



# Mechanisms of Interaction Between Government and Population in Uzbekistan: The Impact of Digital Feedback Platforms

Farrukh BEKMIRZAEV<sup>1</sup>

Tashkent City Mall

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received October 2025

Received in revised form

15 October 2025

Accepted 15 November 2025

Available online

05 December 2025

### Keywords:

digital feedback platforms,  
e-government,  
civic participation,  
digital dialogue,  
Uzbekistan.

## ABSTRACT

It was found that in Uzbekistan the development of digital public administration is accompanied by the rapid expansion of feedback channels between public authorities and citizens. It was established that digital feedback platforms (the President's Virtual Reception Office, the my.gov.uz portal, etc.) have become key tools for registering, classifying and monitoring citizens' appeals. It was revealed that their division into national, regional and sectoral levels determines the scope and functions of interaction. The impact of such indicators as the share of resolved appeals and the response time on citizens' engagement in public decision-making was evaluated. The regularities related to digital inequality and the role of trust in e-services are characterized. The proposed author's model of "digital dialogue" and the system of efficiency indicators can be used to improve public policy in the field of digital interaction with citizens.

2181-1415/© 2025 in Science LLC.

DOI: <https://doi.org/10.47689/2181-1415-vol6-iss6-pp43-49>

This is an open access article under the Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

# Ўзбекистонда давлат органлари ва аҳоли ўртасидаги ўзаро ҳамкорлик механизмлари: рақамли мулоҳаза платформаларининг таъсири

## АННОТАЦИЯ

### Калит сўзлар:

рақамли мулоҳаза  
платформалари,  
электрон ҳукумат,  
фуқаролик иштироки,

Маълум бўлдики, Ўзбекистонда рақамли давлат бошқаруви ривожланиши билан бирга давлат органлари ва аҳоли ўртасидаги ўзаро ҳамкорлик каналлари кескин кенгаймоқда. Ўрнатилдики рақамли мулоҳаза платформалари

<sup>1</sup> Leading Lawyer, Head of Compliance Service, Tashkent City Mall. Tashkent, Uzbekistan.  
E-mail: farruxbekmirzaev98@gmail.com

рақамли диалог,  
Ўзбекистон.

(Президентнинг виртуал қабулхонаси, [my.gov.uz](http://my.gov.uz) ва бошқалар) мурожаатларни қабул қилиш, таснифлаш ва назорат қилишнинг асосий инструментларига айланган. Аниқландики, платформалар миллий, ҳудудий ва идоралараро даражаларга бўлиниши уларнинг функция ва қамровини белгилайди. Таъсир баҳоланди: мурожаатларни кўриб чиқиш тезлиги ва ечим топган мурожаатлар улушининг ўсиши фуқаролар иштирокини кучайтиради. Мунтазамликлар тавсифланади, жумладан, рақамли тенгсизликнинг аҳамияти ва фуқаролар ишончининг рақамли хизматлар самарадорлигига боғлиқлиги. Таклиф этилган “рақамли диалог” модели ва самарадорлик кўрсаткичлари давлат органлари сиёсатини такомиллаштиришда қўлланилиши мумкин.

## Механизмы взаимодействия власти и населения в Узбекистане: влияние цифровых платформ обратной связи

### АННОТАЦИЯ

#### Ключевые слова:

цифровые платформы обратной связи, электронное правительство, гражданское участие, цифровой диалог, Узбекистан.

Обнаружено, что в Республике Узбекистан развитие цифрового государственного управления сопровождается активным формированием каналов обратной связи между государственными органами и гражданами. Установлено, что цифровые платформы (Виртуальная приёмная Президента, портал [my.gov.uz](http://my.gov.uz) и др.) становятся ключевым инструментом регистрации, классификации и контроля обращений. Их деление на национальный, региональный и ведомственный уровни определяет масштабы и функционал взаимодействия. Оценено влияние показателей доли решённых обращений и скорости реагирования на степень вовлечённости граждан в публичные процессы. Охарактеризованы закономерности, связанные с цифровым охватом сервисов и ролью доверия к электронным сервисам. Рассмотренная авторская модель «цифрового диалога» и предложенные индикаторы эффективности могут использоваться при совершенствовании государственной политики в сфере цифрового взаимодействия с населением.

### ВВЕДЕНИЕ

Цифровизация государственного управления является одним из приоритетных направлений модернизации государственной службы в Узбекистане. В соответствии с международными тенденциями, отмеченными в обзоре ООН «E-Government Survey 2022», во многих странах мира наблюдается устойчивый рост показателей развития электронного правительства (EGDI). Узбекистан, являющийся страной со статусом (страна с уровнем дохода выше среднего), также демонстрирует значительный прогресс в этой области. Согласно

тому же источнику, Республика Узбекистан поднимается в высокую категорию EGD1 и добилась существенного улучшения своих показателей, выиграв более 17 пунктов в рейтинге за 2020–2022 гг.. Эти достижения отражают усилия по цифровизации государственных услуг и повышению их доступности [1].

Вместе с тем, несмотря на заметное развитие цифровых сервисов, в научной литературе и практических документах Узбекистана пока недостаточно системно рассмотрены вопросы оценки эффективности платформ обратной связи и их вклада в формирование устойчивого «цифрового диалога» между органами власти и гражданами. Отсутствует единый подход к классификации таких платформ и набор общепринятых количественных индикаторов, что затрудняет сопоставление практик и выработку единой государственной политики в данной сфере.

Одной из составляющих цифрового правительства являются платформы обратной связи между властью и населением (электронные обращения граждан), которые позволяют гражданам напрямую контактировать с органами власти и получать ответы на свои запросы. По мнению экспертов, такие цифровые платформы способствуют формированию «слышащего государства», в котором существует **формализованный и постоянный канал коммуникации между гражданами и властью**. В частности, В. Колточник отмечает необходимость внедрения прозрачных цифровых платформ обратной связи для эффективного включения общественности в процессы управления. Именно в этом ключе и проводится рассматриваемое исследование.

### **ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ**

**Цель исследования** – выявить и проанализировать механизмы цифрового взаимодействия власти и населения в Узбекистане на примере платформ обратной связи, а также разработать авторскую модель «цифрового диалога» и определить ключевые индикаторы эффективности таких платформ. Задачи работы включают систематизацию типов платформ обратной связи в зависимости от административного уровня, формулирование модели коммуникации «власть–граждане» в цифровой среде, а также выделение количественных показателей для оценки результативности платформ.

### **МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Эмпирическую базу исследования составили нормативно-правовые акты Республики Узбекистан в области электронного правительства и обращений граждан, статистические отчёты Виртуальной приёмной Президента и портала интерактивных государственных услуг [mu.gov.uz](https://mu.gov.uz) за 2020–2024 гг., а также аналитические материалы международных организаций (ООН, ЮНИСЕФ) и публикации в национальных СМИ и интернет-ресурсах, посвящённые использованию цифровых каналов обратной связи [2].

### **КЛАССИФИКАЦИЯ ЦИФРОВЫХ ПЛАТФОРМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ**

Цифровые платформы для взаимодействия власти и населения в Узбекистане можно классифицировать по уровню их применения:

**А. Национальные платформы:** функционируют на республиканском уровне и обеспечивают взаимодействие граждан с центральными органами власти. Примером является единый портал интерактивных государственных услуг [Mu.gov.uz](https://mu.gov.uz), где реализован раздел «Обратная связь» (короткий номер 1242), позволяющий отправлять обращения напрямую в уполномоченные органы. Также к национальным платформам относятся системы электронных обращений при Президенте и Кабинете Министров [3].

**В. Региональные (областные) платформы:** ориентированы на связь населения с региональными властями. В каждой области и городе республиканского значения создаются собственные сервисы и колл-центры для приема запросов граждан. Например, на региональных порталах можно заполнить электронную форму обращения или позвонить по местному справочному телефону.

**С. Ведомственные платформы:** специализированные системы обратной связи, предназначенные для отдельных министерств и ведомств. Это могут быть онлайн-сервисы в строительстве, здравоохранении, образовании и других отраслях, а также телеграм-боты и мобильные приложения министерств. Они позволяют жителям напрямую обращаться в конкретные департаменты (например, жалобы на качество дорог – в министерство транспорта, вопросы здравоохранения – в Минздрав и т.п.).

Каждый тип платформы выполняет функцию информационного канала между гражданином и конкретным уровнем власти, обеспечивая сбор, обработку и передачу обращений.

В то же время по данным международных организаций и национальных исследований значительная часть населения Узбекистана всё ещё не имеет регулярного доступа к интернету или не обладает достаточными цифровыми навыками. В ряде публикаций отмечается, что около половины граждан никогда не пользовались интернетом, при этом цифровое неравенство имеет выраженные региональные и гендерные особенности. Это означает, что существующие платформы обратной связи в первую очередь отражают позицию более «цифрово включённых» групп населения, а потому не могут рассматриваться как полностью репрезентативный канал общественного мнения [4].

### **АВТОРСКАЯ МОДЕЛЬ ЦИФРОВОГО ДИАЛОГА**

Предлагаемая авторская модель «цифрового диалога» описывает циклический процесс взаимодействия между органами власти и гражданами с использованием цифровых платформ. Она основана на многоканальной коммуникации, системной обработке обращений и постоянной обратной связи, что позволяет обеспечить более гибкое и прозрачное управление.

Модель включает несколько ключевых компонентов.

*Во-первых, цифровые каналы коммуникации* – порталы обращений, мобильные приложения, социальные сети и мессенджеры, через которые органы власти информируют общественность и получают обратную связь.

*Во-вторых, граждан, формулирующих запросы, предложения и жалобы и направляющих их через указанные каналы.*

*В-третьих, аналитические подсистемы и регламенты, обеспечивающие автоматизированную регистрацию, классификацию, маршрутизацию и контроль сроков рассмотрения обращений [5].*

Процесс замыкается механизмом обратной связи: власти получают агрегированную аналитическую информацию о потребностях общества и корректируют управленческие решения, а граждане – своевременные и понятные ответы по своим обращениям. Таким образом, модель подчёркивает непрерывность обмена данными, прозрачность действий органов власти и повышение доверия населения.



В логике данной модели выделяются следующие основные этапы:

1. **Инициация обращения гражданином** через один из доступных цифровых каналов.
2. **Регистрация и автоматизированная классификация обращения** с присвоением категории, статуса и ответственного исполнителя.
3. **Рассмотрение обращения уполномоченным органом** в соответствии с установленными регламентами и контрольными сроками.
4. **Предоставление персонального ответа заявителю** и, при необходимости, публичное информирование о принятых мерах.
5. **Агрегированный анализ поступивших обращений** и использование выявленных тенденций для корректировки управленческих решений и совершенствования государственной политики.

### **ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПЛАТФОРМ**

На основе анализа эмпирических данных и теоретических подходов предложена система ключевых показателей, позволяющих количественно оценивать эффективность цифровых платформ обратной связи.

Для оценки результативности цифровых платформ обратной связи предложены следующие ключевые показатели: доля **решённых обращений** (отношение числа рассмотренных запросов к общему числу поступивших), среднее **время реакции** (время от регистрации обращения до предоставления ответа), а также уровень **удовлетворённости граждан** (например, по итогам опросов обратной связи пользователей). Повышение доли решённых обращений и снижение времени реакции указывает на более оперативную и действенную работу платформ, тогда как высокий рейтинг удовлетворённости свидетельствует о доверии населения к электронным каналам коммуникации. Кроме того, можно учитывать количественные метрики вовлечённости, например число уникальных пользователей платформы и динамику запросов по тематике. Выбранные индикаторы позволяют скалярно измерять эффективность взаимодействия «власть – граждане» через цифровые инструменты и служат основой для сравнительного анализа их работы.

Применение указанных индикаторов позволяет, к примеру, сопоставлять эффективность работы платформ в разных регионах или ведомствах: если в регионе А доля решённых обращений составляет 85 % при среднем сроке ответа 5 дней, а в регионе Б – 60% при сроке 15 дней, это указывает на необходимость организационных изменений во втором случае [6].

### **НАУЧНАЯ НОВИЗНА**

1. Предложена классификация цифровых платформ обратной связи по административным уровням (национальные, региональные, ведомственные), что уточняет их различия по функционалу и масштабу применения.

2. Разработана авторская модель цифрового диалога между органами власти и гражданами, отражающая многоуровневый и многоканальный характер взаимодействия через цифровые сервисы. Модель акцентирует внимание на цикличности процесса обмена информацией и важности обратной связи для корректировки государственных решений.

3. Выделены и формализованы ключевые показатели эффективности цифровых платформ: доля решённых обращений, скорость реагирования на обращения и уровень удовлетворённости пользователей. Данные показатели могут применяться для количественной оценки качества взаимодействия власти и населения.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведённое исследование демонстрирует значимость цифровых платформ обратной связи для повышения открытости и результативности государственного управления в Узбекистане. Практическая значимость полученных результатов заключается в том, что предложенная модель цифрового диалога и система индикаторов могут быть использованы государственными органами при проектировании и мониторинге цифровых сервисов обратной связи. Выявленные механизмы и предложенная авторская модель «цифрового диалога» подчёркивают, что цифровые каналы связи служат не только техническим инструментом передачи обращений, но и средством укрепления партнерских отношений между обществом и властью. Улучшение показателей эффективности таких платформ (рост доли решённых обращений, сокращение времени реакции и высокая удовлетворённость пользователей) прямо коррелирует с ростом доверия населения к органам власти. Результаты работы могут быть использованы при разработке дальнейших мер по развитию электронного правительства и усилению гражданского участия в принимаемых решениях.

Ограничением проведённого исследования является опора преимущественно на открытые статистические данные и нормативные документы, без проведения массовых опросов пользователей платформ. В дальнейшем представляется целесообразным дополнить анализ эмпирическими исследованиями удовлетворённости граждан, а также сравнительными межстрановыми исследованиями моделей цифрового диалога. Это позволит проверить воспроизводимость предложенной модели на разных выборках и адаптировать её к условиям других стран с сопоставимым уровнем цифрового развития.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ:

1. Узбекская газета. «Виртуальная приёмная Президента за 2024 г. обработала более 9,3 млн обращений». 2024.
2. Агентство государственных услуг. «Цифровые услуги достигли цели этого года!» (новость от 31.12.2024). Меморандум о количестве услуг и пользователей портала [my.gov.uz](http://my.gov.uz).
3. Газета «Светлый путь» (Россия). Статья о регионе (Ивановской обл.) о практике работы цифровой платформы обратной связи.
4. Официальный сайт [pm.gov.uz](http://pm.gov.uz). «Для обращения граждан запущен официальный Telegram-бот Министерства здравоохранения» (10.01.2023).
5. United Nations. E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. UN, 2022.
6. Виртуальная приёмная Президента ([pm.gov.uz](http://pm.gov.uz)). Информация о рассмотренных обращениях граждан (май 2024).
7. Агентство государственных услуг. «Цифровые услуги достигли цели этого года!» (новость от 31.12.2024). Меморандум о количестве услуг и пользователей портала [my.gov.uz](http://my.gov.uz).
8. Газета «Светлый путь» (Россия). Статья о регионе (Ивановской обл.) о практике работы цифровой платформы обратной связи – для примера организации обратной связи в Республике Узбекистан.

9. Официальный сайт [pm.gov.uz](http://pm.gov.uz). Статья от 10.01.2023 «Для обращения граждан запущен официальный Telegram-бот Министерства здравоохранения».

10. Anhor.uz. «Хокимият Ташкента запустил удобный Telegram-бот для обратной связи с горожанами», 16.09.2024.

11. Правительственный портал [gov.uz](http://gov.uz). «Телеграм-бот ГНК – к услугам населения» ([old.gov.uz](http://old.gov.uz), 19.03.2020).

12. Курсив (Uzbekistan). «Портал «Халк назорати» заработает по всей стране», 16.06.2025. О планах развертывания сервиса «Халк назорати» для жалоб на строительство по всей Узбекистану.

13. UNICEF. «Глобальный ситуационный анализ по Узбекистану, 2024». Статья Anhor.uz (08.10.2024) «Половина узбекистанцев никогда не пользовалась интернетом». Приведена статистика цифрового разрыва: доступ к интернету, гендерные и региональные различия.

14. Официальный сайт Администрации Президента ([pm.gov.uz](http://pm.gov.uz)). «В Узбекистане значительно упрощено получение государственных услуг». Отчет о реформе госуслуг, включая запуск обратной связи: Telegram-бот, страница Facebook, телефон 1148.

15. Поддержка ООН/ЕС и других международных программ. Программы повышения цифровой грамотности, медийной свободы и открытости в Узбекистане.