



WWW.CBU.UZ



ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ МАРКАЗИЙ БАНКИ

КОММУНИКАЦИЯ
СИЁСАТИ ШАРХИ

2022 йил

Кириш

Ўзбекистон Республикасининг “Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ, **нархлар, банк тизими ва тўлов тизимлари барқарорлигини таъминлаш бўйича амалга оширилаётган чора-тадбирларнинг таъсирчанлигини ошириш учун ушбу тадбирлар моҳиятини кенг жамоатчиликка етказиш** – Марказий банк коммуникация сиёсатининг асосий мақсади ҳисобланади.

Бу борада сўнгги йилларда республикада амалга оширилаётган давлат идоралари фаолияти очиқлиги ва шаффофлигини ошириш бўйича ислоҳотлар доирасида Марказий банк коммуникация сиёсатини такомиллаштириш чоралари кўрилмоқда.

Хусусан, **Марказий банк расмий веб-сайти** тубдан қайта ишланиб, унда пресс-релизлар, шарҳлар, статистик маълумотлар, банк тизими фаолиятига оид муҳим ҳужжатлар ҳамда бошқа турдаги Марказий банк фаолиятининг барча йўналишларини қамраб олувчи кенг кўламли маълумотларни эълон қилиб бориш тизими йўлга қўйилди.

Аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари орасида оммабоп бўлган **Telegram, Facebook, Instagram, Twitter, Linkedin** ва бошқа ижтимоий тармоқларда Марказий банк расмий саҳифалари (каналлари) ишга туширилиб, улар орқали Марказий банк фаолиятига доир асосий янгиликлар ва маълумотлар мунтазам равишда эълон қилиб борилмоқда.

Оммавий ахборот воситалари, блогерлар ва бошқа медиа соҳаси вакиллари билан ҳамкорликни кенгайтириш борасидаги ишлар доирасида матбуот анжуманлари, семинар-тренинглар, медиа-тур ва медиа-мулоқотлар ҳамда бошқа тадбирлар доимий равишда ўtkазиб келинмоқда.

Марказий банк коммуникация сиёсатининг тизимли амалга оширилишини таъминлаш мақсадида алоҳида таркибий бўлинма – **Жамоатчилик билан алоқалар ва коммуникацион сиёсат департаменти** ташкил этилиб, унинг фаолиятини такомиллаштириш чоралари кўрилмоқда.

Мазкур шарҳда Марказий банк фаолиятининг очиқлиги ва шаффофлигини оширишга қаратилган коммуникация сиёсатининг мақсадли аудиторияси, коммуникация воситалари ва каналлари, уларнинг таҳлили ва самарадорлигини баҳолаш натижалари бўйича маълумотлар келтирилган.

I. Марказий банк коммуникация сиёсатининг мақсадли аудиторияси

Марказий банк фаолиятига оид масалаларнинг тааллуқлилиги ва иқтисодий билим даражаларидан келиб чиқиб, коммуникация сиёсати чоратадбирлари қуидаги **мақсадли аудиторияларни** қамраб олади:



Бунда **молия бозори иштирокчилари** таркибиға тижорат банклари, суғурта компаниялари, нобанк кредит ташкилотлари, молиявий эксперталар ва бошқалар;

оммавий ахборот воситалари вакиллари – журналистлар ва блогерлар, мустақил таҳлилчилар ва бошқалар;

таълим ва илмий-тадқиқот соҳаси вакиллари – таълим ва илмий-тадқиқот муассасаларида фаолият юритаётган илмий ходимлар, тадқиқотчилар, профессор-ўқитувчилар, талабалар, ўқувчилар;

халқаро ҳамжамият вакиллари – халқаро молиявий ташкилотлар, хорижий марказий банклар ва инвесторлар, рейтинг агентликлари ва бошқалар киради.

II. Марказий банкнинг коммуникация сиёсати воситалари

Марказий банк коммуникация сиёсатини амалга оширишда мақсадли аудиториянинг барча сегментларини қамраб олиш учун қатор коммуникация воситаларидан фойдаланади. Жумладан:

пресс-релизлар, янгиликлар, шарҳлар ва статистик маълумотлар;

Раис ва унинг ўринбосарлари маърузалари;

учрашувлар, семинар-тренинглар, медиа-турлар ва бошқа тадбирлар;

визуал ахборотлар (видеолар, инфографикалар, фотопортажлар ва презентациялар).

Эълон қилинадиган маълумотлар турлари ва даврийлиги

Марказий банк томонидан эълон қилинадиган маълумотлар



Коммуникация бўйича тадбирлар

2022 йилда коммуникация сиёсати доирасида жами **21 та** тадбир, шу жумладан, 5 та матбуот анжумани, 3 та онлайн брифинг, 2 та семинар-тренинг, 2 та медиа-мулоқот ҳамда 2 та халқаро форум ташкил этилиб, маълумотларни реал вақт режимида тарқатилиши таъминланди.

Хусусан, Марказий банк раҳбар ва масъул ходимлари **30 дан зиёд** кўрсатув, семинар, конференция ва давра суҳбатларида иштирок этиб, улар томонидан пул-кредит ва валюта соҳаси ҳамда банк тизимида амалга

оширилаётган ислоҳот ва трансформациявий ўзгаришлар ҳақида жамоатчиликка долзарб маълумотлар тақдим қилинди.

Оммавий ахборот воситаларининг банк-молия мавзусини ёритадиган вакиллари учун семинар-тренинглар ўтказилиб, **40 дан ортиқ** журналист ва блогерларнинг макроиқтисодиёт, пул-кредит сиёсати ҳамда Марказий банк фаолиятига оид бошқа долзарб масалалар бўйича билим ва кўникмалари мустаҳкамланди.

III. Марказий банкнинг коммуникация каналлари

Жамоатчиликнинг пул-кредит сиёсатидан хабардорлигини ошириш, инфляцион кутилмаларга таъсир кўрсатиш, банк тизимидағи ўзгаришлардан кенг жамоатчиликни хабардор этиш ва банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилишга қаратилган зарур ахборот ва маълумотлар кўлами ҳамда мулоқот каналлари кенгайтириб борилмоқда.

Бугунги кунда интернет тармоғида Марказий банкнинг расмий веб-сайти билан бир қаторда турли йўналишларга ихтисослашган порталлари мавжуд:

www.cbu.uz – Марказий банк расмий веб-сайти;

www.finlit.uz – аҳолининг молиявий саводхонлигини ошириш бўйича маҳсус веб-портал;

www.bankxizmatlari.uz – тижорат банкларининг хизматларидан фойдаланишда жисмоний шахслар ўзларига мақбул ва фойдали молиявий хизматни танлаш бўйича оқилона қарор қабул қилишлари учун ахборот портали.

Марказий банк расмий веб-сайти

Марказий банкнинг расмий веб-сайти коммуникация сиёсатининг асосий алоқа канали ҳамда Марказий банк фаолиятига доир ишончли ва тўлиқ маълумотлар жамланган ягона ахборот базаси ҳисобланиб, эълон қилинадиган барча янгилик ва маълумотлар биринчи навбатда веб-сайтда жойлаштирилади.

2022 йил давомида Марказий банк веб-сайтига **430 та** хабар, **14 та** пресс-релиз, **71 та** шарҳ, **3 та** маъруза ва нутқ, Марказий банк ва кредит ташкилотлари фаолиятига доир **150 дан зиёд** статистик ва бошқа маълумотлар, **200 дан ортиқ** инфографикалар жойлаштирилди.

Шу билан бирга, веб-сайтда банк тизими фаолиятига оид қонунлар, Президент қарорлари ва бошқа меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар жойлаштирилиб, банк тизимининг меъёрий-ҳуқуқий асослари бўйича маълумотлар базаси шакллантирилган.

2022 йилда Марказий банк веб-сайтига **2,5 миллиондан зиёд**

фойдаланувчилар ташриф буюрган ва фойдаланувчилар сони сўнгги 5 йилда **2,3 баробарга** қўпайган.



Веб-сайтга ташриф буюрувчилар географияси таҳлили 2022 йилда жами ташриф буюрувчиларнинг **62 фоизи** (1 миллион 594 минг нафари) Ўзбекистон худудидан ҳамда **38 фоизи** (973 минг нафари) хорижий мамлакатлардан ташриф буюрувчилар ҳиссасига тўғри келганлигини кўрсатмоқда.



Ўз навбатида, Марказий банк веб-сайтига ташриф буюрувчилар орасида **валюта айирбошлиш курси саҳифаси** энг оммабоп бўлиб (2022 йилдаги жами ташрифларнинг **55 фоизи**), оммабоплик бўйича кейинги ўринлар олтин қўймалар нархлари (**18 фоиз**), янгиликлар (**12 фоиз**) ҳамда статистик маълумотлар (**8 фоиз**) ҳиссасига тўғри келади.

Ижтимоий тармоқлардаги саҳифа ва каналлар

Марказий банк кенг жамоатчилик билан яқындан алоқа үрнатыш ҳамда фаолиятга оид янгилик ва маълумотларни тизимли етказилишини таъминлаш учун мақсадли аудитория вакиллари орасида энг оммабоп **ижтимоий тармоқлар ҳамда мессенжерларда** очилган расмий саҳифалардан фаол фойдаланмоқда.

Натижада Марказий банкнинг ижтимоий тармоқлардаги расмий саҳифалари обуначиларининг умумий сони сўнгги 5 йилда **4,5 баробарга**, яъни **9,8 минг** нафардан **44,4 минг** нафаргача кўпайган.



Бугунги кунда Марказий банкнинг ижтимоий тармоқлардаги саҳифа ва каналлари орасида **телеграм мессенжери** энг кўп аудиторияга эга коммуникация канали бўлиб, Марказий банкнинг ижтимоий тармоқлардаги жами обуначиларининг **54 фоизи** ушбу канал ҳиссасига тўғри келади.

Марказий банкнинг телеграм канали обуначилари сони сўнгги 5 йилда **3,6 баробарга** (6,7 минг нафардан 23,9 минг нафаргача) кўпайган бўлиб, бир кунлик ўртача кўришлар сони **51 мингтадан** ошмоқда.

2022 йилда Марказий банкнинг телеграм канали кўрсаткичлари қуидагича шаклланган:

Канал кўрсаткичлари	2022 йил
Канал обуначилари сони	23 609
Кўришлар сони	18 703 384
Ўртача бир кунлик кўришлар сони	51 240
Репостлар сони	2 233
Жойлаштирилган материаллар сони	2 139
Иқтиbos қилган каналлар сони	705

IV. Коммуникация сиёсати самарадорлигини баҳолаш натижалари

Мониторинг натижалари

Бугунги кунда Марказий банкнинг Жамоатчилик билан алоқалар ва коммуникацион сиёсат департаменти томонидан тегишли сўровномалар ўтказиш асосида коммуникация сиёсати самарадорлиги мониторинг қилиб борилмоқда.

Жумладан, 2023 йил январь ойида ижтимоий тармоқлардаги саҳифа ва каналлар орқали ўтказилган сўровномада 1300 дан ортиқ иштирокчи қатнашган ва респондентларнинг **73 фоизи** Марказий банк фаолиятидан хабардорлигини маълум қилган.



Бунда сўровнома иштирокчиларининг **31 фоизини** банк соҳаси, **24 фоизини** тадбиркорлик субъектлари, **18 фоизини** таълим ва илмий соҳа вакиллари ҳамда **15 фоизини** давлат идоралари вакиллари ташкил қилган.

Сўровнома натижалари респондентларнинг қарийб **72 фоизи** тегишли маълумотларни Марказий банкнинг телеграм мессенжеридаги расмий каналидан олишини, фақатгина **44 фоизи** веб-сайтдан фойдаланишини билдирган.

Марказий банк фаолияти кузатиб бориладиган асосий платформалар



Сўровномада иштирок этган респондентларнинг **59 фоизи** Марказий банк томонидан эълон қилинаётган маълумотларни матн шаклида, **34 фоизи визуал материаллар** шаклида (инфографика, расм) ҳамда **31 фоизи видеоматериаллар** шаклида олиш ва фойдаланиш ўзи учун қулайлигини маълум қилган.



Ўз навбатида, респондентларнинг **63 фоизи** Марказий банк томонидан эълон қилинаётган маълумотларни тушуниш осонлигини маълум қилган бўлса, **25 фоизи қийин даражада** баҳолаб, кенгроқ изоҳ бериш зарурлигини ҳамда **12 фоизи** маълумотларнинг тушуниш жуда мураккаблигини билдирган.

Флеш кўрсаткичи асосида маълумотларнинг ўқиш учун осонлик даражасини баҳолаш натижалари

Бугунги кунда халқаро амалиётда коммуникация сиёсати самарадорлигини баҳолашда қатор усуллар ва кўрсаткичлардан фойдаланилади.

Хусусан, эълон қилинаётган маълумотларнинг ўқиш учун осонлик даражасини баҳолашда кенг қўлланиладиган **Флеш кўрсаткичи** (Flesch Reading Ease test) асосида амалга оширилган таҳлиллар, Марказий банк томонидан 2022 йилда инглиз тилида эълон қилинган жами 8 та шарҳлардан **Ипотека бозори ҳамда Тўлов баланси ва инвестиция позицияси бўйича шарҳларнинг ўқилиши** осон шаклда тайёрланганлигини кўрсатмоқда.

Шу билан бирга, **Банклараро пул бозори, Банк тизими ликвидлилиги** ҳамда **Кредит юки ва хатарлар таҳлили** бўйича шарҳларнинг ўқиш учун осонлиги ўрта даражада, **Жисмоний шахсларнинг кредитга хизмат қилиш кўрсаткичи таҳлили** бўйича шарҳ эса мураккаб деб баҳоланди.

Бунда Флеш кўрсаткичи методологиясига асосан эълон қилинаётган **маълумотларнинг ўқиш учун мураккаблигига кўра 2 та омил** – 1 та гапдаги сўзлар ўртача сонининг ва 1 та сўзда бўғинлар ўртача сонининг кўп бўлиши таъсир қиласи.

Бу эса, келгусида Марказий банк томонидан тегишли шарҳ ва маълумотларни тайёрлашда гап ва сўз бирикмалари тузилишининг ихчам бўлишини таъминлашга (керагидан ортиқ узун бўлишига йўл қўймаслика) алоҳида эътибор қаратилиши зарурлигини билдиради.

Юқоридаги Флеш кўрсаткичи усули инглиз тилидаги матнли маълумотларни ўқиш учун осонлик даражасини баҳолашга мўлжалланган бўлиб, келгусида Марказий банк томонидан ўзбек ва рус тилларида эълон қилинаётган маълумотларнинг ҳам ўқиш учун осонлик даражасини баҳолашни жорий қилиш кўзда тутилмоқда.

V. Истиқболдаги режалар

Марказий банк олдида турган вазифалардан келиб чиқсан ҳолда ҳамда Халқаро валюта жамғармасининг 2022 йил декабрь ойидаги коммуникация сиёсатини такомиллаштириш бўйича техник кўмак миссияси тавсиялари ва чет эл марказий банкларининг илғор тажрибаси асосида **ўрта муддатли истиқбол учун Марказий банк коммуникация сиёсатини ривожлантириш стратегиясини** ишлаб чиқиш ва қабул қилиш қўзда тутилмоқда.

Мазкур Стратегия доирасида асосий эътибор:

- жамоатчиликка ахборот тарқатишда Марказий банк расмий веб-сайтини асосий коммуникация каналига айлантириш (*айни пайтда ижтимоий тармоқлардаги саҳифалар кўпроқ аудиторияни қамраб олган*);
- аудитория қамровини ошириш мақсадида коммуникация воситалари ва каналлари қаторини кенгайтириш;
- асосий хабарларни мақсадли аудитория сегментларига мослаштириш бўйича ишларни кенгайтириш, барча маълумот ва материалларни бир вақтнинг ўзида 3 та тилда (*ўзб, рус ва инглиз*) жойлаштириб борилишини таъминлаш;
- кенг жамоатчилик, молиявий тизим ва ОАВ вакиллари билан мулоқотлар, семинар-тренинглар, матбуот анжуманлари ва бошқа тадбирларни кўпайтириш;
- Марказий банк коммуникация сиёсатининг самарадорлигини баҳолаш тизимини такомиллаштириш, шу жумладан, даврий асосда коммуникация шарҳини тайёрлаш ва эълон қилиб боришни йўлга қўйиш;
- Марказий банкнинг ягона бренд-имижни яратиш (*барча маълумотларни ранг, шрифт ва график стил жиҳатдан ягона ёндашув асосида тайёрлаш ва эълон қилишини жорий этиш*) режалаштирилмоқда.