

ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ МАРКАЗЛАРИДА ТАҚДИМ ЭТИЛАЁТГАН ХИЗМАТЛАР СИФАТИНИ БАҲОЛАШ

Ёрматов Илмидин Тошматович,

и. ф. н. ., доц. Фаргона политехника университети

тел. +998978035893 ilmidin.yormatov@mail.ru

Муйдинов Элдорбек Аминжон ўгли,

мустақил тадқиқотчи, PhD

+998906348604 eldorbekmuydinov73@gmail.com

Аннотация: Мақолада давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифатини баҳолаш масалалари ёритилган. Тадқиқотнинг асосий мақсади давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифатини баҳолаш ва уни яхшилаш бўйича илмий-амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат. Тадқиқот жараёнида давлат хизматлари марказлари фаолиятида хизматлар сифатини баҳолашнинг ўрни ва аҳамияти, давлат хизматлари сифатини баҳолашнинг асосий мезон ва индикаторлари, давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифати таҳлил қилинган. Натижада давлат хизматлари сифатини яхшилаш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: давлат хизматлари, хизматлар сифати, баҳолаш мезонлари, самарадорлик, рақамлаштириш, ахборот тизимлари.

Бугунги кунда Ўзбекистонда давлат бошқаруви тизимини такомиллаштириш, давлат хизматлари сифатини ошириш, фуқароларнинг эҳтиёж ва талабларини самарали қондириш муҳим вазифалардан бири ҳисобланади. Мазкур йўналишда сўнгги йилларда қатор ислохотлар амалга оширилаётган бўлиб, давлат хизматлари марказлари фаолиятини ривожлантириш ва такомиллаштириш давлат хизматлари сифатини яхшилашга қаратилган устувор йўналишлардан бири бўлмоқда.

Давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар ассортименти ва сифати доимий равишда ўрганилиб, улар янада такомиллаштириб борилмоқда. Бироқ айрим ҳолларда фуқароларнинг давлат хизматлари марказлари фаолиятига бўлган қониқиш даражаси етарли эмас. Бу каби ҳолатлар давлат хизматлари сифатини баҳолаш ва мониторинг қилиш тизимини янада такомиллаштиришни тақозо этади. Шу нуқтаи назардан, давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифатини комплекс баҳолаш ва уни яхшилаш йўналишларини илмий-амалий жиҳатдан асослаб бериш муҳим аҳамият касб этади.

Давлат хизматлари марказлари фаолиятида хизматлар сифатини баҳолашнинг ўрни ва аҳамияти.

Бугунги кунда давлат бошқаруви тизимида фуқароларга сифатли давлат хизматлари кўрсатиш долзарб масалалардан бири ҳисобланади. Давлат хизматлари сифатини баҳолаш орқали унинг самарадорлигини оширишга эришиш мумкин. Давлат хизматлари марказларининг тақдим этаётган хизматлари сифатини баҳолаш ушбу муассасаларнинг фаолиятини мунтазам равишда таҳлил қилиб боришга, камчиликларни аниқлаш ва уларни бартараф этишга имкон беради.

Давлат хизматлари марказлари фаолиятида хизматлар сифатини баҳолашнинг асосий ўрни қуйидагилардан иборат:

- Фуқароларнинг давлат хизматларига бўлган талаб ва эҳтиёжларини ўрганиш;
- Давлат хизматлари сифатининг ҳозирги ҳолатини аниқлаш;
- Давлат хизматлари сифатини яхшилаш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш;
- Давлат хизматлари сифатини баҳолаш тизимини такомиллаштириш.

Давлат хизматлари сифатини баҳолаш орқали қуйидаги масалаларни ҳал этиш мумкин:

- Давлат хизматлари кўрсатиш жараёнларини такомиллаштириш;
- Давлат хизматларини рақамлаштириш ва электрон шаклга ўтказиш;
- Ходимларнинг касбий малакасини ошириш;
- Давлат хизматлари кўрсатишда замонавий ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиш;
- Давлат хизматлари марказлари моддий-техник базасини мустаҳкамлаш.

Давлат хизматлари сифатини баҳолашда қуйидаги асосий мезон ва индикаторлардан фойдаланиш мақсадга мувофиқ:

- Давлат хизматлари кўрсатиш жараёнлари (вақт, қулайлик, шаффофлик, эргономиклик ва бошқалар);
- Давлат хизматлари кўрсатиш сифати (тўлиқлик, аниқлик, профессионализм, ҳамкорлик ва бошқалар);
- Давлат хизматлари кўрсатиш самарадорлиги (иқтисодий, ижтимоий, ташкилий ва бошқалар);
- Фуқароларнинг давлат хизматларидан қониқиш даражаси;
- Давлат хизматлари кўрсатиш имконияти (қулайлик, қулай жойлашиш, очиқлик ва бошқалар).

Мазкур мезон ва индикаторларни комплекс равишда қўллаш давлат хизматлари сифатини баҳолашнинг ишончли асосини яратади.

Давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифатини баҳолаш

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 12 сентябрдаги ПҚ-2590-сон "Аҳоли учун сифатли давлат хизматлари кўрсатишни ташкил этиш чора-тадбирлари тўғрисида"ги қарори асосида республикада ягона давлат хизматлари тизими яратилди. Ушбу тизим доирасида вилоятимизда 19 та давлат хизматлари маркази фаолият юритмоқда.

Давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифатини баҳолаш мақсадида Фарғона вилоятидаги 5 та давлат хизматлари маркази (Фарғона шаҳар, Марғилон шаҳар, Олтиариқ тумани, Ёзёвон тумани, Қўқон шаҳар) фаолияти ўрганилди. Бунда қуйидаги асосий кўрсаткичлар таҳлил этилди:

1. Давлат хизматлари кўрсатиш жараёнларининг сифати:

- Мурожаатларни қабул қилишнинг соддалиги ва қулайлиги;
- Хизматлар кўрсатиш муддатлари;
- Ходимларнинг мурожаатчилар билан муомаласи;
- Ахборот таъминоти (маълумотнома, йўриқномалар, стендлар ва бошқалар).

2. Давлат хизматлари кўрсатиш сифати:

- Давлат хизматларини кўрсатишда аниқлик ва тўлиқлик;
- Ходимларнинг профессионализи;
- Давлат хизматларининг рақамлаштирилганлик даражаси.

3. Давлат хизматлари кўрсатиш самарадорлиги:

- Қўйилган мақсадларга эришиш даражаси;
- Мурожаатларни ўз вақтида ҳал этиш;
- Мурожаатчиларнинг қониқиш даражаси.

4. Давлат хизматлари кўрсатиш имконияти:

- Давлат хизматлари марказларининг ҳудудий жойлашуви ва қулайлиги;
- Инфратузилма ва моддий-техник таъминот;
- Мурожаатчилар учун яратилган шарт-шароитлар.

Ушбу кўрсаткичлар асосида давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифати комплекс баҳоланди. Сўровномалар, кузатувлар, ҳужжат таҳлиллари ва экспертлар фикрлари асосида амалга оширилган таҳлил натижалари қуйидагиларни кўрсатди:

- Давлат хизматлари кўрсатиш жараёнлари умуман қониқарли бўлиб, мурожаатларни қабул қилиш соддалиги, хизматлар кўрсатиш муддатларининг кетма-кетлиги, ходимларнинг мурожаатчилар билан мулоқот маданияти қаноатлантирарли даражада;

- Давлат хизматлари кўрсатиш сифатида аниқлик, тўлиқлик, ходимларнинг профессионализми ва хизматларнинг рақамлаштирилганлик даражаси ўртача кўрсаткичларга эга;

- Давлат хизматлари кўрсатиш самарадорлиги юқори бўлиб, кўрсатилган мақсадларга эришилаётгани, мурожаатларнинг ўз вақтида ҳал этилиши, мурожаатчиларнинг қониқиш даражаси яхши;

- Давлат хизматлари кўрсатиш имконияти юқорироқ бўлиб, марказларнинг ҳудудий жойлашуви қулай, инфратузилма ва моддий-техник таъминоти ўртача даражада, мурожаатчилар учун яратилган шарт-шароитлар қониқарли.

Умуман олганда, давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифати қониқарли ҳолатда бўлиб, айрим йўналишларда яхшиланиш талаб этилади.

Давлат хизматлари сифатини яхшилаш бўйича таклиф ва тавсиялар

Ўтказилган таҳлиллар асосида давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифатини яхшилаш бўйича қуйидаги таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилди:

1. Давлат хизматлари марказлари фаолиятини тизимли мониторинг ва баҳолаш тизимини жорий этиш:

- Давлат хизматлари сифатини тизимли баҳолаш механизминини яратиш;

- Давлат хизматлари сифатини баҳолаш мезонлари ва индикаторларини такомиллаштириш;

- Мурожаатчиларнинг қониқиш даражасини мунтазам ўрганиш;

- Баҳолаш натижаларини танқидий таҳлил қилиш ва уларни инобатга олган ҳолда давлат хизматлари сифатини яхшилаш.

2. Давлат хизматлари марказларининг ташкилий-ҳуқуқий ва моддий-техник базасини мустаҳкамлаш:

- Давлат хизматлари марказларининг ташкилий тузилмасини такомиллаштириш;

- Ходимларнинг касбий маҳорати ва малакасини ошириш бўйича тизимли ишларни амалга ошириш;

- Марказларнинг моддий-техник базаси ва инфратузилмасини янада ривожлантириш.

3. Давлат хизматлари кўрсатиш жараёнларини рақамлаштириш ва автоматлаштириш:

- Давлат хизматларини тўлиқ электрон шаклга ўтказиш;

- Мурожаатларни қабул қилиш ва ишлов бериш жараёнларини автоматлаштириш;

- Очқик ва шаффофликни таъминлаш мақсадида ахборот тизимлари ва порталларидан кенг фойдаланиш.

4. Давлат хизматлари кўрсатишда фуқаролар мурожаатларини ўз вақтида ҳал этиш тизимини такомиллаштириш:

- Мурожаатларни қабул қилиш ва кўриб чиқиш жараёнларини тезлаштириш;

- Мурожаатчиларга берилган жавобларнинг сифати ва тўлиқлигини таъминлаш;

- Мурожаатчиларнинг қаноатланганлик даражасини изчил ўрганиш.

5. Аҳоли билан самарали ижтимоий мулоқотни ташкил этиш:

- Давлат хизматлари марказлари фаолияти тўғрисида фуқароларни мунтазам хабардор қилиш;

- Мурожаатчилар билан доимий мулоқот ва фикр алмашиш механизмларини жорий этиш;

- Мурожаатчиларнинг таклиф ва шикоятларини ўз вақтида кўриб чиқиш ва тегишли чоралар кўриш.

Ушбу таклиф ва тавсиялар давлат хизматлари марказлари фаолиятида хизматлар сифатини янада яхшилашга хизмат қилади. Уларни изчил амалга ошириш орқали давлат хизматлари сифатининг барқарор ошиши, мурожаатчиларнинг қониқиш даражасининг ошиши ва умуман давлат бошқаруви самарадорлигининг юксалиши таъминланади.

Замонавий шароитларда давлат хизматлари сифатини баҳолаш ва яхшилаш долзарб аҳамият касб этади. Давлат хизматлари марказлари фаолиятида хизматлар сифатини баҳолашнинг асосий ўрни фуқароларнинг эҳтиёжлари ва талабларини ўрганиш, амалдаги ҳолатни аниқлаш, уни яхшилаш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат. Давлат хизматлари сифатини баҳолашда кўрсатиш жараёнлари, хизматлар сифати, самарадорлиги ва имкониятлари каби асосий мезон ва индикаторлардан фойдаланиш мақсадга мувофиқ.

Тадқиқот натижаларига кўра, Ўзбекистондаги давлат хизматлари марказларида тақдим этилаётган хизматлар сифати умуман қониқарли бўлиб, айрим йўналишларда яхшиланишлар талаб этилади. Хизматлар сифатини янада яхшилаш учун тизимли мониторинг ва баҳолаш тизимини жорий этиш, ташкилий-ҳуқуқий ва моддий-техник базани мустаҳкамлаш, хизматларни рақамлаштириш ва автоматлаштириш, фуқаролар мурожаатларини ўз вақтида ҳал этиш, аҳоли билан самарали ижтимоий мулоқотни ташкил этиш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилди.

Тадқиқот натижаларини давлат хизматлари марказлари фаолиятида амалиётга жорий этиш давлат хизматлари сифатини ошириш, фуқароларнинг қониқиш даражасини юксалтириш ва умуман давлат бошқаруви самарадорлигини оширишга хизмат қилади.

АДАБИЁТЛАР:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 декабрдаги "Давлат хизматлари сифатини баҳолаш тартибини такомиллаштириш чоратадбирлари тўғрисида"ги ПҚ-3421-сон қарори.
2. Давлат хизматлари кўрсатиш сифатини баҳолаш бўйича услубий қўлланма. – Тошкент: Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси, 2019. – 48 б.
3. Аликулов С.А., Алиев Ш.Р. Давлат бошқаруви самарадорлигини баҳолаш: назария ва амалиёт. – Тошкент: "Янги аср авлоди" нашриёти, 2018. – 208 б.
4. Пўлатов А.Р. Давлат хизматлари сифатини баҳолаш: методология ва амалиёт. – Тошкент: "Ўзбекистон" нашриёти, 2020. – 176 б.
5. Мансуров Т.А. Ахборот технологиялари ва давлат бошқаруви самарадорлиги. – Тошкент: "Янги аср авлоди" нашриёти, 2016. – 216 б.
6. Хакимов З.Ш. Ўзбекистонда давлат хизматлари сифатини баҳолаш: муаммо ва ечимлар // "Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар" илмий электрон журнали. – 2019. – №4. – Б. 112-123.
7. Хайдаров Т.Ф. Давлат бошқаруви тизимини ислоҳ қилиш: хорижий тажрибалар ва Ўзбекистон амалиёти. – Тошкент: "Ўзбекистон" нашриёти, 2018. – 288 б.
8. Юсупов Р.Х. Давлат хизматлари сифати мониторинги: назария ва амалиёт // "Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар" илмий электрон журнали. – 2020. – №3. – Б. 78-89.