



CONTEMPORARY ASPECTS AND TRENDS IN ENHANCING THE IMAGE OF STATE CIVIL SERVANTS

Navruz Ergashevich Bekmurodov

Doctoral student of the Academy of Public Policy and Administration under the President of the Republic of Uzbekistan

E-mail: navruzergash1980@gmail.com

Tashkent, Uzbekistan

ABOUT ARTICLE

Key words: state civil service, state civil servant, image, organizational image, public trust, professional competence, public administration, modern trends.

Received: 11.02.26

Accepted: 12.02.26

Published: 13.02.26

Abstract: This article provides a scientific and theoretical analysis of the modern aspects and main trends in improving the image of state civil servants. The impact of the image of a public servant on public trust and the effectiveness of public administration is revealed. Based on the analysis of scientific literature, the interrelationship between the image of an organization and the personal image of a civil servant is substantiated. In addition, the role of natural and artificial methods of image formation, as well as professional and ethical factors, is highlighted. The article substantiates that image policy has strategic importance in developing the civil service as an attractive and reliable institution.

ДАВЛАТ ФУҚАРОЛИК ХИЗМАТЧИЛАРИ ИМИЖИНИ ОШИРИШНИНГ ЗАМОНАВИЙ ЖИХАТЛАРИ ВА ТЕНДЕНЦИЯЛАРИ

Навруз Эргашевич Бекмуродов

Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат сиёсати ва бошқаруви Академияси таянч докторанти

E-mail: navruzergash1980@gmail.com

Тошкент, Ўзбекистон

МАҚОЛА ҲАҚИДА

Калит сўзлар: давлат фуқаролик хизмати, давлат фуқаролик хизматчиси, имиж, ташкилот имиж, жамоатчилик

Аннотация: Мазкур мақолада давлат фуқаролик хизматчилари имижини оширишнинг замонавий жиҳатлари ва асосий тенденциялари илмий-назарий

ишончи, касбий компетенция, давлат бошқаруви, замонавий тенденциялар.

асосда таҳлил этилади. Давлат хизматчиси имижининг жамоатчилик ишончи ва давлат бошқаруви самарадорлигига таъсири очиб берилади. Илмий адабиётлар таҳлили орқали ташкилот имижини ва хизматчи шахсий имижини ўртасидаги ўзаро боғлиқлик асосланади. Шунингдек, имижини шакллантиришнинг табиий ва сунъий усуллари ҳамда касбий-ахлоқий омилларнинг роли ёритилади. Мақолада давлат хизматини жозибадор ва ишончли институт сифатида ривожлантиришда имиж сиёсати стратегик аҳамиятга эга эканлиги асослаб берилади.

СОВРЕМЕННЫЕ АСПЕКТЫ И ТЕНДЕНЦИИ ПОВЫШЕНИЯ ИМИДЖА ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

Навруз Эргашевич Бекмуродов

Докторант Академия государственной политики и управления при Президенте Республики Узбекистан

navruzergash1980@gmail.com

Ташкент, Узбекистан

О СТАТЬЕ

Ключевые слова: государственная гражданская служба, государственный гражданский служащий, имидж, имидж организации, общественное доверие, профессиональная компетенция, государственное управление, современные тенденции.

Аннотация: В данной статье научно-теоретически анализируются современные аспекты и основные тенденции повышения имиджа государственных гражданских служащих. Раскрывается влияние имиджа государственного служащего на общественное доверие и эффективность государственного управления. На основе анализа научной литературы обосновывается взаимосвязь между имиджем организации и личным имиджем служащего. Также освещается роль естественных и искусственных методов формирования имиджа, а также профессионально-этических факторов. В статье обосновывается, что имиджевая политика имеет стратегическое значение в развитии государственной службы как привлекательного и надежного института.

Кириш. Замонавийлашган жамият барқарор тараққийни кафолатлайдиган институционал механизмларга таянади ва бундай шароитда ривожланиш алоҳида шахслар

фаолиятига эмас, балки тизимли равишда ишлайдиган бошқарув институтлари самарадорлигига боғлиқ бўлади. Шу нуқтаи назардан, давлат фуқаролик хизматчиларининг имижини ошириш давлат органлари фаолияти сифатини ошириш ҳамда жамоатчилик ишончини мустаҳкамлашнинг муҳим шарти ҳисобланади. Зеро, ҳар бир давлат фуқаролик хизматчиси давлатнинг расмий вакили сифатида жамоатчилик олдида намоён бўлади ва фуқароларда амалга оширилаётган сиёсатга нисбатан муайян муносабат шаклланишида бевосита таъсир кўрсатади.

Ахборотнинг аҳамияти тобора ортиб бораётган, уни қайта ишлаш ва тарқатиш жараёнлари жадаллашаётган ҳамда аҳолининг фикри, баҳолари ва ижтимоий рейтинглари турли соҳалар ривожини динамикасига кучли таъсир кўрсатаётган бугунги кунда давлат фуқаролик хизматчисининг имижи алоҳида илмий ва амалий эътиборни талаб қилади. Бундай муҳитда давлат фуқаролик хизматчилари фаолиятининг очиклиги, касбий маданияти ҳамда жамоатчилик билан самарали мулоқоти уларнинг жамиятда қандай қабул қилинишини белгилаб беради. Айти пайтда кўпчилик фуқаролар идрокида давлат хизматига нисбатан салбий фикрлар мавжудлиги, ишончнинг йўқлиги имижининг пасайишига сабаб бўлмоқда. Шу боис, давлат фуқаролик хизматчилари имижини ошириш масаласи замонавий давлат бошқарувининг устувор йўналишларидан бири сифатида қаралиши лозим.

Адабиётлар таҳлили. Давлат фуқаролик хизматчилари имижини шакллантириш ва ошириш жараёни жамоатчилик билан алоқалар фаолиятининг самарадорлигига бевосита боғлиқдир. Айти пайтда давлат хизматчисининг ижобий имижи нафақат унинг шахсий касбий фазилатларини, балки у фаолият юритаётган давлат органининг умумий қиёфаси ва жамоатчилик олдидаги нуфузини ҳам акс эттиради.

Жамоатчилик билан алоқалар фаолиятини тизимли ва мақсадли ташкил этиш орқали давлат органларининг очиклиги, ҳисобдорлиги ва жамоатчилик билан мулоқоти мустаҳкамланади, бу эса ўз навбатида давлат фуқаролик хизматчиларининг ижобий имижини шакллантиришга хизмат қилади. Бундай жараён якунида давлат органининг, яъни ташкилотнинг ижобий имижи вужудга келади.

Ташкилот имижи тушунчаси илмий адабиётларда турлича талқин қилинади. У ташкилот ҳақида жамоатчилик онгида шакланган барқарор тасаввурлар мажмуи бўлиб, хизматлар сифати, ходимларининг касбий маданияти, хулқ-атвори ҳамда жамоатчилик билан муносабатлари орқали намоён бўлади. Давлат органлари мисолида эса ташкилот

имижи, энг аввало, давлат фуқаролик хизматчиларининг фаолияти, уларнинг ахлоқий қиёфаси, касбий масъулияти ва аҳоли билан мулоқот маданияти орқали шаклланади.

Ташкилот имижи тушунчасига оид жуда кўплаб таърифлар мавжуд. Қуйида айрим таърифлар келтирамиз: Броун Жон Пол ва Голембиевский Роберт Томасга кўра, ташкилот имижи – ходимлар томонидан идрок этилган ёки ташкилот ёки унинг бўлимлари ҳақида бошқалар томонидан шаклланган қарашларнинг қиёсий ва тузилмавий яхлитлигидир. Грей Эдмунд Ричард ва Балмер Жон Майкл Томасга кўра, ташкилот имижи – мақсадли аудиториянинг ташкилот ҳақида эга бўлган ақлий тасаввуридир. Бернстайн Дэвидга кўра, ташкилот имижи – мақсадли аудиториянинг онгида жой олган ҳис-туйғулар ва ишончлардир. Даттон Джейн Элизабет ва Дукерич Жанет Маргаретга кўра, имиж – ташкилот аъзоларининг бошқа инсонлар ҳақида қандай фикрда эканликларини акс эттиради. Инд Николасга кўра, имиж – сигналлар ва хабарлар жамланмаси натижасида мақсадли аудиторияда ташкилот ҳақида шаклланган тасаввурдир. Котлер Филиппга кўра, имиж – инсоннинг ташкилот ҳақида эга бўлган ишончлари, фикрлари ва таассуротларидир. Дихтер Эрнестга кўра, имиж – ташкилотнинг инсонлар онгида шакллантирган умумий таъсиридир [1].

Юқорида келтирилган фикрларни умумлаштирган ҳолда таъкидлаш жоизки, инсон атроф-муҳитда мавжуд бўлган объект ёки ҳодиса ҳақида ўйлар экан, агар у маълум даражада таъсир кўрсатса, ушбу объект ёки ҳодиса инсон онгида муайян образ сифатида шаклланади. Бизнингча, ҳар бир шахсда мазкур образ унинг шахсий таърибаси, эгаллаган билимлари ва идрок хусусиятларига таянилган ҳолда индивидуал тарзда вужудга келади. Ана шу шаклланган тасаввур инсоннинг қарор қабул қилиши ва амалий хатти-ҳаракатларини белгилаб беради.

Профессор Вигода-Гадотга кўра, инсон онгида ташкилот имижининг шаклланишида бевосита алоқа, шу билан бирга ном, логотип ва эшитилган маълумотларнинг ҳам ҳиссаси бор. Ташкилот имижини шакллантиришда, ташкилот фаолиятини бошқа ташкилотлар билан таққослашга асосланган баҳолашлар ҳам муҳим ўрин тутуди [2. В. 202].

Бизнингча, ташкилот имижига хос бўлган мазкур ёндашувлар давлат фуқаролик хизматчилари имижини таҳлил қилишда ҳам тўлиқ қўлланилиши мумкин. Чунки давлат фуқаролик хизматчисининг ижобий имижи давлат бошқаруви тизимининг барқарорлигини, жамоатчилик кўз ўнгида кўрсатилаётган давлат хизматлари сифати ва самарадорлигини, шунингдек, давлат ҳокимиятининг бошқа ижтимоий институтлар билан таққослагандаги нуфузи ва мавқеини акс эттиради. Айни пайтда, давлат хизматчиларининг имижи

фуқароларнинг давлат органлари билан ҳамкорлик қилиш, давлат хизматига ишонч билдириш ва унда меҳнат қилишга бўлган ички тайёрлиги ҳамда қизиқишини белгилаб берувчи муҳим омил сифатида намоён бўлади.

Инсон дунёдаги ҳар қандай нарса ёки ҳодисани англаш жараёнида, аввало, у ҳақда муайян тасаввур – имижни шакллантиради [3. В. 38]. Бу тасаввур ҳар бир шахсга хос бўлган билимлар, тажриба ва индивидуал идрок асосида вужудга келади. Яъни инсон мавжуд маълумотлар ва орттирилган тажрибасига таяниб, атроф-муҳитдаги воқеликни баҳолайди ва қабул қилади. Инсоннинг бирор нарса ҳақида тасаввур шакллантиришида фақат тўғридан-тўғри шахсий тажриба эмас, балки эшитилган маълумотлар, кузатилган воқеалар ҳамда турли ташқи таъсирлар ҳам муҳим ўрин тутати. Хусусан, маҳсулот ёки хизмат ҳақидаги тасаввур реклама материаллари, атрофдагиларнинг фикри ёки илгариги тажриба таъсирида вужудга келиши мумкин. Маҳсулот ёки хизмат ҳақида шаклланган тасаввур унинг сифати, ишончлилиги ва бозордаги ўрнини белгилашда муҳим рол ўйнайди. Шу сабабли, одамлар кўп ҳолларда маҳсулотни бевосита синаб кўрмасдан, айнан унинг имижига таяниб қарор қабул қиладилар.

Ташкилот, маҳсулот ёки ҳодим имижни ижобий, салбий ёки нейтрал бўлиши мумкин [4. В. 206]. Имижнинг салбий шаклланишига турли омиллар сабаб бўлади ва бу ҳолат кўпинча тез содир бўлади. Масалан, маҳсулот ёки хизмат ҳақидаги битта салбий тажриба – реклама, танишлар фикри ёки шахсий нохуш ҳолат орқали – илгари мавжуд бўлган ижобий имижни қисқа фурсатда ўзгартириб юбориши мумкин. Натижада, салбий тажриба аввалги ижобий муносабатни йўққа чиқариб, имижнинг умумий баҳосига салбий таъсир кўрсатади. Шунинг учун ҳам, бизнингча, ташкилотлар ва хизмат кўрсатувчи субъектлар ўз имижини доимий равишда сақлаш ва мустаҳкамлашга интилиши лозим. Шундай экан давлат фуқаролик хизматчилари имижни ва ташкилот имижини бир-биридан ажратилган ҳолда ўрганиб бўлмайди. Давлат хизматчисининг ижобий имижни – ташкилот имижининг асосий таркибий қисми бўлиб, улар ўзаро узвий боғлиқ ва бир-бирини тўлдириб боради.

Давлат фуқаролик хизматчилари имижни тушунчаси илмий адабиётларда кенг талқин этилади. Хусусан, Егорова Н.С. томонидан ишлаб чиқилган назарий ёндашувга кўра, имиж – бу муайян шахс ёки объект ҳақида жамоатчилик онгида шаклланадиган образ бўлиб, у кўпинча стереотиплар орқали вужудга келади [5. В. 209-210]. Ушбу стереотиплар эса жамият аъзоларининг давлат хизматчилари фаолиятини кузатиши, ахборот маконидаги тасвирлар ва амалий тажриба асосида шаклланади. Шу маънода, давлат фуқаролик

хизматчисининг имижи – бу жамоатчилик идрокида давлат хизматига нисбатан шаклланган умумий муносабатнинг ифодасидир.

Лебланкка кўра, имижнинг шаклланишида маҳсулот – хизматлар, визуал унсурлар ва хулқ-атвор омиллари муҳим аҳамиятга эга [6. В. 303]. Имижни шакллантиришда учта асосий унсур ҳал қилувчи аҳамиятга эга: касбий, ижтимоий ва хулқ-атвор имижи. Ушбу унсурлар ўзаро уйғун ҳолда ташкилотнинг умумий имижини вужудга келтиради. Хусусан, касбий имиж ташкилот томонидан таклиф этилаётган маҳсулот ёки хизматларнинг сифатига бевосита боғлиқ бўлиб, улар билан бир вақтда ва ўзаро таъсирда шаклланади.

Шулерга кўра, ташкилотнинг амалга ошираётган фаолияти ва иш сифати имижни шакллантиришда жуда муҳим унсур ҳисобланади ҳамда идеал имижга эришишда ҳал қилувчи аҳамият касб этади [7. В. 38].

Имижни шакллантиришнинг яна бир ўлчови – визуал кўринишдир. Сабунчўғлуга кўра, ташкилотнинг яхши имиж қозониши унинг муассасалари ва меҳнат муҳитининг тозалиги ҳамда тартиб-интизоми билан чамбарчас боғлиқдир [8. В. 91]. Бу омил имижга таъсир этувчи энг муҳим жиҳатлардан бири ҳисобланади.

Сергеева Т.А. ва Савченко И.А. ўз тадқиқотларида давлат хизматчилари имижининг моҳиятини атрофлича ёритиб берганлар. Уларнинг таъкидлашича, давлат хизматчисининг имижи турли параметрлар асосида шаклланадиган баҳоловчи образ ҳисобланади. Мазкур имиж ижобий ёки салбий тусга эга бўлиши мумкин [9. В. 111–135]. Бироқ замонавий бошқарув амалиётида давлат хизматчиси учун фақат ижобий имиж мақбул бўлиб, у жамият ишончи ва давлат бошқаруви самарадорлигининг муҳим шарти сифатида намоён бўлади.

Имижни оширишнинг замонавий жиҳатлари ва тенденциялари

Давлат фуқаролик хизматчилари доимо жамоатчилик эътибори марказида бўлиб, уларнинг жамиятдаги роли ва мавқеи кўпинча қарама-қарши баҳолар асосида шаклланади. Бир томондан, улар баъзан самарасиз ёки фаоллик етишмаслигида айбланса, иккинчи томондан, уларнинг фидойилиги, масъулияти ва тезкорлиги юксак эътироф этилади. Мазкур ҳолат давлат фуқаролик хизматчилари имижини ошириш, уни замонавий талаблар асосида қайта шакллантириш ва ижобий жамоатчилик муносабатини мустаҳкамлаш зарурлигини кўрсатади.

Олимлар томонидан давлат хизматчилари имижини оширишнинг икки асосий замонавий усули ажратиб кўрсатилади. Биринчи усул – табиий, иккинчиси – сунъий усулдир [10].

Табиий усул давлат хизматчисининг аҳоли, ҳамкасблари ва ҳатто қариндошлари билан кундалик ўзаро муносабатлари жараёнида шаклланадиган анъанавий омиллар орқали намоён бўлади. Ушбу усул давлат фуқаролик хизматчиларида ўзини бутун тизимнинг ажралмас қисми сифатида ҳис қилиш, умумий кадриятлар ва умумий ташкилий маданиятни англаш имконини яратади.

Бунда хизматчилар ўз миссиясидан фахрланиши, касбларининг жамият учун қандай аҳамиятга эга эканини кўрсата олиши лозим. Шунингдек, улар меҳнат фаолиятини кадрлаши, моддий қониқиш билан бир қаторда касбий маҳоратини мунтазам ошириб бориши муҳим ҳисобланади.

Табиий усул доирасида қўшимча жиҳатлар:

Давлат хизматчисининг шахсий намунаси ва хулқ-атвори орқали жамоатчилик ишончини табиий равишда шакллантириш;

Кундалик хизмат фаолиятида очиқлик, ҳалоллик ва масъулият тамойилларига амал қилиш орқали ижобий имижни мустаҳкамлаш;

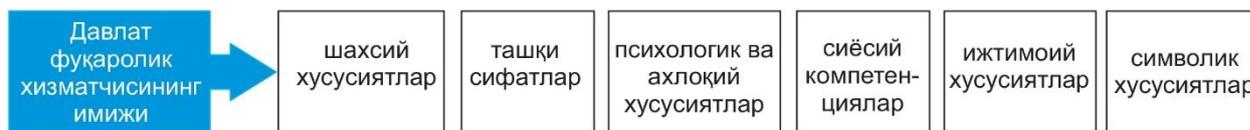
Жамоа ичида ўзаро ҳурмат, ҳамкорлик ва қўллаб-қувватлаш муҳитини ривожлантириш орқали хизматчиларнинг ички мотивациясини ошириш.

Сунъий усул имижмейкерлар, сиёсий технологлар ва профессионал мутахассисларнинг мақсадли ва тизимли фаолияти орқали амалга оширилади. Унинг асосий вазифаси давлат фуқаролик хизматчисининг жамият томонидан ижобий қабул қилинишини таъминлаш, жамоатчилик онгида ишончли ва касбий образни шакллантиришдан иборатдир.

Мазкур усул доирасида ташкилотлар хизматчилар учун лавозимларда ўсиш йўллари яратиши, “очиқ эшиклар кунлари”ни ташкил этиши, таълим муассасаларида тақдимотлар ўтказиши орқали давлат хизмати нуфузини оширишга қаратилган фаол ҳаракатларни амалга ошириши мумкин. Шунингдек, давлат хизматчилари компетенцияларини махсус ўқув дастурлари орқали мустаҳкамлаш, уларга касбий ривожланиш ва қайта тайёрлаш имкониятларини тақдим этиш ижобий имижни кучайтиришга хизмат қилади. Агентларни ўзлари фаолият юритаётган тузилмага интеграция қилиш, яъни умумий кадриятлар ва ташкилий маданиятни англашга йўналтириш ҳам муҳим аҳамият касб этади.

Бир қатор олимларнинг фикрига кўра, давлат хизматчисининг замонавий қиёфаси, уни қандай усулда шакллантирилишидан қатъи назар, ўзаро боғлиқ бўлган бир қатор асосий элементлардан таркиб топади [11]. Мазкур элементлар қаторига шахсий хусусиятлар,

ташқи сифатлар, психологик ва ахлоқий хусусиятлар, сиёсий компетенциялар, ижтимоий ҳамда символик хусусиятлар киради.



1-расм. Давлат фуқаролик хизматчисининг имижини ташкил этувчи таркибий қисмлар.

– Шахсий хусусиятлар – давлат хизматчисининг ташқи сифатлари, психологик ҳолати ва ахлоқий меъёрлари билан узвий боғлиқ бўлиб, шунингдек шахс типи, характер, қадриятлар тизими ҳамда қарор қабул қилиш услубини ўз ичига олади. Ушбу хусусиятлар хизматчининг касбий фаолиятида масъулият даражасини, муаммоларга ёндашувини, стрессга бардошлилигини ва бошқарув жараёнида самарали қарорлар қабул қилиш қобилиятини белгилайди ҳамда унинг умумий имижини шакллантирувчи муҳим омил сифатида намоён бўлади.

– Ташқи сифатлар – мураккаб ва тизимли тушунча бўлиб, давлат хизматчисининг жамоатчилик олдида қандай қабул қилинишини белгилайдиган муҳим омиллар мажмуасини ифодалайди. Ушбу сифатларга нотиклик қобилиятлари, риторика ва нутқ маданияти, мулоқот услуби, ташқи кўриниш ва кийиниш маданияти киради. Давлат хизматчисининг ўзини тутиши, фикрни равон ва ишончли ифодалай олиши ҳамда ташқи қиёфаси касбийлик, очиқлик ва масъулият тимсоли сифатида жамоатчилик онгида ижобий имижини шакллантиришга хизмат қилади.

– Психологик ва ахлоқий хусусиятлар – давлат хизматчисининг шахсий барқарорлиги, қадриятлар тизими ва касбий фаолиятидаги хулқ-атвор меъёрларини ифодалайди. Ушбу хусусиятларга эмоционал барқарорлик, стрессга чидамлилик, масъулият ҳисси, адолатпарварлик, ҳалоллик ва виждонлилик каби сифатлар киради. Шунингдек, давлат хизматчисининг қарор қабул қилишда ахлоқий тамойилларга амал қилиши, жамоатчилик манфаатларини шахсий манфаатлардан устун қўя олиши ҳам мазкур гуруҳга киради. Психологик ва ахлоқий барқарорлик хизматчининг касбий ишончини мустаҳкамлаб, унинг жамият кўз ўнгидаги ижобий имижини шакллантиришда ҳал қилувчи омил ҳисобланади.

– Сиёсий компетенциялар – давлат хизматчисининг бошқарув жараёнларида самарали иштирок этиши ва асосланган қарорлар қабул қилиши учун зарур бўлган касбий билимлар, таҳлилий қобилиятлар ҳамда сиёсий ва ижтимоий жараёнларни чуқур англаш даражаси билан белгиланади. Ушбу компетенцияларга норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни билиш,

жамоатчилик манфаатларини ҳисобга олган ҳолда қарор қабул қилиш, манфаатлар мувозанатини таъминлаш ва сиёсий барқарорликни сақлашга қаратилган ёндашувлар киради. Сиёсий компетенцияларнинг ривожланганлиги давлат хизматчисининг масъулиятини ошириб, унинг жамият олдидаги ишончини мустаҳкамлайди.

– Ижтимоий хусусиятлар – жамият (аҳоли) ва давлат хизматчиси ўртасидаги ўзаро муносабатлар, ҳамкорлик ва мулоқотнинг мазмунини акс эттиради. Улар давлат хизматчисининг аҳоли билан очиқ мулоқот олиб бориши, жамоатчилик эҳтиёжларини тинглаши, мурожаатларга ўз вақтида ва адолатли жавоб қайтариши каби жиҳатлар билан белгиланади. Ижтимоий характеристикалар орқали давлат хизматчисининг жамоатчиликка яқинлиги, хизмат кўрсатиш маданияти ва ижтимоий масъулияти намоён бўлади.

– Символик хусусиятлар – давлат хизматчисининг хулқ-атвор маданияти, этикет қоидалари ва муайян давр учун долзарб бўлган бошқарув маданияти орқали ифодланади. Бу гуруҳга хизматчининг ташқи кифоаси, нутқ маданияти, расмий маросимлар ва иш жараёнида ўзини тутиши киради. Символик характеристикалар жамиятда давлат хизматчисининг касбий нуфузи ва давлат бошқаруви тизимининг умумий имижини шакллантиришда муҳим аҳамият касб этади.

Давлат фуқаролик хизматчиларининг имижини ошириш давлат ҳокимиятининг умумий имижини, шунингдек мамлакат ва ҳудуд имижини шакллантириш билан узвий боғлиқдир. Ушбу жараёнларни бир-биридан узилган, алоҳида ҳолда кўриб чиқиш хато бўлиб, жамоатчилик онгида тарихан шаклланган зиддиятларни янада кучайтиради. Давлат ҳокимияти – бу давлат хизматчиларининг алоҳида меҳнати ва масъулияти эканлигини англаш ва тушуниш давлат хизматчилари имижининг жадал ўсишига, бу эса ўз навбатида аҳолининг фуқаролик фаоллиги ошишига хизмат қилади.



2-расм. Давлат фуқаролик хизматчиларининг ижобий имижини шакллантириш бўйича имиж стратегиясининг тузилмаси.

Шу муносабат билан ташқи ва ички имижни ўзаро уйғун ҳолда шакллантиришга қаратилган, босқичма-босқич амалга ошириладиган комплекс ҳудудий имиж стратегиясини ишлаб чиқиш зарур. Бундай ёндашув ҳаракатларни тизимли тарзда мувофиқлаштириш, изчилликни таъминлаш ва натижада барча даражаларда ижобий имижнинг барқарор ўсишига эришиш имконини беради. Ҳудуднинг ташқи имижини, асосан, давлат ва халқаро майдонда ҳудуд нуфузини оширишга қаратилган бўлса, ички имиж ҳудудий давлат ҳокимияти органлари ҳамда уларнинг вакиллари – давлат фуқаролик хизматчиларининг касбий, ахлоқий ва ижтимоий қиёфасини шакллантиришга йўналтирилади. Ташқи ва ички имижнинг ўзаро уйғунлиги ҳудуд ривожини, жамоатчилик ишончини ва давлат бошқаруви самарадорлигини оширишда муҳим омил сифатида намоён бўлади. Зеро, И.А.Василенко таъкидлаганидек, XXI асрда мафкуралар ўртасидаги кураш имижлар ўртасидаги курашга алмашди: жамоатчилик фикри учун кураш ҳозирги кунда жаҳон сиёсатидаги асосий йўналишлардан бири ҳисобланади, етакчи роль эса маданий-ахборот технологияларига ажратилади [12].

Давлат хизматчисининг ижобий имижини ошириш бир қатор ўзаро боғлиқ ва тизимли омилларга таянади. Уларнинг асосийларига тўхталиб ўтамиз:

1) Компетенция. Давлат хизмати тизимини такомиллаштириш масаласини касбий фаолиятда компетенциявий ёндашувдан ажралган ҳолда кўриб чиқиб бўлмайди. Зеро, давлат аппарати фаолиятининг самарадорлиги, аввало, давлат сиёсатини ишлаб чиқиш ва уни амалга ошириш жараёнларида бевосита иштирок этувчи давлат фуқаролик хизматчиларининг профессионализми ҳамда компетентлик даражаси билан белгиланади.

Мазкур жихат Ўзбекистон Республикасининг “Давлат фуқаролик хизмати тўғрисида”ги Қонунда, “Давлат фуқаролик хизматини янги ёндашувлар асосида ташкил этиш ҳамда профессионал ва натижадорликка йўналтирилган давлат хизматчилари корпусини шакллантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармонда мустақамланган бўлиб, унда давлат хизматининг ижтимоий моҳиятини ифодаловчи асосий тамойиллар билан бир қаторда фуқаролик хизматчиларининг профессионализи ва компетентлиги устувор кадрят сифатида эътироф этилган [13].

Компетенция (лот. *competere* – лаёқатли, муносиб бўлмоқ) – 1) муайян орган ёки мансабда шахснинг расмий ҳуқуқларига берилган ваколатлари доираси; ваколат. 2) шахснинг бирор-бир соҳадаги хабардорлиги, шу соҳани яхши даражада эгаллаганлиги [14. В. 396] каби маъноларни англатади. «Компетенция» термини илк бор 1959 йилда ғарб олими Уайт (White) томонидан илмий муомалага киритилган бўлиб [15], кейинчалик 1960–1980-йиллар давомида Ғарб мамлакатларида, айниқса давлат бошқаруви соҳасида кенг татбиқ этилган. Мазкур ёндашув давлат хизматчиларининг касбий салоҳиятини баҳолаш ва ривожлантиришда муҳим методологик асосга айланган.

Компетентлик тушунчаси эса замонавий илмий ва амалий фаолиятда кенг қўлланилиб, таълим тизими, меҳнат жараёни ҳамда ижтимоий муносабатларда шахснинг ўз вазифаларини самарали бажара олиш имкониятини ифодаловчи муҳим категория ҳисобланади. У билим, кўникма, амалий тажриба ва шахсий сифатларнинг уйғун мажмуи сифатида намоён бўлади.

Компетентлик ўз ишини мукамал билиш, бажарилаётган фаолиятнинг мазмун-моҳиятини чуқур англаш, белгиланган мақсадларга эришишнинг самарали усул ва воситаларини тўғри танлай олиш, шунингдек бошқарув илми соҳасида етарли назарий ва амалий билимларга эга бўлишни назарда тутати. У билим, кўникма ва амалий тажрибанинг уйғун мажмуаси сифатида намоён бўлиб, шахснинг касбий фаолиятида юқори натижаларга эришишини таъминлайди.

“Давлат фуқаролик хизмати тўғрисида”ги Қонун, “Давлат фуқаролик хизматини янги ёндашувлар асосида ташкил этиш ва профессионал, натижадорликка йўналтирилган давлат хизматчилари корпусини шакллантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармонда белгиланган талаблардан келиб чиққан ҳолда, шунингдек, Richard Boyasis, R.W. White, Jean-Pierre Baudouin, L. Brown, L.M. Spencer каби хориж олимлари; Р.Р. Иванов, А.Ю. Панасюк, А.А. Максимов, А.В. Оболонский, А.Г. Гаджиев каби МДХ олимлари ҳамда А.Э. Юлдашев, Қ.Қ. Куронбоев, А.Т. Жалилов, З.Ш. Алимардонов, М.Х. Гулямова, М.У.

Атамуратов, А.Х. Холов, Д.А. Сайидахмедов каби ўзбек олимлари ишлари ўрганилиб, уларга асосланган ва тадқиқотчининг хулосаларидан келиб чиққан ҳолда давлат хизматчилари имижини оширишга хизмат қилувчи муҳим компетенциялар тизими шакллантирилди. Мазкур тизим давлат фуқаролик хизматчисининг ижтимоий қабул қилиниши, ишонч даражаси ва давлат ҳокимиятининг умумий имижини мустаҳкамлашда хал қилувчи омил ҳисобланади.



3-расм. Давлат фуқаролик хизматчилари учун муҳим компетенциялар [16].

Бизнингча, касбий компетентлик давлат фуқаролик хизматчисининг ижобий имижини шакллантирувчи асосий омил ҳисобланади. Хизмат вазифаларини юқори савияда бажариш, норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни мукамал билиш ва давлат сиёсатини самарали амалга ошириш қобилияти хизматчининг профессионал қиёфасини белгилаб, жамоатчилик ишончини мустаҳкамлайди.

Стратегик фикрлаш компетенцияси давлат хизматчисининг ислохотларга узок муддатли нуқтаи назардан ёндашишини, давлат ва жамият манфаатларини уйғун ҳолда ҳисобга олган қарорлар қабул қилишини таъминлайди. Бу эса давлат хизматчисининг масъул, оқилона ва келажакни кўра билувчи субъект сифатида қабул қилинишига хизмат қилади.

Давлат хизматчиси имижиди қарор қабул қилиш ва жавобгарлик компетенцияси алоҳида ўрин тутати. Асосланган ва адолатли қарорлар қабул қилиш, уларнинг оқибатлари учун жавобгарликни зиммасига олиш хизматчининг ишончли ва масъулиятли шахс сифатидаги қиёфасини шакллантирати.

Шунингдек, коммуникатив компетенция давлат хизматчиларининг ижобий жамоатчилик имижини таъминлашда муҳим аҳамият касб этади. Аҳоли, фуқаролар ва оммавий ахборот воситалари билан очик ва маданиятли мулоқот олиб бориш давлат хизматчисининг очиклик ва шаффофликка интилувчи қиёфасини шакллантирати.

Ахлоқий ва ҳуқуқий маданият давлат хизматчиси имижининг маънавий асосини ташкил этади. Қонун устуворлигига қатъий амал қилиш, хизмат одоби қоидаларига риоя этиш ва коррупцияга нисбатан муросасиз муносабат давлат хизматчисини жамоатчилик кўз ўнгида намунавий шахс сифатида намоён этади.

Бугунги кунда рақамли компетенция ҳам давлат хизматчисининг замонавий имижини белгилайдиган муҳим жиҳатга айланмоқда. Электрон ҳукумат тизимлари ва рақамли платформалардан самарали фойдалана олиш хизматчининг инновацион ва замон талабларига мос қиёфасини шакллантирати.

Шу билан бирга, мослашувчанлик ва инновацион фикрлаш компетенцияси давлат хизматчисининг ислохотларга очик, янгиликларга тайёр ва замонавий бошқарув усулларини қўллаш олувчи шахс сифатида қабул қилинишига хизмат қилади.

Ижтимоий масъулият ва фуқаролик позицияси давлат хизматчисининг жамоатчилик манфаатларига садоқатини акс эттириб, уни давлат ва фуқаролар ўртасида ишончли воситачи сифатида шакллантирати. Бу эса давлат хизматчининг ижобий имижини умумий тарзда мустаҳкамлайди.

Шунингдек, кадрлар билан ишлаш ва лидерлик компетенцияси раҳбар давлат хизматчиларининг жамоани бошқара олиш, ходимларни рағбатлантириш ва инсон капитали билан самарали ишлаш қобилиятини намоён этиб, уларнинг нуфузли раҳбар сифатидаги имижини оширати.

Нихоят, инқирозли вазиятларда бошқарув компетенцияси фавқулодда ҳолатларда давлат хизматчисининг қатъиятли, вазмин ва масъулиятли қиёфасини намоён этиш орқали жамоатчилик ишончини сақлаб қолишда муҳим аҳамиятга эга.

2) Оммавий ахборот воситалари. Давлат фуқаролик хизматчиларининг жамиятнинг турли ижтимоий қатламлари ва гуруҳлари билан мулоқоти замонавий шароитда камдан-кам ҳолларда тўғридан-тўғри шахсий алоқалар орқали амалга оширилади. Аксарият ҳолларда мазкур мулоқот воситачилик характериға эға бўлиб, у оммавий ахборот воситалари, рақамли платформалар ва жамоатчилик билан алоқалар каналлари орқали рўёбға чиқади. Бундай шароитда давлат фуқаролик хизматчисининг фаолияти нафақат амалий натижалар, балки жамоатчилик онгида шаклланаётган образ – яъни имиж орқали баҳоланади. Шу маънода, давлат хизматчиси жамоатчилик учун кўпинча реал шахс сифатида эмас, балки коммуникация жараёнида шакллантирилган ижтимоий образ сифатида намоён бўлади.

Ушбу образ давлат фуқаролик хизматчисининг аҳоли билан бўлган ахборот алмашинуви, оммавий чиқишлари, ОАВдаги тасвири, рақамли макондаги фаоллиги ҳамда жамоатчилик билан ўзаро муносабатлари натижасида шаклланади. Оммавий ахборот воситалари имижни шакллантиришда энг таъсирчан ва кенг тарқалган воситалардан бири ҳисобланади. Жамият улар орқали узатилаётган ахборотга нисбатан, кўпинча, юқори даражада ишонч билдиради. Бироқ ОАВ томонидан тарқатилаётган маълумотлар сифат, ишончлилик ва ҳаққонийлик жиҳатидан бир хил эмас. Айниқса, ахборот оқими жадаллашган замонавий шароитда ҳатто билимли ва тажрибали инсон ҳам барча хабарларни танқидий таҳлил қилиб, улар ўртасидаги фарқни ҳар доим ҳам аниқ англаб ета олмаслиги мумкин. Б.С. Алимов таъкидлашича, “Ўтказилган хорижий оммавий ахборот воситалари таҳлили натижалари кўтарилган масаланинг нақадар жиддийлигини яққол кўрсатади. Негаки, уларнинг аксариятида Ўзбекистон имижига ҳалигача салбий бўёқларда берилади. Умуман олганда, жаҳон медиа маконидаги республикамизга доир салбий ва ижобий ахборотлар ҳажмини ўзаро солиштирсак, ўртадаги фарқ, ҳозирча, уч баробардан ошади” [17]. Умуман олганда, француз олими П. Шампан томонидан билдирилган қуйидаги фикрга қўшилмаслик мумкин эмас: «Оммавий ахборот воситалари, айниқса аудиовизуал ахборот воситалари, бугунги кунда катта рамзий ҳокимиятга эға. Бу, аввало, муайян муаммоларни шакллантириш, сўз кучи орқали воқеликларни яратиш, яъни оммага дунёнинг муайян манзарасини сингдириш имкониятида намоён бўлади. Бунга эса ушбу

воситаларнинг кенг тарқалганлиги ва визуал образларнинг кенг жамоатчиликка таъсир кўрсатиш самарадорлиги орқали эришилади» [18. В. 209].

Шу боис, давлат фуқаролик хизматчилари имижини оширишнинг замонавий тенденциялари [19], аввало, воситачилик орқали мулоқот механизмларини самарали ташкил этиш, стратегик коммуникацияни ривожлантириш ҳамда жамоатчилик онгида ишончли, масъулиятли ва касбий давлат хизматчиси образини қарор топтиришга қаратилган тизимли ёндашувларни талаб этади.

3) Ташкилот маданияти. Давлат фуқаролик хизматчисининг ижобий имижини шакллантиришга таъсир этувчи асосий омиллардан бири – у фаолият юритаётган давлат ташкилотигаги ташкилий маданиятдир. Айни пайтда ташкилий маданият давлат хизматининг самарадорлигини таъминлаш, жамоатчилик ишончини мустаҳкамлаш ҳамда давлат хизматчиларининг касбий қиёфасини замонавий талаблар асосида шакллантиришда хал қилувчи аҳамият касб этмоқда.

Гарчи давлат органларининг ташкилий маданияти ўзига хос норматив-ҳуқуқий ва институционал хусусиятларга эга бўлса-да, унинг асосий мазмуни, кадриятлар тизими ва бошқарув механизмлари тижорат ташкилотлари маданиятидан тубдан фарқ қилмайди. Замонавий бошқарув амалиётида ҳар икки турдаги ташкилотлар учун ҳам ташкилий маданият самарали фаолият, ходимларнинг мотивацияси ва жамоатчилик олдида ижобий имижни шакллантиришнинг муҳим инструменти сифатида қаралмоқда.

Бугунги кунда давлат фуқаролик хизматчилари имижини оширишга қаратилган тенденциялар ташкилий маданиятни фақат ички бошқарув воситаси сифатида эмас, балки ташки коммуникация ва жамоатчилик билан муносабатларнинг стратегик ресурси сифатида ҳам кўриб чиқишни тақозо этмоқда. Шу боис, ташкилий маданиятни чуқур англаш ва уни давлат хизмати имижини шакллантириш жараёни билан уйғунлаштириш мақсадида, аввало, мазкур тушунчанинг моҳиятини таҳлил қилиш зарур ҳисобланади.

Ташкилий маданиятнинг асосий вазифаси ташкилий идентификацияни таъминлаш, яъни ташкилотни бошқа ташкилотлардан фарқли ва ажралиб турадиган субъект сифатида намоён этишдан иборатдир. Ташкилий идентификация ташкилотнинг амалий фаолияти, ходимларнинг иш услуги ҳамда жамоатчилик онгида шаклланган имижни орқали юзага келади. Мазкур жараёнда ташкилот сиёсати, фаолиятнинг йўналиши ва характери, шунингдек, ходимларнинг касбий ва ахлоқий хулқ-атвори муҳим ўрин тутаяди.

Ташкилотни идентификация қилиш жараёни бевосита унинг ташкилий маданияти орқали амалга оширилади [20]. Ташкилий маданият ташкилот аъзоларининг умумий

мақсадларга эришиш йўлидаги ўзаро муносабатлари ва ҳамкорлиги тизимини ифодалайди. Шу билан бирга, у ташкилотнинг фирмавий услубини, жумладан, рамзлари, белгиларини ҳам ўз ичига олади. Ушбу рамзлар осон ва тез ёдда қолиши, ҳамда жамоатчилик онгида айнан мазкур ташкилот фаолияти билан узвий боғланиши лозим. Бундан ташқари, ташкилий маданият жамоатчилик билан алоқаларни тизимли ташкил этиш орқали жамоатчилик онгида ижобий ва барқарор имижни шакллантиришга хизмат қилади. Ана шу жиҳатлари билан ташкилий маданият давлат фуқаролик хизматчилари имижини оширишда муҳим стратегик омил сифатида намоён бўлади.

3) Ахлоқий меъёрлар. Фуқаролик жамияти ва ҳуқуқий давлатнинг демократик тамойилларини маънавиятнинг мутлақ қадрияти сифатидаги маданиятдан ташқари ҳолда амалга ошириш мумкин эмас. Айнан маданият асосини эзгу инсонпарвар қадриятлар – яхшилик, эътиқод, ҳақиқат, гўзаллик, эркинлик, тенглик, адолат, бағрикенглик, муҳаббат ташкил этган ҳолда, оммавий ҳокимиятнинг гуманистик йўналишини белгилайди ва жамият ҳаёти ҳамда ижтимоий муносабатлар тизимининг барча соҳаларини маънавий жиҳатдан бойитади.

Янги Ўзбекистонда давлат фуқаролик хизматчилари имижини ошириш жараёни, аввало, давлат хизмати этикасининг мазмун-моҳиятини чуқур англаш ва унга амал қилиш билан узвий боғлиқдир. Давлат хизмати этикаси давлат хизматчисининг касбий фаолиятидаги хулқ-атвор моделини белгилаб берувчи муҳим маънавий-ахлоқий мезон сифатида намоён бўлади. У давлат хизматчисининг фақат хизмат вазифаларини бажариш жараёнидаги муносабатларини эмас, балки унинг жамоатчилик олдидаги қиёфасини, нуфузини ва жамиятдаги ишонч даражасини ҳам белгилайди.



4-расм. Давлат фуқаролик хизматчиларининг ахлоқий меъёрлари [21].

Давлат фуқаролик хизматчилари этикаси бир неча ўзаро боғлиқ қадриятлар ва меъёрлар тизимига таянади. Биринчидан, у жамиятнинг ижтимоий яхлитлик сифатида шаклланган умуминсоний ва миллий қадриятлари ҳамда ахлоқий меъёрларига асосланади. Иккинчидан, давлат хизматчисининг муайян ижтимоий гуруҳ ёки касбий қатлам вакили сифатида қабул қилинган меъёр ва қоидаларини қамраб олади. Учинчидан, давлат хизмати алоҳида ижтимоий-касбий институт сифатида шаклланган ўзига хос хизмат одоби, касбий этика ва корпоратив қадриятлар тизимига таянади. Тўртинчидан эса, давлат хизматчисининг шахсий ахлоқий қарашлари, ҳаётий принциплари, виждоний масъулияти ва ички қадриятлар тизими ҳам муҳим аҳамият касб этади.

Юқорида қайд этилган ахлоқий меъёрлар давлат хизматчиси учун хизмат фаолияти жараёнида муҳим йўл-йўриқ сифатида хизмат қилади ҳамда мураккаб ёки баҳсли вазиятлар юзага келганда қарор қабул қилишда ўзига хос қўлланма вазифасини бажаради. Айнан ушбу меъёрларга амал қилиш орқали шахснинг давлат хизматида фаолият юритишга мослиги, касбий ва маънавий жиҳатдан тайёрлиги баҳоланади.

Давлат хизматчиси давлат ва жамият ўртасидаги муҳим боғловчи бўғин сифатида фаолият юритар экан, унинг шахсий ва касбий қиёфаси жамият томонидан рад этилувчи эмас, балки ишонч уйғотувчи, очиқ ва қабул қилиниши осон бўлган образ сифатида

шаклланиши лозим. Шу маънода, ахлоқий меъёрларга қатъий риоя қилиш давлат хизматчисининг ижобий имижини мустаҳкамлаш, фуқаролар ишончини ошириш ҳамда давлат бошқаруви самарадорлигини таъминлашда ҳал қилувчи аҳамият касб этади.

Сунъий интеллект (СИ) замонавий жамият тараққиётининг муҳим драйверларидан бири сифатида давлат бошқаруви ва давлат хизматлари тизимида кенг жорий этилмоқда. Рақамли технологияларнинг жадал ривожланиши кўплаб мамлакатларда давлат органларини бошқарув самарадорлигини ошириш, қарор қабул қилиш жараёнларини тезлаштириш ва давлат хизматлари сифатини яхшилаш орқали давлат фуқаролик хизматчиларининг ижобий имижини мустаҳкамлашга йўналтирмоқда.

Жамият томонидан давлат хизматларининг очиклиги, ҳисобдорлиги ва фуқаролар эҳтиёжларига мослигига бўлган талаб ортиб бораётган бир пайтда, сунъий интеллект технологияларини давлат бошқаруви амалиётига жорий этиш давлат фуқаролик хизматчиларининг замонавий, инновацион ва профессионал қиёфасини шакллантиришга хизмат қилмоқда. Кўплаб ҳукуматлар маълумотларни қайта ишлаш, фуқаролар билан мулоқотни йўлга қўйиш ҳамда маъмурий жараёнларни такомиллаштириш орқали бошқарув операцияларини оптималлаштиришга интилоқда.

Сунъий интеллектга асосланган ечимлар илгари давлат хизматчисининг тўлиқ шахсий иштирокини талаб этган бир қатор вазифаларни автоматлаштириш имконини бермоқда. Жумладан, ҳужжат айланмасини рақамлаштириш, мурожаат ва шикоятларни тизимли таҳлил қилиш ҳамда давлат хизматлари тўғрисида фуқароларга реал вақт режимида аниқ ва ишончли ахборот тақдим этиш орқали давлат хизматчисининг иш юки камайиб, унинг касбий самарадорлиги ошмоқда. Бу эса жамият онгида давлат хизматчисининг масъул, очик ва фуқарога йўналтирилган образини мустаҳкамлайди.

Олимларнинг эътироф этишича, катта ҳажмдаги маълумотларни юқори тезликда таҳлил қилиш имконияти орқали сунъий интеллект ҳукуматларга ижтимоий ривожланиш тенденцияларини аниқлаш, жамоат эҳтиёжларини чуқурроқ англаш ҳамда далил ва маълумотларга асосланган давлат сиёсатини шакллантиришда фаол ва илғор ёндашувларни қўллаш имконини бермоқда [22].



5-расм. Сунъий интеллектнинг давлат фуқаролик хизмати замонавий имижини юксалтиришда қўл келадиган афзалликлари [23].

Сунъий интеллектнинг айрим афзалликлари куйидагилардан иборат:

Биринчидан, сунъий интеллект нисбатан доимийлик хусусиятга эга. Инсон омилига хос бўлган хотиранинг унутувчанлиги, субъективлик ва ҳолатга боғлиқ ўзгарувчанлик сунъий интеллектда кузатилмайди. Компьютер тизимлари ва алгоритмлар ўзгармас экан, сунъий интеллект асосида қабул қилинаётган қарорлар ҳам изчил ва барқарор бўлиб қолаверади. Бу эса давлат фуқаролик хизматчилари фаолиятида бир хил стандартлар ва адолатли ёндашувни таъминлашга хизмат қилади.

Иккинчидан, сунъий интеллектни кўчириш ва кенг миқёсда жорий этиш осондир. Инсон билим ва тажрибасини бир шахсдан бошқасига ўтказиш кўп вақт, тайёргарлик ва ресурс талаб қилса, сунъий интеллект асосидаги билимлар ва алгоритмларни турли давлат

органлари ўртасида тез ва самарали тарзда тарқатиш мумкин. Бу давлат хизматларини кўрсатишда ягона ёндашув ва умумий сифат мезонларини шакллантиришга имкон беради.

Учинчидан, сунъий интеллект иқтисодий жиҳатдан ҳам самарали ҳисобланади. Узок муддат давомида кўп сонли ходимларни жалб қилишга нисбатан автоматлаштирилган интеллектуал тизимлар орқали хизмат кўрсатиш харажатларни қисқартириш имконини беради. Бу эса давлат ресурсларидан оқилона фойдаланиш орқали жамоатчилик ишончини оширишга хизмат қилади.

Тўртинчидан, сунъий интеллектнинг барқарорлиги унинг техник хусусияти билан боғлиқ. Табиий интеллект инсоннинг руҳий, ижтимоий ва физиологик ҳолатига боғлиқ ҳолда ўзгариб турса, сунъий интеллект белгиланган алгоритм ва қоидалар асосида ишлайди. Бу давлат фуқаролик хизматчилари қарорларида холислик ва профессионаликни таъминлашга ёрдам беради.

Бешинчидан, сунъий интеллект асосида қабул қилинган қарорларни хужжатлаштириш ва назорат қилиш имконияти юқори. Барча жараёнлар рақамли из қолдирган ҳолда амалга оширилади, бу эса давлат хизматчиларининг ҳисобдорлигини ошириш, коррупция хавфларини камайтириш ва очиқликни таъминлашда муҳим аҳамият касб этади. Инсон омилига таянадиган қарорларни эса тўлиқ қайта тиклаш ёки таҳлил қилиш кўпинча мураккаб ҳисобланади.

Олтинчидан, сунъий интеллект маълумотларни қайта ишлаш тезлиги ва аниқлиги жиҳатидан табиий интеллектдан устун туради. Катта ҳажмдаги ахборотни қисқа вақт ичида таҳлил қилиш қобилияти давлат фуқаролик хизматчиларига ўз вақтида, асосли ва самарали қарорлар қабул қилиш имконини яратади. Бу эса давлат хизматининг замонавий имижини – технологик ривожланган, жавобгар ва фуқаролар эҳтиёжларига мос тизим сифатида шакллантиришга хизмат қилади.

Хулоса. Замонавий давлат бошқаруви амалиётида давлат фуқаролик хизматчиларининг имижини ошириш масаласи институционал барқарорлик, жамоатчилик ишончи ва давлат хизматлари сифати билан бевосита боғлиқ стратегик вазифа сифатида намоён бўлмоқда. Тадқиқотда келтирилган таҳлиллар шуни кўрсатадики, модернизация жараёнлари шароитида тараққиётнинг асосий кафолати алоҳида шахслар фаолиятидан кўра, тизимли ишлайдиган бошқарув институтлари самарадорлигига таянади. Шу нуқтаи назардан, давлат фуқаролик хизматчисининг жамоатчилик олдидаги қиёфаси – давлатнинг “кўринадиган” юзи сифатида фуқароларда амалга оширилаётган сиёсатга нисбатан муносабат шаклланишига тўғридан-тўғри таъсир кўрсатади. Ахборот оқимлари

жадаллашган, ижтимоий баҳолар ва рейтинглар давлат институтлари легитимлигига таъсирчан бўлган шароитда эса давлат хизматчисининг имижни алоҳида илмий-амалий аҳамият касб этади.

Тадқиқот материалларига таяниб хулоса қилиш мумкинки, давлат фуқаролик хизматчилари имижини ошириш кўп омилли ва ўзаро боғлиқ жараён бўлиб, унда компетентлик, оммавий ахборот воситалари билан коммуникация, ташкилий маданият, ахлоқий меъёрлар ва рақамли технологиялар (жумладан, сунъий интеллект) ҳал қилувчи ўрин тутди. Имижнинг барқарор шаклланиши бирор битта инструментга эмас, балки мазкур омилларнинг уйғунлигига таянади; акс ҳолда, қисқа муддатли ташвиқот ёки ташқи образлар “косметик” таъсир билан чекланиб, жамоатчилик ишончини мустаҳкамлай олмайди.

Биринчидан, давлат фуқаролик хизматида компетенциявий ёндашув имижни оширишнинг энг муҳим пойдевори экани асосланди. Давлат аппарати самарадорлиги давлат сиёсатини ишлаб чиқиш ва амалга оширишда иштирок этувчи кадрларнинг профессионализи хамда компетентлиги билан белгиланади. Касбий компетентлик – хизмат вазифаларини юқори савияда бажариш, норматив-ҳуқуқий базани мукамал билиш, қарор қабул қилишда асослилик ва жавобгарликни таъминлаш, аҳоли билан мулоқотда очиқлик ва маданиятли ёндашувни намоён этиш каби жиҳатларни ўз ичига олади. Шунга кўра, давлат хизматчисининг ижобий имижини таъминлаш кадрлар салоҳиятини баҳолаш, ривожлантириш ва рағбатлантириш тизимларини замонавий компетенциялар асосида такомиллаштиришни тақозо этади.

Иккинчидан, оммавий ахборот воситалари ва рақамли платформалар давлат хизматчисининг жамоатчилик билан мулоқотида асосий воситачилик механизмга айлангани таъкидланди. Бугунги кунда давлат хизматчиларининг турли ижтимоий қатламлар билан бевосита шахсий мулоқоти чекланган; шу сабаб улар ҳақидаги тасаввур кўпинча медиа маконда шаклланади. ОАВ ахборот тарқатиш билан бирга, муаммоларни кун тартибига чиқариш, воқеликка муайян талқин бериш ва жамоатчилик идрокини йўналтириш қудратига эга. Бироқ ахборот сифати бир хил эмаслиги, манипулятив контент ва субъектив талқинлар мавжудлиги давлат хизматчиларининг имижига хавф сифатида намоён бўлади. Шу боис, давлат органларида стратегик коммуникация маданиятини шакллантириш, ахборот сиёсатида шаффофлик ва ҳаққонийликни таъминлаш, жамоатчилик билан тизимли “икки томонлама мулоқот”ни йўлга қўйиш – имижни оширишнинг барқарор тенденцияларидан бири сифатида баҳоланади.

Учинчидан, ташкилий маданият давлат фуқаролик хизматчисининг индивидуал қиёфасини институтнинг умумий имижини билан боғловчи асосий муҳит экани аён бўлди. Ташкилий маданият ташкилот идентификациясини таъминлайди: ходимлар иш услуби, хизмат одоби, корпоратив қадриятлар, ички муносабатлар маданияти ва жамоатчилик билан ишлаш стандартлари айнан шу орқали намоён бўлади. Давлат органидаги ички муҳит – раҳбар ва ходим ўртасидаги муносабат, этикетга риоя, ташаббусни қўллаб-қувватлаш, хизмат интизоми – ташқи имижининг амалдаги манбаи ҳисобланади. Демак, давлат хизматчисининг ижобий имижини фақат шахсий фазилатлар натижаси эмас, балки унинг фаолият юритаётган ташкилотда қандай қадриятлар ва меъёрлар устувор экани билан ҳам белгиланади.

Тўртинчидан, ахлоқий меъёрлар ва хизмат этикаси давлат хизматининг маънавий легитимлик асосини ташкил этиши хулоса қилинди. Демократик тамойилларнинг самарали амал қилиши маданият ва инсонпарвар қадриятлар тизими билан узвий боғлиқ. Янги Ўзбекистон шароитида давлат хизматчисининг жамоатчилик олдидаги ишончли қиёфаси ҳалоллик, адолат, виждон, масъулият, очиқлик ва манфаатлар тўқнашувига мурасиз муносабат каби мезонлар билан баҳоланади. Этик меъёрлар хизматчи учун нафақат “қоида”, балки мураккаб вазиятларда қарор қабул қилишда йўл-йўриқ вазифасини бажаради; шу мезонлар орқали шахсининг давлат хизматига мослиги ҳам англанади. Шунинг учун хизмат этикасини институционал даражада мустаҳкамлаш (кодекслар, стандартлар, мониторинг ва ички назорат механизмлари) давлат хизматчиларининг ижобий имижини барқарор оширишга хизмат қилади.

Бешинчидан, сунъий интеллект технологиялари давлат фуқаролик хизматчилари имижини юксалтиришда замонавий тренд сифатида баҳоланди. СИ давлат хизматларини тезкор, аниқ, ҳисобдор ва фуқарога йўналтирилган тарзда ташкил этишга кўмаклашади: ҳужжат айланмаси, мурожаат ва шикоятларни таҳлил қилиш, реал вақтда ахборот тақдим этиш, катта маълумотлар асосида ижтимоий тенденцияларни аниқлаш каби вазифалар автоматлашади. Бу ҳолат давлат хизматчисининг иш юқини камайтиради, қарор қабул қилишни асосли қилади ва жамоатчилик кўз ўнгида давлат бошқарувини “самарали ва технологик” тизим сифатида намоён этади. Шу билан бирга, сунъий интеллектнинг барқарорлик, тезкорлик, нусхалаш осонлиги, харажатни камайтириш, қарорларни ҳужжатлаштириш каби афзалликлари давлат хизматини стандартлаштириш ва шаффофлаштиришга хизмат қилади.

Бироқ тадқиқот мантиғи шуни ҳам кўрсатадики, сунъий интеллектдан фойдаланиш давлат хизматчилари имижини ошириш билан бир қаторда, ахлоқий ва ҳуқуқий хавфларни ҳам кун тартибига олиб чиқади. Шахсий маълумотларни муҳофаза қилиш, алгоритмларда ҳолисликни таъминлаш, қарор қабул қилишда шаффофлик ва ҳисобдорлик, инсон омилини сақлаб қолиш каби талаблар бажарилмаса, жамоатчилик ишончи пасайиши ва “технологик адолатсизлик” ҳақидаги қарашлар кучайиши мумкин. Демак, СИни жорий этиш билан бирга, унинг қонунийлиги ва ахлоқий асосларини таъминлайдиган меъёрий тартиб-таомиллар, институтлараро ҳамкорлик, кадрларнинг рақамли компетенцияларини ошириш ҳам стратегик вазифа ҳисобланади.

Умуман олганда, давлат фуқаролик хизматчилари имижини оширишнинг замонавий жиҳатлари ва тенденциялари қуйидаги йўналишларда намоён бўлади: компетенциявий кадрлар сиёсати ва узлуксиз ривожланиш; стратегик коммуникация ва ОАВ билан тизимли мулоқот; ташкилий маданият ва идентификацияни мустаҳкамлаш; хизмат этикаси ва ахлоқий стандартларни институционаллаштириш; рақамли трансформация ва сунъий интеллект ечимларини жорий этиш. Мазкур йўналишларнинг уйғун амалга оширилиши давлат хизматининг ижтимоий нуфузини оширади, фуқаролар ишончини мустаҳкамлайди ҳамда Янги Ўзбекистонда инсон манфаатларига йўналтирилган, очиқ ва натижадор давлат бошқарувини қарор топтиришга хизмат қилади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Browne J.P. and Golembiewski R.T. (1974). The line-staff concept revisited: an empirical study of organizational images. *Academy of Management Journal*, Vol. 17, No. 2, – pp. 407–417; Hatch, Mary Jo, & Schultz, Majken (1997). Relations between organizational culture, identity and image. *European Journal of Marketing*, Vol. 31, No. 5/6, – pp. 356–365; Wilson, Alan (2001). Corporate reputation: Seeking a definition. *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 6, No. 1, – pp. 24–25.
2. Eran Vigoda. Bright Shining Stars: The Mediating Effect of Organizational Image on the Relationship Between Work Variables and Army Officers' Intentions to Leave the Service for a Job in High-Tech Industry. *Public Personnel Management*, Vol. 33, no. 2 (Summer 2004), 201–223, – S. 202.
3. Maria Schuler. Management of the Organizational Image: Organizational Image Configuration. *Corporate Reputation Review*, Vol. 7, no. 1 (Spring 2004), 37–53, – S. 38.
4. Dean Kazoleas. Institutional Image: A Case Study Corporate Communications. *International Journal*, Vol. 6, No. 4 (2001), 205–216, – S. 206.

5. Егорова, Н. С. Имидж государственных гражданских служащих региона / Н. С. Егорова. – 2020. – № 10 (300). – С. 209–210.
6. Gaston LeBlanc. Image and reputation of higher education institutions in Students Retention Decisions. *The International Journal of Educational Management*, Vol. 15, no. 6 (2001), 303–311, – S. 303.
7. Maria Schuler. Management of the Organizational Image: Organizational Image Configuration. *Corporate Reputation Review*, Vol. 7, no. 1 (Spring 2004), 37–53, – S. 38.
8. Zeyyat Sabuncuoğlu. Halkla İlişkiler, İstanbul: Aktüel Yayıncılık, 2004, – S. 91.
9. Сергеева Т.А., Савченко И.А. Проблема имиджа государственных служащих в России // Вестник ГУУ. 2020. № 5. – С. 111–135.
10. Van Riel C.B.M. Principles of Corporate Communication. – London: Routledge, 1995. – pp 212; Cornelissen J.P. Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice. – 5th ed. – London: SAGE Publications, 2017. – pp 320; Meijer A.J. Understanding Modern Government Communication: A Theory of Strategic Communication for the Public Sphere. – Basingstoke : Palgrave Macmillan, 2014. – pp 256; Daniels G., Spiker L., and Papa P. Perspectives on Organizational Communication, 4th edition. – London: McGraw & Benchmark. 1997 – P. 155; Герменчук В. Государственная служба: традиции и современность // Банкаўскі веснік. – 2012. – № 10. – С. 51-56.
11. Vigoda-Gadot E. Managing Collaboration in Public Administration. – Westport: Praeger, 2003. – pp 216; Balmer J.M.T., Greyser S.A. Corporate marketing: integrating corporate identity, corporate branding, corporate communications, corporate image and corporate reputation // *European Journal of Marketing*. – 2006. – Vol. 40, No. 7/8. – P. 730–741; Пекина Е. И. Государственные служащие: особенности формирования современного имиджа // Молодой ученый. – 2020. – № 43 (333). – С. 251–252.
12. Василенко И.А. Имиджевая стратегия современной России // Перспективы. Электронный журнал. URL: http://www.perspektivy.info/book/imidzhevaja_strategija_sovremennoj_rossii_2014-06-23.htm (дата обращения 15.01.2018)
13. <https://lex.uz/docs/6145972>; <https://lex.uz/docs/7587464>
14. Ўзбекистон миллий энциклопедияси. – Т.: Давлат илмий нашриёти, 2006. – Б. 396.
15. White R.W. «Motivation reconsidered: The concept of competence». *Psychologicalreview*, 1959, № 66.

16. “Давлат фуқаролик хизмати тўғрисида”ги Қонун ҳамда “Давлат фуқаролик хизматини янги ёндашувлар асосида ташкил этиш ва профессионал, натижадорликка йўналтирилган давлат хизматчилари корпусини шакллантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармон талабларига мувофиқ муаллиф томонидан ишлаб чиқилган схема.

17. Алимов Б.С. Мамлакат имижи: дадиллик ва изчиллик замони // “Хуррият” газетаси, 19.09.2018 йил.

18. Шампань П. Двойная зависимость. Несколько замечаний по поводу соотношений между полями политики, экономики и журналистики // Socio-Logos’96. – М., 1996. – С. 209.

19. Тенденция – муайян давр ёки жараёнда кузатиладиган барқарор йўналиш, ривожланиш тамойили ёхуд устувор мойилликни ифодаловчи тушунча. У ижтимоий, сиёсий, маданий ёки касбий соҳалардаги ўзгаришлар динамикасини, асосий йўналиш ва устувор ғояларни акс эттиради.

20. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 624 с.

21. “Давлат фуқаролик хизмати тўғрисида”ги Қонун ҳамда “Давлат фуқаролик хизматини янги ёндашувлар асосида ташкил этиш ва профессионал, натижадорликка йўналтирилган давлат хизматчилари корпусини шакллантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармон талабларига мувофиқ муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

22. Kulal A., Rahiman H.U., Suvarna H., Abhishek N., & Dinesh S. (2024). Enhancing public service delivery efficiency: Exploring the impact of AI. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100329.

23. Муаллифнинг мустақил изланишлари, интернет манбалари ва юқорида хаволада кўрсатилган асарлар асосида тайёрланди.