



RAQAMLI VA AXBOROT TEXNOLOGIYALARI YORDAMIDA IJTIMOIIY XIZMATLARNI MODERNIZATSIYA QILISH

Yuldasheva Gulbahor Ibragimovna

FarDU, Axborot texnologiyalari kafedrasida dotsenti

Ummatova Azizaxon Abdusamad qizi

FarDU, ijtimoiy ish yo'nalishi talabasi

Annotatsiya. Ushbu maqolada raqamli va axborot texnologiyalari yordamida ijtimoiy xizmatlar tizimini modernizatsiya qilishning asosiy yo'nalishlari yoritilgan. Raqamlashtirish jarayoni ijtimoiy xizmatlarning sifatini oshirish, ularga bo'lgan kirish imkoniyatini kengaytirish, xizmatlarni shaffof va adolatli taqsimlashga xizmat qilishi batafsil tahlil qilinadi. Shuningdek, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali va boshqa raqamli platformalarning ahamiyati, ma'lumotlar tahlili (Big Data, AI) orqali ehtiyojlarni aniqlash, firibgarlikning oldini olish kabi imkoniyatlar misollar orqali asoslab beriladi. Maqola ijtimoiy xizmatlar tizimini raqamlashtirishning ijtimoiy samaradorligi va jamiyat taraqqiyotiga qo'shayotgan hissasini ilmiy-amaliy nuqtayi nazardan ochib beradi.

Kalit so'zlar: modernizatsiya, YIDXP, axborot texnologiyalari, Big Data, AI, Feedback, mexanizmlar, raqamli so'rovnomalar.

Аннотация. В данной статье раскрыты основные направления модернизации системы социальных услуг с использованием цифровых и информационных технологий. Процесс цифровизации способствует повышению качества социальных услуг, расширению доступа к ним, обеспечению прозрачности и справедливого распределения. Также подробно анализируется значение Единого интерактивного портала государственных услуг и других цифровых платформ, возможности выявления потребностей с помощью анализа данных (Big Data, AI), предотвращение мошенничества и другие преимущества. В статье с научно-практической точки зрения обосновано социальное значение цифровизации системы социальных услуг и её вклад в развитие общества.

Ключевые слова: модернизация, ЕИПГУ, информационные технологии, Big Data, AI, обратная связь, механизмы, цифровые опросы.

Annotation. This article highlights the main directions of modernizing the social services system through digital and information technologies. The process of digitalization is thoroughly analyzed in terms of improving service quality, expanding access, and ensuring transparent and fair distribution of social assistance. The importance of the Unified Interactive State Services Portal and other digital platforms, as well as the use of data analysis (Big Data, AI) to identify needs and prevent fraud, is substantiated with examples. The article provides a scientific and practical overview of the social effectiveness of digitalization in social services and its contribution to societal development.

Keywords: *modernization, information technologies, Big Data, AI, feedback, mechanisms, digital surveys.*

KIRISH

Ijtimoiy xizmatlar sohasi har doim jamiyatning eng zaif qatlamlarini qo'llab-quvvatlashda hal qiluvchi rol o'ynagan. Bugungi kunda ushbu sohaga raqamli texnologiyalarni joriy etish nafaqat samaradorlikni oshiradi, balki xizmatlarning inklyuzivligini va shaffofligini ta'minlash uchun misli ko'rilmagan imkoniyatlarni ochib beradi. Raqamli platformalar, mobil ilovalar, elektron ma'lumotlar bazalari, sun'iy intellekt va ma'lumotlar tahlili texnologiyalari ijtimoiy xizmatlarni yanada aniq, shaffof va insonparvar qilishda muhim vosita bo'lib xizmat qilmoqda. Xususan, O'zbekiston Respublikasida so'nggi yillarda raqamli davlat konsepsiyasi doirasida ijtimoiy xizmatlarni elektron shaklga o'tkazish, masofaviy murojaatlarni joriy etish, monitoring va nazoratni kuchaytirish bo'yicha keng ko'lamlislohotlar amalga oshirilmoqda.

ADABIYOTLAR VA METODLAR TAHLILI

Adabiyotlarda raqamli davlat quyidagicha ta'riflanadi: ***“Davlat xizmatlari, boshqaruv jarayonlari va fuqarolar bilan muloqotni raqamli texnologiyalar orqali optimallashtirishga qaratilgan integral tizim.”*** Raqamli davlat (digital government), elektron hukumat (e-government) va davlat xizmatlarining raqamli transformatsiyasi bugungi kunda jahon miqyosida eng faol o'rganilayotgan ilmiy yo'nalishlardan biridir. Ushbu sohada Dunleavy, Margetts, Janssen kabi olimlar hamda OECD, UNDESA, World Bank kabi xalqaro tashkilotlarning hisobotlari asosiy nazariy va amaliy manba bo'lib xizmat qiladi.

OECD hisobotlaridagi asosiy ilmiy qarashlar

OECDning “Digital Government Toolkit”, “Government at a Glance”, “Digital Transformation Guidelines” hisobotlari davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi quyidagi natijalarga olib kelishini ko'rsatadi:

1. Xizmatlarning tezkorligi

- G.** Arizalarning qayta ishlash vaqti 60–90% gacha qisqaradi.
- H.** Avtomatlashtirilgan jarayonlar inson aralashuvini minimallashtiradi.
- I.** Elektron navbat, e-ariza, e-to'lov tizimi vaqtini tejaydi.

2. Shaffoflikning o'sishi

- Har bir xizmatning bosqichlari onlayn kuzatiladi.
- Ochiq ma'lumotlar korrupsiya xavfini keskin kamaytiradi.
- Fuqarolar va davlat o'rtasida ishonch kuchayadi.

3. Fuqarolar uchun qulaylik

- ✓ 24/7 ishlaydigan xizmatlar.
- ✓ Masofadan turib murojaat qilish.
- ✓ Qog'ozsiz, navbatsiz xizmatlar.
- ✓ Mobil ilovalar orqali tezkor aloqa.

4. Korrupsiyaga qarshi samaradorlik

- Inson aralashuvi kamayadi → korrupsiya uchun sharoit qisqaradi.
- Elektron monitoring – har bir harakat qayd etiladi.
- Blokcheyn texnologiyasi firibgarlik holatlarini deyarli imkonsiz qiladi.

Ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirishning afzalliklari

Ijtimoiy yordam olish jarayonlari ko‘pincha qog‘ozbozlik, uzoq navbatlar va ma’lumotlarni yig‘ishdagi qiyinchiliklar bilan bog‘liq bo‘ladi. Raqamlashtirish bu muammolarni hal qiladi.

Fuqarolar pensiyalar, nafaqalar va turli turdagi moddiy yordamlarga ariza berish uchun maxsus raqamli platformalardan foydalanishlari mumkin. Masalan, O‘zbekistonda joriy etilgan Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (YIDXP) orqali ayrim ijtimoiy xizmatlarni olish jarayonlari soddalashtirilgan. Bundan tashqari, E-gov platformalari orqali ijtimoiy nafaqalar, moddiy yordam, bandlik xizmatlari, nogironligi bo‘lgan shaxslar reyestri kabi xizmatlar onlayn ko‘rinishda taqdim etilmoqda. Bu aholining xizmatlarga murojaat qilish vaqtini sezilarli darajada qisqartiradi. Smartfonlar orqali zarur ma’lumotlarni olish, xizmat ko‘rsatuvchi bilan bog‘lanish va yordamning keyingi bosqichlarini kuzatib borish imkoniyati yaratiladi.

Axborot texnologiyalari orqali yig‘ilgan katta hajmdagi ma’lumotlarni (Big Data) tahlil qilish ijtimoiy xizmatlarning aniq maqsadli bo‘lishini ta’minlaydi. Sun‘iy intellekt va mashinaviy o‘qitish algoritmlari yordamida aholining qaysi guruhlari moliyaviy qiyinchiliklarga eng ko‘proq duch kelayotgani, ularning ehtiyojlari qanday ekanligi oldindan prognoz qilinadi. Agar tahlil natijasida biror hududdagi ishsizlik darajasi $(R_{\text{ishsizlik}})$ yuqori ekanligi aniqlansa, u hududga yo‘naltirilgan dasturlar ishlab chiqiladi. Blokcheyn texnologiyalari yoki integratsiyalashgan ma’lumotlar bazalari yordamida bir shaxsga bir nechta manbadan ortiqcha yordam olish holatlarini (masalan, ikki marta nafaqa olish) aniqlash va oldini olish samaradorligi (S) ortadi.

Raqamli vositalar xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlarning ichki jarayonlarini ham optimallashtiradi. Raqamlashtirish xizmat sifati, javobgarlik va tezkorlikni elektron qayd tizimlari va fikr-mulohaza mexanizmlari orqali kuchaytiradi. Har bir fuqaroning ijtimoiy holati, olgan yordam turlari va davom etayotgan qo‘llab-quvvatlash jarayonlari elektron shaklda yuritiladi. Bu xodimlarning yuklamasini kamaytiradi va inson omili sababli yuzaga keladigan xatolarni minimallashtiradi. Raqamli so‘rovnomalar va reyting tizimlari xizmat oluvchilar qoniqish darajasini o‘lchaydi. Agar o‘rtacha qoniqish darajasi belgilangan chegaradan pastga tushsa, tizim avtomatik ravishda tegishli choralarni tavsiya qilishi mumkin.

Asosiy jihatlar:

Elektron shaxsiy hisob yuritish: Har bir fuqaroning ijtimoiy holati, olgan yordam turlari va davom etayotgan qo‘llab-quvvatlash jarayonlari elektron shaklda yuritiladi. Bu xodimlarning yuklamasini kamaytiradi va inson omili sababli yuzaga keladigan xatolarni minimallashtiradi.

Fikr-mulohaza mexanizmlari: Raqamli so'rovnomalar va reyting tizimlari xizmat oluvchilar qoniqish darajasini o'lchaydi. Agar o'rtacha qoniqish darajasi belgilangan chegaradan pastga tushsa, tizim avtomatik ravishda tegishli choralarni tavsiya qilishi mumkin.

XULOSA

Ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish jamiyatning eng zaif qatlamlarini qo'llab-quvvatlashda yangi bosqichni ochib bermoqda. Raqamlashtirish nafaqat an'anaviy qog'ozbozlik, uzoq navbatlar va ma'lumot yig'ishdagi qiyinchiliklarni bartaraf etadi, balki xizmatlarga kirish imkoniyatini kengaytirib, ularni yanada qulay, tezkor va inklyuziv qiladi. O'zbekistonda Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (YIDXP) va boshqa elektron platformalar orqali pensiya, nafaqa, moddiy yordam kabi xizmatlarning onlayn taqdim etilishi bu jarayonning amaliy namunasi bo'lib xizmat qilmoqda.

Big Data tahlili, sun'iy intellekt va blokcheyn texnologiyalari yordamida ijtimoiy yordamning maqsadli taqsimoti ta'minlanib, ehtiyojlar oldindan prognoz qilinmoqda hamda firibgarlik holatlari keskin kamaymoqda. Bu esa resurslardan samarali foydalanish va shaffoflikni oshirishga xizmat qiladi. Shuningdek, elektron shaxsiy hisoblar, fikr-mulohaza mexanizmlari va avtomatlashtirilgan monitoring tizimlari xizmat sifatini yaxshilab, fuqarolar qoniqishini oshirish va davlat organlari javobgarligini kuchaytirish imkonini beradi.

OECD va boshqa xalqaro tashkilotlar hisobotlarida ta'kidlanganidek, raqamlashtirish xizmatlarning tezkorligini 60–90% ga oshiradi, korrupsiya xavfini kamaytiradi va fuqarolar bilan davlat o'rtasidagi ishonchni mustahkamlaydi. O'zbekistonning raqamli davlat konsepsiyasi doirasidagi islohotlari ushbu global tendensiyalarga mos kelib, ijtimoiy himoya tizimini yanada insonparvar va samarali qilmoqda.

Natijada, ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish nafaqat texnologik yangilanish, balki jamiyatning adolatli rivojlanishiga xizmat qiluvchi strategik yo'nalishdir. Kelajakda ushbu jarayonni yanada chuqurlashtirish orqali O'zbekiston ijtimoiy himoya sohasida jahonning ilg'or tajribalariga yaqinlashishi va fuqarolar farovonligini ta'minlashda yangi yutuqlarga erishishi mumkin.



FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasi “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasi.
2. Xolov, A. ., & Abdusalyamov, F. (2024). “RAQAMLI O‘ZBEKISTON – 2030” STRATEGIYASI VA UNI AMALGA OSHIRISHNING USTUVOR YO‘NALISHLARI. *Modern Science and Research*, 3(1), 1–9. Retrieved from <https://inlibrary.uz/index.php/science-research/article/view/28251>
3. UNDP – Social Protection Digitalization Reports.
4. Sh. Turdieva, A. Qudratov. *Ijtimoiy ishning zamonaviy texnologiyalari*. – Toshkent, 2021.