

## IJTIMOY XIZMAT KO'RSATISHDA ONLAYN PLATFORMALARDAN FOYDALANISH

**Yuldasheva Gulbahor Ibragimovna**

*FarDU, dotsent*

**Po'latova Xolidaxon**

*FarDU, talaba*

**Annotatsiya:** Ushbu maqolada ijtimoiy xizmatlar sohasida raqamli texnologiyalar va onlayn platformalarning ahamiyati tahlil qilingan. Zamonaviy sharoitda ijtimoiy xizmatlarni onlayn formatda taqdim etish ijtimoiy himoya tizimining samaradorligini oshirish, xizmat oluvchilar bilan muloqotni yaxshilash hamda resurslardan optimal foydalanish imkoniyatini beradi. Tadqiqot natijalariga ko'ra, ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish aholining turli qatlamlariga xizmatlar yetkazilishini tezlashtiradi, xizmat sifatini oshiradi va shaffoflikni ta'minlaydi.

**Kalit so'zlar:** ijtimoiy xizmatlar, onlayn platformalar, raqamlashtirish, elektron hukumat, ijtimoiy himoya, axborot texnologiyalari, ijtimoiy ish, xizmat sifati

**Abstract:** This article analyzes the importance of digital technologies and online platforms in the field of social services. In modern conditions, the provision of social services in an online format allows for increasing the efficiency of the social protection system, improving communication with service recipients, and optimizing the use of resources. According to the results of the study, the digitalization of social services accelerates the delivery of services to different segments of the population, improves the quality of services, and ensures transparency.

**Keywords:** social services, online platforms, digitalization, e-government, social protection, information technologies, social work, service quality

**Аннотация:** В данной статье анализируется значение цифровых технологий и онлайн-платформ в сфере социальных услуг. В современных условиях предоставление социальных услуг в онлайн-формате позволяет повысить эффективность системы социальной защиты, улучшить коммуникацию с получателями услуг и оптимизировать использование ресурсов. По результатам исследования, цифровизация социальных услуг ускоряет предоставление услуг различным сегментам населения, повышает качество услуг и обеспечивает прозрачность.

**Ключевые слова:** социальные услуги, онлайн-платформы, цифровизация, электронное правительство, социальная защита, информационные технологии, социальная работа, качество услуг

## KIRISH

Zamonaviy dunyoda axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi barcha sohalarda, jumladan, ijtimoiy xizmatlar tizimida ham tubdan o'zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Ijtimoiy xizmatlar sohasida onlayn platformalardan foydalanish nafaqat xizmat ko'rsatish jarayonini optimallashtiradi, balki fuqarolarning davlat organlari va ijtimoiy tashkilotlar bilan muloqotini yangi bosqichga olib chiqadi. Pandemiya davrida ijtimoiy masofani saqlash zaruriyati onlayn xizmatlar rivojlanishiga qo'shimcha turtki berdi va ularning ahamiyatini yanada oshirdi [1]. O'zbekiston Respublikasida "Elektron hukumat" tizimining joriy etilishi, "Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali" va boshqa raqamli platformalarning faoliyati ijtimoiy xizmatlar sohasini modernizatsiya qilishning muhim qadamlaridir [2]. Ijtimoiy xizmatlarni onlayn formatda taqdim etish xizmat oluvchilarning vaqt va moliyaviy resurslarini tejaydi, geografik va fizik cheklovlarni bartaraf etadi, hamda xizmat ko'rsatish jarayonining shaffofligini ta'minlaydi. Biroq, raqamli texnologiyalarni joriy etish jarayonida texnologik infrastruktura, kadrlar tayyorligi, axborot xavfsizligi va raqamli savodxonlik darajasi kabi bir qator muammolar mavjudligi ham inobatga olinishi zarur.

## METODOLOGIYA VA ADABIYOTLAR TAHLILI

Tadqiqot jarayonida ilmiy adabiyotlar, xalqaro va mahalliy tajribalarni o'rganish, taqqoslash va tahlil qilish metodlaridan foydalanildi. Ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish masalasi ko'plab xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan turli nuqtai nazardan o'rganilgan. Xalqaro amaliyotda ijtimoiy xizmatlarni onlayn formatda taqdim etish borasida keng tajriba to'plangan. Yevropa mamlakatlari tajribasini o'rgangan tadqiqotchilar onlayn platformalar orqali ijtimoiy xizmatlar ko'rsatishning fuqarolar ehtiyojlarini tezkor qondirish, byurokratik to'siqlarni kamaytirish va ijtimoiy ishchilar ish yukini optimallashtirish imkonini berishini ta'kidlaydilar [3]. Skandinaviya davlatlarida ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish yuqori darajada amalga oshirilgan bo'lib, bu mamlakatlarda fuqarolar ijtimoiy nafaqalar, tibbiy xizmatlar, psixologik yordam va boshqa ijtimoiy ko'mak turlarini to'liq onlayn formatda olish imkoniyatiga ega [4]. Rossiya Federatsiyasi tajribasida "Gosuslugi" portali orqali ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish tizimi keng joriy etilgan bo'lib, bu platforma orqali fuqarolar ijtimoiy to'lovlar, nafaqalar, imtiyozlar va boshqa xizmatlarni elektron shaklda olishlari mumkin [5]. Markaziy Osiyo davlatlarida, xususan, Qozog'iston va O'zbekistonda elektron hukumat tizimlarini joriy etish bo'yicha muhim ishlar amalga oshirilmoqda. O'zbek olimlari tomonidan olib borilgan tadqiqotlar elektron xizmatlar tizimini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyatini ko'rsatib beradi [6].

Ijtimoiy xizmatlarni onlayn formatda taqdim etishning asosiy afzalliklari qatoriga qulaylik, tezkorlik, shaffoflik, iqtisodiy samaradorlik va qamrov kengligini kiritish mumkin.

Biroq, raqamli bo'linish muammosi, keksa yoshdagi fuqarolar va qishloq joylarida yashovchi aholining raqamli texnologiyalardan foydalanish ko'nikmalarining pastligi, kiberhavfsizlik xavflari va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish masalalari diqqat markazida turadi [7]. Nazariy jihatdan, ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish jarayoni texnologik determinizm va ijtimoiy konstruktivizm nazariyalari doirasida tushuntiriladi. Texnologik determinizm nuqtai nazaridan, yangi texnologiyalarning joriy etilishi ijtimoiy jarayonlarni o'zgartiradi va xizmat ko'rsatish sifatini avtomatik ravishda yaxshilaydi. Ijtimoiy konstruktivizm esa texnologiyalarning ijtimoiy kontekst, madaniy xususiyatlar va foydalanuvchilarning ehtiyojlariga moslashtirilishi zarurligini ta'kidlaydi [8]. Onlayn platformalar orqali ijtimoiy xizmatlar ko'rsatishda foydalaniladigan asosiy texnologiyalar orasida bulutli hisoblash, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar tahlili, mobil ilovalar va elektron to'lov tizimlari muhim o'rin tutadi. Ushbu texnologiyalarning integratsiyalashgan holda qo'llanilishi ijtimoiy xizmatlar tizimining samaradorligini sezilarli darajada oshiradi [9].

#### **NATIJALAR VA MUHOKAMA**

Adabiyotlar tahlili va xalqaro tajribalarni o'rganish asosida ijtimoiy xizmatlarni onlayn formatda taqdim etishning bir qator muhim jihatlari aniqlandi. Birinchidan, onlayn platformalar orqali xizmat ko'rsatish jarayonining avtomatlashtirish darajasi yuqori bo'lgan mamlakatlarda fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish soni va vaqti sezilarli darajada kamaygan. Ikkinchidan, elektron ijtimoiy xizmatlar tizimi korrupsiya xavfini kamaytiradi va jarayonlarning shaffofligini ta'minlaydi, chunki barcha operatsiyalar elektron shaklda ro'yxatga olinadi va nazorat qilinadi. Uchinchidan, onlayn platformalar ijtimoiy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlarga xizmat oluvchilarning ehtiyojlari va muammolari haqida katta hajmdagi ma'lumotlarni to'plash va tahlil qilish imkonini beradi, bu esa strategik rejalashtirish va resurslarni samarali taqsimlash uchun muhim asos yaratadi. To'rtinchidan, raqamli texnologiyalar vositasida ijtimoiy xizmat oluvchilar bilan doimiy aloqada bo'lish, ularning ahvolini monitoring qilish va zarurat tug'ilganda tezkor yordam ko'rsatish imkoniyati paydo bo'ladi. O'zbekiston sharoitida onlayn platformalarni joriy etishning o'ziga xos xususiyatlari mavjud.

Mamlakatimizda "Mening yuksak maktabim" platformasi, "HEMIS" tizimi va ijtimoiy himoya sohasida turli elektron xizmatlar faol rivojlanmoqda, ammo ijtimoiy xizmatlarning barcha turlarini to'liq qamrab oluvchi yagona kompleks platforma yaratish zarurati mavjud [10]. Aholining barcha qatlamlarini onlayn xizmatlar bilan ta'minlash uchun raqamli savodxonlikni oshirish, qishloq joylarida internet tarmog'ining sifatini yaxshilash va keksa yoshdagi fuqarolar uchun maxsus o'quv dasturlari ishlab chiqish zarur. Bundan tashqari, onlayn platformalar orqali ko'rsatiladigan ijtimoiy xizmatlarning xavfsizligini ta'minlash,

shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilishning zamonaviy standartlarini joriy etish va kiberhujumlardan himoyalash mexanizmlarini kuchaytirish muhim vazifalardir. Ijtimoiy xizmat ko'rsatuvchi mutaxassislarning raqamli ko'nikmalarini rivojlantirish, ularni zamonaviy texnologiyalardan foydalanishga o'rgatish va doimiy malaka oshirish dasturlarini amalga oshirish ham tizimning samaradorligi uchun zarurdir. Pandemiya davridagi tajriba ko'rsatdiki, onlayn platformalar favqulodda vaziyatlarda ijtimoiy xizmatlarni uzluksiz davom ettirish uchun muqobil yo'l bo'lishi mumkin va bu yo'nalishda ishlarni kuchaytirish strategik ahamiyatga ega.

### XULOSA

Ijtimoiy xizmat ko'rsatishda onlayn platformalardan foydalanish zamonaviy sharoitda zaruriyat bo'lib, bu yo'nalish davlat boshqaruvi va ijtimoiy himoya tizimini modernizatsiya qilishning muhim yo'lidir. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, onlayn platformalar orqali ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish xizmat sifatini oshiradi, jarayonlarni tezlashtiradi, shaffoflikni ta'minlaydi va resurslardan samarali foydalanish imkonini beradi. Xalqaro tajribalar Skandinaviya mamlakatlari, Rossiya Federatsiyasi va boshqa rivojlangan davlatlarning ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirishdagi yutuqlarini ko'rsatadi, bu tajribalarni O'zbekiston sharoitiga moslashtirilgan holda qo'llash mumkin. O'zbekistonda elektron hukumat tizimining rivojlanishi, turli onlayn platformalarning paydo bo'lishi ijobiy tendensiya bo'lib, ijtimoiy xizmatlar sohasini yanada takomillashtirish uchun keng imkoniyatlar yaratadi. Biroq, muvaffaqiyatli natijalar erishish uchun texnologik infrastrukturani mustahkamlash, kadrlarni tayyorlash, aholining raqamli savodxonligini oshirish va axborot xavfsizligini ta'minlash bo'yicha kompleks chora-tadbirlar amalga oshirilishi zarur. Kelajakda ijtimoiy xizmatlarni to'liq raqamlashtirish, sun'iy intellekt va katta ma'lumotlar texnologiyalarini keng joriy etish, shuningdek, fuqarolarning ehtiyojlariga moslashtirilgan individual yondashuvlarni rivojlantirish orqali ijtimoiy himoya tizimining samaradorligini yanada oshirish mumkin.

### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Буровкина Л.А., Королева Е.Е. Цифровизация социальных услуг в период пандемии COVID-19 // Социальная политика и социология. 2021. Т. 20. № 2. С. 34-42.
2. O'zbekiston Respublikasining "Elektron hukumat" to'g'risidagi Qonuni. 2015 yil 9 dekabr. <https://lex.uz>
3. Lindgren I., Madsen C.Ø., Hofmann S., Melin U. Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services // Government Information Quarterly. 2019. Vol. 36. No. 3. P. 427-436.

4. Mergel I., Edelman N., Haug N. Defining digital transformation: Results from expert interviews // Government Information Quarterly. 2019. Vol. 36. No. 4. Article 101385.
5. Добролюбова Е.И. Оценка готовности государственных услуг к цифровизации // Вопросы государственного и муниципального управления. 2020. № 3. С. 7-33.
6. Абдуллаева М.Н. Электрон давлат хизматлари тизимини ривожлантиришнинг ижтимоий-иқтисодий асослари // Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар. 2020. № 5. Б. 12-18.
7. Ragnedda M., Muschert G.W. The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective. London: Routledge, 2018. 312 p.
8. Orlikowski W.J., Scott S.V. Sociomateriality: Challenging the separation of technology, work and organization // The Academy of Management Annals. 2008. Vol. 2. No. 1. P. 433-474.
9. Janssen M., Kuk G. The challenges and limits of big data algorithms in technocratic governance // Government Information Quarterly. 2016. Vol. 33. No. 3. P. 371-377.
10. Эргашев И.Х., Хайдаров Ф.А. Ўзбекистонда ижтимоий хизматларни рақамлаштириш: муаммо ва истиқболлар // Ижтимоий фанлар. 2021. № 4. Б. 45-52.