

Тадқиқот ҳисоботи

Давлат хизматлари
марказлари
фойдаланувчиларининг
қондириш даражаси ва
давлат хизматларининг энг
долзарб муаммолари

Март 2024-йил

PN: 21.2160.6–001.00

COSOFT: 83450505

КОНСУЛЬТАНТ:

 **RB ASIA**

БУЮРТМАЧИ:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Markazi



Асосий натижалар

1. Самарқанд ва Фарғона вилоятларининг аҳолисининг 71,6% давлат хизмат марказларида тақдим этилаётган хизматларнинг тур ва миқдори бўйича маълумотга эга.
2. Респондентларнинг 55% давлат хизматлар порталининг (<https://my.gov.uz/ru>) мавжудлигидан хабари йўқ эди.
3. Респондентларнинг 49,4% 3 ойда камида бир марта турли давлат хизматларидан фойдаланган, 49,8% давлат хизматларидан йилда 1-2 марта фойдаланади.
4. 65% респондентлар ўтган 3 йил давомида давлат хизматларни тақдим этиш сифати яхшиланган деб жавоб берди.
5. Самарқанд ва Фарғона вилоятларининг аҳолисининг кўпчилиги давлат хизматларидан фойдаланиш учун шахсан давлат хизматлари марказларига мурожаат қилишни афзал кўради (72,6%). Давлат хизматларини онлайн форматда олишни эса 24,1% респондентлар танлайди. Бунга кўра, давлат хизматлари онлайн форматда фойдаланиш миқдори Самарқанд вилоятида Фарғона вилоятидан ортиқ, (32,8% Самарқанд вилоятида 15,3% Фарғона вилоятида). Давлат хизматларидан фойдаланиш учун давлат хизматлари марказларига шахсий тарзда мурожаат қилишни афзал кўрганларнинг миқдори Фарғона вилоятида ортиқроқ (83,8% Фарғона вилоятида 61,5% Самарқанд вилоятида).
6. Давлат хизматлари порталида (<https://my.gov.uz/ru>) рўйхатдан ўтиш ва хизматлардан фойдаланиш кўпчилик аҳолига қийинчиликлар туғдиради. Рўйхатдан ўтишда, калит олишда, ва веб-сайт навигациясида қийинчиликлар – булар фойдаланувчиларни онлайн равишда хизмат олишдан тўхтатиб, давлат хизмат кўрсатиш марказларига мурожаат қилишга мажбур қиладиган баъзи муаммолардир.
7. Зарур бўлган ҳолатларда давлат хизматларини олиш сабаби билан ногиронлиги бўлган шахслар давлат хизматлари марказига (53,1%) ва маҳаллий хизмат марказига (32,8%) мурожаат қилишни афзал кўришади. Респондентларнинг 76,6% давлат хизматларини олиш учун ҳеч қандай чекловлар кўрмайдилар. Давлат хизматларини олишда қийинчиликлар билан юзлашган 23,4% респондентлар, асосий муаммолар сифатида қуйидагиларни таъкидлашди: сирғанчиқ плитка ва пандус, ҳожатхоналарнинг ногиронлиги бўлган шахсларга мослаштирилмаганлиги, давлат хизматларини олиш вақтида қўшимча имтиёزلардан шахсларнинг беҳабарлиги, онлайн форматда давлат хизматларини олиш имкониятларидан ва усулларида хабардор эмаслиги. 18,8% респондентлар давлат хизматлари маркази ҳодимлари томонидан ўзига нисбатан ҳурматсизлик ва андиша муносабат ҳис этишган.
8. Ногиронликга эга бўлган шахсларнинг 93,8% давлат хизмат марказлари қулай жойлашувга эга эканлигини таъкидлайди, 75% умумий ҳолатда, давлат хизмат марказлари яхши таъминотга эга бўлганини, аммо баъзи стандартлар ёки талаблар бузилганини (сирғанчиқ плитка, пандус ва бошқалар) ҳис этишларини айтишди.
9. Аёллар давлат хизмат марказларида ўзларини қулай хис этадилар (97,4%) ва хизмат марказларининг тез-тез ташриф буюрувчилари хисобланадилар (87% аёллар шахсан

хизмат марказларига келишадилар). Аммо баъзи хизмат турлари уларда ноқулайликлар туғдиради. Масалан, шахсий паспорт учун расмга тушиш учун, диний талабларга риоя қилувчи рўмолда бўлган аёллар рўмолларини ечишларига тўғри келади. Кўп ҳолатларда, фотограф ходим эркак киши бўлади. Бегона эркак олдида рўмолни ечиш диний талабларга зид болиб аёлларда стресс келтириб чиқаради.

10. NPS (аҳолининг давлат хизматлари билан қониқиши даражаси) 54,4 баллга тенг, нисбатан ёқут. NPS нисбатан юқори даражаси (62 балл) аёллар орасида, энг кам даража (34,4 балл) ногиронлиги бор шахслар орасида кузатилди. Фарғона вилоятида NPS 59,6 баллни ташкил этади, бу Самарқанд вилоятига нисбатан 10 баллга юқори (49,2 балл).
11. Давлат хизматларини олиш жараёнида кузатиладиган асосий муаммолар – узун навбатлар ва давлат хизматларини олиш учун сарфланган вақт. Бундан ташқари, асосий муаммоларга «ортиқча ҳужжатлар, маълумотлар талаби» ва «марказ томонидан тақдим этилган маълумотларнинг контекстуал камчиликлари» каби масалаларни киритиш мумкин, фойдаланувчилар кўп маротаба марказга келишлари ва «етишмаётган ҳужжатларни» ташишларига тўғри келади.
12. Аҳолининг ва давлат хизматлари марказларининг орасида келиб чиққан муаммолар, кўп ҳолатларда улар ўртасида иш тартибида ҳал қилинади. 94,3% респондентлар муаммоларни ўзлари марказда ушбу хизматни олиш учун мурожаат қилган ходим билан ҳал қилган, ҳамда 96% дан кўпи муаммоларини муваффақиятли ҳал қилганлар.

Тавсиялар

1. Давлат хизматларини олиш имкониятлари ҳақида офлайн ва онлайн форматда, (<https://my.gov.uz/ru>) сайтида, маълумот берувчи роликлар ишлаб чиқариш.
2. Давлат хизматлари портали ва мобил иловаси фойдаланиш имкониятлари ҳақида ўқув материаллар ишлаб чиқариш ва аҳолини хабардорлигини ошириш (ўқув маросимлари) жараёнларини ташкил қилиш.
3. Давлат хизматлари портали (<https://my.gov.uz/ru>) ва мобил иловаси фойдаланувчиларнинг тажрибасини ривожлантиришга қаратилган таҳлилий жараёнларни амалга ошириш ва фойдаланувчи учун қулай интерфейсни яратиш мақсадида оптималаштириш амалиётини ўтқазिश.
4. Ногиронликга эга бўлган аҳоли орасида давлат хизматларини олиш имкониятлари тўғрисида маълумот бериш бўйича янада фаол ишларни амалга ошириш. Ногиронлар билан ишлаш ва уларга давлат хизматларини олиш ҳуқуқлари, имтиёзлари ва имкониятлари тўғрисида маълумот бериш учун масъул бўлган давлат хизматлари марказларида алоҳида ходимларни ажратиш. Уларга навбатсиз, алоҳида ойнада хизмат кўрсатиш.
5. Ногиронликга эга бўлган фуқароларни давлат хизматлари марказларида ёки маҳаллаларда қабул қилишнинг алоҳида жадвалини тузиш имкониятларини кўриб чиқиш.
6. Ногиронликга эга бўлган фуқароларни тўсиқсиз ташрифлари учун давлат хизматлари марказларининг мослашувчанлиги ва жиҳозланишини яхшилаш. Ногиронларнинг эҳтиёжларини ҳисобга олган ҳолда пандуслар, плиталар ва ҳожатхоналарга алоҳида эътибор бериш.
7. Паспорт ва рўмолсиз суратга олишни талаб қиладиган бошқа ҳужжатлар бўйича мурожаат қилишда диний меъёрларга риоя қилган аёлларни суратга олиш учун аёл ходимларни ажратиш.
8. Марказларнинг узлуксиз ишлашини таъминлаш ва навбат масаласини ҳал қилиш учун ходимларни кўпайтириш ёки давлат хизматлари марказлари ходимларининг иш жадвалини ўзгартириш имкониятини кўриб чиқиш. Соат 18:00 дан кейин, ишдан чиқиб хизмат марказига келган одамларнинг асосий оқимини қоплаш ва хизматларнинг узлуксиз тақдим этилишини таъминлаш учун хизмат кўрсатиш марказларининг иш жадвалини ўзгартириш ёки тушлик пайтида муқобил чиқиш жадвалини белгилаш тавсия этилади.
9. Ходимларни мижозлар билан ишлаш ва давлат хизматлари рўйхати бойича доимий равишда кўрсатма ва узлуксиз тренинг олиб бориш. Хусусан, мижозларга хизматларни рўйхатдан ўтказиш тартибини тушунтириш, уларга хушмуомалалик ва хайрихоҳликни сақлаган ҳолда ушбу хизматни олиш учун зарур бўлган ҳужжатлар тўғрисида тўлиқ маълумот бериш. Ходимнинг малакасини доимий равишда ошириш ва давлат хизматлари тезлигини ошириш учун ходимларнинг ишлаши ва баҳолаш стандартларини ишлаб чиқиш.

