



NATIONAL LEGISLATION ON ENSURING HUMAN RIGHTS DURING THE PROVISION OF STATE SERVICES

Dilfuza Khabibullaeva

Independent researcher of the National Center of the Republic of Uzbekistan for Human Rights

E-mail: xabibullayeva.dilfuza@mail.ru

Tashkent, Uzbekistan

ABOUT ARTICLE

Key words: human rights, public services, public administration, service-providing state, administrative procedures, electronic government, digitalization, personal data protection, guarantees of citizens' rights.

Received: 25.06.26

Accepted: 26.06.26

Published: 27.06.26

Abstract: The article examines the theoretical, legal, and regulatory foundations for ensuring human rights in the provision of public services in the Republic of Uzbekistan. It examines modern doctrinal approaches to understanding public services as a mechanism for implementing the constitutional rights and freedoms of the individual. The concepts of the rule of law, service-oriented state, effective governance, and digital government, which influenced the development of national legislation in this field, are analyzed. In forming the system of guarantees for the rights of users of public services, special attention is paid to the role of the Constitution of the Republic of Uzbekistan, administrative procedures, electronic government, appeals from individuals and legal entities, as well as legislation on the protection of personal data. It was concluded that in the context of digital transformation of public administration, ensuring human rights is becoming the primary criterion for the effectiveness of the public services system and requires further improvement of legal mechanisms for protecting the individual.

DAVLAT XIZMATLARINI KO'RSATISHDA INSON HUQUQLARINING
TA'MINLANISHIGA OID MILLIY QONUNCHILIK

Dilfuza Xabibullayeva

Inson huquqlari bo'yicha O'zbekiston Respublikasi Milliy markazi

mustaqil tadqiqotchisi (PhD)

xabibullayeva.dilfuza@mail.ru

Toshkent, O'zbekiston

MAQOLA HAQIDA

Kalit so'zlar: inson huquqlari, davlat xizmatlari, ommaviy boshqaruv, xizmat ko'rsatuvchi davlat, ma'muriy tartib-taomillar, elektron hukumat, raqamlashtirish, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, fuqarolar huquqlarining kafolatlari.

Annotatsiya: Maqolada O'zbekiston Respublikasida davlat xizmatlarini ko'rsatishda inson huquqlarini ta'minlashning nazariy-huquqiy va me'yoriy asoslari tadqiq etilgan. Davlat xizmatlarini shaxsning konstitutsiyaviy huquq va erkinliklarini amalga oshirish mexanizmi sifatida tushunishning zamonaviy ilmiy yondashuvlari ko'rib chiqiladi. Ushbu sohadagi milliy qonunchilikning rivojlanishiga ta'sir ko'rsatgan huquqiy davlat, xizmat ko'rsatishga yo'naltirilgan davlat, samarali boshqaruv va raqamli hukumat tushunchalari tahlil qilinadi. Davlat xizmatlaridan foydalanuvchilar huquqlarining kafolatlari tizimini shakllantirishda O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi, ma'muriy tartib-taomillar, elektron hukumat, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari, shuningdek, shaxsga doir ma'lumotlarni himoya qilish to'g'risidagi qonun hujjatlarining o'rniga alohida e'tibor qaratilmoqda. Davlat boshqaruvining raqamli transformatsiyasi sharoitida inson huquqlarini ta'minlash davlat xizmatlari tizimi samaradorligining asosiy mezoniga aylanayotganligi va shaxsni himoya qilishning huquqiy mexanizmlarini yanada takomillashtirishni talab etilishi zarurligi bo'yicha xulosalar keltirilgan.

НАЦИОНАЛЬНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА ПРИ ОКАЗАНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Дилфуза Хабибуллаева

Самостоятельный исследователь (PhD)

Национальный центр Республики Узбекистан по правам человека

e-mail: xabibullayeva.dilfuza@mail.ru

Ташкент, Узбекистан

О СТАТЬЕ

Ключевые слова: права человека, государственные услуги, публичное управление, сервисное государство, административные процедуры, электронное правительство, цифровизация, защита персональных данных, гарантии прав граждан.

Аннотация: В статье исследуются теоретико-правовые и нормативные основы обеспечения прав человека при оказании государственных услуг в Республике Узбекистан. Рассматриваются современные научные подходы к пониманию государственных услуг как механизма реализации конституционных прав и свобод личности. Анализируются концепции правового государства, сервисного государства, эффективного управления и цифрового правительства, оказавшие влияние на развитие национального законодательства в данной сфере. Особое внимание уделяется роли Конституции Республики Узбекистан, законодательства об административных процедурах, электронном правительстве, обращениях физических и юридических лиц, а также защите персональных данных в формировании системы гарантий прав пользователей государственных услуг. Приведены выводы о том, что в условиях цифровой трансформации государственного управления обеспечение прав человека становится основным критерием эффективности системы государственных услуг и требует дальнейшего совершенствования правовых механизмов защиты личности.

Kirish. Zamonaviy sharoitda davlat xizmatlari fuqaro va davlat o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning eng keng tarqalgan shakllaridan biri hisoblanadi. Aynan davlat xizmatlaridan foydalanish orqali inson ta'lim, sog'liqni saqlash, ijtimoiy himoya, tadbirkorlik faoliyati, fuqarolik holati dalolatnomalarini qayd etish va boshqa ijtimoiy munosabatlar sohalarida o'zining konstitutsiyaviy huquqlari va qonuniy manfaatlarining salmoqli qismini amalga oshiradi. Shu munosabat bilan davlat xizmatlari tizimi faoliyatining samaradorligi inson huquqlarini amalga oshirish darajasiga va aholining davlat institutlariga bo'lgan ishonch darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Ommaviy boshqaruvni rivojlantirishning zamonaviy tendensiyalari davlat boshqaruvining an'anaviy ma'muriy-buyruqbozlik modelidan inson ehtiyojlariga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatuvchi davlat konsepsiyasiga bosqichma-bosqich o'tilayotganidan dalolat beradi. Mazkur konsepsiya doirasida davlat tashkilotlarining asosiy vazifasi hokimiyat ta'sirini amalga oshirish

emas, balki sifatli, qulay va shaffof davlat xizmatlarini ko'rsatish orqali shaxsning huquq va erkinliklarini to'laqonli amalga oshirish uchun shart-sharoitlar yaratish hisoblanadi.

Davlat boshqaruvini raqamlashtirish jarayoni ushbu muammoni tadqiq etishga alohida dolzarblik bag'ishlaydi. Elektron hukumat, idoralararo elektron hamkorlik, raqamli identifikatsiya va ma'muriy qarorlarni avtomatlashtirilgan tarzda qabul qilish texnologiyalarining joriy etilishi fuqaro va davlat o'rtasidagi huquqiy munosabatlarning mazmunini sezilarli darajada o'zgartirmoqda. Bir tomondan, raqamli texnologiyalar xizmatlarning ommabopligini oshirish, ma'muriy to'siqlarni kamaytirish va korrupsiya xavfini kamaytirishga xizmat qiladi. Boshqa tomondan, ular shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, axborot xavfsizligini ta'minlash, raqamli tengsizlikni bartaraf etish va shaxs huquqlarining protsessual kafolatlarini saqlab qolish bilan bog'liq yangi muammolarni keltirib chiqaradi.

Tadqiqotning usullari. Tadqiqot jarayonida dialektik, formal-yuridik, qiyosiy-huquqiy, tarixiy-huquqiy, tizimli-tuzilmaviy, mantiqiy-yuridik, tahlil, sintez va huquqiy modellashtirish usullaridan foydalanilgan. Ularni qo'llash davlat xizmatlarini ko'rsatishda inson huquqlarini ta'minlashni tartibga soluvchi milliy qonunchilikni har tomonlama tahlil qilish imkonini berdi.

Natijalar. O'zbekiston Respublikasida so'nggi yillarda davlat xizmatlari sifatini oshirish va fuqarolar huquqlarini himoya qilish mexanizmlarini takomillashtirishga qaratilgan keng ko'lamli ma'muriy islohotlar amalga oshirilmoqda. Bu jarayonda O'zbekiston Respublikasining "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi, "Elektron hukumat to'g'risida"gi, "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi Qonunlari qabul qilinganligi, Davlat xizmatlari markazlari tizimi va Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali rivojlantirilgani muhim ahamiyat kasb etdi.

Ushbu tadqiqotning maqsadi davlat xizmatlarini ko'rsatishda inson huquqlarini ta'minlashni tartibga soluvchi O'zbekiston Respublikasi milliy qonunchiligini kompleks tahlil qilish, shuningdek, davlat xizmatlarini shaxs huquqlarini amalga oshirish va himoya qilish mexanizmi sifatida zamonaviy tushunishning asosini tashkil etuvchi asosiy ilmiy yondashuvlarni aniqlashdan iborat.

Hozirda yuridik fanda inson huquqlarini ta'minlash davlatning asosiy funksiyalaridan biri sifatida qaralib, davlat xizmatlari tizimi shaxsning konstitutsiyaviy huquq va erkinliklarini amalga oshirishning eng muhim mexanizmi hisoblanadi. Agar davlatning klassik nazariyasida hokimiyat organlarining faoliyati an'anaviy ravishda asosan boshqaruv va nazorat bilan bog'liq bo'lgan bo'lsa, ommaviy boshqaruvning zamonaviy konsepsiyalari fuqarolarning qonuniy ehtiyojlarini qondirish va ommaviy ne'matlardan foydalanish imkoniyatini ta'minlashga yo'naltirilgan "xizmat ko'rsatuvchi davlat" (service state) ni shakllantirish zaruriyatidan kelib chiqadi.

Muhokama. Yuridik adabiyotlarda ta'kidlanishicha, davlat xizmati hokimiyat organining oddiy ma'muriy harakati emas, balki fuqaroning subyektiv huquqlarini amalga oshirishning alohida shaklidir. Rossiyalik olim Yu.A. Tixomirovning fikricha, davlat xizmatlarini ko'rsatish davlatning jamiyat oldidagi ommaviy majburiyatlarini amalda ro'yobga chiqarish usullaridan biri bo'lib, davlat boshqaruvining demokratlashganlik darajasi ko'rsatkichi bo'lib xizmat qiladi [1]. Xuddi shunday pozitsiyani V.Ye.Chirkin ham qo'llab-quvvatlaydi, u zamonaviy davlat inson huquqlarini amalga oshirishning samarali tashkiliy-huquqiy mexanizmlarini yaratishi, ularni qonunchilikda rasmiy mustahkamlash bilan cheklanmasligi kerakligini ta'kidlaydi [2].

O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi inson huquqlari va erkinliklarining ustuvorligi prinsipini mustahkamlaydi. Xususan, O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasining 13-moddasiga ko'ra, inson, uning hayoti, erkinligi, sha'ni, qadr-qimmati va boshqa daxlsiz huquqlari davlatning oliy qadriyatidir [3]. Ushbu qoida davlat xizmatlarini ko'rsatishning butun tizimi uchun fundamental ahamiyatga ega, chunki u insonni davlat siyosatining markaziy obyekti sifatida belgilaydi. Ilmiy adabiyotlarda bunday yondashuv davlat boshqaruvining insonga yo'naltirilgan modeli (human-centered governance) sifatida tavsiflanadi, unda davlat organlari faoliyati shaxs huquqlarini himoya qilish va amalga oshirish prizmasi orqali baholanadi.

Davlat xizmatlarini ko'rsatishda inson huquqlarini ta'minlashda O'zbekiston Respublikasining "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonuni alohida ahamiyatga ega. Ma'muriy huquq doktrinasida ushbu qonun fuqaro va ma'muriy organ o'rtasidagi munosabatlarning o'ziga xos "protsessual konstitutsiyasi" sifatida qaraladi. Nemis olimi Eberxard Shmidt-Assmann ta'kidlashicha, ma'muriy tartib-taomil fuqarolarni davlatning o'zboshimchalik bilan aralashuvidan himoya qilishning eng muhim vositalaridan biri hisoblanadi, chunki aynan protsessual kafolatlar boshqaruv faoliyatining qonuniyligini ta'minlash imkonini beradi [4].

O'zbekiston Respublikasi "Ma'muriy tartib-taomillar to'g'risida"gi Qonunning qoidalariga muvofiq, ma'muriy organlar qonuniylik, mutanosiblik, fuqarolarning davlat harakatlariga ishonchi, tinglanish huquqi va qabul qilinayotgan qarorlarni asoslash majburiyatlariga rioya etishlari shart. Ko'rsatilgan tamoyillar Pol Kreyg ishlarida rivojlantirilgan Yevropa "yaxshi boshqaruv" (good administration) konsepsiyasiga mos keladi. Ushbu olimning fikricha, davlat boshqaruvi samaradorligi shaxsning protsessual kafolatlariga, jumladan, qarorlar qabul qilishda ishtirok etish huquqi, axborot olish huquqi va ma'muriy hujjatlar ustidan shikoyat qilish huquqiga rioya etilishi bilan uyg'unlashtirilishi lozim [5].

Raqamlashtirish sharoitida O'zbekiston Respublikasining "Elektron hukumat to'g'risida"gi Qonuni alohida ahamiyat kasb etadi. Zamonaviy tadqiqotchilarning ta'kidlashicha, davlat

boshqaruvining raqamli transformatsiyasi inson huquqlarini amalga oshirish mexanizmlarini sezilarli darajada o'zgartirmoqda. Xususan, amerikalik olim Darrel Vest elektron hukumatni joriy etish davlat organlari faoliyatining shaffofligini oshirish, korrupsiya xavfini kamaytirish va fuqarolarning davlat xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishga xizmat qilishini ta'kidlaydi [6]. Shu bilan birga, raqamlashtirish shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, axborot xavfsizligini ta'minlash va raqamli tengsizlikni bartaraf etish bilan bog'liq yangi muammolarni keltirib chiqarmoqda.

Shu munosabat bilan, O'zbekiston Respublikasining "Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida"gi Qonuni inson huquqlarini ta'minlash milliy mexanizmining muhim elementi hisoblanadi. Ilmiy adabiyotlarda shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish shaxsiy hayot daxlsizligi huquqining tarkibiy qismi sifatida qaraladi. Shaxsning axborot o'z-o'zini belgilashi (informationelle Selbstbestimmung) konsepsiyasini ishlab chiqqan nemis olimlari davlat jarayonlarini raqamlashtirish darajasidan qat'i nazar, inson o'zi haqidagi ma'lumotlar ustidan nazoratni saqlab qolishi kerakligini ta'kidlaydilar [7].

Davlat xizmatlaridan foydalanuvchilarning huquqlarini ta'minlashda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlari ham muhim o'rin tutadi. Fuqarolarning murojaat qilish instituti olimlar tomonidan an'anaviy ravishda davlat organlari faoliyati ustidan jamoatchilik nazoratining shakllaridan biri sifatida ko'rib chiqiladi. M.Bovensning fikricha, shikoyat qilish imkoniyati davlat boshqaruvining hisobdorligini ta'minlaydi va jamiyatning davlat institutlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlashga yordam beradi [8]. Raqamlashtirish sharoitida ushbu huquq elektron qabulxonalar, murojaatlarni onlayn taqdim etish platformalari va shikoyatlarni ko'rib chiqish muddatlarini nazorat qilishning avtomatlashtirilgan tizimlari orqali yanada rivojlantirilmoqda.

Shunday qilib, O'zbekiston Respublikasining milliy qonunchiligi davlat xizmatlarini ko'rsatishda inson huquqlarini ta'minlashning kompleks tizimini shakllantiradi. Uning asosini shaxs huquqlarining konstitutsiyaviy kafolatlari, ma'muriy-protsessual mexanizmlar, elektron hukumat instituti, shaxsga doir ma'lumotlarni himoya qilish to'g'risidagi qonunchilik hamda ma'muriy va sudga shikoyat qilish mexanizmlari tashkil etadi. Zamonaviy huquqiy doktrina nuqtayi nazaridan, ushbu tizimning samaradorligi nafaqat ko'rsatilayotgan xizmatlar soni, balki, eng avvalo, inson huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini ta'minlash darajasi bilan belgilanadi, bu esa xizmat ko'rsatuvchi davlat, samarali boshqaruv va raqamli hukumat konsepsiyalarini rivojlantirishning xalqaro tendensiyalariga mos keladi.

Xulosa. O'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, davlat xizmatlarini ko'rsatishda inson huquqlarini ta'minlash zamonaviy davlat boshqaruvini rivojlantirishning ustuvor yo'nalishlaridan

biri hisoblanadi. Davlat xizmatlari nafaqat davlat funksiyalarini amalga oshirish shakli, balki shaxsning konstitutsiyaviy huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini amalda ro'yobga chiqarishning eng muhim mexanizmi hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasining milliy qonunchiligi ushbu sohadagi huquqiy kafolatlarning kompleks tizimini shakllantiradi. Uning asosini inson huquqlarining ustuvorligi to'g'risidagi konstitutsiyaviy qoidalar, ma'muriy tartib-taomillar, elektron hukumat, shaxsga doir ma'lumotlarni himoya qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonunchilik normalari, shuningdek, davlat organlarining xatti-harakatlari ustidan ma'muriy va sud tartibida shikoyat qilish mexanizmlari tashkil etadi. Ko'rsatilgan me'yoriy hujjatlar majmui davlat xizmatlarini ko'rsatishning qonuniyligi, ochiqligi, shaffofligi va samaradorligini ta'minlashga qaratilgan.

Ilmiy-nazariy yondashuvlarni tadqiq etish shuni ko'rsatadiki, davlat boshqaruvining zamonaviy modeli huquqiy davlat, xizmat ko'rsatuvchi davlat, samarali boshqaruv va raqamli hukumat konsepsiyalari ta'sirida rivojlanib bormoqda. Ushbu konsepsiyalar uchun umumiylik shundaki, inson ommaviy-huquqiy munosabatlarning markaziy subyekti, uning huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilish esa davlat organlari faoliyatining asosiy maqsadi sifatida e'tirof etiladi.

Raqamlashtirish sharoitida axborot xavfsizligini ta'minlash, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, ma'muriy tartib-taomillarning shaffofligini ta'minlash va raqamli texnologiyalardan foydalangan holda qabul qilingan qarorlar ustidan shikoyat qilishning samarali mexanizmlarini saqlab qolish masalalari alohida ahamiyat kasb etmoqda. Shuning uchun qonunchilikni yanada takomillashtirish nafaqat elektron davlat xizmatlari ro'yxatini kengaytirishga, balki foydalanuvchilarning huquqiy kafolatlarini mustahkamlashga, davlat boshqaruvining hisobdorlik darajasini oshirishga va davlat organlari faoliyatiga insonga yo'naltirilgan yondashuvlarni joriy etishga qaratilishi kerak.

Shunday qilib, davlat xizmatlari tizimining samaradorligi nafaqat miqdoriy ko'rsatkichlar va raqamlashtirish darajasi, balki eng avvalo, inson huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini ta'minlash darajasi bilan baholanishi kerak, bu esa zamonaviy xalqaro davlat boshqaruvi standartlari va demokratik huquqiy davlat tamoyillariga mos keladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Тихомиров Ю.А. (2018) Административное право и процесс: полный курс. — М.: Издание Тихомирова М.Ю.
2. Чиркин В.Е. (2017) Государственное и муниципальное управление. — М.: Юристъ
3. Конституция Республики Узбекистан (2023) — Ташкент.

4. Schmidt-Assmann E. (2006) *Das Allgemeine Verwaltungsrecht als Ordnungsidee.* — Berlin: Springer
5. Craig P. (2021) *Administrative Law.* — London: Sweet & Maxwell
6. West D.M. (2005) *Digital Government: Technology and Public Sector Performance.* — Princeton University Press
7. Simitis S. (1987) *Reviewing Privacy in an Information Society // University of Pennsylvania Law Review.* Vol. 135.
8. Bovens M. (2005) *Public Accountability // The Oxford Handbook of Public Management.* Oxford University Press.