

DAVLAT BOSHQARUV SEKTORLARI AXBOROT SIYOSATINI OLIB BORISHDA JAMOATCHILIK BILAN ALOQALARNING O'RNI

Murodov Akmal

O'zbekiston Jurnalistika va Ommaviy Kommunikatsiyalar Universiteti

Axborot xizmati va Jamoatchilik bilan aloqalar yo'nalishi

2-boshqich magistranti

***Annotatsiya.** Davlat tashkilotlari va xususiy sektorda jamoatchilik bilan aloqalarni tashkil etishning maqsadi, maqsadli auditoriya bilan ishlash jarayoni bir-biridan biroz farq qiladi. Xususiy sektor, u yoki bu turdagi mahsulot/xizmatni taklif qiluvchi har qanday biznes turi asosiy maqsad sifatida sotuv hajmini oshirishni birlamchi masala deb hisoblaydi. Sotuv hajmini oshirish uchun marketing va PR birgalikda ishlatiladi. Davlat boshqaruv sektorlari faoliyatida esa Jamoatchilik bilan aloqalarni samarali yo'lga qo'yishdan asosiy maqsad, sektor faoliyatining ochiqligi va oshkoraligini ta'minlash, jamoatchilik oldida tashkilotning hisobdorligini oshirish hisoblanadi. Shunga ko'ra, davlat organlari Respublika fuqarolari oldidagi vazifalarini qay tarzda bajarayotganligini doimiy ko'rsatish uchun muntazam axborot oqimini shakllantirish, asosiy rasmiy axborot muhitini yaratish va rasmiy manbaa sifatida tashkilot axborot xizmatidan foydalanishi zarur.*

***Kalit so'zlar:** axborot siyosati, axborot xizmati, axborot ochiqligi, aholi murojaatlari, e-hukumat;*

***Аннотация.** Цель установления связей с общественностью в общественных организациях и в частном секторе, процесс работы с целевой аудиторией несколько отличаются друг от друга. Частный сектор, любой тип бизнеса, который предлагает тот или иной продукт/услугу, считает увеличение объема продаж своей основной задачей. Маркетинг и PR используются вместе для увеличения продаж. В деятельности секторов государственного управления основной целью эффективного установления отношений с общественностью является обеспечение открытости и прозрачности деятельности сектора, повышение подотчетности организации перед общественностью. Соответственно, необходимо сформировать регулярный поток информации, создать основную официальную информационную среду, наладить информационную службу в качестве официального источника, чтобы постоянно показывать гражданам республики, как государственные органы выполняют свои обязанности.*

Annotation. *The purpose of organizing public relations in public organizations and the private sector, the process of working with the target audience is slightly different from each other. The private sector, any type of business that offers a product/service of one kind or another considers increasing sales volume as a primary objective. Marketing and PR are used together to increase sales. In the activities of public administration sectors, the main goal of effective establishment of relations with the public is to ensure the openness and transparency of the activities of the sector, and to increase the accountability of the organization to the public. Accordingly, it is necessary to form a regular flow of information, create the main official information environment and establish an information service of the organization as an official source, in order to constantly show how the state bodies are performing their duties to the citizens of the Republic.*

Axborot siyosati davlatning axborot-kommunikatsiya yoʻnalishini belgilab beruvchi muhim jihatdir. Davlatning yagona axborot siyosati konsepsiyasini ishlab chiqish orqali axborot sohasini davlat tomonidan tartibga solish tizimini yanada takomillashtirish, davlat organlari va boshqa tashkilotlar faoliyatining ochiqligini taʼminlash, mamlakat ommaviy axborot vositalarini jadal rivojlantirishga erishish mumkin. Bugungi kunda Oʻzbekistonda davlat organlari, xoʻjalik boshqaruvi organlari, davlat korxonalarini va tashkilotlari matbuot xizmatlarining jamoatchilik va ommaviy axborot vositalari bilan tez-tez tor idoraviy manfaatlarga amal qiladigan hamkorlik darajasi va sifati past darajada saqlanib qolmoqda¹. Fikrimizni quyidagi raqamlar orqali dalillashimiz mumkin. 2021-yil uchun Davlat hokimiyati va boshqaruvi organlarining “Ochiqlik indeksi” yuzasidan oʻtkazilgan monitoring yakuni boʻyicha tuzilgan reytingda 2022 yil 1 yanvar holatiga koʻra koʻplab vazirliklar, qoʻmitalar va hokimliklarning jamoatchilik oldidagi ochiq va oshkora siyosati oʻrta yoki qoniqarli darajada deb baholangan. Ularning ichida eng yaxshi natijani Adliya vazirligi axborot xizmati koʻrsatgan.

Bir narsani taʼkidlash zarurki, “davlat boshqaruvining oʻzi aslida borgan sari kommunikativ harakatga aylanib boryapti”². Hukumatning jamoatchilik bilan aloqalari barcha davlat sektori organlariga oʻz vazifalarini amalga oshirish va masuliyatni kuchaytirishda yordam beradigan muhim vositadir. Davlat rahbarlarining jamoatchilik oldidagi majburiyatlarini bajarishga yordam berish uchun tashqi aloqa usullaridan foydalanish mumkin: tashkilot yutuqlari va boshqaruvi haqida

¹ Qudratxoʻja Sh., Eshbekov T. PR va parlament jurnalistikasi. Oʻquv qoʻllanma. –T.:Oʻzbekiston Jurnalistika va ommaviy kommunikatsiyalar universiteti, 2019. –b. 62.

² Doris A. Graber, The Power of Communication: Managing Information in Public Organizations. Washington, DC: CQ Press, 2003. –p.9.

fuqarolarga hisobot berish; javobgarlikka tortish; va demokratiyaning asosi bo‘lgan jamoatchilik fikrini inobatga olish va ularning axborotga bo‘lgan talabini qondirishgaga hissa qo‘shish. Bundan tashqari, ommaviy kommunikatsiya texnologiyalari rivojlanishda va o‘zgarishda davom etmoqda. “Ijtimoiy tarmoqlar - asrning boshida ham mavjud bo‘lmagan aloqa shakli - hozir o‘zaro ta’sirning kuchli, hatto hukmron usullariga aylandi. Muvaffaqiyatga erishmoqchi bo‘lgan tashkilotlar fuqarolar bilan har ikki yo‘nalishda muloqot qilish uchun ijtimoiy tarmoqlarning imkoniyatlari va ehtimoliy xavflarni ham bilishlari kerak”¹.

Jamoatchilik bilan aloqalar texnika va zamonaviy kommunikatsiya vositalarining yordami bilan juda katta imkoniyatlarga ega bo‘lmoqda. Lekin, fuqarolarning shaxsiy ma’lumotlari daxlsizligi masalasini ham unutmasligimiz kerak. Bugungi online mijozlar va auditoriya o‘zining shaxsiy ma’lumotlari xavfsizligi haqida ancha jiddiyroq qayg‘urishlari juda muhim. Bu borada har bir tashkilot o‘z auditoriyasining ma’lumot xavfsizligini ta’minlovchi nizom ishlab chiqishi ham muhim zarurat hisoblanadi.

“O‘zSuvTa’minot” aksiyadorlik jamiyatining axborot xizmati faoliyatini o‘rganar ekanmiz, rasmiy veb-saytning kontenti bilan yaqindan tanishib chiqdik. Jamiyatning rasmiy veb-sayti interfeysi aniq, tushunarli qilib tayyorlangan. Ya’ni texnik jihatdan yaxshi ishlangan. Sayt orqali barcha tashrif buyuruvchilar o‘zlariga kerakli ma’lumotlarni osonlik bilan topishlari mumkin.

Eng e’tiborlisi shuki, “ochiq ma’lumotlar”² veb-sahifasida jamiyat faoliyati bilan bog‘liq bir qancha turdagi ma’lumotlar e’lon qilingan. “O‘zsuvta’minot” AJning 2023-yil I yarim yilikka mo‘ljallangan ish rejasi, Amalga oshirilgan davlat xaridlari to‘g‘risidagi ma’lumotlar, Mansabdor shaxslarning xizmat safarlari va xorijdan tashrif buyurgan mehmonlarni kutib olish xarajatlari (xizmat safarining yoki tashrifning maqsadi, sutkalik pul, transport va yashash bilan bog‘liq xarajatlar 2023-yil aprel oyi holatiga ko‘ra yangilangan va yuklab olish uchun ochiq manba sifatida taqdim etilgan. Jamiyat taklif qilgan interaktiv xizmatlar orqali Respublikaning istalgan hududidagi jismoniy va yuridik shaxslar hisoblagich ko‘rsatgich raqamlarini kiritishi va hisoblashi mumkin. Veb-saytning bosh sahifasida aholi murojaatlarining satatistikasi berilgan. Har bir xizmat foydalanuvchisi o‘z shaxsiy kabinetiga ega va sayt orqali osonlik bilan xarajatlarini nazorat qila oladi.

Similarwebdan olingan statistikaga ko‘ra³, “uzsuv.uz” saytining reyting ma’lumotlari quyidagicha:

¹ Zamonaviy media muhitda PR xizmatlar. J. VIII. –T: “O‘zbekiston” NMIU, 2019. –b.45.

² <https://uzsuv.uz/uz/ochiqmalumotlarss>

³ <https://www.similarweb.com/website/uzsuv.uz/#overview>

- 2023-yil may oyi holatiga ko‘ra umumiy tashriflar soni 130ming marta (aprel oyiga nisbatan 43foiz kam ko‘rsatkich)
- tashrif buyuruvchilarning 25 foizi bir necha soniyada saytni tark etishadi
- o‘rtacha hisobda 2.61 ta veb-sahifa ko‘riladi
- tashriflarning o‘rtacha davomiyligi 03:34 daqiqani tashkil etadi.
- foydalanuvchilarning demografik ma’lumotlariga ko‘ra, saytga tashrif buyuruvchilarning 54.68 foizi erkaklar, 45,3 foizini ayollar tashkil etadi.

Raqamlardan ko‘rinib turganidek, saytni ommalashtirish va foydalanuvchilar sonini oshirish bo‘yicha qilinishi kerak bo‘lgan ishlar bor. Rasmiy veb-saytga tashrif buyuruvchilar qancha ko‘p bo‘lsa, rasmiy va ishonchli kommunikatsiya jarayonini o‘rnatish mumkin. To‘g‘ri, ijtimoiy tarmoqlardagi rasmiy sahifalar orqali buni osonroq va foydalanuvchilar uchun qulay qilsa bo‘ladi. Biroq, ijtimoiy tarmoqlarni tashkilotning egalik qiluvchi mediasi ro‘yxatiga kiritish noto‘g‘ri bo‘ladi. Serverdagi ma’lumotlarga tashkilot egalik qilolmagani va uni boshqarolmaslogini inobatga olsak, veb saytlardagi ma’lumotlar nisbatan barqaror va har qanday texnik yangilanishlardan keyin ham qayta tiklash imkoniyati har doim bo‘ladi.

Xulosa o‘rnida shuni aytish mumkinki, jamoatchilik bilan aloqalar bo‘yicha mutaxassisning maqsadi tashkilotning siyosati, pozitsiyalari va qoidalarini, ma’lumotlarini nafaqat ommaviy axborot vositalari, balki yirik korporatsiyalardan tortib mahalliy biznesgacha notijorat tashkilotlar, nufuzli doiralar va umuman jamoatchilikning turli auditoriyalariga ajoyib tarzda yetkazish yo‘lini bilishi kerak. Tashkilotning muloqotdagi muvaffaqiyati jamoatchilik bilan aloqalar operatsiyalaridagi zukkolik yoki aloqa vositalari deb ataladigan narsalarni qo‘llashdagi bilimga emas, balki yaxshi jamoatchilik fikri va ushbu auditoriyaning samimiy qo‘llab-quvvatlashiga bog‘liq bo‘ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Quadratxo‘ja Sh., Eshbekov T. PR va parlament jurnalistikasi. O‘quv qo‘llanma. –T.:O‘zbekiston Jurnalistika va ommaviy kommunikatsiyalar universiteti, 2019. –b. 62.
2. Doris A. Graber, The Power of Communication: Managing Information in Public Organizations. Washington, DC: CQ Press, 2003. –p.9.
3. Zamonaviy media muhitda PR xizmatlar. J. VIII. –T: “O‘zbekiston” NMIU, 2019. –b.45.
4. <https://uzsuv.uz/uz/ochiqmalumotlarss>
5. <https://www.similarweb.com/website/uzsuv.uz/#overview>