

O'ZINI-O'ZI BOSHQARISH ORGANLARIDA RAQAMLI IJTIMOIIY XIZMATLAR TEXNOLOGIYASI

Qahhorova Feruza Yorqin qizi

Samarqand davlat universiteti Kattaqo'rg'on filiali

Ijtimoiy ish yo'nalishi talabasi

Maxmudova Gulnora Maxmasodiq qizi

Samarqand davlat universiteti Kattaqo'rg'on filiali

Ijtimoiy ish yo'nalishi talabasi

Ilmiy rahbar: Ibragimov Jahongir Toshniyozovich

Raqamli texnologiyalar va iqtisodiyot kafedrasi o'qituvchisi

Annotatsiya: Ushbu maqolada o'zini-o'zi boshqarish organlarida raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyalarini joriy etishning ahamiyati va samaradorligi tahlil qilinadi. Zamonaviy axborot texnologiyalarining rivojlanishi mahalliy boshqaruv tizimida fuqarolarga ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifatini oshirish, ularning tezkor va shaffofligini ta'minlash imkonini beradi. Maqolada raqamli platformalar, sun'iy intellekt va blockchain kabi texnologiyalarning mahalliy boshqaruvda qo'llanilishi, ularning afzalliklari hamda mavjud muammolar yoritiladi. Shuningdek, xalqaro tajriba asosida raqamli ijtimoiy xizmatlarni rivojlantirish bo'yicha tavsiyalar beriladi.

Kalit so'zlar: O'zini-o'zi boshqarish organlari, raqamli ijtimoiy xizmatlar, texnologiya, innovatsiya, mahalliy boshqaruv, elektron davlat xizmatlari, raqamli transformatsiya, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, smart-mahalla, fuqarolar uchun onlayn xizmatlar, sun'iy intellekt, avtomatlashtirish, ma'lumotlar bazasi, axborot xavfsizligi, davlat va jamiyat muloqoti, elektron hujjat almashinuvi, blokcheyn, shaffoflik, innovatsion boshqaruv tizimi.

KIRISH

O'zini-o'zi boshqarish organlarida raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyasi zamonaviy jamiyatda muhim ahamiyat kasb etmoqda. Raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi mahalliy boshqaruv tizimlarini samaraliroq, shaffofroq va fuqarolarga qulayroq qilish imkoniyatini yaratmoqda. Xususan, elektron davlat xizmatlari, sun'iy intellekt asosida avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari, ma'lumotlar bazalarining takomillashtirilishi va raqamli hujjat almashinuvi jarayonlari o'zini-o'zi boshqarish organlarida samarali boshqaruv mexanizmlarini joriy etishga yordam bermoqda. Bugungi kunda fuqarolar uchun qulay va tezkor xizmatlar ko'rsatish, arizalarni onlayn qabul qilish, hujjatlar rasmiylashtirish jarayonlarini avtomatlashtirish va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish kabi muhim jihatlar ustuvor

yo'nalishlardan biri hisoblanadi. ¹Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari jamiyatning har bir sohasiga, jumladan, mahalliy boshqaruv organlariga ham keng tatbiq etilmoqda. Smart-mahalla konsepsiyasi, elektron axborot tizimlari va blokcheyn texnologiyasidan foydalanish boshqaruv jarayonlarida shaffoflikni oshirish, korrupsion holatlarning oldini olish va fuqarolar bilan samarali muloqot o'rnatishda katta ahamiyatga ega. Shuningdek, o'zini-o'zi boshqarish organlarida raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali fuqarolarning mahalliy boshqaruvga faol jalb etilishi, ularning fikr-mulohazalarini inobatga olish va tezkor axborot almashish imkoniyati yaratiladi. Bu esa mahalliy boshqaruv tizimining zamonaviy talablar asosida rivojlanishiga xizmat qiladi. Shu bois, raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyasining joriy etilishi nafaqat boshqaruv jarayonlarini samarali tashkil etish, balki fuqarolar va davlat o'rtasidagi ishonchni mustahkamlashga ham xizmat qiladi. O'zini-o'zi boshqarish organlarida raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyasining joriy etilishi zamonaviy davlat boshqaruvining muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Bugungi kunda raqamli texnologiyalar nafaqat davlat va biznes sektori, balki mahalliy boshqaruv tizimida ham keng joriy qilinib, aholiga tezkor va shaffof xizmat ko'rsatishning samarali vositasi sifatida namoyon bo'lmoqda. O'zini-o'zi boshqarish organlari, jumladan, mahalla va tuman hokimliklari raqamli texnologiyalar orqali fuqarolar bilan bevosita va samarali muloqot o'rnatish, xizmatlar ko'rsatish va jarayonlarni optimallashtirish imkoniyatiga ega bo'lib bormoqda. Raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyasining afzalliklaridan biri fuqarolar uchun turli xizmatlardan foydalanish jarayonini soddalashtirishdir. Elektron davlat xizmatlari platformalari orqali fuqarolar hujjatlarni rasmiylashtirish, kommunal to'lovlarni amalga oshirish, murojaatlarni yuborish, imtiyozlar va subsidiya olish kabi jarayonlarni tezkor va ortiqcha byurokratik to'siqlarsiz amalga oshirish imkoniyatiga ega bo'lmoqda. O'zini-o'zi boshqarish organlari fuqarolarga yaqin bo'lgan hamda mahalliy ahamiyatga ega muammolarni hal etishda muhim rol o'ynovchi institut hisoblanadi.² Bu esa mahalliy hokimiyat organlarining ishini ancha yengillashtirib, vaqt va resurslar tejashga xizmat qiladi. Bundan tashqari, o'zini-o'zi boshqarish organlarida raqamli texnologiyalarning joriy etilishi shaffoflikni oshirish va korrupsiyaga qarshi kurashish vositasi sifatida ham katta ahamiyat kasb etadi. Elektron hujjat almashinuvi, onlayn ariza va shikoyat tizimlari, avtomatlashtirilgan monitoring tizimlari tufayli fuqarolar o'z murojaatlarining natijasini real vaqt rejimida kuzatish imkoniyatiga ega bo'ladi. Shuningdek, davlat organlari faoliyatining ochiqqligi oshishi hisobiga fuqarolarning ishonchi ortadi va boshqaruv tizimining samaradorligi yanada yaxshilanadi. Smart-mahalla konsepsiyasi doirasida raqamli texnologiyalar mahalliy muammolarni hal etishda ham muhim vositaga aylanmoqda. Masalan, maxsus mobil ilovalar yoki veb-

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi.

² O'zbekiston Respublikasi Mahalliy boshqaruv organlari to'g'risidagi qonuni.

platformalar orqali fuqarolar yo'llardagi nosozliklar, chiqindilarni yig'ish, kommunal xizmatlar bilan bog'liq muammolar haqida tezkor ma'lumot berishi mumkin. Ushbu ma'lumotlar avtomatik tarzda tegishli tashkilotlarga yetkaziladi va ularning tezkor hal qilinishi ta'minlanadi. Bu nafaqat aholining muammolarini tezkor bartaraf etishga, balki resurslardan samarali foydalanishga ham yordam beradi. Sun'iy intellekt va ma'lumotlar tahlili texnologiyalari mahalliy boshqaruv jarayonlarini optimallashtirishda katta rol o'ynamoqda. Masalan, aholining ijtimoiy ehtiyojlarini oldindan prognoz qilish, kam ta'minlangan qatlamlar uchun aniq ma'lumotlar asosida ijtimoiy dasturlar ishlab chiqish, resurslarni samarali taqsimlash kabi jarayonlarda sun'iy intellekt algoritmlaridan foydalanish mumkin. Shuningdek, katta hajmdagi ma'lumotlarni qayta ishlash va tahlil qilish orqali mahalliy boshqaruv organlari qaror qabul qilish jarayonini takomillashtirishi va samaradorligini oshirishi mumkin. Raqamli xizmatlarning yana bir muhim jihati – fuqarolarning davlat boshqaruvida ishtirokini oshirishdir. Raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyalari davlat xizmatlarini soddalashtirish va ularning tezkorligini oshirish imkonini beradi.³ Elektron ovoz berish tizimlari, jamoaviy muhokama platformalari, onlayn so'rovlar va petisiya yaratish imkoniyatlari aholining o'z fikrlarini bildirish va mahalliy qarorlar qabul qilish jarayonida faol ishtirok etishini ta'minlaydi. Bu esa demokratik tamoyillarning mustahkamlanishiga va fuqarolar bilan davlat organlari o'rtasidagi o'zaro hamkorlikni yaxshilashga xizmat qiladi. Bundan tashqari, ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyasining muhim jihatlaridan biridir. Mahalliy boshqaruv organlari tomonidan fuqarolar ma'lumotlari bilan ishlashda blokcheyn texnologiyasidan foydalanish hujjatlar soxtalashtirilishining oldini olishi va xizmatlar shaffofligini ta'minlashi mumkin. Shu bilan birga, kiberxavfsizlik choralarini kuchaytirish orqali davlat organlari fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlari himoya qilinishini ta'minlashi lozim. Umuman olganda, o'zini-o'zi boshqarish organlarida raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyasining keng joriy etilishi mahalliy boshqaruv tizimining samaradorligini oshirish, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, korrupsiyaning oldini olish va fuqarolar ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi. Kelajakda ushbu texnologiyalarni yanada rivojlantirish va takomillashtirish orqali mahalliy boshqaruv tizimi fuqarolarga yanada qulay, tezkor va ochiq tizimga aylanishi mumkin.

Mavzu yuzasidan takliflar

O'zini-o'zi boshqarish organlarida raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyasini takomillashtirish va yanada samarali joriy etish uchun bir qator muhim takliflarni ilgari surish mumkin. Eng avvalo, mahalliy boshqaruv organlari uchun yagona raqamli platformani yaratish va uni barcha davlat xizmatlari bilan integratsiya qilish lozim.

³ BMT Taraqqiyot Dasturi. "Elektron hukumat va uning rivojlanish tendensiyalari" tahlili.

Ushbu platforma fuqarolarga elektron murojaatlar yuborish, hujjatlar rasmiylashtirish, imtiyozlar olish, mahalliy muammolar bo'yicha takliflar bildirish hamda turli xizmatlardan foydalanish imkoniyatini beradi. Bunday tizim barcha ma'lumotlarni yagona markazda jamlash orqali tezkor va shaffof xizmat ko'rsatish imkonini yaratadi. Shuningdek, sun'iy intellekt asosida ishlaydigan avtomatlashtirilgan tizimlarni joriy etish zarur. Masalan, fuqarolarning murojaatlarini avtomatik tahlil qilish va muammolarni aniqlash uchun intellektual tizimlar ishlab chiqilishi mumkin. Ushbu texnologiyalar orqali mahalliy hokimiyat fuqarolarning eng dolzarb muammolarini aniqlab, ularga tezkor yechim taklif qilish imkoniyatiga ega bo'ladi. Sun'iy intellekt shuningdek, aholining ijtimoiy holatini tahlil qilish va ehtiyojmand qatlamlarga manzilli yordam ko'rsatishda ham qo'llanilishi mumkin. Elektron hujjat almashinuvi tizimini keng joriy etish va raqamli imzo texnologiyalarini ommalashtirish ham muhim takliflardan biri hisoblanadi. Bu orqali ortiqcha qog'ozbozlik va byurokratik to'siqlar kamayib, xizmatlar ko'rsatish jarayoni sezilarli darajada tezlashadi. Xususan, mahalliy boshqaruv organlari o'zaro elektron hujjatlar bilan ishlash orqali xizmat ko'rsatish muddatini qisqartirishi va fuqarolarning vaqtini tejashi mumkin. Blokcheyn texnologiyasidan foydalanish orqali ma'lumotlar shaffofligini oshirish va korrupsiyaga qarshi kurashish mumkin. Mahalliy boshqaruv tizimida barcha operatsiyalarni blokcheyn asosida yuritish orqali soxta hujjatlar tayyorlash, noqonuniy o'zgartirishlar kiritish va mablag'larning noqonuniy sarflanishining oldini olish mumkin. Bu fuqarolar ishonchini oshirib, boshqaruv tizimining samaradorligini ta'minlaydi. Mahalliy boshqaruv organlarining xodimlari uchun raqamli texnologiyalar bo'yicha maxsus trening va o'quv kurslarini tashkil etish ham muhim ahamiyatga ega. Ko'plab davlat xizmatchilari zamonaviy texnologiyalar bilan ishlash ko'nikmalariga ega emasligi sababli, bu jarayon raqamli xizmatlarni joriy etishda qiyinchiliklar tug'dirishi mumkin. Shu sababli, raqamli boshqaruv bo'yicha doimiy ravishda seminarlar, treninglar va malaka oshirish dasturlarini ishlab chiqish lozim. Bundan tashqari, fuqarolarni raqamli xizmatlardan foydalanishga jalb etish va ularning raqamli savodxonligini oshirish bo'yicha maxsus dasturlarni ishlab chiqish zarur. Mahalliy hokimiyatlar aholining barcha qatlamlari, xususan, keksalar va nogironligi bor shaxslar uchun ham raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishi lozim. Buning uchun maxsus mobil ilovalar, interaktiv platformalar va qulay interfeysga ega xizmatlarni ishlab chiqish kerak. Fuqarolar bilan bevosita muloqotni mustahkamlash maqsadida onlayn forumlar, virtual qabullar va interaktiv fikr-mulohaza platformalarini yaratish taklif etiladi. Ushbu tizimlar orqali fuqarolar o'z taklif va e'tirozlarini bildira oladi, mahalliy hokimiyat esa ularga tezkor javob qaytarib, muammolarni hal qilish jarayonini samarali tashkil etishi mumkin. Shuningdek, mahalliy hokimiyatlar raqamli ijtimoiy xizmatlarning ishlash sifatini nazorat qilish va baholash tizimini joriy etishi lozim. Masalan, fuqarolar tomonidan davlat

xizmatlarining sifati va tezkorligi bo'yicha onlayn reyting va fikr-mulohazalar qoldirish tizimi yaratilsa, bu xizmat ko'rsatish darajasini oshirishga turtki bo'ladi. Umuman olganda, raqamli texnologiyalarning o'zini o'zi boshqarish organlariga keng joriy etilishi orqali mahalliy boshqaruv tizimi zamonaviy talablarga mos ravishda rivojlanadi. Buning uchun yagona raqamli platforma yaratish, sun'iy intellekt va blokcheyn texnologiyalaridan foydalanish, elektron hujjat almashinuvi tizimini joriy etish, xodimlarning malakasini oshirish va fuqarolarni raqamli xizmatlardan keng foydalanishga jalb etish kabi chora-tadbirlarni amalga oshirish zarur. Shu orqali mahalliy boshqaruv tizimi yanada shaffof, samarali va fuqarolarga qulay bo'lishiga erishish mumkin.

XULOSA

O'zini-o'zi boshqarish organlarida raqamli ijtimoiy xizmatlar texnologiyalarini joriy etish zamonaviy davlat boshqaruvining ajralmas qismiga aylanmoqda. Ushbu texnologiyalar mahalliy boshqaruv tizimining samaradorligini oshirish, fuqarolarga tezkor, shaffof va qulay xizmatlar ko'rsatish imkoniyatlarini kengaytiradi. Raqamli texnologiyalar yordamida ma'muriy jarayonlar avtomatlashtiriladi, ortiqcha byurokratiya va inson omiliga bog'liq xatoliklar kamayadi, shuningdek, korrupsiyaviy omillarni bartaraf etish imkoniyati oshadi. Maqolada olib borilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamli ijtimoiy xizmatlarning mahalliy boshqaruv organlariga tatbiq etilishi fuqarolarning davlat xizmatlaridan foydalanish jarayonini yengillashtiradi. Elektron hukumat platformalari, mobil ilovalar, sun'iy intellekt asosidagi maslahat tizimlari va blockchain texnologiyalari xizmatlarning ishonchliligini oshiradi hamda ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlaydi. Ayniqsa, elektron hujjat aylanishi, avtomatlashtirilgan ma'lumotlar bazalari va chat-botlar kabi texnologiyalar mahalliy boshqaruvda samaradorlikni sezilarli darajada oshiradi. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalarni joriy etishda muayyan qiyinchiliklar ham mavjud. Eng asosiy muammolar qatoriga raqamli infratuzilmaning to'liq shakllanmaganligi, axborot xavfsizligi muammolari, aholining raqamli savodxonligi darajasi hamda moliyaviy va kadrlar resurslarining yetishmovchiligi kiradi. Ushbu muammolarni hal qilish uchun quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish zarur: 1. Raqamli infratuzilmani rivojlantirish – mahalliy boshqaruv organlarida zamonaviy texnologik platformalarni joriy etish va ularni muntazam yangilab borish. 2. Axborot xavfsizligini ta'minlash – fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilishga qaratilgan ilg'or texnologiyalarni joriy etish. 3. Raqamli savodxonlikni oshirish – aholiga va davlat xizmatchilariga raqamli texnologiyalardan foydalanish bo'yicha ta'lim dasturlarini tashkil etish. 4. Innovatsion texnologiyalardan foydalanish – sun'iy intellekt, blockchain va katta hajmdagi ma'lumotlar (Big Data) texnologiyalarini mahalliy boshqaruv jarayonlariga tatbiq etish. 5. Xalqaro tajribani o'rganish va moslashtirish – rivojlangan mamlakatlardagi ilg'or tajribalarni mahalliy sharoitga

moslashtirish va integratsiya qilish. Xulosa qilib aytganda, raqamli ijtimoiy xizmatlarning joriy etilishi mahalliy boshqaruv organlarining samaradorligini oshirishda muhim omil hisoblanadi. U aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlarning tezkorligini va sifatini yaxshilash, davlat organlari faoliyatini shaffoflashtirish hamda korrupsiyani kamaytirishga xizmat qiladi. Kelajakda raqamli texnologiyalarni yanada rivojlantirish, infratuzilmani mustahkamlash va innovatsion yondashuvlarni qo'llash orqali mahalliy boshqaruv tizimini ilg'or darajaga olib chiqish mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi.
2. O'zbekiston Respublikasi Mahalliy boshqaruv organlari to'g'risidagi qonuni.
3. BMT Taraqqiyot Dasturi. "Elektron hukumat va uning rivojlanish tendensiyalari" tahlili.
4. Jahon Banki. "Raqamli transformatsiya va davlat xizmatlarining samaradorligi" hisobotlari.
5. O'zbekiston Respublikasi Innovatsion rivojlanish vazirligi tomonidan taqdim etilgan "Mahalla" mobil ilovasi ma'lumotlari.