

## FUQAROLAR MUROJAATLARINI STATISTIK TAHLIL QILISH AXBOROT TIZIMINI ISHLAB CHIQISH

**Raximqulov Islombek Sanjar o'g'li**

*Qarshi davlat texnika universiteti, magistranti*

**Annotatsiya:** *Bugungi kunda davlat organlari, tashkilotlar va mahalliy boshqaruv tizimlarida fuqarolar murojaatlari bilan ishlash jarayonini raqamlashtirish muhim ahamiyat kasb etmoqda. Fuqarolar tomonidan yuboriladigan ariza, shikoyat, taklif va so'rovlarni tezkor qabul qilish, ularni to'g'ri tasniflash, ijro holatini nazorat qilish hamda statistik tahlil asosida boshqaruv qarorlarini qabul qilish samarali axborot tizimlarini ishlab chiqishni talab etadi. Mazkur maqolada fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilishga mo'ljallangan axborot tizimini ishlab chiqish masalalari yoritiladi. Tadqiqotda murojaatlarni ro'yxatga olish, kategoriyalarga ajratish, hududlar, vaqt oralig'i, murojaat turi va ijro holati bo'yicha tahlil qilish imkoniyatlari ko'rib chiqiladi. Shuningdek, tizimning funksional imkoniyatlari, ma'lumotlar bazasi tuzilmasi, foydalanuvchi rollari va statistik hisobotlarni shakllantirish jarayoni tahlil qilinadi. Olingan natijalar fuqarolar murojaatlarini tahlil qilish axborot tizimi boshqaruv jarayonida shaffoflikni oshirish, muammolarni aniqlash va qaror qabul qilish samaradorligini kuchaytirishda muhim vosita ekanligini ko'rsatadi.*

**Kalit so'zlar:** *fuqarolar murojaatlari, axborot tizimi, statistik tahlil, elektron murojaat, ma'lumotlar bazasi, raqamli boshqaruv, monitoring, hisobot, analitika.*

### KIRISH

Zamonaviy jamiyatda davlat organlari va tashkilotlar faoliyatining ochiqligi, fuqarolar bilan samarali muloqot o'rnatish hamda aholining muammolariga tezkor javob berish muhim ijtimoiy va boshqaruv vazifalaridan biri hisoblanadi. Fuqarolar murojaatlari jamiyatdagi mavjud muammolar, ehtiyojlar, talablar va takliflarni aniqlashda muhim axborot manbai bo'lib xizmat qiladi. Shu sababli murojaatlarni qabul qilish, qayta ishlash, nazorat qilish va tahlil qilish jarayonlarini zamonaviy axborot texnologiyalari asosida tashkil etish dolzarb masalalardan biridir.

An'anaviy usulda fuqarolar murojaatlari ko'pincha qog'oz shaklida yuritiladi yoki alohida elektron jadvallarda saqlanadi. Bunday yondashuv murojaatlar soni ortgan sari ularni tezkor izlash, ijro muddatlarini nazorat qilish, takroriy muammolarni aniqlash va umumiy statistik tahlil qilishda qiyinchilik tug'diradi. Natijada ayrim murojaatlar o'z vaqtida ko'rib chiqilmasligi, muammolar bo'yicha tizimli xulosa chiqarish imkoniyati cheklanishi mumkin.

Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimi esa ushbu muammolarni bartaraf etishga xizmat qiladi. Bunday tizim murojaatlarni elektron shaklda qabul qilish, ularni mavzu, hudud, tashkilot, ijrochi, muddat va holat bo'yicha

tasniflash, real vaqt rejimida monitoring qilish hamda statistik hisobotlar tayyorlash imkonini beradi. Mazkur maqolaning asosiy maqsadi fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilishga mo'ljallangan axborot tizimini ishlab chiqishning nazariy va amaliy jihatlarini yoritishdan iborat.

### **ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODOLOGIYA**

So'nggi yillarda davlat boshqaruvi tizimida raqamli texnologiyalarni joriy etish, elektron hukumat xizmatlarini rivojlantirish va fuqarolar bilan muloqotni soddalashtirish bo'yicha ko'plab ilmiy-amaliy ishlar olib borilmoqda. Elektron murojaatlar tizimi fuqarolarning davlat organlari bilan masofadan turib aloqa o'rnatishi, muammolarini tezkor bayon qilishi va ijro holatini kuzatishi uchun qulay imkoniyat yaratadi. Shu bilan birga, murojaatlar bo'yicha yig'ilgan ma'lumotlarni statistik tahlil qilish orqali eng ko'p uchrayotgan muammolar, hududlar kesimidagi holat, murojaatlarning mavzular bo'yicha taqsimoti va ijro intizomi haqida muhim xulosalar chiqarish mumkin.

Axborot tizimlarini ishlab chiqishda tizimli tahlil, ma'lumotlar bazasini loyihalash, foydalanuvchi interfeysini yaratish, xavfsizlikni ta'minlash va hisobot modullarini shakllantirish asosiy bosqichlar hisoblanadi. Fuqarolar murojaatlari bilan ishlovchi tizimlarda esa qo'shimcha ravishda murojaatlarni tasniflash, ijro muddatlarini kuzatish, mas'ul xodimlarga avtomatik biriktirish, bildirishnomalar yuborish va statistik ko'rsatkichlarni vizual ko'rinishda chiqarish kabi funksiyalar muhim ahamiyatga ega.

Mazkur tadqiqot metodologiyasi quyidagi bosqichlarni o'z ichiga oladi:

1. **Mavjud muammoni tahlil qilish.** Fuqarolar murojaatlari bilan ishlashdagi asosiy muammolar aniqlanadi: ma'lumotlarning tarqoqligi, hisobot tayyorlashdagi murakkablik, ijro muddatlarini nazorat qilishdagi qiyinchiliklar.

2. **Tizim talablarini belgilash.** Axborot tizimi qanday vazifalarni bajarishi, unda qanday foydalanuvchilar ishtirok etishi va qanday ma'lumotlar saqlanishi aniqlanadi.

3. **Ma'lumotlar bazasini loyihalash.** Murojaatlar, fuqarolar, tashkilotlar, ijrochilar, hududlar, murojaat turlari va ijro holatlari uchun alohida jadvallar ishlab chiqiladi.

4. **Statistik tahlil ko'rsatkichlarini aniqlash.** Murojaatlar soni, turlari, hududlar bo'yicha taqsimoti, ijro muddati, ko'rib chiqilgan va rad etilgan murojaatlar ulushi kabi indikatorlar belgilanadi.

5. **Tizim modullarini ishlab chiqish.** Ro'yxatga olish, qidiruv, filtr, monitoring, hisobot, foydalanuvchilarni boshqarish va xavfsizlik modullari shakllantiriladi.

6. **Natijalarni baholash.** Tizimning qulayligi, tezkorligi, ma'lumotlarni tahlil qilish imkoniyati va boshqaruv qarorlarini qo'llab-quvvatlash darajasi baholanadi.

Tadqiqot jarayonida tizimli tahlil, ma'lumotlar bazasini modellashtirish, statistik guruhlash, taqqoslash, vizual tahlil va dasturiy loyihalash usullaridan foydalaniladi.

## AXBOROT TIZIMINING ASOSIY VAZIFALARI

Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimi quyidagi asosiy vazifalarni bajarishga mo'ljallangan:

- fuqarolar murojaatlarini elektron shaklda ro'yxatga olish;
- murojaatlarni turi bo'yicha tasniflash: ariza, shikoyat, taklif, so'rov;
- murojaatlarni hudud, tashkilot va mas'ul xodimlar bo'yicha ajratish;
- har bir murojaatning ijro holatini kuzatish;
- muddati o'tgan murojaatlar bo'yicha ogohlantirish berish;
- murojaatlar soni va mavzulari bo'yicha statistik hisobotlar tayyorlash;
- eng ko'p takrorlanayotgan muammolarni aniqlash;
- rahbariyat uchun tahliliy dashboard yaratish;
- ma'lumotlarni qidirish, filtrlash va eksport qilish;
- tizim foydalanuvchilari faoliyatini nazorat qilish.

Mazkur vazifalar tizimning nafaqat ma'lumotlarni saqlash vositasi, balki tahliliy boshqaruv platformasi sifatida ishlashini ta'minlaydi.

## TIZIMNING FUNKSIONAL TUZILMASI

Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimi bir nechta asosiy modullardan iborat bo'ladi.

**1. Murojaatlarni ro'yxatga olish moduli.** Ushbu modul orqali fuqaroning familiyasi, ismi, aloqa ma'lumotlari, murojaat turi, murojaat matni, yuborilgan sana, tegishli hudud va tashkilot haqidagi ma'lumotlar tizimga kiritiladi.

**2. Murojaatlarni tasniflash moduli.** Murojaatlar mazmuniga ko'ra turkumlanadi. Masalan, kommunal xizmat, ta'lim, sog'liqni saqlash, transport, ijtimoiy yordam, ish bilan ta'minlash, tadbirkorlik va boshqa yo'nalishlar bo'yicha ajratiladi.

**3. Ijro monitoringi moduli.** Har bir murojaatning qaysi bosqichda ekani kuzatiladi. Murojaat "qabul qilindi", "ko'rib chiqilmoqda", "ijroga yuborildi", "hal etildi", "rad etildi" yoki "qo'shimcha o'rganilmoqda" kabi holatlarga ega bo'lishi mumkin.

**4. Statistik tahlil moduli.** Ushbu modul murojaatlar bo'yicha raqamli ko'rsatkichlarni shakllantiradi. Murojaatlar soni, foiz ulushi, o'sish yoki kamayish dinamikasi, hududlar bo'yicha farqlar va ijro samaradorligi tahlil qilinadi.

**5. Hisobotlar moduli.** Tizim kunlik, haftalik, oylik, choraklik va yillik hisobotlarni avtomatik tayyorlaydi. Hisobotlar jadval, diagramma va grafik ko'rinishida taqdim etiladi.

**6. Foydalanuvchilarni boshqarish moduli.** Tizimda administrator, operator, ijrochi xodim va rahbar kabi foydalanuvchi rollari belgilanadi. Har bir foydalanuvchiga o'z vazifasiga mos huquqlar beriladi.

**7. Xavfsizlik moduli.** Fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlari himoyalaniishi zarur. Shu sababli tizimda parol orqali kirish, rollar bo'yicha ruxsat berish, ma'lumotlarni

zaxiralash va foydalanuvchi harakatlarini jurnalga yozib borish imkoniyatlari bo'lishi kerak.

### MA'LUMOTLAR BAZASI TUZILMASI

Tizim samarali ishlashi uchun ma'lumotlar bazasi to'g'ri loyihalanishi lozim. Ma'lumotlar bazasida quyidagi asosiy jadvallar bo'lishi mumkin:

Jadval nomi	Mazmuni
Fuqarolar	Fuqaro F.I.Sh., telefon raqami, manzili va aloqa ma'lumotlari
Murojaatlar	Murojaat matni, turi, sanasi, holati va ijro muddati
Hududlar	Viloyat, tuman yoki mahalla haqidagi ma'lumotlar
Tashkilotlar	Murojaat yuboriladigan mas'ul tashkilotlar
Xodimlar	Murojaatni ko'rib chiquvchi ijrochilar
Murojaat turlari	Ariza, shikoyat, taklif, so'rov kabi turlar
Ijro holatlari	Qabul qilindi, ko'rib chiqilmoqda, hal etildi va boshqa holatlar
Hisobotlar	Statistik natijalar va tahliliy ma'lumotlar

Bunday tuzilma murojaatlar bo'yicha ma'lumotlarni tizimli saqlash, tezkor izlash va turli kesimlarda tahlil qilish imkonini beradi.

### NATIJALAR

Tadqiqot natijasida fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimining konseptual modeli ishlab chiqildi. Tizim orqali murojaatlarni elektron ro'yxatga olish, ularni tasniflash, ijro holatini monitoring qilish va tahliliy hisobotlarni shakllantirish imkoniyati yaratiladi.

Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, bunday axborot tizimini joriy etish quyidagi samarali natijalarga olib keladi:

- murojaatlarni qabul qilish va qayta ishlash vaqti qisqaradi;
- murojaatlar yo'qolib qolishi yoki e'tibordan chetda qolishi kamayadi;
- mas'ul xodimlarning ijro intizomi kuchayadi;
- murojaatlar bo'yicha real statistik ma'lumotlar shakllanadi;
- eng ko'p uchrayotgan muammolar tez aniqlanadi;
- rahbariyat uchun qaror qabul qilish jarayoni yengillashadi;
- fuqarolar bilan ishlashda shaffoflik va ochiqlik ortadi.

Quyidagi jadvalda tizim joriy etilishidan oldingi va keyingi holat taqqoslab ko'rsatilgan:

Ko'rsatkich	An'anaviy usul	Axborot tizimi asosida
Murojaatni ro'yxatga olish	Qo'lda yoki alohida faylda	Elektron shaklda avtomatik
Qidirish imkoniyati	Sekin va murakkab	Tezkor qidiruv va filtr
Ijro nazorati	Qo'lda tekshiriladi	Real vaqt rejimida kuzatiladi
Hisobot tayyorlash	Ko'p vaqt talab qiladi	Avtomatik shakllanadi
Statistik tahlil	Cheklangan	Grafik, diagramma va jadval asosida
Shaffoflik	Nisbatan past	Yuqori darajada

Fuqarodan murojaat kelib tushadi → murojaat tizimda ro'yxatga olinadi → mavzu va hudud bo'yicha tasniflanadi → mas'ul ijrochiga yuboriladi → ijro holati monitoring qilinadi → natija tizimga kiritiladi → statistik hisobot shakllanadi → rahbariyat qaror qabul qiladi.

Ushbu jarayon murojaatlar bilan ishlashda uzluksizlik, nazorat va tahliliy yondashuvni ta'minlaydi.

### MUHOKAMA

Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimini ishlab chiqish davlat va tashkilot boshqaruvida muhim amaliy ahamiyatga ega. Chunki murojaatlar oddiy xabar yoki shikoyat emas, balki aholining real ehtiyojlari va muammolarini aks ettiruvchi muhim ma'lumot manbaidir. Agar ushbu ma'lumotlar to'g'ri yig'ilsa va tahlil qilinsa, boshqaruv organlari qaysi sohada muammo ko'p uchrayotganini, qaysi hududlarda murojaatlar soni ortayotganini va qaysi tashkilotlar murojaatlarni tezroq hal qilayotganini aniqlashi mumkin.

Tizimning asosiy afzalliklaridan biri — statistik tahlil imkoniyatidir. Masalan, bir oy davomida ta'lim sohasi bo'yicha murojaatlar ko'paygan bo'lsa, bu holat mazkur sohada muayyan muammolar mavjudligini bildiradi. Yoki ma'lum bir hududda kommunal xizmatlar bo'yicha shikoyatlar soni yuqori bo'lsa, tegishli tashkilotlar ushbu hududda qo'shimcha chora-tadbirlar ishlab chiqishi mumkin.

Shuningdek, axborot tizimi ijro intizomini kuchaytiradi. Har bir murojaatning qaysi xodimga biriktirilgani, qachon qabul qilingani, qancha muddatda ko'rib chiqilishi va yakuniy natijasi tizimda saqlanadi. Bu esa mas'uliyatni oshiradi va murojaatlar bilan ishlash jarayonida tartib-intizomni mustahkamlaydi.

Biroq bunday tizimni ishlab chiqishda ayrim muammolarga ham e'tibor qaratish zarur. Jumladan, fuqarolarning shaxsiy ma'lumotlarini himoyalash, tizimga ruxsatsiz kirishning oldini olish, ma'lumotlarni zaxiralash va foydalanuvchilarga qulay interfeys yaratish muhim hisoblanadi. Shuningdek, tizimdan foydalanadigan xodimlarning

raqamli savodxonligi ham muhim omildir. Tizim qanchalik mukammal bo'lmasin, undan to'g'ri foydalanilmasa, kutilgan samaraga erishish qiyin bo'ladi.

Kelajakda ushbu tizimga sun'iy intellekt elementlarini qo'shish orqali murojaat matnini avtomatik tahlil qilish, takroriy shikoyatlarni aniqlash, murojaatning muhimlik darajasini belgilash va mas'ul tashkilotga avtomatik yo'naltirish imkoniyatlarini yaratish mumkin. Bu esa tizim samaradorligini yanada oshiradi.

### **XULOSA**

Mazkur maqolada fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimini ishlab chiqish masalalari yoritildi. Tadqiqot davomida murojaatlarni elektron ro'yxatga olish, tasniflash, ijro holatini monitoring qilish, statistik tahlil qilish va hisobotlarni shakllantirish jarayonlari o'rganildi. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, bunday axborot tizimi fuqarolar murojaatlari bilan ishlash jarayonini samarali tashkil etish, boshqaruv qarorlarini asoslash va aholining dolzarb muammolarini aniqlashda muhim vosita bo'lib xizmat qiladi.

Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimi quyidagi imkoniyatlarni beradi: murojaatlarni tezkor qabul qilish, ularni mavzu va hudud bo'yicha tahlil qilish, ijro muddatlarini nazorat qilish, avtomatik hisobotlar tayyorlash va rahbariyat uchun tahliliy ma'lumotlar taqdim etish. Tizimning joriy etilishi tashkilotlarda ochiqlik, shaffoflik, tezkorlik va javobgarlikni oshiradi.

Kelajakda mazkur tizimni sun'iy intellekt, matnni avtomatik tahlil qilish, chatbot, mobil ilova va interaktiv dashboard imkoniyatlari bilan boyitish maqsadga muvofiqdir. Bu esa fuqarolar murojaatlari bilan ishlash sifatini yanada yaxshilaydi hamda raqamli boshqaruv tizimining rivojlanishiga xizmat qiladi.

### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:**

1. Abduvaliyev A. Transport oqimlarini tahlil qilishda geoaxborot tizimlarining (GAT) qo'llanilishi //Journal of Transport. – 2025. – T. 2. – №. 4. – C. 55-57.
2. Egamberdiyev X. S., Abduvaliyev A. A., Pardayev O. C. RAQAMLASHTIRISH SHAROITIDA O'ZBEKISTON TURISTIK GEOPORTAL TIZIMINING TASHKILY ARXITEKTURASI //Экономика и социум. – 2023. – №. 6-1 (109). – C. 115-120.
3. Pardayeva G. A., Ashirov M. B. An optimized system model and software tool for passenger transportation management //Universal journal of academic and multidisciplinary research. – 2026. – T. 4. – №. 32. – C. 123-126.
4. Pardayeva G. P. The role of science in modern society //Экономика и социум. – 2020. – №. 6 (73). – C. 208-210.
5. Berdiev G. et al. CNN-Based Image System for Automated Agricultural Crop Condition Monitoring //Academia Open. – 2026. – T. 11. – №. 1. – C. 10.21070/acopen. 11.2026. 13423-10.21070/acopen. 11.2026. 13423.

6. Rashidovich BG, Ugli NBU, Ugli NBB AI dan foydalanib, piyodalar o'tish joylarida to'xtash yoki yurishda davom etish haqida real vaqt rejimida maslahat bera oladigan murakkab qaror qabul qilish tizimini yaratmoqda //Universum: texnik fanlar. – 2026. – T. 6. – №. 1 (142). – S. 50-54.

7. Ugli NBU, Baxtiyorovna NS Rivojlangan biometrik avtentikasiya tizimlari: algoritmik modellar, xavfsizlik tahdidlari va multimodal baholash doiralarini chuqur o'rganish //Universum: texnik fanlar. – 2026. – T. 6. – № 1 (142). – 64-68-betlar.