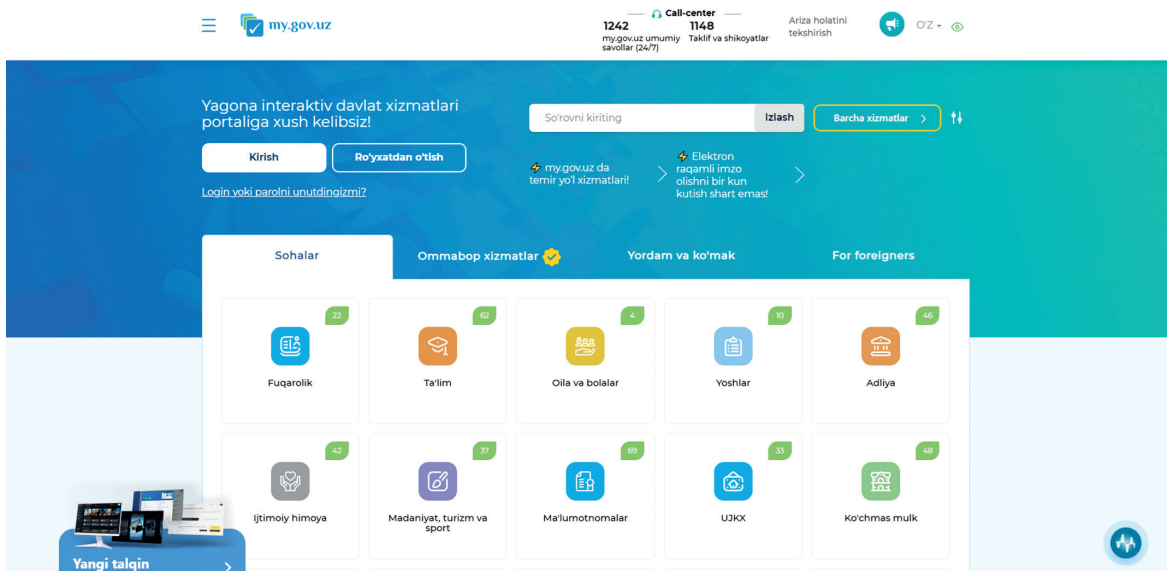
Davlat xizmatlarini soddalashtirish:

tizim hamda imkoniyatlar

Aholi va tadbirkorlik subyektlariga davlat xizmatlarini ko‘rsatish tizimini soddalashtirish borasida keng islohotlar amalga oshirilmoqda. Bugungi kunda mamlakatimizda aholi va tadbirkorlik subyektlariga jami 940 turdagi davlat xizmati ko‘rsatib kelinmoqda. Davlat xizmatlarini soddalashtirish bo‘yicha ishlar 2016-yildan boshlanib, hozirga qadar davom etib kelmoqda.





Davlat xizmatlarini soddalashtirish o‘zi nima va uning mohiyati nimadan iborat?

“Elektron hukumat to‘g‘risida”gi qonunga asosan davlat xizmati – ariza beruvchilarning so‘rovlariga ko‘ra amalga oshiriladigan, davlat organlarining vazifalarini bajarish bo‘yicha ular tomonidan ko‘rsatiladigan xizmat.

“Ma’muriy tartib-taomillar to‘g‘risida”gi qonunga asosan ma’muriy tartib-taomil – ma’muriy organlarning ma’muriy-huquqiy faoliyatini tartibga soluvchi protsessual qoidalar hisoblanadi.

Demak, davlat xizmati yoki ma’muriy tartib-taomil davlat organlari yoki tashkilotlari, umuman, ommaviy munosabatlarda qatnashuvchi davlat organlarining jismoniy va yuridik shaxslar bilan bo‘ladigan munosabatlarning tashqi ko‘rinishlaridan biri hisoblanadi.

Ushbu munosabatlar mazmunan vertikal xarakterni o‘zida aks ettiradi. Masalan, fuqarolarga ID-karta berish harakatida davlat tomonidan vakolatli bo‘lgan idora – Ichki ishlar vazirligi qatnashsa, uni oluvchi taraf sifatida O‘zbekiston fuqarolari ishtirok etadi. Mazkur jarayondagi turli bosqichlarni o‘zaro muvofiqlashtirish yoki qaysidir talabni bekor qilish soddalashtirish mazmuniga kiradi.

Turli yillarda davlat xizmatlarini soddalashtirish har xil shakl va ko‘rinishlarda olib borildi.

Masalan, 2016-yildan 2020-yillarga (**birinchi bosqich**) qadar davlat xizmatlarini soddalashtirish yo‘nalishida ishlar asosiy infrastrukturani shakllantirish va rivojlantirish (Davlat xizmatlari markazlarini tashkil etish, Elektron hukumatni yangi bosqichga olib chiqish, Yagona interaktiv davlat xizmatlari portalini zamon talablariga moslashtirish kabilar) borasida olib borildi.

Ikkinchi bosqichda (2020–2022-yillar) aholi va tadbirkorlik subyektlariga birinchi navbatda kerak bo‘ladigan yoki talab yuqori bo‘lgan davlat xizmatlaridan foydalanishni elektron shaklga o‘tkazish bo‘yicha ishlar amalga oshirildi.

Masalan, hozir Yagona interaktiv davlat xizmatlari portalida 686 ta, Davlat xizmatlari markazlarida esa 400 dan ortiq davlat xizmati elektron shaklda ko‘rsatilmoqda.

Uchinchi bosqichda (2021-yildan hozirga qadar) davlat organlari o‘rtasida ma’lumot almashinuvini elektron shaklga o‘tkazish va ushbu ma’lumotlarni (hujjatlarni) aholidan talab qilishni bekor qilish bo‘yicha islohotlar amalga oshirildi.

MA’LUMOT UCHUN:
O‘zbekiston Prezidentining turli farmon va qarorlari bilan aholidan jami 120 turdagi ma’lumotnomani talab qilish bekor qilindi.

Yuqoridagilarni umumlashtirgan holda davlat xizmatlarini soddalashtirishga davlat xizmatlarini ko‘rsatishdagi turli talablarni, hujjat yoki ma’lumotlarni bekor qilish, tartib-taomilni elektron shaklga o‘tkazish, davlat organining xizmat ko‘rsatish vazifasini bekor qilish va ushbu funksiyani xususiy sektorga o‘tkazish deb ta’rif berish mumkin.

Jahon tajribasida tartib-taomilni soddalashtirish BPR yoki biznes jarayonlarini modernizatsiyalash usullari (Business Process Reengineering) deb ataladi.

Mamlakatimizda davlat xizmatlarini soddalashtirish borasida amalga oshirilayotgan islohotlardan kelib chiqib, davlat xizmatlaridagi BPRning quyidagi shakllarini koʻrsatish mumkin:

- **davlat xizmatini elektron shaklga oʻtkazish;**
- **jarayondagi ortiqcha hujjat va ma'lumotlarning soʻralishini bekor qilish;**
- **xizmat koʻrsatish muddatlarini qisqartirish yoki uni avtomatlashtirish;**
- **davlat xizmatini koʻrsatish vazifasini vakolatli organning hududiy boʻlinmasiga yoki hududiy boʻlinmadan respublika darajasiga oʻtkazish yoxud ushbu vazifani boshqa vakolatli organga oʻtkazish;**
- **davlat xizmatini koʻrsatish shaklini kompozit yoki proaktif shaklga oʻtkazish;**
- **davlat organining xizmat koʻrsatish vazifasini toʻliq bekor qilish va ushbu xizmatni xususiy sektorga oʻtkazish kabilar.**

Yuqoridagilarni inobatga olib, davlat xizmatlarini koʻrsatish jarayonlarini BPR qilish ikki tomonlama ijobiy natija beradi.

Bu, birinchidan, xodimlarga yengillik yaratib, davlat organlarining ish yuklamasini hamda xarajatlarini kamaytirsa, ikkinchidan, aholi va tadbirkorlik subyektlarining vaqtini tejashga va xarajatlarini kamaytirishga xizmat qiladi.

Aholi va tadbirkorlik subyektlaridan 2020-yildan boshlab bosqichma-bosqich jami 120 ta hujjatni talab qilish bekor qilinishi natijasida yiliga oʻrtacha 25 mln aholiga qulaylik yaratilib, ularning 300 mlrd soʻmdan ortiq mablagʻi hamda 2 mln 207 mingta qogʻoz tejalishiga erishildi.

2024-yilda ruhiy kasalliklar dispanseri hisobida turishi yoki turmasligi toʻgʻrisida 573 361 ta ma'lumotnoma, narkologiya dispanseri hisobida turishi yoki turmasligi toʻgʻrisida 546 610 ta ma'lumotnoma avtomatik shaklda berilgan.

Mazkur ma'lumotnomalarni berish BPR qilinmasdan avval 1-2 kunda hamda an'anaviy shaklda taqdim etilgan. BPR natijasida ushbu ma'lumotnomalarni berish 1 mln 100 ming odamning sarsongarchiligining oldini olmoqda.

Davlat xizmatlarini koʻrsatish jarayonlarini BPR qilish natijalarining tahlili bu jarayon jamiyat hayotida muhim institutlardan biri ekanini isbotlaydi.



BPR ilk marta Maykl Hammer tarafidan Amerika xususiy sektoriga kiritilgan. U BPRni AQSHdagi xususiy sektorda samaradorlikni oshirish uchun biznes jarayonlarini muvaffaqiyatli oʻzgartirish maqsadida yirik tashkiliy oʻzgarishlarni amalga oshirish vositasi sifatida ishlab chiqqan.

Hammerning soʻzlariga koʻra, BPR yondashuvi xarajatlar, xizmat koʻrsatish sifati, tezlik va malaka nuqtayi nazaridan yaxshiroq umumiy koʻrsatkichlarga erishish uchun biznes amaliyotini tubdan qayta shakllantiradi[1].

Biznes jarayonlarining reinjiniringi (BPR) sifat, narx, xizmat koʻrsatish, yetkazib berish muddatlari, natijalar, moslashuvchanlik va innovatsiyalarda keskin va barqaror yaxshilanishlarga erishish uchun biznes jarayonlarini tubdan qayta koʻrib chiqish va qayta loyihalashdir[2]. Biznes

[1] Business Process Re-Engineering: A Literature Review-Based Analysis of Implementation Measures. Information 2022, 13, 185.
[2] Business process reengineering in public sector organizations: Systematic literature review of critical success factors. A.A.T.M. Amarasinghe, Ruwan Wickramarachchi Department of Industrial Management University of Kelaniya Kelaniya, Sri Lanka. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Monterrey, Mexico, November 3-5, 2021. P 742.

jarayonlarini reinjiniring qilish davlat xizmatlari samaradorligini oshirish vositasidir. Chunki vaqt o‘tishi bilan davlat ehtiyojlari o‘zgaradi, jarayon va texnologiyadagi innovatsiyalar xizmatlarni taqdim etish usullarini o‘zgartirish imkoniyatini beradi[3].

BPRning asosiy jihati shundaki, u kichik o‘zgarishlarni amalga oshirish emas, balki mavjud jarayonlarni tubdan qayta ko‘rib chiqishdir. BPRning maqsadi tashkilot jarayonlarida qo‘shimcha qiymat keltirmaydigan faoliyatni aniqlash va yo‘q qilish, shu orqali yanada tejamkor, tezkor va samaraliroq tizimni yaratishdir[4].

BPR odatda kompaniyaning missiyasi va strategik maqsadlariga erishish uchun biznes faoliyatini aniqlash, tahlil qilish, amalga oshirish va doimiy monitoringni o‘z ichiga oladi.

Reinjiniring vazifalarni bajarish uchun ketadigan vaqtni qisqartiradi, samaraliroq ish usullarini ishlab chiqish, jarayonlarni standartlashtirish va ilg‘or tajribalarni joriy etish orqali taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini oshiradi[5].

BPRning amaliy va nazariy jihatlarini tahlil qilib, mamlakatimizda davlat xizmatlari yoki ma’muriy tartib-taomilllarni BPR qilishda quyidagi muammolarni ko‘rsatish mumkin:

- **BPRning turli usul va shakllarining huquqiy asoslari mavjud emasligi;**
- **davlat organlarida BPR natijasida tegishli vakolat yoki xodimlar, ish hajmi qisqarishi natijasida undan hadiksirashning mavjudligi;**
- **amaliyotda BPRni qo‘llash bo‘yicha davlat organlarida turli amaliy va uslubiy bilimlarning shakllangani va ularning o‘zaro muvofiq emasligi;**
- **davlat hokimiyatida tegishli vazifa va funksiyalarni xususiy sektorga o‘tkazishga ishonchning yo‘qligi;**
- **tartib-taomillarni BPR qilishda eksperiment qilish jarayonlarining amaliyotga joriy etilmagani;**
- **BPR qo‘llangandan keyin undan shu zahoti ijobiy natija kutish va ijobiy natija bermaganda ushbu institut g‘oyalaridan tezlikda voz kechish kabilar.**



Yuqoridagilardan xulosa qilib, mamlakatimizda BPRning turli shakllari va ko‘rinishlarini o‘zaro muvofiqlashtirish, uning huquqiy asoslarini ishlab chiqish, davlat organlari va tashkilotlarida BPR borasida bilim va ko‘nikmalarni oshirib borishni yo‘lga qo‘yish lozim.

Ulug‘bek ABDULLAYEV,
Toshkent davlat yuridik universiteti mustaqil izlanuvchisi

[3] https://www.digitalpolicy.gov.hk/en/our_work/data_governance/management_consultancy/business_process_re_engineering/
[4] https://www.sixsigma-institute.org/Six_Sigma_Vs_Business_Process_Reengineering_Comparison.php
[5] http://www.en.test.nca.kz/info/articles/media-gallery/kazakhstan-launched-a-project-to-reengineer-business-processes-in-the-industry-of-accreditation-cert/.