

## FUQAROLAR MUROJAATLARINI RAQAMLI MONITORING VA STATISTIK TAHLIL QILISH AXBOROT TIZIMINING FUNKSIONAL MODELI

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

*Qarshi davlat texnika universiteti magistranti*

**Annotatsiya:** *Mazkur maqolada fuqarolar murojaatlarini raqamli monitoring qilish va statistik tahlil etishga mo'ljallangan axborot tizimini ishlab chiqish masalalari yoritiladi. Tizim murojaatlarni elektron ro'yxatga olish, tasniflash, ijro holatini kuzatish, hududlar va vaqt kesimida tahlil qilish imkonini beradi. Natijalar boshqaruv qarorlarini asoslash va shaffoflikni oshirishga xizmat qiladi.*

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

### **Kirish**

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'rovlar jamiyatlardagi mavjud muammolar, aholining ehtiyojlari hamda boshqaruv tizimidagi dolzarb vazifalarni aniqlashda muhim axborot manbai hisoblanadi.

An'anaviy usulda murojaatlarni qog'oz shaklida yoki oddiy elektron jadvallarda yuritish ko'p vaqt talab qiladi. Bunday holatda murojaatlarni izlash, ijro muddatini kuzatish, takroriy muammolarni aniqlash va statistik hisobotlarni tayyorlash murakkablashadi. Shu sababli murojaatlarni yagona axborot tizimi orqali qabul qilish, saqlash, qayta ishlash va tahlil qilish zarurati yuzaga kelmoqda.

Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimi murojaatlar oqimini tartibga solish, mas'ul xodimlar faoliyatini nazorat qilish, muammolarni hududlar kesimida aniqlash va rahbariyat uchun tahliliy ma'lumotlar tayyorlash imkonini beradi. Mazkur maqolaning maqsadi fuqarolar murojaatlarini raqamli monitoring qilish va statistik tahlil etishga xizmat qiluvchi axborot tizimining funksional modelini ishlab chiqishdan iborat.

**Adabiyotlar tahlili va metodologiya.** Raqamli boshqaruv tizimlarining rivojlanishi fuqarolar bilan ishlash jarayoniga yangi yondashuvlarni olib kirmoqda. Elektron hukumat, interaktiv xizmatlar, onlayn murojaat platformalari va tahliliy axborot tizimlari davlat organlari faoliyatida tezkorlik, aniqlik va shaffoflikni oshiradi.

Fuqarolar murojaatlari bilan ishlovchi axborot tizimlarini ishlab chiqishda quyidagi metodologik yondashuvlar muhim hisoblanadi:

Birinchidan, murojaatlarni qabul qilish va ro'yxatga olish jarayoni elektron shaklga o'tkaziladi. Bu murojaatning kelib tushgan vaqti, turi, mazmuni, hududi va murojaatchi haqidagi ma'lumotlarni tizimli saqlash imkonini beradi.

Ikkinchidan, murojaatlar mazmuniga ko'ra tasniflanadi. Masalan, ta'lim, sog'liqni saqlash, kommunal xizmat, transport, ijtimoiy yordam, tadbirkorlik va boshqa yo'nalishlar bo'yicha guruhlash statistik tahlil uchun asos yaratadi.

Uchinchidan, ijro holati monitoring qilinadi. Har bir murojaatning "qabul qilindi", "ko'rib chiqilmoqda", "ijroga yuborildi", "hal etildi" yoki "rad etildi" kabi bosqichlarda kuzatilishi ijro intizomini mustahkamlaydi.

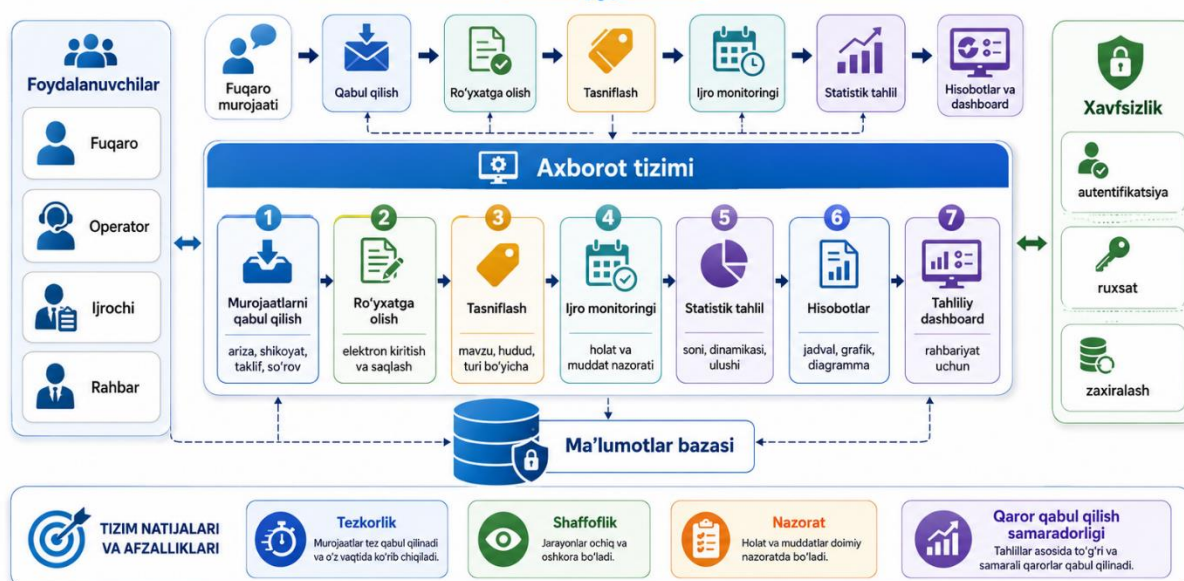
To'rtinchidan, statistik tahlil va hisobot moduli yaratiladi. Ushbu modul murojaatlar soni, hududlar bo'yicha taqsimoti, ijro muddati, murojaat turi va natijalarini jadval, diagramma va grafik shaklida ko'rsatadi.

Tadqiqotda tizimli tahlil, ma'lumotlar bazasini loyihalash, statistik guruhlash, taqqoslash, modellashtirish va dasturiy loyihalash usullaridan foydalanildi.

Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimi quyidagi asosiy vazifalarni bajaradi:

1. fuqarolar murojaatlarini elektron shaklda ro'yxatga olish;
2. murojaatlarni ariza, shikoyat, taklif va so'rov turlari bo'yicha ajratish;
3. murojaatlarni hudud, tashkilot, mavzu va ijrochi kesimida tasniflash;
4. murojaatlarning ijro holatini real vaqt rejimida kuzatish;
5. muddati o'tgan murojaatlar bo'yicha ogohlantirish berish;
6. statistik hisobot va diagrammalarni avtomatik shakllantirish;
7. rahbariyat uchun tahliliy dashboard yaratish;
8. ma'lumotlarni qidirish, filtrlash va eksport qilish;
9. foydalanuvchi rollarini boshqarish;
10. shaxsiy ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash.

Mazkur vazifalar tizimni oddiy ma'lumotlar ombori emas, balki boshqaruv qarorlarini qo'llab-quvvatlovchi tahliliy platforma sifatida namoyon etadi.



1-rasm. Fuqarolar murojaatlarini tahlil qilish axborot tizimi modeli.

Ushbu rasm fuqarolar murojaatlarini qabul qilishdan boshlab, ularni ro'yxatga olish, tasniflash, ijro holatini kuzatish, statistik tahlil qilish va hisobot shakllantirishgacha bo'lgan jarayonni ko'rsatadi. Modelda foydalanuvchilar, ma'lumotlar bazasi va xavfsizlik modullari o'zaro bog'langan holda aks ettirilgan. Tizim murojaatlar bilan ishlashda tezkorlik, shaffoflik, nazorat va samarali qaror qabul qilishni ta'minlaydi.

**Natijalar.** Tadqiqot natijasida fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilishga mo'ljallangan axborot tizimining funksional modeli ishlab chiqildi. Ushbu model murojaatlarni elektron qabul qilish, ularni turkumlash, ijro jarayonini kuzatish va tahliliy hisobotlarni shakllantirish imkonini beradi.

Tizimni joriy etish quyidagi natijalarga olib keladi:

- murojaatlarni qabul qilish va qayta ishlash vaqti qisqaradi;
- murojaatlar bo'yicha yagona elektron baza shakllanadi;
- ijro intizomi kuchayadi;
- takroriy va dolzarb muammolar tez aniqlanadi;
- hududlar bo'yicha muammolar xaritasi shakllanadi;
- rahbariyat uchun asoslangan qaror qabul qilish imkoniyati yaratiladi;
- fuqarolar bilan ishlashda ochiqlik va shaffoflik ortadi.

Tizim orqali "Fuqarodan murojaat kelib tushadi → tizimda ro'yxatga olinadi → mavzu va hudud bo'yicha tasniflanadi → mas'ul ijrochiga yuboriladi → ijro holati kuzatiladi → natija qayd etiladi → statistik hisobot shakllanadi" ketma-ketligi asosida ish yuritiladi.

**Muhokama.** Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimi davlat va tashkilot boshqaruvida muhim amaliy ahamiyatga ega. Chunki murojaatlar orqali aholining real muammolari, takliflari va ehtiyojlari aniqlanadi. Ushbu ma'lumotlarni raqamli shaklda yig'ish va tahlil qilish boshqaruv jarayonida subyektivlikni kamaytiradi hamda aniq dalillarga asoslangan qaror qabul qilishga yordam beradi.

Tizimning eng muhim afzalligi — murojaatlar bo'yicha real statistik manzarani ko'rsatishidir. Masalan, ma'lum bir hududda kommunal xizmatlarga oid shikoyatlar ko'paysa, bu hududda tegishli muammo mavjudligini bildiradi. Yoki ta'lim sohasi bo'yicha murojaatlar soni ortsa, ushbu yo'nalishda qo'shimcha o'rganish ishlari olib borilishi mumkin.

Shu bilan birga, tizimni ishlab chiqishda shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, foydalanuvchilar huquqlarini to'g'ri belgilash, server xavfsizligini ta'minlash va tizimdan foydalanish bo'yicha xodimlarni o'qitish zarur. Kelajakda tizimga sun'iy intellekt elementlarini qo'shish orqali murojaat matnini avtomatik tahlil qilish, muhimlik darajasini aniqlash va murojaatni tegishli tashkilotga avtomatik yo'naltirish imkoniyatini yaratish mumkin.

**Xulosa**

Fuqarolar murojaatlarini statistik tahlil qilish axborot tizimini ishlab chiqish davlat organlari, tashkilotlar va mahalliy boshqaruv tizimlari faoliyatini takomillashtirishda muhim ahamiyatga ega. Mazkur tizim murojaatlarni elektron shaklda qabul qilish, ularni tasniflash, ijro holatini monitoring qilish va statistik hisobotlarni shakllantirish imkonini beradi.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, bunday axborot tizimi murojaatlar bilan ishlash jarayonida tezkorlik, shaffoflik va nazoratni kuchaytiradi. Shuningdek, tizim rahbariyatga hududlar, mavzular va ijro holati bo'yicha aniq tahliliy ma'lumotlar taqdim etadi. Bu esa fuqarolar muammolarini tezkor aniqlash va samarali boshqaruv qarorlarini qabul qilishga xizmat qiladi.

Kelgusida ushbu tizimni mobil ilova, chatbot, sun'iy intellekt asosidagi matn tahlili va interaktiv dashboard imkoniyatlari bilan boyitish maqsadga muvofiqdir.

**FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:**

8. Abduvaliyev A. Transport oqimlarini tahlil qilishda geoaxborot tizimlarining (GAT) qo'llanilishi //Journal of Transport. – 2025. – T. 2. – №. 4. – C. 55-57.

9. 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.

10. 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.

11. Pardayeva G. P. The role of science in modern society //Экономика и социум. – 2020. – №. 6 (73). – C. 208-210.

12. 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.

13. 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.

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