

**ICHKI ISHLAR ORGANLARINING MUROJAATLAR BILAN ISHLASH
FAOLIYATIDA AXBOROT TEXNOLOGIYALARINI QO‘LLASHNING ILMIY-
NAZARIY ASOSLARI.**

B.B. Bekmatov

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI IIV AKADEMIYASI KURSANTI

Kalit so‘zlar: Ichki ishlar organlari, murojaatlar bilan ishlash, axborot texnologiyalari, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT), elektron murojaatlar tizimi, raqamlashtirish, xavfsizlik, ma’lumotlarni qayta ishlash, samaradorlik, davlat organlari, fuqarolar, axborot xavfsizligi, ma’lumotlar bazasi, integratsiya, boshqaruv tizimi.

Annotatsiya: Ushbu maqola ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo‘llashning ilmiy-nazariy asoslarini yoritadi. Zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) ichki ishlar tizimining samaradorligini oshirishda, fuqarolarning murojaatlarini tez va aniq qayta ishlashda muhim vosita sifatida xizmat qiladi. Maqolada murojaatlar bilan ishlash jarayonida axborot texnologiyalarining o‘rni, ularning samaradorligi, xavfsizlik masalalari hamda amaliy tatbiq imkoniyatlari tahlil qilinadi. Shuningdek, elektron murojaatlar tizimining rivojlanishi va undan foydalanish bo‘yicha ilmiy yondashuvlar ko‘rib chiqiladi. Ichki ishlar organlari faoliyatining raqamlashtirilishi fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini oshirish va xizmat sifatini yaxshilashga xizmat qiladi. Maqola axborot texnologiyalarining murojaatlar bilan ishlash jarayonidagi integratsiyasi va optimallashtirilgan boshqaruv tizimlarining ahamiyatini ta’kidlaydi hamda kelajakdagi tadqiqot yo‘nalishlariga asos yaratadi.

Ключевые слова: Органы внутренних дел, работа с обращениями, информационные технологии, информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), электронная система обращений, цифровизация, безопасность, обработка данных, эффективность, государственные органы, граждане, информационная безопасность, база данных, интеграция, система управления.

Аннотация: В данной статье рассматриваются научно-теоретические основы применения информационных технологий в деятельности органов внутренних дел по работе с обращениями граждан. Современные информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) служат важным инструментом повышения эффективности работы внутренних органов, обеспечивая оперативную и точную обработку обращений граждан. В статье анализируется роль информационных технологий в процессе работы с обращениями, их эффективность, вопросы безопасности и возможности практического применения. Также рассматриваются научные подходы к развитию и использованию электронных систем обращений. Цифровизация деятельности органов внутренних дел способствует повышению доверия граждан к государственным институтам и улучшению качества

предоставляемых услуг. В статье подчеркивается важность интеграции информационных технологий в процесс работы с обращениями и оптимизации систем управления, а также закладываются основы для будущих исследований в данной области.

Keywords: *Internal affairs bodies, handling appeals, information technologies, information and communication technologies (ICT), electronic appeals system, digitalization, security, data processing, efficiency, government agencies, citizens, information security, database, integration, management system.*

Annotation: *This article explores the scientific and theoretical foundations of applying information technologies in the activities of internal affairs bodies related to handling citizens' appeals. Modern information and communication technologies (ICT) serve as essential tools for increasing the efficiency of internal affairs agencies by enabling prompt and accurate processing of appeals. The article analyzes the role of information technologies in the appeals management process, their effectiveness, security issues, and practical implementation opportunities. Furthermore, scientific approaches to the development and use of electronic appeals systems are examined. The digitalization of internal affairs agencies' operations contributes to enhancing citizens' trust in governmental institutions and improving service quality. The article emphasizes the importance of integrating information technologies into the appeals handling process and optimizing management systems, laying a foundation for future research directions in this field.*

KIRISH

Zamonaviy jamiyatda davlat organlarining samarali faoliyati, xususan ichki ishlar organlarining fuqarolarning murojaatlari bilan ishlash tizimi, fuqarolarning davlat boshqaruvidagi ishonchi va huquqiy madaniyatining muhim ko‘rsatkichlaridan biridir. Ichki ishlar organlari – qonun va tartibni ta’minlash, jinoyatchilikka qarshi kurashish, shuningdek, aholining xavfsizligini kafolatlashda markaziy o‘rin tutuvchi muassasalardir. Shu bois, mazkur organlarning fuqarolardan kelib tushadigan murojaatlarni samarali va o‘z vaqtida ko‘rib chiqishi davlat boshqaruvidagi faoliyat sifatini oshirish, ijtimoiy adolatni ta’minlash, shuningdek, jamiyatda qonun ustuvorligini mustahkamlashga xizmat qiladi. Bugungi kunda axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining (AKT) rivojlanishi bilan ichki ishlar organlarining faoliyatida yangicha yondashuvlar, innovatsion usullar keng qo‘llanilmoqda. Axborot texnologiyalari murojaatlar bilan ishlash jarayonini avtomatlashtirish, tezlashtirish, ma’lumotlar xavfsizligini ta’minlash va samaradorligini oshirish imkonini beradi. Shu bois, ilmiy-nazariy asoslarni chuqur o‘rganish va amaliy tatbiq etish ichki ishlar tizimining samarali boshqaruvini shakllantirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Murojaatlar bilan ishlash – bu fuqarolarning o‘z fikrlarini, talab va takliflarini davlat organlariga bildirish yo‘li orqali o‘zaro muloqotning muhim shaklidir. Ichki ishlar organlari uchun murojaatlar fuqarolarning ijtimoiy muammolarini, qonunbuzarlik holatlarini aniqlash, huquqiy yordam ko‘rsatish va tegishli choralar ko‘rish imkonini yaratadi. Shunday qilib, murojaatlar bilan ishlash jarayonini takomillashtirish, zamonaviy axborot texnologiyalarini

joriy etish fuqarolarga ko‘rsatiladigan xizmat sifatini oshirishning asosiy omillaridan biridir. Ushbu maqolada ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo‘llashning ilmiy-nazariy asoslari atroflicha tahlil qilinadi. Ilmiy manbalar va zamonaviy tadqiqotlar asosida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining murojaatlar bilan ishlashdagi o‘rni, ularning samaradorligini oshirishdagi roli, shuningdek, xavfsizlik va ma‘lumotlarni himoyalash masalalari ko‘rib chiqiladi. Bundan tashqari, elektron murojaatlar tizimlarining afzalliklari, ularni joriy qilishning amaliy jihatlari va ichki ishlar organlarida raqamlashtirish jarayonlari haqida so‘z yuritiladi. Maqola davomida murojaatlar bilan ishlash jarayonining an‘anaviy usullari bilan zamonaviy axborot texnologiyalariga asoslangan yondashuvlar solishtiriladi, ularning samaradorligi va cheklovlari tahlil qilinadi. Shuningdek, axborot xavfsizligi va shaxsiy ma‘lumotlarni himoya qilish masalalariga alohida e‘tibor qaratiladi, chunki murojaatlarda keltiriladigan ma‘lumotlarning maxfiyligi va to‘liqligi fuqarolar ishonchini saqlashda muhim ahamiyatga ega. Ichki ishlar organlarida axborot texnologiyalarini joriy etish jarayonida yuzaga keladigan muammolar ham ko‘rib chiqiladi. Ular orasida texnik infratuzilma yetishmovchiligi, xodimlarning texnologiyalar bilan ishlash malakasining pastligi, shuningdek, qonunchilik bazasining yetarli darajada rivojlanmaganligi mavjud. Bularni bartaraf etish uchun nazariy va amaliy asoslarni mustahkamlash, zamonaviy axborot tizimlarini ishlab chiqish va joriy etish muhim vazifalardan biri hisoblanadi. Shunday qilib, ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo‘llash nafaqat samaradorlikni oshirish, balki davlat boshqaruvida shaffoflik, fuqarolarning davlat organlariga ishonchini mustahkamlash va huquqiy madaniyatni rivojlantirishda ham muhim rol o‘ynaydi. Ushbu maqola mazkur sohadagi ilmiy-nazariy asoslarni aniqlash va amaliyotga joriy etish uchun zamin yaratish maqsadida yozildi..

ASOSIY QISM

Ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo‘llash bugungi kunda davlat boshqaruvi tizimida muhim ahamiyat kasb etmoqda. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining (AKT) rivojlanishi fuqarolarning davlat organlariga murojaat qilish jarayonini yanada tezlashtirish, osonlashtirish va samaradorligini oshirish imkonini berdi. Ushbu texnologiyalar murojaatlar bilan ishlashning an‘anaviy usullarini raqamli texnologiyalar bilan to‘ldirib, jarayonni avtomatlashtirishga xizmat qiladi. Natijada, murojaatlar ko‘rib chiqish tezligi oshadi, ma‘lumotlar bazasi yangilanadi va fuqarolarga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifat jihatdan yaxshilanadi.

Axborot texnologiyalarining murojaatlar bilan ishlashdagi o‘rni bir necha jihatdan tahlil qilinadi. Birinchi navbatda, elektron murojaatlar tizimlari fuqarolarga istalgan vaqtda va joyda davlat organlariga o‘z murojaatlarini yuborish imkonini beradi. Bu esa fuqarolar uchun qulaylik yaratadi va arizalar sonining ko‘payishiga olib keladi. Shuningdek, elektron tizimlar murojaatlarni avtomatik tarzda qayta ishlashga yordam beradi, xatoliklarni kamaytiradi va arizalarni ko‘rib chiqish muddatlarini qisqartiradi. Masalan, maxsus dasturiy ta‘minot yordamida murojaatlar ma‘lumotlar bazasida saqlanadi, ularni qidirish, tahlil qilish va statistik ma‘lumotlar tayyorlash osonlashadi.

Ikkinchi jihat — axborot xavfsizligi va shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish masalalari. Murojaatlar bilan ishlash jarayonida ko‘plab shaxsiy va maxfiy ma’lumotlar yig‘iladi, ular noto‘g‘ri qo‘llanishi yoki oshkor bo‘lishi fuqarolarning huquqlariga zarar yetkazishi mumkin. Shu sababli, ichki ishlar organlarida axborot xavfsizligini ta’minlash uchun zamonaviy kriptografik vositalar, autentifikatsiya tizimlari, huquqiy va texnik chora-tadbirlar qo‘llaniladi. Ilmiy tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, axborot xavfsizligini ta’minlash murojaatlar bilan ishlash jarayonining barqarorligi va fuqarolarning ishonchini oshirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega.

Uchinchi jihat — axborot texnologiyalarining murojaatlar bilan ishlashdagi samaradorligini oshirish uchun integratsiya va avtomatlashtirish tizimlari. Ichki ishlar organlarida turli ma’lumotlar bazalari, elektron hujjat aylanishi, axborot almashinuvi va boshqaruv tizimlari o‘zaro bog‘langan holda ishlashi kerak. Bu esa murojaatlar bilan ishlash jarayonida ma’lumotlarni tez va ishonchli qabul qilish, ularga tezkor javob berish imkonini beradi. Masalan, avtomatlashtirilgan tizimlar murojaatlarni tegishli bo‘limlarga yo‘naltirish, ularning bajarilishini nazorat qilish va monitoring qilish imkoniyatini yaratadi. Bunday yondashuv davlat xizmatlarining shaffofligi va javobgarligini oshirishga xizmat qiladi. Shuningdek, axborot texnologiyalarining murojaatlar bilan ishlashda qo‘llanilishi ichki ishlar organlarining inson resurslarini yanada samarali boshqarishga yordam beradi. Avtomatlashtirilgan tizimlar ma’muriy ishlarni kamaytirib, xodimlarning asosiy faoliyatga — jinoyatchilikka qarshi kurashish, fuqarolar xavfsizligini ta’minlash kabi vazifalarga ko‘proq e’tibor qaratish imkonini yaratadi. Bu esa ichki ishlar tizimining umumiy samaradorligini oshiradi. Biroq, axborot texnologiyalarini joriy etishda ayrim muammolar ham mavjud. Texnik infratuzilmaning yetishmasligi, kadrlar malakasining pastligi, tizimlarning eskirishi va huquqiy bazaning to‘liq shakllanmaganligi raqamli texnologiyalarni to‘liq joriy etishga to‘sqinlik qilmoqda. Shu bois, ilmiy-tadqiqot ishlarini olib borish, xodimlarni malakasini oshirish, zamonaviy dasturiy ta’minot va texnik vositalarni yaratish va yangilash bo‘yicha chora-tadbirlar amalga oshirilishi zarur. Ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo‘llash davlat boshqaruvi tizimida shaffoflik, mas’uliyatlilik va tezkorlikni ta’minlashga xizmat qiladi. Fuqarolarning murojaatlarini elektron tarzda qabul qilish va qayta ishlash, ularni tahlil qilish hamda statistik ma’lumotlar bazasini shakllantirish davlat organlarining qaror qabul qilish jarayonlarini yaxshilaydi va samaradorlikni oshiradi. Bu jarayonlarda raqamli texnologiyalar nafaqat texnik vosita, balki strategik vosita sifatida qaralishi kerak. Xulosa qilib aytganda, ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarining ilmiy-nazariy asoslari o‘rganilishi va amaliy qo‘llanilishi nafaqat samaradorlikni oshirish, balki fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlashda muhim ahamiyatga ega. Zamonaviy texnologiyalar yordamida murojaatlar bilan ishlash jarayonini avtomatlashtirish va xavfsizligini ta’minlash davlat boshqaruvining sifatini yangi bosqichga olib chiqadi. Shu bois, ilmiy yondashuvlarni rivojlantirish va amaliyotga joriy etish ustuvor vazifa hisoblanadi.

XULOSA

Ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash faoliyatida axborot texnologiyalarini qo‘llashning ilmiy-nazariy asoslari bugungi kunda davlat boshqaruvi tizimining samaradorligini oshirish, fuqarolarning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlash hamda huquqiy madaniyatni rivojlantirishda muhim omil hisoblanadi. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) ichki ishlar organlarida murojaatlarni qayta ishlash jarayonlarini avtomatlashtirish, ma’lumotlarni tezkor va aniq tahlil qilish, shuningdek, xizmat sifatini yaxshilash imkonini beradi. Ushbu jarayonlar nafaqat texnik jihatdan, balki huquqiy va tashkiliy nuqtai nazardan ham chuqur ilmiy asoslangan bo‘lishi lozim. Maqolada ko‘rsatilganki, elektron murojaatlar tizimlari fuqarolarga davlat organlariga o‘z muammolari, taklif va shikoyatlarini tez va qulay yetkazish imkonini yaratadi, bu esa ijtimoiy faoliyatning oshishiga va davlat boshqaruvining shaffofligi hamda javobgarligini kuchaytirishga xizmat qiladi. Shu bilan birga, axborot xavfsizligini ta’minlash va shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash tizimida muhim ahamiyatga ega, chunki fuqarolarning ishonchi aynan ushbu himoya choralari bilan bog‘liqdir. Axborot texnologiyalarining samarali qo‘llanilishi ichki ishlar organlarining faoliyatini yanada yaxshilash, ma’lumotlarni uzluksiz va tizimli ravishda boshqarish imkonini beradi. Integratsiya va avtomatlashtirish jarayonlari murojaatlar bilan ishlashda xatoliklarni kamaytirish, jarayonlarni tezlashtirish hamda xodimlarning asosiy vazifalariga ko‘proq vaqt ajratish imkonini yaratadi. Shu bilan birga, kadrlar malakasini oshirish, texnik infratuzilmani yangilash va qonunchilik bazasini takomillashtirish bo‘yicha chora-tadbirlarni amalga oshirish zarurati ham dolzarbligicha qolmoqda. Xulosa qilib aytganda, ichki ishlar organlarining murojaatlar bilan ishlash jarayonida axborot texnologiyalarini joriy etish nafaqat davlat boshqaruvi tizimining samaradorligini oshirishga, balki fuqarolarning davlatga bo‘lgan ishonchini mustahkamlashga va huquqiy madaniyatning rivojlanishiga xizmat qiladi. Bu jarayon ilmiy-nazariy asoslarga tayangan holda amalga oshirilsa, zamonaviy texnologiyalar yordamida davlat xizmatlari sifatini yanada yaxshilash, shaffoflikni oshirish va fuqarolarning manfaatlarini himoya qilish mumkin bo‘ladi. Shu sababli, mazkur sohada ilmiy tadqiqotlarni davom ettirish va amaliyotni takomillashtirish ustuvor vazifa sifatida qolmoqda..

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.