

Bundan bir necha yil avval davlat xizmatlari ko‘rsatishning milliy tizimi qanday edi?

Aksariyat davlat xizmatlarini ko‘rsatish tartibining murakkab va foydalanish uchun noqulayligi oddiy aholiga qiyinchilik tug‘dirar, “yagona darcha” tamoyili yo‘lga qo‘yilgan bo‘lsa-da, uning imkoniyatlaridan faqat tadbirkorlik subyektlari foydalanishi mumkin edi.

Davlat xizmatlari agentligi: kecha, bugun, ertaga

Fuqarolarning turli davlat organlarida hujjatlarni rasmiylashtirish bo‘yicha murakkab tartib-taomillardan o‘zlari o‘tishga majbur bo‘lishi, qator davlat tashkilotlarida axborot tizimi va resurslari, ma’lumotlar bazasining mavjud emasligi, idoralararo integratsiyaning sustligi kabi muammolar tizimning sifat jihatdan yangi bosqichga o‘tishiga to‘sqinlik qilar edi. Bularning barchasi jismoniy va yuridik shaxslarning barcha davlat xizmatlari majmuasidan qulay va o‘z vaqtida foydalanishiga imkon bermas edi.

Bundan to‘rt yil avval davlat xizmatlarini ko‘rsatish milliy tizimini tubdan isloh etish sari dadil qadam qo‘yildi. Davlatimiz rahbarining tashabbusi bilan yangi tashkilot faoliyatiga asos solindi. “Xalq davlat idoralariga emas, davlat idoralari xalqimizga xizmat qilishi kerak” degan ulug‘vor g‘oyani amalga oshirish maqsadida O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat xizmatlari agentligi tashkil etildi. Byurokratiya va korrupsiyaning oldini olish, xalqimizning davlat organlariga bo‘lgan ishonchini oqlash uning asosiy vazifasi etib belgilandi.

Bugungi kunda Davlat xizmatlari markazlari aholi uchun muhim va kerakli xizmatlarni olishi mumkin bo‘lgan maskanga aylanib ulgurdi.

4 yilda aholiga 40 milliondan ortiq davlat xizmati ko‘rsatildi

Tashrif buyuruvchilar uchun qulay va ko‘rkam Davlat xizmatlari markazlarining 160 ga yaqin (70 tasi davlat-xususiy sheriklik shartlari asosida) innovatsion binolari barpo etildi, 40 ga yaqin binoda qurilish ishlari olib borilmoqda. Bu yerda aholi kundalik hayotida zarur bo‘lgan 160 dan ortiq turdagi xizmatdan ortiqcha ovoragarchiliklarsiz va eng muhimi, yashash joyidan qat'i nazar, eksterritorial tamoyil asosida foydalanishi mumkin.

O‘tgan davr mobaynida davlat xizmatlarini ko‘rsatish sohasiga doir 129 ta qonun hujjati ishlab chiqildi, 100 dan ortiq ma’muriy reglament qabul qilindi. Buning natijasida talab etiladigan hujjatlar soni 181 tadan 86 taga kamaytirildi, xizmat ko‘rsatish muddati ham 499 kundan 271 kunga qisqartirildi.

O‘tgan to‘rt yil davomida Davlat xizmatlari markazlari orqali 40 milliondan ortiq xizmat ko‘rsatildi.

Davlat xizmatlari agentligi aholiga yashash joyidan qat'i nazar, sifatli davlat xizmatlaridan foydlanishi uchun imkon yaratishga alohida e'tibor qaratmoqda. Xususan, agentlik davlat idoralari







orasida birinchilardan bo‘lib “mobil”, ya’ni sayyor davlat xizmatlari tushunchasini xalqqa tanitdi: dam olish kunlari Davlat xizmatlari markazlari xodimlari maxsus texnikalar bilan jihozlangan transportlarda chekka va tog‘li hududlarga borib aholiga xizmat ko‘rsatishmoqda. Shu kunga qadar respublika bo‘yicha 1 millionga yaqin sayyor xizmat ko‘rsatildi.

Ma’lumot uchun:

Sayyor davlat xizmatlarini samarali tarzda yo‘lga qo‘yish maqsadida **189** ta **“Damas”** avtomobili hamda Turkiyaning TIKA tashkiloti hamkorligida grantlar asosida har bir hududga “mobil ofis”lar bilan jihozlangan **20** ta **“Isuzu”** rusumli avtobus ajratilgan.

Tuman markazlaridan uzoqda joylashgan hududlarda yashayotgan aholi ehtiyojlaridan kelib chiqib, Davlat xizmatlari markazining filiallari faoliyati yo‘lga qo‘yildi. Bugungi kunda ularning soni 150 dan, ko‘rsatilgan xizmatlar soni 300 mingdan oshdi. Olis va chekka hududlarda joylashgan pochta aloqasi obyektlarida 17 turdagi davlat xizmatini autsorsing asosida ko‘rsatish yo‘lga qo‘yildi.

Davlat xizmatlari markazlarining asosiy vazifalaridan yana biri fuqarolarning davlat idoralari vakillari bilan aloqasini imkon darajasida kamaytiradigan tizimni yaratishdan iborat. Bularni amalga oshirishning asosiy mezoni esa – davlat idoralari arxiv hujjatlarini raqamli ko‘rinishga o‘tkazish hamda davlat xizmatlarini ko‘rsatish jarayonida zarur bo‘lgan ma’lumotlarning elektron tizimlarini tashkil etishdan iborat.

Davlat xizmatlaridan foydalanish yanada qulay bo‘lishi uchun agentlik mutaxassislari tomonidan elektron raqamli imzoni onlayn olish imkoniyati yaratildi.

Farzand tug‘ilganini rasmiylashtirish uchun FHDY organlarida kompozit (birlashtirilgan) xizmatlar ko‘rsatish yo‘lga qo‘yilgani ham navbatdagi qulaylikdir. Bunda tug‘ilishni qayd etish, bolani poliklinikaga ro‘yxatga qo‘yish, turar joyi bo‘yicha hisobga olish, bir martalik nafaqa pulini tayinlash hamda maktabgacha ta’lim tashkilotlariga navbatga qo‘yish xizmatlari bir vaqtning o‘zida amalga oshiriladi.

Kompozit davlat xizmatlari ko‘rsatilishining yo‘lga qo‘yilishi bilan 15 dan ortiq hujjat qisqarib, 4 ta idoraga borishga chek qo‘yildi. Prezident farmonlariga muvofiq 33 turdagi ma’lumot va hujjatlarni aholi, tadbirkorlardan talab qilish bekor qilindi. Buning natijasida yiliga o‘rtacha 2 millionga yaqin fuqaroning ovoragarchiligiga chek qo‘yildi va ularning qariyb 30 milliard so‘mdan ortiq mablag‘i tejaladi.





Davlat xizmatlaridan foydalanishda jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan ortiqcha to‘langan to‘lovlar soddalashtirilgan tartibda bir ish kuni ichida qaytarilishi yo‘lga qo‘yildi. Ilgari fuqarolar ortiqcha to‘lovlarni qaytarish uchun kamida 10 kun sarflashga, 3-4 ta idoraga borishga majbur edi. Endilikda Davlat xizmatlari markaziga yoki Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali murojaat qilish kifoya va tegishli pulni bir ish kuni ichida olish mumkin.

Davlat xizmatlari agentligi huzurida Davlat xizmatlarini rivojlantirish ilmiy-amaliy markazi tashkil etildi. Shuningdek, aholining keng qatlamida mustaqil tarzda xizmatlardan onlayn foydalanish borasidagi bilim va ko‘nikmalarni yuksaltirish maqsadida Maktabgacha ta’lim, Xalq ta’limi hamda Oliy va o‘rta maxsus ta’lim vazirliklari bilan hamkorlik memorandumi imzolandi. Unga muvofiq, maktabgacha ta’lim muassasalari tarbiyachilari, oliy ta’lim muassasalari o‘qituvchi, talabalari, umumta’lim maktablari bitiruvchilari va o‘qituvchilari uchun elektron davlat xizmatlaridan foydalanish bo‘yicha 3 bosqichdan iborat bepul o‘quv kurslari tashkil etildi.

Aholi orasida elektron davlat xizmatlaridan foydalanishni ommalashtirish maqsadida davlat xizmatlarining har bir oilaga kirib borishi ta’minlanmoqda. Joylarda mahalla fuqarolari yig‘inlari hamda ta’lim muassasalari mas’ul xodimlari, talabalar, o‘quvchilar uchun “DXM – mahalla – fuqaro” tamoyili asosida darslar yo‘lga qo‘yildi.



O‘tgan davr mobaynida Davlat xizmatlari markazlari, FHDY organlari xodimlarini tayyorlash, qayta tayyorlash maqsadida Yuristlar malakasini oshirish markazi bilan hamkorlikdagi o‘quv dasturi tasdiqlanib, xodimlar malakasi muntazam oshirib kelinmoqda.

Shuningdek, sohaga doir ilg‘or xorij tajribasini o‘rganish, xalqaro hamkorlikni mustahkamlash borasida ham qator vazifalar amalga oshirildi. 2019-yilda Birlashgan Arab Amirliklari bilan o‘zaro hamkorlik loyihasi asosida ikki bosqichli amaliy treninglar tashkil etildi. Ularda xorijlik mutaxassislar tomonidan boshqaruv va xizmat oluvchilar bilan ishlash sohasidagi innovatsion yondashuvlar bo‘yicha mashg‘ulotlar o‘tkazildi. Koreya Respublikasining KOICA tashkiloti bilan agentlik tizimi xodimlari uchun 3 yilga mo‘ljallangan treninglarni tashkil etish borasida kelishuvga erishildi.

O‘zbekiston Respublikasining davlat xizmatlari sohasini rivojlantirishga qaratilgan Adliya vazirligi, Yevropa ittifoqi va BMT Taraqqiyot das-



turining qo‘shma loyihasini amalga oshirish va grant mablag‘larini qabul qilish bo‘yicha loyiha to‘liq ishga tushirildi.

O‘tgan davr mobaynida agentlik va uning hududiy tuzilmalariga jami 36 285 ta murojaat kelib tushgan bo‘lib, ularning 90 foizi qonuniy hal etildi. Birgina “1148” qisqa raqamli ishonch telefoni va ijtimoiy tarmoqlar orqali o‘rtacha bir kunda 500 ga yaqin jismoniy va yuridik shaxsning murojaatlari qabul qilinib, real vaqt rejimida tezkorlik bilan munosabat bildirib kelinmoqda.

Tadbirkorlar uchun qanday qulayliklar yaratildi?

Bugungi kunda Davlat xizmatlari markazlarida biznesni ro‘yxatdan o‘tkazish bilan bir vaqtda 30 ta tijorat bankida hisobraqam ochish imkoniyati mavjud. Yuridik shaxs bo‘lgan tadbirkorlik subyektlarini davlat ro‘yxatidan o‘tkazish bilan birga xodimlarni jamg‘arib boriladigan pensiya tizimida hisobga qo‘yish, shuningdek, elektron raqamli imzo olish ham mumkin.

Davlat xizmatlari ko‘rsatishda ilk bor umumrespublika bo‘yicha xizmat ko‘rsatishning eksterritorial tamoyili hamda tadbirkorlik subyektlarini ro‘yxatdan o‘tkazish bilan bir vaqtda onlayn bank hisobraqamlarini ochish mexanizmi yo‘lga qo‘yildi, muhr va shtamplardan foydalanish majburiyati bekor qilindi.

Davlat xizmatlarini onlayn olishda yanada qulayliklar yaratish maqsadida elektron raqamli imzo sertifikatini onlayn olish imkoniyati yaratildi: bunda fuqarolar markazlarga bormagan holda masofadan turib davlat xizmatini olishi mumkin.

Davlat xizmatlari ko‘rsatilishida shaffoflikni ta’minlash maqsadida to‘lovlar haqida sms-xabar yuborilishi joriy qilindi: bunda davlat xizmatlari ko‘rsatishning har bir bosqichida to‘langan pul haqida murojaat mualliflarining telefon raqamlariga sms-xabar yuboriladi.

Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali orqali yuborilgan arizalar ko‘rib chiqilishida vakolatli organlar tomonidan qonun buzilishiga yo‘l qo‘yganlik holati bo‘yicha fuqarolar tomonidan mustaqil ravishda agentlikka xabar berish imkoniyati yaratildi.

Tadbirkorlik sohasida litsenziya, ruxsat berish hamda xabardor qilish tartiblarini amalga oshirish imkonini beruvchi “Litsenziya” axborot tizimi faoliyati yo‘lga qo‘yildi.



Davlat xizmati uchun to‘lov qilishdagi muammolarni bartaraf etish maqsadida markazlarda “pay.davxizmat.uz” elektron to‘lov tizimi orqali naqd pul qabul qilish mexanizmi joriy etilgani ham markazning muhim yangiliklardan biridir.

Buyuk Britaniyaning “Kompanis xaus” kompaniyasi tajribasiga asoslangan holda, tadbirkorlar bo‘lajak biznes hamkoriga oid, masalan, ro‘yxatdan o‘tgan vaqti, ustav jamg‘armasi miqdori, muassislari haqidagi ma’lumotlarni onlayn rejimda olishi yo‘lga qo‘yildi.

Tadbirkorlik subyektlariga ayrim turdagi davlat xizmatlari ko‘rsatilishida agent sifatida ishtirok etishga ruxsat berildi.

Amalga oshirilgan chora-tadbirlar natijasida 2019-yil yakuni bo‘yicha Jahon banki e'lon qilgan “Biznesni yuritish” reytingining “biznesni ro‘yxatdan o‘tkazish” indikatorida O‘zbekiston 4 pog‘onaga ko‘tarilib, 190 ta davlatlar ichida 8-o‘rinni egalladi.

Ijtimoiy loyihalar amalga oshirib kelinmoqda

Birgina 2019-yilda qariyb 120 ming nafar abiturиyentning OTMga hujjatlari qabul qilindi. Qabul jarayonida navbat bilan bog‘liq muammolarning oldini olish maqsadida dam olish kunlari, shuningdek, 24 soat mobaynida xizmat ko‘rsatildi.

Bundan tashqari, Birlashgan Arab Amirliklari tajribasi asosida davlat xizmatlarini olishda navbatni boshqarish, xodimlar faoliyatini baholab borish hamda xizmat ko‘rsatish samarasini avtomatik tarzda tahlil qiluvchi “aqlli” tizim joriy etildi.

Navbatni tartibga solish va ularga xizmat ko‘rsatishni baholab borish maqsadida Shvetsiyaning “QMATIC” kompaniyasidan xarid qilingan 201 ta elektron navbat hamda baholash tizimlari aholi ko‘p joylashgan tuman (shahar)lardagi markazlarga o‘rnatildi. Respublika bo‘yicha barcha Davlat xizmatlari markazlarini real vaqt rejimida (onlayn) kuzatish imkonini beruvchi Situatsion markaz ishga tushirildi.

Davlat xizmatlari agentligi faoliyatining 4 yilligi arafasida bir qator xayrli ishlar amalga oshirildi.

Jumladan, Qashqadaryo viloyati Chiroqchi tumani “Sho‘rbozor” mahalla fuqarolar yig‘ini









hududida yashovchi ijtimoiy himoyaga muhtoj fuqarolar uchun taqsimlangan intensiv uzumzor uchun 10 ming tup turli navdagi uzum koʻchatlari yetkazib berildi.

“Davlat xizmatlari karvoni” aksiyasi

Karvon “Afrosiyob” poyezdining Toshkent – Buxoro yoʻnalishidan start oldi. Aksiya doirasida poyezdda yoʻlovchilarga Davlat xizmatlari agentligi faoliyati, onlayn xizmatlardan foydalanish targʻib qilindi. Yoʻlovchilarga sayyor xizmatlar koʻrsatilishi bilan bir qatorda, turli viktorinalar oʻtkazilib, gʻoliblar esdalik sovgʻalari bilan taqdirlandi.

Karvon doirasida Toshkent shahrida “Davlat xizmatlaridan onlayn foydalanish koʻnikmangizni oshiring!” aksiyasi oʻtkazildi. Bunda Davlat xizmatlari markazlari xodimlari poytaxtimizdagi yirik savdo markazlari hamda Talabalar shaharchasida fuqarolarning onlayn davlat xizmatlaridan foydalanish koʻnikmalarini oshirishga qaratilgan targʻibot tadbirlarini oʻtkazdilar.

Karvon Namangan viloyatining Toʻraqoʻrgʻon, Chust, Pop tumanlari aholisiga ham sayyor xizmat koʻrsatish maqsadida yoʻlga chiqdi. Bunda qishloq aholisiga davlat xizmatlaridan foydalanish, markazda koʻrsatilayotgan xizmatlarni oʻz mahallasidan chiqmagan holda olish imkoniyati haqida tushuntirishlar berib oʻtildi.

Samarqandda esa azim kentning markaziy koʻchasidagi yirik savdo majmuasi yonida, ochiq havoda boshlangan tadbir doirasida Davlat xiz-













matlari markazi xodimlari tomonidan fuqarolar o‘rtasida davlat xizmatlari va ularning turlari, xizmatlarni olish tartibi, ayniqsa, onlayn foydalanish hamda uning afzallik tomonlari, sohadagi yangilik va qulayliklar to‘g‘risida huquqiy tushuntirishlar berildi.

Karvon Xorazm viloyatining eng olis va chekka hududlariga ham yetib bordi, viloyatning olis ovullarida istiqomat qiluvchi aholi vakillariga qulaylik yaratib, ularning vaqtini va naqdini tejagan holda, sayyor davlat xizmatlari ko‘rsatildi. Viloyatning chekka qishloqlari aholisining talab va ehtiyojlarini inobatga olgan holda, barcha qulayliklarga ega Davlat xizmatlari markazining 4 ta filiali faoliyati yo‘lga qo‘yildi.

Respublika bo‘ylab harakatlangan “Davlat xizmatlari karvoni” aksiyasi Qoraqalpog‘iston Respublikasida o‘z nihoyasiga yetdi.

Qoraqalpog‘iston Respublikasining Nukus tumani Samanbay ovulining Uzunko‘l massivida joylashgan 19-umumta’lim maktabiga tashrif chog‘ida o‘quvchilar hamda o‘qituvchilarning elektron davlat xizmatlaridan foydalanish ko‘nikmalarini oshirish maqsadida talab yuqori bo‘lgan davlat xizmatlaridan foydalanish tartibi o‘rgatilib, maktabga kompyuter qurilmasi topshirildi.

Qoraqalpog‘iston Respublikasining Xo‘jayli tumanida yangi, zamonaviy Davlat xizmatlari markazi ishga tushirildi.

Sevara ZAKIROVA,
Davlat xizmatlari agentligi direktorining axborot siyosati masalalari bo‘yicha maslahatchisi