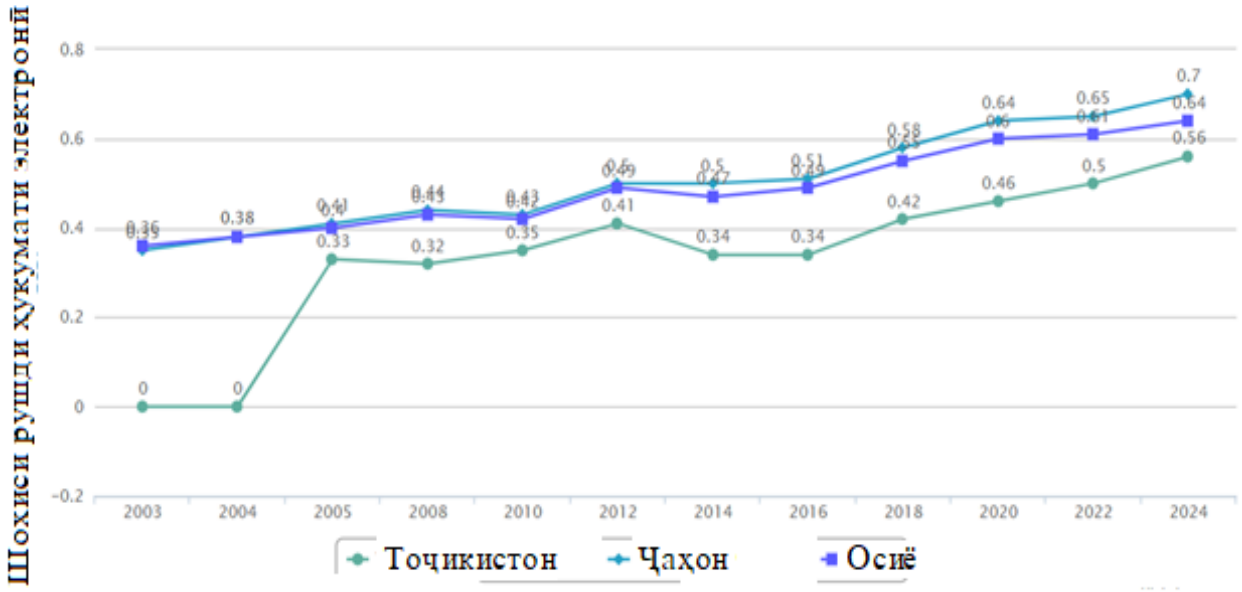



**Расми 3.3. – Шохиси хизматрасонии онлайнӣ барои Ҷумҳурии Тоҷикистон дар муқоиса ба сатҳи ҷаҳонӣ ва минтақавии он**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [339]

Дар баробари ин, дар сомонаҳои худкоршуда, ҳамаи иштирокчиён қобилияти амалисозии муомилотро тариқи онлайн надоранд. Ин аз як ҷониб ба саводнокии пасти аҳолӣ дар самти истифодаи ҳукумати электронӣ марбут бошад (дар соли 2024 ба 0,3333 баробар аст), аз ҷониби дигар, сомонаҳои худкоршуда бо тамоми ширкатҳои таҳвилкунандагони алоқа ҳамкориро ба роҳ намондаанд. Барои мисол бароҳмонии амалияти электронӣ дар сомонаи «andoz.tj» барои муштариёни ширкатҳои мобилии Билайн ва Вавилон дастраст нест, ки ин ба табъизи онҳо сабаб шуда метавонад.

Дар расми 3.4 тамоюли тағйирёбии қиммати шохиси рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар муқоиса ба сатҳи миёнаи ҷаҳонӣ ва минтақавии он оварда шудааст.




**Расми 3.4. – Тамоюли тағйирёбии қиммати шохиси рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар муқоиса ба сати миёнаи ҷаҳонӣ ва минтақавии он**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [339]

Бояд қайд кард, ки «новобаста аз воридсозии фаъоли технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ дар фаъолияти мақомоти давлатӣ то ҳол аҳолии мамлакат дар Ҷумҳурии Тоҷикистон имконияти пурраи хариди электронии хизматрасониҳои давлатиро пайдо накардааст. Дар аксари ҳолатҳо сомонаҳои давлатӣ танҳо дар шакли электронӣ маълумот оид ба хизматрасониҳои давлатӣ пешкаш менамоянд, на балки фурӯши онҳоро ба роҳ мемонанд. Истифодабарии шабакаи ҷаҳонӣ барои додани маълумотнома ва дигар ҳуҷҷатгузориҳо, навбатистии электронӣ барои боғчаи кудакона, гирифтани картаи электронии тиббӣ ҳоло дар марҳилаи якуми рушди худ қарор дорад» [128, с. 48].

Аз ин рӯ, зарур аст, ки барои беҳтар намудани вазъият чораҳои зарурӣ андешида шавад, то он ки технологияҳои иттилоотӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон асоси рушди хизматрасониҳои давлатӣ дар мамлакат гардад. Истифодаи фаъоли технологияҳои нави иттилоотӣ аз тарафи мақомоти давлатӣ ба

истеъмолкунандагон имконият медиҳад, ки бештар ба хизматрасониҳои давлатӣ дастёб гарданд.

Илова бар ин бояд ба чунин хулоса омад, ки диққати махсус ба машҳургардонии хизматрасониҳои давлатии тариқи сомонаҳо пешниҳодшаванда аз тарафи мақомоти давлатӣ ва маҳаллии ҳокимият ҷудо карда шавад. Ҳамаи ин имконият медиҳад, ки суръати таъсиси ҳукумати электронӣ дар мамлакат тезонида шуда, самаранокии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ баланд бардошта шавад.

## 3.2. Омилҳо ва заминаҳои рушди хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт

Дар шароити имрӯзаи рушд ва густариши технологияҳои рақамӣ, сатҳи самаранокии идоракунии давлатӣ дар ҳар як мамлакат то дараҷаи зиёд аз низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ вобаста мебошад. Аз ин рӯ, такмили низоми мазкур, баланд бардоштани сифати хизматрасониҳо ва осон намудани дастрасӣ ба онҳо, махсусан барои шаҳрвандоне, ки таҷрибаи кофии кор бо технологияҳоро надоранд, яке аз самтҳои муҳими стратегии сиёсати давлатӣ ба ҳисоб меравад.

Дар ҳуҷҷатҳои таҳлилии Созмони ҳамкории иқтисодӣ ва рушд таъкид шудааст, ки «рушди ҳамкории электронӣ байни давлат ва аҳолӣ бар асоси принсипҳои дастрасии озод ба иттилооти давлатӣ, шаффофияти фаъолияти ҳукумат ва эҷоди каналҳои рақамӣ барои муошират дуҷониба, ки иштироки шаҳрвандонро дар равандҳои идоракунии давлатӣ ва афзоиши эътимод ба ниҳодҳои давлатӣ таъмин мекунанд, сурат мегирад» [312].

Ҳамаи ин, дар навбати худ, шароите фароҳам меорад, ки раванди гардиши электронии ҳуҷҷатҳо суръат гирифта, сифату сатҳи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ баланд бардошта шавад. Ҳамзамон, имкониятҳои назорат ва шаффофият дар фаъолияти мақомоти давлатӣ ва кормандони масъули расонидани чунин хизматрасониҳо тақвият меёбанд, ки ин ба баланд бардоштани эътимоди ҷомеа ба давлат ва самаранокии идоракунии давлатӣ мусоидат мекунад.

Ҳангоми ташкили низоми самараноки пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ зарур аст, ки як қатор шароити муҳим риоя карда шавад, то фаъолияти мақомоти давлатӣ ба талаботи ҷомеа мутобиқ гардад, аз ҷумла:

– сифати хизматрасониҳо бояд пурра ба эҳтиёҷот ва интизориҳои шаҳрвандон ҷавобгӯ бошад ва эҳсоси қаноатмандии онҳоро таъмин карда тавонад;

– иттилооти пешниҳодшаванда бояд дақиқ, равшан ва барои ҳама фаҳмо бошад, то шаҳрвандон тавонанд онро бе монеа истифода баранд;

– технологияҳои рақамии истифодашаванда бояд сода, дастрас ва барои корбарони дорои сатҳи гуногуни саводи рақамӣ мусоид бошанд;

– ба шаҳрвандон бояд имконият дода шавад, ки тавассути алоқаи бозгашт назару пешниҳодҳои худро дар бораи беҳтарсозии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ баён намоянд;

– фаъолияти мақомоти давлатӣ бояд бо сатҳи баланди шаффофият ба роҳ монда шавад, то ки эътимоди шаҳрвандон ба равандҳои қабули қарорҳо ва ба низоми хизматрасониҳои давлатӣ тақвият ёбад.

Мукаммалгардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дастрасии ҳамаҷонибаи аҳолиро ба Интернети баландсифат тақозо менамояд. Бояд тамоми аҳолии мамлакат новобаста аз мавқеи ҷойгиршавиашон ба Интернет дастрасӣ дошта бошанд. Сомонаҳои муассисаҳои давлатӣ бояд дар шаклҳои муосир ва фаҳмо тарҳрезӣ карда шуда, дар онҳо тамоми итилооти зарурӣ оид ба тарзу усули фурӯши хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҷойгир карда шавад. Илова бар ин, имконияти дастрасии аҳолӣ ба иттилооти асосӣ бояд бе кушодани аккаунти электронӣ ба роҳ монда шуда бошад. Ин имкон медиҳад, ки таъмини васеъи дастрасии аҳолӣ ва корхонаҳо ба иттилоти дар сомона ҷойгиршуда ба роҳ монда шуда, ҳамкории аҳолӣ бо мақомоти давлатӣ дар шакли электронӣ вусъат ёбад.

Сохтори истифодабарии портали ҳукумати электронӣ бояд дар ҳамин зинае фароҳам оварда шавад, ки имконияти истифодашавиаш барои аҳолии табақаҳои гуногун, ҳатто аҳолие, ки саводнокии рақамиашон паст аст, фаҳмо бошад. Ин барои ҳавасмандӣ ва худтакмилдиҳии аҳолӣ имкониятҳои нав фароҳам оварда, ҳавасмандиашонро барои анҷомдиҳии харидҳои электронӣ тариқи технологияҳои

рақамӣ зиёд мегардонад. Равишҳои муосири рушди идоракунии давлатии рақамӣ бар зарурати тарҳрезии порталҳои ҳукумати электронӣ асос ёфтаанд, ки фарқияти сатҳи саводнокии рақамии истифодабарандагонро ба назар мегиранд. Ин ба афзоиши ҷалби шаҳрвандон, афзоиши ангезаи азхудкунии технологияҳои рақамӣ ва вусъати иштирок дар иқтисоди рақамӣ мусоидат мекунад [310].

Риояи равандҳои муқарраршуда ва ба инобат гирифтани онҳо ҳангоми коркарди механизми пешниҳодоти хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои ташкили босамари он хеле муҳим ба шумор меравад. Имрӯз тибқи амсилаи «United Nations Division for Public Economics & Public Administration ва American Society for Public Administration» давлат дар сомонаҳои интернетӣ дар 5 марҳила метавонад зоҳир шавад, ки онро дар расми 3.5 мушоҳида намудан мумкин аст.

**Расми 3.5. – Марҳилаҳои ҳузури давлат дар сомонаҳои интернетӣ**

**Сарчашма**: таҳияи муаллиф

Айни замон вобаста ба шаклҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ Ҷумҳурии Тоҷикистон дар марҳилаҳои сеюм ва чорум дар бахшҳои пешсафи рақамишуда, марҳилаи якум ва дуюм дар дигар бахшҳо қарор дорад. Ҳамзамон чорабиниҳои зиёди маъмурию ташкилӣ гузаронида шуда истодааст, ки гузариш ба марҳилаҳои минбаъдаро метезонад.

Дар ду марҳилаи аввал асосан шаҳрвандон имконият пайдо менамоянд, ки оид ба хизматрасониҳои давлатии электронии муайян аз сомонаҳо маълумоти дақиқ дастрас намоянд ва аз усули дастёбӣ ва механизми пешниҳоди онҳо огоҳ гарданд. Дар баробари ин, бе ташриф ба муассисаҳои давлатӣ дар ин сомонаҳо иттилоот оид ба номгӯйи ҳуҷҷатҳои зарурӣ, ки барои хариди хизматрасонӣ талаб карда мешавад, пайдо намуда метавонанд. Барои сода гардидани раванди муроҷиати шаҳрвандон ва корхонаҳо иловатан муассисаҳои давлатии пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар сомонаҳои худ намунаҳои аризаҳои муроҷиатӣ ва дарсхостномаҳоро дар шакли озоди дастрасӣ дар сомона ҷой менамоянд. Аҳолӣ бошад, бемонеа метавонад чунин ҳуҷҷатгузориҳоро боркашӣ намуда, тибқи дастури нишондодашуда онҳоро пур кунад ва ба муассисаи зарурӣ пешниҳод намояд.

Чунин марҳилаҳо гарчанде марҳилаҳои аввалӣ ҳам бошанд, дар сарфаи вақти шаҳрвандон ва дараҷаи огоҳ буданашон таъсири назаррас мерасонад. Иловатан онҳо бе кумаки шахси сеюм метавонанд пеш аз муроҷиат ба муассисаҳои давлатии таҳвилкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ номгӯйи ҳуҷҷатгузориҳои заруриро омода намоянд ва бо феҳрасти ин ҳуҷҷатҳо ба муассиса муроҷиат намоянд.

Қайд кардан зарур аст, ки дар замони муосир ягон мақомоте боқӣ намондааст, ки сомонаи худро дар шабакаи ҷаҳонӣ надошта бошад. Аммо, дар баробари ин, сохтори сомонаҳо эҳтимол ҳоло ҳам мукаммал набошад ва ё зуд зуд навгонӣ карда нашавад. Пешниҳод менамоем, ки дар баробари равзанаи ягонаи фаъолияткунанда дар портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар ҳар як сомона равзанаҳои ягонаи дохилисомонавӣ таъсис дода шавад, то он, ки аҳолӣ ва корхонаҳо имконият пайдо намоянд, ки тариқи он бевосита иттиллооти зарурии худро дастрас ва коркард намоянд.

Марҳилаи сеюм ва чорум фаъол буда, алакай ба муроҷиаткунанда имконият фароҳам меоварад, ки бо мақомоти давлатӣ алоқаи онлайн пайдо намояд ва ҳуҷҷатҳои худро дар шакли электронӣ тариқи сомонаи мувофиқ ё портали электронӣ барои хариди хизматрасониҳои зарурӣ ба мақомоти давлатӣ манзур

намояд. Ҳамчунин марҳилаҳои фаъол имконият медиҳанд, ки назорати раванди пешниҳоди хизматрасониҳо бо истифодаи амалҳои муайян ба роҳ монда шавад.

Дар марҳилаи панҷум бошад алакай имконият пайдо мешавад, ки ҳуҷҷатгузориҳо бе ташрифи расмӣ барасмият дароварда шаванд ва зарурати қабули нусхаи чопии он пеш наояд. Зеро ҳуҷҷатгузориҳои электронӣ дар марҳилаи эътибори пурраи ҳуқуқӣ соҳиб хоҳанд гардид. Ҳамчунин, дар ин раванд тамоми пардохтҳои ҳатмӣ тариқи онлайн ба роҳ монда мешаванд. Ин марҳиларо ҳукумати электронии пурра фаъолшуда номидан мумкин аст, ки низоми электронии шиносоии шаҳрвандонро бо истифодаи e-ID (шаҳодатномаи электронӣ) ё имзои электронӣ ва низоми ҳамгироишудаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро бо пойгоҳи захираҳои зарурӣ ва низоми ҳифзи иттилоот дорад.

Ба андешаи мо, барои мукаммал намудани механизми ташаккул ва рушди низоми хизматрасониҳои электронӣ дар доираи ҳукумати электронӣ татбиқи чорабиниҳои зерин мақсаднок ба шумор меравад:

1. Бояд ҳадафҳо ва вазифаҳои асосии рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ саҳеҳ ва дақиқ муайян карда шавад. Ҳадафҳо бояд мушаххас ва ноилшаванда бошанд. Ҳадафи умумии рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ пешниҳоди номгӯйи васеъи хизматрасониҳои давлатӣ бе ташриф ба муассисаи давлатӣ мебошад. Дар баробари ин, дастрасии иттилоот аз мақомоти пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ зерҳадафи муҳим ба шумор рафта, дар ташаккули муносибатҳои маҷозии давлат бо аҳолӣ ва корхонаҳо нақши калидӣ мебозад. Дар шакли васеъ бошад, амалишавии ин ду ҳадаф ба ҳадафи ниҳоийи иҷтимоии мамлакат – баланд бардоштани сифати ҳаёт, ноил гаштан ба рушди устувори иқтисолӣ, суботи сиёсӣ бояд мусоидат намояд. Зеро татбиқи иттилооти рақамӣ дар идоракунии давлатӣ бояд дар ниҳоят дар рушди иқтисодиёти миллии мамлакат саҳмгузор бошад. Мувофиқи Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мақсадҳои асосии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар карда шудаанд, ки онҳо чунинанд:

– баланд бардоштани самаранокии фаъолияти идоракунии давлатӣ дар асоси истифодаи васеъи технологияҳои рақамӣ;

– мукаммал намудани сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва таъмини дастрасии онҳо ба аҳолӣ ва корхонаҳо;

– кӯтоҳ намудани муҳлати расонидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ, содагардонии раванди онҳо ва коҳиши хароҷоти маъмурӣ;

– таъмини дастрасии васеъи корхонаҳо ва аҳолӣ ба иттилооти давлатӣ;

– ташаккули низоми комили мубодилаи иттилоот байни муассисаҳои давлатӣ ва таъмини имконияти истифодаи онҳо дар шакли электронӣ;

– ҳавасмандгардонии иқтисодии истифодаи васеъи технологияҳои рақамӣ дар раванди такрористеҳсоли ҷамъиятӣ.

2. Пешакӣ муайян намудани самараҳое, ки татбиқи технологияҳои рақамиро дар идоракунии давлатӣ фароҳам меоварад. Ба андешаи мо, барои роҳ надодан ба иштибоҳ дар ин раванд, бояд самтҳои афзалиятноки рушди технологияҳои рақамӣ муқаррар карда шаванд, ки онҳо маъмулан ба беҳтарсозии шароити маишии шаҳрвандон, ташаккули руҳияи миллӣ, рушди бахши саноат ва кишоварзӣ, нигоҳдории ҷойҳои корӣ, болобардории ҳуқуқ ва имконияти занон, ноил гардидан ба рушди устувор, коҳиши минбаъдаи камбизоатӣ, рушди худи технологияҳои рақамӣ асос мегарданд.

Дар ин раванд таъсиси бозори маҳсулоти рақамии рақобатнок дар мамлакат нақши муҳимро мебозад. Зеро рушди технологияҳои рақамӣ ҳамарӯза ба пайдоиши барномаҳои нав ва мукаммалгардии сохтори ҳимоявии барномаҳои амалкунанда мусоидат менамояд. Аз ин рӯ дар портали ҳукумати электронӣ, бояд пеш аз ҳама, барномаҳое истифода бурда шаванд, ки аз таҳаввулоти пешрафти рақамӣ қафо намонда бошанд ва суръати имрӯзаи рушди технологияро таҷассум карда тавонанд. Бояд аз тарафи буҷети мамлакат танҳо харидории ҳамон барномаҳое маблағгузорӣ карда шавад, ки қобили маблағгузорӣ ҳисобида шуда бошанд.

Ҳамзамон барои таъсиси истифодаи самараноки ин барномаҳо бояд чорабиниҳои таблиғотӣ бо истифода аз маҷроҳои анъанавӣ ва муосири мубодилаи

иттилоот байни аҳолӣ ва корхонаҳо ба роҳ монда шавад, то ки онҳо аз бартариятҳои барномаҳои истифодашаванда огоҳ бошанд ва тамоми имкониятҳои онро истифода карда тавонанд. Ҳамзамон дар ин раванд ба инобат гирифтани тақозои рақамии аҳолӣ вобаста ба дараҷаи саводнокиашон муҳим аст.

3. Омӯзиш ва татбиқи таҷрибаи давлатҳои қобили таваҷҷуҳ. Возеҳ аст, ки имруз кишварҳои зиёд технологияҳои рақамиро дар фаъолияти идоракунии давлатии худ татбиқ намудаанд, вале на ҳама муваффақиятҳои беназирро дар ин самт ба даст овардаанд. Аз ин рӯ, ҳангоми харидории барномаҳои рақамӣ барои портали ҳукумати электронӣ ва татбиқи онҳо бояд ба таҷрибаи он кишварҳое такя кард, ки қобили эътимоданд ва бештар самаранок ба шумор мераванд. Чунин амал имкон медиҳад, хатоҳои дар дигар мамлакатҳо роҳдодашуда, ҳангоми татбиқи ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мадди назар гирифта шуда, хотоҳои эҳтимолӣ пешгирӣ ва самарнокии натиҷаҳо баланд бардошта шавад.

4. Тезонидани раванди ташаккули ҳукумати электронии пурра фаъолияткунанда дар мамлакат. Боиси таваҷҷуҳ аст, ки солҳои охир раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар баъзе бахшҳои идоракунии давлатӣ нисбатан суръатнок гардидааст. Аммо, дар баробари ин, соҳаҳое вуҷуд доранд, ки то ҳол дараҷаи рақамикунонӣ дар онҳо дар сатҳи кофӣ ба роҳ монда нашудааст. Аз ин рӯ, зарур аст, ки раванди гузариш ба шакли электронии пешниҳоди маҷмуи хизматрасониҳои давлатии электронӣ тезонида шавад. Ин тақозо менамояд, ки тафриқабандии дараҷаи рақамикунонии бахшҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба роҳ монда шуда, ба бахшҳои камтар рушдкарда таваҷҷуҳи иловагӣ ҷудо карда шавад.

Барои тезонидани раванди гузариш ба ҳукумати электронӣ, пеш аз ҳама, рушди инноватсияҳо ва баланд бардоштани доираи истифодаи ТИК дар давлат зарур аст. Таҳлили вазъи имрӯзаи рушди инноватсияҳо ва омодагии шабакавӣ нишон медиҳад, ки мавқеи Ҷумҳурии Тоҷикистон аз рӯйи ин нишондиҳандаҳо дар муқоиса ба давлатҳои ИДМ ва ҷаҳон паст аст, ки монеаи аосии гузариш ба ҳукумати электронӣ мебошад.

Дар соли 2017 Ҷумҳурии Тоҷикистон аз рӯйи шохиси рушди инноватсияҳо мавқеи 94-ум ва омодагии шабакавӣ мавқеи 117-умро ишғол намуд, ки дар муқоиса ба давлатҳои дигари ИДМ нисбатан пасттар аст. Ин гувоҳ аст, ки ҳоло дар ин давлатҳо сатҳи зарурии инноватсионӣ дар иқтисодиёт ба вуҷуд наомадааст. Сатҳи рушди ТИК ва таъсири он ба рушди иқтисодиёти миллӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон аз сатҳи миёнаи ҷаҳонӣ ва сатҳи миёнаи давлатҳои ИДМ паст аст. Дар гузориши соли 2024 мавқеи нисбатан баланд ба Федератсияи Россия, Украина, Қазоқистон ва Арманистон хос аст. Гарчанде, ки Ҷумҳурии Тоҷикистон дар рейтинги соли 2024 иштирок намудааст, дар ҳисоботи қаблина мавқеи 111-умро ишғол мекунад, ки нисбати давлатҳои пешрафтаи ИДМ ба маротиб паст аст (ҷадвали 3.7).

**Ҷадвали 3.7. – Мавқеи Ҷумҳурии Тоҷикистон нисбат ба давлатҳои ИДМ аз рӯйи шохиси «омодагии шабакавӣ», соли 2024.**

| Мавқеъ | Давлатҳои ИДМ | Шохис |
|---|---|---|
| 41 | Федератсияи Россия | 55,74 |
| 43 | Украина | 55,32 |
| 61 | Қазоқистон | 50,52 |
| 66 | Арманистон | 49,54 |
| 70 | Ҷумҳурии Молдова | 48,11 |
| 75 | Озарбойҷон | 46,08 |
| 86 | Қирғизистон | 44,16 |
| 81 | Ӯзбекистон | 44,87 |
| 111 | Таджикистан | 34,73 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [330]

Шохиси омодагии шабакавӣ нишон медиҳад, ки шароити нисбатан мусоид барои рушди ТИК дар байни давлатҳои ИДМ дар Россия, Украина, Қазоқистон, Молдова ва Арманистон фароҳам оварда шудааст. Истифодакунии ТИК бошад нисбатан дар давлати Озорбойҷон баланд аст. Қирғизистон ва Тоҷикистон давлатҳое мебошанд, ки аз рӯйи тамоми нишондиҳандаҳои таркибии ин шохис дар сатҳи поёнӣ қарор доранд. Аммо, новобаста ба ин, таҳлили мавқеъҳои рейтингии давлатҳои ИДМ нишон медиҳад, ки нисбат ба сохторҳои давлатӣ ва ширкатҳои хусусӣ дар истифодаи ТИК бештар аҳолӣ фаъоланд, ки ин метавонад заминаи асосӣ барои гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар мамлакат гардад.

5. Такмили инфрасохтори рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон. Рушди инфрасохтори рақамӣ калиди асосии дилхоҳ портали электронӣ ва ҳукумати электронӣ ба шумор меравад. Новобаста аз оне, ки дар даврони соҳибистиқлолӣ ба чунин зерсохтор таваҷҷуҳ зоҳир карда шудааст, сатҳу сифати мавҷудаи инфрасохтори технологӣ беҳбудиро тақозо менамояд. Зеро он ҳоло ба пуррагӣ ба гузариш ба пешниҳоди электронии хизматрасониҳои маҷмуи хизматрасониҳои давлатӣ мусоидат накардааст. Аз ин рӯ, мо зарур мешуморем, ки мукаммалгардонии инфрасохтори мавҷуда ба роҳ монда шуда, миқдори истифодабарандагони рақамӣ дар байни аҳолӣ, корхонаҳо ва кормандони давлатӣ зиёд карда шавад. Дар ҷадвали 3.8 ҳолати умумии инфрасохтори технологияҳои рақамӣ дар мамлакат дар муқоиса бо давлатҳои дигари ҷаҳон оварда шудааст.

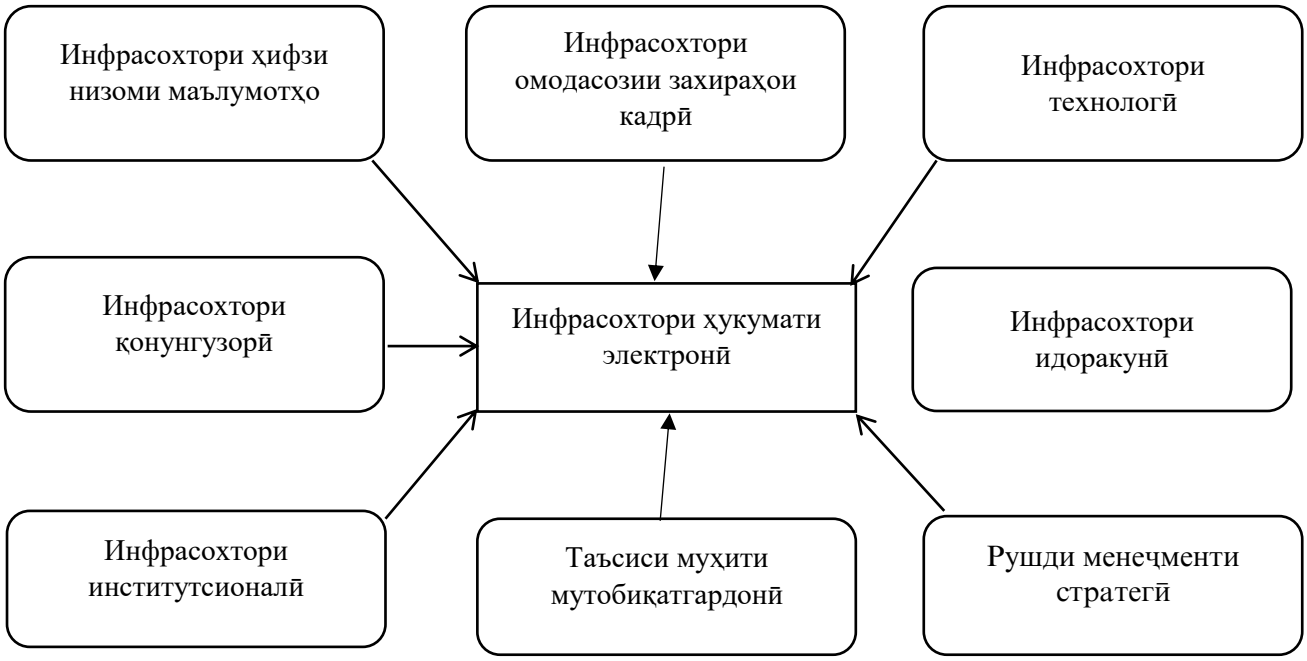
**Ҷадвали 3.8. – Инфрасохотори технологияҳои рақамӣ ва хизматрасониҳои электронӣ, 2022 (ба 100 нафар)**

| Нишондиҳандаҳо | Ҷумҳурии Тоҷикистон | Давлатҳои дар ҳоли гузариш қарордошта | Сатҳи миёнаи ҷаҳонӣ |
|---|---|---|---|
| Миқдори истифодабарандагони интернет | 20,5 | 45,1 | 41,2 |
| Обуна ба интернети фаррохмаҷро | 0,1 | 31,3 | 13,76 |
| Истифодабарандагони интернети фаррохмаҷроии мобилӣ | 18,3 | 18,3 | 27,45 |
| Истифодабарии кортҳои дебиторӣ ҳангоми хариди молу хизматрасонӣ | 1,5 | 26,7 | 21,9 |
| Истифодабарии кортҳои кредтӣ ҳангоми хаариди мол ва хизмат | 0,6 | 12,6 | 13,6 |
| Истифодабарии акаунти мобилӣ барои хариди молу хизматрасонӣ | 0,1 | 8,4 | 8,5 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [290]

Чи тавре, ки аз ҷадвали 3.8 бар меояд, баъзе аз унсурҳои инфрасохтори ТИК дар Ҷумҳурии Тоҷикистон беҳбудиро металабанд. Махсусан истифодабарии кортҳои пардохтӣ барои хариди молу хизматрасониҳо дар мамлакат 0,1-0,6%-ро ташкил медиҳад, ки ин нишондиҳанда дар муқоиса ба сатҳи миёнаи ҷаҳонии он ба маротиб паст аст. Дараҷаи истифодаи интернети фарохмаҷроии мутавосит низ дар муқоиса ба интернети мобилӣ ба дараҷаи назаррас паст аст.

Воҳидҳои таркибии таъсиси ҳукумати электронӣ дар расми 3.6 оварда шудаанд.




**Расми 3.6. – Воҳидҳои таркибии таъсиси ҳукумати электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

6. Фаъолсозии ҳузури давлат дар шабака. Ба андешаи мо, бояд сохтори сомонаҳои давлатӣ то дараҷае мукаммал карда шавад, ки имконияти пурра ба сомон расонидани амалиёт тариқи он оид ба хириду фурӯши хизматрасониҳои давлатии электронӣ вуҷуд дошта бошад. Ин боис мегардад, ки дараҷаи истифодабарандагони сомона зиёд карда шуда, ҷолибияти он баланд бардошта шавад.

7. Баланд бардоштани нақши бахши хусусӣ тариқи ташкили ҳамкориҳои шарикӣ. Мусаллам аст, ки бахши хусусӣ дар самти рушд ва паҳнгардонии технологияҳои рақамӣ саҳми назаррас дорад. Аз ин рӯ, рушди ҳамкориҳои давлат бо бахши хусусӣ хеле муҳим аст. Зеро бахши хусусӣ агар дар марҳилаҳои аввали рақамикунонӣ воридкунандаи технологияҳои рақамӣ дар мамлакат бошад, пас, дар марҳилаҳои минбаъда он метавонад ба истеҳсолкунанда ва татбиққунандаи чунин технологияҳо мубаддал гардад. Чунин амал ҳамзамон ба истифодаи самараноки технологияҳои воридотӣ мусоидат намуда, рақобатро дар ин самт ташаккул медиҳад, ки ин дар ниҳоят ба коҳиши нархи чунин технологияҳо оварда мерасонад. Ҳамзамон бахши хусусӣ, ки бештар аз вазъи бозори меҳнат огоҳ аст,

метавонад ба муассисаҳои давлатӣ ҳангоми муқаррар намудани тақозо ба кадрҳои соҳибихтисос ва таҳрезии барномаҳои омӯзиши дар ин самт мадад расонад. Аммо бар подоши ҳамкориҳои худ бахши хусусӣ метавонад аз мақомоти давлатӣ сабукиҳои иловагии андоз ё дигар шаклҳои имтиёзҳои иқтисодиро интизор гардад. Ба андешаи мо, ҳамкории давлат дар ин самт бояд на танҳо ба соҳибкорони ватанӣ, инчунин бо соҳибкорони хориҷӣ низ ба роҳ монда шавад, ки дар таҳвили технологияҳои рақамии босифат дар бозори ҷаҳонии технология саҳми назаррас доранд.

8. Коркарди механизми муваффақи маблағгузории пурраи лоиҳаи ҳукумати электронӣ. Возеҳ аст, ки маблағгузорӣ ба технологияҳои рақамӣ маҳаки асосии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад. Дар инҷо, пеш аз ҳама, маблағгузории буҷетӣ нақши калидиро доро аст. Дар баробари ин, аз сабаби гаронии нархи технологияҳои рақамии воридотӣ ва маҳдудияти захираҳои буҷети давлатӣ, бояд бо ташкилотҳои хусусӣ ва байналмилалӣ ҳамкориҳо дар самти ҷалби сармояҳои иловагӣ ба роҳ монада шаванд. Ин амал масъалаи мушкилоти маблағгузории соҳаро то андозае ҳаллу фасл намуда, ба рушди он вусъат хоҳад бахшид.

9. Такмили минбаъдаи муҳити ҳуқуқии танзими соҳа. Муҳити ҳуқуқии танзими соҳа, ба андешаи мо, то ҳол дар самти танзими масъалаҳои амнияти рақамӣ, ҳифзи додаҳои электронӣ, эътирофи имзои электронӣ, роҳандозии банкинги мобилӣ ва амнияти пардохтҳои электронӣ беҳбудиро тақозо менамояд.

10. Ҳавасмандгардонии таҳқиқот ва кашфиёт дар самти рушди технологияи рақамӣ. Бояд дар мамлакат миқдори муассисаҳои илми-таҳқиқотӣ дар самти технологияҳои рақамӣ ва корҳои илмӣ-таҳқиқотии маблағгузоришаванда зиёд карда шавад. Иловатан таъсиси кафедраҳои алоҳида дар доираи донишгоҳҳову донишкадаҳои амалкунанда дар самти татбиқи технологояҳои рақамӣ ва зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ ба манфиати кор аст.

11. Ташаккули талабот ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ. Гузаронидани намоишгоҳҳои рақамӣ ва чорабиниҳои ҳавасмандсозанда метавонад таваҷҷуҳи аҳолиро аз усулҳои анъанавии хариди хизматрасониҳои

давлатӣ ба усулҳои электронӣ зиёд намояд. Аз ин рӯ, огоҳсозии мунтазами аҳолӣ ва корхонаҳо оид ба афзалиятҳои технологияҳои рақамӣ таваҷҷуҳи онҳоро дар ин самт зиёд мегардонад. Дар баробари ин, фарҳанги истифодаи Интернет ва дараҷаи саводнокии рақамии аҳолӣ метавонад дар ин раванд беҳтар гардонида шавад.

Дар баробари чорабиниҳои зикргардида зарур мешуморем, ки дар муассисаҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ принсипи худмаблағгузорӣ ҷорӣ карда шавад. Зеро побанд будан ба маблағгузорӣ аз буҷети мамлакат ҳам ба нафъи буҷет ва ҳам рушди соҳа нест. Бояд маблағе, ки барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ муқаррар карда мешавад, дар баробари хароҷоти амалиётӣ бояд барои рушди минбаъдаи соҳа саҳмгузор бошад.

Қайд кардан зарур аст, ки самаранокии фаъолияти порталҳои электронӣ ва механизмҳои амалкунандаи ҳамкории рақамии давлат бо аҳолӣ ва шаҳрвандон ба омилҳои иловагӣ низ алоқаманд аст, аз қабили омилҳои гуногуни ташкилӣ, технологӣ, сиёсӣ ва иҷтимоӣ, ки дар ташаккул ва рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ нақши босазо дошта, маҳаки асосии пешбурди технологияҳои рақамӣ мебошанд.

Дар баробари ин, дар ин раванд мавқеи аҳолӣ нақши муҳимро мебозад ва дар раванди гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ таваҷҷуҳи онҳоро ду омил муқаррар менамояд: дараҷаи қаноатмандгардии аҳолӣ ва корхонаҳо аз хариди электронии хизматрасониҳо ва қобилияти таъсиррасонии таблиғкунандагон ба афкори истифодакунандагони хизматрасониҳои давлатии электронӣ.

Дараҷаи қаноатмандгардии аҳолиро аз хариди электронии хизматрасониҳо содагӣ ва осонии низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, сифати худи сомона ва иттилооти дар он инъикосёфта, шиносоии осони технологияҳои рақамӣ, аксуламали фаъол аз тарафи мақомоти пешниҳодкунанда ҳангоми пайдоиши нофаҳмиҳо ва ғайра муқаррар менамояд. Аз ҳамин лиҳоз, лоиҳаҳои аввалини хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд дар ин самт бештар босифат татбиқ карда шаванд, то он ки дараҷаи баланди қаноатмандӣ ва эътиқоди баланди аҳолиро ба вуҷуд оварда тавонанд.

Дар ҷалби бештари аҳолӣ ва корхонаҳо барои хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ нақши омилҳо ва гурӯҳҳои таъсиррасон низ назаррас аст. Зеро дилхоҳ ислоҳот бе таблиғи муваффақ ва муаррифии муваффақият дар муддати кӯтоҳ наметавонад дар амалия натиҷа диҳад. Барои ин, дар марҳилаи аввал дар ҳайати таблиғкунандагон бояд нафароне ҷалб карда шавад, ки бо ҷомеи шаҳрвандӣ таъсир расонида тавонанд ва таваҷҷуҳи онҳоро бедор карда тавонанд. Ин гурӯҳҳо метавонанд бартарияти татбиқи технологияҳои рақамиро дар идоракунии давлат ба аҳолӣ дар шакли фаҳмо пешниҳод намоянд ва аҳолиро ба сифати баланди хизматрасониҳои давлатии электронӣ мутмаин гардонанд. Дар ин раванд таъсиррасонӣ ба гурӯҳҳои иҳота намудаи аҳолӣ аз қабили оила, дӯстон, ҳамкасбон ва ҳамсабақон низ хеле муҳим аст (ҷадвали 3.9).

**Ҷадвали 3.9. – Омилҳои таъсиррасон ба тақозои шаҳрвандон ба хизматрасониҳои давлатӣ тариқи Интернет**

| Нишондиҳандаҳо | Тавсифи нишондиҳанда |
|---|---|
| Боварӣ ба интернет | Дараҷаи эътимоде, ки мардум нисбати интернет ва истифодабарии он доранд |
| Боварӣ ба ҳукумати электронӣ | Сатҳи эътимоди мардум нисбати мақомотҳои пешниҳодкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ |
| Мувофиқат | Сатҳи инноватсияе, ки ба арзишҳои мавҷуда, эътиқод ва таҷрибаи шаҳрвандон мувофиқат мекунад |
| Боиттилоотӣ | Дониши мардум нисбат ба амалишавии лоиҳаи ҳукумати электронӣ ва дастрасии хизматрасониҳои давлатӣ тариқи интернет |
| Таҷрибаи пешина | Мардуме, ки дар соҳаи ҳукумати электронӣ таҷриба доранд ва аз он истифода намудаанд |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Таҳлили омилҳо нишон медиҳад, ки ба ташкили ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ва пешниҳоди самараноки хизматрасониҳои давлатӣ тариқи интернет боварӣ ба мақомоти давлат ва технологияҳои пешниҳодкунандаи он хеле муҳим аст. Боварӣ ба давлат ва воситаҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ талаботро ба хизматрасониҳои электронӣ зиёд мегардонад.

Аксари шаҳрвандон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон тиҷорати электрониро камтар истифода мекунанд, ки ин сатҳи пасти боварии онҳоро ба ТИК ифода намуда, талаботи онҳоро ба хизматрасониҳои электронӣ кафолат намедиҳад.

Таҳқиқот собит кард, ки 1/3 ҳиссаи мардуме, ки тиҷорати электрониро истифода намудаанд ва 1/5 ҳиссаи мардуме, ки тиҷорати электрониро истифода намекунанд, боварӣ надоранд, ки махфияти маълумоти шахсии онҳо нигоҳ дошта мешавад.

Вазъи имрӯзаи амалкарди ҳукумати электронӣ дар мамлакат нишон медиҳад, ки аз тарафи давлат барои пешниҳоди хизматрасониҳо ба шаҳрвандон кӯшишҳои зиёд ба сомон расонида нашудааст, ки сабаби талаботи пасти онҳо ба хизматрасониҳои электронӣ гардидааст. Махсусан ноогоҳии шаҳрвандон оид ба имконияти харидории хизматрасониҳо тариқи интернет яке аз монеаҳои асосии рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ба шумор меравад.

Дар асоси муайянсозии омилҳои таъсиррасон ба ташаккули бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ фарзияҳоеро коркард намудан мумкин аст, ки дар ҷадвали ҷадвали 3.10 оварда шудаанд.

**Ҷадвали 3.10. – Фарзияҳои ташаккули эътимоди шаҳрвандон ба ҳукумати электронӣ**

| Фарзияҳо | Шарҳи фарзия | Нишондиҳандаҳо |
|---|---|---|
| Фарзияи 1 | Аксарияти истифодабарандагони шабакаҳои электронӣ ба миқдори ками хизматрасониҳои давлатиро тариқи интернет таваҷҷуҳ зоҳир менамоянд | Нияти истифода намудан |
| Фарзияи 2 | Шаҳрвандоне, ки боварии зиёд ба интернет доранд, нисбати ташкили ҳукумати электронӣ ва хариди электронии хизматрасониҳои давлатӣ бештар хоҳиш доранд | Боварӣ ба Интернет |
| Фарзияи 3 | Шаҳрвандоне, ки боварии зиёд ба ҳукумат доранд, нисбати ташкили ҳукумати электронӣ ва хариди электронии хизматрасониҳои давлатӣ бештар ҳавасманданд | Боварӣ ба ҳукумат |
| Фарзияи 4 | Шаҳрвандоне, ки пешравии имрӯзаро дар соҳаи истифодаи ТИК дар ташкили ҳукумати электронӣ эътироф ва дар амалисозии он бештар ҳавасманданд | Мувофиқат |
| Фарзияи 5 | Шаҳрвандоне, ки дар соҳаи ташкили ҳукумати электронӣ таҷрибаи зарурӣ доранд, барои амалисозии он ҳавасманданд | Таҷрибаи пешина |
| Фарзияи 6 | Шаҳрвандоне, ки аз ҳукумати электронӣ бештар хабардоранд, хоҳиши зиёди барҳӯрдор шудан аз хизматрасониҳои онро доранд | Боиттилоотӣ |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Аз сабаби норасоии маълумоти оморӣ оид ба таъмини омилҳои дар боло зикргардида дар раванди навиштани диссертатсияи мазкур аз усули пурсишнома истифода карда шуд. Бо ҳамин мақсад, аз тарафи мо дар байни 330

истифодабарандагони фаъоли интернет пурсишнома гузаронида шуд, то ки дараҷаи истифодабарии шаклҳои электронии хизматрасониҳои давлатӣ ва сифати онҳо муайян карда шавад.

Дар умум аксари пурсидашудагон ба таври муназзам ба интернети баландсифат дастрас буда, 86%-и онҳо зиёда аз 3 сол дар ин соҳа таҷриба доштанд ва 78%-и дигарашон интернетро ҳамарӯза истифода менамуданд. 97,5% и пурсидашудагон дастрасӣ ба интернет дар хона ё ҷойи кор доштанд (ҷадвали 3.11).

**Ҷадвали 3.11. – Таҷриба ва усули дастрасии посухгӯяндаҳо ба интернет**

| Истифодаи Интернет | Даврахои истифода | Миқдор | % |
|---|---|---|---|
| Таҷрибаи истифодаи интернет | то як сол | 9 | 2,72 |
| | 1-2 сол | 45 | 13,63 |
| | зиёда аз се сол | 276 | 83,64 |
| Сарчашмаи дастрасӣ ба интернет | дастрасӣ дар ҷои кор | 224 | 67,88 |
| | дастрасӣ дар хона | 98 | 29,70 |
| | дастрасӣ тариқи Интернет кофе ё дигар мавқеъҳо | 8 | 2,42 |
| Дараҷаи истифодаи интернет | ҳамаруза (мунтазам) | | |
| | дар ду се руз як маратиба гоҳ-гоҳ | 57 | 17,27 |
| | дар як ҳафта як маротиба (вобаста ба зарурат) | 13 | 3,94 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронидашуда

Сохтори демографии пурсидашудагон дар ҷадвали 3.12 оварда шудааст. Аз миқдори умумии пурсидашудагон 25,76% шаҳрвандони синни 18-25 сола, 23,03% шаҳрвандони синни 26-35 сола ва 51,21% истифодабарандагони синни 36-40соларо ташкил медиҳад. Аз рӯйи ҷинс 56,96%-ро мардон ва 43,03%-ро занон ташкил медиҳанд. Аз миқдори умумии пурсидашудагон 29,70% дар ш. Душанбе, 26,36% дар вилояти Суғд, 33,64% дар вилояти Хатлон ва 10,30% дар ШНТҶ зиндагонӣ менамоянд.

Тариқи пурсиш аз шаҳрвандоне, ки дараҷаҳои гуногуни таҷриба дар ин самт доштанд, иттилоот оид ба омилҳои таъсиррасон оид ба талабот ба хизматрасониҳои давлатӣ ҷамъоварӣ карда шуда буданд. Пурсишнома асосан саволҳоеро дар бар мегирифт, ки сатҳи омодагӣ ба пешниҳоди хизматрасониҳо тариқи интернет ва хоҳиши шаҳрвандон нисбат ба истифодаи онҳоро дар бар мегиранд.

**Ҷадвали 3.12. – Сохтори демографии посухгӯяндаҳо**

| НИШОНДИҲАНДАҲО | БУЗУРГИИ ТАҒЙИРЁБАНДА | ФОСИЛА N=330 | % |
|---|---|---|---|
| Синну сол | 18-25 | 85 | 25,76 |
| | 26-35 | 76 | 23,03 |
| | 36-40 | 169 | 51,21 |
| Ҷинс | мардҳо | 188 | 56,97 |
| | занҳо | 142 | 43,03 |
| Миллат | тоҷикҳо | 206 | 62,42 |
| | ӯзбекҳо | 20 | 6,06 |
| | дигар миллатҳо | 4 | 1,21 |
| Дараҷаи маълумот | маълумоти бакалавр ва олӣ | 204 | 61,82 |
| | магистр, номзади илм | 92 | 27,88 |
| | маълумоти миёна | 30 | 9,09 |
| | маълумоти нопурра | 4 | 1,21 |
| Таҷрибаи истифодаи интернет | то як сол | 9 | 2,72 |
| | 1-2 сол | 45 | 13,63 |
| | зиёда аз се сол | 276 | 83,64 |
| Ҷои таввалуд | ш. Душанбе | 98 | 29,70 |
| | вилояти Суғд | 87 | 26,36 |
| | вилояти Хатлон | 111 | 33,64 |
| | ШНТМ | 34 | 10,30 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронидашуда

Натиҷаи таҳқиқот нишон дод, ки истифодабарии хизматрасониҳои давлатӣ тариқи интернет дар Ҷумҳурии Тоҷикистон, пеш аз ҳама, ба «Фарогирии рақамӣ» алоқаманд набуда, ба сабабҳои иҷтимоӣ ва рафторӣ марбут мебошад. Маълум гардид, ки дар асоси як тағйирёбандаи вобаста (нияти истифода намудан) ва 5 тағйирёбандаи новобаста (боварӣ ба интернет, боварӣ ба ҳукумат, мутобиқат, маълумотнокӣ ва таҷрибаи пешина) талабот ба хизматрасониҳо тариқи интернетро муайян намудан мумкин аст.

Барои ёфтани алоқамандии ин тағйирёбандаҳо мо афзал шуморидем амсилаи хаттии регрессияи Купер ва Кендлерро истифода кунем, ки чунин шаклро дорад:

$$Y = ß_0 + ß_1X_1 + ß_2X_2 + \ldots\ldots + ß_nX_n + €,$$

Ҳангоме, ки $ß_0$ = бузургии доимӣ, бо қимати Y, ба қимати X баробари сифр аст; $ß_1$ =нишебии сатҳи регрессия ß коэффитсиенти регрессияро ифода менамояд, ки ба ҳар як қимати Xi алоқаманд аст; € = вектори хатогӣ, ки маъмулан аз қимати сифр болотар меистад 0 (бо мақсади ҳисобкунии қиммати € сифр дониста мешавад.

Дар ҷадвали 3.13 натиҷаи пурсишнома оид ба омилҳои зиркгардида оварда шудааст.

**Ҷадвали 3.13. – Омилҳои таъсиррасон ба ташаккули тақозо ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ (масофа N=330)**

| Нишондиҳанда | қиммати миёна |
|---|---|
| Боварӣ ба интернет ва омодагии касбии истифодаи он | 4,3612 |
| Боварӣ ба ҳукумат | 4,6725 |
| Маълумотнокӣ ва таҷрибаи пешина | 4,6169 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронидашуда

Таҳлили маълумоти дар ҷадвали 3.3 овардашуда нишон медиҳад, ки қимати миёнаи тағйирёбандаи «Боварӣ ба интернет ва омодагии касбии истифодаи он» 4,3 холро аз рӯйи нишондоди холгузории панҷхолаи Лайкерта ташкил медиҳад. Қимати миёна барои тағйирёбандаи «Боварӣ ба ҳукумат» 4,6 ва «маълумотнокӣ ва таҷрибаи пешина» 4,61-ро ташкил медиҳад. Дар асоси натиҷаи таҳқиқот хулосабарорӣ кардан мумкин аст, ки ин се нишондиҳанда барои ташаккули талабот ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъсири зиёд мерасонад. Омилҳои дигари таъсиррасони дар ин раванд ошкоргардида дар ҷадвали 3.14 оварда шудаанд.

**Ҷадвали 3.14. – Омилҳои дигари таъсиррасон ба ташаккули талабот ба хизматрасониҳои давлатӣ**

| **Омилҳо** | **Фосила N=330** | **%** | **Дараҷаи муҳимият** |
|---|---|---|---|
| Арзиши интернет | 148 | 44,85 | баланд |
| Содагии истифодаи сомонаи давлатӣ | 112 | 33,94 | миёна |
| Имконияти харидории хизматрасониҳои тариқи як сомона | 70 | 21,21 | паст |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронидашуда

Ҳамин тариқ, натиҷаи пурсиши гузаронидашуда байни шаҳрвандон нишон дод, ки 80% и аҳолӣ амалишавии ақидаи ташкили шакли нави ҳамкорӣ бо давлатро дастгирӣ менамоянд ва 63% шаҳрвандон зарур мешуморанд, ки амалисозии ин лоиҳа ҳарчи зудтар роҳандози карда шавад.

Натиҷаи таҳқиқот нишон дод, ки танҳо 31,8%-и пурсидашудагон дар як сол камтар аз 5 маротиба ягон амалиётро оид ба хариди хизматрасониҳои давлатӣ ба

роҳ монданд, ки дар шароити пешрафти ТИК он қадар кофӣ нест (ҷадвали 3.15). 28,41% (N=330) аз 5 то 10 маротиба, 25-45 аз 10 то 20 маротиба ва 27,8% зиёда аз 20 маротиба истифода мебаранд. Қайд кардан зарур аст, ки ин амалиётҳо дар аксари ҳолатҳо хариди пурраи хизматрасониҳоро дар бар намегирад, танҳо ягон марҳиларо оид ба сомон расонидани чунин харид ташкил медиҳад. Дар аксари ҳолатҳо истифодабарандагон сомонаҳои давлатиро барои маълумотгирӣ ҷиҳати тартиботи кори мақомоти давлатӣ, тартиби пешкашкунии хизматрасониҳо, мавқеи дастраскунӣ ва нархи чунин хизматрасониҳо истифода мебаранду халос.

**Ҷадвали 3.15. – Истифодаи сомонаҳои давлатӣ баҳри хариди хизматрасониҳои давлатӣ ба аҳолӣ ё маълумотгирӣ тариқи онҳо**

| Нишондиҳандаҳо | N=330 | % |
|---|---|---|
| камтар аз 5 маротиба | 105 | 31,82 |
| аз 5 то 10 маротиба | 94 | 28,48 |
| аз 10 то 20 маротиба | 84 | 25,45 |
| зиёда аз 20 маротиба | 47 | 14,24 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронида шуда.

Дар айни замон зиёда аз 70%-и шаҳрвандон хизматрасониҳои давлатиро ҳангоми ташриф овардан ба муассисаҳои давлатӣ ва вохӯрии «рӯ ба рӯ» бо намояндагони мақомот харидорӣ менамоянд. 23,03%-и онҳо аз хизматрасониҳои миёнаравҳо истифода мекунанд ва 6%-и боқимонда тариқи телефон, интернет ё дигар шаклҳои дастрасӣ аз хизматрасониҳои давлатӣ баҳра мебаранд (ҷадвали 3.16).

**Ҷадвали 3.16. –Шакли хариди хизматрасониҳои давлатӣ**

| Шакли хариди хизматрасониҳои давлатӣ | N=330 | % |
|---|---|---|
| Ташриф ба муассисаи давлатӣ | 234 | 70,91 |
| Харид ба воситаи миёнарав | 76 | 23,03 |
| Харид ба воситаи Интернет, телефон ва ғ. | 20 | 6,06 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронидашуда

Новобаста аз кам будани теъдоди шаҳрвандон, ки имрӯз хизматрасониҳоро тариқи интернет қабул мекунанд, инчунин номукаммалии сомонаҳои давлатии пешкашкунандагони хизматрасониҳои давлатӣ, зарур аст, ки раванди гузариш ба пешниҳоди электронии хизматрасониҳо вусъат дода шавад. Зеро дар ин самт то ҳол як қатор монеаҳои ҷиддӣ ҷой доранд, аз қабили:

- сарфи вақти зиёд (қоғазбозии зиёд, дарозкашии вақт барои гирифтани ҷавоб ба дархости анҷомдодашуда);

- хатоҳои субъективӣ (номутобиқатии навишти номҳо дар ҳуҷҷатҳои дархосткунанда: шаҳодатномаи таваллуд, шиноснома, ва ғайра).

- хароҷоти иловагӣ (ришвадиҳӣ барои тезонидани қабули хизматрасониҳо).

Имрӯз миқдори хизматрасониҳои пешниҳодшаванда тариқи интернет барои шаҳрвандон хеле маҳдуд буда, танҳо хизматрасониҳо оид ба гирифтани иҷозатнома барои пешбурди соҳибкории инфиродӣ, гирифтани маълумот оид ба механизми пешниҳоди хизматрасониҳои гуногун, ба роҳ мондани ҳисоббаробаркунии хизматрасониҳое, ки тариқи анъанавӣ анҷом дода шудаанд, хизматрасониҳои марбут ба андозҳо, бонкҳо ва хариди чиптаҳои ҳавопайморо дар бар мегиранд. Дар байни пурсидашудагон 49,39% сомонаҳои давлатиро дар давоми 1 сол, 38,48% зиёда аз ду-се сол ва 12,12% зиёда аз 3 сол истифода намудаанд (ҷадвали 3.17).

**Ҷадвали 3.17. – Муҳлати истифодабарии сомонаҳои давлатӣ аз тарафи шаҳрвандон**

| Муҳлати истифодабарӣ | N=330 | % |
|---|---|---|
| камтар аз 1 сол | 163 | 49,39 |
| аз 1 то 3 сол | 127 | 38,48 |
| зиёда аз 3 сол | 40 | 12,12 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронидашуда

Сабабҳои асосие, ки имрӯз шаҳрвандон ба сомонаҳои мақомоти давлатӣ рӯ меоваранд, чунинанд (ҷадвали 3.18): ҷустуҷӯи иттилооти зарурӣ (74,5%), пешниҳоди ариза тариқи онлайн ё почтаи электронӣ (10,9%), зеркашии ҳуҷҷатҳо (9,09%) ва ба роҳ мондани ҳисоббаробаркунӣ тариқи онлайн (5,45%).

**Ҷадвали 3.18. – Сабабҳои асосии истифодаи сомонаҳои давлатӣ аз тарафи шаҳрвандон**

| Сабаби истифодабарӣ | N=330 | % |
|---|---|---|
| Ҷустуҷӯи иттилооти зарурӣ | 246 | 74,5 |
| Пешниҳоди ариза тариқи онлайн ё почтаи электронӣ | 36 | 10,91 |
| Зеркашии ҳуҷҷатҳо | 30 | 9,09 |
| Ба роҳ мондани ҳисоббаробаркуни тариқӣ онлайн | 18 | 5,45 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронидашуда

Таҳқиқот нишон дод, ки 63%-и шаҳрвандон умуман сомонаҳои интернетиро барои хариди хизматрасониҳои давлатӣ ва ё иттилоотгирӣ истифода намекунанд. Сабаби истифода нашудани чунин сомонаҳо имрӯз ба 5 омили асосӣ алоқаманд аст: набудани эҳтиёҷ барои ташриф ба сомонаҳо, афзалшуморӣ барои анҷоми амалиёт тариқи рӯ ба рӯ, доштани муносибати манфӣ ба сифати сомонаҳои давлатӣ, хавфи сарфи маблағи иловагӣ, маҳдудияти шаклҳои хизматрасониҳое, ки сомонаҳо пешниҳод менамоянд, нобоварӣ нисбати интернет ва як қатор омилҳои дигар, ки дар ҷадвали 3.19 оварда шудаанд.

**Ҷадвали 3.19. – Сабабҳои асосии истифода нашудани сомонаҳои давлатӣ барои анҷоми хариди хизматрасониҳои электронӣ**

| Сабаби истифода нашудани сомонаҳо | Миқдор N=330 | % |
|---|---|---|
| Аксари хизматрасниҳое, ки шаҳрвандон мехоҳанд харидори кунанд айни замон танҳо тариқи роҳи анъанавӣ имконпазир аст | 102 | 30,91 |
| Шаҳрвандон боварӣ доранд, ки хизматрасониҳои электронӣ хоҳишҳои онҳоро бештар дар назар намегирад | 88 | 26,67 |
| Истифодаи сомонаҳои давлатӣ барои хариди хизматрасониҳо хеле мураккаб аст | 34 | 10,30 |
| Меъёрҳои ҳуқуқӣ барои ҳифзи ҳуқуқӣ истифодабарандагон ҳангоми хариди электронии мукаммалиро тақозо менамоянд | 31 | 9,39 |
| Интихоби харидории баъзе намуди хизматрасониҳо тариқи Интернет имконнопазир аст | 29 | 8,79 |
| Иттилоотҳо дар сомонаи давлатӣ барои хариди хизматрасониҳои давлатӣ кофӣ нестанд | 26 | 7,88 |
| Аксари сомонаҳои давлатӣ доимо фаъол нестанд | 20 | 6,06 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси натиҷаи пурсишномаи гузаронидашуда

Ҳамин тариқ, сифати хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити табдили рақамии иқтисодиёт яке аз омилҳои асосии рушди устувори иҷтимоию иқтисодӣ мебошад. Низоми муассири пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба таҳкими эътимоди мардум ба ниҳодҳои давлатӣ, баланд бардоштани ҷолибияти сармоягузории мамлакат ва фароҳам овардани муҳити мусоиди тиҷоратӣ мусоидат мекунад. Бинобар ин, давлат, ҳамчун таъминкунандаи асосии хизматрасониҳои давлатӣ, барои таҳия ва татбиқи механизмҳои муосири пешниҳод кардани хизматрасониҳои электронӣ, ки ба корбурди принсипҳои дастрасӣ, шаффофият ва таваҷҷуҳ ба муштариён асос ёфтаанд, масъул аст.

Вобаста ба ин, вазифаи аввалиндараҷа дар рушди хизматрасониҳои давлатӣ таъсиси амсилаи комилан нави идоракунии давлатӣ мебошад, ки ба ҳифзи ҳуқуқ,

озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шаҳрвандон, инчунин коҳиш додани монеаҳои маъмурӣ нигаронида шудааст. Низоми оқилона сохторёфтаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ имкон медиҳад, ки расмиёт муттаҳид карда шаванд, риояи стандартҳои ягона таъмин карда шавад ва хароҷоти муомилот дар муносибатҳои байни ҳукумат, тиҷорат ва аҳолӣ кам карда шавад. Ҳамзамон, рақамикунонии равандҳои пешниҳод ва қабули хизматрасониҳои электронӣ ба баланд бардоштани амнияти иттилоотӣ ва коҳиш додани хатарҳои коррупсия мусоидат мекунад.

Сарфи назар аз пешрафтҳое, ки дар татбиқи унсурҳои ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ба даст омадаанд, сатҳи рушди хизматрасониҳои рақамии давлатӣ нокифоя боқӣ мемонад ва такмили минбаъдаи институтсионалӣ ва технологиро талаб мекунад. Барои баланд бардоштани самаранокии хизматрасониҳои давлатӣ бо истифода аз технологияҳои иттилоотӣ ва коммуникатсионӣ, татбиқи чораҳои зерин тавсия дода мешавад:

1. Баланд бардоштани дастрасии иттилоот ва шаффофияти расмиёти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, аз ҷумла фароҳам овардани иттилооти возеҳ дар бораи муҳлатҳо, хароҷот ва тартиби гирифтани хизматрасониҳо. Шаффофияти бештар дар ин равандҳо метавонад самаранокии идоракунии давлатиро ба таври назаррас баланд бардорад ва шиддати иҷтимоиро дар мамлакат коҳиш диҳад.

2. Таҳияи механизмҳои ҳамкории дуҷониба бо шаҳрвандон дар асоси принсипи алоқаҳои мутақобилаи дуҷониба. Дар ин замина, таъсиси портали махсуси электронии «Алоқаҳои бозгашт» муҳим аст, ки имкон медиҳад дархостҳо, пешниҳодҳо ва арзёбиҳо аз истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатӣ бо назардошти беҳтарин таҷрибаҳои байналмилалӣ ба ҳисоб гирифта шаванд.

3. Баланд бардоштани огоҳии ҷомеа дар бораи имкониятҳои гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ, аз ҷумла ба таври электронӣ. Таҷриба нишон медиҳад, ки қисми назарраси довталабон бо дархостҳои такрорӣ рӯ ба рӯ мешаванд, зеро

маълумоти пурра дар бораи рӯйхати ҳуҷҷатҳои зарурӣ мавҷуд нест, ки самаранокии умумии низомро коҳиш медиҳад.

4. Фаъолона таблиғ кардани хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо истифода аз каналҳои муосири муошират: огоҳиномаҳои SMS, захираҳои расмии интернет, шабакаҳои иҷтимоӣ, телевизион, радио ва матбуоти нашрӣ. Дастгирии иттилоотӣ шарти муҳими рушди фарҳанги рақамӣ дар байни аҳолӣ мебошад.

5. Беҳтар кардани низоми ҳавасмандгардонии хизматчиёни давлатӣ, аз ҷумла ҷорӣ кардани сохтори тафриқавии музди меҳнат барои кормандоне, ки дар пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ иштирок мекунанд. Баҳисобгирии сифат ва ҳаҷми хизматрасониҳои пешниҳодшуда ангезаи кормандонро барои истифодаи воситаҳои рақамӣ ва татбиқи технологияҳои инноватсионӣ афзоиш медиҳад.

6. Таҳияи низоми самараноки назорат ва аудити дохилӣ ва берунӣ, ки барои таъмини риояи стандартҳои сифат барои хизматрасониҳои давлатӣ равона шудааст. Таҷдиди назар кардани равишҳо ҷиҳати арзёбии фаъолияти мақомоти давлатӣ масъулият ва самаранокии онҳоро афзоиш медиҳад.

Умуман, таҷдиди ҳамаҷонибаи низоми хизматрасониҳои давлатӣ дар заминаи рақамикунонии иқтисодӣ метавонад ба беҳтар кардани самаранокии идоракунии давлатӣ ва рушди иҷтимоию иқтисодии Ҷумҳурии Тоҷикистон таъсири назаррас расонад.

Бо амиқтар шудани рақамикунонии иқтисодиёт, рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои Ҷумҳурии Тоҷикистон аҳаммияти стратегӣ пайдо мекунад. Табдили рақамӣ дар ин самт на танҳо ҳамчун воситаи содагардонии расмиёти маъмурӣ, балки ҳамчун омили калидӣ дар беҳтар кардани сифати зиндагии аҳолӣ, васеъ кардани дастрасӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ ва тақвияти устувории институтсионалии идоракунии давлатӣ низ хизмат мекунад.

Таҳлили омилҳо ва заминаҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ нишон медиҳад, ки татбиқи бобарори технологияҳои рақамӣ танҳо тавассути корбурди равиши ҳамаҷониба, ки такмили меъёрию ҳуқуқӣ, рушди инфрасохтори рақамӣ, баланд бардоштани сатҳи саводнокии рақамии аҳолӣ ва ташаккули низоми самараноки идоракунии захираҳои инсониро дар мақомоти давлатӣ

муттаҳид мекунад, имконпазир аст. Мутобиқ кардани таҷрибаи хориҷӣ, бо назардошти хусусиятҳои иҷтимоию иқтисодӣ ва институтсионалии Ҷумҳурии Тоҷикистон, аҳаммияти хоса дорад.

Қайд кардан зарур аст, ки рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ ва пешниҳоди онҳо тариқи электронӣ бояд ҳамчун воситаи баланд бардоштани шаффофият, масъулият ва самаранокии муассисаҳои давлатӣ баррасӣ шавад. Татбиқи принсипҳои таваҷҷуҳ ба муштариён, ошкоро будани иттилоот ва ҳамкории байниидоравӣ монеаҳои бюрократиро коҳиш медиҳад, хароҷотро ҳам барои давлат ва ҳам барои шаҳрвандон коҳиш медиҳад ва сатҳи эътимоди шаҳрвандонро ба мақомоти давлатӣ баланд мебардорад.

Рушди минбаъдаи низоми хизматрасониҳои давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бояд ба васеъ кардани доираи хизматрасониҳои ба таври рақамӣ пешниҳодшаванда, ҷорӣ намудани хизматрасониҳои пешгирикунанда ва истифодаи воситаҳои муосири таҳлилӣ, ки ба маълумоти калон ва зеҳни сунъӣ асос ёфтаанд, равона карда шавад. Ин заминаҳоро барои гузариш ба амсилаи идоракунии давлатӣ, ки ба талаботи иқтисоди рақамӣ ҷавобгӯ аст, фароҳам меорад.

Ҳамин тариқ, ташаккули низоми самараноки хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодӣ самти муҳими навсозии идоракунии давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон буда, татбиқи мунтазами стратегияи дарозмуддатро дар асоси ҳамгироии омилҳои технологӣ, институтсионалӣ ва иҷтимоӣ тақозо мекунад.

## 3.3. Таҷрибаи хориҷии ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ ва имконияти истифодаи он дар Ҷумҳурии Тоҷикистон

Барои муайян намудани самтҳои асосии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ зарур аст, ки таҷрибаи хориҷӣ дар ин самт омӯхта шуда, роҳҳои истифода намудани он дар Ҷумҳурии Тоҷикистон пешниҳод гарданд.

Дар таҷрибаи ҷаҳонии ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ се марҳиларо ҷудо намудан мумкин аст, ки дар онҳо муносибати байни давлат, шаҳрвандон ва ТИК шаклҳои навро мегирад [55; 122; 260; 289; 296; 305; 334].

Марҳилаи якум солҳои 1990-умро дар бар мегирад ва онро ҳамчун афкори ба давлат нигаронидашуда (консепсияи ба ҳукумат марказонидашуда) номидан мумкин аст. Дар ин марҳила давлат барои вусъат додани ҳузури худ тариқи Интернет маблағгузориҳои зиёдеро ба роҳ монда, барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи Интернет чорабиниҳои зиёдро роҳандозӣ кардаамт. Дар ин марҳила асосан истифодабарии Интернет барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ асосан аз рӯйи усули бенчмаркинг, яъне таҷриба намудани самаранокии истифодаи ТИК барои пешбурди фаъолияти мақомоти давлатӣ ба роҳ монда мешуд. Нишондиҳандаҳои аввалини баҳогузории самаранокии истифодаи Интернет дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар ин марҳила аз тарафи ширкати машҳури машваратӣ дар соҳаи менеҷмент ва технологияҳои иттилоотӣ аз номи Комиссияи Аврупо ва СММ пешниҳод карда шуданд, ки имрӯз ҷанбаҳои васеи ҷуғрофӣ ва таърихиро дар бар мегиранд.

Шуруъ аз солҳои 2000-ум ноил гардидан ба самаранокии истифодаи ТИК дар фаъолияти мақомоти давлатӣ новобаста аз мушкилоти баҳодиҳии самаранокии онҳо дар бахши ҳамкории давлат ва бизнес афзалияти асосиро соҳиб гардид. Дар ин солҳо ташкилотҳои давлатии пешсаф ба тағйироти ташкилӣ ва идоракунии стратегӣ даст заданд, ки маблағгузорӣ дар соҳаи истифодаи ТИК-ро дучанд гардонида, роҳҳои сарфа кардани хароҷоти давлатиро ҳангоми истифодаи он ошкор карданд.

Ҳамин тариқ, «марҳилаи дуюми рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ оғоз гардид, ки онро амсилаи ба шаҳрвандон нигаронидашуда номидан мумкин аст. Дар ин марҳила давлатҳо сайъ намуданд, ки усули пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро тағйир дода, тариқи онлайн онро ба шаҳрвандон пешкаш намоянд. Аммо новобаста аз кӯшишҳои зиёд, ҳиссаи шахсони ҳуқуқӣ ва воқеие, ки дар даҳсолаи аввали асри XXI хизматрасониҳои электрониро нисбат ба

хизматрасониҳои анъанавӣ бештар истифода менамуданд, хеле нокифоя буд. Танҳо дар минтақаҳои истисноии алоҳида миқдори истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба 70% расида буд. Дар аксари дигар ҳолатҳо бошад, мувофиқи маълумоти Ташкилоти ҳамкориҳои иқтисодӣ ва рушд аз 15% камтар буданд» [127, с. 10].

Сипас, дар марҳилаи сеюм, ки аз солҳои 2010-ум шуруъ гардид, «истифодаи Интернет дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба маротиб афзуда, шаклҳои васеъи ҳамкориҳо байни шаҳрвандон ва давлат тариқи онлайн ба роҳ монда мешуд. Миқдори хизматрасониҳои пешниҳодшаванда дар ин марҳила зиёд гардида, сомонаҳои давлатӣ мукаммалтар гардонида шуданд. Ҳамчунин, ҳамоҳангсозии усули пешниҳоди хизматрасониҳо бо имкониятҳои технологии истифодабарандагон ба роҳ монда шуд, ки ин на танҳо тақозоро ба хизматрасониҳои давлатӣ зиёд намуд, балки механизми ташкили ҳамкории давлат бо шаҳрвандонро сода гардонид» [128, с. 111-112].

Мусаллам аст, ки «дар байни давлатҳои пешрафтаи ҷаҳон давлатҳои Аврупо имрӯз дар соҳаи татбиқи ҳукумати электронӣ ва ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба муваффақиятҳои назаррас ноил гардидаанд. Дар солҳои охир таъминоти электронии хизматрасониҳои давлатӣ дар Аврупо аз 21% то 63% фоиз зиёд гардидааст, ки 42% аҳолии Аврупо имрӯз сомонаҳои ҳукуматиро барои гирифтани иттилооти зарурӣ истифода мебаранд ва 27%-и аҳолӣ шаклҳои электронии мурочиат ба мақомоти давлатиро ба роҳ мемонанд. Ҳукумати иттиҳоди Аврупо имрӯзҳо диққати махсусро ба рушди хизматрасониҳои фаъол дар он соҳаҳое ҷудо намудааст, ки давлат метавонад аз ҳисоби зиёд шудани даромадҳо ва кам гардидани харочотҳо манфиатҳои молиявӣ ба даст орад. Аз ин рӯ, хизматрасониҳое, ки даромади муассисаҳои идораи давлатиро таъмин менамоянд ба мисли хизматрасониҳо оид ба ҷамъоварии андозҳо дар аксари давлатҳои Иттиҳоди Авпупо дар сатҳи баландтарин ташкил карда шудааст. Чунин ҳолат ҳамчунин ба шакли хизматрасониҳое дахл дорад, ки пардохтҳои мустақими шаҳрвандон ва сохторҳои тиҷоратиро дар бар мегирад» [127, с. 10].

Бо ноил гардидан ба пешравӣ дар пешниҳоди хизматрасониҳои алоҳида давлатҳои пешрафтаи Аврупо қисми зиёди хизматрасониҳои иҷтимоиро тариқи Интернет ба роҳ монданд. Пешравии назаррас дар ин самт дар Британияи Кабир мушоҳида мешавад, ки дар баробари Австрия, Малта ва Португалия таъминоти пурраи тамоми 12 намуди хизматрасониҳои асосии пайвӣ барои шаҳрвандонро тариқи онлайн пешниҳод намудааст [292; 293].

Дар нимаҳои солҳои 90-ум асри XX Британияи Кабир аз рӯйи нишондиҳандаи омодагӣ барои ҷамъияти иттилоотӣ дар байни давлатҳои мутараққии саноатӣ мавқеи нисбатан заифтарро дошт. Аммо шуруъ аз солҳои 2000-ум давлати мазкур барои таъсис додани инфрасохтори зарурӣ хароҷоти буҷетро зиёд намуда, меъёрҳои ҳуқуқии заруриро барои таъсиси ҳукумати электронӣ қабул намуд. Илова бар ин, коммиссияи махсуси назди девони вазирон таъсис дода шуда буд, ки ҳамоҳангсозии тамоми фаъолиятро дар соҳаи таъсиси ҳукумати электронӣ ба роҳ монда, лоиҳаҳои муҳими қонунгузориро оид ба тиҷорати электронӣ ва имзои электронӣ пешниҳод кард ва интернетро ҳамчун воситаи муҳими ташкили фаъолияти мақомоти давлатӣ муаррифӣ намуд.

Дар ин марҳила 1 ҳазор сомонаҳои такрорӣ аз 4 ҳазор сомонаҳои мавҷуда, ки мароқи шаҳрвандони Британияи Кабирро бедор карда натавониста буданд, баста шуданд. Таъсисдиҳандагони портали ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ дар Британияи Кабир тафаккури навро аз қабили «Ҳукумат дар Интернет» ва «Ба ҳукумат тариқи Интернет» ба вуҷуд оварданд, ки инноватсияҳои муосири ислоҳоти хизматрасониҳои давлатии Британияи Кабир ба он асос мегиранд.

Захираҳои интернетии давлатии шаклҳои парокандадошта ба стандарти ягонаи нигоҳдорӣ ва мубодилаи иттилоот тариқи ҳукуматии Government Gateway муттаҳид карда шуданд, ки нуқтаи оғоз барои дастрасӣ ба тамоми хизматрасониҳои давлатӣ гардид. Бо пайваст гардидан ба низоми Government Gateway мақомоти давлатии Британияи Кабир принсипи қадам ба қадам ҷойгирнамоии иттилоотро роҳандозӣ намуданд, ки дар он тамоми талабот ба шахсони ҳуқуқӣ ва воқеӣ ҳангоми мурочиат ба хизматрасониҳои давлатӣ муқаррар карда шуда буданд.

Дар асоси таҳлилҳои мо «Инфрасохтори Government Gateway барои хизматрасонии муроҷиати 500 мизоҷон дар як сония ва 5 млрд. дархостҳо дар як сол пешгӯӣ карда шуда, барои ба итмом расонидани амалиёт, муқаррарсозӣ ва бехатарии истифодабарандагон ҷавобгӯ аст. Низоми бақайдгирии истифодабаранда танҳо як маротиба воридоти маълумоти заруриро тақозо менамояд ва пас аз он ӯ метавонад, ки тамоми хизматрасониҳои порталро бе монеа истифода барад. Низоми пардохти хизматрасониҳои давлатӣ тариқи интиқоли бонкӣ ва корти бонкӣ имконпазир буда, давлат барои ҳавасманд намудани теъдоди истифодабарандагони он имтиёзҳои андозиро нисбати хариди анъанавии хизматрасониҳо пешниҳод намудааст, ки он аз 10 фунт барои шахсони воқеӣ ва 150 фунт барои шахсони ҳуқуқӣ оғоз мегардид» [127, с. 11].

Аз соли 2004-ум бошад, дар Британияи Кабир портали электронии ҳукумат дар шакли Direct.gov.uk фаъолият менамояд, ки барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ барои шаҳрвандон тариқи низоми ягонаи дастрасии онлайн таъин гардидааст. Дар муқоиса ба портали пешина, портали Direct.gov.uk на дар асоси амсилаи «эпизодҳои ҳаётӣ» (таваллуд, гузариш ба манзили нави зист, фавти наздикон), балки вобаста ба соҳаҳои хизматрасониҳои давлатӣ (тиб, маориф, шуғл, нақлиёт, андозҳо, сайёҳат, хоҷагии манзилию коммуналӣ, дастгирии иҷтимоӣ) ва гурӯҳҳои мақсадноки истифодабарандагон (волидайн, маъюбон, ҷавонон, муҳоҷирон), хизматрасониҳоро пешниҳод менамуд. Ин портал дар базаи 18 мақомоти давлатӣ таъсис дода шуда, иттилооти васеъро ба шаҳрвандон пешниҳод менамуд, ки вақти муроҷиати шаҳрвандонро ба мақомоти давлатӣ ба маротиб кам гардонид.

Яке аз таҷрибаҳои пешрафта дар замони муосир дар самти татбиқи технологияҳои информатсионӣ-коммуникатсионӣ дар идоракунии давлатӣ таҷрибаи Эстония ба шумор меравад. Эстония яке аз давлатҳои нисбатан пешрафта аз лиҳози технологияҳои рақамӣ ба шумор меравад, ки дар он ҳукумати электронӣ дараҷаи баланди рушди худро ноил гардида, аксари масъалаҳо тариқи Интернет ҳаллу фасл карда мешаванд. Аксари шаҳрвандони Эстония имрӯз барасмиятдарории ҳуҷҷатгузориҳо, гузаронидани амалиётҳои бонкӣ ва ғайраро

тариқи технологияҳои рақамӣ ба роҳ мемонанд. Истифодаи имзои электронӣ ба ҳисоби миёна барои ҳар як коргар як ҳафтаи кориро сарфа намуда, 2% и вақти кориро дар як сол ифода менамояд. Ин маънои онро дорад, ки истифодаи «имзои рақамӣ дар Эстония имкон медиҳад, ки ҳамасола ММД-и он 2% зиёд карда шавад, ки ба хароҷоти ҳарбии Эстония баробар аст» [303, с. 45].

Дар баробари пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ шаҳрвандон дар Эстония овоздиҳиро тариқи онлайн, интихоби аъзоёни ҳукумати маҳаллӣ ва парламентро тариқи Интернет ба роҳ мемонанд, ки дар солҳои охир ҳиссаи чунин ашхос ба 30,5% расидааст. Ҳукумати Эстония фаъолияти худро тариқи онлайн бо истифода аз низоми марказии технологияҳои иттилоотӣ - утоқҳои электронӣ (e-Cabinet) ба роҳ мемонад. Ин ба кормандони мақомоти гуногун имкон медиҳад, ки бо истифода аз дастгоҳҳои шахсии худ мунтазам муроҷиати шаҳрвандонро қабул намуда пешакӣ барои иҷрои вазифаҳои хизматиашон омода шаванд, ки нисбатан самаранокии баланд дошта, сарфаи вақтро дучанд мегардонад. Ба ҳисоби миёна дар Эстония ташкили вохуриҳо бо шаҳрвандон дар утоқҳои анъанавӣ то 8 маротиба камтар карда шуд, ки ба шарофати истифодаи оқилонаи технологияи рақамӣ ба даст омадааст. Бақайдгирии фаъолияти соҳибкорӣ дар Эстония тариқи низоми электронии бақайдгирии соҳибкорон танҳо дар муддати 20 дақиқа ба роҳ монда мешавад. Самти муҳими истифодаи технологияҳои иттилоотӣ имрӯз дар Эстония соҳаи тиббӣ низ ба шумор меравад. Тамоми беморхонаҳои мамлакат ба портали ягонаи тибби солим (Health Care Portal) пайваст буда, бақайдгирии беморон барои табобат, таъини вақти вохурӣ бо табибон, тариқи онлайн ба роҳ монда мешавад.

Дар асоси таҳлилҳои мо дар Эстония «зиёда аз 95%-и дорухатҳо тариқи электронӣ вуҷуд дорад, ки имкон медиҳад, хизматрасонӣ бе ташриф овардан ба табобатхона дастрас карда шавад» [127, с. 12].

Дар ҷадвали 3.20 якчанд мисоли возеҳи истифодаи технологияҳои информатсионӣ-коммуникатсионӣ дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар Эстония оварда шудааст, ки барои қонеъ намудани шахсони инфиродӣ ва ҳуқуқӣ нақши назаррасро мебозад.

**Ҷадвали 3.20. – Таҷрибаи Эстония дар истифодаи Интернет ҳангоми пешниҳоди хизмати давлатӣ ба шаҳрвандон**

| **Ҳуҷатгузории электронӣ** | **Имзои рақамӣ** | **Бақайдгирии электронии бизнес** | **Идораи электронӣ** |
|---|---|---|---|
| – низоме мебошад, ки дар Эстония барои нигоҳдорӣ, мубодила ва ба имзорасонии ҳуҷатгузориҳо тариқи технологияи рақами васеъ истифода карда мешавад. | - низоме мебошад, ки бехатарии баимзорасонии ҳуҷҷатгузориҳои электрониро мувофиқи тартиботи қонунгузорӣ таъмин менамояд. | -низоми бақайдгирии фаъолияти соҳибкорӣ тариқи Интернет дар фурсати кӯтоҳтарини вақт. | **- н**изоми пуриқтидори электронии ташкили фаъолияти ҳукумати Эстония барои пешбурди қабули қарорҳо дар самти идоракунии давлатӣ |
| **Суди электронӣ** | **Қонунгузории электронӣ** | **Полиси электронӣ.** | **Дорухати электронӣ** |
| -низоми электронии пешбурди фаъолияти судяҳо, пешниҳоди аризаҳои шикояти тариқи онлайн, идоракунии электронии равандҳои баррасии парвандаҳо ва иштирок ба мурофиаҳо тариқи Интернет. | - низоме мебошад, ки ба шаҳрвандон имконияти дастёбӣ ба лоиҳаҳои қонун, ки аз соли 2003 қабул гардидаанд медиҳад. | -низоми барқарори коммуникатсия бо намояндагони мақомоти корҳои дохила, ҳамоҳангсозии ва самаранокгардонии пешбурди фаъолияти онҳо. | -низоми марказонидашудаи рақамӣ барои пешниҳод ва истифодаи дорухатҳои электронӣ. |
| **Манзили электронӣ** | **Мактаби электронӣ** | **Андози электронӣ** | **Сабти электронии вазъи тандурустӣ** |
| -низоми пешниҳод ва муроҷиат барои харид, иҷора ва фурӯши манзили истиқоматӣ | - низоми рақамии ташкили муносибатҳои дуҷониба байни омӯзгорон ва толибилмон дар раванди таҳсил**.** | - низоми бақайдгирӣ ва пардохти андозҳо аз тарафи шаҳрвандон ва шахсонӣ ҳуқуқӣ. | -низоми бақайдгирии маълумотҳо оид ба солимии ҷомеа аз тарафи муассисаҳои тиббӣ барои ҳар як бемор. |
| **Корти электронии** муаррификунандаи шахсият -низоми бехатари муаррификунии шахсият тариқи Интернет. | **Бақайдгирии электронии замин** -низоми иттилооти барои нигоҳдории маълумотҳо оид ба истифодабарии моликияти ғайриманқул ва замин. | **Овоздиҳии электронӣ** -низоми овоздиҳи тариқи Интернет новобаста аз мавқеи ҷойгиршавии шаҳрвандон. | **Зерсохтори бетугмаи тасдиқи имзоҳо** -шабакаи рақамӣ барои кафолати мувофиқати имзои электронӣ дар ТИК. |
| **Хизматрасонии муқарраркунандаи минтақаи шахс** низоми электронии муқарраркунандаи мавқеи дастгоҳи истифодабаранда тариқи Интернет. | **Таваққуфгоҳи мобилӣ** -низоми электроние, ки барои пардохти арзиши истгоҳҳои нақлиётӣ тариқи телефони мобилӣ имкон медиҳад. | **Шиносномаи электронӣ** -ба мизоҷ имкон медиҳад, ки телефони мобилии худро ҳамчун шакли электронии ҳуҷҷати тасдиққунандаи шахсият истифода кунад. | **Пардохти мобилӣ** -низоми ба роҳ мондани пардохти арзиши молҳо ва хизматҳо тариқи телефони мобилӣ. |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [303]

Аммо дар баробари муваффақиятҳои беандозаи Эстония дар рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ қайд кардан зарур аст, ҳангоме ки давлат пурра ба технологияҳои рақамӣ рӯ меорад, дар ин самт боз мушкилоти дигаре ба вуҷуд хоҳанд омад. Ҳангоми зиёд гардидани дараҷаи автоматикунонии хизматрасониҳо вобастагии давлат ба технологияҳои рақамӣ дучанд мегардад.

Гузариши пурра ба автоматикунии хизматрасониҳои давлатӣ дар Эстония ба он оварда расонид, ки дигар шакли қоғазии ин хизматрасониҳо тамоман боқӣ намонд ва иттилооти зарурӣ танҳо дар низомҳои марказонидашудаи компютерӣ нигоҳ дошта мешаванд. Дар ин ҳолат ҳангоми нест шудани маълумотҳо дар низомҳои электронии нигоҳдорандаи иттилоот барқарор кардани онҳо имконнопазир хоҳад буд. Аз ин рӯ ҳангоми истифодаи таҷрибаи Эстония дар самти гузариш ба автоматикунии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ зарур аст, ки механизми нигоҳдории шакли қоғазии сабтҳои ин амалиётҳо низ нигоҳ дошта шавад. То он ки дар ҳолатҳои садамавӣ, ҳукумат тавонад бе мушкилоти муайян маълумотҳои заруриро барқарор намояд.

Яке аз давлатҳои дигари Иттиҳоди Аврупо, ки дар соҳаи татбиқи технологияҳои иттилоотӣ дар раванди идоракунии давлатӣ таҷрибаи зарурӣ дорад Булғория ба шумор меравад. Рушди ҳукумати электронӣ дар Булғория таърихи тӯлонӣ дорад, аммо дастовардҳои назаррас дар ин самт танҳо солҳои охир ба даст оварда шудаанд.

Солҳои 70-ум дар Булғория даҳсолаи рушди ТИК ба шумор мерафт ва дар солҳои 80-ум давлат ба истеҳсоли компютерҳои фардӣ даст зад. Дар ин раванд нақшаҳои давлат дар самти истифодаи васеи технологияҳои иттилоотӣ коркард шуданд. Гузариш ба ҳукумати электронӣ дар Булғория бо ҳадафҳои самаранокгардонии идоракунии давлатӣ ва мубориза бо коррупсия оғоз гардида, марҳила ба марҳила тамоми паҳлуҳои ҳаёти шаҳрвандони онро иҳота намуд. Бори аввал соли 1977 ибораи ҳукумати электронии Булғория истифода карда шуд, ки дар асоси он низоми миллии иттилоотӣ барои бақайдгирии шаҳрвандон ва хизматрасониҳои давлатӣ таъсис дода шуд.

Соли 1985 бо қарори девони вазирони Булғория бо мақсади пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шаҳрвандон бо сифати баланд, вақти кӯттоҳ ва нархи дастрас Қарори Ҳукумати Булғория таҳти рақами №2472 оид ба таъсиси равзанаи ягона (single stop shop) ва низоми ҷамъоварии ягонаи воридкунии иттилоот ва истифодаи чандкартаи он қабул карда шуд. Мавҷудияти низоми бақайдгирии шаҳрвандон, барои онҳо имконият фароҳам овард, ки як қатор амалиётҳои муҳимро аз қабили гирифтани шаҳодатномаи таваллуд, иҷозатнома барои сохтмон ва моликияти ғайриманқул, пардохти уҳдадориҳои андозиро тариқи автоматӣ ба роҳ монанд. Як қатор хизматрасониҳои электронӣ дар ин марҳила ҷорӣ карда шуданд, ки баъдан аз оғози соли 1989 номгӯйи онҳо хеле зиёд карда шуд. Бо таъсири ҷаҳонишавӣ ва рушди Интернет, ҳамчунин баъд аз пайвастани Булғория ба Иттиҳоди Аврупо ҳукумати электронӣ дар Булғория дар шакли нав ба вуҷуд омад. Ислоҳоти минбаъда дар ин самт аз соли 1990 оғоз гардид, ки дар он амсилаи рушди иқтисодӣ ва сиёсии давлат муқаррар карда шуд.

Соли 1999 Булғория аввалин шуда, дар байни давлатҳои Иттиҳоди Аврупо Стратегияи миллии рушди ҷомеаи иттилоотиро қабул намуд. Бо додани афзалияти муҳим ба рушди ин соҳа, он бо таҷҳизоти зарурӣ таъмин карда шуда, ҳамгироии зичи девони вазирон бо UNDP оиди маблағгузории он роҳандозӣ карда шуд.

Дар соли 2010 бошад Стратегияи ҳукумати электронӣ барои Ҷумҳурии Булғория соли 2013 «Нақшаи татбиқи Стратегияи ҳукумати электронӣ» коркард карда шуд. Дар ин раванд маркази махсуси назорати рафти татбиқи ҳукумати электронӣ таъсис дода шуд, ки нақши муҳимро оид ба амалисозии тавсияҳои Итиҳоди Аврупо дар самти автоматикунонии хизматрасониҳои давлатӣ мебозид [40; 187].

Гузариш ба ҳукумати электронии муваффақ нақшаи стратегӣ барои идоракунии самаранок ва маблағгузориҳо рӯпӯш намудани хароҷот барои гузариш аз муносибатҳои қоғазӣ ба муносибатҳои фаъолро тақозо менамояд.

Яке аз мушкилоти асосӣ барои ҷалби шаҳрвандон барои хариди электронии хизматрасониҳои давлатӣ дар Булғория ба психологияи онҳо оид ба афзалияти истифодаи қоғаз дар муносибатҳо бо давлат алоқаманд буд. Зеро шаҳрвандон

ҳуҷҷатҳои шакли чопидоштаро бо муҳр ҳамчун воситаи дидашавандаи собиткунандаи муносибаташон бо намояндагони зинаҳои гуногуни ҳокимияти давлатӣ, ҳокимияти марказӣ, мунисипалӣ ва маҳаллӣ қабул менамуданд. Ҳамин тариқ, дар натиҷаи гузариш ба ҳукумати электронӣ дар соли 2016 ҳукумати Булғория 500 млн. евро хароҷоти давлатӣ ва миллионҳо соати кориро сарфа намуд.

Мушкилоти дигаре, ки дар ин самт ҳукумати Булғория рӯ ба рӯ гардида буд, ин нобоварии шаҳрвандон оид ба хариди электронӣ буд. Ҳатто дар маркази мамлакат дар марҳилаҳои аввал миқдори маҳдуди истифодабарандагон буданд, ки пардохти электрониро ба роҳ мемонданд. Насли наве, ки ба технологияҳои иттилоотӣ эътиқод доштанд тавонистанд оҳиста оҳиста фарҳанги мардумро тағйир диҳанд, ки ин такони бузург бар самти татбиқи ҳукумати электронӣ гардид.

Булғория қонун дар бораи ҳукумати электрониро соли 2007 қабул намуд ва то соли 2016 ба он 5 маротиба тағйирот ворид карда шуд. Тағйироти охирон як қатор дигаргуниҳои асосиро доир ба шаклҳои хизматрасониҳои электронӣ, захираҳои маъмурӣ ва молиявӣ, ҷорисозии ҳукумати электронӣ, механизми ҳамоҳангсозии он ва ғайраро дар бар мегирифт. Дар натиҷа агентии нави давлатӣ дар соҳаи ҳукумати электронӣ таъсис дода шуд, ки амалишавии тамоми кӯшишҳоро дар сатҳи вазоратҳо, ширкатҳои давлатӣ баҳри ба сомон расонидани фаъолияти электронӣ ҳамоҳанг менамуд.

Ҳамин тариқ, дар таҷрибаи хориҷӣ муносибатҳои давлат бо шаҳрвандон ва шахсони ҳуқуқӣ оид ба пешниҳод ва истифодабарии хизматрасониҳои давлатӣ ҳамчун муносибатҳои пешкашкунандаи хизмат ва истифодабарандаи он бо истифодаи технологияҳои навтарин баррасӣ карда шудааст. Рушди доиравии ҷомеаи иттилоотӣ дар замони муосир зарурати рушди интенсивии инфрасохтори ҳукумати электрониро тақозо менамояд.

И.С. Гутри қайд менамояд, ки «Таҷрибаи хориҷӣ собит менамояд, ки татбиқи ҳукумати электронӣ ба шаҳрвандон ва субъектони фаъолияти соҳибкорӣ имконияти дастрасӣ ба хизматрасониҳои баландсифати мақомоти давлатиро

фароҳам оварда, дар баробари он нархи онро ба маротиб коҳиш медиҳад» [53, с. 118].

Ба ақидаи А.В. Виннитский «Консепсияи ташкили ҳукумати электронӣ дар давлатҳои ғарб дар охири солҳои 1990-ум ба вуҷуд омад. Сабаби асосии пайдоиш ва ташаккули ин консепсия буҳрони амсилаи бюрократии идоракунӣ, хамчунин нест шудани боварии аҳолӣ ба ниҳодҳои сиёсии анъанавӣ, ки иҷроиши қонунҳоро дар фаъолияти давлат дар давоми садсолаҳо таъмин менамуданд, алоқаманд буд» [41, с. 18].

Ислоҳоти гузаронидашуда дар ин марҳила дар самти пешбурди фаъолияти дастгоҳи давлатӣ барои самаранок истифода намудани захираҳо равона карда шуда буда, ҳадафи таъсиси низоми нисбатан самараноки ҳамкории иҷтимоию иқтисодии давлатро бо ҷомеаи шаҳрвандӣ пайгирӣ менамуд. Дар ин раванд барои ҳалли масъалаҳои мавҷуда дар сохтори идоракунии давлатӣ технологияҳои информатсионӣ ҳамчун воситаи муҳим арзёбӣ карда шуданд.

Дар замони муосир чор амсилаи таъсиси ҳукумати электронӣ вуҷуд дорад, ки онҳо чунинанд:

– амсилаи англисӣ - амрикоӣ (ИМА, Канада,Британиёи Кабир);

–амсилаи аврупоӣ (давлатҳои Аврупои Ғарбӣ, Аврупои марказӣ ва Шарқӣ);

– амсилаи Осиёгӣ (Кореяи Ҷанубӣ, Сингапур);

– амсилаи русӣ.

Ба ақидаи И.Ш. Рисаев ва А.Ю. Гайнуллин «Амсилаи англисӣ-амрикоии рушди ҳукумати электронӣ дар Британияи Кабир, ИМА ва Канада рушд намудааст. Канада ягона давлат дар ҷаҳон мебошад, ки масъалаи дастрасии озоди иттилоотро ба пуррагӣ ҳал намудааст. Лоиҳаи панҷсолаи ҷорисозии низоми ҳукумати электронӣ, ки ба се марҳила тақсим карда шуда буд, ба мақомоти идоракунии давлатии Канада имконият додааст, ки тариқи портали электронии иттилоотӣ, ки зиёда аз 500 сомонаро муттаҳид менамояд, мустақиман бо аҳолӣ алоқа барқарор намоянд. Гузариш ба шакли пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар Канада аз рӯйи баҳогузории Canada Goverment Resource Centre, дар се соли

охир хароҷоти давлатии буҷети Канадаро қариб 10 млрд. долл. ИМА кам намудаст» [214, с. 50].

Амсилаи осиёгии ҳукумати электронӣ вобаста ба хусусиятҳои хоси идоракунӣ дар давлатҳои Осиё, шакли осиёгии идоракунии корхона ва низоми бисёртабақаи идоракунии давлатӣ аз рӯйи принсипи пирамидаи зинагӣ фарқ менамояд.

З.Г. Зайнашева, Э.В. Габидуллина ва К.Л. Смилгина қайд менамоянд, ки «Дар Кореяи ҷанубӣ ҳангоми таъсиси ҳукумати электронӣ диққати асосӣ ба қонеъсозии тақозои иттилоотии шаҳрвандон ва ворид кардани технологияҳои информатсионӣ-коммуникатсионӣ ба низоми маориф ва фарҳанг ҷудо карда шудааст. Рушди самараноки хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Корея ба он оварда расонид, ки шаҳрвандон мавқеи худашонро дар ҷомеаи демократӣ устувор намуданд ва имконияти таъсир расонидан ба фаъолияти давлат ва ҷамъиятро ба даст оварданд. Дар таҷрибаи Корея чизи муҳим сиёсати ба дур нигаронидашудаи давлат дар соҳаи рушди коммуникатсияи электронӣ ба шумор меравад» [73, с. 38].

Дар Федератсияи Россия, ки бештар имконияти татбиқи таҷрибаи он барои Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷой дорад, пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи ТИК хеле суст ба роҳ монда шудааст. Монеаи асосӣ дар ин кишвар на танҳо бо нокифоягии меъёрҳои ҳуқуқии дар ин самт қабулгардида алоқаманд аст, балки сатҳи фарҳанги шаҳрвандон ва амалдорони давлатӣ оид ба пешниҳод ва харидории хизматрасониҳо тариқи шабакаҳои коммуникатсионӣ ба шумор меравад. Ҳатто дар муқоиса ба давлатҳои Итиҳоди Аврупо, Россия дар сатҳи истифодабарии ТИК дар фаъолияти касбии шаҳрвандонаш хеле қафо меистад.

Рушди суст ва сифати пасти хизматрасониҳои давлатӣ дар Федератсияи Россия фаъолнокии шаҳрвандонро дар ҳалли масъалаҳои мунисипалӣ, минтақавӣ ва федеративӣ кам мегардонад, ки дар навбати худ ба сатҳи зиндагии онҳо таъсири манфӣ мерасонад. Яке аз хусусиятҳои хоси ислоҳоти низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар давлатҳои хориҷӣ раванди тӯлонии ин ҷараён ба шумор меравад, ки ин пеш аз ҳама ба фарогирии масъалаҳои гузошташуда дар ин

самт ва ҷалби гурӯҳҳои зиёд дар раванди ислоҳот алоқаманд аст. Гузаронидани ислоҳот гузариши ҳамаҷониба ба низоми нав, ташаккулдиҳии насли нави хизматчиёни давлатӣ ва шаклҳои нави ҳамкории давлат бо шаҳрвандонро ифода менамояд. Дар Федератсияи Россия як монеаи дигар дар ин самт сатҳи пасти оммодасозии кормандони давлатӣ, ки салоҳиятнокиашон барои низоми нав пурра мувофиқат наменамояд, ба шумор меравад.

Омӯзиши таҷрибаи мамлакатҳои хориҷӣ нишон дод, ки барои Ҷумҳурии Тоҷикистон татбиқ намудани баъзе аз самтҳои таҷрибаи Эстония дар соҳаи истифодабарии Интернет ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шаҳрвандон хеле қуллай ва самарнок хоҳад буд. Дар ин раванд ду варианти электроникунонии хизматрасониҳои давлатӣ пешниҳод карда мешавад. Варианти якум, - таъсиси портали ягона ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи равзанаи ягона. Варианти дуюм, - таъсиси сомонаҳои алоҳида ва пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ тариқи онҳо. Тибқи варианти дуюм гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ марҳила ба марҳила тавсия дода мешавад. Онро мо метавонем аз хариди давлатии электронӣ, имзои электронӣ, барасмиятдарории ҳуҷатгузориҳои рақамӣ оғоз намуда, то бақайдгирии электронӣ, рушди андози электронӣ, манзили электронӣ, тандурустии электронӣ, таҳсилоти электронӣ ва амсоли онҳо идома диҳем. Ба ақидаи мо, ҷорӣ намудани чунин таҷриба дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дараҷаи қонеъияти сатҳу сифати хизматрасониҳои давлатиро барои шахсони инфиродӣ ва ҳуқуқӣ баланд мебардорад. Дар навбати худ ин амал барои пешкашкунандагони хизматрасониҳои давлатӣ имконият медиҳад, ки ҳафтаи кориро сарфа намоянд, ки ин дар навбати худ барои рушди ММД аз ҳисоби рақамикунонии хизматрасониҳо ва кам кардани хароҷоти истеҳсолӣ мусоидат менамояд. Ташкили низоми марказии технологияҳои иттилоотӣ - утоқҳои электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бо дарназардошти таҷрибаи хориҷӣ имкон медиҳад, ки кормандони мақомоти гуногуни давлатӣ бо истифода аз дастгоҳҳои шахсиашон мунтазам муроҷиати шаҳрвандонро қабул намуда, пешакӣ барои иҷрои вазифаҳои

хизматиашон омода шаванд, ки ин нисбатан самаранокии баланд дошта, сарфаи вақтро дучанд мегардонад.

Омӯзиши таҷрибаи ҷаҳонӣ дар самти пешниҳоди электронии хизматрасониҳои давлатӣ собит намуд, ки технологияҳои рақамӣ дар замони муосир муҳаррики рушди иҷтимоӣ ва иқтисодии бисёр мамлакатҳои ҷаҳон гардида, дастрасии озоди аҳолӣ ва корхонаҳоро ба иттилоот таъмин менамоянд.

Хусола, дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бо дар назардошти татбиқи ҳукумати электронӣ ҳангоми гузаронидани ислоҳот дар самти хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои ноил гардидан ба натиҷаҳои устувор якҷоя рушди инфрасохтори низоми пешниҳоди чунин хизматрасониҳо зарур аст. Истифодаи ТИК дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон имконият медиҳад, ки дастрасии мардум ба чунин намуди хизматрасониҳо васеъ гардонида шуда, сифати идоракунии давлатӣ баланд бардошта шавад.

Дар ин замина, баррасии таҷрибаи мамлакатҳои пешрафта нишон медиҳад, ки рушди бомуваффақияти хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамеша бо сармоягузориҳо ба инфрасохтори техникӣ, институтсионалӣ ва иқтидори инсонӣ ҳамрадиф мебошад. Ин мамлакатҳо на танҳо ба густариши технологияҳои иттилоотӣ ва коммуникатсионӣ тамаркуз кардаанд, балки ба ислоҳоти сохторҳои маъмурӣ, сода кардани равандҳо ва бунёди механизмҳои ҳамоҳангшуда байни муассисаҳои гуногуни давлатӣ низ афзалият додаанд. Чунин равиш боиси таъмини хизматрасониҳои электронӣ ба таври ҳамгиро, боэътимод ва дастрас барои доираи васеи шаҳрвандон гардида, дар беҳтар кардани сифати идоракунӣ нақши муассир бозидааст.

Таҷрибаи хориҷӣ инчунин нишон медиҳад, ки ҳамгироии низомҳо ва ҳамоҳангии институтсионалӣ омилҳои асосии муваффақияти ҳукумати электронӣ мебошанд. Дар бисёр мамлакатҳо, таъсиси равзанаҳои ягонаи хизматрасонӣ, мубодилаи маълумот байни муассисаҳо ва истифодаи платформаҳои умумии рақамӣ бюрократияро коҳиш дода, пешниҳоди хизматрасониҳоро суръат бахшида ва шаффофиятро афзоиш додааст. Ин дастовардҳо нишон медиҳанд, ки рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ танҳо бо татбиқи низомҳои алоҳида маҳдуд

намешавад, балки дурнамои муназзам ва дарозмуддатро дар сатҳи макроидоракунӣ талаб мекунад.

Бо назардошти шароити Ҷумҳурии Тоҷикистон, метавон хулоса кард, ки истифодаи амалияҳои муваффақи ҷаҳонӣ танҳо дар сурате имконпазир аст, ки онҳо ба имкониятҳои институтсионалӣ, сатҳи омодагии рақамӣ ва захираҳои мавҷудаи мамлакат мутобиқ карда шаванд. Тавре ки таҷрибаи дигар мамлакатҳо нишон медиҳад, интиқоли бевоситаи амсилаҳои хориҷӣ бидуни мутобиқ кардан ба шароити маҳаллӣ метавонад боиси носамаранокӣ ё исрофи захираҳо гардад. Бинобар ин, равиши ботадриҷ, татбиқи лоиҳаҳои озмоишӣ ва муқаррар кардани афзалияти хизматрасониҳо, воситаи муносиб барои коҳиш додани хавфҳо ва таъмини устувории ислоҳот мебошанд.

Умуман, таҳлили таҷрибаи хориҷӣ ва вазъи муосири Ҷумҳурии Тоҷикистон ба таври возеҳ нишон медиҳад, ки қабули стратегияи «мутобиқшавии мутобиқшаванда» (adaptive adaptation) дар рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ интихоби мантиқӣ ва воқеӣ аст. Ин стратегия имкон медиҳад, ки беҳтарин амалияҳои ҷаҳонӣ, ки ба талаботи воқеии ҷомеа, доираҳои ҳуқуқӣ ва имкониятҳои институтсионалии мамлакат мутобиқ карда шудаанд, татбиқ карда шаванд. Дар натиҷа, тавсияҳои дар зербоби мазкури таҳқиқот пешниҳодшуда на танҳо аз ҷиҳати назариявӣ асоснок мебошанд, балки аз таҷрибаи амалии мамлакатҳои пешрафта низ гирифта шудаанд ва имкони татбиқи самараноки онҳоро дар шароити Ҷумҳурии Тоҷикистон доранд.

# БОБИ 4. ВОСИТАҲОИ ИНСТИТУТСИОНАЛИЮ ТЕХНОЛОГИИ ПЕШНИҲОДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ ИҚТИСОДИ РАҚАМӢ

## 4.1. Таъмини амнияти иттилоотии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ

Новобаста аз оне, ки равандҳои технологӣ ва рақамикунонии иқтисодиёт бартарияти зиёдеро дар самти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ пеш овардаанд, таъмини амнияти иттилоотии ин раванд яке аз масъалаҳои мубрам ба шумор меравад, омӯзиши роҳу усулҳо ва методологияи таъмини амнияти иттилоотӣ барои мамлакатҳои вобастаи технологияҳои воридотӣ буда, махсусан барои Ҷумҳурии Тоҷикистон хеле муҳим ба шумор меравад. Гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ коркарди механизми муассири ҳифзи боътимоди маълумоти шаҳрвандон ва корхонаву ташкилотҳоро тақозо менамояд.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон марҳила ба марҳила доираи истифодаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз тарафи аҳолӣ ва корхонаҳо бештар маъмул ва гуногунранг мегардад. Дар ин раванд талаботи аҳолӣ ва корхонаҳо ба васоити коғазӣ коҳиш ёфта, кори мақомоти давлатию маҳаллӣ беҳтар карда мешавад ва навбатпоиҳои муроҷиаткунандагон тавассути таҳияи хизматрасониҳо тариқи «Равзанаи ягона» аз байн меравад. Аммо суръати баланди ҷорӣ намудани технологияҳои иттилоотӣ ва телекоммуникатсионӣ дар ҳаёти шаҳр нисбат ба суръати рушди муносибатҳои иҷтимоӣ ва ҳуқуқӣ дар ҷомеаи иттилоотӣ тезтар аст, бинобар ин, дар амал вайронкунии коркарди маълумоти шахсӣ ба мушоҳида мерасад.

Соҳаи амнияти иттилоотӣ дар раванди ташаккулёбӣ ва рушди иқтисодиёти рақамӣ ба яке аз соҳаҳои мубрам мубаддал гардида, бо суръати тез дар ҳоли инкишоф мебошад. Ин соҳа хоси тамоми ҷомеаи шаҳрвандӣ буда, барои тамоми бахшҳои рақамишудаи иқтисодиёт афзалияти ногусастанӣ дорад.

Дар ин раванд дар байни дигар омилҳо ба эътимоди аҳолӣ ва корхонаҳо ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ сатҳи амнияти иттилоотии портали

электронии хизматрасониҳо ва барномаҳои дар ин раванд истифодашаванда таъсири назаррас мерасонанд.

Маъмулан зимни пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ мубодилаи иттилоот байни давлат ва шаҳрвандон, давлат ва корхонаҳо, давлат ва мақомоти давлатӣ ба амал меояд. Тибқи маълумоти оморӣ, шаҳрванд ба давлат барои дастёбӣ ба хизматрасониҳои гуногун ба ҳисоби миёна дар як сол 5-6 маротиба мурочиат мекунад ва бештар аз 90%-и дархостҳои ӯ одатан ба мақомоти иҷроияи маҳаллӣ – шаҳрҳо ва, ноҳияҳо рост меояд. Чунин дарсхостҳо одатан ҳангоми гирифтани шаҳодатномаҳо, иваз кардани шиносномаи шаҳрвандӣ ё хориҷӣ, бақайдгирии ҳуқуқи моликият ба амал мепайвандад.

Аз ин рӯ, дар арванди ҳамкорӣ сатҳи эътимод аҳаммияти махсус дорад. Таъмини муттасилии равандҳои тиҷорат барои корхонае, ки ба аҳолӣ хизматҳои электронӣ мерасонанд, вазифаи муҳим буда, фаъолияти самараноки онҳо бевосита аз қобилияти кафолат додан ба мизоҷон барои иҷрои уҳдадориҳои худ ва омодагӣ ба ҳалли фаврии ҳодисаҳои фавқуллода бе расонидани талафот ба муштарӣ дар ҳама масъалаҳо вобаста аст.

Дар муқоиса ба шаҳрвандон маҷмуи асосии дархостҳо ба мақомоти давлатӣ аз тарафи корхонаҳо нисбатан бештар буда, нисбатан мунтазамтар ба роҳ монда мешавад. Дар сурати мавҷудияти инфрасохтори рушдкарда ва интиқоли оммавии ҳамкорӣ дар шакли электронӣ, ҷараёнҳои калонтарин дар иртиботи байнисоҳавӣ байни корхонаҳо ва ташкилотҳо ба вуҷуд меоянд. Дар ин раванд дар баробари дигар иттилооти хусусияти махфидошта аз тарафи субъектони бизнес итилоот оид ба шартномаҳои ба имзо расонидашуда, пардохтҳои амаликардашуда ва ҳуҷҷатҳои ба онҳо вобаста ба порталҳои ҳукумати электронӣ ҷойгир карда мешаванд, эҳтимолияти дастёбии тарафҳои сеюм низ ба он сар мезанад. Мубодилаи электронӣ байни шахсони ваколатдори мақомоти гуногуни давлатӣ низ дар ин раванд аз ҷиҳати шиддатнокӣ аз мубодилаи иттилоот байни давлат, бизнес ва шаҳрвандон камтар нестанд.

«Дар раванди хариду фурӯши хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд махфияти иттилоот таъмин карда шавад. Ин амал нороҳатии

истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатии электрониро кам мегардонад. Дар акси ҳол он метавонад мавзуи баҳс дар васоити ахбори умум гардад, ки дар нуфузи хизматрасониҳои давлатии рақамишуда дар ҷомеа таъсири манфӣ мерасонад. Ин дар навбати худ ба ташаккули созиши умуми байни муассисаҳои таҳвилкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ, аҳолӣ ва корхонаҳо бетаъсир нахоҳад монд. Иловатан, ин ҳолат метавонад суръати татбиқи шаклҳои нави ҳамкории аҳолӣ ва корхонаҳо бо давлатро коҳиш диҳад» [168, с. 207].

Афзоиши номгӯй ва иҳотаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва фарогирии бештари аҳолӣ дар пешниҳоди онҳо зарурати таъмини ҳамкории боэътимоди иттилоотии электронии байни аҳолиро, ки аз ТИК истифода мебаранд, аз як тараф ва давлат аз ҷониби дигар, ба вуҷуд овард.

Дар солҳои охир, истифодаи шаҳрвандон аз смартфонҳо барои қабули хизматрасониҳои электронӣ маъмул ва васеъ гашта, он истифодаи анъанавии компютерҳои инфиродиро иваз кардааст. Афзоиши қудрати коркарди дастгоҳҳои мобилӣ ва васеъ шудани дастрасии оммавӣ ба Интернет доираи истифодабарандагони хизматрасониҳои электрониро ба таври назаррас васеъ кардааст. Аммо, дар баробари ин таҳаввулоти мусбат, дар соҳаи амнияти иттилоот ва ҳифзи маълумоти шахсӣ мушкилоти нав ба миён омадаанд, ки таваҷҷуҳи махсуси мақомоти давлатиро талаб мекунанд.

Ба андешаи В.А. Перекрестова ва П.В. Фурсова «Раванди гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ дар тиҷорат ба ҷамъоварӣ, коркард, нигоҳдории маълумоти шахсии кормандон, мизоҷон, маълумот дар бораи шарикон ва таъминкунандагон ва ғайра зич алоқаманд аст» [184, с. 263].

Ҳангоми рақамикунонии ҳар як шакли хизматрасониҳои давлатии электронӣ масъалаи кушодагии пойгоҳи додаҳо ба вуҷуд меояд, ки ин эҳтимолияти ба вуҷуд омадани амалиётҳои қаллобиро аз қабили дуздии иттилооти шаҳрвандон, ивазкуни саҳифаҳои электронии онҳо, интиқоли иттилооти ба онҳо тааллуқдошта ба шахсони сеюм ва ғайра низ меафзояд. Дар ин раванд ба дараҷаи амнияти иттилоотӣ на танҳо амалҳои ҷиноятии қаллобон таъсир мерасонанд, балки амали беэҳтиёткорона ё ғайрикасбии кормандони муассисаҳои

пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ шуда метавонад, ки дар ниҳоят ба ифшошавии иттилооти аҳолӣ ва корхонаҳо сабаб гардидаанд. Аз ин рӯ ҳар як истифодабарандаи маълумоти махфиро ҳамчун фошкунандаи эҳтимолӣ баррасӣ намудан мумкин аст. «Қайд кардан мумкин аст, ки агар масъалаҳои амнияти иттилоотӣ ва қоидаҳои кор бо маълумот фаро гирифта нашавад, пас эҳтимол дорад, эҳсоси амнияти бардурӯғ пайдо шавад» [185, с. 172].

Дар баробари сатҳи рақамикунонии иқтисодиёт ҳаҷми иттилооте, ки эҳтимолан барои қаллобон ҷолиб аст, низ меафзояд. Таҳдидҳои ҳуҷуми киберӣ барои бахши давлатӣ хатари махсус доранд. Возеҳ аст, ки дар марҳилаҳои аввали рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ пойгоҳҳои васеъи додаҳо роҷеъ ба иттилооти фардии шаҳрвандон ва корхонаҳо дар шакли электронӣ ба вуҷуд меояд, аммо дар марҳилаҳо кафолати пурраи амнияти мутлақ ва ҳифзи пурраи иттилоотро таъмин карда намешавад. Зеро дар баробари рушди технологияҳои рақамӣ фаъолияти ҷиноятқорони рақамӣ низ тағйир меёбад ва баъзе равзанаҳои холии дар канор монда аз амнияти иттилоотӣ боқӣ мемонанд. Қаллобон дар ин раванд метавонанд маълумоти шаҳрвандонро фурӯшанд ва ё бо мақсадҳои нопоки худ истифода баранд, ки ин ба амнияти иттилоотии аҳолӣ таҳдид менамояд. Аз ин рӯ дар назди мақомоти давлатӣ, дар раванди гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ ду масъалаи калидӣ пеш меояд, ки аввал худи раванди гузариш хос аст ва дуввум, - ба таъмини иамнияти иттилоотии шаҳрвандон дар ин раванд.

Олимони рус В.А. Перекрестова ва В.П. Фурсова иброз доштаанд, ки «мушкилоти таъмини амнияти иттилоотӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёти давлат ҳамасола суръат мегиранд, аммо дар айни замон стратегияи ягонаи мубориза бо таҳдидҳои киберӣ вуҷуд надорад» [185, с. 74].

Ҳамин тариқ, дар асоси ақаидаҳои баррасишуда, қайд менамоем, ки ҷомеаи рақамӣ бо суръати баланд рушд менамояд ва доираи истифода ва фарогирии технологияҳои рақамӣ дар тамоми бахшҳои иқтисодиёт ва идоракунии давлатӣ тамоюли афзоянда доранд, ки дар ин раванд масъалаи амнияти иттилоотӣ аҳаммияти бештар касб менамояд. Дар баробари ин, омори киберҷиноятҳо дар

бахшҳои мухталифи иқтисодиёт низ меафзояд. Ҳалли ин масъала танҳо ба коркарди механизми амниятии ҳифзи додаҳо дахл дорад. Дар баробари ин, таҳияи амиқи сиёсат ва стратегияи амнияти додаҳо, кафолатҳои ҳуқуқи корбарон, инчунин ташкили маъракаи густурдаи огаҳӣ барои баланд бардоштани саводнокии рақамӣ зарур аст.

Барои таъмини амнияти иттилоотӣ ҳангоми истифодаи дастгоҳҳои мобилӣ равиши маҷмуӣ зарур аст: эҷоди низомҳои ҳисоббарории боэътимод ва андешидани чораҳои дахлдори ташкилӣ. Самаранокии консепсияи низомҳои ҳисоббарории боэътимод боиси рушди меъмории низоми миллии эътимод дар бисёр мамлакатҳо гардид. Бисёре аз хизматрасониҳо бо истифода аз усулҳои маълуми иҷозатдиҳии қатъӣ пешниҳод карда мешаванд. Барои ифодаи иродаи худ ва тағйир додани ҳуқуқҳои шахс, усулҳои нисбатан қатъии иҷозатдиҳӣ зарур мебошанд.

Қайд кардан зарур аст, ки дар ҷараёни истифодабарии порталҳои хизматрасони давлатии электронӣ, на танҳо маълумоти шахсии шаҳрвандон, балки маълумоти молиявӣ ва инчунин дигар иттилооти махфӣ интиқол ва коркард мешавад.

Ба ақидаи И.П. Миллер «маълумоти шахсӣ ҳамчун маълумоте арзиши махсус дорад, ки иттилоот дар бораи ҳаёти шахсӣ, инфиродӣ ё оилавии шахсро дар бар мегирад» [146, с. 385].

Бо дарки аҳаммият ва арзиши иттилоот дар бораи шахс, инчунин ғамхорӣ дар бораи эҳтироми ҳуқуқҳои шаҳрвандон, давлат бояд дар сатҳи қонунгузорӣ ҳифзи боэътимоди маълумоти электронии аҳолӣ ва корхонаҳоро таъмин намуда, аз муассисаҳои пешкашкунандагони хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва кормандонашон риояи меъёрҳои ҳуқуқиро талаб намояд. Яке аз вазифаҳои асосии мақомоти давлатӣ ин такмил додани қонунгузорӣ ва низоми танзими давлатӣ дар соҳаи технологияҳои иттилоотӣ ва коммуникатсионӣ мебошад. Давлат барои ҳалли мушкилот кӯшиш намуда, қонунгузориро дар соҳаи ҳифзи маълумоти шахсӣ такмил ва тағйир медиҳад.

Маълумоти шахсии аҳолӣ маълумотеро ифода менамояд, ки шахсияти шаҳрвандонро тавсиф намуда, баъзе иттилооти махфии муаррификунандаи шахсиятро дар бар мегиранд, ки эҳтирому обрӯи онро дар ҷомеа ҳифз менамояд ва ё мавқеи ӯро дар ҷомеа муқаррар менамояд. Аз ин рӯ, зиндагӣ ва фаъолияти шаҳрванд ба махфияти чунин иттилооот вобастагии зиёд дорад ва ҳифзи ин иттилоот ҳангоми ворид шудани онҳо ба маҳзанҳои электронӣ хеле муҳим аст.

Дар баробари маълумоти шахсии аҳолӣ маҷмуи маълумот дар бораи ҳаёти ӯро фарқ намудан мумкин аст, ки он маълумотро оид ба фаъолияти ҳаррӯзаи шахс ифода менамояд вале ҳаёти шахсии ӯро фаро намегирад. Ин маълумот нисбатан барои мақомоти зиёд дастрас мебошанд вале ифшошавии қисмати онҳо дар муқоиса ба маълумоти шахсӣ ба нуфузи обрӯйи шаҳрванд таъсири носазо намерасонад.

И.А. Коноплева қайд менамояд, ки «Ташкили амнияти иттилоотӣ вазифаи мураккабест, ки ба таъмини амният дар ташкилоту корхонаҳои гуногун нигаронида шудааст. Ин мушкилот ҳоло махсусан дар мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ ва маҳаллӣ, ки дар он ҷо миқдори зиёди маълумоти шахсӣ мутамарказ шудааст, шадид аст, ки ташкили ҳифзи бисёрҷанба ва ҳамаҷонибаро тақозо мекунад» [105, с. 250].

Мушкилоти амнияти иттилоотӣ дар мақомоти давлатӣ ва маҳаллӣ бо сабаби дар ҳама соҳаҳои ҷамъиятӣ паҳн шудани воситаҳои махсуси коркард ва интиқоли иттилоот, ки смартфонҳо, ноутбукҳо, планшетҳо, нетбукҳои муосир ва ғайраро дар бар мегиранд, пайваста шадидтар мешаванд.

Дар ин раванд субъектҳои мубодилаи иттилоот бояд дақиқ дарк кунанд, ки маълумоти онҳо чӣ гуна ва то чӣ андоза боэътимод ҳифз карда мешавад ва чигуна мақомоти давлатии танзимкунандаи соҳа кафолатҳои амнияти иттилооти касбии онҳоро ҳифз менамояд. Ҳамаи ин зарурати таъмини самараноки амнияти иттилоотии ҳукумати электрониро дучанд мегардонад.

С.А. Овчинников қайд менамояд, ки «масъалаи ҳифзи маълумоти шахсии шаҳрвандон дар низомҳои иттилоотӣ ва раванди мубодилаи иттилоот низ аз аҳаммият холӣ нест» [170, с. 105]. Дар тамоми мамлакатҳои ҷаҳон давлат соҳиби

асосии маълумоти шахсӣ мебошад. Танҳо соҳибони онҳо медонанд, ки феҳристҳо, қайдҳо ва бойгониҳои иттилоотӣ то чӣ андоза боэътимод ҳифз шудаанд ва инро танҳо бо далелҳои ғайримустақим метавон арзёбӣ кард, агарчи далелҳои ифшои маълумоти махфӣ вақтҳои охир бештар ошкор мешаванд. Ҳамин тариқ, ҳамон қадаре, ки ҳукумати электронӣ вобаста татбиқи Консепсияи ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон рушд менамояд ва сохтори электронии хизматрасониҳои давлатӣ мукаммал мегардад, ҳамон қадар зарурати ҳифзи иттилоотии шахсии шаҳрвандон ва корхонаҳо, ҳамчунин таъмини амнияти иттилоотӣ пеш меояд, то он ки боварии шаҳрвандон ва соҳибкорон ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ афзоиш дода шавад.

Ба ақидаи С.Л. Горелик ва В.С. Ляпер «Амнияти иттилоотӣ омили калидии раванди пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ мебошад. Хизматрасониҳои муосири технологию коммуникатсионӣ бо истифодаи миқдори зиёди иттилооти махфӣ, ки ба муҳофизат ниёз доранд (маълумоти шахсӣ, маълумоти пардохтҳо, калидҳо ва асрор), тавсиф карда мешаванд» [49, с. 217].

Ҳамин тариқ, бахши муҳими рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъмини амнияти иттилоотии он ба шумор меравад. «Маъмулан низомҳои иттилоотӣ, бахусус низомҳои иттилоотии давлатӣ, ки технологияҳои иттилоотӣ ва инфрасохтори иртиботиро тавсиф менамояд пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро дар шакли электронӣ имконпазир мегардонад. Дар навбати худ, ин масъалаи ҳифзи маълумоти шахсии қабулкунандагони хизматрасониҳои давлатиро муҳим месозад» [76, с. 17].

Дар фазои рақамии паҳншуда, ки дар он хизматрасониҳои давлатии ҳукумати электронӣ ба таври ҳамгиро пешниҳод карда мешаванд, амнияти иттилоотӣ дигар унсури канории он ҳисобида намешавад, балки ба яке аз унсурҳои асосии эътимоди ҷомеа ва самаранокии низоми идоракунии рақамӣ табдил ёфтааст. Барномасозон ва татбиққунандагони ин хизматрасониҳо водор мешаванд, ки амнияти иттилоотиро ҳамчун раванди пӯён ва пайваста дар тамоми марҳилаҳои тарҳрезӣ, татбиқ ва фаъолияти низом, на танҳо ҳамчун маҷмуи

чораҳои алоҳидаи техникӣ, баррасӣ кунанд, ки аз 6 марҳила иборат мебошад [11; 54; 241; 328]:

1) муайян кардани таҳдидҳои амнияти иттилоотӣ дар низомҳои рақамӣ;

2) татбиқи чораҳои боэътимоди муқовимат ба таҳдидҳо;

3) бартарафсозӣ ва коҳиш додани оқибатҳои харобиовари вайронкунии амнияти иттилоотӣ;

4) арзёбии доимии унсурҳои амниятии инфрасохтори рақамӣ;

5) мониторинги мунтазам ва муайян кардани таҳдидҳои нав ва эҳтимолӣ;

6) таҷдиди саривақтии низомҳои амнияти иттилоотӣ.

Раванди таъмини амнияти иттилоотӣ дар низомҳои рақамӣ одатан бо муайян кардани таҳдидҳои воқеӣ ва эҳтимолӣ оғоз мешавад ва сипас тавассути тарҳрезии механизмҳои пешгирикунанда, коҳиш додани оқибатҳои бархӯрдҳои амниятӣ ва арзёбии доимии вазъи инфрасохтори рақамӣ идома меёбад. Дар ин замина, навсозии пайвастаи воситаҳо ва сиёсатҳои амниятӣ дар мутобиқсозии низомҳо ба муҳити таҳдидҳои тағйирёбанда нақши асосӣ мебозад.

Аз тарафи дигар, истифодаи васеъи низомҳои иттилоотии автоматӣ ҳамеша бо дараҷаи муайяни номуайянӣ ва хавф ҳамрадиф аст. Хавф дар ин замина на танҳо маънои нокомиҳои техникиро дорад, балки оқибатҳои иттилоотӣ, ҳуқуқӣ ва иқтисодиро низ дар бар мегирад, ки дар натиҷаи халалдоршавии фаъолияти низомҳо ба вуҷуд меоянд. Мувофиқан, метавон байни хавфҳое, ки танҳо боиси паст шудани сифат ё дастрасии иттилоот мегарданд ва хавфҳое, ки барои давлат ва шаҳрвандон оқибатҳои ҳуқуқӣ ё молиявӣ доранд, тафовут гузошт.

Рушди технологӣ дар солҳои охир талаботи навро барои амнияти хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба миён овардааст. Паҳншавии технологияҳои абрӣ, истифодаи муҳитҳои виртуалӣ, вобастагии афзоянда ба низомҳои ҳамгирошуда ва рушди хизматрасониҳои мобилӣ сурати анъанавии таҳдидҳоро тағйир додаанд. Дар чунин шароит, аутентификатсияи бисёрсатҳӣ, таъмини аслияти истифодабарандагон ва таъмини пайвастагии равандҳои идоракунии рақамӣ ба масъалаҳои марказӣ табдил ёфтаанд.

Илова ба омилҳои технологӣ, нақши омили инсонӣ дар амнияти иттилоотӣ нисбат ба пештара бештар намоён аст. Рафтори истифодабарандагон, сатҳи огоҳии рақамӣ ва тарзи муошират онҳо бо хизматрасониҳои электронӣ метавонад амнияти тамоми низомро тақвият бахшад, ё суст кунад. Дар робита ба ин, таҳия ва татбиқи имзои рақамӣ ҳамчун воситаи таъмини аслӣ будан, якпорчагӣ ва рад накардани муошират электронӣ аҳаммияти бештар пайдо кардааст.

Аз нигоҳи таърихӣ, мафҳуми низомҳои нармафзори боэътимод ҳамчун посух ба рушди босуръати низомҳои автоматӣ ва афзоиши ҳаҷми маълумот дар охири асри XX пайдо шудааст. Равишҳои аввалӣ ба бунёди муҳити амалиётии пӯшида ва назоратшаванда асос ёфта, аммо бо мураккабшавии низомҳои амалиётӣ ва пайдо шудани меъморияҳои бисёрвазифагӣ, ин амсилаҳо бесамар шудаанд.

Дар натиҷа, амсилаҳои нави амнияти иттилоотӣ дар асоси ҷудокунии нармафзор ва ҷудокунии дастрасӣ ташаккул ёфтанд; амсилаҳое, ки сатҳи устуворӣ ва эътимоднокии низомҳои рақамиро тавассути пешгирии таъсири номатлуби равандҳои ҳамзамон ва маҳдуд кардани дастрасии барномаҳо ба захираҳо ба таври назаррас афзоиш доданд. Чунин таҳаввулот имрӯз асоси амнияти хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳисобида мешаванд.

Солҳои охир ҳангоми таъмини амнияти иттилоотии хизматрасониҳои электронӣ ба аҳолӣ омилҳои зерин дар мадди аввал қарор мегиранд, аз қабили: эҷоди муҳити боэътимод ва мусоиди баҳисобгирии таҳдидҳо ба имнияти иттилоотӣ, истифодаи равандҳои маҷозикунонӣ ва технологияҳои абрӣ, ҷорисозии талаботи махсус барои шиносоӣ ва муайянсозии аслият ва воқеияти шахс, зарурати муттасилии равандҳои тиҷоратӣ, рушди ҳамгироии низомҳои худкоршудаи иттилоотӣ, зарурати ҳамгироии технологияҳои гуногуни амнияти иттилоотӣ дар ҳалли мушкилот, истифодаи васеи технологияи мобилӣ, таъсири рафтори истифодабарандагон ба амнияти иттилоотӣ, тавсеаи истифодаи имзоҳои электронии рақамӣ.

Ба андешаи мо, таъмини амнияти иттилотӣ амнияти чунин унсурҳои калидиро ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳо дар шакли электронӣ тақозо менамояд: амнияти таҷҳизоти серверӣ ва замимаҳои онҳо, аз ҷумла сохторҳои

абрӣ, каналҳои алоқа, таҷҳизот ва замимаҳои корбар, калидҳо ва идентификаторҳо. Новобаста аз оне, ки дар адабиёти илмӣ амнияти серверҳои барномавӣ, маҷроҳои алоқа, таҷҳизот ва нармафзори корбар хеле васеъ омӯхта шудааст, масъалаи таъмини амният ҳангоми истифодаи калидҳо ва идентификаторҳо асосан дар сатҳи барномаҳои амалӣ ва таҷрибавӣ ҳал карда мешавад, ки аз нуқтаи назари арзёбии миқдории сатҳи амният дар марҳилаҳои тарҳрезӣ ва эҷоди интерфейсҳои оптималии корбар кофӣ нест.

Дар байни таҳдидҳои бештар истифодашаванда ба амнияти иттилоотӣ, истифодаи осебпазирӣ дар протоколҳои муайянсозӣ ва идоракунии сессияҳои истифодабарандагон мансуб мебошад. Ин навъи таҳдиди амнияти иттилоотӣ дар раддабандӣ дарҳол пас аз ворид кардани рамзи зараровар, ки аксар вақт аз ҷониби инсайдерони бадхоҳ анҷом дода мешавад ва ба дуздии унсурҳои дастрасии итифодабарандагон нигаронида шудааст, дар ҷойи дуюм қарор дорад.

И.А. Коноплева қайд менамояд, ки «Дар ин ҷо бояд қайд кард, ки ташкили ҳифзи додаҳо як раванди хеле гаронарзиши молиявӣ мебошад. Ин равандро на танҳо ба даст овардан ва насби воситаҳои амнияти нармафзор ва сахтафзор, балки тадбирҳои ташкилӣ оид ба беҳтар намудани амнияти иттилоотии низомҳои рақамишударо низ фаро мегирад. Дар ин шароит муайян кардани сатҳи ҳифзи кофии оқилонаи додаҳо, ҳангоми таъмини ҳолати амалии технологияҳои иттилоотӣ ва вокуниши фаврии онҳо, масалан, ба дархостҳои транзаксионии аҳолӣ, хеле душвор аст» [104, с. 210].

Талабот оид ба таъмини амнияти иттилооте, ки дар технологияҳои иттилоотии мақомоти давлатӣ паҳн мешавад, ба як қатор хусусиятҳои хоси истифодаи воситаҳои автоматикунонии равандҳои идоракунӣ ва ташкили кор бо аҳолӣ алоқаманд буда, вобаста ба он тадбирҳои зарурӣ ҳангоми ташкили амнияти иттилоотӣ роҳандозӣ карда мешаванд, ки дар ҷадвали 4.1 оварда шудаанд.

**Ҷадвали 4.1. – Хусусиятҳои истифодаи воситаҳои рақамӣ дар равандӣ пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ва тадбирандешӣ вобаста ба он**

| Нишондиҳандаҳо | Тавзеҳот |
|---|---|
| Хусусиятҳои истифодаи воситаҳои рақамӣ дар раванди | - нақши афзояндаи равандҳои автоматишуда ҳангоми барасмиятдарории иттилооти махфӣ;<br>- аҳаммият ва масъулияти рӯзафзуни қабули қарорҳо ба таври худкор ва дар асоси коркарди автоматии иттилооте, ки дар мақомоти давлатӣ ва маҳаллӣ гардиш мекунанд; |
| пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ | - тафриқаи назарраси ҳудудии аҳолӣ дар истифодаи технологияҳои ҳисоббарорӣ, компютерҳо, аз ҷумла смартфонҳо, планшетҳо ва ғайра ҳангоми истифодаи хизматрасониҳои давлатӣ;<br>- мураккабии реҷаҳои кории воситаҳои техникии технологияи иттилоотӣ;<br>- ҷамъоварӣ ва нигоҳдории дарозмуддати ҳаҷми бузурги иттилоот, аз ҷумла маълумоти таърихӣ дар шакли электронӣ, ки аксар вақт дар коғаз ё дигар нусхаҳои такрорӣ ғайриимкон мегардад;<br>- ҳамгироии шаклҳои гуногуни маълумотҳо ва мансубияташон ба анборҳои ягонаи иттилоотӣ;<br>- дастрасии мустақим ба захираҳои иттилоотии аз тарафи шумораи зиёди истифодабарандагон, аз ҷумла аҳолӣ ва шахсони ҳуқуқӣ аз ташкилотҳои гуногун;<br>- гардиши пуршиддати маълумот байни модулҳои инфиродии технологияҳои иттилоотӣ;<br>- арзиши доимо афзояндаи на танҳо захираҳои технологияҳои иттилоотӣ, балки равандҳои коркард, интиқол ва ғайра. |
| Осебпазириҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ | - татбиқи формати маҷозии хизматрасониҳои давлатӣ бароҳмонии корро аз муштариёни ҳӯзурӣ ба веб-барномаҳои мувофиқ тавсиф мекунад;<br>- истифодаи замимаҳои мобилӣ барои татбиқи вазифаҳои гардиши ҳуҷҷатҳои электронӣ бо сатҳи дахлдори амният таъмин карда намешавад;<br>- сиёсати заифи рамзикунонии хизматрасониҳои давлатӣ, сарфи назар аз иттилооти оммавӣ ва маслиҳатҳои коршиносон, яке аз таҳдидҳои глобалӣ боқӣ мемонад;<br>- осебпазирии беруна: истифодаи нармафзори озод паҳншудаи кушода асос ва ҳоло ин махсусан барои веб-назарияҳои низомҳои идоракунии ҳуҷҷатҳои электронӣ мувофиқ аст;<br>- танзимоти нодурусти ҳуқуқҳои дастрасӣ;<br>- истифодаи маълумоти додаҳо ба таври пешсаф; ифшои рӯйхати истифодабарандагон;<br>- осебпазирии дохилӣ: идоракунии нодурусти рамз;<br>- воситаҳои бехатарии нодуруст танзим кардашуда;<br>- вақти миёна барои насби худкори навсозиҳои амниятӣ. |
| Тадбирҳои зарурӣ ҳангоми ташкилии амнияти иттилоотӣ | – муқаррар намудан ва дар ҳуҷҷатҳои дастурии дахлдор сабт кардани номгӯи маълумоте, ки махфӣ ва сиррӣ маҳсуб мешаванд;<br>– муайян кардан ва маҳдуд намудани доираи шахсони мансабдоре, ки ба маълумоти махфӣ ва сиррӣ дастрасӣ доранд;<br>– расонидани маълумоти дар ҳуҷҷатҳои меъёрӣ пешбинишуда ба шахсоне, ки ба онҳо дастрасӣ доранд, бо расидҳои дахлдори ифшо накардан;<br>– ташкили коргузорӣ ва гардиши ҳуҷҷатҳои электронӣ бо маълумоти махфӣ;<br>– масъулияти шахсии кормандон ва роҳбарони ҳамаи сатҳҳо барои ҳифзи маълумоти махфӣ ва сиррӣ, ки дар мақомоти давлатӣ ва мунитсипалӣ паҳн мешаванд;<br>– нигаҳбонии доимӣ, назорат ва мониторинги риояи талаботи муқарраршудаи амнияти иттилоотӣ дар мақомоти давлатӣ ва мунитсипалӣ. |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [186, с. 46]

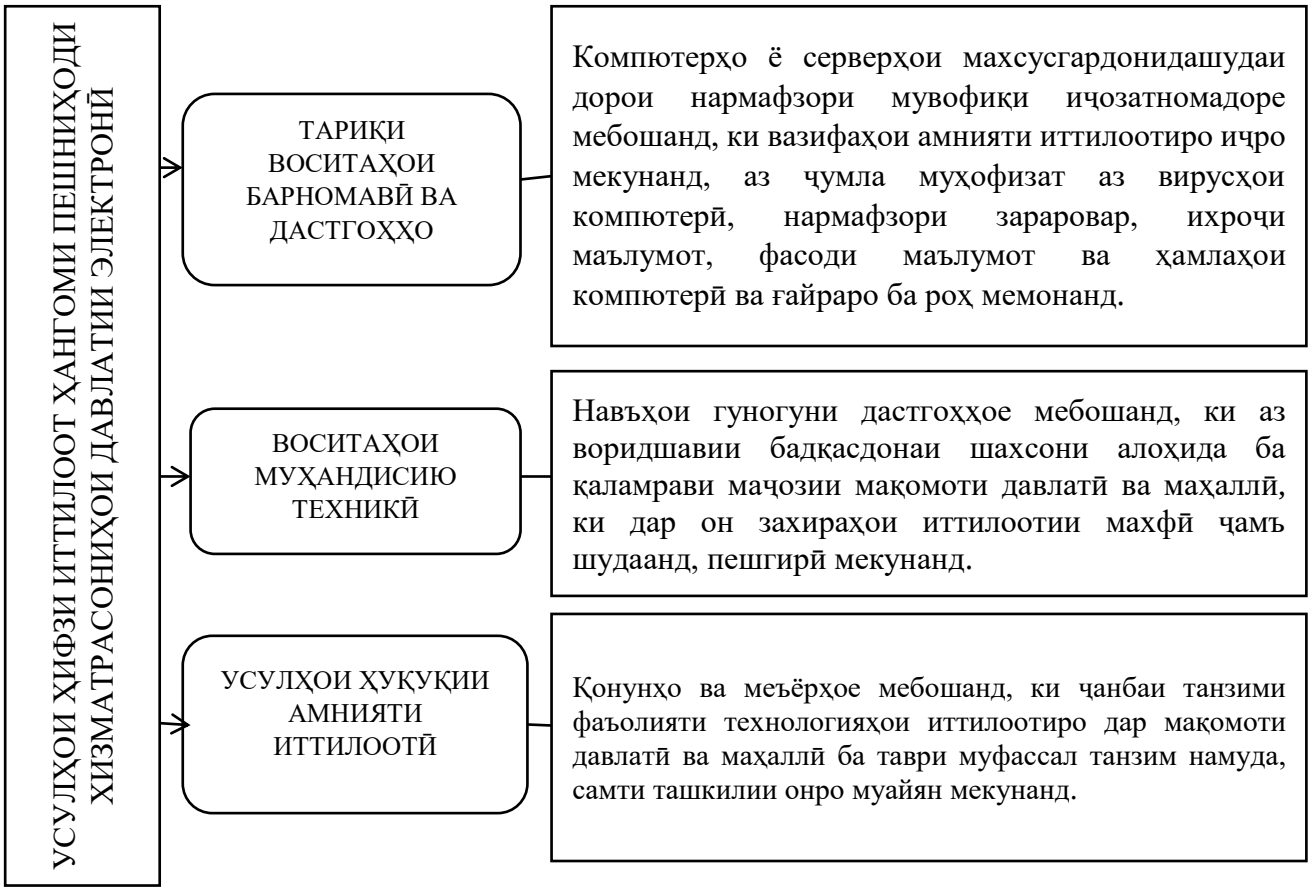
Нақши муҳимро дар таъмини амнияти иттилоотӣ ҳангоми расонидани хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ имзои электронӣ мебозад. Шуъбаҳои гуногуни сохторҳои давлатӣ, ки бо ҳамдигар ҳангоми қабули дархостҳо ва таҳияи ҷавобҳо дар иртиботанд, ҳамкориро дар самти аслияти имзои электронӣ ба роҳ мемонанд. Аммо, новобаста аз оне, ки имзои электронӣ яке аз унсурҳои муҳими аслияти иттилоотии ҳукумати электронӣ ба шумор меравад, он на ҳамеша

зерсохтори миллии эътимодро ташаккул дода метавонад. Зеро «сарфи назар аз набудани санади ҳуқуқии ягона, тавсияҳои методологии мавҷуда оид ба ҷанбаҳои калидии идоракунии ҳуҷҷатҳои электронӣ роҳнамоӣ медиҳанд ва ба фаъолияти самаранок ва бехатари он дар соҳаҳои гуногуни ҳуқуқи шаҳрвандӣ мусоидат мекунанд» [42, с. 117].

Ташаккули зерсохтори ягонаи эътимоди миллӣ раванди тулонӣ ва дарозмуддатест, ки дар натиҷаи татбиқи тадбирҳои зиёд ва ҳамоҳангшуда ташаккул меёбад ва эҳтимолияти зуд азбайнравии он низ ҳангоми фошшавии ягон иттилооти муҳими шаҳрвандон ҷой дорад. Дар ин раванд нақши махсусро зерсохтори фаъолияти илмӣ-таҳқиқотӣ бо таъсиси марказҳои маҷозии тасдиққунандаи шахсияти истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатии электронӣ мебозанд. Чунин марказҳо қисми ягонаи эътимоди рақамӣ ба ҳисоб рафта, фазои ягонаро барои истифода ва эътирофи имзоҳои электронӣ таъмин мекунанд. Фаъолсозии нишондодҳои роҳнамоӣ дар ин марказҳо метавонад боиси он гардад, ки агентиҳо бо дараҷаҳои гуногуни муваффақият фазои алоҳидаи эътимодро бунёд кунанд, ки бо ҳам пайваст шаванд.

Ба ақидаи С.А. Овчинников ва С.Е. Гришин С.Е. «Таҳдиди муҳим дар амнияти иттилоотӣ нармафзори зараровар ба шумор меравад, ки самаранокии барномаҳои амниятиро дар самти ҳамкориҳои иттилоотии шаҳрвандон ва давлат паст мегардонад. Ҳамарӯза шумораи вирусҳое, ки тавассути Интернет паҳн мешаванд, зиёд мегардад ва яке аз чораҳои муассир дар муқобили ин таҳдидҳо полиши мундариҷаи трафики интернетӣ мебошад. Агар ба ин масъала таваҷҷуҳи хоса дода нашавад, компютерҳои мансабдорони давлатӣ, кормандони корхонаҳо ва шаҳрвандони оддӣ метавонанд сироят шаванд, ки муваффақияти ҳамлаҳои ҷиноятқоронро ба таври назаррас афзоиш медиҳад. Ҳамаи ин эҳтимолияти иваз кардани имзоҳои электронӣ, ҳуҷҷатҳои пешниҳодшуда, инчунин. имконияти беиҷозат тағйир додани онҳоро зиёд мегардонад» [169, с. 190].

Мақомоти давлатӣ барои ҳалли масъалаҳои марбут ба таъмини амнияти иттилоотӣ усулҳои гуногуни ҳифзи иттилоотро истифода менамоянд, ки онҳоро дар расми 4.1. мушоҳида намудан мумкин аст.




**Расми 4.1. – Усулҳои ҳифзи иттилоот ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [271]

Ҳамин тариқ, метавон хулоса кард, ки низоми муносиби амнияти иттилоотӣ, аз ҷумла нармафзор ва таҷҳизот, усулҳои муҳандисӣ, техникӣ ва ҳуқуқӣ, бештар аз усулҳои ташкилӣ вобаста аст, ки метавонанд самаранокии ҳифзи иттилооти махфии дар мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ ва маҳаллӣ паҳншавандаро беҳтар созанд.

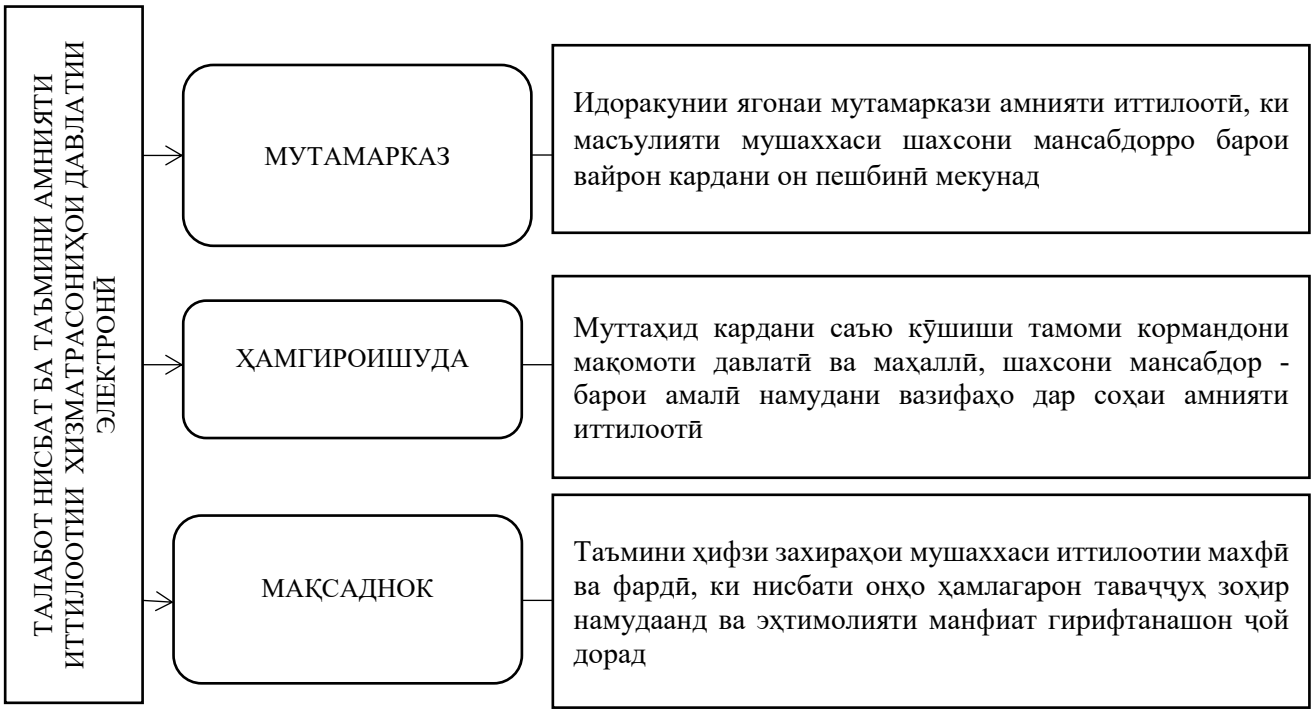
Ба андешаи мо, ҳангоми арзёбии амнияти иттилооти истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатӣ бояд таваҷҷуҳи махсус ба усулҳои ташкилии амнияти иттилоотӣ дода шавад, ки дар онҳо омили инсонӣ нақши муҳим мебозад.

Рӯйхати тадбирҳои дар ҷадвал оварда шуда мукаммал ва ниҳоӣ набуда, вобаста ба тараққиёти технологияи иттилоотӣ ва коммуникатсионӣ ва татбиқи он дар равандҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тавсеа меёбад. Ба андешаи мо тавсеаи вазифаҳо ва пешниҳоди хизматрасониҳои ба таври электронӣ пешниҳодшавандаро, ки ба мансабдори мақомоти давлатӣ ва маҳаллӣ вогузор

карда шудааст дар асоси таъмини сатҳи баланди махфияти иттилооти воридшаванда, баланд бардоштани сатҳ ва ҳаҷми вазифаҳои иҷрошаванда дар назди амалдорон ва кормандони муассисаҳо дуруст ба роҳ мондани номгӯй ва пайдарҳамии чорабиниҳои татбиқшаванда дар ин самт ва интихоби усули дурусти ташкили он васеъ ва пурра кардан мумкин аст.

Рушди низоми амнияти иттилоотӣ бояд ба самтҳои муҳимтарин ва афзалиятноки фаъолияти мақомоти давлатӣ ва маҳаллӣ равона карда шавад, ки диққати махсус ва таҳлили амиқро тақозо карда, тибқи натиҷаҳои онҳо феҳристи таҳдидҳои эҳтимолии маълумоти махфӣ ва фардӣ таҳия карда мешаванд. Феҳристи таҳияшуда аз ҷониби роҳбарият тасдиқ шуда, дар асоси он тадбирҳои мушаххаси иловагӣ ё васеъ, воситаҳо ва усулҳои амнияти иттилоотӣ муайян ва таҳия карда мешаванд.

Низоми амнияти иттилоотии мақомоти давлатӣ бояд ҳамаҷониба ва самаранок бошад. Дар ин раванд як қатор талаботро ҷудо намудан мумкин аст, ки онҳо дар расми 4.2 тасвир карда шудаанд.




**Расми 4.2. – Талабот нисбат ба таъмини амнияти иттилоотии хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ҳамин тариқ, паҳншавии густурдаи равандҳои рақамикунонӣ зарурати баланд бардоштани сатҳи амнияти иттилоотро дар низоми миллии идоракунии маълумот ба миён овард. Низоми миллии идоракунии маълумоти ҷоришуда бояд пайваста бо рушди минбаъдаи технологияҳои рақамӣ дар соҳаи амнияти киберӣ тақдид карда шавад. Таъмини амнияти маҷмуии иттилоот мониторинги доимӣ ва вокуниши фаврӣ дар вақти воқеӣ ба рӯйдодҳои соҳаи киберамниятро дар тамоми давраи пурраи нигоҳдорӣ ва коркарди иттилоот дар низоми миллии идоракунии маълумот дар назар дорад. Чунин чораҳо барои ҳадди ақал кам кардани хатарҳои ифшои маълумоти махфӣ ва талафоти марбут ба шаҳрвандон, ширкатҳо ва давлат заруранд. Оқибатҳое, ки аз ҳамгироии низоми миллии идоракунии додаҳо бо инфрасохтори ҳукумати электронӣ интизор мешаванд, оварда шудаанд. Ин ҳамгироӣ ба ташаккули фазои иттилоотӣ барои ба даст овардани хизматрасониҳои босифати давлатии электронӣ мусоидат хоҳад кард.

Нақшаи бисёрсатҳаи ҳифзи иттилоот ва инфрасохтор бо истифода аз ҳалли ҳамаҷонибаи амнияти киберӣ имкон медиҳад, ки хатарҳо кам ва хароҷоти иқтисодии рафъи оқибатҳои ҳамлаҳои киберӣ бартараф карда шаванд. Барои пешгирии хатарҳои пайдошуда зарур аст, ташкили дурусти ҳолати амнияти иттилоотии маълумот таъмин карда шаванд. Дар ин раванд нақши тадбирҳои пешгирикунанда, бархилофи тадбирҳо оид ба бартараф кардани оқибатҳои манфии таҳдид ба амнияти иттилоотӣ муҳим аст. Ҳамин тариқ, барои ҳалли мушкилоти низомҳои амнияти иттилоотӣ андешидани чораҳои пешгирикунанда муҳим аст. Ин чорабиниҳо бояд ба таъмини реҷаи ҳифзшудаи нигоҳдории иттилооти ҳуҷҷатшуда равона карда шуда бошад ва аз номгӯи тадбирҳо барои ҳифзи маълумоти тавассути хатҳои алоқа интиқолшаванда, маҳдудкунии ҳуқуқи дастрасӣ ба дараҷаи алоҳидаи ҳуҷҷатҳо, нусхабардорӣ ва ҳолати пас аз садамавии барқарорсозии низомҳои иттилоотӣ дар низоми миллии идоракунии маълумот дар ҳолати нокомии сахтафзор дар асоси нармафзор иборат аст.

Ҳифзи ҳамаҷонибаи захираҳои иттилоотӣ дар низоми миллии идоракунии маълумот аудити доимии амнияти иттилоотиро, ки воситаи муассир барои баҳодиҳии объективии сатҳи кунунии ҳимоя аз таҳдидҳои эҳтимолии киберӣ

мебошад, тақозо мекунад. Нигоҳдории чунин низом аз навсозии мунтазами нармафзори зиддивирусӣ, навсозии воситаҳои амнияти иттилоотӣ, мониторинги шабонарӯзӣ бо мақсади пешгӯии шаклҳои вайронкорон ва зуд безарар гардонидани таҳдидҳои муайяншуда, нигоҳ доштани он ва таҳияи меъёрҳои нав дар соҳаи амнияти иттилоотиро дар бар мегирад. Низоми миллии идоракунии маълумот бояд сатҳи зарурии амнияти иттилоотии маълумотро таъмин ва талаботи муқаррарнамудаи қонунгузории амалкунандаро дар соҳаи ҳифзи иттилоот иҷро намояд.

Натиҷаҳои таҳлилро ҷамъбаст намуда, метавон хулоса кард, ки мушкилоти таъмини амнияти иттилоотӣ дар татбиқи гардиши ҳуҷҷатҳои электронӣ ба сатҳи нав мегузаранд.

Ҳамин тариқ, мо ба зарурати муносибатҳои нав оид ба ҳифзи низомҳои идоракунии гардиши ҳуҷҷатҳои электронӣ мутмаин мешавем. Дарки он муҳим аст, ки комилан аз байн бурдани киберҷинояткорӣ ғайриимкон аст, аммо барои ба ҳадди ақал расонидани хатарҳо ҳангоми анҷом додани фаъолият дар фазои рақамӣ зимни харидорӣ ё пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ тамоми чораҳои заруриро дидан мумкин аст.

Тавсия медиҳем, ки вазифаҳои зерин баррасӣ кардашаванд:

- пурзӯр намудани чораҳо оид ба таҳияи воситаҳо ва усулҳои таъмини амнияти иттилоотӣ, ки маҳз ба истилоҳот ва механизмҳои гардиши ҳуҷҷатҳои электронӣ ҳангоми пешниҳоду дастёбӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ алоқаманд мебошанд;

- муайян кардани механизми ягонаи талабот нисбат ба пешкашкунандагон ва миёнаравоне, ки низомҳои электронии гардиши ҳуҷҷатҳоро дар соҳаи амнияти иттилоот таҳия ва татбиқ мекунанд;

- пурзӯр кардани сиёсати рамзикунонӣ дар сатҳи идоракунии давлатӣ ва бозомӯзии хизматчиёнӣ давлатӣ дар самти амнияти иттилотӣ.

Дар ҷараёни омӯзиши гузаронидашуда инчунин метавон хулоса кард, ки ҳамаи тадбирҳои дар боло зикршуда асосан ҷанбаҳои маъмурии баланд бардоштани сатҳи амнияти иттилоотӣ дар тамоми бахши давлатӣ, аз ҷумла

низомҳои электронии гардиши ҳуҷҷатҳо ба ҳисоб мераванд. Таъмини амнияти иттилоотӣ як раванди мураккабест, ки сатҳи баланди ихтисоси кормандонро талаб мекунад. Набудани ихтисоси баланд, барои ҳам кормандони оддӣ ва ҳам мутахассисони бехатарӣ метавонад боиси ихроҷи маълумоти ҳассос гардад, ки ба талафоти фоҷиавӣ оварда мерасонад.

Дар шароити рақамикунонӣ самти муҳимтарини ислоҳоти дохилии маъмурӣ - баланд бардоштани сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад. Ислоҳоте, ки дар самти рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ анҷом дода мешаванд, барои эҷоди як низоми шаффоф ва дастрас барои аҳолӣ ва корхонаҳо пешбинӣ шудаанд. Дар доираи ин низом истеъмолкунандагон дар шахсияти аҳолӣ ва корхонаҳо метавонанд аз мақомоти давлатӣ хизматрасониҳои босифатро дастрас кунанд.

Аммо, дар баробари ҷузъҳои техникӣ, дараҷаи тахассуснокии хизматчиёни давлатӣ низ муҳим аст. Амнияти иттилоотии маълумоти шахсии довталабон бо чораҳои ҳамаҷониба, ҳам аз дастгирии техникии сайт ва ҳам тавассути амалҳои худи корбар ҳангоми дастрасӣ ба хизматҳо тавассути пайвасти бехатар таъмин карда мешавад. Талаботи шабеҳ нисбат ба истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатӣ низ татбиқ мешаванд.

Дар адабиёти методӣ ба хусусиятҳои таъмини амнияти иттилоотӣ ҳангоми кор бо портали интернетии «Хизматрасониҳои давлатӣ» таваҷҷуҳ зоҳир карда шудааст. Ба корбарон тавсия дода мешавад, ки ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ чунн татбирҳоро роҳандозӣ намоянд:

– дар он истгоҳҳои корӣ, ки дастрасӣ аз онҳо амалӣ карда мешавад, танҳо аз нармафзори аслӣ истифода кунанд;

– муҳофизати боэътимоди зиддивирусиро насб намоянд;

– маълумотро аз манбаъҳои шубҳанок ба компютери худ зеркашӣ накунанд;

– аз ягон ҷойи кори ношоям ба ҳисоби шахсии худ дар портали хадамоти давлатӣ ворид нашаванд;

– ба касе барои ворид шудан ба ҳисоби шахсии худ маълумот надиҳанд.

Ҳамин тариқ, татбиқи тадбирҳои дар боло зикргардида ҳангоми рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳдиди таҷовуз ба маълумоти шахсии аҳолӣ ва корхонаҳоро ҳангоми дилхоҳ шакли муроҷиати электронии онҳо барои хариди хизматрасониҳо ба ҳадди ақал мерасонад.

Идоракунӣ ва пайвастагии низомҳои рақамӣ, бахусус дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ, асосан тавассути истифодаи марказҳои коркарди додаҳо таъмин карда мешавад. Ин марказҳо метавонанд марказҳои асосӣ, марказҳои эҳтиётӣ, инчунин марказҳои додаҳои иҷорашуда ё беруниро дар бар гиранд, ки ҳамаи онҳо бояд бо инфрасохтори пешрафтаи техникӣ ва низомҳои муосири амнияти иттилоотӣ муҷаҳҳаз бошанд. Мавҷудияти чунин сохтор имкон медиҳад, ки хизматрасониҳои бефосила ва эътимоди муштариён ҳатто дар сурати халалдоршавии техникӣ ё таҳдидҳои киберӣ нигоҳ дошта шаванд.

Самаранокии марказҳои муосири коркарди додаҳо танҳо бо таҷҳизоти техникӣ маҳдуд намешавад, балки бештар ба истифодаи оқилонаи технологияҳои нав, аз қабили маҷозикунонӣ, ҳамгироии захираҳо ва технологияҳои абрӣ вобаста аст. Ин технологияҳо имкон медиҳанд, ки идоракунии чандири захираҳо, коҳиш додани харочоти амалиётӣ ва афзоиши миқёспазирии хизматрасониҳо афзоиш дода шавад ва ҳамзамон сатҳи дастрасӣ ва устувории низомҳо беҳтар карда шавад. Тавассути ин равишҳо, марказҳои коркарди додаҳо метавонанд зуд ба ҳаҷми тағйирёбандаи талабот ва эҳтиёҷоти гуногуни муштариён мутобиқ шаванд.

Бо вуҷуди ин, дар раванди тарҳрезӣ ва ташаккули хизматрасониҳои давлатии электронӣ, маҳдудияти воқеии муштариён набояд нодида гирифта шаванд. На ҳама шаҳрвандон ба интернети баландсуръат дастрасӣ доранд ва бисёре аз онҳо аз дастгоҳҳое истифода мебаранд, ки қудрати коркарди маҳдуд доранд. Ин нобаробарии рақамӣ метавонад монеаи ҷиддӣ барои истифодаи баробари хизматрасониҳои давлатии электронӣ эҷод кунад ва агар нодида гирифта шавад, боиси коҳиши қаноатмандии муштариён мегардад.

Аз ин рӯ, барои вокуниш нишон додан ба интизориҳои шаҳрвандон, зарур аст, ки хизматрасониҳои алоқаи босифат ва тарҳрезии низомҳо бо вобастагии ҳадди камтарин ба таҷҳизоти пешрафта пешниҳод карда шаванд. Ҳамзамон,

таъмини сатҳи мақбули амнияти иттилоотӣ бояд тавре анҷом дода шавад, ки ҳангоми ҳифзи маълумоти муштариён, мураккабии аз ҳад зиёдро ба таҷрибаи онҳо ворид накунад. Танҳо бо ин роҳ метавон тавозуни устуворро байни самаранокии техникӣ, дастрасии оммавӣ ва эътимоди муштариён барқарор карда, роҳро барои истифодаи васеъ ва пайвастаи хизматрасониҳои рақамӣ ҳамвор кард.

Ҳангоми таъсиси сомонаҳои интернетии пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ё порталҳои ягона равишҳои гуногуни таҳлили таҳдидҳои эҳтимолӣ мунтазам ба кор бурда мешавад. Ин равишҳо талабот оид ба меъёрҳои ҳифзи иттилоотро ҳангоми мубодилаи электронии онҳо ташаккул медиҳанд. Низомҳои таъмини амнияти иттилоотии саҳифаҳои муассисаҳои давлатии таҳвилкунандаи хизматрасониҳо механизмҳои амниятиро аз қабили рӯнамоҳои байнишабакавӣ, воситаҳои пешгирии ҳамлаҳои киберӣ, барномаҳои зиддивирусӣ, воситаҳои таҳлилкунандаи сохтор ва мундариҷаи саҳифа, низомҳои арзёбӣ ва назорати раванди амнияти иттилоотӣ, дар бар мегиранд.

Пешниҳод менамоем, ки ҳамасола барномаҳо ва нармафзори портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ тибқи талаботи амнияти иттилоотӣ ва мавҷуд набудани имкониятҳои эълоннашуда сертификатсия карда шаванд ва мутобиқи талаботи стандартҳои ҷории ватанӣ ва байналмилалӣ оид ба коркарди маълумоти махфӣ ва маълумоти шахсӣ ба роҳ монда шаванд.

## 4.2. Равишҳои корбурди технологияҳои зеҳнӣ сунъӣ дар низоми хизматрасониҳои давлатии электронии Ҷумҳурии Тоҷикистон

Дар раванди муосири рақамикунонии иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон дар умум ва рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ дар алоҳидагӣ, татбиқи технологияи муосири зеҳни сунъӣ зарурати махсусро касб менамояд. Ҷумҳурии Тоҷикистон дар минтақаи Осиёи Марказӣ аввалин мамлакатест, ки Стратегияи рушди зеҳни сунъӣ қабул намудааст. Қабули «Стратегияи рушди зеҳни сунъӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон то соли 2040» дар асоси пешниҳоди Асосгузори сулҳу

ваҳдати миллӣ - Пешвои миллат, Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон таҳия гардида, дар самти таъсиси IT-паркҳо ва рушди рақамикунонии иқтисодиёти мамлакат нақши муассир мегузорад. Дар баробари ин, дар ҷумҳурӣ озмоишгоҳи зеҳни сунъӣ бо номи «TajRupt» фаъолият менамояд, ки дар таҳияи барномаҳо ва кор дар самти зеҳни сунъӣ нақши бориз дошта, тавонмандсозии ҷавонони мамлакат дар соҳаи зеҳни сунъӣ аз ҳадафҳои асосии таъсиси ин озмоишгоҳ маҳсуб мешавад. Инчунин, қайд кардан ба маврид аст, ки ҳамасола плафторма ва таҷҳизоти нави кор ба зеҳни сунъӣ таҳия шуда истодаанд.

Дар баробари ин, соҳаҳои татбиқи онҳо низ афзуда истодаанд, ки соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ дар ин ҷода дар канор нест.

Дар баробари пешрафти зеҳни сунъӣ, садҳо ҳазор намудҳои махсуси нармафзори зеҳнӣ барои ҳалли миллионҳо мушкилоти гуногун сохта мешаванд. Технологияҳои зеҳни сунъӣ аллакай ба дараҷаҳои гуногун дар нармафзор ва сахтафзор дар атрофи мо ҷойгир шудаанд. Инҳо технологияҳое мебошанд, ки мо онҳоро «Ҳушманд» меномем ва барои таҳия ва ҳамкории бисёр технологияҳо ва дастгоҳҳои муосир замина мегузоранд. Бо вуҷуди ин, агарчи технологияҳои зеҳни сунъӣ таҳдиди мустақим ба мавҷудияти инсон надоранд, аммо ин маънои онро надорад, ки онҳо комилан бехатаранд. Баръакс, рушди онҳо хатари таҳаввулоти иҷтимоӣ ва демографӣ, инчунин мушкилот дар танзими рушд ва амнияти онҳоро ба вуҷуд меорад.

Имрӯз, низомҳои зеҳни сунъӣ бештар дар бахши инфрасохторӣ, таъмини амнияти пуллӣ, бахшҳои низомӣ ва мудофиа ба монанди низомҳои автоматии силоҳ ё низомҳои назорати ҳаракат истифода мешаванд.

Бо дарназардошти он ки идоракунии давлатӣ, ки бо зеҳни сунъӣ фаъол аст, мо таърифи зерини бартаридошта, вале содакардашудаи зеҳни сунъиро дар бахши давлатӣ истифода хоҳем кард: «Зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ ин низомҳоеро ифода менамояд, ки рафтори оқилона нишон медиҳанд, метавонанд унсурҳои муҳити зистро таҳлил кунанд ва барои ноил шудан ба ҳадафҳои мушаххас бо як дараҷаи мустақилона амал кунанд». Зеҳни сунъӣ як консепсияи

ҳисоббарорӣ мебошад, ки ба мошин дар тафаккур ва ҳалли мушкилоти мураккабе кумак мекунад, ки одамон бо зеҳни мо кор мекунанд.

Ҳангоми татбиқи хизматрасониҳои ба зеҳни сунъи асосёфта, аксуламали занҷирӣ дар назар аст, зеро худи хизматрасонӣ вазифаҳои табдил додани идоракунии рақамии давлатиро ба уҳда мегирад, ки талаботи навро барои маълумот ва низомҳои идоравӣ пешниҳод мекунад. Ҳамзамон, низоми миллии идоракунии маълумот ва намояндаи рақамии шаҳрвандон ташаккул меёбад. Шаҳрванд бояд ба маълумот дар бораи худ дастрасӣ дошта бошад, фаҳмад, ки он чи гуна коркард мешавад ва имкони додани розигии он ё бекор кардани онро дошта бошад. Барои ҳар як соҳаи рушд ва татбиқи хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта, бояд се гурӯҳи натиҷаҳо ба даст оварда шаванд:

1). Ҳолати мақсадноки хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта ва равандҳои тиҷоратие, ки онро дастгирӣ мекунанд. Таҳия аз натиҷаи ниҳоӣ, ки дар намояндаи аввалии смартфони корбар инъикос ёфтааст, оғоз меёбад ва сипас раванди баръакс бо сохтани равандҳое оғоз мешавад, ки ба расмиёти мавҷуда бор карда шудаанд.

2). Технологияҳо ва талабот ба низомҳои иттилоотие, ки равандҳои тиҷоратро дастгирӣ мекунанд.

3). Танзими тағйироти меъёрӣ дар доираи қонунҳо то санадҳои маъмурӣ барои ноил шудан ба натиҷаи мақсаднок.

Рушди хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта ҷорӣ намудани зеҳни сунъиро дар равандҳои хизматрасониҳои давлатӣ ба аҳолӣ дар бар мегирад. Ба нақша гирифта шудааст, ки зеҳни сунъӣ бо ҳадафи кор бо дархостҳои шаҳрвандон, тавассути омӯзиши шабакаи нейронӣ барои фаҳмидани моҳияти дархостҳои шаҳрвандон ва сохтори муосир ба мансабдоре, ки бояд мушкилоти мушаххасро ҳал кунад, истифода шавад. Зеҳни сунъӣ дорои иқтидори тағйир додани сиёсати давлатӣ, табдили сохтори хизматрасониҳои давлатӣ буда, ба шаҳрвандон манфиати бузург меорад. Бо вуҷуди ин, барои пурра дарк кардани манфиатҳои зеҳни сунъӣ, барои ба даст овардан ва таҳкими эътимод ва садоқат ба зеҳни сунъӣ дар байни аҳолӣ кӯшиши бештар лозим аст.

Рушд ва фаъолияти хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта дар асоси истифодаи платформаҳои дастрас ба роҳ монда мешаванд. Амали зеҳни сунъӣ дар фаъолияти хизматрасониҳои давлатӣ ба истифодаи технологияи ниҳоии низомҳои тавсиявӣ ва низомҳои зеҳнии дастгирии қарорҳо асос меёбад. Қарорҳо ба ҷамъоварии маълумот аз манбаъҳои гуногун ва таҳия тавассути омӯзиши мошинҳо, инчунин пешниҳоди ҳама гуна маълумот дар асоси дархостҳои қаблии шаҳрвандон асос хоҳанд ёфт. Манбаъҳои маълумот барои фаъолияти хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта, маълумот аз низомҳои иттилоотии сохторҳои давлатӣ, таҳлили арзу пешниҳодҳои як маркази тамос, инчунин фаъолияти шаҳрвандон дар шабакаҳои иҷтимоӣ ва наворҳои хабарӣ хоҳад буд.

Дар баробари ин, дар раванди расонидани хизматрасониҳои давлатӣ ҳаҷми бештари маълумот ҷамъ мешавад. Коркард ва таҳлили онҳо ба беҳтар шудани хизматрасониҳо ва равандҳои пешниҳоди онҳо мусоидат мекунад. Тавассути истифодаи зеҳни сунъӣ ва маълумоти додаҳои бузург, дархостҳои шаҳрвандон таҳлил ва хизматрасониҳои иловагӣ пешниҳод карда мешаванд.

Масалан, ҳангоми муроҷиат ба хизматрасонии таваллуд ба шаҳрванд ба таври худкор хизматрасониҳои марбут пешниҳод мешаванд. Ин сарбории маркази тамосро коҳиш медиҳад ва шаҳрвандон тамоми маълумоти дархостшударо дар шакли муносиб қабул мекунанд. Ин раванд чатботро дар бар мегирад, ки шахсияти шаҳрвандро таҳлил мекунад ва хизматрасониҳои ба ӯ лозимро пешниҳод мекунад. Ҳангоми ба кор даромадани хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта дар назар аст, ки дар асоси дархостҳои овозии аҳолӣ ба роҳ мондани хизматрасониҳои давлатӣ, ки бо истифодаи технологияи шинохти нутқ ва синтези нуқт алоқаманд аст, ки имкон медиҳад дархости нутқ ба матн тарҷума ва таҳлил карда шавад. Татбиқи хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта, инчунин ташкили амсилаи номгӯйро дар бар мегирад, ки дар он коғаз дар натиҷаи хизматрасонӣ мавҷуд нест ва ҳуҷҷати воқеӣ бо сабт дар феҳристи давлатии дахлдор иваз карда мешавад. Хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта дорои сифате мебошанд, ба монанди ташаббускорӣ, вақте ки хизмат бидуни дархости

шаҳрванд пешниҳод карда мешавад, аммо он бо ташаббуси худи мақомоти давлатӣ сурат мегирад.

Имрӯз, зеҳни сунъӣ иштироки инсонро истисно намекунад ва масъулият барои сифати хизматрасонии пешниҳодшуда на ба дӯши зеҳни сунъӣ, балки ба як корманди мушаххас вогузор аст. Аммо дар оянда бо рушди заминаи меъёрию ҳуқуқӣ ва баланд бардоштани дараҷаи рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ, автоматикунонии пурраи ин равандҳо дар назар аст. Мафҳуми хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта маънои онро дорад, ки барои аксари хизматҳо қарор ба таври худкор қабул карда мешавад. Дар ин раванд салоҳдиди мансабдорон ҷой надорад, зеро мансабдор дар доираи қонунҳо, қоидаҳо ва тартиботи маъмурӣ қарор қабул мекунад ва аксари ҳолатҳо стандартӣ мебошанд.

Ҳамин тариқ, хизматрасониҳо метавонанд дар асоси алгоритм дар вақти дархост онлайн пешниҳод карда шаванд. Низоми иттилоотӣ додаҳои марбут ба корбари мушаххасро, ки дар ихтиёри шуъбаҳои гуногун мебошанд, мустақилона коркард намуда, дар асоси таҳлил имконоти ҳалли корбаронро пешниҳод мекунад.

Бояд инро дар хотир дошт, ки зеҳни сунъӣ пурра амалҳои инсонро иваз карда наметавонад ва дар ҳолати дуруст истифода намудани он, самаранокии корро баланд бардоштан мумкин аст.

Дар бахши идоракунии давлатӣ зеҳни сунъӣ метавонад дар бисёр самтҳои кор – аз таҳлил, банизомдарорӣ ва таҳлили ҳуҷҷатҳои бойгонишуда, то муқаррар намудани расмиёти шаффофи субсидия, маблағгузорӣ ва андозбандӣ кумаки бебаҳо расонад. Бо вуҷуди ин, маҳдудиятҳо ва хатарҳои марбут ба алгоритмҳои зеҳни сунъиро нодида гирифтан мумкин нест, аммо агар ин маҳдудиятҳо барвақт эътироф карда шаванд, онҳоро дар ҳолати зарурӣ идора кардан ва кам кардан мумкин аст.

Ҳамкории инсон ва зеҳни сунъӣ як воситаи зарурӣ барои идоракунӣ ва муқобилият бо оқибатҳои якчанд шитобҳои дар як замон баамалоянда мегардад, ки пешрафти густурдаи технологӣ, ҷаҳонишавӣ, тағйирёбии иқлим ва муҳоҷирати ҷаҳониро ба инобат мегиранд. Дар баробари ин, чунин ҳамкорӣ таҷдиди назарро тақозо мекунад, ки инсоният идоракуниро чӣ гуна мефаҳмад.

Ҳукумат ва сиёсати давлатии он дар ташаккул, рушд ва татбиқи низомҳои иттилоотӣ дар соҳаҳои гуногуни иқтисодӣ, иҷтимоӣ ва маъмурӣ нақши ҳалкунанда мебозанд. Аммо, дар қисми назарраси баҳсҳои назариявӣ ва сиёсӣ, ҳукумат асосан ҳамчун як ниҳоди танзимкунанда ба назар мерасад ва дар беҳтарин ҳолат нақши миёнарав байни технология, тиҷорат ва ҷомеаро мебозад. Гарчанде ки чунин назар ба бунёди доираҳои ҳуқуқӣ ва ахлоқӣ барои истифодаи масъулиятноки технологияҳои нав, аз ҷумла зеҳни сунъӣ, мусоидат мекунад, он тасвири пурраи имкониятҳои воқеии бахши давлатиро намедиҳад.

Дар натиҷаи ин равиш, мавқеи ҳукумат ҳамчун бузургтарин истеъмолкунандаи хизматрасониҳои рақамӣ ва яке аз манфиатгирандагони асосии мустақими татбиқи зеҳни сунъӣ то андозае норавшан боқӣ мондааст. Таваҷҷуҳи аз ҳад зиёд ба танзим боис шудааст, ки ба нақши фаъоли ҳукумат дар истифодаи амалии алгоритмҳои зеҳни сунъӣ барои беҳтар кардани равандҳои маъмурӣ, қарорҳои идоракунӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ камтар таваҷҷуҳ зоҳир карда мешавад. Ба ибораи дигар, қисми зиёди баҳсҳои сиёсии имрӯза ба «назорат ва маҳдуд кардани» зеҳни сунъӣ, на ба «идоракунӣ аз ҷониби» зеҳни сунъӣ нигаронида шудаанд.

Бо вуҷуди ин, истифодаи алгоритмҳои зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ, ҳам дар давраи кӯтоҳмуддат ва ҳам дар давраи дарозмуддат, ногузир ба назар мерасад. Ин табдил на танҳо дар бораи кам кардани хароҷот ё баланд бардоштани суръати иҷрои корҳо мебошад, балки инчунин имконият медиҳад, ки сифати қабули қарорҳо беҳтар карда шавад, шаффофияти равандҳо афзоиш ёбад, ҳисоботдиҳӣ ва масъулияти муассисаҳои давлатӣ беҳтар карда шавад ва эътимоди мардум тақвият ёбад. Илова бар ин, истифодаи мақсадноки зеҳни сунъӣ метавонад ба афзоиши ҳосилнокӣ дар бахшҳои саноатӣ ва ҳамоҳангии беҳтар байни сиёсати давлатӣ ва эҳтиёҷоти воқеии иқтисодиёт оварда расонад.

Ниҳоят, гузариш аз равиши комилан танзимкунанда ба равиши фаъол ва стратегӣ барои истифодаи зеҳни сунъӣ муайян кардани нақши ҳукуматро дар экосистемаи рақамӣ тақозо мекунад. Ҳукумате, ки на танҳо қонунгузор, балки истифодабарандаи оқилонаи технологияҳои пешрафта низ мебошад, метавонад

амсилаи муассири идоракунии муосирро пешниҳод кунад, ки дар он самаранокӣ, шаффофият ва адолат ҳамзамон тақвият дода мешаванд. Дар ин замина, сохторҳои давлатӣ аз ҷумлаи истифодабарандагони асосии эҳтимолии зеҳни сунъӣ ва гирандагони манфиатҳои эҳтимолӣ ба шумор мераванд.

Акнун маълум аст, ки дар даҳсолаҳои оянда қисми зиёди мақомоти давлатӣ дар Аврупо, ИМА, Чин ва эҳтимолан Федератсияи Россия аз чатботҳои муҷаҳҳаз бо унсурҳои зеҳни сунъӣ барои коркарди дархостҳои стандартии шаҳрвандон ба таври васеъ истифода хоҳанд бурд. Тибқи гузориши Deloitte, пешгӯӣ мешавад, ки дар тӯли даҳ соли оянда ин алгоритмҳо метавонанд беш аз 80%-и дархостҳои воридшударо ба таври худкор коркард кунанд ва танҳо як аз панҷ дархост дахолати танзимгар-инсонро талаб мекунад. Як мисоли барҷастаи чунин барнома низоми «қарзи иҷтимоӣ» дар Чин аст, ки омезиши назорати давлатӣ ва корпоративӣ буда, дар асоси додани холҳо ба шаҳрвандон амал мекунад. Кам кардани ин холҳо метавонад дастрасии одамонро ба фаъолиятҳои муайян, ба монанди харидани чиптаҳои ҳавопаймо, амволи ғайриманқул ё гирифтани имтиёзҳои молиявӣ маҳдуд кунад. Аммо, новобаста аз хусусиятҳои хоси низоми сиёсии Чин, воқеияти пайгирӣ ва назорати рақамӣ нисбат ба он ки ба назар мерасад, хеле наздиктар аст, зеро нишонаҳои онро аз шабакаҳои иҷтимоӣ то дастрасӣ ба хизматрасониҳои бонкии рақамӣ дидан мумкин аст.

Дар баробари ин, дар даҳсолаи оянда, густариши ҷамъоварӣ ва таҳлили маълумот ва истифодаи низомҳо ва меъёрҳо дар асоси зеҳни сунъӣ аз ҷониби ҳукуматҳо нигаронихои ҷиддиро дар байни шаҳрвандон дар бораи тавозуни қудрат байни давлат ва ҷомеа ба миён хоҳад овард. Ҳатто ҳоло ҳам, бисёр шаҳрвандон аз муошират бо ёварони зеҳнӣ худдорӣ мекунанд, ба низомҳои пурра худкор эътимод надоранд ва намехоҳанд, ки назорати фаъолияти худро ба алгоритмҳо супоранд. Интиқоли васеъи маълумоти шахсӣ ва шиддат гирифтани назорати рафтори шаҳрвандон метавонад боиси коҳиши эътимоди мардум, афзоиши шиддати иҷтимоӣ ва эҳсоси норозигӣ гардад.

Ин тамоюл дар аксари мамлакатҳое, ки фаъолона рушди зеҳни сунъиро пайгирӣ мекунанд, ба назар мерасад, аммо дар мамлакати мо ин масъала ҳанӯз

чорчӯбаи равшан ва мувофиқ пайдо накардааст ва ба мавзуи баҳси васеи иҷтимоӣ табдил ёфтааст. Оқибати чунин вазъият ташаккули як навъ муқовимати пинҳонӣ ё «таҳримҳои беихтиёр» алайҳи истифодаи зеҳни сунъӣ мебошад. Илова бар ин, нобоварӣ ба худи алгоритмҳо дар раванди қабули қарорҳо, махсусан дар ҳолатҳое, ки бо мураккабӣ ва заъфҳои табиати инсон сарукор доранд, як мушкили дигари муҳим аст.

Бо вуҷуди ин нигарониҳо, шакке нест, ки истифодаи алгоритмҳои зеҳни сунъӣ метавонад ба низоми идоракунии давлатӣ фоидаи назаррас расонад, зеро он самаранокӣ, суръат ва ҳосилнокиро афзоиш медиҳад. Ғайр аз манфиатҳои маъруфи ҳукумати электронӣ, зеҳни сунъӣ ба ташкилотҳое, ки захираҳои маҳдуд доранд, имкон медиҳад, ки аз вазифаҳои такроршаванда ва вақтталаб халос шаванд. Ин технология қодир аст, ки миқдори зиёди маълумотро бидуни дахолати мустақими инсон коркард кунад ва заминаро барои эҷоди шабакаҳои зеҳнӣ фароҳам меорад, ки маълумотро дар вақти воқеӣ амсиласозӣ, таҳлил ва ояндабинӣ мекунанд.

Аммо, то ҳол маълум нест, ки шаҳрвандон то чӣ андоза ба чунин навовариҳо розӣ хоҳанд буд. Вазъияте, ки дар он қабули қарор ва идоракунӣ на аз ҷониби одамон муайяншаванда ва омӯзонидашуда, балки аз ҷониби механизмҳои ғайриинсонӣ ё трансинсонӣ анҷом дода мешавад, метавонад боиси афзоиши шиддати иҷтимоӣ ва паҳншавии нобоварӣ гардад. Дар ҳоле ки зеҳни сунъӣ дар нақши ёвари иҷроия одатан аксуламали манфии маҳдудро ба вуҷуд меорад, ҳузури он ҳамчун мақоми идоракунӣ ё мошини қабули қарорҳои давлатӣ метавонад эҳсоси тарс ва бегонагиро дар байни шаҳрвандон тақвият диҳад.

Дар ин замина, яке аз масъалаҳои асосии муносибатҳои байни давлат ва ҷомеа, яъне хусусияти ғайришахсӣ, беном ва пурраи давлат, ба марҳилаи нав ворид мешавад. Ҳангоме ки ҳукумати рақамӣ бешахстар мешавад, нигарониҳои шаҳрвандон эҳтимолан афзоиш меёбанд. Коҳиши муошират инсонӣ ва аз даст додани эҳсоси фардӣ дар муассисаҳои давлатӣ метавонад ҳамзамон боиси тақвияти эҳсоси вобастагии иҷтимоӣ ва истифодаи асбобии сохторҳои давлатӣ гардад.

Ниҳоят, ҷанбаи иқтисодии истифодаи зеҳни сунъӣ набояд нодида гирифта шавад. Истифодаи ин технология дар идоракунии давлатӣ метавонад манфиатҳои назарраси иқтисодӣ, аз ҷумла кам кардани хароҷот тавассути иваз кардани қисми қувваи кории инсонӣ ва баланд бардоштани самаранокӣ дар расонидани хизматрасониро ба бор орад. Ин метавонад ба беҳтар шудани сифати хизматрасонӣ, кам кардани муҳлати пешниҳоди онҳо ва ҳалли мушкилот ба монанди маҳдудияти захиравӣ, миқёси амалиёт ва стандартикунонии хизматрасониҳои давлатӣ мусоидат кунад. Аммо, равандҳои қабули қарорҳои иқтисодӣ, ки бар асоси зеҳни сунъӣ анҷом дода мешаванд, на ҳамеша дастгирии бечунучарои шаҳрвандонро ба даст меоранд ва шаффофият, масъулият ва муколамаи иҷтимоии доимиро талаб мекунанд.

Яке аз бартариҳои истифодаи зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ далели қабули қарори беҳтар аст. Омӯзиши заминаҳои зеҳни сунъӣ нишон медиҳад, ки қарорҳои беҳтар ва дақиқтар қабул карда шаванд, ки ба шаффофияти бештар оварда мерасонад. Зеро он ба мо имкон медиҳад, ки ниятҳои тасмимгирандагонро пайгирӣ кунем. Зеҳни сунъӣ инчунин ба таври умум ба коҳиш додани сарбории маъмурӣ кумак мекунад, зеро низомҳои алгоритмии додаҳои калон қабули қарорҳоро ба таври назаррас суръат мебахшанд. Қарорҳо метавонанд барасмият дароварда шаванд ва ҳаҷми бештари иттилоотро дар бораи қарорҳои маъмулӣ фаро гиранд: аз ҳаҷми зиёди маълумот дар бораи қарорҳои қаблӣ, дастгоҳҳо аслан ҷавобҳои беҳтаринро ба даст меорад, ки бо шумораи зиёди ҷавобҳои мусбӣ ҳамроҳ мешуд.

Бо вуҷуди ин, такя ба зеҳни сунъӣ бояд намунаеро риоя кунад, ки дар бахши тиҷорат собит шудааст, дар он ҷо ҷонибҳои манфиатдор асбобҳои қабули қарорро то он даме, ки маълумоти онҳо ба қадри кофӣ эътимоднок бошанд, озмоиш мекунанд. Ҷойгиркунии барномаҳои дорои иштибоҳ хеле барвақт ҳадди эътимодро коҳиш медиҳад, ки баъдтар ислоҳ кардани он душвор мегардад. Ҷорӣ намудани равандҳои нави дорои захира дар бахши давлатӣ, хусусан агар онҳо бозомӯзии кормандон ва маблағи зиёди хароҷоти буҷетиро талаб кунанд, ҳамеша бо таваккал алоқаманд аст, аз ин рӯ даст кашидан аз лоиҳаи барҷаста ва аз ҷиҳати

сиёсӣ муҳим, ҳатто агар он тавонад дар ин бахш «таҳаввулот ба вуҷуд орад», ё бо хатари сиёсӣ алоқаманд бошад, хеле осонтар аст.

Шохае, ки барои «нигоҳ доштан»-и татбиқи технологияҳои махсус бо мақсади пешгирӣ намудани оқибатҳои пешгӯинашавандаи онҳо ба устувории дастгоҳи сунъӣ дар фаъолияти давлатӣ имрӯз ҳам баръало намоён аст ва ин тамоюл тамоми аломатҳои мустаҳкамшавиро нишон медиҳад.

Кодекси асосии параметрҳои ахлоқӣ барои 20 соли оянда муайян карда шудааст, ки ҳангоми ҳамкорӣ бо зеҳни сунъӣ бояд ба назар гирифта шавад. Инсоф, ҳисоботдиҳӣ, устуворӣ ва шаффофият принсипҳое мебошанд, ки барои пур кардани фосилаи байни қобилияти зеҳнии дастгоҳҳо ва норасоии асосии масъулияти маънавии онҳо пешбинӣ шудаанд.

Ҳар як зеҳни сунъӣ, ки дар идоракунии давлатӣ истифода мешавад, бояд алгоритми возеҳ, фаҳмо ва содаи амалкард дошта бошад. Алгоритмҳои ба осонӣ фаҳмондашаванда метавонанд барои қабули зеҳни сунъӣ муҳим бошанд, зеро онҳо кафолат медиҳанд, ки ҷонибҳои манфиатдор чӣ гуна ва чаро қабул шудани қарорҳоро дарк мекунанд. Дар соҳаи ҷамъиятӣ, зеҳни сунъӣ ва омӯзиши дастгоҳҳо вақте, ки барои огоҳ кардани тариқаҳои қабули қарорҳо истифода мешаванд, арзишмандтаранд, на бар ивази қабули қарорҳои инсон. Бинобар ин, салоҳияти хизматчиёни давлатӣ яке аз омилҳои муайянкунандаи татбиқи бомуваффақияти зеҳни сунъӣ мебошанд. Ҳукумат ва идораи давлатӣ дар идоракунӣ ва рушди зеҳни сунъӣ бо мушкилоти махсус рӯ ба рӯ мешаванд. Пеш аз ҳама, онҳо дар робита ба тағйироти технологӣ нақши махсус мебозанд: якум, онҳо корбарони технологияҳои таҳияшудаи зеҳни сунъӣ мешаванд ва дуюм, онҳо тавассути хизматрасонии инфрасохторӣ, маблағгузории таҳқиқот ё меъёрҳои интихоби миёнаравҳо рушди технологияҳоро мустақиман дастгирӣ мекунанд. Ҳукуматҳо ва маъмуриятҳои давлатӣ инчунин дар танзими технологияҳои зеҳни сунъӣ ва татбиқи онҳо нақши ҳалкунанда мебозанд.

А.С. Бричеев қайд менамояд, ки «дар сиёсати иқтисодии муосир, равандҳои инноватсионӣ ҳамчун омили мобайнӣ амал мекунанд, аммо зеҳни сунъӣ ҳамчун воситаи асосии пуркуввати баланд бардоштани самаранокии идоракунӣ, имкон

медиҳад, мақомоти давлатӣ ба зудӣ ба чолишҳои нав мутобиқ шаванд ва ба рушди фаъоли бахши соҳибкорӣ мусоидат кунанд» [29, с. 2].

Дар шароити афзоиши фарогирии рақамӣ ва татбиқи технологияи зеҳни сунъӣ идоракунии давлатиро низ зарур меояд, ки аз доираи вазифаҳои анъанавии худ маҳдуд нагардида, дар баробари вазифаи танзимкунӣ вазифаҳои навҷорисозиро низ татбиқ намояд. Махсусан ҷорӣ намудани инноватсияҳо дар фаъолияти давлатӣ, фароҳам овардани шароити мусоид барои ворид намудани технологияҳои пешрафта ба иқтисодиёт метавонад вазифаҳои иловагии идоракунии давлатӣ бошад.

Дар баробари татбиқи технологияи рақамӣ воридсозии зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ равандҳои идоракуниро осон гардонида, шаффофияти амалиётҳоро баланд мегардонад. Дар баробари ин, он имконият медиҳад, ки захираҳои мавҷуда оқилона истифода карда шуда, фаъолнокии инноватсионии соҳаҳои гуногун баланд бардошта шавад.

Истифодаи зеҳни сунъӣ барои таҳлили маълумот дар бораи фаъолияти корхонаҳо ва идораҳо ба давлат имкон медиҳад, ки тамоюлҳои иқтисодии бавуқуъояндаро мушоҳида ва арзёбӣ намояд. Ин имкон медиҳад, ки «монеаҳо пешакӣ ё дар марҳилаҳои аввал ошкор карда шуда, тадбирҳои саривақтии натиҷадиҳанда андешида шаванд. Ин тадбирҳо воқеияти бозорро инъикос менамоянд [29, с. 6].

Татбиқи зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ дар умум ва ё пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар алоҳидагӣ сохтори низоми барномавии мавҷудаи платформаҳои рақамиро мукаммал карда, ба ташкили робитаҳои судманди байни аҳолӣ, корхонаҳо ва муассисаҳои давлатӣ мусоидат менамояд. Дар натиҷа табодули дониш байни сохторҳои зиркгардида вусъат гирифта, равишҳои нав ташаккул меёбанд, ки стартапҳои навро дастгирӣ менамоянд.

Аз нигоҳи мо, корхонаҳо ва муассисаҳо бояд нақш ва саҳми воқеии зеҳни сунъиро дар фаъолияти худ эътироф кунанд ва ин технологияро на танҳо ҳамчун воситаи ёрирасон, балки ҳамчун омили асосии корбурди инноватсияҳо дар соҳаи маҳсулот, хизматрасонӣ ва технологияҳо истифода баранд. Чунин равиш дар

ниҳоят метавонад мавқеи зеҳни сунъиро дар раванди рушди иқтисодӣ тақвият диҳад ва рақобатпазирии мамлакатро дар арсаи байналмилалӣ беҳтар созад.

Бо вуҷуди ин, ҳамгироии зеҳни сунъӣ ба сохтори идоракунии давлатӣ бо мушкилоти зиёде, аз ҷумла зарурати навсозии инфрасохтори техникӣ, норасоии захираҳои махсуси инсонӣ ва зарурати таҳияи пойгоҳҳои нави меъёрию ҳуқуқӣ барои танзими самараноки ин равандҳо ҳамрадиф аст. Бе ҳамзамон бартараф намудани ин монеаҳо, истифодаи самараноки иқтидорҳои зеҳни сунъӣ дар бахши давлатӣ бо маҳдудиятҳои ҷиддӣ рӯбарӯ хоҳад шуд.

Омӯхтани иқтидор ва нақши зеҳни сунъӣ дар идоракунии тиҷорати инноватсионӣ яке аз заминаҳои муҳим барои тарҳрезии стратегияҳои муваффақонаи рақамикунонӣ мебошад. Яъне, стратегияҳое, ки бояд бо талаботи иқтисодиёти муосир ва рушди технологӣ мувофиқ бошанд. Аз ин рӯ, ҳадафи бахши мазкури диссертатсия таҳлили тамоюлҳои нав дар татбиқи технологияҳои зеҳни сунъӣ дар низоми идоракунии давлатӣ, муайян кардани мушкилот ва имкониятҳои дарпешистода, инчунин пешниҳоди маҷмуи тавсияҳо барои ҳамгироии самаранок ва мақсадноки зеҳни сунъӣ дар бахши давлатӣ мебошад.

Татбиқи зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба табдили равандҳои анъанавии таҳвили хизматрасониҳои давлатии электронӣ мусоидат менамояд. Ин ба рушди технологияҳои рақамӣ, муътадилгардонии истифодаи самараноки захираҳо ва баланд шудани ҳосилнокии меҳнат дар идоракунии давлатӣ мусоидат менамояд. Дар баробари ин, хароҷоти маъмурӣ дар бахши давлатӣ ва маҳаллӣ коҳиш ёфта, сарфаи вақти хизматчиёни давлатӣ барои пешбурди дигар шаклҳои фаъолияти онҳо бештар мегардад. Илова бар ин, нисбат ба дигар шаклҳои технологияҳои ҷойдошта технологияи зеҳни сунъӣ қобилияти фикр кардан ва қарор қабул намуданро дорад, ки ба таҳлили андозаи бузурги маълумоти идоракунӣ дар муҳлатҳои кӯтоҳтарин мусоидат менамояд. Дар баробари ин, бо мадади зеҳни сунъӣ муассисаҳои давлатӣ метавонанд дурнамои рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электрониро хубтар муқаррар намуда, барномаҳои дастгирии иҷтимоӣ ва рушди иқтисодиро бо сифати баланд таҳия кунанд.

Яке аз самтҳои муҳими татбиқи зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ беҳсозии равандҳои пешниҳоди хизматрасониҳо ва истифодаи оқилонаи захираҳо мебошад. Тибқи ин равиш, зеҳни сунъӣ омили муҳими баланд бардоштани сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо мегардад. Зеро он имкон медиҳад, ки монеаҳои идоравӣ пурра лағв карда шуда, шаффофияти амалиёт баланд бардошта шавад.

Самарае, ки аз истифодаи зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба даст меояд, танҳо ба беҳсозии фаъолият дар бозор маҳдуд намегардад. Он дар ниҳоят ба рушди беҳтари робитаи байни аҳолӣ, корхонаҳо ва давлат мусоидат намуда, ба ташаккули низоми зеҳнии идоракунии маълумоти шаҳрвандон шароит фароҳам меоварад. Ин кор «махсусан ба шарофати мукаммалгардонии платформаҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва худкорсозии гардиши рақамии ҳуҷҷатҳо имконпазир мегардад» [70, с. 275].

Дар баробари бартариятҳои татбиқи зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ, он метавонад дар марҳилаҳои аввал мушкилоти муайяни ҳуқуқӣ, ахлоқӣ ва иҷтимоиро пеш орад. Мушкилоти ҳуқуқӣ пеш аз ҳама, ба танзими раванди татбиқи зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ алоқаманд мебошанд. Заминаи меъёрии танзими технологияи зеҳни сунъӣ, аз ин рӯ бояд масъалаи таъмини принсипҳои қонуният, шаффофият ва ҳисоботдиҳии дақиқро дар бар гирад. Дар баробари ин, зарур аст, ки коркарди маълумоти шахсӣ бо риоояи тамоми меъёрҳои ҳифзи иттилоот ба роҳ монда ва дахолатнопазирии шаҳрвандон ҳифз карда шавад.

Ҷанбаҳои ахлоқии истифодаи зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба масъалаҳои масъулият алоқаманд мебошанд. Махсусан онҳо хоси қабули қарорҳои идоракуние мебошанд, ки дар асоси тавсияҳои ҳуши сунъӣ қабул карда мешаванд.

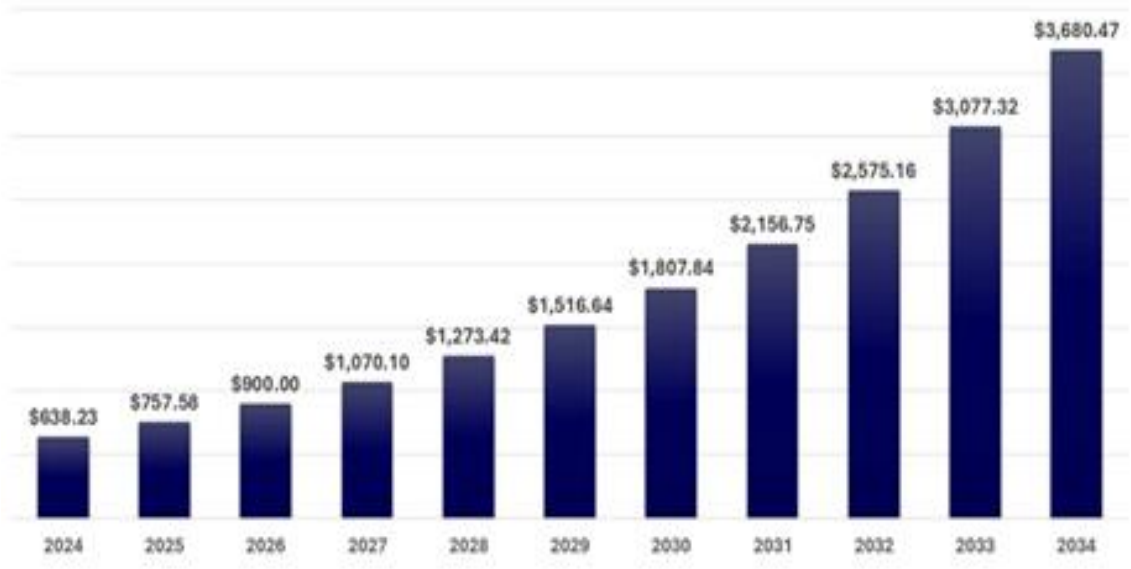
Истифодаи нодурусти алгоритмҳои рақамӣ аз ҷониби афрод ё гурӯҳҳои ҷиноятқор метавонад ин технологияҳоро ба воситае табдил диҳад, ки ба манфиати ғайриқонунӣ хизмат карда, таҳдидҳои навро ба низомҳои маъмурӣ ва иҷтимоӣ ба бор меоранд. Ин далел аҳаммияти таваҷҷуҳ ба шаффофияти равандҳои технологӣ

ва одилона будани қарорҳои бо истифода аз алгоритмҳо қабулшударо дучанд мекунад. Таҳия ва татбиқи механизмҳои муассири назорат имконияти пайгирии қарорҳо, шарҳ додани фаъолияти алгоритмҳо ва назорати институтсионалиро фароҳам меорад ва метавонад аз сӯиистифодаҳои эҳтимолӣ пешгирӣ кунад. Дар чунин шароит, таъмини шаффофият ва риояи адолат дар қабули қарорҳо на танҳо ба коҳиш додани имконияти содир кардани ҷиноятҳо мусоидат мекунад, балки инчунин дар афзоиши эътимоди ҷамъиятӣ ва қонунияти муассисаҳои масъул дар истифодаи технологияҳои рақамӣ нақши муҳим хоҳад бозид.

Ба таври мутаносиб, паҳлуҳои иҷтимоии татбиқи зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба таъсири он ба сохторҳои иҷтимоӣ ва иқтисодӣ вобаста мебошанд. Истифодаи васеи ин технология метавонад ба худкорсозии як қатор равандҳои иҷтимоӣ оварда расонад, ки дар натиҷа эҳтимоли аз байн рафтани баъзе ҷойҳои корӣ ва афзоиши табдили сохтори шуғл ба амал меояд. Ин ҳолат зарурати таҳияи механизми муассири ҳифз ва дастгирии кормандонеро ба миён меорад, ки аз паёмадҳои тағйироти технологӣ осеб мебинанд. Ҳамзамон, баландбардории самаранокии хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо истифодаи технологияҳои зеҳни сунъӣ метавонад боиси табдили хосияти муносибатҳо байни ҳукумат ва шаҳрвандон гардад, зеро намунаҳои муошират тадриҷан аз шаклҳои анъанавӣ ва рӯ ба рӯ ба шаклҳои рақамии муошират ва ҳамкорӣ мегузаранд. Гарчанде ки ин табдил дастрасӣ ба хизматрасониҳоро осон мекунад, бюрократияро коҳиш медиҳад ва суръати вокуниши муассисаҳои давлатиро баланд мебардорад, он инчунин мушкилоти навро дар соҳаи эътимод, иштирок ва ҳамдигарфаҳмӣ байни ҳукумат ва ҷомеа ба вуҷуд меорад. Табдили усулҳои муошират метавонад эҳсоси фосила дар байни баъзе шаҳрвандонро тақвият диҳад ва ҳамзамон барои гурӯҳи дигар имконият фароҳам орад, ки дар равандҳои идоракунӣ фаъолтар бошанд ва дар он бошуурона иштирок кунанд. Аз ин рӯ, идоракунии оқилонаи ин гузариши рақамӣ дар нигоҳ доштани тавозун байни самаранокии технологӣ ва сифати муносибатҳои иҷтимоӣ нақши ҳалкунанда мебозад.

Барои рафти татбиқи технологияи зеҳни сунъӣ дар раванди идоракунии давлатӣ зарур мешуморем, ки раванди татбиқи онро дар ҷомеаи ҷаҳонӣ мавриди таҳлил қарор дода, самтҳои ояндадори татбиқи онро дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ошкор намоем. Таҳлили муқоисавии таҷрибаҳои ҷаҳонӣ дар татбиқи зеҳни сунъӣ дар низоми идоракунии давлатӣ имкон медиҳад, омилҳое, ки ба ҳамгироии муваффақонаи ин технологияҳо таъсир мерасонанд, инчунин монеаҳое, ки метавонанд раванди татбиқи онҳоро суст кунанд, муайян карда шаванд.

Шиносоӣ бо дараҷаи рушд ва татбиқи зеҳни сунъӣ дар соҳаҳои мухталифи фаъолияти хоҷагидорӣ нишон медиҳад, ки он тамоюли зудрушдкунанда дорад. Махсусан бозори умумиҷаҳонии зеҳни сунъӣ дар соли 2024 757,58 млрд. дол. ИМА-ро ташкил дод ва тибқи пешгӯиҳо дар соли 2034 ба 3,680,47 млрд. долл. ИМА хоҳад расид, дар таносуб ба соли 2025 19,20% зиёд хоҳад буд (расми 4.3).




**Расми 4.3. – Дурнамои рушди бозори ҷаҳонии зеҳни сунъӣ то соли 2034**.

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [285]

Ҳиссаи асосиро дар бозори ҷаҳонии зеҳни сунъӣ Амрикои Шимолӣ ишғол менамояд, ки ба он 36,92% дар соли 2024 рост меояд. Интизор меравад, бозори зеҳни сунъӣ дар минтақаи Осиё ва Уқёнуси Ором дар давраи пешбинишаванда то 19,8% афзоиш ёбад. Аз рӯйи сохтори ин бозор саҳми асосӣ ба қисмати омӯзиши амиқ рост меояд, ки дар соли 2024 ба он 37,4% рост омад. Ба бахши хизматрасонӣ

бошад дар 2024 39,2%-и бозор рост меояд. Ба қисмати хизматрасониҳои бонкӣ, молиявӣ ва суғуртавӣ 17,1% рост меояд. Дар ҷадвали 4.2. даромади бозори зеҳни сунъӣ, аз рӯйи технология, аз 2022 то 2024 оварда шудааст.

**Ҷадвали 4.2. – Даромади бозори зеҳни сунъӣ, аз рӯйи технология, дар солҳои 2022 то 2024, млрд. долл. ИМА**

| Технология | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Омӯзиши амиқ | 165,98 | 196,83 | 233,69 |
| Омӯзиши мошинҳо | 122,59 | 145,43 | 172,72 |
| Коркарди забони табиӣ NLP | 91,33 | 108,31 | 128,50 |
| Биниши мошинҳо | 74,22 | 87,57 | 103,33 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [304]

Бозори зеҳни сунъӣ чунин ҷузъҳои асосиро дар бар мегирад.

**Таъминоти дастгоҳӣ** - ин дастгоҳҳои физикӣ ва низомҳое мебошанд, ки технологияи зеҳни сунъиро дастгирӣ менамоянд, ба мисли воҳидҳои коркарди графикӣ, серверҳо ва микросхемаҳои махсус, ки барои коркарди додаҳо ва иҷро кардани алгоритмҳои зеҳни сунъӣ истифода мешаванд.

**Таъминоти барномавӣ –** барномаҳое мебошанд, ки технологияи зеҳни сунъиро амалӣ менамоянд. Ин платформаҳои омӯзиши мошинҳо, низомҳои коркарди забони табиӣ, абзорҳои таҳлили додаҳо ва дигар қарорҳои нармафзорро дар бар мегирад, ки ба корбарон дар таҳия ва татбиқи қарорҳои зеҳнӣ сунъӣ мадад мерасонанд.

Хизматрасониҳоҳо – намудҳои фаъолиятеро ифода менамояд, ки ба татбиқ ва дастгирии технологияи зеҳни сунъӣ алоқаманд мебошанд. Ба чунин хизматрасониҳо, аз ҷумла, маслиҳатдиҳии машваратӣ, омӯзиш ва такмили ихтисоси кормандон, дастгирии техникии доимӣ ва дигар намудҳои хизматрасонӣ шомил мешаванд, ки ҳадафи онҳо фароҳам овардани шароити мусоид барои ҳамгиро намудани зеҳни сунъӣ ба равандҳои ташкилӣ ва идоракунӣ мебошад. Ин равандҳо ба ширкатҳо имкон медиҳанд, ки фаъолияти худро самараноктар гардонанд ва ба сатҳи нави рақамикунонӣ гузаранд.

Дар ҷадвали 4.3 даромади бозори зеҳни сунъӣ аз рӯйи қабули қарор дар солҳои 2022-2024 оварда шудааст

**Ҷадвали 4.3. – Даромади бозори зеҳни сунъӣ аз рӯйи қабули қарор дар солҳои 2022-2024, млрд. долл ИМА**

| Вазифаҳо | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Таъминоти дастгоҳӣ (Hardware) | 109,20 | 129,66 | 154,22 |
| Таъминоти барномавӣ ё нармафзор (Software) | 168,85 | 200,24 | 237,86 |
| Хизматрасониҳо | 176,08 | 208,23 | 246,14 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [285; 304]

Дар соли 2024 ба дар бахши қабули қарорҳо дар бозори зеҳни сунъӣ ҳиссаи таъминоти дастгоҳӣ ба 154,22 млрд. долл. ИМА, таъминоти барномавӣ 237,86 млрд. долл. ИМА ва хизматрасониҳо 246,14 млрд. долл. ИМА рост омадааст.

Дар ҷадвали 4.4 даромади бозори зеҳни сунъӣ аз рӯйи истифодабарандагони ниҳоӣ дар солҳои 2022-2024 оварда шудааст.

**Ҷадвали 4.4. – Даромади бозори зеҳни сунъӣ аз рӯйи истифодабарандагони ниҳоӣ дар солҳои 2022-2024, млрд. долл. ИМА**

| Истифодабарандагони ниҳоӣ | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Нигоҳдории тандурустӣ | 64,33 | 76,35 | 90,48 |
| Бонкдорӣ, молия ва суғурта | 72,59 | 86,13 | 102,26 |
| Қонунгузорӣ | 15,96 | 19,02 | 22,67 |
| Савдои чакана | 43,83 | 52,13 | 62,06 |
| Таблиғот ва ВАО | 63,19 | 74,97 | 88,96 |
| Нақлиёт ва мошинҳо | 45,41 | 53,84 | 63,87 |
| Хоҷагии қишлоқ | 29,26 | 34,78 | 41,39 |
| Истеҳсолот | 43,44 | 51,58 | 61,49 |
| Дигарҳо | 76,11 | 89,34 | 105,04 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [285; 304]

Таҳлил нишон медиҳад, ки вобаста ба истеъмолкунандагони ниҳоӣ дар бозори зеҳнӣ сунъӣ ба нигоҳдории тандурустӣ – 90,48 млрд. долл. ИМА, бонкдорӣ молия ва суғурта – 102,26 млрд. долл., қонунгузорӣ – 22,67 млрд. долл., савдои чакана – 62,06 млрд. долл., таблиғот ва ВАО – 88,96 млрд. долл., нақлиёт ва мошинҳо – 63,87 млрд. долл., хоҷагии қишлоқ – 41,39 млрд. долл., истеҳсолот – 61,49 млрд долл. ва дигар соҳаҳо 105,04 млрд долл. ИМА рост меояд.

Татбиқи унсурҳои алоҳидаи зеҳни сунъӣ дар соҳаҳои алоҳида дар ҷадвали 4.5 оварда шудааст.

**Ҷадвали 4.5. – Татбиқи унсурҳои алоҳидаи зеҳни сунъӣ дар соҳаҳои алоҳида**

| Соҳаҳо | Амсилаҳои маъруф | Тафсир |
|---|---|---|
| 1. Соҳаи тандурстӣ | Google DeepMind, IBM Watson Health. | Ин асбобҳо метавонанд бемориҳоро ба монанди саратон, диабет ва бемориҳои дилу рагҳоро бо суръати дақиқи беш аз 90% ошкор кунанд, ки аксар аз вақт |
| 2. Таъмини амният ва ҳифзи сарҳад | Технологияи шинохти чеҳра | Истифодаи технологияи шинохти чеҳра дар идоракунии давлатӣ қобилияти таҳлили миллионҳо чеҳра дар сонияҳо, қобилияти назоратро дар сарҳадҳо беҳтар мегардонанд. Ин ба 60% кам сарф шудани вақт барои шиносоӣ ва 30% баланд шудани самаранокии бехатарии ҷамъиятӣ оварада мерасонад. |
| 3. Идораи давлатӣ ва фаъолияти хоҷагидорӣ | Технологияҳои худкори зеҳни сунъӣ | Технологияи худкор харочоти амалиётиро бамаротиб кам намуда, самаранокии равандҳоро баланд ва иҷроиши вазифаҳоро ҳамгиро мегардонад. Он то 75%-и вазифаҳои такроршавандаро назорат мекунад ва имконияти хуби ошкор кардани қаллобӣ, идоракунии мувофиқат ва насби ташхисро дорад. Дар идоракунии давлатӣ истифодаи ин технология метавонад то вақти санҷиши захираҳои кадриро то 40% гардонида даромади шахсонро ҳангоми ҷалб ба кор то 50% коҳиш диҳад |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [285; 304]

Шиносоӣ бо дараҷаи татбиқи зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ нишон медиҳад, ки дар соли 2023 ҳаҷми ҷаҳонии истифодаи зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ 12,6 млрд. долл. ИМА-ро ташкил дод ва интизор меравад, ки соли 2033 ба 78,0 млрд. долл. ИМА расонида шавад (расми 4.4).

**Расми 4.4. – Ҳиссаи зеҳни сунъӣ дар хизматрасониҳои давлатӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [304]

Ҳамин тариқ, таҳлил нишон медиҳад, ки зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамгироии технологияҳои рақамиро дар доираи амалиёти бахши давлатӣ барои баланд бардоштани самаранокӣ, қабули қарорҳо ва расонидани хизмат дар бар мегирад. Ин бозор ба автоматикунонии

равандҳо, беҳбуди ҷалби шаҳрвандон ва баланд бардоштани қобилияти ояндабинии таҳлилӣ, ки барои сиёсатмадорон ва раҳбарони ҳукумат муҳим аст, мусоидат мекунад.

Барномаҳои калидӣ, ки ба ин қабулшавӣ мусоидат мекунанд, худкорсозии равандҳоро дар бар мегиранд, ки аз он 46% ташкилотҳои давлатӣ истифода мебаранд, 41% таҳлили ояндабинӣ ва ёварони маҷозӣ, ки 37%-и соҳа истифода мебаранд. Бо вуҷуди ин, ҳамгироии технологияҳои зеҳни сунъӣ дар доираи амалиёти ҳукумат аз мушкилот холӣ нест. Тавре ки шиносоӣ бо ташкилотҳои пешсаф дар самти татбиқи зеҳни сунъӣ нишон дод, монеаи асосӣ дар ин раванд нарасидани истеъдодҳои бомаҳорате, ки қобилияти амалӣ ва идоракунии қарорҳои зеҳни сунъиро доранд, мебошад. Илова бар ин, 42%-и муассисаҳои давлатӣ дар бораи мушкилоте, ки аз сифат ва дастрасии нокифояи додаҳо бар меоянд, гузориш медиҳанд, ки барои густариши самараноки зеҳни сунъӣ муҳим мебошанд.

Сарфи назар аз ин монеаҳо, ихтисори сарфаи хароҷот ва самаранокии амалиётӣ назаррас боқӣ мемонад. Тибқи таҳлили коршиносон, зеҳни сунъӣ метавонад ба ҳукуматҳо имкон диҳад, ки то соли 2030 ҳар сол то 3,5 триллион долл. ИМА аз афзоиши самаранокии амалиёт даромад ба даст оранд. Ҳамин тариқ, татбиқи стратегии зеҳни сунъӣ дар бахши давлатӣ на танҳо ба қабули технологӣ, балки барои бартараф кардани қувваи корӣ ва мушкилоти назарраси марбут ба додаҳо барои пурра истифода бурдани иқтидори табдилдиҳандаи он имкон медиҳад.

Р.С. Ступин қайд менамояд, ки «дар баробари ин, барои баланд бардоштани самаранокии татбиқи зеҳни сунъӣ дар бахши идоракунии давлатӣ ва махсусан автоматикунонии бозори хизматрасониҳои давлатӣ андешидани татбирҳои иловагӣ зарур аст» [236, с. 157].

Ба назари мо, омилҳои асосии муваффақият дар соҳаи рушди зеҳни сунъӣ аз чанд ҷиҳат иборат мебошанд: қабули стратегияи давлатии рушд; ҷалби сармоягузорӣ ба таҳқиқот ва коркардҳои инноватсионӣ; таъсиси заминаи ҳуқуқии

мукаммал барои истифодаи низомҳои зеҳнӣ; таъмини амнияти киберӣ ва ҳифзи махфияти маълумот.

Бешубҳа, зеҳни сунъӣ дар ҳама шаклҳо ва соҳаҳои татбиқи худ дорои иқтидори баланди табдилдиҳанда аст, зеро истифодаи он метавонад самаранокии кори муассисаҳои давлатиро баланд бардорад, сифати хизматрасониҳои давлатиро, ки ба шаҳрвандон ва тиҷорат пешниҳод мешаванд, беҳтар созад ва равандҳои қабули қарорҳоро дақиқтар ва ба маълумоти саҳеҳ асосёфта гардонад.

Яке аз натиҷаҳои муҳими интизоршуда аз ҷорӣ намудани зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ «ин баланд бардоштани сатҳи шаффофият ва ҳисоботдиҳӣ мебошад, ки дар навбати худ ба поягузории муносибатҳои боэътимод байни давлат ва ҷомеа мусоидат мекунад ва имкони таҳкими идоракунии муосирро фароҳам меорад» [236, с. 162].

Истифодаи низомҳои зеҳнӣ барои таҳлил ва коркарди ҳаҷми бузурги маълумот на танҳо раванди қабули қарорҳои идоракуниро суръат мебахшад, балки сифати ин қарорҳоро тавассути фароҳам овардани имконияти таҳлили амиқтари иттилоот ба таври назаррас беҳтар мекунад. Чунин равиш метавонад ба коҳиши коррупсия, сода кардани расмиёти маъмурӣ ва афзоиши шаффофият дар фаъолияти муассисаҳои давлатӣ оварда расонад.

Тибқи натиҷаҳои таҳқиқоти Институти МакКинси, татбиқи технологияҳои зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасонии давлатии электронӣ метавонад ҳосилнокии меҳнатро 30-40% афзоиш диҳад ва то соли 2030 буҷетро, ки ба 15% хароҷоти умумии бахши давлатӣ баробар аст, сарфа кунад. Татбиқи ин дастовардҳо асосан тавассути рақамикунонии амалиётҳои такрорӣ, кам кардани хароҷоти вақт ва молиявӣ ва беҳтар кардани самаранокии хизматрасониҳои далатии электронӣ имконпазир аст.

Умуман, ҳамгироии зеҳни сунъӣ ба низоми идоракунии давлатӣ метавонад ба беҳтар шудани сатҳи зиндагии шаҳрвандон, тақвияти рушди устувори иқтисодӣ ва эҷоди ангезаҳои нав барои рушди технологияҳои инноватсионӣ ва навсозии идоракунии давлатӣ оварда расонад. Истифодаи низомҳои зеҳнӣ имкон медиҳад, ки механизмҳои нави идоракунӣ тарҳрезӣ карда шаванд, ки қодиранд ба

шароити тағйирёбандаи иҷтимоӣ ва иқтисодӣ мутобиқ шаванд ва самаранокии идоракунии муосирро ба таври назаррас афзоиш диҳанд.

Яке аз самтҳои нав ва умедбахш дар рушди зеҳни сунъӣ татбиқи консепсияи «Дугоникҳои рақамӣ» мебошад. Ин консепсия ба эҷоди амсилаҳои маҷозии равандҳо ва барномаҳои давлатӣ дахл дорад, ки имкон медиҳанд таҳлил, амсиласозӣ ва ояндабинии ҷараёни пешниҳод ва истеъмоли хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар вақти воқеӣ анҷом дода шавад. Истифодаи чунин амсилаҳо дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ роҳро барои тарҳрезии сенарияҳои гуногун ҷиҳати дастгирии қабули қарорҳои идоракунӣ, ояндабинии тамоюлҳои иҷтимоӣ ва иқтисодӣ, инчунин такмил ва беҳбуд бахшидан ба равандҳои буҷетӣ ва молиявӣ ҳамвор мекунад. Дар натиҷа «Дугоникҳои рақамӣ» метавонанд ба воситаи муҳими таҳлили пешгирикунанда ва қабули қарорҳои асоснок дар низоми идоракунии давлатӣ табдил ёбанд.

Тибқи андешаи С.Л. Катанандов, истифодаи дугоникҳои рақамӣ имкон медиҳад, ки паёмадҳои эҳтимолии сенарияҳои гуногуни рушди иҷтимоию иқтисодӣ бо дарназардошти маҷмуи васеи омилҳо, аз ҷумла нишондиҳандаҳои демографӣ, вазъи инфрасохтор, сатҳи шуғл ва дигар нишондиҳандаҳои муҳими иҷтимоӣ - амсилабандӣ карда шаванд. Ба гуфтаи ӯ, «ояндабинӣ ва банақшагирӣ дар асоси маълумоти воқеӣ ба коҳиши хатари иштибоҳҳо ва номуайяниҳо дар раванди таҳияи барномаҳои давлатӣ ва татбиқи сиёсати ҷамъиятӣ мусоидат мекунад. Дар натиҷа, чунин усули таҳлил метавонад ба баланд гардидани дараҷаи самаранокии истифодаи маблағҳои буҷетӣ ва таъмини таъсири бештар аз харочоти давлатӣ мусоидат намояд» [93, с. 174].

Бо вуҷуди афзалиятҳои возеҳ ва имкониятҳои васеи зеҳни сунъӣ, ҷорӣ намудани он дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо як қатор монеаҳо ва мушкилоти амалии ҷиддӣ рӯ ба рӯ мегардад, ки метавонанд суръати татбиқи ин равандро коҳиш диҳанд.

Монеаҳои асосӣ, пеш аз ҳама, ба омилҳои технологӣ, молиявӣ ва ҳуқуқӣ вобаста мебошанд. Аз ҷиҳати технологӣ, татбиқи пурраи зеҳни сунъӣ талаб мекунад, ки сармоягузориҳои азими калони давлатӣ ва хусусӣ ба инфрасохтори

рақамӣ, аз ҷумла таҷҳизоти сахтафзор, нармафзор, шабакаҳои додаҳо ва низомҳои муосири нигоҳдорӣ ва коркарди иттилоот равона карда шаванд.

Илова бар ин, яке аз ҷанбаҳои муҳимтарин дар ин раванд таъмини амнияти иттилоотӣ ва эътимоднокии маълумот мебошад. Зеро низомҳои зеҳнӣ дар қабули қарорҳо аз дақиқӣ, устуворӣ ва муҳофизатшавии додаҳо вобастагии баланд доранд. Ҳар гуна халалдоршавӣ ё суистифода дар ин раванд метавонад ба натиҷаҳои носаҳеҳ ва хатарҳои амниятӣ оварда расонад, ки дар навбати худ таъсири умумии зеҳни сунъиро дар идоракунии давлатӣ коҳиш медиҳад.

Ба гуфтаи Е.О. Сазонов, дар шароите ки хатари ҳамлаҳои киберӣ рӯ ба афзоиш дорад, масъалаи амнияти иттилоотӣ барои ниҳодҳои давлатӣ ба яке аз самтҳои авлавиятноки сиёсати рақамӣ дар шароити гузариш ба иқтисоди рақамӣ табдил меёбад. Аз ин рӯ, «ҷорӣ намудани зеҳни сунъӣ бояд ҳатман бо таҳияи маҷмуи васеи чораҳои амниятии додаҳо ва ҳифзи маълумоти махфӣ ҳамзамон амалӣ гардад» [215, с. 223].

Дар баробари ин, ҳалли масъалаҳои молиявии раванди мазкур ногузир аст, зеро татбиқи васеъи технологияҳои зеҳни сунъӣ сармоягузории назаррасро дар таҳқиқоти илмӣ, фаъолияти тарроҳӣ ва рушд, таълим ва омӯзиши захираҳои махсуси инсонӣ, инчунин густариши ҳамкории муассир байни ҳукумат, бахши хусусӣ ва ҷомеаи илмӣ талаб мекунад.

Тибқи таҳқиқоти Бонки Ҷаҳонӣ, «маҳдудияти захираҳои молиявӣ, махсусан дар мамлакатҳои рӯ ба рушд, боиси он мегардад, ки камбудии сармоягузорӣ ба навҷорисозӣ ва технологияи рақамӣ метавонад раванди рақамикунонии равандҳои иқтисодӣ ва иҷтимоиро ба таври ҷиддӣ суст намояд» [215, с. 224].

Бо вуҷуди ин, барои бисёре аз мамлакатҳо роҳи ҳалли ин мушкилот дар ҷалби сармояи хусусӣ ва таҳкими шарикии давлат ва бахши хусусӣ дида мешавад. Ин усул на танҳо татбиқи технологияҳои зеҳни сунъиро фаъол месозад, балки барои ташаккули низоми инноватсионии устувор ва рушди бозори рақамӣ шароит фароҳам меорад.

Илова бар ин, маҳдудиятҳои ҳуқуқӣ ва норасоиҳои заминаи меъёрӣ низ яке аз монеаҳои калидӣ дар роҳи густариши зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои

давлатии электронӣ ба ҳисоб мераванд. Масъалаҳое, чун шаффофияти алгоритмҳо, масъулияти ҳуқуқии технологияҳои зеҳнӣ, ҳифзи маълумоти шахсӣ ва дастнорасии иттилоот ниёз ба таҳияи қарорҳои қонунгузории мутавозин ва муассир доранд, то ки татбиқи зеҳни сунъӣ дар бозори зикргардида бо принсипҳои ахлоқӣ, амниятӣ ва ҳуқуқӣ мутобиқат дошта бошад.

Низомномаи умумии ҳифзи додаҳо, ки дар Иттиҳоди Аврупо амал мекунад, барои коркарди маълумоти шахсӣ қоидаҳои серталаб ва дақиқро муқаррар намудааст. Ин санади ҳуқуқӣ таъсири ҷиддӣ ба таҳия ва татбиқи низомҳои зеҳнии давлатӣ дорад, зеро ҳар як раванд бояд мутобиқ ба меъёрҳои шаффофият, масъулият ва ҳифзи дахолатнопазирии шахсӣ анҷом дода шавад.

Дар мамлакатҳои ИДМ чунин заминаи ҳуқуқӣ ҳоло дар марҳилаи ташаккулёбӣ қарор дорад. Аз ин рӯ, самаранокии татбиқи зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ бештар ба сифати меъёрҳои қонунгузорӣ, сатҳи мутобиқати онҳо ба воқеияти рақамии муосир ва қобилияти онҳо барои танзими муносибатҳои нави иттилоотӣ вобаста аст.

Дар ин замина, ояндабинии рушди технологияҳои зеҳнӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ на танҳо ба пайдоиши воситаҳои нави идоракунӣ, балки ба тағйири табиати ҳамкории байни давлат ва шаҳрвандон низ марбут мебошад. Интизор меравад, ки рақамикунонии бозори хизматрасониҳои давлатӣ ва ҷорӣ намудани низомҳои зеҳнӣ чунин имкониятҳоро фароҳам хоҳад овард:

– пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, дар асоси принсипи фардикунонии бештар ва мутобиқ ба ниёзҳои аҳолӣ ва корхонаҳо;

– баланд бардоштани самаранокӣ ва сифати идоракунӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ;

– таҳкими механизмҳои ҷалби шаҳрвандон дар қабули қарорҳои давлатӣ.

Дар натиҷа, ин раванд метавонад ба такмили муносибатҳои давлат ва ҷомеа, давлат ва корхонаҳо, таҳкими эътимод, ва таъмини шаффофияти бештар дар фаъолияти мақомоти давлатӣ мусоидат намояд.

Таҳлилҳо нишон медиҳанд, ки ҷорӣ намудани чатботҳо ва ёрдамчиёни маҷозӣ дар платформаҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонад раванди коркарди дархостҳои аҳолӣ ва корхонаҳоро ба таври назаррас тезонад ва ҳамзамон сарбории амалдорони давлатиро коҳиш диҳад. Дар ин робита, низомҳои таҳлили зеҳнии маълумот имкон медиҳанд, ки тамоюлҳои иҷтимоӣ ва иқтисодӣ сари вақт муайян карда шаванд ва ба ниҳодҳои давлатӣ имкон диҳанд, ки ба шароити тағйирёбанда зуд, мақсаднок ва самаранок вокуниш нишон диҳанд.

Умуман, таҳия ва татбиқи технологияҳои зеҳни сунъӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ боиси ташаккули равишҳои нав дар идоракунӣ ва қабули қарорҳо гардида, заминаро барои беҳтар кардани сифати хизматрасониҳои давлатӣ дар форматҳои ҳам анъанавӣ ва ҳам рақамӣ фароҳам меорад. Ин раванд ба баланд бардоштани самаранокӣ, шаффофият ва ҷавобгӯйи идоракунии давлатӣ оварда, сифати ҳамкории давлат ва шаҳрвандонро дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт ва ҷомеа беҳтар месозад.

Тамоюлҳои муосир нишон медиҳанд, ки таваҷҷуҳ ба истифодаи зеҳни сунъӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ босуръат афзоиш меёбад, зеро ин технологияҳо дорои иқтидори васеи баланд бардоштани шаффофият, кам кардани хароҷот ва беҳтар кардани идоракунии равандҳои идоракунӣ мебошанд. Зеҳни сунъӣ яке аз рукнҳои асосии табдили рақамӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатӣ гардида, ба таъминкунандагони хизматрасониҳо имкон медиҳад, ки дар шароити табдили иҷтимоӣ ва иқтисодӣ сари вақт вокуниш нишон диҳанд ва дар асоси таҳлили амиқи маълумоти калон қарорҳои мутавозин, дақиқ ва самараноктар қабул кунанд.

Ин тамоюл на танҳо ба беҳтар шудани сифати хизматрасониҳои давлатӣ оварда мерасонад, балки бо афзоиши шаффофият ва масъулият заминаро барои тақвияти эътимоди шаҳрвандон ба муассисаҳои давлатӣ ва ташаккули низоми идоракунии ба маълумот асосёфта фароҳам меорад. Умуман, густариш ва истифодаи мунтазами зеҳни сунъӣ дар таҳлили маълумот, ояндабинии тамоюлҳо ва беҳтар кардани хизматрасониҳои давлатӣ заминаи заруриро барои ташаккули амсилаҳои нави идоракунӣ ва самаранок фароҳам меорад. Яъне он амсилаҳое, ки

метавонанд ангезаи муассир барои ноил шудан ба рушди устувори иқтисодӣ ва пешрафти иҷтимоӣ бошанд, рушд мекунанд.

Дар баробари ин, натиҷаи муваффақи татбиқи зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба дараҷаи қобилияти давлат барои рафъи монеаҳои технологӣ, молиявӣ ва ҳуқуқӣ вобаста аст. Ин раванд на танҳо иқдомоти техникӣ, балки нигоҳи муназзам, ҳамоҳанг ва мутавозин ба раванди рақамикунонии ҷомеа ва иқтисодиётро тақозо мекунад.

Аммо, самаранокии воқеии истифодаи зеҳни сунъӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ танҳо дар сурате ба даст меояд, ки дар баробари навсозии инфрасохтори рақамӣ, пойгоҳи қавии меъёрию ҳуқуқӣ ва танзимкунанда таҳия карда шавад. Ин пойгоҳ бояд амнияти иттилоотӣ, шаффофияти кори алгоритмҳо ва масъулияти ҳуқуқиро ҷиҳати қарорҳои қабулшуда таъмин намояд. Ҳамзамон, чунин равиш шарти асосии ташаккули эътимоди мутақобила байни давлат ва шаҳрвандон ва эҷоди пояҳои идоракунии муосир ва самаранок ҳисобида мешавад.

Муҳимтарин таъсири пешбинишудаи истифодаи технологияҳои зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатӣ ташаккули муассисаҳои самараноктар, чандиртар ва шаффофтар мебошад. Яъне, муассисаҳое, ки қобилияти вокуниши зуд ва мақсаднок ба мушкилоти иҷтимоию иқтисодӣ ва беҳтар кардани равандҳои қабули қарорҳоро доранд.

Дар натиҷа, яке аз манфиатҳои асосии татбиқи зеҳни сунъӣ дар хизматрасониҳои давлатии электронӣ афзоиши ҳосилнокии меҳнат, коҳиш ёфтани фасод, беҳтар шудани сифати хизматрасониҳои рақамии давлатӣ ва дастрасии шаҳрвандон ба онҳо мебошанд. Ҳамаи ин омилҳо якҷоя нишон медиҳанд, ки зеҳни сунъӣ метавонад ба як масири стратегӣ ва умедбахш дар рушди идоракунӣ табдил ёбад.

Дар муддати тӯлонӣ, истифодаи устувор ва масъулиятноки низомҳои зеҳннӣ заминаро барои ташаккули амсилаҳои нави идоракунӣ, ки бар принсипҳои шаффофият, самаранокӣ ва навоварӣ асос ёфтаанд, фароҳам меорад. Ин раванд ба ниҳодҳои давлатӣ имкон медиҳад, ки «ба эҳтиёҷоти воқеии ҷомеа ҷавобгӯ

бошанд, ба тағйироти босуръати ҷаҳонӣ мутобиқ шаванд ва дар маҷмуъ, ба баланд бардоштани устувории идоракунии давлатӣ ва рушди иқтисодӣ мусоидат намоянд» [29, с. 7].

А.С. Брычеев қайд менамояд, ки «Бо дарназардошти он, ки технологияҳои зеҳни сунъӣ ҳар сол ба ҳаёти одамон ва умуман ҷомеа торафт бештар ворид мешаванд, масъалаи ҷорӣ намудани технологияҳои зеҳни сунъӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ хеле муҳим аст. Зеро алакай имкон дорад, ки мушкилоти зиёди хизматчиёни давлатӣ ҳал карда шаванд ё амалиёти муқаррарӣ ба таври назаррас сода гардад, дар ҳоле ки ба тақозои муассисаҳо ва афзоиши хавфҳои зеҳни сунъӣ сарфи назар карда мешавад» [29, с. 8].

Дар оянда, технологияҳои зеҳни сунъӣ қодир хоҳанд буд, ки барои ҳамаи самтҳо ва вазифаҳои асосии идоракунии давлатӣ – аз ҷумла қабули қарорҳо, банақшагирӣ, назорат ва иҷрои сиёсати давлатӣ – роҳҳои ҳалли муассир ва инноватсионӣро пешниҳод намоянд (ҷадвали 4.6).

**Ҷадвали 4.6. – Самтҳои татбиқи зеҳни сунъӣ дар равандҳои идоракунӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

| САМТҲОИ ТАТБИҚИ ЗЕҲНИ СУНЪӢ ДАР РАВАНДҲОИ ИДОРАКУНӢ ДАР БОЗОРИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ | **АМАЛҲОЕ, КИ БО ИСТИФОДАИ ЗЕҲНИ СУНЪӢ БЕҲТАР СОХТА МЕШАВАНД** |
|---|---|
| | − низомҳои маърифатии сунъӣ, ки бо таъминоти барномавӣ ва низомҳои сунъӣ сохта шуда, барои таҳлили вазъият, таҳия ва қабули қарорҳои амалӣ дар вақти воқеӣ худ инкишоф ва мутобиқ мешаванд |
| | − воситаҳои зеҳнии идоракунии равандҳо ва лоиҳаҳои мураккаб, алгоритмҳои мураккаб ва хеле мураккаби сенариявӣ барои таъмини равандҳои идоракунӣ |
| | − таъминоти барномавии давлатии идоракунӣ, технологияҳои коркард ва таҳқиқ ва коркарди ҷадвалҳои калон ва хеле калон барои ташхис, таҳлил ва назорати ҳисобдорӣ |
| | - амсиласозии ояндабинии марҳилаи мураккаб, амсиласозии номуайянии баланд ва ғайра |
| | - арзёбии оперативӣ, баҳодиҳӣ, «баркашӣ» ва гуруҳбандии ҷадвалҳои хавфҳо дар идоракунии давлатӣ |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [193, с. 311]

Ба андешаи В.С. Калинина ва А.И. Соснило, таҳлили имконияти амалии технологияҳои мавҷудаи зеҳни сунъӣ дар муқоиса бо ниёзҳои муосири рақамикунонии равандҳо дар бахши давлатӣ нишон медиҳад, ки самти

афзалиятнок ва серталаби татбиқи онҳо ба ҳалли маҷмуи васеи вазифаҳои маъмурӣ марбут мебошад. Ин вазифаҳо, пеш аз ҳама, «ба амалияи расонидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шаҳрвандон ва ташкилотҳо дахл доранд, ки истифодаи зеҳни сунъӣ метавонад самаранокӣ, дақиқӣ ва суръати иҷрои онҳоро ба таври назаррас беҳтар намояд» [86, с. 307].

Илова бар ин, технологияҳои зеҳни сунъӣ метавонанд дар амалияи бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои пешгирӣ ва беҳтарсозии равандҳои таҳвил ва истифолаи хизматрасониҳо нақши муҳим бозанд. Онҳо имконият медиҳанд, ки барои беҳбудӣ бахшидан ба зиндагии шаҳрвандон чораҳои пешгирикунанда андешида шаванд, ҷавобҳои саривақтӣ ва мувофиқ ба дархостҳо ва саволҳои шаҳрвандон пешниҳод гарданд, инчунин ниёзҳои шахсони алоҳида ва гурӯҳҳои иҷтимоӣ ба таври дақиқ муайян ва қонеъ карда шаванд.

Инчунин, зеҳни сунъӣ метавонад барои таҳияи нақшаҳои стратегӣ дар рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ, кумак ба амалдорони давлатӣ ҳангоми гузаронидани хариди давлатӣ, баланд бардоштани шаффофият дар равандҳои молиявӣ ва такмили низоми андозбандӣ мавриди истифодаи васеъ қарор дода шавад. Дар натиҷа, ҳамаи ин дар якҷоягӣ ба самаранокии идоракунии давлатӣ, коҳиши хароҷот ва афзоиши сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо мусоидат менамояд.

Ҳамзамон, барои ноил шудан ба ҳадафҳои самаранокии фаъолияти сохторҳои давлатӣ, истифодаи технологияҳои зеҳни сунъӣ метавонад нақши калидӣ бозад. Онҳо имкон медиҳанд, ки дар соҳаҳои хариди давлатӣ ва андозбандӣ низомҳои камшаффоф бартараф карда шаванд, хатарҳои созишҳои ҷиноятӣ коҳиш ёбанд ва ҳолатҳои қаллобӣ дар хизматрасониҳои давлатии электронӣ сари вақт ошкор гарданд.

Ҷорӣ намудани зеҳни сунъӣ дар ин равand метавонад ба коҳиши тадриҷии сатҳи фасод дар идоракунии давлатӣ оварда расонад ва дар натиҷа, самаранокии умумии низоми давлатиро афзоиш диҳад. Бо вуҷуди ин, набудани ҳамоҳангии байни сохторҳои давлатӣ ва норасоии механизмҳои муассири ҳамкории байниидоравӣ то ҳол яке аз мушкилоти ҷиддӣ боқӣ мондааст. Ин ҳолат имкон

намедиҳад, ки маъмурият ҳамчун як низоми ягона амал кунад ва вазифаҳои стратегии сиёсати давлатиро бо суръат ва самаранокии муносиб иҷро намояд. Аз ин рӯ, зарурати ҷорӣ намудани технологияҳои зеҳни сунъӣ дар идоракунии давлатӣ боз ҳам муҳим ва мубрамтар мегардад.

Дар доираи чунин ҳадафҳои стратегӣ, ҳам давлат ва ҳам ҷомеа тадриҷан ба ин натиҷа мерасанд, ки асри муосир давраи рақамикунонӣ мебошад. Яке аз унсурҳои асосии ин давра рушд ва истифодаи васеъи технологияҳои зеҳни сунъӣ дар соҳаҳои идоракунии давлатӣ, банақшагирии стратегӣ ва идоракунии иҷроия мебошад. Истифодаи зеҳни сунъӣ равандҳои идоракуниро сохторӣ, дақиқтар ва ба маълумот асосёфтатар мегардонад, ки дар натиҷа самаранокии қарорҳои давлатӣ меафзояд, шаффофияти фаъолияти институтсионалӣ тақвият меёбад ва сиёсати иқтисодию иҷтимоӣ пешгӯишавандатар мегардад.

Ҳамин тариқ, дар зербоби мазкур дар асоси таҳлили васеъ мо мафҳуми табиқи технологияи зеҳни сунъиро дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ пешниҳод намуда, талаботи асосии рушди он, инчунин технологияҳое, ки онҳо ба он асос ёфтаанд, ошкор гардида, маҷмуи хизматрасониҳои давлатии бо истифодаи зеҳни сунъӣ пешниҳодшаванда гуруҳбандӣ шудаанд.

Собит карда шуд, ки таҳия ва татбиқи беҳтарин хизматрасониҳо бояд тавассути ҳамкории мутақобила ва кори дастаҷамъии шуъбаҳои гуногун сурат гирад, зеро вазъи ҳаёт дар доираи хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта як хизматрасонии мураккабест, ки дар он расмиёти инфиродии шумораи зиёди иҷрокунандагон бо ҳам пайваста мебошанд. Дар марҳилаи рушд истифодаи технологияи agile (фасеҳ, чандир) тавсия карда шуд, ки ҳаракатро дар даврaҳои кӯтоҳ, аз ҷумла, ҳарҳафтаина дар бар мегирад. Таъсиси хизматрасониҳои ба зеҳни сунъӣ асосёфта боиси тағйирот дар низомҳои иттилоотӣ ва пойгоҳи додаҳои мақомоти давлатӣ мегардад, ки онҳо бояд таҳти назорати меъмории ягона ва чорчӯбаи меъёрие, ки асоси ин раванд ба шумор меравад, аз нав сохта шаванд.

## 4.3. Хусусиятҳои арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ

Солҳои охир оид ба методология, усулҳо ва амсилаҳои арзёбӣ ва мониторинги сифати хизматрасониҳои давлатӣ таҳқиқоти зиёди илмӣ гузаронида шуда, робитаи байни сифати хизматрасониҳо ва самаранокии пешбурди истеҳсолот ва истеъмолот муайян карда шуданд. Омӯзишҳо нишон доданд, ки дараҷаи қаноатмандии мизоҷ дар бораи хизматрасониҳое, ки ба ӯ пешниҳод мешавад, барои арзёбӣ кардани сифати хизматрасониҳо муҳим аст. Ин, дар навбати худ, аз он шаҳодат медиҳад, ки сифати хизматрасонӣ ва дараҷаи натиҷавии қаноатмандии истеъмолкунанда қобилияти ӯро барои такроран харидорӣ намудани хизматрасонӣ ва нигоҳ доштани муносибатҳои дарозмуддат бо пешкашкунандагони хизматрасонӣ муайян мекунад.

Новобаста аз он, ки таҳқиқот оид ба арзёбии сифати хизматрасониҳо дар умум аз солҳои 1980 оғоз ёфтааст, танҳо шумораи маҳдуди онҳо ба таҳқиқи методологияи арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ, чӣ дар шакли электронӣ ва чӣ дар шакли анъанавӣ бахшида шудааст. Барои таҳқиқи методологияи арзёбии самти хизматрасониҳои давлатӣ зарур мешуморем, сараввал мафҳуми сифатро вобаста ба хусусиятҳои чунин хизматрасониҳо шарҳ дода, усули арзёбии мувофиқи онро пешниҳод намоем.

Дар шарҳи мафҳуми «сифати хизматрасонӣ» равишҳои гуногун вуҷуд доранд. Таърифи маъмултарин ин аст, ки дар стандарти байналмилалии ISO 8402-94 «Идоракунии сифат ва кафолати сифат» дода шудааст: сифати хизматрасонӣ маҷмуи хусусиятҳои хизматрасониест, ки он қобилияти қонеъ гардонидани эҳтиёҷоти зикршуда ё пешбинишавандаро нишон медиҳад.

Дар умум зери мафҳуми сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ таркиб ва хусусиятҳои хизматрасониҳо, инчунин мавҷуд набудани камбудиҳо дпр онҳо фаҳмида мешавад, ки боиси каноатмандии корхонаҳо, ташкилотҳо ва шахсони воқеии харидорикунандаи онҳо гашта, таассуроти ризоияти чунин истеъмолкунандагонро баланд мебардорад. Фаъолият ва ҳамкории самарабахши

ҳамаи шохаҳои ҳокимияти давлатӣ муҳимтарин вазифаи ташкилии баланд бардоштани сифати хизматрасониҳои давлатӣ мебошад. Аз ин рӯ, масъалаи асосӣ баҳо додан ба самаранокӣ ва самарабахшии хизматрасониҳои давлатӣ мебошад. Луғати муосири иқтисодӣ самаранокиро ҳамчун таъсири нисбӣ, самаранокии раванд, шарҳ медиҳад, ки ҳамчун таносубияти таъсир, натиҷагирӣ аз хароҷот ва маблағе, ки барои азхуд кардани онҳо сарф мешавад, таъмин мекунад. Ба маънои классикӣ, самаранокӣ категорияест, ки таносуби натиҷаи иҷрои вазифаи мақсадноки низомро ба хароҷоти татбиқи он тавсиф мекунад. Ба фикри мо, ин тафсир танҳо ҷиҳати иқтисодии ин истилоҳро ба назар мегирад. Дар марҳилаи кунунӣ низоми ҳокимияти давлатӣ ва маҳаллӣ бисёрҷанба буда, ҷузъҳои иҷтимоӣ, сиёсӣ ва экологиро ҳам дар бар мегирад [209].

Ҳамин тариқ, мо дар доираи таҳқиқоти худ кӯшиш менамоем, ки як қатор усулҳои мавҷудаи баҳодиҳии сифати хизматрасониҳоро омӯхта самаранокии татбиқи онҳоро дар хизматрасониҳои давлатии электронӣ арзёбӣ кунем. Дар баробари ин таҳлили методикаҳои ҷойдошта ва интихоби методикаи мусоидтарин ба мо имконият медиҳад, ки татбиқи онро дар соҳаи арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба роҳ монем.

Ба ақидаи Л.И. Воронина «Хизматрасониҳои давлатӣ мунтазам такмил меёбанд. Марҳилаи навбатӣ, бо пайдоиши портали хазматрасониҳои давлатӣ ва марказҳои бисёрвазифавӣ алоқаманд аст. Аммо, ҳамзамон яке аз мушкилоти муҳимтарин ва аз ҷиҳати иҷтимоӣ аҳаммиятнок баҳодиҳии сифати хизматрасониҳои давлатӣ мебошад, ки асосан роҳҳои беҳтар намудани сифатро ифода менамояд. Зарурати арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ дар сатҳи қонунгузорӣ зикр шудааст, аммо татбиқи амалии баҳодиҳии сифатро қонун муқаррар накардааст. Масъалаҳои сифати хизматрасониҳои давлатӣ аз ҷониби мактабҳои илмӣ фаъолона омӯхта мешаванд, аммо натиҷаҳои таҳқиқот, аз ҷумла усулҳои баҳодиҳии сифати хизматрасониҳо дар фаъолияти мақомоти давлатӣ амалан ҷорӣ намешаванд ва дар фаъолияти амалии онҳо татбиқ карда мешаванд» [44, с. 52].

Дар баробари ин, сарфи назар аз таваҷҷуҳи олимон ва иқтисодчиён ба масъалаи сифати хизматрасониҳои давлатӣ, консепсияи устувори сифати ин намуди хизматрасониҳо вуҷуд надорад. Баъзе таърифҳои сифати хизматрасониҳои давлатиро баррасӣ мекунем. Аз ҷумла, А.Г. Панова чунин мешуморад, ки «сифати хизматрасониҳои давлатии электрониро метавон бо сифати мундариҷаи натиҷаи ниҳоии он ва сифати хизмате, ки истеъмолкунанда гирифтааст, ифода кард, ки онро бо сатҳи роҳатнокӣ ва дастрас будан чен кардан мумкин аст» [183, с. 81].

Ҳамзамон, сифати натиҷаи ниҳоии хизматрасонии Панова А.Г. ба «Талаботи мутобиқати хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба меъёр ва қоидаҳо аз ҷиҳати пуррагӣ ва саривақтии пешниҳод мансуб аст. Ҳамзамон, сифати гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ ҳамчун арзёбии шароите, ки дар он хизмат расонида мешавад ва захираҳое, ки истеъмолкунанда барои гирифтани он сарф кардааст, фаҳмида мешавад» [183, с. 90].

Ба инҳо маълумот дар бораи фаъолият, хизматҳо ва тарҳрезии маводҳои иттилоотиро мансуб медонанд. Нишондиҳандаҳои касбӣ имкон медиҳанд, ки ба сифати кормандон баҳо дода шавад, аз қабили: сатҳи омодагии касбӣ ва тахассус, аз ҷумла қобилияти дар амал татбиқ намудани донишу малакаҳои назариявӣ; қобилияти роҳбарӣ; дониш ва риояи ахлоқи касбӣ. Инчунин, Т.А. Пономарева ва М.С. Супрягина нишондиҳандаҳои даъворо ҳамчун як гурӯҳи мустақили нишондиҳандаҳо муайян намуда, онҳо низоми ҷамъоварӣ ва коркарди иттилоотеро, ки аз баррасиҳо ва шикоятҳои муштариён гирифта шудаанд, маънидод мекунанд [194, с. 47]. Қайд мекунем, ки сарфи назар аз он, ки умуман хулосаҳои Т.А. Пономарева ва М.С. Супрягинаро дар бораи аҳаммияти нишондиҳандаҳои касбӣ бо ҳам пайванданд, аммо ба ҳар ҳол зарур аст, ки сохтори нишондодҳоро мушаххас кард.

Тавре ки таҷриба нишон медиҳад, барои баланд бардоштани сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба муштариён тавсия дода мешавад, ки нишондодҳо ва нишондиҳандаҳое таҳия карда шаванд, ки сатҳи ҳамкории иртибототи байни ташкилот ва муштариёнро инъикос намоянд, инчунин маҷмуи

донишҳо ва малакаҳое муайян карда шаванд, ки барои беҳтарсозии таҷрибаи хизматрасонӣ ба муштариён заруранд. Ин равиш имкон медиҳад, ки муносибатҳои аҳолӣ ва муассисаҳои давлатӣ дар асоси дарки эҳтиёҷот, интизориҳо ва арзишҳои муштариён рушд ёбанд.

Дар баробари методологияҳои зикргардида, истифодаи методологияи «Қонеъият» дар арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ нақши калидиро мебозад. Қайд кардан зарур аст, ки ин консепсия пояи асосии тамоми назарияҳои мавҷуда ба шумор меравад. Бо мақсади баланд бардоштани сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ, зарур аст, ки меъёрҳо ва категорияҳои асосие муайян карда шаванд, ки такмили онҳо ба беҳтар шудани натиҷаҳои амалии хизматрасониҳои давлатӣ таъсир мерасонад. Ҳамзамон, бояд усулҳои самарабахши баҳодиҳӣ ва мониторинги доимии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳия гарданд. Ин имкон медиҳад арзёбии мунтазами самаранокӣ, қаноатмандии шаҳрвандон ва сатҳи иҷрои вазифаҳои муассисаҳои давлатӣ таъмин карда шавад.

Барои бунёди низоми нишондиҳандаҳои самаранокӣ роҳҳои гуногун мавҷуданд, аммо аз ҳама васеъ истифодашаванда – ин принсипи «Низоми нишондиҳандаҳои мутавозин» ва муайян кардани «Нишондиҳандаҳои калидии самаранокӣ» мебошад.

Дар низоми нишондиҳандаҳои мутавозин таваҷҷуҳ асосан ба робитаи байни нишондиҳандаҳои инфиродӣ равона мегардад. Нишондиҳандаҳо на ба таври ҷудогона, балки ҳамчун ҷузъҳои ҳамоҳангшудаи фаъолияти умумии корхонаҳо ва ташкилотҳо арзёбӣ карда мешаванд. Татбиқи ин усул дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ имкон медиҳад, ки самаранокӣ на танҳо аз рӯйи натиҷаҳои молиявӣ, балки аз ҷиҳати равандҳо, рушди кормандон ва қаноатмандии шаҳрвандон низ чен карда шавад.

Дар навбати худ, низоми нишондиҳандаҳои калидии самаранокӣ ба меъёрҳои муҳими натиҷаҳои фаъолияти асосӣ такя мекунад, ки аз онҳо самти умумии рушди корхонаҳо ва ташкилотҳо вобаста аст.

Ҳангоми таҳияи методологияи нишондиҳандаҳои калидии самаранокӣ барои муассисаҳои давлатӣ, аксаран равишҳои равандӣ ва вазифавӣ ба назар гирифта мешаванд. Ин чунин маъно дорад, ки нишондиҳандаҳо на танҳо натиҷаи ниҳоии хизматрасониҳои давлатии электронӣ, балки сифати иҷрои равандҳо, сарфаи вақт ва захираҳо, инчунин самаранокии фаъолияти дохилии муасисаҳои хизматрасонро низ фаро мегиранд. Татбиқи ин методология дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ имкон медиҳад, ки механизми хизматрасониҳои давлатии электронӣ бештар бар пояи натиҷаҳо, шаффофият ва ҷавобгӯи асос ёбад.

Равиши равандӣ тамоми фаъолияти муассисаҳи давлатии таҳивлкунандаи хизматрасониҳои давлатиро ҳамчун маҷмуи равандҳое баррасӣ мекунад, ки бояд идорашаванда бошанд. Дар баробари ин, дар ниҳояти кор бояд аҳолӣ ва корхонаҳо, ки ҳамчун харидор баромад менамоянд, бояд манфиати муайянро ба даст оранд. Равандҳо аз рӯйи шароит, натиҷаи аввалӣ, мобайнӣ, ниҳоӣ ва оқибати фаъолият сохторбандӣ карда мешаванд. Ҳамзамон, консепсияе, ки равиши сохторӣ аз он асос мегирад, дар асоси фарзияи хос амал менамояд. Мувофиқи ин фарзия равандҳо ҳамон қадар беҳтар сохторбандӣ шаванд, сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ низ ҳамон қадар кафолат дода мешавад.

Тибқи равиши вазифавӣ ҳар як вазифа мувофиқи сохтори муассиса ва самтҳои асосии фаъолияти он пешбинӣ карда мешавад. Ин равиш масъулияти ҳар якро дар алоҳидагӣ муқаррар менамояд. Ҳангоми истифодаи равиши вазифавӣ, барои ҳар як намуди хизматрасонии давлатии электронӣ ва вазифаи дахлдор маҷмуи нишондиҳандаҳои арзёбӣ таҳия карда мешавад, ки иҷрои онҳоро бо истифода аз методологияи нишондиҳандаҳои калидии самаранокӣ метавон чен кард.

Ин нишондиҳандаҳо метавонанд ҳам миқдорӣ (шумораи муроҷиатҳои баррасишуда, вақти миёнаи хизматрасонӣ, сатҳи сарфаи захираҳо) ва ҳам сифатӣ (сатҳи қаноатмандии шаҳрвандон, сифати ҳуҷҷатгузорӣ, дараҷаи шаффофият) бошанд. Дар асоси натиҷаҳои бадастомада аз рӯйи ин нишондиҳандаҳо, низоми ҳавасмандгардонии кормандон таҳия карда мешавад, ки ҳадафи он баланд

бардоштани сифати иҷрои вазифаҳо, самаранокии фаъолияти хизматчиёни давлатӣ ва рушди масъулияти касбӣ мебошад. Ин раванд ба таъмини идоракунии натиҷагаро, такмили хизматрасониҳои давлатӣ ва ташаккули фарҳанги иҷрои босифат дар мақомоти давлатӣ мусоидат мекунад.

Ҳамин тариқ, нисбат ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ, равиши мақсаднокӣ ҳамчун яке аз усулҳои асосии ченкунии самаранокӣ пазируфта шудааст. Ин равиш имкон медиҳад, ки самаранокии иҷтимоию иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба таври амиқ арзёбӣ гардад. Дар баробари ин, равиши зикргардида на танҳо натиҷаҳои расмии иҷрои барнома, балки таъсири воқеии он ба сатҳи зиндагӣ, шуғл, рушди иқтисодӣ ва некуаҳволии аҳолиро низ дар бар мегирад. Бо истифода аз ин равиш, муассисаҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонанд натиҷаҳои барномаҳои қабулшударо бо ҳадафҳои стратегӣ муқоиса намуда, самтҳои афзалиятнок ва нуқсонҳои низоми идоракунии сифатро дақиқтар муайян кунанд.

Дар баробари методологияҳои зикргардида, ҳангоми арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ истифодаи принсипҳои зерин мувофиқи мақсад мебошад:

1) мувофиқат ба талаботи ҷойдошта ва стандартҳо;

2) қонеъияти истеъмолкунанда дар муқоиса ба дараҷаи интизориҳои он;

3) мувофиқати нарх ба сифати хизматрасониҳои давлатӣ;

4) риоя меъёрҳои ҷойдоштаи ташкилӣ, техникӣ ва технологӣ ҳангоми таҳияи хизматрасонӣ.

Шарти муҳими пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо сифати баланд барои аҳолӣ ва соҳибкорон стандартикунонии раванди пешниҳоди хизматрасониҳо, пешниҳоди натиҷаҳои асосии онҳо дар доираи меъёрҳои банақшагирифташуда мебошад. Барои таъмини сифати хизматрасониҳои давлатӣ дар сатҳи зарурӣ мониторинги объектҳои он муҳим мебошад. Ба объектҳои назорат ва арзёбӣ дар доираи ин раванд, пеш аз ҳама, хизматрасониҳои давлатии электронӣ дохил мешаванд, ки маълумот дар бораи онҳо дар портали ягонаи ҳукумати электронӣ ҷойгир мегардад. Илова бар ин, ба чунин объектҳо дастгирии

иттилоотии раванди хизматрасонӣ, аз ҷумла ҳуҷраҳои иттилоотӣ ва воситаҳои махсуси муайянсозии шахсият низ мансуб мебошанд. Арзёбӣ дар ин самт имкон медиҳад, ки сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ, дақиқӣ ва эътимоднокии додаҳо, инчунин дастрасии шаҳрвандон ба воситаҳои рақамӣ баҳогузорӣ шавад, ки ин барои такмили самаранокии низоми ҳукумати электронӣ ва баланд бардоштани сатҳи шаффофияти он аҳаммияти калон дорад.

Фарқияти методологияи мазкур аз дигар равишҳо дар он аст, ки дар доираи он арзёбии ҳамаҷонибаи ҷузъҳои таркибии ташкилкунандаи он ба роҳ монда мешавад. Махсусан ба чунин нуқтаҳо таваҷҷуҳ зоҳир карда мешавад:

1) асосноккунии самаранокии захираҳои сарфкардаи мизоҷ барои харидории хизматрасониҳои давлатии электронӣ;

2) дараҷаи эҳсоси бароҳатии харид ҳангоми азхудкунии хизматрасониҳои давлатии электронӣ;

3) таносуби эҳсосоти ниҳоӣ бо мундариҷаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ.

Сифати хизматрасониҳои давлатии электрониро барои корхонаҳо дар ду марҳила баҳогузорӣ намудан мумкин аст:

1. Мутобиқати стандарт ба ҳар як нишондиҳандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ.

2. Мутобиқати натиҷаи ҷамъбастӣ ба стандартҳои сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои муассисаҳои таҳвилкунанда.

Д.А. Марушко қайд менамояд, ки дар марҳилаи ташаккули низоми нишондиҳандаҳои баҳодиҳии самаранокӣ ва сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои корхонаҳо, яке аз мушкилоти ҷиддӣ – ин набудани мушоҳидаҳои омории мунтазам дар бораи раванди пешниҳоди ин хизматрасониҳо мебошад. Дар чунин шароит, муаллиф пешниҳод мекунад, ки «нишондиҳандаҳои зарурии арзёбӣ бо истифода аз сарчашмаҳои ибтидоӣ ва усулҳои экспертӣ муайян карда шаванд, то тавонанд маълумоти воқеӣ ва боэътимодро дар бораи сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ фароҳам оранд» [144, с. 566].

Махсусан истифодаи ин усул дар шароити камчинии омори додаҳо имкон медиҳад, ки низоми муқоисавӣ ва таҳлилӣ барои арзёбии сатҳи хизматрасонӣ ташаккул ёбад. Ин дар ниҳоят асоси методологии такмили минбаъдаи низоми хизматрасониҳои давлатӣ ба шумор меравад.

Дар ҳолати имконнопазирии усулҳои мавҷуда тавсия дода мешавад, ки усулҳои экспертӣ ҳангоми арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ васеъ истифода шаванд. Дар чунин ҳолатҳо истифодаи ин усул имкон медиҳад, ки қарорҳои оқилона қабул карда шаванд. Бартарии усули мазкур дар он ифода меёбад, ки дар доираи он саравал додаҳои ҷамъоваришуда низомбандӣ карда шуда, дараҷаи мувофиқат ва саҳеҳии онҳо аз сарчашмаҳои дастрасшуда санҷида мешавад, ҳамзамон эътимоднокии маълумот тафтиш карда мешавад ва танҳо баъд аз он дар ҳисобҳои таҳлилӣ истифода мешавад.

Ба ақидаи Ю. Козлов, «Баррасии самтҳои асосии фаъолияти муасисаҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ, ки ба ноил шудан ба ҳолати муассир нигаронида шудааст, нишон медиҳад, ки яке аз вазифаҳои душвортарин муайян кардани нишондиҳандаҳои беҳтарини баҳодиҳии фаъолияти иҷрошуда аз тарафи таҳвилкунандагони хизматрасониҳо мебошад. Аз ин рӯ самаранокии хизматрасониҳои давлатӣ бояд меъёрҳои дақиқи арзёбӣ ва усулҳои мувофиқи рақамикуниро таҷассум кунад» [101, с. 107].

Дар умум муҳаққиқон усулҳо ва методологияҳои гуногунро барои арзёбӣ ва чен кардани сифати хизматрасониҳо таҳия кардаанд. Аксари таҳқиқотҳо дар самти андозагирии сифати хизматрасониҳои хусусияти истеъмолидошта «бо истифода аз Методологияи SERVQUAL ба роҳ монда мешавад, ки аз ҷониби А.А. Парасураман таҳия ва баъдан мукаммал карда шудааст» [319, с. 41].

Сарфи назар аз он, ки методологияи мазкур дар бахши хизматрасониҳои истеъмолӣ васеъ истифода мешавад, вай барои муайян кардани сифати хизматрасониҳои давлатӣ махсусан дар шакли электронӣ пурра мувофиқ нест. Дар асоси ин, ҷанбаҳои методологии таъмини сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ тавассути ченкунии сифати даркшудаи хизматрасониҳо гузаронидани таҳқиқоти иловагиро тақозо мекунад.

Арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар бахши иқтисодиёт масъалаи мураккаб аст, зеро он на танҳо фаъолияти мақомоти давлатии пешкашкунандаи хизматрасониҳои электрониро арзёбӣ менамояд, балки сифати истифодаи хизматрасониҳои пешниҳодшударо аз тарафи истеъмолкунанда дар назди дигар муассисаҳо низ инъикос мекунад. Масалан, иҷро намудани уҳдадориҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ аз тарафи ягон сохтори давлатӣ на танҳо ба шаъну шарафи амалдори масъул, балки ба обрӯи чунин мақомот дар умум оқибати ҷиддии манфӣ дорад. Ин амал метавонад боиси афзоиши ноқаноатмандӣ дар ҷомеа нисбат ба пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ гардад.

Ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли давлат-корхона онро корхонаю ташкилотҳое мехаранд, ки дар онҳо мутахассисони сохибихтисос фаъолият менамоянд ва донишу малакаи онҳо унсурҳои асосии сифати хизматрасониҳо ба ҳисоб мераванд.

Барои ҳамкории наздик бо мақомоти давлатии пешкашкуннадаи хизматрасониҳои давлатӣ тарафҳо аксар вақт бо ҳам вохӯрда, унсурҳои дахлдори сифати хизматрасониҳои пешниҳодшударо баррасӣ мекунанд. Илова бар ин, раванди расонидани хизматрасониҳои давлатӣ назар ба дигар хизматрасониҳо мураккабтар аст, ҳуҷатгузориҳои заруриро тақозо менамояд, ки зарурати идоракунии босифати гурӯҳи калони нишондиҳандаҳо ва равандҳои бенуқсони хизматрасониро пеш меорад.

Дар адабиёти иқтисодӣ дар байни методологияҳои ҷойдошта се усули арзёбии хизматрасониҳоро ҷудо намудан мумкин аст, ки ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ низ истифода шуданашон мумкин аст: амсилаи холигиҳо (амсилаи Gap), методологияи SERVQUAL ва консепсияи минтақаи таҳаммулпазирӣ [22].

Е.М. Белий қайд менамояд, ки «тибқи методологияи Gap, сифати хизматрасонӣ дар асоси муайян кардани андозаи холигии (номувофиқатиҳо) байни хизматҳое, ки истеъмолкунанда интизор аст ва дарки хизматрасонӣ пас аз пешниҳоди он баҳо дода шуда, холигӣ ҳамчун зиёда аз интизориҳои

истеъмолкунандагон нисбат ба хизмати ба таври воқеӣ пешниҳодшуда шарҳ дода мешавад» [22, с. 265].

Усули арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ бо роҳи «муайян кардани нишондиҳандаи ҳамгирои сифат», муайян кардани таносуби таъсири судманди аз хизматрасонӣ бадастовардашуда ба арзиши гирифтани ин хизматрасониҳоро дар бар мегирад, яъне, дар ин ҷо ба сифати як меъёри муҳими арзёбии сифат самаранокии хизматрасониҳои давлатӣ баромад мекунад. Бо вуҷуди ин, бояд қайд кард, ки баҳодиҳии самараи иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро на танҳо аз хароҷоти харидор, балки аз қобилияти истифодаи дурусти «ҳалли бадастомада» дар фаъолияти худ вобаста аст.

Баъзе таҳқиқотҳо дар соҳаи сифати хизматрасониҳо инчунин нишон доданд, ки интизориҳо дар тамоми намудҳои хизматрасонӣ ба сифати даркшудаи хизматрасониҳо таъсири зиёд надоранд, тавре ки таърифи сифати хизматрасонӣ пешниҳод мекунад. Ҳангоми истеъмоли доимии хизматрасониҳои муайян интизориҳо дар бораи сифати онҳо ба дарки он баробар мешаванд. Баъзе таҳқиқотчиён инчунин муайян карданд, ки маҳсулнокӣ сифати хизматрасониро беҳтар мефаҳмонад.

М.Г. Родионов қайд менамояд, ки «муносибати умумӣ ба арзёбии самаранокии сифати хизматрасониҳои давлатӣ дар асоси арзёбии меъёрҳои самаранокии банақшагирифташудаи барномаи давлатӣ муқаррар карда мешавад, ки он ба меъёрҳои самаранокии иқтисодӣ ва иҷтимоӣ ҷудо карда мешавад» [210, с. 62].

Методологияи арзёбии самаранокии барномаи гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ зарурати гузаронидани баҳодиҳиро аз рӯйи як қатор нишондиҳандаҳо, аз қабили дараҷаи сатҳи ноил гардидан ба мақсад ва вазифаҳои гузошташуда, мувофиқати сатҳи пешбинишудаи хароҷот ва самаранокии истифодаи онҳо, сифати иҷрои чорабиниҳои тарҳрезишуда, таъкид мекунад.

Ҳамин тариқ, ҳангоми арзёбии самаранокии барномаҳои давлатии рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ истифодаи равиши мақсаднок мақбул

мебошад. Зеро он самаранокии ниҳоиро дақиқ чен намуда, имкон медиҳад, ки ҷузъи иҷтимоию иқтисодии барномаҳо дуруст арзёбӣ карда шавад.

Ба сифати усули якум, барои муқоиса, методологияи таҳиякардаи А.Н. Лунев ва Н. Пугачеваро мавриди баррасӣ қарор медиҳем [139]. Мақсади методологияи мазкур муайян намудани самаранокии ин тадбирҳо ҷиҳати таъмини аҳолӣ бо маҷмуи хизматрасониҳои давлатӣ мебошад, ки аз ҷониби мақомоти ҳокимияти давлатӣ ва маҳаллӣ, инчунин шуъбаҳои онҳо, аз ҷумла дар шакли электронӣ пешниҳод карда мешаванд. Меъёрҳои асосии арзёбии сифат тибқи ин методология ба се самти калидӣ ҷудо мешаванд, ки ҳар кадоме ҷанбаҳои муҳими самаранокии хизматрасониро дар бар мегиранд:

1). Сатҳи сифати хизматрасониҳои давлатӣ («Q1») – ин меъёр нишон медиҳад, ки то чӣ андоза хизматрасониҳои давлатӣ бо саривақтӣ, самаранокӣ ва мувофиқати онҳо ба стандартҳои муқарраршуда пешниҳод мегарданд. Ба ин нишондиҳанда инчунин риояи талаботи санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ, сифати иҷрои муроҷиатҳо, ва дақиқии ҷавоб ба дархостҳои шаҳрвандон дохил мешаванд.

2). Сатҳи дастрасии хизматрасониҳои давлатӣ («Q2») – ин меъёр бароҳатӣ ва осонии дастрасӣ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ, содагии истифодаи портали давлатӣ, мутақобила ва шаффофияти равандҳои пешниҳод, инчунин самаранокии умумии хизматрасониҳоро дар бар мегирад.

3). Дараҷаи эътимоди истеъмолкунандагон («Q3»). Ин шинондиҳанда эътимодро нисбат ба муассисаҳои таҳвилкунанда ифода менамояд [210, с. 64].

Арзёбӣ бо истифода аз меъёрҳои дар боло зикршуда дар шакли зерин гузаронида мешавад:

Q = Q1 + Q2 + Q3,

Натиҷа дар ниҳоят аз рӯйи холҳо ҳисоб карда мешавад. Ҳамаи нишондиҳандаҳои Q1, Q2, Q3 дар ниҳоят ба арзиши умумӣ аз нав ҳисоб карда мешаванд. Бо ин методология сатҳи сифати раванди расонидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар умум барои ҳамаи субъектҳо ва дар алоҳидагӣ барои ҳар як нафар ва корхона арзёбӣ мегардад.

Барои пешгӯии нишондиҳандаҳои асосии сифат ва дастрасии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар ин методология усули баҳодиҳии экспертии унсурҳои таркибии сифат истифода мешавад. Ин раванд дар ҳолатҳое татбиқ мегардад, ки ҷамъоварии маълумоти омории пурра имконнопазир ё аз ҷиҳати иқтисодӣ ғайримақбул ва ё беэътимод аст.

Маъмулан баҳогузории коршиносон, ки дар натиҷаи арзёбӣ ба даст меояд, арзиши нисбии ҳар як унсури меъёриро муайян мекунад, ки сатҳи иҷрои хизматрасониҳои давлатии электрониро барои ҳар як нишондиҳандаи мушаххас тавсиф менамояд. Ин арзишҳо ба меъёрҳои доимӣ таллуқ доранд, ки ҳадди ниҳоии миқдорӣ барои ҳар як унсури арзёбишавандаро муайян мекунанд.

Дар натиҷа, тағйирёбандаҳо бо коэффисиентҳо ифода мешаванд, ки онҳо сатҳи таъсири ҳар як унсури меъёриро нишон медиҳанд. Ба ин коэффисиентҳо метавонанд чунин нишондиҳандаҳо дохил шаванд:

– шумораи дархостҳо ва муроҷиатҳои шаҳрвандон;

– миқдори ҳолатҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;

– теъдоди истифодабарандагон ва навъҳои хидматрасонӣ;

– шикоятҳо ва эътирозҳои ба қайд гирифташуда.

Ин усул имкон медиҳад, ки баҳои комплексӣ ва воқеии сатҳи самаранокии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дода шуда, роҳҳои беҳтарсозии он муқаррар карда шаванд.

Методологияи пешниҳодшавандаро метавон ҳамчун усули мукаммалу ҳамаҷониба дар арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ тавсиф кард, чунки он маҷмуи асосии нишондиҳандаҳои калидии муқарраркунандаи сифатро дар бар мегирад ва имкон медиҳад, ки сифат ва самаранокии хизматрасониҳои давлатӣ на танҳо дар шароити ҷорӣ, балки аз нигоҳи пешгӯии натиҷаҳои эҳтимолии рушди минбаъда низ арзёбӣ карда шаванд.

Ин раванд имконият медиҳад, ки сатҳи воқеии самаранокии фаъолияти муассисаҳои хизматрасон муайян карда шавад ва дар асоси маълумоти бадастомада чораҳои ислоҳӣ ва стратегияи баланд бардоштани самаранокии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳия карда шаванд. Истифодаи ин

методология ҳамчунин бо мақсади таҳияи асосҳои илмӣ ва амалии идоракунии инноватсионии фаъолияти муассисаҳои давлатӣ дорои аҳаммияти хос мебошад. Дар баробари афзалиятҳои зикргардида ин методология, бо вуҷуди аҳаммияти назариявии худ, дорои як қатор камбудиҳои ҷиддӣ мебошад, ки самаранокии амалии онро маҳдуд месозанд, аз ҷумла:

– набудани нишондиҳандаҳои самаранокии молиявӣ (буҷетӣ), ки арзёбии воқеии самаранокии хароҷот ва фоидаи иқтисодиро имконнопазир месозад;

– нокомил будани арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ, зеро методология имкони фарогирии пурраи ҷанбаҳои рақамии равандҳои хизматрасониро намедиҳад;

– мавҷуд набудани меъёрҳо ва маҳакҳои марбут ба хароҷоти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз ҷониби ташкилотҳо, ки ин боиси аз назар дур мондани ҷанбаи иқтисодии раванди хизматрасониҳо мегардад.

Дар маҷмуъ, ин нуқсонҳо зарурати такмили методология ва ворид намудани нишондиҳандаҳои молиявию иқтисодӣ ва рақамиро нишон медиҳанд. Ворид намудани чунин тағйирот ба ин методология имконият медиҳад, ки арзёбӣ на танҳо аз рӯйи самаранокии идоракунӣ, балки аз ҷиҳати арзиши воқеӣ ва устувории хизматрасониҳои давлатӣ низ анҷом дода шавад.

Вобаста ба сабабҳои дар боло зикршуда амсилаи баҳодиҳии хизматрасониҳои давлатиро баррасӣ менамоем. Ин имкон медиҳад мусоидгардонии автоматии вақти барои пешниҳоди хизматрасонӣ сарфшаванда, инчунин дар шакли электронӣ ба роҳ монда шавад. Методологияи мазкур аз ҷониби Ю.А. Алексеева коркард шудааст [7]. Барои татбиқи ин амсила меъёрҳое истифода мешаванд, ки шартан ба ду намуд тақсим мешаванд: аз мавқеи истеъмолкунанда ва аз мавқеи давлат, ки аз ҷумла, портали электронии хизматрасониҳои давлатиро дар назар дорад. Ҳамин тариқ, хулоса намудан мумкин аст, истифодаи меъёрҳои арзёбии экспертӣ ва объективӣ ҳангоми арзёбии раванди пешниҳоди хизматрасониҳои алоҳидаи давлатӣ ба истеъмолкунандаи мушаххас мақсаднок аст.

Ҳангоми гузаштан ба пешниҳоди хизматрасонӣ дар шакли электронӣ вазифаи аввалиндараҷа кам кардани вақт барои қабул ва пешниҳоди хизматрасонӣ барои ҳам муроҷиаткунанда ва ҳам пешниҳодкунанда мебошад. Натиҷаҳои бадастомада аз нуқтаи назари хароҷоти вақт бо он шарҳ дода мешаванд, ки гузариши пешниҳодшуда аз сабаби ба қадри кофӣ инкишоф наёфтани низоми ҳамкории электронии байниидоравӣ ва муомилоти электронӣ ҳуҷҷатгузорӣ пурра амалӣ карда намешавад. Вобаста ба ин, пешниҳод мешавад, ки ба методологияи мавҷуда нишондиҳандаҳои зерин илова карда шаванд:

1. Баҳодиҳии интегралии сифати хизматрасониҳои давлатӣ.

2. Миқдори холҳое, ки аз рӯйи меъёри і-и арзёбӣ ҳисоб карда шудаанд.

3. Хароҷоти пешниҳоди воҳиди хизматрасонӣ аз ҷониби муассиса.

4. Самаранокии хароҷоти муассиса барои пешниҳоди ҳар як воҳиди хизматрасониҳои давлатӣ.

5. Маблағи хароҷот барои музди меҳнати кормандони кироя.

Ворид намудани нишондиҳандаҳои дар боло зикргардида ба методология бо зарурати баҳодиҳии ҳамаҷониба шарҳ дода мешавад, ки он ҳангоми истифодаи низоми рейтингӣ бо холҳо ҳангоми ҳисоб кардани арзёбии интегралии сифати хизматрасонӣ имконпазир аст. Инчунин, равиши амиқтар ба арзёбӣ тавассути ҳисоб кардани арзиши пешниҳоди воҳиди хизматрасонӣ таъмин карда мешавад, зеро гузаштан ба пешниҳоди хизматрасонӣ дар шакли электронӣ аз нав ҳисоб кардани маблағҳои пешбинишудаи аз буҷет барои иҷрои супориши давлатӣ ҷудошударо тақозо мекунад. Пас аз ҳисоб кардани ин нишондиҳанда маълум мешавад, ки баҳодиҳии самаранокии хароҷоти муассиса барои пешниҳоди воҳиди хизматрасонии давлатӣ то чи андоза зарур аст. Бартараф намудани мушкилоте, ки дар амалисозии таъминоти иттилоотию коммуникатсионии фаъолияти идоракунии давлатӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо дар сатҳи мақомоти иҷроияи ҳокимияти маҳаллӣ ва ҳам дар сатҳи мақомоти давлатӣ ба миён меояд, баланд бардоштани сифати хизматрасониҳо ва самаранокии онҳо яке аз меъёрҳои асосии рушди стратегии идоракунии давлатӣ дар маҷмуъ мегардад.

Т.А. Пономарева қайд мекунад, ки «дигарон усули муқоисавиро истифода мебаранд ва чунин мешуморанд, ки арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ муқоисаи дараҷаи мутобиқати амалияи мавҷудаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро бо нишондиҳандаҳои муайян дар бар мегирад. Масалан, нишондиҳандаҳои фазоӣ «сифати муҳити хизматрасонӣ» ё шароити пешниҳоди онро тавсиф мекунанд. Инҳо тарҳи берунӣ ва дохилии бино, инчунин тарҳи иттилоотӣ – мавҷуд будани аломатҳо, нишонаҳо ва ғайра мебошанд. Нишондиҳандаҳои иттилоотие, ки амнияти иттилоотии муштариёнро тавсиф мекунанд, имкон медиҳанд, ки сифати дастгирии иттилоотӣ арзёбӣ карда шавад» [194, с. 49].

Мутахассисони хориҷӣ D. Ballantyne ҳангоми арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ таваҷҷуҳи махсусро ба хусусияти ба роҳ мондани ҳамкориҳои маркетингӣ байни пешкашкунандагон ва истеъмолкунандагони хизматрасонӣ, ҳамчунин донишҳои маркетингии кормандони мақомоти давлатӣ зоҳир менамоянд [287, с. 340].

Олимони хориҷӣ Р. Силва ва Л. Батиста қайд менамоянд, ки «аз рӯйи ин методология идоракунии муносибатҳои муштариён на танҳо барои ширкатҳои хусусӣ, балки дар пешбурди фаъолияти муассисаҳои давлатӣ низ нақши беназир дорад» [329, с. 590].

Ҳамин тариқ, хулосабарорӣ кардан мумкин аст, ки методологияе, ки барои арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ аз рӯйи консепсияи маркетинг асос ёфтааст, барои рушди устувори рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ ва беҳтар намудани сифати зиндагии аҳолӣ бартариҳои муайян медиҳад [46, с. 153].

Натиҷаҳои таҳқиқот ба мо имкон медиҳанд, собит кунем, ки дар маҷмуъ методологияи арзёбии сифат, ки ба консепсияи маркетинг мутобиқ карда шудааст, ҳангоми банақшагирӣ ва пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, аз ҷониби ҳам хизматчиёни давлатӣ ва ҳам порталҳои электронии пешниҳоди чунин хизматрасониҳо ба таври васеъ истифода карда шуданашон мумкин аст. Дараҷаи қаноатмандии шаҳрвандон ба сифати ин намуди хизматрасонӣ хеле баланд аст.

Л.И. Воронина ва А.А. Ахаимова А.И. ҳангоми арзёбии фаъолияти субъектҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ як қатор мушкилоти хусусияти ташкилӣ, идоракунӣ ва молиявидоштаро ҷудо менамоянд. Онҳо ин мушкилотро бештар дар самти пешбурди сиёсати иҷтимоӣ баррасӣ намудаанд, ки «ҳалли онҳо на танҳо сифати хизматрасониро беҳтар мекунад, балки ба арзёбии сифат ва сатҳи зиндагии шаҳрвандон низ таъсири мусбат мерасонад» [44, с. 54].

Равандҳои рақамикунонӣ зарурати ҷустуҷӯи усулҳои нави арзёбии сифатро тақозо мекунад, ки қодир аст раванди мураккаби пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро аз нуқтаи назари робитаи ногусастанӣ бо ҷузъҳои он баррасӣ намояд.

Арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ тибқи меъёрҳои равандӣ ва самаранокӣ дар ҷадвали 4.7. оварда шдааст.

**Ҷадвали 4.7. – Меъёрҳои арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

| Меъёрҳо | Тавзеҳот |
|---|---|
| Меъёрҳои равандӣ | – тартиби расонидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ;<br>– шумораи хизматрасониҳои давлатӣ, ки тариқи электронӣ пешниҳод карда мешаванд;<br>– пайгирии рафти расонидани хизматрасониҳои давлатии электронӣ;<br>– гузаронидани онлайн пурсишҳо оид ба мукаммалгардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ;<br>– воситаи баҳодиҳии натиҷаҳои гирифтани хизматрасониҳои давлатии электронӣ;<br>– дараҷаи самаранокии хизматрасониҳои давлатӣ;<br>– дараҷаи автоматикунонии хизматрасониҳои давлатӣ. |
| Меъёрҳои самаранокӣ | – риояи муҳлатҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ;<br>– дараҷаи қонеияти аҳолӣ ва корхонаҳо аз хариди хизматрасониҳои давлатии электронӣ;<br>– ҳиссаи истифодабарандагони хизматрасониҳои давлатии электронӣ;<br>– ҳиссаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ки дар портаи ҳукумати электронӣ ба қайд гирифта шудаанд;<br>– вазни қиёсии ҳамаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ. |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Г. Зайнашева ва Н.Г. Мешкова дар навбати худ яке аз методологияи ҷолибро барои арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ пешниҳод намудаанд [74, с. 46]. Методологияи пешниҳод намудаи онҳо ба меъёрҳои равандӣ ва самаранокӣ асос мегирад, ки бо усули холгузорӣ ба ҳар як нишондиҳанда ба роҳ монда мешавад (ҷадвали 4.8).

**Ҷадвали 4.8. – Методологияи арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар асоси меъёрҳои равандӣ ва самаранокӣ**

| № | Нишондиҳанда | Вазни қиёсии Нишон-диҳанда% |
|---|---|---|
| **1. Меъёрҳои равандӣ** | | 60 |
| 1.1 | Тартиби пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ | 5 |
| 1.2 | Ба феҳратсти ягона ворид намудани хизматрасониҳои нави давлатии электронӣ | 5 |
| 1.3 | Мониторинги рафти пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ | 5 |
| 1.4 | Гузаронидани пурсишҳои онлайнӣ ҷиҳати беҳтар намудани хизматрасониҳои давлатии электронӣ | 2 |
| 1.5 | Мавҷудияти воситаи арзёбии натиҷаи хариди хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз ҷониби аҳолӣ ва корхонаҳо | 5 |
| 1.6 | Дараҷаи беҳтарсозии хизматрасониҳои давлатӣ | 15 |
| 1.7 | Дараҷаи автоматикунонии хизмати давлатӣ | 15 |
| 1.8 | Дараҷаи камолоти хизмати давлатӣ | 8 |
| **2. Меъёрҳои самаранокӣ** | | 40 |
| 2.1 | Риояи муҳлатҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ | 20 |
| 2.2 | Қаноатмандӣ аз гирифтани хизматрасониҳои давлатии электронӣ | 10 |
| 2.3 | Ҳиссаи дархостҳо барои хизматрасониҳои давлатии электронӣ | 6 |
| 2.4 | Ҳиссаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ки дар феҳристи ягона ба қайд гирифта шудаанд | 3 |
| 2.5 | Вазни қиёсии (мушаххасоти) ҳамаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ байни мақомоти давлатӣ | 1 |
| **Ҳамагӣ** | | **100** |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Вобаста ба маълумоти ҷадвали 4.8 усули арзёбӣ формулаи зеринро касб менамояд.

$$R_{\text{тас}} = (\sum_{i=1}^{n} Y)$$

Ҳангоме, ки:

Rтас – коэффисиенти мавҷудияти меъёрҳои тасдиқшудаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ;

n – номгӯи хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ки аз ҷониби мақомоти давлатӣ пешниҳод карда мешаванд;

i –рақами тартибии хизматрасониҳо (аз 1 то n);

Y – вазни қиёсии нишондиҳанда.

Сифати хизматрасониҳои давлатии электрониро ҳамчунин аз нигоҳи зерин арзёбӣ намудан мумкин аст:

– аз дидгоҳи қонеъ гардонидани интизориҳои истеъмолкунанда, яъне то чӣ андоза хизматрасониҳои давлатии расонидашуда ба ниёзҳо ва умедҳои аҳолӣ ҷавобгӯ аст;

– аз рӯйи дараҷаи мувофиқат ба стандартҳо ва талаботи муқарраршуда, ки нишон медиҳад, оё хизматрасонӣ ба меъёрҳои қабулшудаи давлатӣ ё соҳавӣ мутобиқ аст ё не;

– аз нуқтаи назари таносуби «сифат – арзиш», яъне то кадом андоза сатҳи хизматрасонӣ бо арзиши он мувофиқат мекунад ва қиммати иҷтимоию иқтисодии онро ифода менамояд;

– аз дидгоҳи маҷмуӣ аз рӯйи хусусиятҳои умумии техникӣ, технологӣ ва истифодабарӣ, ки тавассути онҳо хизматрасониҳои давлатӣ метавонанд ниёзҳои воқеии истифодабарандаро пурра қонеъ созанд.

Аз рӯйи равиши ба мизоҷнигаронидашуда бо мақсади мушаххас намудани меъёрҳои сифат ва дастрасии хизматрасониҳои давлатӣ дар асоси принсипҳои таваҷҷуҳи муштариён ва фароҳам овардани шароит барои пешниҳоди муштараки хизматрасониҳои давлатӣ низоми эҳтиёҷоти муштариён вобаста ба сифат ва дастрасии хизматрасониҳои гирифташуда, аз ҷумла гурӯҳҳои ниёзҳои иттилоотӣ, функсионалӣ ва эмотсионалӣ баҳо дода мешавад. Дар ин ҳолат, дар зери мафҳуми сифати хизматрасониҳои давлатӣ арзёбии шароите фаҳмида шавад, ки «дар доираи он хизматрасонӣ пешниҳод карда мешавад ва захираҳои муайян аз ҷониби истеъмолкунанда барои азхудкунии он сарф карда мешавад» [74, с. 44]. Ҳамин тариқ, меъёрҳои сифат ва дастрасии хизматрасониҳои давлатӣ маҷмуи нишондиҳандаҳои миқдорӣ ва сифатӣ мебошанд, ки имкон медиҳанд андозагирӣ карда шаванд (ҷадвали 4.9).

Ҷорӣ намудани низоми арзёбии сифат ва дастрасии хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз ҷониби истеъмолкунандагон усули муассири омӯзиши вазъи муосири хизматрасониҳо ва таҳияи роҳҳои такмили минбаъдаи онҳо бо дарназардошти талабот ва интизориҳои аҳолӣ ва корхонаҳо мебошад.

**Ҷадвали 4.9. – Низомбандии талаботи мизоҷ нисбати сифати дастрасии хизматрасониҳои давлатии электоронӣ.**

| Шаклҳои талабот | Нишондиҳандаҳои талабот | Сифати нишондиҳандаҳо |
|---|---|---|
| Талаботи иттилоотӣ | Махфият | Бехатар, боэътимод |
| | Алоқаи мутақобила | Алоқа бо муштарӣ, ҳалли масъала, ҳалли эътироз |
| | Таркиби иттилоот | Пурра, саҳеҳ, даркшаванда |
| Талаботи эмотсионалӣ | Қонеъияти мизоҷ, | Дуруст, саҳеҳ |
| Талаботи функсионалӣ | Ҷой | Мавқеи муассиса |
| | Вақт | Хусусияти идора |
| | Усули пешниҳод | Тариқи як равзана<br>Тариқи якчанд равзана<br>Имконияти хариди маҷозӣ. |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [74, с. 44-50]

Ҳамин тариқ, омӯзиши ҷанбаҳои методологии арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити рақамикунонии онҳо нишон медиҳад, ки дар аксари усулҳои мавҷудаи арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ ба мавҷудияти унсурҳои навоварӣ дар марҳилаи банақшагирии фаъолият дар ҷараёни пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ва пас аз анҷоми хазматрасонӣ аҳаммияти кам дода мешавад.

Яке аз методологияҳои наве, ки ҳангоми арзёбии сифати хизматрасониҳо истифода мешавад, арзёбии сифати натиҷаи хизматрасонӣ бо дар назардошти шиддатнокии дониш ба шумор меравад. Ин усул аз ҷониби Б.М. Ҷумъаев ҳангоми арзёбии сифати бизнес-хизматрасониҳо истифода шудааст, ки онро ҳангоми арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ низ ба кор бурдан мумкин аст. Дар ин методология мавҷудияти унсурҳои навоварӣ дар ҷузъҳои хизматрасониҳои тиҷоратӣ аз ҷониби корхонаҳои ин соҳа барои эҷоди бартарии рақобат ба таври васеъ истифода мешавад [58].

Дар асоси ин, ҳангоми баҳо додан ба сифати хизматрасониҳо ҳиссаи навоварӣ дар хароҷоти умумии корхона дар ҳамаи марҳилаҳои хизматрасонӣ афзалияти махсус дода мешавад (формулаҳои 1 ва 2):

$$QBS = \frac{\alpha \sum_{i=1}^{n} X_i + \beta \sum_{j=1}^{m} X_j + \gamma \sum_{k=0}^{o} X_k^P}{nmo} \quad (1)$$

ё $$QBS = \frac{\alpha \sum_{i=1}^{n} X_i + \beta \sum_{j=1}^{m} X_j}{nm} + \frac{\gamma \sum_{k=0}^{o} X_k + \delta \sum_{l=0}^{p} X_l^R}{op} \quad (2)$$

Ҳангоме, ки:

QBS- сифати бизнес-хизматрасониҳо;

α, β, γ, δ – саҳми инноватсия дар унсурҳои дахлдори сифати хизматрасониҳо;

$X_i$ – вазни миёнаи i хусусиятҳои функционалӣ ва ғайрифункционалии сифати эҳтимолии хизматрасониҳо;

$X_j$- вазни миёнаи j-хусусиятҳои функционалӣ ва ғайрифункционалии сифати раванди пешниҳоди хизматрасониҳо;

$X_k$- вазни миёнаи к-хусусиятҳои функционалӣ ва ғайрифункционалии сифати натиҷаи хизматрасониҳо;

$X_l$- вазни миёнаи l-хусусиятҳои функционалӣ ва ғайрифункционалии сифати муносибатҳо дар ҳама марҳилаҳои пешниҳоди хизматрасониҳо;

R- бахши афзалиятнок [58].

Ба андешаи мо чунин методологияро ҳангоми арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ низ пурра истифода намудан мумкин аст. Танҳо барои ба даст овардани саҳеҳияти нишондиҳандаҳо зарур мешуморем, ки нишондиҳандаҳои α, β, γ, δ – саҳми инноватсияҳоро дар унсурҳои дахлдори сифати хизматрасониҳо ба саҳми технологияи рақами иттилоотӣ табдил диҳем.

Ҳамин тариқ, методологияи пешниҳоднамудаи Б.М. Ҷумъаев ба мо имкон медиҳад, ки сифати хизматрасониҳои давлатиро бо назардошти мавҷудияти унсурҳои технологияҳои рақамӣ дар марҳилаи пешниҳоди хизматрасониҳо баҳо диҳем. Азбаски муносибатҳои истеъмолкунандагон бо пешкашкунандагони хизматрасониҳои давлатӣ, пайдарпайии иҷрои амалиёти электрониро тақозо менамоянд ва дастрасии ҳарду тарафро ба технологияи рақамӣ зарур медонанд, хусусияти автоматикунонидашудаи раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро таҷассум менамояд. Тибқи методологияи мазкур, вобаста ба намудҳои хизматрасониҳои давлатӣ нишондиҳандаҳое, ки истифодаи технологияҳои рақамиро дар унсурҳои умумии онҳо муайян мекунанд, дар марҳилаҳои гуногуни пешниҳоди хизматрасониҳо вобаста ба талаботи гурӯҳҳои гуногуни истеъмолкунандагони ин хизматҳо ба таври инфиродӣ таъсис дода мешаванд.

Ҳамин тариқ, натиҷаи таҳқиқот нишон медиҳад, ки ҷорӣ намудани хизматрасониҳои давлатӣ тариқи технологияҳои рақамӣ ба шаҳрвандон ва корхонаҳо имкон медиҳад, ки ба хизматрасониҳои давлатӣ бештар ва беҳтар дастрасӣ ёбанд ва ҳамзамон хароҷоти худро ба маротиб кам кунанд.

Таҳлили заминаи методологии масъалаи мавриди баррасӣ дар адабиёти иқтисодӣ нишон медиҳад, ки сарфи назар аз аҳаммияти калони масъала баланд бардоштани сифат ва дастрасии хизматрасониҳои давлатии электронӣ, то ҳол методологияи ягона ва мукаммали баҳодиҳии маҷмуии онҳо таҳия нагардидааст. Ин пеш аз ҳама ба он алоқманд аст, ки пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ як раванди мураккаб ва бисёрҷанбаест, ки барои аҳолӣ ва корхонаҳо дар тафсири гуногун пешниҳод мегардад. Аз ин рӯ, танҳо назорати фаврии тамоми раванди хизматрасонӣ ва баъд аз хизматрасонӣ имкон медиҳад, ки баҳодиҳии пурра ва боэътимоди сифати натиҷаҳои амалиётҳои анҷомдодашуда ва самаранокии вақти сарфшуда арзёбӣ карда шавад. Дар баробари назорати фаврӣ дар ин раванд истифодаи механизмҳои ҷадиди идоракунӣ зарур аст, ки ҳангоми ошкорсозии ягон нуқсон дар раванди хизматрасонӣ таҳияи тадбири зарурӣ ва ислоҳи равандии амалиётро таъмин менамояд [144, с. 565].

Ба ақидаи С.В. Абламейко, пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои аҳолӣ ва корхонаҳо ба равандҳои мақсаднок мансуб аст. Дар ин асос, «таҳлили равандҳои мақсаднок арзёбии натиҷаҳоро имконпазир намуда, барои ҳалли мушкилоти дар раванд бавуқуъоянда таҳияи меъёрҳои мувофиқи сифат ва самаранокиро зарур аст» [4, с. 572].

Дар асоси хулосабарории бартарӣ ва нуқсонҳои методологияҳои ҷойдошта пешниҳод менамоем, ки методологияи нав бо истифода аз нишондиҳандаҳои маҷмуӣ ва ҷузъӣ таҳия шавад то он ки арзёбии сифат ва самаранокии хизматрасониҳои давлатии электрониро мукаммалтар инъикос созад.

Татбиқи методологияи ҳамаҷониба дар амалия дар баробари фарогирии дигар паҳлуҳои арзёбии сифат имкон медиҳад, ки самаранокии маблағгузориҳои давлатӣ барои рақамикунонии ин хизматрасониҳо арзёбӣ ва муқаррар карда шавад. Зеро дар баробари меъёрҳои баҳодиҳии самаранокӣ ва сифати пешниҳоди

хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд фаромӯш накард, ки барои амалисозии ин раванд ва таъсиси порталҳои электронӣ сармоягузориҳои назарраси давлатӣ ҷудо гардидаанд. Ин сармоягузориҳо бояд на танҳо азхуд карда шаванд, балки натиҷаи заруриеро, ки ҳукумат интизор буд, дода тавонанд. Методологияи ҳамҷониба дар як раванд метавонад хама таҳлили сифати хизматрасониҳои давлатии электрониро ба субъектони гуногун бо истифода аз нишондиҳандаҳои ба ҳам алоқаманд ба роҳ монад ва воқеияти соҳаро инъикос созад.

Омӯзиши ҳамаҷонибаи равандҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ тақозо менамояд, ки нишондиҳандаҳои арзёбӣ ба низоми ягона ва муназзам ворид карда шаванд. Зеро, новобаста аз шумора ё пуррагии онҳо, бе дарназардошти робита ва ҳамбастагии байни нишондиҳандаҳо тасаввуроти воқеӣ дар бораи сифат ва самаранокии хизматрасониҳо ба даст оварда намешавад.

Барои ин, маълумоти дақиқ ва боэътимод дар бораи тамоюлҳои муносибати шаҳрвандон ва корхонаҳо ба хизматрасониҳои давлатӣ бояд дар як низоми ҳамоҳангшудаи таҳлилӣ ҷамъоварӣ ва коркард карда шавад.

Меъёрҳои арзёбии самаранокӣ ва сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ бояд на танҳо бар асоси маълумоти омории мавҷуда, балки бо омӯзиши амиқи эҳтиёҷоти мақомоти давлатӣ, бахши хусусӣ ва аҳолӣ таҳия шаванд ва бояд бо ҳадафҳо ва вазифаҳои рушди иҷтимоию иқтисодии мамлакат ҳамоҳанг бошанд. Илова бар ин, зарур аст, ки низоми нишондиҳандаҳои махсус муайян карда шавад, ки сатҳи самаранокӣ ва сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, инчунин манбаъҳои ҷамъоварии маълумоти ибтидоиро тавсиф намоянд. Ин низом бояд махсусияти соҳаҳои гуногуни хизматрасониҳои давлатиро ба инобат гирад ва робитаи байни ҷанбаҳои техникӣ, иқтисодӣ ва иҷтимоиро инъикос кунад, то ки баҳодиҳӣ ба таври воқеӣ, ҳамаҷониба ва бо асоси илмӣ сурат гирад.

Ба андешаи мо, ҳангоми муқаррарсозии нишондиҳандаҳо бояд меъёрҳои сатҳи миёна муқаррар карда шаванд, то ки нишондиҳандаҳо возеҳу оддӣ бошанд. Истифодаи онҳо бояд барои ҳисобҳо қуллай бошад ва натиҷаи саҳеҳро муҳайё

намуда тавонад. Ҳамзамон, гузаронидани санҷиши муқоисавӣ, ки мувофиқати нишондиҳандаҳоро собит месозад, талаботи зарурии ҳар як фарзия аст.

Риояи принсипи мустақилияти объектҳои таҳқиқшаванда дар ин раванд муҳим аст. Ба андешаи мо, ташкили низоми нишондиҳандаҳои арзёбӣ танҳо дар сурате имконпазир аст, ки ду талаботи асосӣ – ҳамоҳангии назариявӣ ва асоснокии методологӣ якҷоя таъмин шаванд. Ин имкон медиҳад, ки тавсифи миқдории дақиқи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба даст оварда шуда, баҳодиҳии объективии сифат ва самаранокии хизматрасониҳо ба роҳ монда шавад.

Ҳамин тавр низомбандии равишҳои назариявӣ ва методологии мавҷуда ба мо имкон дод, ки методологияи нави мукаммал ва маҷмуиро барои арзёбии самаранокӣ ва сифати хизматрасониҳои давлатии электронӣ нисбат ба аҳолӣ ва бахши соҳибкорӣ таҳия намоем.

# БОБИ 5. САМТҲОИ СТРАТЕГӢ ВА МЕХАНИЗМҲОИ РУШДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТИИ ЭЛЕКТРОНӢ ДАР ШАРОИТИ ИҚТИСОДИ РАҚАМӢ

## 5.1. Самтҳои такмили механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ

Истифодаи ТИК дар фаъолияти муассисаҳои давлатӣ, пеш аз ҳама, бояд бо вокуниш нишон додан ба ниёзҳои асосӣ ва воқеии шаҳрвандон ва ҳифзи манфиатҳои иҷтимоии онҳо мувофиқ бошад. Беҳтар кардани ҷанбаҳои иҷтимоӣ ва иқтисодии ҳаёти мардум ва баланд бардоштани сифати зиндагии шаҳрвандон яке аз авлавиятҳои муҳимтарин дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ мебошад. Ҳадафи асосии гузариш ба механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ на танҳо рақамӣ кардани равандҳо, балки фароҳам овардани сатҳи қобили қабули қаноатмандии шаҳрвандон аз ҳамкорӣ бо муассисаҳои масъул барои ҳалли масъалаҳои иҷтимоӣ, маъмурӣ ва гирифтани хизматрасониҳо, аз қабили хизматрасониҳои тиббӣ ва иҷтимоӣ мебошад.

Ин равиш ба принсипи дастрасии умумӣ ва одилона ба хизматрасониҳои давлатӣ асос ёфтааст; ба тавре ки шакли хизматрасонии пешниҳодшуда барои ҳамаи қишрҳои ҷомеа қобили истифода бошад ва марҳилаҳои ташкил ва дастрасии ибтидоӣ ба ин хизматрасониҳо барои шаҳрвандон ройгон бошанд. Дар амал, гузариш ба низоми хизматрасониҳои давлатии электронӣ татбиқи маҷмуи чораҳои ташкилӣ ва омодагии тадриҷиро талаб мекунад, ки қадам ба қадам анҷом дода мешаванд. Ин қадамҳо одатан амалҳои зеринро дар бар мегиранд:

– таъсиси портали ягонаи миллӣ ва нашри маълумоти мукаммал дар бораи доираи хизматрасониҳои давлатӣ, ки метавонанд пешниҳод карда шаванд;

– бор кардани шаклҳои дархост ва дигар ҳуҷҷатҳое, ки барои гирифтани хизматрасониҳои электронӣ дар портали ягона заруранд ва имконияти дидан, зеркашӣ ва пур кардани онҳо ба таври электронӣ фароҳам оварда шавад;

– фароҳам овардани имконияти бақайдгирӣ ва фиристодани дархостҳо ва ҳуҷҷатҳои зарурӣ тавассути портали ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ;

– фароҳам овардани имконияти пайгирӣ, назорат ва идоракунии раванди расонидани хизматрасониҳо барои довталабон тавассути ҳамон як портал;

– фароҳам овардани имконияти гирифтани натиҷаҳои ниҳоии хизматрасониҳо ба таври электронӣ, дар ҳолатҳое, ки маҳдудиятҳои қонунӣ ба ин монеъ намешаванд.

Дар натиҷа, принсипҳои дар боло зикршуда алоҳида амал намекунанд, балки бо ҳамдигар дар ҳамкорӣ ва пайваста мешаванд, то механизми ҳамгирои хизматрасониҳои давлатиро фаъол ва самаранок гардонанд. Ташаккули чунин як низоми ягонаи принсипҳо ва тартибот дар пешниҳод ва гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ на танҳо аз нигоҳи назариявӣ муҳим аст, балки дар баланд бардоштани самаранокии низоми маъмурӣ, қаноатмандии шаҳрвандон ва эътимоди мардум нақши ҳалкунанда мебозад.

Чолишҳо дар роҳи ноил шудан ба рушди устувори иқтисодӣ ва иҷтимоӣ дар муҳити мураккаб ва зудтағйирёбандаи ҷаҳонӣ аз Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон тақозо мекунад, ки амсилаи идоракунии давлатиро аз нав дида барояд ва механизмҳои идоракунии онро мунтазам такмил диҳад. Дар ин замина, тақвияти иқтидори идоракунӣ барои роҳнамоии раванди гузариш ба хизматрасониҳои электронӣ бо истифода аз принсипҳои нави идоракунӣ ба зарурати ногузир табдил ёфтааст. Татбиқи бомуваффақияти ин принсипҳо тақозо мекунад, ки фаъолияти ҳукумат ва мақомоти идоракунӣ, пеш аз ҳама, ба беҳтар кардани некуаҳволии ҷомеа, баланд бардоштани самаранокии низоми маъмурӣ ва густариши ҳамкории муассир байни ҳукумат ва ҷомеа равона карда шавад.

Имрӯз, навсозӣ ва ислоҳоти низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ яке аз масъалаҳои асосӣ гардидааст ва ин раванд бояд пеш аз ҳама ба беҳтар кардани сифати хизматрасониҳои давлатӣ тавассути истифодаи мақсадноки ТИК нигаронида шавад. Асоси стратегияи навсозии низоми идоракунии давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон беҳтар кардани фаъолияти мақомоти иҷроия ва баланд бардоштани самаранокии сохтори маъмурӣ мебошад. Дар робита ба ин, дақиқ

муайян кардани мушкилоти мавҷуда ва тарҳрезии роҳҳои амалӣ барои ҳалли онҳо аҳаммияти хоса дорад.

Таҷрибаи ҷаҳонӣ нишон медиҳад, ки дар доираи алгоритмҳои қабулшудаи навсозии низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, диққати аввалӣ одатан ба таҳия, табдил ва такмили санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ, ки ба автоматикунонӣ ва рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ нигаронида шудаанд, равона карда мешавад. Пас аз ин, зарурати таъсиси муассисаҳо ва ташкилотҳои самаранок дар сохтори идоракунии давлатӣ, ки метавонанд татбиқи самараноки ин сиёсатҳоро таъмин кунанд, ба миён меояд. Ғайр аз ин, дар марҳилаи ниҳоии гузариш ба хизматрасониҳои электронӣ, андешидани тадбирҳои мушаххас барои баланд бардоштани самаранокии тамоми низоми ташаккулёбанда аҳаммияти асосӣ дорад.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон раванди гузариш ба ҳукумати электронӣ ҳанӯз пурра ба анҷом нарасидааст. Бинобар ин, зарур аст, ки чораҳои мақсаднок барои ташаккули муассисаҳои нав ва тақвияти муассисаҳои мавҷуда бо назардошти захираҳои маҳдуди буҷетӣ ва бо мақсади баланд бардоштани самаранокии фаъолияти онҳо ба рӯзнома ворид карда шаванд. Чунин равиш метавонад роҳро барои татбиқи босуръати ислоҳоти институтсионалӣ ва гузаштан ба низоми муосир, ҳисоботдиҳанда ва самараноки идоракунӣ муайян кунад.

Қайд кардан бамаврид аст, ки ислоҳоти амалишаванда, пеш аз ҳама, бояд барои рушд ва такмили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба шаҳрвандон анҷом дода шаванд. Таҷрибаи мамлакатҳои пешрафта нишон медиҳад, ки дар баъзе мавридҳо ислоҳот дар соҳаи хизматрасонии давлатӣ танҳо барои ҳалли мушкилоти дохилӣ равона шуда, ба равандҳои берунӣ ва ноил шудан ба ҳадафҳои макро таъсири назаррас нарасонидааст. Аз ин рӯ, зарур аст, ки манфиатҳои ислоҳот ҳам барои шаҳрвандон ва ҳам барои ҳукумат дақиқ пешгӯӣ карда шаванд ва ҳамзамон аз имконоти мавҷудаи идоракунӣ, захираҳои моддӣ ва зеҳнӣ самаранок ва мақсаднок истифода бурда шавад.

Эътироф кардани нақш ва имкониятои ТИК дар дастгирии ислоҳоти низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ роҳро барои густариши истифодаи ин

хизматрасониҳо ва суръат бахшидан ба раванди навсозии низоми идоракунии давлатӣ муайян мекунад. Ҳамзамон, технологияҳои рақамӣ ва махсусан Интернет дар беҳсозии сифати хизматрасониҳои давлатӣ ва таъмини дастрасии осонтар, зудтар ва шаффофтари шаҳрвандон ба онҳо нақши калидӣ мебозанд.

Бунёди механизми муассир барои таъмини сифат ва дастрасии хизматрасониҳои давлатии электронӣ аҳаммияти калон дорад. Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон низ ислоҳоти низоми идоракунӣ бо ҳамин ҳадаф амалӣ карда мешавад. Моҳияти ин ислоҳот пеш аз ҳама ба беҳсозӣ ва ташкили вазифаҳои ниҳодҳои давлатӣ, таъсиси амсилаи нави идоракунӣ ва тарҳрезии механизмҳои муассир барои коркард, қабул ва татбиқи қарорҳои идоракунӣ дар ҳама сатҳҳо нигаронида шудааст.

Сифати хизматрасониҳои давлатӣ асосан аз сатҳи қаноатмандии шаҳрвандон, риояи стандартҳо ва талаботи қонунии мавҷуда, инчунин шаффофият ва интизоми нархгузорӣ вобаста аст. Дар доираи ин, сифат ва дастрасии хизматрасониҳоро метавон дар асоси расмиёт ва стандартҳои муайяншудаи маъмурӣ арзёбӣ кард ва тақвият бахшид.

Дар роҳи гузариш ба ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон сармоягузориҳои назаррас барои рушди технологияҳои иттилоотӣ ва коммуникатсионӣ анҷом дода шудаанд. Аммо, ҳамзамон, бояд ба самаранокӣ ва истифодаи муассири ин технологияҳо низ таваҷҷуҳ карда шавад. Чунин равиш метавонад нақши технологияҳои иттилоотӣ ва коммуникатсиониро дар беҳтар кардани сифати хизматрасониҳои давлатӣ ва баланд бардоштани рақобатпазирии иқтисоди миллӣ ба таври назаррас тақвият диҳад.

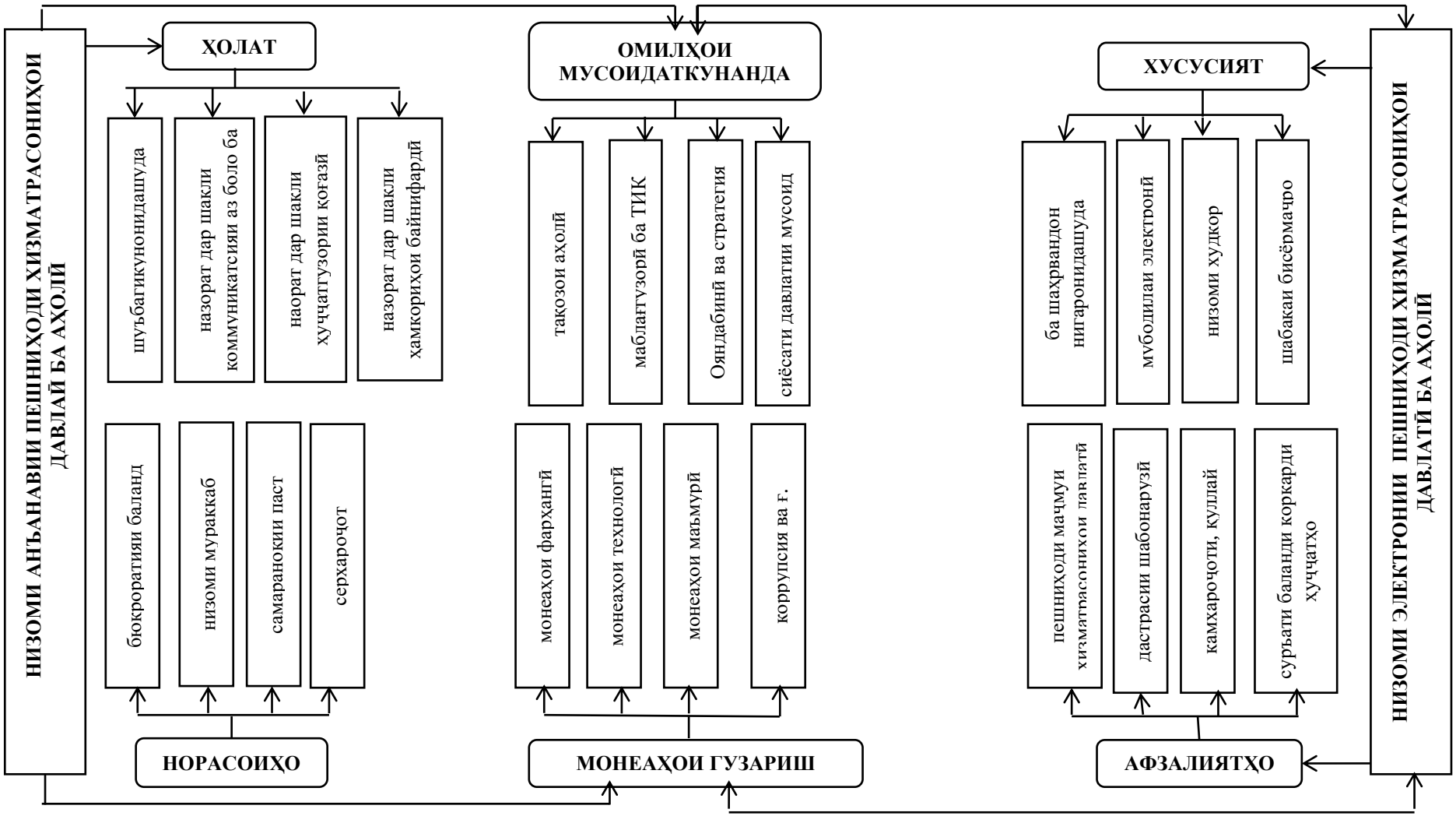
Таҳлили вазъи муосири рушди бозори хизматрасониҳои давлатӣ ба аҳолӣ ва корхонаҳо ва раванди рақамикунонии иқтисодиёти мамлакат нишон медиҳад, ки имрӯзҳо дар ҷумҳурӣ заминаҳо барои гузариш ба шакли эектронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ пурра ба вуҷуд омадаанд. Чунин заминаҳо дар ҷадвали 5.1 оварда шудаанд.

**Ҷадвали 5.1. – Заминаҳои гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Заминаҳо | Шарҳ |
|---|---|
| Мавҷудияти ироаи сиёсӣ | - дарки сиёсии моҳияти ҳукумати электронӣ;<br>- ояндабинии рушди электронии ҳокимияти давлатӣ;<br>- сиёсати мусоиди давлат ва стратегияҳои давлатӣ дар соҳа;<br>- мавҷудияти барномаҳои стратегии рушд;<br>- хоҳиши маблағгузории барномаҳо дар самти ТИК;<br>- мавҷудияти меъёрҳои ҳуқуқӣ. |
| Мавҷудияти консепсияи миллӣ ва барномаҳои соҳавии рушди ТИК | -консепсияи ҳукумати электронӣ;<br>- рушди технологияи итилоотӣ;<br>- баланд бардштани дараҷаи истифодаи технологияи ТИК дар соҳаҳои гуногун; |
| Муваффақиятҳо дар соҳаи ТИК дар даврони Истиқлолият | -компютерикунонии мақомоти давлатӣ;<br>- таҳвили нобаробарии рақамӣ;<br>- рушди инфрасохтори ТИК дар давлат;<br>- рушди касбомӯзӣ дар соҳаи ТИК;<br>- рушди маблағгузорӣ ба соҳаи ТИК;<br>- рушди таҳқиқот дар соҳаи ТИК; |
| Рушди инфрасохтор | -мавҷудияти таъминкунандагони зиёди Интернет;<br>- мавҷудияти технологияи иттилоотии муосир**;**<br>- дастрасии арзиши Интернет барои аҳолӣ ва мақомоти давлатӣ; |
| Мавҷудияти сармояи инсонӣ | - маҷудияти барномаҳои зиёди омодасозии кардрҳо дар соҳаи ТИК;<br>- барномаҳои бозомӯзии калонсолон;<br>- таъмини мутахассисон бо дастгоҳҳои иловагӣ;<br>- рушди малакаи истифодабарии ТИК;<br>- ташкили курсҳои кӯтоҳмуддати бозомӯзии ТИК; |
| Пуррагардонии иттилоотии (захиравии) web-сервер. | - рушди контентҳои маҳаллӣ;<br>- рушди технологияи мобилии 4G ва 5G;<br>- рушди омӯзиши электронӣ;<br>- рушди тиҷорати электронӣ;<br>- рушди контенти фарохмаҷро;<br>- истифодаи мултимедиаи креативӣ;<br>- мавҷудияти барномаҳои тарҷумонӣ бо забони тоҷикӣ;<br>- рақамикунонии сохтори вебсомона. |
| Рушди таҳқиқот, кашфиёт ва технология | - рушди технологияи нав;<br>-стандартизатсиякунонӣ ва сертификатсиякунонӣ ТИК;<br>-мукаммалгардонии механизми маблағгузорӣ дар бахши таҳқиқот ва кашфиёт дар соҳаи ТИК; |
| Бунёби фазои боварӣ ва эътимоднокии ТИК | -бунёби муҳити рақобатпазири ТИК;<br>-ташаккули сармояи инсонӣ дар соҳаи ТИК; |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Барои бомуваффиқият гузаштан аз низоми анъанавии пешниҳоди хизматрасониҳо ба низоми электронии пешниҳоди онҳо, зарур аст, ки механизми чунин гузариш коркард карда шавад. Чунин механизм дар расми 5.1 оварда шудааст, ки дар он ҳолати имрӯзаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, омилҳои мусоидаткунанда ва монеаҳои гузариш ба низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳо таҷасссум ёфтаанд.




**Расми 5.1. – Механизми гузариш ба низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Механизми пешниҳодшаванда раванди рушди хизматрасониҳои давлатии электрониро ифода намуда, бо дарназардошти мураккабии низоми анъанавии онҳо гузариш ба шакли электрониро дар асоси амаликунии ислоҳоти муайян пешниҳод менамояд. Дар низоми электронии хизматрасониҳо шаҳрванд ба мадди асосӣ гузаронида шуда, рақамикунонии раванди он асоси ислоҳотро ташкил медиҳад. Ҳангоми гузариш ба хизматрасониҳои электронӣ монеаҳое ҷой доранд, ки равандро суст мегардонанд ва дар баробари ин, омилҳои мусоидаткунандае низ ҳастанд, ки чунин равандро метезонанд.

Қисми аввали механизми пешниҳодшуда амсилаи анъанавии бисёрқабатаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро инъикос мекунад, ки бо сатҳи баланди бюрократия тавсиф мешавад. Ин амсила асосан ба идоракунии дохилиташкилотӣ нигаронида шудааст ва тақсимоти вазифаҳои маъмуриро байни кормандон, муассисаҳо ва мақомоти иҷроия дар шакли зинасохтори амудӣ ва сохтори стандартишуда инъикос мекунад. Дар чунин сохтор пайгирӣ ва назорати маъмурӣ дар асоси тартиботи расмӣ ва қоидаҳои пешакӣ муайяншуда анҷом дода мешавад.

Аммо, мураккабии сохторӣ ва тамаркузи аз ҳад зиёд ба қоидаҳо камбудиҳои муҳимтарини ин низомро ошкор мекунанд, аз ҷумла, номуассирӣ дар раванди хизматрасониҳо, тӯл кашидани вақти қабули қарорҳо, таъхир дар татбиқи амалиёт ва зарурати доимии мутобиқшавӣ ба талабот ва шароити нав. Дар шароити муосири рушди иқтисодӣ, чунин усули пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ самаранокии зарурӣ надорад ва аксар вақт боиси такрори вазифаҳо ва исрофи захираҳо мегардад.

Сатҳи баланди бюрократия инчунин имконияти иштироки фаъоли шаҳрвандонро дар раванди гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ маҳдуд мекунад, шаффофият ва назорати ҷамъиятии тарзи пешниҳоди ин хизматрасониҳоро коҳиш медиҳад. Дар натиҷа, муносибати байни ҳукумат ва шаҳрвандон расмӣ ва ғайришахсӣ мешавад, ки метавонад эътимоди ҷомеаро ба ниҳодҳои давлатӣ суст кунад.

Равиши дар ин механизм пешбинишуда истифодаи васеъи ТИК-ро дар фаъолияти муассисаҳои давлатӣ таъкид мекунад. Гузариш ба чунин равиш роҳро барои ташаккули низоми идоракунии самараноктар ва натиҷаноктар, васеъ кардани дастрасии аҳолӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ, афзоиши гуногунии интихоби хизматрасониҳо ва ҳамзамон баланд бардоштани сатҳи масъулият ва шаффофияти мақомоти иҷроия нисбат ба шаҳрвандонро фароҳам меорад.

Муҳити электронии муошират бо шаҳрвандон барои шахсони алоҳида имкон медиҳад, ки тавассути Интернет ва бо истифода аз воситаҳои гуногуни коммуникатсионӣ ва иттилоотӣ, аз ҷумла телефонҳои мобилӣ, марказҳои хизматрасонии Интернет, дастгоҳҳои бесим ва дигар платформаҳои рақамӣ ба хизматрасониҳои давлатӣ дастрасӣ пайдо кунанд. Чунин сохтор, дар ҳоле ки хароҷот ва вақти хизматрасониро кам мекунад, муошырати ҳукуматро бо ҷомеа осон ва сифати таҷрибаи шаҳрвандонро аз гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ беҳтар мекунад.

Дар ин низом ҳамчунин чор принсипи муҳим дар мадди назар гузошта шудаанд, ки онҳо чунинанд: ҷалби таваҷҷуҳи асосӣ ба шаҳрвандон, рушди шарикии давлат бо аҳолӣ, таъмини мубодилаи электронӣ ва ташкили шабакаи бисёрмаҷрои иртибототи мустақим бо кормандони берунӣ.

Тибқи принсипи якум, шаҳрвандон дар маркази асосӣ гузошта шудаанд. Мувофиқи ин новобаста аз мавқеи зист ва минтақи дархосткунӣ барои хариди хизматрасониҳои давлатии электронӣ муассисаи давлатӣ хизматрасониҳои давлатиро бо сатҳу сифати зарурӣ ба гурӯҳи фарроҳи аҳолӣ пешкаш менамояд.

Тибқи принсипи дуввум, муассисаи давлатӣ ба аҳолӣ шароит фароҳам меоварад, ки ҳангоми қабули қарорҳои муҳими давлатӣ мавқеи худро иброз доранд, ва дар ҳолати асоснок будани таклифу пешниҳодоти онҳо он ҳангоми рақамикунонии хизматрасониҳо ба инобат гирифта хоҳад шуд.

Тибқи принсипи сеюм, Интернет ва технологияҳои дигари рақамӣ ҳумчун усули асосии ҳамкорӣ бо аҳолӣ ва корхонаҳо баромад менамоянд. Дар

ин раванд ташрифи ҳузурии аҳолӣ ба муассисаҳои давлатӣ кам мегардад ва ҳамкорӣ тариқи маҷозӣ ба роҳ монда мешавад.

Принсипи чорум бошад, ба ташаккули шабакаи бисёрмаҷро иртибототи мустақим бо кормандони беруна, гурӯҳҳои кории байнишуъбавӣ имкон медиҳад, ки ин дар навбати худ ба истифодаи муштараки иттилоот мусоидат намуда, амалҳои такрориро ихтисор мекунад.

Албатта, ҳангоми рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ як қатор монеаҳо вуҷуд доранд, онҳо ҳангоми таҳияи механизм ба инобат гирифта шуда, роҳҳои бартараф намуданашон нишон дода шудаанд. Ин монеаҳо ҳамчун монеаҳои сиёсӣ, маъмурӣ, мухолифат ба инноватсияҳо, монеаҳои технологӣ, фарҳангӣ ва ҳуқуқӣ номгузорӣ карда шудаанд.

Монеаҳои сиёсӣ асосан бетарафии фаъолияти баъзе амалдорони давлатӣ ё кормандони муассисаҳои таҳвилкунандаи хизматрасониҳоро фаро мегиранд, ки усули анъанавии онро писанд медонанд ва ба раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ мухолифат эҷод менамоянд. Ин гурӯҳи кормандон асосан аз эҳтимоли аз даст рафтани ҷойи корашон ҳарос доранд, ё худ барои азхуд кардани технологияҳои рақамӣ омода нестанд.

Ба монеаҳои маъмурӣ маъмулан монеаҳое марбутанд, ки дар раванди гузариш ба вуҷуд меоянд ва ба онҳо инфрасохтори заиф, сохтори мураккаби лоиҳаҳои озмоишӣ, механизми таҳкимнаёфтаи гузариш ба низоми нав хос аст. Дар баробари ин, омодагии нокифояи кормандон, номукаммалии барномаҳои компютерии таҳияшуда, механизми заифи ҳамкориҳои байни субъектони бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ сабаби пайдоиши монеаҳои маъмурӣ мегарданд.

Мухолифат ба инноватсияҳо бошад, амалҳоеро ифода менамояд, ки барои рақамикунонӣ ва гузариш ба усулҳои нави пешниҳоди хизматрасониҳо мухолифат мекунанд. Ин пеш аз ҳама ба муҳити кории ғайричандири баъзе идораҳо ва ташкилотҳо, набудани механизми дақиқи бозомӯзии кормандон алоқманд аст. Дар ин ҳолат барои баъзе гурӯҳҳои кормандон мухолифат ба

гузариш ягона роҳи дароз намудани фаъолияти онҳо дар муассиса боқӣ мемонад.

Монеаҳои технологӣ асосан ҳолатҳои номувофиқатии техникиро тақассум менамоянд, ки онҳо ба низомҳои куҳна ва инфрасохтори шабакавии милли технологияҳои рақамӣ мувофиқат намекунанд. Махсусан суръати рушди технологияҳо пайдоиши барномаҳои навро дар муддатҳои кӯтоҳ имконпазир мегардонад, ки он мутобиқат ба инфрасохтори рақамӣ ба пойгоҳи техникии дастгоҳҳои истифодашавандаро тақозо мекунад. Дар баробари номувофиқати техникӣ набудани стандарти ягонаи идоракунии сифати хизматрасониҳои рақамӣ, мураккабии намуди зоҳирии портали хизматрасониҳои электронӣ, боркашии сусти интернет дар баъзе маҳаллаҳо, таъмини амнияти шабакавӣ ба ин гурӯҳи монеаҳо дохил мешаванд.

Монеаҳои фарҳангӣ бошанд, ба фарҳанги гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ алоқаманд мебошанд, ки онро пештар беиттилоотии шаҳрвандон ва дараҷаи пасти саводнокии рақамӣ бавуҷуд меорад. Дар баробари ин, иштироки ғайрифаъоли аҳолӣ ва корхонаҳо дар равандҳои рақамикунонӣ, бархурдор набудани мутахассисон аз забонҳои муосири барномасозӣ, хоҳиши пасти баъзе амалдорони давлатӣ дар ин раванд ба монеаҳои фарҳангӣ рост меояд.

Мавҷуд набудан ё номукаммалии меъёрҳои ҳуқуқии танзимкунандаи соҳа дар раванди гузариш ба хизматрасониҳои давлатии рақамӣ монеаи ҳуқуқӣ ба шумор мераванд.

Дар механизми таҳияшуда, мо ҳамчунин 5 гурӯҳи омилҳои мусоидаткунанда ба раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатиро ҷудо намудем, ки онҳо чунинанд: ояндабинӣ, коркарди стратегияи гузариш ба шакли электронии хизматрасониҳои давлатӣ, дастгирии роҳбарият, ҳавасмандгардонии тақозои шаҳрвандон ва зиёд намудани маблағгузориҳо ба рушди хизматрасониҳои рақамии давлатӣ.

Зери мафҳуми ояндабинӣ мо банақшагирии гузариш ба шакли электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро дар назар дорем, ки он

дақиқ муайян намудани нақшаи рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва коркарди чорабиниҳо оид ба дар амалия ҷорӣ намудани онро ифода мекунад. Дар ин раванд мо таваҷҷуҳи хоса ба манфиатҳои шаҳрвандонро ҷудо кардем, ки афзалшумории онҳо ба технологияҳои рақамӣ зиёд гардад.

Албатта гузариш ба шакли электронии хизматрасониҳои давлатӣ коркарди стратегияи онро тақозо менамояд. Аз ин рӯ, тарҳрезии стратегия дар аввал омили муҳими муваффақият буда, амалисозии самараноки ташаббусҳоро кафолат медиҳад. Он ҳамзамон маҷмуи чорабиниҳои асоснокшударо, ки ба рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ равона карда шудаанд, ифода менамояд.

Дастгирии раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз тарафи зинаҳои болоии мудирияти корхонаҳо ва муассисаҳои давлатӣ омили муҳими рушд ва муваффақияти соҳа мебошад. Махсусан, агар вазоратҳо ва идораҳои зинаи болоӣ лоиҳаҳои рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электрониро зери назорати қатъии худ гиранд ин раванд тезонида мешавад ва масъалаҳои баҳснок ба вуҷуд намеояд. Вазорату идораҳои махсусгардонида дар ин раванд метавонанд банақшагирии хубро ба роҳ монда, барои дарёфти захираҳои зарурӣ чораҳои судманд андешанд. Дар баробари ин, таъмини ҳамоҳангии байни вазоратҳо ва идораҳо дар ин раванд нақши ҳалкунанда дошта, ҳавасмандии кулли ҷомеаро ташаккул медиҳад.

Қайд кардан зарур аст, ки ҳукумат ва муассисаҳои давлатӣ бо ба роҳ мондани тадбирҳои ҳавасмандсозанда метавонанд тақозои шаҳрвандонро мисли дигар бозорҳои истеъмолӣ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба вуҷуд оранд. Ин кор ҳамчунин бо роҳи ислоҳоти муайян дар бахши таъсиси фурӯши рақамии хизматрасониҳо ба роҳ мондан мумкин аст. Ин амал барои амалисозии лоиҳаҳои рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар ниҳоят мусоидат хоҳад кард.

Албатта, дар баробари омилҳои зикргардида таъмини захираҳои маблағгузорӣ ва дарёфти захираҳои нав дар ин раванд муҳим аст. Ҳамзамон

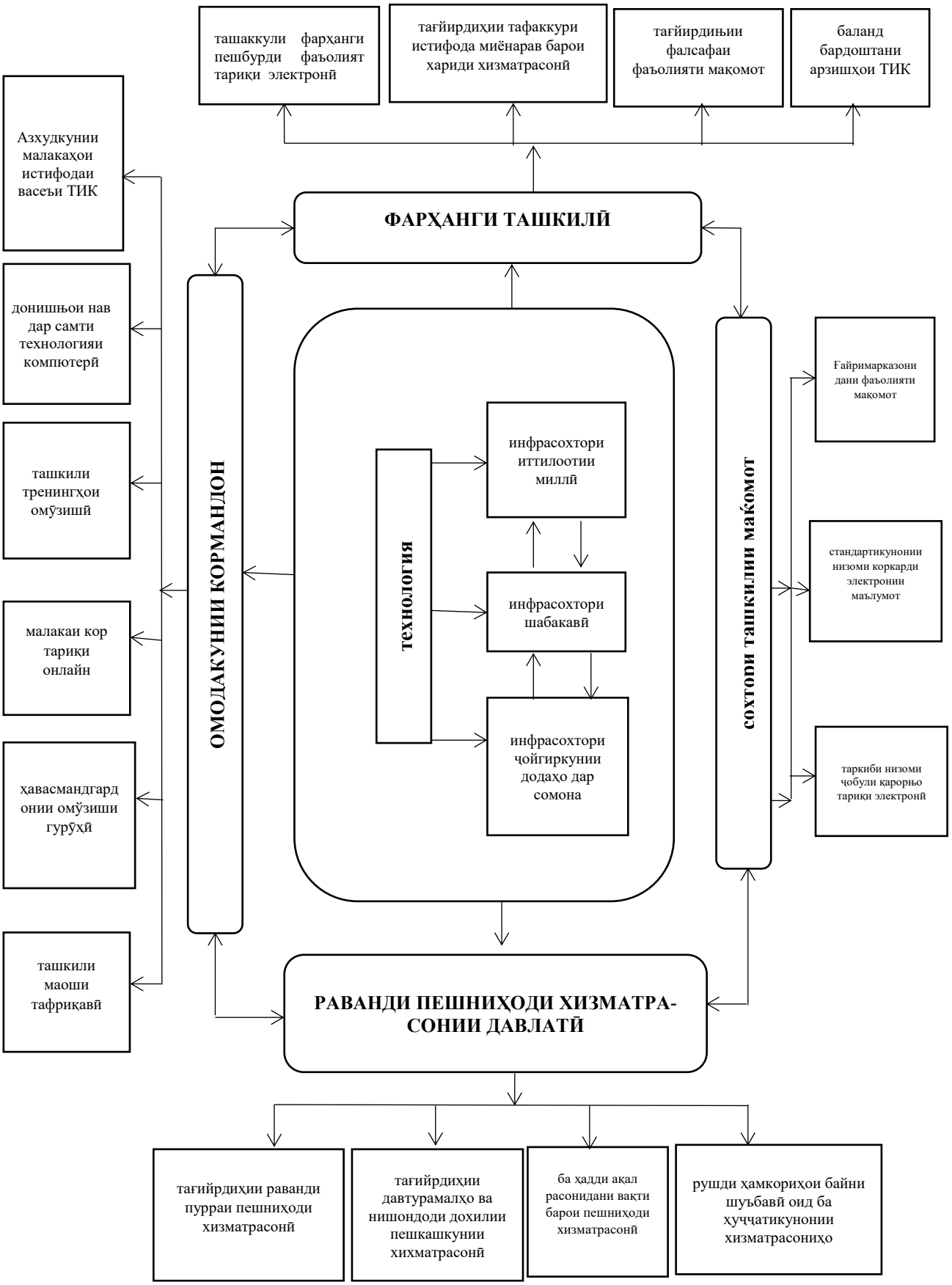
истифодаи самараноки маблағҳо ва таъмини шаффофияти амалиётҳо дар ин раванд паҳлуи дигари масъалаи баррасишаванда мебошанд.

Дар баробари омилҳои дар боло зикргардида, малакаи идоракунии тағйироти бавуқуъоянда дар раванди ислоҳот омили муҳим аст. Қайд кардан зарур аст, ки истифодаи технологияҳои рақамӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонад самараи хуб диҳад, агар раванди воридсозӣ ва истифодаи он дуруст идора карда шавад. Аз ин рӯ, идоракунии тағйироте, ки аз сабаби воридкунии технологияи рақамӣ ба вуҷуд меояд масъалаи муҳим дар раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ ба шумор меравад.

Дар ин раванд ба андешаи мо зарур аст идоракунии самараноки тағйиротҳои бавуҷудоянда дар чор самт дуруст ба роҳ монда шавад: дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, дар сохтори ташкилии мақомот ё муассисаи пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ, дар бозомӯзи ва мутобиқгардонии кормандон ва дар фарҳанги ташкилот. Дар ин раванд як қатор тағйирот пеш аз марҳилаи татбиқи ҳукумати стратегия гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ ва баъд аз он ба вуҷуд меоянд, ки идоракунии онҳо самаранокии гузариш ба шакли рақамии хизматрасониҳои давлатии электрониро баланд мегардонад.

Чунин тағйирот метавонад дар муҳити дохилии муассисаи пешкашкунадаи хизматрасониҳои давлатӣ ё муҳити берунии он бо таъсири ҷаҳонишавӣ, эҳтиёҷоти саҳомон, пайдоиши технологияи нав, сиёсати давлат ба рушди соҳа, рушди ҳамкориҳои давлатию бахши ҳуқуқӣ ба вуқуъ пайвандад.

Қайд кардан зарур аст, ки идоракунии тағйирот ҳамчун самти нави менеҷмент ҳангоми истифодаи гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ ва татбиқи чунин технология дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ чунин равиши сохториро ифода менамояд, ки фаъолияти муассисаҳои давлатӣ, ташкилотҳо, аҳолӣ ва корхонаҳоро аз вазъи муосир ба ҳолати ояндаи рақамӣ равона мегардонад (расми 5.2).




**Расми 5.2. – Механизми идоракунии тағйирот ҳангоми электроникунонии низоми хизматрасониҳои давлатӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ҳамин тариқ, воридкунии технологияҳои иттилотӣ бояд ба идоракунии равандҳои ташкили фаъолият дар муассиса мусоидат намояд. Таҷрибаи давлатҳои пешрафта дар ин самт нишон дод, ки сатҳи заифи идоракунии тағйирот яке аз сабабҳои асосии нобарор будани лоиҳаҳои ҳукумати электронӣ дар давлатҳои рӯ ба рушд ба шумор мераванд. Таҳқиқотҳо нишон додааст, ки танҳо 15%-и лоиҳаҳои гузариш ба ҳукумати электронӣ дар давлатҳои рӯ ба рушд муваффақанд, 35% пурра нобарор ва 20% қисман нобароранд. Аз ин рӯ, барои пешгирӣ кардани чунин нобарорӣ зарур аст, ки механизми идоракунии тағйирот дар раванди татбиқи ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон мукаммал карда шавад.

Шиносоӣ бо рафти иҷрои Консепсияи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ва барномаву лоиҳаҳои алоҳидаи дар ин самт татбиқ шаванда дар сатҳи вазорату идораҳои давлатӣ нишон медиҳад, ки стратегияҳои мукаммали идоракунии тағйирот дар ин барномаҳо вуҷуд надорад. Дар баробари ин, дар барномаҳо ва консепсияҳои мавҷуда ба масъалаҳои фарҳанги идоракунии тағйирот, омодасозии кормандон дар самти менеҷменти тағйирот, мутобиқгардонии сохтори идоракунии ташкилот ба тағйироти нав ва равандҳои тағйирот дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ диққат дода намешавад. Бо дарназардошти ин, аз ҷониби мо механизми ҳамоҳангзозии идоракунии тағйирот ҳангоми гузариш ба ҳукумати электронӣ ва махсусан пешниҳоди хизматрасониҳо тариқи электронӣ пешкаш карда мешавад. Пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ масъалаҳоеро пеш меоранд, ки зарурати идоракунии тағйрот ҳангоми гузариш аз хизматрасониҳои қоғазӣ ба электрониро тақозо менамоянд.

Идоракунии тағйирот ба андешаи мо бояд ба ду равиш тақсим карда шавад: равиши идоракунии тағйирот ва идоракунии мухолифини роҳандозикунии тағйирот. Ҷанбаи якум, равандҳои амалисозии тағйиротро дар дохили муассиса ва мақомоти пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ дар бар мегирад. Барои мисол, муайян сохтани бюрократия, фарҳанги амалдорони давлатӣ, ки барои таҳаввулоти хизматрасониҳои давлатӣ ва аз нав

муқаррар намудани вазифаҳои давлат нақши калидиро мебозад. Ҷанбаи дуюм, идоракунии мухолифати кормандон ва табақаҳои муайяни аҳолиро ифода менамояд, ки монеаи бузург барои гузариш ба шакли электронии хизматрасониҳо мебошад.

Маъмулан сабабҳои асосии мухолифати шаҳрвандон барои тағйирот чунинанд: давраи тулонии гузариш, қуввaҳои номуайяни ҳаракатдиҳанда, дақиқ набудани ҳадаф ва стратегияи гузариш, дастгирии нокифояи роҳбарияти зинаҳои болоӣ, тағйир додани раванд, имтиёзҳои ҳангуфт, тарси аз даст додани ҷойи кор ва мансаб, тағйирёбии усули пешбурди фаъолият, нобаробарии фарҳангӣ, хасташавӣ аз кор ва амсоли инҳо.

Гарчанде, ки идоракунии раванди тағйирот ҳангоми гузариш ба ҳукумати электронӣ раванди мураккаб ва тулонист, баъзе усулҳои ба роҳ мондани шакли дурусти он ҷой доранд. Дар ин раванд, пеш аз ҳама зарур аст, ки амсилаи гузариш ба ҳукумати электронӣ муқаррар карда шавад, ки нақшаи марҳила ба марҳила гузаштан ба шакли электронии хизматрасониҳои давлатиро идора ва назорат намояд. Дар амсилаи мазкур зарур аст, ки низоми хариди тамоми хизматрасониҳои давлатӣ барои дилхоҳ табақаи аҳолӣ ба воситаи равзанаи ягона таъмин карда шавад.

Тағйирот дар технология, тағйирот дар сиёсат, фарҳанг, тафаккур, сохтори ташкилӣ ва раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро тақозо менамояд. Ин фарзия аз нуқтаи назари иҷтимоию техникии пешбурди фаъолият собит гардидааст, ки дар асоси ду низоми бо ҳам алоқаманд ташаккул ёфтааст: низоми технологӣ ва нтзоми иҷтимоӣ. Низоми технологӣ аз равандҳо, вазифаҳо ва техникаҳое иборат аст, ки барои коркарди маълумоти воридшаванда ва пешниҳои маълумоти содиршаванда зарур аст. Дар навбати худ, низоми иҷтимоӣ аз шаҳрвандон (эътиқод, малака, дониш, талаботи онҳо), муносибати байни ҳамдигарии онҳо ва низоми ҳавасмандгардонии онҳо иборат аст. Дилхоҳ тағйироти пешбинишаванда бояд дар ин ду самт гузаронида шавад. Гузариш ба принсипҳои технологию иҷтимоӣ барои

гузаронидани тағйирот дар сохтори ташкилот дар раванди татбиқи ТИК муҳити созгореро ба вуҷуд хоҳад овард.

Дар расми 5.2 механизми идоракунии тағйирот дар асоси воридкунии технологияи иттилоотию коммуникатсионӣ пешкаш карда шудааст. Чи тавре, ки аз он бармеояд, раванди идоракунии муассиса ин низоми идоракунии кормандон, сохтори ташкилӣ, вазифаҳо ва технологияро ифода менамояд.

Ин унсурҳои асосии ташкилот ба ҳамдигар алоқаманд мебошанд, ки тағйирот дар яке аз онҳо тағйирот дар унсури дигарро ба вуҷуд меорад. Барои мисол, тағйирот дар технологияи рақамӣ, тағйирот дар равандҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ, дар навбати худ тағйирот ба ҳайати кормандон, фарҳанги идоракунии ташкилот ва сохтори онро ба вуҷуд меорад.

Аммо, қайд кардан зарур аст, ки унсурҳои асосии идоракунии тағйирот, ки дар механизми мазкур омадааст на ҳамаи унсурҳое мебошанд, ки идоракуниашон дар раванди татбиқи ҳукумати электронӣ зарур аст. Аз тарафи дигар, ба андешаи мо, агар менеҷерон ҳадди ақал ба идоракунии тағйирот дар ин равандҳои асосӣ таваҷҷуҳ зоҳир намоянд, лоиҳаи ҳукумати электронӣ нисбатан самаранок татбиқ хоҳад шуд. Аз ҳамин лиҳоз, нақши роҳбарони мақомоти давлатӣ ва ташкилотҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳо дар раванди идоракунӣ ва амалисозии чунин тағйирот хеле назаррас хоҳад буд.

Барои идоракунии чунин раванди мураккаб бо тағйироти зиёд дар раванди гузариш ба ҳукумати электронӣ корбурди усулҳои нави роҳбарикунӣ талаб карда мешавад. Илова бар ин, чунин роҳбаронро зарур аст, ки дар баробари малакаҳои техникӣ малакаи кор бо идоракунии иттилоот, ҷамъияти иттилоотӣ ва идоракунии фосилавиро дошта бошанд. Чунин малакаҳо барои табақаҳои гуногуни идоракунандагон дар ҷадвали 5.2 оварда шудаанд.

**Ҷадвали 5.2. – Малакаҳои идоракунӣ барои гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

| Малакаҳо | Нишондиҳандаҳо | Зинаҳои идоракунӣ |
|---|---|---|
| Технологияи иттилоотӣ | Саводнокии появӣ дар соҳаи технологияи иттилоотӣ; касбият дар соҳаи технологияи иттилоотӣ | Тамоми кормандон, менеҷерон ва мутахассисони ТИК |
| Идоракунии иттилоот | Менеҷерон ва мутахассисон дар соҳаи идоракунии иттилоот; идоракунии иттилоти дохилӣ; идоракунии иттилооти берунӣ: ҳифзи махфият, донистани механизми алоқаҳои ҷавобӣ | Менеҷерон ва мутахассисони бахши кор бо итилоот |
| Ҷомеаи иттилоотӣ | Фаҳмиши имкониятҳои ТИК; имконияти арзёбии тамоюлҳо; пешгуии таъсири ТИК ба фарҳанги ташкилот, имконияти таҳияи стратегияи ТИК | Менеҷерон |
| Идоракунӣ/пешбурди тиҷорат | Тағйироти сохторӣ; идоракунии хавфҳо; механизми маблағгузорӣ; ҳамкорӣ ва ҳамоҳангсозӣ; шарикии давлат ва бахши хусусӣ; асосҳои баҳисобгирӣ | Менеҷерон |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ҳамин тариқ, корбурди тавсияҳои дар боло зикргардида имконият медиҳад, ки истифодаи технологияҳои рақамӣ дар бозори хизматрасониҳои давлатӣ тағйироти куллиро ба вуҷуд оварад. Гарчанде, ки дар ин раванд нақши дигар омилҳои дохилии ташкилотро иҳотакунанда низ калидӣ мебошад, вале омилҳои берунӣ бештар мутаассир мегарданд ва малакаҳои нави идоракуниро аз роҳбарону хизматчиён тақозо менамоянд**.**

## 5.2. Амсиласозии иқтисодӣ ва сенарияҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ

Дар шароити муосири тезу тундшавии фазои иқтисодии ҷаҳонӣ паҳнгардии технологияҳои рақамӣ дар идоракунии давлатӣ зарурати такмили идоракунии давлатии рушди иқтисоди миллии Ҷумҳурии Тоҷикистонро афзун месозад. Таваҷҷуҳи мақомоти идоракунии давлатӣ ба захираҳои асосии рушди иқтисодӣ, ки имкони фаъол гардондани равандҳои иқтисодии мамлакатро фароҳам меоранд, зиёд шуда, дар натиҷа зарурати беҳтар намудани таъминоти методии банақшагирӣ ва ояндабинии стратегии онҳо ба миён меояд.

Дар иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон солҳои охир тағйироти бесобиқа мушоҳида мешавад, ки дар натиҷаи таваҷҷуҳгузорӣ ба рушди технологияҳои рақамӣ ба вуҷуд омадааст. Ин умедҳоро ба зиндагии беҳтар, дар байни аҳолӣ ва ҳам мақомоти давлатӣ ба шарофати таҳаввулот дар соҳаи хизматрасониҳои давалтии электронӣ афзоиш дод [265].

Навовариҳои дар бахши телекоммуникатсия ва технологияҳои коркарди иттилоот бавуқуъоянда ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ таъсиргузор мебошанд. Яке аз ҳадафҳои асосии муассисаҳои давлатӣ ноил шудан ба самаранокии бештар дар пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ буда, рақамикунонии равандҳои истеҳсол ва пешниҳоди онҳо яке аз тадбирҳои муҳими татбиқшаванда мебошад. Таҳқиқот нишон медиҳад, ки робитаи мутақобилаи назаррас дар байни сатҳи рушди ҳукумати электронӣ ва самаранокии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҷой дорад.

Ба ин хотир, зарур мешуморем, ки амсилаҳои гуногуни ҳисобкунии самаранокии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электрониро мавриди таҳқиқ қарор диҳем. Ин ба мо имконият медиҳад, ки дурнамои рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электрониро муқаррар намуда, самтҳои ояндаи тамоюлоти онро муқаррар намоем.

Дар заминаи рушди иқтисоди рақамӣ ҳамчун падидаи нави пешрафти иҷтимоию иқтисодии мамлакат, дарки падидаи ҳамкории электронии байни давлат ва ҷомеа, инчунин таҳқиқоти назариявӣ дар доираи ба истилоҳ «ҳаракат барои ба таври нав фаҳмидани вазифаҳои ҳукумат» аҳаммияти хоса дорад.

Иқтисоди рақамӣ ба асоси рушди инноватсионии иқтисодиёти миллӣ табдил ёфта, ба маориф, тандурустӣ, бонкдорӣ, нақлиёт, тиҷорати онлайн, энергетика ва бисёр соҳаҳои дигар таъсири назаррас мерасонад. Истифодаи васеи технологияҳои рақамӣ самтҳои рушди иҷтимоию иқтисодӣ ва ниҳодҳои сохтории онҳоро табдил медиҳад. Ба ин технологияҳо пеш аз ҳама худи Интернет, додаҳои калон ва дастгоҳҳои мобилӣ дохил мешаванд. Дар ин мавриД, намудҳои инноватсионии ҳамкорӣ ва ҳамоҳангсозии субъектҳои

хоҷагидорӣ барои ҳамкории муштарак дар ҳалли маҷмуи муайяни мушкилот ба вуҷуд меоянд.

Ҳамин тариқ, ояндабинии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба он равона шудааст, ки заминаи иттилоотӣ ва таҳлилӣ барои муайян кардани самтҳои эҳтимолии рушд ва интихоби роҳи қобили эътимоди он дар доираи шаҳру вилоятҳо ва мамлакат дар умум, новобаста аз андоза ва хусусияти онҳо, фароҳам оварда шавад.

Ин раванд на танҳо тамоюлҳои воқеии рушдро дар дурнамо муайян мекунад, балки инчунин заминаи илмиро барои таҳия ва асоснок намудани тадбирҳое фароҳам меорад, ки ба таъсири фаъолона ба ин тамоюлҳо ва пешбурди устувори рушди иҷтимоию иқтисодии мамлакат нигаронида шудаанд.

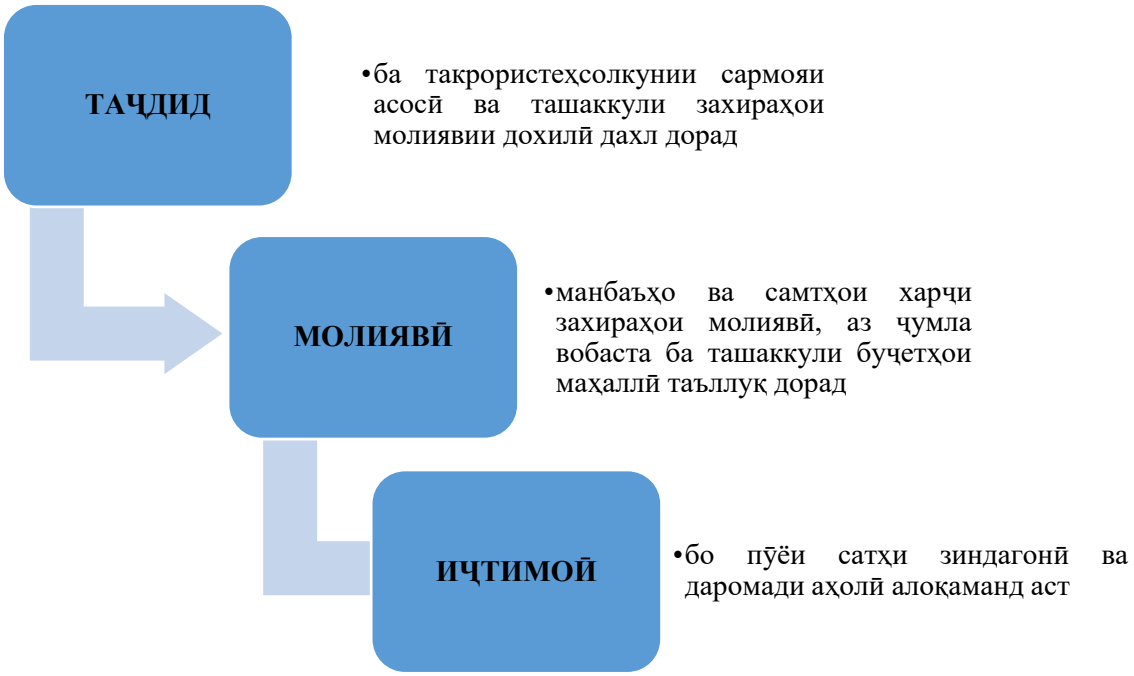
Самаранокии таҳия ва татбиқи стратегияи рушди ниҳодҳои идоракунии давлатӣ, ки сохтори муҳими ислоҳот дар бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор мераванд, то дараҷаи зиёд ба як қатор омилҳои муҳим вобаста аст. Аз ҷумлаи ин омилҳо, мо метавонем пеш аз ҳама дақиқ муайян кардани ҳадафҳои стратегӣ, таҳияи рисолат ва афзалиятҳои асосии рушди дарозмуддат, мавҷудияти лоиҳаҳои амалӣ барои ҳалли мушкилоти мушаххас, таъмини устувори захираҳои зарурии молиявӣ ва ташкилӣ, инчунин таъсиси низоми муассири мониторинг ва арзёбии татбиқи стратегияҳоро зикр кунем.

Яке аз вазифаҳои калидӣ дар бахши мазкур ин ояндабинии рушд дар асоси арзёбии миқдорӣ ва сифатии ҳолат ва тамоюлҳои нишондиҳандаҳои бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва қисматҳои алоҳидаи он ба шумор меравад.

Дар баробари ин, бояд таъкид кард, ки ояндабинӣ ҳамчун ҷузъи мустақил ва зарурии идоракунии стратегӣ амал мекунад ва на танҳо ояндабинии рушди умумии бозори хизматрасониҳои давлатии электрониро таҷассум менамояд, балки инчунин ба таҳлили дурнамои тағйирот дар ин бозор нигаронида шудааст.

Ояндабинии бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ – ин муайянкунии эҳтимолии ҷараёни рӯйдодҳои ояндаи марбут ба вазъи ин бозор ва имкониятҳои рушди он ба шумор меравад. Методологияи муосири ояндабинии рушд ба натиҷаҳои таҳлили равандҳои идоракунии давлатӣ дар андозагирии онҳо нигаронида шудааст.

Ояндабинии ҳукумати электронӣ дар умум ва хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар алоҳидагӣ ҷанбаҳои таҷдид, молиявӣ ва иҷтимоиро дар бар мегирад (расми 5.3).




**Расми 5.3. – Ҷанбаҳои алоҳидаи ояндабинии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ояндабинии рушди бозори ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон метавонад дар асоси маҷмуи марҳилаҳои пай дар пай ва мантиқӣ анҷом дода шавад, ки татбиқи дақиқи ҳар яки онҳо барои таъмини шаффофият, мутобиқат ва эътимоднокии натиҷаҳо аҳаммияти хоса дорад. Ин равиши зина ба зина имкон медиҳад, ки раванди таҳлил ба таври муназзам ташкил карда

шавад ва натиҷаҳои бадастомада дастгирии кофии илмӣ ва амалӣ дошта бошанд. Марҳилаҳои асосии раванди мазкур инҳоянд:

1) равшан кардани ҳадафҳо ва вазифаҳои стратегӣ, ки самти умумӣ ва ҳадафи ниҳоии ояндабиниро муайян мекунанд;

2) ошкор ва муайян кардани мавзуъҳо ва самтҳои таҳлили ояндабинӣ, аз ҷумла бахшҳо, муассисаҳо ё равандҳое, ки омӯзиши амиқро талаб мекунанд;

3) интихоби маҷмуи нишондиҳандаҳои калидӣ, ки вазъият ва пӯёи бозори хизматрасониҳои давлатии электрониро ҳамаҷониба инъикос мекунанд;

4) муайян кардани уфуқҳои вақтии ояндабинӣ ва татбиқи марҳила ба марҳилаи он дар давраи кӯтоҳмуддат, миёна ва дарозмуддат;

5) интихоб ва асоснок кардани усулҳои ояндабинии илмӣ ва амалии мувофиқ ба хусусияти маълумот ва ҳадафҳои таҳқиқот;

6) муайян кардани манбаъҳои иттилоот ва муттаҳид кардани маълумоти аввалӣ, ки асоси ҳисобҳои таҳлилиро ташкил медиҳанд;

7) ҷамъоварӣ, такмил ва таҳлили маълумот бо истифода аз воситаҳои рақамӣ ва усулҳои амсиласозии иқтисодӣ;

8) анҷом додани ҳисобкуниҳои ояндабинии эмпирикӣ, тафсири натиҷаҳои бадастомада, таҳияи пешниҳодҳо ва роҳҳои ҳалли амалӣ барои қабули қарорҳо ва идоракунии муассир.

Ҳар як марҳилаи дар боло овардашуда дар навбати худ метавонад номгӯйи вазифаҳои мушаххасро роҷеъ ба дигаргунсозии сохтори бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ фаро гирад. Қайд кардан зарур аст, ки ояндабинии раванди мазкур сода набуда, махсусан дар бозори хизматрасониҳои давлатӣ раванди пай дар пай ва мураккаб аст. Зеро гуногуншаклии номгӯйи хизматрасониҳои давлатӣ зарурати истифодаи усулҳо ва методологияҳои зиёдро тақозо менамояд. Интихоби усулҳои дурусти ояндабинӣ дар ин раванд қисме аз муваффақияти ниҳоӣ арзёбӣ мешавад ва сифати ояндабинии иқтисодӣ ба дараҷаи назаррас ба он вобаста

аст. Албатта чунин ояндабиниро барои даврањои кӯтоҳмуддат, миёнамуҳлат ва дарозмуҳлат  ба роҳ мондан мумкин аст.

Интихоби сенарияҳои ояндабинии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо дарназардошти ҳадафҳои гузошташуда дар Консепсияи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ва тамоюли самтгирии нишондиҳандаҳои калидии соҳа асос мегирад. Албатта, дар илми иқтисод аксари ояндабиниҳо ба сенарияҳои умедбахш, миёна ва ноумед ба роҳ монда мешаванд. Яке аз шартҳои муҳими ояндабинӣ ин дуруст намудани шароити истифодаи омилҳои истеҳсолот ба шумор меравад.

Ояндабинӣ дар таҳқиқоти мо ҳамчун низоми таҳқиқоти илмии дорои ҷанбаҳои ҳам сифатӣ ва ҳам миқдорӣ амал мекунад, ки ҳадафи он муайян кардани тамоюлҳои асосии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва бахшҳои ҷудогонаи он аз қабили хизматрасониҳои иҷтимоӣ, таҳсилотӣ, тандурустӣ, андозӣ, гумрукӣ ва ғайра мебошад. Он ҳамзамон ба дарёфти роҳҳои самаранок ва мувофиқ барои ноил шудан ба ҳадафҳои стратегӣ ва дурнамои рушди соҳаи хизматрасонӣ дар умум  равона шудааст.

Ин раванд дар марҳилаи татбиқи нақшаҳо ва барномаҳои давлатӣ нақши муҳим мебозад, зеро имкон медиҳад, ки вазъи воқеии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар ҳар як марҳила арзёбӣ гардад ва самтҳои нави идоракунии иловагӣ барои ислоҳи инҳирофҳо аз нишондиҳандаҳои пешбинишуда муайян карда шаванд. Ҳамин тариқ, ояндабинӣ ба устувории низоми рушди иқтисодӣ ва самаранокии идоракунии давлатӣ мусоидат мекунад.

Бояд таъкид кард, ки ояндабинии рушди соҳавӣ барои ҳалли зиддиятҳо дар муносибатҳои байни соҳаҳои идоракунии давлатӣ ҳеҷ табдире ба шумор намеравад ва нисбат ба натиҷаҳои эҳтимолии он талабҳои аз ҳад зиёд ба миён гузоштан лозим нест.

Қайд кардан лозим аст, ки илми иқтисодӣ на бо пешгӯӣ, балки бо ояндабинӣ сарукор дорад. Ин ду мафҳум аз нуқтаи назари мо аз якдигар фарқ доранд. Ояндабинӣ дар илми иқтисод маънои арзёбии эҳтимоли натиҷаҳо ё

оқибатҳои имконпазири амалҳои гуногун дар соҳаи иқтисод ва бахшҳои он аз қабили хизматрасониро дорад, на муайян кардани воқеаҳои дақиқи ояндаро таҳассум менамояд.

Ба ибораи дигар, вазифаи ояндабинон ва барномарезон на дар он аст, ки руй додани ҳодисаи муайян дар ояндаро пешгӯи кунанд, балки дар он аст, ки омилҳо ва вариантҳои эҳтимолии рушди рӯйдодҳоро таҳлил намуда, асосҳои илмӣ барои қабули қарорҳои самаранок дар шароити номуайянӣ фароҳам оварад. Аз ин рӯ, ояндабинӣ ҳамчун абзори таҳлилӣ ва стратегӣ, на ҳамчун пешгӯии қатъӣ амал мекунад ва ҳадафи он коҳиши хатари қарорҳои идоракунӣ ва беҳтар намудани самаранокии сиёсати иқтисодӣ, дар ҳолати зарурӣ тағйир додани самти ҳаракати руйдоди иқтисодӣ мебошад.

Бинобар ин, метавон бо он андеша мувофиқат кард, ки ояндабинӣ як падидаи иҷтимоию иқтисодӣ мебошад, ки дар асл бо пешгӯии равандҳои иҷтимоӣ ва иқтисодии дорои хусусияти доиравӣ  сару кор дорад. Гарчанде ояндабинӣ дар баъзе ҳолатҳо дорои заминаи нисбатан ноустувори илмӣ ва методологӣ аст ва на ҳамеша метавонад ба маълумоти дақиқ ва комилан асосноки таҳлилӣ такя кунад. Бинобар ин, наметавон ояндабиниро ҳамеша ҳамчун воситаи пурқуввати муқарраркунандаи самти минбаъдаи рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ ё дигар самтҳои иқтисодиёти мамлакат, ки қодир бошад дар таҷриба пурра исбот гардад, муаррифӣ намуд.

Ҳамин тариқ, дар шароити кунунӣ, татбиқи ояндабинӣ маҳдуд боқӣ мемонад ва бештар хусусияти рамзӣ, тавсиявӣ ва аз ҷиҳати қонунӣ шартӣ дорад, на хусусияти амалии воқеан муассир.

Бо вуҷуди ин, арзиши илмии ояндабинӣ дар он ифода меёбад, ки он заминаи фикрии стратегиро барои таҳияи сиёсатҳои рушди минбаъда фароҳам меорад ва имкон медиҳад, ки қарорҳои иқтисодӣ бо дарназардошти хатарҳо ва вариантҳои эҳтимолии рушд қабул карда шаванд.

Мутахассиси машҳури соҳаи ояндабинӣ Г.И. Краснов қайд менамояд, ки ояндабинии рушди равандҳо баъзе вариантҳои эҳтимолии рушдро дар оянда ифода менамоянд. Ин вариантҳо асосан бо таъсири тамоюлҳои таърихии ҷорӣ

ба вуқуъ меоянд. Дар ҳолати нигоҳ доштани раванд варианти ба вуқуъоянда варианти кунунии рушди соҳа гардида, дар ҳолати тағйир додани шароитҳои муайяни заминавӣ самтҳои ҳаракати рӯйдоди иқтисодӣ низ тағйир меёбанд ва варианти дигари рӯйдод ба вуқуъ меояд, ки он падидаҳои навро ифода менамояд [113, с. 394].

«Моҳияти ояндабинӣ дар он аст, ки дар асоси методологияи муайян тамоюлҳо ва қонуниятҳои объекти мушоҳида муайян карда шуда, баъдан амсилаҳои ҳолати ояндаи ин объект сохта мешаванд. Методологияи ояндабинии рушди иҷтимоию иқтисодии низомҳои идоракунии давлатӣ ба ду равиши ояндабинӣ асос ёфтааст: таҳқиқотӣ ва мақсаднок» [113, с. 396].

Пешгӯии рушди равандҳои иҷтимоию иқтисодӣ ҳадафи асосии худро дар асоснокунии илмии самтҳои умумӣ ва махсуси рушди иқтисодӣ дар дурнамо мебинад. Он на танҳо вариантҳои алтернативии рушди эҳтимолиро меомӯзад, балки муҳлатҳо ва шароити имконпазири ноил шудан ба натиҷаҳои пешбинишударо муайян мекунад.

Дар ин замина, чунин вазифаҳои асосии ояндабинии иҷтимоию иқтисодиро ҷудо намудан мумкин аст:

- муайян ва таҳлил намудани қонуният ва тамоюлҳои асосии рушди бозори хизматрасониҳо, ки заминаи назариявии таҳлилро ташкил медиҳанд;

- арзёбии дурнамои ин тамоюлҳои бозори хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити ояндаи рақамӣ бо дарназардошти омилҳои дохилӣ ва берунӣ;

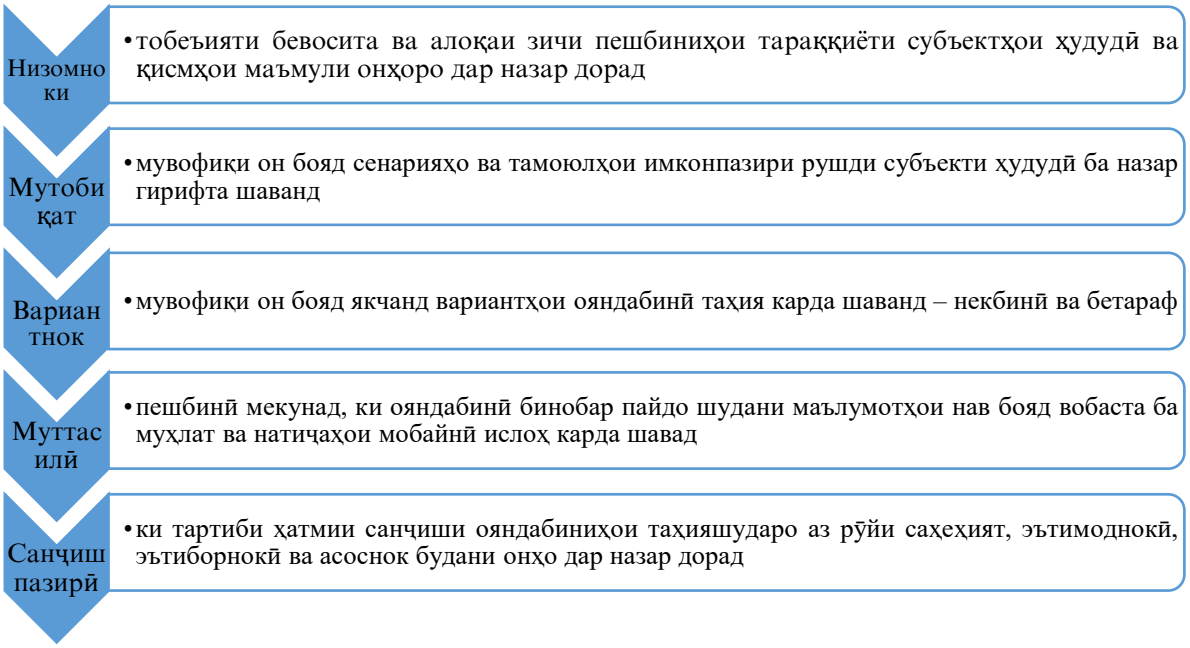
- омӯзиши оқибатҳои мусбат ва манфии рушди рақамикунонии хизматрасониҳо барои ҷомеа ва корхонаҳо;

-пешбинии вазъи нави иқтисодӣ дар бозори хизматрасониҳо ва мушкилоти эҳтимолии нав дар соҳа, ки метавонанд дар раванди рушди иҷтимоӣ ва иқтисодӣ ба миён оянд;

- муайян кардани роҳҳо ва вариантҳои эҳтимолии рушд, ки имкони интихоби самти дуруст ва устувори сиёсати иқтисодии рушди соҳаи хизматрасониро фароҳам меоранд;

- ҷамъоварӣ ва таҳлили маълумоти муосир, ки барои қабули қарорҳои асоснок ва стратегӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ заруранд [38, с. 39].

Ояндабинии рушди равандҳо ба як қатор принсипҳо асос ёфтааст, ки онҳо дар расми 5.4 тасвир карда шудаанд.




**Расми 5.4. – Принсипҳои асосии ояндабинии равандҳои идоракунии давлатӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [38]

Дар айни замон дар методологияи ояндабинии рушди ҳудудҳо усулҳои хос истифода мешаванд, ки онҳо дар расми 5.5 оварда шудаанд.

| Усули имтидод | Арзёбии экспертӣ | Амсиласозии иқтисодӣ - риёзӣ |
|---|---|---|
| •пӯёи нишондиҳандаҳои пешбинишуда ва нақшавӣ, инчунин тамоюлҳои эҳтимолии тағирёбии онҳоро ба назар мегирад. | •бо назардошти пурсиши мутахассисоне, ки дар ин соҳа таҷрибаи назаррас доранд ба роҳ монда мешавад. | •коркарди амсилаҳои расмишударо ояндабинӣ мекунад ва барои иваз кардани онҳо бо арзишҳои ададии хоси давраҳои оянда, ҳисоб кардани параметрҳои дигари ҳамин давраҳо имконият фароҳам меорад. |

**Расми 5.5. – Методологияи ояндабинии тараққиёти ҳудудҳо усулҳои хос**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Аз сабаби нокифоягии методологияҳои ҷойдошта ва усулҳои дахлдори ояндабинии равандҳои иҷтимоию иқтисодӣ, инчунин муносибати комилан асоснокнашудаи беэътиноӣ аз ҷониби намояндагони сохторҳои давлатӣ, ки ҳолати қобили қабули субъекти ин ё он минтақа барояшон ба ҳеҷ вақҳ бо шароит ва омилҳои воқеии рушд алоқаманд нест, зарурати истифодаи бетаъхир дар татбиқи усулҳои методӣ ва илмии муосирро ба миён овардааст.

Яке аз усулҳои муътабари ояндабинӣ ба таҳлили таҷрибавӣ ва регрессионӣ асос мегирад. Ин таҳлилҳо дар ояндабинии равандҳои гуногун, махсусан, идоракунии давлатӣ дар баробари афзалиятҳои зиёд миқдори сершумори хатоҳоро дар бар мегиранд. Истифодаи ин усул имкон медиҳад, ки робитаҳои назарраси мутақобилаи байни ҳукумати электронӣ ва самаранокӣ, инчунин байни хизматрасониҳои онлайнӣ, инфрасохтори телекоммуникатсионӣ ва сармояи инсонӣ бо самаранокии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ошкор карда шаванд. Ҳамин тариқ, рушди ҳамаҷонибаи технологияҳои рақамӣ ба нерӯи пешбарандаи инноватсияҳо ва рушди иқтисодӣ дар мамлакат бояд табдил ёбад.

Методологияҳои асосии ояндабинӣ ба таҳлили муназзам ва муқоисавӣ, таҳлили робитаи сабабу натиҷа, мушоҳида, муқоиса ва гурӯҳбандии маълумот, инчунин усулҳои индуктивӣ ва дедуктивии дониши илмӣ асос мегиранд. Барои ояндабинии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонем дар баробари маълумоти оморию Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон, инчунин маълумоти маъхазҳои ҳукумати электронии СММ, сарчашмаҳои давлатӣ, маълумот аз шабакаи интернет ва маълумоти мушоҳидавиро истифода намоем. Дар ояндабинии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ истифодаи методологияи Марков ва Шаланов, ки ҳамчун занҷираҳои Марков ва Шаланов машҳур буда, аз равишҳои методии таҳлили муназзам, кибернетика, синергетика ва таҳлили оморӣ асос мегиранд, дорои арзиши муайяни илмӣ мебошанд [269, с. 110].

Занҷираҳои Марков ва Шаланов асосан усулҳои ғайрианъанавии таҳлил, ояндабинӣ ва идоракунии равандҳои тасодуфии ғайримуваққатиро ифода

намуда, имкон медиҳанд, ки моҳияти тамоюлҳои ташаккули бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ, инчунин равандҳои рушди қисматҳои алоҳидаи он амиқтар ошкор карда шаванд.

Барои амсиласозии раванди Марков доштани матритсаи гузариш зарур аст, ки онро ҳамчун матрисаи B ифода намудаан ва он эҳтимолияти гузаришро арзёбӣ менамояд. Онро дар чунин шакл пешниҳод менамоем. Унсурҳои ин матритсаи $b_{ij}$ эҳтимолияти гузариши $p_{ij}$ буда, инъикоскунандаи он мебошанд, ки объекте, ки дар ҳолати i дар вақти t қарор дорад, дар вақти t + τ ба ҳолати j мегузарад ва матритсаи гузариш бо мурури замон доимист, яъне:

$$B(t+\tau) = B(t+s\tau, t+(s+1)\tau).$$

Агар раванди инкишофи низом дар худ раванди Марковро инъикос намояд, он гоҳ ҳолати маълуми низом дар вакти $t_0$, ки бо маҷмуи тартибёфтаи ададҳо X1, X2, Xn ифода ёфтааст, ҳолати онро дар вақти t > t0 давраи ояндабинӣ ва дар як қадами τ, яъне дар $t = t_0 + \tau$ пешгуӣ кардан мумкин аст.

Дар инҷо низом дар вақти t0, бо маҷмуи тартибёфта ададҳои зеринро ифода менамояд:

$$X(t_0) = (x_1^0, x_2^0, \dots, x_n^0),$$

Агар вақти t > t0 бошад чунин шаклро фаро мегирад:

$$X(t_0) = (x_1^1, x_2^1, \dots, x_n^1),$$

Занҷираи Марков ин пайдарпайии ҳолати раванди Марков дар вақти давраи пешбинишаванда мебошад [269]. Занҷираи Марков ба таври васеъ истифода намешавад, зеро равандҳои тасодуфии устувор ё доимӣ дар табиат чандон маъмул нестанд. Раванди Марков дорои ҳамон шароитҳое мебошад, ки дар формулаи Пуассон инъикос ёфтаанд ва онҳо одатан амсилаи математикии ҷараёни содатарини рӯйдодҳо ҳисобида мешаванд [94].

Формулаи мазкурро барои муайян кардани эҳтимолияти гузариш дар раванди тасодуфии устувор, махсусан дар раванди Марков истифода мебаранд. Ин формулаҳо барои ҳисоб кардани эҳтимолияти гузариш бо мақсади ташкили ҷадвали рақамии гузариш истифода мешаванд. Аксар вақт

ин эҳтимолиятҳо тавассути усулҳои экспертӣ ба даст оварда мешаванд, ки ин вазъ таъсири омили субъективиро зиёд мекунад.

Барои амалӣ намудани ояндабинии давраи оянда, бояд ҳолати низом дар давраи қаблӣ пешгӯӣ карда шавад. Ин ҳолат баръакси занҷираҳои Марков аст, ки дар он ояндабинӣ барои давраи оянда аз ҳолати қаблии низом вобаста нест. Ин навъи ояндабинӣ дорои сохтори умумӣ буда, бо раванди тасодуфии ғайристатсионарӣ хос аст ва раванди Шаланов номида мешавад. Онро бо занҷираи «... пайдарпайии ҳолати раванди Шаланов дар лаҳзаҳои давраи пешбинишаванда ифода кардан мумкин аст» [94, с. 176].

Чунон ки ҳисобҳои пешакӣ ва санҷиши кофӣ будан нишон медиҳад, интизории математикӣ бо занҷираҳои Марков ва парокандашавӣ аз рӯйи занҷираҳои Шаланов дурусттар ҳисоб карда шуданаш мумкин аст. Барои ба даст овардани хусусиятҳои беҳтар, бо мақсади ҳисоб кардани нишондиҳандаҳои ояндабинӣ пешниҳод карда мешавад, ки маҷмуи занҷираҳои Марков ва Шаланов истифода шаванд ва чунин занҷира занҷираи Унтура-Чернякова номида мешавад [230, с. 226].

Интизории математикӣ ҳамчун миёнаи арифметикии интизориҳои математикӣ муайян ва аз ҷониби занҷираҳои Марков ва Шаланов дар таносуби 3 ба 1 ҳисоб карда шуданаш мумкин аст:

$$M_{\text{уч}} = \frac{3 * \text{М}_{\text{м}} + \text{М}_{\text{ш}}}{4},$$

вале бартарафсозӣ – ҳамчун бузургии миёнаи геометрии бартарафкуниҳо, ки занҷираҳои Марков ва Шаланов дар таносуби 1 ба 3 ҳисоб карда мешавад:

$$\text{Ø}_{\text{уч}} = \sqrt{\frac{\text{Ø}_{\text{м}}^2 + 3 * \text{Ø}_{\text{ш}}^2}{4}}$$

Вобастагии (3) ва (4) дар натиҷаи таҳлили муқоисавӣ ҳангоми таҳияи методологияи ояндабинии буҷетҳои барои таъсиси ҳукумати электронӣ ҷудошаванда дар минтақаҳо ба даст оварда мешавад.

Дар таҳқиқоти худ мо усули асосии ояндабинии ҳисобкунии сенариявиро интихоб кардем, зеро «муносибати сенариявӣ, ки усули

таҳқиқоти муназзам мебошад, пеш аз ҳама ба принсипҳои муносибати муназзам асос меёбад. Муносибати сенариявӣ инчунин татбиқи ҳисобҳои ояндабинии таҳлилии меъёрҳои арзёбии натиҷаҳоро пешбинӣ мекунад, ки мувофиқан риояи принсипҳои умумии арзёбиро дар назар дорад» [69, с. 73].

Е.Б. Кореева қайд менамояд, ки «принсипи ояндабинии вариантнокӣ бо имкони рушди бахши хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва зербахшҳои алоҳидаи он аз рӯйи маҳакҳои гуногун, бо робитаҳои мухталиф ва муносибатҳои сохторӣ алоқаманд аст» [110, с. 15].

Ҳангоми таҳияи сенарияҳои баррасишудаи рушди соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ, мо инчунин далелҳоеро ба назар гирифтем, ки дурнамои рушди соҳаро исбот мекунанд. Аз ҷумла, беҳтар намудани шароити рақобати одилона дар бозори хизматрасониҳо, афзоиши ҳиссаи соҳаи хизматрасонӣ дар сохтори ММД, рушди назарраси баъзе соҳаҳои хизматрасонӣ, инфрасохтор, ки бевосита ба хизматрасониҳои давлатӣ талаботи зиёд доранд ва имконоти кам кардани расмиёти идоравӣ ҳангоми бақайдгирии субъектҳои нави хоҷагидорӣ, афзоиши шуғли аҳолӣ дар соҳаҳои хизматрасониҳои давлатиро вусъат медиҳанд.

Барои таҳияи ҳисобҳои сенария, мо регрессияи сершуморро истифода бурдем, ки муносибатҳои байни якчанд тағирёбандаҳои мустақил ва як тағирёбандаи вобастаро инъикос мекунад. Ба сифати нишондиҳандаи вобастагӣ нишондиҳандаи ММД аз Стратегияи миллии рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2030 истифода шуда, нишондиҳандаҳои мустақил X – ҳаҷми истеҳсоли хизматрасонӣ дар умум, X1 – хизматрасониҳо дар самти мақомоти идоракунӣ, таъминоти иҷтимоӣ, млн. сомонӣ, X2 – шуғл дар мақомоти давлатӣ ва мудофиа, суғуртаи ҳатмии иҷтимоӣ, ҳазор нафар ва X3 – аутсорсинги хизматрасониҳои давлатӣ мебошанд. Бо назардошти коэффитсиентҳое, ки нишон дода шуданд, мо бо ёрии асбоби «регрессия» ҳисоб ва ҳосил кардем.

Барои ояндабинии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҳамчун маълумоти появӣ маълумоти ҷадвали 5.3-ро истифода менамоем.

**Ҷадвали 5.3. – Маълумоти омории появӣ барои ояндабинии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Нишондиҳандаҳо | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2023/ 2017, % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ММД, млн сомонӣ | 54790,3 | 71059,2 | 79109,8 | 83958,3 | 101076,3 | 118181,7 | 130791,5 | 2,4 маротиба |
| Истеҳсоли хизматрасониҳо, млн. сомонӣ | 25049,7 | 26111,4 | 29333,8 | 29597,1 | 33132,8 | 47897,1 | 54409,4 | 2,2 маротиба |
| Хизматрасониҳо дар самти мақомоти идоракунӣ, таъминоти иҷтимоӣ, млн. сомонӣ | 1708,6 | 2005,6 | 2139,9 | 2247,4 | 2411,3 | 2620,7 | 6962,1 | 4 маротиба |
| Шуғл дар мақомоти давлатӣ ва мудофиа, суғуртаи ҳатмии иҷтимоӣ, ҳазор нафар | 44,8 | 47,3 | 44,5 | 45,1 | 50,5 | 49,8 | 49,6 | 10,7% |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф дар асоси [107]

Дар ҷадвали 5.3 ҳамчун маълумоти омории появӣ барои ояндабинии ҳаҷми ММД, истеҳсоли хизматрасониҳо дар умум, хизматрасониҳо дар самти мақомоти идоракунӣ, таъминоти иҷтимоӣ дар алоҳидагӣ бо сомонӣ ва андозаи шуғл дар мақомоти давлатӣ ва мудофиа, суғуртаи ҳатмии иҷтимоӣ бо нафар оварда шудааст.

Тибқи ояндабинии анҷомдодашуда ММД дар соли 2030 бо нархҳои ҳамон давра ба 366434,55 млн. сомонӣ мерасад, ки нисбат ба соли 2026 ба андозаи 163044,54 млн. сомонӣ (1,80%) зиёд хоҳад буд (ҷадвали 5.4). Истеҳсоли хизматрасониҳо дар умум бошад, ба 141214,69 млн. сомонӣ баробар хоҳад шуд, ки нисбат ба соли 2026 ба андозаи 59332,25 млн сомонӣ (1,72%) зиёд хоҳад буд. Дар ин давра ҳаҷми хизматрасониҳои давлатӣ 3,33% хоҳад афзуд, аммо ҳаҷми шуғл дар ин бахш танҳо 1,08% хоҳад меафзояд, ки ин ба автоматикунонии хизматрасониҳо ва кам шудани эҳтиёҷот алоқаманд хоҳад буд.

**Ҷадвали 5.4. – Маълумоти ояндабинии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Нишондиҳандаҳо | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | 2030/ 2026 % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ММД, млн. сомонӣ | 203390,01 | 235638,54 | 273000,23 | 316285,82 | 366434,55 | 1,80 |
| Истеҳсоли хизматрасониҳо, млн. сомонӣ | 81882,44 | 93834,61 | 107531,41 | 123227,49 | 141214,69 | 1,72 |
| Хизматрасониҳо дар самти мақомоти идоракунӣ, таъминоти иҷтимоӣ, млн. сомонӣ | 17176,21 | 23209,00 | 31360,67 | 42375,46 | 57258,95 | 3,33 |
| Шуғл дар мақомоти давлатӣ ва мудофиа, суғуртаи ҳатмии иҷтимоӣ, ҳазор нафар | 52,43 | 53,41 | 54,40 | 55,42 | 56,45 | 1,08 |

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ҳамин тариқ, дар асоси истифодаи муодилаҳои овардашуда, мо ояндабинии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ барои давраи то соли 2030-ро дар се сенария таҳия кардем. Ба ҳар як сенарияи пешниҳодшуда муфассалтар назар меандозем.

Сенарияҳои пешниҳодшударо оид ба рушди бахши хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон муфассалтар баррасӣ мекунем.

Вобаста ба ин се сенарияи гузариш ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро пешниҳод намудан мумкин аст:

1. Электроникунонии пурра - худкорсозии тамоми хизматрасониҳои давлатӣ дар доираи як сомонаи интернетӣ тариқи равзанаи ягона.

2. Электроникунонии нисбӣ - худкорсозии қисмани хизматрасониҳои давлатӣ дар доираи сомонаҳои мақомоти пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ.

3. Электроникунонии равандҳо - худкорсозии озмоишӣ-соҳавии хизматрасониҳои давлатӣ.

Тибқи сенарияи аввалӣ, пешниҳод карда мешавад, ки «равзанаи ягона» барои гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли сомонаи ягона, ба монанди www.hukumat.tj таъсис дода шавад, то шаҳрвандон тамоми маҷмуи хизматрасониҳои давлатиро тавассути як портал дастрас кунанд. Гарчанде ки татбиқи ин сенария хароҷоти назаррас ва ҳамоҳангсозии васеъро байни ҳамаи муассисаҳои давлатии пешниҳодкунандаи хизматрасониҳо талаб мекунад, он дар таъмини дастрасии баробари шаҳрвандон ба хизматрасониҳои давлатӣ бо тартиби 24/7 нақши муҳим мебозад ва метавонад сатҳи қаноатмандии мардумро ба таври назаррас афзоиш диҳад.

Сенарияи дуюм ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тавассути сомонаҳои расмии ҳар як муассисаи давлатӣ, ки ба соҳаи тахассуси онҳо мувофиқ аст, асос ёфтааст. Дар ин чорчӯба, муассисаҳои давлатӣ бояд имконоти муошират ва интерактивии сомонаҳои худро бо истифода аз ТИК васеъ кунанд ва ба ин васила муоширати самараноктарро бо шаҳрвандон ба роҳ монанд. Аз нигоҳи молиявӣ, ин сенария камхарҷтарбуда, ҳамоҳангии васеъро байни ҳамаи муассисаҳои давлатӣ талаб намекунад. Аммо, дар муқоиса бо сенарияи аввалӣ, шаҳрвандон бояд хизматрасониҳои заруриро на тавассути як портал, балки бо истифода аз якчанд сомонаҳо бо механизмҳо ва тартиботи гуногун дастрас кунанд. Рафти ислоҳот дар Ҷумҳурии Тоҷикистон низ асосан бо ин сенария мувофиқ аст. Масалан, раванди қабул ба муассисаҳои таҳсилоти олӣ тавассути сомонаи Маркази миллии тестӣ ва пардохтҳои андозҳо тавассути сомонаи мақомоти андоз анҷом дода мешаванд.

Сенарияи сеюм нисбатан заифтар арзёбӣ мешавад ва ба автоматикунонии тадриҷии хизматрасониҳои давлатӣ пас аз татбиқи лоиҳаҳои озмоишӣ такя мекунад. Тибқи ин сенария, дар марҳилаи аввалӣ лоиҳаҳои озмоишӣ барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бояд дар баъзе минтақаҳо ва воҳидҳои маъмурии интихобшуда амалӣ ва арзёбӣ карда шаванд ва пас аз таъмини самаранокии онҳо, ин таҷрибаҳо бояд дар тамоми мамлакат ҷорӣ карда шаванд.

Новобаста аз интихоб ё якҷоя кардани яке аз ин се сенарияҳо, зарур аст, ки тадбирҳои саривақтӣ барои баланд бардоштани самаранокии онҳо андешида шаванд. Чунин тадбирҳо метавонанд роҳи ислоҳоти низоми хизматрасониҳои давлатиро ба сӯи устуворӣ ва субот роҳнамоӣ кунанд, хавфҳои эҳтимолии ин равандро ошкор ва роҳро барои татбиқи барномаҳои самараноки идоракунии хавфҳо муайян кунанд. Дар ин раванд ислоҳоти низоми хизматрасониҳои давлатӣ набояд боиси пайдоиши шаклҳои нави бюрократия гардад.

Умуман, истифодаи ТИК дар ҳар яке аз сенарияҳои дар боло зикршуда, дар раванди ислоҳоти низоми идоракунӣ ва такмили механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, метавонад ба афзоиши самаранокии муассисаҳои давлатӣ, беҳтар шудани сифати хизматрасониҳо ва тақвияти ҳамкории байни ҳукумат ва шаҳрвандон оварда расонад.

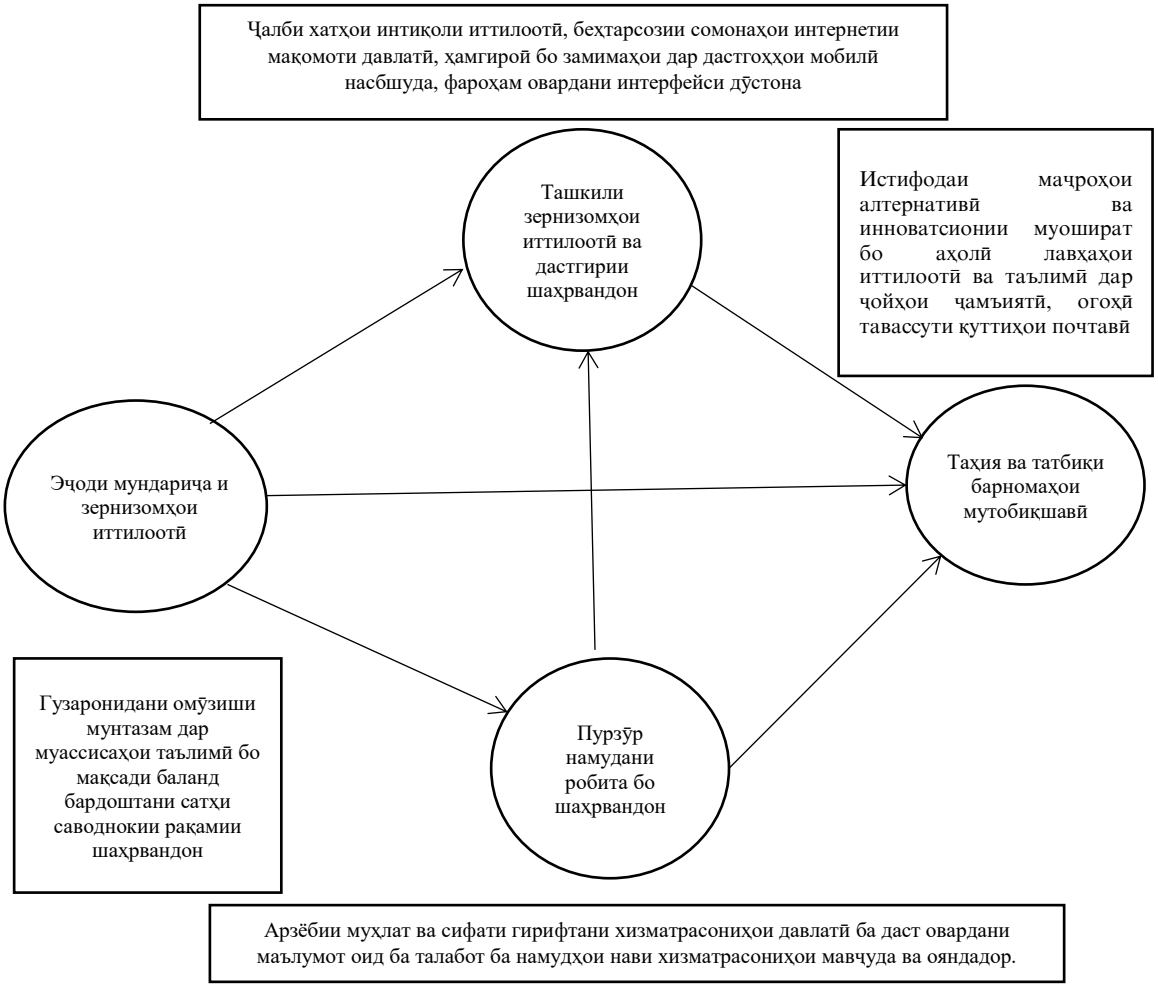
## 5.3. Воситаҳо ва механизмҳои оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ

Гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ пеш аз ҳама ба оммавигардонии онҳо байни тамоми гурӯҳҳои аҳолӣ, новобаста аз мавқеи зист ва баромади иҷтимоии онҳо алоқаманд аст. Чунин раванд зарурати банақшагирӣ ва татбиқи тадбирҳои васеъи идоракунӣ, маъмурӣ, маркетингӣ ва ғайраро тақозо менамояд. Новобаста аз дастрасии нобаробари технологияҳои интернет ва ё ТИК дар қаламрави мамлакат рушди босуботи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба дараҷаи оммавигардонии онҳо алоқаманд аст. Ҳамин тариқ, зарур мешуморем, ки ҷанбаҳои алоҳидаи оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электрониро, ки дурнамои рушди онро муқаррар менамоянд, пешниҳод намоем.

Ба аншеаи мо, дараҷаи оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ пеш аз ҳама ба коркарди низоми огоҳонидани аҳолӣ алоқаманд аст, ки доираи он хизматрасониҳои давлатии электронӣ бо усулҳои умумӣ, дастрас

ва самараноки оммависозӣ пурра карда мешавад. Натиҷаи татбиқи чунин усулҳо боиси он мегардад, ки сатҳи огоҳии шаҳрвандон оид ба хизматрасониҳои мавҷудаи давлатии электронӣ, имтиёзҳо ва роҳҳои дарёфти онҳо баланд бардошта мешавад.

Дар баробари ин, раванди оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз зинаҳои муайян иборат аст, ки онро дар расми 5.6 мушоҳида намудан мумкин аст.




**Расми 5.6. – Равандҳои зинавии оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Чӣ тавре, ки аз расми 5.6 бар меояд, зинаи аввали оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ин ташкили зернизомҳои иттилоотӣ ва дастгирии шаҳрвандон ба шумор меравад. Дар ин раванд нақши махсусро фаҳмонидани усулҳо, имкониятҳои порталҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва дастрасии навъҳои хизматрасониҳои муайян дар он ишғол

менамояд. Дар ин ҷода бунёди хатҳои интиқоли иттилоот тавассути шабакаҳои телевизионӣ, беҳтарсозии сомонаҳои интернетии мақомоти давлатӣ, ҳамгироӣ бо замимаҳои дар дастгоҳҳои мобилӣ насбшуда, фароҳам овардани интерфейси дӯстона нақши муҳимро мебозад. Дар баробари ин, агар портали ягонаи истифодадаи чунин хизматрасониҳоро барои аҳолӣ сода ва фаҳмо гардонида шавад, он ҳавасмадии аҳолиро дучанд менамояд.

Ҳамзамон гузаронидани корҳои фаҳмондадиҳӣ бо аҳолӣ дар марказҳои анъанавии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва ташкили дастаҳои сайёри огоҳонии шаҳрвандон, ки дар заминаи хизматрасониҳои давлатии ҳифзи иҷтимоии аҳолӣ ташкил шудаанд, истифодаи маҷроҳои алтернативӣ ва инноватсионии муошират бо аҳолӣ, насби тахтаҳои электронии эълонҳо дар нақлиёти ҷамъиятӣ ва байнишаҳрӣ, лавҳаҳои иттилоотӣ дар маркази шаҳр, лавҳаҳои таълимӣ дар донишгоҳҳо ва муассисаҳои таҳсилоти миёнаи касбӣ, огоҳӣ тавассути почтаҳои электронӣ ва паёмакҳо – механизми мукаммали ҳамкории байни давлат, корхонаҳо ва аҳолиро ташаккул дода, раванди оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии рақамиро вусъат медиҳад.

Заминаҳои дигари дар расм таҷассумёфта эҷоди мундариҷа ва пур кардани зернизомҳои иттилоотӣ бо мундариҷа, таҳия ва татбиқи барномаҳои мутобиқшавӣ барои ҳамаи гурӯҳҳои аҳолӣ, пурзӯр намудани робита бо шаҳрвандон, ҷорӣ намудани хизматрасониҳои нави электрониро дар назар дорад. Дар ин равандҳои гузаронидани омӯзиши мунтазам дар муассисаҳои таълимӣ бо мақсади баланд бардоштани сатҳи саводнокии рақамии шаҳрвандон, арзёбии мунтазами муҳлат ва сифати гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ, таҳлили таҷрибаи пешқадами давлатҳои хориҷӣ дар ин самт ва татбиқи онҳо, амалисозии лоиҳаҳои озмоишӣ, коркарди лоиҳаҳои корбурди фаъоли хизматрасониҳои давлатии электронӣ, шаҳрҳои электронӣ, корхонаи электронӣ ва ғайра муҳим аст.

Новобаста аз он, ки лоиҳаи ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон аз соли 2006 оғоз гардидааст, дар соли 2024 аҳолии мамлакат ба

гирифтани хизматрасониҳои давлатии электронӣ пурра омода нест. Аммо, бояд тазаккур диҳем, ки новобаста ба ин, сатҳи огоҳии аҳолӣ оид ба имконияти гирифтани хизматрасониҳои давлатии электронӣ хеле паст аст ва шаҳрвандон аз кори хизматрасониҳои ҳукумати электронӣ пурра қаноатманд нестанд.

Пажӯҳишҳо нишон медиҳанд, ки сатҳи саводнокии рақамии аҳолӣ дар мамлакат имрӯз ба дараҷаи назаррас ташаккул наёфта, он дар байни минтақаҳои мамлакат ва сохтори демографии аҳолӣ яксон нест. Аммо новобаста аз ин, дар мамлакат дараҷаи рақамикунонии соҳаҳои иқтисодиёт бо суръати баланд пеш рафта, аз 50 то 95%-ро ташкил медиҳад (ҷадвали 5.5).

**Ҷадвали 5.5. – Сатҳи рақамикунонии соҳаҳои алоҳидаи иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон**

| Бахшҳои иқтисодиёт | Сатҳи рақамикунонии соҳа |
|---|---|
| 1. Бонк ва молия | 95% |
| 2. Андозбандӣ | 95% |
| 3. Расмиёти гумрукӣ | 90% |
| 4. Энергетика | 80% |
| 5. Нақлиёт | 70% |
| 6. Адлия | 70% |
| 7. Маориф | 70% |
| 8. Саноат | 60% |
| 9. Тандурустӣ | 60% |
| 10. Кишоварзӣ | 50% |

**Сарчашма:** таҳия ва ҳисоби муаллиф

Аз ин рӯ, вобаста ба баландравии сатҳи рақамикунонии иқтисодиёт, зарур аст, ки дараҷаи саводнокии рақамии аҳолӣ баланд бардошта шавад. Барои дар оянда боз ҳам хубтар намудан ва баланд бардоштани нишондиҳандаҳо зарур аст, ки низоми меъёрҳои арзёбии дараҷаи қаноатмандии аҳолӣ аз хизматрасониҳои давлатии электронӣ таҳия ва ҷорӣ карда шуда, оммавигардонии хизматрасониҳои электронӣ таъмин карда шавад. Дар робита ба ин, бояд ба аҳолӣ роҷеъ ба навъҳо ва усулҳои гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ маълумоти кофӣ дода шавад, шаҳрвандонро дар ҳама марҳилаҳои қабул дастгирӣ намуда, ба баланд бардоштани сатҳи некуаҳволӣ ва саводнокии рақамии онҳо мусоидат намудан зарур аст.

Рушди низоми самараноки идоракунӣ ба истифодаи ТИК асос ёфтааст, ки ба беҳтар намудани сифати идоракунӣ, фароҳам овардани шаффофият дар ҳама сатҳҳои қабули қарорҳо ва содагардонии дастрасӣ ба хизматрасониҳои электронӣ замина мегузорад. Рушди хизматрасониҳои электронӣ, таъмини намудҳои гуногуни хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва васеъ шудани номгӯй ва ҳаҷми онҳо, суръат бахшидан ба раванди пешниҳод ва мувофиқ намудани сифати онҳо ба меъёрҳои пешрафта хусусияти асосии амсилаи муосири идоракунии давлатӣ мебошад.

Хизматрасониҳои давлатии электронӣ, намуди алоҳидаи хизматрасониҳои давлатӣ ба ҳисоб намераванд ва онҳоро аз давлат ва вазифаҳои асосии он ҷудо баррасӣ кардан мумкин нест. Гузариш ба шакли электронӣ танҳо як роҳи муосири таъмини хизматрасониҳо буда, имкон медиҳад, ки сифати зиндагии аҳолӣ беҳтар, самаранокии идоракунии давлатӣ васеъ, ташаббусҳои шаҳрвандӣ ва соҳибкорӣ гуногунранг бошанд. Ҳамзамон, бояд қайд кард, ки яке аз самтҳои муҳими рушди ҷомеаи иттилоотӣ ин баланд бардоштани сатҳи огоҳии аҳолӣ аз хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва баланд бардоштани сатҳи саводнокии рақамии аҳолиӣ ба ҳисоб меравад.

Айни замон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон нокифоягии маблағ барои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба чашм мерасад. Ҳангоми таҳияи нақшаи рушди инфрасохтори ҳукумати электронӣ дараҷаи дастрасии аҳолӣ ба интернет ва суръати он ба инобат гирифта намешавад. Бо дарназардошти аҳаммияти такмили соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ, навсозии механизми пешниҳоди онҳо бо роҳи мутобиқ кардани онҳо ба талаботи муосири ҷомеа, ки таҳти таъсири технологияҳои иттилоотии босуръат рушдёбанда қарор дорад, зарур мегардад. Масъалаҳои марбут ба талабот ба хизматрасониҳои давлатӣ аз ҷониби аҳолӣ, арзёбии шаҳрвандон оид ба сифати пешниҳоди онҳо, имконияти порталҳои хизматрасониҳои давлатӣ мушкилоти калидӣ дар бахши пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ боқӣ мондаанд.

Дар баробари ин, баланд бардоштани сифат ва дастрасии хизматрасониҳои давлатии электронӣ вазифаи умумӣ мебошад. Арзёбии

ҳамаҷонибаи фаъолияти муассисаҳои таҳвилкунандаи хизматрасониҳо вобаста ба шумораи хизматрасониҳои давлатии пешниҳодшуда, шумораи аҳолии барои хариди онҳо муроҷиатнамуда ва арзёбии сифати хизматрасониҳоро аз ҷониби истеъмолкунандагон арзёбӣ кардан мумкин аст.

Гарчанде, ки хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз рӯйи принсипи равзанаи ягона ба роҳ монда мешаванд, ҳолатҳое мушоҳида мешаванд, ки ба давомнокии интизорӣ дар навбатпоӣ оид ба ҷавоби муроҷиат оварда мерасонад. Ин пеш аз ҳама, ба имконнопазирии додани ҳуҷҷатҳо бо сабаби набудани варақаҳои навбатпоии электронӣ, хизматрасонии дарозмуддати оператор, кашол ёфтани муҳлати хизматрасонӣ, каммасъулиятии баъзе кормандон алоқаманд аст.

Яке аз омилҳои асосии оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон такмили идоракунии давлатӣ ба шумор меравад. Самаранокии фаъолияти муассисаҳои пешкашкунандаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар пешниҳоди чунин хизматрасониҳо ба аҳолӣ ва корхонаҳо аз рӯйи дараҷаи талабот муайян мешавад. Рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар навбати худ ҷузъи муҳими баланд бардоштани самаранокии идоракунӣ, рушди иқтисодию иҷтимоӣ ва ташаккули иқтисоди рақамӣ ба шумор меравад. Аз ин нуқтаи назар, хизматрасониҳои давлатӣ бояд миёнарави муфид, муносиб ва ноаён байни шаҳрвандон ва давлат бошанд, ба одамон имкон фароҳам оранд, ки дар ҳаёти рӯзмарра аз хизматрасониҳои давлатӣ бе ташвиши зиёдатӣ бархурдор шаванд.

Дар оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ рушди технологияҳои ҳамкории электронӣ нақши босазо дорад. Дар ин ҷода зарур аст, ки дар фаъолияти ташкилотҳои хизматрасон, муассисаҳои давлатӣ, мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ ва маҳаллӣ чунин технологияро истифода намуд, ки беҳбудии сифати идоракунии давлатиро дар умум таъмин намуда тавонад. Зеро баланд бардоштани самаранокии иртиботӣ дар тамоми мамлакат ба ташкили фазои ягонаи иттилоотӣ мусоидат намуда, самти муҳими гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ мегардад. Ҳамкории муассисаҳо дар муҳити

иқтисодиёти рақамӣ, ки бар пояи ташкили ҳамкориҳои дохилӣ дар доираи платформаҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ амалӣ мегардад, яке аз унсурҳои калидии татбиқи самараноки иқтисодиёти рақамӣ мебошад.

Ба андешаи мо, ҳадафҳои асосии оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ пеш аз ҳама баланд бардоштани самаранокии идоракунии давлатӣ, ташаккули ҷомеа ва иқтисодиёти донишбунёд, рушди иқтисоди рақамӣ ва иҷтимоёти рақамӣ, ташаккули фазои иттилоотии рақамӣ бо дарназардошти эҳтиёҷоти шаҳрвандон ба шумор бояд равад. Ноил гардидан ба ин ҳадафҳо тариқи ҷойгирсозии иттилооти сифатнок ва боэътимод дар сомонаҳои давлатӣ, ташаккули зерсохтори ҳукумати электронӣ, худкорсозии хизматрасониҳои васеъи тиҷоратӣ ва ғайритиҷоратӣ имконпазир мегардад. Ҳангоми пажӯҳиши рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ хусусияти бисёрсамтии хизматрасониҳои давлатиро ба инобат нагирифтан мумкин нест. Муҳайё намудани имконоти мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатии маҳаллӣ барои ҳамроҳ намудани хизматрасониҳои дар сатҳи ноҳияҳо пешниҳодшаванда ба портали ягонаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар ин ҷода хеле муҳим аст.

Ҷорӣ намудани чунин низом афзалиятҳои зиёдеро доро мебошад. Махсусан низоми ягонаи шиносоии электронӣ дастрасии истифодабарандагонро ба портали хизматрасониҳои давлатӣ таъмин намуда, шаҳрвандон метавонанд бо истифода аз ҳуҷраи ягонаи шахсии портали хизматрасониҳои давлатӣ раванди иҷрои дархостҳояшонро пайгирӣ намоянд. Дар баробари ин, онҳо раванди баррасии хизматрасониҳои давлатиро аз ҷониби шаҳрвандон дар шакли электронӣ сода гардонида, хароҷоти такрории вақт ва маблағро сарфа кунанд. Ҳамзамон равзанаи ягона барои хизматрасониҳои давлатӣ имкон медиҳад, ки хизматрасониҳои электронӣ ба шумораи бештари корбарон пешниҳод шуда, порталҳои шарикӣ ташкил карда шаванд, ки чунин хизматрасониҳоро барои одамон ҷолибтар мегардонанд.

Ташаккули фазои ягонаи иттилоотӣ, ки бо дарназардошти эҳтиёҷоти шаҳрвандон ва ҷомеа ба роҳ монда мешавад, ба дастрасӣ ба иттилооти дақиқ,

босифат ва боэътимод мусоидат мекунад. Истифодаи инфрасохтори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар ин раванд дарки шаҳрвандонро нисбат ба раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тағйир дода, барои онҳо имконияти васеъ ва шароити навро барои ҳамкорӣ бо давлат фароҳам меорад.

**Расми 5.7. – Афзалиятҳои имконоти ташаккули фазои иттилоотӣ ба шаҳрвандон дар раванди оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Ҳамин тариқ, мавҷудияти инфрасохтори иттилоотии баландсифат шарти зарурии оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ мебошад. Муошират самараноки субъектҳои асосии иқтисодиёти инноватсионӣ калиди рушди равандҳои инноватсионӣ дар иқтисодиёт буда, бе он усулҳои дигари ҳавасмандсозии равандҳои инноватсионӣ кор намекунанд.

Ҳоло дар Ҷумҳурии Тоҷикистон стратегияи давлатӣ дар соҳаи баланд бардоштани саводнокии рақамии аҳолӣ вуҷуд надошта бошад ҳам, тарҷибаи коркарди чунин стратегияҳо ба чашм меравад. Махсусан 31-уми августи соли 2022 бо қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон Консепсияи гузариш ба

таҳсилоти рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2042 қабул карда шудааст, ки дар он баъзе ҷанбаҳои баланд бардоштани саводнокии рақамӣ баррасӣ шудааст. Дар баробари ин мо қабули чунин стратегияро дар мамлакат барои то солҳои 2045 зарур азёбӣ менамоем. Аллакай ин масъала дар хориҷа таваҷҷуҳи зиёд дорад ва бисёр мамлакатҳо, аз ҷумла, Австралия, Британияи Кабир, Бразилия ва ИМА ба эҷоди лоиҳаҳои бузурги миллӣ дар соҳаи таҳсилоти электронӣ ва саводнокии рақамӣ хабар додаанд. Қабули чунин стратегия дар мамлакат имкон медиҳад, ки маҷмуи дониш ва малакаҳои зарурӣ дар шаҳрвандон ташаккул ёбад, ки барои истифодаи оқилона ва самараноки технологияҳо ва додаҳои рақамӣ онҳоро омода намуда, дараҷаи истеъмолоти маҳсулоти рақамиро зиёд гардонад.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои баланд бардоштани саводнокии рақамии аҳолӣ зарур аст, ки имконияти таҳсилоти якумрӣ фароҳам оварда шавад. Ин дар навбати худ имкон медиҳад, ки сатҳи саводнокии рақамии аҳолӣ баланд бардошта шавад, тафриқаи малакаҳои рақамӣ байни гурӯҳҳои гуногуни аҳолӣ коҳиш дода шавад, раванди омодасозии мутахассисони баландихтисос дар соҳаи технологияҳои иттилоотӣ ҳавасманд карда шавад, малакаҳои аҳолӣ оид ба истифодаи бехатар ва самараноки технологияҳои рақамӣ ташаккул ёбанд.

Дар доираи рушди саводнокии рақамӣ зарур аст, ки захираҳои кушодаи таълимӣ дар соҳаи саводнокии рақамӣ ва технологияҳои иттилоотӣ дар порталҳои таълимӣ дар шакли ҳам анъанавӣ ва ҳам электронӣ, инчунин дар шакли дастрастарин таҳия ва ҷойгир карда шаванд, маводи тақсимотӣ таҳия гарданд, шабакаи марказҳои дастрасии ҷамъиятӣ васеъ карда шаванд, чорабиниҳои баланд бардоштани дониш ва малакаи аҳолӣ вобаста ба истифодаи бехатар ва самараноки технологияҳои рақамӣ ва захираҳои интернетӣ амалӣ шаванд.

Дар асоси натиҷаҳои татбиқи тадбирҳои зикршуда, ки дар самти ташаккули иқтисоди рақамӣ дар мамлакат амалӣ карда мешаванд, интизор меравад, ки ҳиссаи аҳолии дорои дониши кофии технологияҳои рақамӣ, аз

ҷумла, дар истифодаи механизми гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ афзоиш ёбад. Барои дар миқёси васеъ баланд бардоштани саводнокии рақамии аҳолӣ зарур аст, ки курсҳо, семинарҳо ташкил карда шуда, захираҳои электронии таълимӣ дар соҳаи саводнокии рақамӣ ва технологияҳои иттилоотӣ омода карда шаванд, ки барои азхудкунии саводнокии рақамӣ аз сатҳҳои ибтидоӣ мусоидат менамояд.

Дар марҳилаи аввали рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ бештар калонсолон, ки таҷрибаи истифодаи технологияҳои иттилоотиро надоранд ба мушкилӣ дучор мегарданд, ки ин то андозае ба раванди оммавигардонии чунин хизматрасониҳо монеа эҷод мекунад. Вобаста ба ин ҳолат пешниҳод менамоем, ки дар шаҳру ноҳияҳо марказҳои алоҳидаи дастрасии ҷамъиятӣ ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъсис дода шаванд. Дар ин марказҳо зарур аст, ки дар марҳилаи аввал як мушовир барои кумаки гурӯҳҳои алоҳида, махсусан шаҳрвандоне, ки имконияти дастрасиашон ба иттилооти электронӣ маҳдуд аст, аз ҷумла, нафақахӯрон, бекорон, маъюбон, корафтодагон аз ноҳияҳои дурдаст ба кор ҷалб карда шаванд. Дар баробари ин, марказҳои мазкур метавонанд дар чунин самтҳо махсусгардонида шаванд: мусоидат ба рушди сатҳи саводнокии аҳолӣ дар соҳаи технологияҳои иттилоотӣ, омӯзонидани таҷрибаи истифода аз порталҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ, мусоидати аҳолӣ ба дастрасӣ ба захираҳои электронӣ, пешниҳоди хизматрасониҳои роҳнамоӣ, гузаронидани чорабиниҳо барои баланд бардоштани дониш ва малакаи аҳолӣ оид ба бехатарӣ ва самаранок истифода бурдани технологиҳои рақамӣ ҳангоми хариди хизматрасониҳои давлатӣ ва ғайра. Амалисозии ин чорбаиниҳо дар умум имкон медиҳад, ки ҳарчи бештар сокинон ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ фаро гирифта шуда, раванди оммавигардонии чунин хизматрасониҳо тезонида шавад.

Барои баланд бардоштани саводнокии рақамии аҳолӣ ҳамчунин метавон чорабиниҳои иловагиро дар самти тартиб додани номгӯйи самтҳо ва тасдиқи таркиби маводҳое, ки саводнокии аҳолиро дар соҳаи технологияҳои иттилоотӣ

баланд мебардоранд, таҳия ва санҷиши амсилаи таълими донишҷӯён дар шакли таҳсилоти электронӣ, таҳияи масъалаи амалҳои мутақобила ва ҳамкорӣ, инчунин ҷалби маблағҳои ғайрибуҷетӣ роҳандозӣ намуд. Дар баробари ин, кам кардани монеаҳои маъмурӣ, фароҳам овардани шароити мусоиди ҳамкорӣ дар пешбурди соҳибкорӣ ва фаъолияти сармоягузорӣ самти муҳими оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор мераванд.

Барои рушди устувор ва бобарори бахши хизматрасониҳои давлатии электронӣ корбурди низоми пешрафтаи танзимкунанда, ки ба шароити миллӣ мувофиқ бошад, таҳияи нақшаҳои дарозмуддати рушд барои ин бахш ва таъсиси механизмҳои муассири дастгирии молиявӣ муҳим аст. Ғайр аз ин, таъсис ва таҳкими фондҳои ҳавасмандгардонӣ ва муассисаҳои институтсионалӣ, инчунин баланд бардоштани сатҳи саводнокии рақамӣ на танҳо дар байни шаҳрвандон ва муассисаҳои худидоракунии маҳаллӣ, балки дар сатҳи ташкилотҳо ва корхонаҳо низ аҳаммияти хоса дорад, зеро бе омодагии институтсионалӣ ва малакавӣ, имконоти технологияҳои рақамӣ пурра истифода намешаванд. Татбиқи табдирҳо дар самти баланд бардоштани саводнокии рақамии аҳолӣ имконияти нав фароҳам меорад. Дар ин ҷода салоҳияти рақамӣ намуди комилан навро гирифта, ба эҷоди лоиҳаҳои рақамӣ мусоидат намуда, имкон медиҳад, ки дар муҳити рақамӣ бехатар кор кунанд.

Саводнокии рақамӣ омили муҳими расидан ба ҳадафҳои ҳаётӣ, баланд бардоштани сифат ва сатҳи зиндагии аҳолӣ ба шумор меравад. Дар ояндаи наздик ченкунии дурусти саводнокии рақамӣ ва ислоҳи сиёсатҳо ва барномаҳои дастгирӣ бояд ба афзоиши маҳсулнокӣ, пурзӯр шудани рақобатпазирии ҳам шахсони алоҳида ва ҳам соҳибкорон ва дар ниҳоят ба рушди иқтисодиёти миллӣ оварда расонад. Ошкорнамоии маънои амалии саводнокии рақамӣ, муайян кардани ҷузъҳо ва чен кардани он имкон медиҳад, ки барномаҳои дастгирии табдили рақамӣ дақиқтар таҳия карда шаванд.

Дар сомонаҳои ҳамаи муассисаҳои давлатии масъул оид ба пешниҳоди хизматрасониҳои электронӣ зарур аст, ки бахши махсус таъсис дода шавад, ки он ба масъалаҳои марбут ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли

электронӣ бахшида шуда бошад. Дар ин бахш бояд маводи иттилоотӣ ва тавзеҳотӣ, аз ҷумла видеороликҳо ва дастурҳои фаҳмондадиҳанда мунтазам нашр гарданд, то шаҳрвандон аз имконият ва афзалиятҳои истифодаи хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ огоҳ шаванд.

Муваффақияти пешниҳодҳои баррасишуда бевосита аз ҷалби шуъбаҳои хизматрасонӣ дар сатҳи ноҳияҳо, маҳаллҳо ва ҷамоатҳо ба ин равандҳо ва дараҷаи ҳамоҳангсозии онҳо вобаста хоҳад буд.

Технологияҳои муосири иттилоотӣ имконият фароҳам меоранд, ки дар портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ платформаҳои маҷозӣ барои ҳавасмандгардонии рушди хизматрасониҳо тавассути гузаронидани чорабиниҳо ва маъракаҳои зарурӣ фароҳам оварда шаванд. Инчунин гуруҳҳои муайян аз рӯйи меъёрҳои тамоюли мақсадноки онҳо муайян карда шаванд. Аз ин рӯ, таснифоти пешниҳодшуда бояд ҳамчун асоси методологияи таҳқиқот ва ченкунии натиҷаҳои кор оид ба рушди мақсаднок, ба мушкилот нигаронидашудаи низомҳои ҳукумати электронӣ ва кушода баррасӣ шавад.

Ҳавасмандии шаҳрвандон ва корхона самти дигари муҳими оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад. Дар ин раванд метавон се намуди ҳавасмандгардонии аҳолӣ ва ташкилотҳоро пешниҳод намуд: ҳавасмандгардонии маҷбурӣ, инъомдиҳӣ, водоркунӣ.

Шаклҳои зикргардидаи ҳавасмандгардонӣ дар умум ҳамчун як намуди ангезаҳои маърифатӣ баромад менамоянд. Маҷбурӣ ва мукофотдиҳӣ ба ангезаҳои берунии ҳавасмандсозӣ, водоркунӣ ва саъйҳои маърифатӣ ба ҳавасмандии дохилии шаҳрванд дахл доранд. Маҷбурият ба хариди хизматрасониҳои давлатии электронӣ вақте рух медиҳад, ки шахс маҷбур мегардад онро танҳо дар шакли электронӣ харидорӣ намояд, варианти дигари қонеъгардонии тақозои он вуҷуд надорад. Дар ин раванд шаҳрвандон дарк менамоянд, ки интихоби маҳдуд доранд ё аз интихоби варианти қаноатбахш барои кори кироя комилан маҳруманд. Маҷбуркунӣ сатҳи баланди қаноатмандиро аз фаъолияти маҷбурии хариди хизматрасонӣ эҷод намекунад,

балки яке аз ангезаҳои ҳамзамон, муштарак ва ҳамаҷониба амалкунанда мебошад.

Мукофотдиҳӣ ё инъомдиҳӣ барои шаҳрвандон фоидаи иловагии маблағ ҳангоми хариди хизматрасонӣ тариқи электронӣ ё сарфакунии назарраси вақт ва маблағро ифода менамояд, ки сарфи назар аз мавҷудияти дигар роҳҳои харидорӣ онҳоро ба муроҷиати электронӣ ҳавасманд мекунад. Ҳавасмандии дохилиро низоми арзишҳои шахс, ки баъзан бо хоҳиш ва майли баъзе одамон ба фаъолияти электронӣ бо интихоби дохилӣ ва ба таври кофӣ равшани низоми рақамикунонидашуда ва даст кашидан аз фаъолияти анъанавӣ алоқаманд аст, дастгирӣ мекунад. Ҳавасмандии маърифатиро метавон ба як ангезаи дохилӣ ва мушаххас пайваст кард, ки ба таври махсус фаъолияти шаҳрвандонро ба самти табдили инноватсионӣ ва такмили хизматрасонӣ ҳавасманд ва равона мекунад. Ҳар як шаҳрванд манзараи инфиродии афзалиятҳоро дар як қатор ҳавасмандӣ дорад, аммо сарфи назар аз фарқияти афзалиятҳо, таъсири муштараки онҳо ҳамеша аён аст. Ин имкон медиҳад, ки дар бораи имкони равишҳои умумии ҳавасмандгардонии рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҷолибияти онҳо барои аҳолӣ баланд бардошта шавад. Ҳавасмадгардониҳои ҳамаҷониба ва батанзимдарории идоракуниро метавон тавассути тадбирҳои овардашуда ва таснифшуда дастгирӣ кард.

Рушди фаъол ва истифодаи имкониятҳои ҳукумати электронӣ ва кушода, имкон медиҳад, ки монеаҳо дар роҳи рушди хизматрасониҳо бартараф карда шаванд. Ба ин пеш аз ҳама, фасод ва бюрократия дар сохторҳои давлатӣ мансуб аст, ки боиси рушди сусти инфрасохтори ҳукумати электронӣ мегарданд.

Ҳамин тариқ, дар натиҷаи таҳлили мушкилоти ҳавасмандгардонии шаҳрвандон ба рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ пешниҳод карда мешавад, ки аз технологияҳои муосири иттилоотӣ, воситаҳои электронӣ ва кушодаи ҳукумат фаъолона истифода бурда, ниҳодҳо, механизмҳо ва воситаҳои нави ба мушкилот нигаронидашуда дар шакли платформаҳои махсуси маҷозӣ бунёд карда шаванд. Самтҳои пешниҳодшудаи

ҳавасмандгардонии шаҳрвандон ба фаъолияти муассисаҳои давлатӣ муҳити мусоид фароҳам меоранд. Дурнамои оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар расми 5.8 тасвир шудааст.

**Расми 5.8. – Дурнамои оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ**
**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Принсипҳои дар расм овардашуда сифати муносибтарини хизматрасониҳои электрониро тавсиф мекунад, ки ҳама гуна гурӯҳҳои муроҷиаткунандагонро аз эҳсоси монеаҳои идоравӣ, маҳдудиятҳои фазоӣ истисно мекунад. Татбиқи ин принсипҳо имкон медиҳад, ки масъулияти инфиродии хизматчиёни давлатӣ дар ҳамаи марҳилаҳои хизматрасонӣ баланд бардошта шавад.

Принсипи рушди ҳукумати электронӣ бар он асос ёфтааст, ки фаъолияти он бояд ба се нишондиҳандаи калидӣ - «бе коғаз», «бе мансабдор» ва «бе мушкилоти ҳамкорӣ» такя намояд. Ин нишондиҳандаҳо симои ҳукумати электронии муассир ва босамарро тавсиф мекунанд, ки дар он ҳамаи расмиёт пурра худкор сохта шуда, омили инсонӣ дар қабули қарорҳо, аз ҷумла дар соҳаҳои назорат ва иҷро, то ҳадди имкон коҳиш меёбад.

Ҳамзамон, ҳамкории доимии электронӣ дар ҳамаи сатҳҳои идоракунӣ нигоҳ дошта мешавад, то ниёз ба истифодаи ҳуҷҷатҳои коғазӣ комилан аз байн

равад. Дар чунин низом, сатҳи фаъоли идоракунии давлатӣ ба таври васеъ дастрас мегардад ва шаҳрвандон метавонанд бо ҳукумат дар муҳити рақамӣ ва шаффоф ҳамкорӣ намоянд, ки ин ба баланд гардидани самаранокӣ ва эътимоди иҷтимоӣ мусоидат мекунад.

Ин принсип шаффофият, хусусияти доиравӣ ва чандирии шаклҳои нави ҳамгироии давлат бо корхонаҳову аҳолиро тавсиф мекунад. Дар натиҷа, маълумот дар бораи фаъолияти муассисаҳои масъули хизматрасонӣ дар тамоми марҳилаҳо дастрас мебошад ва ҳангоми муҳокимаи масъалаҳои марбут механизми ба назар гирифтани фикри ҳар як иштирокчии муомила бо мақсади қонеъ гардондани тамоми эҳтиёҷот амал мекунад.

Оммавигардонӣ ва густариши таҷрибаи мусбат дар самти истифодаи муҳити электронӣ барои ҳамкорӣ бо мақомоти давлатӣ аҳаммияти калидӣ дорад. Ин раванд бояд дар партави фаҳмонидани сабабҳо ва афзалиятҳои даст кашидан аз истифодаи ҳуҷҷатҳои коғазӣ ҳангоми қабули қарорҳо амалӣ гардад. Чунин иқдом на танҳо ба баланд бардоштани сатҳи эътимод ва шаффофияти идоракунии давлатӣ, балки ба таҳкими фарҳанги рақамии шаҳрвандон ва муассисаҳо низ мусоидат мекунад.

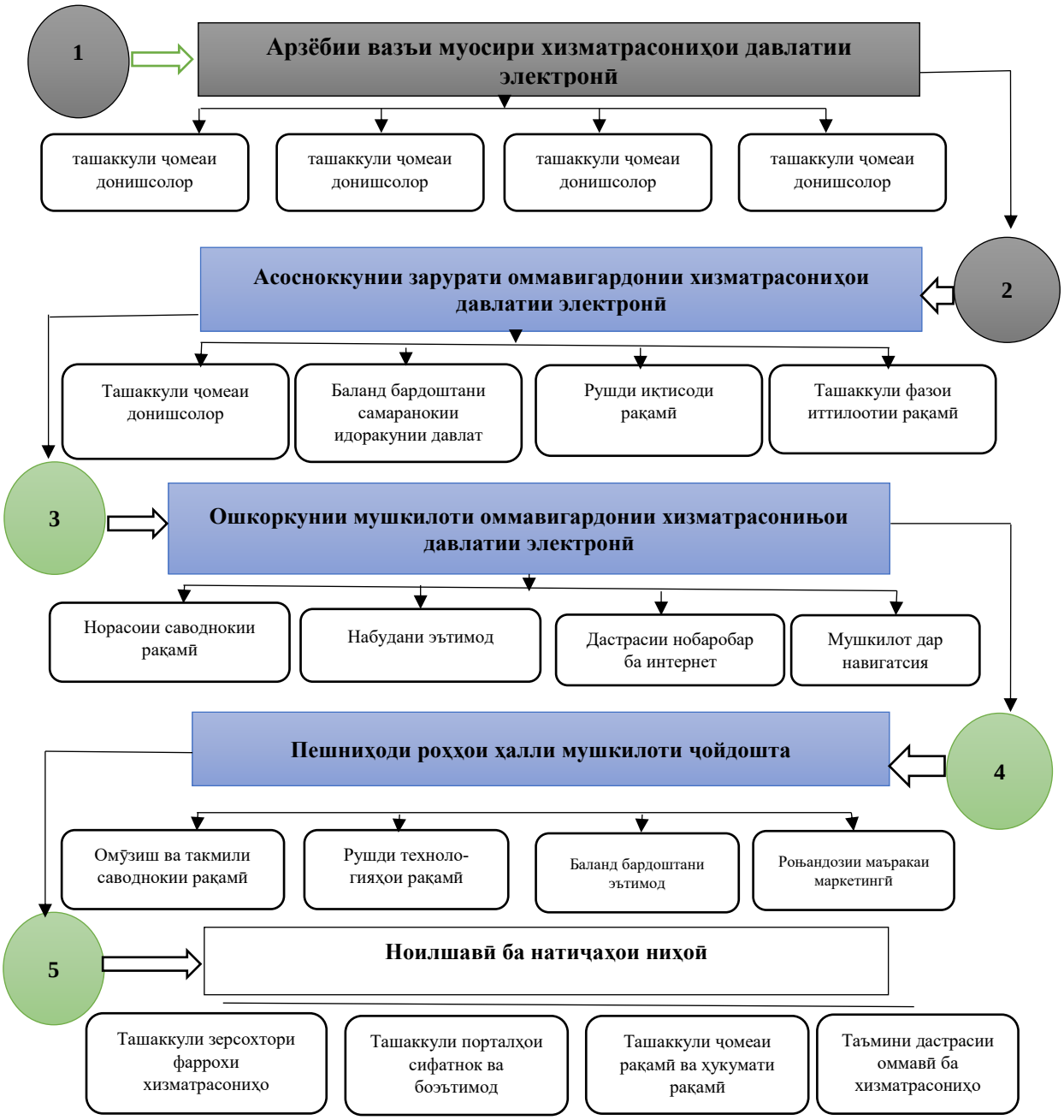
Ҳамин тариқ, хулоса баровардан мумикн аст, ки ҷанбаи муҳими таҳияи сиёсати иттилоотии оммавгардонии хизматрасониҳои давлатии рақамӣ бояд таҳлили гурӯҳҳои мақсаднок бо нияти ҷалби корбарони нав ва нигоҳ доштани корбарони мавҷуда бошад. Зарур ба назар мерасад, ки низоми мониторинги садоқати корбарони портали хизматрасониҳои давлатӣ таҳия карда шавад.

Баланд бардоштани сатҳи дастрасӣ ва шаффофияти иттилоот оид ба фаъолияти муассисаҳои пешниҳодкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ, инчунин таҳкими иштироки ҷомеаи шаҳрвандӣ дар раванди ташаккул ва қабули қарорҳои муҳим, ба болоравии масъулият ва эътимод ба ин муассисаҳо мусоидат мекунад. Дар натиҷа, чунин раванд заминаи мусоид барои қабул ва татбиқи навовариҳои давлатӣ фароҳам оварда, самаранокӣ ва устувории низоми идоракунии давлатиро тақвият медиҳад.

Талаботи ҷомеа ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар мамлакат ҳанӯз қонеъкунанда нестанд ва ниҳодҳои ҷомеаи шаҳрвандӣ дар гузаштан ба иқтисодиёти рақамӣ аз мақомоти давлатӣ ба таври возеҳ ақиб мондаанд. Дар ин асно зарур аст, ки платформаҳои электронӣ ба низоми иртибот бо шаҳрвандон барои пешбурди ҳукумати электронӣ роҳандозӣ карда шаванд. Дар марҳилаҳои аввали рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ зарур аст, ки аудиторияи мақсаднок ташкил намуда, талаботи ҷомеа нисбати он ба инобат гирифта шавад. Ин имкон медиҳад, ки сиёсати иттилоотӣ ҷиҳати мусоидат ба ҳамкории электронии давлат ва шаҳрвандон дар портали хизматрасониҳои давлатии электронӣ тавассути ҷорӣ намудани мониторинги садоқат ба хизматрасониҳои давлатӣ такмил дода шавад.

Ҳамин тариқ, таҳқиқоти гузаронидашуда нишон дод, ки бо рушди технологияҳои рақамӣ хизматрасониҳои давлатӣ ҳарчӣ бештар дар шакли электронӣ дастрас мегарданд. Ин раванд рақамикунонии хизматрасониҳои давлатӣ номида мешавад ва ба беҳтар намудани ҳамкориҳои байни шаҳрвандон ва давлат нигаронида шудааст. Аммо барои фаъолияти самарабахши чунин низом на фақат дар амал ҷорӣ намудани он, балки дар байни шаҳрвандон оммавӣ гардондани он муҳим аст. Дар асоси таҳлили гузаронидашудаи масъалаҳои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва самтҳои стратегии оммавигардонии он алгоритми оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электрониро пешниҳод менамоем (расми 5.9).

Дар алгоритми пешниҳодшуда ҳадафҳои оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ, мушкилоти асосӣ дар ин самт, роҳҳои ҳалли мушкилот ва тадбирандешӣ барои оммавигардонии хизматрасониҳои электронӣ ва натиҷаҳои интизорӣ нишон дода шудаанд.




**Расми 5.9. Алгоритми оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ**

**Сарчашма:** таҳияи муаллиф

Чи тавре, ки аз алгоритм бар меояд, норасоии саводнокии рақамӣ набудани эътимод ба низомҳо, дастрасии нобаробар ба интернет, душвориҳо дар навоварии мушкилоти асосии оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба шумор меравад. Таҳқиқот нишон дод, ки бисёре аз шаҳрвандон, бахусус аҳолии аз синни қобили меҳнат боло ё аҳолии минтақаҳои куҳӣ, малакаи кофӣ барои кор бо интернет ва хизматрасониҳои рақамиро надоранд. Ҳамзамон маҳдудияти қувваи барқ дар фасли сармо дар мамлакат монеаи

асосии оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ мебошад. Дар баробари ин, шаҳрвандони сатҳи саводнокии баланддошта дар шаҳрҳо ва марказҳои маъмурии мамлакат аз набудани эътимод ба амнияти додаҳо ва хизматрасониҳои онлайнӣ нигарон мебошанд. Бисёре аз чунин шаҳрвандон ҳангоми истифодаи платформаҳои электронӣ аз бехатарии маълумоти шахсии худ метарсанд, аз ин рӯ аз хариди электронӣ худдорӣ мекунанд. Дар баробари ин, дар баъзе минтақаҳо, махсусан дар деҳот, мушкили дастрасӣ ба интернети баландсуръат мубрам боқӣ мемонад. Дар аксари қаламрави мамлакат Интернети 4G фаъол нест ва суръати он то 2МБ сония мерасад, ки барои кушодани сомонаҳои давлатӣ кофӣ нест. Дар баробари ин ширкатҳои алоқаи барқӣ ва таъминкунандаи интернет ба аҳолӣ бештар интернети бемаҳдуд ва дастрасро барои сомонаҳои иҷтимоӣ муқаррар намудаанд, ки ин аз як тараф саводнокии рақамии аҳолӣ бо дарназардошти зиёд будани иттилооти бардурӯғ дар шабакаҳои иҷтимоӣ паст мегардонад ва аз тарафи дигар, онҳоро ба ташрифи сомонаҳои давлатӣ водор намесозад. Аз ин рӯ пешниҳод менамоем, ки тарофаҳои интернетии ширкатҳои мобилӣ аз тарафи Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон мавриди санҷиши ҷиддӣ қарор дода шуда, ба афзалият додан ба шабакаҳои иҷтимоӣ хотима дода шавад. Инчунин, бе пайвасти муътадили Интернет аз хизматрасониҳои давлатии онлайн истифода бурдан душвор аст.

Дар баробари ин баъзан интерфейс ва сохтори порталҳои ҳукумати электронӣ барои корбарон хеле мураккаб сохта шудааст. Ин метавонад боиси ба амал омадани мушкилиҳо дар истифодаи хизматрасониҳо шавад, ҳатто агар шаҳрвандон дастрасӣ ва малакаи кор бо интернет дошта бошанд.

Роҳҳои ҳалли мушкилоти зикргардида дар алгоритм дар шакли омӯзиш ва такмили саводнокии рақамӣ, рушди технологияҳои рақамӣ, баланд бардоштани эътимоднокӣ ва гузаронидани маъракаи маркетингӣ ва тадбирандешии иловагӣ барои оммавигардонии хизматрасониҳои электронӣ пешниҳод карда шудааст.

Ба андешаи мо, барои он ки хизматрасониҳои давлатии электронӣ оммавӣ карда шаванд, муносибати ҳамаҷониба, аз ҷумла такмили барномаҳои таълимӣ, беҳтар намудани инфрасохтори техникӣ ва баланд бардоштани эътимоди шаҳрвандон ба платформаҳои рақамӣ зарур аст. Дар баробари ин давлат бояд ба барномаҳои баланд бардоштани саводнокии рақамии аҳолӣ, бахусус одамони солхӯрда сармоягузорӣ кунад. Инҳо метавонанд курсҳои таълимии онлайнӣ ё семинарҳо ва тренингҳои офлайнӣ бошанд. Рушди технологияҳои рақамӣ, хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба ҷузъи ҷудонашавандаи ҷомеаи муосир табдил меёбанд. Аммо барои он, ки ин гуна хизматрасониҳо муассир амалӣ шуда, барои ҳар як шаҳрванд дастрас бошанд, бунёди инфрасохтори қавӣ ва дастрас лозим аст. Рушди шабакаи Интернет ва таъмини дастрасӣ ба Интернети фарохмаҷро дар минтақаҳои дурдаст ба таъмини дастрасии баробари ҳамаи шаҳрвандон ба хизматрасониҳои давлатӣ мусоидат мекунад. «Дар баробари ин беҳтарсозии инфраструктураи фосилавии пешниҳоди хизматрасониҳо хеле муҳим аст. Ҷойгирсозии усулҳои чандири расонидани хизматрасониҳо хароҷотҳои муассисаҳои давлатиро дар самти бунёди биноҳои нав аз 20% то 50 % паст мегардонад» [60, с. 21].

Барои рафъи нигарониҳо дар бораи амнияти додаҳо ва махфият, порталҳои давлатӣ бояд стандартҳои баланди амнияти иттилоотиро нишон диҳанд ва мунтазам корбаронро аз чораҳои амниятӣ огоҳ созанд. Ин метавонад татбиқи чатботҳо, кумак дар вақти воқеӣ ва беҳтар кардани таҷрибаи корбарро дар бар гирад. Ҳамзамон оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ кори фаъоли иттилоотиро талаб мекунад. Маъракаҳои гуногуни таблиғотӣ, васоити ахбори иҷтимоӣ ва дигар каналҳо метавонанд ба таври муассир ба истифодаи чунин хизматрасониҳо мусоидат кунанд. Оянда ба хизматрасониҳои рақамӣ вобаста аст ва бо эҳтимоли зиёд шумораи онҳо рӯз ба рӯз афзоиш хоҳад ёфт. Бо паҳн шудани замимаҳои мобилӣ ва зеҳни сунъӣ, имконияти платформаҳои ҳукуматӣ ба таври назаррас васеъ мешаванд. Ин барои ҳамкории боз ҳам муносибтари шаҳрвандон ва сохторҳои давлатӣ

шароит фароҳам меорад. Аммо бе оммавигардонии самарабахш ва рафъи монеаҳои мавҷуда ин раванд метавонад ба таъхир афтад.

Дар асоси таҳқиқоти гузаронидашуда хулоса баровардан мумкин аст, ки оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ ҷанбаи калидии рақамикунонии муваффақи идоракунии давлатӣ ва маҳаллӣ мебошад. Сарфи назар аз душвориҳои мавҷуда, муносибати мунтазам ба ҳалли мушкилот метавонад истифодаи фаррохи ин хизматрасониҳоро таъмин кунад. Ин на танҳо сатҳи муносибӣ ва фароғатро барои шаҳрвандон баланд мебардорад, балки инчунин идоракунии давлатиро нисбатан шаффоф ва самаранок мегардонад. Қадами муҳим дар самти оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъсиси инфрасохтори дастрас барои хизматрасониҳои давлатии электронӣ мебошад, ки барои ноил шудан ба он ҳалли ҳамаҷонибаи мушкилоти марбут ба дастрасӣ ба интернет, омӯзиши аҳолӣ, ҳифзи амнияти додаҳо зарур аст. Рушди чунин инфрасохтор имкон медиҳад, ки ҳамкории давлат ва шаҳрвандон боз ҳам муассиртар гардад, ба раванди хизматрасониҳои давлатии электронӣ суръат бахшида шавад ва сатҳи эътимод ба мақомоти давлатӣ ва муассисаҳои пешкашкунандаи чунин хизматрасониҳо баланд бардошта шавад.

# ХУЛОСА ВА ТАВСИЯҲО

## *Натиҷаҳои асосии илмии диссертатсия*

Аз натиҷаи таҳқиқот якчанд нуктаҳои назариявию методологӣ, тавсия ва пешниҳодҳои амалӣ вобаста ба мавзуи таҳқиқшаванда таҳия карда шудаанд, ки онҳоро дар шакли хулоса ва тавсияҳо пешниҳод мекунем.

1. Таҳлили равишҳо ва принсипҳои назариявӣ, ки рушди хизматрасониҳои давлатии электрониро танзим мекунанд, нишон медиҳад, ки гузариш ба иқтисоди рақамӣ на танҳо як табдили технологӣ, балки як тағйироти бунёдӣ дар мантиқи идоракунии давлатӣ мебошад. Дар ин раванд, хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба воситаи наздик кардани давлат ба шаҳрвандон, афзоиши шаффофият ва беҳтар кардани сифати қабули қарорҳо табдил меёбанд. Принсипҳо, аз қабили тамаркуз ба шаҳрвандон, дастрасии баробар, амнияти иттилоотӣ ва якпорчагии институтсионалӣ заминаеро ташкил медиҳанд, ки метавонад эътимоди ҷомеаро ба ниҳодҳо ва муассисаҳои давлатӣ тақвият бахшад ва роҳро барои ташаккули низоми самараноктари идоракунии давлатӣ муайян кунад [1-М; 14-М; 24-М; 31-М; 37-М; 38-М; 43-М; 58-М].

2. Таҳқиқи таснифоти хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон нишон медиҳад, ки тарзи пешниҳоди ин хизматрасониҳо мустақиман ба сатҳи омодагии институтсионалӣ ва технологии давлат алоқаманд аст. Таснифоти хизматрасониҳо аз рӯи дараҷаи рақамикунонӣ, намуди муошират бо шаҳрвандон ва доираи татбиқ на танҳо як воситаи таҳлилӣ, балки як роҳнамои амалӣ барои таҳияи сиёсати давлатӣ мебошад. Чунин равиш ба ҳукумати мамлакат имкон медиҳад, ки роҳи гузариш ба ҳукумати электрониро ба таври воқеӣ тарҳрезӣ кунад, афзалиятҳоро дақиқтар муайян кунад ва хизматрасониҳоеро пешниҳод намояд, ки ба талаботи воқеии ҷомеа ҷавобгӯ бошанд [10-М; 15-М; 24-М; 25-М; 30-М; 38-М; 55-М].

3. Омӯзиши асосҳои институтсионалии ташаккул ва рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт нишон медиҳад, ки муваффақияти ин раванд бевосита аз сифат ва ҳамоҳангии

мақомот ва муассисаҳои давлатии дахлдор вобаста аст. Ҳукумати электронӣ танҳо дар сурате метавонад устувор рушд кунад, ки ҳамкории самаранок ва мувофиқ байни муассисаҳои давлатӣ, пойгоҳи меъёрию ҳуқуқӣ, сохторҳои ташкилӣ ва имкониятҳои инсонӣ вуҷуд дошта бошад. Ҳамоҳангии заифи институтсионалӣ, парокандагии вазифаҳо ва набудани масъулияти возеҳ метавонад самаранокии хизматрасониҳои давлатии электрониро коҳиш диҳад ва эътимоди шаҳрвандонро ба мақомоти давлатӣ паст кунад. Баръакс, ташаккули низоми устувор ва чандири институтсионалӣ шароитро барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии самараноктар, шаффофтар ва таҳтиҳисоботӣ фароҳам меорад [8-М; 10-М; 13-М; 17-М; 27-М; 31-М; 56-М].

4. Таҳлили равишҳои методологӣ барои ташкил ва тарҳрезии низоми хидматрасониҳоидавлатии электронӣ нишон медиҳад, ки самаранокии чунин низомҳо на танҳо аз сатҳи технологияи истифодашаванда вобаста аст. Принсипҳои бунёди онҳо, мувофиқати дохилии унсурҳои алоҳидаи низом ва дараҷаи мутобиқ кардани сохтори хизматрасониҳо ба талаботи воқеии аҳолӣ ва субъектҳои иқтисодие, ки онҳо барои онҳо пешбинӣ шудаанд, низ муҳиманд. Таҷрибаи амалӣ нишон медиҳад, ки омезиши равишҳои муназзам, равандӣ ва ба истифодабаранда нигаронидашуда барои ташкили хизматрасониҳои давлатии электронӣ, дар баробари истифодаи усулҳои тарҳрезии марҳилавӣ, шароитро барои таҳияи низоми чандир ва миқёспазир, ки қодир ба мутобиқ шудан ба хусусиятҳои институтсионалӣ ва иқтисодии кишвар аст, фароҳам меорад. Ин равиш на танҳо шаффофият ва самаранокии хизматрасониҳои давлатиро афзоиш медиҳад, балки инчунин заминаҳоро барои такмили ҳамкории шаҳрвандон бо мақомоти давлатӣ ва баланд бардоштани сифати идоракунии давлатӣ дар маҷмуъ фароҳам меорад [7-М; 8-М; 9-М; 29-М; 57-М; 59-М].

5. Субот ва самаранокии хизматрасониҳои давлатии электронӣ бевосита аз ҳамоҳангии унсурҳои ташкилӣ, иқтисодӣ ва технологии низом вобаста аст. Механизми муассир бояд ба тақсимоти возеҳи масъулиятҳо байни муассисаҳои давлатӣ, маблағгузории устувор, ангезаҳои муносиби иқтисодӣ ва истифодаи

оқилонаи захираҳо асос ёбад. Дар чунин шароит, хизматрасониҳои давлатии электронӣ на танҳо ба воситаи кам кардани хароҷот ва афзоиши маҳсулнокии фаъолияти мақомоти давлатӣ табдил меёбанд, балки дар беҳтар кардани сифати идоракунии давлатӣ, афзоиши шаффофият ва тақвияти эътимоди шаҳрвандон ба мақомоти давлатӣ нақши муҳим мебозанд. Набудани муттаҳидии ташкилӣ ё ноустувории захираҳои молиявӣ метавонад самаранокии ин механизмро ба таври ҷиддӣ коҳиш диҳад [16-М; 17-М; 33-М; 34-М; 60-М].

6. Таҳлили вазъи муосири ташкили хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолии Ҷумҳурии Тоҷикистон нишон медиҳад, ки ин соҳа дар марҳилаи миёнаи табдили рақамӣ қарор дорад: марҳилае, ки дар он дар баробари дастовардҳои назаррас, мушкилоти сохторӣ ва институтсионалӣ то ҳол боқӣ мондаанд. Аз як тараф, рушди инфрасохтори коммуникатсионӣ, роҳандозии платформаҳои рақамӣ ва васеъ шудани доираи хизматрасониҳои онлайн аз ҳаракати ботадриҷи ҳукумат ба сӯи амсилаҳои нави хизматрасониҳои давлатӣ шаҳодат медиҳад. Аз тарафи дигар, нобаробарӣ дар сатҳи дастрасии рақамӣ, парокандагии институтсионалӣ, маҳдудиятҳои техникӣ ва ҳамгироии заифи низом монеи истифодаи пурраи иқтидорҳои мавҷуда мегардад [2-М; 16-М; 18-М; 43-М; 45-М; 46-М; 48-М; 54-М].

7. Омӯзиши таҷрибаи мамлакатҳои пешрафта дар соҳаи ҳукумати электронӣ нишон медиҳад, ки муваффақият дар рушд ва густариши хизматрасониҳои давлатии электронӣ на танҳо натиҷаи пешрафти технологӣ, балки натиҷаи омезиши ҳамоҳанги сиёсати оқилона, тадбирҳои муассири институтсионалӣ ва таваҷҷуҳи доимӣ ба талаботи шаҳрвандон низ мебошад. Мамлакатҳое, ки тавонистанд ҳукумати электрониро ҳамчун як қисми низоми идоракунии рақамӣ ҷорӣ кунанд, ба ҷанбаҳои ҳамгироии муназзам, шаффофияти равандҳо, амнияти маълумот, иштироки шаҳрвандон ва омодасозии кормандон диққати махсус додаанд. Вале, қайд бояд кард, ки корбурди амсилаҳои муваффақи хориҷӣ бидуни мутобиқсозӣ ба шароити институтсионалӣ, иқтисодӣ ва иҷтимоии ҳар як мамлакат ғайриимкон аст. Бинобар ин, барои Ҷумҳурии Тоҷикистон истифода аз ин таҷрибаҳо корбурди равиши хостагирона ва ботадриҷро, ки бо сатҳи омодагии

рақамӣ, иқтидори институтсионалӣ ва захираҳои мавҷудаи мамлакат мувофиқ бошад, талаб мекунад [11-М; 20-М; 30-М; 39-М; 47-М; 51-М; 53-М].

8. Таҳлили талабот ҷиҳати амнияти иттилоотӣ дар доираи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ нишон медиҳад, ки амнияти иттилоотӣ яке аз рукнҳои асосии устуворӣ ва самаранокии ҳукумати рақамӣ дар иқтисодиёти муосир мебошад. Густариши истифодаи технологияҳои рақамӣ, афзоиши ҳаҷми маълумоти шахсӣ ва ҳассос, инчунин рушди муошират онлайн байни ҳукумат ва шаҳрвандон хавфҳои нави амниятиро ба бор овардаанд, ки нодида гирифтани онҳо метавонад эътимоди аҳли ҷомеаро ба хизматрасониҳои электронӣ ба таври ҷиддӣ коҳиш диҳад. Таҷрибаи мамлакатҳои гуногун нишон медиҳад, ки амнияти иттилоотӣ на танҳо як масъалаи техникӣ, балки як масъалаи стратегӣ ва институтсионалӣ мебошад, ки доираҳои шаффофи ҳуқуқӣ, механизмҳои самараноки идоракунӣ ва ташаккули фарҳангро дар байни истифодабарандагон ва кормандони давлатӣ талаб мекунад. Бинобар ин, таъмини амнияти иттилоотӣ шарти асосии рушди минбаъдаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва амиқтар кардани идоракунии рақамӣ мебошад [3-М; 11-М; 34-М; 40-М; 44-М; 49-М; 61-М; 62-М].

9. Рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар асоси зеҳни сунъӣ воридшавии ин технологияро ба равандҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ва табдили мантиқи анъанавии идоракунии давлатиро ифода мекунад. Истифодаи алгоритмҳои зеҳнӣ барои коркарди дархостҳои шаҳрвандон ва дастгирии қабули қарорҳои маъмурӣ имкон медиҳад, ки суръат, дақиқӣ ва самаранокии хизматрасониҳо афзоиш ёбад ва сохтори хизматрасониҳои давлатӣ ба сӯи амсилаҳои фасеҳ ва ба шаҳрвандон нигаронидашуда равона карда шавад. Ҳамзамон, татбиқи пурраи иқтидори зеҳни сунъӣ дар бахши давлатӣ тақвияти эътимоди ҷомеа, таъмини шаффофияти кори технологияҳо, ҳифзи маълумоти шахсӣ ва нигоҳ доштани нақши назорати инсонӣ дар равандҳои қабули қарорҳоро талаб мекунад [5-М; 19-М; 26-М; 35-М; 39-М; 42-М; 60-М].

10. Натиҷаҳои таҳқиқот нишон медиҳанд, ки арзёбии ҳамаҷониба ва воқеъбинонаи хизматрасониҳои давлатии электронӣ тарҳрезӣ ва татбиқи маҷмуи

мувофиқи нишондиҳандаҳои андозагирии фаъолиятро дар шакли як низоми таҳлилии ҳамгиро талаб мекунад. Танҳо афзоиши шумораи нишондиҳандаҳо ё анҷоми зоҳираи онҳо, бе ба назар гирифтани ҳамбастагӣ, мутобиқат ва таъсири мутақобилаи байни нишондиҳандаҳо, наметавонад тасвири дақиқи сифат ва самаранокии хизматрасониҳои пешниҳодшавандаро пешниҳод кунад. Бинобар ин, ноил шудан ба арзёбии дуруст танҳо вақте имконпазир аст, ки маълумоти боэътимод дар бораи муносибатҳо, қаноатмандӣ ва рафтори шаҳрвандону корхонаҳо дар доираи таҳлилии ҳамоҳангшуда ба таври муназзам ҷамъоварӣ ва коркард карда шаванд. Ҳамчунин, нишондиҳандаҳои арзёбӣ бояд тавре тарҳрезӣ шаванд, ки онҳо ҳамзамон ба талаботи ҳукумат, бахши хусусӣ ва ҷомеа посух диҳанд ва бо ҳадафҳои мамлакат оид ба рушди иҷтимоӣ ва иқтисодӣ мувофиқ бошанд [6-М; 12-М; 22-М; 27-М; 28-М; 61-М].

11. Натиҷаҳои омӯзиши механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва амсиласозии иқтисодии сенарияҳои рушд нишон медиҳанд, ки самаранокии ин хизматрасониҳо аз ҳамоҳангии байни ислоҳоти институтсионалӣ, мантиқи иқтисодӣ ва имкониятҳои технологӣ вобаста аст. Таҳлили сенарияҳо нишон медиҳад, ки равишҳои тадричӣ, ки бар асоси афзалиятгузорӣ ва арзёбии хароҷот ва манфиатҳо, дар муқоиса бо рушди босуръат асос ёфтаанд, имкон медиҳанд, ки захираҳо ба таври муносиб истифода шаванд, хароҷот кам карда шаванд ва сифати хизматрасониҳои давлатӣ беҳтар карда шавад. Дар ин доира, истифодаи воситаҳои ояндабинӣ ва амсиласозии иқтисодӣ дар идоракунии оқилонаи масири рушди ҳукумати электронӣ нақши муҳим мебозад [4-М; 21-М; 23-М; 28-М; 36-М; 41-М; 50-М; 62-М].

12. Таҳлили воситаҳо ва механизмҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ нишон медиҳад, ки густариши истифодаи ин хизматрасониҳо бевосита бо сатҳи самаранокии идоракунии давлатӣ, сифати робитаҳои ҳукумат бо шаҳрвандон ва сатҳи талаботи иҷтимоӣ алоқаманд аст. Хизматрасониҳои давлатии электронӣ метавонанд ба таври васеъ истифода шаванд, агар онҳо ҳамчун миёнарави ҳамгирошуда, боэътимод ва ба истифодабаранда нигаронидашуда байни ҳукумат ва ҷомеа амал кунанд. Рушди технологияҳои

ҳамкории электронӣ, такмили муошарати институтсионалӣ ва ташаккули фазои ҳамгирои иттилоотӣ омилҳои асосии баланд шудани сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ва осонкунии гузариш ба иқтисоди рақамӣ мебошанд. Дар ин замина, ҳамкории институтсионалӣ ва иштироки фаъоли сатҳҳои гуногуни идоракунӣ дар муваффақияти сиёсати пешбурди фаъолият нақши ҳалкунанда доранд [21-М; 22-М; 27-М; 32-М; 43-М; 52-М; 60-М].

***Тавсияҳо оид ба истифодаи амалии натиҷаҳо***

1. Бо назардошти он, ки гузариш ба ҳукумати электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ на танҳо як табдили технологӣ аст, балки инчунин табдили мантиқ ва амалияи идоракунии давлатиро талаб мекунад, тавсия дода мешавад, ки мақомоти давлатӣ ислоҳоти рақамиро ҳамчун як қисми табдили институтсионалӣ ва идоракунӣ баррасӣ кунанд. Дар робита ба ин, зарур аст, ки равандҳои қабули қарорҳо, механизмҳои ҳисоботдиҳӣ ва амсилаҳои ҳамкории давлат бо шаҳрвандон ҳамзамон бо рушди инфрасохтори технологӣ баррасӣ шаванд. Чунин равиш истифодаи самараноки хизматрасониҳои давлатии электрониро имконпазир мегардонад, инчунин шаффофият, сифати идоракунӣ ва сатҳи эътимоди мардумро ба мақомот ва муассиаҳои давлатӣ баланд мебардорад.

2. Таснифоти хизматрасониҳои давлатии электронӣ сатҳи омодагии институтсионалӣ ва технологии давлатро инъикос мекунад. Бинобар ин, тавсия дода мешавад, ки таснифоти дар таҳқиқот таҳияшуда ҳамчун асос барои тарҳрезии роҳнамо ҷиҳати рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон истифода шавад. Истифодаи ин сохтор ба муассисаҳои давлатӣ мадад мерасонад, ки раванди рақамикунонии хизматрасониҳоро ботадриҷ, мутаносибан ба иқтидорҳои воқеӣ ва бо муқаррар кардани афзалиятҳои возеҳ амалӣ намоянд. Ин аз татбиқи шитобкоронаи ислоҳот пешгирӣ мекунад ва роҳро барои пешниҳоди хизматрасониҳо, ки ба талаботи воқеии ҷомеа ва шароити институтсионалии мамлакат ҷавобгӯ бошад, муайян мекунад.

3. Асосҳои институтсионалӣ барои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ муҳиманд. Аз ин рӯ, тақвияти ҳамоҳангсозии институтсионалӣ бояд самти афзалиятноки сиёсати рақамикунонӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ҳисобида

шавад. Ноил шудан ба ин ҳадаф тақсимоти равшантари вазифаҳо байни муассисаҳои давлатӣ, рушди механизмҳои устувори ҳамкории байниидоравӣ, инчунин тақвияти захираҳои инсонӣ ва иқтидори ташкилотӣ дар соҳаи ҳукумати электрониро талаб мекунад. Ин метавонад аз такрори вазифаҳо, исрофи захираҳо ва носамаранокии институтсионалӣ пешгирӣ кунад ва роҳро барои таъсиси низоми устувор ва боэътимоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ омода кунад.

4. Пешниҳод мешавад, ки дар раванди таҳияи хизматрасониҳои давлатии электронӣ аз пойгоҳи методологии ҳамгиро истифода шавад, ки марҳилаҳои таҳлили талабот, тарҳрезӣ, татбиқ, арзёбӣ ва такмили доимии хизматрасониҳоро ба таври муназзам фаро мегирад. Ин пойгоҳ бояд дар асоси равиши ба истифодабаранда нигаронидашуда ва бо назардошти хусусиятҳои институтсионалӣ ва технологии Ҷумҳурии Тоҷикистон тарҳрезӣ шавад. Барои кам кардани хавфҳои татбиқ ва баланд бардоштани самаранокӣ, тавсия дода мешавад, ки низомҳои хизматрасониҳои электронӣ ботадриҷ ва дар асоси лоиҳаҳои озмоишӣ тарҳрезӣ ва татбиқ карда шаванд. Ин равиш имкон медиҳад, ки амсилаҳо тағйир дода шаванд, усулҳо ба воқеияти амалиётӣ мутобиқ карда шаванд, истифодаи муносиби захираҳои молиявӣ ва ташкилӣ анҷом дода шуда, замина барои беҳтар кардани устувори низомии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ фароҳам оварда шавад.

5. Барои баланд бардоштани самаранокии механизми ташкилию иқтисодии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ, тавсия дода мешавад, ки амсилаи ҳамоҳангшудаи маблағгузорӣ ва идоракунии ташкилӣ тарҳрезӣ ва амалӣ карда шавад, ки дар он нақши муассисаҳои давлатӣ, бахши хусусӣ ва дигар ҷонибҳои манфиатдор ба таври возеҳ муайян карда мешаванд. Истифодаи воситаҳо ба монанди шарикии давлатӣ ва бахши хусусӣ, буҷетсозии ба натиҷа асосёфта ва низомҳои ҳавасмандгардонӣ ва мукофотдиҳии кормандон метавонад устуворii иқтисодии хизматрасониҳои давлатии электрониро таъмин кунад ва шароитро барои рушди мунтазам ва беҳтар кардани сифати онҳо фароҳам оварад.

6. Пешниҳод мешавад, ки давлат хизматрасониҳои электрониро на вобаста ба сохторҳои маъмурии мавҷуда, балки бо такя ба эҳтиёҷот, имконият ва рафтори

воқеии истифодабарандагон аз нав тарҳрезӣ кунад. Ин равиш сода кардани равандҳои маъмурӣ, кам кардани амалҳои нолозим, ҳамгиро кардани низомҳои институтсионалӣ ва таҳияи робита бо истифодабарандагонро, ки барои ҷомеа фаҳмо бошанд, талаб мекунад. Ҳамчунин, бунёди механизмҳои расмӣ барои гирифтани фикру мулоҳизаҳои шаҳрвандон ва истифодаи натиҷаҳои онҳо дар такмили пайвастаи хизматрасониҳо метавонад сатҳи эътимоди аҳли ҷомеа ва самаранокии хизматрасониҳои давлатии электрониро ба таври назаррас баланд бардорад.

7. Дар асоси натиҷаҳои омӯзиши таҷрибаҳои муваффақонаи ҷаҳонӣ, пешниҳод карда мешавад, ки Ҷумҳурии Тоҷикистон амсилаи «мутобиқшавии мутобиқшаванда»-ро ҳамчун стратегияи асосии рушди хизматрасониҳои ҳукумати электронӣ қабул кунад. Ин амсила муфассал муайян кардани таҷрибаҳои беҳтарини байналмилалӣ (ба монанди равзанаи ягонаи хизматрасонӣ, ҳамкории рақамии ҳамгиро, истифодаи маълумоти кушода ва низомҳои арзёбии фаъолияти рақамӣ) ва мутобиқсозии онҳоро ба доираҳои ҳуқуқӣ, институтсионалӣ ва технологӣ дар мамлакат талаб мекунад. Ҳамчунин тавсия дода мешавад, ки ин раванд тавассути лоиҳаҳои озмоишӣ, ҳамкорӣ бо ташкилотҳои байналмилалӣ, интиқоли дониш ва тақвияти захираҳои инсонӣ амалӣ карда шавад, то хавфҳо кам шуда, замина барои татбиқи устувор ва самараноки ҳукумати электронӣ фароҳам оварда шавад. Чунин равиш метавонад ба афзоиши сифати хизматрасониҳои давлатӣ, баланд шудани сатҳи самаранокии низоми маъмурӣ ва тақвияти эътимоди шаҳрвандон ба муассисаҳои давлатӣ оварда расонад.

8. Пешниҳод карда мешавад, ки як низоми ҳамаҷонибаи бисёрзинавӣ барои хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон тарҳрезӣ ва татбиқ карда шавад. Ин низом бояд стандартҳои ягонаи техникӣ, қоидаҳои мушаххаси ҳуқуқӣ дар соҳаи ҳифзи маълумот, механизмҳои назорат ва мониторинги доимии таҳдидҳои киберӣ ва барномаҳои мунтазами омӯзишӣ ва огоҳӣ дар бораи амниятро барои кормандони давлатӣ ва шаҳрвандон дар бар гирад. Ҳамчунин тавсия дода мешавад, ки амнияти иттилоотӣ аз марҳилаҳои аввали тарҳрезии низомҳои электронӣ барои пешгирӣ аз пайдоиши осебпазириҳои

сохторӣ баррасӣ карда шавад. Татбиқи чунин равиш метавонад ба баланд шудани сатҳи эътимоди шаҳрвандон, коҳиши хавфҳои амниятӣ ва таъмини устувории дарозмуддати хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар иқтисоди рақамӣ оварда расонад.

9. Дар асоси натиҷаҳои дар боло зикршуда, пешниҳод карда мешавад, ки дар раванди таҳияи хидматрасониҳои давлатии бар пояи зеҳни сунъӣ равиши тадриҷӣ, шаффоф ва ба инсон нигаронидашуда қабул карда шавад. Ин равиш бояд таҳияи чорчӯбаҳои мушаххаси ҳуқуқӣ ва ахлоқиро барои истифодаи зеҳни сунъӣ, таъмини ҳифзи маълумоти шахсии шаҳрвандон, таъсиси механизмҳои назорат ва дахолати инсон дар қарорҳои алгоритмӣ ва огоҳ кардани ҷомеаро дар бораи тарзи кори системаҳои интеллектуалӣ дар бар гирад. Ҳамчунин, татбиқи лоиҳаҳои озмоишӣ дар соҳаи хидматрасониҳои васеъ истифодашаванда ва гирифтани фикру мулоҳизаҳои пайваста аз шаҳрвандон метавонад дар афзоиши эътимоди ҷомеа ва пазириши иҷтимоии зеҳни сунъӣ нақши муҳим бозад. Чунин сиёсат роҳро барои истифодаи устувор, масъулиятнок ва самараноки зеҳни сунъӣ дар системаи хизматрасонии давлатӣ ҳамвор хоҳад кард.

10. Бо такя ба натиҷаҳои таҳқиқот, таҳия ва татбиқи низоми миллии арзёбии хизматрасониҳои давлатии электронӣ, ки дар он нишондиҳандаҳои миқдорӣ ва сифатӣ ҳамчун унсурҳои ба ҳам алоқаманди низоми ягона баррасӣ мешаванд, мувофиқ ба назар мерасад. Чунин низом бояд механизмҳои ҷамъоварии пайвастаи маълумот, истифодаи воситаҳои таҳлилии рақамӣ ва вокуниши мунтазами шаҳрвандон ва корхонаҳоро дар бар гирад. Ғайр аз ин, тавсия дода мешавад, ки нишондиҳандаҳои истифодашуда бо назардошти афзалиятҳои рушди кишвар ва тағйироти муосири технологӣ мунтазам бозбинӣ карда шаванд. Ин низоми арзёбӣро ба воситаи муассири беҳтар кардани сифати хизматрасониҳои давлатӣ, такмили қарорҳои идоракунӣ ва ташаккули сиёсати давлатӣ табдил медиҳад.

11. Пешниҳод мешавад, ки рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон бар асоси механизми ташкилӣ ва иқтисодии ба сенария нигаронидашуда ва ба маълумот асосёфта сурат гирад. Истифодаи воситаҳои амсиласозии иқтисодӣ барои муайян кардани афзалиятҳои сармоягузорӣ, арзёбии

таъсири қарорҳои идоракунӣ ва интихоби роҳҳои имконпазиртарини рушд метавонад самаранокии хароҷоти давлатиро баланд бардорад, устувории бештари низоми хизматрасониро таъмин намояд ва мутобиқшавии онро ба талаботи шаҳрвандон беҳтар созад.

12. Дар асоси натиҷаҳои бадастомада, пешниҳод карда мешавад, ки сиёсати рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон пеш аз ҳама ба беҳтар кардани муносибатҳои амалии байни шаҳрвандон ва сохторҳои давлатӣ нигаронида шавад. Хизматрасониҳои давлатии электронӣ на танҳо бояд ба талаботи муосири технологӣ ҷавобгӯ бошанд, балки инчунин қулай, фаҳмо ва барои истифодаи ҳаррӯзаи табақаҳои гуногуни аҳолӣ дастрас бошанд. Таъсиси платформаҳои ҳамгирои хизматрасониҳо метавонад муносибатҳои шаҳрвандонро бо мақомоти давлатӣ сода гардонад ва ҳамзамон эътимодро ба шаклҳои рақамии хизматрасониҳо афзоиш диҳад. Мақомоти маҳаллии ҳокимияти давлатӣ дар ин раванд нақши калидӣ мебозанд ва муттаҳидсозии хизматрасониҳои минтақавиро дар фазои ягонаи электронӣ таъмин мекунанд. Ғайр аз ин, бояд ба сифати иттилооте, ки дар захираҳои расмии ҳукумат ҷойгир карда мешавад, диққати бештар дода шавад, зеро дастрасии шаҳрвандон ба иттилооти саривақтӣ ва боэътимод бевосита ба самаранокии ҳамкориҳои электронӣ таъсир мерасонад. Густариши автоматикунонии хизматрасониҳои давлатӣ ва тиҷоратӣ, дар навбати худ, метавонад паҳншавии минбаъдаи хизматрасониҳои электрониро ҳавасманд гардонад ва самаранокии низоми идоракунии давлатиро беҳтар созад.

# РӮЙХАТИ АДАБИЁТ

## 1. РӮЙХАТИ АДАБИЁТ ВА МАНОБЕИ ИСТИФОДШУДА


1. Абдуджабборов, М.А. Интернет-коммуникация как необходимый фактор успешного развития электронного правительства в Таджикистане [Текст] / М.А. Абдуджабборов // Таджикистан и современный мир. – 2019. – № 4(67). – С. 334-350.

2. Абдурахмонов, М.М. Проблемы и перспективы развития электронного правительства к системе управления в Республике Таджикистан [Текст] / М.М. Абдурахмонов // Вестник Таджикского национального университета.. – 2024. – № 6-1. – С. 34-40.

3. Абдурахмонов, М.М. Электронное правительство в Республике Таджикистан: состояние и перспективы развития [Текст] / М.М. Абдурахмонов // Вестник Таджикского национального университета. – 2022. – № 11. – С. 196-201.

4. Абламейко, С.В. Развитие информационных технологий для отраслей народного хозяйства Республики Беларусь [Текст] / С.В. Абламейко, В.В. Анищенко, С.В. Медведев, А.В. Тузиков // Первый съезд ученых Республики Беларусь: сборник материалов, Минск, 01–02 ноября 2007 года. – Минск: Республиканское унитарное предприятие «Издательский дом «Белорусская наука», 2007. – С. 571-577.

5. Акамова, Н.В. К вопросу о разработке информационной системы оказания государственных услуг в электронном виде органами социальной защиты населения Республики Мордовия [Текст] / Н.В. Акамова, Н.В. Голяева, О.А. Мельцаева // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 5. – С. 156-162.

6. Акылбекова, Н.И. Электронное правительство как инструмент модификации государственного управления: казахстанский и мировой опыт [Текст] / Н.И. Акылбекова, А.Ж. Сактарбеков // Известия Иссык-Кульского

форума бухгалтеров и аудиторов стран Центральной Азии. – 2023. – № 4(43). – С. 9-15.

7. Алексеева, Ю.А. Исследование эффективности и качества оказания государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата технических наук: специальность: 05.13.10 [Текст] / Юлия Алесандровна Алексеева. – Астрахань, 2011.– 20 с.

8. Алиев, Д.Я. Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар соҳаи кор бо ҷавонон [Матн] / Д.Я. Алиев // Ҷавонон нерӯи рушди зеҳнии кишвар. Аввалин форуми байналмилалӣ (ш. Душанбе, 15-17 майи соли 2015). - Душанбе: ҶДММ «Баҳманрӯд», 2015. – С. 37-41.

9. Анохина, Н.В. Электронное правительство для народа: обзор исследования ООН за 2012 г. / Н.В. Анохина // Политическая наука. – 2013. – № 1. – С. 28-42.

10. Арутюнова, Л.Б. Предоставления государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде [Текст] / Л.Б. Арутюнова // Правовая информатика. – 2012. – № 1. – С. 16-21.

11. Ахмедова, К.Ғ. қ. Информационная безопасность в условиях применения систем электронного правительства [Текст] / К.Ғ.қ. Ахмедова, Н.О.ў. Сатторов // World science: problems and innovations: сборник статей XXVII Международной научно-практической конференции: в 2 ч., Пенза, 25 декабря 2018 года. Том Часть 1. – Пенза: «Наука и Просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.), 2018. – С. 115-117.

12. Ашуров, М.Н. Формирование и развитие электронного Правительства в Республике Таджикистан [Текст] / М.Н. Ашуров, М.Н. Рахмонов, Д.Х. Ашуров // Образование и наука в России и за рубежом. – 2020. – № 12(76). – С. 50-60.

13. Бабаева, З.К. К вопросу о принципах предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / З.К. Бабаева // Известия

Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. – 2015. – Т. 15, № 3. – С. 334-342.

14. Бальзамов, А.А. Информационная система хранения персональных данных для портала государственных услуг [Текст] / А.А. Бальзамов, А.Ю. Бальзамов // Перспективы развития информационных технологий. – 2014. – № 17. – С. 77-81.

15. Бальзамов, А.А. Концепция построения и принципы интеграции элементов инфраструктуры электронного правительства региона [Текст] / А.А. Бальзамов, А. Ю. Бальзамов // Перспективы развития информационных технологий. – 2015. – № 23. – С. 68-81.

16. Бальзамов, А.А. Разработка информационной системы хранения персональных данных пользователей портала государственных услуг [Текст] / А.А. Бальзамов, А.Ю. Бальзамов // Наука в центральной России. – 2013. – № 11S. – С. 13-18.

17. Банасиковска, Я. Значение портала электронного правительства и методика определения его пригодности в предоставлении электронных государственных услуг [Текст] / Я. Банасиковска // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Информационные технологии. - 2015. - Т. 13. - № 2. - С. 5-12.

18. Баранов, Н.С. Электронное правительство как инструмент в государственном управлении [Текст] / Н.С. Баранов // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – 2025. – № 2. – С. 264-271.

19. Барномаи миёнамуҳлати рушди иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2021-2025 [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmih.tj/SEARCH/DocumentView?DocumentId=140416.

20. Белозерова, С.М. Маркетинг государственных услуг [Текст] / С.М. Белозерова // Современная конкуренция. – 2011. – № 4(28). – С. 74-80.

21. Белый, В.А. К вопросу о доверии к электронным государственным сервисам: по результатам исследований в Санкт-Петербурге [Текст] / В.А.

Белый // International Journal of Open Information Technologies. – 2021. – Т. 9, № 12. – С. 126-13.

22. Белый, Е.М. Основные подходы к оценке качества консалтинговых услуг [Текст] / Е.М. Белый, Д.И. Романов // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 1. – С. 261-268.

23. Бершадская, Л.А. Электронные государственные услуги: структура потребления в России [Текст] / Л.А. Бершадская // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2011. – Т. 14, № 5. – С. 298-303.

24. Бестолкова, Г.В. Государственные электронные услуги: виды и особенности [Текст] / Г.В. Бестолкова // Государственное управление. Электронный вестник. – 2017. – № 65. – С. 23-44.

25. Бестолкова, Г.В. Процесс формирования электронного правительства российской федерации [Текст] / Г.В. Бестолкова // Государственное управление Российской Федерации: вызовы и перспективы: Материалы 15-й Международной конференции, Москва, 25 мая 2017 года. – Москва: КДУ, Университетская книга, 2018. – С. 50-54.

26. Богданович, И.А., Клебанов, Б.И., Корж, Д.В. Управление жизненным циклом государственной услуги в электронном виде на основе BPMS [Текст] / И.А. Богданович, Б.И. Клебанов, Д.В. Корж // Современные наукоёмкие технологии. – 2017. – № 1. – С. 17–24.

27. Бодрова, А.В. Проблемы получения населением государственных услуг в электронном виде [Текст] / А.В. Бодрова // Вестник магистратуры. – 2025. – № 3-3(162). – С. 55-57.

28. Бонки миллии Тоҷикистон. Маблағҳои электронӣ [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://www.nbt.tj/tj/payment_system/mablaghoi-elektroni.php.

29. Брычеев, А.С. Применение искусственного интеллекта в органах государственной власти: вызовы и перспективы / А.С. Брычеев // Вестник евразийской науки. – 2024. – Т. 16, № S6. – С. 1-10.

30. Бурденко, Е.В. Модели электронного правительства [Текст] / Е.В. Бурденко // Вопросы инновационной экономики. – 2023. – Т. 13, № 1. – С. 59-76.

31. Бучина, О.В. Современные принципы управления качеством государственных услуг [Текст] / О.В. Бучина // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2014. – № 4. – С. 217-226.

32. Бюллетени омори бонкӣ. Октябр 2025 (363) [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://www.nbt.tj/upload/iblock/8bb/vbqwwkoa3wcu1vyyn7qgwdealqi6w845/BULL_10.pdf.

33. Бюллетени омори бонкӣ. Соли 2020, № 12 (305) [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://www.nbt.tj/upload/iblock/31e/xv2wvylk0x4d3tdbxvw63zyalv872los/2020.pdf.

34. Бюллетени омори бонкӣ. Соли 2021, № 12 (316) [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://www.nbt.tj/upload/iblock/803/cydpyrvm9fzq06asaicvqhaala1u9w3t/BULL_12_2021.pdf.

35. Бюллетени омори бонкӣ. Соли 2022, № 12 (329) [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://www.nbt.tj/upload/iblock/186/lfuytehzvk0em9ynm56673qcaf62ctxv/BULL_12_2022.pdf.

36. Бюллетени омори бонкӣ. Соли 2023, № 12 (341) [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL:https://www.nbt.tj/upload/iblock/983/ualss1lhvqf4g04chpu0zzsdnlciytgr/BULL12%20new.pdf.

37. Бюллетени омори бонкӣ. Соли 2024, № 12 (353) [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://www.nbt.tj/upload/iblock/8b1/vcgtqmcf50fs96uio4utn511l5ytc0gr/BULL_12.pdf.

38. Василенко, Д.В. Особенности прогнозирования в системе государственного управления [Текст] / Д.В. Василенко // Россия: тенденции и перспективы развития: Ежегодник. XXII Национальная научная конференция с международным участием, Москва, 14–16 февраля 2023 года. Том Выпуск 18

Часть 2. – Москва: Институт научной информации по общественным наукам РАН, 2023. – С. 39-41.

39. Ватлина, Л.В. Формирование цифровой экономики и направления ее влияния на социально-экономическое развитие и трансформацию публичного управления [Текст] / Л.В. Ватлина // Вопросы инновационной экономики. – 2020. – Т. 10, № 4. – С. 1993-2004.

40. Велковска, Г.Ц. Некоторые аспекты электронного управления в Болгарии [Текст] / Г.Ц. Велковска // всероссийский журнал научных публикаций. – 2012. – № 1 (11). – С. 22-24.

41. Винницкий, А.В. Институт публичных услуг в России: перспективы развития в контексте европейского опыта [Текст] / А.В. Винницкий // NB: Административное право и практика администрирования. – 2013. – № 10. – С. 1-27.

42. Волинец, К. нормативно-правовое регулирование электронного документооборота [Текст] / К. Волинец // Вестник науки. – 2024. – Т. 3, № 7(76). – С. 115-121.

43. Воронина, Л.И. Взаимодействие системы публичной власти с институтами гражданского общества и средствами массовой информации: учебное пособие [Текст] / Л.И. Воронина. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2022. – 98 с.

44. Воронина, Л.И. Оценка качества государственных услуг в сфере социальной политики: анализ проблем и пути их решения [Текст] / Л.И. Воронина, А.И. Ахаимова // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: материалы V Международной научно-практической конференции, Екатеринбург, 22–23 апреля 2019 года. В двух томах. Том 1. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, 2019. – С. 51-55.

45. Воронина, Л.И. Оценка качества услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан в условиях трансформации социального

государства: состояние и перспективы [Текст] / Л.И. Воронина, Т.И. Касьянова, Т.Е. Радченко // Вопросы управления. – 2021. – № 6(73). – С. 53-66

46. Воронина, Л.И. Теоретические аспекты применения маркетингового подхода в публичном управлении [Текст] / Л.И. Воронина // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Экономика и менеджмент. – 2018. – Т. 12, № 1. – С. 152-159.

47. Всемирный банк. Доклад о мировом развитии 2016. Цифровые дивиденды. Обзор: [Текст] / Всемирный банк. - Вашингтон: World Bank, 2016. - 46 с.

48. Голубев, Д.С. Электронное правительство: сущность и концепция развития [Текст] / Д.С. Голубев, Е.В. Щекотин // Социальные коммуникации в цифровую эпоху: Сборник тезисов I Национальной междисциплинарной научно-практической конференции, Тольятти, 28–29 ноября 2024 года. – Москва: ООО «Издательство Спутник+», 2025. – С. 15-16.

49. Горелик, С.Л. Информационная безопасность в системах электронных услуг [Текст] / С.Л. Горелик, В.С. Ляпер // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 4. – С. 217-226.

50. Губанова, Н.В. Перспективы оптимизации предоставления муниципальных и государственных услуг населению на базе МФЦ [Текст] / Н.В. Губанова, И.Л. Димитров // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2015. – № 8. – С. 195-197.

51. Губарева, Т.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде [Текст] / Т.В. Губарева, А.А. Ефимова, А.А. Попова // Проблемы социально-экономического развития Сибири. – 2013. – № 1(11). – С. 19-28.

52. Гумерова, Г.И. Электронное правительство: учебник для вузов [Текст] / Г.И. Гумерова, Э.Ш. Шаймиева. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 165 с.

53. Гутри, И.С. Основные стратегии формирования электронного правительства [Текст] / И.С. Гутри // Технологии информационного общества

– Интернет и современное общество: труды VI Всерос. объединенной конф., (Санкт-Петербург, 3–6 .11.2003 г.) – СПб.: Изд-во Филол. фак. СПбГУ, 2003. – С. 118-124.

54. Давронов, Н.Э. Информационная безопасность в условиях применения систем электронного правительства [Текст] / Н.Э. Давронов, ӯ.У.А. Султонова, М.О.қ. Одилова // Инновационные научные исследования: теория, методология, практика: сборник статей XVII Международной научно-практической конференции: в 2 ч., Пенза, 27 мая 2019 года. Том Часть 1. – Пенза: «Наука и Просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.), 2019. – С. 171-173.

55. Дармилов, А.Ф. Электронное правительство и цифровое государство [Текст] / А.Ф. Дармилов, М.Б. Понявина // Вести научных достижений. Экономика и право. – 2020. – № 3. – С. 82-85.

56. Джумъаев, Б.М. Государственный сектор сферы услуг: причины низкой эффективности и направления государственной поддержки [Текст] / Б.М. Джумъаев, М.К. Имомов // Вестник Таджикского национального университета. – 2019. – № 3-1. – С. 103-108.

57. Джумъаев, Б.М. Зеленые бизнес-услуги: новая парадигма устойчивого развития в XXI [Текст] / Б.М. Джумъаев, Р. Рахматзода, Н. Валиев // Финансово-экономический вестник. – 2022. – № 3(32). – С. 274-289.

58. Джумъаев, Б.М. Методологические аспекты оценки качества бизнес-услуг в условиях рынка [Текст] / Б.М. Джумъаев // Аудит и финансовый анализ. – 2020. - № 2. - С.116-123.

59. Джумъаев, Б.М. Подходы к совершенствованию механизма оказания бизнес-услуг в условиях инновационной трансформации экономической системы [Текст] / Б.М. Джумъаев // Вестник Российско-таджикского (славянского) университета. – Душанбе, 2020. - № 3(71). – С. 167-177.

60. Джумъаев, Б.М. Приоритетные направления формирования и развития рынка бизнес услуг в Республике Таджикистан [Текст] / Б.М. Джумъаев // Экономика Таджикистана. – 2020. – № 4-2. – С. 21-28.

61. Джумъаев, Б.М. Роль и значение бизнес-услуг в формировании экономики знаний [Текст] / Б.М. Джумъаев // Таджикистан и современный мир. – 2019. – № 6. – С. 64-73.

62. Джумъаев, Б.М. Стратегические направления развития государственного сектора сферы услуг в Республике Таджикистан [Текст] / Б.М. Джумъаев, М.К. Имомов // Экономика Таджикистана. – 2020. – № 2. – С. 108-115.

63. Дмитриева, Л.И. Цифровизация документированных сфер управленческой деятельности [Текст] / Л.И. Дмитриева. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2021. – 92 с.

64. Добролюбова, Е.И., Южаков, В.Н. Цифровая трансформация государственного управления: международный опыт [Текст] / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков // Вопросы экономики. – 2020. – № 6. – С. 5–24.

65. Довлатова, А. Электронное правительство в Российской Федерации: перспективы и вызовы [Text] / А. Довлатова, В.Г. Иванов, А.В. Теплов // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. – 2025. – Т. 12, № 2. – С. 212-224.

66. Довтаев, С.А.Ш. Особенности маркетинга в некоммерческом секторе России [Текст] / С.А.Ш. Довтаев // Деловой вестник предпринимателя. – 2020. – № 2(2). – С. 30-32.

67. Дорожинская, Е.А. К вопросу о сущности принципов предоставления государственных и муниципальных услуг / Е.А. Дорожинская // Проблемы правового обеспечения безопасности личности, общества и государства: Сборник статей по материалам международной научно-практической конференции, Новосибирск, 23–25 октября 2014 года. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. – С. 112-117.

68. Дятлев, Н.Е. Продвижение государственных услуг через инструменты социального маркетинга [Текст] / Н.Е. Дятлев // Научный аспект. – 2024. – Т. 1, № 5. – С. 69-83.

69. Евдокимова, Е.С. Сценарный подход к оценке результатов деятельности строительной организации: диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук: специальность 08.00.05 [Текст] / Евгения Сергеевна Евдокимова. – Иркутск: 2014. – 195 с.

70. Елистратова, О.В. Проблемы правового регулирования применения искусственного интеллекта в государственном управлении Российской Федерации [Текст] / О.В. Елистратова, Д.В. Елистратов, К.В. Крылова // Право и государство: теория и практика. - 2023. - № 12(228). - С. 274–278.

71. Еремеев, С.Г. Концептуализация публичных электронных услуг: аспект публичности [Текст] / С.Г. Еремеев, Ю.М. Большакова // Вопросы управления. – 2019. – № 3(58). – С. 39-45.

72. Ефремов, А.А. Принцип однократного предоставления данных в системе электронного правительства [Текст] / А.А. Ефремов // Государственное управление. Электронный вестник. – 2019. – № 74. – С. 56–69.

73. Зайнашева, З.Г. Зарубежный опыт повышения качества и доступности предоставления государственных услуг [Текст] / З.Г. Зайнашева, Э.В. Габидуллина, К.Л. Смильгина // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. – 2016. – № 1(15). – С. 38-44.

74. Зайнашева, З.Г., Мешкова, Н.Г. Современные критерии оценки качества и доступности предоставления государственных услуг [Текст] / З.Г. Зайнашева, Н.Г. Мешкова // Экономика качества. – 2015. – № 9. – С. 44-50.

75. Зуденкова, С.А. Использование маркетингового подхода к организации предоставления муниципальных услуг [Текст] / С.А. Зуденкова // Вестник университета. – 2014. – № 6. – С. 34-36.

76. Игина, К.А. Охрана персональных данных в контексте предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ [Текст] / / К.А. Игина // Проблемы модернизации современного российского государства: сборник материалов IX Всероссийской научно-практической конференции, Стерлитамак, 24–25 июня 2020 года. – Стерлитамак: Башкирский государственный университет, Стерлитамакский филиал, 2020. – С. 16-19.

77. Имомов, М.К. Особенности функционирования государственного сектора сферы услуг в рыночной экономике / М.К. Имомов // Вестник Таджикского национального университета. – 2017. – № 2/3. – С. 156-159.

78. Имомов, М.К. Тенденции изменения масштаба государственного сектора сферы услуг в экономике Таджикистана [Текст] / М.К. Имомов // Вестник Таджикского национального университета. – 2017. – № 2/7. – С. 168-172.

79. Имомов, М.Қ. Хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити бозор: принсипҳо, таснифот ва хусусиятҳои танзими онҳо [Матн] / М.Қ. Имомов // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – 2022. – № 1(40). – С. 179-186.

80. Иншакова, Е.Г. Препятствия при формировании «электронного правительства» на территории субъектов Российской Федерации: пути решения и перспективы [Текст] / Е.Г. Иншакова // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Право. – 2012. – № 2(13). – С. 291-298.

81. Иншакова, Е.Г. Электронное правительство в публичном управлении [Текст] / Е.Г. Иншакова. – М.: Издательство Юрайт, 2025. – 138 с.

82. Исмаилова, Р.А. Доверие граждан электронному правительству в Кыргызской Республике [Текст] / Р.А. Исмаилова, М.М. Мусуралиева // Информатизация образования и науки. – 2015. – № 4(28). – С. 157-166.

83. Исследование ООН. Электронное правительство 2024. Ускорение цифровой трансформации для устойчивого развития [Электронный ресурс] / Режим доступа: URL: https://desapublications.un.org/sites/default/ files/ publications/2025-01/E-Government%20Survey%202024%20RUS-compressed.

pdf.

84. Исматов, А.Ф. Таҳлил ва баҳодиҳии ҳолати истифодаи хизматрасониҳои электронӣ дар раванди маъмурикунонии андоз [Матн] / А.Ф. Исматов // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – 2023. – № 10-1. – С. 103-112.

85. Казакова, Т.В. Процессный подход при предоставлении муниципальных услуг при использовании принципа «Одного окна» [Текст] / Т.В. Казакова // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: материалы Международн. науч.-практ. конф. Екатеринбург, 23-24 апреля 2015 г. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – Т. 2. – С. 72-75.

86. Калинина, В.С., Соснило, А.И., Применение искусственного интеллекта в государственном управлении/ [Текст] / В.С. Калинина, А.И. Соснило // Экономика и управление: современные достижения и перспективы развития Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Редколлегия: М.Г. Родионов, С.П. Качесова, Е.Ю. Воробьева, А.А. Кузьмин. – Омск: Издательство: Омский государственный технический университет, 2021. – С. 307-313.

87. Каминский, М.А. Информационные системы и технологии как инструмент совершенствования государственного управления в России [Текст] / М.А. Каминский // Научные записки молодых исследователей. – 2023. – Т. 11, № 6. – С. 56-63.

88. Каримов, Б.И. Ҷанбаҳои назариявии татбиқи ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / Б.И. Каримов // Паёми молия ва иқтисод. – 2022. – № 2(31). – С. 199-204.

89. Каримов, Ш.Т. Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: раванди татбиқ ва дурнамои он [Матн] / Ш.Т. Каримов, Л.Х. Расулзод // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – 2024. – № 7. – С. 293-298.

90. Карловская, Е.А. Подходы к пониманию сущности сферы государственных услуг [Текст] / Е.А. Карловская // Вестник Сочинского

государственного университета туризма и курортного дела. – 2011. – № 2(16). – С. 56-59.

91. Карловская, Е.А. Роль и значение государственных услуг в современном государственном управлении: монография [Текст] / Е.А. Карловская. – Хабаровск: Изд-во ТОГУ, 2010. – 179 с.

92. Карлсон, К.Н. Электронное гражданство и проблемы защиты персональных данных [Текст] / К.Н. Карлсон // Международный форум по информации. – 2007. – Т. 32, № 1. – С. 26-31.

93. Катанандов, С.Л. Технологическое развитие современных государств: искусственный интеллект в государственном управлении [Текст] / С.Л. Катанандов, А.А. Ковалев // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – 2023. – № 1. – С. 174-182.

94. Кельберт, М.Я., Сухов, Ю.М. Вероятность и статистика в примерах и задачах. Т. II: Марковские цепи как отправная точка теории случайных процессов и их приложения [Текст] / М.Я. Кельберт, Ю.М. Сухов. - М.: МЦНМО, 2010. - 295 с.

95. Киселева, Н.В. Предоставление государственных услуг в электронной форме: актуальность, проблемы [Текст] / Н.В. Киселева // Журнал юридических исследований. – 2021. – Т. 6, № 1. – С. 73-77.

96. Киселева, Н.В. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Н. В. Киселева // Государственная власть и местное самоуправление. – 2014. – № 5. – С. 21–25.

97. Киселев, А.С. Причины и необходимость использования информационных технологий в деятельности российского государственного аппарата [Текст] / А.С. Киселев // Социально-экономические явления и процессы. – 2015. – Т. 10, № 9. – С. 190-197.

98. Клименко, А.В., Талапина, Э.В. Цифровая трансформация государственного управления: институциональные и организационные аспекты [Текст] / А.В. Клименко, Э.В. Талапина // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2018. – № 4. – С. 7–21.

99. Ковалева, К.А. Цифровые технологии как инструмент повышения эффективности государственного управления / К.А. Ковалева, А.Л. Золкин, А.В. Кнышов, Р.А. Вербицкий // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2025. – Т. 8, № 4(157). – С. 180-189.

100. Кодирзода, Д.Б. Цифровая экономика: сущность и проблемы развития в Таджикистане [Text] / Д.Б. Кодирзода // Вестник Филиала Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова в городе Душанбе. – 2025. – Т. 2, № 3(50). – С. 109-127.

101. Козлов, Ю. Алгоритм оценки качества государственной услуги [Текст] / Ю. Козлов // Государственная служба. – 2015. – № 4(96). – С. 105-111.

102. Котлер, Ф., Ли, Н. Маркетинг для государственных и общественных организаций [Текст] / Ф. Котлер, Н. Ли / Пер. с англ. Под ред. С.Г. Божук. – СпБ.: Питер, 2008. – 384 с.

103. Комкова, Г.Н. Экспертные оценки развития электронных государственных услуг [Текст] / Г.Н. Комкова, С.А. Овчинников // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2012. – № 5(44). – С. 201-205.

104. Коноплева, И.А. Информационные технологии [Текст] / И.А. Коноплева, О.А. Хохлова, А.В. Денисов. - М.: Проспект, 2017. – 328 с.

105. Коноплева, И.А. Методы защиты информации в государственных и муниципальных органах [Текст] / И.А. Коноплева, К.Ю. Галагурская // Студенческие научные достижения: сборник статей IV Международного научно-исследовательского конкурса: в 2 ч., Пенза, 10 июня 2019 года. Том Часть 2. – Пенза: «Наука и Просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.), 2019. – С. 249-251.

106. Консепсияи амнияти иттилоотии Ҷумҳурии Тоҷикистон [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmih.tj/SEARCH/DocumentView?DocumentId=128334&compareid=128334.

107. Консепсияи иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmih.tj/Search/DocumentView?DocumentId=135414.

108. Консепсияи сиёсати давлатии иттилоотии Ҷумҳурии Тоҷикистон [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmih.tj/Search/DocumentView?DocumentId=32904.

109. Консепсияи ташаккули ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmih.tj/Search/DocumentView?DocumentId=115901.

110. Кореева, Е.Б. Методы социально-экономического прогнозирования [Текст] / Е.Б. Кореева, Е.П. Ростова. – Самара: Самарский университет, 2022. – 77 с.

111. Корзина, А.А. От бумаги к цифре: анализ внедрения электронного правительства в России [Текст] / А.А. Корзина // Социальное пространство. – 2025. – Т. 11, № 3. – С. 1-17.

112. Котляров, И.Д. Применение аутсорсинга в государственной деятельности в Российской Федерации [Текст] / И.Д. Котляров // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2012, № 2. – С. 113–121.

113. Краснов, Г.И. Методология прогнозирования социально-экономического развития [Текст] / Г.И. Краснов // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 2. – С. 393-399.

114. Кузнецов, А.Г. Кейс-анализ перехода к цифровому государственному управлению: на примере Эстонии / А.Г. Кузнецов // Интернет и современное общество: труды XXIV международной объединенной научной конференции, Санкт-Петербург, 24–26 июня 2021 года. – Санкт-Петербург: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО», 2021. – С. 44-46.

115. Кузнецов, А.Г. Цифровое государство Эстонии: архитектура, безопасность и межведомственное взаимодействие [Текст] / А.Г. Кузнецов //

Вопросы государственного и муниципального управления. – 2020. – № 4. – С. 127–145.

116. Кузнецов, В.И. Цифровой суверенитет государства: содержание и механизмы обеспечения [Текст] / В.И. Кузнецов // Власть. – 2019. – № 4. – С. 9–17.

117. Кулебякин, М.В., Теплов, А.В. Становление электронных услуг в государственном секторе РФ на примере Единого портала государственных услуг [Текст] / М.В. Кулебякин, А.В. Теплов // Интеграция науки и образования в современном мире. – 2015. – С. 38–44.

118. Курбанов, А.Х., Плотников, В.А. Аутсорсинг: история, методология, практика: монография [Текст] / А.Х. Курбанов, В.А. Плотников. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 112 с.

119. Курбатова, О.В. Государственные услуги в условиях цифровизации государственного управления [Текст] / О.В. Курбатова, Л.Л. Сакулина // Вестник Московского университета МВД России. – 2020. – № 4. – С. 186-189.

120. Курганова, М.В. Популяризация электронных государственных услуг в Российской Федерации [Текст] / М.В. Курганова // Международный научно-исследовательский журнал. – 2021. – № 7-3(109). – С. 106-109.

121. Курило, А.Е. Развитие цифровых технологий в системе государственного и муниципального управления [Текст] / А.Е. Курило, Е.А. Прокопьев // Проблемы рыночной экономики. – 2019. – № 2. – С. 35-44.

122. Курилович, Т.Ю. Анализ внедрения электронного правительства и цифрового государства в Российской Федерации [Текст] / Т.Ю. Курилович // Информатизация образования и науки. – 2019. – № 2(42). – С. 127-138.

123. Кутикова, К.В. Методика проектирования информационных систем для сферы государственных и муниципальных услуг [Текст] / К.В. Кутикова // Journal of Applied Informatics. – 2014. - №. 6 (54). - С. 24-36.

124. Қаюмова, Ш.Т. Ташаккули ҳукумати электронӣ заминаи мусоид барои рушди иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / Ш.Т. Қаюмова, С.А. Азизов // Идоракунии давлатӣ. – 2020. – № 4-1(48). – С. 54-63.

125. Қодирзода, Д.Б. Методология ва методикаи тарҳрезии сохтори меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ [Матн] / Д.Б. Қодирзода, М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – 2024. – № 9. – С. 73-84.

126. Қодирзода, Д.Б. Таҳқиқи равишҳои методологии ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / Д.Б. Қодирзода, М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – 2024. – № 12. – С. 84-95.

127. Қодирзода, Д.Б. Таҷрибаи хориҷии ташаккулёбӣ ва рушди низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ / Д.Б. Қодирзода, М.Х. Ҳабибуллоев // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – 2018. – № 3(24). – С. 8-16.

128. Қодирзода, Д.Б. Ҳолат ва дурнамои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ. Монография [Матн] / Д.Б. Қодирзода, М.Ҳ. Ҳабибуллозода – Душанбе: ДССХТ, 2021. - 136 с.

129. Қодиров Д.Б. Баъзе масалаҳои мукаммалсозии сохтори идораи давлатӣ дар шароити муосир [Матн] / Д.Б. Қодиров, М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – Душанбе - 2017. № 1. (2/10). - С. 78-82

130. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи алоқаи барқӣ» [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmk.tj/content/https://mmk.tj/content/Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи алоқаи барқӣ.

131. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи иттилоот» [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmk.tj/content/Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи иттилоот.

132. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи савдои электронӣ» [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmk.tj/system/files/Legislation/1921%D1%82%D1%87.pdf.

133. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар хизматрасониҳои давлатӣ» [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmk.tj/content/Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ.

134. Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи ҳуҷҷати электронӣ ва имзои электронӣ» [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmk.tj/content/ Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи ҳуҷҷати электронӣ ва имзои электронӣ.

135. Қурбонализода, Д.Т. Рушди хизматрасониҳои пулакӣ барои аҳолӣ дар шароити рақамикунонӣ [Матн] / Д.Т. Қурбонализода // Тоҷикистон ва ҷаҳони имрӯз. – 2025. – № 3(91). – С. 239-251.

136. Қурбонализода, Д.Т. Таҷрибаи хориҷии рушди хизматрасониҳои иҷтимоӣ дар шароити табдилдиҳии рақамӣ [Матн] / Д.Т. Қурбонализода, // Паёми молия ва иқтисод. – 2024. – № 4-1(43). – С. 370-381.

137. Левчакова, Э.В. Современные проблемы в области предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Э.В. Левчакова // Диалог. – 2024. – № 2(28). – С. 10-12.

138. Леонтьева, В.В. Клиентоориентированный подход при оказании муниципальных услуг [Текст] / В.В. Леонтьева // Муниципалитет: экономика и управление. – 2018. – № 2(23). – С. 20-30.

139. Лунев, А.Н., Пугачева, Н. Об итогах ежегодного социологического исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления в 2017 году [Текст] / А.Н. Лунев, Н. Пугачева // Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте России, декабрь, 2017 г. [Электронный ресурс] / Режим доступа: URL: http: //ar.gov.Ru/ru/gosuslugi/index.html.

140. Лутовинова, В.В. Необходимость в стандартизации качества государственных услуг [Текст] / В.В. Лутовинова // Вопросы современной науки и практики. Университет им. В.И. Вернадского. – 2014. – № 1(50). – С. 176-182.

141. Магомедов, Р.М. Анализ электронных государственных услуг и их влияния на экономику [Текст] / Р.М. Магомедов // Бизнес. Образование. Право. – 2023. – № 4(65). – С. 64-67.

142. Мазалова, Н.Ф. Модель механизма государственного управления процессом оказания услуг предпринимателям как элемент цифровой государственной платформы [Текст] / Н.Ф. Мазалова // Экономика и предпринимательство. – 2020. – № 7(120). – С. 600-606.

143. Малиновская, И.Н. Развитие единого портала государственных и муниципальных услуг как главной компоненты электронного взаимодействия [Текст] / И.Н. Малиновская, В.И. Галигузов, Д.Е. Алутин // Управленческий учет. – 2025. – № 3. – С. 193-199.

144. Марушко, Д.А. К вопросу о разработке критериев оценки качества предоставления государственных электронных услуг для бизнеса [Текст] / Д.А. Марушко, М.С. Абламейко, А.А. Ващило // Тенденции экономического развития в XXI веке: Международной научной конференции, Минск, 28 февраля 2019 г., Минск, 28 февраля 2019 года / Министерство образования Республики Беларусь, Белорусский государственный университет. – Минск: Право и экономика, 2019. – С. 565-568.

145. Медведев, Д.А. Электронное государство Эстонии: институциональные и технологические основы [Текст] / Д.А. Медведев // Вестник международных организаций. – 2018. – Т. 13. – № 2. – С. 158–176.

146. Миллер, И.П. Правовые аспекты использования персональных данных при использовании электронными услугами [Текст] / И.П. Миллер // Международная научно-практическая конференция «Безопасность городской среды» 21–23 ноября 2017 года, г. Омск, Россия. – Омск, 2017. - С. 385-389.

147. Мирошниченко, М.А. Возможности национальной системы управления данными в формировании информационного пространства в цифровом обществе [Текст] / М.А. Мирошниченко, А.В. Ковтун, А.В. Трипутень // Естественно-гуманитарные исследования. – 2020. – № 28(2). – С. 176-180.

148. Мирсаяпов, Э.Р., Ямалетдинова, К.Ш. Информационные технологии в государственном управлении в России [Текст] / Э.Р. Мирсаяпов, К.Ш. Ямалетдинова // Актуальные исследования. – 2024. – №45 (227). – С. 41–43.

149. Муратова, Г.В. Моделирование проблемного поля создания электронного правительства России [Текст] / Г.В. Муратова, С.С. Шашков // Экономические и гуманитарные исследования регионов. – 2011. – № 4. – С. 138-144.

150. Муратова, Г.В. Моделирование рынка услуг электронной отчетности Ростовской области [Текст] / Г.В. Муратова, С.С. Шашков // Информатизация образования и науки. – 2010. – № 1(5). – С. 182-200.

151. Мусофирова, Ф.С. Ташаккул ва рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / Ф.С. Мусофирова // Нақши зеҳни сунъӣ дар тақвияти зеҳни касбии мутахассисони ба бозори меҳнат рақобатпазири соҳаи таҳсилоти олӣ: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, Душанбе, 21 феврали соли 2025. – Душанбе: Донишгоҳи технологии Тоҷикистон, 2025. – С. 104-111.

152. Назимова, Е.А. Государственные и муниципальные услуги как одна из основных категорий государственного управления: понятие, сущность, содержание [Текст] / Е.А. Назимова // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2017. – № 1-2(27). – С. 96-99.

153. Неделько, С.И. Понятие государственной услуги как категории государственного управления [Текст] / С.И. Неделько, И.А. Мурзина, С.Н. Егоров // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2008. – № 3(7). – С. 3-11.

154. Нестеров, А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной [Текст] / А.В. Нестеров // Государственная власть и местное самоуправление. – 2005. – № 11. – С. 22-26.

155. Нехматова, Б.А. Электронное правительство как составная часть антикоррупционной политики: международный опыт, проблемы и решения [Текст] / Б.А. Нехматова // Проблемы информационного общества. – 2015. – №1. – С. 72-80.

156. Ниёзов, А.С. Э-правительство Республики Таджикистан как эффективная технология оказания государственных услуг: состояние и перспективы [Текст] / А.С. Ниезов, И.С. Шамсов // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Экономика. – 2016. – № 3. – С. 77-84.

157. Николаева, Е.Е. Расширительная трактовка распределительных отношений в системе общественного воспроизводства: симбиоз распределения с производством и обменом [Текст] / Е.Е. Николаева // Теория и практика общественного развития. – 2011. – № 5. – С. 281-285.

158. Нишондиҳандаҳои асосии савдо ва хизматрасонӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон. Маҷмуаи оморӣ [Матн] // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2021. – 51 с.

159. Нишондиҳандаҳои асосии савдо ва хизматрасонӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон. Маҷмуаи оморӣ [Матн] // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2022. – 43 с.

160. Нишондиҳандаҳои асосии савдо ва хизматрасонӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон. Маҷмуаи оморӣ [Матн] // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2023. – 42 с.

161. Нишондиҳандаҳои асосии савдо ва хизматрасонӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон. Маҷмуаи оморӣ [Матн] // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2024. – 42 с. – С. 37-39.

162. Новикова, Н.Г. Проблемы формирования и перспективы развития системы электронных государственных услуг в России [Текст] / Н.Г. Новикова, А.С. Гладышев // Сервис plus. – 2014. – Т. 8, № 2. – С. 52-57.

163. Ноздрачев, А.Ф. Административная реформа: российский вариант [Текст] / А.Ф. Ноздрачев // Законодательство и экономика. – 2005. – № 8. – С. 9-21.

164. Нурализода, А.Н. Асосҳои назариявии рушди иқтисоди рақамӣ дар минтақаҳо: назарияҳо, таҳлилҳо ва пешниҳодҳо / А.Н. Нурализода, Д.Т. Қурбонализода // Паёми молия ва иқтисод. – 2023. – № 1(35). – С. 153-165.

165. Нурализода, А.Н. Механизмҳои баланд бардоштани хизматрасониҳои иҷтимоӣ дар доираи табдилдиҳии рақамӣ [Матн] / А.Н. Нурализода, Д.Т. Қурбонализода // Паёми молия ва иқтисод. – 2023. – № 4-2(39). – С. 67-77.

166. Нурализода, А.Н. Рушди хизматрасониҳои иҷтимоӣ омили муҳими баланд гардидани сатҳи зиндагии аҳолӣ дар минтақа. Монография [Матн] / А.Н. Нурализода, И.З. Асоев. – Душанбе: Матбаа, 2025. – 191 с.

167. Нургазинов, Б.К. Государственные услуги как форма реализации государственных функций обеспечения прав и законных интересов физических и юридических лиц [Текст]/ Б.К. Нургазинов, Л.Т. Жанузакова, А.А. Караев // Вестник Института законодательства и правовой информации Республики Казахстан. – 2020. – № 5(63). – С. 17-27.

168. Овчинников, С.А. Вопросы защиты информации при переходе на оказание государственных услуг в электронном виде [Текст] / С.А. Овчинников, Е.В. Ковалева // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2012. – № 5(44). – С. 205-207.

169. Овчинников, С.А. Комплексный подход к рассмотрению теории управления рисками при внедрении информационных технологий [Текст] / С.А. Овчинников, С.Е. Гришин // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2011. – № 5(39). – С. 188-191.

170. Овчинников, С.А. Проблемы обеспечения информационной безопасности «электронного правительства» [Текст] / С.А. Овчинников // Электронное государственное управление: проблемы и перспективы: сб. матер. междунар. науч.-практ. конф. (г. Саратов, 28 мая 2009 г.). Саратов, 2009. – С. 105-111.

171. Овчинников, С.А. Проблемы экспертных оценок развития электронных государственных услуг [Текст] / С.А. Овчинников, И.И. Тюрменко, М.Д. Земсков // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2013. – № 3(47). – С. 147-152.

172. Оджагов, Э.Н. Использование методов цифровизации для противодействия коррупции в государственном управлении [Текст] / Э.Н. Оджагов, Д.А. Моисеев // Научный журнал. – 2024. – № 4(71). – С. 32-38.

173. Омори солонаи Ҷумҳурии Тоҷикистон 2017 // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2017. – 408 с.

174. Омори солонаи Ҷумҳурии Тоҷикистон 2018 // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2018. – 482 с.

175. Омори солонаи Ҷумҳурии Тоҷикистон 2020 // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2020. – 495 с.

176. Омори солонаи Ҷумҳурии Тоҷикистон 2023 // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2023. – 419 с.

177. Омори солонаи Ҷумҳурии Тоҷикистон 2024 // Агентии омори назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон. - Душанбе, 2024. – 308 с.

178. Орлова, И.С., Цинченко, Г.М. Аутсорсинг государственных услуг в системе социального обслуживания населения [Текст] / И.С. Орлова, Г.М. Цинченко // Управленчсеское консультирование. – 2020. – № 12. – С. 140-148.

179. Оспанова, Д.А. Совершенствование системы доступности государственных услуг: национальный и зарубежный опыт [Текст] / Д.А. Оспанова, М.К. Тазабеков // Развитие правовых систем России и зарубежных стран: проблемы теории и практики, Москва, 17 марта 2023 года. – Москва: ООО «Издательский Центр РИОР», 2023. – С. 117-130.

180. Павлютенкова, М.Ю. Электронное правительство как вектор инновационных государственных преобразований [Text] / М.Ю. Павлютенкова // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Политология. – 2016. – № 4. – С. 121-129.

181. Паёми Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон «Дар бораи самтҳои асосии сиёсати дохилӣ ва хориҷии ҷумҳурӣ», 28.12.2023 [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://www.president.tj/event/missives/36370.

182. Паёми Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон дар бораи самтҳои асосии сиёсати дохилӣ ва хориҷии ҷумҳурӣ, 28.12.2024 [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://www.president.tj/event/missives/49225.

183. Панова, А.Г. Совершенствование организации предоставления муниципальных услуг бюджетными учреждениями: диссертация на соискание ученой степени кандидата экономичеких наук: специальность: 08.00.05 [Текст] / Александра Георгиевна Панова. - Москва, 2012. - 188 с.

184. Перекрестова, В.А., Фурсова, П.В. Тенденции цифровой трансформации в России [Текст] / В.А. Перекрестова, П.В. Фурсова // Евразия и глобальные социально-экономические изменения: материалы VII Междунар. конгресса социологов тюркского мира: сб. науч. тр. - Казань, 2020. - С. 263–267.

185. Перекрестова, В.А., Фурсова, В.П. Цифровизация в россии: проблемы информационной безопасности [Текст] / В.А. Перекрестова, П.В. Фурсова // Вестник Прикамского социального института. 2021. № 2 (89). С. 170–176.

186. Перова, М.В. Обеспечение информационной безопасности в системах электронного документооборота [Текст] / М.В. Перова, Д.А. Пономарев // Фундаментальные исследования. – 2022. – № 2. – С. 46-54.

187. Петрова, М.М. Осведомленность о системах электронных услуг и электронного правительства как метамотивационный процесс / М.М. Петрова,

Д.Н. Долганов, Л.И. Законнова, И.Ю. Верчагина // Вестник Кузбасского государственного технического университета. – 2014. – № 1(101). – С. 170-175.

188. Писаренко, Г. М. Административные услуги в Украине: организационно-правовые аспекты: диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук: специальность 12.00.07 «Административно правой процесс» [Текст] / Писаренко Ганна Миколаевна. – Одесса: Одесская национальная юридическая академия, 2006. – 195 с.

189. Пискайкина, Е.А. Проблема защиты персональных данных в эпоху цифровизации [Текст] / Е.А. Пискайкина // Russian Studies in Law and Politics. – 2025. – № 2. – С. 124–140.

190. Плитман. А. Электронные госуслуги – близкая реальность / А. Плитман // CRN/RE. 2011. - № 6 [Электронный источник] / Режим доступа: URL: https:// www.novostiitkanala.ru/numbers/spec-numbers/number.php? NUMBER_ID=2710.

191. Половян, А.В. Алгоритм принятия решения об аутсорсинге государственных услуг в условиях цифровизации [Текст] / А.В. Половян, К.И. Синицына // Торговля и рынок. – 2023. – № 2(66). – С. 85-92.

192. Половян, А.В. Аутсорсинг государственных услуг Половян, А. В. Аутсорсинг государственных услуг / А.В. Половян, К.И. Синицына // Торговля и рынок. – 2023. – № 1(65). – С. 92-98.

193. Понкин, И.В. Использование технологий искусственного интеллекта в государственном управлении [Текст] / И.В. Понкин: Теория публичного управления: учебник для магистратуры и программ Master of Public Administration / Предисл. А.Б. Зеленцова / Институт государственной службы и управления РАНХиГС при Президенте РФ. - Москва: Буки Веди, 2017. - 728 с. - С. 311–313.

194. Пономарева, Т.А. Качество услуг: качественные параметры оценки [Текст] / Т.А. Пономарева, М.С. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. - 2005. - № 1 (45). - С. 47-49.

195. Попова, О. В. Инструменты цифрового правительства: общественное мнение российских граждан о преимуществах и рисках [Текст] / О.В. Попова // Герценовские чтения: Россия-2020. Актуальные вопросы политического знания: Сборник материалов научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 17–18 апреля 2020 года [Текст] / Под общей редакцией Л.А. Гайнутдиновой. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2020. – С. 77-82.

196. Портали ягонаи хизматрасониҳои давлатӣ [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://khizmat.ehukumat.tj/.

197. Проскурякова, Л.Г. Электронное правительство как форма организации государственных и муниципальных услуг [Текст] / Л.Г. Проскурякова, С. П. Коробовский // Вестник государственного и муниципального управления. – 2011. – № 2. – С. 138-144.

198. Пугачева, Д.Д. Государственные услуги в электронном виде: проблемы предоставления и перспективы решений [Текст] / Д.Д. Пугачева, И.В. Потанина // Актуальные проблемы профессионального образования: цели, задачи и перспективы развития: Материалы 17-ой всероссийской научно-практической конференции, Воронеж, 23 апреля 2019 года. – Воронеж: Издательско-полиграфический центр «Научная книга», 2019. – С. 126-129.

199. Пушкарева, Н.А. Маркетинг муниципальных и государственных услуг [Текст] / Н.А. Пушкарева // Торговля и рынок. – 2017. – № 3(43). – С. 122-131.

200. Рабаданова, А.А. Аутсорсинг государственных услуг как перспективная форма ГЧП: анализ институциональной правовой базы [Текст] / А.А. Рабаданова // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2023. – № 7(153). – С. 40-45.

201. Рассказова, И.Н. Государствоведческий маркетинг: приоритетные функции и стратегические ориентиры [Текст] / И.Н. Рассказова // Право и управление. XXI век. – 2014. – № 3(32). – С. 25-29.

202. Расулзод, Л.Х. Махсусиятҳои ҳукумати электронӣ дар таҷрибаи давлатҳои Осиёи марказӣ [Матн] / Л.Х. Расулзод // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – 2022. – № 10. – С. 290-294.

203. Расулзод, Л.Х. Нақш ва ҷойгоҳи технологияи иттилоотию коммуникатсионии муосир дар ташаккули ҳукумати электронӣ [Матн] / Л.Х. Расулзод // Тоҷикистон ва ҷаҳони имрӯз. – 2023. – № 3(83). – С. 76-84.

204. Расулзод, Л.Х. Нақши технологияҳои иттилоотию иртиботӣ дар таъмини самаранокии идораи давлатӣ [Матн] / Л.Х. Расулзод // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. Бахши илмҳои иҷтимоӣ-иқтисодӣ ва ҷамъиятӣ. – 2023. – № 5. – С. 308-313.

205. Рахмонов, М.Н. Электронное Правительство Республики Таджикистан: формирование и развитие [Текст] / М.Н. Рахмонов, Ф.Х. Сохибов, У.О. Халилова // Образование и наука в России и за рубежом. – 2021. – № 6(82). – С. 28-34.

206. Раҳимов, Ф.М. Ҳукумати электронӣ ва нақши он дар таҳкими раванди идоракунии сиёсии Тоҷикистон [Текст] / Ф.М. Раҳимов // Роҳҳои пешгирии экстремизм ва терроризм дар шароити имрӯза: Конференсияи ҷумҳуриявии илмию назариявӣ, Душанбе, 09 октября 2024 года. – Душанбе: Донишгоҳи миллии Тоҷикистон, 2024. – Р. 248-261.

207. Раҳмонзода, М.Н. Асосҳои назариявӣ ва ташкили ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Н. Раҳмонзода // Паёми молия ва иқтисод. – 2024. – № 4-1(43). – С. 228-234.

208. Раҳмонзода, М.Н. Ташаккул ва рушди ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Н. Раҳмонзода // Паёми ДТТ ба номи академик М.С. Осимӣ. – 2022. – № 3(24). – С. 94-101.

209. Реброва, Н.П. Исследование состояния организации и развития информационного обеспечения в сфере оказания государственных услуг [Текст] / Н.П. Реброва // Государственные и муниципальные услуги: организационно-правовой и финансово-экономический аспекты: коллективная монография. – Омск: ФГОБУ ВПО «ГУМФ РФ», 2012. – 316 с.

210. Родионов, М.Г. Методики оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / М.Г. Родионов // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2018. – № 1(25). – С. 62-66.

211. Рожков, А.Г. Ориентация компании на клиента: результаты эмпирической проверки на примере российского рынка [Текст] / А.Г. Рожков // Российский журнал менеджмента. – 2014. – Т. 12. – №3. – С. 33–58.

212. Романюк, Л.В. Государственная услуга как одна из основных категорий государственного управления: понятие, сущность, содержание [Текст] / Л.В. Романюк // Ученые записки Таврического национального университета имени В.И. Вернадского. Серия: Юридические науки. – 2014. – Т. 27, № 3(66). – С. 119-124.

213. Рубинштейн, А.Я. Экономика общественных преференций. Структура и эволюция социального интереса [Текст] / А.Я. Рубинштейн. – Санкт-Петербург: Издательство Алетейя, 2008. – 559 с.

214. Рысаев, И.Ш., Гайнуллин, А.Ю. Концепция «нового государственного управления» как основа транфор-мации государственного сектора: «за» и «против» [Текст] // Актуальные проблемы развития системы государственного и муниципального управления. – Уфа: «БАГСУ», 2013. – 231.

215. Сазонов, Е.О. Искусственный интеллект в механизме государственного управления в Российской Федерации [Текст] / Е.О. Сазонов // Академическая публицистика. - 2019. - № 10. - С. 222–224.

216. Салимов, Ю.Б. Рақамикунонӣ ҳамчун омили муҳимми ташаккули ҳукумати электронӣ [Матн] / Ю.Б. Салимов // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – 2023. – № 9. – С. 190-197.

217. Санникова, Я.В. Цифровая трансформация предоставления государственных услуг: цели, принципы и особенности [Текст] / Я.В. Санникова // Самоуправление. – 2024. – № 1(140). – С. 133-136.

218. Сапаров, Д.К. Правовое регулирование электронного документооборота и цифровых подписей [Текст] / Д.К. Сапаров // Холодная наука. – 2025. – № 14. – С. 86-108.

219. Сафарзода, Д.Ҷ. Методҳои салоҳиятҳои рақамӣ ва Ҳукумати электронӣ дар сохтори идоракунии мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳоти Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / Д.Ҷ. Сафарзода, Б. Ф. Файзализода // Идоракунии давлатӣ. – 2024. – № 2(67). – С. 305-313.

220. Сафарзода, Д.Ҷ. Технологияҳои рақамӣ дар низоми муосири хизмати давлатӣ [Матн] / Д.Ҷ. Сафарзода, Б.Ф. Файзализода // Паёми китобхонаи миллӣ. – 2025. – № 1(9). – С. 187-202.

221. Сбоева, И.А. Организация маркетинговой деятельности в сфере государственных услуг [Текст] / И.А. Сбоева, А.В. Сыскова // Экономические науки. Современное состояние и перспективы развития: Материалы XI международной студенческой научно-практической конференции, Екатеринбург, 14 февраля 2018 года. – Екатеринбург: Общество с ограниченной ответственностью «ИМПРУВ», 2018. – С. 122-126.

222. Сергеева, С.Л. Электронное правительство на пути к созданию ответственного и эффективного государственного управления [Текст] / С.Л. Сергеева, А.С. Денисов // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Политология. – 2019. – Т. 21, № 3. – С. 525-537.

223. Смешко, О.Г. Управление качеством государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации общества / О.Г. Смешко, Е.В. Ушакова, Т.А. Борисова // Экономика и управление. – 2019. – № 11(169). – С. 4-13.

224. Смирнова, Ю.Л. Процессный подход в сфере государственного управления: опыт применения в многофункциональных центрах Санкт-Петербурга [Текст] / Ю.Л. Смирнова, Л.С. Токарева, М.М. Александров [и др.] // Вопросы инновационной экономики. – 2024. – Т. 14, № 3. – С. 883-900.

225. Смирнов, Е.О. Организационно-экономический механизм взаимодействия бизнеса и муниципальных структур в условиях цифровизации

[Текст] / Е.О. Смирнов // Вестник Академии знаний. – 2025. – № 5(70). – С. 375-383.

226. Снегин, О.В К вопросу об информационном обеспечении функционирования системы электронного правительства [Текст] / О.В. Снегин // Инвестиционно-инновационное развитие в условиях цифровизации экономики: стратегии, факторы, механизмы. Материалы Круглого стола. Под общ. ред. С.В. Беспаловой, Н.В. Шемякиной. – Донецк: Издательство: Донецкий национальный университет, 2021. – С. 219-22.

227. Собирзода, Н.М. Институциональные основы развития электронного правительства в системе управления в Республике Таджикистан [Текст] / Н.М. Собирзода, М.М. Абдурахмонов // Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – 2025. – № 4. – С. 5-12.

228. Соколов, Л.А. Клиентоориентированность как основа управления на государственной службе и в бизнесе [Текст] / Л.А. Соколов // Вестник МГУУ. – 2013. – №1. – С. 12–16.

229. Степанова, А.М. Информационная политика государства по продвижению электронного правительства [Текст] / А.М. Степанова // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2017. – № 2(22). – С. 65-73.

230. Степанов, В.В., Черняков, М.К., Дидикин, А.Б. Комплексная оценка социально экономического развития города Искитима Новосибирской области: монография [Текст] / В.В. Степанов, М.К. Черняков, А.Б. Дидикин. - Новосибирск: Изд-во НГТ Ерженин Р.В. Электронное правительство России: обзор научных публикаций и исследований // Вопросы государственного и муниципального управления. Public administration issues. – 2018. - № 3. - С. 205–228.

231. Стратегияи давлатии муқовимат ба коррупсия дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2030 [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://cfs.tj/strategy.

232. Стратегияи давлатии технологияҳои иттилоотию коммуникатсионӣ барои рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmih.tj/SEARCH/ DocumentView?DocumentId=5897.

233. Стратегияи ислоҳоти низоми идоракунии давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmih.tj/SEARCH/DocumentView?DocumentId=7247.

234. Стратегияи миллии рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2030 [Матн] / Қарори Маҷлиси намояндагони Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 1 декабри соли 2016, № 636. – Душанбе: ҶДММ «Контраст», 2016. – 88 с.

235. Стратегияи рушди зеҳни сунъӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2040 [Сарчашмаи электронӣ] / Низоми дастрасӣ: URL: https://mmih.tj/SEARCH/DocumentView?DocumentId=143399.

236. Ступин, Р.С. Индекс готовности к внедрению искусственного интеллекта в отраслевое государственное управление: опыт Российской Федерации [Текст] / Р.С. Ступин // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. - 2024. - Т. 11, № 1. - С. 157–172.

237. Суглобов, А.Е. Перспективы использования цифровых технологий в сфере государственных услуг и управления [Текст] / А.Е. Суглобов, А.В. Минаков // Russian Journal of Management. – 2021. – Т. 9, № 3. – С. 46-50.

238. Сулаймонзода, Ш.Ф. Рушди бизнес-хизматрасонӣ дар шароити гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ ва ҳукумати электронӣ [Матн] / Ш.Ф. Сулаймонзода, А.Н. Нурализода // Идоракунии давлатӣ. – 2021. – № 4-1(53). – С. 63-72.

239. Таранова, И.В. Совершенствование механизма предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации на основе передового мирового опыта [Текст] / И.В. Таранова, П.В. Солодуха, Е.А.

Янченко // Социальная политика и социология. – 2021. – Т. 20, № 4(141). – С. 26-35.

240. Теплов, А.В., Бельченко, А.С., Кузьмина, Г.В. Электронное правительство: внедрение электронных государственных услуг в РФ [Текст] / А. В. Теплов, А. С. Бельченко, Г. В. Кузьмина // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Политология. – 2017. – Том 19, № 1. – С. 38–43.

241. Терехов, В.А. Информационная безопасность электронного правительства: основные подходы и этапы [Текст] / В.А. Терехов // Информационная безопасность в государственном секторе. – 2020. – № 3. – С. 12–23.

242. Терещенко, Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные [Текст] / Л.К. Терещенко // Журнал российского права. – 2004. – № 10. – С. 15-23.

243. Титова, А.И. Предоставление государственных услуг в электронном виде: зарубежный опыт и российская практика [Текст] / А.И. Титова // Инновации и инвестиции. – 2018. – № 5. – С. 169-174.

244. Тихомиров, Ю.А. Правовые аспекты административной реформы [Текст] / Ю.А. Тихомиров // Законодательство и экономика. – 2004. – № 4. – С. 29-33.

245. Тихомиров, Ю.А., Талапина, Э.В. Публичные функции в экономике [Текст] / Ю.А. Тихомиров, Э.В. Талапина // Право и экономика. – 2002. – № 6. – С. 3-9.

246. Ткачева, Н.В. Электронное правительство как форма организации государственных и муниципальных услуг [Текст] / Н.В. Ткачева // Экономическая безопасность: правовые, экономические, экологические аспекты: сборник научных трудов Международной научно-практической конференции, Курск, 29 марта 2017 года. Том 2. – Курск: Закрытое акционерное общество «Университетская книга», 2017. – С. 259-262.

247. Трейман, М.Г. Электронное правительство как инновационный механизм информационного обеспечения [Текст] / М.Г. Трейман // Управленческий учет. – 2023. – № 11-1. – С. 343-348.

248. Трофимова, Е.В. Электронное правительство, его инфраструктура и возможности в сфере регулирования бизнеса [Текст] / Е.В. Трофимова // Право и экономика. – 2022. – № 1(407). – С. 5-11.

249. Тулиев, М.С. Вопросы анализа и оценки рынка электронных услуг в Таджикистане [Текст] / М.С. Тулиев // Таджикистан и современный мир. – 2019. – № 2(65). – С. 60-71.

250. Тупчиенко, В.А. Развитие социально-экономической стандартизации в сфере государственных услуг (на примере услуг населению): диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук: специальность 08.00.05 [Текст] / Тупчиенко Виталий Алексеевич. – Москва, 2004. – 279 с.

251. Тӯлиев, М.С. Баъзе масъалаҳои рушди ҳукумаи электронӣ [Матн] / М.С. Тулиев, А. Азимбоев // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – 2022. – № 3(42). – С. 109-114.

252. Тӯлиев, М.С. Рушди хизматрасониҳои электронӣ дар шароити ташаккули иқтисодиёти рақамии Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.С. Тӯлиев // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – 2019. – № 3(28). – С. 131-140.

253. Тӯлиев, М.С. Ҷабҳаҳои ташаккулёбӣ ва монеаҳои рушди бозори хизматрасониҳои электронӣ [Матн] / М.С. Тӯлиев, С.Р. Шарипов // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – 2018. – № 4(25). – С. 36-46.

254. Уколов В.Ф., Татаринцева Э.А. Государственные услуги в системе взаимодействия власти, бизнеса и общества [Текст] / Под общ. ред. Уколова В.Ф. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2008. – 72 с.

255. Файзуллоев, З.Х. Технологияи иттилоотию коммуникатсионӣ дар раванди идоракунии давлатӣ [Матн] / З.Х. Файзуллоев // Идоракунии давлатӣ

ва худидоракунии маҳаллӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: анъана ва таҳаввулот - Душанбе: «Ирфон», 2013. – С. 62-66.

256. Факеров, Х.Н. Развитие цифровизации основа повышения уровня благосостояния населения [Текст] / Х.Н. Факеров, М.Х. Саидова // Таджикистан и современный мир. – 2025. – № 2(90). – С. 188-198.

257. Франгулова, Е.В. Сущность концепции «Электронное правительство» и Мировой опыт ее реализации [Текст] / Е.В. Франгулова // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. – 2010. – № 1. – С. 10-14.

258. Хамутовская, С.В. Электронные услуги как форма взаимодействия государства, бизнеса и граждан: сущность и особенности реализации в Республике Беларусь [Текст] / С.В. Хамутовская // Социологический альманах. – 2022. – № 13. – С. 278-287.

259. Харатян, В.Р. Процесс предоставления электронных государственных услуг: проблемы и пути решения [Текст] / В.Р. Харатян // Новизна. Эксперимент. Традиции (Н.Экс.Т). – 2025. – Т. 11, № 2(30). – С. 72-87.

260. Худолей, П.Д. Электронное правительство и цифровое правительство: этапы цифровой трансформации государства [Текст] / П.Д. Худолей // Конкурентный потенциал региона: оценка и эффективность использования: Сборник статей XVI Международной научно-практической конференции, Абакан, 06 ноября 2025 года. – Абакан: Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова, 2025. – С. 116-117.

261. Хиникадзе, Т.А. Маркетинг государственных услуг и его особенности [Текст] / Т.А. Хиникадзе // Экономика и социум. – 2014. – № 2-4(11). – С. 984-987.

262. Хӯжақулов, Т.А. Сущность концепции «Электронное правительство» и мировой опыт ее реализации [Текст] / Т.А. Хӯжақулов, М.А.

Абдуғоипова // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2016. – № 5-3(13). – С. 146-150.

263. Ҳабибов, С. Механизми танзими давлатии рушди бозори хизматрасониҳои электронӣ [Матн] / С. Ҳабибов, М.С. Тулиев // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – 2021. – № 2(36). – С. 7-16.

264. Цынгуева, И.Ц. Направления повышения качества государственных и муниципальных услуг [Текст] / И.Ц. Цынгуева // Экономика и экологический менеджмент. – 2012. – № 2. – С. 519-523.

265. Черняков, М.К., Чернякова, М.М. Прогнозирование тенденций развития цифрового правительства (egovernment) в постсоветских странах [Текст] / М.К. Черняков, М.М. Чернякова // Journal of New Economy. 2019. - Т. 20, № 4. - С. 5–21.

266. Ҷабборов, Ф.А. Рушди иқтисоди рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: омилҳо ва шароитҳо / Ф.А. Ҷабборов, М.С. Тӯлиев // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – 2024. – № 4-2(55). – С. 273-282.

267. Ҷумъахонзода, Н.Ҷ. Ҳукумати электронӣ ва манфиатҳои он дар ҷаҳони муосир [Матн] / Н.Ҷ. Ҷумъахонзода // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – 2023. – № 2. – С. 208-217.

268. Шайдуров, С.А. Аутсорсинг в сфере оказания государственных и муниципальных услуг: диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук: специальность 12.00.14 [Текст] / Шайдуров Сергей Анатольевич. – Москва, 2017. – 186 с.

269. Шаланов, Н.В. Системный анализ. Кибернетика. Синергетика: математические методы и модели. Экономические аспекты: монография [Текст] / Н.В. Шаланов. - Новосибирск, 2008. - 287 с.

270. Шамсов, И.С. Нақш ва мавқеи хизматрасониҳои электронӣ дар рушди иқтисодиёти миллӣ / И.С. Шамсов, М.А. Мусоева // Рақамикунонии идоракунии давлатӣ ва маҳаллӣ: ҷанбаҳои ташкилӣ-иқтисодӣ: Конференсияи байналмилалии илмию амалӣ дар мавзуи, Душанбе, 21 февраля 2025 года. – Душанбе, 2025. – С. 188-193.

271. Шаньгин, В.Ф. Информационная безопасность и защита информации [Текст] / В.Ф. Шаньгин. – М.: ДМК, 2014. – 702.

272. Шарипов, А.Х. Суханронии мушовири давлатии Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон оид ба сиёсати кадрҳо [Матн] / А.Х. Шарипов // Идоракунии давлатӣ ва худидоракунии маҳаллӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: анъана ва таҳаввулот. Конференсияи IV душанбегии байналмилалии илмию амалӣ. - Душанбе: «Ирфон», 2013. - С. 9-12.

273. Шарифи, Ф.Б. Оценка качества государственных услуг: сдерживающие факторы и пути их преодоления (на материале Республики Таджикистан) [Текст] / Ф.Б. Шарифи // Таджикистан и современный мир. – 2019. – № 4(67). – С. 157-167.

274. Шарифӣ, Ф.Б. Консепсияҳои муосири идоракунии хизматрасониҳои бахши давлатӣ [Матн] / Ф.Б. Шарифӣ // Муносибатҳои байналмилалӣ ва амният. – 2025. – № 2(14). – С. 229-238.

275. Шашков, С.С. Электронное правительство: теория, амсилаи, перспективные направления развития [Текст] / С.С. Шашков // Гуманитарные и социально-экономические науки. – 2011. – № 1(56). – С. 141-147.

276. Шерализода, Р.М. Татбиқи ҳукумати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / Р. М. Шерализода // Рақамикунонии иқтисодиёт ҳамчун омили рушди иқтисодӣ: Маҷмуи мақолаҳои конференсияи илмӣ-амалии байналмилалӣ дар мавзӯи, Душанбе, 16 декабря 2024 года. – Душанбе: Донишгоҳи давлатии молия ва иқтисоди Тоҷикистон, 2024. – С. 491-495.

277. Шестакова, С.В. О возможных путях решения проблем организации межведомственного взаимодействия в системе предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.В. Шестакова, С.А. Зуденков // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 11(38). – С. 50-63.

278. Щербинина, Н.Н. Виды государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме [Текст] / Н.Н. Щербинина // Право и государство в современном мире: состояние, проблемы, тенденции развития:

материалы междунар. науч.-теорет. конф. (Белгород, 21–22 апреля 2016 г.). – Белгород: «ГиК», 2016. - С. 293–298.

279. Щербинина, Н.Н. Электронные государственные услуги в Российской Федерации: административно-правовой аспект: диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук: специальность 12.00.14 «Административное право; административный процесс» [Текст] / Щербинина Наталья Николаевна, 2017. – 308 с.

280. ЮНЕСКО. К обществам знания [Текст] / Организация Объединённых Наций по вопросам образования, науки и культуры. – Париж: ЮНЕСКО, 2005. – 240 с.

281. Юртаев, А.Н. Основные принципы построения архитектуры «электронного правительства» на региональном уровне [Текст] / А.Н. Юртаев // Вестник Казанского технологического университета. – 2008. – № 3. – С. 220-229.

282. Al-nidawi, W. J. A., Al-wassiti, S. K. J., Ma'an, M. A., & Othman, M. A Review in E-Government Service Quality Measurement [Text] // Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science. – 2018. – Vol. 10, No. 3. – P. 1257-1265.

283. Alazemi, N.N. Factors Affecting User Experience of E-Government Services [Текст] / N.N. Alazemi, A.J. Al-Shehab// International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering. – 2023. – Volume 13, No. 2. – P. 80-83.

284. Amanbek, Y., Balgayev, I., Batyrkhanov, K., Tan, M. Adoption of e-government in the Republic of Kazakhstan [Текст] / Y. Amanbek et al. // arXiv preprint. – 2018. – 25 p.

285. Artificial Intelligence Skyrocketing, Shaking the Market with $3,680.47 Bn by 2034 [Electronic source] / Access mode: https://www.globenewswire.com/news-release/2025/02/11/3024340/0/en/.

286. Baheer, B.A., Lamas, D., Sousa, S. A Systematic Literature Review on Existing Digital Government Architectures: State-of-the-Art, Challenges, and

Prospects [Текст] / B.A. Baheer, D. Lamas, S. Sousa // Administrative Sciences. – 2020. – Vol. 10, No. 2. – pp. 25–37.

287. Ballantyne, D., Creating value-in-use through marketing interaction: The exchange logic of relating, communicating and knowing [Text] / D. Ballantyne, R.J. Varey // Marketing Theory. - 2006. - №6(3). - P. 335-348.

288. Borbála, S. Digital Transformation of Public Services: The Case of the Document Management Application [Text] / S. Borbála // Journal of Public Sector Innovation. – 2025. – №2520522. – P. 1–18.

289. Carter, L., Weerakkody, V. E-Government Adoption: A Cultural Comparison Model // Information Systems Frontiers. – 2008. – Vol. 10. – P. 473–482.

290. Connecting the dots for an inclusive digital economy [Electronic source] / Access mode:https://etradeforall.org/app/uploads/2018/07/Tajikistan.pdf

291. Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., Tinkler, J. Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government [Text]. – Oxford: Oxford University Press, 2006. – 240 p.

292. European Commission. eGovernment Benchmark 2022 – Background Report / European Commission, Capgemini, Sogeti, IDC, Politecnico di Milano [Electronic source] / Access mode: https://digital-strategy.ec.europa.eu/ en/library/egovernment - benchmark-2022.

293. European Commission. eGovernment Benchmark 2023 / European Commission // Shaping Europe’s digital future 2023 [Electronic source] / Access mode: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023.

294. Fan, J., Yang, W. Study on e-government services quality: The integration of online and offline services [Text] / J. Fan, W. Yang // Journal of Industrial Engineering and Management. – 2015. – P. 693-718.

295. Fountain, J.E. Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change [Text] / J.E. Fountain. – Washington: Brookings Institution Press, 2001. – 256 p.

296. Gil-Garcia, J. R. Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government–Wide Internet Portals, Organizational Capabilities, and Institutions. – 2012. – 254 p.

297. Goldkuhl, G., Persson, A. From e-ladder to e-diamond – re-conceptualising models for public e-services [Text] / G. Goldkuhl, A. Persson // ECIS 2006 Proceedings. – 2006. – Article 139.

298. Janssen, M., Estevez, E. Lean government and platform-based governance - Doing more with less [Text] / M. Janssen, E. Estevez // Government Information Quarterly. – 2013. – Vol. 30. – No. 1. – P. S1-S8.

299. Heeks, R. Implementing and Managing e-Government: An International Text [Text] / R. Heeks. – London: Sage Publications, 2006. – 304 p.

300. Internet Users by Country (2016) [Electronic source] / Access mode: URL: https://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/.

301. Kaisara, G., Pather, S. Evaluation of e-Government Websites: A Batho Pele-aligned approach for e-service quality measurement [Text] / G. Kaisara, S. Pather // Government Information Quarterly. – 2011. – Vol. 28, No. 2. – P. 204–215.

302. Koliushko I., Tymoshchuk V., Banchuk O., Ishchenko Y., Zalizniak P., Kurinniy O., Pukhetska A., Stoyan V., Shaipov A. Corruption risks in the fields of administrative services and control-supervision activities of public administration in Ukraine [Text] / Centre for Political and Legal Reforms of Ukraine; Democratic Initiatives Foundation. – Kyiv, 2009. – 128 p.

303. Kristjan V. Estonian e-Government Ecosystem: Foundation, Applications, Outcomes [Text] / V. Kristjan. - University of Tartu, 2015. – 65 c.

304. Latest News and Press Releases [Electronic source] / Access mode: https://www.globenewswire.com/en/search/organization/Precedence.

305. Layne, K., Lee, J. Developing fully functional e-government: A four stage model [Text] / K. Layne, J. Lee // Government Information Quarterly. – 2001. – Vol. 18, №2. – P. 122–136.

306. Mahlangu, G., Ruhode, E. Factors Enhancing E-Government Service Gaps in a Developing Country Context [Text] / G. Mahlangu, E. Ruhode // arXiv. – 2021. – 12 p. – Preprint.

307. Ndou, V. E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges [Text] / V. Ndou // The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries. – 2004. – Vol. 18, No. 1. – P. 1–24.

308. NPAN (United Nations). Benchmarking E-government: A Global Perspective [Text]. – New York: United Nations, 2002. – 136 p.

309. OECD Digital Government Studies. Organisation for Economic Co-operation and Development [Электронный ресурс] / Режим доступа: https://www.oecd.org/en/publications/oecd-digital-government studies_24131962. htm.

310. OECD. Digital Government Toolkit: User-Driven Design of Digital Services [Text] / Organisation for Economic Co-operation and Development. – Paris: OECD Publishing, 2019. – 64 p.

311. OECD. Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age [Text] / OECD Public Governance Policy Papers, № 23. – Paris: OECD Publishing, 2022.

312. OECD. Open Government: The Global Context and the Way Forward [Text] / Organisation for Economic Co-operation and Development. – Paris: OECD Publishing, 2016. – 256 p.

313. OECD. Recommendation of the Council on Digital Government Strategies [Text] / Organisation for Economic Co-operation and Development. - Paris: OECD Publishing, 2014. - 12 p., p. 3–5.

314. OECD. The E-Government Imperative: Main Findings [Text]. – Paris: OECD Publishing, 2003. – 190 p.

315. OECD / United Nations. E-Government as a driver for public service delivery [Report] / OECD & UN // E-Government Survey. – UN DESA. – 2024. – 150 p.

316. Papadomichelaki X., Mentzas G. A Multiple-Item Scale for Assessing e-Government Service Quality [Text] / X. Papadomichelaki, G. Mentzas // Government Information Quarterly. – 2012. –V.29. – N1. – P. 98-109.

317. Papageorgiou, G., Sarlis, V., Maragoudakis, M., Tjortjis, C. Enhancing E-Government Services through State-of-the-Art, Modular, and Reproducible Architecture [Текст] / G. Papageorgiou, V. Sarlis, M. Maragoudakis, C. Tjortjis // Applied Sciences. – 2024. – Vol. 14. – No. 18. – Article 8259.

318. Parasuraman, A.A. A. E-S-QUAL: A multi-item scale for assessing electronic service quality [Text] / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, A. Malhotra // Journal of Service Research. – 2005. – Vol. 7. – Issue 3. – P. 211.

319. Parasuraman, A.A. Conceptual model of service quality and its implications for future research / A.A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry // Journal of Marketing. – 1985. - Vol. 49 № 4, – P. 41-50.

320. Persson, A., Goldkuhl, G. Government Value Paradigms - Bureaucracy, New Public Management and E-Government [Text] / A. Persson, G. Goldkuhl // Communications of the Association for Information Systems. – 2010. – Vol. 27.

321. Persson, A., Goldkuhl, G. Stage-models for public e-services: investigating conceptual foundations [Текст] / A. Persson, G. Goldkuhl // Proceedings of the 2nd Scandinavian Workshop on e-Government. – 2005.

322. Reggi, L., Arduini, D., Biagetti, M., Zanfei, A. How advanced are Italian regions in terms of public e-services? The construction of a composite indicator to analyze patterns of innovation diffusion in the public sector [Text] / L. Reggi, D. Arduini, M. Biagetti, A. Zanfei // Telecommunications Policy. – 2014. – Vol. 38, No. 5. – P. 514–529.

323. Relyea, H.C. E-government developments on delivering public services among local governments in Europe [Text] / H.C. Relyea // Government Information Quarterly. – 2005. – Vol. 22, Issue 2. – P. 217–238.

324. Roy, J. E-governance and international relations: a consideration of Newly emerging capacities in a multi-level world [Текст] / J. Roy // Journal of Electronic Commerce Research. – 2005. – V. 6. N 1. – P. 44-55.

325. Roy, J. Special Issue on e-Government [Текст] / J. Roy // Social Science Computer Review. – 2003. – Vol. 21, No. 1. – P. 1–13.

326. Seri, P., Bianchi, A., Matteucci, N. Diffusion and usage of public e-services in Europe: An assessment of country level indicators and drivers [Текст] / P. Seri, A. Bianchi, N. Matteucci // Telecommunications Policy. – 2014. – Vol. 38, No. 5. – P. 496–513.

327. Shah, U., Fayyaz, A.B., Khan, S. Assessing the Impact of Digital Transformation on Public Sector Efficiency: A Study of E-Service Adoption and Government Performance [Text] / U. Shah, A.B. Fayyaz, S. Khan // Policy Research Journal. – 2025. – Vol. 3, No. 4. – P. 321–332.

328. Sharma, R., Sahay, S. Information Security Lifecycle: Processes, Models and Frameworks [Текст] / R. Sharma, S. Sahay // Journal of Cyber Security and Mobility. – 2019. – Vol. 8. – P. 1–27.

329. Silva, da R. Boosting government reputation through CRM (2007) [Text] / R. Silva da, L. Batista // International Journal of Public Sector Management. - 2007. - № 20 (7). - P. 588-607.

330. Soumitra D., Bruno L. Network Readiness Index 2024 Editors: Soumitra Dutta and Bruno Lanvin Building a Digital Tomorrow: Public-Private Partnerships for Digital Readiness. 2024, 284. Portulans Institute Манбаи электронӣ. [Electronic source] / Access mode: https://download.networkreadinessindex.org/ reports/data/2024/nri-2024.pdf.

331. Speedtest Global Index. Median Country Speeds Updated November 2025 [Electronic resource] / Access mode: URL: https://www.speedtest.net/global-index.

332. Sundberg, L. Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? [Text] / L. Sundberg // Safety Science. – 2019. – Vol. 118. – P. 22–32.

333. Teplov, A.V. E-government:the Introduction of Electronic State Services in the Russian Federation [Text] / A.V. Teplov, A.S. Belchenko, G.V.

Kuzmina // RUDN Journal of Political Science. – 2017. – Vol. 19, No. 1. – P. 38-43.

334. UN E-Government Survey 2018 / United Nations Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2018. – New York: United Nations, 2018.

335. UN E-Government Survey 2024 [Text] / United Nations Department of Economic and Social Affairs. – New York: UN, 2025.

336. United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). E-Government Survey 2022: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development [Text]. – New York: United Nations, 2022. – 150 p.

337. United Nations Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development [Electronic resource] / Access mode: URL: https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2024.

338. United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People / United Nations Department of Economic and Social Affairs. – New York, 2012 [Electronic source] / Access mode: URL: http://www2.unpan.org/ egovkb/global_reports/12report.htm.

339. United Nations E-Government Surveys [Electronic source] / Access mode: URL:https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/ reports/ un-e-government-survey-2022.

340. Wasly, H., AlSoufi, A. Impact of e-Government Services on Private Sector: An Empirical Assessment Model [Text] / H. Wasly, A. AlSoufi // arXiv preprint. – 2015. – 18 p.

341. West, D.M. Digital Government: Technology and Public Sector Performance [Text] / D.M. West. – Princeton: Princeton University Press, 2005. – 280 p.

342. WORLD BANK GROUP. World Development Indicators by Country: Tajikistan [Electronic resource] / Access mode: URL: https://data.worldbank.org/country/tajikistan.

## 2. РЎЙХАТИ ИНТИШОРОТИ ИЛМИИ ДОВТАЛАБИ ДАРАҶАИ ИЛМӢ

### *А) Монографияҳо*

[1-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Муккамалгардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ: монография [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода. Матбааи « Тоҷир» – Душанбе, - 2025. – 350 с. ISBN 978-99985-49-70-8.

[2-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Ҳолат ва дурнамои рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ: монгорафия [Матн] / Д.Б. Қодирзода, М.Ҳ. Ҳабибуллозода «ДССХТ», – Душанбе, - 2021. - 136 с.

[3-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Ҷанбаҳои иқтисодии рушди хизматрасонӣ оид ба ҳифзи саломатии аҳолӣ дар шароити муосир: монография [Матн] / В.М.Облоқулов, М.Ҳ. Ҳабибуллозода «ДССХТ» – Душанбе, - 2020. - 158 с.

### *Б) Интишорот дар нашрияҳои илмии тақризшавандаи Ҷумҳурии Тоҷикистон*

[4-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Амсиласозии иқтисодӣ ва сенарияҳои рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми молия ва иқтисод. – Душанбе, – 2025. - №1(44). - С. 285-296. ISSN 2663-0389.

[5-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Равишҳо оид ба татбиқи зеҳнӣ сунъӣ дар раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи давлатии Бохтар ба номи Носири Хусрав. Бохтар, – 2025. - №1-2 (134). - С. 468-480. ISSN 2663-5534.

[6-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Самтҳои асосии оммавигардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] /

М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – Душанбе, – 2024. - №4/1 (54). - С. 426 - 436. ISSN 2308-054X.

[7-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Таҳқиқи равишҳои методологии ташкили низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити гузариш ба иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / Д.Б. Қодирзода, М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳои миллии Тоҷикистон. – Душанбе, - 2024. №12. - С. 84-95. ISSN 2413-5151.

[8-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Заминаҳои методӣ ва таснифи хизматрасонии электронии гумрукӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода., С.А. Ғаниев // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – Душанбе, – 2024. - №3 (53). - С. 397-401. ISSN 2308-054X.

[9-М]. Ҳабибуллозода М.Ҳ. Методология ва методикаи тарҳрезии сохтори меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ [Матн] / Д.Б. Қодирзода, М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – Душанбе, – 2024. - №9. - С. 73-84. ISSN 2413-5151.

[10-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Ҷанбаҳои методологии баҳодиҳии сифати хизматрасониҳои давлати электронӣ дар шароити бозор [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – Душанбе, – 2024. - №1 (51). - С. 369-380. ISSN 2308-054X.

[11-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Самтҳои асосии таъмини амнияти иттилоотӣ ҳангоми гузариш ба хизматрасониҳои давлатии электронӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – Душанбе, – 2024. - №2. -С. 77-84. ISSN 2413-5151.

[12-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Асосҳои назариявии рушди хизматрасониҳои электронии гумрукӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода., С.А. Ғаниев, // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – Душанбе, - 2023. - №4/2 (50). - С. 451-458. ISSN 2308-054X.

[13-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Асосҳои институтсионалии ташаккул ва рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ шароити иқтисодиёти

рақамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – Душанбе, - 2023. - №4/1 (49). - С. 254-261. ISSN 2308-054X.

[14-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Механизми татбиқи иқтисодиёти рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – Душанбе, - 2023. - №1. (45). - С. 185-191. ISSN 2308-054X.

[15-М]. Khabibullozoda, M.Kh. Priority directions of the economy for the transition to a digital state in a digital economy [Text] / M.Kh. Khabibullozoda // Herald of the Tajik state university of commerce. – Dushanbe, - 2022 - N4/2 (44). - P. 90-95. ISSN 2308-054X.

[16-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Омилҳои таъсиррасон ба рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Тоҷикистон ва ҷаҳони имрӯз. – Душанбе, - 2021. - №3 (75). - С. 164-176. ISSN 2075-9584.

[17-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Механизми ташкилӣ-иқтисодии рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Паёми Тоҷикистон ва ҷаҳони имрӯз. – Душанбе, - 2021. - №2 (74). - С. 192-200. ISSN 2075-9584.

[18-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Таҳлили вазъи муосир ва низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода, Ш. Холиқов // Паёми Тоҷикистон ва ҷаҳони имрӯз. – Душанбе, - 2020. - №2 (70). - С. 101-107. ISSN 2075-9584.

[19-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Мушкилотҳои гузариш ба низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба аҳолӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода, Р.У. Рустамов // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – Душанбе, - 2020. - №2. (31). - С. 180-183. ISSN 2308-054X.

[20-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Таҷрибаи хориҷии ташаккулёбӣ ва рушди низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ [Матн] / Д.Б. Қодиров, М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Паёми Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон. – Душанбе, - 2018. - №3 (24). - С 8-16. ISSN 2308-054X.

[21-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Мукаммалгардонии низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тариқи электронӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Паёми Донишгоҳи аграрии Тоҷикистон. «Кишоварз» - Душанбе, - 2018. - №3 (79). - С. 114-117. ISSN 2074-5435.

[22-М]. Хабибуллоев, М.Х. Проблемы формирования и перспективы развития рынка электронных государственных [Текст] / М.Х. Хабибуллоев // Вестник Таджикского национального университета. – Душанбе, - 2017. - № 2/10. - С. 130-134. ISSN 2413-5151.

[23-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Баъзе масалаҳои мукаммалсозии сохтори идораи давлатӣ дар шароити муосир [Матн] / Д.Б. Қодиров, М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Паёми Донишгоҳи миллии Тоҷикистон. – Душанбе, - 2017. - № 1 (2/10). - С. 78-82. ISSN 2413-5151.

[24-М]. Хабибуллоев, М.Х. Теоретические аспекты предоставления электронных государственных услуг населению [Текст] / М.Х. Хабибуллоев, // Вестник Таджикского национального университета. – Душанбе, - 2016. - № 1 (2/10/219). - С. 206-209. ISSN 2413-5151.

***В) Мақолаҳо дар дигар нашрияҳо***

[25-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Муккамалгардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисоди рақамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Рушди устувори соҳаҳои сайёҳӣ ва хизматрасонӣ: Конференсияи ҷумҳуриявӣ, 23 апрели слоли 2025. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2025 - С. 38 – 44.

[26-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Татбиқи зеҳнӣ сунъӣ дар раванди рақамикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Рушди устувори соҳаҳои сайёҳӣ ва хизматрасонӣ / Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 23 апрели слоли 2025. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2025 - С. 120 – 125.

[27-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Методологияи тарҳрезии сохтори меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар

шароити муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Рушди хизматрасониҳои гумрукӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ // Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 25 октярби соли 2024. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2024 - С. 6-13.

[28-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Самтҳои методии баҳодиҳии сифати хизматрасониҳои давлати электронӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Иқтисодиёти сабз – инфросохтори рушди соҳаи саноат дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ-амалии байналмилалӣ, 28 ноябри соли 2024. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2024 - С. 464-469.

[29-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Тарҳрезии сохтори меъмории низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Иқтисодиёти сабз – инфросохтори рушди соҳаи саноат дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ-амалии байналмилалӣ, 28 ноябри соли 2024. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2024 - С. 469-472.

[30-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Самтҳои асосии муккамалгардонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода, // Раванҳои муосири молиявӣ-қарзӣ: мушкилот ва дурнамо: Конференсияи илмӣ-амалии байналмилалӣ, 6 декабри соли 2024. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2024 - С. 433-436.

[31-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Самтҳои афзалиятноки иқтисодиёт барои гузариш ба давлати рақамӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Рушди мақомоти гумрук дар 30 – соли таъсисёбии гумрукии Ҷумҳурии Тоҷикистон, дар заинаи Донишкадаи такмили ихтисоси Хадамоти гумруки назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ – амалии ҷумҳуриявӣ, январи соли 2022. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2022 - С. 38-42.

[32-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Усулҳои арзиёбии омилҳои ба рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъсиррасон дар шароити муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Танзими иқтисодӣ - ҳуқуқии муносибатҳои байналмилалӣ дар бахши фаъолияти иқтисодӣ хориҷӣ: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 29 январи соли 2022. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2022 - С. 36-40.

[33-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Рушди баҳисобгирии муҳосибӣ ва аудит дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 26 марти соли 2022. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2022 - С.187-190.

[34-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Механизми гузариш ба низоми электронии пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Самтҳои асосии таъмини саноатикунонии босуръати иқтисодиёт дар пасманзари ҳадафҳои стратегии Ҷумҳурии Тоҷикистон, бахшида ба эълон гардидани солҳои 2022-2026 «Солҳои рушди саноат»: Конференсияи илмӣ – амалии ҷумҳуриявӣ, 29-30 апрели соли 2022. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2022 - С.155-159.

[35-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Автоматикунонии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити саноатикунонии босуръат [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Такмили муносибатҳои молиявӣ-қарзӣ ҳамчун заинаи амалисозии ҳадафи чоруми миллӣ-саноатикунонии босуръати мамлакат: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 28 майи соли 2022. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2022 - С. 69-71.

[36-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Самтҳои асосии мукаммалгардонии хизматрасониҳои давлатӣ дар доираи татбиқи ҳукумати электронӣ дар шароити иқтисодиёти ракамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Танзими давлатии зиддибуҳронии бахши воқеии иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон

дар шароити саноатикунонии босураъти кишмар: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 26 сентябри соли 2022. Донишгоҳи байналмилалии сайёҳӣ ва соҳибкории Тоҷикистон. – Душанбе, 2022 - С. 76-78.

[37-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Ташаккул ва рушди хизматрасониҳои электронӣ дар шароити муосири иқтисодиёти рақамии Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Методҳои омӯзиши технологияҳои иттилоотӣ-иртиботӣ дар муассисаҳои таҳсилоти олии касбӣ, бахшида ба татбиқи «Бистсолаи омӯзиш ва рушди илмҳои табиатшиносӣ, дақиқ ва риёзӣ дар соҳаи илму маориф»: Конференсияи илмию амалӣ ҷумҳуриявӣ, 03 апрели соли 2021. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2021 – С. 210-214.

[38-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Асосҳои назариявӣ ва таҳқиқи рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Муносибатҳои молиявӣ-қарзӣ: муаммоҳо, роҳҳои рушд, дурнамо: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 29 – уми майи соли 2021. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2021 – С. 206-208.

[39-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Самтҳои калидии иқтисодиёт барои гузариш ба давлати рақамӣ дар шароити муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Муаммоҳои рушди иқтисоди миллӣ дар шароити ҷаҳони пасокоронавирусӣ: Конференсияи илмӣ-амалии байналмилалӣ, 29 октябри соли 2021. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2021 - С. 154-158.

[40-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Тиҷорати электронӣ ва нақши он дар шароити рақамикунонии иқтисодиёт [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Самтҳои муосири татбиқи технологияҳои иттилоотӣ дар рақамикунонии истеҳсолот, илм ва истеҳсолоти саонатӣ: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 27 ноябри соли 2021. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2021 – С. 148-153.

[41-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Масоили мукаммалсозии низоми автоматикунонӣ ва рақамикунонии истеҳсолоти саноатӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода, // Фаъолияти инноватсионӣ ҳамчун омили рушди босуръати иҷтимоӣ ва иқтисодӣ дар саноат:

Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 29 ноябри соли 2021. Донишкадаи кӯҳию металургии Тоҷикистон. – Хуҷанд, 2021 - С. 102-105.

[42-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Истифодаи хизматрасониҳои алоқаи мобилӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: ҳолат ва дурнамо [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Масъалаҳои канорӣ барои баъзе синфҳои муодилаҳои дифференсиалӣ: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 4 декабри соли 2021. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2021 - С 201-204.

[43-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Нақши Асосгузори сулҳу ваҳдати миллӣ - Пешвои миллат, Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон, муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон дар рушди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Проблемаҳо ва дурнамои рушди менеҷмент ва маркетинги муосир дар саноати сайёҳӣ: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 18 декабри соли 2021. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2021 - С 165 то 169.

[44-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Мукаммалгардонии низоми хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисодиёти рақамӣ [Матн] / М.Ҳ Ҳабибуллозода // Проблемаҳо ва дурнамои рушди менеҷмент ва маркетинги муосир дар саноати сайёҳӣ: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 18 декабри соли 2021 Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2021 – С. 229-233.

[45-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Мавқеи технологияҳои иттилоотӣ дар ҳуҷҷатгузорӣ ва гардиши электронии ҳуҷҷатҳо [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Равандҳои муосири муносибатҳои пулию қарзӣ ва таъсири онҳо ба рушди иқтисодиёт: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 15 феврали соли 2020. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2020 - С. 160-162.

[46-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Вазъи муосир ва мушкилоти ворид намудани низоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ ба аҳолӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Омодасозии кадрҳо бо ҳадафи рушди устувори сайёҳӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи

илмӣ-амали байналмилалӣ, 10 апрели 2020. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. –Душанбе, 2020 – С. 252-256.

[47-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Самтҳои афзалиятнокии тиҷорати электронӣ ва рушди муносибатҳои бозории субъектҳои хоҷагидорӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Саҳми мақомоти гумрук дар таъмини амнияти иқтисодии Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 18 апрели соли 2020. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2020 – С. 63-68.

[48-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Арзёбии омилҳои ба рушди бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ таъсиррасон [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Рушди фанҳои дақиқ – омили муҳими таъмини саноатикунонии босуръат дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ-амалии донишкадавӣ, 24-25 апрели соли 2020. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2020 – С. 147-150.

[49-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Муккамалгардонии механизми раванди гузариш ба ҳукумати электронӣ: ҳолат ва дурнамо [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Саноатикунонии босуръат дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: ҳадафҳо ва тамоюл: Конференсияи илмӣ-амали ҷумҳуриявӣ, 28 ноябри соли 2020. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2020 - С 164-170.

[50-М]. Ҳабибуллозода, М.Ҳ. Пешниҳоди сенарияҳои хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллозода // Саноатикунонии босуръат дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: ҳадафҳо ва тамоюл: Конференсияи илмӣ-амали ҷумҳуриявӣ, 28 ноябри соли 2020. Донишкадаи сайёҳӣ, соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2020 – С. 226-229.

[51-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Мукаммалгардонии механизми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити иқтисодиёти муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Забон – кафили пойдории миллат: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, бахшида ба рӯзи байналмилалии забони модарӣ, 21 феврали соли 2019. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2019 – С. 374-377.

[52-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Омилҳои таъсиррасон ба ташаккулёбии бозори хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Мукаммалгардонии фаъолияти молиявӣ-қарзӣ ва низоми андозбандӣ: назария, методология ва ҷанбаҳои амалӣ: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 13 апрели соли 2019. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2019 – С. 284-289.

[53-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Истифодаи таҷрибаи хориҷӣ дар амалигардонии низоми электронии хизматрасониҳои давлатӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Идоракунии давлатии рушди сайёҳӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: ҳолат ва дурнамо: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 15 июни соли 2019. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2019 - С. 194-199.

[54-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Монеаҳои тиҷорати электронӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон ва роҳҳои муккамалгардонии он [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Бобоҷон Ғафуров – олими барҷаста ва арбоби давлатӣ бахшида ба 110 – солагии Бобоҷон Ғафуров: Конференсияи ҷумҳуриявии илмӣ-амалӣ, 28 сентябри соли 2019. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2019 – С. 93- 100.

[55-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ., Пулатова, Ш., Меъёрҳои гурӯҳбандии хизматрасониҳои давлатии электронӣ дар шароити муосир [Матн] / М.Х. Ҳабибуллоев, Ш. Пулатова // Масоили таъмини рушди устувор ва мутавозин дар иқтисодиёти ҷаҳон: тамоюл ва дурнамо: Конференсияи байналмилалии илмӣ-амалӣ, 28 октябри 2019. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2019 – С. 62-67.

[56-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Мавқеъи тиҷорати электронӣ дар шароити иқтисодиёти муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Идоракунии стратегӣ ва таъмини самаранокии захираҳои энергетикӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ - амалии ҷумҳуриявӣ, 6 декабри соли 2019. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2019 – С. 190-194.

[57-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ., Ғуломов, Ғ. Асосҳои методологии таснифоти хизматрасонҳои давлатии электронӣ дар иқтисодиёти муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев, Ғ. Ғуломов // Нақши Асосгузори сулҳи ваҳдати миллӣ Пешвои - миллат, Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон дар инкишофи иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 9 декабри соли 2018. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2018 – С. 348-354.

[58-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Асосҳои назариявии тиҷорати электронӣ дар шароити муосир [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев // Нақши Асосгузори сулҳи ваҳдати миллӣ Пешвои миллат, Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон дар инкишофи иқтисодиёти Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 29 декабри соли 2018. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2018 – С. 355-358.

[59-М]. Хабибуллоев, М.Х. Проблемы и предпосылки предоставления государственных услуг в электронном виде [Текст] / М.Х. Хабибуллоев // Рушди хизматрасониҳои молиявӣ дар шароити ҳамгироии хаҷагии ҷаҳонӣ: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 31 марти соли 2017. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2017 – С. 246-250.

[60-М]. Ҳабибуллоев, М.Ҳ. Низоми муосири коргузории электронӣ дар идоракунии давлатӣ [Матн] / М.Ҳ. Ҳабибуллоев // бахшида ба Даҳсолаи байналмилалии амал «Об барои рушди устувор, 2018-2028» ва Соли ҷавонон – 2017: Конференсияи ҷумҳуриявии илмӣ-назариявӣ, соли 2017. –Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2017 – С. 128-130.

[61-М]. Хабибуллоев, М.Х. Преимущества предоставления государственных услуг населению в электронном виде [Текст] / М.Х. Хабибуллоев // Масъалаҳои асосии инкишофи гурӯҳҳои ҳамгироии минтақавӣ ва пайвастани Ҷумҳурии Тоҷикистон ба онҳо: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 27 октябри соли 2017. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2017 – С. 127-130.

[62-М]. Хабибуллоев, М.Х. Предпосылки формирования рынка электронных государственных услуг в Республике Таджикистан [Текст] / М.Х. Хабибуллоев // Ҷанбаҳои иниститутсионалии ташкили «Иқтисодиёти сабз» дар Ҷумҳурии Тоҷикистон: Конференсияи илмӣ-амалии ҷумҳуриявӣ, 25 ноябр соли 2017. Донишкадаи соҳибкорӣ ва хизмат. – Душанбе, 2017 – С. 164-167.