

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ
PhD.03/28.02.2022.I.18.01 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Джабборов Исроил Исмоилович

**ИҚТИСОДИЁТНИ МОДЕРНИЗАЦИЯЛАШ ШАРОИТИДА ДАВЛАТ
ХИЗМАТЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD)
диссертацияси автореферати мундарижаси**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD)
по экономическим наукам**

**Content of dissertation abstract of doctor of philosophy (PhD)
in economic sciences**

Джабборов Исроил Исмоилович

Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида давлат хизматларини
такомиллаштириш 3

Джабборов Исроил Исмоилович

Совершенствование государственных услуг в условиях модернизации
экономики..... 27

Djabborov Isroil Ismoilovich

Improvement of public services in the conditions of modernization
of economy 51

Эълон қилинган илмий ишлар рўйхати

Список опубликованных работ
List of published works 55

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ
PhD.03/28.02.2022.I.18.01 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Джабборов Исроил Исмоилович

**ИҚТИСОДИЁТНИ МОДЕРНИЗАЦИЯЛАШ ШАРОИТИДА ДАВЛАТ
ХИЗМАТЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида В2019.2.PhD/Iqt907 рақам билан рўйхатга олинган.

Диссертация Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (ўзбек, рус, инглиз (резюме)) Илмий кенгаш веб-саҳифасида (www.sies.uz) ҳамда «Ziyonet» Ахборот таълим порталида (www.ziyonet.uz) жойлаштирилган.

Илмий раҳбар:

Холиқулов Анвар Неъматович
иқтисодиёт фанлари номзоди, доцент

Расмий оппонентлар:

Мухаммедов Мурод Мухаммедович
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

Исроилов Баходир Ибрагимович
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

Етакчи ташкилот:

Самарқанд давлат университети

Диссертация ҳимояси Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти ҳузуридаги илмий даражалар берувчи PhD.03/28.02.2022.I.18.01 рақамли Илмий кенгашнинг 2022 йил «_____» _____ соат _____ даги мажлисида бўлиб ўтади. Манзил: 140100, Самарқанд шаҳри, Амир Темур кўчаси, 9-уй. Тел.: (998 66) 233-19-84; Факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz

Диссертация билан Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти Ахборот ресурс марказида танишиш мумкин (_____ рақам билан рўйхатга олинган). Манзил: 140100, Самарқанд шаҳри, Амир Темур кўчаси, 9-уй. Тел.: (998 66) 233-34-76; Факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz

Диссертация автореферати 2022 йил «_____» _____ куни тарқатилди.
(2022 йил «_____» _____ даги № _____ рақамли реестр баённомаси).

М.Э.Пўлатов

Илмий даражалар берувчи
илмий кенгаш раиси,
и.ф.д., профессор

Ш.О.Кувандиков

Илмий даражалар берувчи
илмий кенгаш илмий котиби,
и.ф.д., доцент

М.М.Мухаммедов

Илмий даражалар берувчи
илмий кенгаш қошидаги
илмий семинар раиси,
и.ф.д., профессор

КИРИШ (фалсафа доктори (PhD) диссертацияси аннотацияси)

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати. Жаҳон иқтисодиётининг барқарор ривожланиши, аҳоли ва тадбиркорлик тузилмаларининг давлат органлари билан ҳамкорлигини самарали ташкил этишда давлат хизматларининг аҳамияти ошиб бормоқда. Ривожланган мамлакатларда давлат хизматларини кўрсатиш сифатини оширишда интернет технологияларидан фойдаланиш, ахборотни ҳимоя қилишни таъминлаш ва давлат тузилмаларида қоғоз ишларини камайтириш асосида электрон ҳукуматни ривожлантириш асосий мақсад этиб белгиланган. Хусусан, Жанубий Кореяда электрон ҳукуматни яратиш стратегияси ва сиёсати бўйича бир қатор вазифалар амалга оширилиши натижасида давлат хизматида янги авлод тармоғини ривожлантириш учун ҳукумат томонидан 1,5 млрд. АҚШ доллари сарфлаган.¹ Шу йўл билан аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг давлат хизматларидан фойдаланиш борасида вақт, маблағ тежамкорлиги ва энг муҳими ижтимоий адолат принципларини таъминлаш имкониятлари яратилади.

Жаҳонда давлат хизматлари соҳасини ривожлантириш ва ижтимоий самарадорлигини ошириш борасида аҳоли ва тадбиркорларга янги хизмат турларини кўрсатишга оид ташкилий-иқтисодий механизмларни такомиллаштириш, соҳада самарадорликни ривожлантиришнинг стратегик йўналишларини ишлаб чиқиш масалалари тадқиқ этилмоқда. Давлат хизматларини кўрсатишнинг самарали йўналишлари, тамойиллари ва таснифларини ишлаб чиқиш, замонавий технологиялардан фойдаланган ҳолда давлат хизматларини кўрсатиш тартиботлари, босқичлари ва алгоритмининг такомиллаштириш, хизматларни диверсификациялаш ва рақамлаштириш жараёнларини чуқурлаштириш асосида халқ билан мулоқот қилиш технологияларини қулайлаштириш, давлат хизматларини кўрсатиш сифатини бошқариш устувор тадқиқот йўналишларидан ҳисобланади.

Янги Ўзбекистонни барпо этиш шароитида аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига давлат хизматларини кўрсатишнинг самарали тизимини жорий этиш, уларнинг Давлат ҳокимияти ва бошқаруви органларининг қуйи бўғинлари билан тезкор алоқаларини йўлга қўйиш ҳамда электрон ҳужжатларни ахборот тизими орқали ҳаракатини босқичма-босқич ривожлантириш каби йўналишларда кенг қамровли ислохотлар амалга оширилмоқда. “Халқ давлат органларига эмас, балки давлат органлари халққа хизмат қилиши керак”², “...биз бу хизматни нима учун ташкил қилдик? Адолат бузилмаслиги, коррупция бўлмаслиги, одамлар қийналмаслиги учун. Энг катта ютуғимиз – бундай идораларда энди фуқаролар эмас, ҳужжатлар ҳаракатланади”³. Бу вазифаларни ҳал этишда давлат хизматларини кўрсатиш

¹ <https://digital.report/e-government-v-respublike-koreya-etapyi-poleznyiy-opyit-dlya-uspeshnogo-vnedreniya-v-belarusi/>

² <http://www.pv.uz/uz/newspapers>

³ <https://xs.uz/uzkr/post/khalqqa-yaqin-khizmatlar>

ва уни муттасил такомиллаштириб бориш йўналишларида илмий тадқиқотлар олиб бориш муҳим аҳамият касб этади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 декабрдаги ПФ-5278-сон «Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизimini тубдан ислох қилиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармони, 2017 йил 12 декабрдаги ПҚ-3430-сон «Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги фаолиятини ташкил этиш тўғрисида»ги, 2018 йил 8 майдаги ПҚ-3701-сон «Ўзбекистон Республикаси Президентининг туман (шаҳар)лардаги Халқ қабулхоналари ҳузуридаги Давлат хизматлари марказлари биноларининг давлат-хусусий шериклик шартлари асосида қурилишини ташкил этиш тўғрисида»ги, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 31 январдаги 70-сон «Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги фаолиятини ташкил этиш чора-тадбирлари ҳақида»ги қарорлари ва соҳага оид бошқа меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишда мазкур диссертация муайян даражада хизмат қилади.

Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги. Мазкур тадқиқот республика фан ва технологиялари ривожланишининг I. «Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодиётни шакллантириш» устувор йўналишига мувофиқ бажарилган.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Давлат хизматларининг шаклланиш ва ривожланиш муаммолари ҳамда уларнинг иқтисодий самарадорлигини ошириш бўйича Ф.Ардан, Н.Муррей, Ф.Розенбаучер, С.Обара, Н.Эндон, Т.Юмотолар⁴ тадқиқотлар олиб борганлар. Шунингдек, МДХ мамлакатлари олимларидан Б.Н.Габричидзе, Г.В.Атаманчук, Д.Н.Бахрах, В.Д.Граждан, В.М.Манохин, Б.М.Лазарев, Д.М.Овсеенко, К.Б.Балдин, М.А.Быховский, В.Б.Булгак, Е.А.Голубицкая, Л.П.Гончаренко, Г.М.Жигульская, Л.Е.Варакин, Н.П.Резникова Ю.Н.Старилов⁵, Р.Х.Алимов, А.Н.Арипов, Б.А.Бегалов, О.Т.Хусанов, Т.К.Иминов, Н.А.Иминова, Қ.Ж.Мирзаев, М.Қ.Пардаев, М.М.Муҳаммедов, Б.Ш.Мирбобоев,

⁴Муаллифларнинг илмий ишлари тадқиқот ишининг “Фойдаланилган адабиётлар рўйхати”да келтирилган.

⁵Муаллифларнинг илмий ишлари тадқиқот ишининг “Фойдаланилган адабиётлар рўйхати”да келтирилган. Буларнинг айримлари: Балдин К.Б. Управление рисками в инновационное-инвестиционной деятельности предприятия. – М.: ИТК «Дашков и К», 2009. – 420 с.; К.В.Балдин, С.Н.Воробьев, В.Б.Уткин Управленческие решения. 7е изд. – М.: ИТК «Дашков и К», 2012 – 496 с.; Булгак В.Б., Варакин Л.Е., Крупно А.Е. Основы управления связью Российской Федерации. – М.: Радио и связь, 2005. – 184 с.; Быховский М.А. Развитие телекоммуникаций. На пути к информационному обществу. История телеграфа, телефона и радио до начала XX века. – М.: Либроком, 2010. – 344 с.; Голубицкая Е.А. Кухаренко Е.Г. Основы маркетинга и телекоммуникациях. – М.: Радио и связь, 2005. – 320 с.; Гончаренко Л.П. Инновационный менеджмент. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрат, 2014, - 640 с.; Жигульская Г.М., Авдашева С.Б., Голубицкая Е.А. Российский телекоммуникации: условия и перспективы развития конкуренции. Бюро экономического анализа. – М.: ТЕИС, 2003. – 216 с.; Резникова Н.П. Маркетинг в телекоммуникациях. – М.: эко-Тренз, 2002. – 336 с. Хожиев Э.Т., Исмоилова Г.С., Рахимова М.А. Давлат хизмати. Ўқув қўлланма. – Т., Академия, 2015., Каримов И.А. Озод ва обод Ватан, эркин ва фаровон ҳаёт - пировард мақсадимиз. 8-том. – Т.: Ўзбекистон, 2000. – 331-бет.

Р.Ф.Равшанов, Н.Ш.Саид-Газиева, Э.Т.Хожиев, У.Тожихонов, Р.Хайдаров, Н.Н.Шамшиевалар⁶ илмий тадқиқот ишлари олиб боришган.

Улар томонидан давлат хизматларини кўрсатишнинг асосий йўналишларини, тамойилларини ва таснифларини ишлаб чиқиш, замонавий технологиялардан фойдаланган ҳолда давлат хизматларини кўрсатиш тартиботлари, босқичлари ва алгоритмини такомиллаштириш, давлат хизматларини кўрсатишни диверсификациялаш, рақамлаштириш ҳамда рақамли хизматлардан фойдаланишнинг илмий ва амалий кўрсатмалари жорий этилган.

Шу билан бирга давлат хизматларини кўрсатишнинг асосий йўналишлари, тамойилларини ва таснифларини ишлаб чиқиш, диверсификациялаш, рақамлаштириш ҳамда рақамли хизматлардан фойдаланган ҳолда халқ билан мулоқот қилиш бўйича илмий-тадқиқотлар етарлича олиб борилмаган.

Тадқиқотнинг диссертация бажарилган олий таълим муассасаси илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги. Диссертация тадқиқоти Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг «Иқтисодиётни модернизациялаш ва инновацияни жорий қилиш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг назарий ва методологик муаммолари» мавзусидаги илмий-тадқиқот ишлари режасига мувофиқ бажарилган.

Тадқиқотнинг мақсади мамлакатимизда иқтисодиётни модернизациялаш шароитида давлат хизматларини такомиллаштиришга оид таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари қуйидагилардан иборат:

Ўзбекистонда давлат хизматининг шаклланиши, ривожланиши ҳамда давлат хизматини ислоҳ этишнинг асосий йўналишларини аниқлаш;

давлат хизматига нисбатан мавжуд бўлган илмий-назарий ва амалий ёндашувларни таҳлил қилиш;

давлат хизматининг асосий принципларини ва такомиллаштириш бўйича олиб борилаётган ислохотларнинг мазмун-моҳиятини ёритиш;

давлат хизмати бўйича мавжуд муаммоларни таҳлил қилиш ва давлат хизматининг иқтисодиётнинг ривожланишига оид таклифларни асослаш;

давлат хизматларини такомиллаштириш бўйича хорижий мамлакатлар тажрибасини ўрганиш ва улардан фойдаланиш йўллари асослаш;

⁶Алимов Р.Х. Информационные системы и технологии в национальной экономике. – Т.: Шарқ, 2004. – 72 с.; Иминов Т.К., Арипов А.Н. Задачи менеджмента сектора информационно-коммуникационных технологий Узбекистана. Монография. – Т.: Fanvatexnologiya, 2005. – 299 с.; Бегелов Б.А. Информационно-коммуникационные технологии в эффективной организации статистической деятельности в условиях формирования инновационной экономики. – Т.: Fanvatexnologiya, 2013, - 36 с.; Иминова Н.А. Управление экономическими рисками в сфере связи и информатизации. Диссертация на соискание учёной степени кандидата экономических наук. – Т.: ТАТУ. 2011. – 188 с.; Пардаев М.Қ., Мирзаев Қ.Ж., Пардаев О.М., Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма. Т: «IQTISOD-MOLIYA», 2014. – 384 б.; Муҳаммедов М.М.Шамшиева Н.Н. Эффективность стратегии маркетинга компаний на рынке телекоммуникационных услуг. Диссертация на соискание учёной степени кандидата экономических наук. – Т.: ТДИУ. 2008. – 160 с.; Саид-Газиева Н.Ш. Ўзбекистонда давлат хизматини ислоҳ қилишнинг назарий ва амалий муаммолари. Юридик фанлари доктори илмий даражасининг олиш учун ёзилган диссертация. – Т., 2010. Саид-Газиева Н.Ш. Ўзбекистонда давлат хизматини ислоҳ қилишнинг назарий ва амалий муаммолари. Юридик фанлари доктори илмий даражасининг олиш учун ёзилган диссертация. – Т., 2010.

мамлакатимизда давлат хизматини ислоҳ қилиш ва такомиллаштириш бўйича илмий ва амалий таклифлар ишлаб чиқиш.

Тадқиқотнинг объекти сифатида Ўзбекистон Республикасида давлат хизматлари кўрсатувчи Давлат хизматлари марказлари олинган.

Тадқиқотнинг предмети бўлиб, иқтисодийни модернизациялаш шароитида давлат хизматларини такомиллаштириш билан боғлиқ муносабатлар мажмуи ҳисобланади.

Тадқиқотнинг усуллари. Диссертация ишида абстракт-мантиқий таҳлил, индукция ва дедукция, социологик сўров, қиёслаш, монографик кузатув, статистик ва иқтисодий таҳлил усулларида фойдаланилган.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги қуйидагилардан иборат:

аҳолининг Давлат хизматларидан фойдаланиш самарадорлигини Давлат хизматлари марказлари филиалларини босқичма-босқич маҳаллаларда ташкил этиш орқали хизматларга кетадиган вақт билан боғлиқ трансакция харажатларини камайтириш такомиллаштирилган;

Давлат хизматлари марказлари хизматлар таркиби фуқароларнинг пенсия таъминоти, пенсия ва нафақалар миқдори, яшаш майдони, уй-жойга эгаллиги тўғрисидаги маълумотномаларни бериш каби янги давлат хизматларини жорий этиш асосида кенгайтирилган;

давлат хизматларини кўрсатиш сифатини баҳолашда “Инсон кадрини юксалтириш” мезонидан келиб чиқиб, Давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатиладиган хизматларни такомиллаштириш бўйича ижтимоий йўналтирилган комплекс тадбирлар дастури ишлаб чиқилган;

янги турдаги онлайн электрон хизматлар уларнинг ўзига хос хусусиятлари ҳамда аҳолининг турли ижтимоий эҳтиёжларининг қамров даражасини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмлари ҳисобига такомиллаштирилган, бир-бирини такрорлайдиган хизматларни унификация қилиш ва уларни реестрга қўшиш таклифи асосланган.

Тадқиқотнинг амалий натижаси қуйидагилардан иборат:

давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатиладиган хизматлар «Инсон кадрини юксалтириш» мезонини ўзида акс эттирувчи кўрсаткичларни «Йўл харитаси»га киритган ҳолда такомиллаштирилган;

давлат хизматлари марказлари фаолиятини кенгайтириш мақсадида хизматлар кўрсатиш ваколатига эга бўлган ташкилотлардаги 693 турдаги хизматларни жамлаган ягона реестрга 21 турдаги хизматлар қўшилиб диверсификация қилинган;

давлат хизматининг асосий принциплари, инновацион ва рақамли иқтисодийга мос ҳолда такомиллаштириш йўллари кўрсатиб берилган.

Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги қўлланилган ёндашув ва усулларнинг мақсадга мувофиқлиги, маълумотларнинг расмий маълумотлардан, жумладан Давлат хизматлари агентлиги расмий маълумотларидан фойдаланилгани ҳамда таклиф ва хулосаларнинг амалда синовдан ўтгани, амалиётга жорий қилинганлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти. Тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти мамлакат иқтисодиётини модернизация қилиш шароитида давлат хизматларини такомиллаштиришда, давлат хизматларини қонун ҳужжатларини ҳуқуқий жиҳатдан тартибга солишда, мазкур хизматларнинг илмий-назарий масалаларини ўрганишда қўллашнинг илмий асоси яратилганлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти давлат хизматларини ислоҳ этишда ягона стандартларни ўрнатишда, олий ўқув юртларида «Давлат хизматлари» мутахассислиги бўйича янги йўналиш очишда ҳамда бошқа йўналишдаги талабалар учун «Давлат хизматлари» ва «Давлат ҳокимияти вакиллик органлари» каби фанларни фан сифатида ўқитишга хизмат қилади.

Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши. Давлат хизматлари марказлари фаолияти самарадорлигини оширишга оид тавсиялар асосида:

аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланиш самарадорлигини ошириш бўйича таклифлари Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 31 январдаги ПФ-5930-сон «Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги фармонида киритилган (Давлат хизматлари агентлигининг 2019 йил 12 сентябрдаги 1-7-2/1-499-сон маълумотномаси). Натижада маҳаллаларда давлат хизматларидан фойдаланиш имкониятларини ошириш ҳамда маҳаллаларда давлат хизматлари марказлари филиалларини ташкил этиш имконини берган;

Давлат хизматлари марказлари томонидан кўрсатиладиган хизматлар таркибини кенгайтириш бўйича таклифлари Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 31 январдаги ПФ-5930-сон «Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Фармони билан жорий этилган (Давлат хизматлари агентлигининг 2019 йил 12 сентябрдаги 1-7-2/1-499-сон маълумотномаси). Натижада жисмоний ва юридик шахсларга давлат хизматларидан фойдаланишда қўшимча янги қулайликларни яратиш имконини берган;

давлат хизматларини кўрсатишни маҳаллабай ёндашуви асосида ривожлантиришга йўналтирилган «Йўл харитаси» бўйича ишлаб чиқилган таклифлар Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 31 январдаги ПФ-5930-сон «Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги фармонининг 3-иловасига киритилган (Давлат хизматлари агентлигининг 2019 йил 12 сентябрдаги 1-7-2/1-499-сон маълумотномаси). Натижада давлат хизматларини ривожлантиришга қаратилган миллий методологик асослари ва ёндашувларини такомиллаштиришга ҳамда аҳолининг хизматлардан фойдаланиш сарф-харажатларини 1,5 баробарга камайишига олиб келган.

давлат хизматлари марказлари фаолиятини кенгайтириш ва давлат хизматларини кўрсатиш ваколатига эга бўлган ташкилотларда кўрсатиладиган хизматларни сифат жиҳатдан тартибга солиш бўйича ишлаб чиқилган таклифлар Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги давлат

хизматлари агентлиги томонидан амалиётга жорий этилган (Давлат хизматлари агентлигининг 2019 йил 12 сентябрдаги 1-7-2/1-499-сон маълумотномаси). Натижада амалдаги 693 турдаги хизматларни жамлаган ягона реестрга қўшимча янги 21 турдаги хизматларни киритиш имконини берган.

Тадқиқот натижаларининг апробацияси. Тадқиқот натижасида олинган хулосалар ва илмий натижалар юзасидан халқаро ва республика конференцияларда 21 та маъруза қилинган, жумладан, 5 таси халқаро, 16 таси республика илмий-амалий анжуманларида муҳокама қилинган.

Тадқиқот натижаларининг эълон қилинганлиги. Диссертация мавзуси бўйича жами 18 та илмий иш, жумладан, Ўзбекистон Республикаси ОАКнинг докторлик диссертациялари асосий илмий натижаларини чоп этишга тавсия этилган илмий нашрларда 7 та мақола, шулардан 6 та республика ва 1 та хорижий илмий журналларда нашр қилинган.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация таркиби кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Диссертация ҳажми 130 бетни ташкил қилади.

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

Кириш қисмида диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати асосланган, тадқиқотнинг мақсади, вазифалари, объекти, предмети, усуллари, республика фан ва технологиялари ривожланишининг асосий устувор йўналишларига мослиги, муаммонинг ўрганилганлик даражаси, тадқиқот мавзусининг диссертация бажарилаётган олий таълим муассасасининг илмий-тадқиқот ишлари билан боғлиқлиги кўрсатилган, илмий янгилиги, илмий ва амалий натижаси, натижаларнинг ишончлилиги, олинган натижа-ларнинг илмий ва амалий аҳамияти очиб берилган, тадқиқот натижаларининг амалиётга жорий қилиниши ва апробацияси, диссертациянинг ҳажми ва тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

Диссертация ишининг «**Давлат хизмати**» институтининг **илмий-назарий асослари** деб номланган биринчи бобида, “Давлат хизмати” тушунчаси, мазмун-моҳияти ва унинг ўзига хос хусусиятлари, Ўзбекистон Республикасида “давлат хизмати” институтининг шаклланиши ва ривожланиш босқичлари ҳамда Ўзбекистон Республикасида аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини ривожланиш босқичлари очиб берилган.

Давлат хизматларининг моҳиятини очиб беришда энг аввало, унинг ижтимоий ва иқтисодий мақсадларидан келиб чиқилган. Давлат хизматининг ижтимоий мақсадлари юқори аҳамиятга эга бўлиб, бунда ижтимоий ва маданий компонентларнинг ўзаро алоқаси муҳим роль ўйнайди. Давлат хизмати орқали давлат ижтимоий ресурсларини яратишни, жамоатчилик тизимининг барқарорлиги, яхлитлиги ва мувозанатини таъминлайди, ижтимоий беқарорликни пасайтиради, жамият аъзоларининг эҳтиёжларини

қондириш орқали турмуш даражаси ва сифатини яхшилаиди. Ушбу мақсадларни амалга оширишда давлат хизматининг – демография, соғлиқни сақлаш, ижтимоий таъминот, таълим, фан, маданият ва бошқа соҳалари муҳим роль ўйнайди. Шулар асосида давлат хизматининг иқтисодий мақсадлари давлат томонидан иқтисодиётни самарали тартибга солиш, давлат мулкани бошқариш, тадбиркорликни қўллаб-қувватлаш, давлат аппаратининг харажатларини камайтиришга йўналтирилганлиги илмий жихатдан асослантилди.

Давлат хизматларини кўрсатиш мақсадларидан келиб чиқиб, ҳамда «давлат хизмати», «давлат хизматчиси» тушунчасига оид республикамиз ва хорижий олимлар томонидан илгари сурилган илмий-назарий ёндашувлар асосида давлат хизмати тушунчасининг такомиллашган муаллифлик таърифи ишлаб чиқилган. **Давлат хизмати деганда, аҳолига кўрсатиладиган давлат хизматлари билан боғлиқ муносабатларини тартибга солувчи ҳуқуқий нормалар тизимини ўз ичига оладиган ижтимоий институт орқали кўрсатиладиган хизматлар тизими тушунилади.**

Давлат хизмати таснифи бўйича тадқиқотлар кўрсатдики, мамлакатимиз олимлари томонидан илгари сурилган фикрларда давлат хизматчиларининг турлари ва уларни таснифлаш юзасидан ягона ёндашув мавжуд эмас экан. Бундай хилма-хилликка сабаб биринчидан, ушбу соҳанинг ижтимоий ҳаётимизга яқинда кириб келганлиги бўлса, иккинчидан бу соҳада ҳали тадқиқотлар деярли олиб бормаганлигидир. Бу эса давлат қурилиши ва бошқаруви соҳасида мамлакатда кечаётган ислохотлар бундан кейин янада янги мазмун ва йўналишларда давом этиши, бунда бугунги кунда амалга оширилаётган маъмурий ислохотлардан кўзланган мақсад замонавий талабларга мос келадиган давлат хизматлари тизимини шакллантириш, шунга мос бўлган давлат бошқаруви органлари фаолиятини такомиллаштириш, пировардида давлатнинг жамият манфаатларига кўпроқ хизмат қилишига эришиши лозимлиги муаллифлик ёндашувида талқин этилган.

Давлат хизматлари ягона реестрини шакллантириш натижасида мамлакатимизда 2019 йил 1 сентябрь ҳолатига 79 та (ва бундан ташқари 200 дан ортиқ ҳокимликлар) ваколатли органлар томонидан 693 та кўрсатилаётган хизматларни кўриш мумкин. Аммо бугунги кунда мазкур соҳада етарли тажриба шаклланмаганлиги натижасида Ягона реестрда бир-бирини такрорлаётган ёки бир хил ваколатдаги вазифалар бўйича икки ёки ундан ортиқ давлат идоралари томонидан хизматлар кўрсатилаётганлигига гувоҳ бўлишимиз мумкин. Буларни қуйидаги рўйхатлардан ҳам кўриш мумкин. Масалан:

I. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан «Хавфли юкларнинг Ўзбекистон Республикаси ҳудуди орқали транзитига рухсатнома бериш» хизмати кўрсатилади.

II. Ўзбекистон Республикаси Давлат хавфсизлик хизмати томонидан эса, «Хавфли юкларнинг транзитига хулоса бериш» хизмати амалга оширилади.

III. Ўзбекистон Республикаси Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси ҳам «Хавфли юкларнинг транзитига хулоса бериш» ваколатига эга⁷. Кўриниб турибдики, битта бир хил хизматни учта ташкилот кўрсатмоқда. Бизнинг фикримизча мазкур ваколатни битта идорага қолдириш мақсадга мувофиқ. Фақат зарур ҳолларда иккинчисидан хулоса олиш мумкин бўлади.

Кўриниб турибдики, битта масала билан иккита давлат органи ёки иккита давлат органига битта хизматларни кўрсатиш юклатилган. Ушбу ҳолат вазирлик ва идоралар томонидан кўрсатилаётган хизматларни такрорласа, турли чалкашликларга олиб келади. Худди шундай ҳолатлар бошқа вазирлик ва қўмиталарда ҳам учрайди.

Булардан кўриниб турибдики, давлат хизматларини кўрсатиш тизими ҳали маълум ислохотларга муҳтож. Ушбу соҳани янада либераллаштириш мақсадида давлат хизмати кўрсатаётган идоралар бўйича умумий статистик маълумотлар келтирилмоқда (1-жадвал).

1-жадвал

Давлат хизматлари ягона реестрини шакллантириш натижасида мамлакатимизда ваколатли органлар томонидан кўрсатилаётган хизматлар рўйхати

Т/р	Идора ва хўжалик бирлашмалари номи	Кўрсатилаётган хизматлар сони, та	Ҳиссаси
1.	Президент Администрацияси ва Вазирлар Маҳкамаси	17	2,5
2.	ҳуқуқ-тартибот органлари	64	9,2
3.	Марказий банк ва тижорат банклари	28	4,0
4.	Вазирликлар	184	26,6
5.	Қўмиталар	108	15,6
6.	Агентликлар	120	17,3
7.	Марказлар	22	3,2
8.	Инспекциялар	90	13
9.	Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар, Тошкент шаҳар ва туман (шаҳар) ҳокимликлари	28	4,0
10.	ва бошқалар	32	4,6
ЖАМИ		693	100

Бунда энг катта ҳисса 26,6 фоиз (184 та) вазирликларга, 15,6 фоиз (108 та) қўмиталарга, 17,3 фоиз (120 та) агентликларга тўғри келмоқда. Бундан кўриниб турибдики 59,5 фоиз хизматлар Республика идоралари зиммасида. Энг кам ҳисса эса 2,5 фоиз (17 та) Президент Администрацияси ва Вазирлар Маҳкамасига тўғри келмоқда. Атиги 4,0 фоиз (28 та) хизматларни Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, вилоятлар, Тошкент шаҳар ва туман (шаҳар) ҳокимликлари кўрсатади. Бизнинг таклифи-миз бўйича Давлат хизматлари марказлари ҳиссаси янада ортиб боради.

⁷ <https://www.minjust.uz/uz/activity/state-services/89863/>

Дастлаб энг муҳим ишлардан бири Давлат хизматларининг ягона реестрини шакллантиришдан иборат бўлиб, ушбу тадбир амалга оширилган. Эндиги вазифа, уларнинг бажарилишини амалиётда қўллаш бўлмоқда. Буни амалга ошириш учун қуйидагиларга эътиборни қаратиш тавсия этилган.

Биринчидан, барча мутасаддилар томонидан шакллантирилган реестр асосида мавжуд хизматларни тўлиқ кўриб чиқиш ва такроран бир нечта ташкилотларга юклатилган хизматларни бекор қилиш;

Иккинчидан, давлат хизматлари кўрсатиш тизимини изчил такомиллаштириш мақсадида «Электрон ҳукумат» тизимини кенг жорий этиш ва барча давлат хизматлари мавжуд бўлган юқори ташкилотларни Давлат хизматлари марказлари билан электрон ҳамкорлигини йўлга қўйиш;

Учинчидан, Давлат хизматлари марказлари томонидан «Давлат хизматлари»ни ва «Давлат хизматини кўрсатиш натижасини берувчи ваколатли органлар» рўйхатини қайта кўриб чиқиб, бугунги кун талабидан келиб чиқиб, шакллантириш ҳамда ушбу соҳани ривожлантириш мақсадида ўрта муддатли «Йўл харита»ни ишлаб чиқиш тавсия этилган.

Хулоса қилиб айтганда, давлат хизматларининг турлари ва уларни амалга ошириш мутасаддиларнинг (идораларнинг) аниқ бўлиши ушбу соҳадаги ишларнинг тизимли равишда амалга оширилишини, уларни мониторинг қилиб борилишини, пировардида, давлат хизматлари самарадорлигини таъминлаш имкониятларини яратади.

Диссертациянинг иккинчи бобида **«Иқтисодийни модернизациялаш шароитида Давлат хизматларининг аҳамияти ва уларни ўрганишнинг назарий масалалари»** қараб чиқилган бўлиб, Давлат хизматлари тизими таҳлил қилинган. Мазкур бобда иқтисодийни модернизациялаштириш шароитида давлат хизматларини такомиллаштиришдан кўзланган мақсадларнинг мазмун-моҳияти, жисмоний ва юридик шахсларга давлат хизматларини кўрсатиш соҳасида ягона давлат сиёсатини амалга ошириш ҳамда фуқароларга яратилаётган иқтисодий муҳитни яхшилаш, Давлат хизматлари фаолиятини янада такомиллаштиришнинг айрим долзарб масалалари бўйича фикр юритилган.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 декабрдаги «Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини тубдан ислоҳ қилиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5278-сонли Фармонида биноан Ўзбекистонда давлат хизматлари кўрсатишнинг мутлақо янги ташкилий асослари жорий этилди, давлат ва аҳоли ўзаро ҳамкорлигининг замонавий концепциясига пойдевор қўйилди. Пировард мақсад давлат хизматлари кўрсатиш соҳасида «Фуқаролар эмас, ҳужжатлар ҳаракатланади» деган тамойилни жорий этишлиги билан аҳамиятлидир. Шунингдек, интернет ва мобиль технологияларнинг фаол жорий этилиши хизматдан фойдаланувчилар давлат органларига зарур ҳолларда боришлари, одатий ҳолларда эса хизматлар масофадан электрон тартибда амалга оширилиши йўлга қўйилган.

Давлат хизматларини кўрсатувчи органлар ва бошқа ташкилотларнинг давлат хизматини кўрсатишга доир тор идоравий манфаатни ифодаловчи,

турли сунъий бюрократик тўсиқ ва ғовларни йўлга қўювчи норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар ўз кучини йўқотмоқда. Шу орқали, Давлат хизматлари марказларининг давлат хизматларини кўрсатиш соҳасидаги ягона давлат сиёсатини амалга оширишга доир ваколатини амалда қўллаш ҳамда мамлакатимизда давлат хизматларини йўлга қўйиш ва такомиллаштириш юзасидан тизимли ишлар амалга оширилмоқда.

Аммо ушбу йўналишда ҳали жуда кўп муаммолар мавжудлиги ва уларни бартараф қилиш учун хорижий тажрибаларни чуқур ўрганиб, улардан ўзимизга мос жиҳатларини жорий қилиш лозимлиги асосланган. Ривожланган давлатлар тажрибаси кўрсатдики, мамлакатимизда ушбу соҳани янада такомиллаштириш ҳаётий заруриятдир.

Давлат хизматлари кўрсатиш тизимини такомиллаштириш ва янги замонавий хизматлар жорий этиш мақсадида АҚШ, Россия Федерацияси, Япония, Жанубий Корея, Канада, Австралия, Грузия, Озарбайжон, Эстония ва Қозоғистон давлатлари тажрибалари қараб чиқилган. Жумладан: Қозоғистонда давлат хизматлари соҳасида бир қатор ижобий ишлар амалга оширилган. Айни кунда жисмоний ва юридик шахсларга кўрсатилаётган Давлат хизматлари 12 та йўналишда жами 204 тани ташкил этади. (2-жадвал).

2-жадвал

Қозоғистонда жисмоний ва юридик шахсларга кўрсатилаётган мавжуд давлат хизматлари статистикаси⁸

Т/р	Йўналиш номи	Хизматлар сони	Ҳиссаси фоизда
1.	Оила	32	15,7
2.	Тиббиёт	7	3,4
3.	Таълим	16	8,8
4.	Меҳнат ва бандлик	12	5,9
5.	Ижтимоий таъминот	14	6,9
6.	Фуқаролик ва миграция	9	4,4
7.	Кўчмас мулк	30	14,7
8.	Солиқ ва молия	19	9,3
9.	Ҳуқуқий ёрдам	24	11,8
10.	Транспорт ва алоқа	35	17,2
11.	Туризм ва спорт	5	2,5
12.	Ҳарбий ҳисоб ва хавфсизлик	1	0,5
ЖАМИ		204	100

Олиб борилган тадқиқотлар натижасида аниқландики, бизга қўшни бўлган Қозоғистон Республикасида ҳозирги кунда жисмоний ва юридик шахсларга 204 та давлат хизматлари кўрсатилмоқда. Бунда энг катта салмоқни 17,2 % транспорт ва алоқа хизматларига тўғри келмоқда. Энг паст улуши, яъни 0,5 %ни ҳарбий ҳисоб ва хавфсизлик хизматлари эгалламоқда.

Жисмоний ва юридик шахсларга кўрсатилаётган давлат хизматларини янада такомиллаштириш, мазкур соҳада кенг қамровли «йўл хариталари»ни

⁸ <https://egov.kz/cms/ru/news>

ишлаб чиқиб, аҳолига янада осон ва содда хизматларни жорий этиш мақсадида аниқ тадбирларни белгилаш тавсия қилинди.

Таҳлил натижаларига кўра, ривожланаётган давлатлар, шу жумладан Қозоғистондаги амалий тажриба ва мамлакатимиздаги мавжуд шароитни инобатга олган ҳолда Давлат хизматлари марказлари томонидан кўрсатилаётган хизматлар сонини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларга қулайликлар яратиш мақсадида қуйидаги йўналишларда янги хизматларни ташкил этиш лозимлиги асосланди (3-жадвал).

3-жадвал

Ўзбекистонда 2020-2022 йилларда давлат хизматлари марказларида тавсия этилган янги давлат хизматлари соҳалар кесимидаги йўналишлари

Т/р	Йўналиш ва соҳалар номи	Кўрсатилаётган хизматлар сони	Ҳиссаси фоизда
1.	Оила	11	19,6
2.	Тиббиёт	4	7,1
3.	Таълим	3	5,4
4.	Меҳнат ва бандлик	6	10,7
5.	Ижтимоий таъминот	8	14,3
6.	Фуқаролик ва миграция	10	17,9
7.	Кўчмас мулк	3	5,4
8.	Ҳуқуқий ёрдам	4	7,1
9.	Транспорт ва алоқа	3	5,4
10.	Туризм ва спорт	3	5,4
11.	Ҳарбий ҳисоб ва хавфсизлик	1	1,8
ЖАМИ		56	100

Мазкур жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, Ўзбекистонда 2020-2021 йиллар давомида янги жорий этилиши тавсия этилган давлат хизматлари 11 та йўналиш бўйича 56 тани ташкил этади. Бунда энг асосий улушни 19,6 фоиз оилага кўрсатиладиган хизматлар ташкил қилади. 17,9 фоиз хизматлар фуқаролик ва миграция хизматларига, 14,3 фоизи ижтимоий таъминот хизматларига тўғри келади. Энг паст кўрсаткич эса 1,8 фоиз ҳарбий ҳисоб ва хавфсизлик хизмати эгаллайди. Ушбу таклифлар инобатга олинса яқин келажакда мамлакатимизда ҳам давлат хизматлари сони ошиб, ривожланган давлатлар даражасига етади.

Ўзбекистонда Давлат хизматлари марказлари томонидан кўрсатилаётган хизматлар сонини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларга қулайликлар яратиш мақсадида қуйидаги йўналишларда янги хизматларни ташкил этиш таклифининг мақсадга мувофиқлиги асосланди. Жумладан:

1. «Фуқаронинг пенсия таъминоти тизимида рўйхатдан ўтказиш»,
2. «Манзил ва маълумотномаларни тақдим этиш»,
3. «Яшаш майдони ҳақида маълумотнома олиш»,
4. «Уй-жойи бор ёки йўқлиги тўғрисида маълумотнома олиш»,

5. «Пенсия ёки нафақа олувчилар рўйхатида борлиги тўғрисида гувоҳнома олиш»,

6. «Пенсия ёки нафақа олувчилар рўйхатида йўқлиги тўғрисида гувоҳнома олиш»,

7. «Пенсия ва нафақалар миқдори тўғрисида маълумотнома олиш» Давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатиш йўлга қўйилган.

Мазкур таклифларимиз Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 31 январдаги ПФ-5930-сон «Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Фармониغا ўз аксини топган ва амалиётга жорий этилган (Давлат хизматлари агентлигининг 2019 йил 12 сентябрдаги 1-7-2/1-499-сонли маълумотномаси). Мазкур таклиф жисмоний ва юридик шахсларга, умуман аҳолига Давлат хизматлари марказларидан фойдаланишда янада қулайликлар яратиш имконини берган.

Тадқиқотнинг учинчи боби «**Давлат хизматлари кўрсатишнинг инновацион шакллари ва усуллари жорий этиш**»га бағишланган бўлиб, ушбу бобда Давлат хизматларини ягона реестрини шакллантириш, ушбу соҳада давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг фаолиятини мувофиқлаштириш, Давлат хизматлари кўрсатиш соҳасида хорижий тажриба ва унинг аҳамияти ҳамда Давлат хизматларини кўрсатиш тизими самарадорлигини ошириш мақсадида аҳолига электрон давлат хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш бўйича устувор йўналишлари қараб чиқилган.

Маҳаллаларда Давлат хизматлари марказлари филиали ва ДХМ бурчаги (стенд)ни ташкил этиш жисмоний ва юридик шахсларга Давлат хизматларидан фойдаланишда қулайликлар яратиш имконини беради. Бу эса фуқароларнинг кундалик ҳаётда зарур дастлабки давлат хизматларини ўз яшаш маҳаллаларидан ва қолган давлат хизматлари тўғрисидаги маълумотларни маҳалла марказларида ташкил этилган филиаллардан олишлари учун имконият яратилади.

Шу ёндошувлардан келиб чиқиб, филиалларда фуқаролар учун бугунги кунда мавжуд хизматлар тўғрисида, яъни нечта хизмат йўлга қўйилган, кўрсатилаётган хизматлар рўйхати, пулли хизматлар, хизмат турларининг тўлов миқдорлари ва ҳоқоза ҳақида маълумотларни жойлаштириб, Давлат хизматлари марказларида жисмоний ва юридик шахсларнинг келишларини камайтириш, уларнинг вақти ва оилавий бюджетини тежаш имконини берувчи таклифлар ишлаб чиқилган. Бунинг амалий натижаси эса фуқаролар Давлат хизматлари марказларига келишдан олдин, ўзлари учун зарур бўлган дастлабки хизмат турларидан фойдаланиш ва давлат хизматлари ҳақида етарли маълумотга эга бўлиши булса, иккинчидан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари ва марказ ходимларидаги иш жараёнининг қанчалик катта эканлиги билан асослантирилган.

Давлат хизматлари марказлари орқали 2017 йил 1 апрелига қадар фақат тадбиркорлик субъектларига 37 турдаги давлат хизматлари кўрсатилган бўлса,

бугунги кунда ушбу хизматлар сони 130 тага етган⁹. Давлат хизматлари турларининг кўпайиши уларнинг сонининг ошишига ҳам катта таъсир қилди. Давлат хизматлари марказлари орқали 2017 йилда фақат тадбиркорлик субъектларига 120 мингдан ортиқ давлат хизматлари кўрсатилган бўлса, (2019 йилда 11,3 млн., 2020 йилда 8,2 млн.) 2018-2021 йил давомида фуқароларга ва тадбиркорларга кўрсатилган давлат хизматлари сони 34,7 млн. тани¹⁰ ташкил этган. Булардан кўришиб турибдики, қанча одамларнинг идорама-идора юришларини олдини олиш эвазига вақти ва маблағи тежалганлигидан далолат беради. Яна бир жиҳат, шу даврда туман (шаҳар) Давлат хизматлари марказларининг ходимлари сони ўртача 4 нафардан 18 нафаргача кўтарилди.

Бу «ягона дарча» марказлари фаолият кўрсатган даврда фақат тадбиркорлик субъектларига кўрсатиладиган хизматлардан келиб чиққан ҳолда шакллантирилган. 2018 йил 1 апрелидан бошлаб, ушбу марказлар аҳолига ҳам хизматлар кўрсата бошлади. Бу ерда иш кўлами қарийб ўн баробарга ошган бир паллада штатлар сони атиги 4,5 баробарга ошган. Давлат хизматлари марказлари ташкил қилинган бир кунда ўртача 20-30 нафар фуқаро мурожаат қилган бўлса, ҳозирда уларнинг сони 500-1000 нафарни ташкил этмоқда. Бугунги кунда марказларнинг ҳар бир ходими кунига ўртача 30 тадан 70 тагача хизмат кўрсатмоқда.

Давлат хизматларини такомиллаштиришда албатта бу соҳанинг самарадорлигини аниқлаш ўта долзарб масалалардан ҳисобланади. Ҳозирги бозор иқтисодиёти шароитида ҳар бир хўжалик юритувчи субъект сифатида ушбу соҳа ҳам маълум самарадорлик билан ишлаши лозим. Бунинг учун самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичларни аниқлаш уларга таъсир этувчи омиллар тизимини ишлаб чиқиш ҳамда уларнинг таъсирини аниқлаш лозимдир.

Самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичларни аниқлаш учун, уларнинг натижавий кўрсаткичларини ҳам аниқлашни алоҳида ўрганишга тўғри келади. Чунки натижа кўрсаткичлари юқори бўлсагина самарадорлик ҳам юқори бўлади. Аммо давлат хизматлари марказларида кўрсатилаётган хизматлар самарадорлигини аниқлашда бир қанча муаммоларга дуч келинмоқда. Чунки, соҳада кўпгина кўрсаткичлар ҳисоботларда акс эттирилмайди. Ушбу ҳолат ўз навбатида соҳанинг самарадорлигини аниқлашда бир қанча мураккабликларни туғдиради.

Булардан келиб чиқиб, давлат хизматлари соҳасида самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичларини ва уларни аниқлаш йўллари ишлаб чиқилди. Бундай ёндашувга кўра, натижавий кўрсаткичлардан бири сифатида давлат хизматларини кўрсатиш орқали аҳолининг тежаб қолинган маблағини ҳисобга олиш мақсадга мувофиқлиги инобатга олинди.

Ҳозирги кунда маҳаллаларда давлат хизматларини кўрсатиш таклиф қилинмоқда. Бунинг натижасида Республикамиз аҳолиси умумий харажатлар миқдори тежалишига сабаб бўлади. Демак умумий харажатлар ҳажми энг

⁹ <https://davxizmat.uz/uz/reports/2019-yilda-amalga-oshirilgan-ishlar-tahlili>

¹⁰ <https://davxizmat.uz/uz/reports/2019-yilda-amalga-oshirilgan-ishlar-tahlili>

асосий натижавий кўрсаткичлардан бири ҳисобланади. Мазкур кўрсаткичнинг ўзгаришига таъсир қилувчи омиллар иқтисодий адабиётларда деярли ёритилмаган.

Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатлар самарадорлигини ифодалаш учун аҳолининг давлат хизматларига мурожаатларидан тежалган маблағи асос бўлиб хизмат қилиши, одатда самарадорлик масаласи таҳлил қилинганда, хўжалик юритувчи субъектлар нуқтаи назаридан қаралади.

Давлат хизматларига баҳо беришда уларнинг аҳолига қандай қулайликлар туғдирганлиги, уларнинг қанча вақти ҳамда маблағини тежаш имкони яратилганлигига эътибор қаратилади. Бунинг учун биринчи галда харажатларнинг умумий миқдори (Y_x) аниқланади. Бу қуйидагилардан иборат:

- вилоятимиздаги умумий оилаларнинг сони (O_c);
- ҳар бир оиланинг ўртача давлат хизматларидан фойдаланганлик учун сарф қилган харажатлари миқдори (X_{ax}). Шу иккала омилнинг кўпайтмаси аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатларининг умумий ҳажмини беради¹¹. Бу қуйидаги формула билан аниқланади:

$$Y_x = O_c * X_{ax}; \quad (1)$$

Ушбу иккита омил билан боғлиқ кўрсаткичнинг фарқи ва натижага ҳар бир омилнинг таъсирини иқтисодий таҳлилнинг қайта ҳисоблаш усулини қўллаб аниқлаш мумкин.

Аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатларининг умумий ҳажми ўзгаришига (ΔY_x) вилоятдаги умумий оилалар сонининг таъсирини аниқлаш учун ($\Delta Y_{x,O_c}$) натижанинг қайта ҳисобланган миқдоридан ($O_c^x * X_{ax}^p$) унинг режадаги миқдори ($O_c^p * X_{ax}^p$) айрилади.

$$\Delta Y_{x,O_c} = (O_c^x * X_{ax}^p) - (O_c^p * X_{ax}^p); \quad (2)$$

Таҳлил қилинаётган аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатларининг умумий ҳажми ўзгаришига ($\Delta Y_{x,X_{ax}}$) иккинчи омил, яъни ҳар бир оиланинг ўртача давлат хизматларидан фойдаланганлик учун сарф қилган харажатлари миқдорининг таъсирини аниқлаш учун натижанинг ҳақиқий миқдоридан ($O_c^x * X_{ax}^x$) унинг қайта ҳисобланган миқдори айрилади. Бунини аниқлаш учун қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$\Delta Y_{x,X_{ax}} = (O_c^x * X_{ax}^x) - (O_c^x * X_{ax}^p); \quad (3)$$

Шу иккита омил таъсири натижа кўрсаткичининг умумий фарқига тенг.

$$\Delta Y_x = \Delta Y_{x,O_c} \pm \Delta Y_{x,X_{ax}}; \quad (4)$$

¹¹ Аҳолидан социологик сўров натижасида олинади.

Тавсия қилинган омилли таҳлил натижасидан аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатлари умумий ҳажмининг қанчалик тежалганлиги ёки ортиқча сарф қилинганлиги аниқланиб олинади ва омиллarning таъсирига қараб, тегишли бошқарув қарорларини қабул қилиш имконияти яратилади.

Тадқиқотларимиз кўрсатдики, аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатлари умумий ҳажмининг ўзгаришига булардан ташқари яна бир қанча омиллар таъсир қилиши аниқланди. Буларни инобатга олиб ушбу кўрсаткичга таъсир этувчи омиллар тизимини ишлаб чиқдик. Бундай омиллар таркибига қуйидагилар кириши аниқланди:

- вилоятимиздаги умумий оилаларнинг сони (O_c)¹²;
- ҳар бир оиланинг бир йилда ўртача неча марта давлат хизматларидан фойдаланиш сони (Φ_c);
- ҳар бир қилинган мурожаатдан тежаладиган маблағ (T_m);
- шу таҳлил қилинаётган даврда пулнинг қадрсизланиш даражаси (P_k).

Ушбу омиллarning натижа кўрсаткичи билан боғлиқлигини қуйидаги формула билан ҳисоблашни тавсия қиламиз:

$$Y_x = O_c * \Phi_c * T_m * P_k; \quad (5)$$

Бугунги рақамли иқтисодиёт шароитида таҳлилнинг асосий вазифаси ҳар бир таъсир қилувчи омиллarning, қайси соҳа бўлишидан қатъий назар, натижа ўзгаришига таъсирини аниқлашдан иборат. Бунинг учун, энг аввало, уларнинг фарқи аниқланади:

$$\Delta Y_x = (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^x * P_k^x) - (O_c^p * \Phi_c^p * T_m^p * P_k^p); \quad (6)$$

Аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатлари умумий ҳажмининг ўзгаришига биринчи омилнинг таъсирини аниқлаш учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\Delta Y_{x, O_c} = (O_c^x * \Phi_c^p * T_m^p * P_k^p) - (O_c^p * \Phi_c^p * T_m^p * P_k^p); \quad (7)$$

Иккинчи омилнинг таъсирини қуйидаги формула орқали аниқланади:

$$\Delta Y_{x, \Phi_c} = (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^p * P_k^p) - (O_c^x * \Phi_c^p * T_m^p * P_k^p); \quad (8)$$

Учинчи омилнинг таъсири қуйидагича аниқланади:

$$\Delta Y_{x, T_m} = (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^x * P_k^p) - (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^p * P_k^p); \quad (9)$$

Тўртинчи омилнинг таъсири қуйидаги формула билан ҳисобланади:

$$\Delta Y_{x, P_k} = (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^x * P_k^x) - (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^x * P_k^p); \quad (10)$$

¹² Давлат хизматлари бевосида ўша ҳудуддаги оилаларга хизмат қилишга қаратилганлиги учун ушбу омил ҳар қандай вазиятда сақланиб қолади. Аммо харажатлар бир қанча омиллarga боғлиқлиги учун уларни деталлари бўйича олишни мақсадга мувофиқ, деб топдик.

Барча омиллар таъсири натижанинг умумий фаркига тенг бўлиши лозим:

$$\Delta Y_x = \Delta Y_{x.Oc} \pm \Delta Y_{x.Фс} \pm \Delta Y_{x.Тм} \pm \Delta Y_{x.Пк}; \quad (11)$$

Ушбу формулаларга амалий маълумотларни қўллаб ечиладиган бўлса, натижа кўрсаткичининг ўзгаришига шу тўртта омилларнинг таъсирини аниқлаш билан бирга, ушбу натижа кўрсаткичини яхшилашнинг ички имкониятлари ҳам ахтариб топилади. Буни кўриб чиқиш учун қуйидаги маълумотлардан фойдаланиб, ҳисоб-китоб қилинади (4-жадвал).

4-жадвал

**Самарқанд вилоятида давлат хизматларидан фойдаланиш
даражасининг натижавий кўрсаткичлари¹³**

Т/р	Кўрсаткичлар	2016 йил	2019 йил	Фарқи (+,-)
1.	Вилоятимиздаги умумий оилаларнинг сони (та)	586 113	621 266	+35 153
2.	Ҳар бир қилинган мурожаатга сарфланадиган маблағ, минг сўм	15	5	-10
3.	Бир йилда ҳар бир оила ўртача неча марта давлат хизматларидан фойдаланиш сони, марта	2	3	+1
4.	Шу йиллар орасида пулнинг қадрсизланиши, индекс	1	1,54	+0,54
5.	Аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатлари умумий ҳажми, минг сўм	17 583,4	14 351,2	-3 232,2

4-жадвал ҳисоб-китоб натижаларига кўра, ҳисобот даврида вилоятдаги умумий оилаларнинг сони таҳлил давридаги асос йилга нисбатан 35 153 тага кўпайган, шу билан бирга ҳар бир қилинган мурожаатга сарфланадиган маблағ 10 мингга камайган. Бир йилда ҳар бир оила ўртача давлат хизматларидан фойдаланиш сони асос йилида 2 та бўлган бўлса, жорий йилга келиб 3 тага кўпайган.

Шу йиллар орасида пулнинг қадрсизланиши эса 0.54 индексга кўпайган. Натижада Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатлар 3 232,2 минг сўмга тежалган. Албатта бу кўрсаткич мана шу йиллар орасида мамлакатимизда олиб борилган ижобий иқтисодий ислохотлар натижасидир.

Бироқ ушбу жадвал маълумотлари аҳолининг Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатлар ўзгаришига қайси омиллар

¹³Вилоятдаги умумий оилалар сони Самарқанд вилояти статистика бошқармасидан олинди, қолган маълумотлар статистикаси олиб борилмаслигини инобатга олиб тадқиқотчининг социологик кузатувлари асосида шакллантирилди. 2019 йилни 2016 йилга қиёслашдан сабаб, давлат хизматлари шу йиллар ичида кўрсатилаётганлиги инобатга олинган.

қай даражада таъсир қилганлигини тасвирлай олмайди. Буни аниқлаш учун қуйидаги жадвалдан фойдаланишни тавсия қиламиз (5-жадвал).

5- жадвал

Самарқанд вилоятида давлат хизматларидан фойдаланиш даражасига алоҳида омиллар таъсирини ҳисоблаш¹⁴

Т/р	Кўрсаткичлар	2016 йил	2019 йили	Занжирли алмаштириш			
				М _ж	Ў _б	Т _{1м}	Ў _{нк}
1.	Вилоятимиздаги умумий оилаларнинг сони, бирлик	586113	621266	621266	621266	621266	621266
2.	Ҳар бир қилинган мурожаатга сарфланадиган маблағ, минг сўм	15,0	5,0	15,0	5,0	5,0	5,0
3.	Бир йилда ҳар бир оила ўртача неча марта давлат хизматларидан фойдаланиш сони, марта	2	3	2	2	3	3
4.	Шу йиллар орасида пулнинг қадрсизланиш даражаси, инд.	1	1,54	1	1	1	1,54
5.	Аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатлари умумий ҳажми, минг сўм	17583,4	14351,2	18638,0	6212,7	9319,0	14351,2

Юқоридаги биз тавсия қилган занжирли алмаштириш усулидан фойдаланган ҳолда ҳар бир омилнинг натижа ўзгаришига таъсирини амалий маълумотларни қўллаган ҳолда аниқлаш йўллари кўриб чиқамиз.

Ушбу жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, ҳисобот йилида Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатлар 3 232,2 минг сўмга (14351,2–17583,4) камайган. Бу ўзгариш қуйидаги омиллар таъсирида рўй берган.

1. Вилоятимиздаги умумий оилаларнинг сонини 35 153 тага кўпайиши аҳолининг Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатларни 1 054,6 минг сўмга оширган:

$$\Delta U_{x.Oc} = (621266 * 15 * 2 * 1) - (586113 * 15 * 2 * 1) = \\ = 18638,0 - 17583,4 = +1054,6 \text{ минг сўм}$$

Демак, вилоятимиздаги умумий оилалар сонининг 35 153 тага кўпайганлиги Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатлар ҳажмини 1 054,6 минг сўмга оширган.

2. Ҳар бир қилинган мурожаатга сарфланадиган маблағ 10,0 минг сўмга ошганлиги натижа кўрсаткичини, яъни аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланишга сарф қилган харажатлари умумий ҳажмини минг сўмга таъсирини қуйидагича ҳисоблаймиз:

$$\Delta U_{x.Фс} = (621266 * 5 * 2 * 1) - (621266 * 15 * 2 * 1) =$$

¹⁴Жадвал маълумотлари мазкур мақоладаги 1-жадвал маълумотлари асосида шакллантирилган.

$$= 6212,7 - 18638,0 = - 12425,3 \text{ минг сўм}$$

Кўриниб турибдики, аҳолининг ҳар бир қилинган мурожаатга сарфланадиган маблағининг 10 минг сўмга камайганлиги Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатларни 12 425,3 минг сўмга камайишига олиб келган. Бу Давлат хизматини жорий қилинганлигининг аҳолига жуда катта фойда келтирилаётганлигидан далолатдир.

3. Бир йилда ҳар бир оила ўртача неча марта давлат хизматларидан фойдаланганлиги ҳам жорий йилда асос йилига нисбатан 1 мартага кўпайган. Олдин ҳар бир оила давлат хизматларидан 2 марта фойдаланган бўлса, жорий йилда ўрта ҳисобда 3 мартадан фойдаланмоқда. Ушбу омил ҳам давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатларга таъсир қилган. Буни қуйидагича ҳисоб-китоб қилинган:

$$\begin{aligned} \Delta Y_{x,tm} &= (621266 * 5 * 3 * 1) - (621266 * 5 * 2 * 1) = \\ &= 9319,0 - 6212,7 = +3106,3 \text{ минг сўм.} \end{aligned}$$

Кўриниб турибдики, бир йилда ҳар бир оила ўртача неча марта давлат хизматларидан фойдаланиш сони 1 та ортганлиги натижа кўрсаткичининг 3 106,3 минг сўмга (9319,0 – 6212,7) кўпайишига сабаб бўлган.

4. Ҳисобот даврида шу йиллар орасида пулнинг қадрсизланиши натижа кўрсаткичи ўзгаришига таъсири қандай бўлганлиги қуйидагича ҳисобланди:

$$\begin{aligned} \Delta Y_{x,пк} &= (621266 * 5 * 3 * 1,54) - (621266 * 5 * 3 * 1) = \\ &= 14351,2 - 9319,0 = +5032,2 \text{ минг сўм} \end{aligned}$$

Бундан кўриниб турибдики, шу йиллар орасида пулнинг қадрсизланиши 54,0 фоизга кўпайиши сабабли аҳолининг Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатлар ҳажми 5 032,2 минг сўмга (14351,2 – 9319,9) кўпайган.

Юқоридаги ҳисоб китоблардан кўриниб турибдики, аҳолининг Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатлар ҳажми жорий йилда асос йилига нисбатан 3 232,2 минг сўмга камайган. Бу ўз навбатида тўртта омил таъсири остида рўй берган:

$$\Delta Y_x = 1054,6 - 12425,3 + 3106,3 + 5032,2 = - 3232,2 \text{ минг сўм}$$

Бу ҳисоб китоблардан кўриниб турибдики, вилоятимиздаги умумий оилалар сонининг ошганлиги аҳолининг Давлат хизматларидан фойдаланиш учун сарфланган умумий харажатлар ҳажми 1 054,6 минг сўмга ошган. Ҳар бир қилинган мурожаатга сарфланадиган маблағнинг ўртача 10,0 минг сўмга камайиши давлат хизматларига кетадиган аҳолининг харажатларини 12 425,3 минг сўмга тежалишига олиб келган. Бу ижобий ҳолат. Оилаларнинг бир йилда ўртача давлат хизматларидан фойдаланиш сони 1 мартага ошган.

Ушбу омил натижасида аҳолининг давлат хизматларига қилган харажатлари 3 106,3 минг сўмга ошган. Ушбу омилни салбий, деб бўлмайди, чунки давлат хизматидан аҳолининг фойдаланиши – бу табиий ҳол. Бундан кейин ҳам кўпайиши мумкин. Шу йиллар орасида пулнинг қадрсизланиши аҳолининг умумий харажатлар кўпайишига сабаб бўлган. Ушбу омил натижасида аҳолининг харажатлари 5 032,2 минг сўмга ошган.

2022/2023 ўқув йилидан олий ўқув юртларида «Давлат хизматлари» мутахассисликлари бўйича янги йўналиш очиш ҳамда талабалар учун фан сифатида ўқитишни йўлга қўйиш орқали Давлат хизматлари марказлари тизимида мутахассис кадрларга бўлган эҳтиёж ва малакали кадрлар билан таъминлаш ҳамда ёшларга ушбу соҳа бўйича етарли билим бериш имконияти яратилади. Бу таклиф ва тавсиялар Ўзбекистон Республикасида аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини янада яхшилаш ва соҳани такомиллаштириш ҳамда Давлат хизматлари марказлари салоҳиятини комплекс ривожлантириш учун хизмат қилади.

Бугунги кунда 208 та шаҳар ва туманлардаги Давлат хизматлари марказларида 1 800 дан ортиқ ходимлар фаолият кўрсатмоқда. Ушбу соҳани янада такомиллаштириш мақсадида ДХМларида кўрсатилаётган барча давлат хизматларини тартибга солувчи норматив-ҳуқуқий ҳужжатларнинг тўплами тайёрланган. Мазкур тўпланда ҳам олий таълим муассасаларида «Давлат хизматлари» мутахассиси ва фан сифатида ўқитишни йўлга қўйиш масаласи кўрсатилган. Ушбу тўпландан келиб чиқиб, келгусида тайёрланадиган мутахассислар ва талабалар учун ўтиладиган фанлар ўқув дастури қуйидаги 5 та бўлимга тақсимланган:

1. Ижтимоий (таълим, соғлиқни сақлаш, ижтимоий ҳимоя, меҳнат ва спорт) соҳадаги давлат хизматлари;
2. Иқтисодиёт ва молия (солиқ, божхона, тadbиркорлик, фаолиятнинг айрим турларини лицензиялаш, инвестиция ва савдо) соҳасидаги давлат хизматлари;
3. Экология ва қишлоқ хўжалиги соҳасидаги давлат хизматлари;
4. Архитектура ва қурилиш, кадастр ва коммунал хўжалик (жумладан, саноат, йўл-транспорт, телекоммуникация) соҳасидаги давлат хизматлари;
5. Давлат ҳуқуқий (ҳуқуқий хизмат, ФХДЁ, муҳофаа ва хавфсизлик, жамоат тартиби, фуқаролик, миграция) хизматларидан иборатдир.

Давлат хизматлари марказлари учун тайёрланадиган мутахассисларни ва олий таълим муассасалари талабаларини ушбу соҳа бўйича етарли маълумот билан қуроллантиради ва фуқароларга бир қатор енгилликлар келтириб чиқарди.

Энг муҳими кадрларни тайёрлашда мазкур соҳанинг ихтисослигидан келиб чиқиб, аҳолига тезкор давлат хизматларини кўрсатишда албатта, замонавий ахборот-коммуникация технологиялари воситаларидан фойдаланиш асосланган.

Бунда Давлат хизматлари марказлари орқали кўрсатиладиган хизматлар фақатгина электрон ҳужжат алмашинуви орқали кўрсатилади. Булар ўз

навбатида замонавий ахборот-коммуникация технологиялари ва инновацион ёндашувни талаб қилади. Буларга:

биринчидан, ҳар бир марказда интернет тармоғига уланган инфокиосклар жойлаштирилди. Яъни, фуқаролар навбат кўп бўлса, ўзлари мустақил равишда ушбу инфокиоск орқали хизмат олишлари мумкин;

иккинчидан, янги барпо этилаётган марказларда навбатни бошқаришда фуқаролар ўртасида тушунмовчиликларнинг олдини олиш мақсадида электрон навбат замонавий қурилмаси билан таъминланади;

учинчидан, айрим давлат хизматлари марказларида тижорат банклари филиалларининг кассалари мавжуд эмас, мавжудларида ҳам навбатлар билан боғлиқ муаммолар вужудга келмоқда. Бу ҳам Марказлар орқали кўрсатилаётган хизматларнинг тезкорлигига ўз таъсирини кўрсатади.

Ана шу муаммоларнинг олдини олиш мақсадида ёш мутахассислар, аҳолини ахборот технологиялари соҳаси бўйича билимларини тезлаштиришга ўз ижобий таъсирини кўрсатади.

Шу мақсадда интернет, мобил алоқалардан фаол равишда фойдаланиб келаётган ёшларимиз, фуқароларимиз учун қўшимча қулайликлар яратиш мақсадида кўрсатилаётган давлат хизматлари учун давлат божлари, йиғимлар ва бошқа тўловларни УРАҲ, РауМе каби электрон тўлов тизимлари орқали амалга ошириш имконияти яратилмоқда.

ХУЛОСА

1. Давлат хизматларини такомиллаштириш орқали мазкур мавзу Ўзбекистон Республикасида ҳанузгача етарли даражада ўрганилмаганлигини инобатга олиб, «Давлат хизматлари» тушунчаси, мазмун-моҳияти, ўзига хос хусусиятлари ёритилди, ушбу тушунчанинг такомиллашган таърифи тавсия этилди.

2. Давлат хизматлари марказлари фаолиятини кенгайтириш ва давлат хизматларини кўрсатиш ваколатига эга бўлган ташкилотларда кўрсатиладиган хизматлар сонини кўпайтириш асосланди. Мазкур таклиф янги давлат хизматларини жорий этиш, бир-бирини такрорлаётган икки ёки ундан ортиқ давлат идоралари томонидан кўрсатилаётган Давлат хизматларини тартибга солиш тавсия этилди.

3. Давлат хизматлари марказлари томонидан кўрсатилаётган хизматлар таркибига фуқаронинг пенсия таъминоти, яшаш майдони, уй-жойга эгаллиги, пенсия ва нафақалар миқдори тўғрисида маълумотномаларни бериш каби янги етти давлат хизматлари киритиш таклифи асосланди. Мазкур таклиф жисмоний ва юридик шахсларга Давлат хизматларидан фойдаланишда янада қулайликлар яратиши тавсия этилди.

4. Маҳалла фуқаролар йиғинларида Давлат хизматлари марказлари филиалини ташкил этиш таклифи асосланди ва бу Ўзбекистон Республикаси Президентининг тегишли Фармонида киритилди. Ушбу таклиф «Давлат

хизматларида фуқаролар эмас, ҳужжатлар ҳаракатланади» тамойилини бевосита маҳалла марказларида аҳолига кўрсатиладиган Давлат хизматларини амалга ошириш мумкинлиги тавсия этилди.

5. Олий ўқув юртларида «Давлат хизматлари» мутахассислиги бўйича янги йўналиш очиш ҳамда бошқа йўналишдаги талабалар учун «Давлат хизматлари»ни фан сифатида ўқитишни йўлга қўйиш таклифи асосланди ва Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги томонидан маъқулланди. Мазкур таклиф Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги томонидан янги ўқув йилидан бошлаб қабул квоталарини шакллантиришда асос учун қабул қилинди.

6. Ишлаб чиқилган тавсияларимиз Давлат хизматлари агентлиги томонидан «Аҳолига давлат хизматларини кўрсатишни такомиллаштириш», «Давлат хизматлари ягона реестри» ва соҳани ривожлантириш мақсадида қабул қилинган «Йўл хариталарида» белгиланган вазифаларни амалга оширишда фойдаланилди.

7. Мамлакатимизда «Давлат хизматлари тўғрисида» қонунни қабул қилиш таклифи асосланди. Ушбу қонуннинг қабул қилиниши давлат хизматида оид ягона давлат сиёсатининг ҳуқуқий асосларини яратиш, турли қонун ҳужжатларида турлича талқин қилинган давлат хизматларига оид муносабатларни ҳуқуқий жиҳатдан бир хиллаштириш, давлат хизматларига оид институтларни тизимлаштириш тавсия этилди.

8. Ҳозирги кунда янгиланаётган Ўзбекистонда рўй бераётган кенг миқёсдаги ўзгаришлар давлат хизматларини тубдан ислоҳ қилишни, Давлатимиз олдида турган энг муҳим устувор вазифаларни бажаришга биринчи галда эътибор қаратишни, мутлақо янгиланаётган давлат бошқаруви органлари ва фуқаролик жамияти ўртасидаги муносабатларнинг босқичма-босқич такомиллаштириб боришни, унинг янги андозасини ишлаб чиқишни тақозо қилади.

9. Замонавий демократик давлатларнинг асосий вазифаларидан бири – тараққий этган фуқаролик жамиятининг мустаҳкам пойдеворини, мазмунан янги ижтимоий тузумни яратишга, коррупциясиз жамиятни вужудга келтиришга, ошкоралик ва адолатли жамиятни шакллантиришга қонуний ва маънавий асос яратишдан иборатлигини инобатга олиб, давлат хизматларини такомиллаштириш орқали қонун устуворлигини таъминлаш лозимлиги асосланди.

10. Электрон ҳукумат тизимини ривожлантириш, идоралараро ҳамкорликни такомиллаштириш, инсон омили иштирокини кескин камайтириш ва мурожаатларни кўриш муддатларини қисқартириш, аҳолининг бўш вақтини кўпайтириш, маблағларини тежашнинг янги имкониятларини очиб бериш мақсадида Давлат хизматчилари фаолиятидаги очиқлик ва шаффофликни таъминлаш йўналишлари асосланди.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ PhD.03/28.02.2022.I.18.01
ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ ПРИ
САМАРКАНДСКОМ ИНСТИТУТЕ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ДЖАББОРОВ ИСРОИЛ ИСМОИЛОВИЧ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В
УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ**

08.00.05 – Экономика сферы обслуживания

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам**

Самарканд – 2022

Тема диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан за номером В2019.2.PhD/Iqt907.

Диссертация выполнена в Самаркандском институте экономики и сервиса.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекском, русском, английском (резюме)) размещен на веб-сайте Научного совета (www.sies.uz) и информационно-образовательном портале «ZiyoNet» (www.ziynet.uz).

Научный руководитель:

Холикулов Анвар Нейматович
кандидат экономических наук, доцент

Официальные оппоненты:

Мухаммедов Мурод Мухаммедович
доктор экономических наук, профессор

Исроилов Баходир Ибрагимович
доктор экономических наук, профессор

Ведущая организация:

Самаркандский государственный университет имени Шарофа Рашидова

Защита диссертации состоится «_____» _____ 2022 года в _____ на заседании научного совета PhD.03/28.02.2022.I.18.01 по присуждению ученой степени при Самаркандском институте экономики и сервиса. Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел: (998 66) 233-19-84; Факс:(998 66) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Самаркандского института экономики и сервиса (зарегистрировано № _____). Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел: (998 66) 233-19-84; Факс:(998 66) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

Автореферат диссертации разослан «_____» _____ 2022 года.
(протокол реестра № _____ от «_____» _____ 2022 года).

М.Э.Пулатов

Председатель научного совета
по присуждению ученой степени,
д.э.н., профессор

Ш.О.Кувандиков

Ученый секретарь научного совета
по присуждению ученой степени,
д.э.н., доцент

М. М. Мухаммедов

Председатель научного семинара при научном
совете по присуждению ученой степени,
д.э.н., профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии)

Актуальность и востребованность темы диссертации. В последнее время возрастает значимость государственных услуг в обеспечении устойчивого развития мировой экономики, эффективной организации взаимодействия населения и бизнес-структур с государственными органами. В развитых странах основной целью повышения качества государственных услуг является использование интернет-технологий, обеспечение защиты информации, развитие электронного правительства на основе сокращения бумажной работы в государственных структурах. В частности, в результате реализации ряда задач по стратегии и политике создания электронного правительства в Южной Корее правительство выделило 1,5 миллиарда долларов на развитие сети нового поколения государственных услуг.¹⁵ Таким образом, население и субъекты предпринимательства смогут сэкономить время, деньги и, самое главное, обеспечить соблюдение принципов социальной справедливости при использовании государственных услуг.

Во всем мире исследуются вопросы совершенствования организационно-экономических механизмов предоставления новых видов услуг населению и предпринимателям, разработки стратегических направлений развития сферы государственных услуг и повышения ее социальной эффективности. Разработка эффективных направлений, принципов и классификаций при предоставлении государственных услуг, совершенствовании процедур, этапов и алгоритмов оказания государственных услуг с использованием современных технологий, упрощении технологий публичной коммуникации на основе диверсификации услуг и углублении процессов цифровизации, управления качеством государственных услуг являются одним из приоритетных направлений исследований.

В условиях становления Нового Узбекистана осуществляются комплексные реформы по таким направлениям, как внедрение эффективной системы оказания государственных услуг населению и субъектам предпринимательства, налаживание оперативной связи с нижестоящими уровнями государственной власти и органов управления, а также поэтапное развитие движения электронных документов через информационную систему. "Не народ служит государственной власти, а государственная власть должна служить народу",¹⁶ «..для чего мы организовали эту услугу? Чтобы не нарушать справедливость, для того, чтобы не было коррупции, чтобы люди не страдали. Самое большое достижение – не граждане в таких агентствах, а документы вращаются"¹⁷. При решении этих задач проведение научных исследований по направлениям оказания государственных услуг и их постоянное совершенствование имеют большое значение.

¹⁵ <https://digital.report/e-government-v-respublike-koreya-etapyi-poleznyiy-opyit-dlya-uspeshnogo-vnedreniya-v-belarusi/>

¹⁶ <http://www.pv.uz/uz/newspapers>

¹⁷ <https://xs.uz/uzkr/post/khalqqa-yaqin-khizmatlar>

Диссертационная работа в определенной степени служит реализации задач, предусмотренных в Указе Президента Республики Узбекистан от 12 декабря 2017 года за УП№5278 «О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению», Постановлении Президента от 12 декабря 2017 года за номером ПП-3430 «Об организации деятельности Агентства государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан», Постановлении Президента от 8 мая 2018 года за номером ПП-3701 «Об организации возведения зданий центров государственных услуг при народных приемных Президента Республики Узбекистан в районах (городах) на условиях государственно-частного партнерства», Постановлении Кабинета Министров Республики Узбекистан №70 от 31 января 2018 года за «О мерах по организации деятельности Агентства государственных услуг при Министерстве Юстиции Республики Узбекистан» и других постановлениях, нормативно-правовых актах, регулирующих эту сферу.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики. Данное диссертационное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий республики I. «Духовно-нравственное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Исследования в области формирования государственных услуг и проблемы их развития, а так же повышение их экономической эффективности проведены Ф.Арданом, Н.Муррей, Ф.Розенбаучером, С.Обарой, Н.Эндоном, Т.Юмото¹⁸. Наряду с ними так же ученые СНГ такие, как Б.Н.Габричидзе, Г.В.Атаманчук, Д.Н.Бахрах, В.Д.Граждан, В.М.Манохин, Б.М.Лазарев, Д.М.Овсеенко, К.Б.Балдин, М.А.Быховский, В.Б.Булгак, Е.А.Голубицкая, Л.П.Гончаренко, Г.М.Жигульская, Л.Е.Варакин, Н.П.Резникова Ю.Н.Старилов¹⁹, Р.Х.Алимов, А.Н.Арипов, Б.А.Бегалов, О.Т.Хусанов, Т.К.Иминов, Н.А.Иминова, Қ.Ж.Мирзаев, М.Қ.Пардаев, М.М.Муҳаммедов, Б.Ш.Мирбобоев, Р.Ф.Равшанов, Н.Ш.Саид-Газиева, Э.Т.Хожиев, У.Тожихонов, Р.Хайдаров, Н.Н.Шамшиева²⁰ проводили научные исследования.

¹⁸Научные труды авторов приведены в “Списке использованной литературы”.

¹⁹Научные труды авторов приведены в “Списке использованной литературы”.

Среди них: Балдин К.Б. Управление рисками в инновационно-инвестиционной деятельности предприятия. – М.: ИТК «Дашков и К», 2009. – 420 с.; К.В.Балдин, С.Н.Воробьев, В.Б.Уткин Управленческие решения. 7е изд. – М.: ИТК «Дашков и К», 2012 – 496 с.; Булгак В.Б., Варакин Л.Е., Крупно А.Е. Основы управления связью Российской Федерации. – М.: Радио и связь, 2005. – 184 с.; Быховский М.А. Развитие телекоммуникаций. На пути к информационному обществу. История телеграфа, телефона и радио до начала XX века. – М.: Либроком, 2010. – 344 с.; Голубицкая Е.А. Кухаренко Е.Г. Основы маркетинга и телекоммуникациях. – М.: Радио и связь, 2005. – 320 с.; Гончаренко Л.П. Инновационный менеджмент. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрат, 2014, - 640 с.; Жигульская Г.М., Авдашева С.Б., Голубицкая Е.А. Российский телекоммуникации: условия и перспективы развития конкуренции. Бюро экономического анализа. – М.: ТЕИС, 2003. – 216 с.; Резникова Н.П. Маркетинг в телекоммуникациях. – М.: эко-Тренз, 2002. – 336 с. Хожиев Э.Т., Исмоилова Г.С., Рахимова М.А. Давлат хизмати. Ўқув қўлланма. – Т., Академия, 2015., Каримов И.А. Озод ва обод Ватан, эркин ва фаровон ҳаёт - пировард мақсадимиз. 8-том. – Т.: Ўзбекистон, 2000. – 331-бет.

²⁰Алимов Р.Х. Информационные системы и технологии в национальное экономике. – Т.: Шарк, 2004. – 72 с.; Иминов Т.К., Арипов А.Н. Задачи менеджмента сектора информационно-коммуникационных технологий Узбекистана. Монография. – Т.: Fanvatexnologiya, 2005. – 299 с.; Бегелов Б.А. Информационно-

Ими внедрены научные и практические рекомендации по разработке основных направлений оказания государственных услуг, их принципов и классификаций, процедур оказания государственных услуг на основе применения современных технологий, совершенствованию этапов и алгоритма оказания услуг, диверсификации оказания государственных услуг, их цифровизации, а так же использования цифровых услуг.

В то же время недостаточно проведены научные исследования основных направлений оказания государственных услуг, разработки их принципов и классификаций, диверсификации и цифровизации общения с народом на основе применения цифровых услуг.

Взаимосвязь диссертационного исследования с планами научно-исследовательских работ высшего учебного заведения. Диссертационное исследование выполнено в соответствии с планом научно-исследовательской работы по теме «Теоретические и методологические проблемы развития сферы услуг в условиях модернизации экономики и внедрения инноваций» Самаркандского института экономики и сервиса.

Целью исследования является разработка предложений и рекомендаций по совершенствованию государственных услуг в условиях модернизации экономики в стране.

Задачи исследования заключаются в следующем:

определение основных направлений формирования, развития и реформирования государственных услуг в Узбекистане;

анализ научно-теоретических и практических подходов в отношении государственных услуг;

раскрытие сути основных принципов и реформирования по совершенствованию государственных услуг;

анализ существующих проблем государственных услуг и обоснование предложений по развитию экономики государственных услуг;

изучение опыта зарубежных стран по совершенствованию государственных услуг и обоснование путей их использования;

разработка научно-практических рекомендаций по совершенствованию и реформированию государственных услуг в стране.

В качестве **объекта исследования** рассмотрены центры оказания Государственных услуг, оказывающих государственные услуги в Республике Узбекистан.

коммуникационные технологии в эффективной организации статистической деятельности в условиях формирования инновационной экономики. – Т.: Fanvatexnologiya, 2013, - 36 с.; Иминова Н.А. Управление экономическими рисками в сфере связи и информатизации. Диссертация на соискание учёной степени кандидата экономических наук. – Т.: ТАТУ. 2011. – 188 с.; Пардаев М.Қ., Мирзаев Қ.Ж., Пардаев О.М., Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма. Т: «IQTISOD-MOLIYA», 2014. – 384 б.; Мухаммедов М.М.Шамшиева Н.Н. Эффективность стратегии маркетинга компаний на рынке телекоммуникационных услуг. Диссертация на соискание учёной степени кандидата экономических наук. – Т.: ТДИУ. 2008. – 160 с.; Саид-Газиева Н.Ш. Ўзбекистонда давлат хизматини ислоҳ қилишнинг назарий ва амалий муаммолари. Юридик фанлари доктори илмий даражасининг олиш учун ёзилган диссертация. – Т., 2010. Саид-Газиева Н.Ш. Ўзбекистонда давлат хизматини ислоҳ қилишнинг назарий ва амалий муаммолари. Юридик фанлари доктори илмий даражасининг олиш учун ёзилган диссертация. – Т., 2010.

Предмет исследования составляет комплекс отношений, связанные с совершенствованием государственных услуг в условиях модернизации экономики.

Методы исследования. В диссертации использованы методы абстрактно-логического анализа, дедукции и индукции, социологические исследования, сравнение, монографического наблюдения, статистического и экономического анализа и другие методы.

Научная новизна результатов исследования состоит из следующего:

Обеспечение эффективности использования государственных услуг населением на основе совершенствования сокращение транзакционных издержек, связанных со временем оказания услуг на основе поэтапной организации филиалов Центров государственных услуг в махаллах;

состав услуг, предоставляемых Центрами государственных услуг, расширен за счет внедрения новых государственных услуг по пенсионному обеспечению граждан, выдачи справки о размере пенсий и пособий, площади жилья, владения жильем;

в оценке качества государственных услуг, исходя из критерия «Возвышение ценности человека», разработана социально-ориентированная комплексная программа мероприятий по совершенствованию услуг центров государственных услуг;

обосновано предложение по унификации усовершенствованных повторяющихся услуг и включению их в реестр за счет организационно-экономических механизмов повышения уровня покрытия различных социальных потребностей населения и особенностей новых разновидностей онлайн электронных услуг.

Практический результат исследования состоит в следующем:

усовершенствованы услуги, оказываемые Центрами государственных услуг, отражающие критерий «Возвышение ценности человека» на основе показателей, включенные в «Дорожную карту»;

в целях расширения деятельности Центров государственных услуг 693 наименования услуг организаций, уполномоченных оказывать услуги объединены в 21 разновидность услуг в едином реестре и диверсифицированы;

представлены пути совершенствования основных принципов государственных услуг в соответствии с инновационной и цифровой экономикой.

Достоверность результатов исследования объясняется целесообразностью подходов и методов, а также тем, что используемые материалы получены из официальных источников Агентства государственных услуг, а выводы, предложения и рекомендации прошли апробацию и внедрены в практику.

Научная и практическая значимость результатов исследования. Научная значимость результатов исследования объясняется тем, что в совершенствовании государственных услуг в условиях модернизации экономики страны, в регулировании государственных услуг в

законодательных документах с правовой точки зрения, создана научная основа применения данных услуг в изучении научно-теоретических вопросов.

Практическая значимость результатов исследования заключается в установлении единых стандартов реформирования государственных услуг, в открытии нового направления по специальности “Государственные услуги” в высших учебных заведениях, а так же обучения в качестве дисциплины “Государственные услуги” и “Компетентные органы государственной власти” студентов других специальностей.

Внедрение результатов исследования. На основе разработанных предложений по совершенствованию деятельности Центров государственных услуг:

предложения по повышению эффективности использования государственных услуг населению включены в Указ Президента Республики Узбекистан от 31 января 2020 года за номеров УП-5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг» (справка Агентства государственных услуг от 12 сентября 2019 года за № 1-7-2/1-499). В результате создана возможность организации филиалов Центров государственных услуг в махаллях и повышена возможность использования государственных услуг в махаллях;

предложения по расширению состава услуг, оказываемые Центрами государственных услуг внедрены посредством Указа Президента Республики Узбекистан от 31 января 2020 года за номеров УП-5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг» (справка Агентства государственных услуг от 12 сентября 2019 года за № 1-7-2/1-499). В результате создана возможность дополнительных новых удобств в использовании государственных услуг физическими и юридическими лицами;

предложения, разработанные по “Дорожной карте”, направленной на развитие оказания государственных услуг на основе помахаллинского подхода включены в Приложение 3 Указа Президента Республики Узбекистан от 31 января 2020 года за номеров УП-5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг» (справка Агентства государственных услуг от 12 сентября 2019 года за № 1-7-2/1-499). В результате усовершенствованы национальные методологические основы и подходы, направленные на развитие государственных услуг и снижены расходы населения на использование услуг в 1.5 раза;

предложения по расширению деятельности центров государственных услуг и регулированию услуг, оказываемых компетентными органами, с качественной стороны внедрены в практику Агентства государственных услуг при Министерстве Юстиций Республики Узбекистан (справка Агентства государственных услуг от 12 сентября 2019 года за №1-7-2/1-499). В результате создана возможность включения в Единый реестр, состоящий из действующих 693 разновидностей услуг, дополнительных новых 21 видов услуг.

Апробация результатов исследования. По выводам и научным результатам на международных и республиканских конференциях было 21 выступление с докладами, в частности на 5 международных и 16 республиканских научно-практических конференциях.

Опубликованность результатов исследования. По теме диссертации всего опубликовано 18 научных работ, в том числе 7 научных статей, опубликованных в изданиях, рекомендуемых для публикации основных научных результатов диссертаций Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан, из них 6 в республиканских и 1 - в зарубежных научных журналах.

Структура и объем диссертации. Структура диссертации состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем диссертации составляет 130 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во вводной части обоснована необходимости и актуальность темы диссертации, представлены цели, задачи, объект, предмет, методы исследования, соответствие основным приоритетным направления развития науки и технологий в республике, связь темы исследования диссертационного исследования с научно-исследовательскими работами высшего учебного заведения, где выполняется диссертация, раскрываются научная новизна, научный и практический результат, достоверность результатов, научная и практическая значимость полученных результатов исследований, приведены сведения о внедрении и апробации результатов исследований в практику, об объеме и структуре диссертации.

В первой главе диссертации **«Научно-теоретические основы института «Государственная услуга»** раскрыты понятие, содержание и особенности «Государственной услуги», этапы становления и развития института «Государственная услуга» в Республике Узбекистан, а так же этапы развития национальной системы оказания государственных услуг населению в Республике Узбекистан.

При раскрытии сущности государственной услуги прежде всего исходили из ее социально-экономических целей. Социальные цели государственной услуги являются приоритетными, в них важную роль играет взаимодействие социальной и культурной составляющих. Посредством государственной услуги государство обеспечивает создание социальных ресурсов, устойчивость, целостность и сбалансированность общественной системы, снижает социальную нестабильность, повышает уровень и качество жизни за счет удовлетворения потребностей членов общества. В реализации этих целей важную роль играют государственная услуга - демография, здравоохранение, социальное обеспечение, образование, наука, культура и другие сферы.

Экономические цели государственной услуги направлены на эффективное регулирование экономики государством, управление

государственным имуществом, поддержку предпринимательства, сокращение расходов государственного аппарата.

Преследуя эти цели, на основе исследования научно-теоретических подходов, выдвинутых республиканскими и зарубежными учеными в отношении понятий «государственная услуга» и «государственный служащий» и взглядов мыслителей, внесших вклад в формирование и развитие государственной услуги разработана усовершенствованное авторское определение. **Под государственной услугой понимается система услуг, оказываемых посредством социального института, охватывающего систему правовых норм, регулирующих отношения, связанные с государственными услугами населению.**

Во взглядах отечественных ученых, выдвинутых в исследованиях по классификации государственной услуги, отсутствует единый подход по видам государственных служащих и их классификации. Причиной такого разнообразия является во-первых, недавнее вхождение этой сферы в нашу общественную жизнь, а во-вторых, почти полное отсутствие исследований этой области.

Реформы, осуществляемые в стране в области государственного строительства и управления, продолжаться в более новом содержании. Таким образом, целью административных реформ, осуществляющих на сегодняшний день является формирование системы государственных услуг, соответствующих современным требованиям, и в конечном счете достижение наибольшего служения государства общественным интересам.

В результате формирования единого реестра государственных услуг в стране по состоянию на 1 сентября 2019 года 79 компетентными органами (а также более 200 хокимиятами) может быть оказано 693 вида услуг. Однако на сегодняшний день, в силу недостаточности опыта в этой области, мы становимся свидетелями того, что повторяющиеся государственные услуги или одни и те же компетентные задачи в Едином реестре осуществляются двумя и более государственными учреждениями. Это можно увидеть в следующем списке. К примеру:

I. Кабинет Министров Республики Узбекистан оказывает услугу по «предоставлению разрешения на транзит опасных грузов через Республику Узбекистан».

II. Служба государственной безопасности Республики Узбекистан осуществляет услугу «Заключение на транзит опасных грузов».

III. Государственный комитет Республики Узбекистан по экологии и охране окружающей среды так же уполномочен по "Заключению о выдаче разрешения на транзит опасных грузов"²¹. Как видно, одну и ту же услугу оказывают три организации. По нашему мнению, целесообразно оставить данное полномочие только одной организации. Причем разрешать брать заключение от второй только при необходимости.

²¹ <https://www.minjust.uz/uz/activity/state-services/89863/>

Как видно, оказание одной и той же услуги поручается двум государственным органам или один вопрос решают два органа. Это положение дублирования услуг, оказываемых министерствами и ведомствами, приводит к различным путаницам. Подобные ситуации встречаются в других министерствах и комитетах.

Как видно из этого, система оказания государственных услуг все еще нуждается в определенных реформах. С целью дальнейшей либерализации этой сферы приводятся общие статистические сведения об учреждениях, оказывающих государственные услуги. (Таблица 1).

Таблица 1

Перечень услуг, оказываемых компетентными органами в стране в результате формирования Единого реестра государственных услуг

П/н	Название ведомства и хозяйственных объединений	Количество оказываемых услуг, ед-ц.	Доля
1.	Администрация Президента Кабинет Министров	17	2,5
2.	Правоохранительные органы	64	9,2
3.	Центральный банк и коммерческие банки	28	4,0
4.	Министерства	184	26,6
5.	Комитеты	108	15,6
6.	Агентства	120	17,3
7.	Центры	22	3,2
8.	Инспекции	90	13
9.	Совет Министров Республики Каракалпакстан, областные хокимияты, города Ташкента, районные (городские) хокимияты	28	4,0
10.	И другие	32	4,6
ВСЕГО		693	100

Причем, наибольший вклад 26,6 процента (184 вида) приходится на министерства, 15,6 процента (108 видов) комитеты, 17,3 процента (120 видов) агентства. Из это видно, что 59,5 процентов видов услуг в компетенции республиканских служб. Наименьший вклад 2,5 процента (17 видов) приходится на Администрацию Президента и Кабинет Министров. Всего лишь 4,0 процента (28 видов) услуг оказывают Совет Министров Республики Каракалпакстан, областные хокимияты, города Ташкента, районные (городские) хокимияты. В соответствие с нашими рекомендациями доля центров государственных услуг будет все более расти.

Первоначально одним из важнейших дел было формирование Единого реестра государственных услуг и это мероприятие было осуществлено. Насущной задачей на данном этапе является применение их на практике. Для реализация этого рекомендуется обратить внимание на следующее.

Во-первых, полный пересмотр существующих услуг, на основе реестра, сформированного всеми должностными лицами и отмена услуг, оказание которых дублируются в нескольких организациях;

Во – вторых, в целях последовательного совершенствования системы оказания государственных услуг широкое внедрение системы "Электронное правительство" и установление электронного сотрудничества между вышестоящими организациями, оказывающие все виды государственных услуг и Центрами государственных услуг;

В-третьих, пересмотр и формирование Центром государственных услуг перечня "Государственные услуги" и "Уполномоченные органы, предоставляющие результат оказания услуг", исходя из сегодняшних требований рекомендуется разработка среднесрочной "Дорожной карты" в целях развития этой сферы.

Подытожив можно утверждать, что конкретизация видов государственных услуг и официальных ведомств, оказывающих их, в конечном счете, создают возможности для обеспечения их системной реализации и мониторинга работ в этой сфере, и как следствие эффективность государственных услуг.

Во второй главе диссертации **«Значение Государственных услуг и теоретические задачи их изучения в условиях модернизации экономики»** рассмотрена и проанализирована система государственных услуг. В этой главе исследованы суть целей совершенствования государственных услуг в условиях модернизации экономики, осуществления единой государственной политики в области оказания физическим и юридическим лицам государственных услуг, а так же улучшения экономической среды для граждан, дальнейшего совершенствования некоторых актуальных вопросов деятельности по оказанию государственных услуг.

В соответствие с Указом Президента Республики Узбекистан от 12 декабря 2017 года за УП №5278 «О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению» в Узбекистане внедрены абсолютно новые организационные основы оказания государственных услуг, заложен фундамент современной концепции взаимного сотрудничества государства и населения. Конечная цель знаменательна тем, что в сферу оказания государственных услуг вводится принцип «Обращаются не граждане, а документы». Также налажено активное внедрение интернета и мобильных технологий, чтобы пользователи услуги могли обращаться в государственные органы в случае необходимости, а в обычных случаях услуги могут осуществляются дистанционно в электронной форме.

Отменяются нормативно-правовые документы, представляющие узковедомственные интересы органов государственной службы и иных организаций, создающие различные искусственные бюрократические препятствия и лазейки. Благодаря этому ведется планомерная работа по реализации полномочий Центров государственных услуг по реализации единой государственной политики в сфере оказания государственных услуг, а

также по созданию и совершенствованию государственных услуг в нашей стране.

Однако проблем в этом направлении еще много, и для их устранения необходимо глубокое изучение зарубежного опыта и обоснована необходимость внедрения подходящие для нас аспектов. Опыт развитых стран показал, что дальнейшее совершенствование этого сектора в нашей стране является жизненной необходимостью.

В целях совершенствования системы оказания государственных услуг и внедрения новых современных услуг был рассмотрен опыт США, Российской Федерации, Японии, Южной Кореи, Канады, Австралии, Грузии, Азербайджана, Эстонии и Казахстана. К примеру, в Казахстане были сделаны ряд позитивных дел в сфере государственных услуг. В настоящее время государственные услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам, составляют 204 вида по 12 направлениям. (Таблица 2).

Таблица 2

Статистика существующих государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам в Казахстане²²

Н/н	Наименование направления	Количество услуг	Удельный вес в процентах
13.	Семья	32	15,7
14.	Медицина	7	3,4
15.	Образование	16	8,8
16.	Труд и занятость	12	5,9
17.	Социальное обеспечение	14	6,9
18.	Гражданство и миграция	9	4,4
19.	Недвижимость	30	14,7
20.	Налоги и финансы	19	9,3
21.	Юридическая помощь	24	11,8
22.	Транспорт и связь	35	17,2
23.	Туризм и спорт	5	2,5
24.	Военный учет и безопасность	1	0,5
ВСЕГО		204	100

Как видно из данных вышеприведенной таблицы, в соседней с нами Республике Казахстан в настоящее время физическим и юридическим лицам оказывается 204 вида государственных услуг. На услуги транспорта и связи приходится наибольшая доля – 17,2%. Наименьшую долю, т.е. 0,5%, занимают военный учет и услуги безопасности.

Рекомендовано дальнейшее совершенствование государственных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам, разработка комплексных «дорожных карт» в этой сфере, определение конкретных мер по внедрению более легких и простых услуг населению.

²² <https://egov.kz/cms/ru/news>

На основании вышеизложенного обосновано, что с учетом практического опыта развитых стран, в том числе Казахстана, и существующих условий в нашей стране с целью увеличения количества услуг, предоставляемых Центрами государственных услуг, создания удобства для физических и юридических лиц обоснована необходимость организации новых услуг по следующим направлениям (таблица 3).

Таблица 3

Направления новых государственных услуг, рекомендуемых к оказанию через Центры оказания государственных услуг в Республике Узбекистан в 2020-2022 годах

П/п	Наименование направления	Количество услуг	Удельный вес в процентах
1.	Семья	11	19,6
2.	Медицина	4	7,1
3.	Образование	3	5,4
4.	Труд и занятость	6	10,7
5.	Социальное обеспечение	8	14,3
6.	Гражданство и миграция	10	17,9
7.	Недвижимость	3	5,4
8.	Юридическая помощь	4	7,1
9.	Транспорт и связь	3	5,4
10.	Туризм и спорт	3	5,4
11.	Военный учет и безопасность	1	1,8
ВСЕГО		56	100

Как видно из данных данной таблицы, в Республике Узбекистан в 2020-2021 годах рекомендованные для внедрения новые государственные услуги по 11 направлениям составили 56 видов государственных услуг. Основную долю составляют 19,6% услуг, оказываемых семье. 17,9 процента услуг по гражданству и миграции, 14,3 процента приходится на социальные услуги. Самый низкий показатель – 1,8 процента на военный учет и услуги безопасности. Если эти рекомендации будут учтены, в ближайшее время количество государственных услуг в нашей стране увеличится и достигнет уровня развитых стран.

В целях увеличения числа услуг, предоставляемых Центрами государственных услуг в Узбекистане, создания удобства для физических и юридических лиц, обоснована целесообразность предложения по созданию новых услуг по следующим направлениям. Включая:

1. «Учет в пенсионной системе граждан»,
2. «Предоставление адреса и рекомендаций»,
3. «Получение информации о жилплощади»,
4. «Получение справки о наличии или отсутствие жилья»,

5. «Получение справки о нахождении в списке пенсионеров или получателей пособий»,

6. «Получение справки об отсутствии в списке пенсионеров или получателей пособий»,

7. «Получение информации о размере пенсий и пособий» доступно через Центры государственных услуг.

Эти рекомендации отражены в Указе Президента Республики Узбекистан от 31 января 2020 года УП №5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуги» реализованы (Справка Агентства государственных услуг от 12 сентября 2019 года №1-7-2/1-499) и внедрено в практику. Данное предложение позволило создать больше удобств физическим и юридическим лицам, а также населению в целом в использовании услуг Центров государственных услуг.

Третья глава исследования посвящена **«Внедрению инновационных форм и методов оказания государственных услуг»**. В данной главе рассмотрены формирование единого реестра государственных услуг, координация деятельности государственных органов и иных организаций в данной сфере, зарубежный опыт и его значение в сфере оказания государственных услуг, а также совершенствование законотворчества, направленное на повышение эффективности системы оказания государственных услуг.

Открытие филиала Центров госуслуг и уголка (стойки) в махаллях облегчило физическим и юридическим лицам использование государственных услуг. Благодаря этому граждане смогут получать основные государственные услуги, необходимые в их повседневной жизни, в своих махаллях по месту проживания и информацию о других государственных услугах в филиалах, созданных в махаллях.

Также за счет размещения в филиалах информации об услугах, доступных на сегодняшний день для граждан, т.е. сведений о том, сколько запущено услуг, перечень оказываемых услуг, платные услуги, суммы оплаты за виды услуг и т.д. создается возможность сокращения посещений Центров государственных услуг физическими и юридическими лицами, экономии времени и семейного бюджета.

В результате до обращения в Центры оказания государственных услуг граждане будут иметь достаточную информацию об использовании необходимых первоначальных услугах и о государственных услугах.

Это видно из следующего анализа того, насколько объемный рабочий процесс обращений физических и юридических лиц и сотрудников центра.

По состоянию на 1 апреля 2017 года через центры государственных услуг 37 видов государственных услуг оказывались только субъектам предпринимательства, а на сегодняшний день количество этих услуг достигло

130²³. Большое влияние на увеличение их количества оказало увеличение видов государственных услуг. В 2017 году субъектам предпринимательства через центры государственных услуг оказано более 120 тысяч государственных услуг, (в 2019 году на сумму 11,3 млн сум, в 2020 году на 8,2 млн.сумов) в 2018-2021 годах гражданам и предпринимателям было оказано 34,7 млн. услуг.²⁴ Это свидетельствует о том, как многие экономят время и деньги, избегая посещения инстанций. К тому же за этот период количество работников районных (городских) Центров государственных услуг увеличилось в среднем с 4 до 18 человек.

Эти центры «единого окна» были сформированы на базе услуг, оказываемых только субъектам хозяйствования в период их деятельности. С 1 апреля 2018 года данные центры начали оказывать услуги населению. Здесь число штатов увеличилось всего в 4,5 раза за тот период, когда объем работ увеличился почти в десять раз. Если в период создания Центра оказания государственных услуг в день в среднем обращались 20-30 граждан, то сейчас их количество составило 500-1000 человек. Сегодня каждый сотрудник центров оказывает в среднем от 30 до 70 услуг в день.

Определение эффективности этого сектора, безусловно, является одним из наиболее актуальных вопросов совершенствования государственных услуг. В условиях современной рыночной экономики этот сектор, как хозяйствующий субъект, должен работать с определенной эффективностью. Для этого необходимо определить показатели эффективности, разработать систему влияющих на них факторов и определить их влияние.

Для того чтобы определить показатели эффективности, необходимо научиться отдельно определять их результативные показатели. Потому что эффективность высока только при высокой результативности. Однако в определении эффективности услуг, предоставляемых в центрах государственных услуг сталкиваешься с некоторыми проблемами. Потому что многие показатели в этой сфере не отражаются в отчетностях. Эта ситуация, в свою очередь, создает ряд сложностей в определении эффективности сферы.

Исходя из этого нами разработаны показатели эффективности в сфере государственных услуг и способы их определения.

На наш взгляд, в качестве одного из результативных показателей целесообразно учитывать экономию средств населения за счет предоставления государственных услуг.

В настоящее время предлагается оказывать государственные услуги в махаллях. В результате население нашей республики экономит за счет сокращения общих расходов. Следовательно, объем общих затрат является одним из важнейших результативных показателей. Факторы, влияющие на изменение этого показателя, практически не публикуются в экономической литературе.

²³ <https://davxizmat.uz/uz/reports/2019-yilda-amalga-oshirilgan-ishlar-tahlili>

²⁴ <https://davxizmat.uz/uz/reports/2019-yilda-amalga-oshirilgan-ishlar-tahlili>

Для выражения эффективности общих расходов, затраченных на пользование государственными услугами, сумма, сэкономленная от обращений населения к государственным услугам является основой и обычно рассматривается с точки зрения хозяйствующих субъектов при анализе вопроса эффективности.

При оценке государственных услуг обращают внимание на то, какие удобства они создали для населения, сколько сэкономили времени и денег. Для этого в первую очередь определяется общая сумма затрат (Y_x). Это состоит из:

- общее количество семей в нашем регионе (O_c);
- средняя сумма расходов каждой семьи на пользование государственными услугами (X_{ax}). Произведение этих двух коэффициентов дает общий объем расходов, затрачиваемых населением на пользование государственными услугами²⁵. Это определяется по следующей формуле:

$$Y_x = O_c * X_{ax}; (1)$$

Разницу показателя, относящегося к этим двум факторам, и влияние каждого фактора на результат можно определить с помощью перерасчетного метода экономического анализа.

С целью определения влияния общей численности семей в регионе на изменение общего объема расходов населения на пользование государственными услугами (ΔY_x) вычитается его плановая сумма ($\Delta Y_{x, O_c}$) от пересчитанной суммы результата ($O_c^p * X_{ax}^p$).

$$\Delta Y_{x O_c} = (O_c^x * X_{ax}^p) - (O_c^p * X_{ax}^p); (2)$$

Для того чтобы определить влияние второго фактора, то есть средней суммы расходов каждой семьи на пользование государственными услугами, ее пересчитанная сумма вычитается из фактической суммы результата ($O_c^x * X_{ax}^x$). Для его определения рекомендуется следующая формула:

$$\Delta Y_{x X_{ax}} = (O_c^x * X_{ax}^x) - (O_c^x * X_{ax}^p); (3)$$

Влияние этих двух факторов равняется общей разнице результативного показателя.

$$\Delta Y_x = \Delta Y_{x O_c} \pm \Delta Y_{x X_{ax}}; (4)$$

В результате рекомендуемого факторного анализа будет определено, насколько сэкономлен или перерасходован общий объем затрат на пользование государственными услугами, понесенных населением, и в зависимости от влияния факторов можно будет принимать соответствующие управленческие решения.

²⁵ Определяется на основе социологического опроса населения

Наше исследование показало, что на изменение общей суммы расходов населения на государственные услуги влияет ряд других факторов. С учетом этого нами разработана система факторов, влияющих на данный показатель. Установлено, что к таким факторам относятся:

- общее количество семей в нашем районе (O_c)²⁶;
- среднее количество раз, когда каждая семья пользуется государственными услугами в год (Φ_c);
- деньги, сэкономленные с каждого обращения (T_m);
- уровень инфляции (Π_k) в анализируемом периоде.

Мы рекомендуем рассчитывать взаимосвязь этих факторов с результативным показателем по следующей формуле:

$$Y_x = O_c * \Phi_c * T_m * \Pi_k; \quad (5)$$

В условиях современной цифровой экономики основной задачей анализа является определение влияния каждого фактора на изменение результата независимо от сферы деятельности. Для этого прежде всего определяется их различие:

$$\Delta Y_x = (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^x * \Pi_k^x) - (O_c^p * \Phi_c^p * T_m^p * \Pi_k^p); \quad (6)$$

Для определения влияния первого фактора на изменение общего объема государственных услуг, затрачиваемых населением, рекомендуется использовать следующую формулу:

$$\Delta Y_{x.O_c} = (O_c^x * \Phi_c^p * T_m^p * \Pi_k^p) - (O_c^p * \Phi_c^p * T_m^p * \Pi_k^p); \quad (7)$$

Влияние второго фактора определяются с помощью следующей формулы:

$$\Delta Y_{x.\Phi_c} = (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^p * \Pi_k^p) - (O_c^x * \Phi_c^p * T_m^p * \Pi_k^p); \quad (8)$$

Влияние третьего фактора определяются с помощью следующей формулы:

$$\Delta Y_{x.T_m} = (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^x * \Pi_k^p) - (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^p * \Pi_k^p); \quad (9)$$

Влияние четвертого фактора определяются с помощью следующей формулы:

$$\Delta Y_{x.\Pi_k} = (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^x * \Pi_k^x) - (O_c^x * \Phi_c^x * T_m^x * \Pi_k^p); \quad (10)$$

Влияние всех факторов должно равняться общей разнице результативного показателя:

²⁶ Этот фактор сохраняется в любой ситуации, так как государственные услуги ориентированы на обслуживание семей в данной местности. Но так как затраты зависят от нескольких факторов, мы сочли целесообразным получить их подробно.

$$\Delta Y_x = \Delta Y_{x.Oc} \pm \Delta Y_{x.Фс} \pm \Delta Y_{x.Тм} \pm \Delta Y_{x.Пк}; \quad (11)$$

Если эти формулы применять с помощью практических данных, то при определении влияния этих четырех факторов на изменение результативного показателя отыскиваются и внутренние резервы улучшения этого результативного показателя. Для этого был проведен расчет по следующим данным (таблица 4).

Таблица 4

Результативные показатели уровня использования государственных услуг в Самаркандской области²⁷

П/н	Показатели	2016 год	2019 год	Отклонение (+,-)
1.	Общее число семей в области (ед.)	586 113	621 266	+35 153
2.	Средства, израсходованные на 1 обращение, тыс. сум	15	5	-10
3.	Среднее количество обращений в году каждой семьей к государственным услугам, раз	2	3	+1
4.	Уровень инфляции в данный период, коэффициент	1	1,54	+0,54
5.	Общая сумма затрат, понесенных населением на использование государственных услуг, тыс. сум	17 583,4	14 351,2	-3 232,2

Согласно данным таблицы 4 за отчетный период общее количество семей в области увеличилось на 35153 по сравнению с базовым годом за анализируемый период, при этом сумма, потраченная на каждое обращение, уменьшилась на 10000. Среднее количество государственных услуг, используемых семьей в год, составляло 2 раза в базовом году, но к текущему году оно увеличилось до 3 раз.

За этот период уровень обесценения денег поднялся на 0,54 индекса. В результате достигнута экономия общей суммы затрат на пользование государственными услугами 3232,2 тыс.сумов. Безусловно, этот показатель является результатом положительных экономических реформ, проведенных в нашей стране за эти годы.

Однако данные этой таблицы не могут описать, в какой степени какие факторы повлияли на изменение общих расходов населения на пользование

²⁷ Общее количество семей в области было получено на основе данных Управления статистики Самаркандской области, а остальные данные с учетом того, что по ним статистика не ведется сформированы на основе социологических наблюдений исследователя. Причина сравнения 2019 года с 2016 годом заключается в том, что в эти годы оказывались государственные услуги.

государственными услугами. Для определения этого рекомендуем воспользоваться следующей таблицей (таблица 5).

Таблица 5

Расчет влияния отдельных факторов на уровень пользования государственными услугами в Самаркандской области²⁸

Т/р	Показатели	2016 год	2019 год	Цепная подстановка			
				М _ж	Ў _б	Т _{1м}	Ў _{ик}
1.	Общее число семей в области, единиц	586 113	621 266	621 266	621 266	621 266	621 266
2.	Средства, расходуемые на каждое обращение, тыс.сум	15,0	5,0	15,0	5,0	5,0	5,0
3.	Среднее количество обращений каждой семьи к государственным услугам, раз	2	3	2	2	3	3
4.	Уровень инфляции за период, коэффициент	1	1,54	1	1	1	1,54
5.	Общий объем затрат, расходуемых населением на использование государственных услуг, тыс сум	17583,4	14351,2	18638, 0	6212,7	9319,0	14351, 2

Применяя метод цепной подстановки, который мы рекомендовали выше, мы рассмотрим способы определения влияния каждого фактора на изменение результата с использованием практических данных.

Как видно из данных таблицы, в отчетном году общие расходы на пользование государственными услугами уменьшились на 3232,2 тыс. сум (14 351,2–17 583,4). Это изменение было вызвано следующими факторами.

1. Увеличение общего количества семей в нашей области на 35153 увеличило общие расходы населения на пользование государственными услугами на 1 054 600 сумов:

$$\Delta У_{х.Ос} = (621266 * 15 * 2 * 1) - (586113 * 15 * 2 * 1) =$$

$$= 18638,0 - 17583,4 = +1054,6 \text{ тыс.сум}$$

Следовательно, увеличение общего количества семей в нашей области на 35 153 увеличило сумму общих расходов, затраченных на пользование услугами, на 1 054,6 тыс. сум.

²⁸ Данные таблицы сформированы на основе данных 1 таблицы автореферата

2. Рассчитываем влияние увеличения на 10 000 сумов на сумму, потраченную на каждое обращение, т.е. влияние общих расходов населения на государственные услуги в расчете на тысячу сумов следующим образом:

$$\begin{aligned}\Delta Y_{x.Фс} &= (621266 * 5 * 2 * 1) - (621266 * 15 * 2 * 1) = \\ &= 6212,7 - 18638,0 = -12425,3 \text{ тыс. сум}\end{aligned}$$

Видно, что уменьшение суммы денежных расходов населения по каждому обращению на 10 тыс. сум привело к уменьшению общих расходов на пользование государственными услугами на 12 425,3 тыс. сум. Это показатель того, что внедрение Государственной услуги приносит большую пользу населению.

3. Среднее количество обращений каждой семьи за государственными услугами в течение года увеличилось на 1 раз по сравнению с базисным годом. Если раньше каждая семья пользовалась госуслугами 2 раза, то в этом году в среднем 3 раза. Этот фактор повлиял и на общую стоимость использования государственных услуг. Это рассчитывается следующим образом:

$$\begin{aligned}\Delta Y_{x.ТМ} &= (621266 * 5 * 3 * 1) - (621266 * 5 * 2 * 1) = \\ &= 9319,0 - 6212,7 = +3106,3 \text{ тыс. сум.}\end{aligned}$$

Видно, что среднее количество раз, когда каждая семья пользовалась государственными услугами, увеличилось на 1, что обусловило увеличение результативного показателя на 3106,3 тыс. сум (9319,0 - 6212,7).

4. В течение отчетного периода влияние обесценения валюты на изменение показателя результата рассчитывалось следующим образом:

$$\begin{aligned}\Delta Y_{x.Пк} &= (621266 * 5 * 3 * 1,54) - (621266 * 5 * 3 * 1) = \\ &= 14351,2 - 9319,0 = +5032,2 \text{ тыс. сум}\end{aligned}$$

Видно, что за эти годы в связи с ростом стоимости денег на 54,0% общая сумма расходов, затрачиваемых населением на пользование государственными услугами, увеличилась на 5 032,2 млн. сумов (14 351,2 - 9 319,9).

Как видно из приведенных выше расчетов, объем общих расходов населения на государственными услуги уменьшился по сравнению с базисным годом на 3 232, 2 млн. сумов. Это, в свою очередь, произошло под влиянием четырех факторов:

$$\Delta Y_x = 1054,6 - 12425,3 + 3106,3 + 5032,2 = -3232,2 \text{ тыс. сум}$$

Как видно из этих расчетов, увеличение общего количества семей в нашей области увеличило сумму общих расходов, затраченных населением на государственные услуги на 1 054,6 млн. сумов. Уменьшение в среднем на 10,0

тыс.сум суммы, расходуемой на каждое обращение, уменьшит расходы населения, обращающегося за госуслугами и сэкономит 12 425,3 тысячи сумов. Это положительная ситуация. В среднем количество обращений семей, пользующихся государственными услугами, за год увеличилось на 1 .

В результате влияния данного фактора расходы населения на государственные услуги увеличились на 3 106,3 тыс. сумов. Этот фактор нельзя считать отрицательным, поскольку использование населением государственных услуг является закономерным явлением. Может еще увеличиться. В эти годы обесценение денег привело к увеличению общих расходов населения. В результате действия данного фактора расходы населения увеличились на 5 032,2 тыс.сумов.

Начиная с 2022/2023 учебного года, путем открытия нового направления по специальности «Государственные услуги» в высших учебных заведениях и введения в учебный процесс в качестве предмета для студентов, будет удовлетворена потребность в кадрах специалистов и достигнута обеспеченность квалифицированными кадрами в системе центров государственных услуг, а также создана возможность дать молодежи достаточные знания в этой области. Данные предложения и рекомендации служат дальнейшему совершенствованию национальной системы государственных услуг населению в Республике Узбекистан и совершенствованию сферы и комплексному развитию потенциала Центров государственных услуг.

На сегодняшний день в Центрах государственных услуг в 208 городах и районах работает более 1800 сотрудников. В целях дальнейшего совершенствования данной сферы подготовлен комплекс нормативно-правовых документов, регулирующих все государственные услуги, оказываемые в Центрах государственных услуг. В данном комплексе поднят вопрос организации подготовки специалистов по специальности «Государственная служба» и введения в качестве дисциплины в учебный процесс высших учебных заведений. Исходя из этого комплекса учебная программа по предметам для будущих специалистов и студентов состоит из следующих 5 разделов:

1. Государственные услуги в социальной (образование, здравоохранение, социальная защита, труд и спорт) сфере;
2. Государственные услуги в сфере экономики и финансов (налоги, таможня, предпринимательство, лицензирование отдельных видов деятельности, инвестиции и торговля);
3. Государственные услуги в области экологии и сельского хозяйства;
4. Государственные услуги в области архитектуры и строительства, кадастра и коммунального хозяйства (включая промышленность, автомобильный транспорт, связь);
5. Государственные юридические услуги (юридическая услуга, ЗАГС, оборона и безопасность, общественный порядок, гражданство, миграция).

Она вооружает специалистов, готовящихся для центров обслуживания населения, и студентов высших учебных заведений достаточными знаниями в этой области и приносит ряд удобств гражданам.

Наиболее важным является использование современных информационных и коммуникационных технологий при оказании оперативных государственных услуг населению исходя из специализации данной сферы. В этом случае услуги, предоставляемые через Центры государственных услуг, предоставляются только посредством электронного документооборота. Это, в свою очередь, требует современных информационных и коммуникационных технологий и инновационного подхода. Это включает:

во-первых, в каждом центре были установлены инфокиоски, подключенные к сети Интернет. То есть при наличии большой очереди граждане могут самостоятельно получать услуги через данный инфокиоск;

во-вторых, в целях предотвращения недопонимания между гражданами для управления очередью во вновь создаваемых центрах будет обеспечено современное устройство электронной очереди;

в-третьих, в некоторых центрах государственных услуг отсутствуют кассы отделений коммерческих банков, а где они имеются существуют проблемы с очередями. Это также влияет на скорость предоставления услуг Центрами.

В целях предотвращения этих проблем молодые специалисты положительно влияют на ускорение знаний населения в области информационных технологий.

В этих целях созданы дополнительные удобства для нашей молодежи и граждан, активно пользующихся Интернетом и мобильной связью, предусмотрена возможность оплаты государственных услуг, сборов и других платежей через электронные платежные системы, такие как UPAU, PayMe.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Принимая во внимание, что данная тема недостаточно изучена в Республике Узбекистан, посредством совершенствования государственных услуг, были раскрыты понятие, сущность и особенности «Государственных услуг», а также рекомендовано усовершенствованное определение данной категории.

2. Обосновано расширение деятельности центров государственных услуг и увеличение количества услуг, оказываемых организациями, уполномоченных оказывать государственные услуги. В этом предложении рекомендовалось введение новых государственных услуг, регулирование государственных услуг, предоставляемых двумя или более пересекающимися государственными органами.

3. Обосновано предложение о включении в число услуг, оказываемых центрами государственных услуг, семи новых государственных услуг, таких как предоставление информации о размере пенсии, жилой площади,

собственности на жилье, пенсии и пособия. Было рекомендовано, что данное предложение упростит использование государственных услуг физическими и юридическими лицами.

4. Обосновано предложение о создании филиала Центров государственных услуг на местных сходах граждан и внесено в соответствующий Указ Президента Республики Узбекистан. В этом предложении предполагалось, что принцип «В государственных службах обращаются не люди, а документы» может быть реализован непосредственно в махаллинских центрах, которые могли бы оказывать государственные услуги населению.

5. Обосновано и одобрено Министерством высшего и среднего специального образования предложение об открытии новой специальности по «Государственным услугам» и обучение студентов на прочих направлениях предмета «Государственные услуги». Данное предложение было принято Министерством высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан в качестве основы для формирования квоты приема с нового учебного года.

6. Разработанные нами рекомендации были использованы при реализации задач, определенных в «Совершенствовании предоставления государственных услуг населению», «Едином реестре государственных услуг» и «Дорожных картах», принятых в целях развития отрасли Агентством государственных услуг.

7. Обосновано предложение принятия Закона «О государственных услугах» в нашей стране. Принятие этого закона было рекомендовано для создания правовых основ единой государственной политики в сфере государственных услуг, законодательной унификации отношений к государственной услуге, по-разному трактуемых в различных правовых документах, и систематизации институтов государственных услуг.

8. Масштабные изменения, происходящие в обновляющемся Узбекистане, требуют коренной реформы государственной службы, уделения первоочередного внимания выполнению важнейших приоритетных задач, стоящих перед нашей страной, постепенного улучшения отношений между полностью обновленными органами государственного управления и гражданским обществом и требует разработки его новой модели.

9. Принимая во внимание, что одной из основных задач современных демократических государств является создание прочного фундамента развитого гражданского общества, создание нового общественного строя, создание общества без коррупции, создание правовых и нравственных основ для формирования гласности и справедливого общества, было обосновано, что верховенство закона должно обеспечиваться за счет совершенствования государственных услуг.

10. В целях развития системы электронного правительства, улучшения межведомственного взаимодействия, кардинального снижения участия человеческого фактора и сокращения сроков рассмотрения обращений, увеличения свободного времени населения, открытия новых возможностей

для экономии их средств были заложены направления обеспечения открытости и прозрачности деятельности государственных служащих.

**SCIENTIFIC COUNCIL PhD.03/28.02.2022.I.18.01
ON AWARDING SCIENTIFIC DEGREES AT
SAMARKAND INSTITUTE OF ECONOMICS AND SERVICE**

SAMARKAND INSTITUTE OF ECONOMICS AND SERVICE

DJABBOROV ISROIL ISMOILOVICH

**IMPROVEMENT OF PUBLIC SERVICES IN THE CONDITIONS
OF MODERNIZATION OF ECONOMY**

08.00.05 – Service sector economics

ABSTRACT
of Doctor of Philosophy (PhD) dissertation in economical sciences

The theme of the Doctor of Philosophy (PhD) dissertation in economics was registered by the Supreme Attestation Commission under the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under the number B2019.2.PhD/Iqt907.

The dissertation has been accomplished at Samarkand institute of economics and service.

The dissertation abstract in three languages (Uzbek, Russian and English (resume) has been placed on the website (www.sies.uz) of the Scientific council and on informational-educational portal «ZiyoNet» (www.ziyo.net.uz).

Scientific supervisor: **Kholikulov Anvar Ne'matovich**
Candidate of Economical Sciences, Associate Professor

Official opponents: **Mukhammedov Murod Mukhammedovich**
Doctor of Economical Sciences, Professor

Isroilov Bahodir Ibragimovich
Doctor of Economical Sciences, Professor

Leading organization: **Samarkand State University named after Sharof Rashidov**

The dissertation defense will be held on “_____” _____, 2022 at _____ at the meeting of the scientific council awarding scientific degrees PhD.03/28.02.2022.I.18.01 at Samarkand Institute of Economics and Service. Address: 140100, Amir Temur str., 9 Samarkand. Tel.: (998 66) 233-19-84; Fax:(998 66) 231-12-53, E-mail: sies_info@edu.uz.

The dissertation is available at the information-resource centre of Samarkand Institute of Economics and Service (registration No. _____) Address: 140100, Amir Temur str., 9 Samarkand. Tel.: (998 66) 233-19-84; Fax:(998 66) 231-12-53, E-mail: sies_info@edu.uz.

Dissertation abstract was distributed on “_____” _____ 2022.
(Protocol-register No. _____ of “_____” _____ 2022.

M.E.Pulatov
Chairman of the Scientific Council
awarding scientific degrees, Doctor
of Economical Sciences, Professor

Sh.O.Kuvandikov
Scientific Secretary of the Scientific
Council awarding scientific degrees,
Doctor of Economical Sciences,
Associate Professor

M.M.Mukhamedov
Chairman of Scientific Seminar
under Scientific Council awarding
Scientific Degrees, Doctor of
Economical Sciences, Professor

INTRODUCTION (PhD thesis annotation)

The aim of the research is to develop proposals and recommendations for improving public services in the context of modernizing the economy in the country.

As an object of research, the centers for the provision of public services providing public services in the Republic of Uzbekistan are considered.

The subject of the research is a complex of relations related to the improvement of public services in the context of economic modernization.

The scientific novelty of the research results included the followings:

ensuring the efficiency of the use of public services by the population on the basis of improvement;

reduction of transaction costs associated with the time of provision of services based on the phased organization of branches of Public Service Centers in mahallas;

the range of services provided by the Public Service Centers has been expanded through the introduction of new public services for providing pensions to citizens, issuing certificates on the amount of pensions and benefits, housing area, housing ownership;

in assessing the quality of public services, based on the criterion "Elevation of the value of a person", a socially-oriented comprehensive program of measures to improve the services of public service centers has been developed;

a proposal is substantiated for the unification of improved repetitive services and their inclusion in the registry through organizational and economic mechanisms to increase the level of coverage of various social needs of the population and the features of new varieties of online electronic services.

Implementation of the research results. Based on the developed proposals for improving the activities of the Public Service Centers:

proposals to improve the efficiency of the use of public services to the population are included in the Decree of the President of the Republic of Uzbekistan dated January 31, 2020, No. UP-5930 "On additional measures to accelerate the development of the national system for the provision of public services" (certificate No. 1 -7-2/1-499 of the Public Services Agency dated September 12, 2019). As a result, the possibility of organizing branches of Public Service Centers in mahallas was created and the possibility of using public services in mahallas was increased;

proposals to expand the range of services provided by the Public Service Centers were introduced through the Decree of the President of the Republic of Uzbekistan dated January 31, 2020, No. UP-5930 "On additional measures to accelerate the development of the national system for the provision of public services" (certificate No. 1-7-2/1-499 of the Public Services Agency dated September 12, 2019). As a result, the possibility of additional new conveniences in the use of public services by individuals and legal entities has been created;

proposals developed under the "Roadmap" aimed at developing the provision of public services based on the separate mahalla approach are included in Appendix 3 of the Decree of the President of the Republic of Uzbekistan dated January 31,

2020 No. UP-5930 "On additional measures to accelerate the development of the national system for the provision of public services" (certificate No. 1-7-2/1-499 of the Public Services Agency dated September 12, 2019). As a result, the national methodological bases and approaches aimed at the development of public services have been improved and the population's expenses for the use of services have been reduced by 1.5 times;

proposals to expand the activities of public service centers and regulate the services provided by the competent authorities, from a qualitative point of view, have been introduced into the practice of the Public Services Agency under the Ministry of Justice of the Republic of Uzbekistan (certificate No. 1-7-2 / 1-499 of the Public Services Agency dated September 12, 2019). As a result, an opportunity was created to include 21 additional new types of services in the Unified Register, which consists of the existing 693 types of services.

The outline of the dissertation. The structure of the dissertation consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of references and appendix. The total volume of the dissertation is 150 pages.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLICATIONS

I бўлим (I часть; I part)

1. Джабборов И.И. Давлат хизматлари ягона реестрини ташкил этиш, уларни амалга оширишни такомиллаштиришнинг устувор вазифалари // Сервис. – Самарқанд, 2019. №1. - Б. 33-36. (08.00.00., № 20)
2. Джабборов И.И. Давлат хизматлари фаолиятини янада такомиллаштиришнинг айрим долзарб масалалари // Жамият ва бошқарув. – Тошкент, 2019. №3. – Б. 50-55. (08.00.00., № 8)
3. Джабборов И.И. Давлат хизматларини 200 тага етказиш имкониятлари // Иқтисодиёт ва таълим. – Тошкент, 2019. №4. – Б. 236-240. (08.00.00., № 11)
4. Джабборов И.И. Аҳолига электрон давлат хизматлари кўрсатишни такомиллаштиришнинг устувор йўналишлари// Сервис. – Самарқанд, 2019. №3. – Б. 23-28. (08.00.00., № 20)
5. Джабборов И.И. Фуқаролар эмас, ҳужжатлар ҳаракатланади // Иқтисодиёт ва таълим. – Тошкент, 2019. №5. – Б. 96-101. (08.00.00., № 11)
6. I.I.Jabborov Diffusion of internation Experience in the public services improvement // Global Resarch Net Work American Journal of economics and business management call for papers. 35-43 pages. (Vol. 2, No.3, Sep-Oct 2019)
7. Джабборов И.И. Давлат хизматларини амалга ошириш учун кадрларга эҳтиёж бор // Journal of marketing, business and management. – Б. 47-52. (Vol. 1, ISSUE 5 JULY 2022)

II бўлим (II часть; part II)

8. Джабборов И.И. Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида таълим хизматларини диверсификация қилишнинг зарурлиги ва унинг назарий масалалари // «Туризм хизматлари ва сервисини ривожлантиришнинг халқаро илғор тажрибаси ва уни Ўзбекистонда қўллаш масалалари» мавзусида халқаро илмий-амалий анжумани // Самарқанд, 2018 йил 25-28 май. II-қисм. – Б. 323-324.
9. Джабборов И.И. Давлат хизматлари кўрсатиш давлат ва аҳоли ўзаро ҳамкорлик ифодаси ҳамда туризмда тадбиркорликни ривожлантириш омилдир // «Ижтимоий ҳимояга муҳтож аҳоли қатламлари туризми ривожланишининг муаммолари ва истиқболлари» мавзусида халқаро илмий-амалий анжумани // Самарқанд, 2018 йил 10-12 декабрь. I-қисм. – Б. 295-296.
10. Джабборов И.И. Рақамли электрон ҳукуматни жорий этишда Эстониянинг илғор тажрибаси // «Инновацион ва рақамли иқтисодиёт шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш муаммолари» халқаро илмий-амалий анжумани // Самарқанд, 2020 йил 21-22 февраль. II-қисм. – Б. 31-38.

11. Джабборов И.И. Аҳолига давлат хизматларини кўрсатишни такомиллаштиришнинг устувор вазифалари // «Инновацион иқтисодий шакллантиришда хизмат кўрсатиш соҳасининг ўрни ва ролини ошириш муаммолари» мавзусидаги республика анъанавий илмий-амалий конференцияси (Самарқанд, 2019 йил 22-23 февраль) I-қисм. – Б. 42-44.

12. Бердикулова И.Р., Джабборов И.И. Иқтисодий модернизациялаш шароитида туристик фирмалар фаолиятини молиявий соғломлаштиришнинг зарурлиги ва унинг назарий талқини «Туризм хизматлари ва сервисини ривожлантиришнинг халқаро илғор тажрибаси ва уни Ўзбекистонда қўллаш масалалари» мавзусида халқаро илмий-амалий анжумани // Самарқанд, 2018 йил 25-28 май. II-қисм. – Б. 320-322.

13. Джабборов И.И. Аҳолига давлат хизматлари кўрсатиш янги босқичга кўтарилди // «Инновацион иқтисодий шакллантиришда хизмат кўрсатиш соҳасининг ўрни ва ролини ошириш муаммолари» мавзусидаги республика анъанавий илмий-амалий конференцияси (Самарқанд, 2019 йил 22-23 февраль) VI-қисм. – Б. 270-272.

14. Джабборов И.И. Ўзбекистонда давлат хизматлари марказлари соҳасини янада такомиллаштиришда Россиянинг тажрибасидан фойдаланиш имкониятлари // Худудларни ривожлантиришни стратегик режалаштириш: Халқаро тажриба, услублар ва истиқболлар илмий мақолалар тўплами. – Тошкент, 2019. – Б. 198-203.

15. Джабборов И.И. Давлат хизматларини 200 тага етказиш имконияти бор // Халқ депутатлари Самарқанд вилояти кенгаши, Самарқанд вилояти ҳокимлиги Зарафшон газетаси 2019 йил 10 сентябрь

16. Джабборов И.И. Давлат хизматларини 200 тага етказиш имконияти бор // Zarnews.uz. - 2019 йил 10 сентябрь

17. Джабборов И.И. Давлат хизматлари соҳасида Қозоғистон тажрибаси // Халқ депутатлари Ургут тумани кенгаши, Ургут тумани ҳокимлиги «Ургут садоси» газетаси 2019 йил 19 октябрь

18. Джабборов И.И. Давлат хизматлари соҳасида Қозоғистон тажрибаси // Urgutnews. 2019 йил 19 октябрь.

Автореферат “Сервис” илмий- амалий журнали таҳририятида таҳрирдан ўтказилиб, ўзбек, рус ва инглиз тилларидаги матнлар ўзаро мувофиқлаштирилди (25.10.2022 йил).

Босмахона лицензияси:



4268

Тасдиқнома

№ 8376-525f-572d-f37b-0fd6-3529-7957

2022 йил 25 октябрда босишга рухсат этилди:
Қоғоз бичими 60×84_{1/16}. “Times New Roman” гарнитураси.
Рақамли босма усулда босилди. Ҳисоб-нашриёт т.: 3,2.
Шартли б.т. 3,6. Адади 100 нусха. Буюртма №25/10.

СамДЧТИ таҳрир-нашриёт бўлимида чоп этилди.
Манзил: 140104, Самарқанд ш., Бўстонсарой кўчаси, 93-уй.