

ДАВЛАТ ХИЗМАТЧИЛАРИНИНГ ИМИЖИНИ ШАКЛЛАНТИРИШНИНГ НАЗАРИЙ-АМАЛИЙ АСОСЛАРИ

Kuryazova Dilrabo Aminboevna

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15408837>

АННОТАЦИЯ

Мазкур тезисда давлат хизматчилари имижининг шаклланиш босқичлари, назарий асослари ва амалий жиҳатлари тадқиқ этилган. Давлат хизматчиси имижига таъсир этувчи омиллар, унинг таркибий қисмлари ва асосий хусусиятлари таҳлил қилинган. Ўзбекистон Республикасида давлат хизматчилари имижини шакллантиришнинг долзарб масалалари, миллий хусусиятлари ва замонавий талаблари ёритиб берилган. Шунингдек, давлат хизматчилари имижини шакллантиришда оммавий ахборот воситалари ва ижтимоий тармоқларнинг ўрни, инқирозли вазиятларда имижни бошқариш механизмлари кўриб чиқилган.

Калит сўзлар: давлат хизматчиси, имиж, ижтимоий имиж, касбий имиж, ахборот имиж, ташқи имиж, давлат хизмати, жамоатчилик билан алоқалар, оммавий ахборот воситалари, инқирозли коммуникация.

ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ

Курязова Дилрабо Аминбоевна

АННОТАЦИЯ

В данном тезисе исследуются этапы формирования, теоретические основы и практические аспекты имиджа государственных служащих. Анализируются факторы, влияющие на имидж государственного служащего, его компоненты и основные характеристики. Освещаются актуальные вопросы, национальные особенности и современные требования к формированию имиджа государственных служащих в Республике Узбекистан. Также рассматривается роль средств массовой информации и социальных сетей в формировании имиджа государственных служащих, механизмы управления имиджем в кризисных ситуациях.

Ключевые слова: государственный служащий, имидж, социальный имидж, профессиональный имидж, информационный имидж, внешний имидж, государственная служба, связи с общественностью, средства массовой информации, кризисная коммуникация.

THEORETICAL AND PRACTICAL FOUNDATIONS OF IMAGE FORMATION FOR CIVIL SERVANTS

Dilrabo Kuryazova

ABSTRACT

This article explores the stages of formation, theoretical foundations, and practical aspects of civil servants' image. It analyzes the factors influencing the image of civil servants, its components, and main characteristics. The paper highlights current issues, national features, and modern requirements for the formation of civil servants' image in the Republic of Uzbekistan. Additionally, it examines the role of mass media and social networks in shaping the image of civil servants, as well as image management mechanisms in crisis situations.

Keywords: civil servant, image, social image, professional image, information image, external image, civil service, public relations, mass media, crisis communication.

КИРИШ

Давлат бошқаруви ва хизмати тизимида кадрлар сиёсатини такомиллаштириш, давлат хизматчиларининг профессионал фаолиятини самарали ташкил этиш масалалари бугунги кунда Ўзбекистон Республикасида амалга оширилаётган ислохотларнинг устувор йўналишларидан биридир. Бу борада давлат хизматчиларининг ижтимоий имижини шакллантириш, уларнинг фуқаролар билан мулоқот маданиятини ривожлантириш ва давлат хизмати самарадорлигини оширишнинг замонавий механизмларини жорий этиш муҳим аҳамият касб этмоқда.

Давлат хизматчисининг имижини – бу жамиятда шаклланган, ушбу хизматчининг шахсияти, касбий маҳорати, маънавий-ахлоқий қадриятлари тўғрисида шаклланган таассуротлар, тушунчалар, қарашлар ва баҳоларнинг яхлит тизимидан иборат. Бу тушунча нафақат давлат хизматчисининг ўзи ҳақидаги тасаввурини, балки жамиятнинг унга нисбатан муносабатини ҳам ўз ичига олади. Имиж шахснинг ташқи кўриниши, нутқи, хулқ-атвори, мулоқот услуби каби кўплаб компонентлардан ташкил топади. У субъектив тушунча бўлиб, ҳар бир киши имижини ўзига хос тарзда қабул қилади.

Илмий тадқиқотлар натижаларига кўра, давлат хизматчилари имижини шакллантиришга таъсир этувчи омилларни шартли равишда ички ва ташқи гуруҳларга ажратиш мумкин. Ички омиллар сирасига давлат муассасаларининг кадрлар билан ишлаш механизмлари, ташкилот маданияти, тузилмаси ва бошқарув усуллари киради. Ташқи омиллар жумласига эса жамоатчилик билан алоқалар тизими, оммавий ахборот воситалари фаолияти, жамиятдаги умумий ижтимоий-сиёсий вазият каби жиҳатларни киритиш мумкин.

Ҳозирги кунда фанда «имиж» тушунчасига турли хил ёндашувлар мавжуд бўлишига қарамай, кўпчилик тадқиқотчилар имиж биринчи навбатда онгли равишда яратиладиган ва кейинчалик маълум мақсадли аудиторияга етказиладиган моделлаштирилган образ эканлигини уқтирадилар. Имиж яратиш жараёни мақсадга мувофиқ, режалаштирилган ва узоқ муддатли стратегияга асосланган бўлиши лозим. Давлат хизматчиларининг имижини уларнинг фаолиятини баҳолаш, қабул қилинаётган давлат қарорларининг легитимлигини таъминлаш ва жамият билан давлат ўртасидаги муносабатларни мустаҳкамлашда муҳим рол ўйнайди.

Мазкур мақоланинг мақсади давлат хизматчиларининг имижини шакллантириш ва ривожлантиришнинг назарий-амалий асосларини таҳлил қилиш, Ўзбекистон шароитида давлат хизматчилари имижини яхшилаш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

МАВЗУГА ОИД АДАБИЁТЛАРНИНГ ТАҲЛИЛИ (literature review)

Давлат хизматчиларининг имижини масаласи кўплаб илмий ишларда турли жиҳатлардан ўрганилган. Мавзунинг назарий-методологик асосларини таҳлил қилишда илк навбатда ўзбекистонлик олимларнинг тадқиқотларига эътибор қаратиш жоиздир.

Файласуф олим Э.Юсупов ўз тадқиқотларида давлат хизматчисининг маънавий қиёфаси масаласига алоҳида эътибор қаратган. Унинг фикрича: «Давлат хизматчиси ўз ишининг мутахассиси сифатида нафақат назарий билим ва амалий кўникмаларга эга бўлиши, балки ҳуқуқий, сиёсий, иқтисодий ва ижтимоий муносабатлар заминида алоҳида шахс сифатида мавжуд бўлган инсонларнинг ўз-ўзини идора қилиш шакллари ва меъёри, ўзаро мулоқот ва муносабатларда уларга хос бўлган маънавий камолот даражасининг намоён бўлишидир» [1]. Шубҳасиз, давлат хизматчисининг шахсий фазилатлари, маданий хулқ-атвори ва кундалик ҳаётдаги муносиб хатти-ҳаракатлари унинг профессионал имижини шакллантиришда муҳим аҳамият касб этади.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёев ўз чиқишларида давлат хизматчиларининг жамият ва фуқаролар олдидаги масъулиятини ошириш масаласига алоҳида урғу бериб келмоқда. Хусусан, «Танқидий таҳлил, қатъий тартиб-интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қондаси бўлиши керак» [4] деган фикрлари давлат хизматчилари имижини шакллантиришда масъулият ва ўз вазифасини сидқидилдан бажариш каби фазилатларнинг нечоғли муҳим эканлигини кўрсатиб беради.

Тадқиқотчи Ф.Равшанов давлат хизматчисининг маънавий қиёфаси ҳақидаги ишларида «Давлат хизматчиси ўз ишининг мутахассиси сифатида нафақат назарий билим ва амалий кўникмаларга эга бўлиши, балки ҳуқуқий, сиёсий, иқтисодий ва ижтимоий муносабатлар назарий муаммоларини ҳам яхши билиши талаб этилади» [2] деб таъкидлайди. Олимнинг бу фикрлари давлат хизматчиси фаолиятининг барча жиҳатларини қамраб олган бўлиб, унинг жамият ва давлат олдидаги масъулиятини ифодалайди.

Ўзбекистонлик олимлар ва мутахассислар томонидан олиб борилган кўплаб илмий-амалий тадқиқотларда давлат хизматчиларининг фуқаролар билан мулоқот қилиш маданиятини такомиллаштириш, уларнинг фаолиятида ижтимоий ҳамжиҳатлик тамойилларини ривожлантириш, давлат хизматчиларининг коммуникация фаолиятини ошириш йўллари ҳамда қонуниятлари, ташкил этиш технологиялари ва механизмлари, усул ва услублари, ишни бажаришга тайёрлаш ва амалга татбиқ этиш тизимлари, ўз фаолиятига нисбатан дунёқарашнинг ривожланиш жараёнлари, имижини, шунингдек, амалий ва назарий муаммолари ҳам ёритиб берилган.

Давлат хизматчиларининг имижини масаласини тарихий контекстда кўриб чиқадиган бўлсак, ўзбек адабиётида ҳам бу масала кўтарилганлигини гувоҳи бўламиз. Хусусан, Муқимий ўз шеърларида ўша даврдаги амалдорларнинг салбий хатти-ҳаракатларини танқид қилган. Танқиднинг асосида чуқур ижтимоий-сиёсий сабаблар мавжуд эди. Бунинг илдизлари давлат хизматчиларининг халқдан узоқлашишида, оддий одамларнинг муаммоларига бефарқ қарашда, бюрократик тўсиқлар ва тўрачиликнинг кучайишида ҳамда жамиятдаги адолатсизликнинг авж олишида эди. Муқимий ўз шеъри орқали ўша даврдаги давлат хизмати тизимидаги иллатларни, яъни коррупция, порахўрлик, адолатсизлик, таъмагирлик каби ҳолатларни жасорат билан фош этган. У шеърида амалдорларнинг қилмишларини турли бадий воситалар ёрдамида тасвирлаш орқали уларнинг халқ наздидаги имижини кўрсатишга ҳаракат қилган ва бунга тўла эришган.

Россиялик олима Е.Пелагина имидж психологияси ҳақидаги тадқиқотида таъкидлаганидек, «Масалан, сариқ матбуотда миш-мишлар, тахминлар ва фаразлар кўринишида, яъни ҳеч нарса билан тасдиқланмаган ва билвосита ахборот деб ҳисобланадиган хабарлар имижга жуда салбий таъсир кўрсатиши мумкин» [10]. Бундай ахборот аҳоли орасида тез тарқалиб, давлат хизматчилари ҳақида салбий фикр уйғотади. Шу боис, давлат хизматчилари имижини шакллантиришда оммавий ахборот воситалари ва ижтимоий тармоқлар билан ишлаш, шунингдек, жамоатчилик билан алоқаларни самарали йўлга қўйиш муҳим аҳамият касб этади.

А.Назаров ўз тадқиқотларида «Мамлакатимизда амалга оширилаётган ижтимоий, иқтисодий, сиёсий ва маънавий соҳалардаги ислохотлар, энг аввало, аҳолининг нафақат моддий, балки ижтимоий-сиёсий фаоллиги ва бу жараёнда тўғри ахборот билан таъминланганлиги, бошқарув органидан тортиб маҳаллий тизим, қуйи босқичгача жамоатчилик билан алоқаларнинг мақсадли ва манзилли амалга оширилиши талаби билан уйғунлашган» [9] деб таъкидлайди. Бу фикр давлат бошқаруви ва хизмати тизимида ахборот алмашинувини йўлга қўйиш, фуқаролар билан самарали мулоқотни ташкил этиш маҳаллий давлат органлари фаолиятининг ижтимоий имижига таъсир кўрсатишини англатади.

Хорижий тадқиқотчилардан Даниелс, Сикер ва бошқалар давлат хизматчиларининг имижига ҳақидаги тадқиқотларида замонавий ахборот технологиялари ривожланган даврда ОАВнинг таъсири тобора кучайиб бораётганлигини қайд этишади. Улар таъкидлашича, айнан ОАВ орқали фуқаролар давлат хизматчилари фаолиятдан хабардор бўладилар ва улар ҳақида маълум фикрларни шакллантирадилар. Бунда имижнинг шаклланиши муайян шахснинг реал хулқ-атвори асосида, унинг ҳақидаги баҳо ва фикрлар таъсирида юзага келади. Шунингдек, имиж шахснинг ички дунёси, унинг қадриятлари, ишончлари ва дунёқараши билан ҳам боғлиқдир. Имиж - бу статик категория эмас, уни бир марта қўлга киритиб, доимо эга бўлиб бўлмайди. У доимо ривожланишда, ўзгаришда бўлган динамик жараёндир. Шунинг учун у мақсадли бошқарувни талаб қилади: яратиш, ривожлантириш (қўллаб-қувватлаш) ва тизимли равишда тарқатиш (трансляция қилиш). Имижни бошқариш узлуксиз жараён бўлиб, доимий эътибор ва саъй-ҳаракатларни талаб қилади [11].

Имиж шахс психологияси нуқтаи назаридан, атрофдагилар томонидан қабул қилинадиган субъектив образ бўлиб, шахснинг асосий хусусиятларини ифодаловчи шакл ва мазмунни белгилайди. Имиж шахснинг ташқи кўриниши, нутқи, хулқ-атвори, мулоқот услуби каби кўплаб компонентлардан ташкил топади. У субъектив тушунча бўлиб, ҳар бир киши имижни ўзига хос тарзда қабул қилади.

Юқоридаги адабиётлар таҳлилидан келиб чиқиб, давлат хизматчиларининг имижига қуйидаги таркибий қисмлардан иборат деган хулосага келиш мумкин:

1. Шахсий имиж – давлат хизматчисининг индивидуал хусусиятлари, ахлоқий фазилатлари, қадриятлари ва дунёқарашини ўз ичига олади.
2. Касбий имиж – давлат хизматчисининг билим ва кўникмалари, касбий малакаси, ўз вазифаларини бажаришдаги самарадорлиги ва компетентлиги билан белгиланади.
3. Ташқи имиж – давлат хизматчисининг кийиниш маданияти, нутқи, хатти-ҳаракатлари ва ташқи кўринишини қамраб олади.

4. Ахборот-коммуникация имижини – давлат хизматчисининг оммавий ахборот воситалари ва ижтимоий тармоқлардаги фаолияти, жамоатчилик билан муносабатлари орқали шаклланади.

Шундай қилиб, адабиётлар таҳлили кўрсатишича, давлат хизматчиларининг имижини кўп қиррали тушунча бўлиб, унинг шаклланишига турли омиллар таъсир кўрсатади. Имижни самарали бошқариш узоқ муддатли, режалаштирилган ва тизимли фаолият асосида амалга оширилиши лозим.

ТАҲЛИЛ ВА НАТИЖАЛАР (Analysis and results)

Давлат хизматчиларининг имижини таҳлил қилиш жараёнида бир қатор муҳим жиҳатларни аниқлаш мумкин. Замонавий ахборот жамиятида давлат хизматчиларининг имижини фуқароларнинг давлатга, унинг институтларига бўлган ишончининг асосий кўрсаткичларидан бири ҳисобланади. Давлат хизматчисининг имижини унинг жамиятдаги ижтимоий мавқеи, ваколатлари, касбий фаолиятининг ўзига хос хусусиятлари билан узвий боғлиқ бўлиб, бу аспектларни ҳар томонлама ўрганиш мақсадга мувофиқдир.

Имиж шаклланишига таъсир этувчи омилларни таҳлил қилишда, биринчи навбатда, давлат хизматчисининг касбий ваколатларини кўриб чиқиш лозим. Замонавий давлат хизматида мутахассиснинг касбий билим, кўникма ва малакалари унинг имижини шакллантиришнинг муҳим асоси ҳисобланади. Айни пайтда, давлат хизматчисининг малакасини ошириш механизмларининг тўғри ишлаб чиқилиши ва самарали қўлланилиши ҳам имижини мустаҳкамлашда муҳим роль ўйнайди.

Бугунги кунда Ўзбекистонда давлат хизматчиларининг малакасини оширишда рақамли технологиялар, ахборот коммуникация тизимларини қўллаш, хорижий тил билимларини ривожлантириш ва халқаро тажрибани ўрганиш масалаларига катта аҳамият берилмоқда. Шу билан бирга, давлат хизматчиларининг рақамли компетенцияларини ривожлантириш жамиятнинг рақамлашув жараёнида давлат хизматчининг ролини оширишга хизмат қилади.

Тадқиқот натижаларига кўра, давлат хизматчиларининг имижини шакллантиришда қуйидаги асосий йўналишларни ажратиш кўрсатиш мумкин:

Шахсий ва касбий имижини шакллантириш. Бу йўналиш давлат хизматчисининг индивидуал хусусиятлари, ахлоқий қадриятлари, дунёқараши ва касбий малакаси билан боғлиқ. Давлат хизматчиларининг касбий имижини уларнинг касбий компетенцияси, коррупцияга қарши курашиш соҳасидаги билимлари, ҳуқуқий саводхонлиги ва ўз вазифаларини бажаришдаги самарадорлиги билан узвий боғлиқ. Замонавий жамият шароитида касбий имиж давлат хизматчиларининг ахборот-коммуникация технологияларидан фойдалана олиш қобилияти, илғор бошқарув технологияларини қўллаш маҳорати билан ҳам белгиланади.

Ташқи имижини шакллантириш. Давлат хизматчисининг ташқи кўриниши, кийиниш маданияти, мулоқот услуби, нотиқлик маҳорати каби омиллар ташқи имижини белгилайди. Жамият вакиллари давлат хизматчисини биринчи навбатда унинг ташқи кўриниши орқали баҳолайди. Шунинг учун давлат хизматчисининг ташқи кўриниши унинг лавозим мавқеига ва фаолият йўналишига мос бўлиши керак. Ўзбекистонда давлат хизматчиларининг ташқи кўриниши ва этикети борасида бир

қатор меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар, жумладан, «Давлат фуқаролик хизматчиларининг одоб-ахлоқ қоидалари» қабул қилинган.

Ахборот-коммуникация имижини ривожлантириш. Замонавий ахборот жамиятида давлат хизматчиларининг оммавий ахборот воситалари ва ижтимоий тармоқлардаги фаолияти, жамоатчилик билан мулоқоти орқали шаклланадиган имижини муҳим аҳамият касб этади. Бугунги кунда давлат хизматчилари ижтимоий тармоқларда фаол иштирок этиб, фуқаролар билан бевосита мулоқот ўрнатиш имкониятига эга бўлмоқда. Фейсбук, Инстаграм, Телеграм каби платформаларда давлат хизматчилари ўз фаолияти ҳақида маълумот бериш, фуқаролар билан тўғридан-тўғри мулоқот қилиш орқали ўз имижини бошқариш имкониятига эга.

Инқирозли вазиятларда имижини бошқариш. Пандемия, табиий офатлар, ижтимоий зиддиятлар каби инқирозли вазиятларда давлат хизматчиларининг тезкор ва самарали фаолияти уларнинг жамиятдаги имижига бевосита таъсир кўрсатади. Инқирозли вазиятларда коммуникация стратегиясини тўғри қўллаш, жамоатчиликка аниқ ва ишончли маълумот етказиш давлат хизматчисининг имижини мустаҳкамлаш учун жуда муҳимдир.

Давлат хизматчиларининг имижини шакллантириш ва ривожлантиришда PR (жамоатчилик билан алоқалар) технологияларининг роли катта. PR фаолияти ташкилот ва жамият ўртасида ўзаро ишонч, ҳурмат ва тушунишни шакллантирувчи тизимли фаолиятдир. У икки томонлама йўналишга эга бўлиб, ҳам ташқи коммуникацияни, ҳам ички ташкилий жараёнларни такомиллаштириш вазифаларини бажаради.

Шунингдек, давлат хизматчиларининг имижини шакллантиришда ҳуқуқий база ҳам муҳим аҳамият касб этади. Ўзбекистон Республикасида «Давлат фуқаролик хизмати тўғрисида»ги қонун, давлат хизматчиларининг одоб-ахлоқ кодекси ҳамда давлат органлари фаолиятининг очиқлигини таъминлашга қаратилган қонунчилик ҳужжатлари давлат хизматчилари имижини шакллантиришнинг ҳуқуқий базаси сифатида хизмат қилмоқда.

Ўзбекистонда давлат хизматчиларининг имижини ривожлантириш

ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР (Conclusion/Recommendations)

Давлат хизматчиларининг имижини давлат бошқаруви тизимининг самарадорлигини белгиловчи муҳим омиллардан бири ҳисобланади. Давлат хизматчиларининг жамиятдаги имижини фуқароларнинг давлат институтларига бўлган ишончига бевосита таъсир кўрсатади. Ўзбекистон Республикасида амалга оширилаётган давлат бошқаруви соҳасидаги ислохотлар давлат хизматчиларининг имижини яхшилашга, уларнинг жамиятдаги ролини оширишга қаратилгандир.

Давлат хизматчиси имижини кўп қиррали ижтимоий ҳодиса ҳисобланади. Имиж фақат битта илмий йўналиш доирасида ўрганилиши мумкин эмас, балки социология, психология, сиёсатшунослик, коммуникативистика, журналистика каби турли фанлар кесишмасида комплекс ёндашувни талаб қилади. Ҳар бир фан соҳаси имижнинг маълум жиҳатларини очиқ беради.

Давлат хизматчиси имижини ижтимоий конструкция сифатида шаклланади. Имиж объектив борлиқ эмас, балки жамият аъзоларининг ўзаро мулоқоти ва ҳамкорлиги жараёнида шаклланадиган, коллектив англаш ва идрок этиш жараёнларининг

натижаси ҳисобланади. Бу «рамзий ҳақиқат» медиа майдонда яратилади ва аудитория томонидан қабул қилинади.

Давлат хизматчилари имижини шакллантириш ва ривожлантириш учун қуйидаги таклиф ва тавсияларни илгари суриш мумкин:

1. Давлат хизматчиларининг малакасини доимий равишда ошириб бориш тизимини такомиллаштириш, замонавий билим ва кўникмаларни эгаллашлари учун шароит яратиш.
2. Давлат хизматчиларининг аҳоли билан мулоқотини яхшилаш учун коммуникатив компетенцияларни ривожлантириш, мулоқот маданиятини юксалтириш бўйича махсус ўқув курсларини ташкил этиш.
3. Давлат хизматчиларининг ижтимоий тармоқлардаги фаолиятини мувофиқлаштириш, ОАВ билан самарали ишлаш бўйича услубий қўлланмалар яратиш ва амалий тавсиялар ишлаб чиқиш.
4. Давлат хизматчиларининг одоб-ахлоқ нормаларига риоя қилишини мониторинг қилиш тизимини такомиллаштириш, уларнинг фаолияти устидан жамоатчилик назоратини кучайтириш.
5. Давлат хизматчиларининг фаолияти натижаларини баҳолаш тизимини такомиллаштириш, уларнинг фаолияти самарадорлигини оширишга қаратилган мотивация механизмларини ишлаб чиқиш.
6. Давлат хизматчиларининг инқирозли вазиятларда ҳаракат қилиш кўникмаларини ошириш, стратегик коммуникация соҳасидаги билимларини чуқурлаштириш.
7. Давлат хизматчиларининг рақамли компетенцияларини ривожлантириш, замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиш кўникмаларини такомиллаштириш.
8. Давлат хизматида шаффофлик ва очиқлик тамойилларини янада кучайтириш, давлат хизматчиларининг фаолияти ҳақида жамоатчиликни мунтазам равишда хабардор қилиб бориш механизмларини такомиллаштириш.

Хулоса қилиб айтганда, давлат хизматчиларининг имижини шакллантириш ва ривожлантириш жамият ва давлат ўртасидаги муносабатларни мустаҳкамлаш, фуқароларнинг давлат органларига бўлган ишончини ошириш ва давлат хизмати самарадорлигини юксалтиришнинг муҳим омили ҳисобланади. Шунинг учун давлат хизматчиларининг имижини яхшилаш масаласи давлат бошқаруви соҳасидаги ислохотларнинг устувор йўналишларидан бири бўлиши лозим.

References:

Используемая литература:

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Юсупов Э. Инсон камолотининг маънавий асослари. Т.: «Университет», 1998, - Б38.
2. Равшанов, Ф. Давлат фуқаролик хизматчисининг маънавий қиёфаси (Рисола) / Ф.Равшанов. – Т.: «Маънавият» нашриёти, 2023. – Б.13.
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони, 17.01.2019 йилдаги ПФ-5635-сон. 2017 - 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва

ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида. Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 18.01.2019 й., 06/19/5635/2502-сон, 08.03.2019 й., 06/19/5687/2723-сон, 21.05.2019 й., 06/19/5722/3154-сон, 11.12.2019 й., 06/19/5892/4134-сон; 20.03.2020 й.

4. Мирзиев Ш.М. «Танқидий таҳлил, катъий тартиб-интизом ва шахсий жавобгарлик - ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қондаси бўлиши керак». Мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг асосий яқунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маъруза, 2017 йил 14 январь. - Тошкент: «Ўзбекистон», 2017. - 7 б.

5. Ўзбекистон Республикасининг «Давлат фуқаролик хизмати тўғрисида»ги Қонуни. 2019 йил 8 январь, ЎРҚ-528-сон.

6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 3 октябрдаги ПФ-5843-сон «Ўзбекистон Республикасида кадрлар сиёсати ва давлат фуқаролик хизмати тизимини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармони.

7. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 24 январдаги Олий Мажлисга Мурожаатномаси. // «Халқ сўзи» газетаси, 2020 йил 25 январь.

8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 8 августдаги ПҚ-3907-сон «Бошқарув кадрларини тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини оширишни такомиллаштириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарори.

9. Назаров А. Н. Маҳаллий давлат бошқарув органларининг ахборот билан ишлаш кўникмаси ва унинг ижтимоий-сиёсий зарурати.// Oriental Renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences. 3(1), Jan., 2023.-Б.139-146.

10. Перельгина Е.Б. Психология имиджа. М.: Аспект Пресс, 2018. – С.23.

11. Daniels, G., L. Spiker, and P. Papa. Perspectives on Organizational Communication, 4th edition. - London: McGraw & Benchmark. 1997 – P.155.

12. Абдусамедов А. Давлат хизматчилари фаолиятининг очиқлигини таъминлаш механизмлари. // «Ҳуқуқ ва бурч» журнали. 2019, 4-сон. – Б.45-48.

13. Абдурахимов М. Давлат хизматчиларининг касбий этикаси. // «Жамият ва инновациялар» журнали. 2020, 2-сон. – Б.112-119.

14. Жўраев Н. Бошқарув психологияси. Тошкент: Академия, 2020. – 256 б.

15. Тошматов Ш. Давлат хизматида рақамли компетенцияларни ривожлантириш. // «Янги Ўзбекистон» газетаси, 2021 йил 15 март.