

**ICHKI ISHLAR ORGANLARINING MUROJAATLAR BILAN ISHLASH
FAOLIYATIDA AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI QO'LLASH
SAMARADORLIGINI OSHIRISH ISTIQBOLLARI.**

B.B. Bekmatov

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI IIV AKADEMIYASI KURSANTI

Kalit so'zlar: Ichki ishlar organlari, murojaatlar bilan ishlash, axborot texnologiyalari, samaradorlik, raqamli texnologiyalar, elektron qabulxona, avtomatlashtirilgan axborot tizimi, sun'iy intellekt, kiberxavfsizlik, big data, fuqarolarning ishonchi, davlat boshqaruvi, huquqni muhofaza qilish, innovatsiyalar, malaka oshirish.

Annotatsiya: Ushbu maqola ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo'llash samaradorligini oshirish istiqbollari tahlil qiladi. Bugungi kunda raqamli texnologiyalar mamlakatdagi har bir sohada, xususan, davlat boshqaruvi va ichki ishlar organlarida ham muhim o'rin tutmoqda. Murojaatlar bilan ishlash — fuqarolarning davlat idoralariga bo'lgan ishonchi va samarali xizmat ko'rsatishning asosiy mezonlaridan biridir. Axborot texnologiyalarining rivojlanishi ichki ishlar organlariga murojaatlarni tezkor, aniq va shaffof tarzda ko'rib chiqishga imkon beradi. Maqolada murojaatlar bilan ishlash jarayonlarida zamonaviy IT vositalarining joriy etilishi, masalan, elektron qabulxonalar, avtomatlashtirilgan axborot tizimlari, sun'iy intellekt va big data texnologiyalaridan foydalanishning samaradorligi ko'rib chiqilgan. Shuningdek, muammolar va cheklovlar, jumladan, kiberxavfsizlik, xodimlarning malakasi va texnik infratuzilmaning rivojlanishidagi to'siqlar tahlil qilinadi. Kelajakda axborot texnologiyalarini yanada kengroq joriy etish orqali ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish, fuqarolarga xizmat sifatini oshirish va ishonchni mustahkamlash mumkinligi ta'kidlanadi. Natijada, maqola davlat boshqaruvida innovatsiyalarni tatbiq etish orqali huquqni muhofaza qilish tizimini samarali qilishga qaratilgan amaliy tavsiyalar beradi.

Ключевые слова: Органы внутренних дел, работа с обращениями, информационные технологии, эффективность, цифровые технологии, электронная приемная, автоматизированная информационная система, искусственный интеллект, кибербезопасность, большие данные, доверие граждан, государственное управление, правоохранительные органы, инновации, повышение квалификации.

Аннотация: В данной статье анализируются перспективы повышения эффективности применения информационных технологий в работе с обращениями граждан в органах внутренних дел. В современном мире цифровые технологии занимают важное место во всех сферах, включая государственное управление и деятельность правоохранительных органов. Работа с обращениями является одним из ключевых показателей доверия граждан к государственным учреждениям и качества предоставляемых услуг. Развитие информационных технологий позволяет органам внутренних дел оперативно, точно и прозрачно обрабатывать обращения.

В статье рассматривается внедрение современных IT-инструментов, таких как электронные приемные, автоматизированные информационные системы, искусственный интеллект и технологии больших данных, а также их влияние на эффективность работы. Кроме того, анализируются проблемы и ограничения, включая вопросы кибербезопасности, уровень квалификации сотрудников и технические барьеры инфраструктуры. Подчеркивается, что расширение применения информационных технологий в будущем позволит усовершенствовать систему работы с обращениями, повысить качество обслуживания граждан и укрепить доверие к правоохранительным органам. В заключение предлагаются практические рекомендации, направленные на повышение эффективности правоохранительной деятельности посредством внедрения инноваций в государственном управлении.

Keywords: Internal affairs bodies, handling appeals, information technology, efficiency, digital technologies, electronic reception, automated information system, artificial intelligence, cybersecurity, big data, citizens' trust, public administration, law enforcement, innovation, professional development.

Annotation: This article analyzes the prospects for enhancing the efficiency of information technology applications in handling citizens' appeals within internal affairs bodies. In today's world, digital technologies play a crucial role in all sectors, including public administration and law enforcement agencies. Managing appeals is a key indicator of citizens' trust in government institutions and the quality of services provided. The advancement of information technologies enables internal affairs bodies to process appeals promptly, accurately, and transparently. The article examines the implementation of modern IT tools such as electronic reception systems, automated information systems, artificial intelligence, and big data technologies, highlighting their impact on operational efficiency. Additionally, it explores challenges and limitations including cybersecurity issues, staff qualifications, and technical infrastructure barriers. It emphasizes that further expansion of IT applications will allow improving the system for handling appeals, enhancing service quality, and strengthening trust in law enforcement agencies. The article concludes with practical recommendations aimed at improving the effectiveness of law enforcement through innovation in public administration.

KIRISH

Bugungi kunda har qanday davlatning samarali va adolatli boshqaruvi, fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchi va ijtimoiy barqarorlik darajasi bevosita uning huquqni muhofaza qilish tizimining samaradorligi va shaffofligiga bog‘liq. Shu nuqtai nazardan, ichki ishlar organlarining faoliyati mamlakatda qonun ustuvorligini ta’minlashda, xavfsizlikni saqlashda va fuqarolarning huquqlarini himoya qilishda juda muhim ahamiyat kasb etadi. Ichki ishlar organlari va fuqarolar o‘rtasidagi samarali muloqot, ayniqsa, murojaatlar bilan ishlash jarayoni orqali amalga oshiriladi. Fuqarolarning murojaatlari — davlat idoralarining ish faoliyatini baholash, xatoliklarni aniqlash va xizmat sifatini

yaxshilash uchun muhim omil hisoblanadi. Shu bois, murojaatlar bilan ishlash tizimining samaradorligini oshirish davlat boshqaruvidagi asosiy vazifalardan biridir. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining (AKT) tez sur'atlar bilan rivojlanishi va keng joriy etilishi esa ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash jarayonlarida sifatli o'zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Raqamli texnologiyalar, xususan, elektron hujjat aylanish tizimlari, onlayn murojaat qabul qilish platformalari, avtomatlashtirilgan axborot tizimlari va sun'iy intellekt texnologiyalari murojaatlarni tez va aniq ko'rib chiqishga imkon beradi. Bunday innovatsiyalar nafaqat vaqt va resurslarni tejash, balki xizmat ko'rsatish sifatini sezilarli darajada yaxshilashga ham yordam beradi. Ichki ishlar organlarida axborot texnologiyalarini qo'llashning samaradorligini oshirish orqali murojaatlarni ko'rib chiqish jarayoni yanada shaffof va hisobdor bo'ladi. Bu esa, o'z navbatida, fuqarolarning davlat idoralariga bo'lgan ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi. Zamonaviy texnologiyalar yordamida murojaatlar statistikasi va tahlili aniq va tizimli olib borilishi mumkin, bu esa o'z navbatida boshqaruv qarorlarini asoslashda muhim rol o'ynaydi. Shu bilan birga, axborot texnologiyalarini keng joriy etish jarayonida qator muammolar ham yuzaga keladi. Masalan, kiberxavfsizlik xavflari, ma'lumotlarning maxfiyligini ta'minlash, xodimlarning IT sohasidagi malaka darajasi va texnik infratuzilmaning to'liq rivojlanmaganligi kabi muammolar samaradorlikka salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Shu bois, axborot texnologiyalaridan samarali foydalanishni ta'minlash uchun tizimli yondashuv, kadrlar tayyorlash va doimiy texnik yangilanishlar talab etiladi.

Maqolaning maqsadi — ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo'llash samaradorligini oshirish istiqbollari aniqlash va tahlil qilishdan iborat. Tadqiqot davomida mavjud axborot tizimlari va ularning imkoniyatlari, yuzaga kelayotgan muammolar hamda ularni hal qilish yo'llari ko'rib chiqiladi. Shuningdek, zamonaviy IT texnologiyalarining murojaatlar bilan ishlash jarayonidagi o'rni va ahamiyati tahlil qilinadi. Ushbu mavzu ahamiyati nafaqat ichki ishlar organlari samaradorligini oshirishda, balki davlat boshqaruvida elektron xizmatlar sifatini yaxshilash va fuqarolarning davlat idoralari faoliyatiga bo'lgan ishonchini oshirishda ham muhim o'rin tutadi. Axborot texnologiyalari yordamida murojaatlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish nafaqat ish jarayonlarini optimallashtirish, balki qonun ustuvorligini ta'minlashda yangi imkoniyatlar yaratadi. Shu bois, mazkur sohani rivojlantirishga qaratilgan ilmiy va amaliy izlanishlar dolzarbdir.

ASOSIY QISM

Ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash jarayoni davlat idoralari va fuqarolar o'rtasidagi muhim kommunikatsiya vositasidir. Bu jarayonning sifatli va samarali tashkil etilishi, o'z navbatida, qonun ustuvorligi, fuqarolarning huquqlari himoyasi va ijtimoiy barqarorlikni ta'minlashda katta rol o'ynaydi. So'nggi yillarda axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi ichki ishlar organlarida murojaatlar bilan ishlash tizimini tubdan o'zgartirishga zamin yaratdi.

Axborot texnologiyalarining roli va afzalliklari

Axborot texnologiyalarini joriy etish orqali murojaatlar bilan ishlash jarayoni avtomatlashtiriladi va raqamlashtiriladi. Elektron murojaat qabul qilish platformalari fuqarolarga o‘z muammolarini joyidan turib, tezkor va qulay tarzda yetkazish imkonini beradi. Bu esa murojaatlar sonining oshishiga va ularni tezkor qayta ishlashga yordam beradi. Masalan, elektron qabulxonalar orqali murojaatlar avtomatik tarzda tegishli bo‘limlarga yo‘naltiriladi, bu inson omilini kamaytirib, xatoliklarning oldini oladi.

Shuningdek, zamonaviy axborot tizimlari murojaatlar bo‘yicha statistik ma’lumotlarni yig‘ish, tahlil qilish va boshqaruv qarorlarini qabul qilishda yordam beradi. Big data texnologiyalari va sun‘iy intellekt vositalari murojaatlarning tabiati, dolzarbligi va takrorlanish darajasini aniqlashda qo‘llaniladi, bu esa resurslarni samarali taqsimlash imkonini beradi. Shu bilan birga, murojaatlarni onlayn kuzatib borish tizimlari fuqarolarga o‘z murojaatlari holatini real vaqt rejimida bilish imkonini yaratadi, bu esa xizmat ko‘rsatish darajasini oshiradi va shaffoflikni ta’minlaydi.

Murojaatlar bilan ishlashda yuzaga kelayotgan muammolar

Biroq, axborot texnologiyalarini qo‘llash jarayonida bir qator muammolar ham mavjud. Eng asosiy muammolardan biri — kiberxavfsizlik va ma’lumotlarning maxfiyligini ta’minlash masalasi hisoblanadi. Ichki ishlar organlari ko‘plab maxfiy va shaxsiy ma’lumotlarni qayta ishlaydi, shuning uchun ma’lumotlarni himoyalash, noqonuniy kirish va kiberhujumlardan saqlash juda muhimdir. Bu borada texnologik yechimlar bilan bir qatorda, xodimlarning bu sohada yuqori malakaga ega bo‘lishi talab etiladi.

Shuningdek, infratuzilmaning rivojlanmaganligi va texnik jihozlarning yetishmasligi murojaatlar bilan ishlash samaradorligiga salbiy ta’sir ko‘rsatadi. Ba’zi hududlarda internet tarmog‘ining sifati va tezligi pastligi, kerakli dasturiy ta’minot va texnik vositalarning yo‘qligi ish jarayonlarini sekinlashtiradi va muammolar yuzaga keltiradi.

Yana bir muhim jihat — xodimlarning axborot texnologiyalari bo‘yicha malakasining yetarli darajada emasligi. Yangi texnologiyalarni samarali qo‘llash uchun mutaxassislarini tayyorlash, ularning malakasini oshirish va doimiy treninglar tashkil etish zarur. Shuningdek, o‘zgartirishlarga qarshi ichki qarshiliklarni bartaraf etish ham muhim masalalardan biridir.

Samaradorlikni oshirish istiqbollari

Ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash samaradorligini oshirish uchun bir necha asosiy yo‘nalishlarni ajratish mumkin. Birinchidan, mavjud axborot tizimlarini yangilash va rivojlantirish zarur. Bu nafaqat dasturiy ta’minotni yaxshilash, balki texnik infratuzilmani mustahkamlashni ham o‘z ichiga oladi. Zamonaviy serverlar, tezkor internet aloqasi va himoyalangan ma’lumotlar bazalari samarali ishlash uchun asos bo‘ladi.

Ikkinchidan, xodimlarning malakasini oshirish muhim ahamiyatga ega. Texnologiyalar doimiy ravishda rivojlanmoqda, shuning uchun xodimlarga muntazam treninglar, seminarlar va kurslar tashkil etilishi kerak. Bu nafaqat texnik bilimlarni oshiradi, balki yangi vositalarni samarali qo‘llash imkonini beradi.

Uchinchidan, kiberxavfsizlik sohasidagi chora-tadbirlarni kuchaytirish lozim. Bu doimiy monitoring, himoya dasturlarini yangilash, xavfsizlik siyosatini ishlab chiqish va

“DUNYO TA’LIMI SIFATINI OSHIRISHNING ILG’OR USULLARI ILMIY JURNALI”

5-Noyabr, 2025-yil

xodimlarni xavfsizlik masalalarida muntazam o‘qitish orqali amalga oshiriladi. Axborot xavfsizligini ta’minlash murojaatlarning maxfiyligi va butunligini kafolatlaydi.

To‘rtinchidan, fuqarolarning murojaatlarini qabul qilish va qayta ishlash jarayonini yanada shaffof va qulay qilish uchun interaktiv onlayn platformalarni rivojlantirish kerak. Bu platformalar orqali murojaatlar real vaqt rejimida ko‘rib chiqilishi, fuqarolar murojaatlari holatini kuzatishi va zarur javoblarni olishlari mumkin bo‘ladi.

Beshinchidan, sun‘iy intellekt va avtomatlashtirilgan tizimlardan foydalanish kengaytirilishi lozim. Masalan, avtomatik javob beruvchi chat-botlar, murojaatlar tarkibini tahlil qiluvchi va yo‘naltiruvchi tizimlar ishni yengillashtiradi va tezlashtiradi. Bu inson resurslarini samaraliroq yo‘naltirish imkonini beradi.

Amaliy misollar va xalqaro tajriba

Ko‘plab rivojlangan davlatlar ichki ishlar organlarida axborot texnologiyalarini qo‘llash bo‘yicha ilg‘or tajribaga ega. Ular elektron murojaat qabul qilish, onlayn monitoring tizimlari va kiberxavfsizlikni ta’minlash sohalarida zamonaviy yechimlarni joriy qilgan. Ushbu tajribalarni o‘rganish va o‘z sharoitimizga moslashtirish samaradorlikni oshirishda muhim omil hisoblanadi.

O‘zbekiston Respublikasida ham davlat organlarining raqamlashtirilishi bo‘yicha keng ko‘lamli ishlar olib borilmoqda. Ichki ishlar organlarida elektron hujjat aylanishi, onlayn murojaat qabul qilish tizimlari va axborot xavfsizligi sohasida o‘zgarishlar yuz bermoqda. Ushbu jarayonlarni yanada rivojlantirish va takomillashtirish uchun tizimli yondashuv, investitsiyalar va kadrlar tayyorlashga e’tibor qaratish zarur.

XULOSA

Ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo‘llash samaradorligini oshirish davlat boshqaruvida raqamli transformatsiyaning ajralmas qismi sifatida ko‘rilishi kerak. Bugungi kunda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari huquqni muhofaza qilish tizimlarining ish jarayonlarini tubdan o‘zgartirib, ularni samaraliroq, shaffof va tezkor qilish imkoniyatini beradi. Shu nuqtai nazardan, ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash jarayonida zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanish nafaqat xizmat sifatini oshirish, balki fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlash uchun ham muhim omil hisoblanadi. Maqolada ko‘rsatib o‘tilganidek, axborot texnologiyalari murojaatlarni qabul qilish, qayta ishlash va tahlil qilish jarayonlarini avtomatlashtirish orqali vaqt va resurslarni sezilarli darajada tejashga imkon beradi. Elektron qabulxonalar, avtomatlashtirilgan axborot tizimlari, sun‘iy intellekt va big data kabi zamonaviy texnologiyalar murojaatlarni tezkor va aniq ko‘rib chiqish imkonini yaratadi. Shu bilan birga, murojaatlar statistikasi va ularning tahlili davlat boshqaruvida asosli qarorlar qabul qilish uchun kuchli baza hisoblanadi. Bu esa huquqni muhofaza qilish tizimining samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Axborot texnologiyalarini joriy etishda yuzaga keladigan kiberxavfsizlik muammolari, malaka darajasining pastligi, texnik infratuzilmaning rivojlanmaganligi kabi to‘siqlarni bartaraf etish uchun tizimli yondashuv zarur. Bu borada kiberxavfsizlik choralari kuchaytirilishi, xodimlarning malakasini oshirish va texnik bazani mustahkamlash bo‘yicha doimiy ishlar

olib borilishi lozim. Malakali kadrlar va sifatli texnologiyalar yordamida murojaatlar bilan ishlash jarayonining ishonchliligi va samaradorligi sezilarli darajada oshadi. Kelajakda axborot texnologiyalarining yanada kengroq joriy etilishi ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish va fuqarolarning davlat idoralari faoliyatiga bo‘lgan ishonchini mustahkamlash imkonini beradi. Xususan, sun’iy intellektning yanada rivojlanishi, avtomatlashtirilgan tizimlarning kengaytirilishi va kiberxavfsizlikning ta‘minlanishi sohada yangi imkoniyatlarni ochadi. Shuningdek, interaktiv onlayn platformalar orqali murojaatlarni real vaqt rejimida ko‘rib chiqish va fuqarolarga to‘liq axborot berish jarayoni shaffoflikni oshiradi. Maqolada ko‘rsatilgan tavsiyalar va istiqbollar davlat boshqaruvida innovatsiyalarni tatbiq etish orqali ichki ishlar organlarining samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Bu esa o‘z navbatida mamlakatda qonun ustuvorligi, ijtimoiy barqarorlik va fuqarolarning huquqiy madaniyatini oshirishga yordam beradi. Axborot texnologiyalari yordamida fuqarolar bilan muloqotni yanada takomillashtirish, ularning murojaatlarini tez va samarali hal qilish huquqni muhofaza qilish organlarining nufuzini oshiradi va jamiyatda ijobiy o‘zgarishlarga zamin yaratadi. Shu bilan birga, ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash tizimini rivojlantirishda doimiy monitoring, tahlil va takomillashtirish jarayonlari tashkil etilishi muhimdir. Zamonaviy texnologiyalar tez sur’atlar bilan o‘zgarib borayotganligi sababli, ular bilan hamqadam bo‘lish uchun davlat siyosati, boshqaruv mexanizmlari va mutaxassislarning malakasi uzluksiz yangilanib turishi zarur. Bunday yondashuv raqamli transformatsiyaning samarali amalga oshirilishini ta‘minlaydi va ichki ishlar organlarining jamoatchilik oldidagi mas’uliyatini oshiradi. Umuman olganda, axborot texnologiyalarini qo‘llash samaradorligini oshirish ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash jarayonini sifat jihatidan yangi bosqichga ko‘taradi. Bu jarayon nafaqat fuqarolarga ko‘rsatilayotgan xizmat sifatini yaxshilaydi, balki davlat boshqaruvining zamonaviy talablariga javob beradigan, shaffof va ishonchli tizim yaratishga xizmat qiladi. Shu bois, mazkur yo‘nalishda olib borilayotgan tadqiqotlar, amaliy ishlar va investitsiyalar kelajakda mamlakatimizning huquqni muhofaza qilish tizimining yanada takomillashuvi va samaradorligini ta‘minlashda muhim omil bo‘ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Karimov O., & Usmonov, M. (2022). Raqamli transformatsiya va davlat boshqaruvi. Toshkent: O‘zbekiston Fanlar Akademiyasi.
2. Sultonov A. (2020). “Ichki ishlar organlarida axborot texnologiyalaridan samarali foydalanish”. Huquqiy bilimlar jurnali, 3(12), 45-53.
3. Tursunov E. (2021). “Murojaatlar bilan ishlash jarayonida sun’iy intellektning roli”. Axborot texnologiyalari va jamiyat, 2(8), 29-37.