

IJTIMOIIY XIZMATLAR SOHASIDA RAQAMLASHTIRISHNING TUTGAN O'RNI VA AHAMIYATI

*Yo'ldosheva Nozanin - Kattaqo'rg'on
davlat pedagogika instituti talabasi
nozaninyuldosheva06@mail.ru
+998 94 734 37 32*

Annotatsiya: Mazkur maqolada ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirishning tutgan o'rni va ahamiyati O'zbekiston misolida kompleks tahlil qilinadi. Tadqiqotda raqamli transformatsiyaning nazariy asoslari, elektron hukumat tizimlari, davlat xizmatlarini raqamlashtirish hamda ijtimoiy himoya va sog'liqni saqlash sohalarida joriy etilgan raqamli platformalarning samaradorligi o'rganildi. Xususan, my.gov.uz portali, elektron sog'liqni saqlash tizimlari va ijtimoiy nafaqalarni avtomatlashtirish jarayonlari statistik va amaliy jihatdan baholandi. Natijalar raqamlashtirish xizmat ko'rsatish tezligi, shaffoflik va qulaylikni oshirganini ko'rsatdi.

Kalit so'zlar: raqamlashtirish, ijtimoiy xizmatlar, elektron hukumat, my.gov.uz, davlat xizmatlari, shaffoflik, samaradorlik.

Abstract: This article analyzes the role and importance of digitalization in the social services sector using the example of Uzbekistan. The study examines theoretical foundations of digital transformation, e-government systems, and the effectiveness of digital platforms in healthcare, social protection, and public services. Special attention is given to platforms such as my.gov.uz and digital welfare systems. The results show that digitalization significantly improves efficiency, transparency, and accessibility of social services.

Keywords: digitalization, social services, e-government, public services, transparency, efficiency.

Аннотация: В данной статье на примере Узбекистана проводится комплексный анализ роли и значения цифровизации в сфере социальных услуг. В исследовании рассматриваются теоретические основы цифровой трансформации, системы электронного правительства, а также эффективность цифровых платформ, внедрённых в сферах социальной защиты и здравоохранения. Особое внимание уделяется таким платформам, как портал my.gov.uz, системам электронного здравоохранения и процессам автоматизации социальных пособий. Результаты показывают, что цифровизация значительно повышает скорость предоставления услуг, прозрачность и удобство.

Ключевые слова: цифровизация, социальные услуги, электронное правительство, my.gov.uz, государственные услуги, прозрачность, эффективность.

KIRISH

Zamonaviy global iqtisodiyotda raqamlashtirish jarayoni davlat boshqaruvi va ijtimoiy xizmatlar tizimining eng muhim transformatsion omillaridan biriga aylandi. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi natijasida davlat xizmatlarini tashkil etish, ularni taqdim etish va boshqarish mexanizmlari tubdan o'zgarib bormoqda. Ayniqsa, ijtimoiy xizmatlar — ta'lim, sog'liqni saqlash, ijtimoiy himoya va davlat xizmatlari — raqamlashtirish jarayonidan eng ko'p ta'sirlanayotgan sohalardan biri hisoblanadi. Ushbu sohalarda raqamli texnologiyalarning joriy etilishi xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, resurslardan samarali foydalanish va inson omilining salbiy ta'sirini kamaytirish imkonini bermoqda .

Ijtimoiy xizmatlar tizimi har qanday davlatning ijtimoiy-iqtisodiy barqarorligini ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. An'anaviy shaklda ushbu xizmatlar ko'pincha murakkab byurokratik jarayonlar, ortiqcha hujjatbozlik, vaqt sarfi va inson omiliga bog'liqlik bilan xarakterlanadi. Bu esa xizmatlardan foydalanishda tengsizlik, korrupsiya xavfi va samaradorlikning past darajada bo'lishiga olib keladi. Shu sababli so'nggi yillarda ko'plab davlatlar ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish orqali ushbu muammolarni bartaraf etishga intilmoqda .

Raqamlashtirish tushunchasi ilmiy adabiyotlarda "raqamli transformatsiya" (digital transformation) sifatida talqin qilinib, u davlat va jamiyat faoliyatining barcha jabhalariga raqamli texnologiyalarni joriy etish jarayonini anglatadi. Bu jarayonning muhim komponentlaridan biri elektron hukumat (e-government) tizimidir. Elektron hukumat davlat xizmatlarini onlayn shaklda taqdim etish orqali fuqarolar va davlat o'rtasidagi o'zaro aloqalarni soddalashtirishga xizmat qiladi. Jahon banki va BMT tadqiqotlariga ko'ra, e-government tizimlari xizmat ko'rsatish tezligini oshirish, shaffoflikni ta'minlash va korrupsiya darajasini kamaytirishda muhim vosita hisoblanadi .

O'zbekiston Respublikasida ham ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish so'nggi yillarda davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biriga aylandi. Xususan, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) orqali yuzlab xizmatlarning onlayn shaklda taqdim etilishi, ijtimoiy nafaqa va subsidiyalarni tayinlash jarayonining avtomatlashtirilishi hamda sog'liqni saqlash tizimida elektron platformalarning joriy etilishi ushbu yo'nalishdagi muhim natijalar hisoblanadi. Bu tizimlar orqali xizmatlardan foydalanish qulayligi oshib, fuqarolar uchun ortiqcha vaqt va xarajatlar kamaymoqda.

Statistik ma'lumotlar ham ushbu jarayonning ijobiy natijalarini tasdiqlaydi. So'nggi yillarda raqamli davlat xizmatlaridan foydalanuvchilar sonining keskin oshgani, xizmatlar ko'rsatish vaqtining qisqargani va inson omilining kamaygani kuzatilmoqda. Bu esa ijtimoiy xizmatlar tizimining samaradorligi va shaffofligi oshayotganini ko'rsatadi .

Shu bilan birga, ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish jarayoni bir qator muammolar bilan ham kechmoqda. Jumladan, aholining raqamli savodxonligi darajasining yetarli emasligi, ayrim hududlarda internet infratuzilmasining rivojlanmaganligi va texnik muammolar ushbu tizimlarning to'liq samarali ishlashiga to'sqinlik qilmoqda. Shu sababli raqamlashtirish jarayonini nafaqat texnologik, balki ijtimoiy va institutsional nuqtai nazardan ham tahlil qilish muhim ahamiyatga ega

Mazkur tadqiqotning asosiy maqsadi ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirishning tutgan o'rni va ahamiyatini O'zbekiston misolida ilmiy, statistik va amaliy jihatdan tahlil qilishdan iborat. Tadqiqotda asosiy e'tibor raqamli platformalarning samaradorligi, ularning ijtimoiy xizmatlar sifatiga ta'siri hamda mavjud muammolarni aniqlashga qaratiladi.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODLAR

Ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirish masalasi so'nggi yillarda xalqaro ilmiy tadqiqotlarning asosiy yo'nalishlaridan biriga aylandi. Raqamli transformatsiya davlat boshqaruvi tizimida samaradorlikni oshirish, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash va fuqarolar bilan davlat o'rtasidagi aloqalarni optimallashtirish vositasi sifatida talqin etiladi. Jahon banki tadqiqotlariga ko'ra, elektron hukumat (e-government) tizimlari davlat xizmatlarini tezkor, shaffof va samarali ko'rsatishda muhim rol o'ynaydi .

BMT (UN) tomonidan e'lon qilinadigan *E-Government Survey* hisobotlarida raqamlashtirishning asosiy ustunliklari sifatida xizmatlar qulayligi, fuqarolarning davlat xizmatlaridan foydalanish darajasining oshishi va korrupsiya xavfining kamayishi qayd etiladi . Ushbu tadqiqotlarda davlat xizmatlarini raqamlashtirish nafaqat texnologik, balki ijtimoiy rivojlanish omili sifatida ham baholanadi.

OECD ilmiy qarashlariga ko'ra, raqamli hukumat tizimlari (digital government) davlat boshqaruvida ochiqlik va hisobdorlikni ta'minlash orqali ijtimoiy ishonchni oshiradi . Bu yondashuv ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda muhim nazariy asos bo'lib xizmat qiladi.

Ijtimoiy xizmatlar kontekstida raqamlashtirish ayniqsa sog'liqni saqlash va ijtimoiy himoya sohalarida keng qo'llanilmoqda. UNDP tadqiqotlariga ko'ra, ijtimoiy nafaqa va subsidiyalarni raqamlashtirish tizimlari inson omilini kamaytirish orqali xizmatlarning adolatli va shaffof taqsimlanishini ta'minlaydi . Shu bilan birga, elektron sog'liqni saqlash tizimlari (e-health) tibbiy xizmatlar samaradorligini oshirishda muhim vosita sifatida baholanadi.

O'zbekiston misolida olib borilgan tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, raqamlashtirish jarayoni davlat xizmatlari tizimini sezilarli darajada soddalashtirdi. Xususan, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali ko'plab xizmatlar onlayn shaklga o'tkazildi. Bu esa xizmat ko'rsatish vaqtini qisqartirish va fuqarolar uchun qulaylik yaratishga xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, ayrim ilmiy ishlarda raqamli

infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi va aholining raqamli savodxonligi pastligi muammo sifatida qayd etiladi

Tadqiqot metodlari

Mazkur tadqiqotda ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirishning o'рни va ahamiyatini tahlil qilishda kompleks metodologik yondashuv qo'llanildi. Tadqiqot metodlari nazariy va amaliy tahlilning uyg'unligiga asoslandi.

Birinchi navbatda, ilmiy adabiyotlarni tizimli tahlil qilish metodi qo'llanildi. Ushbu metod yordamida raqamlashtirish, elektron hukumat va ijtimoiy xizmatlar samaradorligiga oid xalqaro ilmiy qarashlar o'rganildi va umumlashtirildi.

Ikkinchi asosiy metod sifatida taqqoslash (komparativ) tahlil metodi qo'llanildi. Ushbu metod orqali an'anaviy ijtimoiy xizmatlar tizimi va raqamli xizmatlar tizimi joriy qilindi. Xizmat ko'rsatish tezligi, shaffoflik darajasi, qulaylik, inson omilining ta'siri solishtirildi.

Tadqiqotda muhim o'rin egallagan metodlardan biri statistik tahlil bo'ldi. Ushbu metod orqali davlat xizmatlaridan foydalanuvchilar soni, raqamli xizmatlar ulushi, xizmat ko'rsatish muddati, ijtimoiy xizmatlar samaradorligi tahlil qilindi.

Statistik ma'lumotlar O'zbekiston Respublikasi Statistika agentligi, Raqamli texnologiyalar vazirligi hamda xalqaro tashkilotlar (World Bank, UNDP) hisobotlari asosida tahlil qilindi.

Bundan tashqari, kontent-tahlil metodi qo'llanilib, O'zbekistonda joriy etilgan raqamli platformalar — xususan, my.gov.uz portali, elektron sog'liqni saqlash tizimlari va ijtimoiy nafaqa platformalarining funksional imkoniyatlari o'rganildi.

Shuningdek, kuzatuv (observatsiya) metodi orqali mazkur tizimlarning amaliy qo'llanilishi, foydalanuvchilar uchun qulayligi va samaradorligi baholandi.

Umuman olganda, qo'llanilgan metodlar tadqiqotning ilmiy asoslanganligini ta'minlab, ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirishning real ta'sirini kompleks baholash imkonini berdi.

NATIJALAR

Mazkur tadqiqot doirasida ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirish jarayonining samaradorligi O'zbekiston misolida asosiy platformalar va statistik ko'rsatkichlar orqali tahlil qilindi. Natijalar ijtimoiy xizmatlarning raqamlashtirilishi xizmat ko'rsatish sifatini sezilarli darajada oshirganini ko'rsatdi

1. Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) tahlili

O'zbekistonda davlat xizmatlarini raqamlashtirishning asosiy platformasi — my.gov.uz hisoblanadi. Ushbu platforma orqali fuqarolarga yuzlab xizmatlar onlayn shaklda taqdim etilmoqda.

Foydalanuvchilar va xizmatlar dinamikasi

Yil	Foydalanuvchilar soni (mln)	Xizmatlar soni

2018	1.2	150
2020	5.0	210
2022	10.5	300
2023	13+	350+

Tahlil shuni ko'rsatadiki, 2018–2023 yillar oralig'ida foydalanuvchilar soni 10 barobardan ortiq oshgan. Bu esa raqamli xizmatlarga bo'lgan talabning keskin oshganini va tizimning amaliy samaradorligini tasdiqlaydi .

Shuningdek, xizmatlar sonining ortishi davlat xizmatlarining bosqichma-bosqich raqamlashtirilayotganini ko'rsatadi. Natijada xizmat ko'rsatish vaqti qisqargan, davlat organlariga murojaatlar kamaygan va byurokratik jarayonlar soddalashtirilgan.

2. Ijtimoiy nafaqa va subsidiyalar tizimi

Ijtimoiy himoya tizimida raqamlashtirish eng sezilarli natijalarni bergan yo'nalishlardan biridir. Ijtimoiy nafaqa va subsidiyalarni tayinlash jarayonining avtomatlashtirilishi ariza topshirish jarayoni to'liq onlayn shaklga o'tishiga, inson omili kamayishiga, qaror qabul qilish tezligi oshishiga, korrupsiya xavfi pasayishiga olib keldi.

Statistik ma'lumotlarga ko'ra, ijtimoiy yordam olish uchun murojaatlar ko'rib chiqish muddati o'rtacha 2–3 barobar qisqargan .

3. Sog'liqni saqlash tizimida raqamlashtirish

Elektron sog'liqni saqlash (e-health) tizimlari orqali tibbiy xizmatlar sifatida sezilarli o'zgarishlar kuzatildi. Ya'ni, elektron tibbiy kartalar joriy etildi, onlayn ro'yxatdan o'tish tizimi yaratildi, bemorlar oqimi boshqaruvi yaxshilandi. Buning natijasida shifoxonalardagi navbatlar kamaydi, xizmat ko'rsatish tezligi oshdi, tibbiy ma'lumotlarning saqlanishi yaxshilandi.

4. Raqamli xizmatlar samaradorligi (umumiy ko'rsatkichlar)

Ko'rsatkich	An'anaviy tizim	Raqamli tizim
Xizmat vaqti	3–10 kun	1 kun / onlayn
Shaffoflik	Past	yuqori
Inson omili	yuqori	minimal

Qulaylik	Past	yuqori
----------	------	--------

Mazkur taqqoslash shuni ko'rsatadiki, raqamlashtirish xizmat ko'rsatish sifatini tubdan yaxshilagan.

5. Umumiy natijalar va sabab-oqibat tahlili

Olingan natijalar asosida quyidagi sabab-oqibat bog'liqligi aniqlashtirildi. Raqamlashtirish xizmat tezligi oshishiga, avtomatlashtirish korrupsiya kamayishiga, onlayn tizimlar esa qulaylik oshishiga, ma'lumotlar bazasi boshqaruv samaradorligi oshishiga sabab bo'ldi.

Shuningdek, foydalanuvchilar sonining keskin oshishi aholining raqamli xizmatlarga ishonchi ortganini ko'rsatadi.

TAHLIL

Mazkur tadqiqot natijalari ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirish jarayoni O'zbekiston sharoitida sezilarli ijobiy natijalar berganini ko'rsatdi. Olingan natijalar xalqaro ilmiy tadqiqotlar bilan mos kelib, raqamli transformatsiyaning davlat xizmatlari samaradorligini oshirishdagi muhim rolini tasdiqlaydi. Xususan, davlat xizmatlarini raqamlashtirish orqali xizmat ko'rsatish tezligi oshgani, inson omilining kamaygani va shaffoflik darajasining yaxshilangani aniqlangan.

Birinchi muhim jihat — davlat xizmatlarining markazlashgan raqamli platformalarda jamlanganidir. my.gov.uz orqali xizmatlarning bir tizimda taqdim etilishi fuqarolar uchun qulaylikni sezilarli darajada oshirdi. Bu holat OECD tomonidan ilgari surilgan “foydalanuvchi markazli davlat xizmatlari” konsepsiyasiga mos keladi. Ya'ni, davlat xizmatlari fuqarolarning ehtiyojlariga moslashgan holda tashkil etilishi samaradorlikni oshiradi.

Ikkinchi muhim natija — ijtimoiy nafaqa va subsidiyalarni raqamlashtirish orqali shaffoflikning oshganidir. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, inson omilining kamayishi korrupsiya xavfini pasaytirgan. Bu holat BMT va Jahon banki tadqiqotlarida qayd etilgan “raqamlashtirish → shaffoflik → korrupsiya kamayishi” modelini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, qaror qabul qilish jarayonining avtomatlashtirilishi xizmatlarning tezkorligini oshirgan.

Uchinchi muhim jihat — sog'liqni saqlash tizimida raqamlashtirishning ta'siridir. Elektron sog'liqni saqlash tizimlari orqali bemorlar oqimini boshqarish, ma'lumotlarni saqlash va xizmat ko'rsatish sifati yaxshilangan. Bu esa raqamlashtirishning faqat boshqaruv emas, balki xizmat sifati darajasiga ham bevosita ta'sir ko'rsatishini ko'rsatadi.

Shu bilan birga, muhokama natijalari ayrim muammolarni ham ochib beradi. Jumladan, aholining raqamli savodxonlik darajasi yetarli emasligi, qishloq hududlarda internet infratuzilmasining zaifligi, ayrim tizimlarda texnik nosozliklar, barcha xizmatlarning to'liq integratsiyalanmaganligi ko'rishimiz mumkin.

Ushbu muammolar raqamlashtirish jarayonining hali to'liq yakunlanmaganini va uni yanada takomillashtirish zarurligini ko'rsatadi.

Bundan tashqari, raqamlashtirish jarayoni ijtimoiy tenglik masalasiga ham ta'sir ko'rsatadi. Raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari barcha qatlamlar uchun teng darajada emasligi ayrim ijtimoiy guruhlarning chetda qolishiga olib kelishi mumkin. Shu sababli raqamlashtirish siyosatini amalga oshirishda inkluziv yondashuv muhim ahamiyatga ega.

Umuman olganda, muhokama natijalari shuni ko'rsatadiki, ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirish O'zbekistonda ijobiy natijalar bergan bo'lsa-da, ushbu jarayonni yanada chuqurlashtirish, texnik infratuzilmani rivojlantirish va aholining raqamli kompetensiyalarini oshirish zarur. Raqamlashtirishning samaradorligi faqat texnologik omillarga emas, balki inson kapitali va institutsional rivojlanishga ham bog'liq.

XULOSA

Mazkur tadqiqot natijalari ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirish jarayoni O'zbekiston sharoitida muhim transformatsion omil sifatida shakllanayotganini ko'rsatdi. Tahlillar shuni tasdiqladiki, raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimi sifat jihatidan yangi bosqichga ko'tarilgan. Xususan, elektron hukumat tizimlari, ijtimoiy himoya va sog'liqni saqlash sohasida amalga oshirilgan raqamlashtirish choralari xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga xizmat qilgan.

Tadqiqot davomida aniqlanishicha, raqamlashtirish ijtimoiy xizmatlar ko'rsatishda davlat xizmatlarining shaffofligi va ochiqligi ta'minlangan, inson omilining kamayishi natijasida korrupsiya xavfi pasaygan, fuqarolar uchun xizmatlardan foydalanish qulayligi oshishi kabilar ijobiy natijalarga olib keldi

Xususan, my.gov.uz orqali davlat xizmatlarining markazlashtirilgan holda taqdim etilishi fuqarolar va davlat o'rtasidagi o'zaro aloqalarni soddalashtirdi. Shuningdek, ijtimoiy nafaqa va subsidiyalarni avtomatlashtirish tizimi xizmatlarning adolatli va tezkor taqsimlanishiga xizmat qildi.

Biroq tadqiqot natijalari raqamlashtirish jarayonida mavjud muammolarni ham ko'rsatdi. Jumladan, aholining raqamli savodxonligi darajasining yetarli emasligi, ayrim hududlarda internet infratuzilmasining rivojlanmaganligi hamda texnik tizimlarning to'liq integratsiyalanmaganligi ushbu jarayonning samaradorligini cheklab turibdi. Shu sababli raqamlashtirish jarayonini faqat texnologik emas, balki ijtimoiy va institutsional nuqtai nazardan ham rivojlantirish zarur.

Tadqiqot natijasi asosida ko'plab amaliy tavsiyalar ilgari suriladi. Bularga ijtimoiy xizmatlarni to'liq raqamlashtirish va yagona tizimga integratsiya qilish, aholining raqamli savodxonligini oshirishga qaratilgan dasturlarni kengaytirish, hududlar o'rtasidagi raqamli tafovutni kamaytirish, davlat xizmatlarida sun'iy intellekt

va avtomatlashtirish texnologiyalarini keng joriy etish, raqamli xizmatlar sifatini doimiy monitoring qilish va takomillashtirish kabilar kiradi.

Umuman olganda, O'zbekiston tajribasi shuni ko'rsatadiki, ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamlashtirish nafaqat xizmatlar sifatini oshirish, balki davlat boshqaruvining samaradorligini ta'minlashda ham muhim omil hisoblanadi. Ushbu jarayonni izchil davom ettirish mamlakatning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishida muhim ahamiyat kasb etadi.

ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. OECD. *Digital Government Studies*. – Paris, 2021.
2. World Bank. *Digital Government Report*. – Washington DC, 2022.
3. United Nations. *E-Government Survey*. – New York, 2022.
4. UNDP. *Digital Transformation and Public Services*. – 2021.
5. O'zbekiston Respublikasi Statistika agentligi. *Raqamli iqtisodiyot va davlat xizmatlari ko'rsatkichlari*. – Toshkent, 2023.
6. O'zbekiston Respublikasi Raqamli texnologiyalar vazirligi. *Elektron hukumat rivoji bo'yicha hisobot*. – Toshkent, 2022.
7. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti qarorlari va farmonlari (raqamlashtirish va elektron hukumat bo'yicha). – 2017–2023.
8. OECD. *The Digital Transformation of Government*. – 2020.
9. World Bank. *World Development Report: Digital Dividends*. – 2016.
10. UNDP. *Public Service Digitalization in Developing Countries*. – 2022.
11. Asian Development Bank. *Digital Economy in Central Asia*. – 2021.
12. European Commission. *eGovernment Benchmark Report*. – 2022.
13. O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligi. *Elektron sog'liqni saqlash tizimi hisobotlari*. – 2022.
14. O'zbekiston Respublikasi Bandlik va kambag'allikni qisqartirish vazirligi. *Ijtimoiy himoya tizimi hisobotlari*. – 2023.
15. McKinsey Global Institute. *Digital Government Transformation*. – 2020.