

“AUDIO-VIDEO MUROJAAT” СТАРТАП ЛОЙИҲАСИ

Фуқароларнинг давлат органлари ва ташкилотларига аудио-видео шаклда мурожаат юбориш имконини берувчи рақамли платформа

1. Challenge номи

“AUDIO-VIDEO MUROJAAT” — фуқароларнинг аудио-видео шаклдаги мурожаатларини қабул қилиш, рақамлаштириш ва кўриб чиқиш жараёнини автоматлаштириш тизими

Қисқа номи: AV-Murojaat

2. Муаммо ва унинг долзарблиги

Амалиётда айрим жисмоний шахслар объектив сабабларга кўра давлат органлари ва ташкилотларига ёзма ёки электрон матнли мурожаат юбориш имкониятига эга бўлмаслиги мумкин.

Хусусан, айрим фуқароларда:

- мурожаат матнини ёзиш ёки электрон шаклга киритиш имконияти чекланган;
- компьютер ёки смартфонда матн тайёрлаш кўникмаси етарли эмас;
- ўз муаммосини ёзма шаклда ифодалаш қийин;
- мурожаат мазмунини матн кўринишида шакллантиришда объектив қийинчиликлар мавжуд бўлиши мумкин.

Натижада мурожаат қилишнинг мавжуд каналлари мавжуд бўлса-да, айрим фуқаролар учун улардан фойдаланишнинг ўзи амалий тўсиққа айланади.

Шу муносабат билан фуқароларга мурожаат мазмунини **аудио ёки видео шаклда баён қилиш**, ушбу маълумотни автоматик равишда қайта ишлаш ва давлат органининг мавжуд мурожаатлар билан ишлаш тизимига интеграция қилиш имконини яратиш таклиф этилади.

3. Мақсад ва вазифалар

Асосий мақсад

Фуқаронинг техник, жисмоний ёки бошқа объектив чекловлари сабабли давлат органларига мурожаат қилиш имконияти чекланиб қолишининг олдини олиш.

Асосий вазифалар

1. Аудио ва видео мурожаатларни қабул қилиш.
2. Мурожаатларни электрон шаклда рўйхатга олиш.
3. Аудио-видеодаги нутқни автоматик матнга айлантириш.
4. AI ёрдамида мурожаатларни таснифлаш ва тегишли йўналишни аниқлаш.

5. Мурожаатларни масъул ижрочига автоматик ёки ярим автоматик йўналтириш.
 6. Мурожаатнинг кўриб чиқиши ҳолатини фуқарога кўрсатиш.
 7. Раҳбарлар учун аналитик маълумотлар шакллантириш.
 8. Мурожаатларнинг ахборот хавфсизлиги ва махфийлигини таъминлаш.
-

4. Таклиф этилаётган рақамли ечим

Стартап томонидан веб-платформа ва мобиль қурилмаларга мос **“AUDIO-VIDEO MUROJAAT”** тизими ишлаб чиқилади.

Фуқаро:

идентификация → давлат органини танлаш → мурожаат турини танлаш → аудио/видео ёзиш → юбориш

кетма-кетлиги орқали мурожаат юборади.

Мурожаат қабул қилинган, тизим:

Аудио/Видео → Speech-to-Text → AI таҳлил → таснифлаш → масъул ижрочига йўналтириш → ижрони назорат қилиш → жавоб жараёнини таъминлайди.

5. Асосий функционал имкониятлар

5.1. Аудио ва видео мурожаат

Фуқаро смартфон ёки компьютер орқали мурожаатини аудио ёки видео шаклда ёзиб, тўғридан-тўғри платформага юбориши мумкин.

Видео мурожаатда фуқаро нафақат муаммони оғзаки баён қилиши, балки зарур ҳолларда муаммонинг визуал ҳолатини ҳам кўрсатиши мумкин.

5.2. Автоматик транскрипция ва AI таҳлил

Speech-to-Text технологияси аудио ёки видеодаги нутқни матнга айлантиради.

AI модули эса транскрипция қилинган матн асосида:

- мурожаат мавзусини;
- мурожаат турини;
- тегишли соҳани;
- масъул бўлимни

аниқлаш ёки тавсия қилиш имконини беради.

Масалан:

“Туғилганлик гувоҳномада исмим нотўғри ёзилган...”

↓

AI таҳлил

↓

ФҲДЁ соҳаси



Тегишли масъул бўлим

5.3. Инсон томонидан назорат

AI томонидан тайёрланган транскрипция автоматик равишда якуний расмий матн сифатида қабул қилинмайди.

Масъул ходим аудио/видеони текшириб, транскрипциядаги хатоларни тузатиши ва уни тасдиқлаши мумкин.

Бу мурожаат мазмунининг AI томонидан нотўғри талқин қилиниши хавфини камайтиради.

6. Ягона электрон мурожаат карточкаси ва ижрони кузатиш

Ҳар бир мурожаат бўйича ягона электрон карточка шакллантирилади.

Унда:

- мурожаат рақами;
- сана ва вақт;
- мурожаат қилувчи;
- мурожаат тури;
- аудио/видео файл;
- транскрипция;
- мурожаат мавзуси;
- масъул орган ва ходим;
- ижро муддати;
- кўриб чиқиш ҳолати;
- берилган жавоб;
- мурожаат тарихи

сақланади.

Фуқаро шахсий кабинети орқали мурожаат ҳолатини:

Қабул қилинди → Рўйхатга олинди → Кўриб чиқилмоқда → Масъул ижрочига юборилди → Қарор қабул қилинди → Жавоб юборилди
босқичлари бўйича кузатиши мумкин.

Шунингдек, SMS ёки электрон хабарнома орқали маълумот олиш имконияти яратилади.

7. Идентификация ва қўшимча файлларни илова қилиш

Платформада мурожаат қилувчини идентификация қилиш учун амалдаги ҳуқуқий талабларга мувофиқ равишда:

- OneID;
- телефон рақами ва SMS-код;
- электрон имзо;

- зарур ҳолларда бошқа идентификация воситалари қўлланилиши мумкин.

Мурожаатга қўшимча равишда:

- фото;
- PDF;
- ҳужжат;
- скриншот;
- бошқа электрон файллар

илова қилиш имкони бўлади.

8. Ахборот хавфсизлиги ва маълумотларни ҳимоя қилиш

Аудио ва видео мурожаатларда шахсий маълумотлар бўлиши мумкинлиги сабабли платформада:

- маълумотларни шифрланган ҳолда сақлаш;
- ролларга асосланган кириш ҳуқуқи;
- файлларни кўриш ва юклаб олиш журнаlines юритиш;
- резерв нусхалаш;
- маълумотларни сақлаш муддатларини белгилаш;
- махфийликни таъминлаш

механизмлари жорий этилади.

9. Техник архитектура ва интеграция

Тизимнинг умумий архитектураси:

Фуқаро → Web/Mobile → Идентификация → Audio/Video → Speech-to-Text → AI Classification → Мурожаатлар тизими → Масъул ижрочи → Жавоб → Фуқаро

кўринишида бўлади.

Ечим имконият даражасида:

- OneID;
- электрон имзо;
- SMS сервислар;
- давлат органларининг мавжуд мурожаатлар тизимлари;
- ички электрон ҳужжат айланиши тизимлари

билан интеграция қилиниши лозим.

Асосий талаб — аудио-видео мурожаатлар алоҳида тизимда қолиб кетмасдан, давлат органининг мавжуд мурожаатлар билан ишлаш жараёнига киритилиши.

10. AI аналитика ва Dashboard

Платформа давлат органи раҳбари учун интерактив Dashboard шакллантиради.

Унда:

- жами мурожаатлар;
- аудио ва видео мурожаатлар сони;
- мурожаатларнинг соҳалар бўйича тақсимооти;
- энг кўп такрорланаётган муаммолар;
- масъул бўлимлар кесимидаги маълумотлар;
- кўриб чиқиш муддатлари;
- кечиктирилган мурожаатлар

каби кўрсаткичлар акс эттирилади.

Бу раҳбариятга фуқароларни қайси масалалар кўпроқ безовта қилаётганини аниқлаш ва бошқарув қарорларини қабул қилишда аналитик маълумотлардан фойдаланиш имконини беради.

11. Ҳуқуқий ва ташкилий механизм

Лойиҳани жорий этишда аудио-видео мурожаатларни қабул қилиш, идентификация қилиш, рўйхатга олиш, сақлаш, транскрипция қилиш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайдиган ҳуқуқий ва ташкилий механизм ишлаб чиқиши зарур.

Айниқса:

1. аудио/видео файлнинг ҳуқуқий мақоми;
2. унинг транскрипциясининг иш жараёнидаги мақоми;
3. фуқарони идентификация қилиш тартиби;
4. маълумотларни сақлаш муддати;
5. шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш;
6. AI томонидан тайёрланган транскрипцияни ходим томонидан тасдиқлаш тартиби

аниқ белгиланиши лозим.

Шунинг учун мазкур ечимни дастлаб **пилот ёки ҳуқуқий эксперимент доирасида** синовдан ўтказиш мақсадга мувофиқ.

12. Пилот лойиҳани амалга ошириш

Пилот ҳудуд:

Қорақалпоғистон Республикаси

Пилот муддати:

6 ой

Босқичлар:

1-босқич — 1 ой:

хукукий, ташкилий ва техник талабларни ишлаб чиқиш.

2-босқич — 2 ой:

MVP платформасини ишлаб чиқиш.

3-босқич — 1 ой:

интеграция ва ахборот хавфсизлиги синовлари.

4-босқич — 2 ой:

реал фойдаланувчилар иштирокида пилот синови ва натижаларни баҳолаш.

13. Пилотнинг мақсадли фойдаланувчилари

Биринчи навбатда ёзма ёки электрон матнли мурожаат юборишда объектив қийинчиликка дуч келиши мумкин бўлган фуқаролар камраб олинади.

Жумладан:

- ёши катта фуқаролар;
- рақамли кўникмалари чекланган шахслар;
- матн киритишда қийинчиликка эга фуқаролар;
- смартфондан фойдаланиш имконига эга, ammo матнли мурожаат тайёрлашда қийналадиган шахслар;
- бошқа объектив сабабларга кўра матнли мурожаат қилиш имконияти чекланган шахслар.

Ушбу рўйхат чекловчи эмас.

14. Кутилаётган натижалар ва КРІ**Кутилаётган натижалар**

Лойиҳа натижасида:

- фуқароларнинг мурожаат қилиш имкониятлари кенгаяди;
- аудио ва видео мурожаатларни қабул қилиш рақамлаштирилади;
- мурожаатларни қайта ишлаш ва йўналтириш тезлашади;
- AI ёрдамида мурожаатларни таснифлаш имконияти яратилади;
- мурожаатларни кўриб чиқиш жараёни шаффофлашади;
- раҳбарлар учун аналитик маълумотлар шаклланади.

Асосий КРІ

№ Кўрсаткич	Ўлчов
1 Аудио-видео мурожаатлар сони	дона
2 Аудио мурожаатлар улуши	%
3 Видео мурожаатлар улуши	%
4 Speech-to-Text аниқлиги	%
5 Мурожаатларни AI таснифлаш аниқлиги	%

№ Кўрсаткич	Ўлчов
6 Масъул бўлимни аниқлаш аниқлиги	%
7 Мурожаатни рўйхатга олиш вақти	дақиқа
8 Мурожаатни йўналтириш вақти	дақиқа
9 Фуқаролар қониқиш даражаси	%
10 Техник муваффақиятсиз юбориш ҳолатлари	%

15. Инновацион жиҳати ва масштаблаш

Лойиҳанинг асосий инновацион ёндашуви:

“Мурожаат матндан бошланиши шарт эмас.”

Фуқаро ўз муаммосини овози ёки видеоси орқали баён қилади, тизим эса уни стандарт электрон мурожаат жараёнига айлантиради.

Пилот муваффақиятли якунлангандан кейин ечимни:

**Адлия органлари → бошқа давлат органлари → давлат ташкилотлари
→ давлат иштирокидаги корхоналар**

тизимига босқичма-босқич масштаблаш мумкин.

16. Стартапдан талаб қилинадиган натижа

Стартап қуйидаги функционал имкониятларга эга ишчи ечимни тақдим этиши лозим:

1. веб-платформа ва мобиль интерфейс;
2. аудио мурожаат юбориш;
3. видео мурожаат юбориш;
4. фойдаланувчини идентификация қилиш;
5. Speech-to-Text;
6. AI асосида мурожаатларни таснифлаш;
7. ягона электрон мурожаат карточкаси;
8. масъул ижрочига йўналтириш;
9. мурожаат ҳолатини кузатиш;
10. SMS/электрон хабарномалар;
11. аналитик Dashboard;
12. ахборот хавфсизлиги;
13. мавжуд мурожаатлар тизимлари билан интеграция;
14. пилот синови;
15. пилот натижалари асосида масштаблаш модели.

17. Startup Base учун қисқа Challenge матни Challenge номи

AUDIO-VIDEO MUROJAAT — фуқароларнинг аудио-видео шаклда мурожаат юбориш рақамли платформаси

Муаммо

Айрим фуқаролар объектив сабабларга кўра давлат органлари ва ташкилотларига ёзма ёки электрон матнли мурожаат юбориш имкониятига эга бўлмаслиги мумкин. Бу уларнинг мавжуд рақамли мурожаат каналларидан фойдаланишида қийинчилик туғдиради.

Кутилаётган ечим

Фуқароларга смартфон ёки компьютер орқали давлат органларига **аудио ёки видео шаклда мурожаат юбориш**, мурожаатни автоматик рўйхатга олиш, Speech-to-Text орқали матнга айлантириш, AI асосида таснифлаш ва масъул ижрочига йўналтириш имконини берувчи рақамли платформа ишлаб чиқиш.

Асосий функциялар

Аудио/видео мурожаат, идентификация, Speech-to-Text, AI таснифлаш, электрон мурожаат карточкаси, ижрони кузатиш, SMS хабарнома, Dashboard ва аналитика.

Пилот ҳудуд

Қорақалпоғистон Республикаси

Пилот муддати

6 ой

Кутилаётган натижа

Фуқароларнинг мурожаат қилиш имкониятларини кенгайтириш, аудио-видео мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш жараёнини рақамлаштириш, мурожаатларни автоматик таснифлаш ва давлат органларида мурожаатлар билан ишлаш самарадорлигини ошириш.

Тавсия этиладиган йўналиш

GovTech / Digital Government / AI & ML

Муҳим ҳуқуқий жиҳат

Лойиҳани амалиётга жорий этишда аудио-видео мурожаатнинг ҳуқуқий мақоми, унинг транскрипцияси, фуқарони идентификация қилиш ва аудио-видео маълумотларни сақлаш тартиби алоҳида ҳуқуқий жиҳатдан белгилаб олиниши лозим.

Шу сабабли Challenge'нинг инновацион қисми фақат аудио ёки видео файл қабул қилиш билан чекланмасдан, **уни давлат органининг мавжуд мурожаатлар билан ишлаш жараёнига тўлиқ интеграция қилишга қаратилгани** мақсадга мувофиқ.