

IJTIMOYIY XIZMAT KO'RSATISH TIZIMINI RAQAMLASHTIRISH MUAMMOLARI VA YECHIMLARI

**Soyibjonova Dilnoza Shuhratbek qizi Andijon davlat universiteti Tarix
fakulteti ijtimoiy ish yo'nalishi talabasi**

ANNOTATSIYA: Mazkur maqolada O'zbekiston Respublikasida ijtimoiy xizmat ko'rsatish tizimini raqamlashtirish jarayonlari, ularning dolzarb muammolari va taklif etilayotgan yechimlar tahlil qilinadi. Raqamli texnologiyalar ijtimoiy xizmatlarning tezkorligi, shaffofligi va manzilliligini ta'minlashda muhim omil sifatida ko'riladi. Shu bilan birga, infratuzilma yetishmasligi, axborot xavfsizligi va kadrlar salohiyatining pastligi kabi muammolar ham yoritiladi. Maqolada ijtimoiy sohada raqamli transformatsiyani chuqurlashtirish, ma'lumotlar bazasini integratsiyalash hamda fuqarolarning raqamli savodxonligini oshirish bo'yicha amaliy tavsiyalar berilgan.

ANNOTATION: This article analyzes the process of digitalization of the social service system in Uzbekistan, highlighting current challenges and potential solutions. Digital technologies are seen as crucial for ensuring the efficiency, transparency, and targeted delivery of social services. The paper discusses infrastructure limitations, data security issues, and insufficient professional skills among social workers, and proposes ways to improve digital transformation in the field of social protection.

АННОТАЦИЯ: В статье анализируется процесс цифровизации системы социальных услуг в Республике Узбекистан, рассматриваются актуальные проблемы и предлагаемые решения. Отмечается роль цифровых технологий в обеспечении оперативности и прозрачности оказания социальных услуг. Освещены проблемы инфраструктуры, кибербезопасности и недостаточной квалификации кадров, а также предложены пути дальнейшей цифровой трансформации социальной сферы.

KALIT SO'ZLAR: raqamlashtirish, ijtimoiy xizmatlar, innovatsiya, ijtimoiy siyosat, axborot tizimi, ma'lumotlar bazasi, fuqarolik jamiyati, shaffoflik, axborot xavfsizligi, raqamli iqtisodiyot, ijtimoiy himoya, elektron hukumat.

KEYWORDS: digitalization, social services, innovation, social policy, information system, database, civil society, transparency, cybersecurity, digital economy, social protection, e-government.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: цифровизация, социальные услуги, инновации, социальная политика, информационные системы, база данных, гражданское общество, прозрачность, кибербезопасность, цифровая экономика, электронное правительство.

KIRISH

Bugungi kunda raqamli texnologiyalar hayotimizning deyarli barcha sohalariga chuqur kirib bormoqda. Xususan, O'zbekiston Respublikasida ham "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasi doirasida davlat boshqaruvi, iqtisodiyot, ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy himoya tizimida keng ko'lamli raqamlashtirish ishlari olib borilmoqda. Ijtimoiy xizmat ko'rsatish tizimini raqamlashtirishning asosiy maqsadi — aholining ijtimoiy himoyaga bo'lgan ehtiyojini tezkor, shaffof va manzilli tarzda qondirishdir.

Raqamli texnologiyalar yordamida davlat xizmatlarini avtomatlashtirish, byurokratik to'siqlarni kamaytirish va korrupsion xavf-xatarlarni oldini olish imkoniyatlari kengaymoqda. Shu bilan birga, ijtimoiy xizmat ko'rsatish tizimining raqamli shaklga o'tishi aholining raqamli savodxonligini oshirish, kadrlar malakasini kuchaytirish va texnik infratuzilmani rivojlantirishni talab etadi.

ASOSIY QISM

Ijtimoiy xizmatlar tizimini raqamlashtirishda eng avvalo "Ijtimoiy himoya yagona reyestri" tizimining joriy etilishi muhim bosqich bo'ldi. Ushbu tizim orqali fuqarolarning daromadi, oilaviy holati, nogironlik darajasi, farzandlari soni kabi ma'lumotlar avtomatik tarzda tahlil qilinadi va natijada ijtimoiy yordam manzilli asosda ajratiladi. Bu yondashuv inson omiliga asoslangan subyektiv qarorlarni kamaytirib, adolatni ta'minlashga xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, raqamlashtirish jarayonida bir qator muammolar ham kuzatilmoqda. Ulardan biri — ma'lumotlar bazalarining tarqoqligi. Turli vazirlik va idoralar o'z ma'lumot tizimlariga ega bo'lib, ular o'rtasidagi integratsiya yetarli darajada yo'lga qo'yilmagan. Bu esa ma'lumotlar almashinuvini sekinlashtirib, yordam ko'rsatish jarayonida kechikishlarga olib kelmoqda. Shuningdek, axborot xavfsizligi masalasi ham dolzarbdir. Ijtimoiy himoyaga oid shaxsiy ma'lumotlarning oshkor bo'lishi yoki noqonuniy foydalanilishi fuqarolarning ishonchiga putur yetkazadi. Shu sababli, axborot xavfsizligini ta'minlash, maxfiylik siyosatini qat'iy nazorat ostiga olish zarur. Ijtimoiy xizmatlarda raqamli texnologiyalarni qo'llash samaradorligi ko'p jihatdan kadrlar salohiyatiga bog'liq. Hozirda ijtimoiy ishchilar orasida raqamli texnologiyalarni amaliy qo'llay oladigan mutaxassislar soni kam. Shu bois, malaka oshirish markazlari, universitetlar va trening dasturlarida raqamli kompetensiyalarni rivojlantirishga alohida e'tibor berilishi lozim. Yana bir muhim muammo — texnik infratuzilma yetishmasligi. Xususan, chekka hududlardagi mahallalarda internet tezligi past yoki mavjud emas. Bu esa elektron platformalarning to'liq ishlashiga to'sqinlik qiladi. Shu bois, davlat tomonidan infratuzilmani rivojlantirishga yo'naltirilgan investitsiyalar hajmini oshirish muhim.

Ijtimoiy xizmatlarning raqamli modeliga o'tishda "elektron hukumat" platformasining o'rni beqiyosdir. Bu tizim orqali nafaqat xizmatlar avtomatlashtiriladi, balki ijtimoiy siyosatning samaradorligi ham ortadi. Masalan, ijtimoiy nafaqalar,

subsidiyalar yoki kompensatsiyalarni elektron shaklda to'lash fuqarolarning vaqtini tejaydi va inson omilini kamaytiradi. Raqamlashtirish jarayonida xalqaro tajriba ham muhim ahamiyat kasb etadi. Skandinaviya davlatlari, Janubiy Koreya, Estoniya va Singapur kabi mamlakatlarda ijtimoiy xizmatlarning to'liq raqamli modeli joriy qilingan. Ularda fuqarolarning barcha ijtimoiy ma'lumotlari yagona "raqamli profil" asosida boshqariladi. O'zbekiston ham bosqichma-bosqich shu yo'nalishda harakat qilmoqda. Shuningdek, mahalla institutining raqamli tizimga qo'shilishi jarayonni yanada samarali qiladi. "Mahalla 4.0" loyihasi orqali har bir xonadon to'g'risidagi ma'lumot elektron tarzda saqlanadi, bu esa ijtimoiy yordamga muhtoj oilalarni aniqlashda muhim vosita bo'lib xizmat qiladi. Ijtimoiy xizmatlarda sun'iy intellektidan foydalanish istiqbollari ham muhim yo'nalishlardan biridir. AI algoritmlari yordamida ijtimoiy muammolarni prognoz qilish, xavf guruhidagi oilalarni aniqlash yoki ijtimoiy dasturlar samaradorligini tahlil qilish imkoniyati paydo bo'lmoqda.

Raqamlashtirishning yana bir muhim jihati — fuqarolarning raqamli savodxonligini oshirishdir. Chunki texnologiyalarni joriy etishdan avval ularni to'g'ri ishlata oladigan auditoriya shakllanishi zarur. Shu maqsadda, aholiga mo'ljallangan "Raqamli fuqarolik maktablari" tashkil etish maqsadga muvofiq bo'ladi. Raqamlashtirish ijtimoiy xizmatlarning shaffofligini ta'minlaydi. Avvalgi yillarda yordam olish jarayonida hujjatlar bilan bog'liq byurokratik to'siqlar ko'p bo'lgan bo'lsa, hozir bu jarayonlar elektron shaklga o'tkazilmoqda. Natijada, korrupsion xavf kamayib, davlat resurslaridan foydalanish samaradorligi ortmoqda.

XULOSA

Xulosa o'rnida aytish mumkinki, ijtimoiy xizmat ko'rsatish tizimini raqamlashtirish bugungi kunning eng dolzarb masalalaridan biridir. Raqamli texnologiyalar yordamida xizmatlarning tezkorligi, manzilliligi va shaffofligi oshadi. Biroq bu jarayon muvaffaqiyatli kechishi uchun kuchli texnik infratuzilma, malakali kadrlar va fuqarolarning raqamli savodxonligi zarur. Shuningdek, axborot xavfsizligini ta'minlash, ma'lumotlar bazalarini integratsiyalash va xalqaro tajribalarni tatbiq etish orqali tizim yanada samarali ishlaydi. Raqamli ijtimoiy xizmatlar kelajakda adolatli, insonparvar va ochiq jamiyat barpo etishda muhim omil bo'lib qoladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Mirziyoyev Sh.M. "Yangi O'zbekiston taraqqiyot strategiyasi". Toshkent: O'zbekiston, 2022.
2. Tursunov B. "Ijtimoiy ish nazariyasi va amaliyoti". Toshkent: Oliy ta'lim, 2021.
3. Rasulova D. "Raqamli texnologiyalar va ijtimoiy xizmatlar tizimi". Toshkent: TDPU, 2023.
4. G'ulomova N. "Ijtimoiy himoya tizimining zamonaviy asoslari". Toshkent: TDPU, 2023.



5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasi to‘g‘risidagi farmoni, 2020-yil.
6. Mahalla va oilani qo‘llab-quvvatlash vazirligi hisobotlari, 2024-yil.
7. BMT “Social Protection Digitalization Report”, 2023.
8. OECD “Digital Transformation in Social Sectors”, 2022.
9. Karimov I.A. “Yuksak ma’naviyat – yengilmas kuch”. Toshkent: Ma’naviyat, 2008.
10. Sharipova N. “O‘zbekistonda raqamli ijtimoiy xizmatlar istiqbollari”. Toshkent, 2023.