

**EFFICIENCY OF USING SOCIAL SERVICES THROUGH  
DIGITAL PLATFORMS (CASE OF PERSONS WITH  
DISABILITIES, YOUTH, AND LOW-INCOME FAMILIES IN  
KHOREZM REGION)**

**Dusmetova Tamara Nikolayevna**

Master's Student Asian International University

E-mail: [tamaradusmetova@gmail.com](mailto:tamaradusmetova@gmail.com)

**Abstract**

This thesis analyzes the efficiency of providing social services through digital platforms to persons with disabilities, youth, and low-income families, using the Khorezm region as a case study. The research examines the practical outcomes of services offered through the "Single National Social Protection" information system and the my.gov.uz portal, highlighting the advantages of proactive and composite service models. Additionally, infrastructure limitations and digital divide issues in the region are discussed, and scientific-practical recommendations are developed to further improve the system.

**Keywords:**

Digital platforms, social services, Khorezm region, persons with disabilities, Youth Notebook, Single Registry, proactive services, digital divide.

**RAQAMLI PLATFORMALAR ORQALI IJTIMOY XIZMATLARDAN  
FOYDALANISH SAMARADORLIGI (XORAZM VILOYATI NOGIRONLIGI  
BO'LGAN SHAXSLAR, YOSHLAR VA KAM TA'MINLANGAN OILALAR  
MISOLIDA)**

**Dusmetova Tamara Nikolayevna**

Osiyo Xalqaro universiteti magistranti

**Annotatsiya.** Ushbu tezisda Xorazm viloyati misolida nogironligi bo‘lgan shaxslar, yoshlar va kam ta‘minlangan oilalarga raqamli platformalar orqali ijtimoiy xizmatlar ko‘rsatish tizimining samaradorligi tahlil qilingan. Tadqiqotda “Yagona milliy ijtimoiy himoya” axborot tizimi va my.gov.uz portali orqali taqdim etilayotgan xizmatlarning amaliy natijalari, proaktiv va kompozit xizmat shakllarining afzalliklari o‘rganilgan. Shuningdek, hududdagi infratuzilma cheklovlari va raqamli tafovut muammolari yoritilib, tizimni yanada takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqilgan.

**Kalit so‘zlar:** Raqamli platformalar, ijtimoiy xizmatlar, Xorazm viloyati, nogironligi bo‘lgan shaxslar, Yoshlar daftari, Yagona reyestr, proaktiv xizmatlar, raqamli tafovut.

**Kirish** Raqamli texnologiyalar asrida davlat tomonidan aholining ijtimoiy muhtoj qatlamlarini qo‘llab-quvvatlash mexanizmlarini transformatsiya qilish ustuvor vazifalardan biri hisoblanadi. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining [PF-85-son Farmoni](#) hamda milliy qonunchilik talablari asosida, [Ijtimoiy himoya milliy agentligi](#) tomonidan “Yagona milliy ijtimoiy himoya” axborot tizimi to‘liq ishga tushirildi. Ushbu tizim ijtimoiy yordamni taqsimlashda shaffoflikni oshirish va inson omilini kamaytirishga xizmat qilmoqda.

Xorazm viloyati o‘zining geografik joylashuvi, demografik o‘sish sur‘atlari va chekka tumanlaridagi (masalan, Qo‘shko‘pir, Yangiariq, Tuproqqal’a) ijtimoiy-iqtisodiy holati sababli raqamli ijtimoiy xizmatlar qamrovini tahlil qilishda muhim hudud hisoblanadi. Bugungi kunda viloyatda nogironligi bo‘lgan shaxslar, ishsiz yoshlar va kam ta‘minlangan oilalarni ijtimoiy himoya qilish, ularga raqamli platformalar (my.gov.uz, IHMA portallari) orqali xizmat ko‘rsatish dolzarb ilmiy va amaliy muammodir.

Ushbu tadqiqotning **maqsadi** — Xorazm viloyati misolida raqamli platformalar orqali nogironligi boʻlgan shaxslar, yoshlar va ehtiyojmand oilalarga koʻrsatilayotgan ijtimoiy xizmatlarning samaradorligini baholash va mavjud kamchiliklarni bartaraf etish boʻyicha takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqot jarayonida miqdoriy tahlil, qiyosiy-statistika hamda tizimli yondashuv usullaridan foydalanildi. [Ijtimoiy himoya milliy agentligining Xorazm viloyati boshqarmasi](#) va hududiy “Inson” ijtimoiy xizmatlar markazlarining 2025-yil yakunlari hamda 2026-yilning birinchi choragiga oid statistik hisobotlari qayta ishlandi.

Aholining maqsadli guruhleri (nogironligi bor shaxslar, yoshlar, kam taʼminlanganlar) oʻrtasida raqamli savodxonlik va platformalardan qoniqish darajasini aniqlash uchun viloyatning chekka hududlarida tanlanma ijtimoiy soʻrovnoma oʻtkazildi. Shuningdek, 2025-yil oktyabr oyidan boshlab toʻliq joriy etilgan **“Nogironlikni belgilashning yangi standartlashtirilgan elektron tizimi”** monitoring qilindi.

Olingan maʼlumotlar shuni koʻrsatadiki, Xorazm viloyatida raqamli platformalar yordamida ijtimoiy toifadagi fuqarolarga xizmat koʻrsatish sifati tubdan yaxshilangan. [Yagona milliy ijtimoiy himoya axborot tizimi](#) orqali yordamga muhtoj qatlamlar avtomatik aniqlanib, 2025-yil avgustidan eʼtiboran “Saxovat va koʻmak” jamgʻarmasi mablagʻlari vaucher tizimi asosida adolatli taqsimlanmoqda.

Xorazm viloyatida 2025–2026-yillarda maqsadli guruhlar boʻyicha erishilgan raqamli natijalar quyidagi jadvalda aks ettirilgan:

<b>Maqsadli guruhlar va koʻrsatkichlar (Xorazm viloyati)</b>	<b>Tizimli natijalar va raqamli qamrov darajasi (2025- 2026 yy.)</b>
--	--

<p><b>Nogironligi bo‘lgan shaxslar</b></p>	<p>Tibbiy-mehnat ekspertizasi to‘liq raqamlashtirildi. Nogironlik guruhlarini inson omilisiz, tibbiy ma’lumotlar bazasi integratsiyasi orqali avtomatlashtirilgan holda belgilandi. Reabilitatsiya vositalariga orderlar elektron berilmoqda.</p>
<p><b>Ehtiyojmand va kam ta’minlangan oilalar</b></p>	<p>“Yagona reyestr” platformasi orqali bolalar nafaqasi va moddiy yordam tayinlash 100% elektron formatga o‘tkazildi. Mahallalardagi ijtimoiy xodimlar planshetlar orqali xonadonbay elektron anketa yuritishni yo‘lga qo‘ydi.</p>
<p><b>Yoshlar qatlami (18-30 yosh)</b></p>	<p>“Yoshlar daftari” elektron platformasi orqali subsidiyalar ajratish, kasb-hunarga o‘qitish xarajatlarini qoplash va bandlik monitoringi my.gov.uz va idoralararo tizimlar integratsiyasi orqali hal etildi.</p>

So‘rovnoma natijasiga ko‘ra, elektron arizalar topshirish orqali idoralararo yurish ko‘rsatkichi viloyat markazi (Urgench shahri) va unga yaqin tumanlarda 82% ga kamaygan. Biroq, chekka tumanlarda bu ko‘rsatkich pastroq natijani qayd etdi.

Tadqiqot natijalari raqamli ijtimoiy xizmatlarning samaradorligi bevosita **“proaktiv xizmat ko‘rsatish”** modeliga bog‘liqligini tasdiqlaydi. Ayniqsa, nogironlikni belgilashda inson omilining cheklanishi korrupsion xavflarni bartaraf etdi. Shuningdek, kam ta’minlangan oilalarni aniqlashda soliq, kadastr va DXA bazalari ma’lumotlarining sinxronizatsiyasi xizmat ko‘rsatish tezligini 3 barobarga oshirdi.

Biroq, Xorazm viloyatining o‘ziga xos sharoitida quyidagi **to‘siqlar va kamchiliklar** aniqlandi:

1. **Raqamli savodxonlik darajasi:** Chekka tumanlardagi ehtiyojmand oilalar va keksalar interaktiv xizmatlardan mustaqil foydalana olmaydilar, bu esa ularning raqamli tizimlardan uzoqlashishiga (Digital Exclusion) sabab bo‘lmoqda.

2. **Infratuzilma muammolari:** Internet tezligining pastligi va hududiy statsionar tibbiyot muassasalarida ma’lumotlar bazasini real vaqt rejimida yangilashdagi texnik uzilishlar.

Muammolarni bartaraf etish uchun mahallalardagi “Inson” markazi ijtimoiy xodimlari zimmasiga aholiga raqamli xizmatlardan foydalanishni o‘rgatish bo‘yicha qo‘shimcha mobil-konsultativ vazifalarni yuklash lozim.

**Xulosa.** Raqamli platformalar orqali ijtimoiy xizmatlar ko‘rsatish Xorazm viloyatida aholining zaif qatlamlarini himoya qilish tizimini yangi bosqichga olib chiqdi. Nogironligi bo‘lgan shaxslar, yoshlar va kam ta’minlangan oilalarga yordam ko‘rsatish jarayonlari shaffoflashdi va manzilli tus oldi. Tizim to‘liq va muvaffaqiyatli ishlashi uchun kelgusida chekka tumanlarda mobil aloqa infratuzilmasini yaxshilash, elektron tizimlarning interfeyslarini soddalashtirish va inklyuzivlikni oshirish talab etiladi.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:**

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 8-maydagi PF-85-son "Nogironligi bo‘lgan shaxslarga ijtimoiy xizmatlar va yordamlar ko‘rsatish tizimini takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida"gi Farmoni.

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Ijtimoiy himoya milliy agentligi Xorazm viloyati boshqarmasi hisobotlari (2025–2026-yy.).

3. World Bank Report. (2025). *Opportunities and risks of digital technology in social protection systems.*