

O‘ZBEKISTONDA ELEKTRON XIZMATLAR TAQDIM ETILISHI TAHLILI

Gafurova Dilshoda Ramazanovna
Toshkent Kimyo Xalqaro Universiteti, PhD

Hozirgi kunda rivojlangan va rivojlanayotgan mamlakatlar iqtisodiy o‘rinishni ta’minlash uchun xizmatlar sohasini jadal rivojlantirishni eng muhim vazifalardan biri sifatida qo‘yishmoqda. Xizmatlar sohasi aholining barcha qatlamlarini qamrab oladi va jamiyatda sodir bo‘layotgan deyarli barcha ijtimoiy-iqtisodiy jarayonlarga ta’sir ko‘rsatadi, bu esa mazkur masalaning qanchalik muhim va ahamiyatli ekanligini ko‘rsatib beradi.

O‘zbekistonda ham davlat xizmatlarini ko‘rsatish tizimi izchillik bilan rivojlanib bormoqda va modernizatsiya qilinmoqda. Xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirish O‘zbekiston iqtisodiyotining ustuvor yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 7-fevraldagi PF-4947-sonli farmoni bilan tasdiqlangan “2017-2021-yillarda O‘zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo‘nalishi bo‘yicha Harakatlar strategiyasi” da xizmat ko‘rsatish sohasini jadal rivojlantirish, yalpi ichki mahsulotni shakllantirishda xizmatlarning o‘rni va ulushini oshirish, ko‘rsatilayotgan xizmatlar tarkibini, eng avvalo, ularning zamonaviy yuqori texnologik turlari hisobiga tubdan o‘zgartirish tarkibiy o‘zgartirishlarni chuqurlashtirish, milliy iqtisodiyotning yetakchi tarmoqlarini modernizatsiya va diversifikatsiya qilish hisobiga uning raqobatbardoshligini oshirishning ustuvor yo‘nalishlaridan biri sifatida belgilangan edi.

Xizmatlar sohasi korxonalari faoliyatini balansli rivojlantirish va diversifikatsiyalashni ta’minlash, ular ko‘rsatadigan xizmatlarning raqobatbardoshligi va sifatini oshirish maqsadida O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 26-fevraldagi “2016-2020-yillarda xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturi to‘g‘risida”gi 55-sonli qarori qabul qilingan.

Butun dunyo bo‘yicha internet rivojlangan sari muloqotning yangi shakllari rivojlana boshladi. Internet orqali uydan chiqmasdan turib nafaqat bir birlari bilan, balki davlat idoralari bilan ixtiyoriy axborot almashinish imkoniyatiga egadirlar. Internet orqali taqdim etilayotgan xizmat turlariga elektron xizmat turlari deya ta’rif ko‘plab xorijiy olimlar tomonidan taqdim etilgan. Quyida 1-jadvalda ushbu ta’riflarni keltirib o‘tilgan.

1-jadval

Elektron xizmat tushunchasiga xorijiy olimlar tomonidan keltirilgan ta’riflar

Keltirilgan ta’rif	Muallif
Elektron xizmat – ariza beruvchining ehtiyojlarini qondirish uchun uni taqdim	Jidkova Oksana Sergeyevna Razvitiye sistem okazaniya elektronnix

etishning avtomatlashtirilgan elektron shakllaridan foydalangan holda axborot xizmati.	gosudarstvennix uslug naseleniyu (na primere Kurganskoy oblasti) avtoreferat. 2013 g.
Elektron xizmatlar deganda Avstraliyaning siyosiy va huquqiy doktrinasida davlat hokimiyatining ijro etuvchi organlari, hukumat tizimi tushuniladi va u to'rt elementni o'z ichiga oladi: elektron demokratiya, elektron xizmatlar, e-boshqaruv va elektron hukumat.	Danilov Nikita Arkadevich pravovoye regulirovaniye elektronnoy pravitelstva v zarubejnix stranax, Moskva – 2013
Elektron xizmatlar - bu AKTdan, shu jumladan Internetdan foydalangan holda elektron shaklda taqdim etiladigan moddiy va nomoddiy xizmatlarning har xil turlari.	Vishnyakova Svetlana Sergeyevna. Formirovaniye sferi elektronnix uslug v Rossii: dis. ... kand. ekon. nauk: 08.00.05. Moskva, 2007 187 s. RGB OD, 61:07-8/2408
E xizmatlar - bu Internetdagi xizmatlar bo'lib, unda faqat tavsiflovchi ma'lumotlar mavjud bo'lgan an'anaviy veb-saytlardan farqli o'laroq, sotib olish va sotish operatsiyalarini amalga oshirish mumkin.	Chun Hai, J., Ibrahim. (2007). Fundamental of Development Administration. Selangor: Scholar Press. ISBN 978-967-5-04508-0. Computer Language Company. 2009.
Elektron xizmatni Internet orqali taqdim etiladigan veb-xizmatlar deb ta'riflagan.	Zeithaml, V., Bitner, M.J. (2003). Services Marketing. Integrating Customer Focus across the Firm. 3rd ed. 2003, New York: McGraw-Hill.
“Elektron xizmat – provayder va mijoz o'rtasidagi elektron kanal orqali o'zaro aloqada bo'ladigan faoliyat yoki bir qator tadbirlar” deb ta'kidlagan.	Wilson. (1998). NIST-Special-Publication-800-16, Information Technology Security Training Requirements: A Role and Performance Based Model, M.Wilson, D.E.d. et al, Editors. 1998, National Institute of Standards and Technology: Gaithersburg.
Elektron xizmatlarning xususiyatlari quyidagicha umumlashtirilgan: nomoddiylik, jarayon tabiati, bir hil, ajralmaslik, egalik qilmaslik, o'zaro	Taherdoost, H. et al. (2014). A review paper of e-services, technology concepts. 8th International Conference

harakat, o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish, raqib emas.	Interdisciplinarity in Engineering, INTER-ENG 2014, Romania.
“E-xizmat” - bu Internet orqali yetkazib beriladigan (yoki uni taqdim etish uchun Internetga yoki shunga o'xshash tarmoqqa tayanadigan elektron tarmoq) va uni ta'minlashda axborot texnologiyalariga juda bog'liq - ya'ni xizmat mohiyatan avtomatlashtirilgan bo'lib, insonning minimal aralashuvini o'z ichiga oladi va axborot texnologiyalari mavjud bo'lmaganda hayotiy qobiliyatga ega emas”.	European Commission. 2006. Directive on VAT Law on Value Added Tax (VAT) §16 paragraph. 18, Annex II.

Amalga oshirilgan taxlillar tadqiqot elektron xizmatlarning asosiy xususiyatlarini aniqlash va tahlil qilish imkonini berdi.

Elektron xizmatlarning mohiyatining o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan holda, muallif ularning quyidagi turlarini ajratib ko'rsatadi:

1) elektron xizmatlar ko'rsatuvchi subyektga ko'ra:

- hokimiyat organlari tomonidan taqdim etiladigan elektron xizmatlar;
- tashkilotlar tomonidan taqdim etiladigan elektron xizmatlar;

2) moddiy asosga ko'ra:

- pullik asosda taqdim etiladigan elektron xizmatlar;
- bepul elektron xizmatlar;

3) xizmatni oluvchi (arizachi):

- jismoniy shaxslarga taqdim etiladigan elektron xizmatlar;
- yuridik shaxslarga elektron xizmatlar ko'rsatish;

4) xizmat ko'rsatish uchun zarur bo'lgan subyektlar soni:

- oddiy (asosiy) elektron xizmatlar;
- kompleks (kompozit) elektron xizmatlar;

5) ma'muriy-huquqiy tartibga solish darajalariga ko'ra:

- tartibga solingan;
- tartibga solinmagan;

6) elektron xizmatlar ko'rsatish sohalariga ko'ra: moliya, soliq, bojxona va boshqalar.

Elektron xizmatlar - bu kompyuter yoki Internetga kira oladigan boshqa shunga o'xshash qurilma orqali foydalanish mumkin bo'lgan xizmatlardir. Shunday qilib, axborot kommunikatsiyasi tizimlarining davlat boshqaruviga keng joriy etilishi u yoki bu formulay, guvohnoma, ma'lumotnoma va hokazolar uchun kishilarning shaxsan davlat muassasalariga kelishlari zaruriyatini ancha qisqartiradi, istiqbolda esa bundan butunlay xalos qiladi. Ko'plab mamlakatlar tajribasini joriy etishning dastlabki bosqichidayoq

kutilgan maqsadga – so‘rovlarga xizmat ko‘rsatish tezligini oshirish va kutish vaqtini kamaytirish hisobiga fuqarolarning davlat xizmatlaridan foydalanishini yengillashtirishga erishiladi.

“Elektron hukumat” tizimi mutaxassislarining fikricha, davlat boshqaruviga axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining kirib kelishi iqtisodiyotning rivojlanishini tezlashtirish imkoniyatini yaratadi, ma’muriy buyruqbozlik asosida kelib chiqadigan sarf-xarajatlarni kamaytiradi, davlat tashkilotlarining ish unumi va samarasini oshiradi, aholining turli axborotlarga bo‘lgan ehtiyojini qondirish hisobiga fuqarolik jamiyatini shakllantirish bo‘yicha imkoniyatlarni kengaytiradi, davlat xizmatlarining faoliyatidagi shaffoflikni yaratadi va byurokratik to‘siqlarni kamaytiradi.

Shunday qilib, “Elektron hukumat” tizimi quyidagi asosiy maqsadlarni o‘z ichiga oladi:

aholi va biznesga davlat xizmatlarini ko‘rsatishni optimallashtirish;

aholini davlat boshqaruvidagi ishtirok etish darajasini oshirish;

fuqarolarning o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish imkoniyatlarini kengaytirish va qo‘llab-quvvatlash;

geografik joylashish ta’sirini kamaytirish.

Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali my.gov.uz - “Elektron hukumat” tizimining bir mexanizmi bo‘lib, davlat xizmatlarini onlayn taqdim etadi va vaqt, masofa, sarf-xarajatdan yutish imkoniyatini beradi. Bu aholi va davlat organlari o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarni optimallashtirishga yo‘naltirilgan bo‘lib, bugungi kunda 364 ta davlat xizmatlarini taqdim etadi. Davlat organlari rahbarlari qabuliga yozilish, davlat organlarida mavjud bo‘sh ish o‘rinlari uchun ma’lumotnomalarni yuborish, biometrik pasportni olish yuzasidan ariza yuborish, tadbirkorlik faoliyati bilan shug‘ullanishda ba’zi bir ruxsat berish jarayonlarini amalga oshirishning onlayn tizimlari omma e’tiboriga havola etildi.

My.gov.uz - Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali 2013 yilning 1 iyul kuni ishga tushirilgan bo‘lib, Internet tarmog‘ida O‘zbekiston Respublikasining Hukumat portali doirasida, shu jumladan “bir darcha” rejimida faoliyat ko‘rsatib kelmoqda.

O‘z navbatida, Yagona portaldan foydalanish bo‘yicha davlat organlari mas’ullari uchun huquqiy-me’yoriy hujjatlar, qo‘llanmalar ishlab chiqildi, o‘quvlar yo‘lga qo‘yildi. Aholi murojaatlarini olish, qayta ishlashning markazlashgan tizimi tatbiq qilinib, uning yordamida ko‘rib chiqish muddatlari va sifatini nazorat qilish, monitoringini yo‘lga qo‘yish imkoni paydo bo‘ldi.

Pirovardida shu paytgacha kelib tushgan 20 mingta murojaatning qariyb asosiy qismiga vakolatli davlat idoralari tomonidan javob yo‘llangan bo‘lsa, qolgani ko‘rib chiqish jarayonida. Tahlillar aholining 85 foizi davlat organlari javobini elektron pochta orqali olishni afzal ko‘rishini ko‘rsatayotgani ham diqqatga sazovor. Hozirgi kunda murojaat yo‘llash, mehnat staji to‘g‘risidagi arxiv ma’lumotnomasini olish, tadbirkorlik

subyektini davlat ro'yxatidan o'tkazish uchun onlayn ariza yuborish, Toshkent shahrining Olmazor tumanida joriy qilingan sinov loyiha - O'zbekiston Respublikasi fuqarolari uchun biometrik pasport olishda onlayn ariza yuborish Yagona portaldagi eng keng foydalanilayotgan xizmatlardir.

Eng ko'p murojaat yuborilgan tashkilotlar sifatida Ichki ishlar va Adliya vazirliklari, Markaziy bank, "O'zarxiv" agentligi, Toshkent shahar hokimligini ko'rsatib o'tish mumkin. Xizmatdan qanoatlanish darajasi bo'yicha eng yuqori baho olgan tashkilotlar qatorida esa Davlat statistika qo'mitasi, Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki, "Ipoteka-bank" aksiyadorlik tijorat ipoteka banki, O'zbekiston Avtomobil va daryo transporti agentligi, "O'zvinosanoat-xolding" xolding kompaniyasi bor. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddati bo'yicha eng oldi beshtalikdan esa Markaziy bank, Elektr energetika nazorati bo'yicha Davlat inspeksiyasi, "O'zarxiv" agentligi, Aloqa, axborotlashtirish va telekommunikatsiya texnologiyalari davlat qo'mitasi, Moliya vazirligi o'rin olgan. Bu borada qoloqlikka yo'l qo'yayotgan ayrim mahalliy hokimlik va davlat tashkilotlari ham yo'q emas. Ularning sohadagi faoliyatini yanada takomillashtirish lozim.

Ayni paytda my.gov.uz ishbilarmonlarni qo'llab-quvvatlovchi elektron yengilliklarni amaliyotga tatbiq etishga katta e'tibor qaratmoqda. 2014-yildan boshlab u yerda tadbirkorlik faoliyatini ro'yxatga olish xizmati joriy etildi. O'z navbatida, ishbilarmonlar o'z haq-huquqlari buzilgan, to'siqlarga duch kelgan, ishlariga asossiz ravishda aralashish yuz bergan holatlarda yagona portal orqali Vazirlar Mahkamasi, adliya organlariga murojaat qilishlari mumkin.

Bundan tashqari, fuqarolar Yagona portalning "Call-center" ma'lumotlar xizmati ("1060" raqami) orqali qo'ng'iroq qilib, ariza, taklif va shikoyatlarini davlat organlariga yuborishmoqda. Mazkur usulda xizmat ko'rsatish bepul bo'lib, qo'ng'iroq qiymati abonentning shahar telefonlariga chiqish tarifi narxlarida belgilangan. E'tiborlisi, "Call-center" orqali bir yil mobaynida 7630 ta sim qoqish kuzatildi va davlat organlariga qariyb 1250 ta aholi murojaatlari jo'natildi.

Shuningdek, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali faoliyati sifatini oshirish maqsadida yangi tashabbuslar ro'yobga chiqarilayotir. Misol uchun, "Arxiv ma'lumotlarini onlayn taqdim qilish", "Sudlanganlik yoki sudlanmaganlik to'g'risidagi ma'lumotni onlayn taqdim etish" ommabop xizmatlari yo'lga qo'yildi. Binobarin, ijtimoiy tarmoqlarda ham ushbu portal ommalashib, odamlar bir-birlariga davlat organlari faoliyatiga daxldor turli masalalarni hal qilishda portaldan foydalanishni maslahat berishmoqda.

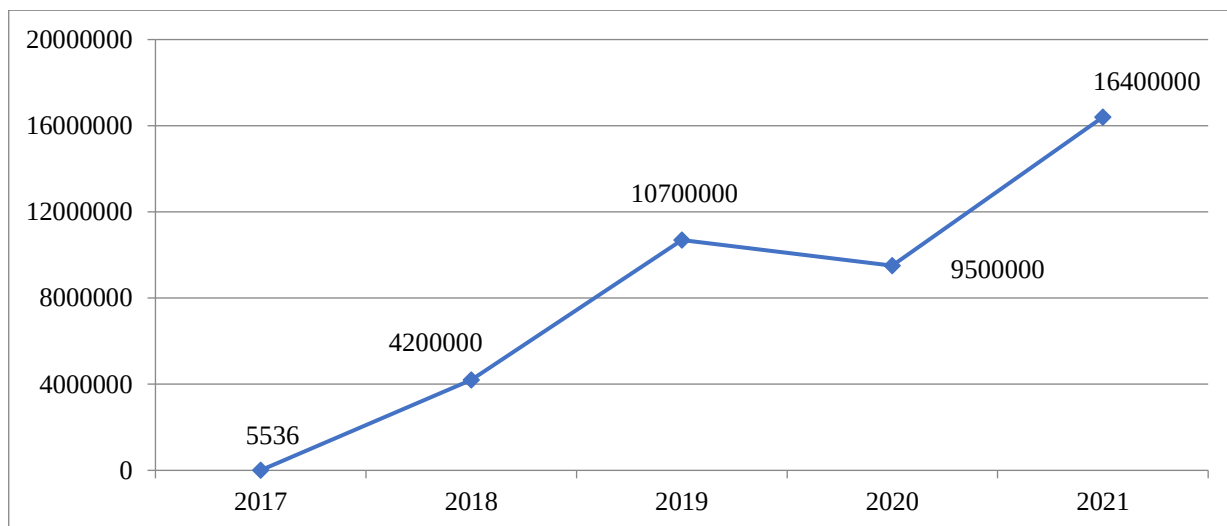
Vazirlar Mahkamasining 2017-yil 15-sentabrdagi "O'zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali elektron davlat xizmatlari ko'rsatish tartibini takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida" 728-son qaroriga asosan "O'zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali to'g'risida nizom" tasdiqlangan va ushbu Nizomga asosan Yagona portalning ishlash faoliyati tartibga solingan.

2021-yil 14-aprel holatiga Yagona portal orqali 210 ta davlat xizmatidan foydalanish imkoniyati yaratilgan. Birgina, 2020-yilda Yagona portalda jami 50 dan ortiq xizmatlar joriy etildi va takomillashtirildi. 2022-yilda Yagona portalda talabgorligi yuqori bo‘lgan 60 ta elektron davlat xizmatlarini joriy etish hisobiga Yagona portalidagi davlat xizmatlari sonini 400 taga yetkazish rejalashtirilgan.

Elektron davlat xizmatlari sohasidagi o‘zgarish va yangiliklarni muntazam aholiga yetkazish maqsadida Yagona portalning ijtimoiy tarmoqlardagi sahifalari faoliyati yo‘lga qo‘yilgan⁶.

Shuningdek, Yagona portal orqali elektron davlat xizmatlaridan foydalanish jarayonida vujudga kelgan savollar hamda takliflarga javob berish, texnik nosozliklarni bartaraf etish maqsadida qayta aloqa tizimi, xususan, 1242 qisqa telefon raqami, telegram bot (@myGovUzSupportBot) faoliyati yo‘lga qo‘yilgan.

Portalga kelib tushgan murojatlar, umumiy arizalar sonini o‘zgarish dinamikasi quyidagi rasmda keltirilgan.

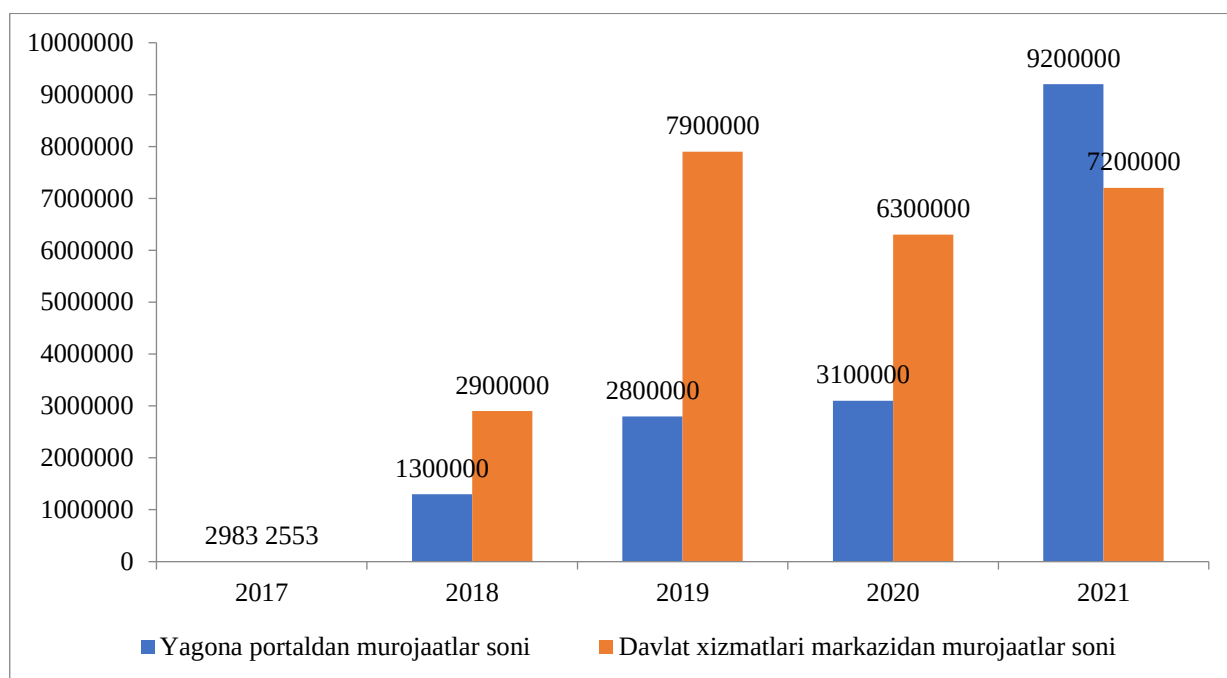


1-rasm. Davlat xizmatlariga kelib tushgan umumiy arizalarning o‘shish dinamikasi (ming dona)⁷

1-rasmdan ko‘rish mumkinki, 2017 yilda umumiy arizalar soni 5536 donani tashkil etgan bo‘lsa, 2018 yilda 4 million 200 ming donani tashkil etdi. 2019 yilda esa 2018 yilga nisbatan deyarli 3 barobar ko‘p murojatlar kelib tushgan. 2021 yilga kelib murojatlar soni 16 million 400 mingni tashkil etdi.

⁶ <https://t.me/MyGovUz>, <https://www.instagram.com/my.gov.uz/>,
<https://www.youtube.com/channel/UC7NMuSYJQUKQSLQnE2L5L2A>

⁷ <https://my.gov.uz/uz/all-services>



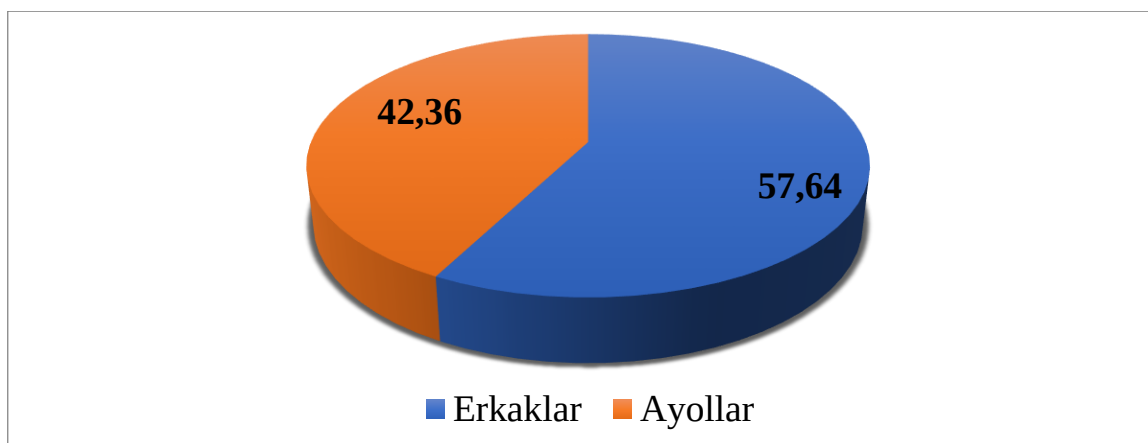
2-rasm. Davlat xizmatlariga kelib tushgan murojatlar tarkibining o'sish dinamikasi⁸

2-rasmda davlat xizmatlariga kelib tushgan murojatlar tarkibining o'sish dinamikasi keltirilgan bo'lib, bu yerdagi o'zgarishlar dinamikasidan shuni aytish mumkinki, 2017 yilda yagona portaldan murojatlar soni davlat xizmatlari markazidan murojatlar soni bilan deyarli teng. Yillar davomida o'sish kuzatilgan bu ko'rsatkich ushbu portalga nisbatan ishonchning asta sekinlik bilan paydo bo'lishidan, fuqarolarning portaldan foydalanish ko'nikma va malakasi ortib borishidan dalolat beradi. Va nihoyat 2021-yilga kelib uYagona portaldan murojatlar soni Davlat xizmatlari markazi murojatlar sonidan oshib ketdi. My.gov.uz – Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali davlat xizmatlaridan foydalanuvchi fuqarolar, endilikda o'zlari foydalanayotgan davlat xizmatlarini ko'rsatish vaqtida davlat organlari tomonidan qonun buzilishi holatlarini nazorat qilish imkoniyatiga ega bo'ldilar. Yagona portal orqali berilgan arizalarning ko'rib chiqish muddati buzilganda, ariza asossiz ravishda rad etilganda yoki boshqa qonun buzilishi holatlariga yo'l qo'yilganda, fuqarolar mustaqil ravishda Davlat xizmatlari agentligiga xabar yuborishlari mumkin.

Buning uchun foydalanuvchilar Yagona portalda avtorizatsiyadan o'tishlari, “Mening arizalarim” bo'limiga kirib, davlat xizmatidan foydalanish uchun o'zlari yuborgan va ko'rib chiqish muddati yoki natijasidan norozi bo'lgan arizalarini tanlashlari lozim. Ariza amallari xronologiyasining yuqori qismida maxsus “Qonun buzilishi to'g'risida xabar berish” tugmasini bosib, xizmatni ko'rsatish reglamenti qoidalarini buzilishi haqida Davlat xizmatlari Agentligining xodimlariga xabar beradilar.

⁸ <https://my.gov.uz/uz/all-services>

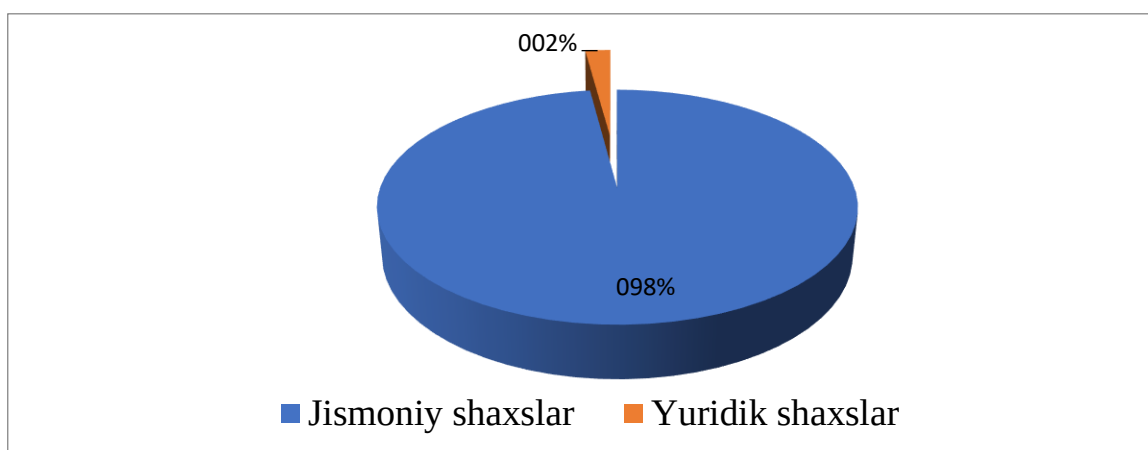
Shu o‘rinda foydalanuvchilarning gender statistikasini ko‘rib chiqadigan bo‘lsak, murojat qiluvchilarning aksariyati erkaklarni tashkil etishini ko‘rishimiz mumkin.



3-rasm. Foydalanuvchilarning gender statistikasi⁹

3-rasmda keltirilgandek, foydalanuvchilarning gender statistikasiga ko‘ra 57,64% ni erkaklar va 42,36% ni ayollar tashkil etadilar.

Tegishlilik darajasiga ko‘ra kelib tushgan murojatlarni taxlil etadigan bo‘lsak, quyidagi 4-rasmda keltirilgan.



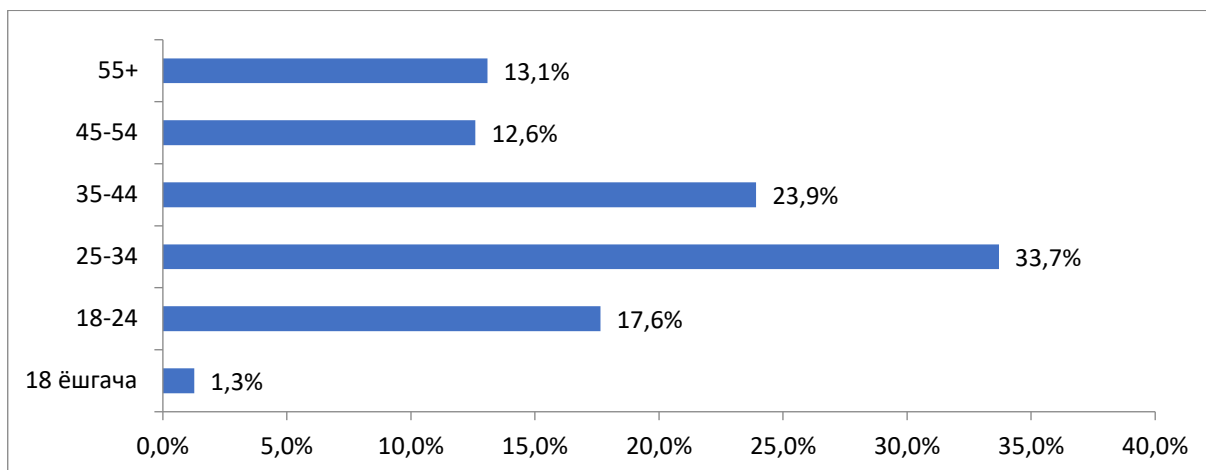
4-rasm. Tegishlilik darajasiga ko‘ra murojatlarning taqsimoti¹⁰

Tegishlilik darajasiga ko‘ra murojatlarning taqsimotiga ko‘ra 97,91% murojatlar jismoniy shaxslar tomonidan bo‘lsa, 2,09% yuridik shaxslarga tegishli ekan.

Elektron davlat xizmatlaridan foydalanuvchilarning yoshi jihatdan taxlili quyidagi rasmda keltirilgan.

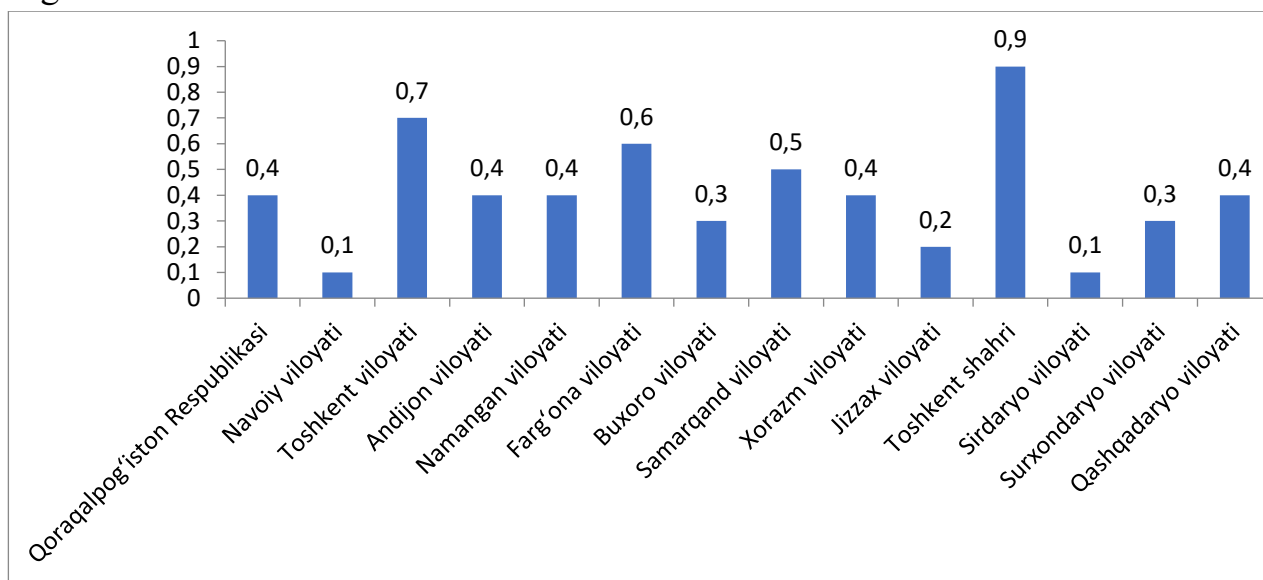
⁹ <https://my.gov.uz/uz/all-services>

¹⁰ <https://my.gov.uz/uz/all-services>



5-rasm. Elektron davlat xizmatlaridan foydalanuvchilarning yosh bo'yicha taqsimoti¹¹

Elektron davlat xizmatlaridan foydalanuvchilardan eng katta hajmi 25 yoshdan 34 yoshgacha bo'lganlar tashkil etar ekan. Undan keyingi o'rinda 35 yoshdan 44 yoshgacha bo'lganlar tashkil etadi.



6-rasm. Viloyatlar kesimida murojatlarning taqsimlanishi (mln.)¹²

Respublika miqyosida elektron xizmatlardan foydalanuvchilar murojatlarini ko'rib chiqadigan bo'lsak, eng ko'p foydalanuvchilar Toshkent shahri hamda Toshkent viloyatiga to'g'ri kelar ekan.

Statistik ma'lumotlarga ko'ra, 80 ta davlat idorasining faqat 35 tasigina elektron tarzda xizmat ko'rsatmoqda. Ulardan 13 ta davlat idorasining 87 ta davlat xizmati turlari uchun axborot tizimlari yaratilgan, 78 tasi integratsiya qilingan, 61 ta davlat xizmati uchun o'zining axborot tizimi mavjud emasligi sababli DXA personal kabinetiga

¹¹ <https://my.gov.uz/uz/all-services>

¹² <https://my.gov.uz/uz/all-services>

joylashtirilgan (Energetika vazirligi, Kapital bozorni rivojlantirish agentligi, Monopoliyaga qarshi kurashish qo'mitasi, mahalliy davlat hokimiyati organlari, O'zdavenergonazorat inspeksiyasi, Hududiy gaz ta'minoti korxonalari).

Shuningdek, aksariyat davlat organlarining arxiv ma'lumotlari raqamlashtirilmaganligi sababli davlat xizmatlarini avtomatik tarzda (onlayn yoki masofadan) ko'rsatish imkoniyati cheklangan.

Davlat xizmatlarini ko'rsatishda qo'llaniladigan elektron ma'lumotlar bazalarini shakllantirish uchun mashinada o'qiladigan formatda raqamlashtirilishi bo'yicha tegishli vazirlik va idoralar tomonidan axborot tizimlarini yaratish va ulardagi ma'lumotlar to'plamlarini raqamlashtirish ishlari juda sust darajada olib borilmoqda.

Bu esa, jismoniy va yuridik shaxslarga davlat xizmatlarini ko'rsatishda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 20-fevraldagi PQ-4193-sonli va 2020-yil 31-yanvardagi PF-5930-sonli Farmonlari ijrosi ta'minlanmay, fuqarolarning haqli e'tirozlariga sabab bo'lmoqda.

Xulosaga ko'ra, davlat organlari va boshqa tashkilotlarda davlat xizmatlarini ko'rsatishda foydalaniladigan axborot tizimining avtomatlashtirilmaganligi, inson omiliga tayanilganligi, davlat xizmatlari bo'yicha mas'ul xodimlarning ish hajmi ko'pligi, ularga funksional vazifalaridan tashqari boshqa qo'shimcha vazifalar yuklatilganligi, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish jarayonida vertikal nazoratning yo'lga qo'yilmaganligi va joylardagi vakolatli xodimlar tomonidan murojaatlar ijrosini nazorat qilishning o'z holiga tashlab qo'yilganligi kabi muammolar mavjudligi elektron xizmatlardan foydalanish bo'yicha sun'iy cheklovlarni shakllantiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Jidkova O. S. Razvitiye sistem okazaniya elektronnix gosudarstvennix uslug naseleniyu (na primere Kurganskoy oblasti) avtoreferat. 2013.
2. Danilov N. A. pravovoye regulirovaniye elektronnogo pravitelstva v zarubejnix stranax, Moskva 2013.
3. Vishnyakova S. S. Formirovaniye sferi elektronnix uslug v Rossii: dis. ... kand. ekon. nauk: 08.00.05. Moskva, 2007 187 s. RGB OD, 61:07-8/2408
4. Chun Hai, J. Ibrahim. Fundamental of Development Administration. Selangor: Scholar Press. ISBN 978-967-5-04508-0. Computer Language Company. 2009.
5. Zeithaml V., Bitner M.J. (2003). Services Marketing. Integrating Customer Focus across the Firm. 3rd ed. 2003, New York: McGraw-Hill.
6. Wilson M. NIST-Special-Publication-800-16, Information Technology Security Training Requirements: A Role and Performance Based Model, M.Wilson, D.E.d. et al, Editors. 1998, National Institute of Standards and Technology: Gaithersburg.

7. Taherdoost H. et al. A review paper of e-services, technology concepts. 8th International Conference Interdisciplinarity in Engineering, INTER-ENG 2014, Romania.

8. European Commission. 2006. Directive on VAT Law on Value Added Tax (VAT) § 16 paragraph. 18, Annex II.