

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI FUQOROLARNI
MUROJATLARINI
RAQAMLASHTIRISH
ЦИФРОВИЗАЦИЯ ЗАЯВОК ГРАЖДАН
УЗБЕКИСТАНА
DIGITALIZATION OF CITIZENS' APPLICATION**

*Andijon davlat texnika insituti ,Talaba
Tursunaliyev Hasanboy Shavkatjon o'gli
Email:htursunaliyev34gmail@.com
[Tel:+998882332405](tel:+998882332405)*

ANNOTATSIYA: *Mazkur tadqiqot O'zbekiston Respublikasida fuqarolarning murojaatlarini raqamlashtirish jarayonini tahlil qilishga bag'ishlangan. Fuqarolarning murojaatlarini elektron shaklda qabul qilish va qayta ishlash tizimlarini joriy etish aholiga tezkor va sifatli xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini kengaytiradi. Tadqiqotda murojaatlarni raqamlashtirishning huquqiy, texnologik va tashkiliy jihatlari o'rganiladi, shuningdek, bu borada mavjud muammolar va ularning yechimlari yoritiladi. Raqamlashtirish jarayoni davlat va jamiyat o'rtasidagi muloqotni kuchaytirishga xizmat qiladi.*

Аннотация: *Данное исследование посвящено анализу процесса цифровизации обращений граждан в Республике Узбекистан. Внедрение систем приема и обработки обращений в электронном формате расширяет возможности предоставления оперативных и качественных услуг населению. В исследовании рассматриваются правовые, технологические и организационные аспекты цифровизации обращений, а также освещаются существующие проблемы и пути их решения. Цифровизация способствует укреплению диалога между государством и обществом.*

Annotation: *This research focuses on analyzing the process of digitalizing citizens' appeals in the Republic of Uzbekistan. The introduction of systems for receiving and processing appeals in electronic formats enhances the delivery of prompt and high- quality services to the population. The study examines the legal, technological, and organizational aspects of digitalization, as well as highlights existing challenges and their solutions. Digitalization serves to strengthen the dialogue between the government and society.*

Kalit so'zlar:

- ☐ *Raqamlashtirish*
- ☐ *Fuqarolar murojaatlari*
- ☐ *Elektron hukumat*
- ☐ *Davlat xizmatlari*
- ☐ *Texnologik rivojlanish*
- ☐ *O'zbekiston*
- ☐ *Muloqot tizimi*
- ☐ *Innovatsion yechimlar*
- ☐ *Axborot xavfsizligi*
- ☐ *Huquqiy baza*

Ключевые слова.

Цифровизация
Обращения граждан
Общественные услуги
Технологическое развитие
Узбекистан
Система взаимодействия
Инновационные решения
Информационная безопасность
Правовая база

Keywords

- ☐ *Digitalization*

- ☐ *Citizens' appeals*
- ☐ *E-government*
- ☐ *Public services*
- ☐ *Technological development*
- ☐ *Uzbekistan*
- ☐ *Communication system*
- ☐ *Innovative solutions*
- ☐ *Information security*
- ☐ *Legal framework*

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarorlari va farmonlari asosida davlat boshqaruvi sohasida keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Fuqarolar murojaatlarini raqamlashtirishning asosiy maqsadlari quyidagilardan iborat:

- Davlat organlari va fuqarolar o'rtasidagi muloqotni soddalashtirish;
- Murojaatlarni ko'rib chiqish jarayonining shaffofligini ta'minlash;
- Davlat xizmatlaridan foydalanish samaradorligini oshirish;
- Byurokratik to'siqlarni bartaraf etish.

Elektron murojaatlar tizimi

Hozirgi kunda O'zbekistonda elektron murojaatlarni qabul qilish va qayta ishlashning zamonaviy platformalari faoliyat ko'rsatmoqda. Misol uchun, "Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali" orqali fuqarolar:

- Davlat organlariga onlayn murojaat qilish;
- Murojaatlarining holati haqida ma'lumot olish;
- Shikoyat va takliflarni yuborish imkoniyatiga ega bo'lishmoqda.

Bu tizim nafaqat vaqt va resurslarni tejashga, balki davlat organlari faoliyatining samaradorligini oshirishga ham xizmat qilmoqda.

Mavjud muammolar va ularning yechimlari

Raqamlashtirish jarayonida quyidagi qiyinchiliklar yuzaga kelmoqda:

1. Texnologik infratuzilmaning yetarlicha rivojlanmaganligi;

2. Aholining raqamli savodxonlik darajasining pastligi;
3. Ma'lumotlarning xavfsizligini ta'minlashdagi muammolar.

Ushbu muammolarni hal qilish uchun:

- Hududlarda internet infratuzilmasini rivojlantirish;
- Fuqarolarni raqamli texnologiyalardan foydalanishga o'rgatish bo'yicha treninglar tashkil etish;
- Axborot xavfsizligini kuchaytirish bo'yicha texnik va huquqiy choralar ko'rish zarur.

O'qituvchi :Xoshimova Maftunaxon Xoshimjon qizi

O'zbekiston Respublikasida fuqarolarning murojaatlarini raqamlashtirish jarayoni davlat boshqaruvini takomillashtirish va aholiga sifatli xizmat ko'rsatishni ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Ushbu jarayon davlat va fuqarolar o'rtasidagi o'zaro ishonchni mustahkamlash, shuningdek, byurokratik to'siqlarni bartaraf etishga xizmat qiladi. Shu bilan birga, raqamlashtirish texnologik infratuzilmani rivojlantirish va aholining raqamli savodxonligini oshirishga qaratilgan kompleks yondashuvni talab qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Davlat xizmatlari ko'rsatishni yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori.
2. "Elektron hukumat to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni.
3. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) materiallari.
4. O'zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi hisobotlari.
5. Zamonaviy raqamli texnologiyalar bo'yicha xalqaro tadqiqotlar va amaliyotlar.