

УЗБЕКИСТОНДА ДАВЛАТ ХИЗМАТИ КЎРСАТИШ ТИЗИМИДА КАШҚАДАРЁ ВА НАМАНГАН ТАЖРИБАСИ

Рафикова Гулноза Валижонова

Таянч докторант, Наманган давлат университети

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7807935>

Узбекистонда кейинги тўрт йил ичида давлат хизмати кўрсатиш соҳасида “Қарши тажрибаси” деган сўз кенг тарқалди. Президент Ш.М.Мирзиёевнинг 2020 йил 26 октябрда Қашқадарё вилоятига қилган ташрифи давомида вилоятдаги давлат хизматларини тақдим этиш соҳасидаги ишлар ўрганилиб, бу соҳадаги янгилик ва ёндашувлар белгилаб берилди.

Вилоятда шу вақтга қадар давлат хизматлари марказларидан олисда жойлашган ҳудудларда филиаллар ташкил этилиб келинган бўлса, Қарши шаҳри тажрибасида ҳар бир маҳаллада давлат хизматларини кўрсатиш бурчаклари ташкил этиш бирламчи мақсад қилиб олинди. Бу соҳада махсус чора-тадбирлар режаси ишлаб чиқилди.

Қашқадарё вилоят ДХА бошқармаси маълумотларига биноан Қарши шаҳри тажриба ҳудуди сифатида танланганлигини ҳисобга олиб, шаҳардаги мавжуд 62 та маҳалла ва 42 та умумтаълим мактаби билан ўзаро ҳамкорлик алоқаларини йўлга қўйиш жараёнлари бошланди. Аввало, шаҳардаги мавжуд МФЙ ва мактабларининг интернет тармоғига уланганлиги ҳамда компьютер ва зарур жиҳозлар билан таъминланганлик ҳолати ўрганилди.

2020 йил 26 ноябрга қадар 50 та маҳаллада ДХА вилоят бошқармаси ходимлари томонидан махсус тарғибот тадбирлари билан биргаликда сўровнома ҳам ўтказилди. Сўровномада 1543 нафар фуқаро иштирок этиб, давлат хизматларига оид мурожаатларини ва таклифларни билдиришди. Ўз навбатида Қарши шаҳрининг Шайхали шаҳарчаси ва Отчопар маҳалласи ҳудудида ДХМ филиалларида Давлат хизматлари агентлиги директори томонидан маҳалла ва унинг атрофида истиқомат қилаётган фуқароларга филиал очишдан кўзланган мақсад ҳамда вазифалар ҳақида тақдирот ҳам ташкил этилди.

Бундан кўзланган асосий мақсад - нафақат маҳаллаларда, балки умумтаълим мактабларида ҳам махсус хизмат кўрсатиш бурчаги ташкил этиш орқали вояга етиб келаётган ижтимоий ҳаёт иштирокчиларини давлат хизматлари тўғрисида ҳозирданок тўлиқ тушунча ва маълумотга эга бўлишларини таъминлашдир. Қарши шаҳар 1-ўрта таълим мактабида ўқитувчи ва битирувчи синф ўқувчи ёшлари учун давлат хизматлари бурчагида юқори синф ўқувчилари ва ўқитувчилар учун ахборотлар ва маълумотлар бериш манбаига айланди.

Ҳозирча бир шаҳар миқёсида, кейинчалик эса республикага жорий этиладиган ушбу тажриба нафақат давлат хизматлари олиш кўникмасини ривожлантиришга, балки аҳолини қийнаётган масалалар, ҳолатлар ҳақида хабардор бўлишга ҳам ёрдам бера бошлади, у ўзига хос ўзаро алоқалар алмашинуви марказига айланди. Таклиф этилаётган давлат хизмати турлари ва уларнинг сифати, қайси жиҳатларига кўпроқ эътибор бериш лозимлиги, қайси процедурани енгиллаштириш ёки бекор қилиш ҳақида айнан хизмат истеъмолчисидан фикр олиш фақатгина тизимни ривожлантиришга хизмат қилиши каби масалалар маҳалла ва мактаблардаги йиғилишлар кун тартибига айланди. Бунда асосий шиор “давлат хизматлари қийин ва мутлақо тушунарсиз” деган ҳолатдан “давлат хизматлари оддий,

кундалик одат” деган ҳолатга айланди. Кўп ўтмасдан Қарши тажрибаси республиканинг бошқа ҳудудларига ҳам тарқалди¹.

Наманган вилоятида ҳам давлат хизмати кўрсатиш тизими қисқа вақт ичида – 4 йил ичида шаклланди ва республикада бу соҳадаги пешқадам вилоятлардан бири сифатида танилди. Вилоятда илгарилари тадбиркорликни бошламоқчи бўлган одам ойлаб, йиллаб сарсон бўларди. Сабаби, тадбиркорликни рўйхатдан ўтказиш учун жуда кўп ҳужжат, қоғозбозлик талаб қилинарди. Уларни тўғрилаш учун турли-туман идораларга қатнаш, соатлаб навбат кутишга тўғри келарди. Бундан кўпчиликнинг ҳафсаласи пир бўлиб, ишини ташлаб кетиш ҳоллари ҳам кўпайган эди.

Президент Ш.М.Мирзиёевнинг бу соҳага доир қабул қилган фармонлари ва қарорлари асосида Адлия вазирлиги ҳузурида Давлат хизматлари агентлиги, унинг шаҳар ва туман марказлари ташкил этилиши, “ягона дарча” марказлари Халқ қабулхоналари ҳузурида фаолият кўрсатувчи давлат хизматлари марказларига айлантирилганлиги соҳасидаги ислохотлардан Наманган вилояти раҳбарияти руҳланган ҳолда аввалги “ягона дарча” марказлари ўрнига (фақат тадбиркорларга хизмат кўрсатган) 2018 йил 1 январдан бошлаб давлат хизматлари марказларини шакллантиришга киришди, аҳолига ҳам хизматларни тақдим этила бошланди.

Наманган вилоятида ташкил этилган Халқ қабулхоналари қисқа муддатда одамларнинг миллионлаб муаммосига ечим топиб, давлат ва аҳоли ўртасида ўзига хос кўприкка айланди. Энди Халқ қабулхоналари билан бир жойда фаолият олиб борадиган давлат хизматлари марказларида жисмоний ва юридик шахсларга тез, қулай, шаффоф давлат хизматлари кўрсатила бошланди.

Наманган шаҳар давлат хизматлари маркази кунига 800-1000 фуқаро ва тадбиркорга 50 дан ортиқ давлат хизматлари кўрсатиладиган жойга айланди. Бу ерда Халқ қабулхонаси, нотариус, ФХДЁ, паспорт бўлимлари, суғурта, кадастр, ҳайдовчилик гувоҳномасини алмаштириш, тез тиббий ёрдам хизматлари, банк шаҳобчаси жойлашди. Мижозларга қулайлик яратиш мақсадида биринчи қаватда болалар майдончаси, кафе ташкил этилди.

Аввалроқ – 2018 йил 3 майда Президент Наманганга ташриф бюрганида дастлаб Наманган шаҳар давлат хизматлари марказидаги мурожат ва шикоятлар билан келадиган аҳолига яратилган шарт-шароитлар билан танишди, ҳайдовчилик гувоҳномасини алмаштириш жараёнини кўздан кечирди. Тўлиқ электронлаштирилган мазкур тизим орқали фуқароларга 5 дақиқада янги тоифадаги ҳайдовчилик гувоҳномаси берилишини ижобий баҳолади. Президент бу ерда ходимлар билан суҳбатлашар экан, қуйидаги фикрни билдирди: “Биз бу хизматни нима учун ташкил қилдик? Адолат бузилмаслиги, коррупция бўлмаслиги, одамлар қийналмаслиги учун. Ушбу муассаса давлат хизматлари марказлари фаолиятини ташкил этишнинг Наманган тажрибаси, одамлар билан мулоқотнинг янги намунаси бўлади. Энг катта ютуғимиз бундай идораларда энди фуқаролар эмас, ҳужжатлар ҳаракатланади”².

Ҳозирги даврга келиб Ўзбекистонда ижтимоий соҳага оид 22 турдаги, иқтисодиёт ва молия соҳасида 47 турдаги, экология соҳасида 11 турдаги, архитектура ва қурилиш соҳасида 47

¹Қарши тажрибаси: ҳар бир маҳаллада давлат хизматларини кўрсатиш бурчаклари ташкил этилади// <https://xs.uz/uzkr/post/qarshi-tazhribasi-har-bir-mahallada-davlat-khizmatlarini-korsatish-burchaklari-tashkil-etiladi>.

²Шавкат Мирзиёев Наманган шаҳар давлат хизматлари маркази фаолияти билан танишди// <https://president.uz/uz/1695>.

турдаги ва 12 турдаги гувоҳномалар бериш каби давлат хизматлари амалга оширилмоқда. 716 турдаги давлат хизматлари давлат органларининг бевосита ўзи ҳамда давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатилмоқда. Кўрсатилаётган хизматларнинг 655 таси анъанавий, 307 таси эса электрон тарзда амалга оширилиши, айтилиши вақтда хизматларнинг 261 таси бепул, 477 таси эса пуллик амалга оширилиши белгиланган³.

2022 йил 17 мартда қабул қилинган Ўзбекистон Республикаси Президентнинг «Фуқароларнинг ҳуқуқ ва эркинликларини таъминлаш ҳамда ҳуқуқий хизмат кўрсатишда адлия органлари ва муассасалари фаолияти самарадорлигини янада ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармони билан давлат хизмати кўрсатиш тизимида қуйидаги ўзгаришлар амалга оширилди: адлия тизимида ягона бошқарувни жорий қилиш учун Давлат хизматлари агентлиги ва Интеллектуал мулк агентлиги бевосита Адлия вазирлигига, уларнинг ҳудудий тузилмалари эса ҳудудий адлия органларига қўшилди.

Ҳудудлардаги Давлат хизматлари бошқармалари ҳамда Интеллектуал мулк марказлари ҳудудий адлия бошқармалари таркибига ўтказилди. Тумандаги давлат хизматлари марказлари. Бу билан вазирлик тизимидаги бир-бирини такрорловчи вазифа ва функциялар қайта кўриб чиқилиб, қисқартирилди. Вазирлик тизимидаги бошқарув тузилмалари 666 тадан 222 тага (67 фоизга), бир-бирини такрорловчи вазифалар 35 тадан 23 тага (34 фоизга) ва функциялар 388 тадан 215 тага (46 фоизга) қисқармоқда. Такрорловчи вазифа ва функцияларнинг қисқартирилиши бевосита ходимлар иш унумдорлиги ошишига, фуқароларнинг мурожаатлари тез ва самарали ҳал этилишига ёрдам беради⁴.

Мамлакатда давлат хизмати кўрсатиш соҳасидаги энг муҳим янгилик, Янги Ўзбекистон пойдеворини қуриш вазифаларидан бири - Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 20 апрелда қабул қилинган «Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг қўшимча чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармонида эълон қилинди. Унга биноан, 2022 йил 1 августдан бошлаб давлат хизматларидан фойдаланиш учун шахсни идентификациялашнинг мавжуд тизим ва воситаларига қўшимча равишда жисмоний шахсни идентификациялашнинг Mobil-ID тизими жорий этилади. Тизим «Электрон ҳукумат» тизими фойдаланувчиларини идентификациялаш бўйича ягона ахборот тизимининг таркибий қисми ҳисобланади ва шахсни унинг мобил телефон рақами орқали идентификациялашни назарда тутди.

Шахсни Mobil-ID тизими ёрдамида идентификациялаш фуқаронинг хоҳишига кўра давлат хизматлари маркази ёки нотариал идора томонидан ёхуд Ягона интерактив давлат хизматлари порталининг (ЯИДХП) мобил иловаси орқали амалга оширилади. Mobil-ID тизими ёрдамида идентификациядан ўтиш учун фуқаро томонидан бевосита марказ ёки нотариал идорага мурожаат қилинганда шахсни тасдиқловчи ҳужжатнинг асли тақдим этилади. Марказ ёки нотариал идора ходими томонидан фуқаронинг юзи рақамли форматда

³Ашуров Н. Давлат хизматлари – халқ манфаатлари устуворлигининг муҳим омили// [https://adolat.uz/news / davlat-hizmatlari-halq-manfaatlar-ustuvorligining-muhim-omili](https://adolat.uz/news/davlat-hizmatlari-halq-manfaatlar-ustuvorligining-muhim-omili).

⁴Ўзбекистон Республикаси Президентнинг «Фуқароларнинг ҳуқуқ ва эркинликларини таъминлаш ҳамда ҳуқуқий хизмат кўрсатишда адлия органлари ва муассасалари фаолияти самарадорлигини янада ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармони. 2022 йил 17 март.// <https://daryo.uz/k/2022/03/17/davlat-xizmatlari-agentligi-va-intellektual-mulk-agentligi-adliya-vazirligiga-qoshib-yuborildi/>.

расмга туширилади, электрон шаклда қўл бармоғи изи олинади ва мобил телефон рақами ЯИДХПдаги шахсий кабинетга боғланади.

Mobil-ID тизими ёрдамида идентификациядан ўтиш учун фуқаро томонидан ЯИДХПнинг мобил иловасидан фойдаланилганда масофадан биометрик идентификациялаш (Face-ID) усули ёки ID-картадаги электрон рақамли имзо қўлланилади ҳамда мобил телефон рақами ЯИДХПдаги шахсий кабинетга бепул боғланади. Фуқаронинг ЯИДХПдаги шахсий кабинетига юбориладиган барча хабарномалар унинг хоҳишига кўра ва белгиланган тўловлар асосида Mobil-ID тизими орқали идентификацияланган мобил телефон рақамига SMS-хабар шаклида юбориш кўзда тутилади⁵.

Шу билан бирга, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 20 апрелда қабул қилинган “Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг қўшимча чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони мамлакатда давлат хизмати кўрсатишни ривожланган давлатлар даражасига олиб чиқиш, бу соҳада кейинги беш йиллик истиқболлари концепцияси сифатида нафақат республикада, балки хорижий давлатларда ҳам кенг танилди.

Мазкур Фармонда Адлия вазирлигининг келгуси беш йилликдаги устувор фаолият йўналишлари сифатида қуйидаги улкан вазифалар қўйилди:

«Давлат хизматларини кўрсатишда фуқаро эътибор марказида» (Citizen - centric service) тамойили асосида давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини модернизация қилиш;

- марказлар фаолиятида қўлланилаётган ахборот-коммуникация технологиялари имкониятларини кенгайтириш, аҳолининг электрон давлат хизматларидан фойдаланиш даражасини кескин ошириш ҳамда иш юритишни «қоғозсиз» тамойил асосида олиб бориш;

- бизнес жараёнларини модернизациялаш усуллари (Business Process Reengineering) асосида ҳар бир давлат хизматини мақбуллаштириш, шу жумладан муддатлар ва талаб этиладиган ҳужжатлар сонини максимал даражада қисқартириш орқали «бир дарча» тамойилини амалиётга тўлиқ татбиқ этиш;

- ижтимоий-иқтисодий ва технологик ривожланишнинг жорий ҳолати, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг эҳтиёжи ва талабларидан келиб чиқиб давлат хизматларининг янги турларини йўлга қўйиш ҳамда ўз аҳамиятини йўқотган давлат хизматларини бирлаштириш ёки бекор қилиш;

- ўзига ўзи хизмат кўрсатиш учун зарур шарт-шароитлар яратиш, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг давлат хизматларидан мустақил фойдаланиш кўникмаларини ошириб бориш⁶.

Таҳлиллардан кўриниб турибдики, 2022 йил давлат хизматини ривожланган давлатлар даражасига кўтариш, халқнинг йилдан-йилга давлат хизматиги нисбатан ошиб бораётган эҳтиёжларини қондириш, Янги Ўзбекистонга хос давлатчиликни шакллантириш йили

⁵Ўзбекистонда Mobil-ID тизими жорий этилади. 2022 йил 21 апрель// <https://zamin.uz/jamiyat/99690-zbekistonda-mobil-id-tizimi-zhorij-jetiladi.html>.

⁶Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 20 апрелда қабул қилинган “Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг қўшимча чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони//Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 21.04.2022 й., 06/22/113/0330-сон.

сифатида тарихда қолади. Бу, албатта Президент Ш.М.Мирзиёев томонидан илгари сурилган “Халқ давлат идораларига эмас, давлат идоралари халққа хизмат қилиши лозим” деган принципини ижтимоий ҳаётда рўёбга чиқишидир.

References:

1. Қарши тажрибаси: ҳар бир маҳаллада давлат хизматларини кўрсатиш бурчаклари ташкил этилади// [https:// xs.uz/ uzkr/post/qarshi-tazhribasi-har-bir-mahallada-davlat-khizmatlarini-korsatish-burchaklari-tashkil-etiladi](https://xs.uz/uzkr/post/qarshi-tazhribasi-har-bir-mahallada-davlat-khizmatlarini-korsatish-burchaklari-tashkil-etiladi).
2. Шавкат Мирзиёев Наманган шаҳар давлат хизматлари маркази фаолияти билан танишди// <https://president.uz/uz/1695>.
3. Ашуров Н. Давлат хизматлари – халқ манфаатлари устуворлигининг муҳим омили// <https://adolat.uz/news / davlat-hizmatlari-halq-manfaatlar-ustuvorligining-muhim-omili>.
4. Ўзбекистон Республикаси Президентнинг “Фуқароларнинг ҳуқуқ ва эркинликларини таъминлаш ҳамда ҳуқуқий хизмат кўрсатишда адлия органлари ва муассасалари фаолияти самарадорлигини янада ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони. 2022 йил 17 март// <https://daryo.uz/k/2022/03/17/davlat-xizmatlari-agentligi-va-intellektual-mulk-agentligi-adliya-vazirligiga-qoshib-yuborildi/>.
5. Ўзбекистонда Mobil-ID тизими жорий этилади.2022 йил 21 апрель// <https://zamin.uz/jamiyat/99690-zbekistonda-mobil-id-tizimi-zhorij-jetiladi.html>.
6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 20 апрелда қабул қилинган “Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг қўшимча чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони//Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 21.04.2022 й., 06/22/113/0330-сон.