



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
PREZIDENTI HUZURIDAGI

**IJTIMOIIY
HIMOYA
MILLIY
AGENTLIGI**

ИНСОН

**ижтимоий хизматлар марказларига
ижтимоий хизмат ва ёрдамлар учун
келиб тушган аризалар юзасидан**

МАЪЛУМОТ

2025

II чорак



**Худудларда ижтимоий хизматларни
ривожлантириш бўлими**



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
PREZIDENTI HUZURIDAGI

**IJTIMOY
HIMOYA
MILLIY
AGENTLIGI**

ЧОРАКЛИК ҲИСОБОТ

Ҳудудларда ижтимоий хизматларни
ривожлантириш бўлими

01/07/2025

КЎРСАТКИЧЛАР



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
PREZIDENTI HUZURIDAGI
IJTIMOIY
HIMOYA
MILLIY
AGENTLIGI

Чорак давомида жами:

1787 мингта ариза

Хизмат кўрсатилган

1204 (67,4%)
мингта ариза

Рад этилган

496,2 (27,8%)
мингта ариза

Жараёнда

86 (4,8%)
мингта ариза

Ойлар кесимида:

Апрель ойида

379,1 мингта ариза

Май ойида

473,6 мингта ариза

Июнь ойида

934,5 мингта ариза



Инсон
марказлари
орқали

227,2 мингта
ариза

Жами
аризаларга
нисбатан:

12,7%



Ижтимоий
ходимлар
орқали

1519 мингта
ариза

85%



Онлайн
аризалар
орқали

40,5 мингта
ариза

2,3%

МАЪЛУМОТ



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
PREZIDENTI HUZURIDAGI
**IJTIMOIY
HIMOYA
MILLIY
AGENTLIGI**

2025 йилнинг II чорагида туман (шаҳар) “Инсон” ижтимоий хизматлар марказлари томонидан жами **1 787** мингта ариза қабул қилинган бўлиб, шундан, **1 204** мингта (**67,4%**) аризага хизмат кўрсатилган, **496,2** мингта (**27,8%**) ариза жараёнда ҳамда **86** мингта (**4,8%**) ариза рад этилган.

Маълумот учун: 2024 йилнинг II чорагида давомида фуқаролардан **251,8** минг ариза қабул қилинган бўлиб, мазкур кўрсаткич жорий йилнинг иккинчи чорагида **7,1 бараварга ошган**.



Шунингдек, хизматлар сони ҳам ўтган йилнинг июнь ойида **99** тани ташкил этган бўлса, **2025** йилнинг июнь ойида **105** турдаги хизмат ва ёрдамлар учун ариза олинмоқда.

6 та ҳудуд – Наманган (**223,7** мингта), Қашқадарё (**203,2** мингта), Самарқанд (**198,2** мингта), Фарғона (**155,2** мингта), Хоразм (**148** мингта) ҳамда Сурхондарё (**141** мингта) вилоятларидаги “Инсон” марказлари томонидан чорак давомида **140** мингдан ортиқ аризалар қабул қилинган бўлиб, бу умумий аризаларнинг **60** фоиздан кўпроғини ташкил этмоқда.

Жами қабул қилинган аризалар ҳудудлар кесимида аҳоли сонига нисбати таҳлил қилинганда, энг юқори кўрсаткич **Хоразм** (жами аризалар **1000** та аҳоли сонига нисбатан **24,7** тани ташкил этган), **Наманган** (**24,5** та), **Қорақалпоғистон Республикаси** (**19,9** та), **Қашқадарё** (**19,2** та) ва **Навоий** (**18,2** та) вилоятлари томонидан қайд этилган:

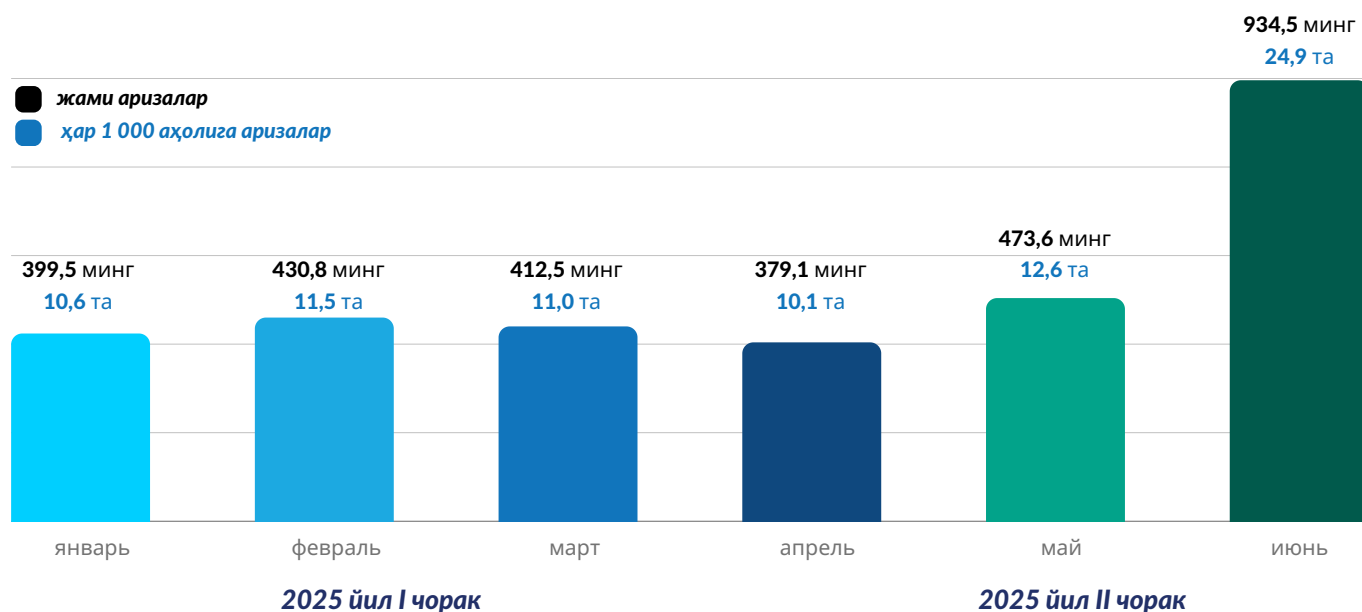
Шундан, туманлар кесимида – **Норин** (**37,8** та), **Мўйноқ** (**37,5** та), **Учқўрғон** (**36,9** та), **Конимех** (**35,5** та), **Пахтачи** (**35,2** та) да **1000** та аҳоли сонига нисбатан **35** тадан кўп аризалар қабул қилинган.

Таҳлил даврида, **22** та туман (шаҳар) “Инсон” марказлари томонидан **15** мингдан ортиқ аризалар қабул қилинган бўлиб, улар қуйидаги ҳудудлар ҳиссасига тўғри келмоқда: Наманган вилояти – **9** та, Самарқанд вилояти – **5** та, Қашқадарё вилояти – **4** та, Хоразм вилояти – **2** та, Қорақалпоғистон Республикаси ва Сурхондарё вилояти – ҳар бирида **1** тадан.

Бу борада **энг юқори кўрсаткичлар** қуйидаги туман (шаҳар) “Инсон” марказлари томонидан қайд этилган – Самарқанд шаҳри (**24,4** минг), Тўрақўрғон (**23** минг), Чуст (**21,4** минг), Учқўрғон (**20,5** минг), Норин (**19,8** минг) Қамаш (19,4 минг), Поп (**19,4** минг), Денов (**18,8** минг), Урганч (**18,7** минг) ҳамда Қарши (**18,7**) туманлари.

2025 йилнинг январь ойида **399,5** минг ариза (ҳар **1 000** аҳолига **10,6** та) қабул қилинган бўлса, февраль ва март ойларида ушбу кўрсаткич мос равишда **430,8** минг (**11,5** та) ва **412,5** минг (**11,0** та) ни ташкил этган. Апрель ойида аризалар сони камайиб, **379,1** мингга (**10,1** та) тушган. Май ойида яна ўсиш кузатилиб, **473,6** минг (**12,6** та) ариза қайд этилган. Энг юқори кўрсаткич июнь ойида қайд этилиб, **934,5** минг ариза (ҳар **1 000** аҳолига **24,9** та) келиб тушган.

Келиб тушган аризаларнинг ҳар 1 000 аҳолига нисбати (ойлар кесимида)



Июнь ойида аризалар сонининг кескин ўсиши табиий газ ҳамда электр энергияси харажатлари бўйича компенсация учун аризалар билан асосланади. Бунда, мазкур хизмат бўйича аризалар (**518,5** мингта), июндаги жами аризалар (**934,5** мингта)нинг **55,5** фоизини ташкил этган.

Шунингдек, **аризаларни мавжуд ижтимоий хизмат ва ёрдамлар кесимидаги таҳлили**дан йил давомида **талаб юқори** бўлган хизматлар қуйидагилар:

- ✔ Табиий газ ҳамда электр энергияси харажатлари бўйича компенсация (жами аризаларнинг **29,4** фоизи ёки **526,1** мингта);
- ✔ Кам таъминланган оилаларга болалар нафақаси ва моддий ёрдам тайинлашга ариза бериш (**14,5** фоизи ёки **259,8** мингта);
- ✔ Кексалар ва ногиронлиги бўлган шахслар учун Ижтимоий ҳимоя миллий агентлиги тизимидаги санаторийларга йўлланмалар ажратиш (**4,2** фоизи ёки **74,9** мингта ариза).

МУРОЖААТЛАР (CRM)

Чорак давомида:

2 268 МИНГ

Чорак давомида “Инсон”
марказлари томонидан

542,9 МИНГ

Кунлик ўртача

8,6 МИНГ

2025 йил II чорак:

ТОП 5 йўналишлар

- 1) Нафақалар ва туловлар **217,9** МИНГ
- 2) Ижтимоий хизмат ва ёрдамлар **101,7** МИНГ
- 3) Санаторийларга йўлланма **104** МИНГ
- 4) Ногиронликни белгилаш **73,7** МИНГ
- 5) Васийлик, ҳомийлик ёки оилага тарбияга олиш (патронат) **12** МИНГ

II чоракда



Ўртача
ёши

43 ёш



Аёллар
сони

388 (71%)
МИНГ



Эркаклар
сони

155 (29%)
МИНГ



Такрорий
мурожаат

221,6 (41%)
МИНГ



Ўзи учун

536,2 (98,8%)
МИНГ



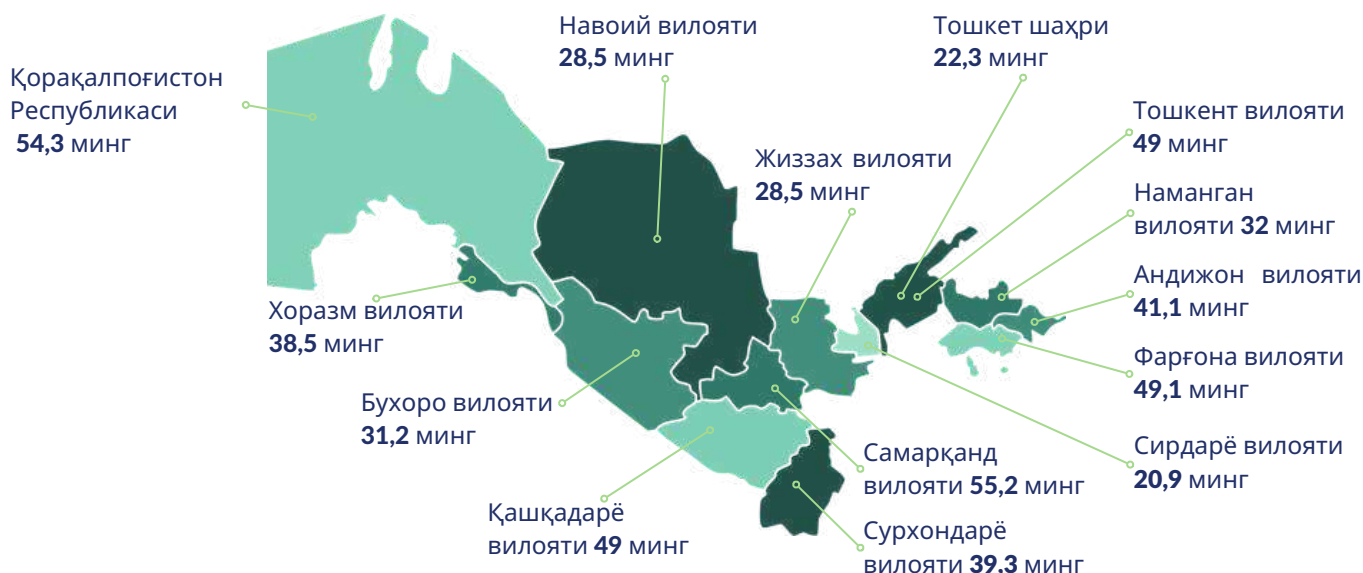
Ўртача
Feedback

4,97 176,2
МИНГ



Мурожаатларни рўйхатга олиш тизими (**CRM**) орқали “Инсон” марказлари ва ижтимоий ходимлар томонидан ижтимоий хизмат ва ёрдам турлари учун фуқароларнинг **2 млн 264 минг** мурожаатлари рўйхатга олинган бўлиб, шундан **1 млн 787 минг**тасига ариза шакллантирилган.

1 Хусусан, **2025** йилнинг **II** чорагида “Инсон” марказларида операторлар томонидан **542,9 минг**дан ортиқ мурожаатлар рўйхатга олинган бўлиб, бунда ой давомида **1** та туман (шаҳар) “Инсон” маркази томонидан кунлик ўртача **41,4** та мурожаат қабул қилинган.



Чорак давомида энг кўп мижозлар оқими Қамашини (**7832** та мурожаат), Пастдарғом (**6370**), Андижон (**6117**), Оқдарё (**5360**), Шофиркон (**5142**), Шуманай (**5118**) туманлари ҳамда Нукус шаҳри (**5108**) Инсон марказларида кузатилган бўлиб, мазкур туманларда ўртача **5000** нафардан ортиқ мижоздан мурожаатлар қабул қилинган

2

Мурожаатлар мавзулар кесимида таҳлил қилинганда, энг кўп мурожаатлар Нафақалар ва тўловлар йўналишида тўғри келган (**217,9** мингта мурожаат – **40,1%**). Шунингдек, санаторийларга йўлланма (**104** мингта – **19,2%**) умумий ижтимоий хизмат ва ёрдамлар (**101,7** мингта – **18,7%**) ҳамда ногиронликни белгилаш ва қайта кўриб чиқиш (**73,8** мингта – **13,6%**) йўналишларида мурожаатлар сони сезиларли даражада кўпайган. Батафсил:

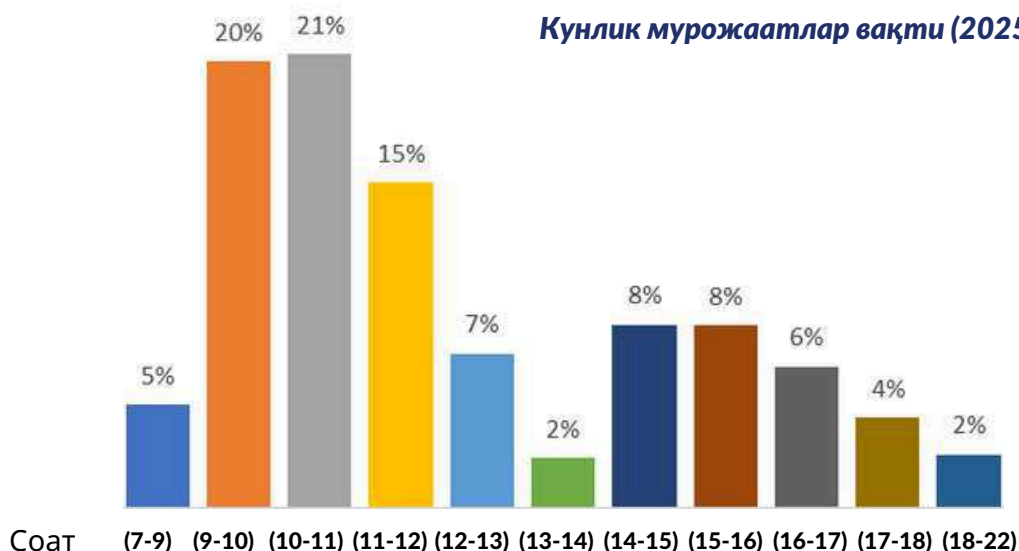


CRM тизими орқали мурожаатларни қабул қилиш ойнасида **2025** йилнинг **апрель** ойдан бошлаб **Газ ва электр тўлови учун компенсациядан хабардорлик**ни қайд этиш механизми йўлга қўйилди. Компенсациядан хабардорлик кўрсаткичи Республика бўйича апрель ойида "Инсон" марказларига ҳамда ижтимоий ходимларга мурожаат қилганларнинг **55,6** фоизни ташкил этган бўлса, май ойида **90** фоизгача, июнь ойида **94,6** фоизгача ўсган.

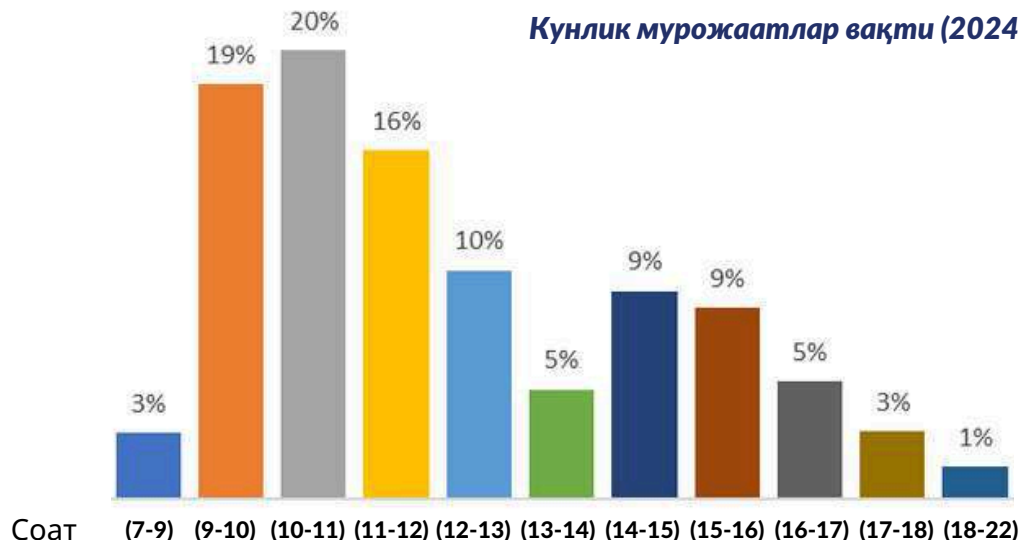
3

Мурожаатларнинг кунлик таҳлили шуни кўрсатмоқдаки, фуқаролар асосан **иш кунининг биринчи қисми**да “Инсон” марказларига ташриф буюриши ҳолати сақланиб қолган. Мурожаатларнинг **70** фоизи соат **14:00** гача рўйхатга олинган.

Кунлик мурожаатлар вақти (2025 йил II чорак)

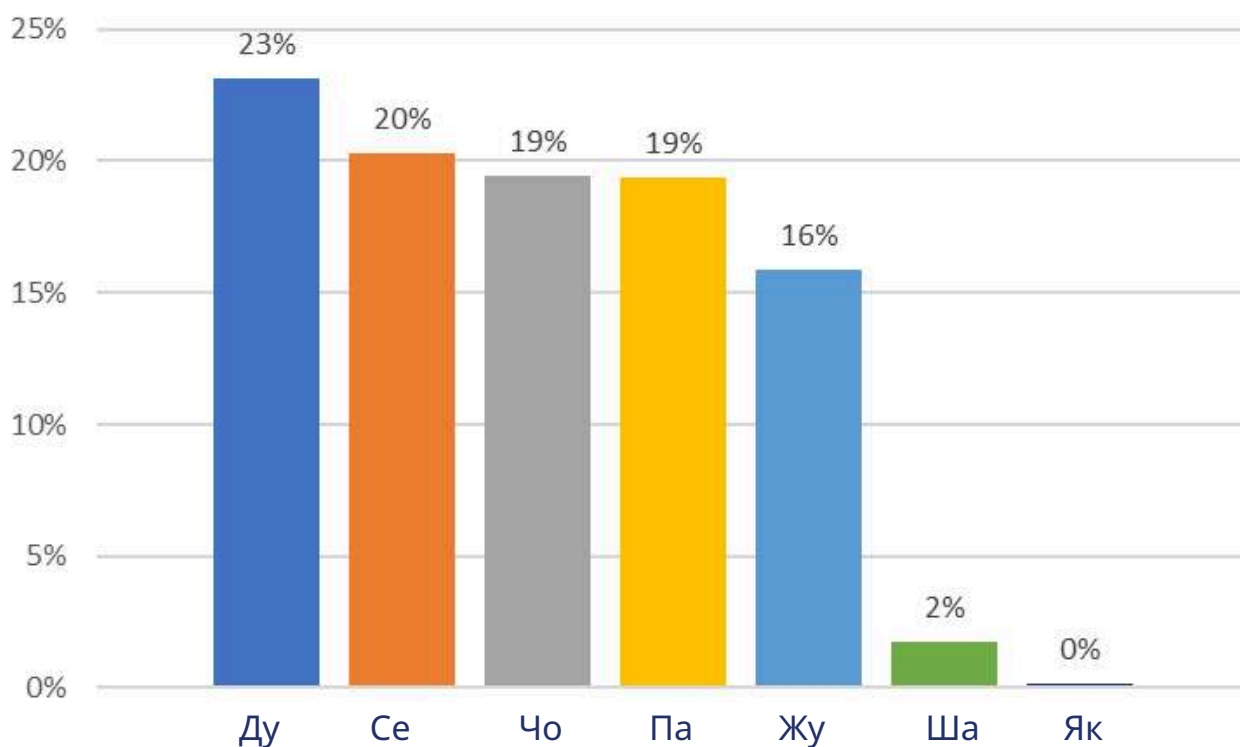


Кунлик мурожаатлар вақти (2024 йил I чорак)



Ўтган чоракда ҳам мурожаатларни куннинг биринчи қисмида рўйхатга олиш тенденцияси кузатилган бўлиб, **2025** йил I чоракда мурожаатларнинг **72** фоизи соат **14:00** гача рўйхатга олинган.

Мурожаатлар **ҳафта кунлари кесимида таҳлил** қилинганда иш ҳажми асосан **ҳафтанинг биринчи қисмида** юқорилигини кўриш мумкин. Қуйидаги маълумот орқали танишиш мумкин:



Ҳафтанинг **душанба** ва **сешанба** кунлари мижозлар оқими нисбатан юқори бўлган.

Ўтган чоракда мижозлар оқими асосан **пайшанба** кунин юқори бўлган. II чоракдан бошлаб, фаолиятга оид янги қабул қилинаётган норматив ҳуқуқий ҳужжатлар бўйича агентликнинг ҳудудий бошқармалари ҳамда “Инсон” марказлари ходимларига тушунтириш бериш бўйича **пайшанба** кунлари **Zoom** йиғилишлар ташкил этилаётганлиги ҳафтанинг ушбу кунинда фуқароларнинг мурожаат нисбатан кам эканлигига сабаб бўлиши мумкин.