



UDK: 316.42:004(575.1)

Fotimabonu MURODOVA,
O'zbekiston Milliy universiteti magistranti
E-mail: fotimabonumurodova@gmail.com

Milliy arxeologiya markazi katta ilmiy xodimi, PhD M.Pardayev taqrizi asosida

O'ZBEKISTONDA IJTIMOY XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARDAN FOYDALANISH HOLATI TAHLILI

Аннотация

Mazkur maqolada O'zbekiston Respublikasida ijtimoiy xizmat ko'rsatish sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish jarayoni, uning natijalari va istiqbollari tahlil qilinadi. Xususan, davlat tomonidan aholiga ko'rsatilayotgan elektron xizmatlarning hozirgi holati, ularning sifati hamda qulayligi ko'rib chiqiladi. Maqolada "my.gov.uz" portali, "Dmed" tibbiy raqamlashtirish tizimi va "emaktab.uz" ta'lim platformasi kabi elektron xizmatlarning samaradorligi, aholining ularga bo'lgan munosabati va foydalanish darajasi tahlil qilinadi. Shu bilan birga, raqamlashtirish jarayonida uchrayotgan asosiy muammolar, jumladan, internet infratuzilmasining rivojlanishi, raqamli savodxonlik, kiberxavfsizlik va davlat xizmatlarining integratsiyalanish darajasi kabi masalalarga e'tibor qaratiladi. Tadqiqotda respublikaning ochiq manbalaridan olingan ma'lumotlar asosida tahliliy yondashuv qo'llanilgan bo'lib, raqamli xizmatlarni yanada takomillashtirish bo'yicha muhim taklif va yechimlar keltirilgan.

Kalit so'zlar: Raqamli texnologiyalar, elektron hukumat, "Raqamli-O'zbekiston-2030", raqamli iqtisodiyot., "my.gov.uz", "emaktab.uz", "Dmed"

АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аннотация

В данной статье рассматривается процесс внедрения цифровых технологий в сферу предоставления социальных услуг в Республике Узбекистан, его результаты и перспективы. В частности, анализируется текущее состояние электронных услуг, предоставляемых государством населению, их качество и удобство. Рассматриваются такие цифровые платформы, как «my.gov.uz», система цифровизации здравоохранения «Dmed» и образовательная платформа «emaktab.uz», а также их эффективность, уровень вовлеченности граждан и частота использования. Кроме того, особое внимание уделяется основным проблемам цифровизации, включая развитие интернет-инфраструктуры, цифровую грамотность, кибербезопасность и степень интеграции государственных услуг. В исследовании применяется аналитический подход на основе данных, полученных из открытых источников Республики Узбекистан, а также предлагаются ключевые рекомендации и решения для дальнейшего совершенствования цифровых услуг.

Ключевые слова: Цифровые технологии, электронное правительство, «Цифровой Узбекистан-2030», цифровая экономика., «my.gov.uz», «emaktab.uz», «Dmed»

ANALYSIS OF THE STATE OF DIGITAL TECHNOLOGY USAGE IN THE FIELD OF SOCIAL SERVICES

Annotation

This article examines the process of implementing digital technologies in the provision of social services in the Republic of Uzbekistan, its results, and future prospects. In particular, it analyzes the current state, quality, and accessibility of electronic services provided by the government to the population. The study explores the effectiveness, public engagement, and usage frequency of key digital platforms such as "my.gov.uz," the "Dmed" healthcare digitalization system, and the "emaktab.uz" education platform. Additionally, it highlights major challenges in digital transformation, including internet infrastructure development, digital literacy, cybersecurity, and the integration of government services. The research employs an analytical approach based on data from open sources in Uzbekistan and provides key recommendations and solutions for further improvement of digital services.

Key words: Digital technologies, e-government, "Digital Uzbekistan-2030", digital economy., "my.gov.uz", "emaktab.uz", "Dmed".

Kirish. O'zbekistonda raqamli texnologiyalar sohasidagi taraqqiyot so'nggi o'n yil ichida sezilarli o'zgarishlarga uchradi. Ayniqsa, 2016-yilda "Raqamli O'zbekiston" davlat dasturi ishga tushirilganidan keyin mamlakatda elektron hukumat va raqamli xizmatlar tizimi jadal taraqqiy etdi deyish mumkin. Jumladan, ushbu dastur doirasida raqamli infratuzilmani yaratish, fuqarolar uchun davlat xizmatlarini onlayn tarzda taqdim etish, elektron tijoratni rivojlantirish va raqamli ma'lumotlar bazasini tashkil etish kabi qator islohotlar amalga oshirildi.

O'zbekistonda raqamli texnologiyalarni joriy etish va elektron hukumat tizimlarini yaratish mamlakatning global raqamli iqtisodiyotga integratsiyasida muhim rol o'ynaydi. Ushbu jarayonni amalga oshirishda davlat, biznes va fuqarolar o'rtasidagi integratsiya muhimdir. O'zbekiston Respublikasi hukumatining "Raqamli O'zbekiston-2030" dasturi doirasida amalga oshirilgan islohotlar ham aynan elektron hukumat tizimini modernizatsiya qilish va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishga qaratilgan. Shu bilan birga, aholining elektron hukumat tizimlariga bo'lgan munosabati, raqamli xizmatlardan foydalanish ko'rsatkichlari va

ularga nisbatan ishonch darajasi tizimning qanchalik samarali ishlashiga bevosita ta'sir qiladi. Ushbu maqola O'zbekistonda raqamli texnologiyalarni joriy etish, elektron hukumat tizimining rivojlanishi va aholining ushbu tizimlarga bo'lgan munosabati haqida tahlilni taqdim etadi.

Tadqiqot metodologiyasi. Ushbu maqolada elektron davlat xizmatlari portali, Davlat statistika boshqarmasi hamda boshqa ko'plab davlat va nodavlat tashkilotlar tomonidan e'lon qilingan statistik ma'lumotlar nazariy-tahliliy, tahliliy-statistik metodlar asosida tadqiq qilingan.

Raqamli texnologiyalardagi o'zgarishlar. "Ma'muriy islohotlar doirasida raqamli texnologiyalar sohasida davlat boshqaruvini samarali tashkil etish chora-tadbirlari to'g'risida" Prezident Farmonida ham "davlat — fuqaro" va "davlat — tadbirkor" tamoyili asosida xizmat va servislarni raqamlashtirish sohasida yagona davlat siyosatini amalga oshirish, rivojlantirish va ustuvor yo'nalishlarga aylantirish masalasi asosiy vazifa sifatida belgilangan [1]. Bu o'z navbatida, davlatning har bir yo'nalishda qog'ozbozlikni oldini olish, har bir faoliyatda

shafoflikni ta'minlash, aholiga qulay va interaktiv xizmatlarni tashkillashtirish, aholining raqamli texnologiyalarga nisbatan savodxonlik darajasini yuksaltirish borasida olib borayotgan say-harakatlarda ham ko'zga tashlanadi. Misol uchun, bugungi kunda "my.gov.uz" portali orqali fuqarolar davlat xizmatlariga onlayn tarzda kirish imkoniyatiga ega bo'lib, bu fuqarolarning davlat xizmatlaridan foydalanishlaridagi mavjud muammo va qiyinchiliklarni bartaraf etishi bilan birgalikda davlat va fuqarolar o'rtasidagi munosabatlarni soddalashtirishga xizmat qilmoqda.

Raqamlashtirish, shuningdek, aqlli shaharlar boshqaruvi, sog'liqni saqlash va ta'lim uchun asosiy xizmatlar samaradorligi va ulardan foydalanish imkoniyatini oshirishning kalitidir hamda demokratiya va mahalliy ishtirokni rivojlantirishda muhim rol o'ynashi mumkin [2].

Misol uchun O'zbekiston Respublikasi Sog'liqni saqlash vazirligini raqamlashtirish uchun ishlab chiqilgan yagona tibbiyot tizimi – Dmed portalini keltirish mumkin. U bemorlar va tibbiyot xodimlari uchun tibbiy xizmat sifatini optimallashtirish va yaxshilash uchun kompleks yechimlarni taklif etadi [3]. Bu esa o'z navbatida, aholining turli navbatda turib o'z vaqtini zoya ketkazmasligiga, navbat kutishlarda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan konfliktlarni oldini olishga, topshirgan turli tahlillarini onlayn ko'rishga hamda shifokorlar bemorlar bilan vaqtini boshqarishga yordam beradi.

Yana bir misol sifatida ta'lim tizimini keltirish mumkin. Ma'lumki, raqamli texnologiyalarning hayotning barcha jabhalariga kirib borishi sohadagi xodimlardan ta'limning yangi sifatini talab qiladi [4]. Aynan shu maqsadda ta'limning o'rta bo'g'ida tashkil qilingan "emaktab.uz" portali, o'quvchilarning ota-onalariga o'z farzandlarining davomatini hamda bilim ko'rsatkichlarini muntazam ko'rib, nazorat qilib borish imkoniyatini beradi [5]. "Emaktab.uz" nafaqat elektron kundalikni va elektron jurnalni, balki o'qituvchilar uchun "kundalik smart" tizimini ham o'z ichiga oladi. Bunda o'qituvchi bolalarni ta'limga jalb qilish uchun raqamli ta'lim resurslarining ko'pgina imkoniyatlardan foydalanishi, jumladan, ma'lumotlarni o'yin yoki multfilm shaklidagi audio-vizual ko'rinishda ulashishi mumkin.

Oliy ta'lim tizimida esa talabalar uchun "Hemis" elektron portali yaratilgan bo'lib, bu har bir talaba va universitetni o'rtasidagi o'zaro aloqani ta'minlaydi. Talaba "Hemis" dasturi orqali e'lon va yangiliklar bilan tanishishdan tashqari o'quv faoliyati, qayta o'qitish, hujjatlar ro'yxati kabi xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega.

Tahlil va natijalar. Shu o'rinda aholining davlat elektron xizmatlaridan foydalanish darajasi qandayligi haqidagi savol tug'iladi.

O'zbekiston BMTning elektron hukumatlar rivojlanish darajasi bo'yicha reytingida 6 pog'ona yuqorilab, 193 davlat orasida 63-o'rinni egalladi. Uning elektron hukumatning rivojlanish indeksi 0,79 ni, past va o'rta daromadli mamlakatlar orasidagi ko'rsatkichi esa 0,76 ni tashkil etdi [6]. Qayd etish kerakki, elektron hukumatning rivojlanish darajasi sharhi BMTning Iqtisodiy va ijtimoiy ishlar departamenti tomonidan ikki yilda bir marta e'lon qilinadi. Bu BMTga a'zo barcha davlatlar elektron hukumatlarining rivojlanish darajasini baholaydigan yagona global hisobotdir.

"My.gov.uz" bergan ma'lumotlarga ko'ra, ushbu portalda ishga tushirilgan xizmatlari soni esa 721 tani tashkil qiladi. Bugungi kunda aholining elektron xizmat ko'rsatish bo'yicha yagona portaldan tushgan arizalar soni 2,4 mln, davlat xizmatlari markazlaridan 0,8mln, pochta kabnetidan tushgan arizalar 20038, consul.gov.uz sayti orqali tushgan arizalar 802, barcha arizalar esa 5,1 mln tashkil qiladi [7].

Foydalanuvchilarning gender statistikasi esa: 53,42% erkaklarni, 46,58% esa ayollarni tashkil qilmoqda. Agar aholining umumiy gender statistikasiga nisbatan oladigan bo'lsak, bu ko'rsatkichni ijobiy deb baholash va raqamlashtirish jarayonida xotin-qizlarning ham faoligini ko'rish mumkin.

Arizalarning tegishligi esa 0,58% holatda yuridik shaxslar bo'lsa, 99,42% holatda esa jismoniy shaxslar ekanligini ko'rsatmoqda. Bunda jismoniy shaxslar tomonidan yuborilgan arizalar aksariyati ularning ijtimoiy turmush hayotiga oid masalalarni qamrovchi so'rovlar ekanligi oydinlashdi.

Arizalarning yoshga doir kesimini kuzatadigan bo'lsak:

18 yoshgacha bo'lganlar 1,83%,
18-24 yosh oralig'i 17,41%,
25-34 yosh oralig'i 30,98%,
35-44 yosh oralig'i 24,90%,
45-54 yosh oralig'i 13,39%,
55 yoshdan katta aholi esa 11,48% ni tashkil qiladi.

Davlat statistika qo'mitasiga ko'ra, 2024 yilda O'zbekiston Respublikasi aholishining yosh bo'yicha tarkibi quyidagicha bo'lgan. Yosh bo'yicha eng katta ulushni 13,2 million kishi bilan 31-59 yoshdagi aholi tashkil etishda davom etmoqda. 14-30 yoshdagilar — 9,6 million, 5-13 yoshli bolalar — 6,1 million, 4 yoshgacha bo'lgan bolalar — 4,3 million va 60 yosh va undan katta aholi — 3,4 million kishini tashkil etmoqda [8].

Aholining 14 yoshdan 59 yoshgacha bo'lgan umumiy ko'rsatkichi 22,8 millionni tashkil qilgan bo'lsa, davlatning elektron portallaridan foydalanish ko'rsatkichi 5,1 millionni tashkil qiladi. Ya'ni, bunda davlatning elektron xizmatlaridan foydalanuvchilar soni ushbu yosh oralig'idagi mamlakat aholisining chorak qisminan kamrog'iga to'g'ri keladi.

Violyatlar kesimida foydalanuvchilar soni quyidagicha:

Qoraqalpog'iston Respublikasi-81255;

Navoiy viloyati-53822;

Toshkent viloyati-0,1 mln;

Andijon viloyati-0,1 mln;

Namangan viloyati-0,1mln;

Farg'ona viloyati-0,1mln;

Buxoro viloyati-79783;

Samarqand viloyati-0,1mln

Xorazm viloyati-75484;

Jizzax viloyati-85174;

Toshkent shahri-0,1mln;

Sirdaryo viloyati-78585;

Surxondaryo viloyati-75945;

Qashqadaryo viloyati-0,1mln;

Boshqalar-1,7 mln.

Toshkent shahri va Toshkent, Andijon, Namangan, Farg'ona, Samarqand, Qashqadaryo viloyatlarida esa boshqa hududlarga nisbatan elektron hukumatning interaktiv xizmatlaridan foydalanish darajasi bir muncha yuqoriroq ekanligiga guvoh bo'lish mumkin. Biroq, ushbu shahar va viloyatlar aholisining umumiy soniga nisbatan solishtirganda, ushbu raqamlarni juda kamtarona deyish mumkin. Boshqa viloyatlarda esa aholining bu kabi interaktiv xizmatlaridan foydalanish darajasi yanada ozligi ko'zga tashlanadi. Biroq, quvonarlisi yuqoridagi statistik ma'lumotlar yil sayin oshib bormoqda, aholining elektron hukumatga bo'lgan munosabati yaxshilanib, foydalanish darajasi oshmoqda. Aholi vaqtini, mablag'ini ketkazib davlat xizmatlaridan foydalanish uchun yagona darchaga borishi shart emasligini tushunib yetmoqda.

Aholining interaktiv davlat xizmatlaridan foydalanish darajasi pastligini bir qancha omillar bilan izohlash mumkin. Bular internet va infratuzilma muammolari, aholida raqamli savodxonlik darajasining pastligi, ishonchsizlik muammosi, davlat xizmatlarining to'liq integratsiyalanmaganligi, moliyalashtirish va texnologik yangilanishlarning sustligi hamda kadrlar malakasi va ish samaradorligiga bo'liq masalalar. Misol uchun, raqamlashtirishning rivojlanishi barqaror internet aloqasiga bog'liq. Ammo hali ham O'zbekistonning ko'pgina hududlarda internet sifati va qamrovi yetarli emasligini, Covid-19 pandemiyasi davrida masofaviy ta'limni amalga oshirishdagi kamchiliklar yaqqol ko'rsatib berdi. Shuningdek, interaktiv xizmatlarni amalga oshiruvchi turli platformalar jumladan, "my.gov.uz" foydalanuvchilarga keng qulayliklar yaratmada, ayrim xizmatlar hanuz qog'oz shaklida talab qilinishi davlat xizmatlarining to'liq integratsiyalanmaganligidan darak beradi.

Ushbu masalalarni yechish esa davlat va boshqa institutlardan kompleks say-harakatlarni amalga oshirishni talab qiladi.

BMTning elektron hukumatlar rivojlanish darajasi bo'yicha so'roviga ko'ra: "2023 yilda butun dunyo bo'ylab shahar aholisining 81 foizi Internetdan foydalangan bo'lsa, qishloq joylarda bu ko'rsatkich atigi 50 foizni tashkil etgan. Xalqaro elektraloqa ittifoqi (XEI) ma'lumotlari shahar va qishloqlar

o'rtasida, xususan, rivojlanayotgan hududlarda Internetga kirishdagi tafovutning qisqarganini ko'rsatadi. Biroq, shaharlar orasidagi nomutanosiblik saqlanib qolmoqda va ularni hal qilish uchun maqsadli strategiyalarni talab qiladi. Ushbu bo'shliqni bartaraf etish muhim davlat xizmatlaridan adolatli foydalanishni ta'minlash va shahar boshqaruvida inklyuziv ishtirokni rag'batlantirish uchun juda muhimdir. Xalqaro standartlar o'zaro hamkorlikni rag'batlantirish, texnologiyalardan adolatli foydalanishni ta'minlash va global hamkorlikni osonlashtirish orqali raqamli tafovutni bartaraf etishda muhim rol o'ynaydi"[9].

Xulosa va takliflar. Yuqoridagi ma'lumotlardan xulosa qilganda, O'zbekistonda ijtimoiy sohaga raqamli texnologiyalarni joriy qilishda ba'zi yutuqlarga erishilgan bo'linsa-da, ushbu masalada hali hal qilinishi lozim bo'lgan ko'plab muammolar mavjud ayon bo'ldi. Eng asosiy muammolardan biri internet sifati va infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligidir, ayniqsa chekka hududlarda bu sezilarli darajada ko'zga tashlanadi. Shuningdek, aholining raqamli savodxonlik darajasining pastligi raqamlashtirish jarayonining samaradorligiga ta'sir ko'rsatmoqda. Ba'zi fuqarolar va tashkilotlar onlayn xizmatlarga ishonchsizlik bilan qaraydi, bu esa raqamli texnologiyalarga to'liq o'tish

jarayonini sekinlashtiradi. Davlat xizmatlarining to'liq integratsiyalanmaganligi, tizimlar o'rtasida ma'lumot almashinuvi yetarlicha yo'lga qo'yilmaganligini ham ta'kidlash mumkin.

O'zbekistonda raqamli transformatsiyasini yanada jadallashtirish uchun yuqoridagi muammolarga aniq yechimlar zarur. Avvalo, internet sifati va infratuzilmani yaxshilash uchun chekka hududlarda optik tolali aloqa va 5G texnologiyalarini rivojlantirish lozim. Aholining raqamli savodxonligini oshirish uchun keng qamrovli ta'lim dasturlari, trening va seminarlar tashkil etish zarur. Fuqarolarning onlayn xizmatlarga bo'lgan ishonchini oshirish uchun ma'lumotlar xavfsizligi kafolatlarini kuchaytirish va xizmatlarning qulayligini ta'minlash kerak. Davlat xizmatlarini to'liq integratsiyalash va yagona raqamli platformalar orqali davlat muassasalari o'rtasida samarali ma'lumot almashinuvini yo'lga qo'yish zarur. Shuningdek, davlat xizmatchilari va soha mutaxassislarining malakasini oshirish maqsadida doimiy treninglar va tajriba almashinuvini yo'lga qo'yish talab etiladi. Ushbu chora-tadbirlar barcha sohalar qatorida ijtimoiy xizmat ko'rsatish sohasida ham raqamli texnologiyalarning yanada samarali jalb etilishini ta'minlaydi.

ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 24-maydagi PF-76-son
2. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, and others, "Inter-agency policy brief: accelerating SDG localization to deliver on the promise of the 2030 Agenda for Sustainable Development", 29 May 2024, available at <https://sdgs.un.org/sites/default/files/2024-06/Policy%20Brief%20FINAL%20May%2029%205%2024.pdf>.
3. <https://tihe.uz/uz/yangiliklar/toshkent-shahrida-joriy-yil-oxirida-dmed-tibbiy-axborot-tizimi-ishga-tushiriladi>
4. Козлова Н. III. Цифровые технологии в образовании //Вестник Майкопского государственного технологического университета. – 2019. – №. 1. – С. 85-93. DOI: 10.24411/2078-1024-2019-11008
5. <https://login.emaktab.uz>
6. <https://www.gazeta.uz/oz/2024/09/19/e-governments/>
7. <https://my.gov.uz/uz/site/statistic-graph>
8. O'zbekiston aholisi 37,1 million kishidan oshdi – O'zbekiston yangiliklari – Gazeta.uz
9. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>