



MAHALLA TIZIMIDA DAVLAT XIZMATLARI KO'RSATISH MILLIY TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI

Sagdullayev Ulug'bek Axmadjon o'g'li

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

ORCID: 0009-0008-3954-3287

usagdullayev@list.ru

Annotatsiya. Maqolada mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimining fuqarolarning shaxsiy ishtirokini qisqartirish "3 qadam", "foydalanuvchi uchun moslashtirilgan" tamoyillari asosida takomillashtirilgan mahalla tizimida davlat xizmatlariga bo'lgan talabni aniqlash, davlat xizmatlari ko'rsatish talablarini belgilash, davlat xizmatlari ko'rsatish standartlarini belgilash, davlat xizmatlari ro'yxatini shakllantirish, davlat xizmatlari ko'rsatishdagi ustuvorliklarni belgilash imkonini beruvchi tashkiliy-iqtisodiy mexanizmi va uning mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatishni tashkil qilish jarayoni yoritib berilgan. Ushbu tashkiliy-iqtisodiy mexanizm asosida mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatishning asosiy yo'nalishlarini taklif qilingan.

Kalit so'zlar: davlat xizmatlari, "3 qadam", "foydalanuvchi uchun moslashtirilgan", davlat-xizmat ko'rsatuvchi, davlat-xususiy sheriklik, aqlli boshqaruv, aqlli hukumat, elektron hukumat, davlat xizmatlari reyestri.

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ МАХАЛЛЯ

Сагдуллаев Улугбек Ахмаджон угли

Самаркандский институт экономики и сервиса

Аннотация. В статье освещены сокращения личное участие граждан в национальной системе представления государственных услуг в системе махалли на основе принципов "3 шага", "адаптированный для пользователя" определение спроса на государственные услуги в системе махалли, определение требований к предоставлению государственных услуг, установление стандартов, формирование перечня государственных услуг, освещены организационно-экономический механизм, позволяющий устанавливать методики оказания государственных услуг, и процесс организации оказания государственных услуг в системе махалля. На основе организационно-экономического механизма предложены основные направления оказания государственных услуг в махалли.

Ключевые слова: государственные услуги, "3 шага", "адаптированный для пользователя", государственно-частное партнерство, интеллектуальное управление, интеллектуальное правительство, электронное правительство, реестр государственных услуг.

WAYS TO IMPROVE THE NATIONAL SYSTEM OF PUBLIC SERVICE PROVISION IN THE "MAHALLA" SYSTEM

Sagdullaev Ulugbek Akhmadjon ugli
Samarkand Institute of Economics and Service

Abstract. *The article highlights the reduction in the personal participation of citizens in the national system of public services in the "mahalla" system based on the principles of "3 steps", "adapted for the user" determining the demand for public services. Defining requirements for the provision of public services, setting standards, forming a list of public services, highlights the organizational and economic mechanism that allows establishing methods for the provision of public services, and the process of organizing the provision of public services in the "mahalla" system. Proposed based on the organizational and economic mechanism, the main directions of the provision of public services in the "mahalla".*

Keywords: *public services, "3 steps", "adapted for the user", public-private partnership, intelligent management, intelligent government, electronic government, registry of public services.*

Kirish.

Xorijiy mamlakatlarning davlat xizmatlari ko'rsatish amaliyotini ilmiy yondashuvlar davlat xizmatlarni ko'rsatish milliy tizimini takomillashtirish hamda samaradorligini oshirish borasidagi sa'y-harakatlari ko'p jihatdan turli boshqaruv darajalarida davlat xizmatlarni ko'rsatishning aniq xizmatlar nomenklaturasining shakllantirilganligi, ko'rsatiladigan xizmatlar sifatni baholash tizimlarini ishlab chiqilganligi, hududlarda davlat xizmatlari ko'rsatishni muvofiqlashtiruvchi tuzilmalarning mavjudligi, odatda aholining kundalik muammolari doirasida cheklangan xizmatlar ko'rsatishga yo'naltirilganligi, aholining natijaga yo'naltirilgan boshqaruv, rejalashtirish va byudjetlashtirish jarayonlariga keng jalb qilinganligi bilan ahamiyatlidir.

Bugungi kunda O'zbekiston Respublikasida ham aholining kundalik muammolarini samarali hal etishda mahalla institutining rolini yanada oshirish, hududlarda amalga oshiriladigan vazifalar bo'yicha vakolatlarini kuchaytirish, natijaga yo'naltirilgan boshqaruv va byudjetlashtirish usullarini keng joriy etish asosida aholining turmush darajasini ko'tarishga erishish" bilan bir qatorda davlat xizmatlar ko'rsatishning yangicha natijador shakllariga o'tishga alohida e'tibor qaratilmoqda.

Adabiyotlar sharhi.

Xorijlik olimlar tomonidan davlat xizmatlari ko'rsatishga turli yondashuvlar keltirilgan bo'lib, "...mahalliy aholining sifatli yashash sharoitlarini shakllantirish bilan bog'liq xizmatlar ko'rsatish" (Kostin, 2007), "...davlat xizmatlarining sifati hududda aholining turmush darajasi, soni va zichligi, mehnat bozorining to'yinganlik darajasi, xizmat ko'rsatishning texnik-texnologik jihatdan ta'minlanganligi kabi omillar orqali baholanishi maqsadga muvofiqligi, davlat xizmati sifat uning nafiligini ifodalashi" (Chvilyov, 2014), "davlat xizmati - ma'lum bir iste'molchiga ma'lum bir davlat yoki munitsipal organga nisbatan ma'lum bir foydali o'lchanadigan natijani olish uchun zarur bo'lgan davlat tomonidan tasdiqlangan imkoniyatni qo'llash asosida normativ ravishda belgilangan ta'minlash"(Savelev, 2017) kabi izohlar keltirilgan.

O'zbekistonlik olimlarning tadqiqotlarida davlat xizmatlari markazlari tomonidan ko'rsatiladigan davlat xizmatlari qamrovini kengaytirish, "...ariza beruvchilarning ehtiyojlari va vakolatli sub'ektlarning moliyaviy imkoniyatlarini hisobga olgan holda davlat xizmatlarini ko'rsatish uchun asosiy talablar ro'yxati, jarayonining xususiyatlari, shu jumladan, shakli, mazmuni va davlat xizmatlarining sifatiga qo'yiladigan talablarni normativ mustahkamlab

qo'yilgan majmui" (Zakirova, 2022), "...davlat xizmati bu - qonunlar asosida ommaviy boshqaruv organiga rasmiy ravishda yuklatilgan funktsiya, vazifa va vakolatlarni amalga oshirish kompetensiyasiga ega bo'lgan, vertikal bo'ysinishga asoslangan ijro hokimiyati faoliyati"(Muratayev, 2020), hamda "...mahalla tizimida mahalla hududida barcha xizmatlardan foydalanishni ta'minlash tamoyili asosida ijtimoiy va davlat xizmatlari ko'rsatishni joriy etish" (Karjavova, 2023) kabilar o'z aksini topgan.

Tadqiqot metodologiyasi.

Tadqiqot davomida induksiya va deduksiya, guruhlash, mantiqiy tahlil usullardan foydalanilgan. Tadqiqot natijalarini umumiy yaxlit tarzda ifodalash maqsadida jadval va rasmlardan foydalanilgan.

Tahlillar va natijalar muhokamasi.

Davlat xizmatlarini raqamlashtirishning ko'lamini kengaytirish orqali aholi uchun "Servis davlat" tizimini joriy qilish, fuqaro va davlat o'rtasidagi munosabatlarda byurokratik tartibotlarga barham berish, aholining davlat xizmatlaridan foydalanishi uchun murojaat qilishida turli shakllarni to'ldirish kabi ortiqcha formal tartiblarni bekor qilish kabi vazifalarni samarali amalga oshirishda mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimining tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini fuqarolarning shaxsiy ishtirokini qisqartirish "3 qadam", "foydalanuvchi uchun moslashtirilgan" tamoyillari asosida takomillashtirish maqsadga muvofiq (1-rasm).

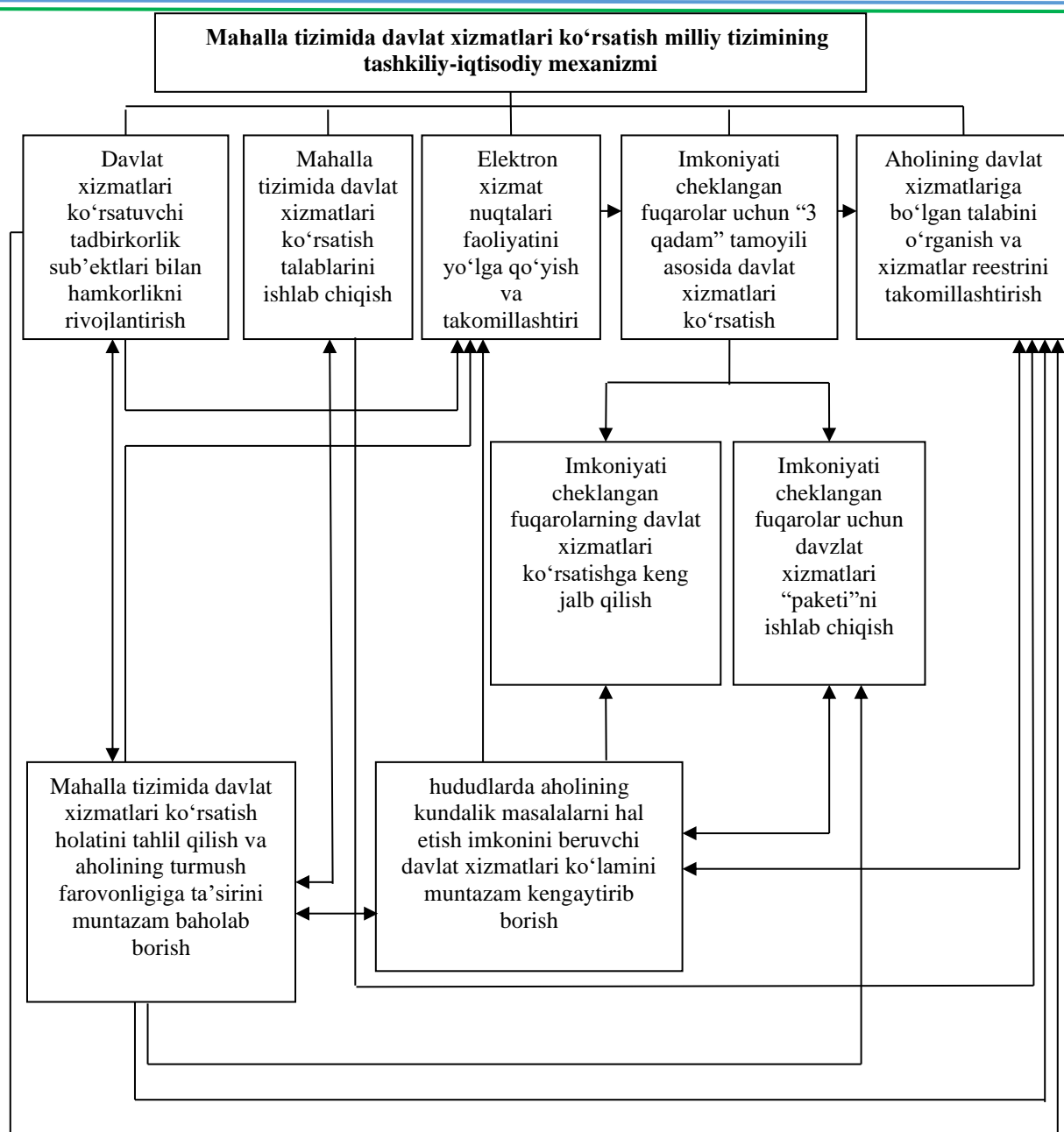
Mahalla tizimida davlat xizmatlarni ko'rsatishni takomillashtirishning asosiy vazifalaridan biri aholiga sifatli, keng turdagi va qulay davlat xizmatlari ko'rsatish, mahalla tizimida raqobat muhitini kuchaytirish uchun zaruriy shart-sharoitlar yaratishdir. Davlat xizmatlarining asosiy iste'molchilari aholi bo'lganligi bois, mazkur xizmatlar ko'rsatishning fuqarolarning shaxsiy ishtirokini yanada qisqartirishga qaratilgan natijador yo'nalishini tanlash, shuningdek sifatini baholashda keng jamoatchilik a'zolarini jalb qilish imkoniyatini ta'minlash ham zarurdir.

Mahalla tizimida ijtimoiy-iqtisodiy rejalashtirish va davlat xizmatlari ko'rsatishni bosqichma-bosqich joriy qilishga qaratilgan integratsiyalashgan tarkibiy va mantiqiy jarayoni 2-rasmda keltirilgan. Ushbu sxema mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimining tashkiliy-iqtisodiy mexanizmi hisoblanib, davlat xizmatlari ko'rsatish shakllantirish bosqichlari ketma-ketligini, hal etiladigan chora-tadbirlarning iqtisodiy xususiyatiga bog'liq holda ushbu jarayon ishtirokchilari o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni tasvirlashga imkon beradi.

Bu nafaqat davlat xizmatlari ko'rsatish jarayonining bevosita ishtirokchilarini qamrab olishga, balki hududning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish dasturlarini ishlab chiqish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarning ishonchliligini oshirish maqsadida ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirishni ham ko'zda tutadi.

Dastlabki bosqichda mahalla tizimida aholining asosan ijtimoiy xizmatlarni muammolarini hal etishga qaratilgan to'liq yoki qisman bepul/pullik shaklda ko'rsatiladigan xizmatlarga bo'lgan ehtiyojni aniqlash amalga oshiriladi. Indikativ rejalashtirishning amaldagi uslubiyatidan kelib chiqib hudud aholisining davlat xizmatlari bilan ta'minlanganlik darajasini ta'minlash ko'zda tutiladi. Fikrimizcha, ushbu bosqichda mahalladagi demografik va ijtimoiy vaziyatni hisobga olib prognoz qilinayotgan o'zgarishlarga monand ravishda davlat xizmatlari ko'rsatishning haqiqiy hajmini aniqlash va prognoz parametrlarini ham indikator ko'rsatkich sifatida aniqlab olish maqsadga muvofiq.

Mahalla tizimida davlat xizmatlariga bo'lgan talabni aniqlash. Mahallada aholining davlat xizmatlari bilan ta'minlanganlik darajasi yoki haqiqiy ehtiyojlari aniqlagach, ular davlat xizmatlari ko'rsatish mezonlariga va standartlariga taqqoslanishi lozim.



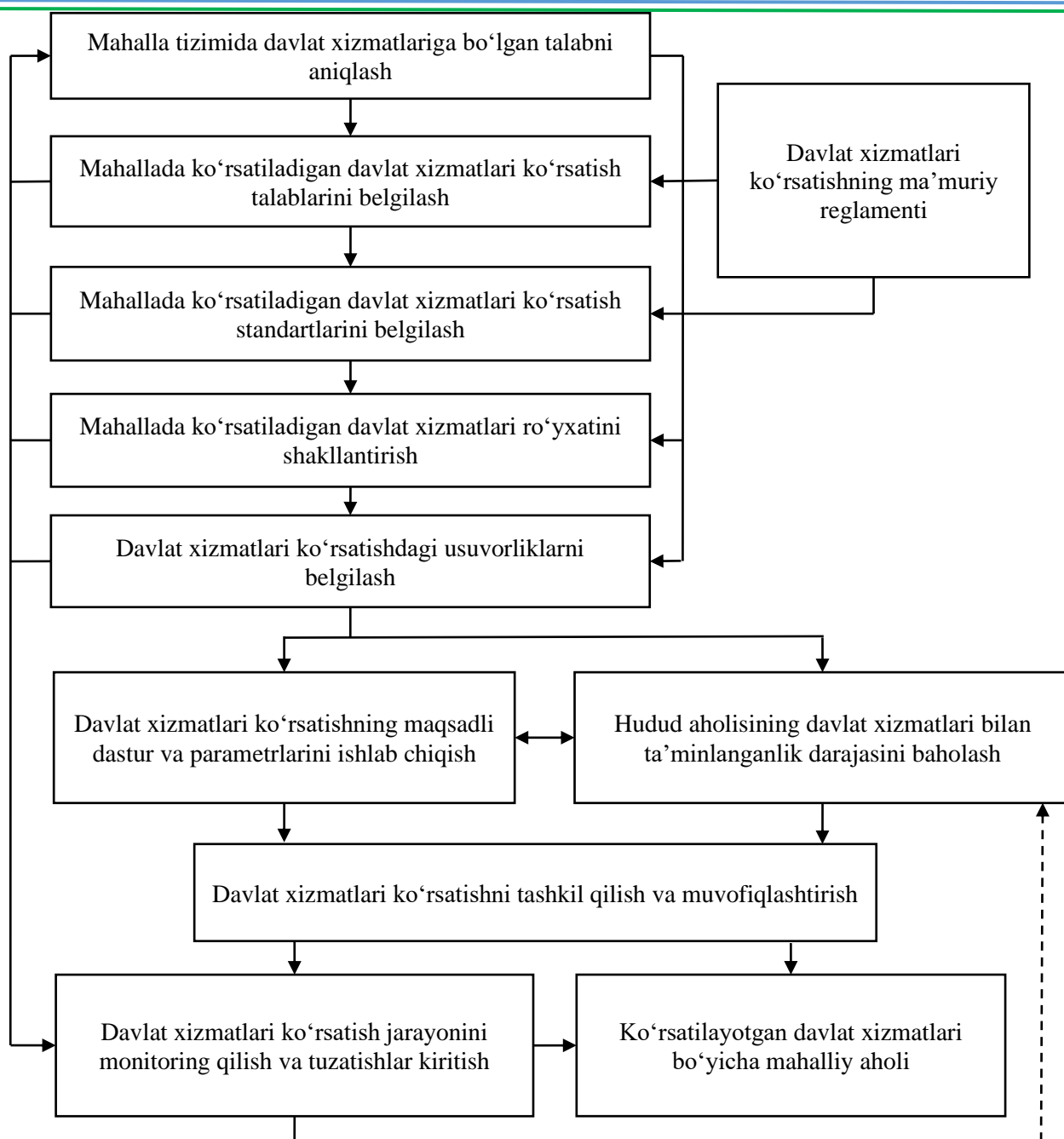
1-rasm. Mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatish milliy tizimining tashkiliy-iqtisodiy mexanizmi

Manba: muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

O'zaro nomuvofiqliklar aniqlangan taqdirda muvofiqlashtiruvchi kengash tomonidan ushbu xizmatlarni ko'rsatish jarayoni yoki ko'rsatish/ko'rsatmaslik masalasi hal etiladi. Natijada aholining davlat xizmatlariga, eng muhim xizmat turlariga bo'lgan ehtiyojlarni to'liq hisobga olish va yuqori darajada qondirish imkoniyatlari baholanadi.

Mahallada ko'rsatiladigan davlat xizmatlari ko'rsatish talablarini belgilash. Davlat xizmatlari ko'rsatish bo'yicha talablar va haqiqiy vaziyat taqqoslanadi, shu asosida mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatishni rivojlantirishdagi mavjud nomutanosibliklar to'g'risida xulosa qilish mumkin bo'ladi.

Mahallada ko'rsatiladigan davlat xizmatlari ko'rsatish standartlarini belgilash. Bu davlat xizmatlari ko'rsatishning strategik ustvorliklarini ham anglatib keyinchalik hududiy rivojlanish dasturlarining bajarilishini va davlat xizmatlari ko'rsatishga yo'naltirilgan resurslarning maqsadli sarflanishi ustidan nazorat qilishda foydalaniladi.



2-rasm. Mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatishni tashkil qilish jarayoni

Manba: muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Mahallada ko'rsatiladigan davlat xizmatlari ro'yxatini shakllantirish. Davlat xizmatlari ko'rsatishning mahalla tizimi uchun xos bo'lgan hududiy mezon va standartlarini ham shakllantirish mumkin bo'lib, ular ko'rsatilayotgan xizmatlarni aholining ijtimoiy-iqtisodiy holati haqidagi ma'lumotlar asosida pullik yoki bepul ko'rsatishni tashkil qilishga, har bir xizmatning sifati va tarkibining to'liqlik/qisman darajasini belgilashga asos bo'lib xizmat qiladi (1-jadval).

Davlat xizmatlari ko'rsatishdagi usuvorliklarni belgilash. Davlat xizmatlari ko'rsatishni takomillashtirishda avvalo reja ko'rsatkichlarining indikativ parametrlari mahalla faoliyatining ijtimoiy ahamiyatga ega bo'lgan strategik ustuvor sohalariga qaratilib, mahalliy siyosatni amalga oshirish bo'yicha shaffof aloqa mexanizmini yaratishga imkon beradi. Bu kelgusida mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatishning asosiy yo'nalishlarini belgilaydigan maqsadli dasturlarni ishlab chiqish uchun asos bo'lib xizmat qiladi hamda natijaga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish faoliyatini shakllantirishga imkon beradi.

Mahalla tizimida ko'rsatiladigan davlat xizmatlari reestri

Davlat xizmatlari turlari	Davlat xizmatlarining potensial iste'molchilari va resurs salohiyati	Xizmat ko'rsatish shakli
Bolalarni davlat maktabgacha, boshlang'ich va o'rta ta'lim muassasalariga o'qishga joylashtirish	1,5 yoshdan 17 yoshgacha bo'lgan bolalar	pullik/ bepul
Bolalarni maktabgacha, boshlang'ich va o'rta ta'lim muassasalarida o'qish va ovqatlanish harajatlarini qoplash bo'yicha xizmatlar	1,5 yoshdan 17 yoshgacha bo'lgan bolalar	pullik
Bolalarni xususiy maktabgacha, boshlang'ich va o'rta ta'lim muassasalariga o'qishga joylashtirish	1,5 yoshdan 7 yoshgacha bo'lgan bolalar	pullik/ bepul
Yoshlarni o'rta-maxsus ta'lim muassasalarida va kasbga o'rgatish maktablariga joylashtirish	15 yoshdan 22 yoshgacha bo'lgan yoshlar	bepul
Qo'shimcha ta'lim xizmatlari, fan to'garaklarini tashkil etish	5 yoshdan 17 yoshgacha bo'lgan bolalar	pullik/ bepul
O'quvchilarni yozgi oromgohlarga joylashtirish	7 yoshdan 17 yoshgacha bo'lgan bolalar	bepul
Ambulator sharoitlarda birlamchi tibbiy-sanitariya yordami ko'rsatish	Mahalla aholisi	pullik/ bepul, tibbiy sug'urta mablag'lari
Statsionar sharoitlarda birlamchi tibbiy-sanitariya yordami ko'rsatish	Mahalla aholisi	bepul, tibbiy sug'urta mablag'lari
Tez tibbiy yordam ko'rsatish	Mahalla aholisi	pullik
Xususiy hamshiralik xizmatlaridan foydalanish	Mahalla aholisi	pullik/ bepul
Aholining bo'sh vaqtini maroqli o'tkazish maqsadida turli madaniy tadbirlarni amalga oshirish	Mahalla aholisi	bepul
Aholining ommaviy tadbirlarini o'tkazish va dam olishi uchun sharoitlar yaratib berish, ommaviy tadbirlar infratuzilmasidan foydalanish	Mahalla aholisi	pullik
Kutubxona xizmatlarini tashkil qilish va kitoblar ijarasini yo'lga qo'yish	Mahalla aholisi	bepul
Madaniy ob'ektlarni saqlash, foydalanish va ommalashtirish bo'yicha madaniy xizmatlar ko'rsatish	Mahalla aholisi	bepul
Nodir qo'lyozmalar kitob fondidan foydalanish	Mahalla aholisi	pullik
Mahalla yoshlarini sport turlari bo'yicha targ'ib qilish	7 yoshdan 17 yoshgacha bo'lgan bolalar	Aralash shaklda
Mahalla tizimida ichimlik suvi ta'minotini tashkil qilish, ichimlik suvi tarmoqlariga ulanish	Mahalla aholisi	pullik/ bepul
Ommaviy sportni tashkil etish bo'yicha xizmatlar	Mahalla aholisi	bepul/pullik
Sport-sog'lomlashtirish tadbirlarini tashkil qilish, sport inshootlaridan vaqtinchalik foydalanish, ijaraga olish	Mahalla aholisi	pullik
Marosim xizmatlarini tashkil etish va o'tkazish	Mahalla aholisi	pullik
Mahalla yo'l fondini tashkil qilish	Mahalla aholisi	pullik
Mahalla tizimida issiqlik ta'minotini tashkil qilish, issiqlik ta'minoti tarmoqlariga ulanish	Mahalla aholisi	pullik/ bepul
Mahalla tizimida tabiiy gaz, elektr energiyasi ta'minotini tashkil qilish va ta'minot tarmoqlariga ulanish	Mahalla aholisi	pullik/ bepul
Mahalla hududini ko'kalamzorlashtirish	Mahalla aholisi	pullik

Manba: muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Xulosa va takliflar.

Mahalla tizimida davlat xizmatlari ko'rsatishda muvofiqlashtiruvchi kengashning asosiy vazifasi mazkur xizmatlarning moliyalashtirish manbalarini va aholi uchun qulayliklar yaratishiga ustuvorlik berilishi lozim. Bu avvalo:

- davlat xizmatlari ko'rsatishda muvofiqlashtiruvchi kengashning doimiy faoliyati hudud aholisining hayoti, xo'jalik yuritish samaradorligiga va sog'lig'iga salbiy ta'sir ko'rsatmasligi;
- aholining ko'p sonli ijtimoiy guruhlari va qatlamlari manfaatlariga zid kelmasligi;

- fuqarolarning huquqlari, jamoat tartibi va qonunchilik normalarining buzilishi olib kelmasligi;
- jamoat mulkiga, shuningdek fuqarolarning mulkiy manfaatlariga zarar yetkazmasligi;
- "...aholining ma'naviy, axloqiy va madaniy qadriyatlariga salbiy ta'sir ko'rsatmasligi".

Adabiyotlar/ Литература/ Reference:

Костин Олег Анатольевич (2007) Формирование системы организационно-экономического обеспечения управления муниципальными услугами. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. / Костин Олег Анатольевич. Государственный университет управления. Москва. -21 с.

Чвилёв Денис Дмитриевич (2014) Повышение качества государственных и муниципальных услуг в мегаполисах. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. / Чвилёв Денис Дмитриевич. Гуманитарно-экономический и технологический институт. Москва. -27 с.

Савельев И.И. (2017) Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества : монография / И.И.Савельев. — Москва : РУСАЙНС, - 136 с.

Аширова, М.Н. Институционализация отношений государства и потребителей его услуг. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. / Аширова Мария Николаевна. Южно-Российский институт управления. Ростов-на-Дону – 2014.–26 с.

Закирова С.М. (2022) Давлат хизматлари кўрсатиш тизимини такомиллаштиришнинг ташкилий-ҳуқуқий масалалари. Юридик фанлар бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. Тошкент. -39 б

Муратаев С.А., Мусаев Б.Т., Артиков Д.Р. (2020) Маъмурий ҳуқуқ ва процесс. – Т.: ТДЮУ нашриёти, – 423б

Каржавова Х.А. (2023) Маҳалла тизимида ижтимоий хизматларни ривожлантиришнинг ташкилий-иқтисодий механизмини такомиллаштириш. Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. Нукус. -54 б