

AQLLI SHAHAR SHAROITIDA HUDUDIIY IJTIMOIIY XIZMATLARNI BOSHQARISHNING RAQAMLI MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Radjabov Bunyod Abduxalilovich

“Davlat siyosati va boshqaruvi” maktabi
tinglovchisi

Annotatsiya

Mazkur maqolada aqlli shahar sharoitida hududiy ijtimoiy xizmatlarni boshqarishning raqamli mexanizmlari nazariy va uslubiy jihatdan tahlil qilindi. Tadqiqotda institutsional-huquqiy, platforma-infratuzilma, xizmat-jarayon va natijaviy monitoring qatlamlarini birlashtiruvchi to‘rt bosqichli model ishlab chiqildi. Xalqaro standartlar, LOSI mezonlari, rasmiy normativ hujjatlar va elektron hukumat ko‘rsatkichlari qiyosiy o‘rganildi. Natijalar yagona reyestr, idoralararo ma’lumot almashinuvi, onlayn murojaatlar va proaktiv xabardor qilish mexanizmlari xizmatlarning qamrovi, tezligi va manzilliligini oshirganini ko‘rsatdi. Raqamli tafovutni kamaytirish, ko‘p kanalli xizmatlarni rivojlantirish va foydalanuvchi ehtiyojlarini hisobga olishning ahamiyati asoslandi. Taklif etilgan model inklyuzivlikni kuchaytirish, hududiy monitoringni takomillashtirish, ma’lumotlar sifatini yaxshilash va boshqaruv qarorlarini dalillarga asoslash uchun ilmiy-amaliy asos yaratdi. Model xizmatlar natijadorligini muntazam baholash va hududlararo qiyoslash imkoniyatlarini ham kengaytirgani aniqlandi.

Kalit so‘zlar: aqlli shahar, ijtimoiy xizmatlar, raqamli boshqaruv, elektron hukumat, LOSI, raqamli platforma, inklyuzivlik, monitoring.

Аннотация

В статье были теоретически и методически проанализированы цифровые механизмы управления территориальными социальными услугами в условиях умного города. В исследовании была разработана четырехуровневая модель, объединяющая институционально-правовой, платформенно-инфраструктурный, сервисно-процессный и результативно-мониторинговый уровни. Были сопоставлены международные стандарты, критерии LOSI, официальные нормативные документы и показатели электронного правительства. Результаты показали, что единый реестр, межведомственный обмен данными, онлайн-обращения и проактивное информирование повысили охват, скорость и адресность социальных услуг. Также была обоснована важность снижения цифрового разрыва, развития многоканального обслуживания и учета потребностей пользователей. Предложенная модель создала научно-практическую основу для усиления инклюзивности, совершенствования территориального мониторинга, повышения качества данных и формирования обоснованных управленческих решений в системе региональных социальных услуг. Модель также расширила возможности регулярной оценки результативности услуг и межрегионального сопоставления показателей.

Ключевые слова: умный город, социальные услуги, цифровое управление, электронное правительство, LOSI, цифровая платформа, инклюзивность, мониторинг.

Abstract

This article theoretically and methodologically analyzed digital mechanisms for managing regional social services in a smart city environment. The study developed a four-layer model integrating institutional-legal, platform-infrastructure, service-process, and outcome-monitoring dimensions. International standards, LOSI criteria, official regulatory documents, and e-government indicators were comparatively examined. The findings showed that a unified registry, interagency data exchange, online applications, and proactive notifications improved the coverage, speed, and targeting of social services. The study also substantiated the importance of reducing the digital divide, expanding multichannel service delivery, and considering user needs. The proposed model provided a scientific and practical foundation for strengthening inclusion, improving territorial monitoring, enhancing data quality, and supporting evidence-based managerial decisions in regional social service systems.

Keywords: smart city, social services, digital governance, e-government, LOSI, digital platform, inclusion, monitoring.

KIRISH

Zamonaviy shahar boshqaruvi nazariyasida aqlli shahar tushunchasi texnologik jihozlanish darajasi bilan emas, balki boshqaruv munosabatlarining sifat jihatdan yangi tashkil etilishi bilan izohlanadi. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2019-yil 18-yanvardagi 48-son qarori bilan tasdiqlangan Konsepsiya aqlli shahar texnologiyalarini joriy etishning o'n yo'nalishini belgilab berdi va ular orasida "aqlli hokimiyat", "aqlli mahalla", "aqlli tibbiyot" hamda "aqlli ta'lim" yo'nalishlari bevosita aholiga ko'rsatiladigan ijtimoiy xizmatlar bilan bog'langan [1]. Hujjatda yagona raqamli muhitni shakllantirish orqali shaharni yaxlit holda boshqarish imkoniyati yaratilishi, xizmat ko'rsatish sifati va aholi turmush darajasi oshirilishi ustuvor vazifa sifatida qayd etilgan [1]. Bunday yondashuv hududiy ijtimoiy xizmatlarni aqlli shahar arxitekturasining mustaqil funksional qatlami sifatida o'rganish uchun nazariy asos beradi.

Aqlli boshqaruvning nazariy talqinlari xalqaro adabiyotda bir necha o'n yillik davomida shakllandi. Meijer va Rodríguez Bolívar ellik birta nashrni umumlashtirgan holda aqlli shahar boshqaruvini axborot-kommunikatsiya texnologiyalari vositasida inson hamkorligining yangi shakllarini yaratish jarayoni sifatida ta'rifladilar va yaxshiroq natijalar hamda ochiqroq boshqaruv jarayonlarini uning ikki asosiy legitimlik mezonlari deb ko'rsatdilar [2]. Keyingi tadqiqotlarida ular aqlli boshqaruvni uch o'lchov _ ta'riflovchi elementlar, kutilayotgan natijalar va joriy etish strategiyalari _ kesimida modellashtirdilar [3]. Ushbu uch o'lchovli qurilma hududiy ijtimoiy xizmatlar sohasiga tatbiq etilganda, raqamli mexanizmni texnologik vosita emas, balki institutsional kelishuvlar majmui sifatida tushunish imkonini beradi.

Ruhlandt oltmish ikkita tadqiqotni tizimli tahlil qilib, aqlli shahar boshqaruvining tarkibiy qismlari, kontekstual omillari, o'lchov vositalari va natijalarini o'z ichiga

olgan yaxlit ramkani taklif etdi hamda mahalliy sharoitlarni hisobga olishning ahamiyatini asosladi [4]. Hududiy ijtimoiy xizmatlar aynan mahalliy kontekstga eng sezgir soha bo'lgani uchun, boshqaruv mexanizmini loyihalashda hududning demografik tarkibi, infratuzilma ta'minoti va ma'muriy imkoniyatlari hisobga olinishi zarur bo'ladi.

Fuqaroga yo'naltirilgan yondashuv aqlli shahar xizmatlarini to'rt segmentga _ aqlli boshqaruv va elektron hukumat, aqlli ijtimoiy xizmatlar, aqlli resurslar va atrof-muhit, aqlli harakatchanlik va infratuzilma _ ajratish orqali operatsionallashtiriladi; ijtimoiy xizmatlar segmentida ta'lim, madaniyat, ijtimoiy inklyuziya hamda mahalliy ma'muriyat bilan fuqarolar o'rtasidagi muloqot jamlanadi [5]. Xizmatning qiymati foydalanuvchi tomonidan idrok etilishi bilan o'lchanadi, demak raqamli mexanizmning samaradorligi ham talab tomonidan baholanishi lozim.

Raqamli mexanizmning ishlash qobiliyati ma'lumotlar boshqaruvining sifatiga bog'liq. Iqtisodiy hamkorlik va taraqqiyot tashkiloti aqlli shaharlar real vaqt rejimidagi katta hajmdagi ma'lumotlarni siyosat va qaror qabul qilish jarayoniga yo'naltirishini, ularning muvaffaqiyati esa ma'lumotlarning mavjudligi va samarali qo'llanilishiga tayanishini ko'rsatdi [6]. Ma'lumotlar oqimining o'sish sur'ati boshqaruv tuzilmalarining ularni qayta ishlash salohiyatidan ilgarilab ketishi ma'lumotlar boshqaruvini alohida institutsional vazifaga aylantiradi [6].

Ijtimoiy xizmatlar kontekstida raqamli mexanizmning inklyuziv bo'lishi alohida nazariy ahamiyat kasb etadi. Raqamli tafovutning uch avlodi _ kirish imkoniyati, raqamli ko'nikmalar hamda ijtimoiy-iqtisodiy naf olish qobiliyati _ sifatida farqlanishi xizmatlarni loyihalashda keksa yoshdagilar, nogironligi bo'lgan shaxslar va uzoq hududlar aholisining ehtiyojlarini oldindan hisobga olishni taqozo etadi [7]. Inklyuziv loyihalashtirish xizmat qamrovini kengaytiradi va raqamli transformatsiyaning ijtimoiy natijadorligini oshiradi.

Maqolaning maqsadi _ aqlli shahar sharoitida hududiy ijtimoiy xizmatlarni boshqarishning raqamli mexanizmlarini nazariy-uslubiy jihatdan asoslash va ularni takomillashtirishning tarkibiy modelini ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot obyekti sifatida hududiy darajadagi ijtimoiy xizmatlarni raqamli yetkazish tizimi, predmeti sifatida esa ushbu tizimni tashkil etuvchi institutsional, platforma va jarayon mexanizmlari o'rtasidagi munosabatlar olindi.

ADABIYOTLAR SHARHI

Aqlli boshqaruvga bag'ishlangan zamonaviy tadqiqotlar uni fuqaroga yo'naltirilgan raqamli platformalar, resurslarni taqsimlash va ijtimoiy farovonlikni ta'minlash, shaffoflikni oshirish hamda jamoatchilik ishtirokini kuchaytirish orqali izohlaydi; aqlli shaharning olti o'lchovi _ aqlli yashash, harakatchanlik, atrof-muhit, iqtisodiyot, boshqaruv va aqlli aholi _ orasida boshqaruv o'lchovi loyihalarni amalga oshirish va ekspluatatsiya qilishda markaziy o'rin egallaydi [8]. Aqlli jamiyat g'oyasi qashshoqlikni qisqartirish va gender tengligini ta'minlash kabi Barqaror rivojlanish maqsadlari bilan bog'lanadi va ijtimoiy xizmatlar segmenti boshqaruvning yakuniy natijasi darajasiga ko'tariladi [8].

Xalqaro standartlashtirish tizimi aqlli shahar natijalarini o'lashning yagona tilini shakllantirdi. ISO 37122:2019 standarti aqlli shaharlar uchun ko'rsatkichlar to'plamining ta'riflari va metodologiyasini belgilaydi hamda ISO 37120 bilan birgalikda shahar xizmatlari va hayot sifatidagi siljishni o'lashning to'liq tizimini beradi [9]. Standartning tuzilishida boshqaruv, sog'liqni saqlash, aholi va ijtimoiy sharoitlar, ta'lim hamda telekommunikatsiya bo'limlarining alohida ajratilishi ijtimoiy xizmatlar sohasini mustaqil o'lchov obyekti sifatida rasmiylashtiradi [9].

Yevropa tadqiqot dasturlari doirasida amalga oshirilgan SmartGov loyihasi aqlli boshqaruv uchun ilg'or qaror qabul qilishni qo'llab-quvvatlash tizimlarini ishlab chiqdi va raqamli texnologiyalarning shahar boshqaruvidagi rolini empirik jihatdan asosladi [10]. Loyiha natijalari boshqaruv qarorlarini ma'lumotlarga tayangan holda shakllantirish uchun analitik modullarning zarurligini ko'rsatdi [10].

Rivojlanayotgan mamlakatlar tajribasiga bag'ishlangan tizimli sharhlar aqlli shahar boshqaruvining institutsional konteksti mamlakatlar kesimida sezilarli farqlanishini hamda universal modellarni ko'chirish o'rniga milliy sharoitga moslashtirilgan yechimlar ustuvorligini asoslaydi [11]. Bunday xulosa O'zbekiston uchun ham amaliy ahamiyatga ega, chunki mamlakatda ijtimoiy himoya tizimi markazlashgan reyestrlar va yagona interaktiv davlat xizmatlari portali atrofida shakllantirilgan.

Birlashgan Millatlar Tashkilotining Iqtisodiy va ijtimoiy masalalar departamenti tomonidan 2024-yilda e'lon qilingan Elektron hukumatni rivojlantirish tadqiqoti raqamli transformatsiyani jadallashtirish mavzusiga bag'ishlandi va davlatlar uchun raqamli hukumatning namunaviy ramkasini taqdim etdi; hisobotda mahalliy darajadagi elektron hukumat rivojlanishi alohida bob sifatida ajratildi [12]. Mahalliy hokimiyat organlari aholi uchun birinchi murojaat nuqtasi bo'lgani sababli, ularning raqamli xizmat ko'rsatish qobiliyati umummilliy transformatsiyaning hal qiluvchi bo'g'ini deb baholandi [12].

Mahalliy onlayn xizmatlar indeksi (LOSI) 2024-yilgi tahrirda olti mezon _ institutsional ramka, kontent taqdim etish, xizmat ko'rsatish, ishtirok va jalb qilish, texnologiya hamda yangi kiritilgan elektron hukumat savodxonligi _ bo'yicha to'qson beshta ko'rsatkichni qamrab oldi [13]. Indeks shahar portallarini baholashning tizimli vositasi sifatida hududiy boshqaruvning kuchli tomonlarini aniqlash imkonini beradi [13].

LOSI metodologiyasi Birlashgan Millatlar Tashkiloti universiteti va Departament hamkorligida takomillashtirilib, 193 a'zo davlatning eng yirik shahri bo'yicha qo'llanildi; 2024-yilgi reytingning yuqori o'nligini Tallin, Madrid, Ar-Riyod, Kopengagen, Dubay, Nyu-York, Istanbul, Berlin, Seul va Singapur shaharlari egalladi [14]. Baholash natijalari shahar portallarining sifati fuqarolar bilan o'zaro aloqani va xizmat yetkazib berishni kuchaytirishdagi rolini tasdiqladi [14].

Adabiyotlar sharhi aqlli boshqaruv nazariyasi, xalqaro o'lchov standartlari va global reyting metodologiyalari yetarli darajada ishlab chiqilganini ko'rsatadi. Ayni paytda hududiy ijtimoiy xizmatlar alohida boshqaruv obyekti sifatida kamroq o'rganilgan va uning raqamli mexanizmlarini institutsional, platforma hamda jarayon

qatlamlari kesimida birlashtiruvchi yaxlit model taqdim etilmagan. Maqolaning ilmiy yangiligi ushbu bo'shliqni to'ldirishga qaratildi.

METODOLOGIYA

Tadqiqot sifat metodologiyasiga tayangan nazariy-analitik xarakterga ega. Asosiy usullar sifatida qiyosiy-institutsional tahlil, normativ hujjatlarni hujjatli tahlil qilish, xalqaro standartlar va indekslar mazmunini tahlil etish hamda mantiqiy modellash qo'llanildi. Nazariy ramka Meijer va Rodríguez Bolívar tomonidan taklif etilgan aqlli boshqaruv o'lchovlari [3] hamda Ruhlandtning tarkibiy qismlar, kontekstual omillar, o'lchov va natijalar to'rtligi [4] asosida qurildi.

Normativ baza sifatida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son Farmoni bilan tasdiqlangan "Raqamli O'zbekiston _ 2030" strategiyasi olindi; hujjat iqtisodiyot tarmoqlari, ijtimoiy soha va davlat boshqaruvi tizimining raqamli rivojlanishini ta'minlash, elektron davlat xizmatlarini ko'rsatish mexanizmlarini takomillashtirish maqsadida ishlab chiqilgan va Barqaror rivojlanish maqsadlari hamda elektron hukumat reytingining ustuvor vazifalaridan kelib chiqadi [15].

Ijtimoiy xizmatlar sohasidagi institutsional o'zgarishlar O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 1-iyundagi PF-82-son Farmoni asosida o'rganildi. Hujjatga ko'ra, "Ijtimoiy himoya yagona reyestri" axborot tizimi Ijtimoiy himoya milliy agentligi tasarrufiga o'tkazildi va aholiga ko'rsatiladigan barcha turdagi ijtimoiy xizmatlar hamda yordamlar bo'yicha arizalar "Yagona milliy ijtimoiy himoya" axborot tizimi orqali qabul qilinishi belgilandi [16].

Xizmat ko'rsatish jarayonining raqamli shakli Vazirlar Mahkamasining 2023-yil 10-noyabrdagi 596-son qarori asosida tahlil etildi. Qarorda 2024-yil 1-apreldan boshlab kam ta'minlangan oilalarga bolalar nafaqasi va moddiy yordam tayinlash uchun onlayn ariza berish bo'yicha davlat xizmati yo'lga qo'yilishi hamda ushbu xizmatning Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaliga integratsiya qilinishi nazarda tutildi [17].

Tahlil to'rt qatlamli analitik ramka bo'yicha tashkil etildi: institutsional-huquqiy qatlam, platforma-infratuzilma qatlami, xizmat-jarayon qatlami va natijaviy monitoring qatlami. Har bir qatlam bo'yicha to'rtta baholash mezonlari _ integratsiya darajasi, proaktivlik, inklyuzivlik va o'lchanuvchanlik _ qo'llanildi. Mezonlar ISO 37122 ko'rsatkichlar mantig'i [9] va LOSI mezonlari [13] bilan uyg'unlashtirildi.

Tadqiqotning nazariy yo'nalganligi uning chegaralarini ham belgilaydi: birlamchi so'rovnomalar ma'lumotlari to'planmadi, ekonometrik baholash o'tkazilmadi. Xulosalar rasmiy normativ hujjatlar, xalqaro standartlar va ochiq statistik manbalarda tasdiqlangan ko'rsatkichlarga tayanadi.

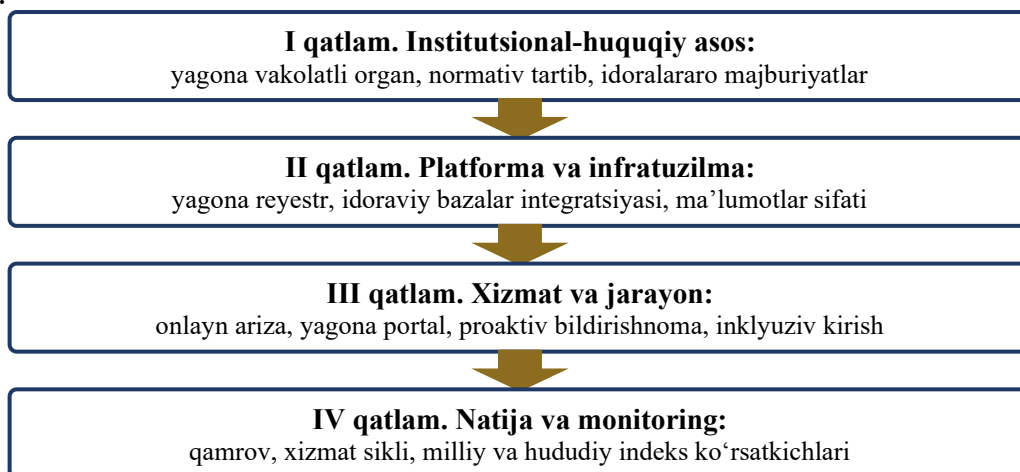
TAHLIL VA NATIJALAR

Institutsional-huquqiy qatlamning tahlili hududiy ijtimoiy xizmatlar boshqaruvida yagona mas'ul markaz shakllantirilganini ko'rsatadi. Ijtimoiy himoya milliy agentligi reyestri yuritish va barcha turdagi ijtimoiy yordam arizalarini qabul qilish vakolatlarini bir tizimga jamladi [16]. Ushbu markazlashtirish idoralararo

ma'lumot almashinuvini tartibga soldi: Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 21-oktabrdagi 654-son qarori bilan jismoniy shaxslarning dala-tomorqa yer maydonlari ro'yxati shakllantirilishi va ushbu ma'lumotlarning "Ijtimoiy himoya yagona reyestri" axborot tizimiga muntazam taqdim etib borilishi belgilandi [18]. Turli idoralar bazalarining reyestriga ulanishi oilaning ijtimoiy-iqtisodiy holatini hujjat talab qilmasdan baholash imkonini beradi.

Platforma-infratuzilma qatlami yagona reyestr atrofida qurilgan. Reyestrning axborot tizimi sifatidagi maqomi unga muntazam yangilanadigan tashqi ma'lumot oqimlarini ulash, arizalarni avtomatlashtirilgan qayta ishlash va qarorlar tarixini saqlash funksiyalarini birlashtiradi [16]. Platformaning hududiy kesimda ishlashi tuman va shahar darajasida bir xil metodologiya bo'yicha ma'lumot yig'ilishini ta'minlaydi hamda aqlli shahar konsepsiyasida ko'zda tutilgan yagona raqamli muhit talabiga to'liq mos keladi [1].

Xizmat-jarayon qatlamida raqamli mexanizm arizaviy modeldan proaktiv modelga o'tish yo'nalishida rivojlanmoqda. 2024-yil 1-apreldan bolalar nafaqasi va moddiy yordam tayinlash uchun onlayn ariza berish davlat xizmati sifatida yo'lga qo'yildi va Yagona interaktiv davlat xizmatlari portalida murojaatlarning har bir bosqichini kuzatish tartibi joriy etildi [17]. Vazirlar Mahkamasining 2026-yil 29-yanvardagi 35-son qarori fuqarolarni ijtimoiy reyestriga kiritish yoki chiqarish natijalari to'g'risidagi ma'lumotni ularning mobil telefon raqamlariga bepul qisqa xabarlar orqali yetkazishni belgiladi [19]. Bildirishnomaning avtomatlashtirilishi fuqaro tomonidan qo'shimcha harakat talab etilmasligi bilan xizmatning proaktivlik darajasini oshiradi.



1-rasm. Aqlli shahar sharoitida hududiy ijtimoiy xizmatlarni boshqarishning to'rt qatlamli raqamli mexanizmi¹

Natijaviy monitoring qatlami milliy va hududiy o'lchovlarni birlashtiradi. Milliy darajada O'zbekiston 2022-yilda elektron hukumatni rivojlantirish indeksi bo'yicha 0,7265 ko'rsatkich bilan 69-o'rinni egallagan bo'lsa, 2024-yilda 0,7999 ko'rsatkich bilan 63-o'ringa ko'tarildi va tarixda birinchi marta "juda yuqori" guruhga kirdi; erishilgan natija "Raqamli O'zbekiston - 2030" strategiyasida 2025-yil uchun

¹ Manba: muallif tomonidan [1], [4], [9], [13], [16] va [17] manbalari asosida ishlab chiqilgan.

belgilangan 0,75 darajasidan yuqori bo'ldi [20]. Hududiy darajada esa O'zbekiston LOSI tarmog'ining ishtirokchisi sifatida qayd etilgan va mamlakatning o'n to'rtta munitsipaliteti bo'yicha baholash o'tkazilgan [21]. Milliy ko'rsatkichning barqaror o'sishi va hududiy baholashning kengayishi ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish yo'nalishidagi izchil siyosatning natijasi sifatida namoyon bo'ladi.

1-rasmda keltirilgan model qatlamlar o'rtasidagi bir tomonlama bog'lanishni emas, balki izchil kuchayib boruvchi zanjirni ifodalaydi. Institutsional asos platformaning huquqiy maqomini belgilaydi, platforma xizmat jarayonining texnologik imkoniyatlarini kengaytiradi, xizmat jarayoni esa monitoring uchun ishonchli birlamchi ma'lumot manbaini yaratadi. Monitoring natijalari o'z navbatida normativ tartibni takomillashtirishga qaytariladi va boshqaruv sikli yopiladi.

Modelning har bir qatlami bo'yicha amaldagi mexanizmlar, ularning mazmuni va tasdiqlovchi manbalar 1-jadvalda umumlashtirildi.

1-jadval

Hududiy ijtimoiy xizmatlarni boshqarishning raqamli mexanizmlari va ularning normativ hamda uslubiy asoslari¹

Qatlam	Raqamli mexanizm	Mexanizmning mazmuni	Manba
I. Institutsional-huquqiy	Vakolatlarni yagona organda jamlash	Ijtimoiy himoya yagona reyestri Ijtimoiy himoya milliy agentligi tasarrufiga o'tkazildi; barcha turdagi ijtimoiy xizmat va yordam arizalari yagona axborot tizimi orqali qabul qilinadi	[16]
II. Platforma-infratuzilma	Idoraviy ma'lumotlar bazalarini reyestrga ulash	Yer maydonlari ro'yxati shakllantirilib, ma'lumotlar reyestr axborot tizimiga muntazam taqdim etib boriladi; oilaning holatini hujjatsiz baholash ta'minlanadi	[18]
III. Xizmat-jarayon	Onlayn ariza va yagona portal orqali kuzatuv	2024-yil 1-apreldan bolalar nafaqasi va moddiy yordam uchun onlayn ariza berish davlat xizmati joriy etildi; murojaat bosqichlari portalda kuzatiladi	[17]
III. Xizmat-jarayon	Proaktiv xabardor qilish	Reyestrda kiritish yoki chiqarish natijalari fuqaroning mobil raqamiga bepul qisqa xabar orqali yetkaziladi	[19]
IV. Natija-monitoring	Milliy indeks dinamikasini kuzatish	Elektron hukumatni rivojlantirish indeksi 2022-yildagi 0,7265 dan 2024-yilda 0,7999 ga ko'tarildi, mamlakat 63-o'rinni egalladi	[20]
IV. Natija-monitoring	Hududiy portallarni xalqaro metodologiya bo'yicha baholash	LOSI 2024 olti mezon bo'yicha to'qson beshta ko'rsatkichni qamraydi; O'zbekiston LOSI tarmog'i ishtirokchisi sifatida o'n to'rtta munitsipalitetda baholash o'tkazdi	[13]

1-jadval ma'lumotlari raqamli mexanizmlarning o'zaro to'ldiruvchi tabiatini tasdiqlaydi. Institutsional qatlamda vakolatlarining jamlanishi ma'lumotlar oqimini tartibga soluvchi yagona nuqta yaratdi; platforma qatlamida idoraviy bazalarning

¹ Manba: muallif tomonidan ko'rsatilgan rasmiy manbalar asosida tuzilgan.

ulanishi baholashning obyektivligini oshirdi; xizmat qatlamida onlayn ariza va avtomatik bildirishnoma murojaatdan qarorgacha bo'lgan masofani qisqartirdi; monitoring qatlamida esa milliy indeksning o'sishi tizimning umumiy yetukligini xalqaro miqyosda tasdiqladi.

Nazariy nuqtai nazardan olingan natijalar aqlli boshqaruv adabiyotidagi asosiy tezisni quvvatlaydi: raqamli mexanizmning qiymati texnologiyaning o'zida emas, balki u yuzaga keltiradigan yangi hamkorlik shakllarida namoyon bo'ladi [2]. Ijtimoiy xizmatlar sohasida bunday hamkorlik davlat organlari, mahalliy hokimiyat, mahalla institutlari va fuqarolar o'rtasida ma'lumotga asoslangan o'zaro ishonchni shakllantiradi.

Ma'lumotlar boshqaruvi sifati bilan xizmat qamrovi o'rtasidagi bog'liqlik model mantig'ida quyidagicha izohlanadi: reyestrda ulangan idoraviy manbalar soni ortgani sari oilaning ijtimoiy-iqtisodiy holatini baholash aniqligi oshadi, aniqlikning oshishi esa yordamga muhtoj toifalarni oldindan aniqlash va ularga proaktiv murojaat qilish imkonini beradi. Xalqaro tajriba ham ma'lumotlarning mavjudligi va samarali qo'llanilishini aqlli shahar loyihalarining muvaffaqiyat sharti sifatida ko'rsatadi [6].

Inklyuzivlik mezoni bo'yicha erishilgan natijalar alohida e'tiborga loyiq. Qisqa xabar orqali xabardor qilish mexanizmi internetdan foydalanish ko'nikmasi cheklangan fuqarolar uchun ham axborotning yetib borishini ta'minlaydi [19]. Bunday yechim raqamli tafovutning ko'nikma darajasidagi ta'sirini yumshatadi va xizmatdan foydalanish imkoniyatini kengaytiradi [7].

O'lchanuvchanlik mezoni bo'yicha milliy darajadagi natijalar barqaror o'sish tendensiyasini ko'rsatdi [20]. Hududiy darajada LOSI metodologiyasining qo'llanilishi shahar portallarini institutsional ramka, kontent, xizmat, ishtirok, texnologiya va elektron hukumat savodxonligi kesimida baholash imkonini beradi [13]. Ushbu olti mezonning ijtimoiy xizmatlar bo'yicha alohida modul sifatida moslashtirilishi hududiy boshqaruv sifatini yanada aniqroq o'lchash uchun uslubiy zamin yaratadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

O'tkazilgan nazariy tahlil aqlli shahar sharoitida hududiy ijtimoiy xizmatlarni boshqarishning raqamli mexanizmlarini to'rt qatlamli yaxlit tizim sifatida talqin qilish maqsadga muvofiqligini ko'rsatdi. Institutsional-huquqiy, platforma-infratuzilma, xizmat-jarayon va natijaviy monitoring qatlamlari o'zaro bog'langan holda ishlaganda xizmatning qamrovi, tezligi va manzilliligi bir vaqtda oshadi.

O'zbekiston tajribasi ushbu modelning amaliy hayotiylikni tasdiqlaydi. Vakolatlarning yagona agentlikda jamlanishi [16], idoraviy bazalarning reyestrda ulanishi [18], onlayn ariza berish tartibining joriy etilishi [17] va natijalar to'g'risida avtomatik xabar berish mexanizmi [19] birgalikda arizaviy modeldan proaktiv modelga o'tishning izchil bosqichlarini tashkil etadi.

Birinchi taklif institutsional muvofiqlashtiruvga tegishli. Hududiy darajada ijtimoiy xizmatlar bo'yicha ma'lumot almashinuvining reglamentini yagona xizmat darajasi kelishuvi shaklida rasmiylashtirish idoralararo javobgarlikni aniqlashtiradi va xizmat sikli davomiyligini qisqartiradi.

Ikkinchi taklif o'lovchov tizimini kengaytirishga qaratilgan. LOSI mezonlari [13] va ISO 37122 ko'rsatkichlari [9] asosida hududiy ijtimoiy xizmatlar uchun alohida baholash moduli ishlab chiqilishi tuman va shahar hokimliklari faoliyatini qiyoslash imkonini beradi. Modul tarkibiga qamrov, murojaatdan qarorgacha bo'lgan vaqt, proaktiv aniqlangan benefitsiarlar ulushi va foydalanuvchi qoniqishi ko'rsatkichlari kiritilishi maqsadga muvofiq.

Uchinchi taklif inklyuzivlikni mustahkamlashga oid. Xizmatlarni loyihalashda raqamli tafovutning uch avlodi [7] hisobga olinishi, ko'p kanalli murojaat imkoniyati va mahalla darajasidagi maslahat xizmatining saqlanishi aholining barcha toifalari uchun teng imkoniyatni ta'minlaydi.

To'rtinchi taklif ma'lumotlar boshqaruvi salohiyatini oshirishga bag'ishlanadi. Hududiy boshqaruv organlarida ma'lumot sifati, metama'lumotlar va ochiq ma'lumotlar bo'yicha kompetensiyalarni rivojlantirish tahliliy qarorlar asosini mustahkamlaydi [6].

Beshinchi taklif tashkiliy modelni standartlashtirishga tegishli. ISO tashkiloti barqaror shaharlar va jamoalar uchun aqlli shahar operatsion modellarni shakllantirish bo'yicha alohida yo'riqnoma standartini nashr etgan [22]. Ushbu yo'riqnoma asosida hududiy ijtimoiy xizmatlar bo'yicha operatsion modelning milliy shablonini tayyorlash shaharlar o'rtasida tajriba almashinuvini yengillashtiradi.

Keyingi tadqiqotlar yo'nalishi sifatida taklif etilgan to'rt qatlamli modelni hududlar kesimida empirik tekshirish va xizmat natijalarini iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlari bilan bog'lash belgilanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2019-yil 18-yanvardagi 48-son "O'zbekiston Respublikasida "Aqlli shahar" texnologiyalarini joriy etish Konsepsiyasini tasdiqlash to'g'risida"gi Qarori <https://lex.uz/docs/4171067>

2. Meijer A., Rodríguez Bolívar M. P. Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance // International Review of Administrative Sciences. _ 2016. _ Vol. 82, No. 2. _ P. 392_408. _ URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0020852314564308>

3. Rodríguez Bolívar M. P., Meijer A. J. Smart Governance: Using a Literature Review and Empirical Analysis to Build a Research Model // Social Science Computer Review. _ 2016. _ Vol. 34, No. 6. _ URL: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0894439315611088>

4. Ruhlandt R. W. S. The governance of smart cities: A systematic literature review // Cities. _ 2018. _ Vol. 81. _ P. 1_23. _ URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264275117312283>

5. Digital Public Services in Smart Cities _ an Empirical Analysis of Lead User Preferences // Public Organization Review. _ 2020. _ URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11115-020-00492-3>

6. OECD. Smart City Data Governance: Challenges and the Way Forward. OECD Urban Studies. _ Paris: OECD Publishing, 2023. _ URL: https://www.oecd.org/en/publications/smart-city-data-governance_e57ce301-en.html

7. Social Inclusivity in the Smart City Governance: Overcoming the Digital Divide // Sustainability. _ 2025. _ Vol. 17, No. 13. _ Art. 5735. _ URL: <https://www.mdpi.com/2071-1050/17/13/5735>
8. Smart governance for smart cities and nations // Journal of Economy and Technology. _ 2024. _ URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2949948824000313>
9. ISO 37122:2019. Sustainable cities and communities _ Indicators for smart cities. _ Geneva: International Organization for Standardization, 2019. _ URL: <https://www.iso.org/standard/69050.html>
10. The Role of Digital Technologies in Promoting Smart City Governance: The Case of SmartGov // Companion Proceedings of the Web Conference. _ New York: ACM, 2018. _ URL: <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/3184558.3191517>
11. Smart City Governance in Developing Countries: A Systematic Literature Review. _ arXiv:2001.10173. _ URL: <https://arxiv.org/pdf/2001.10173>
12. United Nations Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development. _ New York: UN, 2024. _ URL: <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2024>
13. United Nations. Local Online Service Index (LOSI): methodology and indicators. _ URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/E-Government-at-Local-Level/Local-Online-Service-Index-LOSI>
14. United Nations University (UNU-EGOV). UN E-Government Survey 2024: LOSI and UNU-EGOV's Key Role. _ 2024. _ URL: <https://unu.edu/egov/news/un-e-government-survey-2024-losi-and-unu-egovs-key-role>
15. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son ““Raqamli O'zbekiston _ 2030” strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida”gi Farmoni <https://lex.uz/ru/docs/-5030957>
16. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 1-iyundagi PF-82-son “Aholiga sifatli ijtimoiy xizmat va yordam ko'rsatish hamda uning samarali nazorat tizimini yo'lga qo'yish bo'yicha kompleks chora-tadbirlar to'g'risida”gi Farmoni <https://lex.uz/docs/-6480342>
17. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2023-yil 10-noyabrdagi 596-son ““Ijtimoiy himoya yagona reyestri” axborot tizimi orqali kam ta'minlangan oilalarni aniqlash va ularga ijtimoiy nafaqalar tayinlash bo'yicha elektron shaklda ariza berishni joriy etish chora-tadbirlari to'g'risida”gi <https://lex.uz/docs/-6663873>
18. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021-yil 21-oktabrdagi 654-son “Aholini ijtimoiy himoya qilish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida”gi Qarori <https://lex.uz/uz/docs/-5688101>
19. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2026-yil 29-yanvardagi 35-son “Ijtimoiy reyestrda kiritilgan oilalarni qo'llab-quvvatlash tizimini takomillashtirishning qo'shimcha chora-tadbirlari to'g'risida”gi Qarori <https://www.lex.uz/en/docs/-8027513>

20. Uzbekistan ranks 63rd in E-Government Index // UzDaily. _ 2024. _ <https://www.uzdaily.uz/en/uzbekistan-ranks-63rd-in-e-government-index/>
21. United Nations University (UNU-EGOV). Global Application of the Local Online Service Index (LOSI) and Management of the LOSI Network. _ URL: <https://unu.edu/egov/project/local-online-service-index-losi-network>
22. ISO 37106. Sustainable cities and communities _ Guidance on establishing smart city operating models. _ URL: <https://www.iso.org/sectors/environment/smart-cities>



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:
Ingliz tili muharriri:
Rus tili muharriri:
Musahhih:
Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich
Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich
Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li
Karimova Shirin Zoxid qizi
Sadikov Shoxrux Shuxratovich
Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2026-yil, avgust, 8-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.
Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta: info@marketingjournal.uz
Bot: [@marketinjournalbot](https://t.me/marketinjournalbot)
Tel.: +998977838464, +998939266610
Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi** rayosatining **2024-yil 04-oktabrdagi 362/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 "Seriya nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlaro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**