

ЎЗБЕКИСТИОНДА ДАВЛАТ ХИЗМАТИ ТИЗИМИНИНГ ТУБДАН МОДЕРНИЗАЦЯЛАШТИРИШ ЖАРАЁНИ ВА УНИНГ ИСТИҚБОЛЛАРИ

Рафикова Гулноза Валижоновна

Таянч докторант, Наманган давлат университети

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7807706>

Мамлакатда 2022 йилдан бошлаб давлати хизмати тизимини ривожлантиришнинг янги босқичи бошланди. Бу ҳолат давлат хизмати тизимининг ривожланган давлатларга хос такомиллашган сифатлар ва белгилар ўзида намоён қилишда кўринди. Бу соҳада Президент Ш.М.Мирзиёев қуйидаги мақсад ва вазифаларни қўйган эди: “Стратегияга мувофиқ, 2022 йил якунига қадар «Фуқаролар эмас, ҳужжатлар ҳаракатланади» тамойили асосида барча давлат органларида иш юритиш ва аҳоли билан ҳужжат алмашиш тўлиқ электрон шаклга ўтказилиши кўзда тутилмоқда. Электрон шаклдаги давлат хизматларининг улуши 100 фоизга етказилиши, жумладан, 700 дан ортиқ давлат хизматларидан 100 тасини хусусий секторга ўтказиш режалаштирилмоқда”¹.

Дарҳақиқат 2022 йилда республика бўйлаб 12 та ҳудудий бошқарма, 207 та Давлат хизматлари маркази ва марказларнинг 156 та олис ҳудудлардаги филиаллари фаолият юритди. Айни вақтда давлат хизматлари марказлари (ДХМ) орқали жами 170 та хизмат кўрсатилила бошланди. Шундан 50 таси бепул, қолган 120 таси эса пуллик хизмат ҳисобланади. Давла хизмати агентлиги ташкил этилган кун 2017 йил декабрдан бошлаб 2022 йил 1 февралга қадар 40 млнга яқин давлат хизмати кўрсатиш бўйича мурожаатларни қабул қилди. Биргина, 2021 йилнинг ўзида ДХА томонидан 11 млндан ортиқ давлат хизматлари кўрсатилди².

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 12 апрелда қабул қилган “Давлат хизматларини кўрсатиш тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарорида “ҳозирги вақтда нафақат тадбиркорларга, балки аҳолига ҳам энг зарур ва талаб юқори бўлган давлат хизматларини “ягона дарча” тамойили бўйича кўрсатиш мақсадида республиканинг ҳар бир туман ва шаҳарларини қамраб олган Халқ қабулхоналари ҳузуридаги давлат хизматлари марказларининг ягона тармоғи яратилганлигини” қайд этилиб, қуйидаги муҳим ва долзарб вазифаларни қўйган эди: “давлат хизматларини кўрсатиш жараёнларини янада унификациялаш ва автоматлаштириш мақсадида ахборот тизимлари ва ахборот ресурсларини яратишга ягона технологик ёндашувни таъминлашни ҳисобга олган ҳолда ахборот-коммуникация технологияларини жадаллик билан ривожлантириш ва жорий этиш³. Шунингдек, қарорда 2018 йилнинг 1 июнидан иловадаги рўйхат бўйича давлат хизматлари марказлари томонидан тажриба тариқасида 70-100 турдаги талаб юқори бўлган давлат хизматлари кўрсатилиши белгиланган эди.

2018 йил 3 майда Президент Шавкат Мирзиёев Наманган шаҳар давлат хизматлари маркази фаолияти билан танишди. Наманган шаҳар давлат хизматлари марказида кунига 800 дан ортиқ шахсга 60 га яқин хизмат кўрсатиш имконияти яратилган. Бу ерда Халқ қабулхонаси,

¹Янги Ўзбекистон – инсон қадрли устувор бўлган жамият ва халқпарвар давлатдир. Шавкат Мирзиёевнинг Сайловолди дастури. 20.09.2021.// <https://uzldep.uz/news-of-party/10076>

²ДХА тугатилиб, Адлия вазирлиги таркибидаги бошқарма сифатида қайта ташкил этилиши мумкин// <https://daxizmat.uz/>.

³Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Давлат хизматларини кўрсатиш тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарори.2018 йил 12 апрель.// <http://www.uzdaily.uz/uz/post/3902>.

нотариус, ФХДЁ, паспорт бўлимлари, суғурта, кадастр, ҳайдовчилик гувоҳномасини алмаштириш, тез тиббий ёрдам хизматлари, банк шохобчаси жойлашган. Келувчилар учун тиббиёт хонаси, болалар майдончаси, ошхона ташкил этилган. Президент марказдаги шароитлар билан танишди. Аҳоли ва тадбиркорларга кўрсатиладиган хизматлар турлари, сифати ва тезкорлиги билан қизиқди. Ҳайдовчилик гувоҳномасини алмаштириш жараёнини кўздан кечирди. Президент Ш.М.Мирзиёев бу жойда олган таассуротларини хулоса сифатида қуйидагча ифодлаган эди: “Бу тизимдан энг катта мақсад - одамларнинг оғирини енгил қилиш. Ҳамма ҳудудларни ва хизматларни шу тизимга қамраб олсак, сарсончилик, адолатсизлик, коррупция бўлмайди”⁴.

2022 йилнинг биринчи ярмига келиб давлат хизмати кўрсатиш тизими республикасининг барча ҳудудлари – вилоят, туман, шаҳар ва қишлоқлари самарали равишда давлат хизматидан фойдалана бошлади. Бу соҳада Президент Ш.М.Мирзиёев бошлаган ислохотлар якунини қуйидаги 3.3.1-жадвалда кузатиш мумкин:

Мамлакатдаги давлат хизмати кўрсатиш тизими нафақат собиқ МДХ давлатлари, балки Европа мамлакатлари томонидан эътироф этила бошланди. Ўзбекистон Адлия вазирлиги, Европа иттифоқи ҳамда БМТ Тараққиёт дастури биргаликда “Ўзбекистоннинг қишлоқ ҳудудларида давлат хизматлари кўрсатишни яхшилаш ва бошқарув тизимини такомиллаштириш” лойиҳасини амалга оширмоқда. Лойиҳа доирасида “PricewaterhouseCoopers” (PwC) халқаро компаниялар тармоғи томонидан Ўзбекистондаги Давлат хизматлари марказлари фаолияти ўрганилди.

Адлия вазирлигининг маълумотларига биноан, ўрганиш суҳбатлар, аноним сўровлар ва “сирли мижоз” (аноним) мурожаатлари шаклида ўтказилиб, унга ДХМларнинг 100 дан ортиқ ходими ва яна 200 га яқин респондент жалб этилган. Сўровнолардан олинган натижаларга кўра, 81 фоиз фойдаланувчи ДХМ ходимларининг сифатли хизмат кўрсатишларига гувоҳ бўлгани, аксарият “сирли мижоз”лар (аноним) эса навбат кутмасдан дарҳол маслаҳат олганини билдирган. Кутишга тўғри келган ҳолатлар узоғи билан 15 дақиқани ташкил этгани қайд этилган. Фуқароларнинг катта қисми, яъни 90 фоизи кўрсатилаётган хизматлардан қониқиш ҳосил қилиб, фаолиятни аъло баҳолар билан баҳолашган, дейилади хабарда (Маълумот учун, PwC – консалтинг ва аудит соҳасида дунёдаги энг йирик тўртта компаниядан бири. Бош қароргоҳи Лондонда жойлашган компания 160 йилдан ортиқ вақт давомида фаолият кўрсатиб келади)⁵.

Мамлакатда давлат хизмати кўрсатиш соҳасидаги янгиликлардан яна бири – бу Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2022 йил 1 июнда қабул қилинган 295-сонли “Халқ таълими тизимида давлат хизматларини кўрсатишни янада такомиллаштириш тўғрисида”ги қарорига биноан қуйидаги давлат хизмати кўрсатиш регламенти тсдиқланди:

- болаларни давлат мактабларига қабул қилиш ҳамда ўқувчиларни бир мактабдан бошқасига ўтказиш;
- чет эл фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахслар фарзандларини мактабга қабул қилиш учун аризалар олиш;
- кстериат тартибида имтиҳонлар олиш учун аризалар қабул қилиш;

⁴Ш.М.Мирзиёев ДХМ ҳақида: ҳамма ҳудудлар ва хизматларни шу тизимга қамраб олсак, адолатсизлик, коррупция бўлмайди//<https://kun.uz/76097435>.

⁵Давлат хизматлари марказларига келувчиларнинг 90 фоизи рози — сўровнома натижаси. 20.05.2022 й.// <https://kun.uz/news/2022/05/20/davlat-xizmatlari-markazlariga-keluvchilarning-90-foizi-rozi-sorovnoma-natijasi>.

- умумий ўрта таълим тўғрисидаги расмий давлат ҳужжатлари дубликати бериш.

Шунга қўра, ҳар йили 1 майгача ўқувчиларни 1-синфга қабул қилиш ва бир мактаб (синф)дан бошқасига ўтказиш бўйича давлат хизматлари кўрсатиладиган ҳудудлар рўйхати тасдиқланади ва Халқ таълими вазирлиги расмий веб-сайтида эълон қилинади.

Давлат хизмати кўрсатилгани учун ариза берувчидан йиғим ундирилмайди. Ариза берувчи микроҳудуд бўйича мактабга қабул қилиш учун ҳар йили 20 июндан 31 июлгача ЯИДХП (<https://my.gov.uz/uz>) ёки Халқ таълими вазирлигининг электрон хизматлар порталида рўйхатдан ўтади. Мактаб қабул комиссияси томонидан 1 иш кунда болани мактабга олиш ёки рад этиш тўғрисида қарор қабул қилинади⁶.

Мамлакатда давлат хизмати кўрсатишда электрон хизматлари муҳим ўрин тутди. Ўзбекистон Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 15 сентябрдаги “Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали электрон давлат хизматлари кўрсатиш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” 728-сон қарорига асосан “Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали тўғрисида низом” тасдиқланиб, унга асосан Ягона порталнинг ишлаш фаолияти тартибга солинган.

Электрон ҳукумат тўғрисидаги қонунга мувофиқ, **электрон давлат хизмати** - ахборот-коммуникация технологиялари қўлланилган ҳолда кўрсатиладиган давлат хизмати хизмати ҳисобланади. Электрон хизматлар жисмоний ва юридик шахслар ҳамда давлат ташкилотларига кўрсатилади. Электрон давлат хизматлари 3 турга бўлинади булар: 1) Ахборот турдаги хизматлар; 2) Интерактив хизматлар; 3) Транзакцион хизматлар.

Ахборот туридаги хизматлар - бу хизматлар бўйича маълумотлар бўлиб, унда қайси ерда ким томонидан қайси манзил яшаши каби маълумотлар бериладиган давлат хизматлари ҳисобланади. **Интерактив хизматлар** ариза юбориш ва унинг натижасини олиш учун керакли ташкилотга бориш орқали олинadиган хизматлар, яъни, бунда фуқаро ариза беради, хизмат кўрсатувчи идора ходими томондан инсон омили иштирокида қабул қилиб кўриб чиқиладиган хизматлар ҳисобланади. **Транзакцион хизматларга** ариза бериш ва охириги натижагача онлайн тарзда ахборот тизимлари иштирокида олинadиган хизматлар киради. 2021 йил 14 апрель ҳолатига Ягона портал орқали 210 та давлат хизматидан фойдаланиш имконияти яратилган. Биргина, 2020 йилда Ягона порталда жами 50 дан ортиқ хизматлар жорий этилди ва такомиллаштирилди. 2021 йилда Ягона порталда талабгорлиги юқори бўлган 60 та электрон давлат хизматларини жорий этиш ҳисобига Ягона порталдаги давлат хизматлари сонини 300 тага етказиш режалаштирилган.

Электрон давлат хизматлари соҳасидаги ўзгариш ва янгиликларни мунтазам аҳолига етказиш мақсадида Ягона порталнинг ижтимоий тармоқлардаги саҳифалари фаолияти йўлга қўйилди. Шунингдек, Ягона портал орқали электрон давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида вужудга келган саволлар ҳамда таклифларга жавоб бериш, техник носозликларни бартараф этиш мақсадида қайта алоқа тизими, хусусан, 1242 қисқа телефон рақами, телеграм бот (@myGovUzSupportBot) фаолияти йўлга қўйилган. Давлат хизматлари марказлари учун махсус модулда 148 та давлат хизматлари мавжуд бўлса, почта бўлимлари учун “Ягона агент кабинети”да 17 та давлат хизматлари мавжуд⁷.

⁶Болаларни 1-синфга қабул қилиш бўйича давлат хизматини кўрсатиш тартиби белгиланди//<https://xs.uz/uzkr/post/bolalarni-1-sinfga-qabul-qilish-bojicha-davlat-khizmatini-korsatish-tartibi-belgilandi>.

⁷Электрон давлат хизматларини жорий этиш ва ривожлантириш//<https://e-gov.uz/uz/activity/elektron-hizmatlar-7>.

Хусусан, мамлакатимиз электрон ҳукуматининг асосий тизими – Ягона интерактив давлат хизматлари портали (my.gov.uz) ишга туширилгач, ушбу соҳада, шунингдек, давлат бошқарувида янги технологияларни жорий этиш ва рақамлаштиришда салмоқли ютуқларга эришилди. Натижада, 2022 йилнинг январь ойи ҳолатига кўра, давлат хизматларининг 56 фоизи my.gov.uz орқали тақдим этилган бўлса, мазкур электрон ҳукумат платформасида давлат хизматлари сони 307 га етди ҳамда электрон давлат хизматларидан 1,3 миллиондан ортиқ фуқаро фойдаланган. Шу билан бирга, Ўзбекистонда интернетдан фойдаланувчиларнинг умумий сони эса жорий йил бошида 27,2 миллион етган.

2022 йил 28 январда қабул қилинган “2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг Тараққиёт стратегияси”да қўйилган мақсад ва вазифаларга биноан “Электрон ҳукумат” тизимини ривожлантириш, электрон давлат хизматларининг улушини 100 фоизга етказиш, давлат хизматларини рақамлаштириш ва уларнинг 20 фоизини хусусий секторга ўтказиш, давлат хизматларини кўрсатишда шахсни идентификация қилишнинг Mobile ID тизимини жорий қилиш, шунингдек, “Фуқароларнинг рақамли паспорти” ва «Рақамли идора» лойиҳаларини амалга ошириш каби бир қатор вазифалар кўзда тутилмоқда⁸.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 20 апрелда қабул қилган “Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг қўшимча чоратadbирлари тўғрисида”ги Фармонида аҳолига давлат хизматларини қулай ва осон шаклларда кўрсатиш кўламини ошириш ва фуқароларнинг идорама-идора сарсон бўлиб юришининг олдини олиш, давлат органлари ахборот тизимида мавжуд маълумотларни ишончли ҳимоя қилиш бўйича ишларни, давлат хизматлари кўрсатиш кўламини ошириш, бунда аҳолининг масофадан туриб электрон давлат хизматларидан мустақил фойдаланиш имкониятларини кенгайтиришга оид асосий ва устувор вазифалар белгилаб берилди.

Мазкур Фармонга биноан 2022 йил 1 августдан бошлаб, давлат хизматларидан фойдаланиш учун жисмоний шахсни идентификациялашнинг Мобил-Id тизими жорий этилиши белгиланди. Мобил-ID тизими фойдаланувчилари электрон рақамли имзони қўлламаган ҳолда барча давлат хизматларидан масофадан туриб фойдаланиш имкониятига эга бўлади. Шу билан бирга, коммунал ташкилотларига аҳолига ва тадбиркорлик субъектларига хизмат кўрсатишда 35 турдаги маълумот ва ҳужжатларни талаб қилиш бекор қилинади ва улар “Электрон ҳукумат” тизимдан олинади.

Фармонда 7 та устувор масалаларни ҳал йтиш йўналишлари белгиланган. Давлат хизматлари кўрсатиш тизимини модернизация қилиш ва жадал ривожлантиришнинг 2022–2026 йилларга мўлжалланган миллий стратегияси тасдиқланди. Эндиликда “Фуқаро эътибор марказида” (Citizen – centric service) тамойили асосида давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини модернизация қилинади;

Миллий стратегиянинг 2022–2023 йилларда амалга ошириш бўйича “Йўл харитаси”га асосан 2022-2023 йилларда 100 дан ортиқ давлат хизматлари рақамлаштирилади ва уларни ЯИДХП орқали ҳамда давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатиш йўлга қўйилади;

⁸Ҳакимов Ф.Рақамлаштириш – Янги Ўзбекистон тараққиётининг муҳим «драйвери».21 апрель 2022 й.//<https://egov.uz/uz/news/rakhamlashtirish-yangi-zbekiston-tarakhkhoyotining-muim-drajveri-403>.

- 6 турдаги (тиббий, фармацевтика, архитектура-шаҳарсозлик, солиқ, меҳнат, заргарлик буюмлари фаолиятига тегишли) лицензия ва рухсат этиш хусусиятига эга ҳужжатларни олиш учун амалда мавжуд бўлган 17 та бюрократик талаб бекор қилинди;

- 38 турдаги давлат хизматларидан ЯИДХПда электрон рақамли имзосиз фойдаланишга рухсат берилди;

- 8 та вазирлик ва идоранинг электрон тизимлари “Электрон ҳукумат” тизимига интеграция қилиниши белгиланди. Бунинг натижасида аҳоли ва тадбиркорларнинг электрон давлат хизматларидан фойдаланиш имконияти янада кенгаяди;

- маъмурий ҳуқуқбузарлик тўғрисидаги кўриб чиқиш ваколатига эга бўлган 21 та давлат органларининг ахборот тизимлари Ягона биллинг тизимига интеграция қилиниши белгиланди. Бунинг натижасида жарималарни электрон тўлаш ва натижаларидан хабардор бўлиш имконияти яратилади;

Шу билан бирга, мазкур фармон 2022–2026 йилларда давлат хизматлари кўрсатиш тизимини жадал ривожлантиришнинг мақсадли кўрсаткичлари белгилаб берилди. Фармоннинг яна бир муҳим жиҳати – бу олий таълим муассасаларига кириш учун тест топширишда “Ижтимоий ҳимоя ягона реестри” да рўйхатга олинган шахслар, уларнинг фарзандлари ҳамда “Ёшлар дафтари” га киритилган ёшлар тест синовларида иштирок этиш учун ундириладиган тўловлардан озод этилади.

Фармонга биноан аҳолининг электрон давлат хизматларидан фойдаланиш даражаси оширилади, иш юритиш “қоғозсиз” тамойил асосида олиб бориш йўлга қўйилади. Унга биноан бизнес жараёнларини модернизациялаш усулларида фойдаланган ҳолда ҳар бир давлат хизматини мақбуллаштириш, муддатлар ва талаб этиладиган ҳужжатлар сонини максимал даражада қисқартириш чоралари кўрилади.

Шу билан бирга, истиқболда аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг эҳтиёжи ва талабларидан келиб чиқиб давлат хизматларининг янги турлари йўлга қўйилади, ўз аҳамиятини йўқотган давлат хизматлари бирлаштирилади ёки бекор қилинади. Шахсга доир маълумотларнинг конфиденциаллигини ва ишончли ҳимоя қилинишини таъминлаш мақсадида 2022 йил 1 августдан бошлаб шахсга доир маълумотларни “Электрон ҳукумат” тизимидан фойдаланган ҳолда олишнинг қуйидаги тартиби жорий этилади:

- давлат органлари томонидан шахсга доир маълумотлар “Электрон ҳукумат” тизими орқали сўраб олинганда шахсга доир маълумотлар субъектининг ЯИДХПдаги шахсий кабинети ёки Мобил-ID тизими орқали идентификациядан ўтган мобил телефон рақамига бу ҳақида хабарнома юборилади (бундан давлат сири ва қонунчиликка мувофиқ фойдаланиш чекланган маълумотларни ўз ичига олган ҳолатлар мустасно);

- хўжалик бирлашмалари, давлат ташкилотлари ва муассасалари, “Электрон ҳукумат” тизимидан фойдаланишга рухсат берилган нодавлат ташкилотлар томонидан ишларни бажариш ва хизматларни кўрсатишда шахсга доир маълумотлар унинг субъекти розилиги билан “Электрон ҳукумат” тизими орқали тақдим этилади. Бунда, маълумотлар тегишли ташкилотга шахсга доир маълумотлар субъектининг ЯИДХПдаги шахсий кабинети ёки Мобил-ID тизими орқали идентификациядан ўтган мобил телефон рақамидан тасдиқ олингандан сўнг “Электрон ҳукумат” тизими орқали тақдим этилади⁹.

⁹Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг қўшимча

References:

1. Янги Ўзбекистон – инсон қадри устувор бўлган жамият ва халқпарвар давлатдир. Шавкат Мирзиёевнинг Сайловолди дастури. 20.09.2021.// <https://uzlidep.uz/news-of-party/10076>
2. ДХА тугатилиб, Адлия вазирлиги таркибидаги бошқарма сифатида қайта ташкил этилиши мумкин// <https://daxizmat.uz/>.
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Давлат хизматларини кўрсатиш тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарори.2018 йил 12 апрель.// <http://www.uzdaily.uz/uz/post/3902>.
4. Ш.М.Мирзиёев ДХМ ҳақида: ҳамма ҳудудлар ва хизматларни шу тизимга қамраб олсак, адолатсизлик, коррупция бўлмайди//<https://kun.uz/76097435>.
5. Давлат хизматлари марказларига келувчиларнинг 90 фоизи рози — сўровнома натижаси. 20.05.2022 й.// <https://kun.uz/news/2022/05/20/davlat-xizmatlari-markazlariga-keluvchilarning-90-foizi-rozi-sorovнома-natijasi>.
6. Болаларни 1-синфга қабул қилиш бўйича давлат хизматини кўрсатиш тартиби белгиланди//<https://xs.uz/uzkr/post/bolalarni-1-sinfga-qabul-qilish-bojicha-davlat-khizmatini-korsatish-tartibi-belgilandi>.
7. Электрон давлат хизматларини жорий этиш ва ривожлантириш//<https://egov.uz/uz/activity/elektron-hizmatlar-7>
8. Ҳакимов Ф.Рақамлаштириш – Янги Ўзбекистон тараққиётининг муҳим «драйвери».21 апрель 2022 й.//<https://egov.uz/uz/news/rakhamlashtirish-yangi-zbekiston-tarakhkhiyotining-muim-drajveri-403>.
9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг қўшимча чора-тадбирлари тўғрисида” Фармони.

чора-тадбирлари тўғрисида” Фармони. 2022 й. 20 апрель// https://uza.uz/uz/posts/davlat-xizmatlari-korsatishni-soddalashtirish-byurokratik-tosiq-larni-qisqartirish-hamda-davlat-xizmatlari-korsatish-milliy-tizimini-rivozhlantirishning-qoshimcha-chora-tadbirlari-togrisida_365952.