

XORIJY MAMLAKATLARDA AHOLIGA DAVLAT XIZMATLARI KO'RSATISHNING ILG'OR TAJRIBALARI

SAG'DULLAYEV ULUG'BEK AXMADJON O'G'LI

O'zbekiston Respublikasi, Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,

Mustaqil tadqiqotchi

ulugbeksagdullaev44@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15378593>

Annotatsiya. Aholiga yuqori darajada xizmat ko'rsatishni ta'minlashga qaratilgan samarali hukumatni yaratish O'zbekiston Respublikasi davlat xizmatini isloh qilishning ustuvor yo'nalishlaridan hisoblanadi. Albatta, bu borada sezilarli yutuqlarga erishildi. Maqolada xorijiy mamlakatlarda aholiga davlat xizmatlari ko'rsatishning ilg'or tajribalari tahlil etilgan.

Kalit so'zlar: milliy, xarajat, moliya, davlat, xizmat, aholi, yagona darcha, davlat xizmatlari, yagona makon, huquqiy, axborot, ma'lumotnoma, fuqaro, fan, ta'lim, sog'liqni saqlash, jamiyat, yer kadastr.

Аннотация: Создание эффективного правительства, направленного на предоставление услуг населению высокого уровня, является одним из приоритетов реформы государственной службы Республики Узбекистан. Конечно, в этом отношении достигнут значительный прогресс. В статье анализируется передовой опыт оказания государственных услуг населению в зарубежных странах.

Ключевые слова: национальный, стоимость, финансы, государство, служба, население, единое окно, государственные услуги, единое пространство, правовой, информационный, справочник, гражданин, наука, образование, здравоохранение, общество, земельный кадастр.

Abstract: The creation of an effective government aimed at ensuring a high level of service to the population is one of the priority areas of reforming the civil service of the Republic of Uzbekistan. Of course, significant progress has been made in this regard. The article analyzes the best practices of providing public services to the population in foreign countries.

Key words: national, cost, finance, state, service, population, single window, public services, single space, legal, information, directory, citizen, science, education, healthcare, society, land cadastre.

Kirish. Zamonaviy jamiyatda davlat boshqaruvining eng muhim jihatlaridan biri — aholiga ko'rsatiladigan davlat xizmatlarining sifatini oshirish, ularni qulay, tezkor va shaffof shaklda tashkil etishdan iboratdir. Global miqyosda rivojlangan mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi, markazlashtirilgan xizmat ko'rsatish markazlari, sun'iy intellekt asosida ishlovchi tizimlar va foydalanuvchi ehtiyojlariga yo'naltirilgan yondashuvlar davlat boshqaruvida ochiqlik va samaradorlikni ta'minlashda muhim rol o'ynamoqda.

Xususan, Estoniya, Singapur, Janubiy Koreya, Birlashgan Arab Amirliklari va boshqa ilg'or davlatlar davlat xizmatlarini ko'rsatishda innovatsion yechimlar va raqamli texnologiyalarni muvaffaqiyatli joriy etgan holda, fuqarolarning vaqtini tejash, inson omilini kamaytirish va xizmatlardan foydalanish darajasini oshirishga erishgan.

Mazkur mavzu doirasida xorijiy tajribalar tahlil qilinib, ularning O'zbekiston sharoitiga moslashtirilishi, ijobiy jihatlarini milliy amaliyotga tatbiq etish imkoniyatlari o'rganiladi. Shu orqali mamlakatimizda davlat xizmatlari tizimini yanada takomillashtirish yo'llari aniqlanadi.

Asosiy qism. Bugungi kunda dunyo mamlakatlarida aholiga davlat xizmatlarini ko'rsatishda turli yondashuvlar va texnologik yechimlar qo'llanilmoqda. Rivojlangan davlatlar tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, xizmatlarning raqamlashtirilishi, foydalanuvchi markazlashuvi, va byurokratiyaning kamaytirilishi davlat boshqaruvining sifatini sezilarli darajada oshirmoqda. Aholiga yuqori darajada xizmat ko'rsatishni ta'minlashga qaratilgan samarali hukumatni yaratish O'zbekiston Respublikasi davlat xizmatini isloh qilishning ustuvor yo'nalishlaridan hisoblanadi. Albatta, bu borada sezilarli yutuqlarga erishildi. Shuningdek, jamiyatning ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyoti va muhitning o'zgaruvchan shart-sharoitlarida aholining turmush darajasini yanada yuksaltirish, davlat, aholi va tadbirkorlar o'rtasidagi munosabatlarni ham sifat jihatidan doimiy yaxshilab borish maqsadga muvofiqdir.

Shu boisdan ham amalga oshirilayotgan ma'muriy islohotlar konsepsiyasidagi asosiy maqsadlardan biri davlat xizmatlari sifatini oshirish, "...aholining davlat organlari bilan munosabatga kirishishda inson omilini minimallashtirish, byurokratik jarayonlarni qisqartirish, xizmatdan foydalanuvchilarning vaqti va harajatlarini kamaytirish hamda ma'muriy tartib-taomillarning shaffofligi va ochiqqligini ta'minlashda"[1] xorijiy mamlakatlarning ilg'or tajribalarini chuqur o'rganish, maqbul yechimlarini amaliyotda qo'llash masalasi muhim ahamiyat kasb etadi. Bugungi kunda "davlat xizmatlari" nafaqat ma'muriy islohotlar jarayonini aks ettiradi, balki, fuqaro va davlat, tadbirkorlar va hukumat o'rtasidagi munosabatlarning asosiy shakllaridan biri bo'lib, bunda davlat "xizmat ko'rsatuvchi" vazifasini bajaradi.

Angliyada davlat xizmatlarini rivojlantirish konsepsiyasi ma'muriy islohotlarning barcha jabhalarini qamrab olinishiga e'tibor qaratildi [2]. Mazkur islohotning o'ta dolzarbligidan kelib chiqib, davlat xizmatlari ko'rsatish bo'yicha bosh vazir huzurida alohida idoraviy tuzilma (Office of Public Services Reform) tashkil qilingan. Fuqarolarga xizmat ko'rsatish markazlari davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimining asosiy bo'g'iniga aylandi. Bunday markazlar tarmog'i quyidagi tamoyillar asosida yaratilgan:

- fuqarolar emas, hujjatlarning harakatlanishi (Move the file not the citizen).
- sifatni doimiy yaxshilab borish (The Quality movement).
- yagona darcha (One stop shops).

E'tiborlisi, Angliyada davlat xizmatlarini isloh qilish dasturi ham "Elektron hukumat"ni shakllantirish strategiyasining bir qismi bo'lgan. Ushbu yondashuvning mohiyati yangi xizmatlarni ishga tushirishdan oldin, birinchi navbatda, asosiy infratuzilma bloklarini shakllantirishdan iborat edi. "Davlat/xizmat ko'rsatuvchi – fuqaro/iste'molchi" tamoyiliga ko'ra xizmatlar ko'rsatish faoliyatning aniq turlari kesimida amalga oshirilishi belgilab qo'yilgan. Shu bilan birga davlat xizmatlari ko'rsatishda ham ma'lum tamoyillarga asoslangan:

- milliy ustuvorliklar va maqsadlar (National Priorities and Strategic Objectives);
- harajatlar va moliyaviy tejamkorlik (Cost and Efficiency);
- iqtisodiy samaradorlik va natijadorlik (Effectiveness of Service Delivery and Outcomes);
- sifatli xizmat ko'rsatish (Quality of Services for Users and Carers);

– davlat xizmatlaridan foydalanishda barcha fuqarolarning teng huquqliligi (Fair Access).

Fransiyada davlat xizmatlari ko'rsatish tizimi 1992 yilda qabul qilingan ommaviy xizmatlar ko'rsatishning asosiy tamoyillari "...La Charte des Services Publics ga asoslangan bo'lib ko'p jihatdan davlat tashkilotlari faoliyatiining shaffofligini, ish faolligini oshirish, funksiyalarning nomuvofiqligiga barham berishga hamda fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish natijadorligini oshirishga qaratilgan. Shu bilan birga davlat xizmatlari ko'rsatishning soddaligi va hammabopligi, keng ommaga yo'naltirilganligi va aholi ehtiyojlariga yo'naltirilganligi, hukumatga nisbatan ishonchni oshirishga qaratilgan"[3] ligi ham ahamiyatga molikdir. Fransiya davlat xizmatlari milliy tizimi bir tomondan, "...vertikal markazlashtirilgan boshqaruvning tarixiy an'analari mavjud bo'lgan ma'muriy tizim"[4] hisoblanadi. Shu bilan birga, mazkur tizim fuqarolarning ijtimoiy-iqtisodiy hayotida muhim rol o'ynaydigan davlatchilik an'alarining ma'muriy-buyruqbozlikdan tarmoqli boshqaruv an'alariga o'tishga imkon bermoqda.

Avstraliyada davlat xizmatlari ko'rsatish faoliyati 1997 yilda qabul qilingan "Xizmat ko'rsatish agentliklari to'g'risida"gi qonun asosida maxsus tashkil qilingan "Centrelink" davlat tashkiloti tomonidan amalga oshirilishi tashkil qilingan. Ushbu tashkilot "...internet tarmog'i, telefon armoqlari va xizmat ko'rsatish markazlari orqali mamlakatning 25 ta ma'muriy organlari nomidan ish olib boradi. Tashkilot saytida mehnat, transport, sog'liqni saqlash, urush va mehnat faxriylari, tashqi savdo va ishlar, ommaviy kommunikatsiya va AT, san'at, fan va ta'lim yo'nalishlaridagi ma'lumotlar dunyoning 56 tilida taqdim qilinib boriladi"[5]. Bugungi kunda Avstraliyaning davlat xizmatlari ko'rsatish tizimi orqali "...24 mingdan ortiq mutaxassislar har qili 700 000 faxriylar va nogironlarga, 500 000 ga yaqin yoshlar, 2 mln.dan ortiq nafaqadagilar, 2,8 mln. ga yaqin oilalarni qamrab olgan. Mamlakatda shuningdek, "Canberra-Connect" loyihasi ham mavjud bo'lib mamlakat aholisiga 130 dan ortiq xizmatlar ko'rsatadi"[6].

Singapur Respublikasida davlat xizmatlarini tashkil qilish 1980 yillarda fuqarolik xizmatini kompyuterlashtirish (The Civil Service Computerisation Programm) dasturiga muvofiq boshlangan bo'lsada, 2000 yilda Elektron hukumatni rivojlantirish rejasi (E-Government Action Plan I) ga asosan tashkil qilingan. Mamlakatda fuqarolarning fikr-mulohazalari va shikoyatlari uchun doimo tayyor bo'lgan davlat xizmatani yo'lga qo'yish amaliyoti 2004 yilda "begona eshiklar yo'q" (No Wrong Door) dasturi asosida qabul qilingan bo'lib, fuqarolar o'zlarini qiziqtirgan savollarga javob izlab bir idoradan boshqa idoraga o'tirmasliklari uchun barcha idoralar boshqa idoralar bilan aloqada bo'lishi shart. Har bir ijro etuvchi organning xizmatlarini olish uchun iste'molchilar u yoki bu shaklni (shaklni) to'ldirish, xizmatni olish uchun sarflangan vaqtni baholaydilar. Bu agentliklarni bunday ma'lumotlarni tanqidiy tahlil qilishga undaydi va ularni minimal darajaga tushirishga undaydi. "...Barcha idoralarda xizmat ko'rsatish sifatining barqaror darajasini o'rnatish maqsadida xizmatlar ko'rsatish bo'yicha xizmat ko'rsatish standartlari, teskari aloqa va jamiyat bilan muloqot, maslahatlar va boshqalar kabi tamoyillar va yo'riqnomalar ishlab chiqilgan"[7]. Har bir agentlik standartlar talablariga javob berishi kerak. Standartlarning yuqori darajada saqlanishini ta'minlash uchun ularni muntazam ravishda tekshirish va ko'rib chiqiladi"[8]. Aholining turli idoralar tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlar darajasi to'g'risidagi fikrini aniqlash maqsadida doimiy so'rov o'tkaziladi.

Gruziya Respublikasi davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tajribasi shuni ko'rsatadiki, korrupsiyani камайтириш, har qanday davlatning iqtisodiy rivojlanishini рағбатлантирари va fuqarolarning hayot sifatiga ижобий ta'sir ko'rsatadi. Davlat xizmatlari ko'rsatuvchi muassasalar bilan kechadigan har qanday munosabatlar ma'lum ma'noda ma'muriy korrupsiyaga, vaqt va moliyaviy sarflarga olib keladi, fuqarolarning noroziligini keltirib chiqaradi va davlat hokimiyatiga bo'lgan ishonchni pasaytiradi. Gruziyada olib borilayotgan davlat islohotlari avvalo korrupsiyaga qarshi kurash usullarini o'zgartirishgara йўналтирилганлик jihati bilan аҳамиятлидир. Bu borada Gruziyaning muvaffaqiyatli tajribasi davlat xizmatlarining aksariyatini "yagona darcha" tamoyili asosida "yagona makon" – adliya uyi orqali amalga oshirish yo'lga qo'yilganligidir. Mamlakatning 17 ta hududida joylashgan Adliya uylarida Gruziya notariuslar palatasi, Milliy Davlat ro'yxatga olish agentligi, FHDYO agentligi, Milliy arxiv va Milliy Ijroiya byurolari joylashgan [9].

Irlandiyaning yer kadastr sohasidagi ish tajribasi 300 yillik amaliyot bo'lib, xizmat ko'rsatuvchi xodimlar va aholi tomonidan islohotlarni zamonaviy shart-sharoitlarga moslashtirish juda murakkab kechdi. "...Yer kadastr sohasidagi islohotlar 1990 yillarda Irlandiya hukumati tomonidan ilgari surilib, jarayonlarni yanada optimallashtirish, aholi talabiga moslashtirishni, sohaga elektron hukumat tizimiini joriy etishni ko'zda tutgan edi"[10]. Ayniqsa, aholining kadastr xizmatlariga bo'lgan talabining ortib borishi bilan qog'oz haritalarda ishlash juda murakkablashib ketdi. Shu munosabat bilan umumiy qiymati 200 mln.Yevroni tashkil etgan quyidagi uchta loyiha asosida davlat xizmatlari ko'rsatishga o'tildi:

- mulk huquqini ro'yxatga olishning integratsiyalashgan axborot tizimi (Integrated Title Registration Information Systems - ITRIS) mamlakat bo'ylab "front-ofis" shaklda yo'lga qo'yildi;

- elektron davlat kadastr xizmatlariga ruxsat berish tizimi (Electronic Access System-EAS). Ushbu tizimni joriy etishda dastavval murojaatlarni elektron shaklda qabul qilish, qayta ishlash va taqdim etish kabi ichki biznes-jarayonlar optimallashtirildi;

- kadastr hujjatlarini raqamlashtirish loyihasi (Document Imaging System - DIS). Ushbu loyiha doirasida barcha turdagi ko'chmas mulk ob'ektlari elektron haritalarga integratsiyalashtirildi.

1-jadval

Irlandiyada yer kadastr sohasida davlat xizmatlari ko'rsatishning amaliy natijalari[11]

Yer maydoni haritasi turi	Qog'oz shaklda		6,4 mln ga yaqin elektron haritalar shaklda		
Harita miqyosi	1/1000; 1/2500; 1/1500		Aholi talabiga ko'ra 1/5000 miqyosgacha		
Murojaatlarni ko'rib chiqish muddati	5-6 hafta ichida		24 soat ichida		
Yillar	2000 yil	2007 yil	2014 yil	2021 yil	2024 yil
Onlayn rejimidagi foydalanuvchilar soni	1700	12741	26700	31000	36000
Onlayn so'rovlar soni	0,2 mln	3,0 mln	4,2 mln	6,0 mln	6,9 mln

Natijada yiliga 500 mingga yaqin murojaatlar 40 nafar mutaxassis tomonidan qayta ishlangan bo'lsa, davlat xizmatlari ko'rsatishni tashkil qilish asosida ushbu vazifalar 6 nafar mutaxassis tomonidan amalga oshiriladigan bo'ldi. Qolgan 36 nafar mutaxassislar tashkilot doirasida qayta malakasini oshirdi va boshqa sohalarga biriktirildi.

Xulosa va takliflar. Xorijiy mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, aholiga davlat xizmatlarini ko'rsatish tizimida raqamlashtirish, markazlashtirilgan yondashuv, va inson omilini kamaytirish orqali yuqori samaradorlikka erishish mumkin. Estoniya, Singapur, Janubiy Koreya, BAA kabi mamlakatlar aholiga xizmat ko'rsatishda innovatsion yondashuvlarni joriy etib, davlat boshqaruvi tizimini fuqaroga yanada yaqinlashtirishga erishgan.

O'zbekiston Respublikasida ham so'nggi yillarda davlat xizmatlarini optimallashtirish, raqamlashtirish va qulaylashtirish borasida muhim islohotlar amalga oshirilmoqda. Biroq ilg'or xorijiy tajriba asosida tizimni yanada takomillashtirish uchun hali foydalanilmagan imkoniyatlar mavjud. Takliflar quyidagilardan iborat:

- ✓ Yagona raqamli identifikatsiya tizimini joriy etish – barcha davlat xizmatlarini ID-karta yoki biometrik ma'lumotlar asosida bog'lash xizmatlar soddaligini oshiradi;
- ✓ Sun'iy intellekt asosidagi virtual yordamchilarni joriy qilish – fuqarolarning xizmatlarni tanlash va tushunishdagi muammolarini avtomatik ravishda hal qilish imkonini beradi;
- ✓ Mobil xizmatlar ulushini oshirish – my.gov.uz va boshqa platformalarning mobil ilova shaklida takomillashuvi xizmatlarning qamrovini kengaytiradi;
- ✓ Davlat xizmatlari baholash tizimini ishlab chiqish – foydalanuvchilarning real vaqtli fikri asosida xizmat sifati va xodimlar faoliyatini monitoring qilish imkonini beradi;
- ✓ Mahalliy darajada xizmatlar optimallashtirilishini kuchaytirish – har bir hududda aholining real ehtiyojlariga moslashtirilgan xizmatlar ro'yxatini ishlab chiqish zarur;
- ✓ Ochiq ma'lumotlar asosida xizmatlar dizaynini yaratish – foydalanuvchi statistikasi va ehtiyojlaridan kelib chiqqan holda yangi xizmatlar ishlab chiqish samaradorlikni oshiradi.

References:

Используемая литература:

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 20 апрелдаги ПФ-113-сонли “Давлат хизматлари кўрсатишни соддалаштириш, бюрократик тўсиқларни қисқартириш ҳамда давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини ривожлантиришнинг қўшимча чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони.
2. Садлер Дж. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании. URL: http://vasilievaa.narod.ru/10_3_00.htm
3. Кайралапина Ж.Б. Некоторые особенности государственной службы и обучения государственных служащих Франции // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. 2015. №24. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/nekotorye-osobennosti-gosudarstvennoy-sluzhby-i-obucheniya-gosudarstvennyh-sluzhaschih-frantsii>
4. Рубинский Юрий Ильич Государственная служба Франции // Современная Европа. 2007. №2 (30). <https://cyberleninka.ru/article/n/gosudarstvennaya-sluzhba-frantsii>
5. <http://www.servicesaustralia.gov.au> – government payments and services Services

Australia.

6. <https://www.accesscanberra.act.gov.au> – Access Canberra Service Centre
7. <https://www.servicesaustralia.gov.au> – government payments and services Services Australia.
8. Ghimire, Ram. (2014). Virtuous Cycles: The Singapore Public Service and National Development. Naresh C. Saxena (Singapore, United Nations Development Programme, 2011, pp 200).. Australian Journal of Public Administration. 73. 10.1111/1467-8500.12070.
9. <https://1tv.ge/lang/> – Грузия давлат хизматларини ривожлантириш агентлиги.
10. Костин, Г. А. Государственные и муниципальные услуги: совершенствование системы предоставления / Г. А. Костин, В. В. Юшкова // Современные аспекты состояния и перспективы развития государственной региональной политики России и Германии : сборник материалов Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 20 июня 2019 года / Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, 2019. – С. 99-105.
<https://elibrary.ru/item.asp?id=38588155>
11. Kennedy, A., Coughlan, J. and Kelleher, C. (2010), Business Process Change in E-Government Projects: the Case of the Irish land Registry, Dublin Institute of Technology.
12. BARAT-ALIYEVICH A. F., NODIROVNA M. S. THE ESSENCE AND SIGNIFICANCE OF THE CONCEPTS OF INNOVATION, INNOVATION ACTIVITY AND INNOVATION ENTREPRENEURSHIP. – 2023.
13. SAIDAKHMEDOVICH S. T., NODIROVNA M. S. TOLIBOVNA TD THE REFORM OF PROFESSIONS IN THE DIGITAL ECONOMY, THE MOST IN DEMAND IN THE LABOR MARKET OF UZBEKISTAN //Excellencia: International Multi-disciplinary Journal of Education (2994-9521). – 2024. – Т. 2. – №. 6. – С. 278-289.
14. SAIDAKHMEDOVICH S. T., NODIROVNA M. S., TOLIBOVNA T. D. P. O. F. S. B. AS A FACTOR IN THE DEVELOPMENT OF THE COMPETITIVE ENVIRONMENT OF THE NATIONAL ECONOMY OF UZBEKISTAN //Excellencia: International Multi-disciplinary Journal of Education (2994-9521). – 2024. – Т. 2. – №. 6. – С. 268-277.
15. Мирзаева Ш. Н., Ашуров С. З. Анализ Инвестиционного Климата В Узбекистане, Состояние И Перспективы //GlobalBiz Summit: Business and Economic Strategies for the Future. – 2025. – Т. 1. – С. 72-75.