



YEVROPA ITTIFOQI

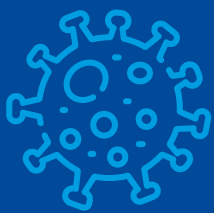


Adliya Vazirligi  
Davlat Xizmatlari  
Agentligi



# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ДОКЛАД

## РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ В ПЕРИОД КАРАНТИНА, ВЫЗВАННОГО ПАНДЕМИЕЙ КОРОНАВИРУСА COVID-19



ТАШКЕНТ | 2020

**Менеджер проекта:**

Аброр Ходжаев

**Координатор исследования:**

Гайрат Сатвалдиев

**Авторский коллектив:**

Орзимурад Гайбуллаев  
Бахтиёр Сайфитдинов  
Фарход Шерзатов  
Иноятхон Содикова  
Сирожиддин Турабеков  
Ботир Тошниёзов  
Рустам Даминов  
Хуршид Тухтаев

**Дизайн и вёрстка:**

Римма Мухтарова

**Контакты:****Представительство ПРООН в Узбекистане**

100029, Узбекистан,  
Ташкент, ул. Т. Шевченко, 4,  
policybrief@undp.org  
www.uz.undp.org

Тел.: (998 71) 120 34 50;

(998 71) 120 61 67

Факс: (998 71) 120 34 85

Аналитический доклад подготовлен в рамках совместного проекта Министерства юстиции, Агентства государственных услуг и Программы развития ООН в Узбекистане «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышение уровня управления в сельских районах Узбекистана», финансируемого Европейским Союзом.

ПРООН в Узбекистане выражает благодарность Агентству государственных услуг за содействие в распространении необходимых для подготовки настоящего доклада опросников для госслужащих и пользователей госуслуг.

Изложенные в докладе взгляды и выводы отражают только мнения авторов и не являются официальной позицией Правительства Республики Узбекистан, ПРООН в Узбекистане, а также Делегации ЕС в Узбекистане.

# СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1   КРАТКИЙ ОБЗОР ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ	7
1.1. Правовая основа развития государственных услуг в режиме онлайн	7
1.2. Меры, проводимые министерствами и ведомствами	8
1.3. Анализ Единого реестра государственных услуг и онлайн-услуг	11
1.4. Единый портал интерактивных государственных услуг (ЕПИГУ или tu.gov.uz)	12
1.5. Технические и редакционные недостатки tu.gov.uz	13
1.6. Синхронизация сайтов tu.gov.uz и davxizmat.uz (официальный сайт Агентства государственных услуг)	14
2   АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ, ВЫЗВАННОЙ КОРОНАВИРУСОМ COVID-19	15
2.1. Опыт оказания государственных услуг в Прибалтийских странах и Великобритании	15
2.2. Опыт оказания государственных услуг в США и Австралии	17
2.3. Опыт оказания государственных услуг в Японии, Южной Корее и Сингапуре	18
2.4. Опыт оказания государственных услуг в странах СНГ	21
2.5. Выводы и рекомендации	22
3   АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА СОТРУДНИКОВ АГЕНТСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ЦЕНТРОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ФИЗИЧЕСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ, А ТАКЖЕ ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ ОТРАСЛИ	24
3.1. Портрет респондента	25
3.2. Восприятие изменений в связи с введением карантина	27
3.3. Оказание государственных услуг в период карантина	29
3.4. Предложения респондентов	35
3.5. Общие выводы и Рекомендации по анализу опроса	36
4   АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА СРЕДИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	39
4.1. Портрет респондента	40
Выводы по разделу 4.1	42
4.2. Изменения в жизни и безопасность в связи с карантином	43
Выводы по разделу 4.2	43
4.3. Респонденты и государственные услуги	44
Выводы по разделу 4.3	49
4.4. Предложения респондентов	50
4.5. Общие выводы по анализу опроса	52

5   ВЫВОДЫ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ КАРАНТИНА, ВЫЗВАННОГО ПАНДЕМИЕЙ КОРОНАВИРУСА COVID-19. ....	54
5.1. Совершенствование Единого реестра государственных услуг. ....	54
5.2. Совершенствование Единого портала интерактивных государственных услуг (ЕПИГУ – my.gov.uz). ....	54
5.3. Увеличение количества онлайн-услуг на портале my.gov.uz. ....	55
5.4. Совершенствование официального сайта Агентства государственных услуг. ....	56
5.5. Предложения на основе результатов опроса сотрудников Агентства государственных услуг, центров государственных услуг и государственных организаций, оказывающих государственные услуги физическим и юридическим лицам, а также всех заинтересованных специалистов отрасли. ....	57
5.6. Предложения на основе результатов опроса пользователей госуслуг. ....	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ....	59
ПРИЛОЖЕНИЯ. ....	61
Приложение 1. Перечень государственных услуг по сферам на сайте my.gov.uz. ....	61
Приложение 2. Перечень автоматизированных государственных услуг, предоставляемых через my.gov.uz. ....	62
Приложение 3. Предложения по переводу существующих на ЕПИГУ государственных услуг с режима «полуавтоматическая» на «автоматическая». ....	64
Приложение 4. Предложения по расширению перечня онлайн-госуслуг на основе опыта зарубежных стран. ....	67

## ВВЕДЕНИЕ

11 марта 2020 года Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) объявила, что распространение нового коронавируса COVID-19 достигло стадии пандемии, так как затронуто большинство стран и все континенты нашей планеты.

На момент подготовки настоящей публикации ситуация с коронавирусом **в мире** по состоянию на 21 мая 2020 года:

- Общее количество зараженных – **5 108 945** (суточный прирост +55 327)
- Выздоровевших – **2 037 656** (суточный прирост +32 672)
- Погибших – **330 083** (суточный прирост +2 160)
- Ситуация в **Узбекистане** по состоянию на 21 мая 2020 года:
  - Всего пациентов с COVID-19 – **2 967**
  - Выздоровевших – **2 407**
  - Смертей – **13**
  - На лечении – **547**

По данным Агентства санитарно-эпидемиологического благополучия при Министерстве здравоохранения, в Узбекистане первый случай коронавируса был зарегистрирован 15 марта 2020 года. В соответствии с распоряжением Президента Республики Узбекистан от 29 января 2020 г. №Р-5537 была образована Специальная республиканская комиссия по подготовке Программы мер по предупреждению завоза и распространения коронавируса в Республике Узбекистан (далее – Республиканская комиссия), которая реализует необходимые задачи по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения и восстановлению здоровья заболевших людей.

В целях надежной защиты населения от коронавирусной инфекции Республиканской комиссией приняты следующие основные решения: с 16 марта т. г. были закрыты авиа- и железнодорожное сообщение с другими странами, дошкольные, средние и высшие образовательные учреждения с последующим переходом на онлайн-обучение, отменены все массовые мероприятия и др.

С 24 марта т. г. введен усиленный порядок предупреждения распространения коронавируса. Был закрыт въезд в столицу и областные центры, прекращена работа рынков, остановлен прием в госорганах, оказание государственных услуг переведено в ограниченный режим, стартовала активная работа по пропаганде пользования госуслугами в режиме онлайн.

С 1 апреля т. г. в Ташкенте, Нукусе и областных центрах введен режим самоизоляции. Лицам старше 65 лет строго запрещено выходить из дома, кроме как по насущной необходимости – в находящиеся поблизости аптеки и продуктовые магазины.

Начиная с этой даты нагрузка на систему предоставления государственных услуг значительно увеличивается.

В целях дальнейшего повышения конкурентоспособности экономики страны и обеспечения широкого участия граждан в процессе принятия решений государственными органами в отношении тех или иных задач и законодательных актов путем широкого внедрения современных информационных технологий в отрасли экономики и систему государственного и общественного управления и расширения сетей телекоммуникаций 28 апреля 2020 г. принимается Постановление Президента №ПП-4699 «О мерах по широкому внедрению цифровой экономики и электронного правительства». В документе определяются дополнительные задачи по развитию системы электронного правительства, направленные на доведение доли электронных государственных услуг к 2022 году до 60% путем создания и интеграции государственных информационных систем и ресурсов, унификации сведений в государственных базах данных, оптимизации и упорядочения процедур оказания государственных услуг.

В текущих сложных эпидемиологических условиях во многих странах мира системы оказания государственных (публичных) услуг начинают адаптироваться к сложившейся ситуации и расширяют перечень услуг, предоставляемых в режиме онлайн (прежде всего, информационно-справочных, услуг социальной поддержки в условиях карантина, содействия в трудоустройстве, по досугу граждан, находящихся круглосуточно дома и др.).

Команда совместного проекта Агентства государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан (далее – АГУ), ПРООН и ЕС «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышение уровня управления в сельских районах Узбекистана» приняла решение внести свой вклад и подготовить аналитическую записку с предложениями, направленными на дальнейшее улучшение качества предоставления государственных услуг в условиях введенных мер карантина и на более отдаленную перспективу. Проект готов оказать практическое содействие АГУ в реализации предложенных инициатив.

**Цель исследования:** выработать предложения и рекомендации, направленные на повышение качества предоставления государственных услуг в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19, и в долгосрочной перспективе.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие **задачи:**

- сформировать авторский коллектив исключительно из числа сотрудников проекта;
- изучить текущую ситуацию по предоставлению государственных услуг в условиях карантина;
- изучить зарубежный опыт относительно мер, предпринимаемых для адаптации государственных услуг к сложившимся условиям карантина;
- выявить проблемные вопросы, возникающие в процессе предоставления государственных услуг;
- выработать рекомендации – краткосрочные меры и долгосрочные стратегии, направленные на адаптацию предоставления государственных услуг в условиях карантина и после его снятия.

В процессе подготовки доклада были проведены опросы среди пользователей государственных услуг (получено 1 498 ответов) и сотрудников областных управлений АГУ и ЦГУ, а также организаций, оказывающих услуги (получено 499 ответов).

# 1 | КРАТКИЙ ОБЗОР ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ

В связи с введением карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19, в Республике Узбекистан стал как никогда актуален спрос на государственные услуги, оказываемые в режиме онлайн через интернет-портал ЕПИГУ (my.gov.uz).

Однако анализ отзывов пользователей в социальных сетях, а также проведенные исследования результатов опросов выявили ряд проблем, барьеров и сложностей, которые не позволяют полноценно получать государственные услуги в режиме онлайн:

- только 30% из более чем 700 информационных систем в государственных органах подключены к «Электронному правительству», и из 80 ведомств, оказывающих госуслуги, лишь 27 интегрированы с Агентством государственных услуг;
- не проведена оцифровка баз данных министерств и ведомств для оказания государственных услуг;
- не интегрированы с порталом my.gov.uz базы данных министерств и ведомств;
- большое количество услуг не могут быть оказаны онлайн, согласно действующему законодательству и нормативным документам по стандартизации и техническим условиям;
- существуют инфраструктурные и другие технические проблемы на самом портале my.gov.uz.

Ниже представлен анализ действующей системы оказания государственных услуг в режиме онлайн в Узбекистане, содержащий описание выявленных проблем, а также предложения и рекомендации по их решению, сформулированные с учётом передового международного опыта.

## 1.1. ПРАВОВАЯ ОСНОВА РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН

Закон Республики Узбекистан «**Об электронном правительстве**» №ЗРУ-395 от 9 декабря 2015 года регулирует отношения в области электронного правительства.

Предоставление интерактивных государственных услуг через Единый портал осуществляется для заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации, согласно утвержденному Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан №728 от 15 сентября 2017 года Положению о порядке оказания электронных государственных услуг через Единый портал интерактивных государственных услуг и официальные веб-сайты государственных органов «**О мерах по совершенствованию порядка оказания электронных государственных услуг через единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан**».

В соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан от 12 декабря 2017 года №УП-5278 «О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению» на АГУ возложены:

- реализация единой государственной политики в области оказания государственных услуг;
- совершенствование порядка оказания государственных услуг за счет устранения избыточных административных процедур;
- развитие межведомственного электронного взаимодействия;
- формирование Единого реестра государственных услуг;
- осуществление координации деятельности государственных органов и иных организаций в данной сфере;
- участие в выработке единых подходов к проектированию, разработке, внедрению и интеграции информационных систем, ресурсов и баз данных, используемых при оказании государственных услуг;
- осуществление контроля и оценки эффективности деятельности государственных органов и иных организаций в сфере оказания государственных услуг.

Указом Президента Республики Узбекистан от 19 февраля 2018 года №УП-5349 «**О мерах по дальнейшему совершенствованию сферы информационных технологий и коммуникаций**» определены основные задачи Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан, в числе которых: обеспечение реализации единого технологического подхода в разработке и внедрении информационных систем и ресурсов государственных органов; организация межведомственного электронного взаимодействия; формирование единых электронных реестров и баз данных, систем оказания электронных государственных услуг по принципу «одно окно».

## 1.2. МЕРЫ, ПРОВОДИМЫЕ МИНИСТЕРСТВАМИ И ВЕДОМСТВАМИ

Постановлением Президента Республики Узбекистан от 28 апреля 2020 года №ПП-4699 «**О мерах по широкому внедрению цифровой экономики и электронного правительства**» закреплено, что Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций является уполномоченным органом в сфере развития цифровой экономики и электронного правительства. Согласно означенному документу, силами Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций будет создана интегрированная система, занимающаяся цифровой экономикой. В частности, такие задачи, как развитие электронного правительства, цифровизация отраслей экономики и сельского хозяйства, организация и управление IT-парками, были полностью переданы министерству.

Текущий год по инициативе главы государства был объявлен «Годом развития науки, просвещения и цифровой экономики». В январском Послании Президента Олий Мажлису активный переход к цифровой экономике был определен в качестве одного из главных приоритетов на ближайшие пять лет. Нынешние условия пандемии еще раз доказали важность цифровых технологий. Стало очевидно, что от них во многом зависят образование, государственные услуги, система государственного управления, торговля и сервис. Услуги, которые не предоставлялись удаленно в течение многих лет, за считанные дни перешли в онлайн-режим.



В рамках Государственной программы по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017–2021 годах в «Год развития науки, просвещения и цифровой экономики» Министерству по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан поручено совместно с другими заинтересованными ведомствами в процессе разработки проекта программы «Цифровой Узбекистан-2030» предусмотреть цифровую трансформацию государственных услуг, развитие информационной экосистемы, а также внедрение принципа «единого источника данных», при соблюдении которого данные формируются только в одном ответственном государственном органе или его подразделениях с распределением ответственности по их формированию и актуализации между государственными органами.

Под председательством Президента Республики Узбекистан Ш. Мирзиёева 9 января 2020 года было проведено совещание по вопросам повышения эффективности оказания государственных услуг. Глава государства подчеркнул, что в настоящее время из 80 оказывающих государственные услуги ведомств лишь 27 интегрировали свои базы данных с Агентством государственных услуг, а в 53 организациях данные все еще не переведены в цифровой формат. К примеру, отсутствуют электронные базы данных для оказания государственных услуг в сферах здравоохранения, экологии, строительства, архивации. Из-за отсутствия такого обмена информацией в 2019 году услуги, связанные со строительством, снабжением природным газом, горячей и холодной водой, оказывались с нарушением сроков. В связи с этим Министерству по развитию информационных технологий и коммуникаций и Министерству юстиции поручено разработать адресную программу по созданию во всех ведомствах информационных систем и баз данных касательно государственных услуг. Поставлена цель увеличить число пользователей электронных государственных услуг не менее чем в 5 раз до конца текущего года, а к 2025 году – полностью перейти на электронное обслуживание. С учетом того, что 75% граждан пользуются Интернетом посредством мобильных устройств, отмечена важность запуска мобильной версии Единого портала интерактивных государственных услуг (что и было сделано, теперь нужно ее развивать и совершенствовать). Поручено ускорить создание более 50 филиалов Центров государственных услуг для удобства жителей отдаленных населенных пунктов.

Президент отметил, что требование электронной цифровой подписи, наличие которой является обязательным для доступа ко многим услугам, создает неудобства для граждан, особенно затрудняет деятельность предпринимателей. В настоящее время электронную цифровую подпись можно использовать только с компьютера. Чтобы зарегистрировать свое дело, предприниматель должен получить ключ ЭЦП в налоговом ведомстве, отдельный ключ – в таможенном ведомстве, еще один – банковский ключ для работы со счетом. Приходится посещать каждое ведомство, а по прошествии определенного времени ключи подлежат обновлению. Все это требует дополнительных расходов. Президент поручил Министерству по развитию информационных технологий и коммуникаций внедрить совместно с ответственными организациями альтернативные, безопасные и простые способы подтверждения личности при пользовании услугами, требующими электронную цифровую подпись. Поставлена задача до 1 июля нынешнего года разработать единую для всех услуг ЭЦП.

Кроме того, Указом Президента Республики Узбекистан от 31 января 2020 года №УП-5930 «**О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг**» Министерству юстиции Республики Узбекистан поручено:

- в срок до 1 апреля 2020 года провести анализ всех государственных услуг, оказываемых через Центры государственных услуг, и принять меры по упрощению межведомственных и внутриведомственных процедур оказания государственных услуг;
- обеспечить на постоянной основе совершенствование системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников Центров государственных услуг и их филиалов, в том числе с прохождением курсов по психологии;
- начиная с 1 января 2021 года внедрить порядок оказания государственных услуг по принципу самообслуживания через интерактивные инфокиоски, устанавливаемые в общественных и густонаселенных местах (религиозные учреждения, аэропорты, вокзалы, станции метро, торгово-развлекательные комплексы).

Этим же Указом Президента утверждена «Дорожная карта» по совершенствованию работы Центров государственных услуг. В «Дорожной карте» предусмотрены: разработка нормативно-правовых актов, интеграция государственных информационных систем и ресурсов, унификация сведений в государственных базах данных, оптимизация и упорядочение процедур оказания государственных услуг, завершение цифровизации 49 групп государственных услуг.

Постановлением Президента Республики Узбекистан от 28 апреля 2020 года №ПП-4699 «**О мерах по широкому внедрению цифровой экономики и электронного правительства**» утверждены:

- меры по дальнейшему развитию электронного правительства в 2020–2022 годах;
- проекты по широкому внедрению современных информационно-коммуникационных технологий в отрасли реального сектора экономики в 2020–2022 годах;
- «Дорожная карта» по дальнейшему развитию деятельности Технологического парка программных продуктов и информационных технологий;
- проекты по развитию информационных технологий и телекоммуникаций в 2020–2022 годах;
- «Дорожная карта» по внедрению цифровых технологий в сельское и водное хозяйство в 2020–2021 годах.

Постановлением, в частности, предусматривается: подключение в 2020–2021 годах всех учреждений здравоохранения, школ, организаций дошкольного образования, сел и махаллей к высокоскоростной сети Интернет и повышение качества услуг связи, доведение доли электронных государственных услуг к 2022 году до 60% путем создания и интеграции государственных информационных систем и ресурсов, унификации сведений в государственных базах данных, оптимизации и упорядочения процедур оказания государственных услуг.

Президент Республики Узбекистан Шавкат Мирзиёев 11 мая провел совещание по вопросам широкого внедрения цифровой экономики и электронного правительства. Министерству по развитию информационных технологий и коммуникаций поручено классифицировать базы данных государственных ведомств, подключить их к межведомственной интеграционной платформе и ввести единые технологические требования для электронного взаимодействия. Даны поручения касательно внедрения до конца текущего года в городе Ташкенте электронных медицинских карт, систем электронной больницы и неотложной медицинской помощи, Единого реестра социальной защиты для ведения учета социальных пособий. Государственному налоговому комитету поручено перевести объекты торговли и обслуживания на работу с онлайн-кассовыми аппаратами, внедрить маркировку алкогольной и табачной продукции и электронные счета-фактуры.

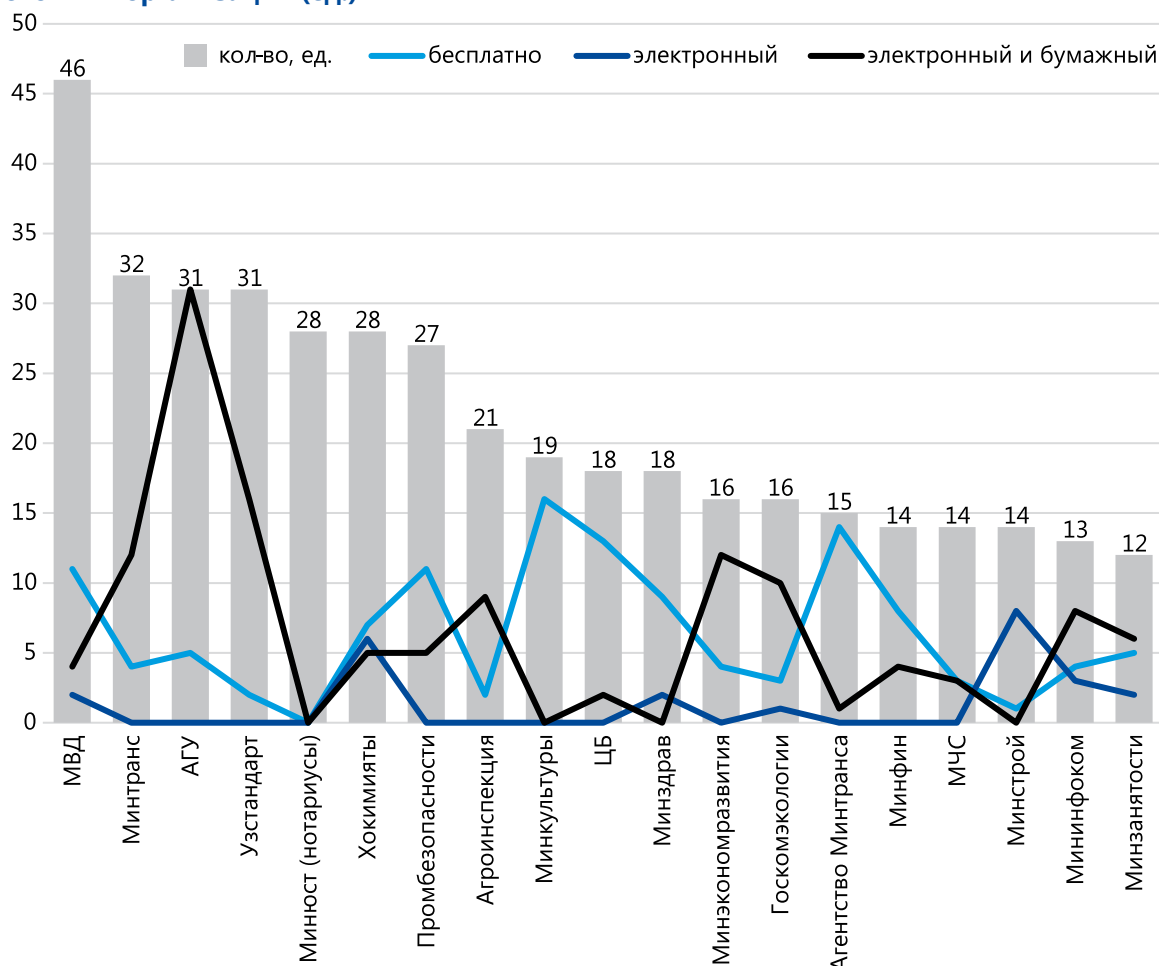
### 1.3. АНАЛИЗ ЕДИНОГО РЕЕСТРА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ОНЛАЙН-УСЛУГ

Последнее обновление Единого реестра государственных услуг утверждено постановлением Министерства юстиции и Национального агентства проектного управления при Президенте Республики Узбекистан (зарегистрировано Министерством юстиции Республики Узбекистан 13 сентября 2019 г. Регистрационный №3181). Обновленный реестр включает 716 наименований государственных услуг, оказываемых 80-ю министерствами и ведомствами. Наибольшее количество государственных услуг оказывается:

- Министерством юстиции – 47 услуг или 6,6% от общего количества услуг;
- Министерством внутренних дел – 46 услуг или 6,4%;
- Министерством транспорта – 32 услуги или 4,5%;
- Агентством государственных услуг – 31 услуга или 4,3%;
- Узбекским агентством стандартизации, метрологии и сертификации – 31 услуга или 4,3%.

Анализ показывает, что многие министерства и ведомства не создали отдельную рубрику (ячейку/раздел) «Государственные услуги» на своих официальных веб-сайтах. Из 80 ведомств, оказывающих госуслуги, лишь 27 интегрированы с Агентством государственных услуг.

**Табл. 1 Информация о электронных, электронно-бумажных и бесплатных услугах в разрезе основных организаций (ед.)**



На сайтах министерств и ведомств отсутствует связь с порталом интерактивных государственных услуг [my.gov.uz](http://my.gov.uz).

Всего 65 наименований государственных услуг или 9,1% Единого реестра услуг оказываются в электронном виде, а еще 224 (31,3%) услуги – в электронно-бумажном виде. Таким образом, для получения 651 оставшейся государственной услуги требуется последующее взаимодействие заявителя с государственными органами, что создаёт неудобства для пользователей и вынуждает на дополнительные действия ответственных сотрудников государственных организаций.

## 1.4. ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ ИНТЕРАКТИВНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ЕПИГУ ИЛИ MY.GOV.UZ)

Единый портал интерактивных государственных услуг (Единый портал) является единой точкой доступа к электронным государственным услугам, предоставляемым государственными органами, в том числе на платной основе (версия Digital Uzbekistan).

Оказание электронных государственных услуг через Единый портал направлено на:

- создание на всей территории страны возможностей для заявителей по осуществлению взаимоотношений с государственными органами в рамках электронного правительства;
- внедрение в систему государственного управления принципа «одно окно» при осуществлении взаимоотношений с заявителями;
- повышение качества государственных услуг путем создания прозрачных и общедоступных механизмов, сокращения сроков и установления централизованного контроля за исполнением порядка их оказания;
- сокращение издержек населения, субъектов предпринимательства и государственных органов при получении государственных услуг.

Согласно годовому отчету НАПУ, в сентябре 2019 года была запущена новая версия ЕПИГУ. К Единой биллинговой системе подключены 120 государственных услуг по осуществлению электронных платежей. Доступ физических и юридических лиц к системе «Электронное правительство» в рамках оказания интерактивных государственных услуг и межведомственного электронного взаимодействия осуществляется посредством единой системы идентификации ([id.gov.uz](http://id.gov.uz)). Согласно данному отчету, по итогам 2019 года к единой системе идентификации подключено более 60 веб-сайтов уполномоченных органов из существующих 80 (прирост за 2019 год – 20%). Однако проведенное исследование показывает, что на [id.gov.uz](http://id.gov.uz) в разделе «Список подключенных сайтов» присутствуют всего 22 сайта.

21 января 2020 года объявлен запуск мобильного приложения ЕПИГУ, которое на текущий момент имеет уже более 100 тыс. скачиваний. Приложение расположено по ссылке: <https://play.google.com/store/apps/details?id=uz.global.mygov>.

На ЕПИГУ подключены 193 наименований услуг в 18 разделах (всего 221 услуга, 25 из них дублируются в разных разделах). Из 221 услуги 61 услуга оказывается только юридическим лицам, 49 – только физическим лицам, 111 – всем лицам (**см. Приложение 1**). На первом месте по количеству оказываемых онлайн-услуг находится сфера «Лицензирование» с 65 услугами, на втором – сфера «ЖКХ» (25 услуг), на третьем – сфера «Недвижимость» (20 услуг).

48 (50 с включением дублирований) наименований услуг оказываются автоматически с помощью информационных систем, что составляет 24,4% всех услуг на ЕПИГУ. Только для 3-х из этих услуг требуется наличие ЭЦП (**см. Приложение 2**). На первом месте по количеству оказываемых автоматизированных услуг находится сфера «Налоги» с 15 услугами, на втором – сфера «Таможня» (7 услуг), на третьем – сфера «Предпринимательство» (20 услуг). Сферы «Недвижимость», «Инвестиции и торговля», «Экология», «Интеллектуальная собственность» и «Здравоохранение» не оказывают ни одну автоматизированную услугу.

Остальные 147 (170 с включением дублирований) услуг являются полуавтоматическими; для их получения требуется последующее взаимодействие заявителя с ответственными организациями. Несмотря на это, для 124 из них необходимо наличие ЭЦП для подачи заявления на услугу.

## 1.5. ТЕХНИЧЕСКИЕ И РЕДАКЦИОННЫЕ НЕДОСТАТКИ MY.GOV.UZ

Отсутствует список/перечень всех государственных услуг для скачивания.

Отсутствует синхронизация всей информации с обеспечением, по возможности, перевода на другие языки во всех разделах. Отдельные материалы на русском сайте приведены на узбекском языке. *Пример: Сфера ЖКХ. Услуга – Поверка счётчика природного газа. Шаг 1. Информация только на государственном языке.*

Названия услуги на первой странице и в паспорте разные. *Пример: Сфера ЖКХ. Услуга – «Поверка счётчика природного газа». На паспорте услуги – «Поверка счётчика природного газа (в том числе, снятие и установка)».* Если пользователь будет искать услугу по снятию в другом месте, то он ее не найдет.

В паспортах отдельных услуг срок оказания и результат не указаны. *Пример: Сфера «ЖКХ». Услуга – «Установка и снятие счётчика электрической энергии».* Отдельные государственные услуги не имеют паспорта. Это искажает сущность услуги, приводит к разным толкованиям ее свойств между клиентами и оказывающими организациями.

Несоответствия в свойствах услуг (разные иконки используются для указания свойств одной услуги). *Пример 1. Услуга – «Подача заявления на государственную регистрацию СМИ».* На сайте отсутствует требование ЭЦП, а в паспорте услуги требуется наличие ЭЦП. *Пример 2. Сфера «Информация и связь».* Услуга – «Регистрация мобильного устройства по IMEI» – указана как полуавтоматическая. Но эту услугу можно получить автоматически на сайте [uzimei.uz](http://uzimei.uz).

Существуют услуги, которые имеют несколько подуслуг. *Пример: Сфера «Недвижимость».* Услуга – «Свидетельство для проведения экспертизы проектов строительства» имеет 3 подуслуги: 1. Подача заявления на переоформление свидетельства на право осуществления деятельности по проведению экспертизы проектов строительства; 2. Подача заявления на приостановление действия свидетельства на право осуществления деятельности по проведению экспертизы проектов строительства; 3. Подача заявления на получение свидетельства на право осуществления деятельности по проведению экспертизы проектов строительства. Данная ситуация приводит к определённой путанице при выборе конкретной услуги.

Имеется информация личного характера отдельных компаний. *Пример: Сфера «Доска объявлений», Услуга – «Объекты на осуществление проектных, строительно-монтажных и пуско-наладочных работ для подключения к газовым сетям».* Имеется персональная информация о 45 объектах. *Вопрос: нужно ли всем знать эту информа-*

цию? В качестве правового основания оказания услуги указывается ПКМ Республики Узбекистан от 31 марта 2018 года №256. Однако в указанном ПКМ отсутствует пункт об обязательной публикации перечня обращений.

Слабая работа с обращениями пользователей. По состоянию на 21 мая 2020 года в рубрике «Вопросы и предложения» всего опубликовано 1 619 обращений, из них «Закрывается» 14 вопросов, а «Открывается» 1 605.

## 1.6. СИНХРОНИЗАЦИЯ САЙТОВ MY.GOV.UZ И DAVXIZMAT.UZ (ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ АГЕНТСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ)

На официальном сайте Агентства государственных услуг в разделе «Услуги» приведена информация по 104 наименованиям услуг на узбекском языке и по 80 наименованиям на русском языке. Возможно, в русскоязычном варианте из-за технической неполадки названия остальных 24 услуг не отображаются (остались невидимыми).

104 (80) услуги отсортированы по 5 направлениям: 1. Услуги в сфере экологии и сельского хозяйства; 2. Услуги в сфере экономики и финансов; 3. Социальные услуги; 4. Юридические услуги; 5. Услуги в сфере архитектуры и строительства. В то время как к ЕПИГУ подключены 196 наименований услуг, которые распределены по 18 разделам.

29 из 104 услуг на сайте davxizmat.uz нет в списке услуг ЕПИГУ. В свою очередь 121 услуга, приведённая в ЕПИГУ, не отражена на сайте davxizmat.uz из-за того, что некоторые услуги предоставляются только в онлайн режиме.

Существуют услуги, названия которых в ЕПИГУ и на davxizmat.uz различаются.

Для каждой услуги приведены только 3 вида информации: 1. Предоставляемые документы; 2. Оплата (размер базовой расчётной величины (БРВ) может быть изменён); 3. Срок.

Отсутствуют такие важные пункты, как: 1. Описание услуги; 2. Регулирующий НПА; 3. Ответственные организации (с веб-сайтами и телефонами); 4. Стоимость (возможность оплаты онлайн) услуги; 5. Кто может получить услугу?; 6. Результат оказания услуги; 7. Возможность получения услуги онлайн (с ЭЦП или без ЭЦП); 8. Льготы для получающих услугу (если имеются); 9. Возможность повторного получения услуги; 10. Причины отказа (если отказывают) и т. д.

В рубрике «Статистика» приведены «Открытые данные о заявлениях в процессе». Несмотря на название таблицы, в ней приведена статистика заявок по 158 государственным услугам, включая новые, возвращенные, завершённые, отклонённые и аннулированные заявки. Наибольшее количество заявок поступило по услуге «Определение ИНН» – 2 409 491 или 16,3% всех заявок, на втором месте находится услуга «Получение идентификационного номера налогоплательщика (ИНН) для физических лиц» – 1 301 039 или 8,8%; на третьем месте услуга «Электронное декларирование товаров» – 1 259–736 или 8,5%. Однако не указан источник информации и за какой период приведены данные. Следует отметить, что в данный список не включена информация о 29 услугах, которые не включены в ЕПИГУ. Хотя, что интересно, включены услуги, которые выходят за рамки 104 услуг davxizmat.uz.

Анализ показывает, что главные сайты республики по государственным услугам – my.gov.uz и davxizmat.uz недостаточно связаны друг с другом.

## 2 | АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ, ВЫЗВАННОЙ КОРОНАВИРУСОМ COVID-19

### 2.1. ОПЫТ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ПРИБАЛТИЙСКИХ СТРАНАХ И ВЕЛИКОБРИТАНИИ

В странах Прибалтики и Великобритании личное взаимодействие между государственными организациями, предоставляющими услуги, и заявителями минимизировано за счет максимального внедрения и использования информационных технологий. Это привело к упрощению оказания государственных услуг, улучшению их качества, повышению скорости, прозрачности, облегчению процесса взаимодействия, а также к снижению административных барьеров, влияния человеческого фактора и уровня коррупции.

Большое внимание в рассматриваемых государствах уделяется ориентации на пользователя (доступность для всех категорий граждан, удобство в использовании, скорость обслуживания, минимум запрашиваемой информации, отсутствие платы за услуги) и облегчению информационного взаимодействия (открытость используемых решений, стандартизация процедур обмена данными, унификация моделей описания данных и сервисов).

Например, в Эстонии в настоящее время 99% государственных услуг доступны онлайн 24/7, 30% эстонцев используют i-Voting, а сокращение бюрократии, по данным статистики, позволило сэкономить 800 лет рабочего времени.

**Латвия.** В связи с чрезвычайным положением в государстве из-за распространения заболевания COVID-19, вызываемого коронавирусом, почти все структуры, учреждения и предприятия Рижского самоуправления прекратили прием посетителей, также были введены и другие, схожие с реализуемыми в Узбекистане, ограничения.

Чтобы улучшить оказание социальной помощи незащищенным группам населения и тем, кто испытывает сложности с покупкой продуктов питания во время карантина или самоизоляции, Рижское самоуправление вместе с негосударственными организациями привлекает и поддерживает работников-добровольцев.

Работу волонтеров в Риге координируют Латвийский Красный крест и Латвийское общество самаритян – многолетние партнеры Департамента благосостояния, имеющие международный опыт организации добровольного труда.

Рижское самоуправление нашло возможность оплатить этим организациям административную работу по координации добровольцев. В обеих организациях подчер-


кивают, что проверяют всех добровольцев, заключают договоры, в которых оговорено оказание услуг и другие организационные работы, всех задействованных снабдили знаками отличия. Но главное, что люди, особенно пожилые, могут доверять этим волонтерам, и частные организации взяли на себя часть ответственности за обеспечение безопасности и оказание качественных услуг.

Жителей призывают использовать электронную подпись (э-подпись), чтобы соблюдать социальную дистанцию. Э-подпись позволяет подписывать электронные документы, а также подтверждать свою личность в цифровой среде. Документы, подписанные э-подписью, имеют такую же юридическую силу, как и бумажные документы, подписанные собственноручно. Подтверждение личности при помощи eParakstsmobile или eID-картой eParaksts приравнивается к проверке личности человека, происходящей в его присутствии с предъявлением документов.

Э-подписью можно подписывать заявления, договоры, соглашения, счета и другие документы, которые ранее подписывались на бумаге. Также э-подпись позволяет удаленно получать все услуги, предоставляемые присяжными нотариусами, и использовать услуги Регистра предприятий ЛР.

Возможность подтверждения личности при помощи э-подписи интегрирована во многие коммерческие порталы, а также доступна на 40 государственных порталах, имеющих единый государственный модуль подтверждения личности Latvija.lv с его возможностями э-подписи и э-идентификации.


LVRTC напоминает, что заключение договоров на использование eParakstsmobile в настоящее время происходит только удаленно – при помощи eID-карты или в бумажном виде с бесплатной доставкой курьером.

 **Эстония.** В связи с пандемией коронавируса и возможностью распространения заболевания в Эстонии правительство провозгласило чрезвычайное положение.

Позвонив по справочному номеру 1247, можно получить информацию по различным вопросам, связанным с коронавирусом и его распространением. Это не подразумевает медицинские рекомендации и консультации.

Пациентам предоставлена возможность открывать больничный листок или листок по уходу самостоятельно, подав соответствующее заявление на портале пациента digilugu.ee.

На веб-странице [www.eesti.ee/pakunabi/](http://www.eesti.ee/pakunabi/) могут зарегистрироваться предприятия, у которых в обусловленной коронавирусом чрезвычайной ситуации имеются невостребованное оборудование, инструменты или иные ресурсы. Также на странице могут зарегистрироваться люди, готовые предложить свои знания или навыки, которые могли бы оказать помощь государственным учреждениям в разрешении кризисной ситуации.

 **Великобритания.** Gov.uk – это информационный веб-сайт государственного сектора Соединенного Королевства, созданный Государственной цифровой службой для предоставления единой точки доступа к государственным услугам Ее Величества. Подход, реализуемый gov.uk, отличается от того, который принят на портале государственных услуг Узбекистане ([my.gov.uz](http://my.gov.uz)), где пользователю предлагается переложение информации административного регламента государственной услуги, структура которого не знакома обычному человеку. Описание услуги изложено на



юридическом языке, справочная информация минимальна. Посетив такой сайт, гражданин будет вынужден исследовать нормативные документы, обращаться за консультацией в орган власти, звонить или приходить на прием лично.

Также отдельного внимания заслуживает услуга, внедренная в период пандемии, чтобы сделать доступным дистанционное обучение для учеников, сидящих дома во время вспышки коронавируса. Воспользовавшись этой услугой, дети из неблагополучных семей по всей Англии получают ноутбуки и планшеты. Правительство также предоставило маршрутизаторы 4G, чтобы обеспечить доступ к Интернету для учащихся из средних школ и выпускников, находящихся в неблагоприятном положении, живущих в домах, где еще нет мобильного или широкополосного интернета. Основные поставщики телекоммуникационных услуг страны облегчают семьям доступ к отдельным образовательным ресурсам, временно освободив эти сайты от оплаты за передачу данных.

Портал gov.uk быстро адаптировался к условиям пандемии и запустил новые разделы:

- Защитите себя и других от коронавируса;
- Здоровье и благополучие;
- Работа, финансовая поддержка и деньги;
- Бизнес и самозанятые люди;
- Образование и уход за детьми;
- Жилье и проживание;
- Вождение и транспорт в Великобритании;
- Международные поездки и иммиграция;
- Волонтеры и предложения помощи;
- Медицинские работники, опекуны и условия ухода;
- Случаи коронавируса (COVID-19) в Великобритании.

## 2.2. ОПЫТ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В США И АВСТРАЛИИ



**США.** В США повышением качества госуслуг занимается межведомственная комиссия, состоящая из 250 высокопоставленных государственных чиновников разного уровня и независимых консультантов. Основной принцип работы комиссии: «первый приоритет – клиенты». Для улучшения качества госуслуг проводятся регулярные опросы среди госслужащих, которые непосредственно работают с населением. Несмотря на то, что офисы и помещения остаются закрытыми для общестественности, большинство госуслуг по-прежнему оказываются, а общение по телефону и электронной почте осуществляется, как в обычные рабочие дни.

К примеру, в городах Нью-Йорк и Чикаго внедрен единый колл-центр 311 – не просто телефонный номер, а многоканальный инструмент, предлагающий широкий спектр возможностей: от самообслуживания до интерактивного голосового ответа по телефону (IVR). С помощью колл-центра можно взаимодействовать по электронной почте, в онлайн-чате и социальных сетях; становиться в очередь ближайшего центра госуслуг, получать ответ вне зависимости от того, где и как была оставлена заявка на получение услуги. Колл-центр снабжен счетчиками обслуживания клиентов.



**Австралия.** Согласно Закону «Об Агенствах по предоставлению госуслуг в Содружестве», создано государственное учреждение «Centrelink», предоставляющее госуслуги от имени и в партнерстве всех министерств и ведомств посредством Интернета, телефонизированных центров и офисов учреждений. В Австралии существует единый портал «Canberra-Connect», предназначенный для оказания госуслуг всех госучреждений онлайн.

В список госуслуг входят государственные выплаты пенсионерам, безработным, семьям, опекунам, родителям, а также людям с ограниченными возможностями.

Агентство определило самые востребованные услуги во время карантина и наняло дополнительных сотрудников из частного сектора для оказания госуслуг, реализуя меры по минимизации заражения вирусом, а именно:

- дистанцию;
- сокращение времени оказания услуг до 15 минут;
- досрочную запись;
- выезд на места к инвалидам и другим нуждающимся;
- другие меры предосторожности.

### 2.3. ОПЫТ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЯПОНИИ, ЮЖНОЙ КОРЕЕ И СИНГАПУРЕ



**Япония.** Программа внедрения электронных технологий в идеологию и практику управления в Японии определяет электронное правительство как «способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано, и максимально возможно используются информационные технологии».

В начале одним из приоритетных направлений работы государственных и муниципальных органов власти по внедрению электронного правительства было технологическое, в рамках которого решалась задача обеспечения всех жителей острова доступом к высокоскоростному Интернету. Внедрение новых технологий сопровождалось широкомасштабной пропагандистской кампанией по популяризации онлайн-услуг: с одной стороны, предоставлялся выбор, в какой форме воспользоваться государственной услугой, с другой – предпочтение онлайн-пользования поощрялось.

Кроме технологического и пропагандистского направления, правительство развивало кадровое и нормативно-правовое обеспечение электронного правительства. Кадровое направление было связано с обучением, переподготовкой и повышением квалификации работников государственного и муниципального управления, руководителей крупнейших коммерческих структур, предприятий и банков с целью подготовить их к квалифицированному труду в виртуальном пространстве цифровой эпохи.

В Японии уделяется самое серьезное внимание развитию «электронного правительства для пожилых», т. е. внедрению и адаптации под нужды старшего поколения других платформ и сервисов (например, электронное участие и электронное здравоохранение). При этом программа должна быть доступной и легкой для интуитивного пользования.



**Южная Корея.** Изучение опыта Южной Кореи особенно ценно уже потому, что эта страна занимала первое место в составленном ООН раз в два года мировом рейтинге по уровню развития электронного правительства в 2012 и 2014 годах.

В Южной Корее государственные услуги предоставляются посредством мобильных устройств. В период с 2008 по 2012 годы проводилась интеграция информационных систем электронного правительства для обеспечения бесперебойного предоставления электронных услуг гражданам.

Рассмотрим подробнее на примере услуги по получению пособий. После подачи заявления на получение пособия в уполномоченном ведомстве в реальном времени сотрудник (чиновник) получает информацию о недвижимости, транспортных средствах, фактах пересечения границ, доходе, пособиях, штрафах и другие данные о заявителе. Собранная информация помогает удостовериться в том, что лицо, подавшее заявление, действительно нуждается в государственной поддержке. После анализа собранных сведений принимается решение о выдаче либо отказе в выдаче пособия. Для получения пособия гражданину достаточно только подать заявление. В подобном режиме работает большинство организаций, оказывающих государственные услуги в Корее как физическим, так и юридическим лицам.

В начале 2000-х годов при расширении электронного правительства и интеграции в него ведомств обнаружилось существенные технологические трудности, которые повлияли на смену всей парадигмы. На тот момент в ведомствах использовались технические решения крупных вендоров – Samsung (SYSTEMiER), LG (LAF/J), SK (Jgarnet), HP (Instant/Onenterprise), MS (.NET), что существенно затрудняло процессы интеграции. Поддержка и развитие всех платформ обходились государственному бюджету дорого. Кроме того, ситуация негативно сказывалась на конкуренции и привела к тому, что малый и средний IT-бизнес сократился и ушёл из области государственной информатизации. Для исправления положения было принято решение о создании единой стандартизированной платформы электронного правительства на основе программного обеспечения с открытой архитектурой (eGovFrame).

Ещё одним интересным элементом электронного правительства Республики Корея является система управления рабочими процессами On-Nara (в переводе с корейского – «вся страна»). On-Nara установлена на всех рабочих компьютерах чиновников и представляет собой единую систему документооборота, где проходят подготовка, согласование и отправка документов. В On-Nara приходят электронные заявления от заявителей, в ней же готовится ответ. В системе ведется учет действий пользователей и хранятся все версии документов. С On-Nara интегрированы специализированные сервисы электронного правительства. В рамках системы работают более 362 тысяч чиновников из 154 ведомств центрального и регионального значения.

В Республике Корея функционируют несколько порталов для взаимодействия с гражданами и бизнесом. Порталы имеют различную специализацию: получение государственных услуг, подача обращений и жалоб, поддержка бизнеса. В настоящее время правительство ориентировано на развитие мобильных приложений и формирование так называемого «мобильного электронного правительства». Выпущено множество «правительственных» мобильных приложений, повышающих удобство обращения к государственным сервисам и услугам.

Мобильные приложения позволяют узнать о штрафах и оплатить их, подать жалобу, сопроводив ее фотографией, при обнаружении чрезвычайной ситуации оповестить экстренные службы и запустить рассылку SMS-сообщений людям, находящимся на

определенном расстоянии от места происшествия. Через мобильный телефон можно подать заявление на получение социальных пособий, патентов, оплатить пошлину, проезд и многое другое. Ответ от ведомства приходит также в мобильное приложение. Ведомства отвечают за выпуск и функционирование мобильных приложений. Структура каждого такого мобильного приложения позволяет в короткие сроки собрать отклики о его удобстве/неудобстве и востребованности/невостребованности.

В настоящее время все системы электронного правительства Республики Корея построены на этой платформе, она активно поддерживается и развивается. Это позволило небольшим компаниям участвовать в конкурсах на создание систем и приложений электронного правительства для различных ведомств, а также решило вопросы межведомственного взаимодействия. В настоящее время для платформы eGovFrame разработаны руководства и шаблоны программирования. Программное обеспечение свободно распространяется с государственного ресурса, в том числе в исходных кодах. В настоящее время проведено свыше 300 тысяч загрузок исходного кода платформы, реализованы свыше 409 проектов, 68% из которых выполнены малыми и средними предприятиями. Использование единой платформы позволило существенно сократить бюджет на разработку новых и поддержку действующих систем электронного правительства. Платформа eGovFrame получила распространение еще в восьми странах, в частности, в Болгарии, Мексике, Монголии, Вьетнаме.

Разработанная в 2013 году стратегия ориентирована на переход к максимальному использованию мобильных устройств, которые в настоящий момент имеются у всех жителей Республики Корея. Мобильные телефоны используются для предоставления электронных услуг, информирования, оповещения, оплаты проезда. Дополнительно правительство поставило перед собой задачу увеличить сбор и обработку объемных данных и использовать их не только для нужд государственного управления, но и предоставлять населению страны.

Реализация электронного правительства существенно повысила эффективность и прозрачность работы чиновников, кардинально улучшила государственные услуги для населения путем предоставления их через Интернет, сокращения количества документов, необходимых для получения услуг, приема онлайн-жалоб и оказания онлайн-услуг по выдаче сертификатов. Электронное правительство стало основой системы управления страной и помогло продвижению демократии через общественное мнение и участие граждан.




**Сингапур.** В Сингапуре каждое ведомство занимается формированием системы предоставления услуг самостоятельно. Однако созданы и специализированные органы власти с общими полномочиями: Управление развитием информационно-коммуникационных систем (The Info-communications Media Development Authority (IMDA)), занимающееся развитием информационно-коммуникационных технологий и их внедрением в сферу государственного управления; Служба REACH3, обеспечивающая обратную связь с гражданами.

Особый интерес представляет канал обратной связи с заявителями, который курируется государственной службой REACH (Reaching Everyone for Active Citizenry Home). На каждой странице сайта этой службы доступна функция отправки сообщений. Также отзыв можно оставить по телефону, электронной почте, посредством социальных сетей и SMS. На основе голосования формируется рейтинг понятности изложения и качества предоставления электронных услуг, который виден всем посетителям портала. В свою очередь служба REACH анализирует запросы и доводит актуальные проблемы до правительства Сингапура.

Основа внедрения сингапурской модели электронного правительства – информатизация социальной сферы (культуры, образования, здравоохранения), а также налаживание механизмов электронной коммуникации. Сингапур ставит перед собой цель сокращения государственного аппарата за счет внедрения ИКТ. Ориентация на граждан предполагает установку терминалов получения электронных услуг и справочной информации в часто посещаемых заведениях. Государственные порталы услуг стараются максимально синтезироваться с мобильными устройствами для облегчения процедур взаимодействия с государством; разрозненные сайты ведомств интегрируются в единое информационное пространство.

## 2.4. ОПЫТ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СТРАНАХ СНГ


 **Россия.** На едином портале госуслуг появился специальный сервис. Он посвящен новому коронавирусу и может помочь всем, кто испытывает беспокойство – «не заразился ли я?», получить подсказку, каков риск заболеть и как действовать. Сервис позволяет вести дневник, наблюдая за изменениями самочувствия день за днем. А если еще и полис ОМС указать, то сообщат, к какому медучреждению человек прикреплен. Более того, в министерстве уточнили, что сведения о гражданине попадут в медорганизацию по месту прикрепления и, если гражданин действительно в зоне риска по заражению COVID-19, медики его найдут.

Минкомсвязь России и АНО «Цифровая экономика» при поддержке крупнейших российских интернет-компаний запустили порталы все.онлайн и vseonline.online, где собрана информация о цифровых сервисах и услугах для граждан, находящихся в режиме изоляции в связи с распространением коронавируса. Информация сгруппирована по различным типам потребностей и жизненным ситуациям – от заказа еды и продуктов питания до обучения и получения медицинских консультаций онлайн.

В каталог вошли сервисы телемедицины Smartmed от МТС и Docdoc от Сбербанка, видеосервисы ivi и Okko, развлекательные онлайн-платформы крупнейших операторов связи: Ростелекома, МТС, Билайна, МегаФона и ЭР-Телекома, услуги такси и каршеринга от Яндекса и Mail.ru Group, Яндекс.Лавка и DeliveryClub. Для учащихся доступны продукты Учи.ру Inlearno. 1С предоставила бесплатный доступ к аудиокнигам из школьной программы по литературе и списку по внеклассному чтению. Почта России – сервис бесконтактной доставки посылок до двери и другие почтовые услуги, которые актуальны в современной эпидемиологической ситуации. На момент запуска сайты содержат свыше 60 цифровых сервисов. Каталог будет пополняться.

Большинство собранных на порталах все.онлайн и vseonline.online интернет-сервисов предоставляются гражданам бесплатно или на льготных условиях.

Ссылка на каталог сервисов размещена также на Едином портале госуслуг, на котором сейчас зарегистрировано 105 млн. пользователей.

 **Казахстан.** В Министерстве цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК в числе ключевых нововведений, предусмотренных законом (по вопросам оказания госуслуг) – оказание государственных услуг в проактивном режиме. «Это означает, что государство не будет ждать, пока к нему обратится человек, а будет само предлагать услуги людям. К примеру, сразу после рождения ребенка инициируются услуги по регистрации рождения, назначению двух видов пособий, его прописке и постановке на очередь в детский сад. В пилотном режиме

такую услугу уже получили мамы 120 тысяч новорожденных». От принципа «одного окна» – к принципу «одного заявления».

Еще одно новшество – расширение «композитного» подхода при оказании госуслуг. «То есть несколько сопутствующих услуг будут предоставляться в комплексе. Для этого гражданину нужно будет написать лишь одно заявление. Например, родители детей с ограниченными возможностями для их обследования, обучения и реабилитации получают сейчас 6 госуслуг. Им приходится обращаться в госорганы 6 раз, собирая 6 пакетов документов. Теперь же им будет достаточно обратиться с одним заявлением, по которому будут оказаны все 6 услуг одновременно». Такая композитность будет внедрена по 21 государственной услуге. Кроме того, теперь при переименовании улиц и населенных пунктов адреса в базе данных будут изменяться автоматически. Также продвигается принцип экстерриториальности: в данном случае госуслуги по регистрации актов гражданского состояния граждане смогут получать, находясь в любом регионе страны. В целом автоматизация процесса и оптимизация госуслуг имеют большое значение и для противодействия коррупции. Отмечается, что новый подход предполагает оптимизацию 124 госуслуг; сокращение сроков их оказания на 178 дней (в среднем – на 9 дней); сокращение более 90 документов; охват 82 госуслуг проактивными или композитными услугами.



**Азербайджан.** Госагентство по оказанию услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджана с целью более удобной передачи информации гражданам о государственных услугах запустило систему ASAN bot, разработанную Центром развития электронного правительства. ASAN bot – это продукт искусственного интеллекта.

Первоначально ASAN bot планируется запустить через приложение Telegram. В дальнейшем бот, начавший функционирование в Beta-версии, будет совершенствоваться и расширять сферу своего применения. В будущем эта система будет работать и для оказания аналогичных услуг другими государственными структурами.

К приложению можно перейти по ссылке: [https://t.me/aze\\_asan\\_bot](https://t.me/aze_asan_bot)

Одиноким людям старше 65 лет оказываются социальные бытовые услуги в их домах. Они обеспечены поддержкой, помощью в том направлении, в котором нуждаются, не выходя из дома. Для этого граждане старше 65 лет, проживающие в одиночестве, должны пройти регистрацию по номеру 142 в центре министерства труда и социальной защиты населения. После этого им будут предоставлены упомянутые услуги.

## 2.5. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

### Оказание государственных услуг в режиме онлайн

Зарубежный опыт указывает на то, что только открытость государственного сектора для населения обеспечивает необходимое количество и доступность государственных услуг. Для логического завершения данной миссии у страны должна быть четкая долгосрочная стратегия оказания государственных услуг, которая базировалась бы на следующих основных принципах:

- Разработка и принятие общего национального стандарта оказания госуслуг, который должен быть основан на Законе об административных процедурах.

- Определение и назначение единого независимого органа с полномочиями по реализации стратегии, ответственного за координацию и профессиональное оказание всех видов госуслуг.
- Возложение полномочий на органы исполнительной власти того уровня, на котором непосредственно осуществляется предоставление госуслуги.
- Обеспечение гибкости в оказании госуслуг с учетом потребностей пользователей.
- Предоставление возможности выбора потребителю оптимального места и способа получения госуслуги (онлайн/офлайн).
- Цифровизация и вовлечение частного сектора на основе ГЧП.

Важным моментом в данной миссии является оказание госуслуг онлайн. Такой метод поможет государству быть более открытым, сократить уровень коррупции и влияния человеческого фактора, минимизировать контакт клиента с исполнителем госуслуг, а также обеспечит гибкость, качество и быстроту.

Исходя из вышеизложенной информации, предлагаются следующие выводы и рекомендации:

- поэтапно усовершенствовать нормативно-правовую базу, используя как зарубежный, так и региональный опыт;
- разработать единый стандарт оказания госуслуг;
- обеспечить предоставление электронных госуслуг для пользователей в доступной, простой и понятной форме;
- усилить межведомственное взаимодействие в сфере использования единых и упрощенных баз данных;
- создать прозрачную среду деятельности сервисов электронного государства через юридическую фиксацию событий (обеспечить общественный контроль);
- усовершенствовать инфраструктуру оказания госуслуг в электронном виде путем обмена опытом с зарубежными странами;
- расширить и развить институт электронной цифровой подписи.

### 3 | АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА СОТРУДНИКОВ АГЕНТСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ЦЕНТРОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ФИЗИЧЕСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ, А ТАКЖЕ ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ ОТРАСЛИ

**Введение.** Онлайн-опрос проводился путем размещения анкеты в Интернете и пространства через социальные сети (Фейсбук, Твиттер и Telegram-каналы), официальные сайты ПРООН в Узбекистане и Агентства государственных услуг.

Анкета состоит из 15 вопросов: 5 вопросов для определения портрета респондента – возраст, пол, состояние здоровья, регион и место проживания, образование; 10 вопросов для определения мнения респондента об изменениях условий работы и функциональных обязанностей, о системе предоставления государственных услуг в сложившихся условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19.

Перечень вопросов:

1. Возраст.
2. Пол.
3. Регион.
4. Место работы.
5. Должность.
6. Как изменилась Ваша деятельность в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?
7. Чувствуете ли Вы себя в безопасности, исполняя служебные обязанности?
8. Удаётся ли Вам выполнять свои функциональные обязанности по оказанию госуслуг в прежнем объеме и качестве?
9. Какого характера обращения стали поступать чаще от пользователей госуслуг в сложившихся условиях?
10. Укажите, какие госуслуги включены в список онлайн-госуслуг, но не оказываются из-за неготовности госорганов, непонятности для населения, невостребованности?



11. Укажите, какие услуги являются необходимыми для населения, особенно в сложившихся условиях карантина, и их необходимо оказывать в онлайн-режиме через ЕПИГУ?
12. Какие госуслуги необходимо оказывать с посещением домов населения?
13. Какие органы/компании должны работать в офисе для оказания важных госуслуг населению?
14. Что не позволяет Вам оказывать онлайн-госуслуги в текущей кризисной ситуации?
15. Ваши предложения по улучшению качества предоставления госуслуг.

### 3.1. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА

В онлайн-опросе приняли участие всего **499** респондентов из числа сотрудников Агентства государственных услуг, центров государственных услуг и государственных организаций, оказывающих государственные услуги физическим и юридическим лицам, а также всех заинтересованных специалистов отрасли.

**Вопрос № 1. Возраст респондентов** распределился следующим образом:

**Вывод.** Низкое количество респондентов высокой возрастной категории свидетельствует об относительно невысоком их соотношении к общему числу государственных служащих. Также возможным фактором может служить сравнительно низкий уровень использования современных информационных технологий (интернет-технологий) данной категорией сотрудников.



**Предложения и рекомендации:** необходимо активнее вовлекать возрастных сотрудников к тренингам по повышению навыков применения современных информационных технологий (интернет-технологий) в работе.

**Вопрос № 2. Пол респондентов.** В опросе приняли участие 412 мужчин или 83% респондентов, и, соответственно, 87 женщин или 17% респондентов.

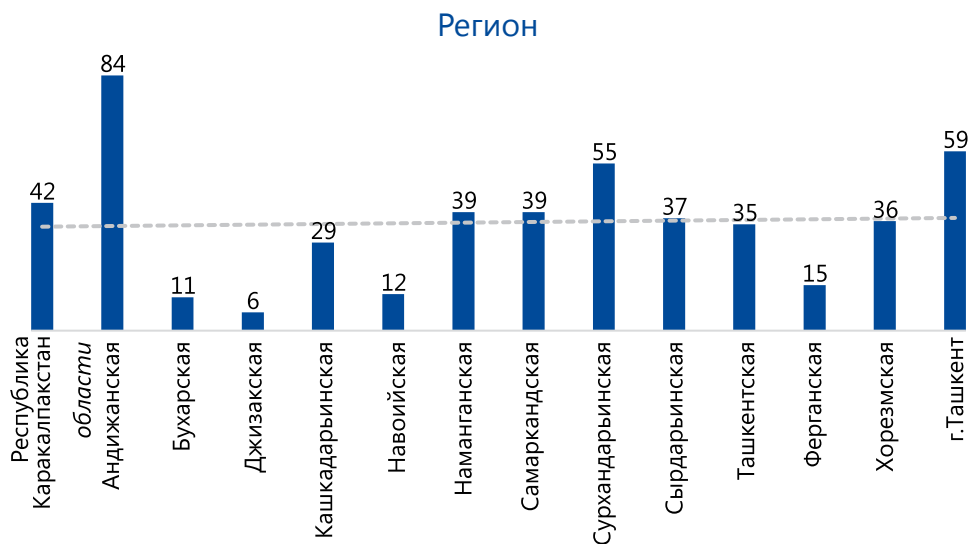
**Вывод.** Если учитывать тот факт, что в начале 2020 года доля женщин составила почти 50% в общем числе населения Узбекистана, относительно малый показатель участия женщин в опросе может быть связан с низким количеством сотрудниц в системе предоставления государственных услуг.

**Предложения и рекомендации:** при найме сотрудников предлагается отдавать предпочтение кандидатам женского пола, отвечающим всем квалификационным требованиям.

**Вопрос № 3. Регион.** Самая большая часть респондентов приходится на долю Андижанской области, где в опросе приняли участие 84 чело-



века или 16,8% всех опрошенных. Второе место занимает г. Ташкент (59 респондентов или 11,8%). Сурхандарьинская область с долей 11,0% (55 респондентов) на третьем месте. Относительно низкая активность отслеживается в Ферганской области (15 респондентов или 3,0%), в Навоийской области (12 респондентов или 2,4%), Бухарской области (11 респондентов или 2,2%). Самый низкий показатель оказался в Джизакской области (6 респондентов или 1,2%).



**Вывод.** Низкая активность респондентов в отдельных областях обусловлена в основном двумя факторами: 1. отношением к работе сотрудников, ответственных за распространение информации об опросе; 2. относительно низкой культурой корпоративного, межведомственного взаимодействия в электронном пространстве.

**Предложения и рекомендации:** необходимо внедрить практику проведения регулярного мониторинга качества предоставления государственных услуг, а также механизмы получения предложений и комментариев по организации работы среди сотрудников системы предоставления государственных услуг; также предлагается усилить работу с сотрудниками, работающими в регионах, провести необходимые разъяснительные мероприятия на тему важности подобного рода упражнений (опросов) для получения объективной информации.

**Вопрос № 4.** Место работы. Самая большая часть респондентов приходится на долю сотрудников Агентства и Центров госуслуг – 408 человек или 86% всех опрошенных (АГУ: 40 респондентов или 8% и ЦГУ 388 респондентов или 78%).

Количество респондентов, работающих в системе Агентства государственных услуг (включая сотрудников ЦГУ), составило всего лишь 16,2% от общего числа сотрудников (2 512 чел.). При этом доли распределились следующим образом: сотрудники АГУ (Центральный аппарат, включая территориальные управления) – 40 чел. или 6% от общей численности (668 сотрудников), и сотрудники ЦГУ – 388 чел. или 21% от общей численности (1 844 сотрудников).

К сожалению, количество сотрудников государственных организаций, предоставляющих госуслуги, составило лишь 20 человек или 4% от общего числа респондентов.

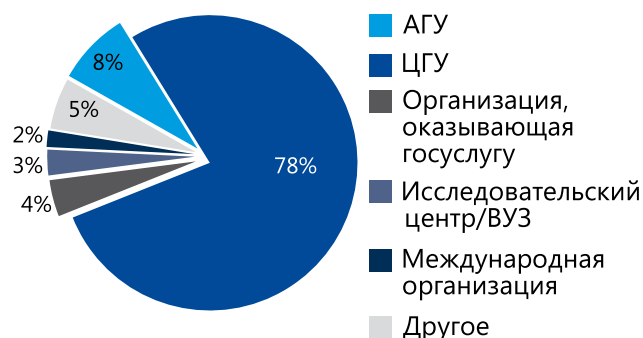
**Вывод.** В принципе, общее количество респондентов является достаточным, для того чтобы сделать необходимые выводы и подготовить обоснованные пред-

ложения и рекомендации. Вместе с тем низкое количество респондентов из числа сотрудников государственных организаций, предоставляющих госуслуги, не позволяет всесторонне проанализировать реальную ситуацию в этих организациях.

**Предложения и рекомендации:**

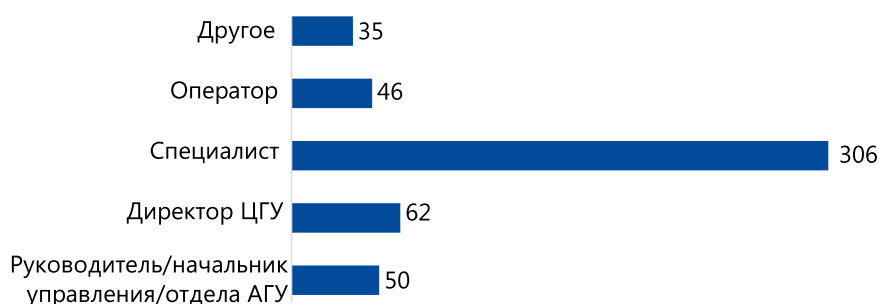
предлагается усилить работу с сотрудниками, работающими в регионах, провести необходимые разъяснительные мероприятия на тему важности подобного рода упражнений (опросов) для получения объективной информации в разрезе регионов.

Место работы респондентов



**Вопрос № 5. Распределение респондентов по должностям** представлено на диаграмме ниже.

Должность респондентов



### 3.2. ВОСПРИЯТИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В СВЯЗИ С ВВЕДЕНИЕМ КАРАНТИНА

**Вопрос № 6.** Ответы на вопрос «Как изменилась Ваша деятельность в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?» показывают, что карантин внес существенные изменения в жизни основной части (71%) респондентов. При этом 241 респондент или 48% опрошенных указывают, что у них увеличилась нагрузка, 33 человека отметили, что у них появились дополнительные функции/обязанности.

126 или 25% респондентов вышли в отпуск; 108 человек или 21% опрошенных продолжают работать из дома, удаленно; 196 респондентов (39%) указывают, что у них ничего не изменилось.

**Вывод.** Введенный карантин существенно повлиял на условия работы сотрудников системы предоставления государственных услуг. Увеличение нагрузки на специалистов обусловлено повышением востребованности государственных услуг, особенно новых, таких как «Получение специального разрешения на передвижение автотранспортных средств», а также традиционных – «Получение ключа ЭЦП», «Получение консультаций», «Социальные услуги» и др.

**Предложения и рекомендации:** 1. необходимо разработать систему регулярного мониторинга условий работы сотрудников системы государственных услуг; 2. нужно внедрить практику проведения BPR для различных категорий сотрудников с целью адекватного реагирования и улучшения/оптимизации бизнес-процессов и

### Как изменилась Ваша деятельность в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?

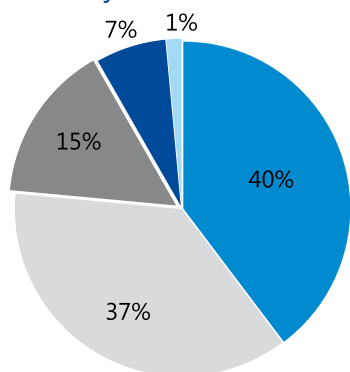


функционала людей, находящихся в зоне риска (тех, у кого увеличилась нагрузка, кто имеет прямой контакт с пользователями, менеджеров среднего звена (директоров ЦГУ и начальников отдела)); 3. рекомендуется разработать программу и регулярно проводить тренинги по следующим темам: стресс-менеджмент, управление временем, работа с проблемными клиентами, атмосфера в офисе.

**Вопрос № 7.** На вопрос «Чувствуете ли Вы себя в безопасности, исполняя служебные обязанности?» 59% респондентов ответили, что не чувствуют себя защищенными. При этом **37%** указали, что «несмотря на все защитные меры, страх остается», **15%** – опасаются заразиться коронавирусом, так как считают, что помещение для проживания/работы не отвечает требованиям безопасности в период карантина, и **7%** отмечают страх заразиться коронавирусом, так как не имеют защитных средств (достаточного количества масок, перчаток и антисептических средств).

Лишь **40%** респондентов ответили, что чувствуют себя в безопасности.

**Вывод.** Как показывает проведенный опрос, большинство респондентов имеют страх заразиться коронавирусом COVID-19. По-видимому, этот страх вызван недостаточной осведомленностью об особенностях нового вируса и принимаемых мерах для предотвращения его распространения, а также личным восприятием респондентов. Кроме того, нельзя исключать и вероятность недостаточности принимаемых на местах мер по дезинфекции рабочего пространства.



- Да, вполне
- Несмотря на все защитные меры, страх остается
- Нет, опасюсь заразиться коронавирусом, помещение для проживания/работы не отвечает требованиям безопасности в период карантина
- Нет, опасюсь заразиться коронавирусом, не имею защитных средств (достаточного количества масок, перчаток и антисептических средств)
- Другое

ют страх заразиться коронавирусом COVID-19. По-видимому, этот страх вызван недостаточной осведомленностью об особенностях нового вируса и принимаемых мерах для предотвращения его распространения, а также личным восприятием респондентов. Кроме того, нельзя исключать и вероятность недостаточности принимаемых на местах мер по дезинфекции рабочего пространства.

**Предложения и рекомендации:** 1. усилить контроль за принимаемыми мерами, направленными на профилактику распространения коронавируса на рабочих местах; 2. принять меры по обеспечению сотрудников необходимыми защитными средствами (масками, перчатками, защитными очками и антисептическими средствами; 3. активизировать работу по информированию сотрудников и населе-

ния о коронавирусе и принимаемых профилактических мерах (видео-ролики, постеры, плакаты и буклеты).

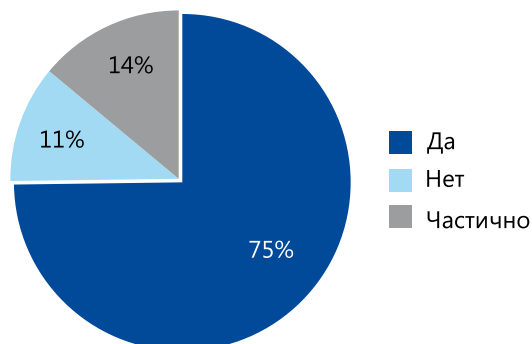
**Вопрос № 8.** На вопрос «Удаётся ли Вам выполнять свои функциональные обязанности по оказанию госуслуг в прежнем объёме и качестве?» 75% респондентов ответили утвердительно, 14% – сообщили, что «частично», и лишь 11% опрошенных ответили отрицательно.

При этом среди ответов встречались комментарии о том, что многие интегрированные организации не работают, не функционируют кассы отдельных банков, упоминались технические сложности (перебои с интернет-соединением), а также опасения сотрудников за своё здоровье.

**Вывод.** В целом созданные для продолжения исполнения функциональных обязанностей по оказанию госуслуг в прежнем объёме и качестве условия можно охарактеризовать как достаточные. Вместе с тем у отдельных сотрудников остаются опасения за своё здоровье, что может негативно повлиять на их самочувствие, и, следовательно, на исполнение служебных обязанностей.

**Предложения и рекомендации:** разработать программу и регулярно проводить тренинги по психологии и стресс-менеджменту для сотрудников.

Удаётся ли Вам выполнять свои функциональные обязанности по оказанию госуслуг в прежнем объёме и качестве?



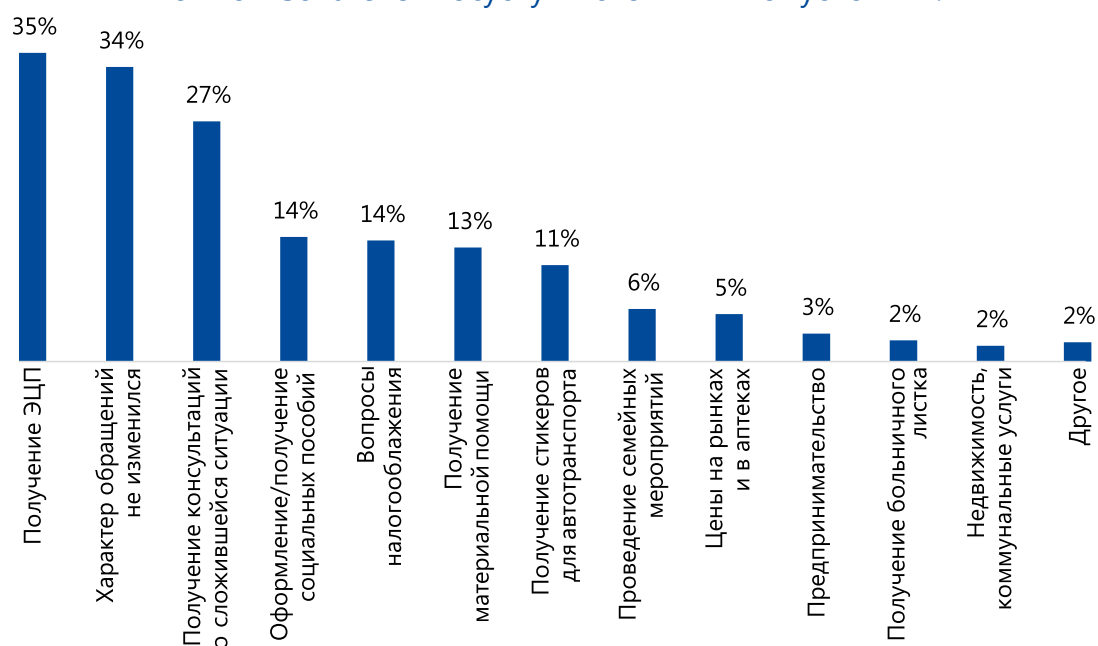
### 3.3. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ПЕРИОД КАРАНТИНА

**Вопрос № 9.** На вопрос «Какого характера обращения стали поступать чаще от пользователей госуслуг в сложившихся условиях?», при ответе на который респонденты могли выбрать несколько вариантов, 35% – указали «Получение ЭЦП», 34% – ответили, что характер обращений не изменился, 27% – сообщили, что граждане стали чаще обращаться за получением консультаций о сложившейся ситуации. При этом наиболее часто задаваемые вопросы были связаны с использованием портала ЕПИГУ.

Среди менее популярных ответов оказались «Оформление/получение социальных пособий», «Вопросы налогообложения», «Получение материальной помощи», а также «Получение стикеров для автотранспортных средств» – в среднем по 14%. Кроме того, ряд респондентов ответили, что пользователи госуслуг интересовались порядком проведения семейных мероприятий (6%), а также ценами на рынках и в аптеках (5%).

**Вывод.** Исходя из анализа проведенного опроса, можно отметить, что, как и прежде, получение ЭЦП остается в числе наиболее часто задаваемых вопросов, тем более что 34% респондентов также отмечают, что характер обращений не изменился. Даже несмотря на ситуацию популярности обсуждений в социальных сетях и новостных порталах темы, связанной с выдачей стикеров для автотранспортных средств, которую упомянули лишь 11% респондентов, получение консультаций остаётся одним из наиболее востребованных видов обращений.

## Какого характера обращения стали поступать чаще от пользователей госуслуг в сложившихся условиях?



**Предложения и рекомендации:** усилить консультационную и информационную деятельность Агентства; при этом необходимо наряду с традиционными каналами информирования использовать новые каналы и средства (подключать популярных блогеров, активнее использовать соц. сети, увеличить количество постеров и плакатов в наиболее людных местах).

**Вопрос № 10.** На вопрос «Укажите, какие госуслуги включены в список онлайн-госуслуг, но не оказываются из-за неготовности госорганов, непонятности для населения, невостребованности?», при ответе на который респонденты могли выбрать несколько вариантов, ожидаемо наибольшее количество опрошенных или 25% (126 чел. из 499) ответили «ЖКХ»; на втором месте с равным количеством ответов по 18% расположились «Интеллектуальная собственность» и «Недвижимость».

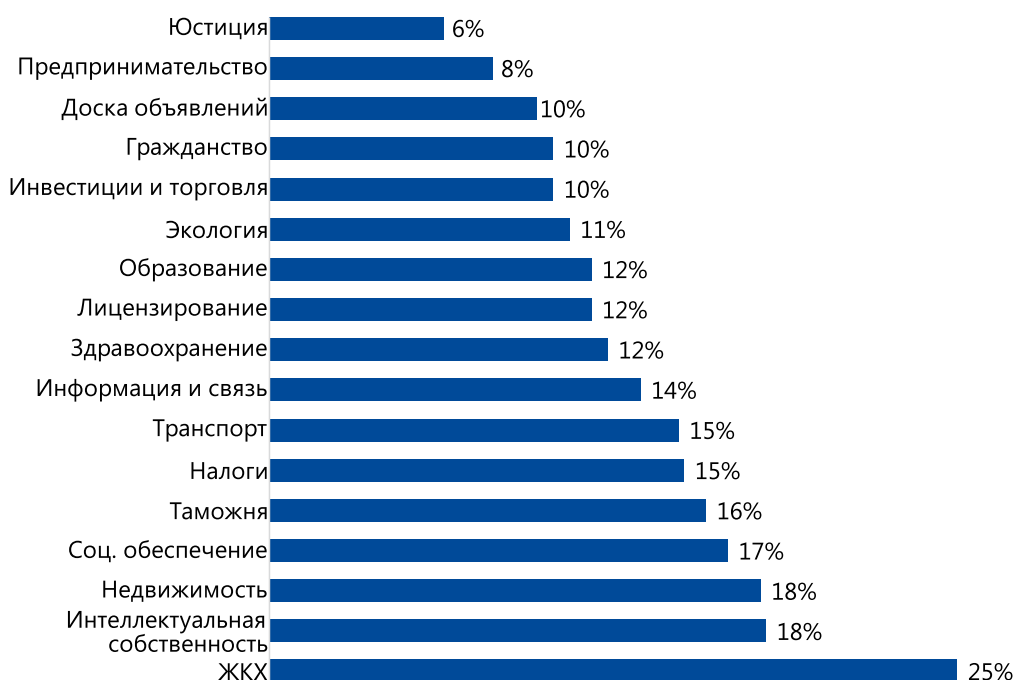
«Социальное обеспечение» в качестве ответа выбрали 17% респондентов, «Таможня» – 16%, «Налоги» и «Транспорт» набрали по 15%.

Среди менее популярных ответов оказались «Информация и связь», «Здравоохранение», «Лицензирование», «Образование» и «Экология», в среднем набравшие по 12%.

**Вывод.** Анализ полученных результатов позволяет сделать вывод, что традиционно наиболее слабо подготовленными для оказания в онлайн-режиме являются услуги, связанные с коммунальным хозяйством, недвижимостью, интеллектуальной собственностью и социальным обеспечением. Это, скорее всего, связано со слабо развитой базовой инфраструктурой (интернет-связью, компьютерным оборудованием, серверами), а также с недостаточной подготовкой кадров. При этом нельзя исключать из причин и отсутствие необходимой регуляторной (нормативно-правовой) базы.

Достаточно неожиданным стало попадание в категорию популярных ответов услуг, оказываемых органами таможни (16%) и налогообложения (15%), при том, что многие услуги, оказываемые данными органами, можно получить онлайн. Предположим, что

Укажите, какие госуслуги включены в список онлайн-госуслуг, но не оказываются из-за неготовности госорганов, непонятности для населения, невостребованности?



это также связано с частыми жалобами, получаемыми сотрудниками АГУ и ЦГУ от конечных пользователей госуслуг.

**Предложения и рекомендации:** 1. использовать полученные данные при формировании плана и мер перехода к предоставлению услуг в онлайн-режиме; 2. провести детальный углубленный анализ качества оказания государственных услуг в сфере ЖКХ, регистрации недвижимости, а также социального обеспечения и здравоохранения, создать комплексный план мер по устранению выявленных недостатков, разработать и внести предложения по изменению действующих НПА, регламентов и стандартов.

**Вопрос № 11.** На вопрос «Укажите, какие услуги являются необходимыми для населения, особенно в сложившихся условиях карантина, и их необходимо оказывать в онлайн-режиме через ЕПИГУ?», при ответе на который респонденты могли выбрать несколько вариантов, наибольшее количество – **261** – набрал ответ: «Получение консультаций в сложившихся условиях карантина». Сюда же можно прибавить и количество голосов, отданных за вариант «Что нужно знать о симптомах, профилактике и карантине» – **133**. На втором месте «Оформление/получение социальных пособий» – **183**. «Получение материальной помощи» со **166** голосами оказалось на третьем месте.

Также среди наиболее популярных ответов услуги здравоохранения – **154** голоса, трудовые отношения (включая трудоустройство) – **139**, онлайн-помощь при инвалидности – **128**.

**Вывод.** 1. Ответы респондентов позволяют сделать вывод о том, что консультационную и информационную деятельность Агентства и Центров госуслуг необходимо усилить, это касается прежде всего ЕПИГУ и корпоративного сайта Агентства, а также каналов и страниц в социальных сетях. 2. Основываясь на мнении респондентов, можно сделать вывод о том, что текущий функционал и содержание вышеуказанных сайтов не отвечают требованиям времени, а именно – запросам пользователей.

Укажите, какие услуги являются необходимыми для населения, особенно в сложившихся условиях карантина, и их необходимо оказывать в онлайн-режиме через ЕПИГУ?



**Предложения и рекомендации:** 1. предлагается провести углубленный анализ корпоративного сайта АГУ, а также ЕПИГУ с целью критической оценки их функционала, на предмет наличия необходимой для пользователей информации, удобства пользования и получения необходимых услуг. 2. необходимо разработать коммуникационную стратегию Агентства государственных услуг, которая позволит выстроить работу по широкому информированию пользователей по различным каналам. 3. нужно провести инвентаризацию государственных услуг с целью их категоризации и определения этапов по скорейшей цифровизации, разработать при необходимости комплекс мер и соответствующие НПА.

**Вопрос № 12.** На вопрос «**Какие госуслуги необходимо оказывать с посещением домов населения?**», при ответе на который респонденты могли выбрать несколько вариантов, наибольшее количество голосов – **110** – вновь набрал вариант «Услуги ЖКХ», а также услуги в сфере «Недвижимости» – **108** голосов. За ними следуют услуги «Социального обеспечения» и «Здравоохранения» – **88** и **79** ответов, соответственно.

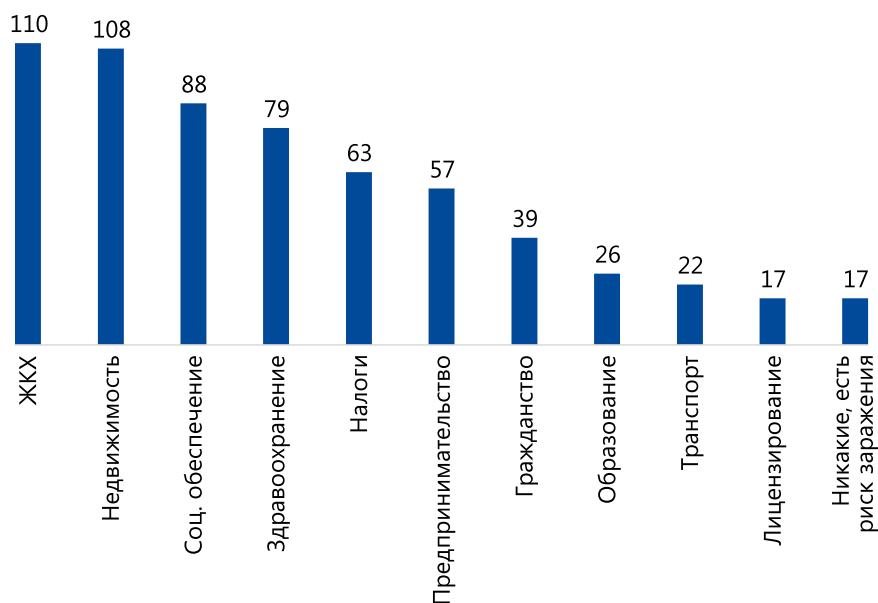
Услуги в сфере «Налогообложения» и «Предпринимательства» набрали по **63** и **57** голосов, соответственно. Респонденты также указали такие дополнительные ответы, как «Все услуги для соц. уязвимых групп» и «Никакие, все услуги можно получить онлайн».

**Вывод.** Относительно невысокое количество ответов свидетельствует о том, что всё-таки у респондентов есть понимание о необходимости развития онлайн-формата предоставления услуг. Вместе с тем традиционный набор ответов – «ЖКХ, Недвижимость, Социальное обеспечение и Здравоохранение» – демонстрирует топ наиболее востребованных среди населения услуг.

**Предложения и рекомендации:** 1. рассмотреть возможность оказания государственных услуг с выездом для лиц следующих категорий: многодетные, пожилые, лица с



### Какие госуслуги необходимо оказывать с посещением домов населения?



инвалидностью; при этом предлагается разработать концепцию использования инструментов ГЧП для оказания госуслуг в сельской местности и отдаленных селениях; 2. разработать программу обучения населения навыкам пользования ЕПИГУ и получения услуг самостоятельно (дистанционно); данная программа должна быть общедоступна на портале ЕПИГУ; 3. активизировать работу по информированию пользователей об удобстве получения госуслуг дистанционно; 4. предусмотреть внедрение дополнительных стимулов/бонусов для онлайн-пользователей госуслуг (скидок, бонусов, бесплатной доставки документов и т. д.).

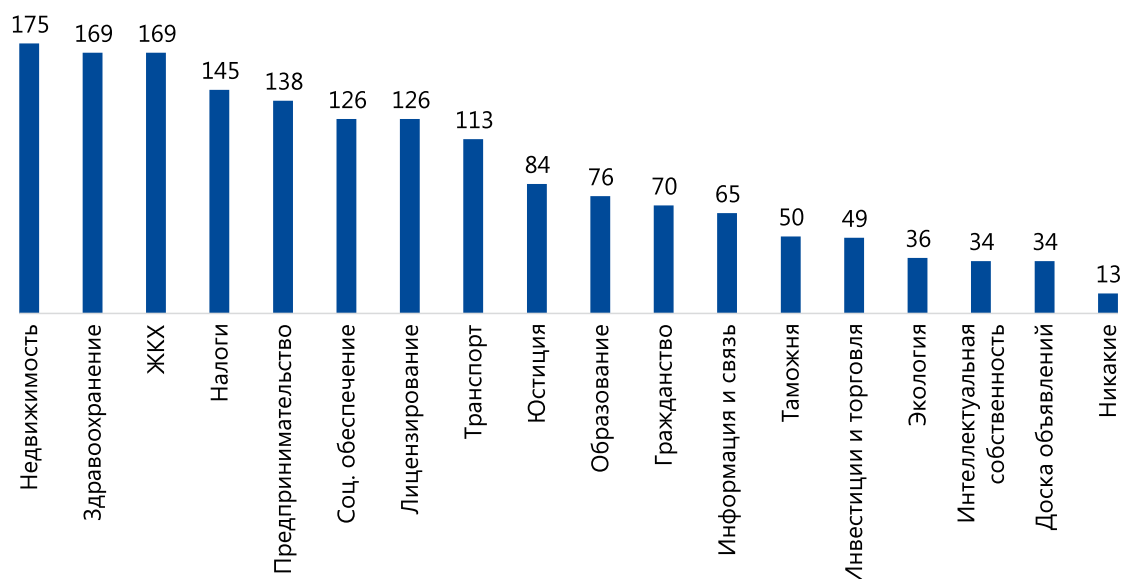
**Вопрос № 13.** На вопрос «Какие органы/компании должны работать в офисе для оказания важных госуслуг населению?», при ответе на который респонденты могли выбрать несколько вариантов, наибольшее количество голосов – **175** – набрал вариант ответа «Недвижимость». Варианты «Здравоохранение» и «Услуги ЖКХ» набрали по **169** голосов. За ними следуют «Налоги» – **145** голосов, «Предпринимательство» – **138**, «Социальное обеспечение» и «Лицензирование» – по **126** ответов.

**Вывод.** Достаточно высокое количество голосов, отданных за такие виды госуслуг, как: «Недвижимость», «Здравоохранение», «Услуги ЖКХ», «Налоги», «Предпринимательство», «Социальное обеспечение» и «Лицензирование», подтверждает мнение о неготовности многих государственных организаций оказывать услуги в режиме онлайн в полном объеме. Ответы респондентов подтверждают многочисленные жалобы пользователей о том, что при получении отдельных госуслуг в условиях карантина некоторые государственные организации практически не осуществляют свою деятельность, даже работая дистанционно.

**Предложения и рекомендации:** 1. необходимо усилить работу по переводу наиболее востребованных госуслуг полностью в автоматический режим их оказания. 2. провести инвентаризацию государственных услуг с целью их категоризации и определения этапов по скорейшей цифровизации, разработать при необходимости комплекс мер и соответствующие НПА.

**Вопрос № 14.** Среди причин, которые **не позволяют оказывать государственные услуги в режиме онлайн в текущей кризисной ситуации**, большинство респондентов,

### Какие органы/компании должны работать в офисе для оказания важных госуслуг населению?



могущих выбрать несколько вариантов, ожидаемо отдали свои голоса за «Неготовность населения получать госуслуги удаленно (нехватка навыков, знаний, нет доверия)» – 382 при общем количестве опрошенных 499.

На втором месте оказался вариант «Отсутствие необходимой инфраструктуры (компьютерной техники, серверов, стабильного интернет-соединения)» – 111 ответов. «Неоцифрованность предоставляемых услуг» выбрали 62 человека; вариант «Отсутствует спрос на госуслугу» – 22. У 12 респондентов «Проблем нет, всё работает».

**Вывод.** Низкая правовая и пользовательская культура населения является основным препятствием на пути получения государственных услуг в онлайн-режиме. Конечно же, это в значительной степени обусловлено неразвитостью, а в отдельных регионах и отсутствием необходимой инфраструктуры.

**Предложения и рекомендации:** 1. необходимо разработать программу обучения населения навыкам пользования ЕПИГУ и получения услуг самостоятельно (дистанционно); данная программа должна быть общедоступна на портале ЕПИГУ; 2. предлагается разработать учебную программу, посвященную государственным услугам, для учащихся старших классов общеобразовательных учреждений в качестве факультатива. 3. нужно внедрить практику проведения регулярного мониторинга ка-

### Что не позволяет Вам оказывать онлайн-госуслуги в текущей кризисной ситуации?



чества предоставления государственных услуг, а также механизм получения предложений и комментариев по организации работы среди сотрудников системы предоставления государственных услуг.

### 3.4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ

Из **499** респондентов **300** человек дали свои комментарии и предложения.

Условно большинство ответов можно было классифицировать и объединить по ниже представленным категориям:

#### Предложения по улучшению качества предоставления госуслуг в условиях карантина



При этом наибольшее количество из представленных предложений – **79** – набрал вариант «Усилить пропаганду и информирование населения о возможностях [my.gov.uz](http://my.gov.uz)», за ним следуют предложения: «Усилить меры карантина и изоляции для населения (Оставайтесь дома!)» – **41** голос, «Повсеместно внедрить практику оказания госуслуг дистанционно» – **32** голоса.

Ниже представлены наиболее важные и интересные предложения респондентов (орфография и пунктуация соблюдены):

- ЦГУ должен увеличить свой штат. В некоторых районах работают 4 человека, и гражданам предоставляются только услуги, не хватает времени для проведения разъяснительной и консультационной деятельности среди населения, в результате люди начинают толпиться.
- Авторизацию на сайте my.gov.uz нужно удалить для возможности получения всех услуг.
- Необходимо чаще проводить опросы, это позволит получать предложения.
- Необходимые антисептические средства должны быть предоставлены всем центрам госуслуг, на местах отсутствуют дезинфицирующие средства, сотрудники покупают их за свой счёт.

- Особое внимание следует уделять безопасности сотрудников ЦГУ, так как им приходится общаться со всеми клиентами через защитные окна, поскольку очень часто приходят нервные, бездельники, пожилые, молодые люди и граждане, которые не хотят ничего понимать и требуют своего (пример – выдача стикеров).
- Сотрудникам нужна специальная одежда для предотвращения распространения вируса. Также необходимо оснастить их бодикамерами. Тогда страх заболеть в коллективе стихнет, и сотрудник поверит, что он не заразится. И в нынешней ситуации люди также стали нервничать, потому что во многих организациях сотрудники находятся в отпуске или ощущается нехватка персонала. Это, в свою очередь, наносит вред персоналу центра, который должен выслушивать негативные возмущения от граждан. Бодикамеры уменьшат всевозможные необоснованные жалобы граждан и на 100% повысят веру сотрудников себя, а также предотвратят коррупцию.
- В районах очень низкая скорость Интернета, некоторые файлы не открываются даже в течение дня.
- Необходимо через социальные сети и телевидение разъяснять населению об онлайн-использовании госуслуг.
- Необходимо разработать цветные буклеты для населения, которые разъясняли бы, как подать заявку через портал [tu.gov.uz](http://tu.gov.uz), как получить услуги дистанционно.
- Согласно Постановлению №704, ни одна организация еще не была интегрирована.
- В большинстве услуг платежи еще не были переведены в электронную систему счетов (инвойсов), следует также внедрить возможность оплаты счетов в рассрочку.
- На сегодняшний день в организациях всё ещё не созданы электронные копии документов.
- Отсутствие гарантий обеспечения информационной безопасности (хакерские атаки).
- Отсутствие конкретных инструкций для реагирования в чрезвычайных ситуациях.
- Получение онлайн-услуг необходимо максимально упростить.

### 3.5. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО АНАЛИЗУ ОПРОСА

Проведенный анализ показывает, что средний возраст респондентов 26–40 лет (**73%**). Как и ожидалось, сотрудников мужского пола значительно больше, чем женщин (**83%** к **17%**). В целях обеспечения гендерного равенства и повышения доли женщин среди сотрудников предлагается при найме персонала отдавать предпочтение кандидатам женского пола, отвечающим всем квалификационным требованиям.

Анализ регионального участия показывает, что сотрудники организаций и структурных подразделений в отдельных регионах (Джизакская, Бухарская, Навоийской, Ферганская области) достаточно пассивно приняли участие в проведенном опросе, что свидетельствует о невысокой активности персонала данных регионов и требует усиления работы в этом направлении.

Значительная часть участников опроса – это сотрудники Агентства и Центров госуслуг (**86%** всех опрошенных), при этом количество работников других государственных орга-

низаций, предоставляющих госуслуги, составило лишь 20 человек или 4% от общего числа респондентов, что не позволяет сделать реальные выводы о текущей ситуации в этих организациях. Вместе с тем лишь 21% от общей численности штатов АГУ и ЦГУ приняли участие в опросе, что свидетельствует об их отношении к работе, относительно невысокой культуре внутрикорпоративного взаимодействия в электронном пространстве и требует усиления работы с сотрудниками, особенно в регионах; в частности, необходимо провести разъяснительные мероприятия о важности подобного рода упражнений (опросов) для получения объективной информации.

Анализ ответов показывает, что в связи с карантином почти что у половины респондентов увеличилась нагрузка; при этом **33** человека также отметили, что у них появились дополнительные функции/обязанности. В этой связи предлагается разработать систему регулярного мониторинга условий работы сотрудников системы государственных услуг, а также создать программу и регулярно проводить тренинги по следующим темам: стресс-менеджмент, управление временем, работа с проблемными клиентами, атмосфера в офисе.

При ответе на вопрос о безопасности на рабочем месте 59% респондентов отметили, что не чувствуют себя защищенными, исполняя служебные обязанности, что является существенным фактором, влияющим на психологическое самочувствие сотрудников, и может негативно сказаться на выполняемых обязанностях. Для изменения ситуации к лучшему необходимо усилить контроль за принимаемыми мерами, направленными на профилактику распространения коронавируса на рабочем месте; принять меры по обеспечению сотрудников необходимыми защитными средствами (масками, перчатками, защитными очками и антисептическими средствами); активизировать работу по информированию сотрудников и населения о коронавирусе и принимаемых профилактических мерах (видео-ролики, постеры, плакаты и буклеты). Создание сотрудникам необходимых условий для работы позволит сохранить на должном уровне производительность труда, а также благотворно скажется на атмосфере в офисе.

Несмотря на сложившуюся ситуацию, 75% респондентов ответили, что им удастся выполнять свои функциональные обязанности по оказанию госуслуг в прежнем объеме и качестве. При этом среди ответов встречались комментарии о том, что многие интегрированные организации не работают, не функционируют кассы отдельных банков, упоминались технические сложности (Интернет), а также опасения сотрудников за своё здоровье.

Исходя из анализа проведенного опроса, также предлагается усилить консультационную и информационную деятельность Агентства. При этом необходимо, наряду с традиционными каналами информирования, использовать новые каналы и средства (подключать популярных блогеров, активнее использовать соц. сети, увеличивать количество постеров и плакатов в наиболее людных местах).

Анализ полученных результатов позволяет сделать вывод, что традиционно наиболее слабо подготовленными для оказания в онлайн-режиме являются услуги, связанные с коммунальным хозяйством, недвижимостью, интеллектуальной собственностью и социальным обеспечением. Это, скорее всего, связано со слабо развитой базовой инфраструктурой (интернет-соединением, компьютерным оборудованием, серверами), а также с недостаточной подготовкой кадров. При этом нельзя исключать и отсутствие необходимой регуляторной (нормативно-правовой) базы.

Для изменения ситуации к лучшему предлагается провести детальный и углубленный анализ качества оказания государственных услуг в сфере ЖКХ, регистрации недвижимости, а также социального обеспечения и здравоохранения, создать комплексный план мер по устранению выявленных по итогам настоящего исследования недостатков, разработать и внести предложения по изменению действующих НПА, регламентов и стандартов.

Анализ ответов респондентов, касающихся деятельности ЕПИГУ, позволяет сделать вывод о том, что консультационную и информационную деятельность Агентства и Центров госуслуг необходимо усилить. Так, исходя из мнения респондентов, очевидно, что текущий функционал и содержание специализированных сайтов не отвечают требованиям времени, а именно – запросам пользователей.

В этой связи предлагается: 1. провести инвентаризацию государственных услуг с целью их категоризации и определения этапов скорейшей цифровизации; разработать при необходимости комплекс мер и соответствующие НПА; 2. провести углубленный анализ корпоративных сайтов АГУ и ЕПИГУ с целью критической оценки их функционала, на предмет наличия необходимой для пользователей информации, удобства пользования и получения необходимых услуг. 3. разработать коммуникационную стратегию Агентства государственных услуг, которая позволит выстроить работу по широкому информированию пользователей по различным каналам.

Для развития онлайн-формата предоставления услуг предлагаются следующие меры: 1. рассмотреть возможность оказания государственных услуг с выездом для лиц следующих категорий: многодетные, пожилые, лица с инвалидностью; при этом стоит разработать концепцию использования инструментов ГЧП для оказания госуслуг в сельской местности и отдаленных населенных пунктах; 2. создать программу обучения населения навыкам пользования ЕПИГУ и получения услуг самостоятельно (дистанционно); данная программа должна быть общедоступна на портале ЕПИГУ; 3. активизировать работу по информированию пользователей об удобстве получения госуслуг дистанционно; 4. предусмотреть внедрение дополнительных стимулов/бонусов для онлайн-пользователей госуслуг (скидок, бонусов, бесплатной доставки документов и т. д.).

Почти все респонденты нуждаются в консультациях: **32,8%** – в консультациях в сложившихся условиях карантина; о материальной помощи – **28,7%**; **24,5%** – по поиску работы; **25,6%** – по услугам здравоохранения. Данная ситуация требует создания интегрированной системы оказания государственных услуг, которая позволяет найти ответы или дать советы на любые интересующие вопросы.

Достаточно большое количество голосов, отданных за такие виды госуслуг, как: «Недвижимость», «Здравоохранение», «Услуги ЖКХ», «Налоги», «Предпринимательство», «Социальное обеспечение» и «Лицензирование», в вопросе о необходимости работы из офиса свидетельствует о неготовности многих государственных организаций оказывать услуги в режиме онлайн в полном объеме. Ответы респондентов подтверждают многочисленные жалобы пользователей о том, что при получении отдельных госуслуг в условиях карантина некоторые государственные организации практически не осуществляют свою деятельность, даже функционируя дистанционно, и это требует усиления работы по переводу наиболее востребованных госуслуг полностью в автоматический режим их оказания.

Анализ также позволяет сделать вывод о низкой правовой и пользовательской культуре населения, которая является основным препятствием на пути широкого применения государственных услуг в онлайн-режиме. Конечно же, этому в значительной степени способствует неразвитость, а в отдельных регионах и отсутствие необходимой ИКТ-инфраструктуры.

Заслуживают отдельного внимания и вышеприведенные комментарии и предложения, полученные от респондентов (см. стр. 33).

## 4 | АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА СРЕДИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Данный онлайн-опрос проводился Агентством государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан и совместным проектом Программы развития ООН и Европейского Союза «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышения уровня управления в сельских районах Узбекистана». Опрос состоялся в апреле 2020 года.

Цель опроса: изучить текущую ситуацию предоставления государственных услуг в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19, выработать предложения и рекомендации, направленные на дальнейшее совершенствование и адаптацию предоставления государственных услуг в сложившихся условиях.

Онлайн-опрос проводился путем размещения анкеты в Интернете и распространения через социальные сети (Facebook, Telegram-каналы), официальные сайты ПРООН в Узбекистане, Агентства государственных услуг, а также через электронные адреса знакомых сотрудников проекта.

Анкета состоит из 18 вопросов: 6 вопросов для определения портрета респондента – возраст, пол, состояние здоровья, регион и место проживания, образование; 12 вопросов для определения мнения респондента о системе предоставления государственных услуг в сложившихся условиях.

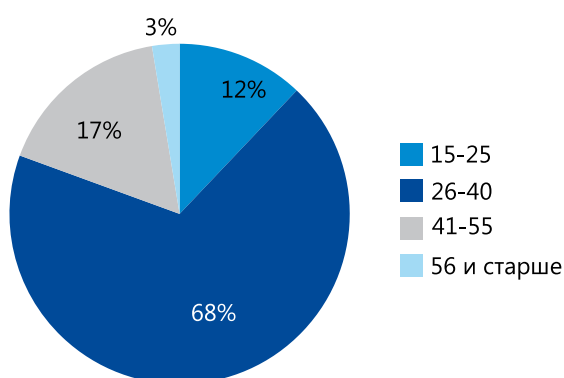
Перечень вопросов:

- Возраст.
- Пол.
- Здоровье.
- Регион.
- Место проживания.
- Образование.
- Как изменилась Ваша жизнь в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?
- Чувствуете ли Вы себя в безопасности в сложившихся обстоятельствах?
- Получали ли Вы когда-нибудь госуслугу через Центры государственных услуг?
- Получали ли Вы когда-нибудь госуслугу через портал [my.gov.uz](http://my.gov.uz)?
- Встречали ли Вы случаи, когда госуслуги, включенные в список предоставляемых онлайн, не оказывались из-за неготовности госорганов или были непонятны для населения?

- Укажите, какие услуги являются необходимыми для Вас или Ваших близких, особенно в сложившихся условиях карантина, и их необходимо оказывать в онлайн-режиме через Единый портал интерактивных государственных услуг (ЕПИГУ).
- Укажите, какие услуги являются необходимыми для Вас или Ваших близких/соседей с посещением клиентов на дому.
- Укажите, какие органы/компании должны продолжать работать в офисе для оказания важных госуслуг населению в сложившихся условиях.
- Как Вы хотели бы получать государственные услуги в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?
- Какую помощь Вы хотели бы получать при использовании онлайн-портала ЕПИГУ (my.gov.uz)?
- Имеются ли у Вас неудобства при использовании онлайн-портала?
- Ваши предложения по улучшению качества предоставления госуслуг в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19.

#### 4.1. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА

Возраст респондентов

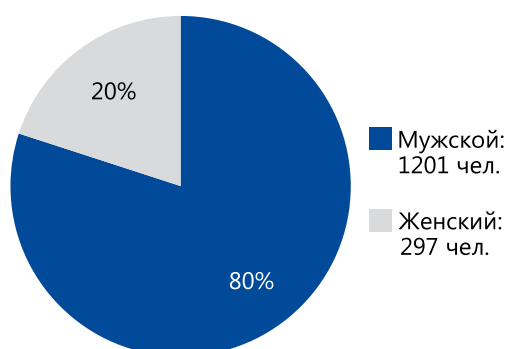


**Вопрос №1. Возраст респондентов. 1 026 человек или 68%** всех опрошенных – это люди в возрасте от 26 до 40 лет.

Всего **39 человек** из откликнувшихся находятся в возрасте **56 лет и старше**, что составляет **3%** всех респондентов. Для информации: по итогам 2019 года, доля населения в возрасте 55 лет и старше в общем количестве населения Узбекистана составила **12,3%**. Низкая активность старшего поколения в данном опросе свидетельствует о низком уровне использования Интернета людьми пенсионного возраста. В развитых странах мира (например,

в Японии и Корее) уделяется самое серьезное внимание развитию «электронного правительства для пожилых», т. е. внедрению и адаптации под нужды старшего поколения платформ и сервисов.

Пол респондентов



**Вопрос №2. Пол респондентов. В опросе участвовали 1 201 мужчина или 80%** респондентов, и, соответственно, **297 женщины или 20%** респондентов. Если учитывать тот факт, что в начале 2020 года доля женщин составила почти 50% в общем количестве населения Узбекистана, относительная пассивность участия женщин в опросе может быть связана со сравнительно низким уровнем использования Интернета женским полом и малым количеством женщин с высшим образованием (ответы на вопрос №6 показывают наличие прямой зависимости участия респондентов от уровня их образования).

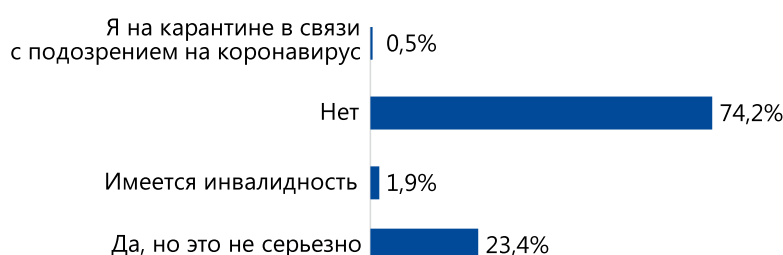


**Вопрос №3. Здоровье респондентов.** На вопрос «**Имеются ли у Вас проблемы со здоровьем?**» ответили «нет» 1 112 человек или 74,2% всех респондентов. Еще 351 человек ответил, что есть несерьезные проблемы со здоровьем.

У **28** респондентов имеется инвалидность (**1,9%** всех опрошенных); из них 7 женщин и 21 мужчина. По данным Госкомстата, за 2019 год доля граждан, получающих пособия по инвалидности, составляет 1,1% в общем количестве населения республики. Это означает, что процент участия людей с ограниченными возможностями в опросе соответствует их доли в общем числе населения. Для повышения активности участия людей с ограниченными возможностями в развитых странах (например, в Великобритании) во время карантина бесплатно раздают планшеты и ноутбуки.

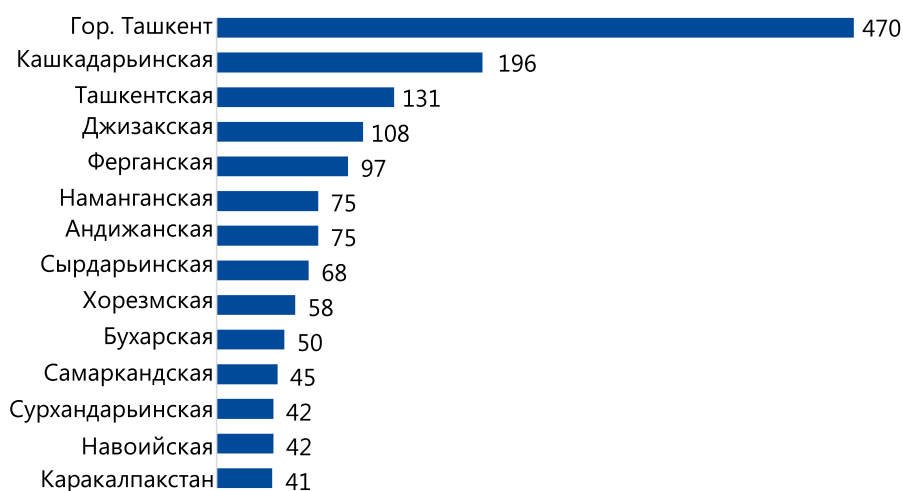
7 человек из опрошенных находятся на **карантине** в связи с подозрением на коронавирус.

#### Имеются ли у Вас проблемы со здоровьем?



**Вопрос №4. Распределение респондентов по регионам.** В онлайн-опросе участвовали всего **1 498** респондентов из всех **14** регионов республики. Если учитывать, что на 1 апреля 2020 года население Узбекистана составило **34** млн. человек, то «доверительная вероятность» нашей выборки составляет выше **95%** (погрешность – менее **5%**). Наличие достаточного количества респондентов из всех 14 регионов республики доказывает репрезентативность выборки. Самая большая часть опрошенных приходится на долю г. Ташкента, где участвовали **470** человек или **31,4%**. Второе место занимает Кашкадарьинская область с долей **13,1%** (**196** респондентов). Относительно низкая активность населения отслеживается в Республике Каракалпакстан (**41** человек или **2,7%**), также в Навоийской и Сурхандарьинской областях (по **42** или **2,8%**). Активность респондентов г. Ташкента определяется, в основном, двумя факторами: 1. рабочая группа находится в г. Ташкенте;

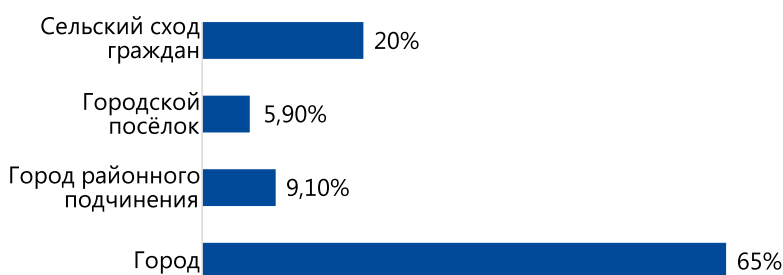
#### Распределение респондентов по регионам, человек



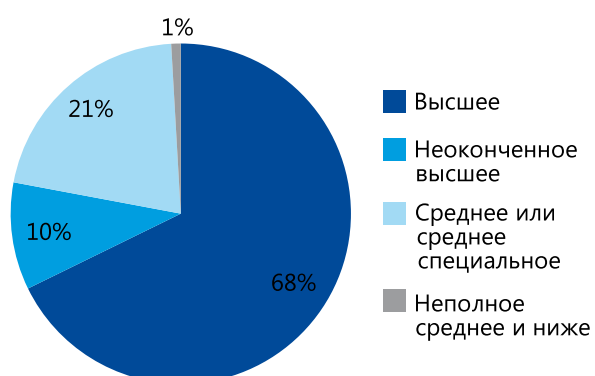
2. относительно хороший доступ к Интернету. Активность респондентов Кашкадарьинской, Ташкентской и Джизакской областей обусловлена наличием проектной команды в г. Карши и г. Гулистане.

**Вопрос №5. Место проживания респондентов.** Основная часть респондентов – **80%** – проживает в городской местности; из них **65%** – в городах, **9,1%** – в городах районного подчинения и **5,9%** – в поселках городского типа. **20%** или **299** опрошенных живут в сельской местности. Очевидно, что *относительно активное участие городского населения определяется наличием сравнительно лучшего доступа к Интернету.*

Место проживания респондентов



Образование респондентов



**Вопрос №6. Образование респондентов.** Основная часть опрошенных – **78%** – имеют высшее образование или являются студентами вузов. Отсюда следует вывод о том, что активность респондентов в Интернете прямо пропорциональна уровню их образования. Но, с другой стороны, существует гипотеза о том, что сложность вопроса отталкивает людей от участия, особенно не имеющих высшего образования.

## ВЫВОДЫ ПО РАЗДЕЛУ 4.1.

Анализ показывает, что основная часть участников опроса живет в городах (80% всех опрошенных), что обусловлено относительно хорошим доступом к Интернету. В частности, 31,4% всех респондентов проживают в г. Ташкенте. Отсюда следует, что для повышения активности участия сельского населения необходимо активизировать работу по повышению доступности Интернета в сельской местности.

Мужчины более активны (80%), чем женщины. Как и ожидалось, учитывая специфику и сложность вопросов, люди с высшим образованием составили около 78% всех респондентов. В целях обеспечения гендерного равенства и повышения общего уровня компьютерной грамотности населения предлагается расширить кампанию по обучению женщин, молодежи, старшего поколения, а также людей с ограниченными возможностями цифровой и компьютерной грамотности.

## 4.2. ИЗМЕНЕНИЯ В ЖИЗНИ И БЕЗОПАСНОСТЬ В СВЯЗИ С КАРАНТИНОМ

**Вопрос №7. Изменения жизни в условиях карантина.** Ответы на вопрос «Как изменилась Ваша жизнь в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?» показывают, что карантин внес существенные изменения в жизни основной части (около **80%**) респондентов. **30,2%** опрошенных вышли в отпуск, в то время как **29%** продолжают работать из дома удаленно.

**171** респондент указывает на увеличение нагрузки на работе. **155** или **10,3%** – утверждают, что у них появились дополнительные обязанности по дому.

### Как изменилась Ваша жизнь в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?



**Вопрос №8. Безопасность респондентов.** На вопрос «Чувствуете ли Вы себя в безопасности в сложившихся обстоятельствах?» чуть более половины (**51,5%**) респондентов дали положительный ответ. Однако **48,5%** респондентов не чувствуют себя в абсолютной безопасности. **506** респондентов ощущают страх заражения, несмотря на все защитные меры. Отдельные респонденты (**118**) работают или проживают в условиях, не отвечающих требованиям безопасности. Данные цифры указывают на пробелы, имеющиеся в деятельности государственных органов и в кампании по оповещению о проводимых мерах и информированию населения о коронавирусе.

### Чувствуете ли Вы себя в безопасности в сложившихся обстоятельствах?



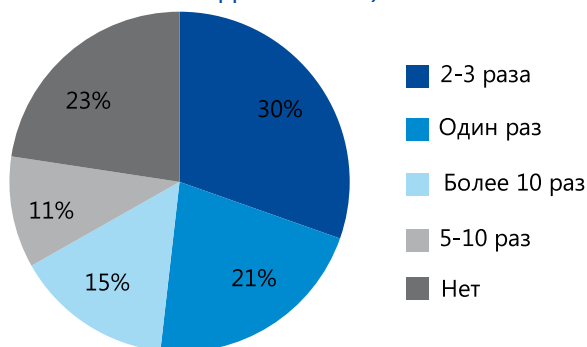
## ВЫВОДЫ ПО РАЗДЕЛУ 4.2.

Анализ показывает, что в связи с карантином **30,2%** респондентов находятся в отпуске, а еще **29%** перешли на режим работы из дома. В докладе EAE Business School сказано, что Covid-19 привел к тому, что число компаний, сотрудники которых работают из дома, выросло до **88%** по сравнению с **4%** до карантина. Это показывает, что в целях

поддержания уровня производительности труда необходимо создавать сотрудникам условия для работы из дома с учетом баланса «работа-семья».

Высокая доля (48,5%) респондентов не чувствует себя в безопасности, что требует усиления работы по созданию безопасных условий на рабочих местах и информированию населения о защите от вируса.

«Получали ли Вы когда-нибудь госуслугу через Центры государственных услуг (ЦГУ, «Одно окно»)?»

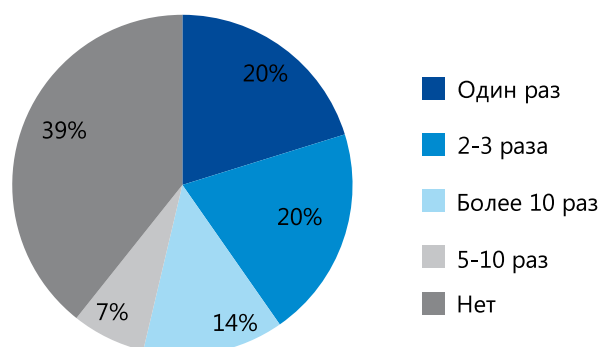


ное общение для получения услуги.

### 4.3. РЕСПОНДЕНТЫ И ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ

**Вопрос №9. Пользование услугами в Центрах госуслуг.** На вопрос «Получали ли Вы когда-нибудь госуслугу через Центры государственных услуг (ЦГУ, «Одно окно»)?» положительно ответили **76,2%** респондентов, причем **14,8%** из них получали услуги более 10 раз. В то время как **22,3%** опрошенных ни разу не обращались в ЦГУ за государственными услугами. Это показывает, что население предпочитает непосредственное общение для получения услуги.

Получали ли Вы когда-нибудь госуслугу через портал my.gov.uz?



**Вопрос №10. Пользование услугами через my.gov.uz.** На вопрос «Получали ли Вы когда-нибудь госуслугу через портал my.gov.uz?» положительно ответили **60,7%** респондентов, причем **13,4%** из них получали услуги более 10 раз. Наличие одновременно высоких долей получения госуслуг через ЦГУ (**76,2%** – ответ на вопрос №9) и через my.gov.uz (**60,7%**) обусловлено большой долей «полуавтоматических» услуг.

**588** или **39,3%** респондентов ни разу не получали услуги через портал my.gov.uz. **176** из них проживают в сельской местности. Это указывает на то, что низкий уровень использования онлайн-услуг не зависит от места проживания. Существует много других причин, не связанных с отсутствием доступа к Интернету. Все ответы можно условно сгруппировать следующим образом:

- не было необходимости;
- не знали, что существует такой сайт;
- сайт очень сложный;
- сложности с регистрацией и отсутствием ЭЦП;
- отсутствие компьютера и возможности пользования через смартфон и т. д.

Далее приводим некоторые ответы респондентов.

**ВСТАВКА 1. ПОЧЕМУ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ УСЛУГАМИ MY.GOV.UZ?**

Мужчина из городской местности Джизакской области: «Портал требует наличия ЭЦП. Это означает, что я всегда должен носить с собой флешку. Лучше идти в ЦГУ. Предложение: отменить практику требования ЭЦП».

Женщина из городской местности Джизакской области: «У меня нет компьютера, а через смартфон почти невозможно пользоваться услугами на сайте».

Мужчина из городской местности Самаркандской области: «Недавно я зарегистрировался через id.gov.uz. Многие услуги требуют наличия ЭЦП, но я не могу получить ЭЦП через смартфон. Предложение: упростить процесс по ЭЦП».

Мужчина из городской местности Наманганской области: «Пользоваться сайтом очень неудобно».

Мужчина из сельской местности Ташкентской области: «Трудно входить через OneID».

Респондент, проживающий в городе Ташкенте: «Как-то сдавал заявку на получение нового водительского удостоверения. Поехал потом в ЦГУ и, побеседовав с работниками, пожалел, что оставил заявку на сайте, т. к. заявка все ещё обрабатывается (прошел почти день), а в ЦГУ не могут вручную все сделать из-за оставленной мной ранее заявки. Короче, пришлось заново заходить на сайт через комп (мобильная версия плохо работала) и отменить заявку. В ЦГУ попросили лучше вообще не заходить на этот «дурацкий сайт». Это было в ЦГУ в Мирабадском районе».

**Вопрос №11. Неготовность органов или непонятность для населения.** На вопрос «Встречали ли Вы случаи, когда госуслуги, включенные в список предоставляемых онлайн, не оказывались из-за неготовности госорганов или были непонятны для населения?» 791 респондент или 53% всех опрошенных дали положительный

Ответы на вопрос «Встречали ли Вы случаи, когда госуслуги, включенные в список предоставляемых онлайн, не оказывались из-за неготовности госорганов или были непонятны для населения?», человек



ответ. Соответственно, можно сделать вывод, что деятельность госорганов требует серьезного совершенствования. Сравнительно серьезные непонятности существуют в сферах: ЖКХ (250 негативных откликов), транспортных услуг (202), недвижимости (178), предпринимательства (157) и налогов (155).

**Вопрос № 12. Необходимые услуги на [my.gov.uz](http://my.gov.uz).** На вопрос «Укажите, какие услуги являются необходимыми для Вас или Ваших близких, особенно в сложившихся условиях карантина, и их необходимо оказывать в онлайн-режиме через Единый портал интерактивных государственных услуг (ЕПИГУ)?» **32,8%** всех опрошенных ответили, что они нуждаются в консультациях о сложившихся условиях карантина, хотя данная услуга, возможно, напрямую не входит в компетенцию работников ЦГУ. Нужно отметить, что, по зарубежному опыту, интегрированная система оказания государственных услуг позволяет найти ответы или дать советы на любые интересующие людей вопросы.

Немаловажной для граждан является услуга, связанная с получением материальной помощи (**28,7%**). Одной из причин ухудшения материального положения населения является потеря источника дохода или работы. В связи с этим **24,5%** респондентов нужны консультации о поиске работы.

**383** респондента или **25,6%** всех опрошенных нуждаются в услугах по здравоохранению, что подразумевает запись к врачам, медосмотры, льготы, электронные справки и хранение медицинских документов в смартфоне.

### Ответы на вопрос «Укажите, какие услуги являются необходимыми для Вас или Ваших близких, особенно в сложившихся условиях карантина, и их необходимо оказывать в онлайн-режиме через ЕПИГУ?», в %



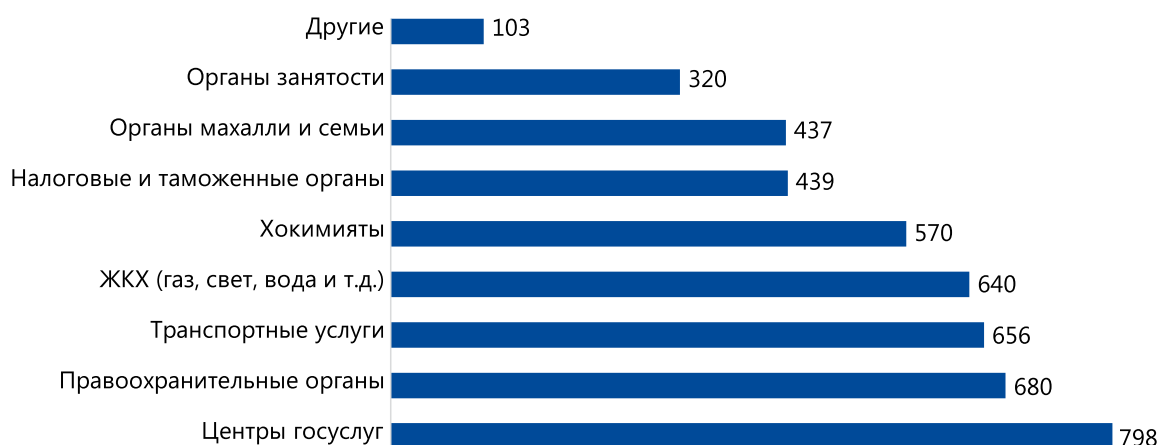
**Вопрос № 13. Услуги на дому.** На вопрос «Укажите, какие услуги являются необходимыми для Вас или Ваших близких/соседей с посещением клиентов на дому?» 540 респондентов ответили, что они нуждаются в услугах, связанных с получением материальной помощи; 512 – в услугах по оформлению и получению социальных пособий. 35,2% всех опрошенных считают необходимыми услуги по здоровью: диагностику и лечение с посещением клиентов на дому. 274 респондента указали на важность услуг по социальной помощи людям с инвалидностью. Очевидно, что в услугах на дому нуждаются наименее защищенные слои населения не только в ситуации карантина, но и в обычное время.

Ответы на вопрос «Укажите, какие услуги являются необходимыми для Вас или Ваших близких/соседей с посещением клиентов на дому», человек



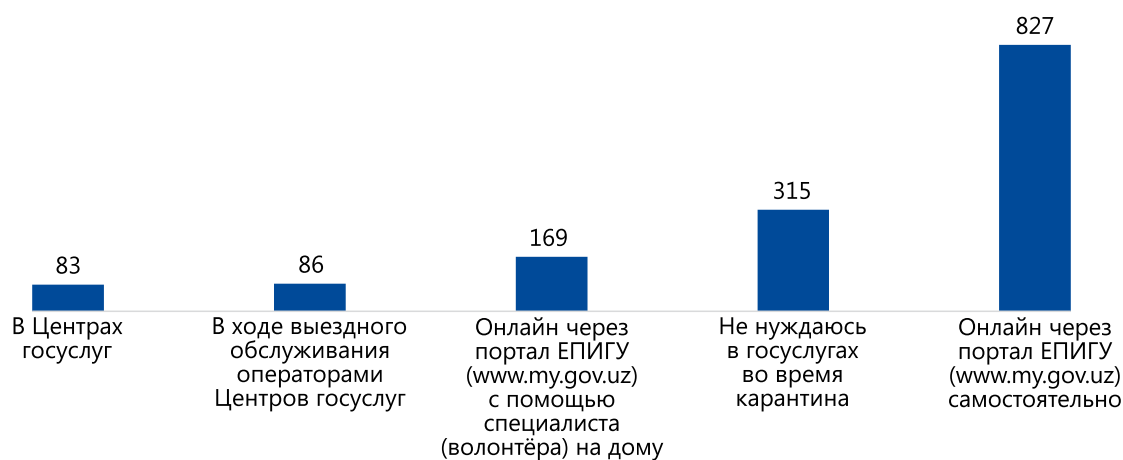
**Вопрос № 14. Функционирование госорганов во время карантина.** На вопрос «Укажите, какие органы/компании должны продолжать работать в офисе для оказания важных госуслуг населению в сложившихся условиях?» 798 респондентов (53,3%) ответили, что самым важным для них является функционирование центров государственных услуг; 680 – указали на необходимость работы правоохранительных органов, 656 – отметили транспортные услуги, а еще 640 – ЖКХ.

Ответы на вопрос «Укажите, какие органы/компании должны продолжать работать в офисе для оказания важных госуслуг населению в сложившихся условиях», человек



**Вопрос № 15. Способ получения госуслуг во время карантина.** На вопрос «Как Вы хотели бы получать государственные услуги в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?» большинство респондентов – **996** или **66,5%** – хотят получать услуги онлайн через ЕПИГУ. При этом **827** человек самостоятельно, а **169** – с помощью специалиста или волонтера на дому. Всего **83** респондента хотят получить услугу непосредственно в ЦГУ. Ответы на данный вопрос в некотором смысле противоречат ответам на вопрос №14, где большинство респондентов хотели функционирования ЦГУ во время карантина. Возможно, они имели в виду работу сотрудников ЦГУ в режиме онлайн. Отсюда можно сделать вывод, что карантин заставил людей посмотреть на онлайн-услуги по-другому: они почувствовали нужность и неизбежность перехода в дистанционный режим.

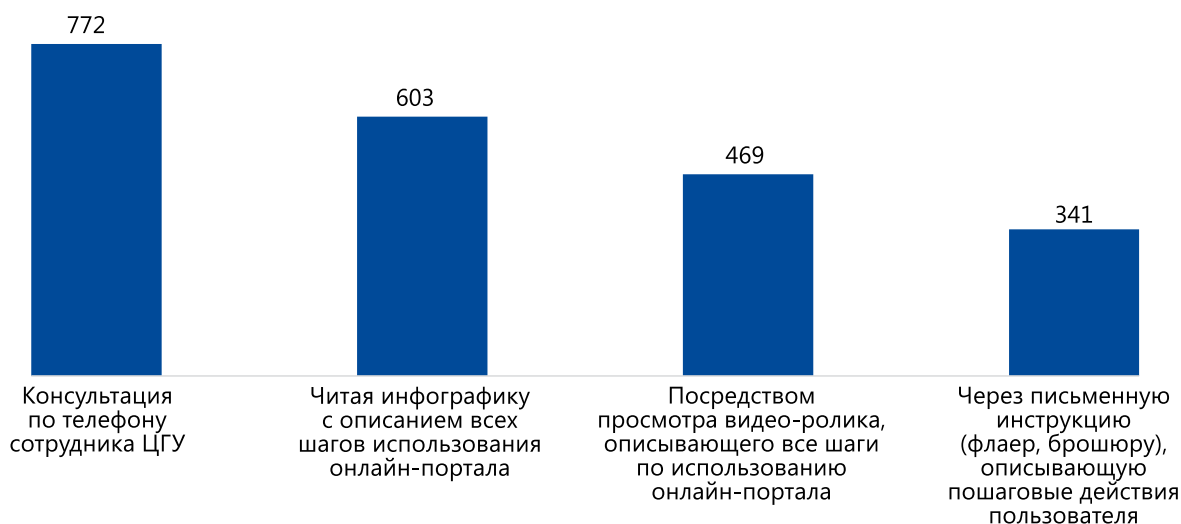
Ответы на вопрос «Как Вы хотели бы получать государственные услуги в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19?», человек



**Вопрос № 16. Какую помощь Вы хотели бы получать при использовании онлайн-портала ЕПИГУ.** Большинство респондентов – **772** или **51,5%** – хотят получать онлайн-услуги с помощью консультаций сотрудников ЦГУ по телефону. Другая большая группа (**603** человека) предпочитает получать услуги, читая инфографику с описанием всех шагов использования онлайн-портала.

Это свидетельствует о том, что респонденты хотят быть самостоятельными при получении госуслуг. В то время как «неготовность» ЕПИГУ заставляет людей дополни-

Ответы на вопрос «Какую помощь Вы хотели бы получать при использовании онлайн-портала ЕПИГУ?», человек





тельно пользоваться консультацией сотрудников ЦГУ и другими информационными средствами (инфографикой, видеоматериалами).

**Вопрос № 17. Имеются ли у Вас неудобства при использовании онлайн-портала?** Большинство респондентов – **912** или **60,9%** – указали на наличие неудобств при использовании онлайн-портала.

**544** человека пожаловались на низкую скорость Интернета, а **164** – указали на полное отсутствие Интернета, **185** – на отсутствие денег на оплату Интернета.

#### Ответы на вопрос «Имеются ли у Вас неудобства при использовании онлайн-портала?», человек



Как отмечено выше, отсутствие и низкая скорость Интернета являются самыми большими препятствиями на пути развития онлайн-услуг. Кроме того, текущее состояние сайта требует серьезной доработки в целях повышения уровня понятности и удобства для пользователей.

### ВЫВОДЫ ПО РАЗДЕЛУ 4.3.

Основная часть респондентов пользуются услугами ЦГУ (76,2% всех опрошенных) и через [tu.gov.uz](http://tu.gov.uz) (60,7%), что обусловлено наличием большой доли «полуавтоматических» услуг. Для полного охвата онлайн-услуг предлагается усилить работу по переводу их из категории «полуавтоматическая» в категорию «автоматическая».

Более половины всех опрошенных утверждают, что госуслуги не оказывались онлайн из-за неготовности госорганов. Требуется серьезное совершенствование деятельности органов сферы ЖКХ (250 негативных откликов), транспортных услуг (202), недвижимости (178), предпринимательства (157) и налогов (155).

Почти все респонденты нуждаются в консультациях: 32,8% – в консультациях о сложившихся условиях карантина; 28,7% – о материальной помощи; 24,5% – о поиске ра-

боты; 25,6% – в услугах по здравоохранению. Данная ситуация требует создания интегрированной системы оказания государственных услуг, которая позволит найти ответы или дать советы по любым интересующим людей вопросам.

Анализ ответов на вопрос «Укажите, какие услуги являются необходимыми для Вас или Ваших близких/соседей с посещением клиентов на дому?» показал, что, в основном, в услугах на дому нуждаются наименее защищенные люди. Поэтому требуется дальнейшее совершенствование системы оказания услуг в сфере материальной помощи, социальных пособий, пенсий, а также по диагностике и лечению, по социальной помощи для людей с ограниченными возможностями.

Респонденты хотят быть самостоятельными при получении госуслуг онлайн. В то время как «неготовность» ЕПИГУ заставляет людей дополнительно пользоваться консультациями сотрудников ЦГУ и другими информационными источниками. Опрошенные указали, что отсутствие и низкая скорость Интернета являются самыми большими препятствиями на пути развития онлайн-услуг. Кроме того, текущее состояние сайтов госуслуг требует серьезной доработки в целях повышения уровня понятности и удобства для пользователей.

#### 4.4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ

От **1 498** респондентов поступило **747** предложений и комментариев – это свидетельствует о высоком уровне активности населения и равнодушии к реформам в сфере оказания государственных услуг. Условно эти предложения по улучшению качества предоставления госуслуг в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19, можно разделить на 9 групп:

##### Классификация предложений респондентов по улучшению качества предоставления госуслуг в условиях карантина, вызванного пандемией коронавируса COVID-19

Предложения	Кол-во	Доля, %
Улучшение функционирования ЕПИГУ, создание полноценного его мобильного приложения, увеличение количества онлайн-услуг, интеграция с сайтами других органов	191	12,8%
Совершенствование системы оказания госуслуг, повышение квалификации сотрудников, улучшение деятельности ЦГУ	142	9,5%
Благодарность за оказание госуслуг, за проведение опроса и сбор предложений от населения	82	5,5%
Улучшение доступа к Интернету, увеличение его скорости, снижение стоимости пользования. Предоставление бесплатного доступа к сайту tu.gov.uz через всех мобильных операторов	69	4,6%
Повышение осведомленности и грамотности населения касательно использования госуслуг, включая онлайн	54	3,6%
Улучшение работы колл-центров	54	3,6%
Исключение ЭЦП или упрощение ее получения, создание ее современных видов	47	3,1%
Снижение стоимости оказываемых госуслуг	27	1,8%
Разные предложения	81	5,4%
Предложение отсутствует	837	55,9%

Ниже приведены наиболее интересные и «нестандартные», на наш взгляд, предложения респондентов.

**ВСТАВКА 2. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУСЛУГ В УСЛОВИЯХ КАРАНТИНА, ВЫЗВАННОГО ПАНДЕМИЕЙ КОРОНАВИРУСА COVID-19**

1. Женщина из городской местности Андижанской области: «Надо внедрить интеграцию услуг и информации, например, при лицензировании перевозки грузов и населения на автотранспорте. Должны быть подключены к базе данных нотариусов и МВД автоматически».
2. Мужчина из сельской местности Андижанской области: «Надо увеличить количество сотрудников колл-центра. Вчера я звонил им, и после 45-минутного ожидания связь прервалась, и все надо было начинать сначала».
3. Мужчина из городской местности Бухарской области: «Просьба: хотя бы телефон поднимайте во время карантина».
4. Мужчина из городской местности Джизакской области: «Учитывая популярность телеграм-каналов, предлагается создать собственный телеграм-канал (бот) каждого района и регулярно распространять все необходимые новости, отвечать на вопросы населения, обучать людей».
5. Мужчина из городской местности Джизакской области: «Предлагаю вместо ЭЦП использовать ИНН».
6. Мужчина из городской местности Кашкадарьинской области: «Все услуги должны быть предоставлены через ЕПИГУ. Надо создать E-imzo для смартфона, потому что сейчас у всех пользователей имеются смартфоны».
7. Мужчина из городской местности Кашкадарьинской области: «Обеспечить доступность Интернета везде. Предлагается внедрить практику, когда человек получает паспорт или сим-карту, сразу регистрировать в ЕПИГУ».
8. Мужчина из городской местности Кашкадарьинской области: «В настоящее время многие остались дома без работы. Предлагается создать услуги по обеспечению работой этих людей через ЕПИГУ».
9. Мужчина из сельской местности Кашкадарьинской области: «У нас в махалле проживают более 2 000 человек, махалля далеко от районного центра. Нам очень нужно телефон доверия или местный телеграм-бот для получения необходимой информации и услуг. Ежедневно минимум 10–15 человек обращается».
10. Мужчина из городской местности Наманганской области: «У нас очень много людей заняты в неформальном секторе. Необходимо охватить услугами данную категорию людей».
11. Мужчина из сельской местности Самаркандской области: «Учитывая важность и нужность для всех людей ЕПИГУ, предлагаю сделать бесплатным пользование этим сайтом во всех тарифах мобильных операторов».
12. Мужчина из городской местности Сурхандарьинской области: «Зачем каждый раз нужно заходить на сайт ЕПИГУ с паролем? Нашел мобильное приложение ЕПИГУ. Это приложение из 18 века, а сейчас 21 век. Надо полностью переделать».
13. Мужчина из сельской местности Ташкентской области: «Надо объяснить всю информацию не на литературном языке, а на доступном, простом, понятном для народа языке. Чиновники в галстуках должны сначала сами соблюдать законы».

14. Мужчина из городской местности Ферганской области: «Если отказывают в услугах, ЦГУ должен изучить законность их решения, а потом должны сообщать пользователю, дать объяснение. Если государственный орган неправильно поступил, тогда дать право ЦГУ направить повторное заявление для оказания этой услуги».
15. Мужчина из г. Ташкента: «Надо раз и навсегда решить проблему ЭЦП. Необходимо создать такую ЭЦП, чтобы можно было подписать не только электронные документы на ЕПИГУ, а документы в pdf или другие документы. Для этого орган, предоставляющий ЭЦП, должен быть включен в Adobe Approved Trust List (AATL). Это должно отвечать международным стандартам».
16. Мужчина из г. Ташкента: «Не понимаю услугу по временной прописке в г. Ташкенте. После безуспешных многоразовых попыток я все-таки пошел в паспортный стол».
17. Мужчина из г. Ташкента: «Создание суперсервисов – это еще один шаг в цифровое будущее, которое должно сделать жизнь людей комфортнее, стабильнее и попросту лучше».
18. Мужчина из г. Ташкента: «Начать использовать QR-коды на смартфонах. Если уж мобильные операторы не предоставили бесплатный Интернет на время карантина, что очень прискорбно. И делать запросы онлайн или через тот же СМС для получения разрешения выхода на улицу с той или иной целью!».
19. Мужчина из г. Ташкента: «Необходимо постараться охватить права наших стариков. Пенсионный фонд и махалля реально формальность. Но по нашим старикам ничего путного нет! Надо детей стимулировать для привлечения наших стариков в нашу систему. Когда мы все вместе запускали систему e-gov.uz, один из приоритетов был – у одного пенсионера как минимум три гаджета в пользовании. Если готовы к совместным действиям, я готов к сотрудничеству!».
20. Женщина из г. Ташкента: «Хотелось бы иметь сурдоперевод онлайн-услуг. Это очень важно для людей с ограниченными возможностями».

#### 4.5. ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО АНАЛИЗУ ОПРОСА

Анализ показывает, что основная часть участников опроса – это городское население (80% всех опрошенных), что обусловлено относительно хорошим доступом к Интернету. В частности, 31,4% респондентов проживают в г. Ташкенте. Отсюда следует, что для повышения активности участия сельского населения необходимо активизировать работу по улучшению доступности Интернета в сельской местности.

Согласно ежемесячному рейтингу Speedtest Global Index, по итогам декабря 2019 года Узбекистан занимает 108-е место из 180 стран мира в рейтинге проводного интернета (22,49 Мбит/с (Download)), а по скорости мобильного интернета – 134-е место (9,51 Мбит/с). Это также говорит о том, что необходимо срочно повышать доступность Интернета, особенно в сельской местности.

Мужчины более активны (80% всех респондентов), чем женщины. Как и ожидалось, учитывая специфику и сложность вопросов, люди с высшим образованием составили около 78% всех опрошенных. В целях обеспечения гендерного равенства и повышения участия в «электронном правительстве» предлагается расширить кампанию по обуче-

нию женщин, молодежи, старшего поколения и людей с ограниченными возможностями цифровой и компьютерной грамотности.

Анализ показывает, что в связи с карантином 1/3 респондентов находятся в отпуске, а еще 29% перешли на режим работы из дома. В докладе EAE Business School сказано, что Covid-19 привел к тому, что число компаний ЕС, сотрудники которых работают из дома, выросло до 88% по сравнению с 4% до карантина. Создание сотрудникам необходимых условий для работы из дома не только сохранит уровень производительности труда, но и обеспечит баланс «работа-семья».

48,5% респондентов не чувствуют себя в безопасности, что требует усиления работы по созданию безопасных условий на рабочих местах и информированию населения о защите от вируса.

Большинство людей одновременно пользуются услугами в ЦГУ (76,2% всех опрошенных) и через [my.gov.uz](http://my.gov.uz) (60,7%), что обусловлено наличием множества «полуавтоматических» услуг. Поэтому предлагается усилить работу по переводу услуг из категории «полуавтоматическая» в категорию «автоматическая».

Более половины всех опрошенных сообщили, что госуслуги не оказывались онлайн из-за неготовности госорганов. Требуется серьезного совершенствования деятельности органов сферы ЖКХ (250 негативных откликов), транспортных услуг (202), недвижимости (178), предпринимательства (157) и налогов (155) в направлении оказания услуг в режиме реального времени.

Почти все респонденты нуждаются в консультациях: 32,8% – о сложившихся условиях карантина; 28,7% – о материальной помощи; 24,5% – о поиске работы; 25,6% – в услугах здравоохранения. Данная ситуация требует создания интегрированной системы оказания государственных услуг, которая позволила бы находить ответы или давать советы по любым интересующим людей вопросам.

Анализ ответов на вопрос «Укажите, какие услуги являются необходимыми для Вас или Ваших близких/соседей с посещением клиентов на дому?» показал, что в услугах на дому нуждаются наименее защищенные люди. Поэтому необходимо совершенствование системы услуг в сферах материальной помощи, социальных пособий, пенсий, здравоохранения, диагностики и лечения, а также социальной помощи для людей с ограниченными возможностями.

Ответы респондентов показывают, что пользователи хотят быть самостоятельными при получении госуслуг онлайн. В то время как «неготовность» ЕПИГУ заставляет людей дополнительно пользоваться консультациями сотрудников ЦГУ и другими информационными средствами. Опрошенные указали, что отсутствие и низкая скорость Интернета являются самыми большими препятствиями на пути развития онлайн-услуг. Кроме того, текущее состояние сайтов госуслуг требует серьезной доработки в целях повышения уровня понятности и удобства для пользователей.

## 5 | ВЫВОДЫ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ КАРАНТИНА, ВЫЗВАННОГО ПАНДЕМИЕЙ КОРОНАВИРУСА COVID-19

### 5.1. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЕДИНОГО РЕЕСТРА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Необходимо постоянно работать над расширением Единого реестра государственных услуг, включив в него: 1. государственные услуги, которые на практике оказываются министерствами и ведомствами; 2. новые услуги, которые появляются по мере развития сферы предоставления государственных услуг; 3. планы цифровизации всех государственных услуг.

На официальных сайтах министерств и ведомств нужно создать специальную рубрику (ячейку/раздел) под названием «Государственные услуги», привести перечень всех государственных услуг с их паспортами. Стандартный паспорт услуги должен включать как минимум следующую информацию: 1. описание услуги; 2. регулирующий НПА; 3. ответственные организации (с веб-сайтами и телефонами); 4. стоимость (возможность оплаты онлайн) услуги; 5. кто может получить услугу?; 6. результат оказания услуги; 7. возможность получения онлайн (с ЭЦП или без ЭЦП); 8. льготы для получающих услуги (если имеются); 9. возможность повторного получения услуги; 10. причины отказа (если отказывают) и т. д.

Все услуги министерств и ведомств должны быть связаны с порталом интерактивных государственных услуг [my.gov.uz](http://my.gov.uz), [davxizmat.uz](http://davxizmat.uz) и наоборот.

Разместить на сайте [davxizmat.uz](http://davxizmat.uz) весь список реестра государственных услуг со ссылкой на портал онлайн-госуслуг [my.gov.uz](http://my.gov.uz) и на сайты министерств и ведомств.

### 5.2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЕДИНОГО ПОРТАЛА ИНТЕРАКТИВНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ЕПИГУ – MY.GOV.UZ)

- Необходимо создать возможность просмотра и скачивания списка/перечня всех государственных услуг (в Excell, Word, pdf, и т. д.) на узбекском, русском и, в перспективе, английском языках.
- Проверить информацию на русской и узбекской версиях сайта и обеспечить наличие всех данных и сведений на соответствующих (русском/узбекском) языках.
- Обеспечить идентичность названий государственных услуг на первой странице сайта и в их паспортах.

- Разработать единый образец/стандарт паспорта государственной услуги. Стандартный паспорт услуги должен включать как минимум следующую информацию: 1. описание услуги; 2. регулирующий НПА; 3. ответственные организации (с веб-сайтами и телефонами); 4. стоимость (возможность оплаты онлайн) услуги; 5. кто может получить услугу? 6. результат оказания услуги; 7. возможность получения онлайн (с ЭЦП или без ЭЦП); 8. льготы для получающих услуги (если имеются); 9. возможность повторного получения услуги; 10. причины отказа (если отказывают) и т. д.
- Разработать инструкцию/правила проведения регулярной инвентаризации услуг.
- Идентифицировать иконки под конкретный вид услуги на всех страницах сайта.
- Идентифицировать иконки с практикой оказания услуг.
- Все подуслуги необходимо перевести в статус отдельных услуг в целях повышения их наглядности и удобства нахождения. Если услуга имеет 3 подуслуги, то в предлагаемом варианте они будут представлены как отдельные 3 услуги.
- Усилить работу с обращениями пользователей на сайте и обеспечить онлайн-ответы на вопросы клиентов.
- Внедрить на портале онлайн-ассистента на узбекском и русском языках.
- Усовершенствовать отображение статистики по услугам.

### 5.3. УВЕЛИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ОНЛАЙН-УСЛУГ НА ПОРТАЛЕ [MY.GOV.UZ](https://my.gov.uz)

Учитывая важность наличия ЭЦП в получении государственных услуг, предлагается в кратчайшие сроки обеспечить всех пользователей (физических и юридических лиц) ЭЦП через [my.gov.uz](https://my.gov.uz) (или с использованием всех возможных электронных ресурсов – веб-сайтов государственных органов, Telegram-каналов и т. д.). Причем выдача ЭЦП должна быть бесплатной. Опыт зарубежных стран показывает (в частности, опыт Латвии), что физическое лицо может иметь разные варианты электронных подписей/ключей (электронная карта, мобильное приложение ключа) для использования в разных целях.

Предлагается расширить перечень онлайн-услуг путем перевода следующих наименований из категории «полуавтоматическая» в категорию «автоматическая» (обоснование приведено в **Приложении 3**):

- Электронное декларирование товаров
- Предварительное электронное информирование органов государственной таможенной службы о товарах и транспортных средствах, перемещаемых через таможенную границу Республики Узбекистан автомобильным транспортом
- Уведомление об обеспечении уплаты таможенных платежей за перемещение иностранных товаров
- Почтовая декларация
- Подача заявления на получение справок об отсутствии (наличии) судимости
- Получение справки о нахождении или об отсутствии на учете в наркологическом диспансере
- Предоставление адресно-справочной информации
- Получение архивной справки о подтверждении заработной платы

- Получение архивной справки о подтверждении стажа работы
- Получение справки о регистрации смерти
- Получение справки о наличии/отсутствии собственного жилья
- Уведомление о начале строительно-монтажных работ
- Оформление кадастрового паспорта
- Получение справки о площади жилого помещения
- Получение справки о заключении брака, несостоянии в браке или о разводе
- Получение справки о перемене фамилии, имени, отчества
- Получение единовременного пособия при рождении ребенка
- Получение пособия на погребение
- Регистрация мобильного устройства по IMEI
- Изменение учетных данных налогоплательщика – физического лица

#### 5.4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА АГЕНТСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Необходимо доработать (усовершенствовать) действующий сайт Агентства государственных услуг с учётом опыта лучших официальных сайтов аналогичных структур в зарубежных странах.

Обеспечить гармонизацию 2-х главных сайтов республики по государственным услугам – [my.gov.uz](http://my.gov.uz) и [davxizmat.uz](http://davxizmat.uz).

А именно: 1. создать возможность просмотра и скачивания списка/перечня всех государственных услуг (в экселе, ворде, пдф, и т. д.); 2. обеспечить идентичность перечня, названий и паспортов государственных услуг; 3. усовершенствовать рубрику «Статистика государственных услуг» с включением важных данных, которые можно получить от системы АГУ; статистика государственных услуг должна быть интерактивной и доступной в режиме реального времени.

**По расширению перечня онлайн-госуслуг на основе опыта зарубежных стран.** Изучение текущего состояния оказания онлайн-госуслуг в Республике Узбекистан показывает, что имеется большой потенциал для расширения их количества без больших расходов. Практика зарубежных стран свидетельствует о том, что такой перечень может быть расширен различными востребованными услугами (обоснование приведено в **Приложении 4**).

При внедрении новых услуг на портал и разработке новых приложений необходимо придерживаться принципа, согласно которому большинство действий можно сделать в 2 клика. Нужны приложения с простыми интерфейсами, с которыми может разобрататься и школьник, и пенсионер.



## 5.5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ОСНОВЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА СОТРУДНИКОВ АГЕНТСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ЦЕНТРОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ФИЗИЧЕСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ, А ТАКЖЕ ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ ОТРАСЛИ

Усилить консультационную и информационную деятельность Агентства. При этом необходимо наряду с традиционными каналами информирования использовать новые каналы и средства (подключать популярных блогеров, активнее использовать соц. сети, увеличить количество постеров и плакатов в наиболее людных местах).

Провести детальный углубленный анализ качества оказания государственных услуг в сфере ЖКХ, регистрации недвижимости, а также социального обеспечения и здравоохранения, создать комплексный план мер по устранению выявленных недостатков, разработать и внести предложения по изменению действующих НПА, регламентов и стандартов.

Провести инвентаризацию государственных услуг с целью их категоризации и определения этапов скорейшей цифровизации, разработать при необходимости комплекс мер и соответствующие НПА; провести углубленный анализ корпоративного сайта АГУ, а также ЕПИГУ с целью критической оценки их функционала, на предмет наличия необходимой для пользователей информации, удобства пользования и получения необходимых услуг.

С целью развития онлайн-формата предоставления услуг предлагаются следующие меры: 1. рассмотреть возможность оказания государственных услуг с выездом для лиц следующих категорий: многодетные, пожилые, лица с инвалидностью; при этом предлагается разработать концепцию использования инструментов ГЧП для оказания госуслуг в сельской местности и отдаленных населенных пунктах; 2. разработать программу обучения населения навыкам пользования ЕПИГУ и получения услуг самостоятельно (дистанционно); данная программа должна быть общедоступна на портале ЕПИГУ; 3. активизировать работу по информированию пользователей об удобстве получения госуслуг дистанционно; 4. предусмотреть внедрение дополнительных стимулов/бонусов для онлайн-пользователей госуслуг (скидок, бонусов, бесплатной доставки документов и т. д.).

Достаточно высокое количество голосов, отданных за такие виды госуслуг, как: «Недвижимость», «Здравоохранение», «Услуги ЖКХ», «Налоги», «Предпринимательство», «Социальное обеспечение» и «Лицензирование», подтверждает мнение о неготовности многих государственных организаций оказывать услуги в режиме онлайн в полном объеме. Это требует усиления работы по переводу наиболее востребованных госуслуг полностью в автоматический режим их оказания.

Разработать комплекс мер по внедрению практики оказания государственных услуг через мобильные телефоны. Необходима новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающаяся широким применением сервисов, основанных на технологиях мобильной связи, находящихся на качественно новом уровне оперативности и удобства получения гражданами и бизнесом услуг, а также полноценно освещающих информацию о результатах деятельности государственных органов. К примеру, можно внедрить оказание SMS-услуг, связанных с коммунальными платежами по показаниям индивидуальных приборов учета, получением информации

о состоянии финансово-лицевого счета и начисленных субсидиях, получением других уведомлений об оплате и предоставлении жилищно-коммунальных услуг и услуг ЦГУ в режиме «одного окна». Для комфортного доступа к сервисам создается WAP-сайт, наполняемый также тематическим мобильным контентом. В целом спектр SMS-услуг в системе гражданских коммуникаций органов власти может быть чрезвычайно широк и охватывать все сферы городского хозяйства, образования, здравоохранения. Выбор конкретных видов услуг определяется степенью готовности информационных систем к автоматизированной обработке запросов и результатами маркетинговых исследований в форме полевых опросов и пилотных проектов.

## 5.6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ОСНОВЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ГОСУСЛУГ

Анализ показывает, что без повышения уровня доступности Интернета бесполезно говорить о развитии системы оказания услуг онлайн и цифровизации. Поэтому предлагается выполнить поручение Постановления Президента Республики Узбекистан от 21 сентября 2018 года №УП-5544 «Об утверждении Стратегии инновационного развития Республики Узбекистан на 2019–2021 годы» о либерализации доступа прямого подключения к международным сетям телекоммуникаций всем операторам до 1 января 2020 года (пункт 19 «Дорожной карты»).

В целях обеспечения гендерного равенства и повышения участия в «электронном правительстве» предлагается расширить кампанию обучения женщин, молодежи, старшего поколения и людей с ограниченными возможностями цифровой и компьютерной грамотности.

Требуется серьезного совершенствования деятельности органов сферы ЖКХ (250 негативных откликов), транспортных услуг (202), недвижимости (178), предпринимательства (157) и налогов (155) в направлении оказания услуг в режиме реального времени.

Учитывая, что в услугах на дому нуждаются наименее защищенные люди, необходимо усовершенствование системы оказания услуг в сферах материальной помощи, социальных пособий, пенсий, здравоохранения, диагностики и лечения, а также социальной помощи для людей с ограниченными возможностями.

Для облегчения доступа к интерактивным государственным услугам нужно разработать и внедрить единую систему идентификации и аутентификации, которая позволит пользователям посредством одного идентификатора получать доступ к электронным услугам различных государственных организаций, в том числе через разные каналы.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Нынешние условия пандемии еще раз доказали важность цифровых технологий. Стало очевидно, что государственные услуги, система государственного управления, торговля и сервис, образование во многом зависят от информационных технологий. Услуги, которые не предоставлялись удаленно в течение многих лет, за считанные дни перешли в онлайн-режим.

Президент Республики Узбекистан Шавкат Мирзиёев 11 мая 2020 года провел совещание по вопросам широкого внедрения цифровой экономики и электронного правительства. Проанализировано текущее положение дел по цифровизации услуг. Отмечалось, что только 193 или 27% из более чем 700 информационных систем в государственных органах подключены к «Электронному правительству». Из них лишь 10 активны (5%). Из 80 ведомств, оказывающих госуслуги, только 27 интегрированы с Агентством государственных услуг. Учитывая влияние пандемии, была подчеркнута важность ускоренного перехода наиболее востребованных государственных услуг в электронную форму. Даны поручения касательно внедрения до конца текущего года в городе Ташкенте электронных медицинских карт, систем электронной больницы и неотложной медицинской помощи, а также Единого реестра социальной защиты для ведения учета социальных пособий.

В этой связи особую актуальность и практическую ценность имеет представленный доклад об анализе оказания государственных услуг в условиях карантина, вызванного пандемии коронавируса COVID-19. Приведенные в настоящем докладе выводы и предложения, подготовленные командой совместного Проекта АГУ, ЕС и ПРООН, можно рассматривать и как предложение о содействии, т. е. Проект готов оказать экспертное сопровождение в разработке и реализации означенных мер.

Затрагивая тематику электронного правительства в Узбекистане, следует остановиться на причинах слабого развития данного института в нашей стране. Среди таких причин можно отметить объективные факторы: слабость инфраструктурной базы, неравномерное распределение информационных технологий в различных регионах, а также среди различных слоев населения (высокий уровень цифрового неравенства). Кроме того, можно отметить ряд дополнительных барьеров и проблем, сдерживающих развитие системы управления электронным правительством:

- отсутствие системного видения и подхода, недостаточное нормативно-правовое регулирование;
- отсутствие ясной и четкой организационной основы построения электронного правительства на национальном и региональном уровнях;
- слабость и несистемность взаимодействия государства и частного сектора, низкая эффективность принимаемых мер, отсутствие действенных механизмов контроля ввиду недостатка чётких индикаторов и критериев, высокие коррупционные риски;
- недостаточное осознание необходимости внедрения технологий электронного правительства со стороны отдельных государственных служащих на национальном и региональном уровнях приводит к искажению принимаемых на высшем уровне

не решений, их низкой эффективности – в результате реализация отдельных, не-системных инициатив в области электронного правительства не дает ожидаемых результатов.

Отдельно хотелось бы остановиться на вопросах коммуникаций. Информирование целевых групп может осуществляться по разным каналам, но в настоящее время совершенно очевидно, что наиболее гибким и наименее затратным способом является Интернет. До появления Интернета ни один канал коммуникаций не предоставлял таких возможностей интерактивности, позволяющих вести активный диалог с пользователями и создавать группы заинтересованных лиц и организаций.

Для увеличения вовлеченности и осведомленности граждан о политике в сфере государственных услуг необходимо проводить регулярные разъяснительные кампании посредством выпуска периодических изданий, публикации на Интернет-порталах информации о том, что происходит в данной сфере, каковы цели и задачи реформы предоставления услуг, ход ее проведения, лучшие достижения, возникшие проблемы.

Страницы портала ЕПИГУ необходимо дополнить обучающими интерактивными видео-материалами с описанием государственных услуг, в которых максимально доступно изложена информация о порядке оказания услуг, о том, что представляет собой та или иная услуга, куда можно за ней обратиться, как ее получить в электронной форме. В том числе нужно описать технические детали (на какие кнопки нажимать, какую информацию вводить и т. д.).

Особое внимание стоит уделить доступности государственных услуг для лиц с ограниченными возможностями. В мировом опыте можно отметить множество различных сервисов и решений, направленных на облегчение доступа к государственным услугам граждан с ограниченными возможностями. К примеру, можно внедрить звуковое сопровождение страниц портала по оказанию государственных услуг, разместить звуковые файлы, описывающие основное содержание страниц, либо применить специализированное программное обеспечение, позволяющее пользователю «озвучить» нужные элементы страницы.

В заключении хотелось бы отметить, что для развития электронного правительства государству необходимо перейти от роли незаинтересованного поставщика государственных услуг к активному взаимодействию с гражданами. При этом государственные услуги должны быть в первую очередь ориентированы на человека, удовлетворение его потребностей и нужд.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО СФЕРАМ НА САЙТЕ MY.GOV.UZ**

п/н	Название сферы услуг	Всего	Кому предоставляется			Автоматически		ЭЦП требуется	
			юр. лиц.	физ. лиц.	всем	да	нет	да	нет
1	ЖКХ	25	25	23	23	2	23	16	9
2	Недвижимость	20	18	17	15	0	20	16	4
3	Транспорт	5	3	5	3	2	3	1	4
4	Социальное обеспечение	7	0	7	0	3	4	3	4
5	Налоги	16	9	14	7	15	1	2	14
6	Образование	6	2	6	2	3	3	3	3
7	Информация и связь	2	2	2	2	1	1	0	2
8	Лицензирование	65	65	24	24	3	62	47	18
9	Инвестиции и торговля	1	1	1	1	0	1	1	0
10	Интеллектуальная собственность	1	1	1	1	0	1	0	1
11	Таможня	12	12	11	11	7	5	4	8
12	Юстиция	8	0	8	0	2	6	1	7
13	Экология	10	10	10	10	0	10	8	2
14	Справки	12	0	12	0	1	11	4	8
15	Предпринимательство	6	6	5	5	5	1	1	5
16	Доска объявлений	4	4	4	4	4	0	0	4
17	Гражданство	7	1	7	1	2	5	4	3
18	Здравоохранение	14	13	3	2	0	14	13	1
	Всего	221	172	160	111	50	171	124	97

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПЕРЕЧЕНЬ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ЧЕРЕЗ MY.GOV.UZ**

№	Сфера	Название услуги	ЭЦП требуется	
			да	нет
1	<b>ЖКХ</b>	Коммунальные услуги	0	1
2		Предварительный расчет задолженности/предоплаты по газоснабжению	0	1
3	<b>Транспорт</b>	Информация об автотранспорте	0	1
4	<b>Социальное обеспечение</b>	Постановка граждан на учет в накопительной пенсионной системе	1	0
5		Получение информации о состоянии накоплений на индивидуальном накопительном пенсионном счете	0	1
6	<b>Налоги</b>	Сведения о начисленной заработной плате	1	0
7		Справка об отсутствии налоговой задолженности юридических лиц, физических лиц и индивидуальных предпринимателей	1	0
8		Калькулятор налога на доходы	0	1
9		Калькулятор налога на имущество	0	1
10		Реквизиты единых казначейских расчетных счетов налоговых органов	0	1
11		Личные карты юридических лиц	0	1
12		Предоставление информации о плательщиках налога на добавленную стоимость	0	1
13		Налоговые льготы для юридических лиц	0	1
14		Предварительная декларация о доходах физического лица, получаемых от предоставления имущества в аренду (найм) физическим лицам	0	1
15		Динамика минимального размера оплаты труда	0	1
16		Излишне уплаченные суммы налогов и других обязательных платежей	0	1
17		Уплаченные страховые взносы граждан	0	1
18		Налоги на имущество и землю	0	1
19		Предоставление информации об участковых государственных налоговых инспекторах	0	1
20	Определение ИНН	0	1	
21	<b>Образование</b>	Получение справки с места учебы (ВУЗ)	0	1
22		Подача заявления на устройство ребенка в дошкольное образовательное учреждение	0	1
23		Проверка очереди на приём детей в государственное дошкольное образовательное учреждение	0	1
24	<b>Информация и связь</b>	Поиск регистрируемых почтовых отправлений	0	1

№	Сфера	Название услуги	ЭЦП требуется	
			да	нет
25	<b>Лицензирование</b>	Получение специального разрешения на передвижение автотранспортных средств	0	1
26		Поиск лицензий по ИНН	0	1
27		Мои лицензии	0	1
28	<b>Таможня</b>	Получение информации о ввозимых грузах железнодорожным транспортом на территорию Республики Узбекистан	0	1
29		Представление данных по внешнеторговым контрактам в Единую электронную информационную систему внешнеторговых операций	0	1
30		Получение информации о ввозимых грузах на автотранспортных средствах на территорию Республики Узбекистан	0	1
31		Акт сверки по таможенным платежам	0	1
32		Поиск регистрируемых почтовых отправлений	0	1
33		Реестр таможенных складов	0	1
34		Список декларирующих лиц	0	1
35		<b>Юстиция</b>	Запись на прием к руководству ЗАГС	0
36	Запись на прием к нотариусу		0	1
37	<b>Справки</b>	Информация о пенсии (пособии)	0	1
38	<b>Предпринимательство</b>	Подача электронной заявки на изготовление оригинал-макетов штрих-кодов	0	1
39		Предоставление выписки из плана-графика проверок хозяйствующим субъектам и контролирующим органам	0	1
40		Ознакомление с учетными данными юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	0	1
41		Перерегистрация субъекта предпринимательства	0	1
42		Регистрация нового субъекта предпринимательства	0	1
43		<b>Доска объявлений</b>	Объекты на осуществление проектных, строительномонтажных и пуско-наладочных работ для подключения к сетям теплоснабжения	0
44	Объекты на осуществление проектных, строительномонтажных и пуско-наладочных работ для подключения к газовым сетям		0	1
45	Объекты на осуществление проектных, строительномонтажных и пуско-наладочных работ для подключения к сетям водоснабжения и водоотведения		0	1
46	Объекты на осуществление проектных, строительномонтажных и пуско-наладочных работ для подключения к электрическим сетям		0	1
47	<b>Гражданство</b>	Оформление электронной очереди в отдел миграции и оформления гражданства (паспортный стол)	0	1
48		Проверка задолженности по исполнительному документу	0	1
	<b>Всего</b>		<b>3</b>	<b>45</b>

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПЕРЕВОДУ СУЩЕСТВУЮЩИХ НА ЕПИГУ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ С РЕЖИМА «ПОЛУАВТОМАТИЧЕСКАЯ» НА «АВТОМАТИЧЕСКАЯ»**

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм внедрения
1	<b>Электронное декларирование товаров</b>	Согласно ПКМ от 31.07.2018г. №605, три этапа выполняются автоматически, а на четвертом этапе сотрудник таможенных органов осуществляет таможенное оформление.	Перевести четвертый этап – осуществление таможенного оформления – в режим онлайн.
2	<b>Предварительное электронное информирование органов государственной таможенной службы о товарах и транспортных средствах, перемещаемых через таможенную границу Республики Узбекистан автомобильным транспортом</b>	После отправки предварительного информирования заявитель немедленно получает электронное подтверждение и идентификационный код в режиме онлайн.	На практике данная услуга оказывается в режиме онлайн.
3	<b>Уведомление об обеспечении уплаты таможенных платежей за перемещение иностранных товаров</b>	Получение электронного подтверждения и идентификационного кода в режиме онлайн.	На практике данная услуга оказывается в режиме онлайн.
4	<b>Почтовая декларация</b>	После отправки сведений пользователь в течение 15 минут получает электронное подтверждение и идентификационный код в режиме онлайн.	На практике данная услуга оказывается в режиме онлайн.
5	<b>Подача заявления на получение справок об отсутствии (наличии) судимости</b>	ПКМ от 04.10.2018 г. №797. В течение 2 рабочих дней с даты получения запроса уполномоченный орган оформляет сертификат с QR-кодом, подтверждает его своей ЭЦП и отправляет заявителю в электронном виде. УП-5930 от 31.01.2020 г. предусматривается завершение оцифровки сведений до 1 января 2023 года.	Последний этап получения справки – уполномоченный орган оформляет сертификат с QR-кодом (матричный штрих-код), подтверждает его своей ЭЦП и отправляет заявителю в электронном виде – перевести в режим онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
6	<b>Получение справки о нахождении или об отсутствии на учете в наркологическом диспансере</b>	ПКМ от 10 января 2020 г. №18. С момента получения запроса компетентный орган в режиме реального времени составляет сертификат с QR-кодом, подтверждает его своей ЭЦП и отправляет заявителю в электронном виде.	Последний этап получения справки – компетентный орган в режиме реального времени составляет сертификат с QR-кодом, подтверждает его своей ЭЦП и отправляет заявителю в электронном виде – перевести в режим онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.



№	Название услуги	Текущее положение	Механизм внедрения
7	<b>Предоставление адресно-справочной информации</b>	ПКМ от 04.10.2018 г. №797. В течение 1 рабочего дня с даты получения запроса компетентный орган оформляет информацию с QR-кодом, подтверждает его своей ЭЦП и отправляет заявителю в электронном виде. УП-5930 от 31.01.2020 г. предусматривается завершение оцифровки сведений до 1 января 2023 года.	Последний этап получения справки – уполномоченный орган оформляет справку с QR-кодом (матричный штрих-код), подтверждает его своей ЭЦП и отправляет заявителю в электронном виде – перевести в режим онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
8	<b>Получение архивной справки о подтверждении заработной платы</b>	ПКМ от 5 апреля 2012 г. №101. Сроки оказания услуги – 30 дней.	Получение архивной справки о подтверждении заработной платы перевести в режим онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
9	<b>Получение архивной справки о подтверждении стажа работы</b>	ПКМ от 5 апреля 2012 г. №101. Сроки оказания услуги – 30 дней.	Получение архивной справки о подтверждении стажа работы перевести в режиме онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
10	<b>Получение справки о регистрации смерти</b>	ПКМ от 15 февраля 2019 г. №134. Сроки оказания услуги – в течение 3 рабочих дней.	Получение справки о регистрации смерти перевести в режим онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
11	<b>Получение справки о наличии/отсутствии собственного жилья</b>	ПКМ от 07.01.2014 г №1. УП-5930 от 31.01.2020 г. предусматривается переход в режим онлайн до 1 июля 2020 года.	Получение справки о наличии/отсутствии собственного жилья перевести в режим онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
12	<b>Уведомление о начале строительно-монтажных работ</b>	ПКМ от 18 мая 2018 г. №370.	Уведомление о начале строительно-монтажных работ перевести в режим онлайн.
13	<b>Оформление кадастрового паспорта</b>	УП-5930 от 31.01.2020 г. в срок до 1 июля 2020 года поручено разработать административный регламент подготовки кадастрового паспорта с учетом оказания услуги через Центры государственных услуг и Единый портал.	Оформление кадастрового паспорта перевести в режим онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм внедрения
14	<b>Получение справки о площади жилого помещения</b>	УП-5930 от 31.01.2020 г. в срок до 1 июля 2020 года поручено отменить порядок истребования справки о площади жилья у граждан со стороны государственных органов путем внедрения межведомственного взаимодействия, в том числе электронного.	Отменить порядок истребования справки о площади жилья у граждан со стороны государственных органов путем внедрения межведомственного взаимодействия, в том числе электронного. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
15	<b>Получение справки о заключении брака, несостоянии в браке или о разводе</b>	ПКМ от 15 февраля 2019 г. №134. Сроки оказания услуги – в течение 3 рабочих дней.	Получение справки о заключении брака, несостоянии в браке или о разводе перевести в режим онлайн.
16	<b>Получение справки о перемене фамилии, имени, отчества</b>	ПКМ от 15 февраля 2019 г. №134. Сроки оказания услуги – в течение 3 рабочих дней.	Получение справки о перемене фамилии, имени, отчества перевести в режим онлайн. В данное время не работает. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
17	<b>Получение единовременного пособия при рождении ребенка</b>	УП-5930 от 31.01.2020 г. предусматривается в срок до 1 апреля 2020 года утвердить административный регламент.	Получение единовременного пособия при рождении ребенка перевести в режим онлайн.
18	<b>Получение пособия на погребение</b>	УП-5930 от 31.01.2020 г. в срок до 1 апреля 2020 года поручено утвердить административный регламент.	Получение пособия на погребение перевести в режим онлайн. Указать на бланке, что печать не требуется, так как имеется QR-код.
19	<b>Регистрация мобильного устройства по IMEI</b>	ПКМ от 17 сентября 2019 г. №778. Сроки оказания услуги – в течение 3 рабочих дней.	Данная услуга оказывается онлайн на сайте uzimei.uz ПКМ от 22.10.2018 г. №847
20	<b>Изменение учетных данных налогоплательщика – физического лица</b>	Документы, необходимые для получения услуги: копия паспорта (содержащая сведения о месте жительства).	Данная услуга на практике оказывается онлайн.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РАСШИРЕНИЮ ПЕРЕЧНЯ ОНЛАЙН-ГОСУСЛУГ НА ОСНОВЕ ОПЫТА ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН**

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
1	<p><b>Сфера:</b> <b>Социальное обеспечение</b></p> <p><b>Услуга:</b> <b>Постановка на учет в качестве безработного и получение пособия по безработице</b></p>	<p>Отсутствует услуга в режиме реального времени.</p> <p>Предоставляется только после физического обращения в районный (городской) центр содействия занятости и социальной защиты населения (Положение о порядке регистрации граждан в органах по труду, их трудоустройства, назначения и выплаты пособия по безработице).</p>	<p>Предлагается внедрить данную услугу в <a href="http://my.gov.uz">my.gov.uz</a>. Разработать регламент, удобный интерфейс, интегрировать с ответственными министерствами и ведомствами. Полностью автоматизировать процесс.</p> <p><u>Опыт Южной Кореи:</u> После подачи заявления на получение пособия в уполномоченном ведомстве в реальном времени сотрудник (чиновник) получает информацию о недвижимости, транспортных средствах, фактах пересечения границ, доходах, пособиях, штрафах и другие данные о лице, подавшем заявление. Собранные сведения помогают удостовериться в том, что лицо, подавшее заявление, действительно нуждается в государственной поддержке. После анализа данных принимается решение о выдаче либо отказе в выдаче пособия. Для получения пособия гражданину достаточно подать только заявление.</p> <p><u>Опыт Франции:</u> Получить информацию о пособиях по безработице, скачать онлайн-приложение, оформить системное и ежемесячное уведомление о статусе безработицы – все это можно сделать через <a href="https://www.pole-emploi.fr/accueil/">https://www.pole-emploi.fr/accueil/</a>, а также найти вакансии, стать на учет как безработному и получать пособие.</p>
2	<p><b>Сфера:</b> <b>Социальное обеспечение</b></p> <p><b>Услуга:</b> <b>Получение метрики и пособия на рождение ребенка</b></p>	<p>После рождения ребенка нужно со справкой из роддома обратиться в органы ЗАГСа для получения метрики и отдельно отнести на работу или в махаллю (если мать не работает) справку о рождении ребенка для получения разового пособия.</p>	<p>Предлагается внедрить услугу «Получение метрики и пособия на рождение ребенка» в <a href="http://my.gov.uz">my.gov.uz</a>.</p> <p>Разработать регламент, удобный интерфейс, интегрировать с ответственными министерствами и ведомствами. Полностью автоматизировать процесс.</p> <p><u>Опыт Канады:</u> Прежде чем родители покинут роддом, им предоставляется пакет документов с информацией о рождении, который позволяет им делать все это онлайн, без необходимости дублирования необходимых данных. Оптимизировав три процесса подачи заявок в один интегрированный онлайн-сервис, служба регистрации новорожденных сократила время обработки важных документов, удостоверяющих личность, вдвое.</p>

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
3	<b>Сфера:</b> <b>Гражданство</b>  <b>Услуга:</b> <b>Получение паспорта</b>	Человеку нужно лично обратиться в паспортный стол РОВД, написать заявление, сфотографироваться, оплатить госпошлину и через 14 дней прийти забирать паспорт.	Предлагается внедрить услугу «Получение паспорта» в <a href="http://my.gov.uz">my.gov.uz</a> . Разработать регламент, удобный интерфейс, интегрировать с ответственными министерствами и ведомствами. Полностью автоматизировать процесс.  <u>Опыт Франции:</u> Информация и ссылки на предварительное онлайн-заполнение файла. Заявка на получение паспорта обрабатывается муниципальными властями. После того как паспорт будет готов, можно прийти и забрать его или получить по почте. <a href="https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N360">https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N360</a>
4	<b>Сфера:</b> <b>Транспорт</b>  <b>Услуга:</b> <b>Регистрация автомобиля в ГАИ</b>	Нужно физически привезти машину в ГАИ, пройти техосмотр, оплатить и получить номер.	Предлагается внедрить услугу «Регистрация автомобиля в ГАИ» в <a href="http://my.gov.uz">my.gov.uz</a> . Разработать регламент, удобный интерфейс, интегрировать с ответственными министерствами и ведомствами. Полностью автоматизировать процесс.  <u>Опыт Франции:</u> Услуги по регистрации транспортных средств обрабатываются онлайн Министерством внутренних дел, а в некоторых случаях – через автосалоны. <a href="https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N367">https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N367</a>
5	<b>Сфера:</b> <b>Здравоохранение</b>  <b>Услуга:</b> <b>Оформление больничного листка во время карантина</b>	Человек должен лично пойти в поликлинику для открытия больничного листка. Если это связано с карантином, тогда дополнительно требуется подтверждение от СЭС.	Предлагается внедрить услугу «Оформление больничного листка во время карантина» в <a href="http://my.gov.uz">my.gov.uz</a> . Разработать регламент, удобный интерфейс, интегрировать с ответственными министерствами и ведомствами, а также полностью автоматизировать процесс.  <u>Опыт России:</u> С 20 марта 2020 года запустили новый порядок оформления листков временной нетрудоспособности (так называемых больничных). Он распространяется на случаи временной нетрудоспособности в связи с карантином из-за коронавирусной инфекции. Для граждан, которые обязаны соблюдать режим изоляции, предусмотрена возможность подать заявление через Интернет – на сайте Фонда социального страхования.  Листок временной нетрудоспособности на период изоляции из-за коронавируса можно оформить онлайн в Личном кабинете на сайте Фонда социального страхования, где расписана пошаговая инструкция, как это сделать.

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
6	<p><b>Сфера:</b> <b>Здравоохранение</b></p> <p><b>Услуга:</b> <b>Моя история здоровья и болезни</b></p> <p><b>Информация о здоровье человека и его/ее детей</b></p>	<p>Полная история здоровья и болезни не хранится нигде.</p> <p>Частично информация архивирована в поликлиниках в старых тетрадях (которые часто теряются).</p> <p>Отдельные новые клиники также хранят данные.</p> <p>Отсутствует услуга в режиме реального времени.</p> <p>Имеется только у врача, у которого вы обследовались.</p> <p>В отдельных учреждениях – в регистратуре.</p> <p>Согласно ПП-4699, предусматривается внедрение «Единой электронной медицинской карты», «Электронной поликлиники», «Электронного рецепта» и других онлайн-систем до конца 2022 года.</p>	<p>Предлагается внедрить услугу «Моя история здоровья и болезни» в tu.gov.uz и создать портал E-здоровье, где будут доступны данные, которые вводятся в единую электронную информационную систему сотрудниками учреждений здравоохранения.</p> <p>Жители могут ознакомиться с информацией о своем здоровье (диагнозами, назначениями врачей и другими сведениями).</p> <p><u>Опыт Австралии:</u></p> <p>Каждый австралиец имеет свою медицинскую карту, предлагающую многие потенциальные выгоды для пациентов, основанные на цифровом резюме их медицинской информации, а именно – лучшие связи с поставщиками медицинских услуг, повышение качества обслуживания, уменьшение дублирования патологических тестов, повышение безопасности лекарств и снижение госпитализации.</p> <p><u>Опыт Латвии:</u></p> <p>При получении медицинского обслуживания о пациентах накапливается различная информация: о посещениях, диагнозах врачей, данные о наличии хронических заболеваний и др. Есть разные способы выяснить, какие сведения о лице накоплены в разных регистрах. Информация, размещённая на порталах, является частной и защищенной – она доступна только самому человеку и уполномоченному медицинскому лицу.</p> <p>В электронном виде на портале E-здоровье и Latvija.lv будут доступны только те данные, которые сотрудники учреждения здравоохранения отправили или ввели в единую электронную информационную систему отрасли здравоохранения. <a href="http://www.latvija.lv/ru">www.latvija.lv/ru</a></p>
7	<p><b>Сфера:</b> <b>Здравоохранение</b></p> <p><b>Услуга:</b> <b>Какие медицинские услуги оплачивает государство?</b></p>	<p>Отсутствует услуга в режиме реального времени.</p> <p>Информация частично существует на сайте Министерства здравоохранения.</p> <p>Согласно ПП-4699, предусматривается внедрение «Единой электронной медицинской карты», «Электронной поликлиники», «Электронного рецепта» и других онлайн-систем до конца 2022 года.</p>	<p>Предлагается внедрить услугу «Какие медицинские услуги оплачивает государство?» в tu.gov.uz и создать портал E-здоровье, где будет информация о наличии бесплатных медицинских услуг (услуг, оплачиваемых государством) для каждого пользователя на основе его/ее личных данных.</p> <p><u>Опыт Латвии:</u></p> <p>Для выяснения, где можно получить оплачиваемые государством услуги здравоохранения (при оплате только взносов пациента), необходимо выяснить, оказывает ли выбранный вами врач или лечебное учреждение оплачиваемое государством лечение. Об этом можно узнать из доступного на веб-сайте Национальной службы здоровья списка учреждений. На данном сайте также есть информация о лечебных учреждениях и работающих в них врачах, оказывающих оплачиваемые государством услуги здравоохранения, и о врачах, которые имеют право выписывать компенсируемые государством медикаменты.</p> <p><a href="https://www.latvija.lv/ru">https://www.latvija.lv/ru</a></p>

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
8	<p><b>Сфера:</b> <b>Здравоохранение</b></p> <p><b>Услуга:</b> <b>Здоровье на рабочем месте</b></p>	<p>Отсутствует услуга в режиме реального времени.</p> <p>Информация частично существует на сайте Министерства здравоохранения.</p> <p>Согласно статье 214 Трудового кодекса, работодатель обязан организовать проведение предварительного (при заключении трудового договора) и периодических (в процессе работы) медицинских осмотров работников.</p> <p>Периодические медицинские осмотры проводятся в рабочее время. Во время их проведения рабочее место (должность) и средняя зарплата работника сохраняются.</p> <p>Никаких расходов, связанных с прохождением медосмотра, работники не несут.</p>	<p>Предлагается внедрить услугу «Здоровье на рабочем месте» в <a href="http://tu.gov.uz">tu.gov.uz</a> и создать портал Е-здоровье, где будет информация о возможности бесплатного медицинского обследования работников.</p> <p><u>Опыт Латвии:</u></p> <p>Для того чтобы сотрудник, ответственно и в соответствии с установленными требованиями, заботился о своем здоровье на рабочем месте, ему важно знать, какая поддержка доступна в случае болезни или получения травмы, как следует действовать в ситуации длительной болезни.</p> <p>Сотруднику также необходимо знать свои права и обязанности по отношению к месту работы и работодателю.</p>
9	<p><b>Сфера:</b> <b>Налоги</b></p> <p><b>Услуга:</b> <b>Возврат излишне уплаченных сумм налогов</b></p>	<p>Нужно подать в органы ГНИ электронное заявление о зачете и(или) возврате излишне уплаченных сумм налогов и платежей (услуга доступна только для юридических лиц). Физические лица могут вернуть излишне уплаченные суммы налогов после сдачи декларации о доходах, то есть раз в год.</p>	<p>Предлагается внедрение услуги по возврату излишне уплаченных сумм налогов физическим и юридическим лицам через веб-сайты <a href="http://tu.gov.uz">tu.gov.uz</a> и <a href="http://soliq.uz">soliq.uz</a></p> <p><u>Опыт Австралии:</u></p> <p>Физические или юридические лица через приложение Mytax могут возвращать излишне уплаченные налоги быстро и легко. Возврат происходит в режиме онлайн и для физических, и для юридических лиц.</p>

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
10	<p><b>Новая сфера:</b> <b>Услуги для пожилых людей</b></p> <p><b>Услуга:</b> <b>Пакет госуслуг для пожилых людей:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- электронное участие в общественной жизни своего района;</li> <li>- электронное здравоохранение;</li> <li>- электронное участие в общественной жизни;</li> <li>- транспортные услуги и др.</li> </ul>	<p>Отсутствуют услуги для пожилых людей.</p>	<p>Предлагается внедрить данные услуги в tu.gov.uz.</p> <p>Разработать регламент, удобный интерфейс, интегрировать с ответственными министерствами и ведомствами. При возможности полностью автоматизировать процесс.</p> <p><u>Опыт Японии:</u></p> <p>В Японии уделяют самое серьезное внимание развитию «электронного правительства для пожилых», т. е. внедрению и адаптации под нужды старшего поколения различных платформ и сервисов (например, электронное участие в общественной жизни и электронное здравоохранение).</p> <p>Также в стране функционируют следующие сервисы: непрерывное образование в течение всей жизни; трудоустройство пожилых; уход за больными и инвалидами; пенсионная система; система охраны окружающей среды; участие в общественной жизни; электронное правительство страны, регионов и электронных городов; новая транспортная идеология и т. д.</p> <p>Программа должна быть доступной и легкой для интуитивного пользования.</p>
11	<p><b>Новая сфера:</b> <b>Услуги для людей с ограниченными возможностями</b></p> <p><b>Услуги:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внедрение сурдоперевода для лиц с нарушением слуха;</li> <li>- внедрение шрифта Брайля (в т. ч. программ по расшифровке шрифта);</li> <li>- проведение тренингов для операторов по обслуживанию лиц с инвалидностью;</li> <li>- разработка специальной вкладки для людей с особыми потребностями на портале госуслуг и т. д.</li> </ul>	<p>Отсутствуют услуги для людей с ограниченными возможностями</p>	<p>Предлагается внедрить данные услуги в tu.gov.uz.</p> <p>Разработать регламент, удобный интерфейс, интегрировать с ответственными министерствами и ведомствами. При возможности полностью автоматизировать процесс.</p> <p>Нужно разработать отдельный План мероприятий по адаптации предоставляемых услуг для людей с ограниченными возможностями, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внедрить новые виды услуг для лиц с инвалидностью;</li> <li>- внедрить сурдоперевод для лиц с нарушением слуха;</li> <li>- внедрить шрифт Брайля (в т. ч. программы по расшифровке шрифта);</li> <li>- разработать и проводить тренинги для операторов по обслуживанию лиц с инвалидностью;</li> <li>- создать специальную вкладку для людей с особыми потребностями на портале госуслуг и т. д.</li> </ul> <p><u>Опыт Японии:</u></p> <p>В Японии существуют три категории услуг для людей с особыми потребностями (инвалидностью):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- медицинский/сестринский уход на дому;</li> <li>- тренинги и работа для лиц с инвалидностью;</li> <li>- общественная жизнь, службы поддержки.</li> </ul> <p>(Подробнее: <a href="http://www.ipss.go.jp/s-info/e/ssj2014/008.html">http://www.ipss.go.jp/s-info/e/ssj2014/008.html</a>)</p>

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
12	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование <a href="http://my.gov.uz">my.gov.uz</a></b></p> <p><b>Внедрение возможности изменения интерфейса сайта под нужды пользователя</b></p>	<p>Нет возможности изменения интерфейса сайта под потребности отдельного взятого пользователя.</p>	<p>Предлагается внедрить возможность изменения настроек интерфейса персональной страницы пользователя под его конкретные нужды, предусмотрев такие интерактивные функции, как автоматическое определение геолокации, автозаполнение полей, информирование о тех госуслугах, которые могут понадобиться конкретному пользователю, исходя из его нужд, образа жизни, сложившихся условий (карантин) и т. д.</p> <p><u>Опыт Южной Кореи:</u> Сегодня каждый гражданин Южной Кореи может настроить южнокорейский e-government под свои нужды, а также получить доступ к нему через мобильные приложения.</p>
13	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование <a href="http://my.gov.uz">my.gov.uz</a></b></p> <p><b>Внедрение возможности получения обратной связи (по типу форума)</b></p>	<p>Не оказывается на должном уровне, интерфейс «недружелюбный», ответы не структурированы. Вкладка «Вопросы и предложения» неудобна для ознакомления. Вопросы и ответы идут вперемешку на узбекском и русском языках.</p>	<p>Предлагается разработать и внедрить на ЕПИГУ более удобный формат для получения обратной связи от пользователей.</p> <p>Также необходимо улучшить работу колл-центра, в т. ч. предусмотрев возможность оказания услуг для людей с инвалидностью, (например, консультации для глухонемых граждан с использованием видеокамер и языка жестов).</p> <p><u>Опыт Южной Кореи:</u> Взаимодействие с жителями по вопросам административного характера происходит на едином портале «Ereople». К нему подключены более 300 государственных учреждений. Они предоставляют услуги только в электронном формате.</p> <p>В Южной Корее считают, что возможность задать вопрос или пожаловаться должны иметь все, причем удобным для себя способом. В этом жителям помогает колл-центр Комиссии по соблюдению гражданских прав. Он предоставляет услуги по телефону, смс, через мобильные приложения и социальные сети, в том числе на 21 иностранном языке. Эта структура объединила разрозненные колл-центры всех центральных государственных ведомств (317). Здесь работают 140 операторов, которые также консультируют глухонемых граждан с использованием видеокамер и языка жестов.</p> <p><u>Опыт Сингапура:</u> Особый интерес представляет канал обратной связи с заявителями, который курируется государственной службой REACH (Reaching Everyone for Active Citizenry Home). На каждой странице сайта доступна функция отправки сообщений, также отзыв можно оставить по телефону, электронной почте, посредством социальных сетей и SMS. На основе голосования формируется рейтинг понятности изложения и качества предоставления электронных услуг, который виден всем посетителям портала. В свою очередь служба REACH анализирует запросы и доводит актуальные проблемы до правительства Сингапура.</p>



№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
14	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование my.gov.uz</b></p> <p><b>Услуги в период карантина (COVID-19)</b></p>	Отсутствует	<p>Предлагается внедрить отдельную вкладку/страницу с перечнем наиболее востребованных услуг и информацией для населения в период карантина:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Защитите себя и других от коронавируса</li> <li>• Здоровье и благополучие</li> <li>• Работа, финансовая поддержка и деньги</li> <li>• Бизнес и самозанятые люди</li> <li>• Образование и уход за детьми</li> <li>• Жилье и проживание</li> <li>• Вождение и транспорт</li> <li>• Международные поездки и иммиграция</li> <li>• Волонтерство и предложение помощи</li> <li>• Медицинские работники, опекуны и условия ухода</li> <li>• Коронавирус (COVID-19), случаи в Узбекистане и т. д.</li> </ul> <p>Это позволит значительно увеличить посещаемость портала ЕПИГУ, его популярность среди населения и продемонстрирует проактивный подход к нуждам населения и клиентоориентированность.</p> <p>Обоснование: подобного рода информация содержится практически на каждой главной странице государственных порталов в зарубежных странах (примеры: Великобритания, Южная Корея, Япония, Россия, страны ЕС).</p>
15	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование системы оказания госуслуг</b></p> <p><b>Законодательство страны</b></p>	Отсутствует услуга в режиме реального времени.	<p>На сегодняшний день граждане Узбекистана при реализации своих законных прав активно стали использовать ссылки на действующее законодательство. С целью повышения правовой грамотности населения предлагается разработать отдельный раздел в паспорте каждой госуслуги, посредством которого пользователи смогут получать доступ к действующим законам и другим законодательным актам.</p> <p>Принимая во внимание активную инвестиционную политику, необходимо, чтобы ключевые законы в сфере предпринимательства были представлены на английском языке на сайтах my.gov.uz и lex.uz.</p> <p><u>Опыт Японии:</u> В Японии ключевые законы в сфере предпринимательства также представлены на англ. языке (Подробнее: <a href="http://www.japaneselawtranslation.go.jp/?re=02">http://www.japaneselawtranslation.go.jp/?re=02</a>)</p>

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
16	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование tu.gov.uz</b></p> <p><b>Сервис рассылки сообщений о государственных услугах</b></p>	Специальное приложение отсутствует.	<p>Предлагается разработать и внедрить на ЕПИГУ более удобный формат для получения сообщений о государственных услугах.</p> <p><u>Опыт Великобритании:</u> В Великобритании запущен сервис рассылки сообщений о государственных услугах. Новый проект под названием GOV.UK Notify стал частью британского электронного правительства. Граждане могут получать уведомления о состоянии многих госуслуг. Среди них – прохождение государственного техосмотра автомобилей, выдача долгосрочных доверенностей и другие. Данный сервис позволяет узнать статус госуслуги, назначение и изменение времени посещения, вести онлайн-переписку и т. д.</p>
17	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование системы оказания госуслуг</b></p> <p><b>Услуга:</b> <b>Мобильная помощь (мобильное спасение)</b></p>	Отсутствует.	<p>Создать мобильное приложение, которое посредством GPS находит ближайших участников (людей, службы), которые могут оказать медицинскую помощь, и направляет им сведения о том, где находится нуждающийся в ней гражданин.</p> <p><u>Опыт Швеции:</u> Такое мобильное приложение существует и эффективно работает.</p>
18	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование системы оказания госуслуг</b></p> <p><b>Интеграция карт гражданина в одну карту</b></p>	<p>В Узбекистане по поводу каждой карты человек должен пойти в соответствующее министерство или организацию. Например, отдельная карта в банке, отдельная карта в поликлинике, отдельно – паспорт, отдельно – для id.gov.uz и т. д.</p> <p>Согласно ПКМ №129 от 06.03.2020 г., предусматривается замена биометрических паспортов на ID-карту до 31.12.2030 г.</p>	<p>Предлагается интеграция всех карт гражданина в одну карту – создание универсальной ID-карты.</p> <p>Создать систему по интеграции всех карт гражданина в одну универсальную карту.</p> <p><u>Опыт Дании:</u> В Дании eID сочетает в себе функции банковской карты, карты медицинского страхования или универсальной медицинской карты, признанной врачами и аптеками за рубежом по всей территории ЕС, библиотечной карты, студенческого билета, идентификационного номера налоговой инспекции для налоговых деклараций, электронного разрешения на парковку и другие функции оплаты.</p> <p>Опыт Дании – это тот случай, когда все технологические препятствия устраняются с помощью простой бумажной карты, а финансирование ее использования лежит исключительно на государстве.</p>

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
19	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование системы оказания госуслуг</b></p> <p><b>Единый колл-центр, объединяющий все каналы получения услуг по телефону</b></p> <p><b>Получение госуслуги через телефон</b></p>	<p>Существует несколько вариантов получить госуслугу:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>сходить в ЦГУ;</li> <li>через портал <a href="http://tu.gov.uz">tu.gov.uz</a>;</li> <li>через колл-центр, который только отвечает на вопросы в лимитированное время;</li> <li>через телеграм-бот @davxizmataloqa_bot</li> </ol>	<p>Предлагается интегрировать существующий колл-центр, сделать его многоканальным инструментом и главное – позволить получать государственные услуги через телефон тоже.</p> <p><u>Опыт США:</u> Колл-центр 311 – это не просто телефонный номер, а многоканальный инструмент, предлагающий широкий спектр возможностей: от самообслуживания до интерактивного голосового ответа по телефону (IVR). С помощью колл-центра можно взаимодействовать по электронной почте, в онлайн-чате и социальных сетях; становиться в очередь ближайшего центра госуслуг, получать ответ вне зависимости от того, где и как была оставлена заявка на получение услуги. Колл-центр снабжен счетчиками обслуживания клиентов.</p> <p><u>Опыт Австралии:</u> Граждане, помимо онлайн-портала и похода в центр госуслуг, могут получать госуслуги по телефону. Это очень востребованный вариант для людей с инвалидностью и для тех, у кого есть перебои с доступом к Интернету.</p>
20	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование системы оказания госуслуг</b></p> <p><b>Оказание государственных услуг в проактивном режиме</b></p>	<p>Для получения приходится обращаться в госорганы 6 раз, собирая 6 пакетов документов.</p>	<p>Предлагается внедрить «Оказание государственных услуг в проактивном режиме».</p> <p>Государство (организации, оказывающие государственные услуги) не станет ждать обращений людей, а будет само предлагать им услуги.</p> <p><u>Опыт Казахстана:</u> Сразу после рождения ребенка инициируются услуги по регистрации рождения, назначению двух видов пособий, прописке и постановке на очередь в детский сад. Переход от принципа «одного окна» к принципу «одного заявления».</p> <p>Еще одно новшество – расширение «композитного» подхода при оказании госуслуг. То есть несколько сопутствующих услуг будут предоставляться в комплексе. Для этого гражданину нужно будет написать лишь одно заявление. Например, родители детей с ограниченными возможностями для их обследования, обучения и реабилитации получают сейчас 6 госуслуг. Им приходится обращаться в госорганы 6 раз, собирая 6 пакетов документов. Теперь же им достаточно будет обратиться с одним заявлением, по которому будут оказаны все 6 услуг одновременно.</p> <p>Такой опыт можно использовать у нас и в других услугах. Например, при регистрации ООО сразу делать подвязку с налоговой и другими структурами, чтобы не ходить по каждому учреждению отдельно.</p>

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
			<p>Также в Казахстане в срочном порядке госорганы приступают к переводу в онлайн-режим замены паспортов, удостоверений; получения пособий, выплат, услуг ЗАГС, за которыми казахстанцы часто обращаются в центры (ЦОН). На мобильное приложение будут выведены водительское удостоверение, техпаспорт, свидетельства по актам гражданского состояния, которые граждане смогут демонстрировать посредством смартфона.</p> <p>Кроме того, в Казахстане при переименовании улиц и населенных пунктов адреса в базе данных будут изменяться автоматически. Также продвигается принцип экстерриториальности: в данном случае госуслуги по регистрации актов гражданского состояния граждане смогут получать, находясь в любом регионе страны.</p>
21	<p><b>Сфера:</b> <b>Совершенствование системы оказания госуслуг</b></p> <p><b>Создание системы оперативного реагирования на обращения пользователей госуслуг</b></p>	<p>Отсутствует возможность в режиме 24/7 и из любой точки страны получать оперативный ответ на вопросы о государственных услугах.</p> <p>Пожилым людям уделяется мало внимания.</p> <p>Угроза работы во время карантина в формате «face to face».</p>	<p>Предлагается создать систему оперативного реагирования на обращения пользователей госуслуг.</p> <p><u>Опыт Азербайджана:</u> Госагентство по оказанию услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджана с целью более удобной подачи информации гражданам о государственных услугах запустило систему ASAN bot.</p> <p>ASAN bot – это продукт искусственного интеллекта.</p> <p>Beta-версия ASAN bot, запущенная как пилотная, будет отвечать на вопросы граждан, связанные с услугами, оказываемыми в центрах службы ASAN и ASAN Kommunal, а также в связи с рядом других проектов.</p> <p>Посредством ASAN bot граждане в любое время, в режиме 24/7 и из любой точки страны смогут получать оперативные ответы на вопросы о государственных услугах.</p> <p>Основное отличие данной системы от ряда других коммерческих ботов в том, что она, опираясь на технологию искусственного интеллекта, легко понимает текст, введенный гражданами.</p> <p>Если бот затрудняется в обработке обращения пользователя, то ему предлагается меню для выбора, с помощью которого он сможет более детально оформить свой запрос.</p> <p>Первоначально ASAN bot планируется запустить в Telegram. В дальнейшем бот, начавший функционирование в Beta-версии, будет усовершенствован, а сфера его применения – расширена. В будущем эта система будет применяться и для оказания аналогичных услуг другими государственными структурами.</p> <p>К приложению можно перейти по ссылке: <a href="https://t.me/aze_asan_bot">https://t.me/aze_asan_bot</a></p>

№	Название услуги	Текущее положение	Механизм реализации и обоснование
			<p>Одиноким людям старше 65 лет оказываются социальные и бытовые услуги в их домах. Они обеспечиваются поддержкой, помощью в том направлении, в котором нуждаются, не выходя из дома.</p> <p>Для этого граждане старше 65 лет, проживающие в одиночестве, должны пройти регистрацию по номеру 142 в центре министерства труда и социальной защиты населения. После этого им будут предоставлены упомянутые услуги.</p> <p>В целях устранения угрозы здоровью работников Госагентства и подчиненных ему учреждений (Центр инноваций, Центр развития электронного правительства, АВАД) необходимо внедрить систему «работа на дому» с учетом рекомендаций Всемирной организации здравоохранения. Так, под надзором созданной в Государственном агентстве «Кризисной группы» были подготовлены «Инструкции о порядке работы на дому», а работники были с ними ознакомлены. Сотрудники могут продолжать рабочий процесс, как и раньше, следуя инструкциям. Эта модель, которая также используется в Google, Microsoft, Twitter, Apple и Amazon, была разработана для обеспечения защиты от пандемии коронавируса и доказала свою эффективность в кризисных ситуациях.</p>