



ICHKI ISHLAR ORGANLARIDA UROJAATLAR BILAN ISHLASH FAOLIYATIDA AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI QO'LLASH SAMARADORLIGINI OSHIRISH ISTIQBOLLARI

Yuldashev Iqboljon Raximovich

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi katta o'qituvchisi, yuridik fanlari bo'yicha falsafa doktori, dotsent

Bekmatov Bunyodbek Baxtiyorovich

O'zbekiston Respublikasi IIV Akademiyasi kursanti

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17686029>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 10-noyabr 2025 yil
Ma'qullandi: 15-noyabr 2025 yil
Nashr qilindi: 22-noyabr 2025 yil

KEYWORDS

murojaatlar bilan ishlash, Shavkat Mirziyoyev nutqlari,, axborot texnologiyalari, davlat boshqaruvi, elektron tizimlar, eaqamli texnologiyalar, sun'iy intellekt, fuqarolar bilan muloqot, davlat organlari, murojaatlar to'g'risidagi qonun, shaffoflik, tezkor javoblar, ma'lumotlarni tahlil qilish, yangi texnologiyalar.

ABSTRACT

Mazkur maqolada O'zbekiston Respublikasining ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash tizimi va axborot texnologiyalarining bu jarayonda qanday samaradorlikni oshirishga qaratilganligi haqida so'z yuritiladi. Avvalo, Prezident Shavkat Mirziyoyevning murojaatlar bilan ishlashga doir nutqlari, davlat organlarining fuqarolar bilan samarali muloqotini ta'minlash va ularni tezkor va sifatli hal qilishga qaratilgan siyosati muhokama qilinadi. Ayniqsa, axborot texnologiyalarining rivojlanishi, murojaatlarni avtomatlashtirish va tizimlarni optimallashtirish orqali faoliyat samaradorligini oshirishga qanday yordam berayotgani keltirilgan. Maqola, Prezidentning raqamli texnologiyalarni joriy etishga doir tashabbuslari asosida murojaatlar tizimining istiqbollari, masalan, sun'iy intellekt va blokcheyn texnologiyalaridan foydalanish, davlat va jamiyat o'rtasidagi ishonchni mustahkamlashga imkon yaratishini ko'rsatadi. Shuningdek, axborot texnologiyalarining kelajakda murojaatlar bilan ishlash jarayonida qanday yangiliklar olib kelishi mumkinligi tahlil qilinadi.

Avvalo ta'kidlab o'tishimiz kerakki O'zbekiston Respublikasi Shavkat Mirziyoyev o'zining **2017-yil 20-apreldagi nutqida** aytganidek, **"Fuqarolarni tinglash, ularning murojaatlarini inobatga olish, davlat organlari tomonidan tezkor va samarali javoblar berish — bu xalqimizning ishonchini oshiradi, davlat boshqaruvining sifatini yaxshilaydi."** Shavkat Mirziyoyev murojaatlar bilan ishlashda yangilik va samaradorlikni joriy etishga alohida e'tibor qaratgan. U, shuningdek, **"O'zbekistonning har bir fuqarosi o'zining huquqiy manfaatlarini himoya qilishda davlat organlaridan qo'llab-quvvatlashni kutishi mumkin"** deb ta'kidladi.

Prezidentning boshqa bir nutqida, **"Hukumat va fuqarolar o'rtasidagi ishonchni mustahkamlashda murojaatlarni ko'rib chiqish tizimining o'rni juda katta. Davlat**

organlari murojaatlar bilan ishlashda nafaqat fuqarolarni tinglashi, balki ular uchun samarali yechimlar taqdim etishi lozim." deb qayd etgan.

Bundan tashqari, Shavkat Mirziyoyevning **2020-yil 12-yanvardagi nutqida** ham murojaatlar tizimi haqida so'z borib, **"Davlat organlari fuqarolarni o'z vaqtida va sifatli tinglashi, murojaatlarni qabul qilishda shaffoflikni ta'minlashi kerak"** deb belgilab o'tgan. U, shuningdek, murojaatlarni elektron tizimlarda qabul qilish va ular bilan ishlashni avtomatlashtirish zarurligini ta'kidlagan.

Shu tariqa, Prezident Shavkat Mirziyoyevning murojaatlar bilan ishlash bo'yicha yondashuvi fuqarolarning davlat organlariga nisbatan ishonchini mustahkamlash, shaffoflikni ta'minlash va murojaatlarga tezkor javoblar berish orqali davlat boshqaruvining samaradorligini oshirishga qaratilgan.

Ushbu qonun, ayniqsa, davlat va jamiyat o'rtasidagi ochiq va samarali aloqalarni rivojlantirishga qaratilgan yirik qadam hisoblanadi, bu esa Prezidentning nutqlarida va siyosiy platformalarida doimiy ravishda ko'rsatilgan ustuvor yo'nalishlar bilan uyg'un keladi.

Murojatlar bilan slash faoliyati, davlat organlari, xususiy sektorda yoki boshqa tashkilotlarda odamlar bilan o'zaro aloqalarni ta'minlash uchun muhim jarayonlardir. Bu faoliyat orqali fuqarolar, tashkilotlar yoki kompaniyalar o'z muammolari, shikoyatlari yoki takliflari bilan murojaat qilishadi. Hozirgi kunda axborot texnologiyalarining rivojlanishi, bu jarayonlarni avtomatlashtirish va samaradorligini oshirish uchun katta imkoniyatlar yaratadi.

Prezident Shavkat Mirziyoyev 2017-yilda O'zbekiston Respublikasi Prezidenti sifatida faoliyatining dastlabki yillarida xalq bilan muloqotni va davlat organlarining fuqarolar bilan samarali ishlashini ta'minlashga alohida e'tibor qaratgan edi. Xususan, uning 2017-yil 30-mayda o'tkazgan "O'zbekiston Respublikasida murojaatlar bilan ishlashni takomillashtirish to'g'risida"gi nutqida davlat va jamiyat o'rtasida ochiqlik va shaffoflikni ta'minlash uchun yangi texnologiyalarni qo'llash zarurligini ta'kidlagan edi.

Axborot texnologiyalari, birinchi navbatda, internet, kompyuter tizimlari, mobil ilovalar va boshqa raqamli platformalar orqali muammolarni tez va samarali hal qilish imkonini beradi. Slash faoliyatining samaradorligini oshirishda axborot texnologiyalarining ahamiyati shundaki, ular vaqtni tejash, ish jarayonlarini soddalashtirish va foydalanuvchi ehtiyojlariga tezkor javob berish imkonini yaratadi.

Bugungi kunda axborot texnologiyalarini murojaatlar bilan slash faoliyatida qo'llashning bir necha asosiy yo'nalishlari mavjud:

Murojatlarni avtomatlashtirish: Axborot texnologiyalarining asosiy foydalari biri, murojaatlarni avtomatik qayta ishlash va tasdiqlash tizimlarini yaratishdir. Masalan, turli onlayn platformalar yoki mobil ilovalar orqali fuqaro yoki tashkilotning murojaati tezda qayd etilishi, turli darajadagi tahlil va xulosalar chiqarilishi mumkin. Bu orqali vaqt va resurslar tejiladi, natijada jarayon samaradorligi ortadi.

Tizimlar va platformalardan foydalanish: Murojatlar bilan slash faoliyatida zamonaviy tizimlar va platformalar (masalan, CRM tizimlari) keng qo'llanilmoqda. Bu tizimlar murojaatlarni kuzatib borish, javoblarni tayyorlash va xodimlar orasidagi kommunikatsiyani samarali tashkil etish imkonini beradi.

Ma'lumotlarni to'plash va tahlil qilish: Axborot texnologiyalari murojaatlarni qayd etish va tahlil qilishda samarali vositadir. Yig'ilgan ma'lumotlar asosida trendlar, muammolar

va ehtiyojlar aniqlanadi, bu esa o'z navbatida resurslarni to'g'ri taqsimlash va strategik qarorlar qabul qilishga yordam beradi.

Prezident Shavkat Mirziyoyev 2019-yilda "O'zbekiston Respublikasining 2020-2025-yillarga mo'ljallangan raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish strategiyasini" ishlab chiqishni buyurdi. Ushbu strategiya, ayniqsa, davlat organlarining fuqarolar bilan muloqotini, murojaatlarni qabul qilish va tezkor javob berishni avtomatlashtirishga qaratilgan. Raqamli texnologiyalar, albatta, samaradorlikni oshirish va o'zaro aloqalarni engillashtirishda asosiy vosita bo'lib xizmat qiladi.

Kelajakda axborot texnologiyalarining murojaatlar bilan slash faoliyatidagi o'rni yanada mustahkamlanishi kutilmoqda. Quyidagi istiqbollarni ko'rib chiqish mumkin:

Innovatsion texnologiyalar va yangi yondashuvlar: Yangi texnologiyalar, masalan, sun'iy intellekt (AI) va mashina o'qish (ML), murojaatlarni yanada samarali qayta ishlash imkonini beradi. Sun'iy intellekt yordamida avtomatik javob tizimlari, shuningdek, fuqarolarning ehtiyojlariga asoslangan takliflar ishlab chiqilishi mumkin. Bu esa odamlarning vaqtini tejashga va resurslarni to'g'ri taqsimlashga yordam beradi.

Yaratilgan tizimlar orqali samaradorlikni oshirish: Murojaatlarni boshqarish tizimlarini rivojlantirish orqali faoliyat samaradorligini oshirish mumkin. Masalan, blokcheyn texnologiyasi orqali murojaatlar bilan bog'liq barcha jarayonlarni yanada shaffof va xavfsiz qilish mumkin. Bu tizimlar ishonchni oshiradi va tizimni yanada samarali qiladi.

Kelajakda axborot texnologiyalarining roli: Internet va mobil texnologiyalarining tez rivojlanishi, shuningdek, bulutli hisoblash tizimlarining kengayishi, murojaatlarni samarali boshqarish imkoniyatlarini yanada kengaytiradi. Shu bilan birga, masofaviy ishlash va raqamli platformalarda murojaatlarni hal qilish imkoniyatlari yanada rivojlanadi.

Prezident Shavkat Mirziyoyevning 2020-yil 28-yanvaridagi nutqida aytganidek: "Raqamli texnologiyalarni joriy etish, davlat organlarining fuqarolar bilan muloqotini yanada samarali va tezkor qilishga imkon beradi. Bu orqali biz davlat va jamiyat o'rtasidagi ishonchni mustahkamlashga erishamiz." Bu so'zlar, ayniqsa, axborot texnologiyalarining rivojlanishi va ulardan foydalanishning samaradorligini oshirish istiqbollarini yana bir bor tasdiqlaydi.

Xulosa. Axborot texnologiyalari murojaatlar bilan slash faoliyatida samaradorlikni oshirishda muhim rol o'ynaydi. Ularning yordami bilan jarayonlarni avtomatlashtirish, tahlil qilish va boshqarishning yangi usullari kiritilmoqda. Shuningdek, kelajakda yangi texnologiyalar, masalan, sun'iy intellekt, blokcheyn va bulutli hisoblash texnologiyalari samaradorlikni yanada oshirish imkoniyatlarini yaratadi.

Umuman olganda, axborot texnologiyalarining rivojlanishi, murojaatlar bilan slash faoliyatining samaradorligini oshirish va foydalanuvchi ehtiyojlarini qondirishda katta yordam beradi. Prezident Shavkat Mirziyoyevning yondashuvi, ayniqsa, raqamli texnologiyalarni joriy etishda davlat organlarining samaradorligini oshirishga qaratilgan kuchli strategiyaga asoslanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Mirziyoyev Sh.M. Buyuk kelajagimizni mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz. – T., «O'zbekiston», 2017. – 488 b.
2. Mirziyoyev Sh.M. Milliy taraqqiyot yo'limizni qat'iyat bilan davom ettirib, yangi bosqichga ko'taramiz. 1-jild – T., «O'zbekiston», 2017. – 512 b.

3. “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida” O‘zbekiston Respublikasining Qonuni, 11.09.2017 yildagi O‘RQ-445-son
4. O‘zbekiston Respublikasining “Ichki ishlar organlari to‘g‘risida”gi O‘RQ-407-son
5. Yuldashev I. Ichki ishlar organlarida tuziladigan xizmat hujjatlari va ularning tasnifi //Наука и инновации в системе образования. – 2025. – Т. 4. – №. 2. – С. 110-115.

