



**Анализ Системы оказания  
государственных услуг (ОГУ)  
для определения базовых  
показателей разработки  
долгосрочной стратегии  
системы ОГУ в Узбекистане до  
2025 года**

**Резюме**

Май 2021

## Предисловие

Система оказания государственных услуг (ОГУ) по-прежнему играет важную роль в обеспечении национального развития. Эффективная система оказания государственных услуг является катализатором развития стран<sup>1</sup>. Эффективность оказания государственных услуг можно рассматривать как одну из движущих сил национальной конкурентоспособности, экономического роста и благосостояния. Эффективная система ОГУ способствует росту ВВП по четырем основным каналам: повышение производительности труда в государственном секторе, рост общего объема производства в государственном секторе, эффективность государственного управления и увеличение совокупного спроса<sup>2</sup>. Именно поэтому в последнее десятилетие большое внимание уделялось реформам в государственном секторе, направленным на совершенствование системы оказания государственных услуг.

**Глобальные тенденции**, такие как рост ожиданий граждан, бюджетные ограничения, глобальная конкуренция за инвестиции, программы реформирования государственного сектора и изменение демографической ситуации, изменили условия, в которых оперирует государственный сектор. Определяющим фактором повышения спроса на более качественные государственные услуги стали возросшие ожидания граждан - ожидания, выходящие за рамки экономического статуса, географических регионов, а также различные методы финансирования, управления и оказания государственных услуг. Учитывая эти изменяющиеся ожидания, государственный сектор должен пересмотреть свою роль, усилить свою клиентоориентированность и разработать интегрированные модели оказания государственных услуг. Для достижения желаемых преимуществ эти модели должны быть основаны на более эффективном и результативном удовлетворении потребностей граждан. Это означает, что в основе всех решений, начиная от **разработки стратегии** и заканчивая ее реализацией, должны лежать потребности граждан.

С 2017 года **Узбекистан** последовательно модернизирует систему предоставления государственных услуг, что способствует улучшению качества жизни населения, инвестиционного климата, условий ведения и развития бизнеса, а также эффективному решению ключевых вопросов социально-экономического развития. В отчете ООН "Индекс электронного правительства", опубликованном в 2020 году, Узбекистан занимает 87 место среди 193 стран мира с результатом 0.666 баллов в сравнении с 0.602 в 2018 году. Для продолжения повышения рейтинга Узбекистану необходимо принимать дальнейшие действия по улучшению системы ОГУ.

Одной из последних мер по дальнейшему повышению конкурентоспособности экономики страны и обеспечению широкого участия граждан в процессе принятия решений государственными органами стало принятие 28 апреля 2020 года Постановления Президента № ПП-4699 "О мерах по широкому внедрению цифровой экономики и электронного правительства". В документе определены дополнительные задачи по развитию системы электронного правительства, направленные на доведение доли электронных государственных услуг до 60% к 2022 году за счет создания и интеграции государственных информационных систем и ресурсов, унификации информации в государственных базах данных, оптимизации и модернизации процедур оказания государственных услуг<sup>3</sup>.

В связи с пандемией, вызванной COVID-19, существенно возросла нагрузка на систему оказания государственных услуг. Современные реалии для внесения изменений быстро меняются, являются сложными и характеризуются высокими требованиями. Такой темп необходимых изменений влияет на функционирование всей системы ОГУ и ее субъектов, на то, как они работают и взаимодействуют. Таким образом, действующая система оказания государственных услуг должна формироваться в ближайшие годы с учетом различных точек зрения. Для того чтобы эти изменения принесли ожидаемые положительные результаты, должна быть

<sup>1</sup> Отчет Программы развития ООН "Достижение целей в области устойчивого развития", 2018 г.

<sup>2</sup> Корси и др. Исследование, проведенное по заказу Европейской комиссии для электронного правительства, 2006 г.

<sup>3</sup> Отчет Программы развития ООН "Роль и значимость государственных услуг в Узбекистане в период изоляции, вызванной COVID-19 коронавируса", 2020 г.

разработана стратегия развития оказания государственных услуг. Основные цели **Стратегии** можно сформулировать следующим образом:

- а. **Стратегия** должна задать общее направление для всех участников системы оказания государственных услуг так, чтобы они согласовали свои собственные стратегии и операционные модели со Стратегией развития государственных услуг.
- б. **Стратегия** должна предусматривать все необходимые будущие изменения, чтобы вся экосистема была готова к ним.

**Текущее резюме** к отчету по Заданию 1 содержит направления для целого ряда проблем, выявленных в ходе оценки текущей системы предоставления государственных услуг в Узбекистане.

Резюме разделено на три основных раздела:

1. Текущие элементы системы оказания государственных услуг
2. Проблемы, выявленные в системе оказания государственных услуг
3. Приоритетные направления совершенствования

В ходе оценки был проведен анализ "клиентского пути" (опыта взаимодействия клиента<sup>4</sup> с поставщиками услуг) и проведены интервью с заинтересованными сторонами, которые послужили основой для дальнейших улучшений. Эти проблемы были оценены и приоритизированы, с тем чтобы сформировать системную картину **«текущей» модели** в отношении системы оказания государственных услуг.

Основные проблемы, которые необходимо решить, связаны с **операционной моделью, технологическим, организационным и кадровым потенциалом**, а также с **правовой и институциональной базой**. В число сфер, требующих дальнейшего совершенствования, входят следующие сферы, в которых существуют указанные далее проблемы:

1. Услуги **не клиентоориентированы** - необходимо решить вопросы, связанные с **доступностью и эффективностью** предоставления услуг.
2. **Организационное дублирование** между поставщиками услуг, а также **недостаточная численность и квалификация сотрудников в ЦГУ**. В существующей системе отсутствует четкая стратегия назначения ответственных органов и инициатив, которые могут быть инициированы на любом уровне управления.
3. **Отсутствие интеграции** баз данных агентств, а также проблемы цифровизации, безопасности и резервного копирования систем.
4. **Отсутствие единого нормативного правового акта**, регулирующего все вопросы, связанные с оказанием государственных услуг.

Эти проблемы еще раз указывают на важность **Стратегии**, которая должна учитывать потребности для формирования единой современной, гибкой и адаптивной системы предоставления цифровых государственных услуг.

При разработке **«целевой» модели** системы оказания государственных услуг выявленные проблемы и результаты международного анализа должны служить ориентиром при принятии первых мер по разработке Стратегии и систематическому реформированию системы оказания государственных услуг в Узбекистане. Логической концепцией при разработке Стратегии оказания государственных услуг в Узбекистане должна стать концепция **"Счастливого пользователя"**, которая является эффективной во всем мире<sup>5</sup>.

В заключение следует отметить, что **Стратегия** развития системы оказания государственных услуг имеет первостепенное значение и ее роль не должна недооцениваться.

<sup>4</sup> Физические и юридические лица

<sup>5</sup> Разделы, посвященные международному опыту, в отчете Задания 1 представлены следующими странами: Дания, Южная Корея, Казахстан

## Перечень аббревиатур

| Аббревиатура          | Пояснение  |
|-----------------------|--|
| ОГУ                   | Оказание государственных услуг   |
| АГУ                   | Агентство государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан     |
| ЦГУ                   | Центр государственных услуг  |
| Кадастровое агентство | Кадастровое агентство при Государственном налоговом комитете Республики Узбекистан |
| RACI                  | Ответственный, подотчетный, консультируемый, информированный                       |
| КПЭ                   | Ключевой показатель эффективности  |
| ООН                   | Организация Объединенных Наций   |
| ПРООН                 | Программа развития ООН   |
| УП                    | Указ Президента  |
| ПП                    | Постановление Президента   |
| ПКМ                   | Постановление Кабинета министров   |

## Оглавление

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b>   | <b>2</b>                            |
| <b>ПЕРЕЧЕНЬ АББРЕВИАТУР</b>  | <b>4</b>                            |
| <b>ОГЛАВЛЕНИЕ</b>  | <b>5</b>                            |
| <b>СПИСОК РИСУНКОВ</b>   | <b>6</b>                            |
| <b>1 ТЕКУЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ</b>       | <b>7</b>                            |
| 1.1 ОПЕРАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ  | 8                                   |
| 1.2 ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ И КАДРОВЫЙ ПОТЕНЦИАЛ                               | 9                                   |
| 1.3 ТЕХНИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ  | 10                                  |
| 1.4 ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ И ПРАВОВАЯ БАЗА                                  | 11                                  |
| <b>2 ПРОБЛЕМЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В СИСТЕМЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ</b> | <b>13</b>                           |
| 2.1 ОПЕРАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ  | 13                                  |
| 2.2 ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ И КАДРОВЫЙ ПОТЕНЦИАЛ                               | 16                                  |
| 2.3 ТЕХНИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ  | 16                                  |
| 2.4 ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ И ПРАВОВАЯ БАЗА                                  | 18                                  |
| <b>3 ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ</b>                    | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |

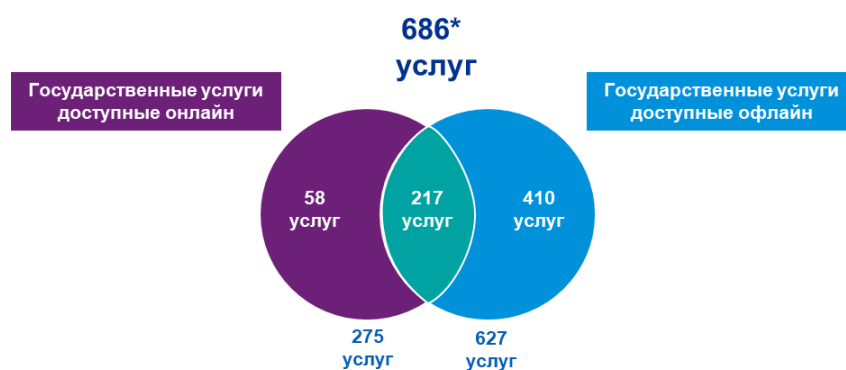
## Список рисунков

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Рисунок 1: Обзор государственных услуг, 2020 г.....   | 7                                   |
| Рисунок 2: Тор-10 услуг в Узбекистане по количеству заявок, 2020 г.....   | 7                                   |
| Рисунок 3: Распределение работников в соответствии со средним временем обработки заявок, 2020 г.....  | 8                                   |
| Рисунок 4: Распределение категорий госуслуг АГУ, 2021 г.....  | 9                                   |
| Рисунок 5: Уровень развития электронного правительства в Узбекистане, 2021 г.....   | 11                                  |
| Рисунок 6: Управленческая структура Агентства государственных услуг, 2020 г.....  | 12                                  |
| Рисунок 7: Цикл взаимодействия с конечным пользователем.....  | 14                                  |
| Рисунок 8. Средние задержки в оказании услуг Министерству строительства, 2019-2020 гг.....  | 15                                  |
| Рисунок 9. Средние задержки в оказании услуг Кадастровому агентству, 2019-2020 гг.....  | 15                                  |
| Рисунок 10. Государственная услуга «Ввод в эксплуатацию на обслуживание объектов завершенного строительства (реконструкции)», 2019-2020 гг..... | 16                                  |
| Рисунок 11. Государственная услуга «Регистрация прав на недвижимость», 2019-2020 гг.....  | 16                                  |
| Рисунок 12. Структура управления государственными услугами, 2021 г.....   | 19                                  |
| Рисунок 13. Приоритетные направления совершенствования.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Рисунок 14. Карта областей для улучшения с соответствующими стратегическими задачами.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Рисунок 15. Стратегические цели и задачи.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Рисунок 16. КПЭ для фронт- и бэк-офиса.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

# 1 Текущие элементы системы оказания государственных услуг

За период с января 2017 г. по апрель 2021 г. система оказания государственных услуг в Узбекистане обработала 29,2 млн. заявок, предоставленных через ЦГУ и [my.gov.uz](http://my.gov.uz)<sup>6</sup>. Только около 10% услуг в области социального обеспечения и здравоохранения, предназначенных для уязвимых групп населения, доступны на [my.gov.uz](http://my.gov.uz).<sup>7</sup>

Рисунок 1: Обзор государственных услуг<sup>8</sup>, 2020 г.



\* Включена одна государственная услуга, для которой не указана форма предоставления

Источник: Постановление Министерства юстиции Республики Узбекистан № 3181-1 "Об утверждении единого реестра государственных услуг", 31 августа 2020 г.

Срок оказания топ-10 услуг был проанализирован путем сравнительного анализа аналогичных услуг в Казахстане. Казахстан был выбран на основе схожей структуры системы оказания государственных услуг, и результатов совершенствования системы оказания государственных услуг. Общее количество заявок, обработанных по 10 государственным услугам, составляет 5,2 млн (53%) от общего количества 9,9 млн заявок, обработанных в 2020 году.

Рисунок 2: Тор-10 услуг в Узбекистане по количеству заявок, 2020 г.

| Общее количество заявок для 10 государственных услуг, 2020                     | Сфера                 | Срок оказания услуги    |  |
|--|-----------------------|-------------------------|---|
| Определение ИНН  | Налоги                | Автоматически           | Автоматически   |
| 1.226.067  |                       |                         |   |
| Подача заявления на устройство ребёнка в дошкольное образовательное учреждение | Образование           | 1 день                  | 30 мин  |
| 694.659  |                       |                         |   |
| Представление данных по внешнеторговым контрактам в ЕЭИСВО <sup>1</sup>        | Инвестиции и торговля | Автоматически           | Н/Д <sup>3</sup>  |
| 510.316  |                       |                         |   |
| Получение информации о ввозимых грузах железнодорожным транспортом             | Таможня               | Автоматически           | Н/Д <sup>3</sup>  |
| 485.069  |                       |                         |   |
| Получение ИНН для физических лиц   | Налоги                | 1 час                   | 3 дня <sup>4</sup>  |
| 456.446  |                       |                         |   |
| Оформление кадастрового паспорта   | Недвижимость          | 3 - 25 дня <sup>2</sup> | 4 дня   |
| 411.785  |                       |                         |   |
| Подача заявления на государственную регистрацию прав на объекты недвижимости   | Недвижимость          | 2 дня                   | 3 дня   |
| 394.420  |                       |                         |   |
| Информация о пенсии (пособии)  | Соц. обеспечение      | Автоматически           | Автоматически   |
| 389.097  |                       |                         |   |
| Электронное декларирование товаров   | Таможня               | 3 дня                   | Н/Д <sup>3</sup>  |
| 379.888  |                       |                         |   |
| Получение специального разрешения на передвижение автотранспортных средств     | Транспорт             | Н/Д                     | 2 дня   |
| 362.738  |                       |                         |   |

1. Единую электронную информационную систему внешнеторговых операций

2. Срок оказания услуги зависит от сложности объекта.

3. Данные услуги отсутствуют

4. Услуга входит в состав комплексной услуги Регистрация налогоплательщика

Источник: [my.gov.uz](http://my.gov.uz), [egov.kz](http://egov.kz), 2020 г.

<sup>6</sup> Данные [my.gov.uz](http://my.gov.uz), 2021 г.

<sup>7</sup> Отчет Программы развития ООН "Роль и значимость государственных услуг в Узбекистане в период изоляции, вызванной COVID-19", 2020 г., стр. 61, анализ КПМГ

<sup>8</sup> Общее количество услуг на основании решения Министерства юстиции Республики Узбекистан № 3181-1 "Об утверждении единого реестра государственных услуг" от 31 августа 2020 г. (включая одну государственную услугу без формы предоставления), анализ КПМГ

По результатам сравнительного анализа регламентированного срока оказания услуг, существенного разрыва выявлено не было, напротив, некоторые услуги обрабатываются быстрее. Таким образом, можно сделать вывод, что существенные проблемы с проектированием услуг отсутствуют, но, вероятно, проблемы в их реализации, таким образом необходим анализ оказания государственных услуг, проведенный в разделе ниже.

Текущая система оказания государственных услуг представлена двумя основными участниками - АГУ и его ЦГУ являются фронт-энд участником, а Министерства - бэк-энд участником<sup>9</sup>. Анализ фронт- и бэк-энд участников был проведен по четырем категориям: **операционная модель, организационный и кадровый потенциал, технический потенциал, институциональная и правовая база.**

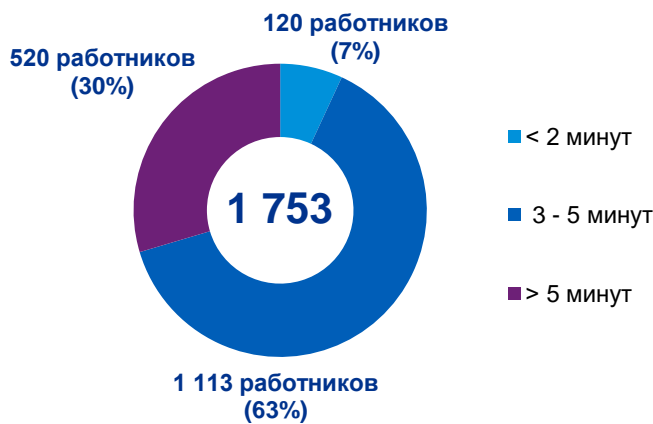
## 1.1 Операционная модель

Каждая государственная услуга описывается и регулируется отдельным Постановлением Кабинета министров. Работы по оптимизации дальнейшего повышения качества оказания государственных услуг, как правило, иницируются «сверху» (соответствующими распоряжениями) или на основе обратной связи, полученной от конечных пользователей.

Анализ операционной модели действующей системы ОГУ выявил следующее:

1. **Текущие результаты** оказания услуг на уровне ЦГУ можно охарактеризовать следующими показателями<sup>10</sup>:
  - а. **Количество обслуживаемых клиентов:** в каждом Центре обслуживается от 100 до 400 человек в день
  - б. **Продолжительность обработки:** наблюдаемое время обработки составляет примерно 3 - 10 мин. на одного заявителя.

Рисунок 3: Распределение работников в соответствии со средним временем обработки заявок, 2020 г.



Источник: данные АГУ, декабрь 2020 г.

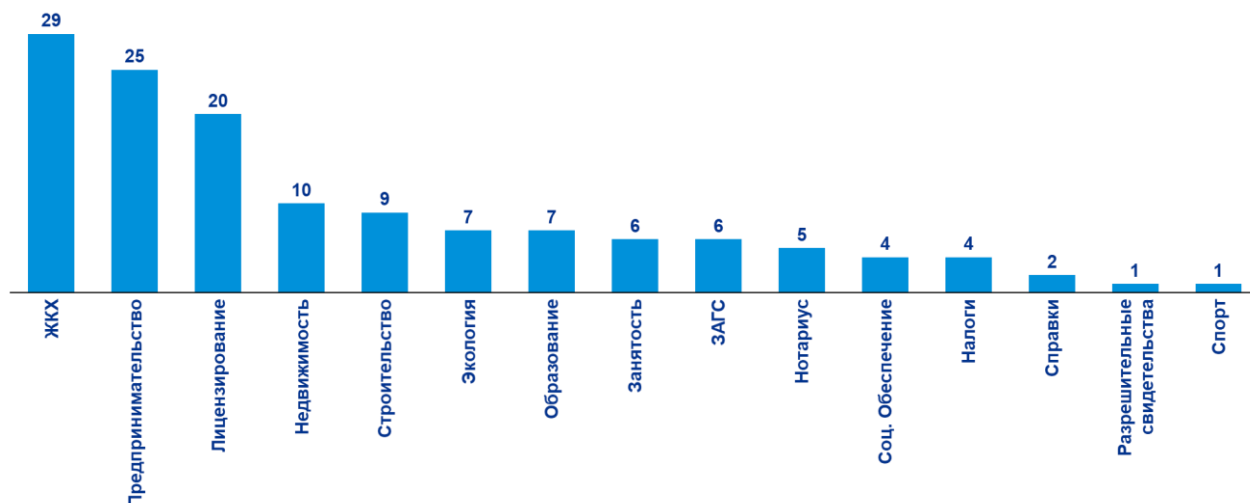
- в. **ЦГУ предоставляют 151 государственную услугу в 15 категориях:**

<sup>9</sup> Например, Министерство строительства, Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций и Кадастровое агентство

<sup>10</sup> Посещение центров государственных услуг и проведение опросов среди пользователей, анализ КГПМГ



Рисунок 4: Распределение категорий госуслуг АГУ, 2021 г.



Источник: сайт АГУ [davxizmat.uz](http://davxizmat.uz)

- г. **КПЭ.** По состоянию на март 2021 г. только 5 КПЭ было разработано для мониторинга удовлетворенности клиентов АГУ. Однако необходимо разработать методологию и руководство по оценке предложенных критериев.
2. **Доступность ЦГУ.** В ходе взаимодействия с конечными пользователями в отношении доступности для них ЦГУ конечные пользователи не выразили никаких серьезных опасений<sup>11</sup>. Для конечных пользователей, которые находятся от ЦГУ в 20-30 км (пользователи из отдаленных сельских районов), а также для пользователей из уязвимых групп населения доступны **мобильные ЦГУ**.

## 1.2 Организационный и кадровый потенциал

Анализ организационного и кадрового потенциала показал следующее:

1. **Организационная структура АГУ:**
  - а. Центральный офис в Ташкенте насчитывает 61 сотрудника
  - б. В региональных офисах работают по 11-14 человек
  - в. В каждом из 14 регионов действует несколько Центров государственных услуг (ЦГУ)<sup>12</sup>, в которых работают от 2 до 17 человек (всего действует 203 центра и 2 филиала в Республике Каракалпакстан).<sup>13</sup>
2. **Общая численность сотрудников АГУ** составляет 2 848 человек, включая сотрудников ЗАГС - 745 человек.<sup>14</sup>
3. **Обучение и развитие.** По данным интервью с заинтересованными сторонами, АГУ начало проводить еженедельные тренинги через Zoom для своих сотрудников для обсуждения любых проблем, с которыми сталкиваются сотрудники ЦГУ при ежедневном взаимодействии с пользователями, а Министерство по развитию информационных технологий и

<sup>11</sup> Взаимодействие с пользователями из Центров в Сырдарьинской и Джизакской областях

<sup>12</sup> Веб-сайт АГУ, <https://davxizmat.uz/ru/menu/tarkibiy-tuzilma-chizmasi>

<sup>13</sup> Веб-сайт АГУ, <https://davxizmat.uz/uz/map> (Андижанская область - 16 центров, Каракалпакстан - 17, Бухарская область - 13, Джизакская область - 13, Кашкадарьинская область - 15, Наманганская область - 12, Навоийская область - 11, Самаркандская область - 16, Сурхандарьинская область - 15, Сырдарьинская область - 11, Ташкент - 12, Ташкентская область - 22, Ферганская область - 18, Хорезмская область - 12)

<sup>14</sup> Интервью с АГУ

коммуникаций постоянно изучает международный опыт, чтобы быть в курсе новых практик, внедряемых во всем мире.

### 1.3 Технический потенциал

В отчете ООН за 2020 год, которое представляет собой оценку уровня развития электронного правительства всех государств-членов ООН, Узбекистан занимает 87 место среди 193 стран мира по индексу уровня развития электронного правительства. Оценка демонстрирует эффективность электронных правительств по отношению друг к другу, а не абсолютное значение. В исследовании прогресс в развитии электронного правительства отслеживается через Индекс развития электронного правительства (EGDI), который показывает уровень развития электронного правительства на национальном уровне, основанный на средневзвешенном значении трех стандартных индексов. Это Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ТИИ) (число подключенных абонентских устройств радиотелефонной связи, число пользователей интернета, число абонентов беспроводного широкополосного доступа к интернету, число абонентов фиксированного широкополосного доступа к интернету), Индекс человеческого капитала (HCI) (уровень грамотности взрослого населения; валовой коэффициент охвата начальным, средним и высшим образованием; ожидаемая продолжительность обучения; фактическая продолжительность обучения) и Индекс онлайн-услуг (OSI) (технические характеристики национальных веб-сайтов, политики и стратегии электронного правительства). В ходе опроса оценивается ряд функций онлайн-услуг, включая общегосударственные подходы, открытые государственные данные, электронное участие, многоканальное предоставление услуг, мобильный услуги, уровень использования и цифровые барьеры, а также новые формы участия посредством применения ИКТ. По сравнению с 2018 годом, в 2020 году:

- а. Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ТИИ) значительно улучшился и достиг показателя 0,4736, несмотря на умеренное развитие инфраструктуры, по сравнению с 0,3890 в 2018 г.
- б. Индекс человеческого капитала (HCI) немного улучшился и достиг 0,7434 против 0,7396 в 2018 г.
- в. Индекс онлайн-услуг (OSI) снизился до 0,7824 по сравнению с 0,7917 в 2018 г.

Таким образом, в будущих рекомендациях основное внимание необходимо будет уделить повышению индекса онлайн-услуг на основе электронного взаимодействия.

По результатам анализа стратегических документов и проведенных интервью была осуществлена оценка текущего уровня зрелости цифрового правительства. Этап цифрового правительства Республики Узбекистан соответствует первому этапу развития «Электронного правительства».

Рисунок 5: Уровень развития электронного правительства в Узбекистане, 2021 г.

| Этапы<br>Принципы           | Электронное правительство                     | Открытое правительство    | Правительство, ориентированное на данные | Цифровое правительство     | Умное правительство                           |
|-----------------------------|---|---------------------------|--|----------------------------|---|
| Ориентир                    | Соблюдение законодательства                   | Прозрачность и открытость | Фокус на данные, а не на документы       | Трансформация деятельности | Устойчивое развитие                           |
| Модель предоставления услуг | Реактивное                                    | Активное                  | Проактивное                              | Встроенное                 | Предиктивное                                  |
| Платформа                   | ИТ-ориентированная                            | Клиенто-ориентированная   | Ориентированная на обработку данных      | Веще-ориентированная       | Ориентированная на экосистему                 |
| Экосистема                  | Ориентированная на государственное управление | Совместное создание услуг | Осведомленный                            | Вовлеченный                | Эволюционирующий                              |
| Лидерство                   | Технология                                    | Данные                    | Бизнес                                   | Информация                 | Инновации                                     |
| Технологический фокус       | SOA   | API                       | Открытые данные                          | Модульность                | Интеллект                                     |
| Ключевые метрики            | % предоставления услуг онлайн                 | % открытых данных         | Улучшение результатов, % от КПЭ          | % новых и старых услуг     | Количество моделей предоставления новых услуг |

Источник: Gartner, анализ КРМГ

**Архитектуру информационной системы электронного правительства** можно разделить на три уровня:

- Каналы связи**, по которым пользователь получает государственные услуги. К ним относятся веб-портал [my.gov.uz](http://my.gov.uz), предоставляющий 212 государственных услуг с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП); мобильное приложение и мобильная версия [my.gov.uz](http://my.gov.uz), через которые можно получить 20 услуг без использования ЭЦП; контактные центры. Потребители могут обратиться за консультацией по процессам оказания государственных услуг и решению технических вопросов по трем разным номерам: ЦГУ, контактные центры электронного правительства, Узинфоком (по техническим вопросам).
- Общие компоненты электронного правительства**: шесть центральных баз данных: физические и юридические лица, справочники и классификаторы, автотранспортные средства, национальная географическая информационная система, недвижимость; интеграционная шина, система идентификации, центр регистрации ЭЦП.
- Государственная информационная система**, генерирующая и хранящая отраслевые данные. В качестве примера можно привести национальную информационную систему «Прозрачное строительство», ориентированную на формирование программ и ведение базы данных по видам объектов нового строительства, реконструкции и капитального ремонта, предпроектных работ, договоров. Также открыт доступ к информации о подрядчиках и субподрядчиках, финансировании, проектно-сметной документации. Данная система автоматизирует процесс предоставления услуг по утверждению акта ввода объекта в эксплуатацию, однако система не взаимодействует с негосударственными информационными системами.

#### 1.4 Институциональная и правовая база

Анализ институциональной и правовой базы показал следующее:

- АГУ подотчетно Министерству юстиции Республики Узбекистан**. В соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан от 12.12.2017 № UP-5278 "О мерах по

кардинальному реформированию национальной системы оказания коммунальных услуг населению" реализация единой государственной политики в области оказания государственных услуг физическим и юридическим лицам возлагается на Агентство по оказанию государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан.

Рисунок 6: Управленческая структура Агентства государственных услуг, 2020 г.



Источник: Указ Президента Республики Узбекистан от 12.12.2017 № УП-5278

2. **Оказание некоторых услуг через ЦГУ законодательно не предусмотрено.** Так, например, процедура приемки в эксплуатацию жилья в сельской местности на основании типовых проектов, а также служебного жилья для руководителей органов исполнительной власти на местах не предусматривает предоставление государственной услуги через ЦГУ.
3. **Некоторые законодательные акты предусматривают цифровизацию государственных услуг.** Например, в соответствии с ПКМ № 732 19.11.2020 "О мерах по дальнейшему развитию информационных систем и географических информационных технологий в строительной отрасли" от 2020 года предусмотрена цифровизация государственной услуги по вводу в эксплуатацию зданий и сооружений, завершаемых строительством (реконструкцией), до апреля 2021 года.

## 2 Проблемы, выявленные в системе оказания государственных услуг

После тщательного анализа системы оказания государственных услуг (ОГУ) в Республике Узбекистан было выявлено несколько проблем. Они подразделяются на четыре основные категории, такие как операционная модель, организационный и кадровый потенциал, технический потенциал, организационно-правовая база.

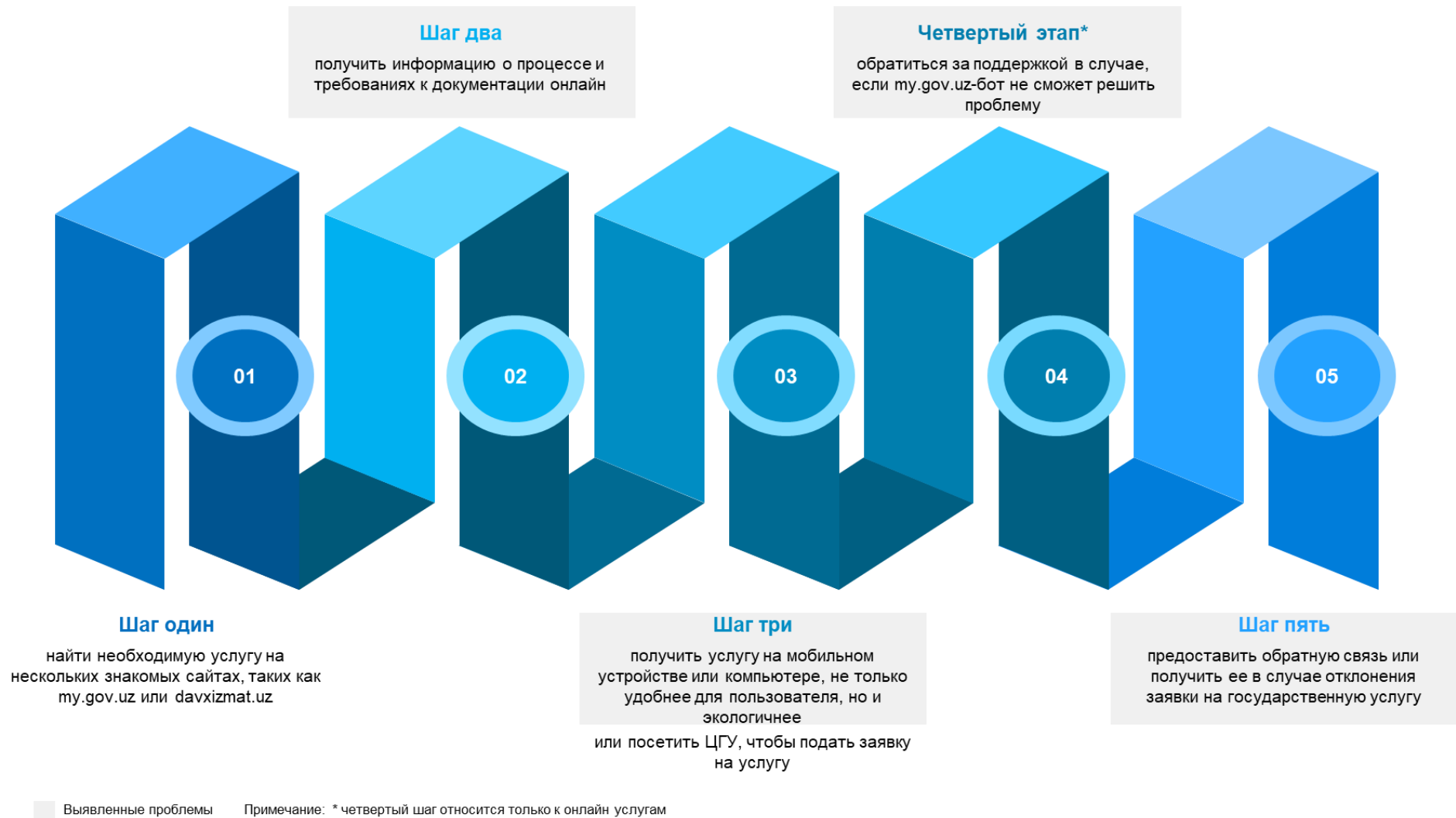
### 2.1 Операционная модель

Анализ операционной модели системы оказания государственных услуг выявил следующие проблемы:

1. **Услуги не клиентоориентированы, поэтому нуждаются в оптимизации.** Опыт конечного пользователя может быть описан следующим образом, в котором отсутствуют некоторые ключевые элементы, такие как:
  - а. удобная для пользователей информация об этапах государственной услуги и требованиях к документации онлайн, поскольку пользователи стремятся сэкономить время и усилия
  - б. возможность получать любые услуги онлайн на мобильных устройствах или компьютерах, что не только удобнее для конечного пользователя, но и экологичнее
  - в. наличие единого контактного центра на случай, если необходима поддержка с подачей заявки, поскольку раздел вопросы-ответы недостаточно организован несмотря на то, что есть Telegram-бот (@myGovUzSupportBot), который можно использовать в случае простых запросов
  - г. возможность предоставить обратную связь или получить ее о причинах отклонения заявки

Первичное взаимодействие с гражданами, компаниями и уязвимой группой (молодежь и дети, люди с инвалидностью) выявило ограниченное вовлечение общественности в процесс совершенствования государственных услуг, несмотря на наличие виртуальной приемной, pt.gov.uz, наличие единой базы данных запросов еще не привело к повышению эффективности и прозрачности системы.

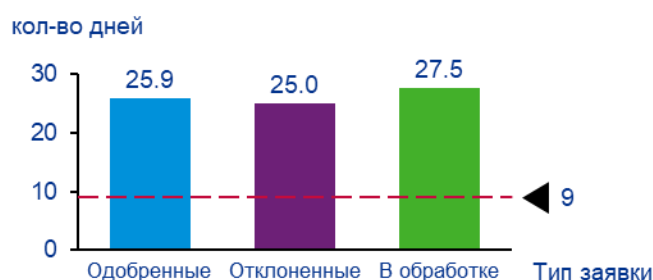
Рисунок 7: Цикл взаимодействия с конечным пользователем



Источник: анализ КПМГ

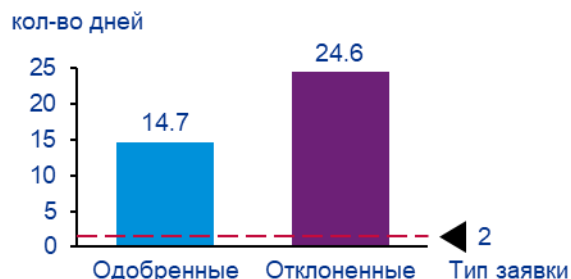
2. **Неэффективные услуги** в связи с ограниченным мониторингом, например, четкие КПЭ и совершенствование механизмов, обеспечивающих соответствие всех основных заинтересованных сторон установленным стандартам обслуживания (например, срокам оказания услуг). Необходимо иметь один руководящий орган, осуществляющий мониторинг КПЭ системы оказания государственных услуг по каждому из задействованных государственных предприятий. Однако для этой цели в системе отсутствует четкое сопоставление заинтересованных сторон, например матрица RACI<sup>15</sup>. Таким образом, отслеживание процесса оказания государственной услуги ограничено, что приводит к задержкам в предоставлении услуг, которые можно увидеть на рисунках Рисунок 8 Рисунок 9. Необходима регулярная оценка эффективности системы оказания государственных услуг, а также соответствующие меры стимулирования для их улучшения.

Рисунок 8. Средние задержки в оказании услуг Министерству строительства, 2019-2020 гг.



Источник: статистика АГУ по вводу в эксплуатацию завершённых объектов строительства (реконструкции), декабрь 2020 г.

Рисунок 9. Средние задержки в оказании услуг Кадастровому агентству, 2019-2020 гг.



Источник: статистика АГУ по государственной регистрации прав на недвижимость, декабрь 2020 г.

3. **Доступность** государственных услуг остается проблемой для уязвимых групп населения при посещении ЦГУ, поскольку большинство из них не оборудованы надлежащим образом. Кроме того, отсутствие сурдоперевода на [tu.gov.uz](http://tu.gov.uz) или специалиста по сурдопереводу в ЦГУ, а также [tu.gov.uz](http://tu.gov.uz) мобильное приложение, не ориентированное на людей с инвалидностью, не позволяют обеспечить лучшее качество обслуживания конечных пользователей. Однако для слабовидящих [tu.gov.uz](http://tu.gov.uz) имеет отдельную версию, которая позволяет им подавать заявки на услуги онлайн.

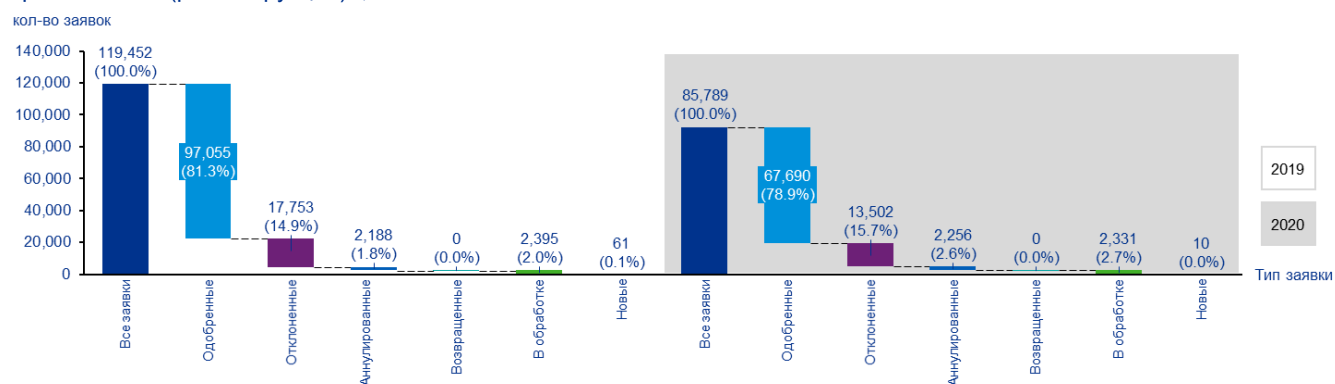
<sup>15</sup> Матрица RACI представляет собой схему распределения ответственности, которая отражает задачи и распределяет роли и обязанности. Аббревиатура обозначает Ответственный, Подотчетный, Консультируемый, и Информированный. Данный инструмент, как правило, позволяет лучше отслеживать реализацию порученных действий

## 2.2 Организационный и кадровый потенциал

Анализ организационного и кадрового потенциала системы оказания государственных услуг выявил следующую проблему:

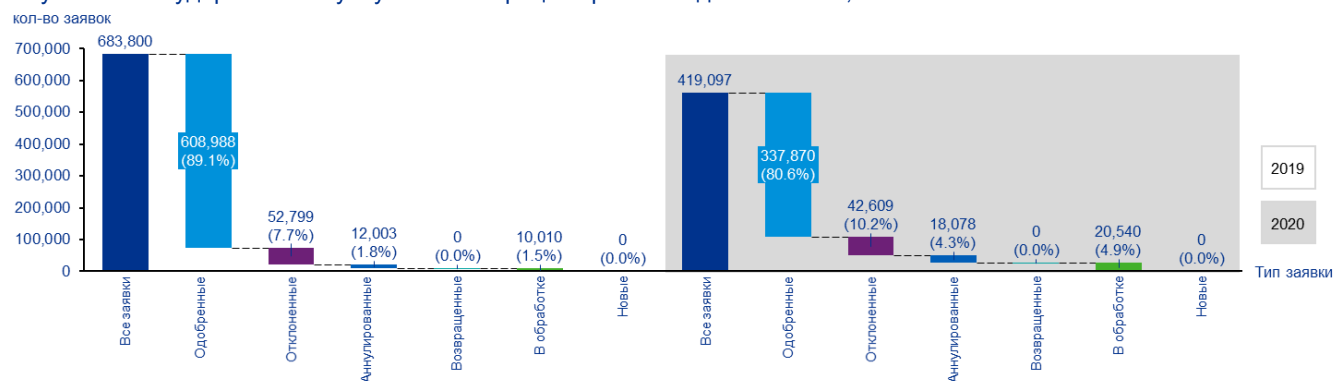
- Недостаточная численность и квалификация сотрудников в ЦГУ**, что приводит к увеличению времени обработки заявок. Работникам АГУ требуются дополнительные тренинги, так как некоторые из них имеют ограниченную осведомленность о стандартных операционных процедурах обработки заявки, что привело к увеличению доли отказов с 14,9% в 2019 году до 15,7% в 2020 году для Министерства строительства и с 7,7% в 2019 году до 10,2% в 2020 году для Кадастрового агентства (см. Рисунок 10 и Рисунок 11) и, следовательно, к неудовлетворительному качеству обслуживания конечных пользователей. Это связано с высоким уровнем текучести кадров в АГУ, что ведет к отсутствию опытных сотрудников, как было отмечено 60% респондентов. Кроме того, в настоящее время отсутствует сегментация либо по направлениям обслуживания, либо по объектам обслуживания операторами ЦГУ, что приводит к ограниченному пониманию требований на всех стадиях процесса оказания услуг, что может привести к отклонению заявки.

Рисунок 10. Государственная услуга «Ввод в эксплуатацию на обслуживание объектов завершеного строительства (реконструкции)», 2019-2020 гг.



Источник: статистика АГУ, декабрь 2020 г.

Рисунок 11. Государственная услуга «Регистрация прав на недвижимость», 2019-2020 гг.



Источник: статистика АГУ, декабрь 2020 г.

## 2.3 Технический потенциал

Анализ технических возможностей системы оказания государственных услуг выявил следующие проблемы:



**1. Отсутствие единых подходов к оптимизации и автоматизации государственных услуг.**

Исторические данные оцифрованы не полностью, отсутствуют подходы к наполнению исторических данных от конечных пользователей. Архитектура электронного правительства включает базу справочников и классификаторов, однако данное решение не соответствует принципам управления мастер-данными. Сбор справочников и классификаторов различных государственных органов не реализован. Открытые данные по различным государственным органам отсутствуют. Функция автоматического ввода данных, которая уже имеется в информационных системах, не функционирует.

**2. Риски потери данных и несанкционированного доступа к персональным данным.**

- а. С дальнейшим развитием *tu.gov.uz* и большим объемом хранения персональных данных процессы информационной безопасности будут становиться все более значимыми. В связи с этим необходимо разработать стратегии и политики в области информационной безопасности, которые должны включать в себя схему взаимодействия государственных информационных систем, а также схему взаимодействия с внешними системами.
- б. Важные информационные системы для оказания государственных услуг внедряются иностранными поставщиками или внутренними поставщиками. Системы, разработанные иностранными поставщиками, не резервируются, исходные коды не передаются. Данный факт свидетельствует о высоких рисках потери контроля над системами, потери данных и низком уровне отказоустойчивости информационных систем. Информационные системы, разработанные внутренними поставщиками, имеют повышенный риск в отношении стабильности системы в случае масштабируемости.
- в. Ограниченная реализация форматно-логических контролей для проверок качества введенных данных, что может привести к отклонению заявок.
- г. В связи с существующим ограничением объема передачи данных в портал существуют сложности в загрузке больших по объему документов, например проектно-сметной документации. Во избежание этого ограничения пользователи вынуждены сжимать изображения, тем самым снижая качество прилагаемых документов.
- д. Инфраструктура электронного правительства включает серверные помещения отраслевых государственных органов. Данный факт снижает эффективность оптимального использования серверного оборудования, компетенций по администрированию и техническому обслуживанию, может привести к проблемам информационной безопасности. В целях обеспечения безопасности и оптимального использования серверного оборудования предлагается сконцентрировать все серверное оборудование у единого оператора, внедрить процессы управления непрерывностью бизнеса и планирования восстановления после сбоев.

**3. Подходы к взаимодействию государственных информационных систем с негосударственными информационными системами отсутствуют. Слабое взаимодействие государственных информационных систем.**

- а. Интеграция с информационными системами госорганов отсутствует: данные, хранящиеся в одной государственной системе, запрашиваются у конечных пользователей, когда они хотят использовать эти данные для получения другой услуги из другой государственной системы из-за отсутствия интеграции между ними. Отсутствует внедрение стандартной нормативно-справочной информации (пол,

статус гражданина и т.д.).

- б. Внедрена межведомственная интеграционная платформа, но требования к интеграции с государственными информационными системами и `my.gov.uz` прописаны в регламенте. При этом некоторые услуги государственных систем (например "Прозрачное строительство") могут быть интегрированы без межведомственной шины. Существует риск нестабильности шин в случае увеличения количества операций между услугами.

## 2.4 Институциональная и правовая база

Анализ институциональной и правовой базы системы оказания государственных услуг выявил следующие проблемы:

1. **Отсутствие единого нормативного правового акта**, регулирующего все вопросы, связанные с оказанием государственных услуг. Аналогичные законы приняты в России "Об организации оказания государственных и муниципальных услуг" от 27 июля 2010 года N210-FZ и в Казахстане "О государственных услугах" от 15 апреля 2013 года № 88-V. Принятие такого акта позволит установить единый подход к оказанию государственных услуг, ввести единые критерии, четко разграничить полномочия государственных органов при оказании государственных услуг, совершенствовать процедуры оказания государственных услуг, в том числе оказываемых онлайн; а также ускорить процесс синхронизации госорганов.
2. **Несоответствие между различными нормативными актами.** Анализ нормативных правовых актов по трем видам государственных услуг показал, что нормативные правовые акты не полностью согласованы. Не все инструкции и нововведения, предусмотренные решениями Президента, предусмотрены или вносятся в регламент оказания государственных услуг. В результате фактически существуют разные практики оказания государственных услуг.
3. **Неполная детализация процессов и этапов оказания государственных услуг.** Анализ нормативных правовых актов показал, что не все процессы детализированы в регламенте оказания госуслуг. Например, регламент не предусматривает автоматическую передачу анкеты заявителя в уполномоченный орган при обращении в ЦГУ, отсутствует возможность произвести оплату комиссии до заполнения анкеты. На практике система не позволяет производить платежи до заполнения анкеты, что приводит к задержке подачи анкеты на рассмотрение в уполномоченный орган более чем на 1 час. Действия уполномоченного органа и ЦГУ по уведомлению заявителя и последствия для заявителя в случае отказа уполномоченного органа не предусмотрены. Полная детализация всех процессов оказания госуслуг позволит создать прозрачный механизм оказания госуслуг.
4. **Слабый мониторинг и контроль исполнения нормативных правовых актов.** Анализ нормативных правовых актов по трем видам государственных услуг показал, что на сегодняшний день многие мероприятия, предусмотренные дорожными картами и планом мероприятий, утвержденными решениями Президента и Правительства Республики Узбекистан, не выполнены в установленные сроки, что влияет на полное проведение реформ в сфере оказания государственных услуг. В связи с этим, основываясь на международном опыте и юридическом анализе, предлагаются следующие варианты:
  - а. Вариант 1 - Увеличение в краткосрочной перспективе численности сотрудников Отделов контроля оказания госуслуг АГУ и его территориальными управлениями.
  - б. Вариант 2. Совершенствование процессов с целью создания более эффективного

механизма контроля, который может быть реализован с помощью цифровых решений, описанных в разделе "Технологии", аутсорсинга частным компаниям, участия общественности на открытой платформе.

5. **Организационное дублирование** для оптимизации, поскольку ответственность за оказание государственных услуг несут как АГУ, так и Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций. Организации не координируют свои инициативы и имеют отдельные планы развития. Полномочия АГУ ограничивают функцию процесса организации предоставления государственных услуг, разработанных и оптимизированных Министерством развития информационных технологий и коммуникаций.

Рисунок 12. Структура управления государственными услугами, 2021 г.



Источник: Интервью с представителями АГУ и Министерств

Основные проблемы, указанные в данном разделе, препятствуют дальнейшему совершенствованию системы оказания государственных услуг в связи с их систематическим характером. В следующем разделе рассматриваются приоритетные направления и стратегические цели.

### 3 Приоритетные направления совершенствования

Приоритетные направления совершенствования были определены с учетом основных проблем, выявленных в разделе 2. Эти направления должны служить ориентиром при принятии первых мер по разработке стратегии и систематическому реформированию системы оказания государственных услуг.

Приоритетные направления совершенствования представлены на **Error! Reference source not found.** ниже. Приоритизация проводилась на основе трех факторов: **уровень внедрения, необходимое время и влияние на опыт конечных пользователей:**

1. **Уровень внедрения** описывает, где должны быть внесены изменения:
  - а. Уровень фронт-офисов охватывает платформу my.gov.uz и ЦГУ
  - б. Уровень фронт- и бэк-энд-офисов охватывает АГУ и его ЦГУ, платформу my.gov.uz и агентства, предоставляющие услуги
  - в. Государственный уровень охватывает изменения, которые затрагивают прочие заинтересованные стороны
2. **Необходимое время** описывает, в какие сроки необходимо внести изменения:
  - а. Краткосрочные - Области для улучшения, которые могут быть отработаны в течение одного года
  - б. Долгосрочные - Области для улучшения, которые могут быть отработаны до 2025 года
3. **Влияние на опыт конечных пользователей:**
  - а. Прямое влияние оказывают те области, которые предполагают непосредственное взаимодействие между провайдером услуг и пользователем
  - б. Косвенное влияние оказывают те области, которые не предполагают прямого взаимодействия между поставщиком услуг и пользователем, но оказывают влияние на качество обслуживания пользователей

Рисунок 13. Приоритетные направления совершенствования



Источник: Интервью с представителями АГУ и Министерств, анализ КПМГ

**Эти области** представляют собой взаимоисключающий и коллективно исчерпывающий перечень задач, которые необходимо решить при разработке стратегических целей и задач. Области **3, 4, 5, 6 и 7** должны быть улучшены в первой итерации, поскольку они ориентированы на области, оказывающие непосредственное влияние на опыт пользователей; в наибольшей степени поддаются улучшению; являются в целом инклюзивными в нескольких аспектах и затрагивают целый ряд демографических групп, в отношении которых необходимо устранить различия в предоставлении государственных услуг.

При разработке мер реагирования на выявленные проблемы учитывается применение передовых практик. **Международный анализ** был проведен для стран с самым высоким EGD I (индексом развития электронного правительства) - Данией и Южной Кореей, а также для лидера в Центральной Азии - Казахстана.

Анализ стран, выбранных для бенчмаркинга, выявил следующие основные тенденции:

1. **Клиентоориентированный подход, который предполагает следующие инициативы:**
  - а. Предоставление услуг гражданам с ограниченным/нулевым доступом к сети Интернет
  - б. Возможности электронной подписи и электронных документов
  - в. Единая база знаний
  - г. Повсеместное развитие ИТ-навыков
  - д. Различные возможности для сбора обратной связи пользователей
  - е. Отдельный портал для бизнеса
2. Внедрение ИТ-стандартов в рамках разработки электронной платформы
3. Участие частного сектора

При разработке стратегических целей и задач необходимо учитывать выявленные тенденции. Опыт Дании и Южной Кореи может использоваться как ориентир в долгосрочной перспективе, в то время как опыт Казахстана может быть применен для решения текущих задач в краткосрочной перспективе.

Потенциальные стратегические задачи, которые могут решить выявленные проблемы, представлены на Рисунок 14.

Рисунок 14. Карта областей для улучшения с соответствующими стратегическими задачами

| Области для улучшения  | Стратегические задачи   |
|--|---|
| 1 Отсутствие единого нормативного правового акта по ОГУ и другие юридические вопросы | Институциональная база и структура управления АГУ   |
| 2 Организационное дублирование   | Оптимизация и стандартизация бизнес-процессов   |
| 3 Неэффективное предоставление услуг   | Участие частного сектора принесет экспертные знания и инновации   |
| 4 Доступность для уязвимых групп   |   |
| 5 Отсутствие клиентоориентированного подхода   | Постоянный мониторинг с помощью измеримых показателей  Цифровое образование и образование в области государственных услуг |
| 6 Численность персонала и уровень текучести кадров                                   | Управление персоналом в ЦГУ   |
| 7 Квалификация сотрудников ЦГУ   |   |
| 8 Отсутствие единых подходов к оптимизации и автоматизации                           | Оптимизация и стандартизация бизнес-процессов   |
| 9 Риски, связанные с информационной безопасностью                                    |   |
| 10 Слабая координация и интеграция между агентствами                                 | Достижение эффективности и большей прозрачности за счет внедрения интегрированной платформы электронного управления       |

Источник: анализ КПМГ

Верхнеуровневый обзор возможных стратегических целей и задач приведен ниже:

Рисунок 15. Стратегические цели и задачи



Источник: анализ КПМГ

### Стратегическая цель - Счастливый пользователь - мониторинг пути от начала до конца

Понимание того, что наиболее важно для широкого круга конечных пользователей, в том числе для уязвимых категорий<sup>16</sup>, посредством анализа их поведения и потребностей является основной целью для оказания государственных услуг. Стратегические задачи разрабатываются на основе следующих факторов, влияющих на качество обслуживания населения:

<sup>16</sup> Уязвимая группа включает молодежь и детей, людей пожилого возраста и людей с инвалидностью

1. Надежность и прозрачность
2. Доступность
3. Качество
4. Сокращение времени принятия решений и повышение эффективности затрат
5. Экспертные знания

Для улучшения всего цикла взаимодействия с потребителем крайне важно:

- а. понимать важность этих факторов для уточнения и концентрации усилий как внутри организации, так и за ее пределами
- б. определить, где и когда возникают наиболее неприятные для конечного пользователя моменты, и предложить инициативы для улучшения

Все вышеперечисленное оказывает существенное влияние на общий результат, разработано с учетом концепции "счастливого конечного пользователя" и может быть достигнуто за счет успешной реализации изложенных ниже стратегических задач.

### **Стратегическая задача 1 - Оптимизация и стандартизация бизнес-процессов**

Для обеспечения **надежности и прозрачности** услуг потребуется стандартизация бизнес-процессов по каждой услуге. Процесс оптимизации должен начинаться с двух структур для каждой услуги:

1. "У меня есть вопрос" - обеспечение решения всех часто задаваемых вопросов и реализация необходимых улучшений и предложений
2. "Я подаю заявку" - исключение ненужных шагов в рамках всего процесса и завершение этапов процесса

Все это будет способствовать ускорению административных процедур и процессов, таких как стандартизация и систематизация планирования, календарное планирование, управление эффективностью и принятие решений.

### **Стратегическая задача 2 - Достижение эффективности и большей прозрачности за счет внедрения интегрированной платформы электронного управления**

Разработка платформы электронного правительства является следующим логичным шагом в развитии электронного правительства, которое является краеугольным камнем стратегии государства по повышению доступности, эффективности и подотчетности оказания услуг конечным пользователям.

Для построения платформы электронного правительства необходимо развитие по двум направлениям:

1. Цифровизация внутренней деятельности госорганов
2. Совершенствование каналов взаимодействия (портал [my.gov.uz](http://my.gov.uz) (сайт, мобильное приложение) и др.) между госорганами и населением

### **Стратегическая задача 3 - постоянный мониторинг с помощью измеримых показателей**

Для обеспечения **высокого качества** оказания услуг необходим постоянный контроль за оказанием государственных услуг, а также проведение опросов конечных пользователей, которые позволят выявить области дальнейшего совершенствования.

Примеры КПЭ могут включать:

Рисунок 16. КПЭ для фронт- и бэк-офиса

| КПЭ  | Фронт офис | Бэк офис | Оба |
|--|------------|----------|-----|
| Измерения, такие как время обработки и количество переходов заявки в другие учреждения |            |          | +   |
| Соответствие загружаемых документов  | +          |          |     |
| Соответствие при заполнении заявки на услугу   | +          |          |     |
| Просроченные заявки  |            | +        |     |
| Частота отклоненных заявок   |            | +        |     |

Эти показатели представляют собой базовые показатели эффективности, которые могут существенно повысить качество обслуживания граждан.

#### **Стратегическая задача 4 – Участие частного сектора принесет экспертные знания и инновации**

Участие частного сектора является одним из способов повышения качества услуг, оказываемых в отдаленных районах и уязвимым группам населения, путем предоставления экспертных знаний и инноваций тем сегментам, где население наиболее нуждается в модернизации системы оказания государственных услуг:

- а. сельское население не должно подвергаться дискриминации по признаку его местонахождения,
- б. уязвимые группы населения должны быть надлежащим образом сегментированы с учетом их взаимодействия с той или иной услугой и опыта ее оказания.

Госорганы должны учитывать широкий спектр демографических характеристик, а также поведенческие факторы, чтобы оказывать более качественные услуги большему количеству людей. Таким образом, будет обеспечено **оптимальное соотношение цены и качества**.

#### **Стратегическая задача 5 - Цифровое образование и образование в области государственных услуг**

Ознакомление с услугами - одна из самых сложных частей клиентского пути, поэтому крайне важно улучшить этот первоначальный контакт с пользователями.

#### **Стратегическая задача 6 - Управление персоналом в ЦГУ**

Сотрудники ЦГУ могут предоставить обширную информацию об опыте пользователей, которых они ежедневно принимают, посредством качественной и количественной обратной связи, и экспертные знания этих сотрудников имеют первостепенное значение для улучшения оказания государственных услуг.

#### **Стратегическая задача 7 - Институциональная база и структура управления АГУ**

Для успешного внедрения изменений в процесс оказания государственных услуг необходимы четкая институциональная база и структура управления. Поэтому необходимо стратегически позиционировать АГУ в общей структуре.

Подробная информация об элементах Стратегии с описанием механизмов для усовершенствования будет представлена в проекте документа **Стратегии и дорожной карте к ней**.





# **Анализ системы оказания государственных услуг (ОГУ) для определения базовых показателей разработки долгосрочной стратегии системы ОГУ в Узбекистане до 2025 г.**

**Задание 1 - Изучение и проведение  
комплексного анализа текущего  
состояния системы государственных  
услуг, изучение международного опыта**

Детальный отчет

Май 2021

## Содержание

|  |            |
|--|------------|
| <b>ПЕРЕЧЕНЬ АББРЕВИАТУР</b>  | <b>4</b>   |
| <b>СПИСОК РИСУНКОВ</b>   | <b>5</b>   |
| <b>СПИСОК ТАБЛИЦ</b>   | <b>7</b>   |
| <b>1 ВВЕДЕНИЕ</b>  | <b>8</b>   |
| 1.1 СТРУКТУРА ОТЧЕТА   | 9          |
| 1.2 Подход и логическая модель для улучшения системы государственных услуг в Узбекистане   | 14         |
| 1.3 Короткий список услуг  | 15         |
| 1.3.1 ОБЗОР УСЛУГ  | 15         |
| 1.3.2 СКОРИНГ  | 15         |
| 1.3.3 ОТБОР УСЛУГ  | 16         |
| <b>2 ОЦЕНКА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ</b>  | <b>18</b>  |
| 2.1 ВВЕДЕНИЕ В ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ  | 18         |
| 2.2 Подход к оценке текущего состояния оказания государственных услуг  | 29         |
| 2.2.1 ОСНОВНЫЕ НАБЛЮДЕНИЯ ПОСЕЩЕНИЯ ЦГУ  | 30         |
| 2.2.2 ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  | 34         |
| <b>3 ОЦЕНКА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ВЫБРАННЫХ УСЛУГ</b>   | <b>37</b>  |
| 3.1 СХЕМА ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ  | 37         |
| 3.1.1 ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА 1 - ПРИЕМКА В ЭКСПЛУАТАЦИЮ ЗАВЕРШЕННЫХ СТРОИТЕЛЬСТВОМ (РЕКОНСТРУКЦИЕЙ) ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ          | 38         |
| 3.1.2 ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА 2 - ЛИЦЕНЗИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПРОВАЙДЕРА СЕТЕЙ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ БЕЗ ПРАВА СОЗДАНИЯ СОБСТВЕННОЙ СЕТИ | 40         |
| 3.1.3 ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА 3 - ГОСУДАРСТВЕННАЯ РЕГИСТРАЦИЯ ПРАВ НА НЕДВИЖИМОЕ ИМУЩЕСТВО  | 42         |
| 3.2 КЛЮЧЕВЫЕ ПРОБЛЕМЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕГО УЛУЧШЕНИЯ  | 44         |
| 3.2.1 ОПЕРАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ  | 44         |
| 3.2.2 ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ И КАДРОВЫЙ ПОТЕНЦИАЛ   | 46         |
| 3.2.3 ТЕХНИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ  | 47         |
| 3.2.4 ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ И ПРАВОВАЯ БАЗА  | 53         |
| 3.2.5 ОЦЕНКА ОБРАБОТАННЫХ ЗАЯВОК   | 57         |
| <b>4 SWOT- И PEST - АНАЛИЗ</b>   | <b>64</b>  |
| 4.1 SWOT-АНАЛИЗ  | 64         |
| 4.2 PEST   | 65         |
| 4.2.1 АНАЛИЗ PEST - РЕЗЮМЕ   | 65         |
| <b>5 СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА</b>   | <b>71</b>  |
| 5.1 ВОЗМОЖНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА   | 74         |
| <b>6 ДАЛЬНЕЙШИЕ ШАГИ</b>   | <b>83</b>  |
| 6.1 ОЦЕНКА ТЕКУЩЕЙ СТРАТЕГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ   | 83         |
| 6.1.1 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА МЕЖДУНАРОДНОМ УРОВНЕ   | 84         |
| 6.1.2 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ  | 84         |
| 6.1.3 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА НАЦИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ  | 85         |
| 6.1.4 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ЛОКАЛЬНОМ УРОВНЕ   | 87         |
| 6.1.5 ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ И ИНСТРУМЕНТОВ  | 87         |
| 6.2 РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ И ЗАДАЧ  | 89         |
| 6.2.1 СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ 1 – СЧАСТЛИВЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ - МОНИТОРИНГ ПУТИ ОТ НАЧАЛА ДО КОНЦА                                       | 89         |
| <b>7 КЛЮЧЕВЫЕ РИСКИ И ПУТИ ИХ СНИЖЕНИЯ</b>   | <b>95</b>  |
| <b>8 ПРИЛОЖЕНИЯ</b>  | <b>101</b> |
| 8.1 СКОРИНГОВЫЙ МЕХАНИЗМ И ЕГО РАСЧЕТ ДЛЯ ТРЕХ КЛЮЧЕВЫХ УСЛУГ  | 101        |
| 8.2 ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ТРЕХ ПРОЦЕССОВ   | 108        |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 8.2.1      | ОПЕРАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ   | 108        |
| 8.2.2      | ТЕХНИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ   | 108        |
| 8.2.3      | ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ И ПРАВОВАЯ БАЗА   | 109        |
| <b>8.3</b> | <b>ПЕРЕЧЕНЬ РАССМОТРЕННЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ</b>                              | <b>115</b> |
| <b>8.4</b> | <b>МАТЕРИАЛЫ, СОБРАННЫЕ В ХОДЕ ПОСЕЩЕНИЯ ЦГУ</b>                          | <b>144</b> |
| <b>8.5</b> | <b>МАТЕРИАЛЫ ПО ТЕКУЩЕМУ СОСТОЯНИЮ ПРОЦЕССОВ</b>                          | <b>153</b> |
| <b>8.6</b> | <b>ОБЗОР МЕЖДУНАРОДНЫХ ПРАКТИК В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ</b> | <b>162</b> |
| <b>8.7</b> | <b>СТРАТЕГИЧЕСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ</b>   | <b>182</b> |

## ПЕРЕЧЕНЬ АББРЕВИАТУР

| Аббревиатура          | Пояснение   |
|-----------------------|---|
| API                   | Интерфейс прикладного программирования  |
| SOA                   | Сервис-ориентированная Архитектура  |
| SWOT                  | Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности), Threats (угрозы) |
| АГУ                   | Агентство государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан                          |
| PEST                  | Политические, экономические, социальные и технологические стороны                                       |
| RACI                  | Ответственный, подотчетный, консультируемый, информированный  |
| NDA                   | Соглашение о неразглашении  |
| ОГУ                   | Оказание государственных услуг  |
| ЦГУ                   | Центр государственных услуг   |
| ЕПИГУ                 | Единый портал интерактивных государственных услуг   |
| Мининфоком            | Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан                 |
| Кадастровое агентство | Кадастровое агентство при Государственном налоговом комитете  |
| Минстрой              | Министерство строительства  |
| КПЭ                   | Ключевые показатели эффективности   |
| ИКТ                   | Информационные и коммуникационные технологии  |
| ООН                   | Организация Объединенных Наций  |
| ВБ                    | Всемирный банк  |
| ЕБРР                  | Европейский банк реконструкции и развития   |
| АБР                   | Азиатский банк развития   |
| ПКМ                   | Постановление Кабинета Министров  |
| ПП                    | Постановление Президента  |
| УП                    | Указ Президента   |

## СПИСОК РИСУНКОВ

|   |    |
|---|----|
| Рисунок 1: Подход и логическая модель.....  | 14 |
| Рисунок 2: Метод отбора услуг .....   | 15 |
| Рисунок 3: Матрица оценки услуги с удельными весами .....   | 16 |
| Рисунок 4: Обзор государственных услуг .....  | 19 |
| Рисунок 5: Распределение категорий госуслуг АГУ, 2021 г. ....   | 19 |
| Рисунок 6: Тор-10 услуг в Узбекистане по количеству заявок, 2020 г. ....  | 20 |
| Рисунок 7: Организации, ответственные за оказание государственных услуг.....  | 20 |
| Рисунок 8: Внедряемые КПЭ АГУ в марте 2021 г. ....  | 28 |
| Рисунок 9: Карта посещенных ЦГУ.....  | 30 |
| Рисунок 10: Комментарии полученные от физических лиц.....   | 35 |
| Рисунок 11: Комментарии полученные от юридических лиц.....  | 36 |
| Рисунок 12: Комментарии физических лиц.....   | 36 |
| Рисунок 13: Схема процесса получения услуги офлайн - Приемка в эксплуатацию завершенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений.....          | 38 |
| Рисунок 14: Схема процесса получения услуги онлайн - Приемка в эксплуатацию завершенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений.....          | 39 |
| Рисунок 15: Схема процесса получения услуги офлайн - Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети..... | 40 |
| Рисунок 16: Схема процесса получения услуги онлайн - Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети..... | 41 |
| Рисунок 17: 1 Схема процесса получения услуги офлайн - Государственная регистрация прав на недвижимое имущество .....                                     | 42 |
| Рисунок 18: Схема процесса получения услуги онлайн - Государственная регистрация прав на недвижимое имущество.....  | 43 |
| Рисунок 19: Распределение работников со средним временем обработки заявок.....  | 44 |
| Рисунок 20: Детальный анализ ключевых возможностей, выявленных для улучшения - Операционная модель.....   | 46 |
| Рисунок 21: Детальный анализ ключевых возможностей, выявленных для улучшения - Организационный и кадровый потенциал.....                                  | 47 |
| Рисунок 22: Детальный анализ ключевых возможностей, выявленных для улучшения - Технический потенциал.....   | 51 |
| Рисунок 23: Анализ заявки - Приемка в эксплуатацию завершенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений.....                                   | 57 |
| Рисунок 24: Доля заявок онлайн (my.gov.uz) и офлайн (ЦГУ) - Государственная услуга 1 .....  | 58 |
| Рисунок 25: Средняя обработка заявки (в днях) - Обработка 1 .....   | 59 |
| Рисунок 26: Распределение просроченных заявок - Государственная услуга 1.....   | 59 |
| Рисунок 27: Средняя задержка заявок (в днях) - Государственная услуга 1.....  | 59 |
| Рисунок 28: Анализ применения - Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети.....                      | 60 |
| Рисунок 29: Доля заявок онлайн (my.gov.uz) и офлайн (ЦГУ) - Государственная услуга 2 .....  | 60 |
| Рисунок 30: Средняя обработка заявки (в днях) - Государственная услуга 2.....   | 61 |
| Рисунок 31: Анализ заявки - Заявки на государственную регистрацию прав на недвижимое имущество ....   | 61 |
| Рисунок 32: Доля заявок онлайн (my.gov.uz) и офлайн (ЦГУ) - Государственная услуга 3 .....  | 62 |
| Рисунок 33: Средняя обработка заявки (в днях) - Государственная услуга 3.....   | 62 |
| Рисунок 34: Распределение просроченных заявок - Государственная услуга 3.....   | 63 |
| Рисунок 35: Средняя задержка заявок (в днях) - Государственная услуга 3.....  | 63 |
| Рисунок 36: SWOT анализ .....   | 64 |
| Рисунок 37: Динамика индексов в Дании, Южной Корее, Казахстане и Узбекистане .....  | 72 |
| Рисунок 38: Основные направления развития стратегических мероприятий .....  | 83 |
| Рисунок 39: Деятельность на международном уровне.....   | 84 |
| Рисунок 40: Деятельность на региональном уровне.....  | 85 |
| Рисунок 41: Деятельность на национальном уровне.....  | 86 |

|   |     |
|---|-----|
| Рисунок 42: Деятельность на локальном уровне .....  | 87  |
| Рисунок 43: Стратегические направления и инструменты .....  | 88  |
| Рисунок 44: Приоритизация стратегических задач для улучшения системы оказания госуслуг .....  | 94  |
| Рисунок 45: Карта и реестр рисков.....  | 95  |
| Рисунок 46: Терминал выпускающий билеты связанный с мониторами.....   | 144 |
| Рисунок 47: Устройство для оценки качества обслуживания оператора .....   | 145 |
| Рисунок 48: Банкомат ЦГУ Шараф-Рашидовского района Джизакской области .....   | 145 |
| Рисунок 49: Терминал самообслуживания (Оплата картой и печать чека).....  | 146 |
| Рисунок 50: Стойка самообслуживания .....   | 147 |
| Рисунок 51: Мобильные микроавтобусы возле ЦГУ.....  | 147 |
| Рисунок 52: Вход в ЦГУ Шараф-Рашидовского района Джизакской области .....   | 148 |
| Рисунок 53: Вход в ЦГУ Акалтынского района Сырдарьинской области .....  | 148 |
| Рисунок 54: Интервью с социально-уязвимыми слоями населения.....  | 149 |
| Рисунок 55: Высота стоек создает проблему доступности для людей с ограниченными возможностями .                                     | 149 |
| Рисунок 56: Отсутствие специальных санузлов для людей с ограниченными возможностями .....   | 150 |
| Рисунок 57: ЦГУ Чиланзарского района – стойка оплаты.....   | 151 |
| Рисунок 58: ЦГУ Чиланзарского района - Очередь после установленного рабочего времени, оканчивающегося в 18:00.....                  | 151 |
| Рисунок 59: ЦГУ Юнусабадского района - Очередь.....   | 152 |
| Рисунок 60: ЦГУ Юнусабадского района – билет на оказание услуг .....  | 152 |
| Рисунок 61: Паспорт оказания услуг – Приемка в эксплуатацию зданий и сооружений, завершающихся строительством (реконструкцией)..... | 153 |
| Рисунок 62: Образец уведомительного письма АГУ об отказе в рассмотрении заявления.....  | 155 |
| Рисунок 63: Образец уведомительного письма портала (my.gov.uz) об отказе в рассмотрении заявления .....                             | 156 |
| Рисунок 64: Подача заявления на гос. регистрацию прав на объекты недвижимости (Шаг 4 – Приложение документов ограничено 5 Мб).....  | 157 |
| Рисунок 65: Статистика использования Интернета в Узбекистане .....  | 157 |
| Рисунок 66: Карта покрытия сети 4G Билайн.....  | 158 |
| Рисунок 67: Карта покрытия сети Uztelecom .....   | 159 |
| Рисунок 68: Карта покрытия сети Ucell.....  | 159 |
| Рисунок 69: Письмо направленное Центру Государственных Услуг.....   | 161 |
| Рисунок 70: Структура управления государственными услугами в Дании.....   | 181 |
| Рисунок 71: Показатели цифрового государственного управления в Дании.....   | 181 |
| Рисунок 72: Классификация мероприятий .....   | 182 |

## СПИСОК ТАБЛИЦ

|  |     |
|--|-----|
| Таблица 1: Задания и этапы проекта.....  | 8   |
| Таблица 2: Структура отчета.....   | 10  |
| Таблица 3: Оценка текущего состояния АГУ.....  | 22  |
| Таблица 4: Подробная информация о посещенных ЦГУ.....  | 29  |
| Таблица 5: Основные наблюдения по результатам посещений ЦГУ.....   | 30  |
| Таблица 6: Анализ опроса пользователей.....  | 35  |
| Таблица 7: Оценка текущего уровня развития электронного правительства в Узбекистане.....   | 48  |
| Таблица 8: Резюме PEST анализа.....  | 65  |
| Таблица 9: Политические и законодательные факторы, влияющие на развитие государственных услуг ...  | 66  |
| Таблица 10: Экономические факторы, влияющие на развитие государственных услуг.....   | 67  |
| Таблица 11: Социальные факторы, влияющие на развитие государственных услуг.....  | 68  |
| Таблица 12: Технологические факторы, влияющие на развитие государственных услуг.....   | 69  |
| Таблица 13: Международный опыт, который потенциально может быть использован в Узбекистане.....   | 75  |
| Таблица 14: КПЭ для управления фронт- и бэк-офисом.....  | 91  |
| Таблица 15: Ключевые риски и пути их снижения.....   | 96  |
| Таблица 16: Отбор ключевых процессов для Мининфоком.....   | 101 |
| Таблица 17: Отбор ключевых процессов для Минстроя.....   | 102 |
| Таблица 18: Отбор ключевых процессов для Кадастрового агентства.....   | 106 |
| Таблица 19: Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих общие вопросы оказания государственных услуг.....   | 115 |
| Таблица 20: Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих оказание государственных услуг в сфере приемки в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений Государственная услуга 1..... | 122 |
| Таблица 21: Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих оказание государственных услуг в сфере оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети Государственная услуга 2.....   | 131 |
| Таблица 22: Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих государственную регистрацию прав на недвижимое имущество. Государственная услуга 3.....   | 139 |
| Таблица 23: Количество пользователей обслуженных в 2019.....   | 160 |
| Таблица 24: Подробная информация об операционной модели аналогичных организаций в развитых и развивающихся странах.....  | 162 |
| Таблица 25: Международные мероприятия.....   | 182 |
| Таблица 26: Региональные мероприятия.....  | 185 |
| Таблица 27: Национальные мероприятия.....  | 187 |
| Таблица 28: Локальные мероприятия.....   | 197 |
| Таблица 29: Контрольный список по охвату целей.....  | 198 |

# 1 Введение

Данный документ представляет собой результаты Задания 1 (из 5) проекта по разработке долгосрочной стратегии государственных услуг в Узбекистане до 2025 года и предназначен для анализа текущего состояния государственных услуг с целью определения исходных условий для дальнейшей разработки стратегии. Анализ, представленный в настоящем отчете, включает в себя следующее:

1. Анализ эффективности системы государственных услуг;
2. Анализ институциональной среды и глобальных тенденций развития государственных услуг;
3. SWOT и PEST анализы;
4. Определение основных направлений деятельности на международном, региональном, национальном и местном уровнях;
5. Анализ возможностей и рисков развития системы государственных услуг в современных социально-экономических условиях;
6. Анализ структуры документов, регламентирующих порядок оказания государственных услуг;
7. Оценка качества системы обратной связи с пользователями;
8. Доступность государственных услуг уязвимым группам населения;
9. Совершенствование системы управления фронт- и бэк-офисами;
10. Совершенствование механизмов мониторинга;
11. Международный опыт.

Объем работ и предстоящие этапы можно увидеть в таблице ниже:

Таблица 1: Задания и этапы проекта

| № | Задание<br>(в соответствии с ТЗ) | Описание   | График                    |
|---|----------------------------------|--|---------------------------|
| 1 | Задание 1                        | <b>Аналитическая информация, основанная на результатах изучения и проведения комплексного анализа текущего состояния системы оказания государственных услуг, а также результатов изучения мирового опыта</b> | январь-май                |
| 2 | Задание 2                        | Предварительный проект Стратегии   | Запланировано на май-июль |
| 3 | Задание 3                        | Предварительный проект "Дорожной карты" (плана действий) по осуществлению Стратегии  |                           |
| 4 | Задание 4                        | Итоговый вариант предварительного проекта Стратегии и "Дорожной карты" (плана действий) по реализации Стратегии  |                           |
| 5 | Задание 5                        | Разработка предварительного проекта нормативного правового акта по утверждению Стратегии и "Дорожной карты" (плана действий) по реализации Стратегии   |                           |

Представленный в настоящем отчете анализ имеет первостепенное значение, поскольку эти выводы составляют основу для дальнейших действий, включая подготовку долгосрочной



стратегии и "дорожной карты" ее реализации, которые должны быть подготовлены на предстоящих этапах проекта в Заданиях 2, 3 и 4, соответственно.

## 1.1 Структура отчета

В приведенной ниже таблице представлена общая структура отчёта в целях упрощения ориентирования и поиска нужной информации и, соответственно, определения и оценки полноты и исчерпывающего характера всех наиболее значимых аспектов в соответствии с Техническим заданием (ТЗ).

Таблица 2: Структура отчета

| № | Объем работ<br>(в соответствии с ТЗ)  | Расположение в отчете                      |                   |  |
|---|---|--|-------------------|--|
|   |   | Название секции                            | Номер<br>страницы | Краткий обзор секции   |
| 1 | Разработка системы целей, задач, ориентиров и показателей для оценки эффективности системы государственных услуг с учетом реальных потребностей населения и хозяйственных субъектов.  | Разработка стратегических целей и задач    | 89                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стратегические цели и задачи были разработаны на основе оценки текущего состояния ОГУ, которая учитывает реальные потребности пользователей, а также на основе анализа стратегических программ, осуществляемых на различных уровнях.</li> <li>2. Разработанные стратегические цели и задачи включают в себя необходимость использования целевых индикаторов (КПЭ) для эффективного мониторинга услуг с целью повышения качества обслуживания пользователей.</li> </ol>   |
| 2 | Анализ институциональной среды и глобальных тенденций развития в сфере государственных услуг.   | Возможность внедрения международного опыта | 74                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В разделе рассматриваются институциональные тенденции развития государственного сектора Дании, Южной Кореи и Казахстана.</li> </ol>  |
| 3 | Анализ внутренних и внешних факторов, влияющих на развитие государственных услуг, с использованием SWOT- и PEST-анализа, с последующей сортировкой факторов по степени важности, с выявлением наиболее важных и определением областей развития оказания государственных услуг, ранжированных по степени важности. | SWOT- и PEST - анализ                      | 63                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Секция рассматривает как внутренние, так и внешние факторы, влияющие на развитие государственных услуг в Узбекистане.</li> <li>2. SWOT-анализ, представленный в данной секции, основан на информации, собранной в ходе посещений в различные ЦГУ, интервью с соответствующими заинтересованными сторонами в ЦГУ, АГУ и других государственных структурах, а также пользователями, в лице государственных и юридических структур.</li> <li>3. В представленном PEST-анализе были выявлены ключевые факторы, оказывающие влияние на</li> </ol> |

| № | Объем работ<br>(в соответствии с ТЗ)   | Расположение в отчете                      |                   |  |
|---|--|--|-------------------|--|
|   |  | Название секции                            | Номер<br>страницы | Краткий обзор секции   |
|   |  |  |                   | Агентство, риск их возникновения, возможные механизмы их нивелирования и ранжирование по степени их воздействия на функционирование государственных услуг.   |
| 4 | Определение ключевых мероприятий, проводимых на международном, региональном, национальном и местном уровнях, с ранжированием целей по степени важности и сравнительной оценкой воздействия локальных целей на достижение основных целей Стратегии.                     | Оценка текущей стратегической деятельности | 83                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стратегические мероприятия (на различных уровнях, таких как международный, региональный, национальный и локальный), которые являются актуальными и важными, были определены на основе взаимодействия с АГУ, и их цели были ранжированы в зависимости от их непосредственного воздействия на систему оказания государственных услуг.</li> <li>2. Эти цели были учтены при разработке стратегических целей и задач.</li> <li>3. Подробный анализ рассмотренных мероприятий представлен в Приложении отдельно.</li> </ol> |
| 5 | Анализ возможностей и рисков развития системы государственных услуг в современных социально-экономических условиях;  | Ключевые риски и пути их снижения          | 95                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Риски и соответствующие меры по их смягчению подразделяются на четыре основные категории: технологические, финансовые, связанные с наращиванием потенциала и правовые.</li> </ol>  |
| 6 | Анализ структуры документов, регламентирующих порядок оказания государственных услуг, с учетом специфики деятельности Заказчика и изучение фактической реализации существующих требований нормативных правовых актов, принятых в сфере оказания государственных услуг. | Оценка текущего состояния выбранных услуг  | 37                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовой анализ был проведен для Агентства государственных услуг и для трех процессов, включенных в короткий список.</li> <li>2. Обзор всех проанализированных правовых документов включен в Приложение для подтверждения полноты охвата.</li> </ol>  |

| №  | Объем работ<br>(в соответствии с ТЗ)  | Расположение в отчете   |                     |  |
|----|---|---|---------------------|--|
|    |   | Название секции   | Номер<br>страницы   | Краткий обзор секции   |
| 7  | Совершенствование механизмов повышения качества государственных услуг и оценка качества применяемой системы обратной связи с потребителями услуг.   | Разработка стратегических целей и задач   | 89                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На основе различных взаимодействий с заинтересованными сторонами, включая физических и юридических лиц, посещений в ЦГУ и анализа данных, были выявлены и проработаны возможности для улучшения.</li> <li>2. Возможности для улучшения использовались для подготовки стратегических целей и задач и подробно рассматриваются в данном разделе.</li> </ol>  |
| 8  | Рассмотрение вопроса о доступе населения к государственным услугам и повышении их качества для жителей сельских районов, включая такие уязвимые группы, как женщины, молодежь, дети, пожилые люди и инвалиды. | <p>Подход к оценке текущего состояния оказания государственных услуг</p> <p>Оценка текущего состояния выбранных услуг</p> | <p>29</p> <p>37</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оценка текущего состояния с точки зрения качества, доступности, инфраструктуры для жителей сельской местности, в том числе для уязвимых групп населения, были проведены в ходе наших выездов в ЦГУ.</li> <li>2. На основе отзывов пользователей по проблемам, с которыми они сталкиваются, были сформированы области для улучшения, которые были затем отражены в возможностях для улучшения.</li> </ol> |
| 9  | Совершенствование системы организации государственных услуг во фронт- и бэк-офисах (ЦГУ, организаций и отделов, предоставляющие государственные услуги).  | <p>Разработка стратегических целей и задач</p> <p>Оценка текущего состояния выбранных услуг</p>                           | <p>89</p> <p>37</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На основе различных взаимодействий с заинтересованными сторонами, в том числе с пользователями и юридическими лицами, а также посещений в ЦГУ и анализа данных, были выявлены и проработаны возможности для улучшения процесса.</li> <li>2. Возможности для улучшения использовались при подготовке стратегических целей и задач.</li> </ol>   |
| 10 | Совершенствование механизмов мониторинга оказания государственных услуг.  | Оценка текущего состояния выбранных услуг   |                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Обзор фронт- и бэк-офисов и их области для улучшения описаны в обоих разделах.</li> </ol>  |

| №  | Объем работ<br>(в соответствии с ТЗ)         | Расположение в отчете                      |                   |  |
|----|--|--|-------------------|--|
|    |  | Название секции                            | Номер<br>страницы | Краткий обзор секции   |
| 11 | Возможность применения международного опыта. | Возможность внедрения международного опыта | 74                | 1. На основе оценки международного опыта Дании, Южной Кореи и Казахстана, была рассмотрена возможность применения данного опыта в Узбекистане. |

## 1.2 Подход и логическая модель для улучшения системы государственных услуг в Узбекистане

Рисунок 1: Подход и логическая модель



Этот метод был разработан с учетом первостепенного значения, придаваемого пользователю, и, таким образом, разрабатываемая стратегия будет основана на 'концепции счастливого пользователя'. Следовательно, обеспечение улучшенного пользовательского опыта отвечает общей цели деятельности, которая заключается в улучшении общего качества системы оказания государственных услуг в Узбекистане.

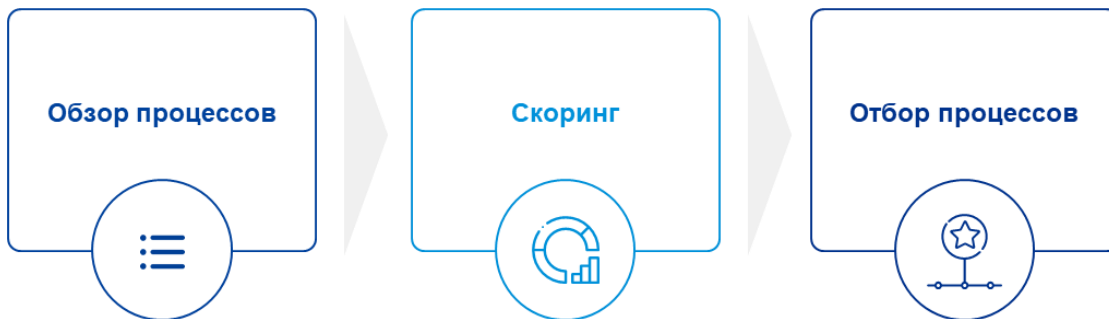
### 1.3 Короткий список услуг

В соответствии с предусмотренным контрактом объемом работ, анализ текущего состояния ОГУ основан на оценке трех услуг – по одной услуге трех государственных учреждений, предоставленных Заказчиком в электронном письме от 3 декабря 2020 г. Список учреждений представлен ниже:

1. Министерство строительства (Минстрой);
2. Кадастровое агентство при Государственном налоговом комитете (Кадастровое агентство);
3. Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций (Мининфоком)

Для обеспечения того, чтобы совершенствование этих услуг оказывало каскадное и более широкое воздействие на все государственные учреждения, был применен опробованный подход к составлению короткого списка услуг, подробная информация о котором приводится ниже.

Рисунок 2: Метод отбора услуг



#### 1.3.1 Обзор услуг

Обзор услуг включает следующие шаги:

1. Формирование исчерпывающего перечня услуг, предоставляемых Агентством - 154 услуги<sup>1</sup>.
2. Определение перечня топ-20 услуг по количеству заявок для дальнейшего анализа.

При этом, Кадастровое агентство и Минстрой обслуживают около 33%<sup>2</sup> от общего количества отклоненных заявок, что свидетельствует о необходимости включения в короткий список. Мининфоком, в свою очередь, являясь основным провайдером ИТ инфраструктуры, также вошел в короткий список.

#### 1.3.2 Скоринг

Для проведения скоринга была разработана матрица с определением взвешиваемых критериев, характеризующих основные аспекты оказания услуг. Критерии были отобраны в соответствии с задачами проекта. Определение каждого критерия приведено ниже:

1. Критерий **«доступность услуг»** предназначен для выявления проблем, связанных с возможностью оказания услуг. Иными словами, критерий присваивает высокий балл услугам, которые недоступны для людей, в зависимости от места обращения, городской или сельской местности.

<sup>1</sup> По состоянию на 01.04.2021г. источник: <https://davxizmat.uz/ru>

<sup>2</sup> Анализ КРМГ, на основе данных, предоставленных АГУ

- Критерий **«количество заявок»** предназначен для определения наиболее востребованных услуг. Если услуга пользуется высоким спросом, она должна быть предоставлена наиболее эффективным образом. Следовательно, в первую очередь необходимо проанализировать болевые точки данной услуги.
- Критерий **«доля просроченных заявок»** предназначен для выявления и ранжирования услуг, которые не предоставляются в установленное регламентами время, что может свидетельствовать о наличии потенциальных возможностей для улучшения.
- Критерий **«социально-экономические последствия»** предназначен для выявления и ранжирования услуг, за которыми обращаются уязвимые группы населения. Данный подход позволяет улучшить качество жизни уязвимых слоев населения.
- Критерий **«цифровая услуга»** предназначен для выявления и ранжирования тех услуг, которые еще не переведены в цифровой формат, что означает, что они недоступны в режиме онлайн. Когда услуга не предоставлена в цифровом формате, это автоматически делает ее более длительной, а значит, необходимо проанализировать причины, по которым она не предоставляется в режиме онлайн.
- Критерий **«юридические изменения»** предназначен для выявления и ранжирования тех услуг, в улучшении которых могут потребоваться изменения в текущие НПА.

Рисунок 3: Матрица оценки услуги с удельными весами

|    | Критерии                            | 0  | 0.5   | 1   | Удельный вес |
|----|-------------------------------------|--|---|---|--------------|
| 01 | Доступность услуги                  | Доступна везде   | Доступна в городах  | Отсутствует в сельской местности  | 15%          |
| 02 | Количество запросов                 | <10К   | 10К - 100К  | > 100К  | 25%          |
| 03 | Доля просроченных запросов          | <10%   | 10-30%  | >30%  | 25%          |
| 04 | Социально-экономические последствия | Не ориентирована на уязвимые <sup>1</sup> слои населения и не соответствует стратегии страны | Затрагивает уязвимые слои населения или в соответствии со стратегией страны | Ориентирована на уязвимые слои населения и в соответствии со стратегией страны <sup>1</sup> | 10%          |
| 05 | Цифровой процесс                    | Да   | Частично  | Нет   | 15%          |
| 06 | Юридические изменения               | Не требуются   | Частично  | Необходимы  | 10%          |

Примечание: (1) уязвимые группы включают женщин, молодежь и детей, пожилых людей и инвалидов

### 1.3.3 Отбор услуг

Все услуги организаций, включенных в короткий список, оцениваются с использованием описанного выше механизма скоринга. Таким образом, три услуги, по одной для каждой организации, набравшие наибольшее количество баллов, считаются ключевыми и отбираются для дальнейшего детального анализа.

Ключевыми услугами являются следующие:

- Минстрой – Государственная услуга 1. Оказание государственных услуг в сфере приемки в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений;**



2. Мининфоком – Государственная услуга 2. Оказание государственных услуг в сфере лицензирования оказания услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети;
3. Кадастровое агентство – Государственная услуга 3. Оказание государственных услуг по государственной регистрации прав на недвижимое имущество.

Подход, заключающийся в выборе трех наиболее важных услуг, доказывает максимальный потенциальный эффект. Совершенствование этих ключевых услуг, может оказать влияние в более широком масштабе, воздействуя на другие услуги и тем самым повышая общее качество системы оказания государственных услуг. Примененный скоринг и соответствующие расчеты приведены в Приложении - Скоринговый механизм и его расчет для трех ключевых услуг.

## 2 Оценка текущего состояния оказания государственных услуг

### 2.1 Введение в текущее состояние оказания государственных услуг в Узбекистане

Данный раздел посвящен анализу институциональной среды оказания государственных услуг в Узбекистане, однако глобальные тенденции развития государственных услуг рассмотрены в Разделе 5 - Сравнительный анализ международного опыта таких стран как Казахстан, Дания и Южная Корея.

С 2017 года в Узбекистане последовательно совершенствуется и модернизируется система оказания государственных услуг, что способствует повышению качества жизни населения, инвестиционного климата, деловой среды и развитию бизнеса, а также эффективному решению ключевых вопросов социально-экономического развития.

В соответствии с постановлением Министерства юстиции и Национального агентства по управлению проектами при Президенте Республики Узбекистан "Об утверждении единого реестра государственных услуг", зарегистрированном в Министерстве Юстиции Республики Узбекистан №3181 от 13 сентября 2019 года, в Республике Узбекистан предоставляется 716 государственных услуг.

Заявки подаются через Единый портал интерактивных государственных услуг<sup>3</sup> (далее ЕПИГУ, [my.gov.uz](http://my.gov.uz)), министерства или путем посещения центров государственных услуг<sup>4</sup>. Интеграция с Комитетом по статистике и другими ведомствами осуществляется в рамках оптимизации процесса оказания услуг, однако обработка заявок осуществляется через собственные информационные системы и базы данных государственных органов и других организаций в сфере оказания государственных услуг. В случае отсутствия таких информационных систем заявки обрабатываются через личный кабинет ЕПИГУ<sup>5</sup>.

За период с января 2017 г. по апрель 2021 г. система оказания государственных услуг в Узбекистане обработала 29,2 млн. заявок, предоставленных через ЦГУ и [my.gov.uz](http://my.gov.uz)<sup>6</sup>. Только около 10% услуг в области социального обеспечения и здравоохранения, предназначенных для уязвимых групп населения, доступны на [my.gov.uz](http://my.gov.uz).<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> Согласно Постановлению Кабинета Министров Республики Узбекистан №728 от 15 сентября 2017 года

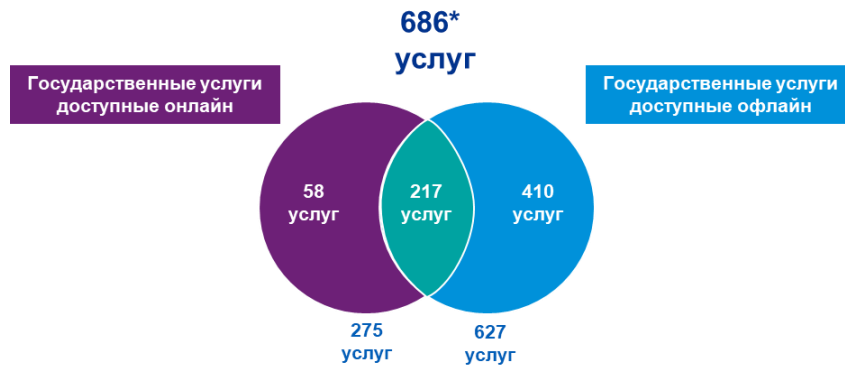
<sup>4</sup> Согласно Указу Президента Республики Узбекистан №УП-5278 от 12 декабря 2017 года

<sup>5</sup> Согласно проведенным интервью с Министерствами

<sup>6</sup> [my.gov.uz](http://my.gov.uz) данные, 2021 г.

<sup>7</sup> Отчет Программы развития ООН "Роль и значимость государственных услуг в Узбекистане в период изоляции, вызванной COVID-19", 2020, стр. 61, анализ КРМГ

Рисунок 4: Обзор государственных услуг<sup>8</sup>

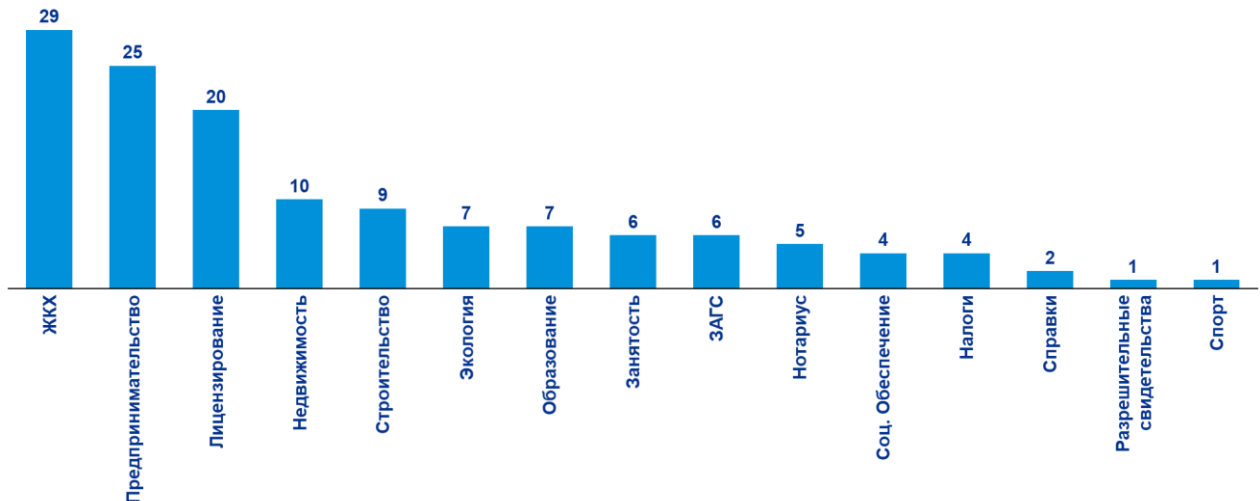


\* Включена одна государственная услуга, для которой не указана форма предоставления

Источник: Постановление Министерства юстиции Республики Узбекистан № 3181-1 "Об утверждении единого реестра государственных услуг", 31 августа 2020 г.

ЦГУ предоставляют 151 государственную услугу в 15 категориях:

Рисунок 5: Распределение категорий госуслуг АГУ, 2021 г.



Источник: сайт АГУ davxizmat.uz

Срок оказания топ-10 услуг был проанализирован путем сравнительного анализа аналогичных услуг в Казахстане. Казахстан был выбран на основе схожей структуры системы оказания государственных услуг, и результатов совершенствования системы оказания государственных услуг. Общее количество заявок, обработанных по 10 государственным услугам, составляет 5,2 млн (53%) от общего количества 9,9 млн заявок, обработанных в 2020 году.

<sup>8</sup> Общее количество услуг на основании Решения Министерства юстиции Республики Узбекистан № 3181-1 "Об утверждении единого реестра государственных услуг" от 31 августа 2020 г. (включая одну государственную услугу без формы предоставления), анализ КПМГ

Рисунок 6: Top-10 услуг в Узбекистане по количеству заявок, 2020 г.



Источник: *tu.gov.uz, egov.kz, 2020 г.*

По результатам сравнительного анализа регламентированного срока оказания услуг, существенного разрыва выявлено не было, напротив, некоторые услуги обрабатываются быстрее. Таким образом, можно сделать вывод, что существенные проблемы с проектированием услуг отсутствуют, но, вероятно, проблемы в их реализации, таким образом необходим анализ оказания государственных услуг, проведенный в разделе ниже.

Ответственность за оказание государственных услуг несут как АГУ, так и Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций. Полномочия АГУ ограничивают функцию процесса организации предоставления государственных услуг, разработанных и оптимизированных Министерством развития информационных технологий и коммуникаций.

Рисунок 7. Организации, ответственные за оказание государственных услуг



Источник: *Интервью с представителями АГУ и Министерств*

В результате пандемии COVID-19 значительно увеличился спрос на государственные услуги в режиме онлайн. Однако анализ текущего состояния оказания государственных услуг выявил наличие ряда проблем, барьеров и трудностей, которые препятствуют пользователям (физическим и юридическим лицам) получать государственные услуги полностью в режиме онлайн.

В последующих разделах отчета показаны:

1. Результаты оценки текущего состояния АГУ, с выявленными проблемами;
2. Ключевые выводы, сделанные по результатам посещения ЦГУ, как в городской, так и в сельской местности, а также анализа полученных отзывов пользователей, включая уязвимые слои населения;
3. Детальная оценка текущего состояния трех выбранных услуг, с выявленными областями, нуждающимися в улучшении (сгруппированными по направлениям);
4. SWOT- и PEST-анализ;
5. Разработка стратегических целей и задач, направленных на совершенствование механизмов оказания государственных услуг.

Таблица 3: Оценка текущего состояния АГУ

| Направления                             | Текущая ситуация   | Выявленные проблемы  |
|---|--|--|
| <p><b>Стратегия (цели и задачи)</b></p> | <p>Основными задачами Агентства являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализация единой государственной политики в области оказания государственных услуг физическим и юридическим лицам;</li> <li>2. Совершенствование порядка оказания государственных услуг за счет устранения лишних административных процедур, а также формирования электронных баз данных и развития межведомственного электронного взаимодействия;</li> <li>3. Формирование Единого реестра государственных услуг, координация деятельности государственных органов и иных организаций в этой сфере;</li> <li>4. Участие в разработке единых подходов к проектированию, разработке, внедрению и интеграции информационных систем, ресурсов и баз данных, используемых при оказании государственных услуг;</li> <li>5. Мониторинг и оценка эффективности деятельности государственных органов и иных организаций по оказанию государственных услуг, включая внедрение соответствующих информационных систем, ресурсов и баз данных;</li> <li>6. Организация внедрения инновационных форм и методов оказания государственных услуг, разработка предложений</li> </ol> | <p>На основании информации, полученной от АГУ и в ходе интервью и встреч с заинтересованными сторонами, были сделаны следующие выводы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствуют четкая долгосрочная стратегия, определяющая будущую модель, ключевые стратегические инициативы, дорожная карта, матрицы заинтересованных сторон и т.д., что потенциально создает риск достижения ключевых целей Агентства.</li> <li>2. Отсутствие годовых бизнес-планов, в которых отражаются вышеупомянутые стратегические инициативы, может привести к риску неэффективного планирования ресурсов Агентства, таких как человеческие, капитальные и финансовые.</li> <li>3. Мониторинг и оценка эффективности государственных органов и других организаций, оказывающие государственные услуги, включая внедрение соответствующих информационных систем, ресурсов и баз данных, не выполняются в соответствии с поставленными целями.<sup>9</sup></li> </ol> |

<sup>9</sup> На основании интервью с АГУ и отсутствию КПЭ направленных на эффективность государственных органов и других организаций, оказывающих государственные услуги

| Направления                  | Текущая ситуация  | Выявленные проблемы  |
|------------------------------|---|--|
|                              | <p>по совершенствованию законодательства и правоприменительной практики в этой сфере.</p>   |  |
| <b>Финансирование</b>        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. С декабря 2017 года Агентство финансируется за счет:               <ol style="list-style-type: none"> <li>а. Средств Государственного бюджета Республики Узбекистан</li> <li>б. 100% от суммы государственной пошлины, поступающая за государственную регистрацию субъектов предпринимательства, и 20% от суммы уплачиваемых государственных пошлин, сборов и всех видов платежей за государственные услуги, оказываемые через ЦГУ</li> <li>в. 10% от суммы государственной пошлины за государственные услуги, оказываемые через ЕПИГУ</li> </ol> </li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствуют подробные бюджетные планы для оценки, достаточности средств, полученных от оказания услуг, так как Агентство планирует стать самофинансируемым<sup>10</sup></li> <li>2. Отсутствие рассмотрения альтернативных вариантов финансирования, такого как донорское привлечение средств</li> </ol>   |
| <b>Технический потенциал</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Единый компонент<sup>11</sup> подачи заявки на государственную услугу был реализован как для общественности, так и для операторов АГУ.</li> <li>2. На портале реализованы версии для слабовидящих, видео инструкции по получению государственной услуги.</li> <li>3. Статистика по предоставленным госуслугам доступна на портале.</li> <li>4. Реализован личный кабинет.</li> <li>5. Реализована строгая структура паспорта госуслуги.</li> <li>6. Полезные ссылки даются с переходом в нужный раздел.</li> </ol>  | <p>На основе оценки ЕПИГУ, проведенной КПМГ, и взаимодействии с Агентством можно наблюдать следующее:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствуют подходы к оптимизации запрашиваемой информации. Дублируются работы, функционала и ответственности между различными государственными органами. На многих этапах процесса происходит организационное дублирование деятельности АГУ, ЦГУ, Мининфокома, Центра электронного правительства в части отбора государственных услуг для оптимизации и автоматизации, мониторинга оказания государственных услуг.</li> <li>2. Отсутствует интеграция с информационными системами госорганов. Данные, хранящиеся в одной государственной системе, запрашиваются у пользователей, когда они хотят</li> </ol> |

<sup>10</sup> Согласно интервью проведенного с АГУ

<sup>11</sup> MyGov и операторы АГУ реализуются одной информационной системой

| Направления | Текущая ситуация | Выявленные проблемы  |
|-------------|------------------|--|
|             |                  | <p>использовать эти данные для получения другой услуги из другой государственной системы из-за отсутствия интеграции между государственными системами</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Отсутствует реализация стандартной нормативно-справочной информации (пол, статус гражданина и т. д.).</li> <li>4. Содержание паспорта госуслуг не содержит перечень необходимых документов и в каком формате они должны быть представлены (см. Рисунок 61). Отсутствие ясности в необходимых документах и их форматах, затрудняет подачу заявки.</li> <li>5. В соответствии с Постановлением Президента Республики Узбекистан «О мерах по широкому внедрению цифровой экономики и электронного правительства» № 4699 от 28.04.2020, архитектура электронного правительства включает только список компонентов без описания потока данных.</li> <li>6. По результатам интервью, в межотраслевой интеграционной платформе отсутствует система резервирования, что влечет к высокому риску потери данных.</li> <li>7. По результатам интервью, не были получены частично или в полном объеме исходные коды информационных систем, приобретенные путем закупа проприетарного программного обеспечения. Отсутствуют установленные требования для взаимодействия внутри правительственных информационных систем, а также между правительственными и неправительственными информационными системами.</li> <li>8. По результатам интервью, отсутствуют утвержденные требования к серверному оборудованию и помещению в которых располагается данное оборудование. Необходима политика отчетности и аварийного восстановления.</li> </ol> |



| Направления                             | Текущая ситуация   | Выявленные проблемы  |
|---|--|--|
| <p><b>Организационная структура</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подотчетно Министерству юстиции Республики Узбекистан.</li> <li>2. Организационная структура АГУ выглядит следующим образом:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>а. В центральном аппарате в Ташкенте работает 81 сотрудник;</li> <li>б. В областных управлениях по 11-14 сотрудников;</li> <li>в. В каждом из 14 регионов есть несколько Центров государственных услуг (ЦГУ)<sup>12</sup> с 2-17 сотрудниками (всего 203<sup>13</sup> центра и 2 филиала в Каракалпакстане);</li> <li>г. Общее количество сотрудников 2 848, включая 745 сотрудников ЗАГС<sup>14</sup>.</li> </ol> </li> <li>3. Для обслуживания отдаленных районов организованы мобильные ЦГУ.</li> </ol> | <p>На основании проведенных интервью, встреч с представителями АГУ и посещения ЦГУ были отмечены следующие наблюдения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Текущий механизм подотчетности ограничивают полномочия Агентства над соответствующими государственными органами, например, с другими министерствами в отношении внедрения и мониторинга достижения ключевых показателей эффективности, чтобы гарантировать, что все организации соответствуют установленным стандартам обслуживания (например, сроки оказания услуг).</li> <li>2. Были замечены случаи отклонения заявок Министерствами, когда документы, представленные пользователем для заявки, были неправильно отсканированы сотрудниками ЦГУ, что указывало на ограниченную осведомленность и знания о стандартных операционных процедурах для обработки заявки, что приводило к увеличению количества отказов и неудовлетворительных результатов. Опыт пользователя (см. Рисунок 69).</li> <li>3. Отсутствует система структурированных и обязательных тренингов, что ограничивает осведомленность персонала и тем самым создает риск качественного оказания услуг. Данный фактор может потенциально ограничить возможности Агентства при соблюдении стандартов обслуживания.</li> </ol> |

<sup>12</sup> Источник: сайт АГУ (по состоянию на 01.04.2021г.) - <https://davxizmat.uz/ru/menu/tarkibiy-tuzilma-chizmasi>

<sup>13</sup> Источник: сайт АГУ (по состоянию на 01.04.2021г.) - <https://davxizmat.uz/uz/map> (Андижанская область - 16 центров, Каракалпакстан - 17, Бухарская область - 13, Джизакская область - 13, Кашкадарьинская область - 15, Наманганская область - 12, Навоийская область - 11, Самаркандская область - 16, Сурхандарьинская область - 15, Сырдарьинская область - 11, Ташкент - 12, Ташкентская область - 22, Ферганская область - 18, Хорезмская область - 12)

<sup>14</sup> Согласно интервью с АГУ

| Направления                        | Текущая ситуация   | Выявленные проблемы  |
|------------------------------------|--|--|
| <p><b>Процессы и процедуры</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ограниченная доступность четких инициатив и дорожных карт реализации в оптимизации процессов. Оптимизация иницируется сверху (по указам) или на основе отзывов пользователей.</li> <li>2. По состоянию на март 2021 года внедряются только 5 ключевых показателей эффективности (см. Рисунок 8) для мониторинга удовлетворенности клиентов. Однако необходимо разработать методологию и руководящие принципы оценки предложенных критериев.</li> </ol> | <p>На основании проведенных интервью и встреч с представителями АГУ и заинтересованными сторонами, в т.ч. пользователями, были отмечены следующие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Процессы не ориентированы на клиента и не оптимизированы. Например:             <ol style="list-style-type: none"> <li>а. Малый объем (5 Мб) для загрузки необходимых документов в систему государственных услуг, предлагаемых Министерству строительства (см. Рисунок 64);</li> <li>б. Ограниченное объяснение о причине отклонения заявки Министерством, ведет к повторению той же ошибки пользователем во время повторной подачи заявки (см. Рисунок 62, Рисунок 63).</li> </ol> </li> <li>2. Отсутствие четкого распределения ответственности заинтересованных сторон, например, матрицы RACI<sup>15</sup> для Агентства, что приводит к ограниченным возможностям реализации проекта.</li> <li>3. Ограниченное взаимодействие АГУ с Министерствами, в связи с чем отсутствует возможность отслеживания и мониторинга КПЭ, например, время обработки заявки не отслеживается и не контролируется другими соответствующими министерствами, что может привести к задержкам по оказанию государственных услуг.</li> <li>4. Помимо 5 текущих ключевых показателей эффективности, другие КПЭ, находящиеся на разных стадиях разработки,</li> </ol> |

<sup>15</sup> Матрица RACI представляет собой схему распределения ответственности, которая отражает задачи и распределяет роли и обязанности. RACI обозначает Исполнитель (Responsible), несет Ответственность (Accountable), Консультирует (Consulted) и Информировывает (Informed). Данный инструмент, как правило, позволяет лучше отслеживать реализацию порученных заданий

| Направления                                     | Текущая ситуация   | Выявленные проблемы   |
|---|--|---|
|   |  | <p>Агентство не предоставило КПМГ для оценки. Кроме того, КПЭ не передаются другим министерствам, что означает, что соответствующие министерства не могут оценивать работу Агентства и наоборот (см. Рисунок 8).</p>  |
| <p><b>Институциональная и правовая база</b></p> | <p>Отсутствие единого нормативно-правового акта, регулирующего отношения возникающие в связи с оказанием государственных услуг, определяющего всю систему и структуру государственных услуг (принципы оказания ГУ, права и обязанности получателей услуг и уполномоченных государственных органов, требования к административным регламентам и организации оказания услуг и другие вопросы).</p> | <p>1. Отсутствие единого нормативно-правового акта в виде закона, регулирующего все вопросы, возникающие в связи с оказанием государственных услуг. Такие законы приняты в России «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N210-ФЗ и Казахстане от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах». Принятие такого акта позволит установить единый подход в оказании государственных услуг, внедрить единые критерии в организации государственных услуг, четко разграничить полномочия государственных органов в сфере государственных услуг, совершенствовать процедуры оказания государственных услуг, в том числе, оказываемых в электронном форме а также ускорить процесс синхронизации между государственными органами.</p> |

Рисунок 8: Внедряемые КПЭ АГУ в марте 2021 г.

| Полное имя работника | Основные аспекты деятельности в Центрах государственных услуг (ЦГУ)     |   |  |  |  | Средняя оценка |
|----------------------|---|---|--|--|--|----------------|
|                      | Скорость и удобство оказания услуг в ЦГУ физическим и юридическим лицам | Наличие жалоб и претензий физических и юридических лиц к действиям работников ЦГУ | Правомерность и обоснованность предпринятых действий | Грамотность и профессионализм работников ЦГУ | Эффективность сотрудничества между ЦГУ и физическими или юридическими лицами |                |
|                      | 0-10  | 0-10  | 0-10   | 0-10   | 0-10   | 0-10           |
|                      | 0-10  | 0-10  | 0-10   | 0-10   | 0-10   | 0-10           |
|                      | 0-10  | 0-10  | 0-10   | 0-10   | 0-10   | 0-10           |
|                      | 0-10  | 0-10  | 0-10   | 0-10   | 0-10   | 0-10           |
|                      | 0-10  | 0-10  | 0-10   | 0-10   | 0-10   | 0-10           |
|                      | 0-10  | 0-10  | 0-10   | 0-10   | 0-10   | 0-10           |
| Итого (Средняя)      | 0-10  | 0-10  | 0-10   | 0-10   | 0-10   | 0-10           |

## 2.2 Подход к оценке текущего состояния оказания государственных услуг

Для оценки текущего состояния трех процессов указанных в разделе выше, был применен следующий подход - были организованы посещения ЦГУ как в сельской, так и в городской местностях и были проведены опросы пользователей, в ходе которых были получены отзывы от различных категорий населения, в т.ч. от уязвимых слоев населения.

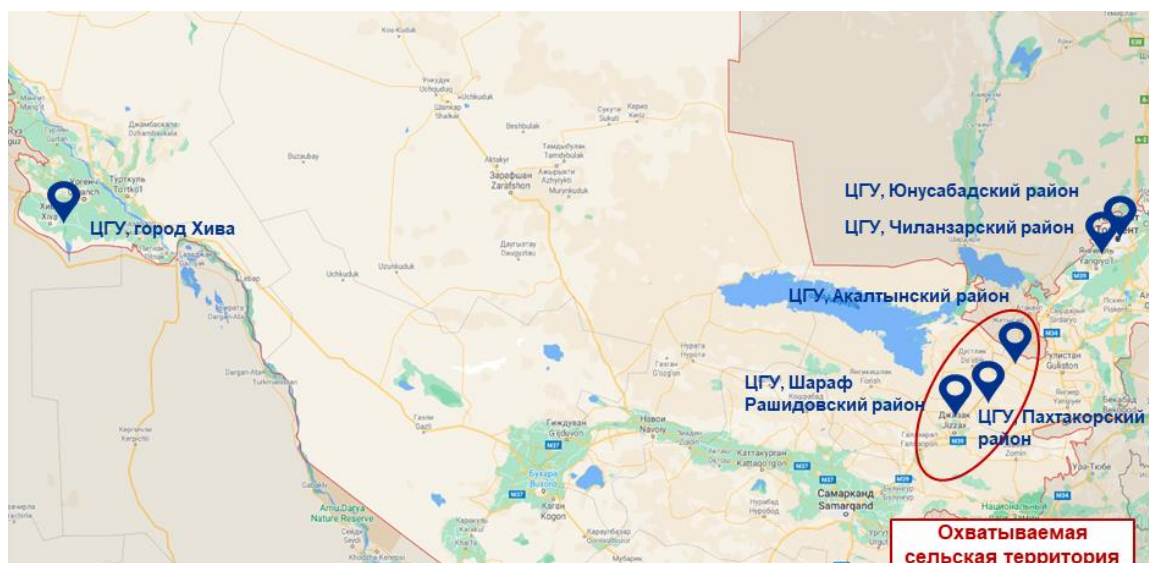
Посещения объектов и опросы пользователей проводились для оценки текущего состояния следующих ключевых аспектов:

1. Качества государственных услуг, предоставляемых пользователям, для выявления основных пробелов и, таким образом, разработки механизмов улучшения для повышения качества государственных услуг.
2. Доступности услуг для населения, включая пользователей из сельской местности, уязвимых групп населения, такие как женщины, молодежь, дети и пожилые люди с ограниченными возможностями.
3. Текущего состояния управления фронт и бэк-офисами по предоставлению государственных услуг, тем самым определяя возможности для улучшения.
4. Уровня мониторинга оказания государственных услуг для выявления пробелов и, таким образом, предложить механизмы улучшения.

Таблица 4: Подробная информация о посещенных ЦГУ

| № | Район / Город                                    | Тип местности | Регион   | Дата посещения                   |
|---|--|---------------|----------|----------------------------------|
| 1 | ЦГУ Юнусабадского района города Ташкента         | Городской     | Ташкент  | 14 -15 Дек 2020;<br>22 Янв. 2021 |
| 2 | ЦГУ Чиланзарского района города Ташкента         | Городской     | Ташкент  | 25-26 Янв. 2021                  |
| 3 | ЦГУ города Хивы, Хорезмской области              | Городской     | Хорезм   | 28 Янв. 2021                     |
| 4 | ЦГУ Пахтакорского района Джизакской области      | Сельский      | Джизак   | 19 Фев. 2021                     |
| 5 | ЦГУ Шараф Рашидовского района Джизакской области | Сельский      | Джизак   | 19 Фев. 2021                     |
| 6 | ЦГУ, Акалтынский район Сырдарьинской области     | Сельский      | Сырдарья | 19 Фев. 2021                     |

Рисунок 9: Карта посещенных ЦГУ



### 2.2.1 Основные наблюдения посещения ЦГУ

Таблица 5 показывает основные результаты наблюдений, которые были получены во время обследования Центров<sup>16</sup> и проведенных интервью с пользователями государственных услуг.

Таблица 5: Основные наблюдения по результатам посещений ЦГУ

| № | Направление     | Подробности   | Ссылки / Источники  |
|---|-----------------|---|---|
| 1 | Общие процедуры | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Были отмечены случаи, когда пользователи были перенаправлены на другие окна по причине отсутствия работников ЦГУ навыков обработки заявок по определенным видам государственных услуг. Данный сценарий добавил дополнительное время ожидания для пользователей.</li> <li>2. В районных ЦГУ ключевых городов, таких как Юнусабадский и Чиланзарский районы, наблюдались большие очереди, приводящие к существенному времени ожидания пользователей, особенно в пиковые часы работы.</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– На основе посещения ЦГУ</li> <li>– См. Рисунок 57</li> <li>– См. Рисунок 58</li> <li>– См. Рисунок 59</li> <li>– См. Рисунок 60</li> </ul> |
| 2 | Порядок оплаты  | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Платежи могут производиться через –                             <ol style="list-style-type: none"> <li>а. Онлайн-каналы, такие как Click, PayMe - пользователям необходимо связать свои банковские счета с данными приложениями для успешных денежных переводов. Однако при попытке произвести платеж путем сканирования QR-кода в счете-фактуре было замечено несколько случаев, когда пользователь не мог произвести успешный платеж.</li> </ol> </li> </ol>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>– На основе взаимодействий с официальными лицами Центра во время посещения</li> <li>– На основе наблюдений во время посещений</li> </ul>     |

<sup>16</sup> Список Центров, где были проведены наблюдения указаны в Таблице 4.

| № | Направление                    | Подробности   | Ссылки / Источники  |
|---|--------------------------------|---|---|
|   |                                | <p>б. Офлайн канал, которым пользователи могут производить платежи наличными в кассе<sup>17</sup> или через любой банк. У некоторых ЦГУ есть филиал банка Orient Finance в своих помещениях, однако пользователь может также выбрать вариант осуществления платежа в любом другом банке. Было замечено, что опрошенные Центры имеют отделения как минимум одного банка в непосредственной близости. Во время посещений ЦГУ и взаимодействия с пользователями наблюдались задержки в совершении платежей из-за сбоев в работе системы Orient Finance Bank.</p> <p>4. Подтверждение об успешном платеже отображается в системе ЦГУ в течение минуты, а фактический перевод оплаченной суммы может занять до одного дня.</p> <p>5. Пользователь уведомляется с помощью SMS о подтверждении платежа, чтобы избежать задержки в обработке заявки.</p> <p>6. Не все центры были оборудованы банкоматами, которые позволяют пользователям снимать наличные и оплачивать свои услуги.</p> <p>7. Хотя Центры и ключевые места в городах находятся в процессе оснащения автоматами самообслуживания, которые имеют возможность производить платежи с помощью любой карты UZCard и распечатывать счет-фактуру, однако это еще предстоит реализовать.</p> | <p>и взаимодействий с пользователями</p> <p>– См. Рисунок 48</p> <p>– См. Рисунок 49</p>  |
| 3 | Инфраструктура - общие аспекты | <p>1. Центры оснащены мониторами, которые отображают номер талона и номер оператора, которому назначен этот талон, чтобы направлять пользователей к их соответствующему «оператору».</p> <p>2. Каждое рабочее место оператора оснащено инструментом оценки качества услуги оказанная оператором; однако данные об уровне удовлетворенности пользователей не собираются для оценки оператора. Внедрение этого инструмента будет иметь важное значение для оценки общего индекса удовлетворенности пользователей, который можно отслеживать как один из ключевых показателей эффективности на уровне центра, региона и страны.</p> <p>3. Центры имеют ограниченную инфраструктуру в части обеспеченности резервным питанием. Во время</p>   | <p>– См. Рисунок 46</p> <p>– См. Рисунок 47</p> <p>– См. Рисунок 48</p> <p>– См. Рисунок 49</p> <p>– См. Рисунок 50</p> <p>– См. Рисунок 65</p> <p>– См. Рисунок 66</p> <p>– См. Рисунок 67</p> <p>– См. Рисунок 68</p> |

<sup>17</sup> Представитель почтового агентства O'zbekiston pochatasi

| № | Направление  | Подробности   | Ссылки / Источники  |
|---|--|---|---|
|   |  | <p>посещений объектов, особенно в сельской местности, среднее зарегистрированное время отключения электроэнергии составляло около 30 минут в неделю, однако в центрах наблюдаются очень длительные отключения электроэнергии в течение примерно 4 часов во время сильных ветров<sup>18</sup>, что может доставлять неудобства пользователям поскольку некоторые из них для получения государственных услуг вынуждены приезжать в Центры из достаточно отдаленных мест.</p> <p>4. Низкая скорость Интернета по сравнению с аналогичными странами, такими как Казахстан. Средняя скорость Интернета<sup>19</sup> в Узбекистане составляет 34,62 Мб/с, в Казахстане - 52,95 Мб/с. Плохое Интернет соединение в отдалённых районах согласно картам покрытия основных операторов, таких как Билайн, Uztelecom и Ucell (Рисунок 66, Рисунок 67, Рисунок 68).</p> <p>5. Некоторые центры оснащены банкоматами, автоматами самообслуживания и даже настольными компьютерами для оказания помощи пользователям в получении услуги.</p> <p>6. Результаты наблюдений показали, что Центры, расположенные в сельских местностях, имели достаточное количество операторов для возможности оказания государственных услуг, однако в крупных городах, таких как Ташкент, наблюдались длинные очереди, в связи с большим количеством посетителей.</p> <p>7. В посещенных центрах было отмечено наличие основных удобств, таких как наличие питьевой воды.</p> |   |
| 4 | Инфраструктура - направленная на уязвимые слои населения | <p>1. Приоритетное обслуживание пожилых людей или людей с ограниченными возможностями не оформляется стандартной процедурой, поскольку в Центрах для такой категории людей отсутствуют специальные талоны. Тем не менее, зачастую в силу менталитета, пользователи позволяют этим категориям людей получать услуги вне очереди.</p> <p>2. Мобильные автобусы, по одному на каждый район, доступны для регулярных посещений махаллей в субботние дни. Они курсируют в соответствии с</p>   | <p>– См. Рисунок 51<br/>                     – См. Рисунок 52<br/>                     – См. Рисунок 53<br/>                     – См. Рисунок 55<br/>                     – См. Рисунок 56</p> |

<sup>18</sup> На момент обследования 19 февраля 2021 года наблюдалась скорость ветра 20-25 км/ч.

<sup>19</sup> Согласно Международному индексу Speedtest, <https://www.speedtest.net/global-index>



| № | Направление | Подробности  | Ссылки / Источники   |
|---|-------------|--|--|
|   |             | <p>установленным маршрутом и расписанию. Сотрудники ЦГУ оснащены ноутбуками для оказания услуг в отдаленных местах и даже имеют принтер для предоставления счетов-фактур и квитанций. Маршруты передвижных автобусов подстраиваются под заказ, и они отправляются в места, запрашиваемые пожилыми людьми и инвалидами.</p> <p>3. ЦГУ, в которых здания находятся в собственности и под управлением АГУ, имеются пандусы, обеспечивающие доступ инвалидам, а высота стола является удобной для доступа.</p> <p>а. В Центре Юнусабадского района города Ташкента не было пандусов для доступа инвалидов, а места операторов расположены таким образом, что заявители должны общаться с операторами стоя, что опять создаёт неудобства для инвалидов и пожилых граждан.</p> <p>б. В Центре Акалтынского района Сырдарьинской области пока отсутствуют пандусы.</p> <p>4. Также было установлено, что в посещенных Центрах отсутствуют другие условия базовой инфраструктуры, такие как туалеты для людей с ограниченными возможностями.</p> |  |
| 5 | Доступность | <p>Во время посещения ЦГУ в сельской местности выяснилось, что каждый Центр посещают около 100-400<sup>20</sup> человек в день, и в среднем около 5-9 работников ЦГУ были доступны для обработки заявок. При приблизительном наблюдаемом времени обработки в 5–10 минут на заявителя максимальный коэффициент использования в часы пик составляет менее 93%<sup>21</sup>, что является разумным. Во время интервью<sup>22</sup> с пользователями не было выражено серьезных опасений относительно доступности Центров, однако некоторым пользователям пришлось преодолевать около 20-30 км, чтобы добраться до Центра, в то время как другие добирались около 2-3 км.</p>  | <p>– На основе наблюдений во время посещения ЦГУ и взаимодействия с пользователями</p> <p>– См. Рисунок 57</p> <p>– См. Рисунок 58</p> <p>– См. Рисунок 59</p> <p>– См. Рисунок 60</p> |

<sup>20</sup> Источник – АГУ, см. Таблица 23

<sup>21</sup> Рассчитано, исходя из следующих предположений - максимальное количество пользователей на стол составляет около 42 и, предполагая максимальное время обработки 10 минут, общее время, необходимое для обработки, составляет около 430 минут (~7,1 часа). 93% вычислено в предположении, что эффективное время работы сотрудника составит не менее 8 часов

<sup>22</sup> На основе взаимодействия с пользователями из Центров в Сырдарьинской и Джизакской областях

| № | Направление                    | Подробности  | Ссылки / Источники  |
|---|--------------------------------|--|---|
| 6 | Персонал – обучение и развитие | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не существует структурированной или систематической программы обучения или календаря для сотрудников ЦГУ, так как большая часть обучения проводится на разовой основе без обязательного участия (например, проводятся еженедельные Zoom совещания по обновлению информации о новых законах, услугах и указах).</li> <li>2. Сотрудники Центра должны пройти обязательную программу обучения<sup>23</sup> без сертификата. Данная программа предусматривает оценку знаний сотрудника о законодательстве и процедурах оказания услуг.</li> <li>3. Отсутствует достаточное количества тренингов для новых сотрудников связанных с оказанием услуг, что может привести к ошибкам при обработке заявок и формировании пакета необходимых документов в соответствующие министерства.</li> </ol> | – На основе взаимодействия с сотрудниками Центра в рамках посещений ЦГУ |

### 2.2.2 Обратная связь от пользователей

Опрос был проведен в январе 2021 года с целью изучения текущего состояния оказания государственных услуг для идентификации проблемных точек и разработки рекомендаций по дальнейшему совершенствованию системы государственных услуг. Опрос проводился среди населения во время их посещения ЦГУ, и вопросы касались определения профиля респондента и их оценки текущего состояния государственных услуг, на основе сбора отзывов от пользователей. Для того, чтобы охватить все сегменты пользователей (включая уязвимую категорию людей) опрос был проеден среди различных возрастных групп и статуса занятости.

<sup>23</sup> Ожидается, что программа будет осуществляться начиная с 2021 года

Таблица 6: Анализ опроса пользователей

| Возраст                         | Деятельность <sup>24</sup> | Ключевые отзывы   | Воздействие |
|---------------------------------|----------------------------|---|-------------|
| <p>Возрастное распределение</p> | <p>Статус занятости</p>    | <p>Трудности с получением информации и предоставлением обратной связи</p> | Среднее     |
|                                 |                            | <p>Отсутствие четких инструкций для подачи заявки</p>                     | Среднее     |

Некоторые ключевые отзывы изложены ниже.

Вопрос: *Какие изменения необходимы для повышения эффективности агентства государственных услуг?*

Отзыв: Пользователи имеют ограниченное представление о списке документов, необходимых к представлению, и инструкциях для подачи заявки. Следовательно, имеется высокая потребность в высококвалифицированных кадрах для предоставления ответов пользователям.

Пользователи также отметили наличие ограниченных каналов для запроса информации, таких как call-центр и веб-сайт (my.gov.uz), и отсутствие возможности предоставления обратной связи, такой как Telegram-Bot и реестр жалоб, в связи с чем пользователям необходимо посещать ЦГУ, чтобы подать заявку.

Рисунок 10: Комментарии полученные от физических лиц



1. Респондент 1: "Я не могу связаться с колл-центром и сайт (mygov.uz) трудный для понимания"
2. Респондент 13: "Отсутствие прозрачности в работе; Я не мог предоставить обратную связь через телеграмму-бот"
3. Респондент 15: Я просил предоставить информацию об обработке заявки, но в ЦГУ не могли предоставить мне точную информацию"
4. Респондент 16: "Я не нашел четких инструкций, что необходимо сделать для подачи заявки"
5. Респондент 18: "Я думаю, все достаточно хорошо"
6. Респондент 20: "Я бы подавал заявки в режиме онлайн, если бы веб-сайт был более удобным для пользователей"

<sup>24</sup> К безработным относятся женщины, которые занимаются домашним хозяйством

Рисунок 11: Комментарии полученные от юридических лиц

1. Респондент 5: “Если в ЦГУ повысится квалификацию и языковые возможности персонала, то срок подачи заявки в ЦГУ сократится”
2. Респондент 11: “Необходимо разработка доступного колл-центра”
3. Респондент 17: “У меня возникали проблемы с процедурой оплаты; Разработать мобильное приложение удобным для пользователей”



Вопрос: Почему вы не пользуетесь услугами онлайн?

Отзыв: Многие пользователи не имеют персональный компьютер и у них отсутствует доступ к Интернету, особенно среди жителей сельской местности. Более того, каждая услуга требует от пользователей доступа к их цифровым подписям, которые не могут быть переданы на любое другое устройство, такое как мобильный телефон с доступом в Интернет.

Некоторые пользователи указали, что не осведомлены о методах получения госуслуг и подчеркнули отсутствие понятных инструкций по предоставляемым документам и их формате. Что касается платежей, платежи за большинство услуг не подлежат возмещению, поэтому пользователи предпочитают посещать Центры, чтобы не рисковать.

Рисунок 12: Комментарии физических лиц



1. Респондент 21: “У меня нет доступа к персональному компьютеру с Интернетом, где можно использовать цифровую подпись”
2. Респондент 22: “Я не знаю, как пользоваться услугами онлайн”
3. Респондент 23: “Я опасюсь, что мое заявление будет отклонено, поскольку мне неизвестно о конкретных процедурах и требованиях в части предоставляемых документов”
4. Респондент 24: “Оплата гос. услуг не подлежит возврату в случае отказа, я не хочу рисковать и поэтому предпочитаю приходить в Центр”
5. Респондент 25: “Я возможно буду пользоваться онлайн-услугами, если будет сделано мобильное приложение”

### 3 Оценка текущего состояния выбранных услуг

Настоящий раздел отчета посвящен определению наиболее важных и определяющих направлений развития оказания государственных услуг.

Ниже представлено понимание текущего состояния трех процессов с областями для совершенствования и анализа документов, регламентирующих порядок оказания трех государственных услуг. Оценка текущего состояния на основе разработки схемы процессов и анализа ключевых критериев, таких как операционная модель, организационный и кадровый потенциал, технический потенциал, институциональная и правовая база и оценка обрабатываемых заявок. Анализ структуры документов, регламентирующих порядок оказания трех государственных услуг, с учетом специфики деятельности АГУ и изучение фактического исполнения действующих требований нормативно-правовых актов, принятых при оказании этих государственных услуг. Проведен анализ текущего состояния с целью выявления внутренних и внешних факторов, влияющих на развитие госуслуг. В следующем разделе отчета выявленные факторы будут классифицироваться по степени важности с использованием SWOT- и PEST - анализа.

Описание процессов, включенных в короткий список -

1. Государственная услуга 1 – «Приемка в эксплуатацию заверенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений» Министерство строительства
2. Государственная услуга 2 – «Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети» Министерство развития информационных технологий и телекоммуникаций;
3. Государственная услуга 3 – «Заявление о государственной регистрации прав на недвижимое имущество» Кадастровое агентство

#### 3.1 Схема процесса оказания государственных услуг

Для понимания текущего состояния оказания услуг по вышеуказанным процессам была разработана схема процесса. Все этапы получения услуг в режиме онлайн (my.gov.uz) и офлайн (ЦГУ) были разработаны с целью выявления недостатков и областей, требующих улучшения. Основные проблемы, требующие дальнейшего совершенствования, определены и описаны в Разделе 3.23.2.

Основные этапы офлайн-процесса были проанализированы в ходе выездов в ЦГУ и интервью с Министерством, ЦГУ и пользователями. Процесс начинается с предварительного визита в ЦГУ и заканчивается предоставлением обратной связи от пользователя.

Онлайн-процесс получения госуслуги был проанализирован с помощью ЕПИГУ (my.gov.uz) с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП), схема была дополнительно подтверждена посредством посещения ЦГУ и обратной связи пользователей. Процесс начинается с поиска услуги в my.gov.uz и заканчивается предоставлением обратной связи.

### 3.1.1 Государственная услуга 1 - Приемка в эксплуатацию завершённых строительством (реконструкцией) зданий и сооружений

Схема процесса разработана на основании Постановления Кабинета Министров от 18.05.2018 № 370 и интервью с Министерством строительства.

Рисунок 13: Схема процесса получения услуги офлайн - Приемка в эксплуатацию завершённых строительством (реконструкцией) зданий и сооружений

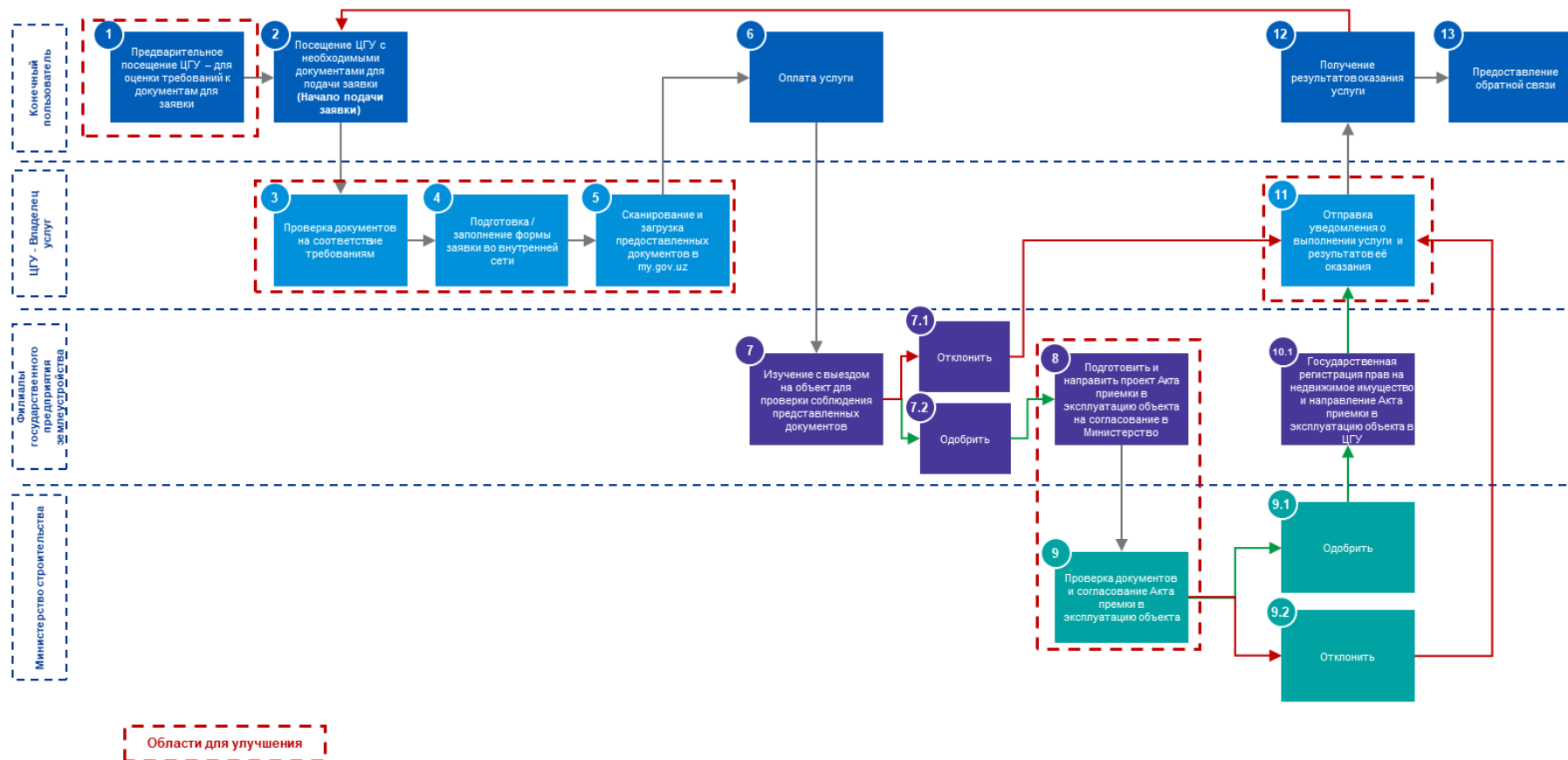
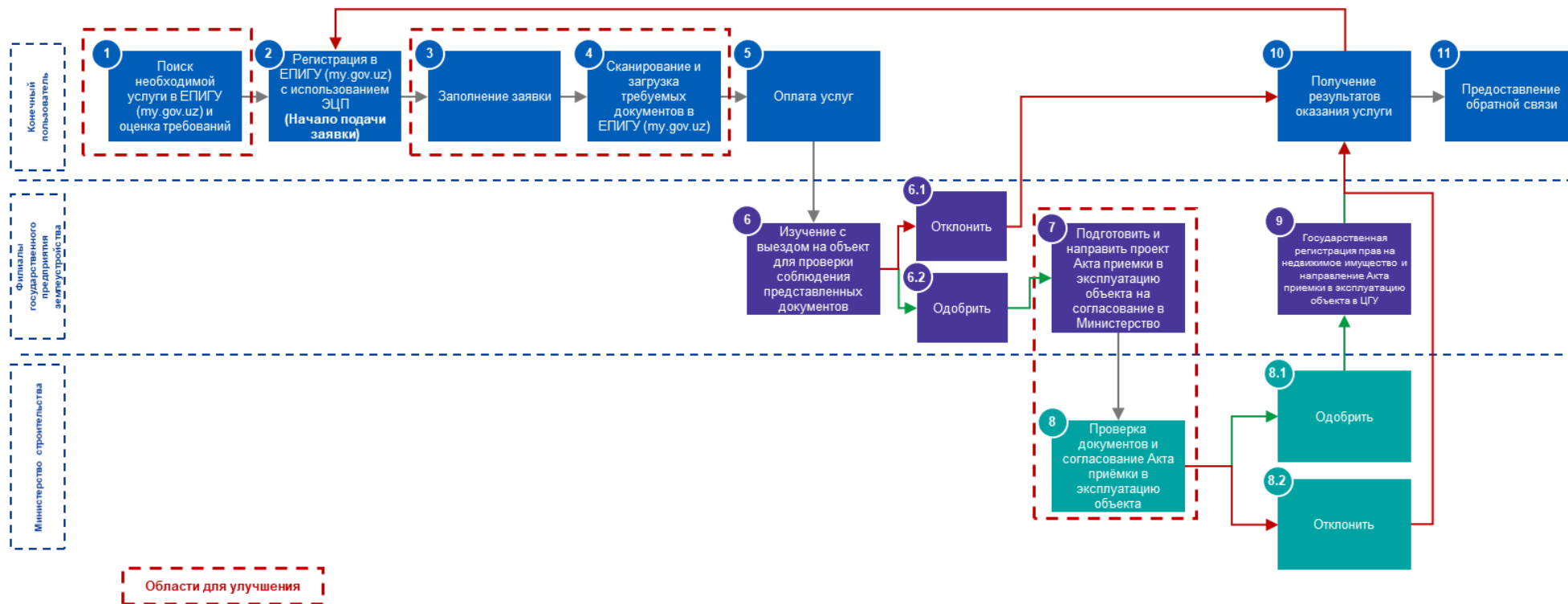


Рисунок 14: Схема процесса получения услуги онлайн - Приемка в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений



### 3.1.2 Государственная услуга 2 - Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети

Схема процесса разработана на основании Постановления Кабинета Министров от 22.11.2000 № 458 и интервью с Министерством развития информационных технологий и коммуникаций.

Рисунок 15: Схема процесса получения услуги офлайн - Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети

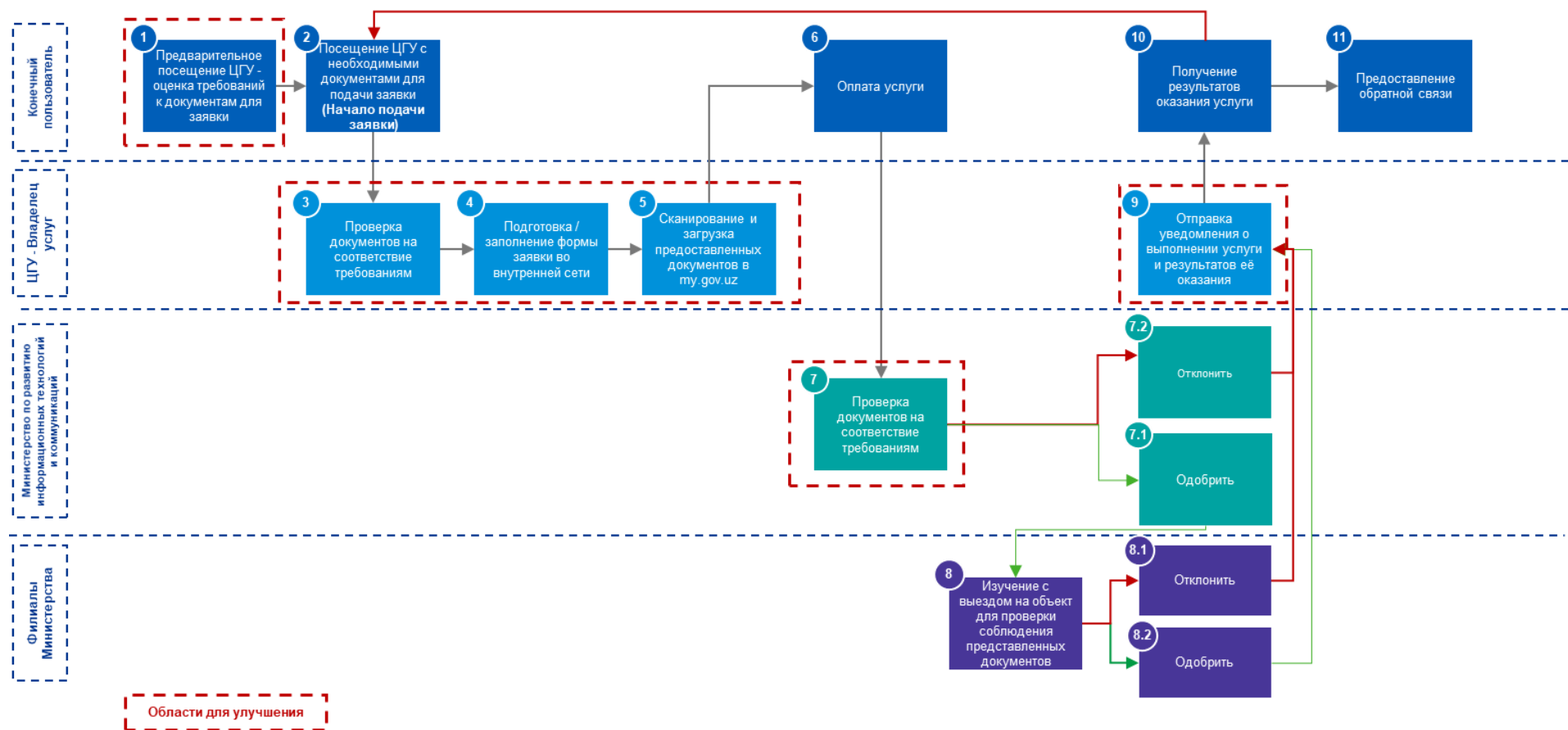
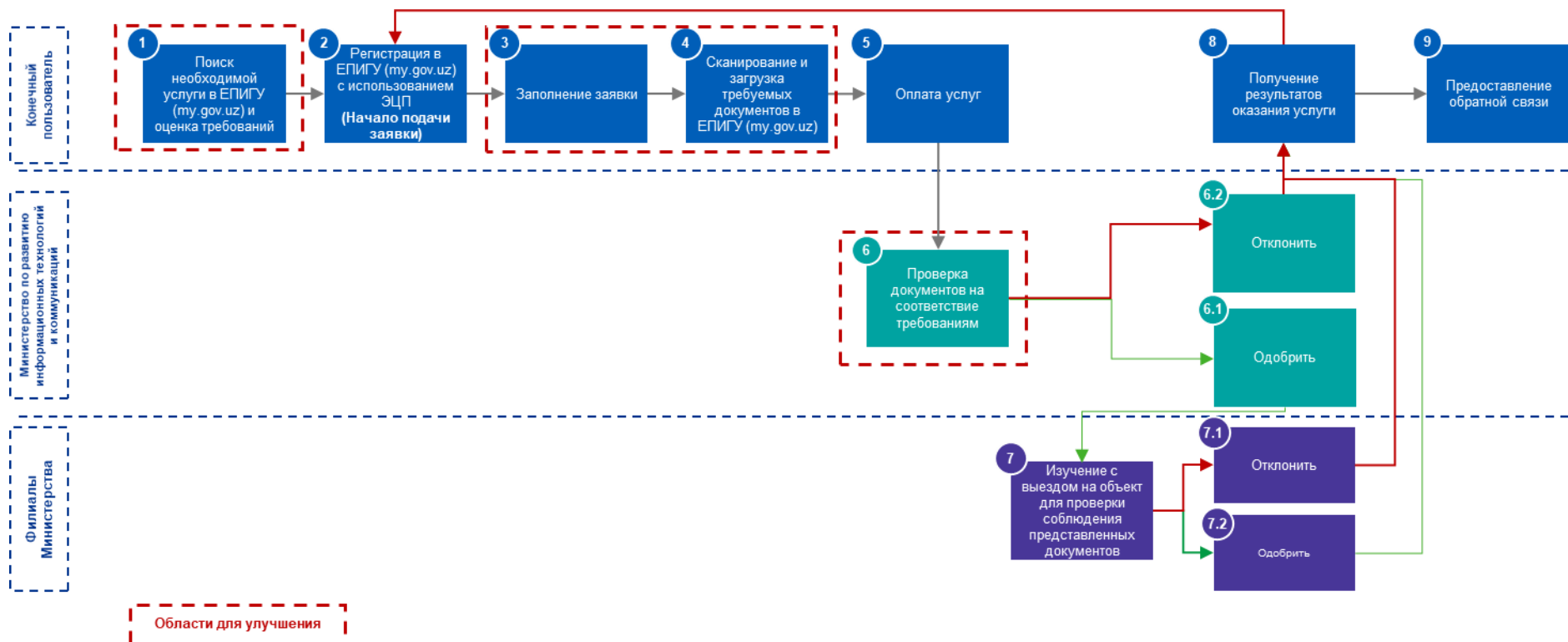




Рисунок 16: Схема процесса получения услуги онлайн - Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети



### 3.1.3 Государственная услуга 3 - Государственная регистрация прав на недвижимое имущество

Схема процесса разработана на основании Постановления Кабинета Министров от 29.12.2018 № 1060 и интервью с Кадастровым агентством.

Рисунок 17: 1 Схема процесса получения услуги офлайн - Государственная регистрация прав на недвижимое имущество

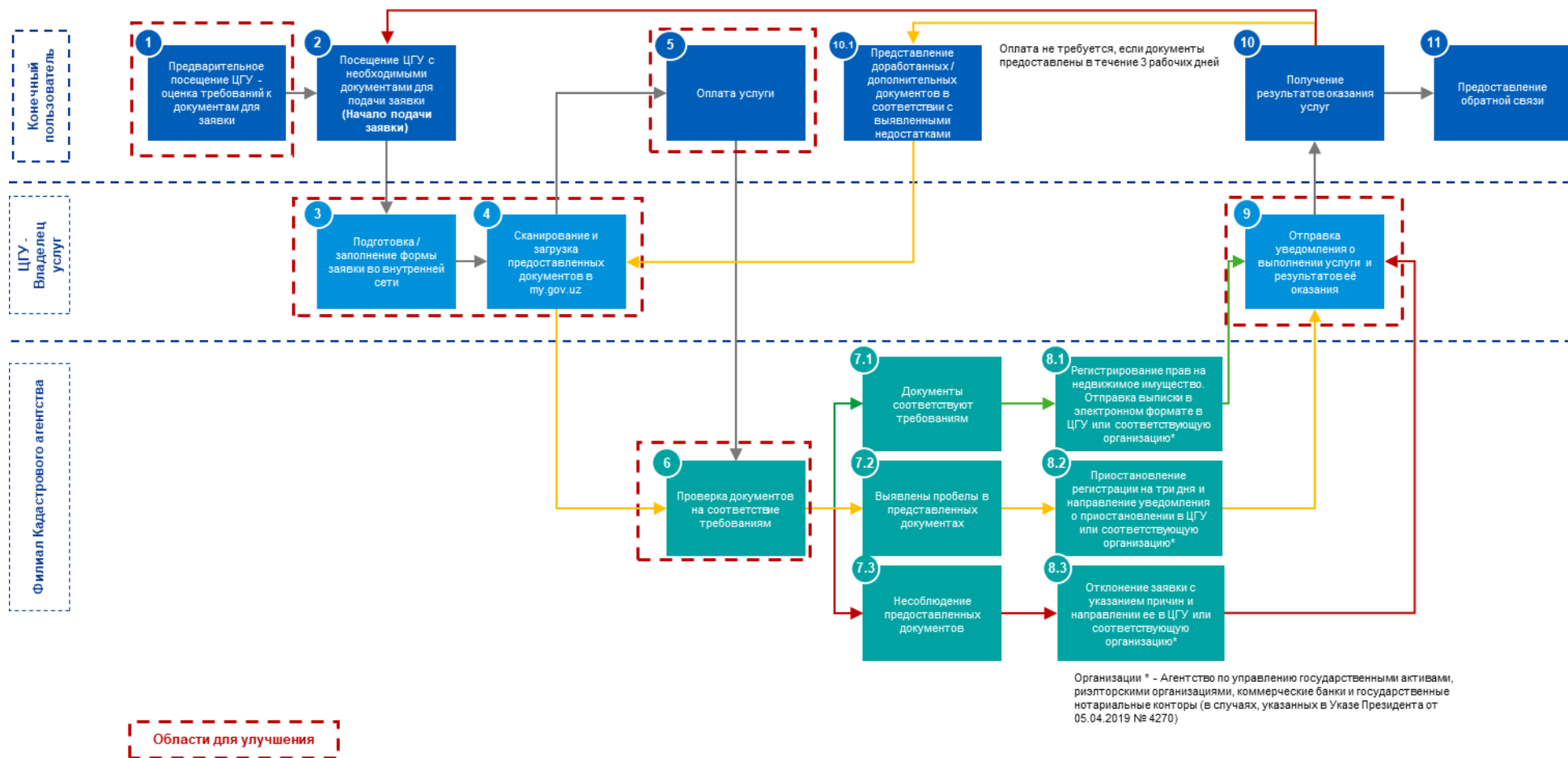
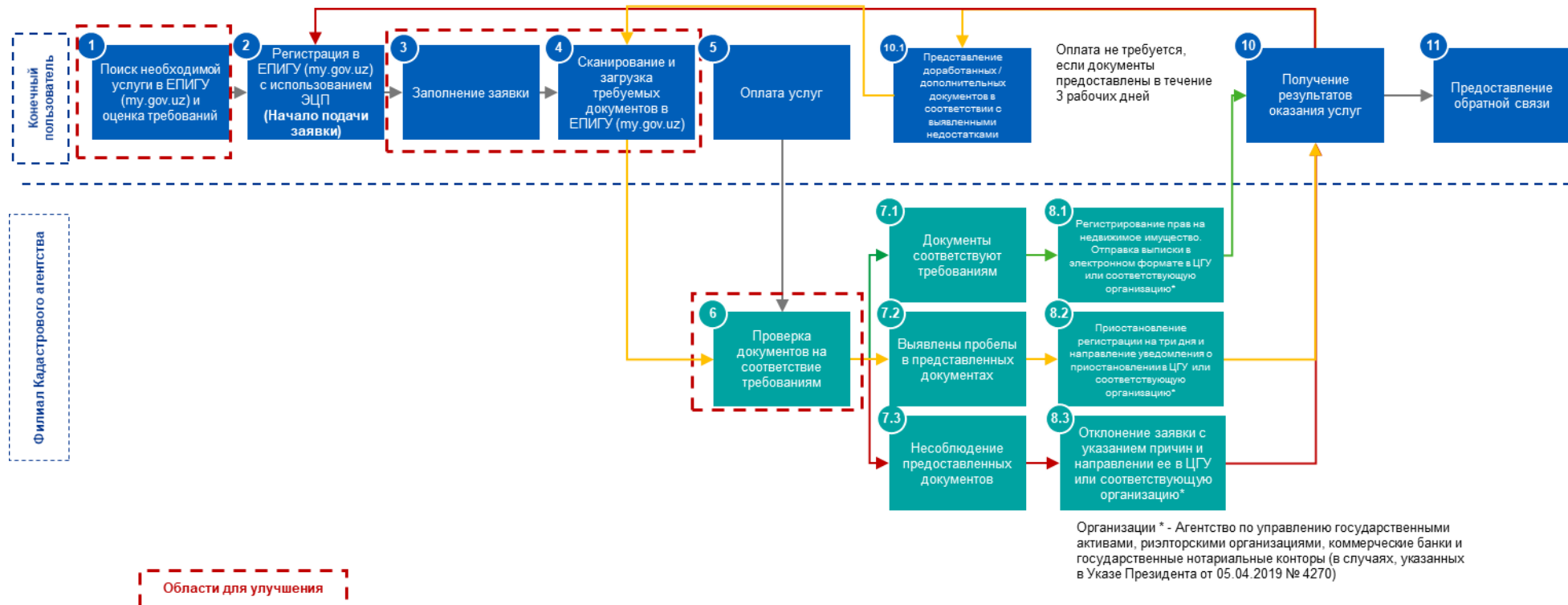


Рисунок 18: Схема процесса получения услуги онлайн - Государственная регистрация прав на недвижимое имущество



## 3.2 Ключевые проблемы, выявленные для дальнейшего улучшения

Процессы, включенные в короткий список, нуждаются в улучшении, включая интеграцию систем, совершенствование институциональной структуры оказания государственных услуг, централизованное оказание услуг, оптимизацию процессов, совершенствование инструментов стратегического управления и необходимых механизмов поддержки этих изменений.

### 3.2.1 Операционная модель

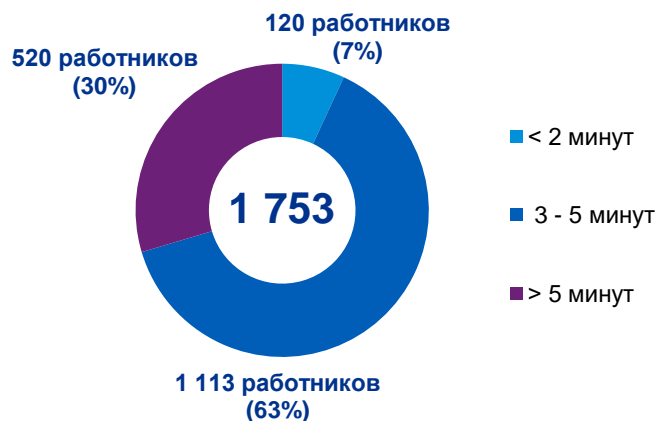
Текущая оценка состояния процессов, включенных в короткий список, рассматривается в Разделе 8.11.1.

Определены ключевые вопросы вышеуказанных процессов:

#### 3.2.1.1 Доступность услуг

- а. Во время посещения ЦГУ в сельской местности выяснилось, что каждый центр посещают около 100-400 человек в день, и в среднем около 5-9 операторов были доступны для обработки заявки. При приблизительном наблюдаемом времени обработки в 5–10 минут на заявителя максимальный коэффициент использования в часы пик составляет менее 93%<sup>25</sup>, что может являться приемлемым показателем. Однако, судя по нашим посещениям ЦГУ в ключевых городах, у каждого окна обслуживания наблюдались длинные очереди (см. Рисунок 57, Рисунок 58, Рисунок 59, Рисунок 60)

Рисунок 19: Распределение работников со средним временем обработки заявок



Источник: данные АГУ, декабрь 2020 г.

- б. В связи с ожидаемым ростом численности населения следует также предположить значительный рост количества заявок, для снижения риска переполненности ЦГУ и как следствия низкого качества обслуживания пользователей, потребуется более широкий доступ к государственным услугам в режиме онлайн. По данным АГУ, в 2020 году только 33% заявок предоставлялись пользователям в режиме онлайн, поэтому существует значительный потенциал для улучшения онлайн-услуг (см. Раздел 3.2.5)

<sup>25</sup> Источник и метод расчета подробно описаны в Разделе - Подход к оценке текущего состояния оказания государственных услуг

- в. Низкая скорость Интернета на местном уровне по сравнению с аналогичными странами, такими как Казахстан. Средняя скорость Интернета<sup>26</sup> в Узбекистане составляет 34,62 Мб/с, в Казахстане - 52,95 Мб/с (см. Рисунок 65)
- г. Низкая доступность для людей, проживающих в сельской местности, и людей с инвалидностью, например, плохой охват Интернетом, отсутствие перевода на язык жестов для инвалидов, слабозвучное мобильное приложение и т.д. (см. Рисунок 65, Рисунок 66, Рисунок 67, Рисунок 68).

### 3.2.1.2 Процесс получения услуг

- а. Недостаточная осведомленность населения о необходимых документах из-за ненадлежащего описания паспорта услуги. Например:
  - і. Отсутствуют четкие требования к документам в паспорте услуги от АГУ и даже в ЕПИГУ (см. Рисунок 61)
- б. Отсутствие установленных стандартов / проверок качества для обеспечения соответствия загруженных документов, что может привести к отклонению заявок по таким причинам, как недостаточная четкость отсканированных документов, некорректная загрузка документов и т.д. Например:
  - і. Не проводится бэкэнд-автоматизированная проверка загружаемого документа на предмет соответствия к установленным требованиям и во избежание возможных ошибок корректности и соответствия загружаемых документов<sup>27</sup>.
- в. Окна обслуживания не сегментируются в зависимости от направления обслуживания или организации, предоставляющей услуги. Такая структура приводит к ограниченному пониманию сквозных требований к процессам, предъявляемых к сотрудникам администрации, что приводит к перенаправлению пользователя на разные окна обслуживания, что влечет дополнительное время ожидания.
  - і. Во время посещения Центров были отмечены перенаправления пользователей на другие окна.
- г. Ограниченное пояснение о причине отклонения заявки Министерством, приводящее к возможным случаям повторения пользователем той же ошибки при подаче заявления. Например:
  - і. Уведомление об отказе от ЦГУ (см. Рисунок 62)
  - іі. Уведомление об отказе от [my.gov.uz](http://my.gov.uz) портала (см. Рисунок 63)
- д. Ограниченные возможности загрузки документов, что может привести к отклонению заявок по таким причинам, как недостаточная четкость отсканированных документов. Например:
  - і. Объем для загрузки документов по приемке в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений, составляет 5 Мб (см. Рисунок 64)

По результатам текущего состояния были выявлены возможности для улучшения и проведена оценка влияния данных возможностей на качество обслуживания пользователей (от низкого до высокого) см. Рисунок 20.

<sup>26</sup> Согласно Международному индексу Speedtest, <https://www.speedtest.net/global-index>

<sup>27</sup> Источник: на основании наблюдений КПМГ во время посещения ЦГУ

Рисунок 20: Детальный анализ ключевых возможностей, выявленных для улучшения - Операционная модель

| Операционная модель |   |  |
|---------------------|---|--|
| №.                  | Возможность   | Влияние на качество обслуживания пользователей |
| 1                   | Отсутствие четких требований к инструкции и предварительных условий для подачи заявки                                 | Высокое  |
| 2                   | Ограниченная доступность и мониторинг КПЭ по каждой организации, участвующей в процессе                               | Высокое  |
| 3                   | Отсутствие четких причин отклонения заявки  | Высокое  |
| 4                   | Окны обслуживания не сегментируются в зависимости от направления обслуживания или организации, предоставляющей услуги | Высокое  |
| 5                   | Отсутствие четких инструкций по отслеживанию хода выполнения заявки   | Среднее  |

### 3.2.2 Организационный и кадровый потенциал

- a. Недостаточное количество персонала, что приводит к увеличению времени обработки заявок, особенно в ключевых ЦГУ в городах.
  - i. Согласно опросу, одной из ключевых проблем, по мнению респондентов, являются длительные очереди для подачи заявки в ЦГУ (см. Рисунок 57, Рисунок 58, Рисунок 59, Рисунок 60)
- b. Отсутствие технического ноу-хау всех процессов со стороны персонала ЦГУ.
  - i. Во время посещения ЦГУ было отмечено, что пользователи часто перенаправлялись на другие окна обслуживания<sup>28</sup>
- v. Высокая текучесть персонала приводит к низкому количеству опытных работников
  - i. Это наблюдалось в ходе посещения ЦГУ и также подчёркнуто на интервью с АГУ

По результатам текущего состояния были выявлены возможности для улучшения и проведена оценка влияния данных возможностей на качество обслуживания пользователей (от низкого до высокого) см. Рисунок 21.

<sup>28</sup>По результатам наблюдений в ходе выездов в ЦГУ в Юнусабаде и Чиланзарском районе и обратной связи пользователей было отмечено не менее 5-10 таких случаев в течение около 2 часов.

Рисунок 21: Детальный анализ ключевых возможностей, выявленных для улучшения - Организационный и кадровый потенциал

| Персонал |   |  |
|----------|---|--|
| №.       | Возможность   | Влияние на качество обслуживания пользователей |
| 1        | Недостаточное количество персонала  | Среднее  |
| 2        | Отсутствие технического ноу-хау всех процессов по подаче заявок на государственные услуги | Среднее  |
| 3        | Высокая текучесть кадров  | Среднее  |

### 3.2.3 Технический потенциал

#### 3.2.3.1 Общий обзор

В отчете об Индексе электронного правительства ООН, опубликованном в 2020 году, Узбекистан занимает 87 место среди 193 стран мира. Согласно субиндексу государственных онлайн-услуг, уровень реализации Этапа 1 является высоким. Новые информационные услуги (Emerging information services) составляют более 90%, но уровень реализации услуг, основанных на электронном взаимодействии, составляет всего 36%. Поэтому в будущих рекомендациях упор будет сделан на увеличение субиндекса реализации услуг на основе электронного взаимодействия. В настоящее время через инфраструктуру электронного правительства предоставляется 215 услуг. Более 27,1 миллионов электронных услуг были предоставлены пользователям портала.

Архитектура систем электронного правительства состоит из:

- 6 центральных баз данных (далее - БД): БД физических и юридических лиц; БД справочников и классификаторов, БД автомобилей, национальная геоинформационная система, БД недвижимости;
- ведомственные интегрированные системы, центральные элементы электронного правительства – ЕПИГУ;
- платформа межведомственной интеграции;
- система идентификации;
- центр регистрации ключей;
- порталы жалоб и предложений;
- портал для обсуждения нормативных актов;
- хранилище документов, выданных через ЕПИГУ.

Аналитическое исследование Gartner соответствует следующей иерархии цифровой зрелости и этапов перехода от «электронного правительства» к «цифровому правительству». На рисунке ниже показана текущая ситуация с развитием электронного правительства в Республике Узбекистан:

Таблица 7: Оценка текущего уровня развития электронного правительства в Узбекистане

| Этапы                  | Электронное правительство                  | Открытое правительство      | Правительство, ориентированное на данные | Цифровое правительство               | Умное правительство                           |
|------------------------|--|-----------------------------|--|--------------------------------------|---|
| Принципы               |  |                             |  |                                      |   |
| Ориентир на ценность   | Соблюдение законодательства                | Прозрачность                | Фокус на данные, а не на документы       | Трансформация, основанная на знаниях | Устойчивое развитие                           |
| Предоставление сервиса | Реактивное                                 | Среднее                     | Проактивное                              | Интегрированное                      | Предиктивное                                  |
| Платформа              | Фокус на ИТ                                | Фокус на интересы клиента   | Ориентация на данные                     | Вещь-ориентирована                   | Ориентирована на экосистему                   |
| Экосистема             | Фокус на правительство                     | Совместное создание сервиса | Осведомленная                            | Вовлеченная                          | Развивающаяся                                 |
| Лидерство              | Технология                                 | Данные                      | Бизнес                                   | Информация                           | Инновационный                                 |
| Технологический фокус  | Сервисно-ориентированная архитектура (SOA) | Управление API              | Открытие всех типов данных               | Модульность                          | Искусственный интеллект                       |
| Ключевые метрики       | Процент предоставления услуг онлайн        | Количество открытых данных  | Процент улучшения результатов, КПЭ       | Процент новых и списанных услуг      | Количество новых моделей предоставления услуг |

### 3.2.3.1.1 Этап

По результатам проанализированных стратегических документов и проведенных интервью этап цифрового правительства Республики Узбекистан соответствует первому «Электронное правительство». На этом уровне понятия между электронным и цифровым правительством неясны.

### 3.2.3.1.2 Ориентир на ценность:

Ориентация на ценности направлена на повышение эффективности предоставления услуг. Согласно стратегии «Цифровой Узбекистан – 2030», уровень подключения населенных пунктов к сети Интернет планируется довести до 95%, в том числе за счет увеличения до 2,5 миллионов портов широкополосного доступа, прокладки 20 000 км оптико-волоконных линий связи и развития сетей мобильной связи. В настоящее время, согласно Индексу развития ИКТ, Узбекистан занимает 95 место из 135 стран, в которых проводилась эта оценка. Критерий «Удельный вес домашних хозяйств, имеющих доступ к Интернету, в общем числе домашних хозяйств» составляет 75%, а критерий «Удельный вес домашних хозяйств, имеющих



персональный компьютер, в общем числе домашних хозяйств» - 43%. В результате интервью с государственными органами все респонденты сообщают о перебоях в каналах связи не реже 1-2 раз в месяц. Однако нет процесса уведомления об инцидентах и их причинах.

#### 3.2.3.1.3 Модель обслуживания:

Модель обслуживания является реактивной. Услуги предоставляются по запросу пользователя. Основным каналом цифрового доступа является правительственный портал и мобильное приложение под торговой маркой правительства. Услуги предоставляются с возрастающим удобством или выбором, так же как они традиционно инициировали эту услугу. Там нет продажи композитных и про-активных служб.

#### 3.2.3.1.4 Платформа:

Платформа ориентирована на ИТ. Остается существенная зависимость от содержания физических офисов и кадровых агентов, помогающих гражданам ориентироваться в государственных услугах. Аналитические возможности обеспечиваются отчетностью или оценкой, описательной и диагностической аналитикой для мониторинга предоставляемых государственных услуг. Однако сбор данных о жалобах потребителей государственных услуг не централизован. Контакт центра самообслуживания или портала не собирает данные о запросах. С дальнейшим развитием ЕПИГУ и внедрением персональных данных процессы информационной безопасности станут более острыми. В связи с этим КРМГ считает, что необходимо разработать стратегии и политики в области информационной безопасности, которые должны включать схему взаимодействия внутри контура государственных информационных систем, а также схему взаимодействия интерфейса с внешней схемой.

#### 3.2.3.1.5 Экосистема:

Экосистема ориентирована на достижение интересов государства. В соответствии с Постановлением Президента Республики Узбекистан от 28 апреля 2020 года "О мерах по широкому внедрению цифровой экономики и электронного правительства", архитектура системы электронного правительства включает в себя "окна", через которые возможна подача на государственные услуги веб – сайты государственных органов, ЕПИГУ и центра государственных услуг. В Узбекистане существует несколько контактных центров. Потребители обращаются в ЦГУ, Центр электронного правительства и, в случае возникновения технических неполадок, в центр справочной информации и других коммуникаций в Узинфоком, касающихся государственных услуг. В результате интервью с потребителями государственных услуг, 60% респондентов отметили низкий уровень компетентности операторов ЦГУ. Частыми ошибками, озвученные респондентами, были незнание документов для получения государственных услуг, отправка некорректно заполненных данных, что подтверждает отсутствие единой базы знаний о процессах оказания государственных услуг и строгих шаблонов стандарта. Жалобы и обращения, поступившие в центр, должны были расширить базу знаний как для операторов контакт центра, так и для операторов ЦГУ. При анализе подходов к оптимизации государственных услуг не учитывают необходимость трансформации внутренних традиционных процессов. Различия в балансе между соблюдением требований и эффективностью весьма значительны, в зависимости от регионов и бюджетные приоритеты.

#### 3.2.3.1.6 Лидерство:

Инициативами электронного правительства обычно управляет ИТ-отдел, а стратегия реализуется технологическими группами, а не бизнесом. Ответственные за автоматизацию и цифровизацию, менеджеры программ нацелены на достижение соответствия с существующими целями, а также повышения эффективности работы по онлайн-каналам. Основные выводы анализа собственников процесса оптимизации и автоматизации госуслуг свидетельствуют о том, что на многих этапах процесса происходит организационное дублирование деятельности АГУ,

ЦГУ, Мининфокома, Центра электронного правительства в части отбора государственных услуг для оптимизации и автоматизации, мониторинга оказания государственных услуг. При этом отсутствуют необходимые этапы процесса по проведению предиктивной аналитики, процесса майнинга по услугам, оценки эффективности оказания государственных услуг и соответствующих мер поощрения.

#### 3.2.3.1.7 Технологический фокус:

Технологический фокус ориентирован на сервис-ориентированную архитектуру (SOA). Важнейшим архитектурным направлением является построение SOA, которое облегчает интеграцию услуг между агентствами и делает правительственный портал более удобным и многофункциональным.

Подать заявку на публичные услуги можно через ЦГУ, ЕПИГУ, мобильное приложение ЕПИГУ, мобильную версию сайта ЕПИГУ. Модуль для операторов ЦГУ и ЕПИГУ реализован в одном приложении с разными правами доступа. Такой подход позволяет не дублировать реализацию государственных услуг. Портал реализует Узинфоком, пакет услуг реализован на BPMS, а сервис опубликован на межведомственной интеграционной платформе. Используя мобильную версию ЕПИГУ и мобильное приложение ЕПИГУ, можно подавать услуги, для которых не требуется ЭЦП (для 20 государственных услуг). Важные информационные системы для оказания государственных услуг внедряются иностранными поставщиками или внутри компании. Системы, разработанные зарубежными поставщиками, не защищены, исходные коды не передаются. Этот факт свидетельствует о высоких рисках потери данных и низком уровне отказоустойчивости информационных систем. Внутренние информационные системы увеличивают риск стабильности информационных систем при масштабировании.

В Республике Узбекистан внедрена межведомственная интеграционная платформа, но требования по интеграции с государственными информационными системами и ЕПИГУ изложены в нормативных актах. В связи с этим некоторые сервисы государственных систем (прозрачное строительство) могут быть интегрированы без межведомственной шины. Существует риск нестабильности шин при увеличении количества транзакций между сервисами.

Обеспечение непрерывной работы критически важных систем как ЕПИГУ и межведомственная шина должно быть приоритетом для Мининфокома и Узинфокома. По результатам интервью с представителями Мининфокома, это Министерство имеет 2 центра обработки данных, администрирование и обслуживание ЦОД осуществляет Узинфоком. Статистика инцидентов, произошедших из-за сбоев на сервере или из-за загрузки каналов связи, не публикуется и не предоставляется в государственные органы. Все информационные системы, внедренные для фронт-офиса - ЕПИГУ, шина, система идентификации, находятся под управлением Мининфокома, а офлайн-фронт-офис внедрен в ЦГУ, при АГУ.

Инфраструктура электронного правительства включает серверные помещения отраслевых государственных органов. Данный факт снижает эффективность оптимального использования серверного оборудования, компетенции по администрированию и обслуживанию.

В целях обеспечения безопасности и оптимального использования серверного оборудования, предлагаем сконцентрировать все серверное оборудование и его эксплуатацию у одного оператора, внедрить процессы управления непрерывностью бизнеса и планированием восстановления после сбоев. При концентрации серверного оборудования у одного оператора снижаются затраты на управление и эксплуатацию, обеспечивается более оптимальное использование самого оборудования, сокращаются расходы на управление ИТ-процессами.

Компонент архитектуры системы «электронного правительства» является единая система идентификации, предназначенная для доступа всех пользователей к различным

информационным системам электронного правительства. OneID обеспечивает безопасность и конфиденциальность личных данных, указанных при регистрации.

Работа с данными ограничена. В архитектуре электронного правительства указано наличие базы данных справочников и классификаторов, однако данное решение не соответствует принципам решений MDM. Сбор эталонных справочников и классификаторов различных держателей государственных органов не реализован. Отсутствуют наборы открытых данных для различных потребителей государства.

#### 3.2.3.1.8 Ключевые метрики:

Ключевые показатели представлены в процентах к услугам, доступным в режиме онлайн. Дальнейшее развитие электронного оказания государственных услуг с переходом к централизованному управлению данными. Этот этап представляет собой точку перегиба, позволяющую инициировать и ускорять подлинное цифровое преобразование. Ориентация на составляющие компоненты и пользовательский опыт по-прежнему имеет первостепенное значение, однако акцент смещается от простого прислушивания к потребностям клиентов к изучению того, что можно сделать с помощью использования данных.

По результатам текущего состояния были выявлены возможности для улучшения и проведена оценка влияния данных возможностей на качество обслуживания пользователей (от низкого до высокого) см. Рисунок 22.

Рисунок 22: Детальный анализ ключевых возможностей, выявленных для улучшения - Технический потенциал

| Технология |   |  |
|------------|---|--|
| №.         | Возможность   | Влияние на качество обслуживания пользователей |
| 1          | Исторические данные не оцифрованы   | Высокое  |
| 2          | 80% услуг можно подавать только с ЭЦП   | Высокое  |
| 3          | Ограниченная доступность предписанных стандартов / проверок качества при заполнении заявки в рамках системы | Высокое  |
| 4          | Автоматизация процессов оказания государственных услуг без оптимизации                                      | Высокое  |
| 5          | Низкая скорость интернета, особенно в отдаленных районах  | Среднее  |

Для анализа были выбраны три государственные услуги. Рассмотрев подачу заявки в онлайн-формате через ЕПИГУ, были сделаны следующие выводы об улучшении ИТ-процесса:

#### 3.2.3.2 Государственная услуга 1 - Приемка в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений

1. На данный момент список запрашиваемых данных указан в см. Рисунок 61. Предлагается провести полную интеграцию с базой данных физических и юридических лиц, запрашивая только ПИН и ИНН юридического лица, за исключением запроса на заполнение полей

- а. для юридических лиц:

- полное имя, юридический статус, юридический адрес  
б. для физических лиц:  
ФИО, паспортные данные (серия и номер), адрес

Требование данных об имени и фамилии юридического лица не требуется, в связи с наличием данных в государственных информационных системах. Требование данных о местонахождении юридического лица избыточно, в связи с наличием данных в государственных информационных системах. Приложение документа, подтверждающего право собственности на индивидуальный жилой дом, не нужно, в связи с наличием данных в государственных информационных системах.

Данные «телефон» и «адрес электронной почты» должны заполняться автоматически из личного кабинета клиента. Название подрядчика и проектной компании необходимо заполнить из базы юридических лиц.

2. На основании проведенных интервью с представителями Министерств, история выпущенных документов хранится в обеих базах данных в формате PDF, что увеличивает объем требуемой емкости. Предложение об обмене в пакете XML, формирование выходного документа на стороне портала электронного правительства
3. Второй этап оптимизации - создание составного сервиса, где одно приложение будет отправлено в различные заинтересованные государственные органы (Минстрой, ЧС и др.) и объединение его с заявкой для формирования акта ввода в эксплуатацию и регистрацию кадастровых паспортов

### 3.2.3.3 Государственная услуга 2 - Лицензирование оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети

1. Предлагается провести полную интеграцию с базой данных физических и юридических лиц, запрашивая только ИНН юридического лица, за исключением запроса на заполнение полей и прикрепление документов
  - а. наименование и организационно-правовая форма юридического лица, местонахождения
  - б. копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица
  - в. документ, подтверждающий уплату заявителем сбора в размере двух минимальных размеров оплаты труда за рассмотрение заявки лицензирующим органом
  - г. копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица в Узбекском агентстве печати и информации для получения лицензии на деятельность и оказание услуг телерадиовещательных сетей распространения (вещания) в качестве вещателя
2. На основании проведенных интервью с представителями Министерств, реестры лицензий в настоящее время внедряются каждым агентством, предлагается реализовать процедуры подачи и обработки лицензий в централизованной системе. Таким образом, можно будет проводить анализ для создания комплексных и проактивных сервисов.
3. Предлагается исключить требования к запрашиваемым документам в связи с наличием информации в государственных информационных системах: копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица, документ, подтверждающий уплату заявителем за лицензию сбора в размере одной минимальной заработной платы за рассмотрение заявления лицензирующим органом.
4. Исключить требования к запрашиваемым документам с учетом принципа "единого окна": заключение соответствующих органов о соблюдении требований санитарных, противопожарных норм и мер безопасности объекта.

### 3.2.3.4 Государственная услуга 3 - Государственная регистрация прав на недвижимое имущество

1. На основании проведенных интервью с Кадастровым Агентством база данных между городом Ташкент и остальной республикой не централизована в ЕПИГУ. Из-за отсутствия интеграции в платформу 1С расчет платежа производится вручную, что влияет на своевременность оказания услуги.
2. На основании проведенных интервью с представителями Министерств, исторические данные в кадастровых системах отсутствуют. Документы, подтверждающие регистрацию земельных участков, выданные ранее, не оцифровываются.
3. Предлагается предусмотреть возможность автоматической регистрации недвижимости при оформлении кадастрового паспорта.
4. Избыточность запрашиваемой информации при предоставлении услуг через государственные порталы. Предлагается запрашивать у пользователей только личный номер физического лица и электронную подпись.

### 3.2.4 Институциональная и правовая база

#### 3.2.4.1 Государственная услуга 1 - Приемка в эксплуатацию заверенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений

1. По результатам юридического анализа правовой базы следует выделить следующие общие наблюдения:
  - i. Отсутствие единого нормативно- правового акта, регулирующего процедуру приемки в эксплуатацию по всем объектам завершеного строительства, не дает полной и ясной картины по данной государственной услуге
  - ii. Несмотря на то, что Указом Президента РУз от 12.12. 2017 г. № УП-5278 «О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению» было предусмотрено внедрение принципа «одно окно» и оказание государственной услуги по приемки в эксплуатацию завершеного строительством (реконструкцией) объектов исключительно через АГУ до 01.04.2018 г., все еще по некоторым объектам завершеного строительства услуги предоставляется вручную без обращения в АГУ или ЕПИГУ, поскольку не разработаны регламенты по оказанию государственных услуг по приемки в эксплуатацию соответствующих видов объектов завершеного строительства через АГУ и ЕПИГУ
  - iii. Отсутствует прозрачный механизм процедуры приемки в эксплуатацию объектов государственного значения
  - iv. ШНК 3.01.04-04 "Приемка в эксплуатацию законченных строительством объектов" не покрывает изменения по упрощению процедур приемки в эксплуатацию, указанных актах Президента РУз, что может привести к непрозрачности процедуры, а также нарушению единой практики и в дальнейшем создать предпосылки для различных коррупционных злоупотреблений
  - v. Не разработан единый механизм для реализации в полной мере реформ по одновременной выдачи кадастрового паспорта, акта о приемке в эксплуатацию объектов и выписки из реестра о государственной регистрации недвижимого имущества. Данная проблема имеет 2 фактора:
    - a. законодательный – не соответствие нормативно-правовых актов друг-другу. Согласно ПП-4427 кадастровое дело подготавливается до процесса их приемки в эксплуатацию и в соответствии с ПКМ 535 при обращении заявителя одновременно выдается кадастровый паспорт, акт о приемке в эксплуатацию

объектов и выписка из реестра о государственной регистрации недвижимого имущества. Однако в Регламенте не предусмотрена выдача кадастрового паспорта и оформление его до процесса приемки. В результате сложилась двойная практика. Некоторые юридические и физические лица обращаются в АГУ согласно Регламенту и получают отказ в приемке по причине отсутствия кадастрового паспорта и только при обращении согласно ПКМ 535 для получения кадастрового паспорта получают сразу три документа.

- б. информационно-коммуникационный – услуги по выдаче регистрации недвижимого имущества и приемки в эксплуатации объектов оказываются разными системами, и они между собой не интегрированы.

VI. До сегодняшнего дня не принят нормативно - правовой акт по определению порядка выдачи разрешений на эксплуатацию завершённых строительством объектов, внедряемых взамен отменяемой процедуры приемки в соответствии с постановлением Президента РУз от 5.02.2020г. № ПП-4586 «О мерах по коренному повышению качества производства строительно-монтажных работ и совершенствованию системы контроля в строительстве» и на практики все еще не отменена процедура приемки. Согласно данному постановлению должны были быть отменены процедуры приемки с:

- а. 2020 г. – для объектов низкой категории риска независимо от источников финансирования
- б. 1.01.2021 г. – для объектов, финансируемых за счет иных источников.

- 2. Анализ Административного регламента оказания государственных услуг по приемке в эксплуатацию завершённых строительством (реконструкцией) зданий и сооружений, утвержденный ПКМ от 18.05.2018 г. № 370 (далее-Регламент) выявил следующие пробелы:
  - а. не предусмотрена автоматическая передача анкеты заявителя в уполномоченный орган при явочном обращении в АГУ после заполнения анкеты. В соответствии с пунктом 14, АГУ направляет заполненную анкету в уполномоченный орган в течение **1 часа**. Кроме этого, не предусмотрен способ уплаты сбора до заполнения анкеты. На практике система не позволяет осуществить оплату до заполнения анкеты, что приводит к затягиванию времени передачи анкеты на рассмотрение в уполномоченный орган более чем на 1 час. Только после заполнения анкеты заявителю приходится оплатить сбор через филиалы банка (физическое лицо) либо посредством платежного поручения через обслуживающий банк (юридическое лицо) что может занять от 10 минут до 1 дня;
  - б. не предусмотрены действия уполномоченного органа и ЦГУ по уведомлению заявителя и последствия для заявителя в случае отказа в подготовке проекта акта приемки в эксплуатацию завершённых строительством (реконструкцией) зданий и сооружений;
  - в. отсутствует порядок уведомления заявителя о дате предстоящего изучения с выездом на место;
  - г. не предусмотрен порядок уведомления заявителя в случае отказа в согласовании проекта акта приемки в эксплуатацию завершённых строительством (реконструкцией) зданий и сооружений;
  - д. не внесены соответствующие изменения согласно Указу Президента РУз от 31.01.2020 г. № УП-5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг» по одновременной выдаче кадастрового паспорта, акта о приемке в эксплуатацию объектов и выписки из реестра о государственной регистрации недвижимого имущества.
- 3. Анализ ШНК 3.01.04-04 "Приемка в эксплуатацию законченных строительством объектов" выявил следующие пробелы:

- а. В соответствии со статьей 3 Градостроительного кодекса градостроительные нормы и правила являются основой градостроительства и обязательны для исполнения государственными органами, органами самоуправления граждан, юридическими и физическими лицами, осуществляющими градостроительную деятельность. Согласно пункту 2<sup>1</sup> Положению о правовой экспертизе и государственной регистрации нормативно-правовых актов, принятых министерствами, государственными комитетами и ведомствами, утвержденном ПКМ от 9.10.1997 г. № 469, градостроительные нормы и правила не подлежат государственной регистрации в Министерстве юстиции. В связи с этим они не размещены в Национальную базу данных законодательства Республики Узбекистан «Lex.uz». ШНК опубликован на сайте Министерства строительства РУз, однако сайт оформлен только на узбекском языке, что влияет на доступность более широким кругам заинтересованных лиц, международную интеграцию и на процессы инвестиционной деятельности. Документ не включает все изменения, законодательства в этой сфере что показывает отсутствие работ по мониторингу и ведение контрольных версий документа;
- б. документ имеет много противоречивых норм с нормативно-правовыми актами, в том числе наличие норм, определяющие дополнительные процедуры и требования, не охваченные Регламентом, как:
  - процедура приемки рабочими комиссиями;
  - перечень документов, предоставляемых для государственной приемочной комиссии;
  - состав государственной приемочной комиссии, не указанный действующим законодательством РУз.
  - не предусматривает изменения в соответствующих актах Президента РУз (УП-5577, ПП-4351, ПП-4321 и др.)

#### 3.2.4.2 Государственная услуга 2 - Лицензирование оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети

По результатам юридического анализа правовой базы следует выделить, что Положение о лицензировании деятельности в сфере телекоммуникаций, утвержденный ПКМ РУз №458 от 22.11.2000 г. не покрывает изменения по упрощению процедуры лицензирования, указанных актах Президента РУз, что может привести к непрозрачности процедуры, а также нарушению единой практики и в дальнейшем создать предпосылки для различных коррупционных злоупотреблений, а именно:

1. Указом Президента Республики Узбекистан №УП-5409 от 11.04.2018 г. «О мерах по дальнейшему сокращению и упрощению лицензионных и разрешительных процедур в сфере предпринимательской деятельности, а также улучшению условий ведения бизнеса» с 1 июня 2018 г. предусмотрено сокращение количества представляемых документов за счет отмены требования о представлении заявителем:
  - а. копии свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
  - б. нормативно-правовых документов, необходимых для проведения проектных, строительных работ;
  - в. заключения соответствующих органов о соответствии требованиям санитарных, пожарных норм;
  - г. копии диплома о высшем образовании и трудовой книжки специалистов по проектированию, строительству сетей телекоммуникаций.

Однако вышеуказанные требования в настоящее время должны предоставляться соискателем лицензии в лицензирующий орган согласно п.14 Положения «О лицензировании деятельности в сфере телекоммуникаций», утвержденного ПКМ РУз №458 от 22.11.2000 г.

2. Согласно пп.16 и 17 Положения «О лицензировании деятельности в сфере телекоммуникаций», утвержденного ПКМ РУз №458 от 22.11.2000 г. документы представляются соискателем лицензии в лицензирующий орган непосредственно, через средства почтовой связи или в электронной форме через информационную систему с уведомлением об их получении. Однако в соответствии с п.54 Перечня поэтапно внедряемых в 2018 — 2020 гг. государственных услуг, оказываемых исключительно через ЦГУ, утвержденный №ПП-2750 от 01.02.2017 г. процедура лицензирования оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети с 2018 г. осуществляется исключительно через ЦГУ.
3. «Дорожная карта» по кардинальному совершенствованию системы информационно-коммуникационных технологий на 2018-2019 годы, утвержденная постановлением Президента РУз №ПП-3549 от 19.02.2018 г. предусмотрено мероприятие по определению порядка совместного использования активной и пассивной инфраструктуры операторов и провайдеров сетей телекоммуникаций. Механизмом реализации является нормативно-правовой акт, который должен был быть принят до 1.09.2018 г. Однако акт не был принят по настоящее время.
4. Дорожной картой по совершенствованию оказания государственных услуг, оказываемых через ЦГУ, утверждённой №УП-5930 от 31.01.2020 г. было предусмотрено разработка информационной системы по лицензированию на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети и ее интеграция с системой оказания государственных услуг до 1.09.2020 г. Однако системы не полностью интегрированы и, в связи с этим на практике возникают случаи неправильных адресов при регистрации заявки. Также несмотря на то, что обработка заявки на получение лицензии осуществляется посредством информационной системы государственного органа, интеграция между системами MyGov и системой государственного рассматривающего органа отсутствует.

#### 3.2.4.3 Государственная услуга 3. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество

1. Несмотря на цифровизацию карт кадастра и приравнивание выписки электронной формы выписки к бумажной, порядок выдачи выписки из Государственного реестра прав на объекты недвижимости по принципу **«одно окно»** предусмотрено **только** в отношении:
  - а. государственных нотариальных контора — при осуществлении ими удостоверения сделок с недвижимым имуществом, за исключением случаев возникновения, перехода, ограничения (обременения) и прекращения прав на часть недвижимого имущества;
  - б. Агентством по управлению государственными активами — при реализации недвижимого имущества (в части государственных активов) через аукцион на Единой электронной торговой площадке «E-IJRO AUKSION»;
  - в. коммерческими банками, участвующими в Программе по строительству доступных жилых домов по обновленным типовым проектам в сельской местности на 2017 — 2021 годы, утвержденной постановлением Президента Республики Узбекистан от 21 октября 2016 года № ПП-2639 (далее — коммерческие банки) — при оформлении завершеного строительством жилого дома.

Следовательно, не государственные нотариальные конторы не вправе использовать функционал «одно окно». А риелторы, в свою очередь, лишены права использовать данную функцию в отношении жилого недвижимого имущества.

2. Регламентами оказания государственных услуг не предусмотрено по какому месту следует обращаться с заявлением о государственной регистрации: территориально или



экстратерриториально. Законом РУз «О государственном земельном кадастре» предусмотрена государственная регистрация по месту нахождения объекта.

3. Электронные системы и формы заявлений о государственной регистрации прав на объекты недвижимости составлены таким образом, что предусматривают наличие ИНН правообладателя. Данные графы являются обязательными, но они не могут применяться в случае, если правообладателем является нерезидент.
4. Регламент по подготовке кадастрового дела доступен только на государственном языке. В свою очередь, кадастровое дело является одним из обязательных документов для государственной регистрации прав на недвижимость и в случае отсутствия такового – подлежит отказу в государственной регистрации. Недоступность документа для широкого круга лиц, включая нерезидентов – может создавать препятствия для регистрации прав на недвижимость со стороны нерезидентов, что также потенциально может оказывать влияние на прозрачность и защиту права собственности и иных вещных прав.
5. В случае выявления недостатков в документах на государственную регистрацию недвижимости предусмотрен сложный многоуровневый механизм принятия решений и уведомления правообладателя, что может создавать бюрократические барьеры и на практике реализовываться в более длительные сроки, чем указано в Регламенте (1 день, 2 дня, 1 час и т.д.).

### 3.2.5 Оценка обработанных заявок

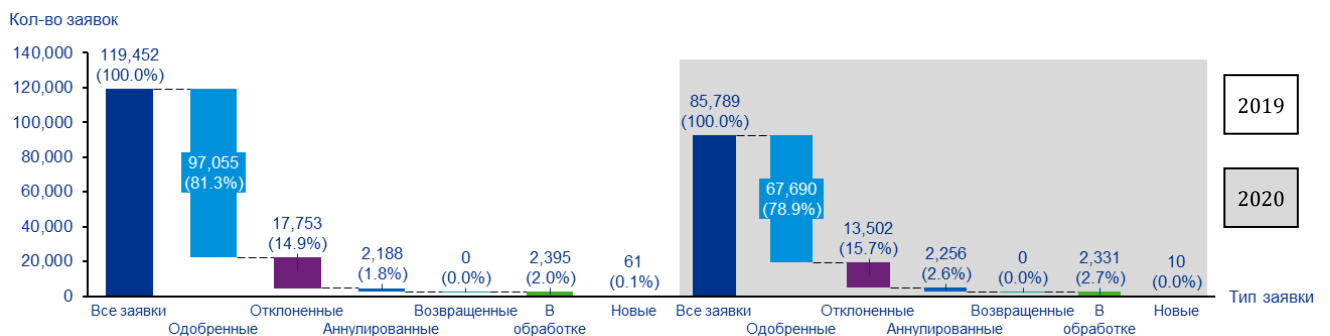
Анализ заявок был проведен с целью выявления основных "узких мест", чтобы предложить усовершенствование механизмов повышения качества государственных услуг и оценку качества применяемой системы обратной связи с пользователями услуг.

АГУ предоставило данные по всем заявкам, обработанным как в автономном режиме (через ЦГУ), так и в режиме онлайн (через [my.gov.uz](http://my.gov.uz)) за 2019 и 2020 годы.

#### 3.2.5.1 Министерство строительства, Государственная услуга 1 - Приемка в эксплуатацию завержденных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений

119 452 и 85 789 заявок на Приемка в эксплуатацию завержденных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений, были проанализированы за 2019 и 2020 гг. соответственно.

Рисунок 23: Анализ заявки - Приемка в эксплуатацию завержденных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений



Источник: данные АГУ

Типы применения:

- Всего - общее количество заявок

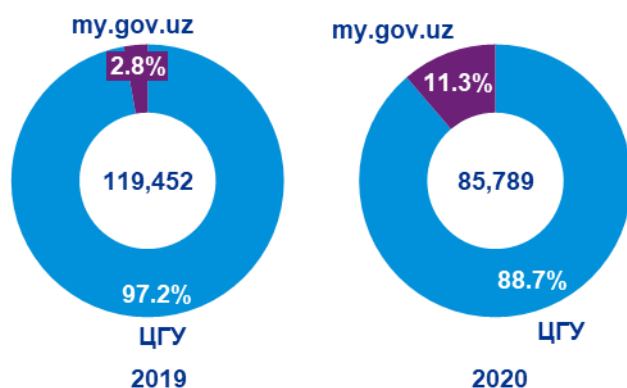
- Одобрённые - успешно одобренные заявки
- Отклонённые - отклонены заявки владельцем процесса в связи с несоответствием требованиям
- Аннулированные - отменены заявки от имени пользователей
- Возвращённые - возвращённые заявки владельцем процесса в связи с несоблюдением требований
- В обработке - заявки, которые находились в процессе рассмотрения до конца 2019 и 2020 гг.
- Новые - заявки, обработанные ЦГУ, но в дальнейшем не переданные на обработку соответствующему сотруднику в Министерстве

На основании проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

- Общее количество заявок снизилось на -28% с 2019 по 2020 год, снижение спроса на строительство (реконструкцию) в основном связано с карантином и замедлением рынка из-за пандемической ситуации
- Доля одобренных заявок снизилась с 81,3% в 2019 году до 78,9% в 2020 году.
- 14,9 процента и 15,7 процента заявок были отклонены в 2019 и 2020 годах, соответственно, согласно проведенным интервью с Министерством строительства, большинство из них было отклонено из-за ограниченной осведомленности о требуемых документах и ограниченных возможностях для загрузки документов, а также плохое качество отсканированных документов

Доля онлайн-заявок и офлайн-заявок была оценена для одного и того же набора заявок, представленного на вышеприведенном рисунке. Можно отметить, что большинство заявок было обработано в рамках ЦГУ, однако наблюдается тенденция к увеличению доли онлайн-заявок с 2,8% в 2019 году до 11,3% в 2020 году, что связано с повышением осведомленности общественности и улучшением опыта пользователей от оказания государственных услуг онлайн в период с 2019 по 2020 год.

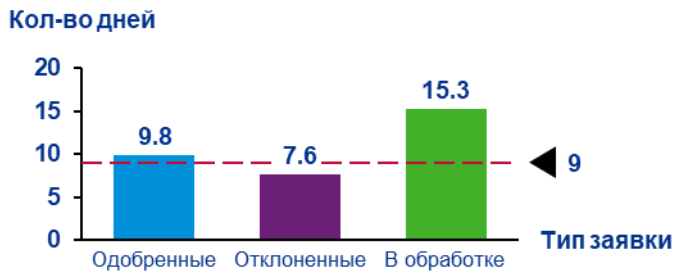
Рисунок 24: Доля заявок онлайн (my.gov.uz) и офлайн (ЦГУ) - Государственная услуга 1



Источник: данные АГУ

Согласно ПКМ № 370 от 18 мая 2018 года - услуга должна быть оказана в течение 9 рабочих дней. Для оценки времени обработки заявок КПМГ была предоставлена выборка из 21 464 заявок на приемку в эксплуатацию завершённых строительством (реконструкцией) зданий и сооружений на 2020 год.

Рисунок 25: Средняя обработка заявки (в днях) - Обработка 1

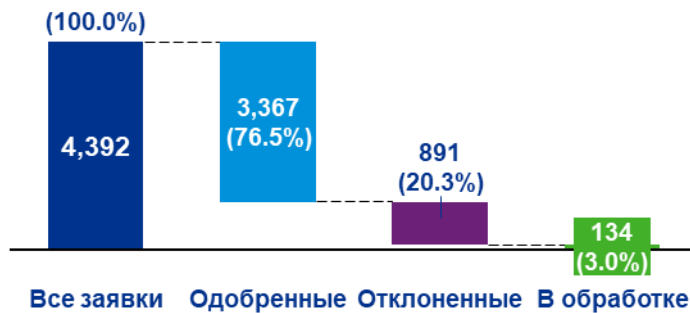


Источник: данные АГУ

Исходя из оценки, среднее время рассмотрения заявок составляет около 10 дней, что значительно превышает максимально допустимый предел в 9 дней.

Для более глубокого погружения и понимания природы задерживаемых заявок из вышеперечисленного набора 21 464 заявок около 4392 (~20%) заявок были задержаны и заняли более 9 дней. Основываясь на взаимодействии с АГУ и Министерством, некоторые из основных причин, объясняющих эту задержку, заключаются в отсутствии КПЭ для владельца процесса и ограниченной интеграции систем для обработки и подтверждения информации и несоответствия документов, представленных в Министерство из АГУ, в связи с недостаточным техническим ноу-хау персонала, занимающегося обработкой этих заявок в рамках АГУ.

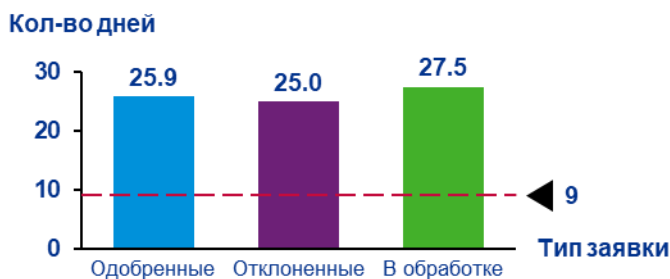
Рисунок 26: Распределение просроченных заявок - Государственная услуга 1



Источник: данные АГУ

Оценка времени, затрачиваемого на обработку этих заявок с задержкой, показывает, что на обработку этих заявок уходит более 25 дней, а на обработку некоторых из них - более 27 дней.

Рисунок 27: Средняя задержка заявок (в днях) - Государственная услуга 1

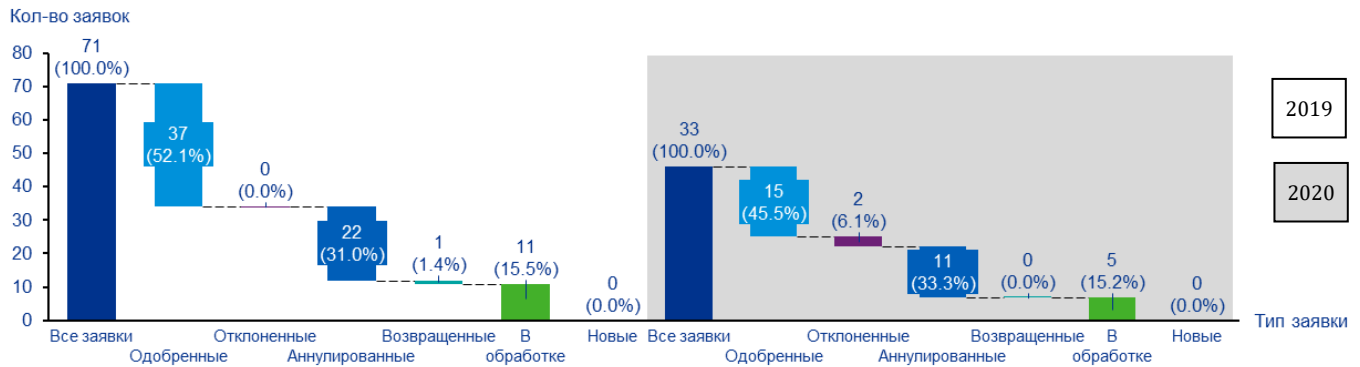


Источник: данные АГУ

### 3.2.5.2 Министерство развития информационных технологий и связи - Лицензирование оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети

Проанализированы 71 и 33 заявления на выдачу лицензии оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети за 2019 и 2020 годы соответственно.

Рисунок 28: Анализ применения - Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети



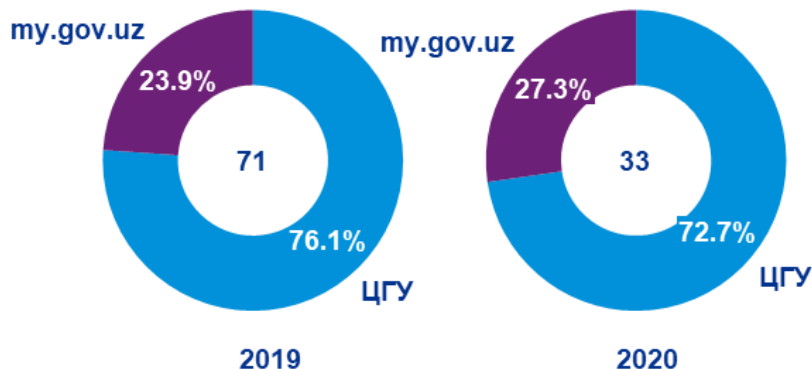
Источник: данные АГУ

Из проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

- Общее число заявок в 2020 г. сократилось на -54% в связи с влиянием пандемии и ее последствий на оказания государственных услуг
- Доля одобренных заявок составляет 52,1% и 45,5% на 2019 и 2020 годы соответственно.
- Небольшое количество отклоненных заявлений, но значительный процент аннулированных - 31,0% и 33,3% в 2019 и 2020 годах соответственно.

Доля онлайн и офлайн заявок была оценена для одного и того же набора заявок, представленного на вышеприведенном рисунке. Можно отметить, что только четверть всех заявок, поданных через сайт my.gov.uz (ЕПИГУ), однако наблюдается тенденция роста числа онлайн-заявок с 23,9% в 2019 году до 27,3% в 2020 году, что связано с повышением уровня информированности населения и улучшением опыта работы в сети с 2019 по 2020 год.

Рисунок 29: Доля заявок онлайн (my.gov.uz) и офлайн (ЦГУ) - Государственная услуга 2

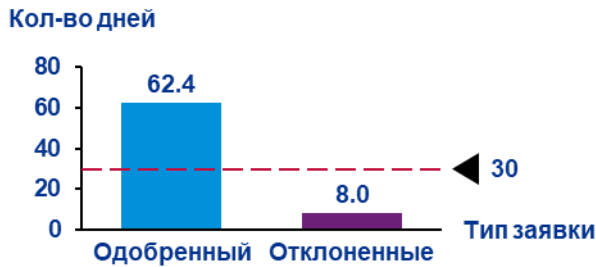


Источник: данные АГУ

Согласно ПКМ №458 от 22 ноября 2000 года - обслуживание необходимо предоставить в течение 30 дней. В АГУ предусмотрено 43 заявления о выдаче лицензии оказания услуг провайдера

сетей передачи данных, без права создания собственной сети на 2018-2019 гг. для оценки среднего количества дней на обработку.

Рисунок 30: Средняя обработка заявки (в днях) - Государственная услуга 2



Источник: данные АГУ

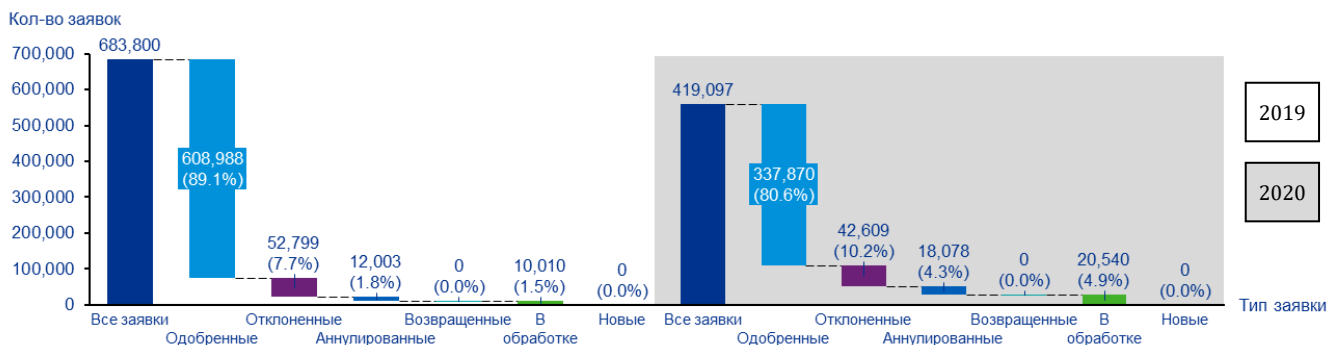
Согласно анализу, срок рассмотрения одобренной заявки в среднем превышает требуемый лимит на 32,4 дня.

Для дальнейшего глубокого погружения и понимания природы задерживаемых заявок из вышеперечисленного набора из 43 заявок около 29 (~70%) заявок были задержаны и заняли более 30 дней. Все заявки, рассмотрение которых задерживалось, были одобрены и заняли в среднем 62,4<sup>29</sup> дня. Основываясь на взаимодействии с АГУ и Министерством, некоторые из основных причин, объясняющих эту задержку, заключаются в отсутствии ключевых показателей эффективности для владельца процесса и ограниченной интеграции систем для обработки и подтверждения информации и несоответствия документов, представленных в Министерство из АГУ, в связи с недостаточным техническим ноу-хау персонала, занимающегося обработкой этих заявок в рамках АГУ.

### 3.2.5.3 Кадастровое агентство, Государственная услуга 3 - Государственная регистрация прав на недвижимое имущество

Проанализировано 683 814 и 419 173 заявления о государственной регистрации прав на недвижимое имущество на 2019 и 2020 гг. соответственно.

Рисунок 31: Анализ заявки - Заявки на государственную регистрацию прав на недвижимое имущество



Источник: данные АГУ

Анализ показал следующие выводы:

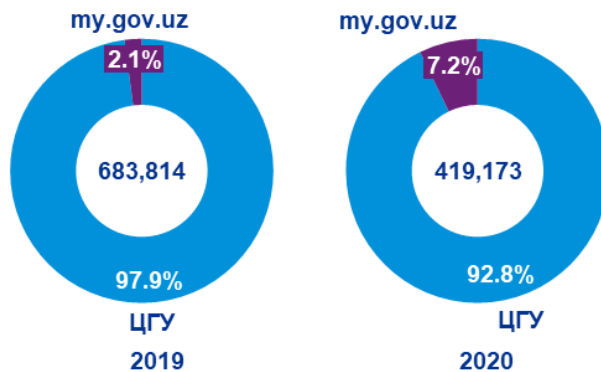
- Общее число заявок уменьшилось на -39% с 2019 г. и 2020 г. в связи с блокировкой пандемии в стране

<sup>29</sup> Источник - данные АГУ

- Доля одобренных заявок составила 89,1% и 80,6% в 2019 и 2020 гг. соответственно

Доля онлайн и офлайн заявок была оценена для одного и того же набора заявок, представленного на вышеприведенном рисунке. Можно отметить, что большинство заявок обрабатывалось оффлайн через ЦГУ, однако тенденция к увеличению числа онлайн-заявок увеличилась в 3,5 раза с 2,1% в 2019 году до 7,2% в 2020 году за счет повышения осведомленности общественности и улучшения опыта работы в режиме онлайн с 2019 по 2020 год.

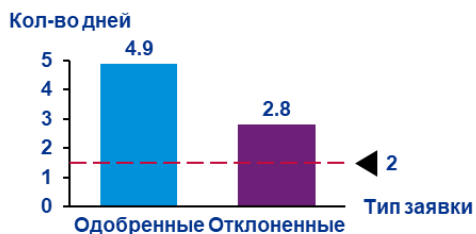
Рисунок 32: Доля заявок онлайн (my.gov.uz) и офлайн (ЦГУ) - Государственная услуга 3



Источник: данные АГУ

Согласно ПКМ №1060 от 27 декабря 2018 года - регистратор производит государственную регистрацию права на объект недвижимости в течение двух рабочих дней. Для оценки сроков рассмотрения заявок КПМГ была предоставлена выборка из 16 943 заявок на государственную регистрацию прав на недвижимое имущество на 2020 г.

Рисунок 33: Средняя обработка заявки (в днях) - Государственная услуга 3

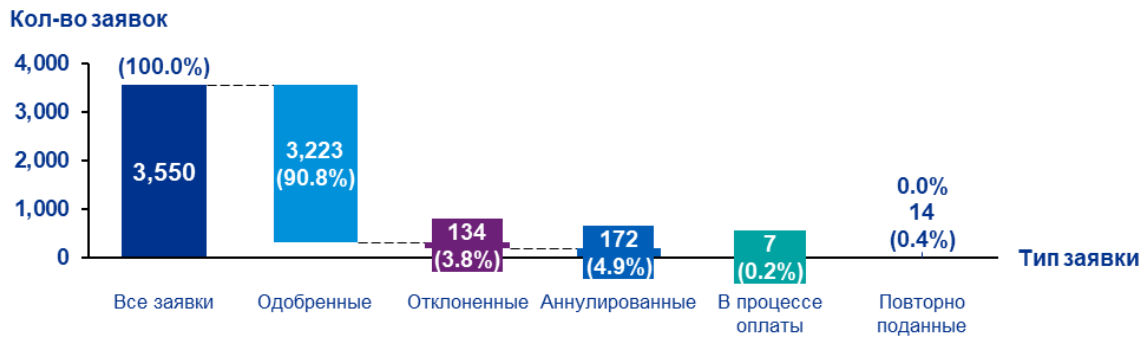


Источник: данные АГУ

Исходя из оценки, среднее время рассмотрения заявок составляет около 5 и 3 дней для утвержденных и отклоненных заявок соответственно, что значительно превышает максимально допустимый предел в 2 дня.

Для более глубокого погружения и понимания природы задерживаемых заявок из 16 943 заявок около 3550 (~ 20%) заявок были задержаны и заняли более 2 дней. Основываясь на взаимодействии с АГУ и Министерством, некоторые из основных причин, объясняющих эту задержку, заключаются в отсутствии ключевых показателей для владельца процесса и ограниченной интеграции систем для обработки и подтверждения информации и несоответствия документов, представленных в Министерство из АГУ, в связи с недостаточным техническим ноу-хау персонала, занимающегося обработкой этих заявок в рамках АГУ.

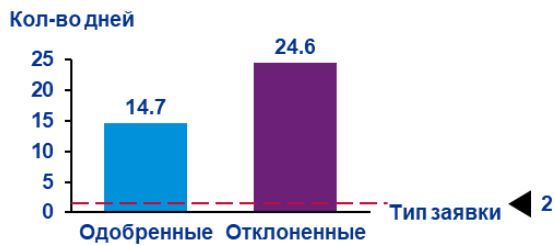
Рисунок 34: Распределение просроченных заявок - Государственная услуга 3



Источник: данные АГУ

Оценка времени обработки этих задержанных заявок показывает, что существуют значительные задержки, и в среднем на обработку утвержденных заявок уходит более 14 дней, в то время как отклоненные заявки занимают более 24 дней.

Рисунок 35: Средняя задержка заявок (в днях) - Государственная услуга 3



Источник: данные АГУ

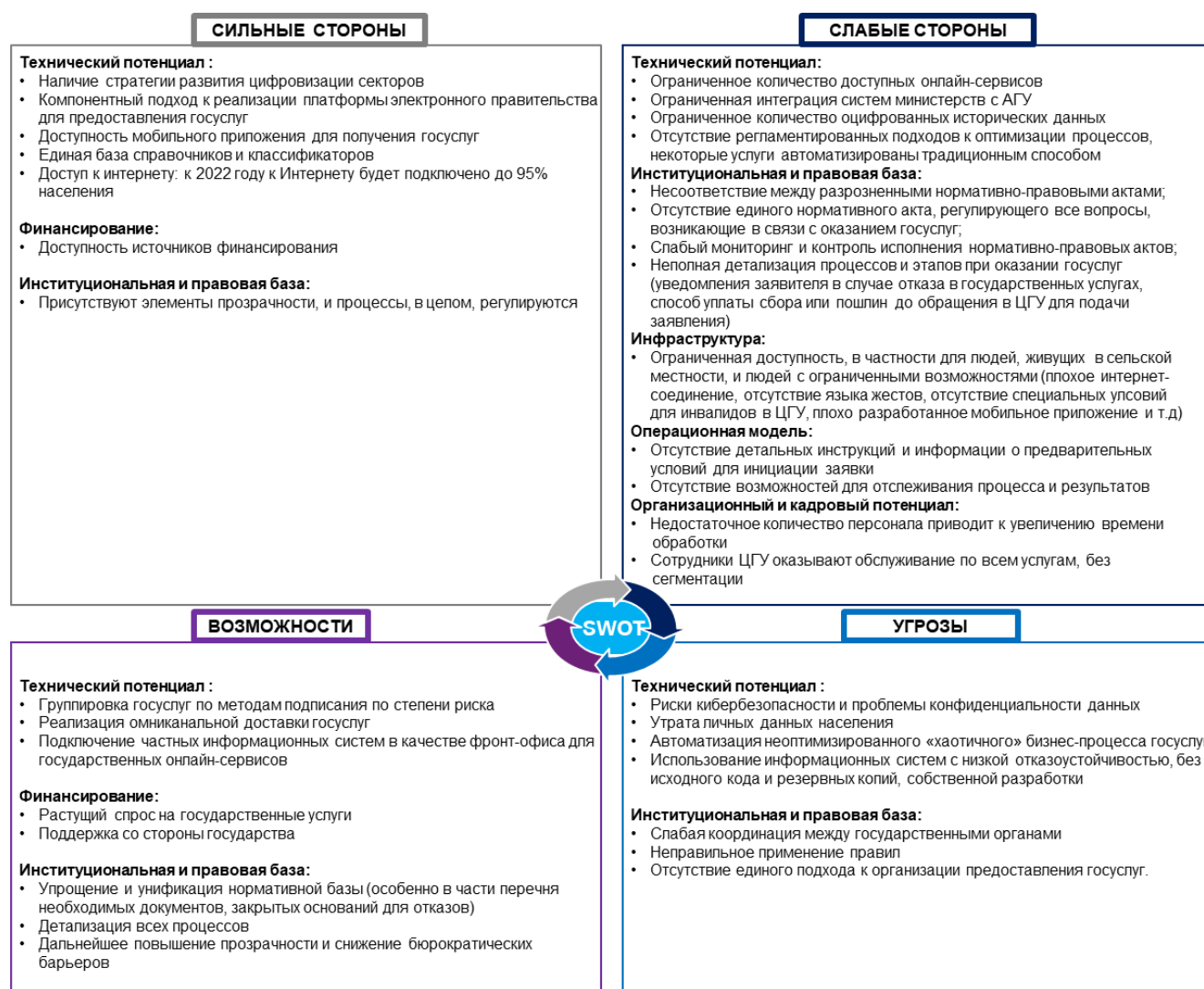
## 4 SWOT- и PEST - анализ

### 4.1 SWOT-анализ

Проведенный SWOT-анализ позволил определить внутренние и внешние факторы, влияющие на развитие государственных услуг в Узбекистане. По результатам SWOT-анализа видно, что необходимо сосредоточить внимание на следующих областях – операционная модель получения услуг, технический потенциал, организационный и кадровый потенциал. Резюме анализа показано на рисунке ниже. Представленные факторы основаны на результатах проведенной оценки текущего состояния ОГУ, изложенной в разделах 2 и 3.

Все представленные факторы имеют равное влияние и должны рассматриваться индивидуально.

Рисунок 36: SWOT анализ<sup>30</sup>



<sup>30</sup> Сильные стороны: Отчет Программы развития ООН - Роль и значение государственных услуг в Узбекистане в период карантина, вызванного Коронавируса COVID-19, глава 1  
Недостатки: по результатам текущей оценки  
Возможности и угрозы: анализ КРМГ



## 4.2 PEST

Чтобы обеспечить всесторонний анализ внешней среды, был проведен анализ PEST. PEST-анализ представляет собой внутренние и внешние факторы, влияющие на развитие государственных услуг в Республике Узбекистан. Цель использования PEST - определить направления развития оказания государственных услуг и ранжировать их по важности. Подробный анализ представлен ниже.

### 4.2.1 Анализ PEST - Резюме

Анализ PEST указал на необходимость уделять больше внимания социальным и технологическим факторам, которые могут иметь большее влияние на оказание государственных услуг. Резюме анализа показано ниже в Таблице 8, а детали каждого поднятого вопроса представлены в Таблицах 9-12.

Таблица 8: Резюме PEST анализа

| Политические и Законодательные факторы  | Экономические факторы  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Государственная стабильность / ограничения</b> - влияет на всю государственную систему</li> <li>• <b>Нестабильность / правовые изменения</b> - влияют на работу государственных служб</li> <li>• <b>Государственные бюджеты</b> - имеют сильную корреляцию с развитием государственных услуг</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Меняющийся рынок</b> - в связи с глобальными, региональными и национальными экономическими тенденциями</li> <li>• <b>Рост стоимости капитала</b> - может снизить экономическую активность и спрос на услуги</li> </ul> |
| Социальные факторы  | Технологические факторы  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Профиль населения</b> - меняется под влиянием экономических и социально-демографических факторов</li> <li>• <b>Набор навыков (обучение)</b> - необходимо постоянно улучшать, чтобы соответствовать экономическим требованиям</li> <li>• <b>Изменение привычек населения</b> - из-за мировых тенденций и роста цифровизации</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Технологические изменения</b> - усиление цифровизации в сфере государственных услуг</li> <li>• <b>Степень сложности ИТ-требований</b> - для развития государственных услуг</li> </ul>                                  |

#### 4.2.1.1 ПОЛИТИЧЕСКИЕ И ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ

Таблица 9: Политические и законодательные факторы, влияющие на развитие государственных услуг

| Проблемы   | Возможное влияние   | Возникновение риска | Меры по смягчению   | Последствия на услуги |
|--|---|---------------------|---|-----------------------|
| <p><b>Государственная стабильность / ограничения</b></p> <p>1. Стабильность правительства<sup>31</sup> может повлиять на оказание государственных услуг в Республике Узбекистан.</p> <p>2. Местные группы могут стремиться к достижению собственных целей используя неэтичное поведение, что может привести к сбою в оказании государственных услуг.<sup>32</sup></p> <p>3. Государственные ограничения могут повлиять на прибыльность сектора государственных услуг.</p> <p><b>Государственные бюджеты</b></p> <p>4. Президент и парламент утвердили сбалансированные государственные бюджеты на 2021 год, а прогнозируемый бюджет на 2022 год не предусматривает каких-либо серьезных сокращений.<sup>33</sup></p> <p><b>Нестабильность/правовые изменения</b></p> | <p>1. Если государственные расходы снижаются, то объем услуг потенциально может тоже снизиться, что негативно сказывается на финансовых показателях Агентства.</p> <p>2. Пользователи могут не выполнять обязательства по определенным услугам из-за сокращения государственного бюджета.</p> <p>3. Изменения в правительстве могут спровоцировать новые проекты или затормозить запланированные.<sup>37</sup> Спрос юридических лиц на услуги может снизиться.</p> <p>4. Стимулирующие меры могут привести к повышению заработной платы, следовательно, рост спроса на услуги.</p> | Низкое              | <p>1. Проконсультироваться с как можно большим количеством ответственных людей и обсудить услуги с менеджерами ЦГУ, чтобы увидеть, как работают процессы, получить представление о рисках и спланировать их снижение.</p> <p>2. Достаточность контроля над тендерным процессом, взяточничеством и коррупцией.</p> | Минимальные           |

<sup>31</sup> <https://www.bbc.com/news/world-asia-50835845>

<sup>32</sup> <https://www.hrw.org/world-report/2020/country-chapters/uzbekistan#>

<sup>33</sup> <https://lex.uz/docs/5186047>

<sup>37</sup> <https://www.reuters.com/article/us-uzbekistan-politics-idUSKBN22Y1FJ>

| Проблемы   | Возможное влияние | Возникновение риска | Меры по смягчению | Последствия на услуги |
|--|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| <p>5. Нестабильность некоторых географических регионов из-за COVID-19 (одни районы в Узбекистане пострадали намного сильнее, чем другие, вероятно, из-за сильного движения к экономическим центрам).<sup>34</sup></p> <p>6. Новые законы о несостоятельности,<sup>35</sup> МСП (малых и средних предприятиях) и торговле,<sup>36</sup> которые будут стимулировать деятельность всех указанных субъектов и обеспечивать необходимую правовую и экономическую поддержку могут привести к увеличению спроса на государственные услуги.</p> |                   |                     |                   |                       |

#### 4.2.1.2 Экономические

Таблица 10: Экономические факторы, влияющие на развитие государственных услуг

| Проблемы   | Возможное влияние  | Возникновение риска | Меры по смягчению   | Последствия на услуги |
|--|--|---------------------|---|-----------------------|
| <p><b>Изменение рынка</b></p> <p>1. Государственные расходы имеют большое влияние на объем и стоимость предоставляемых услуг.<sup>38</sup></p> | <p>1. Нехватка квалифицированных кадров.</p> <p>2. Ключевым фактором является управление клиентами, поставками и денежными средствами.</p> | Среднее             | 1. Корректировка стоимости предоставляемых услуг с учетом меняющихся возможностей | <b>Минимальные</b>    |

<sup>34</sup> [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-moscow/documents/publication/wcms\\_759842.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-moscow/documents/publication/wcms_759842.pdf)

<sup>35</sup> <https://lex.uz/docs/5284414>

<sup>36</sup> <https://president.uz/ru/lists/view/3318>

<sup>38</sup> <https://lex.uz/docs/5186047>

| Проблемы  | Возможное влияние   | Возникновение риска | Меры по смягчению   | Последствия на услуги |
|---|---|---------------------|---|-----------------------|
| 2. В некоторых регионах Узбекистана наблюдается низкая экономическая активность, отчасти из-за концентрации в экономических центрах и суровых погодных условий. <sup>39</sup>                 | 3. Сокращена база трудовых навыков.<br>4. Отсутствие среднего руководства повышает риск недобросовестных действий.  |                     | пользователей и рыночных тенденций.<br>2. Эффективное управление административными расходами и дальнейшая оптимизация эксплуатационных расходов для поддержания хороших финансовых показателей. |                       |
| <b>Рост стоимости капитала</b><br>1. Увеличение стоимости финансирования до 14% с сентября 2020 г. <sup>40</sup><br>2. Сокращение расходов клиентов из-за экономического спада. <sup>41</sup> | 1. Может привести к сокращению объема услуг, поскольку клиенты реже принимают на себя обязательства.<br>2. Повышенный риск отсутствия у клиентов бюджета на оплату услуг. |                     |   |                       |

#### 4.2.1.3 Социальные

Таблица 11: Социальные факторы, влияющие на развитие государственных услуг

| Проблемы  | Возможное влияние   | Возникновение риска | Меры по смягчению   | Последствия на услуги |
|---|---|---------------------|---|-----------------------|
| <b>Профиль населения</b><br>1. COVID-19 привел к сокращению рабочей силы. <sup>42</sup><br><b>Набор навыков (тренинг)<sup>43</sup></b><br>2. Сектор госуслуг не может привлечь высококвалифицированных выпускников. | 1. Риск старения персонала.<br>2. Риск отсутствия опыта и база навыков.<br>3. Недостаточность навыков может привести к:<br>а. ошибкам | Среднее             | 1. Бюджет обучения может быть реорганизован.<br>2. Необходимость регулярного опроса пользователей для адаптации к меняющимся привычкам. | <b>Высокие</b>        |

<sup>39</sup> Анализ КПМГ

<sup>40</sup> <https://cbu.uz/ru/monetary-policy/operations/refinancing-rate/>

<sup>41</sup> <https://www.adb.org/news/uzbekistan-economic-growth-2020-slow-further-rebound-2021#:~:text=In%20an%20update%20to%20its,the%201.5%25%20forecast%20in%20June.&text=The%20bank's%20forecasts%20for%20inflation,2020%20and%2010%25%20in%202021.>

<sup>42</sup> [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-moscow/documents/publication/wcms\\_759842.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-moscow/documents/publication/wcms_759842.pdf)

<sup>43</sup> Анализ КПМГ

| Проблемы   | Возможное влияние  | Возникновение риска | Меры по смягчению | Последствия на услуги |
|--|--|---------------------|-------------------|-----------------------|
| <p>3. Доминирующее положение в компаниях занимают работники колл-центров и анкетологи.</p> <p>4. Государственные услуги рассматриваются просто как почтовое отделение, не приносящее никакой пользы и, следовательно, неэффективное.</p> <p>5. На протяжении длительного времени обучение необходимым навыкам было недостаточным.</p> <p><b>Изменение привычек населения</b></p> <p>6. Хороший персонал уходит из сферы государственных услуг в другие секторы.<sup>44</sup></p> | <p>б. неспособности обнаружить ошибки</p> <p>в. отсутствию способностей</p> <p>г. мошенничеству</p> <p>д. неэффективности</p> <p>е. некомпетентности</p> <p>4. Все это уменьшает эффективность внутреннего контроля.</p> |                     |                   |                       |

#### 4.2.1.4 Технологические

Таблица 12: Технологические факторы, влияющие на развитие государственных услуг

| Проблемы  | Возможное влияние   | Возникновение риска | Меры по смягчению   | Последствия на услуги |
|---|---|---------------------|---|-----------------------|
| <p><b>Технологические изменения</b><sup>45</sup></p> <p>1. Государственные услуги станут цифровыми.</p> <p><b>Сложность IT-требований</b><sup>46</sup></p> <p>2. Постоянное давление, направленное на ускорение</p> | <p>1. Утрата личных данных населения</p> <p>2. Отток пользователей онлайн-сервисов</p> <p>3. Решающее значение имеет то, как правительство управляет изменением технологий и имеет ли</p> | Среднее             | <p>1. Оповещения о технологических рисках может повлиять на услуги, которые Агентство сможет обрабатывать.</p> <p>2. Надежность ИТ-систем имеет решающее значение, если ИТ-системы не в</p> | <b>Высокие</b>        |

<sup>44</sup> На основании данных, собранных в официальном Телеграм-канале АГУ

<sup>45</sup> На основе международных практик, представленных в Сравнительный анализ международного опыта

<sup>46</sup> Там же, анализ КПМГ

| Проблемы   | Возможное влияние  | Возникновение риска | Меры по смягчению   | Последствия на услуги |
|--|--|---------------------|---|-----------------------|
| <p>темпов роста объемов и автоматизации.</p> <p>3. Наличие конкурентного преимущества для тех, кто адаптируется.</p> <p>4. Недостаточный уровень обмена знаниями/управления в отношении достижений в области ИТ.</p> <p>5. Низкие расходы на исследования и ИТ, значительно выше за рубежом.</p> <p>6. Ускоренное развитие управления данными о потребителях (населении).</p> <p>7. Альтернативное оказания услуг.</p> <p>8. Необходимость запуска удаленного оказания услуг в связи с карантинными мерами.</p> <p>9. Технологическое развитие предприятий в стране (банки, промышленные предприятия).</p> | <p>оно собственный опыт / доступ к субподрядчикам.</p> <p>4. Может иметь технологическую специализацию, дающую конкурентное преимущество.</p> <p>5. Служба оказания государственных услуг не имеет полностью интегрированной ИТ-системы.</p> |                     | <p>состоянии справиться, их необходимо списывать. Это направление, за которым Агентство должно следить в будущем.</p> <p>3. Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан может оказать содействие в проведении технологических реформ, включая автоматизацию, интеграцию систем / данных и т. д.</p> |                       |

## 5 Сравнительный анализ международного опыта

Перед АГУ, существующим с декабря 2017 года, стоят большие задачи с точки зрения предоставления государственных услуг в Республике Узбекистан. Стратегические цели, задачи и дорожная карта — это механизмы для достижения цели, которые дополняются масштабной международной сравнительной оценкой аналогичных организаций на сопоставимом, таких как Казахстан и развитых рынках — Дания и Южная Корея. Эти страны были отобраны на основе индекса электронного правительства, а также на основе общего прогресса, достигнутого в области повышения качества государственных услуг. Для того чтобы прогнозировать направления развития АГУ и рационально управлять ими в целях развития потенциала и улучшения качества обслуживания, АГУ должен принимать решения, основанные на лучших практиках и опыте и приводящие к максимальной выгоде. Сравнительный анализ международного опыта также рассматривается как мера оценки стратегических целей работы в сравнении со схожими организациями для обеспечения долгосрочного положения на рынке.

Оценка и анализ передовых практик / опыта в области ИТ, оказания услуг и процессов, оказывающих государственные услуги в других странах, имеющих задачи и цели, аналогичные задачам АГУ, представлены ниже. В конце раздела представлены реализуемые решения, которые могут быть осуществлены в краткосрочной-среднесрочной перспективе в Республике Узбекистан для повышения качества оказания государственных услуг.

Подробный анализ приводится в разделе 8.6. Для целей сравнения и поиска осуществимых решений были выбраны следующие организации:

1. Border.dk, Дания
2. Gov.kr, Южная Корея
3. Egov.kz, Казахстан

Для оценки развития сектора государственных услуг были выбраны 5 основных индексов<sup>47</sup>, которые детально описаны далее. Все страны улучшили показатели с 2016 года по пяти основным индексам:

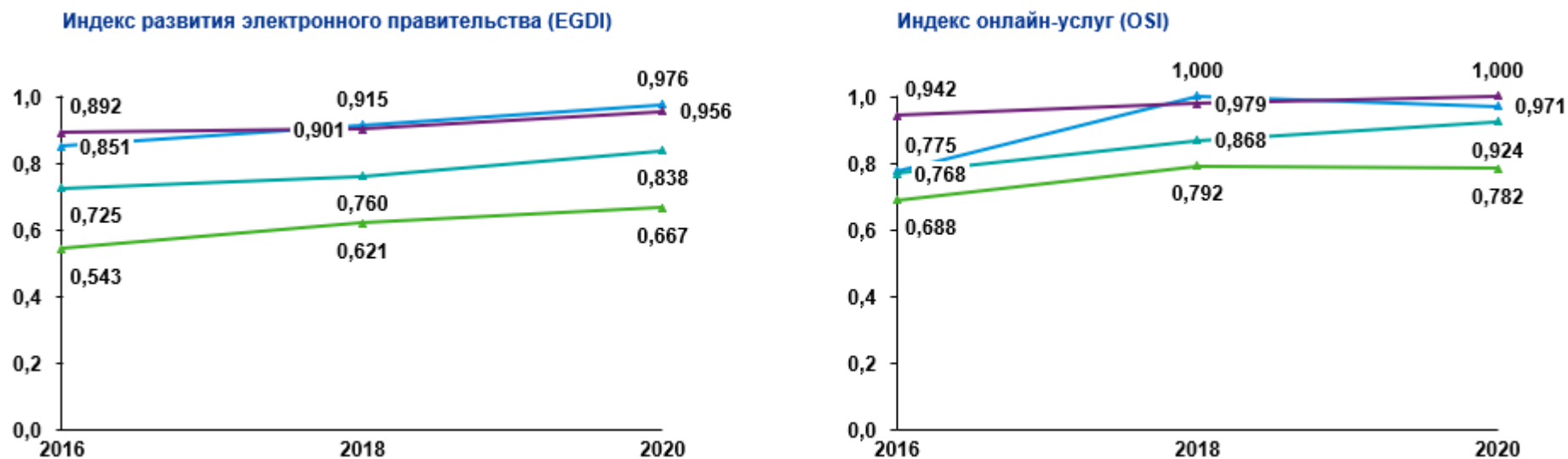
1. Индекс развития электронного правительства (EGDI) используется для оценки готовности и способности национальных институтов использовать информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) для оказания государственных услуг. Дания заняла первое место в EGDI в 2020 году.
2. Индекс онлайн-услуг (OSI) имеет модель из четырех этапов зрелости онлайн-услуг (eServices):
  - i. Первый этап - предоставление общественности информации в режиме онлайн со стороны правительства.
  - ii. Второй этап - совершенствование информации за счет увеличения количества публичных политик, законов, нормативных актов, отчетов и загружаемых публикаций.
  - iii. На третьем этапе рассматриваются услуги, оказываемые путем взаимного взаимодействия между государством и пользователем.

---

<sup>47</sup> Исследования электронного правительства ООН

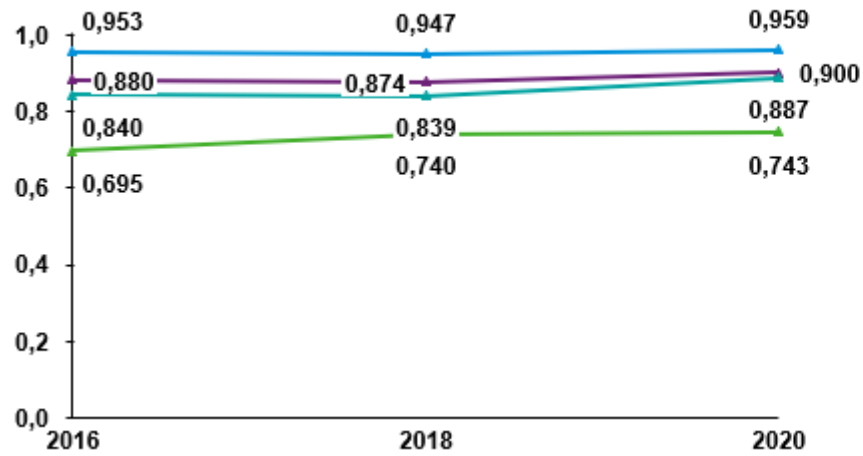
- iv. Четвертый этап является более продвинутым и охватывает связанные услуги.
- 3. Разработанный Всемирным банком индекс человеческого капитала позволяет оценить (HCI), какие страны лучше всего используют для мобилизации экономического и профессионального потенциала своих граждан. Индекс определяет, сколько капитала теряет каждая страна из-за отсутствия образования и здравоохранения.
- 4. Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ТИИ) оценивает готовность телекоммуникационной инфраструктуры стран использовать возможности информационно-коммуникационных технологий для повышения их конкурентоспособности.
- 5. Индекс электронного участия (EPI) рассчитывается как дополнительный индекс к исследованию электронного правительства ООН. Он расширяет масштабы исследования, концентрируя внимание на использовании государством онлайн-услуг при предоставлении информации своим гражданам (eInformation sharing), взаимодействии с заинтересованными сторонами (eConsultation) и участии в процессах принятия решений (eDecision).

Рисунок 37: Динамика индексов в Дании, Южной Корее, Казахстане и Узбекистане

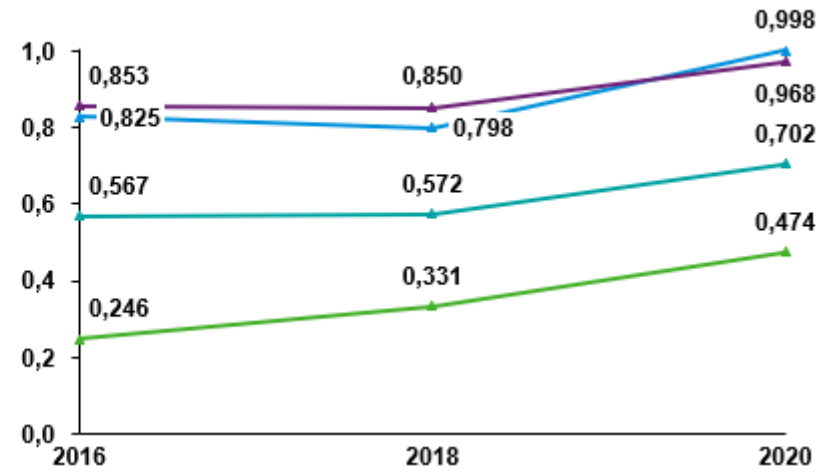




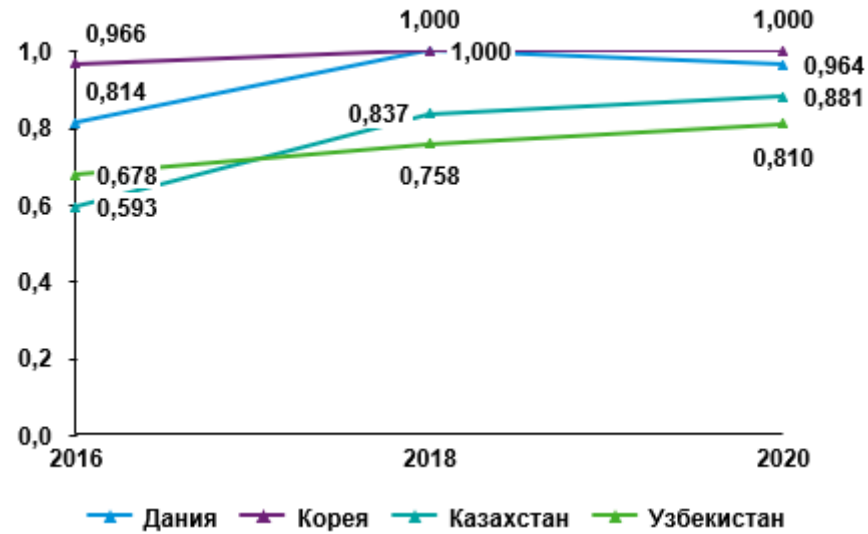
Индекс человеческого капитала



Индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ТИИ)



Индекс электронного участия (ЕПИ)



— Дания — Корея — Казахстан — Узбекистан

Источник: Исследования электронного правительства ООН 2016, 2018, 2020

Как видно из анализа, в группе лидируют Дания и Южная Корея, которые в 2020 году достигли самых высоких показателей по всем указанным показателям, в то время как Казахстан и Узбекистан демонстрируют существенное улучшение. Наибольший разрыв наблюдается в ТИ, поскольку и Казахстан, и Узбекистан продолжают развивать прочную инфраструктурную базу для совершенствования системы государственных услуг.

## 5.1 Возможность внедрения международного опыта

В данном разделе представлены выводы, сделанные на основе детальной информации по организациям развивающегося и развитого рынка, в то время как нижеприведенная таблица представляет собой резюме основных инициатив, которые могли бы быть реализованы в Республике Узбекистан. Нижеперечисленные меры доказали свою успешность в:

1. **Дании** – Платформа данных, Бизнес-портал, Портал недвижимости, Портал повышения ИТ-квалификации, Цифровая почта, Стандарт безопасности ISO27001;
2. **Южной Кореи**– Веб-сайт «Правительство 24», «е-Люди», Система стандартов электронного правительства, Hometax, Vokjiro, CUPIA, «Мои данные», «Цифровые документы и кошелек», On-Nara BPS, Национальная служба информационных ресурсов;
3. **Казахстане** – «Электронное лицензирование», «Электронный нотариус», «Мобильное приложение», «Smart bridge», чат боты, Единый государственный кадастр недвижимости.

Агентство может использовать опыт Дании и Южной Кореи и сотрудничать с ними в долгосрочной перспективе, и с Казахстаном в краткосрочной перспективе для улучшения оказания государственных услуг.

Таблица 13: Международный опыт, который потенциально может быть использован в Узбекистане<sup>48</sup>

|   | Дания  | Южная Корея  | Казахстан  |
|---|--|--|--|
| Население без доступа к интернету / социальные услуги | <p><b>Предоставление услуг гражданам с ограниченным или без доступа к интернету:</b> организованные правительством общенациональные кампании и программы по работе с населением, ориентированные на группы населения, которые могут испытывать трудности с доступом к цифровым онлайн-услугам.</p> <p>Если гражданин не может получить доступ к цифровым услугам, предлагаемым каким-либо органом, он должен связаться с соответствующим органом власти для получения рекомендаций о том, как получить доступ к этим услугам</p> | <p><b>Программа Vokjiro</b> предоставляет информацию о социальных услугах, таких как пособие на ребенка, приоритетная помощь в получении образования и т. д.</p> |  |
| Цифровая подпись                                      | <p><b>MitID</b> — это одноразовый код, позволяющий гражданам получить доступ к различным государственным цифровым услугам, включая интернет-банкинг, услуги в области недвижимости, страхования и пенсионных фондов.</p> <p>Власти Узбекистана могут расширить возможности существующей Цифровой подписи.</p>  |  | <p><b>Электронная цифровая подпись (ЭЦП)</b>, которую можно записать на удостоверение личности или получить одноразовый пароль на телефон для получения услуги онлайн.</p> |

<sup>48</sup> Примечание: в таблицу выше включены только те решения, которые могут быть реализованы в Узбекистане

|                                | Дания  | Южная Корея  | Казахстан |
|--------------------------------|--|--|-----------|
| Улучшение ИТ навыков населения | IT-formidler.dk направлен на улучшение датских ИТ навыков. Возможность для каждого учителя в стране обмениваться опытом, создавать учебные материалы и извлекать обучающие модули.                             |  |           |
| ИТ стандарты                   | С 2016 года датские государственные органы обязаны выполнять требования <b>международного стандарта безопасности ISO27001</b> , который устанавливает лучшую практику управления информационной безопасностью. | <p><b>Система стандартов электронного правительства (eGovFrame)</b> - рамочная концепция для проектов в области ИТ в государственном секторе для:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. повышения качества услуг электронного правительства,</li> <li>2. эффективности инвестиций в ИТ</li> <li>3. стандартизации и масштабирования посредством создания и применения стандарта</li> </ol> |           |

|                              | Дания  | Южная Корея  | Казахстан |
|------------------------------|--|--|-----------|
| Единый информационный ресурс | <p><b>Платформа данных (Data Distributor Platform)</b> - данные из нескольких инстанций, доступны в одном месте.</p> <p>На платформе есть руководства, которые дают гражданам обзор того, что им необходимо знать и понимать в отношении их случая, и дают им подборку соответствующих ссылок, на государственные услуги и решения в области самообслуживания.</p> <p><b>Агентство цифровизации</b> позволяет пользователям увидеть операционный статус в режиме реального времени всех общедоступных цифровых услуг государственного сектора.</p>             | <p><b>Единая служба – веб-сайт «Правительство 24»</b> предоставляет услуги и соответствующую информацию о последних изменениях в нормативных актах: Услуги правительства Кореи, Услуги для граждан, Информация о внедренных политиках.</p> |           |
| Отдельный сервис для бизнеса | <p><b>Virk.dk</b> общедоступный государственный канал электронных услуг (eService) с более чем 1000 электронных форм для бизнеса и предприятий.</p> <p>Бизнес-портал также имеет информационную панель, на которой представлен обзор сроков представления форм и обязательств по выполнению задач, относящихся к государственному сектору. Для граждан, желающих начать бизнес, на бизнес-портале собрана информация от более чем 16 различных органов власти с новейшими бизнес-регламентами, а также руководство о том, как начать новый бизнес в Дании.</p> |  |           |

|                  | Дания | Южная Корея  | Казахстан |
|------------------|-------|--|-----------|
| Налоги и таможня |       | <p><b>Hometax</b> или <b>Mobile Hometax</b> позволяет гражданам и предприятиям пользоваться различными налоговыми услугами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подача декларации по подоходному налогу и налогу на добавленную стоимость,</li> <li>– выдача налоговых сертификатов,</li> <li>– проверка статуса уплаты налогов,</li> <li>– регистрация электронного бизнеса и т. д.</li> </ul> <p><b>«UNI-PASS (CUPIA)» (Международное агентство таможи UNI-PASS)</b> подключено к 27 правительственным агентствам, связанным с торговлей, 169 различным правительственным организациям и более 260 000 компаний, связанных с торговлей, через систему «единого окна» и самые безопасные системы среди 180 стран-членов ВТО. CUPIA успешно внедрила свои дочерние сети в других странах.</p> |           |

|                     | Дания  | Южная Корея | Казахстан   |
|---------------------|--|-------------|---|
| Портал недвижимости | <p><b>Портал недвижимости</b> предоставляет статьи, пошаговые руководства, инструменты и документы, разработанные для того, чтобы сделать продажу или покупку недвижимости проще и безопаснее для пользователей.</p> |             | <p><b>Проект «Единый государственный кадастр недвижимости» (ЕГКН)</b> предоставляет государству и населению полную и актуальную информацию о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– земельных участках,</li> <li>– зданиях и сооружениях,</li> <li>– коммуникациях и их основных характеристиках.</li> </ul> <p>Реализуемый проект обеспечит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– целостность базы данных,</li> <li>– полноту и достоверность информации,</li> <li>– оперативное обновление информации,</li> <li>– устранение коррупционных рисков,</li> <li>– снижение затрат для граждан и предприятий при регистрации прав на недвижимость,</li> <li>– повышение рейтинга "Doing Business" от Всемирного банка,</li> <li>– возможность использования технологий блокчейн.</li> </ul> |

|                       | Дания  | Южная Корея  | Казахстан  |
|-----------------------|--|--|--|
| Электронные документы | <p><b>Цифровая почта</b> предоставляет "возможность для правительств общаться в электронном виде только с гражданами или предпринимателями с помощью цифровых почтовых решений".</p> | <p><b>«On-Nara BPS»</b> (система электронных документов) является стандартным приложением для государственных учреждений, которое позволяет проверять цифровую подпись и предотвращать подделку, а также объединяет 289 учреждений.</p> <p><b>Цифровые документы и кошелек:</b> граждане и резиденты Кореи могут легко хранить цифровые сертификаты, выданные на портале gov.kr или в приложении, в собственном "Цифровом кошельке" для верификации или предоставления, не распечатывая их и не передавая лично сторонней организации.</p> <p><b>«Мои данные»</b>, где граждане могут напрямую управлять своей личной информацией, хранящейся в государственных агентствах. Это позволяет гражданам выбирать необходимую информацию для обмена при подаче заявок и получении государственных услуг, давая им возможность контролировать свои собственные данные.</p> | <p><b>Цифровые документы</b> — это услуга по хранению личных электронных документов в приложении eGov Mobile. Услуга также предоставляет возможность гражданину предоставить третьим лицам доступ к документам с его согласия.</p> |



|   | Дания | Южная Корея   | Казахстан  |
|---|-------|---|--|
| Интеграция с государственными и частными учреждениями |       | <p><b>Национальная служба информационных ресурсов (НСИР)</b> является первым в мире межправительственным центром обработки данных, ответственным за интеграцию и управление данными и информацией центральных государственных учреждений.</p> | <p><b>Проект «Smart Bridge»</b> представляет собой упрощенный процесс интеграции информационных систем органов государственной власти и частного сектора.</p> <p><b>Проект «Электронное лицензирование»</b> направлен на автоматизацию процессов лицензирования и обеспечение эффективного, прозрачного механизма взаимодействия между государственными органами-лицензиарами и бизнес-сообществом.</p> <p><b>Проект «Электронный нотариус»</b> направлен на улучшение контроля над нотариальной деятельностью и оптимизацию работы нотариусов. Электронный нотариус позволяет нотариусам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проверять подлинность документов,</li> <li>– получить данные по недвижимости,</li> <li>– вести учет наследственных дел и завещаний,</li> <li>– получать электронные сертификаты из портала электронного правительства,</li> <li>– проверить подлинность доверенности.</li> </ul> |

|                | Дания | Южная Корея   | Казахстан  |
|----------------|-------|---|--|
| Обратная связь |       | <p><b>«е-Люди»</b> - онлайн коммуникационное окно, позволяющее в режиме онлайн легко обрабатывать гражданские жалобы, предложения, отзывы, дискуссии по вопросам внедряемых политик и т. д.</p> <p>Похожий проект осуществляется в рамках виртуальной приемной Премьер-министра и Президента Узбекистана.</p> | <p><b>Чат-боты в Telegram, Facebook и Вконтакте, и egov.kz, 1414.kz</b> являются виртуальными консультантами, основанными на искусственном интеллекте для автоматизации наиболее часто запрашиваемых государственных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставления необходимой информации из базы данных Egov,</li> <li>– отправка ссылок на разделы сайта,</li> <li>– получение простых и полностью цифровых услуг.</li> </ul> |

## 6 Дальнейшие шаги

### 6.1 Оценка текущей стратегической деятельности

Учитывая текущее социально-экономическое развитие Узбекистана, основание для дальнейшего повышения качества оказания государственных услуг, предоставляемых АГУ и ЦГУ с целью повышения общего качества и доступности, является вполне закономерным и обоснованным. В связи с чем, необходимо четко определить цели и задачи АГУ. Усилия АГУ должны быть направлены на поддержку национальных программ по улучшению социально-экономических условий в Узбекистане, а не на создание новых целей и задач с собственными ключевыми показателями эффективности (КПЭ).

В этой связи перед определением стратегических целей (СЦ) АГУ необходимо проанализировать и принять во внимание ключевые мероприятия, проводимые на международном, региональном, национальном и локальном уровнях.

Для определения ключевых мероприятий, осуществляемых на международном, региональном, национальном и локальном уровнях, оцениваются наиболее релевантные и важные программы на каждом уровне.

Что касается ранжирования по степени значимости, была применена следующая методология:

Высокий уровень - Программы напрямую влияют на оказание государственных услуг и, соответственно, влияют на деятельность АГУ;

Средний уровень - Программы косвенно влияют на оказание государственных услуг и могут повлиять на деятельность АГУ;

Низкий уровень - Программы не охватывают оказание государственных услуг и, соответственно, не влияют на деятельность АГУ.

Каждая программа рассматривалась по трем направлениям - общая информация, цели и влияние этих целей на оказание государственных услуг. Полный список программ с исходной информацией и целями, а также объяснением ранжирования представлен в Приложении - Стратегические мероприятия.

Основные выводы представлены ниже:

Рисунок 38: Основные направления развития стратегических мероприятий

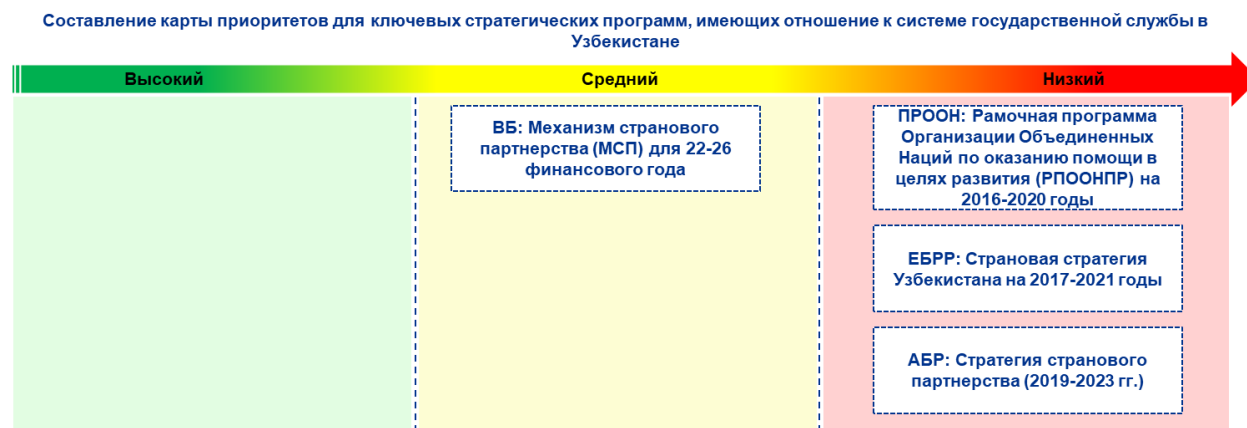


Программы с высоким и средним уровнем значимости рассмотрены ниже:

### 6.1.1 Деятельность на международном уровне

На международном уровне были рассмотрены программы, осуществляемые международными институтами в Узбекистане и которые могут оказать влияние на развитие сферы оказания государственных услуг. В настоящее время ряд программ осуществляется Программой Развития ООН (далее - ПРООН), Европейским Банком Реконструкции и Развития (далее - ЕБРР), Всемирным Банком (далее - ВБ), Азиатским Банком Развития (далее - АБР).

Рисунок 39: Деятельность на международном уровне



#### 6.1.1.1 Всемирный Банк

Всемирный банк продвигается вперед в подготовке Систематической страновой диагностики для Узбекистана с целью предоставления информации для разработки новой Основы странового партнерства (ОСП) для 2022-26 финансовых лет<sup>49</sup>.

Основные выводы на международном уровне при разработке стратегических целей:

- Принцип социальной защиты должен быть инкорпорирован в форме повышения доступности для уязвимых сегментов;
- Содействие городскому развитию должно быть частью деятельности по улучшению оказания государственных услуг;
- Содействие развитию сельских районов осуществляется в форме повышения доступности и качества оказания государственных услуг в отдаленных сельских районах.

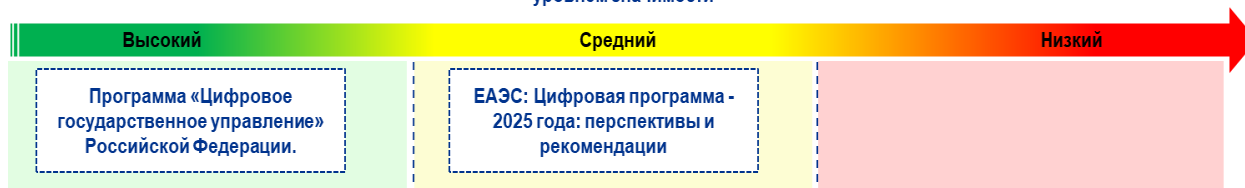
### 6.1.2 Деятельность на региональном уровне

Региональный уровень охватывает программы, осуществляемые в регионе СНГ, в частности, странами Евразийского экономического союза (ЕЭС). Для ранжирования данных программ был применен аналогичный подход - цели каждой программы оценивались на наличие влияния на развитие системы оказания государственных услуг. Для стран ЕАЭС не существует утвержденных единых программ, связанных с оказанием государственных услуг, единственным документом является статья "Цифровая программа - 2025 год. Перспективы и рекомендации". Внутри стран СНГ, согласована к рассмотрению программа по цифровизации системы оказания государственных услуг в России.

<sup>49</sup>documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/537091467993490904/uzbekistan-country-partnership-framework-for-the-period-fy16-20

## Рисунок 40: Деятельность на региональном уровне

Карта ключевых стратегических программ, которые могут оказать влияние на развитие системы государственных услуг в Узбекистане, с уровнем значимости



### 6.1.2.1 Программа «Цифровое государственное управление» Российской Федерации<sup>50</sup>

В рамках Федерального проекта "Цифровое государственное управление" национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации" проводятся мероприятия по цифровой трансформации государственной и муниципальной службы.

Основные выводы на региональном уровне при разработке стратегических целей:

- При разработке Стратегии АГУ могут быть рассмотрены основные принципы программы.
- Может быть рассмотрена возможность разработки единой биометрической системы с целью снижения административных барьеров, экономии времени пользователей.
- Возможно рассмотрение внедрения инструментов электронного правительства для упрощения регистрации компаний, получения разрешений и лицензий для улучшения бизнес-среды.

### 6.1.2.2 ЕАЭС – "Цифровая программа - 2025. Перспективы и рекомендации."<sup>51</sup>

Статья была подготовлена совместно с экспертами Всемирного банка. В качестве основного направления создания цифрового пространства ЕАЭС можно рассматривать следующие: обеспечение усиления процессов экономической интеграции и международное сотрудничество; создание благоприятной среды для внедрения регионального цифрового инициатив; создание общей цифровой инфраструктуры и цифровых платформ; цифровизация ведущих экономических секторов экономики и союзных рынков.

Механизмы осуществления преобразований в этих направлениях включают создание общей благоприятной нормативной правовой базы, создание государственно-частных партнерств для реализации приоритетных инициатив, развитие диалога между всеми заинтересованными сторонами в цифровых экосистемах, продвижение лучших цифровых практик и решений.

Основные выводы: Цифровизация является основой для дальнейших интеграционных процессов и развития межгосударственных сервисов в рамках ЕЭС.

## 6.1.3 Деятельность на национальном уровне

Деятельность на национальном уровне представляет собой нормативные акты и государственные программы, подготовленные правительством Узбекистана в отношении оказания государственных услуг. Что касается нормативно-правовых актов (НПА), то с 2017 года был выпущен ряд нормативно-правовых актов. К НПА относятся указы Президента Республики Узбекистан, а также указы Кабинета Министров Республики Узбекистан. Большинство из них в основном посвящены не стратегическим, а правовым аспектам.

Что касается государственных программ, "Цифровой Узбекистан - 2030", основная программа, направленная на цифровизацию республики, была введена в действие в 2020 году.

<sup>50</sup> <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/484/>

<sup>51</sup> [http://www.eurasiancommission.org/ru/act/dmi/Pages/digital\\_agenda.aspx](http://www.eurasiancommission.org/ru/act/dmi/Pages/digital_agenda.aspx)

Цели, установленные в документах, были рассмотрены и ранжированы в соответствии с классификацией, описанной выше. НПА и программы с высоким и средним уровнем значимости представлены ниже.

Рисунок 41: Деятельность на национальном уровне

Карта ключевых стратегических программ, которые могут оказать влияние на развитие системы государственных услуг в Узбекистане, с уровнем значимости

| Высокий   | Средний  | Низкий   |
|---|--|--|
| <p>Указ Президента "О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению" (№УП-5278 12.12.2017)</p>        | <p>Стратегия действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 — 2021 годах</p> | <p>Постановление Президента «Об организации деятельности АГУ при Министерстве юстиции Республики Узбекистан» (№ ПП-3430 12.12.2017)</p>  |
| <p>Постановление Президента "О дополнительных мерах по ускоренному развитию системы оказания государственных услуг" (№ПП-3662 11.04.2018)</p>           |  | <p>Постановление Кабинета Министров "О мерах по организации деятельности АГУ при Министерстве юстиции Республики Узбекистан" (№70 от 31.01.2018 г.)</p>  |
| <p>Указ Президента "О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг" (№УП-5930 от 31.01.2020 г.)</p> |  | <p>Постановление Президента "Об организации строительства зданий ЦГУ при народных приемах Президента Республики Узбекистан в районах (городах) на условиях государственно-частного партнерства (№ПП-3701 от 08.05.2018 г.)</p> |
| <p>Стратегия «Цифровой Узбекистан – 2030»</p>   |  | <p>Постановление Президента «О мерах по дальнейшему комплексному развитию национальной системы оказания гос. услуг» (№ПП-4193 15.02.2019)</p>  |
| <p>Концепция развития системы «Электронное правительство в 2019-2025 гг.»</p>   |  | <p>Постановление Президента «О мерах по дальнейшему сокращению бюрократических барьеров и внедрению современных управленческих принципов в деятельность государственных органов и организаций (№ПП-4546 09.12.2019)</p>        |
|   |  | <p>Указ Президента «О мерах по кардинальному совершенствованию лицензионных и разрешительных процедур (№УП-6044 24.08.2020)</p>  |
|   |  | <p>Постановление Кабинета Министров «О мерах по эффективной организации деятельности органов записи актов гражданского состояния в системе АГУ (№514 26.08.2020)</p>   |

### 6.1.3.1 НПА

Три нормативных документа, в которых установлены стратегические цели, рассматривались как документы с высоким уровнем влияния, а именно – УП №-5278 12.12.2017, УП №-5930 31.01.2020, ПП №-3662 11.04.2018.

### 6.1.3.2 Программы

Такие программы, как "Стратегия на 2017-2022 годы", "Цифровой Узбекистан - 2030" и "Электронное правительство в 2019-2025 годах" были отнесены к числу программ с высоким уровнем влияния, поскольку они оказывают влияние на развитие оказания государственных услуг.

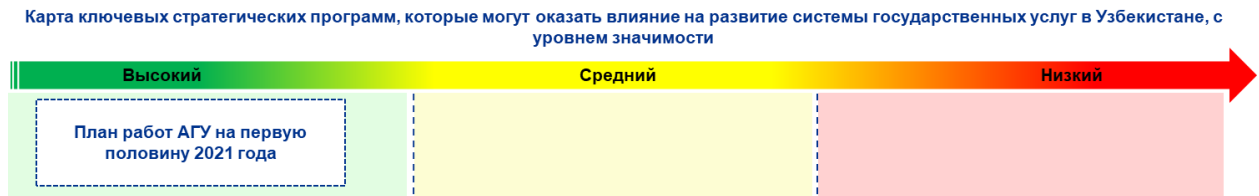
Основные выводы. Следующие цели могут быть установлены в отношении содействия развитию государственных услуг на основе анализируемых нормативных актов и программ:

- а. Предоставление физическим и юридическим лицам широкого спектра государственных услуг, включая мобильные (по месту запроса);
- б. Повышение культуры граждан по использованию электронных государственных услуг, предоставление консультаций по овладению базовыми навыками пользования Единым порталом интерактивных государственных услуг;
- в. Регулярное информирование населения в соответствующей области об оказываемых государственных услугах.

#### 6.1.4 Деятельность на локальном уровне

Деятельность, осуществляемая самим АГУ, рассматривается как деятельность на локальном уровне. Ежегодно АГУ составляет операционные планы работ<sup>52</sup>, направленные на повышение качества оказания государственных услуг. Все цели, описанные в плане работ, были ранжированы как имеющие высокую степень значимости, поскольку они напрямую влияют на деятельность АГУ.

Рисунок 42: Деятельность на локальном уровне



##### 6.1.4.1 План работ АГУ на первую половину 2021 года

Основные выводы. Деятельность АГУ в ближайшие 6 месяцев 2021 года охватывает следующие области:

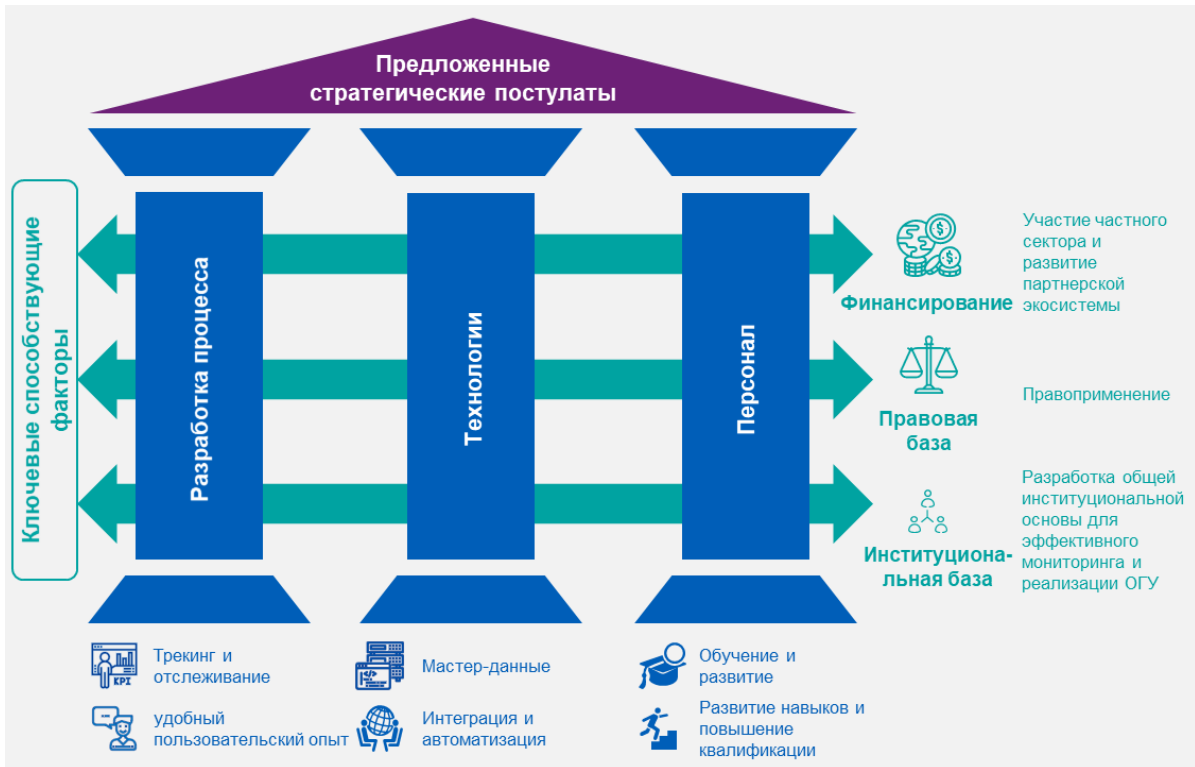
- а. Область организации внутренней деятельности территориальных управлений и центров государственных услуг;
- б. Область унифицированного осуществления государственной службы в сфере оказания услуг физическим и юридическим лицам, осуществления государственной службы путем устранения ненужных административных правонарушений;
- в. Мониторинг и оценка эффективности деятельности государственных органов и организаций по оказанию государственных услуг;
- г. В области участия в разработке единых подходов к проектированию, разработке, внедрению и интеграции информационных систем, ресурсов и баз данных, используемых при оказании государственных услуг;
- д. В области просвещения и повышения квалификации кадров, улучшения правового сознания и культуры;
- е. Изучение опыта передовых зарубежных стран в вопросах привлечения средств для оказания технической помощи и в виде грантов.

#### 6.1.5 Определение стратегических направлений и инструментов

На основе указанных выше приоритетных областей и результатов оценки текущего состояния системы оказания госуслуг были разработаны стратегические направления и инструменты поддержки. Данные направления и инструменты составляют прочную основу для формирования целей и задач Стратегии по нескольким причинам. Во-первых, все соответствующие стратегические программы, существующие в настоящее время, были оценены, и их цели будут учтены при подготовке стратегических целей и задач АГУ. Во-вторых, будут учтены существующие проблемы и «болевы́е точки», выявленные в ходе оценки текущего состояния системы госуслуг, и должным образом отражены в стратегических целях и задачах. Таким образом, набор целей и задач АГУ будет приведен в соответствие с текущей стратегической деятельностью и направлен на решение текущих проблем.

<sup>52</sup> План работы АГУ на первую половину 2021 года был предоставлен АГУ по Телеграмм- каналу на узбекском языке.

Рисунок 43: Стратегические направления и инструменты



**Стратегические направления** представляют собой важнейшие составляющие долгосрочного успешного развития системы оказания госуслуг. На основе проведенного анализа были выбраны следующие направления:

1. **Операционная модель.** Для дальнейшего развития и повышения качества государственных услуг по всей стране путем улучшения пользовательского опыта;
2. **Технический потенциал.** ИТ-вопросы, решение которых, повысит эффективность бизнес-процессов системы оказания госуслуг;
3. **Организационный и кадровый потенциал.** Внедрение принципа непрерывного обучения и развития персонала.

**Инструменты** — это способствующие факторы, которые позволят эффективно и действенно осуществить стратегию, более тесно увязывая Агентство со своими целями:

1. **Институциональный строй.** Текущий строй АГУ, инструменты мониторинга и оценки должны учитываться при разработке Стратегии;
2. **Финансирование.** Рассмотрение возможного привлечения и дальнейшего участия частного сектора в оказании госуслуг.
3. **Институциональная и правовая база.** Необходимые правовые изменения для имплементации Стратегии.



## 6.2 Разработка стратегических целей и задач

Стратегические цели и задачи разработаны на основе проведенного анализа текущего состояния системы оказания государственных услуг. Проведенный анализ включает оценку 3-х ключевых процессов, отобранных на основе скоринговой модели.

### 6.2.1 Стратегическая цель 1 – Счастливый пользователь - мониторинг пути от начала до конца

Понимание того, что имеет наибольшее значение для разнообразного круга клиентов, включая уязвимую<sup>53</sup> категорию людей посредством анализа их поведения и потребностей является основной целью при оказании государственных услуг. Стратегические цели разрабатываются на основе следующих факторов, определяющих опыт пользователей государственных услуг:

1. Надежность и прозрачность,
2. Доступность,
3. Качество,
4. Приемлемое время принятия решений и соотношение цены и качества,
5. Экспертиза.

Для улучшения всего пути пользователя важно:

- a. понимать важность этих факторов для уточнения и концентрации усилий изнутри и извне;
- b. определить, где и когда возникают наиболее неприятные моменты для пользователя, чтобы предложить инициативы для воздействия.

Все вышеперечисленное оказывает существенное влияние на общий результат, поскольку было разработано на основе "концепции счастливого пользователя" и может быть достигнуто путем успешной реализации нижеуказанных стратегических целей и задач.

#### 6.2.1.1 Стратегическая задача 1 - Оптимизация и стандартизация бизнес-процессов

Для обеспечения **надежности и прозрачности** услуг необходимо выполнить стандартизацию бизнес-процессов для каждой услуги. Оптимизация должна быть начата с двух перспектив пользователя для каждой услуги:

1. "У меня есть вопрос" - обеспечение того, чтобы все часто задаваемые вопросы были решены, а необходимые улучшения и предложения реализованы;
2. "Я подаю заявку" - устранение ненужных этапов во всем процессе и завершение этапов процесса.

Все это облегчит административные процедуры и процессы, такие как стандартизация и систематизация планирования, составление расписания, управление эффективностью деятельности и принятие решений.

#### **Механизм усовершенствования:**

Улучшение бизнес-процессов сосредоточено на постоянном совершенствовании и долгосрочных изменениях. АГУ следует рассмотреть возможность начать с устранения любых "болевых точек" в ОГУ. Механизм пятиступенчатого улучшения, разработанный для повышения общей эффективности, может быть применен:

1. Выбор процесса – определить, где находятся ощутимые "болевые точки";

---

<sup>53</sup> К уязвимым отнесены инвалиды, пенсионеры

2. Понимание процессов системы и ее различных компонентов, в том числе функционирования фронт- и бэк офисов;
3. Анализ текущего процесса измерения КПЭ и других агрегированных данных;
4. Осуществление и запуск нового процесса на основе полученных результатов;
5. Обзор данных, собранных в рамках нового процесса, и сравнение с предыдущим.

#### 6.2.1.2 Стратегическая задача 2 - Достижение эффективности и большей прозрачности с помощью интегрированной платформы электронного правительства

Развитие платформы электронного правительства является логическим следующим шагом в развитии электронного правительства, которое является краеугольным камнем стратегии государства, направленной на то, чтобы сделать услуги более доступными, эффективными и подотчетными конечным пользователям.

Для того чтобы построить платформу электронного правительства, необходимо развиваться по двум направлениям:

1. Цифровизация внутренней деятельности государственных ведомств;
2. Совершенствование каналов взаимодействия (портал ЕПИГУ (веб-сайт, мобильное приложение) и т. д.) между государственными ведомствами предоставляющие государственные услуги и населением.

Цели и индикаторы для Стратегической задачи 2: Уровень удовлетворенности населения качеством получаемых электронных услуг

#### **Механизм усовершенствования:**

1. В целях устранения прямого взаимодействия между государственными ведомствами и населением все государственные услуги, которые должны предоставляться через Центр государственных услуг, должны быть переданы, исключая возможность их предоставления государственному органу.
  - а. В качестве первого шага, в системе должна быть введена только стандартная заявка, при этом все документы передаются через курьера. Затем следует полное выполнение оптимизированной государственной услуги на ЕПИГУ.
  - б. Внедрение базы знаний по всем общественным услугам для исполнителей Центра государственных услуг и операторов Единого контактного центра.
  - в. Объединение в единый контактный центр с разделением задач на три уровня. Устранение дублирующих друг друга контактных центров (Центр электронного правительства, Узинфоком)
2. Реализация принципа "цифровой по умолчанию", который означает, что информация и различные транзакционные услуги доступны всем без исключения гражданам.
  - а. Разработать и утвердить структуру для обеспечения систем государственной информации.
  - б. Заполнять базы данных историческими данными путем оцифровки данных и в рамках заявки на оказание государственных услуг.
  - в. Расширение связи государственных услуг с частными партнерами (банками, коммунальными службами и т. д.) (опционально)

#### 6.2.1.3 Стратегическая задача 3 - Постоянный мониторинг с помощью измеримых показателей эффективности

Для обеспечения **высокого качества** оказываемых услуг требуется постоянный контроль за оказанием государственных услуг, а также проведение опросов пользователей, которые выявили бы области, требующие дальнейшего улучшения.

Целевые показатели и индикаторы для Стратегической задачи 3. Примеры КПЭ включают:

Таблица 14: КПЭ для управления фронт- и бэк-офисом

| КПЭ  | Фронт офис | Бэк офис | Оба |
|--|------------|----------|-----|
| Измерения, такие как время обработки и количество переходов заявки в другие учреждения |            |          | +   |
| Соответствие загружаемых документов  | +          |          |     |
| Соответствие при заполнении заявки на услугу   | +          |          |     |
| Просроченные заявки  |            | +        |     |
| Частота отказов  |            | +        |     |

Эти метрики представляют собой базовые показатели производительности, которые формируют опыт пользователей.

**Механизм усовершенствования:**

Внедрение эффективной системы КПЭ.

В связи с текущими оценками состояния и с учетом ограниченных полномочий Агентства в контроле основных заинтересованных сторон, существует явная необходимость усиления роли Агентства в качестве координатора КПЭ. Это будет осуществляться путем координации и сотрудничества с государственными организациями<sup>54</sup>. Ожидается, что для успешной реализации этой задачи Агентство также усовершенствует свою операционную модель.

При наличии эффективного механизма КПЭ, созданного с участием государственных заинтересованных сторон, необходимо, чтобы Агентство продолжило работу по интеграции данных и дальнейшей автоматизации. Поэтому предлагается следующая возможность для дальнейшего совершенствования услуг с учетом опыта конечного пользователя.

**6.2.1.4 Стратегическая задача 4 - Участие частного сектора, которое может привнести экспертные знания и инновации**

Участие частного сектора является одним из способов повышения качества услуг, особенно в отдаленных районах и для уязвимых слоев населения, путем внедрения **экспертного опыта** и инноваций:

- а. сельское население не должно подвергаться дискриминации по признаку своего местонахождения,
- б. уязвимые категории должны быть надлежащим образом сегментированы с учетом их взаимодействия и опыта с услугами.

Государственные ведомства должны учитывать широкий набор демографических характеристик, а также поведенческих факторов для предоставления более качественных услуг большему количеству людей. Таким образом, обеспечивая хорошее соотношение **цены и качества**.

**Механизм усовершенствования:**

Для эффективного вовлечения частного сектора и достижения большей инклюзивности необходимо применять стимулы на политическом / юридическом уровне.

<sup>54</sup> Возможные варианты улучшения институциональной среды были разработаны в рамках Стратегической цели 7.

На политическом / юридическом уровне:

1. Обеспечение четкой политики и нормативно-правовой базы. Частный сектор получает большую ясность и стабильность там, где есть четкая политика и руководство. Следовательно, необходимо разработать специальный контрольный перечень вопросов, которые следует учитывать для обеспечения того, чтобы пользователи получали услуги, в которых они нуждаются, по справедливой цене и с реальной прибылью для партнеров из частного сектора.
2. Выявление инициатив в текущей среде. Нормативно-правовая база может определять стимулы, которые можно использовать для обеспечения инклюзивности в развитии государственного сектора. Например, предоставление субсидий частным операторам, позволяющим им предлагать льготные тарифы (для отдельных групп, таких как люди с ограниченными возможностями и пожилые люди).

В заключение необходимо тщательное планирование для обеспечения ожидаемых результатов. Гипотеза анализа эффектов вовлечения частного сектора в инфраструктуру государственных услуг заключается в том, что ГЧП не является панацеей; оно может быть полезно для Узбекистана, если модель подходит к условиям страны и существует рабочая среда с государственным сектором, который принимает на себя свои собственные обязанности и поощряет конкуренцию.

#### 6.2.1.5 Стратегическая задача 5 - Цифровое образование и образование в области государственных услуг

Изучение услуг является одной из самых сложных частей пользовательской сессии, поэтому важно улучшить эту начальную точку контакта пользователей.

##### **Механизм усовершенствования:**

Это можно сделать как напрямую, так и косвенно, сотрудничая со школами, институтами и соответствующими министерствами<sup>55</sup> и в итоге не только устранить ненужные шаги в процессе, но и сэкономить время сессии конечного пользователя.

Кроме того, для дальнейшего содействия более эффективной работе системы правительству рекомендуется провести сегментацию для конечных пользователей и подготовить информационную панель со всеми необходимыми услугами, которые людям необходимо будет получить в соответствующие сроки. Например, семья с детьми, бизнесмены, международные работники, пожилые пары,<sup>56</sup> которые помогут достичь более высокого уровня удовлетворенности, так как услуга просматривается через опыт конечного пользователя, и конечный пользователь знает, когда она должна быть получена.

#### 6.2.1.6 Стратегическая задача 6 - Управление людскими ресурсами в ЦГУ

Сотрудники ЦГУ могут предоставить обширную информацию об опыте пользователей, которых они ежедневно принимают, посредством качественной и количественной обратной связи и экспертного опыта, что имеет первостепенное значение для улучшения оказания государственных услуг.

##### **Механизм усовершенствования:**

Задача должна также включать вопросы результативности, обучение, сертификацию, что обеспечит устойчивость организации.

---

<sup>55</sup> Например, Министерство образования

<sup>56</sup> Предположение, требуется дальнейший анализ

Планируется регулярное обучение, особенно для новых сотрудников. Темы обучения должны охватывать широкий спектр необходимых областей, например, правовые аспекты ОГУ, технические аспекты при предоставлении услуг, а также навыки коммуникации. Обучение должно быть классифицировано по уровням для обеспечения непрерывного обучения и развития, что является основной базой для постоянного совершенствования приобретенных ими навыков.

#### 6.2.1.7 Стратегическая задача 7 - Институциональный строй и структура управления АГУ

Наличие ясного институционального строя и структуры управления является необходимым условием для изменений в процессе оказания государственных услуг. Именно поэтому установка четкого позиционирования и полномочий АГУ так важна.

##### **Механизм усовершенствования:**

1. Будет проведен детальный анализ текущего институционального строя на основе международного бенчмаркинга аналогичных организаций в рамках задания 2 – Подготовка Стратегии для формирования глобального видения о сценариях возможных вариантов<sup>57</sup> усовершенствования, при выявлении необходимости в усовершенствовании:
  - а. Вариант 1 - Улучшить существующую институциональную структуру, предоставив АГУ дополнительные полномочия для улучшения координации и контроля для эффективной реализации государственных услуг. Этот вариант можно рассматривать как «быструю победу» или как временный механизм для обеспечения более быстрой реализации предполагаемых преимуществ.
  - б. Вариант 2 - Изменить существующую институциональную структуру. Некоторые из схем, которые могут быть рассмотрены, включают - прямую отчетность в рамках Администрации Президента с подотчетностью Олий Мажлису (Парламенту Узбекистана) или любой другой подобной структуре в зависимости от возможности реализации.
2. Данные варианты / сценарии будут обсуждены с ключевыми заинтересованными сторонами для решения и определения дальнейших шагов касательно текущего институционального строя и структуры управления АГУ.
3. При оценке возможных вариантов предпочтение следует отдать той модели, которая обеспечит наилучшее соответствие АГУ и его главной цели о «счастливом пользователе».

Применяемый подход, а именно соединение и согласование оперативных потребностей со стратегическими мероприятиями, обеспечивает максимальный охват и максимальное воздействие поставленных целей для улучшения оказания государственных услуг.

---

<sup>57</sup> Это всего лишь варианты для дальнейшего рассмотрения и обсуждения и ни в коем случае не должны рассматриваться как окончательные рекомендации. Дальнейший анализ осуществимости реализации будет разработан в Задании 2, на основании чего будут представлены окончательные рекомендации.

Рисунок 44: Приоритизация стратегических задач для улучшения системы оказания госуслуг



Для обеспечения более эффективной реализации задач Агентства на приведенном выше рисунке показана качественная приоритизация стратегических задач на основе индикативных преимуществ и относительной легкости реализации.

## 7 Ключевые риски и пути их снижения

На основе глубокого анализа и оценки того, как АГУ может наилучшим образом решить проблемы развития сектора государственных услуг в Республике Узбекистан, были разработаны риски и пути их снижения. Снижение рисков — это непрерывный процесс, направленный на выявление потенциальных рисков на ранней стадии с целью уменьшения их возможных последствий. Выявление и дальнейшая оценка рисков помогут определить приоритеты и устранить риски, связанные с развитием государственных услуг.

Рисунок 45: Карта и реестр рисков



**Красная зона** - это зона рисков, которые имеют очень высокую вероятность реализации и (или) оказывают существенное влияние

**Желтая зона** - это зона рисков со средней вероятностью реализации и (или) средним потенциальным влиянием

**Зеленая зона** - это зона рисков, которые имеют низкую вероятность реализации и (или) не оказывают существенного влияния

Источники: интервью с Министерствами Строительства и Развития информационных технологий и коммуникаций, АГУ, анализ КПМГ

Таблица 15: Ключевые риски и пути их снижения

|                              | Риски  | Пути снижения   |
|------------------------------|--|---|
| <b>Технологические риски</b> | Потеря информации из базы данных   | Обеспечение резервного копирования данных в различных физических местах с установленными и утвержденными планами восстановления.  |
|                              | Несоответствие инфраструктуры техническим решениям   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Утверждение перечня критически важных систем.</li> <li>2. Утверждение требований к инфраструктуре информационного взаимодействия.</li> </ol>  |
|                              | Несвоевременное, низкое качество заполнения базы данных информацией  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка архитектуры данных электронного правительства;</li> <li>2. Определение источников эталонных данных, жанров хранения и способов передачи.</li> </ol> <p>Оцифровка исторических данных следующими способами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. внутренняя оцифровка госорганами, внесение записей в централизованные базы данных из всех регионов;</li> <li>2. данные о документе вводятся потребителем госуслуг, в случае если база данных не обновляется, проверяется работником государственного органа, выдавшего документ.</li> </ol> |
|                              | Неэффективное взаимодействие системы с интегрированными внешними системами, несоблюдение сроков интеграции с информационной системой | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка, согласование и утверждение единых форматов и технологий обмена данными и интеграции интегрированных точек системы.</li> <li>2. Критическая оценка, проведенная надлежащим образом всеми сторонами.</li> </ol>   |
|                              | Потенциальные атаки или попытки атак на внутренние и внешние подсистемы  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка политики информационной безопасности,</li> <li>2. Управление рисками информационной безопасности (реестр рисков),</li> <li>3. Разработка единых и документально оформленных планов реагирования на инциденты ИБ.</li> </ol>  |



|                         | Риски  | Пути снижения  |
|-------------------------|--|--|
|                         | Сбои в функционировании межведомственной платформы с учётом увеличения количества предоставляемых услуг в электронном виде | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Улучшение соответствия инфраструктуры техническим решениям,</li> <li>2. Эффективное взаимодействие и интеграция услуг</li> </ol>   |
| <b>Финансовые риски</b> | Отсутствие необходимого финансирования для поддержания качества услуг  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Одним из решений может стать привлечение частного сектора. Однако для обеспечения положительного влияния такого участия необходимо контролировать следующие показатели: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Оценка воздействия на социальную сферу - наличие необходимой исходной информации для надлежащей оценки возможного положительного влияния частного финансирования.</li> <li>— Доказательства того, что работает - обеспечение того, чтобы качество и доступность существующих доказательств по эффективным вмешательствам были последовательными и надлежащими.</li> <li>— Унификация интересов заинтересованных сторон - внедрение частного сектора в хорошо скоординированные системы социальной поддержки, где высокий потенциал и доверие поставщиков услуг, и равномерное распределение рисков.</li> </ul> </li> <li>2. «Экономика государственных услуг» - совокупность государственных, частных и некоммерческих поставщиков, предоставляющих государственные услуги. Международный опыт показывает, что в Великобритании до трети расходов государства осуществляется через независимых поставщиков услуг. В условиях замедления темпов экономического роста в связи с COVID-19 последствиями необходимо высвободить динамизм государственного сектора за счет привлечения частного сектора. Это может быть достигнуто в регионах, где конкуренция, и разнообразие в предоставлении услуг могут способствовать повышению производительности, развитию инноваций и повышению ответственности</li> </ol> |

|  | Риски                                   | Пути снижения   |
|--|---|---|
|  |   | <p>перед потребителями государственных услуг и налогоплательщиками. Внедрение подхода, основанного на экономике государственного сектора, требует от государства использования и внедрения новых форм государственно-частного партнерства (РЗс) и новых подходов к закупкам, надзору и управлению рисками.</p>  |
| <p><b>Риски, связанные с организационным развитием</b></p> | <p>Низкая квалификация сотрудников</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Необходимо более активное управление возможностями развития для людей.</li> <li>2. Программа развития кадрового потенциала в сочетании с привлечением международных (и региональных) организаций может помочь устранить разрыв между низкой квалификацией за счет проведения масштабных тренингов.</li> </ol>   |
|  | <p>Недостаточный уровень полномочий</p> | <p>Четкое разделение полномочий между министерствами, регулирующими разработку и реализацию государственных услуг.</p> <p>На основе международного опыта статус АГУ может быть потенциально повышен за счет оценки следующих вариантов<sup>58</sup> для эффективного управления и улучшения системы государственных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вариант 1 - Улучшить существующую институциональную структуру, предоставив АГУ дополнительные полномочия для улучшения координации и контроля для эффективной реализации государственных услуг. Этот вариант можно рассматривать как «быструю победу» или как временный механизм для обеспечения более быстрой реализации предполагаемых преимуществ.</li> <li>2. Вариант 2 - Изменить существующую институциональную структуру. Некоторые из схем, которые могут быть рассмотрены, включают - прямую</li> </ol> |

<sup>58</sup> Это всего лишь варианты для дальнейшего рассмотрения и обсуждения и ни в коем случае не должны рассматриваться как окончательные рекомендации. Дальнейший анализ осуществимости реализации будет разработан в Задании 2, на основании чего будут представлены окончательные рекомендации.

|                          | Риски   | Пути снижения  |
|--------------------------|---|--|
|                          |   | отчетность в рамках Администрации Президента с подотчетностью Олий Мажлису (Парламенту Узбекистана) или любой другой подобной структуре в зависимости от возможности реализации.   |
|                          | Бюрократия / коррупция  | <p>Следующие шаги могут минимизировать количество бюрократических процедур, тем самым снижая коррупционные риски:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оптимизация бизнес-процессов в качестве одной из целей Стратегии позволит исключить ненужные шаги и тем самым снизить уровень бюрократии.</li> <li>2. Совершенствование практики закупок, которая зачастую является самой бюрократической процедурой в организации, рекомендуется на основе лучших практик международных организаций.</li> <li>3. Аутсорсинг функций, которые могли бы более эффективно осуществляться частным сектором, обладающим необходимым опытом и ресурсами.</li> </ol>   |
| <b>Юридические риски</b> | Отсутствие единого нормативно-правового акта, регулирующего отношения возникающие в связи с оказанием государственных услуг, определяющего всю систему и структуру государственных услуг (принципы оказания ГУ, права и обязанности получателей услуг и уполномоченных государственных органов, требования к административным регламентам и организации оказания услуг и другие вопросы). | Разработка и принятие единого нормативно-правового акта в виде закона, регулирующего все вопросы, возникающие в связи с оказанием государственных услуг. Такие законы приняты в России «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N210-ФЗ и Казахстане от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах». Принятие такого акта позволит установить единый подход в оказании государственных услуг, внедрить единые критерии в организации государственных услуг, четко разграничить полномочия государственных органов в сфере государственных услуг, совершенствовать процедуры оказания государственных услуг, в том числе, оказываемых в электронном форме а также ускорить процесс синхронизации между государственными органами. |

| Риски  | Пути снижения  |
|--|--|
| <p>Присутствие недостаточной координации между государственными органами</p> | <p>На основе международного опыта и правового анализа предлагаются следующие варианты:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вариант 1 - Создание отдельных управлений по анализу и мониторинга эффективности системы государственных услуг в структуре Министерство юстиции и его территориальных управлениях в краткосрочной перспективе.</li> <li>2. Вариант 2 - Повышение статуса АГУ и выведение его из-под структуры Министерства юстиции. Детали представлены в риске «Недостаточный уровень полномочий».</li> </ol>  |
| <p>Слабый мониторинг и контроль исполнения нормативно-правовых актов</p>     | <p>На основе международного опыта и правового анализа предлагаются следующие варианты:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вариант 1 - Увеличение штатной единицы в Отделах по контролю за оказанием государственных услуг государственными органами АГУ и его территориальных управлений в краткосрочной перспективе.</li> <li>2. Вариант 2 - Усовершенствования процессов для обеспечения более эффективного механизма контроля, которые могут быть достигнуты с помощью цифровых решений, описанных в разделе «Технический потенциал», аутсорсинга частным компаниям, участия общественности через открытую платформу.</li> </ol> |

## 8 Приложения

### 8.1 Скоринговый механизм и его расчет для трех ключевых услуг

Формула для отбора ключевых процессов представлена ниже:

**Арифметическая формула** =  $\Sigma$  (Доступность услуги  $\times$  15%; Количество заявок  $\times$  25%; % отклоненных / просроченных заявок  $\times$  25%; Социально-экономический эффект  $\times$  10%; Наличие в цифровом виде  $\times$  15%; Юридические правки  $\times$  10%)

Для простоты расчетов в Excel, данная формула может быть представлена функцией СУММПРОИЗВ:

**Формула в Excel** = СУММПРОИЗВ (критерии скоринга, веса критериев) \*100

Таблица 16: Отбор ключевых процессов для Мининфоком

| № | Название услуги  | Критерии скоринга  |                                 |                                     |                                |                         |                    | ИТОГО  |
|---|--|--------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|--|
|   |  | Доступность услуги | Количество <sup>59</sup> заявок | % просроченных <sup>60</sup> заявок | Социально-экономический эффект | Наличие в цифровом виде | Юридические правки |  |
| 1 | Получение новой лицензии на проектирование, строительство, эксплуатацию и оказание услуг сетей | 0                  | 0                               | 0                                   | 1                              | 0                       | 0                  | 10=СУММПРОИЗВ(критерии и скоринга, веса критериев)*100 |

<sup>59</sup> Количество пользователей в Узбекистане ~12М

<sup>60</sup> Отражает проблемы в процессе, если значение соотношение (сумма всех просроченных + аннулированных + отклоненных заявок) / (количество всех заявок) >10%

Задание 1 - Оценка текущего состояния ОГУ и международный бенчмаркинг

|   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
|   | телекоммуникации  |   |   |   |   |   |   |  |
| 2 | Лицензия на оказание услуг провайдера сетей передачи данных без права создания собственной сети | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 20= СУММПРОИЗВ (критерии скоринга, веса критериев)*100 |

Примечание для обеих услуг:

1. Обе услуги доступны везде по республике,
2. Менее 10К заявок в период с 2017-2020,
3. Менее 30% просроченных заявок,
4. Направлены, в целом, на достижение целей стратегию республики,
5. Нуждаются в юридических правках согласно анализу Государственная услуга 1 - Приемка в эксплуатацию заверенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений 3.2.4.1

Таблица 17: Отбор ключевых процессов для Минстроя

| # | Название услуги   | Критерии скоринга  |                   |                       |                                |                         |                    | ИТОГО   |
|---|---|--------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|---|
|   |   | Доступность услуги | Количество заявок | % просроченных заявок | Социально-экономический эффект | Наличие в цифровом виде | Юридические правки |   |
| 1 | Приемка в эксплуатацию заверенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений (для эксплуатации объекта, являющегося объектом индивидуального | 0.00               | 0.50              | 1.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 45 = СУММПРОИЗВ(критерии Скоринга, веса критериев) *100 |

Задание 1 - Оценка текущего состояния ОГУ и международный бенчмаркинг

| # | Название услуги  | Критерии скоринга  |                   |                       |                                |                         |                    | ИТОГО   |
|---|--|--------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|---|
|   |  | Доступность услуги | Количество заявок | % просроченных заявок | Социально-экономический эффект | Наличие в цифровом виде | Юридические правки |   |
|   | <b>жилищного строительства)</b>  |                    |                   |                       |                                |                         |                    |   |
| 2 | Разработка архитектурно-планировочного задания   | 0.00               | 0.50              | 0.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 20 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 3 | Разрешение на перепрофилирование и реконструкцию объекта   | 0.00               | 0.50              | 1.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 33 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 4 | Согласование проектно-сметной документации индивидуального жилищного строительства (реконструкции) | 0.00               | 0.50              | 1.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 33 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 5 | Уведомление о начале строительно-монтажных работ   | 0.00               | 0.50              | 1.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 33 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 6 | Подача заявления на согласование проектно-сметной документации                                     | 0.00               | 1.00              | 0.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 8 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100  |
| 7 | Согласование изменения внешнего вида здания и сооружения   | 0.00               | 1.00              | 1.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 33 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |

| #  | Название услуги  | Критерии скоринга  |                   |                       |                                |                         |                    | ИТОГО  |
|----|--|--------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|--|
|    |  | Доступность услуги | Количество заявок | % просроченных заявок | Социально-экономический эффект | Наличие в цифровом виде | Юридические правки |  |
| 8  | Получение новой лицензии на право осуществления деятельности по разработке архитектурно-градостроительной документации               | 0.00               | 1.00              | 0.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 8 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 9  | Переоформление ранее выданной лицензии на право осуществления деятельности по разработке архитектурно-градостроительной документации | 0.00               | 1.00              | 0.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 8 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 10 | Подача заявления на получение свидетельства на право осуществления деятельности по проведению экспертизы проектов строительства      | 0.00               | 1.00              | 0.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 8 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 11 | Подача заявления на переоформление свидетельства на право осуществления деятельности по проведению                                   | 0.00               | 1.00              | 0.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 8 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |



Задание 1 - Оценка текущего состояния ОГУ и международный бенчмаркинг

| #      | Название услуги  | Критерии скоринга  |                   |                       |                                |                         |                    | ИТОГО  |
|--------|--|--------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|--|
|        |  | Доступность услуги | Количество заявок | % просроченных заявок | Социально-экономический эффект | Наличие в цифровом виде | Юридические правки |  |
|        | экспертизы проектов строительства  |                    |                   |                       |                                |                         |                    |  |
| 1<br>2 | Подача заявления на проведение экспертизы проектных решений на соответствие объектов требованиям пожарной безопасности и сейсмостойкости | 0.00               | 1.00              | 0.00                  | 1.00                           | 0.00                    | 0.00               | 8 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |

Примечание для услуги:

1. Услуга доступна повсеместно по республике,
2. Менее 10К запросов в период с 2017-2020,
3. Более 30% просроченных заявок,
4. Направлена, в целом, на достижение целей стратегии республики

Таблица 18: Отбор ключевых процессов для Кадастрового агентства

| # | Название услуги  | Критерии скоринга  |                                 |                                     |                                |                         |                    | ИТОГО   |
|---|--|--------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|---|
|   |  | Доступность услуги | Количество <sup>61</sup> заявок | % просроченных <sup>62</sup> заявок | Социально-экономический эффект | Наличие в цифровом виде | Юридические правки |   |
| 1 | Получение справки о площади жилого помещения   | 0.5                | 1                               | 0                                   | 1                              | 0.5                     | 1                  | 35 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 2 | Получение решения о переводе жилого помещения в категорию нежилого   | 0.5                | 0.5                             | 0.5                                 | 1                              | 0.5                     | 1                  | 60 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 3 | Государственная регистрация договора аренды зданий и сооружений  | 0.5                | 1                               | 0                                   | 1                              | 0.5                     | 1                  | 35 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 4 | Приемка в эксплуатацию завершённых строительством (реконструкцией) зданий и сооружений (для объекта индивидуального жилищного строительства) | 0.5                | 0                               | 0                                   | 1                              | 0.5                     | 1                  | 35 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |

<sup>61</sup> Количество пользователей в Узбекистане ~12М

<sup>62</sup> Отражает проблемы в процессе, если значение соотношения (сумма всех просроченных + аннулированных + отклоненных заявок) / (количество всех заявок) >10%

| # | Название услуги   | Критерии скоринга  |                                 |                                     |                                |                         |                    | ИТОГО   |
|---|---|--------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|---|
|   |   | Доступность услуги | Количество <sup>61</sup> заявок | % просроченных <sup>62</sup> заявок | Социально-экономический эффект | Наличие в цифровом виде | Юридические правки |   |
| 5 | Подача заявления на государственную регистрацию прав на объекты недвижимости                    | 0.5                | 0                               | 0                                   | 1                              | 0.5                     | 1                  | 85 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 6 | Получение справки о наличии/отсутствии собственного жилья                                       | 0.5                | 0                               | 0                                   | 1                              | 0.5                     | 1                  | 35 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 7 | Оформление кадастрового паспорта  | 0.5                | 0                               | 0                                   | 1                              | 0.5                     | 1                  | 35 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |
| 8 | Государственная регистрация прав на ограничение пользования чужим земельным участком (сервитут) | 0.5                | 1                               | 0                                   | 1                              | 0.5                     | 0                  | 50 = СУММПРОИЗВ(критерии скоринга, веса критериев) *100 |

Примечание для услуги:

1. Услуга недоступна повсеместно по республике,
2. Менее 10К запросов в период с 2017-2020,
3. Менее 10% просроченных заявок,
4. Направлена, в целом, на достижение целей стратегии республики
5. Необходимы юридические правки согласно анализу, приведенного в 3.2.4.3

## 8.2 Текущее состояние трех процессов

### 8.2.1 Операционная модель

Текущее состояние вышеуказанных трех процессов:

1. Доступность услуг:
  - а. Услуга может предоставляться в режиме оффлайн посредством посещения ЦГУ или в режиме онлайн через ЕПИГУ;
  - б. Центральный офис АГУ находится в Ташкенте;
  - в. В каждом регионе есть центры и мобильные автобусы;
  - г. Низкий интерес общественности к получению услуг через ЦГУ в 2019 году; (По результатам высокоуровневой индикативной оценки заинтересованности населения в получении услуги через ЦГУ - 21,2% за первые 7 месяцев 2019 года, в то время как в Казахстане данный показатель за аналогичный период – 113.5%)<sup>63</sup>
  - д. За 7 месяцев 2019 года только 22% населения Узбекистана (7,3 млн человек) получили государственные услуги через ЦГУ<sup>64</sup>;
  - е. 5% всего населения Узбекистана (1,6 млн человек) получили государственные услуги через ЦГУ в пиковый период 2019 года (апрель, самая высокая Каракалпакстанская республика - 121 735 заявок);<sup>65</sup>
  - ж. 2% населения Узбекистана (0,7 млн человек) получили государственные услуги через ЦГУ в низкий сезон 2019 года (июль, самый низкий Джизакский район - 20 068 заявок);<sup>66</sup>
  - з. Среднее количество пользователей обслуживаемых во всех ЦГУ - 3 459 человек в день (на основании анализа данных за 7 месяцев 2019 года, см. Таблица 23);
  - и. Среднее количество пользователей, обслуживаемых в одном ЦГУ - 247 человек в день (см. Таблица 23);
  - к. Коэффициент загрузки каждого ЦГУ - ~ 50% (если предполагается, что в каждом центре работают 15 рабочих стола, 15 минут на каждый запрос<sup>67</sup>)
2. Проектирование процессов:
  - а. Дальнейшая обработка заявки производится только после подтверждения уплаты вознаграждения.
  - б. Окна обслуживания предоставляют услуги без сегментации (например, по линии обслуживания или по оказывающим организациям).
- 3 В настоящее время АГУ планирует внедрение 5 КПЭ к марту 2021 года (см. Рисунок 8)

### 8.2.2 Технический потенциал

#### 8.2.2.1 Государственная услуга 1 - Приемка в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений

1. ИТ-возможности:

---

<sup>63</sup> Источник: Внутренний анализ статистики предоставленной от АГУ (2019)

<sup>64</sup> Источник: Внутренний анализ статистики предоставленной от АГУ (2019)

<sup>65</sup> Источник: Внутренний анализ статистики предоставленной от АГУ (2019)

<sup>66</sup> Источник: Внутренний анализ статистики предоставленной от АГУ (2019)

<sup>67</sup> Источник: Внутренний анализ статистики предоставленной от АГУ (2019)

- a. Отсутствие интеграции с другими учреждениями. Поскольку последние не имеют собственных электронных систем. Они взаимодействуют традиционным образом<sup>68</sup>;
  - б. Установлен лимит на объем данных, загружаемых через Интернет<sup>69</sup>.
2. Услуги в архитектурной сфере предоставляются через платформу "Прозрачное строительство".
3. Базы данных министерств и ведомств по оказанию госуслуг не оцифрованы.
4. Автоматическая подача заявления в уполномоченный орган после заполнения заявления отсутствует.

#### 8.2.2.2 Государственная услуга 2 - Лицензирование оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети

1. ИТ-возможности:
  - a. Отсутствие интеграции Мининфокома с Единым порталом интерактивных общественных услуг
2. Базы данных министерств и ведомств по оказанию госуслуг не оцифрованы

#### 8.2.2.3 Государственная услуга 3 - Государственная регистрация прав на недвижимое имущество

Кадастровый паспорт регистрируется в кадастровом органе через ЕПИГУ. Заявка на регистрацию недвижимого имущества подается в ЕПИГУ. Регистратор переходит в 1С систему, проверяет правильность заполнения необходимых документов и регистрирует недвижимость при отсутствии ошибок. Кадастровый паспорт зарегистрирован на правообладателя, имеющего идентификационный номер, или личный номер физического лица.

### 8.2.3 Институциональная и правовая база

#### 8.2.3.1 Государственная услуга 1 - Приемка в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений

Сфера регулируется следующими нормативно-правовыми актами:

1. Административный регламент оказания государственных услуг по приемке в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений, утвержденный ПКМ от 18.05.2018 г. № 370 (Регламент) – в отношении всех зданий и сооружений, кроме зданий и сооружений связанных с государственными секретами РУз, объектов государственного значения внесенных в государственные программы развития Республики Узбекистан, и индивидуальных жилых домов по типовым проектам;
2. Положение о порядке осуществления индивидуального жилищного строительства с участием инжиниринговой компании «Кишлок курилиш инвест», утвержденное ПКМ от 26.10.2009 г. № 280 – в отношении жилья в сельской местности на основании типовых проектов с участием инжиниринговой компании «Кишлок курилиш инвест»;
3. Положение о порядке организации строительства, распределения, эксплуатации, содержания и ремонта служебных жилых домов для руководителей органов исполнительной

---

<sup>68</sup> Например, по данным интервью с Министерствами, Министерство финансов Узбекистана ведет базу данных о статусе гражданина (уязвимых слоев граждан), однако все равно необходимо приложить этот документ в MyGov или принести этот документ в ЦГУ

<sup>69</sup> Объем для загрузки документов по приемке в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений, составляет 5 Мб (см. Рисунок 64)

власти на местах, утверждённое ПКМ от 19.05.2017 г. № 299 – в отношении служебных жилых домов для руководителей органов исполнительной власти на местах;

4. ШНК 3.01.04-04 "Приемка в эксплуатацию законченных строительством объектов", утвержденный приказом Государственного Комитета РУз по архитектуре и строительству от 25.12.2003 г. N 81.

Процедура приемки в эксплуатацию жилья в сельской местности на основании типовых проектов, а также служебного жилья домов для руководителей органов исполнительной власти на местах не предусматривает предоставление государственной услуги через ЦГУ.

В соответствии с Указом Президента РУз от 12.12. 2017 г. № УП-5278 «О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению» предусмотрено оказание государственной услуги по приемки в эксплуатацию законченного строительством (реконструкцией) объекта по принципу «одно окно» исключительно через АГУ.

В соответствии с Указом Президента РУз от 14.11.2018г. № УП-5577 «О дополнительных мерах по совершенствованию государственного регулирования в сфере строительства» и ПКМ от 20.08.2020г. №496 «Об утверждении административного регламента осуществления государственного строительного контроля на объектах и классификации категорий опасности объектов» состав участников процесса приемки в эксплуатацию законченных строительством объектов (кроме объектов финансируемых за счет средств субъектов государственных закупок) увеличено и включает:

- а. инспекцию по контролю в сфере строительства;
- б. органов кадастра;
- в. представителей заказчика;
- г. подрядчика (генерального подрядчика);
- д. территориальных органов государственного санитарного надзора;
- е. территориальных органов государственного пожарного надзора.

Следующие нормативно-правовые акты призваны уменьшить бюрократические процедуры в области строительства до и после процесса приемки в эксплуатацию законченных строительством объектов:

- а. постановление Президента РУз от 5.02. 2019 г. №ПП-4160 «О дополнительных мерах по улучшению рейтинга Республики Узбекистан в ежегодном отчете Всемирного банка и международной финансовой корпорации «Ведение бизнеса» – введен порядок одновременной выдачи выписки из свидетельства о государственной регистрации прав на объект недвижимости с актом приемки в эксплуатацию законченных строительством зданий и сооружений;
- б. постановление Президента РУз от 26.08. 2019 г. № ПП-4427 «О мерах по дальнейшему совершенствованию процедур предоставления свободных земельных участков несельскохозяйственного назначения и осуществления архитектурно-строительных работ» (далее – ПП-4427) – введен порядок подготовки кадастрового дела законченных строительством зданий и сооружений до процесса их приемки в эксплуатацию;
- в. Административный регламент по оказании государственных услуг по выдаче кадастрового паспорта недвижимого имущество, утвержденный ПКМ от 2.09. 2020 г. № 535 (ПКМ №535 ) – введен порядок одновременной выдачи кадастрового паспорта, акта о приемке в эксплуатацию объектов и выписки из реестра о государственной регистрации недвижимого имущества.

На основании следующих актов Президента РУз введены требования к строительным объектам до процесса их приемки в эксплуатацию:

- а. Указ Президента РУз от 14.11.2018 г № УП-5577 «О дополнительных мерах по совершенствованию государственного регулирования в сфере строительства» – требование к объектам жилищного строительства по оснащению энергоэффективным и энергосберегающим оборудованием и получению паспорт энергетического аудита до их приемки в эксплуатацию;
- б. постановление Президента РУз от 22.05.2019 г. № ПП-4329 «О мерах по ускорению развития телекоммуникационной инфраструктуры в населенных пунктах Республики Узбекистан» – требование к общественным, промышленным, жилым, административным зданиям и сооружениям (кроме тех по которым ПСД утвержден до 1.07.2019 года), по подведению инженерно-коммуникационной инфраструктуры (кабельной канализации, слаботочных кабельных шахт, площадей и инфраструктуры для размещения телекоммуникационного оборудования);
- в. постановление Президента РУз от 4.06.2019 г. № ПП-4351 «О дополнительных мерах по повышению эффективности работ в сфере благоустройства населенных пунктов» – требование по проведению благоустройства прилегающей территории.

Постановлением Президента РУз от 5.02.2020 г. № ПП-4586 «О мерах по коренному повышению качества производства строительного-монтажных работ и совершенствованию системы контроля в строительстве» предусмотрена поэтапная отмена процедуры приемки в эксплуатацию завершаемых строительством объектов, путем внедрения порядка выдачи разрешений на их эксплуатацию Инспекцией по контролю в сфере строительства и ее территориальными инспекциями:

- а. для объектов низкой категории риска независимо от источников финансирования - с 1.05 2020г.;
- б. для объектов, финансируемых за счет средств субъектов государственных закупок - с 1.01 2022г.;
- в. для объектов, финансируемых за счет иных источников, - с 1.01.2021г.

Указом Президента РУз от 24.08.2020 г. № УП-6044 “О мерах по кардинальному совершенствованию лицензионных и разрешительных процедур” – отменена приемка в эксплуатацию завершаемых строительством:

- а. новых предприятий связанных с использованием водных ресурсов и выбросом дренажных вод;
- б. спортивно-оздоровительного или спортивного сооружения.

В соответствии с постановлением Президента РУз от 20.01.2019 г. № ПП-4464 «О мерах по широкому внедрению информационно-коммуникационных технологий в сферу строительства» предусмотрено функционирования с 1.01.2021 г. Национальной информационной системы «Прозрачное строительство» на всей территории Республики Узбекистан в режиме реального времени и с 1.03.2020 г. запуск Геопортала «Государственный градостроительный кадастр Республики Узбекистан» с возможностями ведения государственного градостроительного кадастра и предоставления общественности градостроительных документов и информации в режиме онлайн.

В соответствии с ПКМ от 19.11. 2020 г. № 732 «О мерах по дальнейшему развитию информационных систем и геоинформационных технологий в строительной отрасли» предусмотрена цифровизация государственной услуги по приемки в эксплуатацию завершаемых строительством (реконструкцией) зданий и сооружений до апреля 2021 г.

#### 8.2.3.2 Государственная услуга 2 - Лицензирование оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети

Сфера регулируется следующими нормативно-правовыми актами:

1. Положение «О лицензировании деятельности в сфере телекоммуникаций», утвержденный ПКМ РУз №458 от 22.11.2000 г. – определяет порядок лицензирования оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети;
2. Положение «О порядке регулирования межсетевого взаимодействия Интернет-провайдеров на сетях передачи данных», утвержденного приказом генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации №374 от 12.11.2004 г. (рег. номер 1423 от 18 ноября 2004 г.) – определяет порядок регулирования межсетевого взаимодействия Интернет-провайдеров и операторов сетей передачи данных на сетях передачи данных Республики Узбекистан и устанавливает требования к межсетевым соединениям сетей передачи данных, а также даёт определение термину «Интернет-провайдер»;
3. Правила оказания услуг телекоммуникации, утвержденных приказом Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций РУз № 208-мх от 30.06.2020 г. (рег. номер 3275 от 30 июня 2020 г.)– определяют правила оказания услуг провайдера сетей передачи данных, в том числе Интернет, через сети операторов передачи данных, без права создания собственной сети.

В соответствии с п.54 Перечня поэтапно внедряемых в 2018 — 2020 гг. государственных услуг, оказываемых исключительно через Центры государственных услуг, утвержденный №ПП-2750 от 01.02.2017 г. процедура лицензирования оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети с 2018 г. осуществляется исключительно через ЦГУ.

Следующие нормативно-правовые акты призваны уменьшить бюрократические процедуры в области лицензирования оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети:

В соответствии с Указом Президента РУз №УП-5409 от 11.04.2018 г. «О мерах по дальнейшему сокращению и упрощению лицензионных и разрешительных процедур в сфере предпринимательской деятельности, а также улучшению условий ведения бизнеса»:

- а. Проектирование сетей телекоммуникаций,
- б. Строительство сетей телекоммуникаций,
- в. Эксплуатация сетей телекоммуникаций,
- г. Оказание услуг сетей телекоммуникаций – объединены в «Проектирование, строительство, эксплуатация и оказание услуг сетей телекоммуникаций».
- д. Меры по сокращению и упрощению процедур определяют сокращение количества представляемых документов за счет отмены требования о представлении заявителем: копии свидетельства о государственной регистрации юридического лица; нормативно-правовых документов, необходимых для проведения проектных, строительных работ; заключения соответствующих органов о соответствии требованиям санитарных, пожарных норм; копии диплома о высшем образовании и трудовой книжки специалистов по проектированию, строительству сетей телекоммуникаций.

### 8.2.3.3 Государственная услуга 3. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество

Органом, осуществляющим государственную регистрацию прав на недвижимое имущество, являются территориальные подразделения Государственного комитета по земельным ресурсам, геодезии, картографии и государственному кадастру. Отказ в государственной регистрации права на недвижимость или сделки с ней либо нарушение сроков регистрации могут быть обжалованы в суде. Предусмотрен независимый механизм досудебного разрешения споров, вытекающих из государственной регистрации прав на объекты недвижимости, путем



создания при Государственном комитете Республики Узбекистан по земельным ресурсам, геодезии, картографии и государственному кадастру, государственных предприятий землеустройства и кадастра недвижимости Республики Каракалпакстан, областей и г. Ташкента комиссий.

Государственная регистрация прав на недвижимость осуществляется по месту нахождения объекта недвижимости на основании заявления правообладателя. При этом, для государственной регистрации права собственности и других вещных прав, осуществляемых на основании сведений организаций, заявление о государственной регистрации прав на объект недвижимости не требуется.

Выписки из Государственного реестра, выданные в электронном виде, и выписки, выданные в бумажном виде, имеют равную юридическую силу.

Юридические и физические лица, являющиеся собственниками либо обладающие вещными правами на объект недвижимости, или их уполномоченные лица в месячный срок со дня возникновения, перехода, ограничения и прекращения права собственности и иных вещных прав на объект недвижимости либо изменения правового положения объекта недвижимости обязаны обратиться с заявлением о государственной регистрации прав на объект недвижимости с приложением правоустанавливающих документов, указанных в Положении (ПКМ №1060), в Центры или посредством Единого портала интерактивных государственных услуг, а в случае оформления закладной и регистрации договора ипотеки — в орган, осуществляющий государственную регистрацию прав на объект недвижимости ;

В заявлении указываются вид объекта недвижимости, право, которое подлежит государственной регистрации, наименование объекта недвижимости, на которое подготовлено или переоформлено кадастровое дело, и дата его подготовки (при наличии). Вместе с заявлением представляется документ об уплате сбора за регистрацию права на объект недвижимости.

Центр в течение одного часа с момента заполнения заявления направляет его в орган, осуществляющий государственную регистрацию прав на объект недвижимости.

При первоначальном формировании кадастрового дела инвентаризация объектов недвижимости производится органом, осуществляющим государственную регистрацию, с выездом на место. По результатам формирования кадастрового дела выдаётся кадастровый паспорт.

Порядок предоставления и форма кадастрового паспорта определяются Государственным комитетом Республики Узбекистан по земельным ресурсам, геодезии, картографии и государственному кадастру. Техническая инвентаризация объекта недвижимости проводится органом, осуществляющим государственную регистрацию, по заявлениям физических или юридических лиц. Заявки принимаются посредством сети Интернет или Центров государственных услуг. Регистратор в случае наличия документов, удостоверяющих право на объект недвижимости, производит государственную регистрацию права на объект недвижимости в течение двух рабочих дней со дня поступления документов. Если в представленных документах имеются незначительные недостатки технического характера и существует возможность их устранения или требуются дополнительные документы, регистратор в течение одного дня принимает решение о приостановлении регистрации сроком до трёх рабочих дней и направляет решение в Центр или соответствующую организацию.

Центр или организация после получения от органа, осуществляющего государственную регистрацию, решения о приостановлении регистрации права на объект недвижимости в течение одного часа уведомляет юридическое или физическое лицо о представлении документов с устранением отмеченных недостатков.

При представлении документов с устранением отмеченных недостатков государственная регистрация права на объект недвижимости производится в течение двух рабочих дней со дня представления документов.

При рассмотрении исправленных документов не допускается отказ в государственной регистрации прав на объект недвижимости по новым основаниям, ранее не указанным в уведомлении об отказе в государственной регистрации. прав, за исключением случая наложения запрета или ареста уполномоченными органами на объект недвижимости.

Если недостатки, указанные в уведомлении, не были устранены в течение трёх рабочих дней с момента уведомления, орган, осуществляющий государственную регистрацию, в течение двух рабочих дней принимает решение об отказе в государственной регистрации прав на объект недвижимости, о чем письменно извещает центр или соответствующую организацию.

### 8.3 Перечень рассмотренных правовых актов

Таблица 19: Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих общие вопросы оказания государственных услуг

| № | № и дата НПА              | Наименование  | Комментарий  |
|---|---------------------------|---|--|
| 1 | № ЗРУ-457 от 8.01.2018 г. | Закон Республики Узбекистан «Об административных процедурах»  | Определяет общие правила по регулированию отношений в области осуществления административных процедур. Закон распространяется на административно-правовую деятельность административных органов в отношении заинтересованных лиц, в том числе на лицензионные, разрешительные, регистрационные процедуры, процедуры, связанные с оказанием других государственных услуг, а также иную административно-правовую деятельность в соответствии с законодательством                   |
| 2 | От 22.09.1994 г.          | Кодекс Республики Узбекистан об административной ответственности  | Статьей 215 <sup>5</sup> предусмотрено ответственность за нарушение законодательства в сфере оказания государственных услуг, выразившееся в отказе принятия обращения заявителя, нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений при оказании государственных услуг, истребовании от заявителя документов, не предусмотренных законодательством, неисполнении законного требования (поручения) уполномоченного государственного органа в сфере оказания государственных услуг. |
| 3 | № УП-5278 от 12.12.2017г. | Указ Президента Республики Узбекистан от 12 декабря 2017 года № УП-5278 «О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению» | Определены направления коренного реформирования национальной системы оказания государственных услуг.<br>Образовано АГУ и определены основные его задачи.   |
| 4 | № ПП-3430 от 12.12.2017г  | Постановление Президента Республики Узбекистан «Об организации деятельности агентства государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан»                 | Определены организационные основы АГУ (структура, структура ЦГУ, источники финансирования, права).   |

| № | № и дата НПА             | Наименование  | Комментарий   |
|---|--------------------------|---|---|
| 5 | № ПП-3662 от 11.04.2018г | Постановление Президента Республики Узбекистан от «О дополнительных мерах по ускоренному развитию системы оказания государственных услуг» | <p>Предусмотрены первоочередные задачи министерств и ведомств, иных уполномоченных органов, оказывающих государственные услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— ускоренное развитие и внедрение информационно-коммуникационных технологий с учетом обеспечения единого технологического подхода к созданию информационных систем и информационных ресурсов в целях дальнейшей унификации и автоматизации процессов оказания государственных услуг;</li> <li>— дальнейшая ускоренная реализация мероприятий по оцифровке архивного фонда министерств и ведомств и предоставлению доступа к соответствующим информационным ресурсам;</li> <li>— проведение реинжиниринга бизнес-процессов по всем оказываемым государственным услугам, включенным в единый реестр государственных услуг, с обеспечением существенной оптимизации форм и бланков, кардинального сокращения процедур при оказании государственных услуг и сроков их оказания;</li> <li>— обеспечение безусловного, своевременного и качественного исполнения работниками, вовлеченными в процесс оказания государственных услуг, своих должностных обязанностей, усиление их ответственности, повышение навыков и культуры работы в соответствии с современными требованиями, внедрение механизмов объективной оценки их работы;</li> <li>— реализация мер по консолидации усилий и повышению ответственности государственных органов и организаций, участвующих в процессе оказания государственных услуг, в решении проблем, исходя из возложенных на них задач и функций;</li> <li>— приоритетное использование средств внебюджетных фондов для разработки и совершенствования в соответствии с установленными требованиями информационных систем, программных продуктов, баз данных, внедрения электронных государственных услуг.</li> </ul> |

| № | № и дата НПА                    | Наименование  | Комментарий  |
|---|---------------------------------|---|--|
| 6 | <b>№ ПП-4193 от 15.02.2019г</b> | <p>Постановление Президента Республики Узбекистан</p> <p>«О мерах по дальнейшему комплексному развитию национальной системы оказания государственных услуг»</p>   | <p>Данным документом установлен с 1.06.2019г. порядок, в соответствии с которым:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— физические и юридические лица вправе получать государственные услуги в ЦГУ по экстерриториальному принципу независимо от места постоянной (временной) прописки граждан и почтового адреса (местонахождения) юридических лиц;</li> <li>— при обращении за получением государственных услуг через ЕПИГУ государственная пошлина, сборы и иные платежи уплачиваются в размере 90 процентов от суммы, уплачиваемой при обращении через ЦГУ либо непосредственно в органы, предоставляющие услуги;</li> <li>— часть суммы государственных пошлин, сборов и иных платежей за государственные услуги, оказываемые через ЕПИГУ, подлежащей направлению во внебюджетный фонд АГУ снижается с 20 до 10 процентов с пропорциональным распределением высвобождаемых средств по остальным получателям;</li> <li>— государственные органы и организации, оказывающие государственные услуги, вводят сведения, необходимые для оказания государственных услуг, по перечню, определяемому Министерством юстиции Республики Узбекистан совместно с Национальным агентством проектного управления при Президенте Республики Узбекистан, в свои базы данных и информационные системы в электронном виде для формирования электронных баз данных.</li> </ul> |
| 7 | <b>№378 ОТ 30.12.2018г.</b>     | <p>Постановление Кабинета Министров «О мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности Правительственного портала Республики Узбекистан в сети Интернет с учетом оказания интерактивных государственных услуг».</p> | <p>Определяет статус ЕПИГУ.</p>  |

| № | № и дата НПА           | Наименование  | Комментарий  |
|---|------------------------|---|--|
| 8 | № 120 от 13.05.2015 г. | Постановление Кабинета Министров «О мерах по дальнейшему совершенствованию порядка оказания государственных услуг и межведомственного информационного взаимодействия государственных органов и иных организаций». | <p>Данным актом утверждены:</p> <p>Положение о порядке формирования и ведения Единого реестра государственных услуг, форм и бланков;</p> <p>Положение о порядке межведомственного информационного взаимодействия государственных органов и иных организаций при оказании государственных услуг.</p>  |
| 9 | № 184 от 2.06.2016 г.  | Постановление Кабинета Министров «О мерах по совершенствованию порядка оказания электронных государственных услуг».   | <p>Данным документом утверждено Положение о реализации мероприятий по совершенствованию порядка оказания электронных государственных услуг.</p> <p>Введен порядок, в соответствии с которым:</p> <p>совершенствование порядка оказания электронных государственных услуг включает в себя обязательное обеспечение унификации документов государственных органов;</p> <p>внедрение электронных государственных услуг осуществляется путем обязательной реализации мероприятий по совершенствованию порядка их оказания;</p> <p>информационные системы, созданные в результате реализации мероприятий по совершенствованию порядка оказания электронных государственных услуг, подлежат интеграции с ЕПИГУ;</p> <p>реализация мероприятий по совершенствованию порядка оказания электронных государственных услуг обеспечивается государственными органами и иными организациями, оказывающими электронные государственные услуги, на постоянной основе, а также Министерством по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан.</p> |

| №  | № и дата НПА                  | Наименование  | Комментарий   |
|----|-------------------------------|---|---|
| 10 | <b>№ 353 от 20.10.2016 г.</b> | Постановление Кабинета Министров «Об утверждении Методики оценки качества оказания электронных государственных услуг».  | Данным документом утверждена Методика оценки качества оказания электронных государственных услуг органов государственного и хозяйственного управления, органов государственной власти на местах и иных организаций. |
| 11 | <b>№ 239 от 25.04.2017 г</b>  | Постановление Кабинета Министров.<br>«Об утверждении графика поэтапного внедрения государственных услуг, оказываемых исключительно через центры «одно окно», на период 2018-2020 годы». | Данным актом утвержден график поэтапного внедрения государственных услуг, оказываемых исключительно через ЦГУ, на период 2018 — 2020 годы.  |

| №  | № и дата НПА           | Наименование  | Комментарий   |
|----|------------------------|---|---|
| 12 | № 728 от 15.09.2017 г. | Постановление Кабинета Министров «О мерах по совершенствованию порядка оказания электронных государственных услуг через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан». | <p>Данным документом утверждено Положение о ЕПИГУ</p> <p>Установлено, что:</p> <p>Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан является уполномоченным органом по проведению оценки востребованности государственных услуг в целях дальнейшего внедрения их на ЕПИГУ;</p> <p>на ЕПИГУ внедряются наиболее востребованные государственные услуги, определенные по результатам оценки востребованности государственных услуг;</p> <p>Центр развития и внедрения компьютерных и информационных технологий «Узинфоком» Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан является Единым интегратором внедрения и технической поддержки электронных государственных услуг на ЕПИГУ;</p> <p>субъекты предпринимательства на договорной основе совместно с органами государственного и хозяйственного управления, органами государственной власти на местах и иными организациями, оказывающими государственные услуги, участвуют во внедрении на ЕПИГУ и официальных веб-сайтах востребованных электронных государственных услуг.</p> |
| 13 | № 70 от 31.01.2018г    | Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан "Об организации деятельности Агентства государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан"                               | Утверждено положение об АГУ, которым определяется статус, основные задачи, функции, права, ответственность и порядок организации деятельности   |



| №  | № и дата НПА                     | Наименование   | Комментарий   |
|----|----------------------------------|--|---|
| 14 | <b>№ 348 от 10.05.2018 г.</b>    | Постановление Кабинета Министров «Об утверждении Административного регламента оказания государственных услуг по регистрации ключа электронной цифровой подписи и выдаче сертификата электронной цифровой подписи через центры государственных услуг».          | Данным актом утвержден Административный регламент оказания государственных услуг по выдаче сертификата электронной цифровой подписи, обеспечивающей свободный доступ ко всем видам услуг, оказываемым органами государственного и хозяйственного управления, органами государственной власти на местах и коммерческими банками через ЦГУ.                                   |
| 15 | <b>МЮ № 3181 от 13.09.2019г.</b> | Постановление Министерства юстиции Республики Узбекистан и Национального агентства проектного управления при Президенте Республики Узбекистан «Об утверждении единого реестра государственных услуг»   | Утвержден Единый реестр государственных услуг.<br>В данном документе представлен перечень всех 716 видов государственных услуг с подробным описанием какие госуслуги оказываются тем или иным госорганом, способ обращения для получения услуги (электронной или традиционной), платность или безвозмездность госуслуги, виды заявителей (физическое или юридическое лицо). |
| 16 | <b>МЮ № 3241 от 10.06.2020г</b>  | Приказ Министерства юстиции Республики Узбекистан «Об утверждении Положения об основных показателях эффективности и результативности оказания государственных услуг и порядке оценки их деятельности работниками государственных органов и других организаций» | Данным актом утверждается Положение об основных показателях эффективности и результативности оказания государственных услуг и порядке оценки их деятельности работниками государственных органов и других организаций.  |

Таблица 20: Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих оказание государственных услуг в сфере приемки в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений Государственная услуга 1

| № | № и дата НПА                      | Наименование   | Комментарий  |
|---|-----------------------------------|--|--|
| 1 |                                   | Градостроительный кодекс Республики Узбекистан   | Предусматривает полномочия по участию в работе комиссий по приему в эксплуатацию законченных строительных объектов уполномоченного органа по градостроительству.   |
| 2 | <b>№ ЗРУ-641 от 15.10.2020 г.</b> | Закон Республики Узбекистан «О правах лиц с инвалидностью» от 15.10.2020 г., № ЗРУ-641   | Статьей 23 предусмотрено требование по приемке по включению в состав государственной приемочной комиссии представителей общественных объединений лиц с инвалидностью при приемке в эксплуатацию строительных и реконструируемых объектов социально-бытового и культурного назначения.  |
| 3 | <b>№ УП-5278 от 12.12.2017г.</b>  | Перечень поэтапно внедряемых в 2018 — 2020 годах государственных услуг, оказываемых по принципу «одно окно» исключительно через Центры государственных услуг, утвержденный Указом Президента Республики Узбекистан от 12 декабря 2017 года № УП-5278 «О мерах по коренному реформированию национальной системы оказания государственных услуг населению» | Среди перечня услуг поэтапно внедряемых в 2018 — 2020 годах государственных услуг, оказываемых по принципу «одно окно» исключительно через Центры государственных услуг, предусмотренных Приложением №1 предусмотрено внедрение услуги по приемки в эксплуатацию законченного строительством (реконструкцией) объекта до 1.04.2018г. |

| № | № и дата НПА                       | Наименование  | Комментарий  |
|---|------------------------------------|---|--|
| 4 | <b>№ УП-5577 от 14.11.2018г.</b>   | Указ Президента Республики Узбекистан от 14 ноября 2018 года № УП-5577 «О дополнительных мерах по совершенствованию государственного регулирования в сфере строительства»       | <p>Введен порядок, в соответствии с которым:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– с 1.12. 2018 г. приемка в эксплуатацию заверенных строительством объектов осуществляется с участием инспекции по контролю в сфере строительства, органов кадастра, представителей заказчика, подрядчика (генерального подрядчика), за исключением строительства объектов, финансируемых за счет средств субъектов государственных закупок;</li> <li>– с 1.01. 2020 г. в обязательном порядке на этапе выполнения проектно-изыскательских и строительно-монтажных работ объекты жилищного строительства должны быть оснащены энергоэффективным и энергосберегающим оборудованием. При этом до их приемки в эксплуатацию необходимо получить паспорт энергетического аудита, за исключением объектов, имеющих сертификат по международным стандартам BREEAM (метод экологической оценки эффективности зданий) и LEED (руководство по энергоэффективному и экологическому проектированию)</li> </ul>  |
| 5 | <b>№ ПП-4464 от 20.01. 2019 г.</b> | Постановление Президента Республики Узбекистан от 20 января 2019 года № ПП-4464 «О мерах по широкому внедрению информационно-коммуникационных технологий в сферу строительства» | <p>Предусмотрено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– внедрение в деятельность Министерства строительства Республики Узбекистан и запуску до 1.06.2020 г. Национальной информационной системы «Прозрачное строительство», в порядке эксперимента, в процессе строительства объектов в Ташкентской области (далее — объекты) за счет централизованных источников финансирования, в том числе финансируемых за счет инвестиционных проектов;</li> <li>– обеспечение функционирования до 1.01.2021 г. Национальной информационной системы «Прозрачное строительство», по результатам эксперимента, на всей территории Республики Узбекистан в режиме реального времени;</li> <li>– запуск до 1.03. 2020 г. в тестовом режиме Географической информационной системы (геопортала) «Государственный градостроительный кадастр Республики Узбекистан» с возможностями ведения государственного градостроительного кадастра и предоставления общественности градостроительных документов и информации в режиме онлайн.</li> </ul> |

| № | № и дата НПА                      | Наименование   | Комментарий  |
|---|-----------------------------------|--|--|
| 6 | <b>№ПП-4160 от 05.02.2019 г.</b>  | Постановление Президента Республики Узбекистан от 5 февраля 2019 года №ПП-4160 «О дополнительных мерах по улучшению рейтинга Республики Узбекистан в ежегодном отчете Всемирного банка и международной финансовой корпорации «Ведение бизнеса» | Предусмотрено установление с 1.03.2019 г. порядка, в соответствии с которым акт приемки в эксплуатацию завершаемых строительством зданий и сооружений выдается одновременно с выпиской из свидетельства о государственной регистрации прав на объект недвижимости.   |
| 7 | <b>№ ПП-4329 от 22.05.2019 г.</b> | Постановление Президента Республики Узбекистан от 22 мая 2019 года № ПП-4329 «О мерах по ускорению развития телекоммуникационной инфраструктуры в населенных пунктах Республики Узбекистан»  | Установлена норма согласно которой не допускается строительство и принятие в эксплуатацию общественных, промышленных, жилых, административных зданий и сооружений, за исключением зданий и сооружений, по которым проектно-сметная документация утверждена до 1.07.2019 г., без подведения объектов инженерно-коммуникационной инфраструктуры, в том числе кабельной канализации, слаботочных кабельных шахт, площадей и инфраструктуры для размещения телекоммуникационного оборудования. |
| 8 | <b>№ ПП-4351 от 04.06.2019г.</b>  | Постановление Президента Республики Узбекистан от 4 июня 2019 года № ПП-4351 «О дополнительных мерах по повышению эффективности работ в сфере благоустройства населенных пунктов»  | Введен порядок, в соответствии с которым с 1.01. 2020 года приемка в эксплуатацию объектов нового строительства, реконструкции и капитального ремонта зданий или сооружений без проведения благоустройства прилегающей территории запрещается.   |

| №  | № и дата НПА                       | Наименование   | Комментарий   |
|----|------------------------------------|--|---|
| 9  | <b>№ ПП-4427 от 26.08. 2019 г.</b> | Постановление Президента Республики Узбекистан от 26 августа 2019 года № ПП-4427 «О мерах по дальнейшему совершенствованию процедур предоставления свободных земельных участков несельскохозяйственного назначения и осуществления архитектурно-строительных работ»  | Предусмотрен порядок, в соответствии с которым подготовка кадастрового дела на здания и сооружения осуществляется до процесса их приемки в эксплуатацию по заявлениям в Центры государственных услуг. По завершении приемки выдается выписка из Государственного реестра прав на объекты недвижимости.  |
| 10 | <b>№ УП-5930 от 31.01.2020г.</b>   | «Дорожная карта» по совершенствованию оказания государственных услуг, оказываемых через Центры государственных услуг, утверждённая Указом Президента Республики Узбекистан от 31 января 2020 года № УП-5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг» | Предусмотрена разработка проекта нормативно-правового акта о 1.07.2020г. предусматривающего одновременную выдачу кадастрового паспорта, акта о приемке в эксплуатацию объектов и выписки из реестра о государственной регистрации недвижимого имущества посредством обращения через Центры государственных услуг и Единый портал интерактивных государственных услуг. |

| №  | № и дата НПА              | Наименование  | Комментарий  |
|----|---------------------------|---|--|
| 11 | № ПП-4586 от 05.02.2020г. | Постановление Президента Республики Узбекистан от 5 февраля 2020 года № ПП-4586 «О мерах по коренному повышению качества производства строительно-монтажных работ и совершенствованию системы контроля в строительстве» | <p>Предусмотрена поэтапная отмена существующих процедур приемки в эксплуатацию завершаемых строительством объектов с внедрением порядка выдачи разрешений на их эксплуатацию Инспекцией по контролю в сфере строительства при Министерстве строительства Республики Узбекистан и территориальными инспекциями в сроки:</p> <p>для объектов низкой категории риска независимо от источников финансирования — с 1.05.2020 г.;</p> <p>для объектов, финансируемых за счет средств субъектов государственных закупок, — с 1.01.2022 г.;</p> <p>для объектов, финансируемых за счет иных источников, — с 1.01.2021 года.</p> <p>Установить, что до внедрения порядка выдачи разрешений на эксплуатацию объектов Инспекция и территориальные инспекции привлекают к приемке в эксплуатацию завершаемых строительством объектов (за исключением объектов, финансируемых за счет средств субъектов государственных закупок) территориальные органы государственного санитарного надзора и государственного пожарного надзора, которые в рамках срока приемки объектов предоставляют Инспекции и территориальным инспекциям заключения о соответствии объекта санитарным нормам и требованиям пожаробезопасности.</p> |

| №  | № и дата НПА                     | Наименование   | Комментарий   |
|----|----------------------------------|--|---|
| 12 | <b>№ УП-6044 от 24.08.2020г.</b> | Перечень некоторых лицензируемых видов деятельности и документов разрешительного характера отменяемых с 1 января 2021 года, утврежденный Указом Президента Республики Узбекистан от 24 августа 2020 года № УП-6044 “О мерах по кардинальному совершенствованию лицензионных и разрешительных процедур”   | Предусмотрена отмена:<br>– приемки в эксплуатацию завершенных строительством новых предприятий связанных с использованием водных ресурсов и выбросом дренажных вод;<br>– приемки в эксплуатацию завершенных строительством спортивно-оздоровительного или сопртивного сооружений. |
| 13 | <b>№ 280 от 26.10. 2009 г.</b>   | Положение о порядке осуществления индивидуального жилищного строительства с участием инжиниринговой компании «Кишлок курилиш инвест», утвержденное постановлением Кабинета Министров от 26 октября 2009 года № 280 «О мерах по организации строительства жилья в сельской местности на основании типовых проектов с участием инжиниринговой компании «Кишлок курилиш инвест» | Определяет порядок приемки в эксплуатации жилья в сельской местности на основании типовых проектов с участием инжиниринговой компании «Кишлок курилиш инвест».<br>В отличии от других зданий и сооружений не предусмотрено обращение через ЦГУ или ЕПИГУ.                         |

| №  | № и дата НПА                  | Наименование   | Комментарий  |
|----|-------------------------------|--|--|
| 14 | <b>№ 299 от 19.05.2017 г.</b> | Положение о порядке организации строительства, распределения, эксплуатации, содержания и ремонта служебных жилых домов для руководителей органов исполнительной власти на местах, утверждённое постановлением Кабинета Министров от 19 мая 2017 года № 299 «Об утверждении положения о порядке организации строительства, распределения, эксплуатации, содержания и ремонта служебных жилых домов для руководителей органов исполнительной власти на местах» | <p>Определяет порядок приемки в эксплуатации служебных жилых домов для руководителей органов исполнительной власти на местах.</p> <p>В отличии от других зданий и сооружений не предусмотрено обращение через ЦГУ или ЕПИГУ.</p> |
| 15 | <b>№ 370 от 18.05.2018 г.</b> | Административный регламент оказания государственных услуг по приемке в эксплуатацию завершенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений, утвержденный постановлением Кабинета Министров от 18 мая 2018 года № 370 «Об утверждении некоторых административных регламентов оказания государственных услуг в сфере архитектуры и строительства»   | Регулирует порядок оказания государственных услуг по приемке в эксплуатацию завершенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений через ЦГУ  |



| №  | № и дата НПА                   | Наименование  | Комментарий  |
|----|--------------------------------|---|--|
| 16 | <b>№ 134 от 09.03. 2020 г.</b> | Положение о малых промышленных зонах, утвержденное постановлением Кабинета министров от 9 марта 2020 года № 134 «Об утверждении положения о малых промышленных зонах»   | Предусмотрен требование об обязательном согласовании акта приемки в эксплуатацию завершенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений уполномоченного органа по приемки в эксплуатацию завершенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений с Дирекцией по управлению малых промышленных зон при приемки таких зданий и сооружений в соответствующих зонах.  |
| 17 | <b>№ 496 от 20.08.2020г.</b>   | Административный регламент осуществления государственного строительного контроля на объектах и классификации категорий опасности объектов, утвержденный постановлением Кабинета Министров от 20.08.2020 года № 496 «Об утверждении административного регламента осуществления государственного строительного контроля на объектах и классификации категорий опасности объектов» | Предусмотрено привлечение территориальных органов государственного санитарного надзора и государственного органов пожарного надзора Контрольной инспекцией в области строительства при Министерстве строительства при приемки в эксплуатацию завершенных объектов (за исключением объектов финансируемых за счет средств субъектов государственных закупок ) и получение их заключений о соответствии санитарным нормам и требованиям пожарной безопасности. |

| №  | № и дата НПА                 | Наименование   | Комментарий   |
|----|------------------------------|--|---|
| 18 | <b>№535 от 02.09.2020 г.</b> | Административный регламент по оказанию государственных услуг по выдачи кадастрового паспорта недвижимого имущества, утвержденный постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 2 сентября 2020 года № 535 «Об утверждении административных регламентов оказания отдельных государственных услуг в области кадастра»   | Предусмотрена одновременная выдача кадастрового паспорта, акта о приемке в эксплуатацию объектов и выписки из реестра о государственной регистрации недвижимого имущества при завершении строительства объекта согласно согласованной проектной документации. |
| 19 | <b>№ 732 от 19.11.2020г</b>  | Дорожная карта по развитию Национальной информационной системы «Прозрачное строительство» и географической информационной системы «Государственный градостроительный кадастр Республики Узбекистан» и интеграции их в систему «Электронное правительство», утвержденная постановлением Кабинета Министров от 19 ноября 2020 года № 732 «О мерах по дальнейшему развитию информационных систем и геоинформационных технологий в строительной отрасли» | Предусмотрена цифровизация государственной услуги по приемки в эксплуатацию заверенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений до апреля 2021 г.  |

| №  | № и дата НПА                         | Наименование   | Комментарий   |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 20 | <b>Приказ от 25.12.2003 г. № 81</b>  | ШНК 3.01.04-04 "Приемка в эксплуатацию законченных строительством объектов", утвержденный приказом Государственного Комитета Республики Узбекистан по архитектуре и строительству от 25 декабря.2003 года № 81   | Определяет процедуры приемки  |
| 21 | <b>М.Ю. № 3181 от 13.09. 2019 г.</b> | Единый реестр государственных услуг, утвержденный постановлением Министерства юстиции Республики Узбекистан Национального агентства проектного управления при Президенте Республики Узбекистан «Об утверждении единого реестра государственных услуг» (рег. номер № 3181 от 13 сентября 2019 г.) | Услуга по приемки в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений введена 04011 реестровым номер в Единый реестр государственных услуг |

Таблица 21: Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих оказание государственных услуг в сфере оказания услуг провайдера сетей передачи данных, без права создания собственной сети Государственная услуга 2

| № | № и дата НПА                     | Наименование                          | Комментарий  |
|---|----------------------------------|---------------------------------------|--|
| 1 | <b>№512-ХII от 13.01.1992 г.</b> | Закон Республики Узбекистан «О связи» | Определяет общие правовые и экономические основы организации системы связи, устанавливает права и обязанности предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности и граждан в сфере владения, пользования, распоряжения и управления средствами связи при создании и эксплуатации сетей связи, оказании услуг связи, а также меры ответственности за нарушение предоставленных прав и невыполнение обязанностей. |

| № | № и дата НПА            | Наименование   | Комментарий   |
|---|-------------------------|--|---|
| 2 | От 22.09.1994 г.        | Кодекс Республики Узбекистан об административной ответственности   | Согласно ст. 263 «Органам Государственной инспекции по надзору в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан подведомственны дела об административных правонарушениях, предусмотренных частью первой статьи 151, частью первой статьи 152, статьями 153, 154, 156 Кодекса об административной ответственности Республики Узбекистан».   |
| 3 | №822-I от 20.08.1999 г. | Закон Республики Узбекистан «О телекоммуникациях»  | — Согласно ст. 1 «провайдер услуг телекоммуникаций (далее — провайдер) юридическое лицо, оказывающее на коммерческой основе услуги телекоммуникаций пользователям через сети операторов;»<br><br>— Определяет права и обязанности провайдеров при оказании услуг и взаимодействия с государственными органами   |
| 4 | №71-II от 25.05.2000 г. | Закон Республики Узбекистан «О лицензировании отдельных видов деятельности»  | Регулирует отношения, связанные с лицензированием отдельных видов деятельности  |
| 5 | №458 от 22.11.2000 г.   | Положение «О лицензировании деятельности в сфере телекоммуникаций», утвержденный Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан №458 от 22.11.2000 г. «О мерах по совершенствованию системы управления в сфере телекоммуникаций и почтовой связи» | п.2 Лицензирование видов деятельности юридических лиц в сфере телекоммуникаций осуществляет Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан (в дальнейшем — лицензирующий орган).<br><br>п.14 При получении лицензии на оказание услуг провайдера сетей передачи данных, в том числе Интернет, через сети операторов передачи данных, без права создания собственной сети, документы, предусмотренные подпунктами «г», «д» и «е» настоящего пункта, не представляются.<br><br>п.43 Контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий осуществляется Государственной инспекцией по надзору в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий (далее — контролирующий орган) в соответствии с законодательством. |

| № | № и дата НПА                     | Наименование  | Комментарий   |
|---|----------------------------------|---|---|
| 6 | <b>№ 222-II от 12.05.2001 г.</b> | Постановление Олий Мажлиса Республики Узбекистан «О перечне видов деятельности, на осуществление которых требуются лицензии»  | Определяет виды лицензируемых деятельности  |
| 7 | <b>№ 236 от 28.06.2002 г.</b>    | «Перечень лицензирующих органов, осуществляющих лицензирование отдельных видов деятельности», утвержденный Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 236 от 28.06.2002 г. «О мерах по реализации Закона Республики Узбекистан «О лицензировании отдельных видов деятельности» | Определен уполномоченный орган по лицензированию в сфере «Проектирование, строительство, эксплуатация и оказание услуг сетей телекоммуникаций»  |
| 8 | <b>№ 352 от 10.10.2002 г.</b>    | Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О децентрализации доступа к международным компьютерным сетям»   | Принято решение отменить установленный порядок осуществления доступа операторов (провайдеров) сетей передачи данных Республики Узбекистан к республиканским и международным компьютерным сетям, включая Интернет, исключительно через технические средства предприятия по развитию и эксплуатации государственной сети передачи данных «UzPAK» и Национальную сеть передачи данных. |
| 9 | <b>№ 560-II от 11.12.2003 г.</b> | Закон Республики Узбекистан «Об информатизации»   | Определяет основные направления государственной политики в сфере информатизации, право собственности на информационные ресурсы и информационные системы   |

| №  | № и дата НПА                         | Наименование  | Комментарий   |
|----|--------------------------------------|---|---|
| 10 | <b>МЮ РУз №1423 от 18.11.2004 г.</b> | Положение «О порядке регулирования межсетевого взаимодействия Интернет-провайдеров на сетях передачи данных», утвержденное Приказом Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации №374 от 12.11.2004 г. «Об утверждении положения о порядке регулирования межсетевого взаимодействия интернет-провайдеров на сетях передачи данных» [Зарегистрирован Министерством юстиции Республики Узбекистан 18 ноября 2004 г. Регистрационный № 1423] | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Определяет порядок регулирования межсетевого взаимодействия Интернет-провайдеров и операторов сетей передачи данных (далее — операторы) на сетях передачи данных Республики Узбекистан и устанавливает требования к межсетевым соединениям сетей передачи данных.</li> <li>— Интернет-провайдер — юридическое лицо, оказывающее на коммерческой основе пользователям услуг сетей передачи данных и Интернет через сети операторов;</li> <li>— Операторы и провайдеры, осуществляющие свою деятельность на основании соответствующих лицензий, имеют право выхода на международные сети телекоммуникаций исключительно через технические средства акционерной компании «Узбектелеком».</li> </ul> |
| 11 | <b>№ПП-2750 от 01.02.2017 г.</b>     | Перечень поэтапно внедряемых в 2018 — 2020 г. государственных услуг, оказываемых исключительно через Центры государственных услуг, утвержденный Постановлением Президента Республики Узбекистан №ПП-2750 от 01.02.2017 г. «О дополнительных мерах по совершенствованию механизмов оказания государственных услуг субъектам предпринимательства»   | п.54 Проектирование, строительство, эксплуатация и оказание услуг сетей телекоммуникаций с 2018 г. оказывается исключительно через Центры государственных услуг.  |

| №  | № и дата НПА                     | Наименование   | Комментарий  |
|----|----------------------------------|--|--|
| 12 | <b>№ПП-3549 от 19.02.2018 г.</b> | «Дорожная карта» по кардинальному совершенствованию системы информационно-коммуникационных технологий на 2018-2019 годы, утвержденная Постановлением Президента Республики Узбекистан №ПП-3549 от 19.02.2018 г. «Об организации деятельности министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан»  | <p>— Определено мероприятие по определению порядка совместного использования активной и пассивной инфраструктуры операторов и провайдеров сетей телекоммуникаций.</p> <p>— Механизмом реализации является нормативно-правовой акт. На Портале обсуждения проектов нормативно-правовых актов с 7.08.2018 по 22.08.2018 г. был размещен проект данного нормативного правового акта.</p>  |
| 13 | <b>ПКМ №185 от 07.03.2018 г.</b> | Положение «О порядке начисления финансовых санкций (штрафов) за нарушение требований законодательства и иных нормативных документов, государственных стандартов и качества предоставляемых услуг в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий», утвержденный Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан №185 от 07.03.2018 г. «О мерах по дальнейшему улучшению качества услуг связи, информатизации и телекоммуникаций» | <p>— Определяет размеры и порядок начисления штрафных санкций за нарушения законодательства.</p> <p>— Не внесены соответствующие изменения:</p> <p>В п.3 указывается, что финансовые санкции (штрафы) начисляются Инспекцией по контролю в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий при Министерстве по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан, данная Инспекция очень часто встречается в настоящем нормативно правовом акте.</p> <p>Однако согласно п.1 Постановления Президента Республики Узбекистан №ПП-4024 от 21.11.2018 г. «О мерах по совершенствованию системы контроля за внедрением информационных технологий и коммуникаций, организации их защиты», Инспекции по контролю в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий при Министерстве по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан была упразднена и создана Государственная инспекция по контролю в сфере информатизации и телекоммуникаций Республики Узбекистан.</p> |

| №  | № и дата НПА                     | Наименование  | Комментарий   |
|----|----------------------------------|---|---|
| 14 | <b>№УП-5409 от 11.04.2018 г.</b> | Указ Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему сокращению и упрощению лицензионных и разрешительных процедур в сфере предпринимательской деятельности, а также улучшению условий ведения бизнеса»  | Проектирование сетей телекоммуникаций, Строительство сетей телекоммуникаций, Эксплуатация сетей телекоммуникаций, Оказание услуг сетей телекоммуникаций с 1 июня 2018 г. объединены в <b>«Проектирование, строительство, эксплуатация и оказание услуг сетей телекоммуникаций»</b>  |
| 15 | <b>№848 от 22.10.2018 г.</b>     | Положение «Об определении требований к административным и организационным мерам, аппаратно-программным и техническим средствам обеспечения защиты детей от информации, наносящей вред их здоровью», утвержденное Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан №848 от 22.10.2018 г. «О мерах по реализации Закона Республики Узбекистан «О защите детей от информации, наносящей вред их здоровью» | п.13.определено что провайдеры услуг сети Интернет и сетей сотовой радиотелефонной связи, владельцы и администраторы пунктов коллективного доступа к сети Интернет должны принимать административные и организационные меры, использовать технические, программно-аппаратные средства защиты детей от информации, наносящей вред их здоровью. |



| №  | № и дата НПА                     | Наименование   | Комментарий  |
|----|----------------------------------|--|--|
| 16 | <b>№ПП-4024 от 21.11.2018 г.</b> | Положение «О Государственной инспекции по контролю в сфере информатизации и телекоммуникаций Республики Узбекистан, утвержденный Постановлением Президента Республики Узбекистан №ПП-4024 от 21.11.2018 г. «О мерах по совершенствованию системы контроля за внедрением информационных технологий и коммуникаций, организации их защиты» | <p>п.2 Государственная инспекция является уполномоченным государственным органом со специальным статусом, осуществляющим контроль за соблюдением актов законодательства в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий, распространения периодических печатных изданий, авторских прав в распространении фонограмм, аудиовизуальных произведений, программ для электронных вычислительных машин (далее — ЭВМ)</p> <p>п.4 Государственная инспекция является правопреемником по правам и обязательствам Инспекции по контролю в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий при Министерстве по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан.</p> |
| 17 | <b>№УП-5930 от 31.01.2020 г.</b> | «Дорожная карта» по совершенствованию оказания государственных услуг, оказываемых через Центры государственных услуг, утверждённая Указом Президента Республики Узбекистан №УП-5930 от 31.01.2020 г. «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг»                                | <p>— Отмечен в качестве недостатка «Интеграция не произведена из-за отсутствия информационной системы»</p> <p>— Принято решение до 1.09.2020 г. разработать информационную систему и ее интеграция с системой оказания государственных услуг.</p>  |

| №  | № и дата НПА                         | Наименование  | Комментарий  |
|----|--------------------------------------|---|--|
| 18 | <b>МЮ РУз №3275 от 30.06.2020 г.</b> | Правила оказания услуг телекоммуникации, утвержденные Приказом Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан № 208-мх от 30.06.2020 г. «Об утверждении правил оказания телекоммуникационных услуг» [Зарегистрирован Министерством юстиции Республики Узбекистан 30 июня 2020 г. Регистрационный № 3275] | Определяет правила оказания услуг провайдера сетей передачи данных, в том числе Интернет, через сети операторов передачи данных, без права создания собственной сети.  |
| 19 | <b>№УП-6044 от 24.08.2020 г.</b>     | Некоторые виды лицензируемой деятельности и документов разрешительного характера, отменяемых с 1 января 2021 года, утвержденный Указом Президента Республики Узбекистан «О мерах по кардинальному совершенствованию лицензионных и разрешительных процедур»   | п.5 Отменены лицензии при:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>— предоставление услуг сетей передачи данных пунктами общего пользования, в том числе пунктами общего пользования субъектов малого предпринимательства в сельской местности;</li> <li>— оказание услуг субъектами малого предпринимательства в сельской местности через местные телекоммуникационные сети</li> <li>— оказание услуг субъектами малого предпринимательства в сельской местности через междугородние телекоммуникационные сети</li> <li>— оказание услуг субъектами малого предпринимательства в сельской местности через международные телекоммуникационные сети.</li> </ul> |

Таблица 22: Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих государственную регистрацию прав на недвижимое имущество. Государственная услуга 3

| № | № и дата НПА                         | Наименование   | Комментарий   |
|---|--------------------------------------|--|---|
| 1 |                                      | Гражданский кодекс Республики Узбекистан                           | <p>Закладывает правовые основы и случаи государственной регистрации прав на недвижимое имущество.</p> <p>Право собственности и другие вещные права на недвижимость, возникновение, переход, ограничение и прекращение этих прав подлежат государственной регистрации.</p> <p>Установлено, что государственная регистрация прав на недвижимое имущество является актом признания государством.</p>   |
| 2 |                                      | Земельный кодекс Республики Узбекистан                             | <p>Предусматривается государственная регистрация прав на земельные участки и сделок с ними.</p>   |
| 3 | <b>ЗРУ № №666-I от 28.08.1998 г.</b> | Закон Республики Узбекистан «О государственном земельном кадастре» | <p>Государственная регистрация прав владения, пользования земельными участками, аренды земельных участков, а также права собственности на земельные участки, в том числе соглашений о сервитутах и других ограничений и прекращения этих прав, осуществляется по месту расположения земельного участка путем внесения соответствующих данных в Государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ними.</p> <p>Также определены сведения, подлежащие внесению в государственный реестр.</p> |
| 4 | <b>ЗРУ № 171-II от 15.12.2000 г.</b> | Закон Республики Узбекистан «О государственном кадастре»           | <p>Установлено, что государственный кадастр является составной частью Единой системы государственных кадастров и представляет собой систему обновляемых сведений и документов о географическом положении, правовом статусе, количественных, качественных характеристиках и оценке конкретного вида природного, хозяйственного или другого объекта, в отношении которого ведется государственный кадастр.</p>  |

| № | № и дата НПА              | Наименование   | Комментарий  |
|---|---------------------------|--|--|
| 5 | №ПП-4270 от 05.04.2019 г. | Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы государственной регистрации прав на недвижимое имущество»   | <p>О внедрении порядка выдачи выписки из Государственного реестра прав на объекты недвижимости (далее — Реестр) по принципу «одно окно»:</p> <p>государственными нотариальными конторами — при осуществлении ими удостоверения сделок с недвижимым имуществом, за исключением случаев возникновения, перехода, ограничения (обременения) и прекращения прав на часть недвижимого имущества;</p> <p>Агентством по управлению государственными активами — при реализации недвижимого имущества (в части государственных активов) через аукцион на Единой электронной торговой площадке «E-IJRO AUKSION»;</p> <p>риэлторскими организациями — при оказании ими риэлторских услуг по нежилому недвижимому имуществу;</p> <p>коммерческими банками, участвующими в Программе по строительству доступных жилых домов по обновленным типовым проектам в сельской местности на 2017 — 2021 годы, утвержденной постановлением Президента Республики Узбекистан от 21 октября 2016 года № ПП-2639 (далее — коммерческие банки) — при оформлении завершенного строительством жилого дома.</p> |
| 6 | ПКМ №186 от 10.07.2014 г. | <p>Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан</p> <p>«О совершенствовании порядка дифференцированного подхода при определении стоимости государственных услуг в сфере государственного кадастра»</p> | Порядок определения стоимости государственных услуг в сфере государственного кадастра на объекты недвижимого имущества   |

| № | № и дата НПА                          | Наименование   | Комментарий   |
|---|---------------------------------------|--|---|
| 7 | <b>ПКМ РУЗ №1060 от 29.12.2018 г.</b> | Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «О мерах по совершенствованию порядка государственной регистрации прав на объекты недвижимости»   | <p>Определено, что Государственный реестр прав на объекты недвижимости (далее — Государственный реестр) является официальным источником информации о зарегистрированных правах юридических и физических лиц на объекты недвижимости, достоверность которой гарантируется государством.</p> <p>Выписки из Государственного реестра, выданные в электронном виде, и выписки, выданные в бумажном виде, имеют равную юридическую силу.</p> |
| 8 | <b>ПКМ №535 от 02.09.2020 г.</b>      | Административный регламент по оказанию государственных услуг по выдаче кадастрового паспорта недвижимого имущества, утвержденный постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 2 сентября 2020 года № 535 «Об утверждении административных регламентов оказания отдельных государственных услуг в области кадастра» | Предусмотрена одновременная выдача кадастрового паспорта и выписки из реестра о государственной регистрации недвижимого имущества.  |

| № | № и дата НПА                     | Наименование  | Комментарий   |
|---|----------------------------------|---|---|
| 9 | <b>МЮ №3156 от 22.04.2019 г.</b> | Положение о порядке рассмотрения заявлений и жалоб граждан и субъектов предпринимательства в сфере государственной регистрации прав на объекты недвижимости | <p>Предусматривает досудебное разрешение споров между правообладателем объекта недвижимости и государственными органами.</p> <p>В частности, устанавливая, что независимый механизм досудебного разрешения споров, вытекающих из государственной регистрации прав на объекты недвижимости, путем создания при Государственном комитете Республики Узбекистан по земельным ресурсам, геодезии, картографии и государственному кадастру, государственных предприятиях землеустройства и кадастра недвижимости Республики Каракалпакстан, областей и г. Ташкента комиссий (далее –комиссия).</p> <p>Установить порядок, в соответствии с которым:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— споры, вытекающие из государственной регистрации прав на объекты недвижимости, рассматриваются комиссией в течение десяти дней со дня их поступления;</li> <li>— лица, принявшие решение о государственной регистрации прав на объекты недвижимости или об отказе в государственной регистрации, не могут быть членами комиссии;</li> <li>— заключение комиссии имеет обязательный характер для лица, принявшего решение о государственной регистрации прав на объекты недвижимости или об отказе в государственной регистрации, и является основанием для изменения принятого им решения.</li> </ul> |

| №  | № и дата НПА                     | Наименование   | Комментарий  |
|----|----------------------------------|--|--|
| 10 | <b>ПКМ №535 от 02.09.2020 г.</b> | Административный регламент по оказанию государственных услуг по выдаче кадастрового паспорта недвижимого имущества, утвержденный постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 2 сентября 2020 года № 535 «Об утверждении административных регламентов оказания отдельных государственных услуг в области кадастра» | Предусмотрена одновременная выдача кадастрового паспорта и выписки из реестра о государственной регистрации недвижимого имущества. |

## 8.4 Материалы, собранные в ходе посещения ЦГУ

Рисунок 46: Терминал выпускающий билеты связанный с мониторами

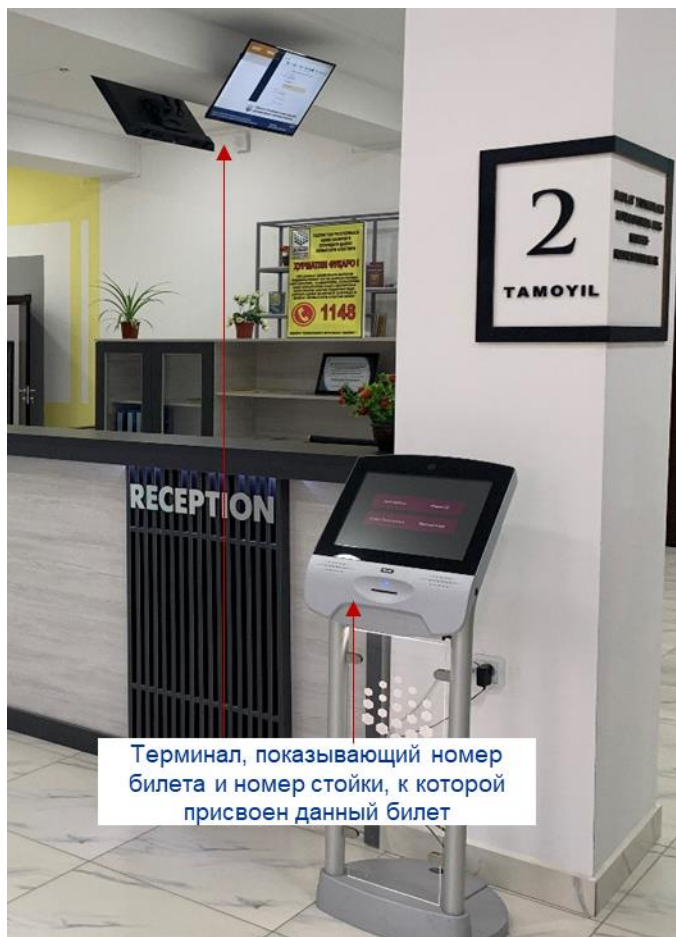




Рисунок 47: Устройство для оценки качества обслуживания оператора



Несмотря на то, что каждая из стоек оборудована данным инструментом, который является отличной мерой для оценки удовлетворенности клиентов на различных уровнях, таких как ЦГУ, региональный и национальный, данные не сохраняются ни в каком из форматов

Рисунок 48: Банкомат ЦГУ Шараф-Рашидовского района Джизакской области



Рисунок 49: Терминал самообслуживания (Оплата картой и печать чека)



Рисунок 50: Стойка самообслуживания



Рисунок 51: Мобильные микроавтобусы возле ЦГУ



Рисунок 52: Вход в ЦГУ Шараф-Рашидовского района Джизакской области



Рисунок 53: Вход в ЦГУ Акалтынского района Сырдарьинской области



Рисунок 54: Интервью с социально-уязвимыми слоями населения



Рисунок 55: Высота стоек создает проблему доступности для людей с ограниченными возможностями



Рисунок 56: Отсутствие специальных санузлов для людей с ограниченными возможностями



Рисунок 57: ЦГУ Чиланзарского района – стойка оплаты

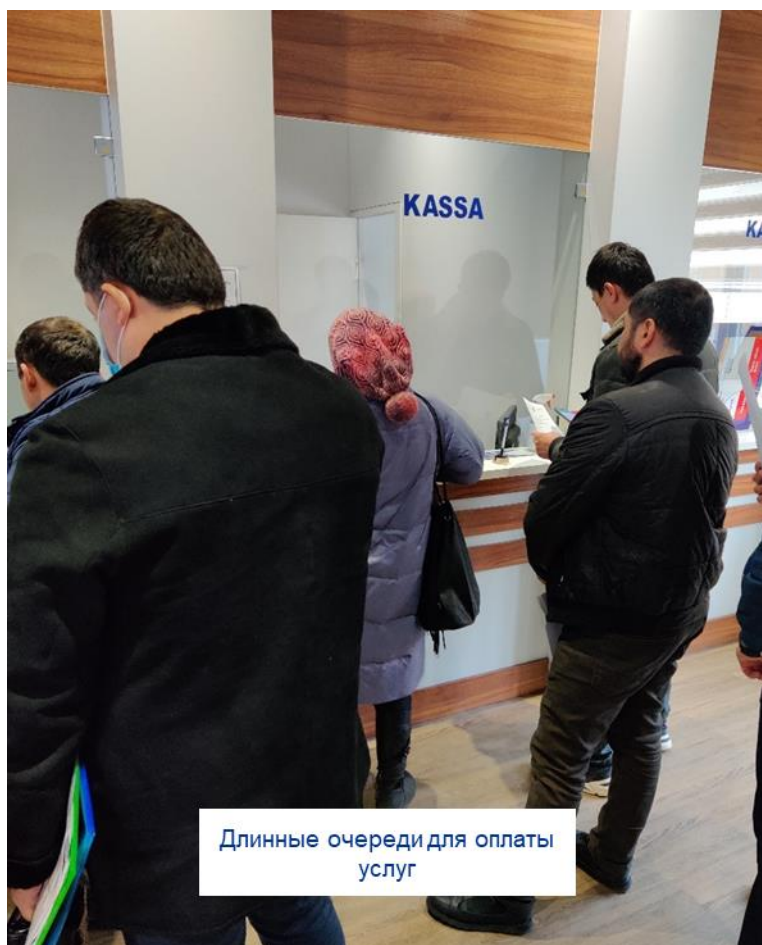


Рисунок 58: ЦГУ Чиланзарского района - Очередь после установленного рабочего времени, оканчивающегося в 18:00

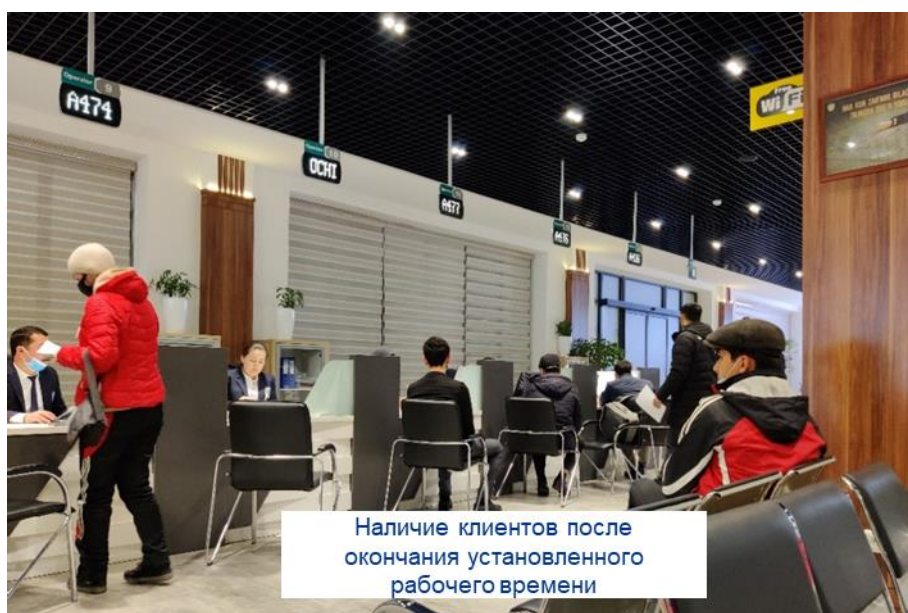
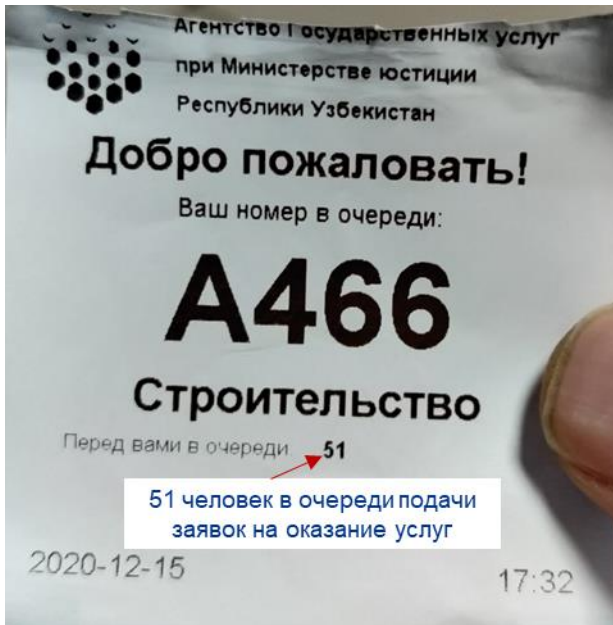


Рисунок 59: ЦГУ Юнусабадского района - Очередь



Рисунок 60: ЦГУ Юнусабадского района – билет на оказание услуг






## 8.5 Материалы по текущему состоянию процессов

Рисунок 61: Паспорт оказания услуг – Приемка в эксплуатацию зданий и сооружений, завершенных строительством (реконструкцией)

Главная Сервисы услуг Недвижимость  
Приемка в эксплуатацию завершенных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений (для объекта индивидуального жилищного строительства)  
Паспорт услуги

 Недвижимость    Предоставляется всем лицам    Полуавтоматическая

Требует наличие ЭЦП

### Как это работает?

1. Заявитель: Для получения справки о вводе объекта в эксплуатацию он обращается в Центры государственных услуг лично или через Единый интерактивный портал государственных услуг и платит фиксированную сумму.
2. Центр государственных услуг или ЕПИГУ: Анкета направляется Государственным комитетом по земельным ресурсам, геодезии, картографии и государственному кадастру в Национальный центр государственных кадастров, геодезии и картографии (Центр).
3. Филиалы государственного кадастра:  
Подготовка проекта акта ввода объекта в эксплуатацию и утверждение его ЭЦП.  
Отправление проекта в строительный орган для утверждения через ЕПИГУ.

### Организация

Территориальные филиалы Палаты государственных кадастров Агентства по кадастру при Государственном налоговом комитете Республики Узбекистан

### Контакты

Тел: +998 (71) 244-30-82

### Получатели услуги

Юридические и физические лица владельцы недвижимого имущества

### Документы, необходимые для получения услуги

При обращении в явочном порядке работник Центра государственных услуг от имени заявителя, а в случае обращения через ЕПИГУ заявитель самостоятельно заполняет в электронном виде анкету для получения государственной услуги по форме согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту.

1. Тип здания или сооружения:  
объект индивидуального жилищного строительства  
объект, не являющийся объектом индивидуального жилищного строительства
2. наименование здания и сооружения (для объекта, не являющегося объектом индивидуального жилищного строительства):
3. месторасположение здания и сооружения (индекс, адрес, ориентир):
4. номер и дата решения хокима района (города) об отводе земельного участка (при первоначальном строительстве):
5. наименование проектной организации:
6. ИНН проектной организации:
7. юридический адрес проектной организации:
8. наименование подрядной организации (при наличии):

<https://dxa.gov.uz/ru/all-services/passport/204> 1/2

26.01.2021 Приемка в эксплуатацию законченных строительством (реконструкцией) зданий и сооружений (для объекта индивидуальн...

9. ИНН подрядной организации (при наличии);

10. юридический адрес подрядной организации (при наличии).

**Сроки оказания услуги**

Подготовка проекта акта приемки в эксплуатацию объекта и подтверждение его своей ЭЦП в течение 5 рабочих дней

**Правовое основание оказания услуги**

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 18 мая 2018 года № 370 «Об утверждении некоторых административных регламентов оказания государственных услуг в сфере архитектуры и строительства»

**Стоимость услуги**

За оказание государственной услуги взимается сбор в размере 30 процентов минимального размера заработной платы.


<https://dka.gov.uz/ru/all-services/passport/204>

2/2

Рисунок 62: Образец уведомительного письма АГУ об отказе в рассмотрении заявления

|  |   |   |
|--|---|---|
| <br><b>Yagona Interaktiv<br/>Davlat Xizmatlari Portali</b>  |  | O'zbekiston Respublikasi<br>Davlat soliq qo'mitasi<br>huzuridagi Kadastr agentligi  |
| № 8202-8360-0698-5fa4-2d68-3728-1887<br>Hujjat yaratilgan sana: 2021-01-19<br>Ariza raqami: 26655388   |   | Hujjat berilgan: "GLOBAL BUILDING MACHINERY" mas'uliyati<br>cheklangan jamiyati<br>Qabul qiluvchining identifikatsiya raqami: 303496694 |
| <b>Rad etilish haqida xabarnoma</b>  |   |   |
| <p>Тақдим этилган ҳужжатларда нотўғри, қарама-қарши ёки бузилган маълумотлар мавжудлиги, ариза нотугри юборилган (ер майдони)</p>  |   |   |
| Davlat kadastrlari, geodeziya va kartografiya milliy markazi   |   |   |
| <p>Mazkur hujjat Vazirlar Mahkamasining 2017 yil 15 sentyabrdagi 728-son qarori bilan tasdiqlangan O'zbekiston Respublikasi Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali to'g'risidagi nizomga muvofiq shakllantirilgan elektron hujjatning nusxasi hisoblanadi. Elektron hujjatning nusxasida ko'rsatilgan ma'lumotlar to'g'riligini tekshirish uchun <a href="http://repo.gov.uz">repo.gov.uz</a> veb-saytiga o'ting va elektron hujjatning noyob raqamini kiriting yoki mobil telefon yordamida QR-kodni skaner qiling. Diqqat! Vazirlar Mahkamasining 2017 yil 15 sentyabrdagi 728-son qaroriga muvofiq elektron hujjatlardagi ma'lumotlar qonuniy hisoblanadi. Davlat organlariga Yagona portalda shakllantirilgan elektron hujjatlarning nusxalarini qabul qilishni rad etishlari qat'iyan taqiqlangan.</p> |   | <p>1034</p>   |

Рисунок 63: Образец уведомительного письма портала (my.gov.uz) об отказе в рассмотрении заявления



Ўзбекистон Республикаси Ер ресурслари, геодезия, картография ва давлат  
кадастри давлат қўмитаси

Тошкент вилояти, Зангиота тумани Ер тузиш ва қўчмас мулк кадастри давлат  
корхонаси

---

«21.01.2021» №26776079

Тошкент вилояти, Зангиота тумани  
Давлат хизматлари Марказига

**Х А Б А Р Н О М А**

Сизнинг Тошкент вилояти, Зангиота тумани, Уртаовул ССГ, Гулзор МСГ, дом нўсда жойлашган 11:04:02:01:01:0031 кадастр рақами остидаги қўчмас мулк объектини буюртмачи номига давлат рўйхатидан ўтказиш бўйича 21.01.2021 йилда жўнатган 26776079-сонли буюртмангиз қуйидаги асосларга қўра рад этилганини маълум қиламиз:

- Аввалги камчиликларни уч иш куни мобайнида бартараф этилмаганлиги

Қўшимча маълумотлар  
манзил хато

Ушбу хабарнома электрон рақамли имзоси билан тасдиқланган электрон хат кўринишда Марказга, буюртмачига қайтариш учун юборилмоқда.

Филиал раҳбари

Ижрочи: ELYORJON XAYOTJONOVICH  
YUSUPOV  
Тел: +998998030696

Рисунок 64: Подача заявления на гос. регистрацию прав на объекты недвижимости (Шаг 4 – Приложение документов ограничено 5 Мб)

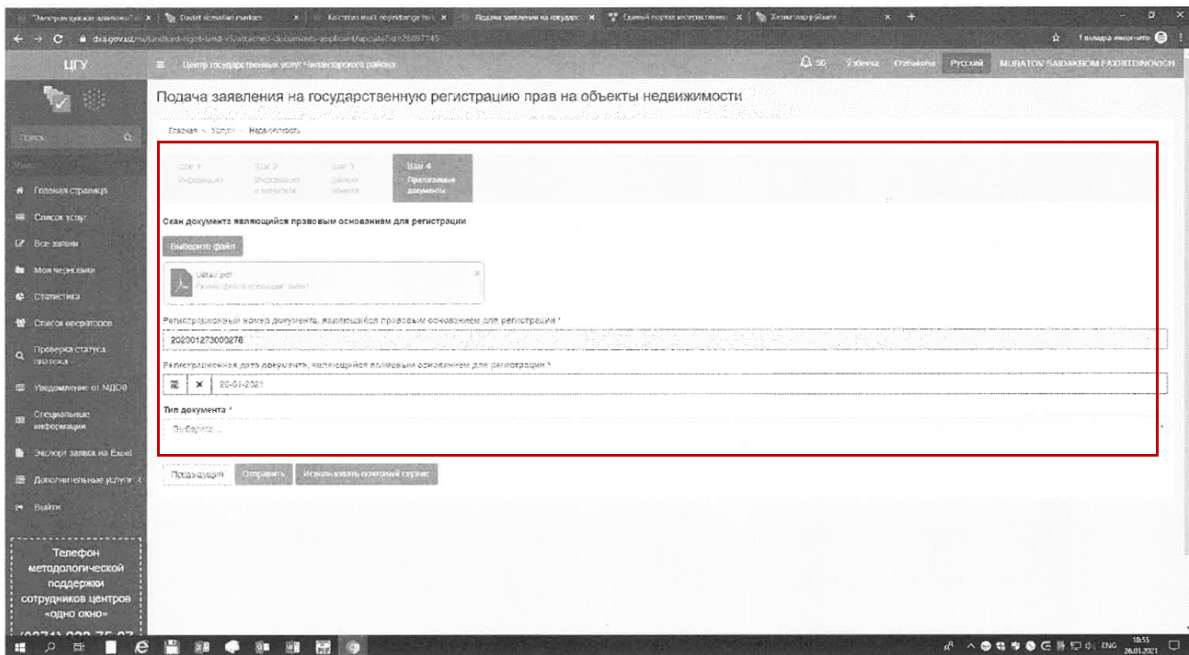
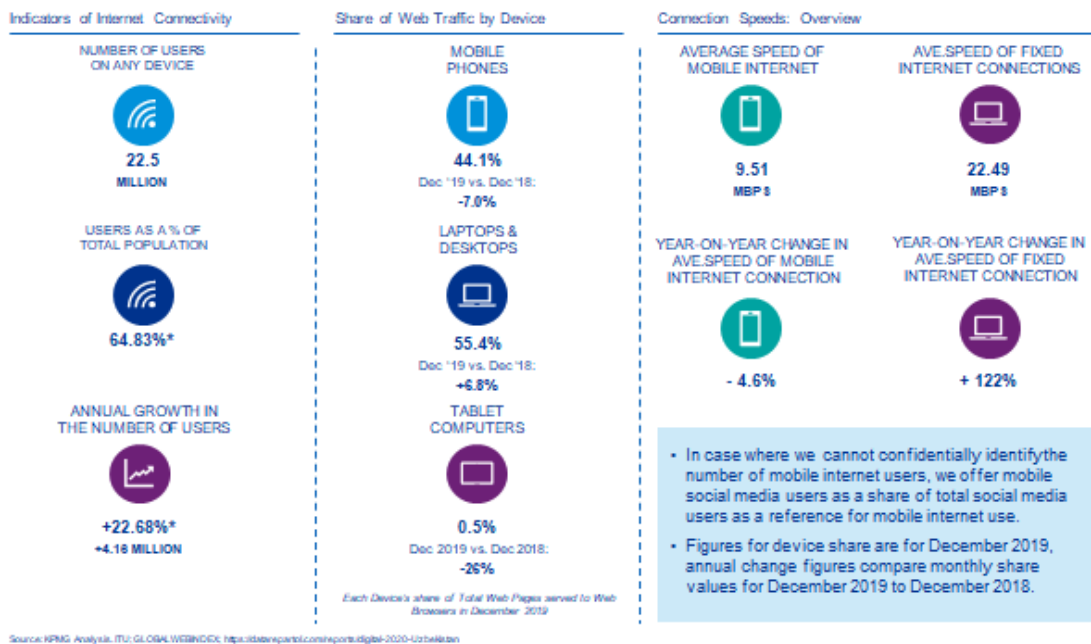


Рисунок 65: Статистика использования Интернета в Узбекистане

a.



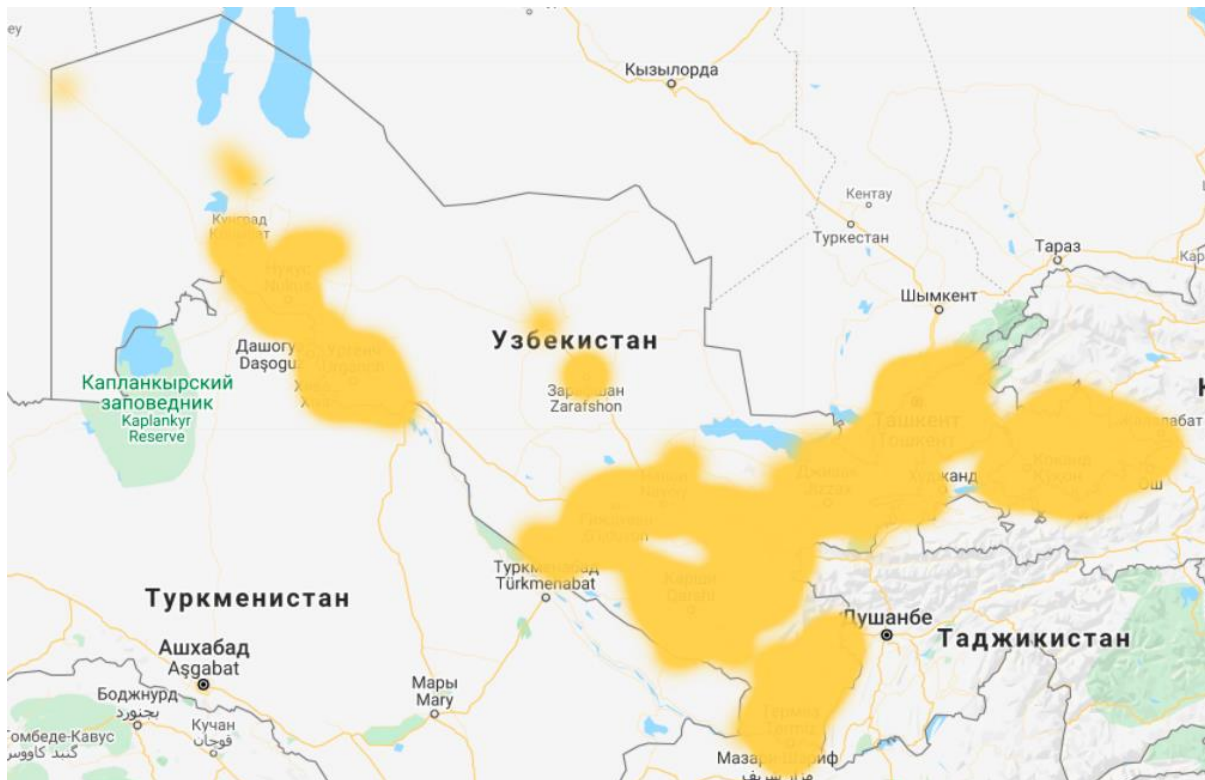
b.

Global Speeds January 2021

| Mobile         |                         |         | Fixed Broadband |                |         |
|----------------|-------------------------|---------|-----------------|----------------|---------|
| Global Average |                         |         | Global Average  |                |         |
| Download       | Upload                  | Latency | Download        | Upload         | Latency |
| 46.74 Mbps     | 12.49 Mbps              | 37 ms   | 96.98 Mbps      | 51.28 Mbps     | 20 ms   |
| #              | Country                 | Mbps    | #               | Country        | Mbps    |
| 1              | +1 United Arab Emirates | 183.03  | 1               | - Singapore    | 247.54  |
| 2              | +1 South Korea          | 171.26  | 13              | -1 South Korea | 174.66  |
| 16             | -1 Denmark              | 73.91   | 5               | +1 Denmark     | 190.32  |
| 105            | +3 Kazakhstan           | 20.15   | 68              | -2 Kazakhstan  | 52.95   |
| 128            | +2 Uzbekistan           | 12.94   | 94              | +2 Uzbekistan  | 34.62   |

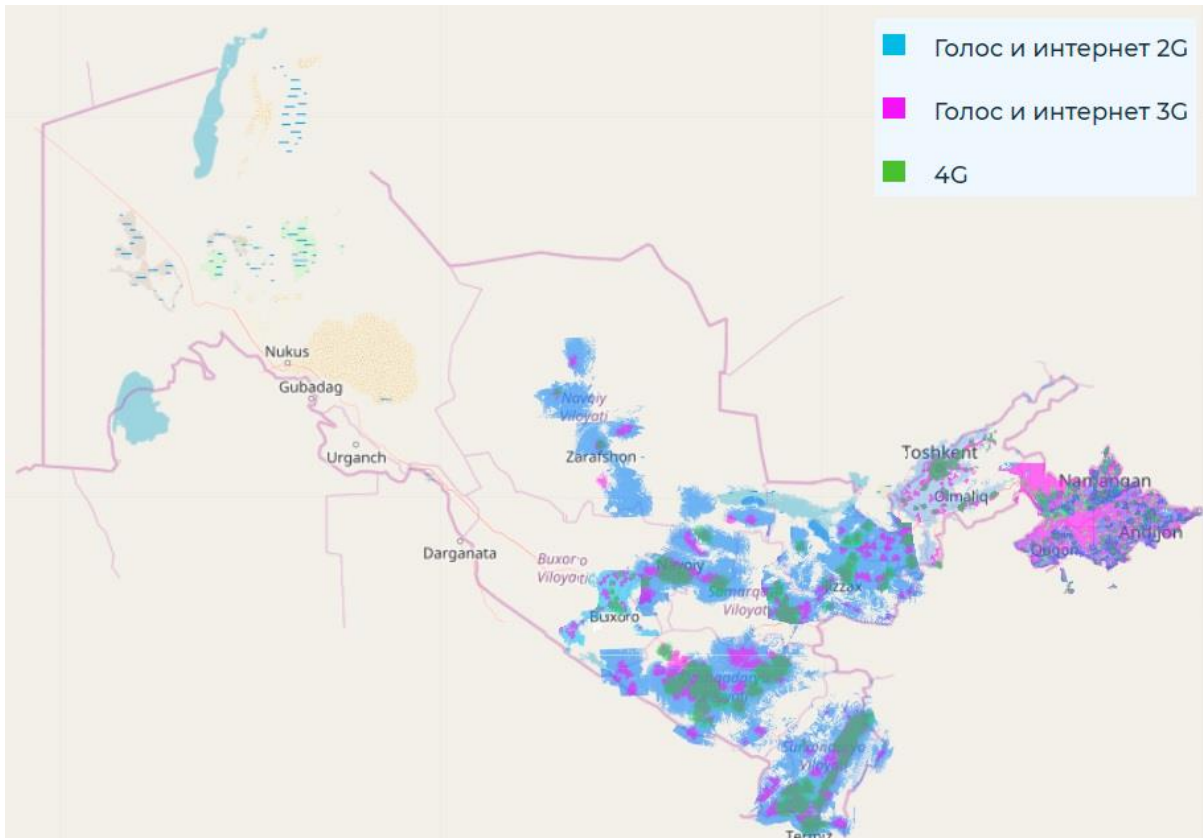
Источник: <https://www.speedtest.net/global-index>

Рисунок 66: Карта покрытия сети 4G Билайн



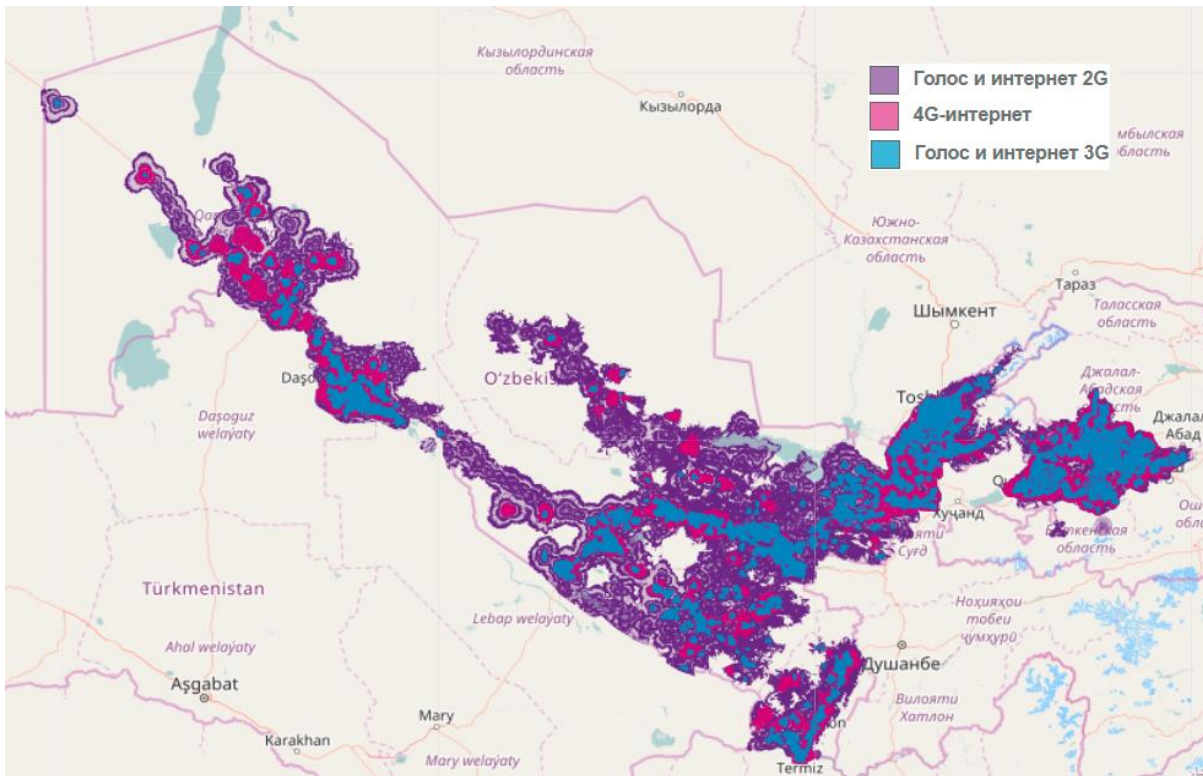
Источник: <https://beeline.uz/ru/coverage-and-offices>

Рисунок 67: Карта покрытия сети Uztelecom



Источник: <https://uztelecom.uz/ru/chastnym-litsam/mobilnaya-svyaz-1/gsm/poleznaya-informatsiya/zona-pokrytiya-2>

Рисунок 68: Карта покрытия сети Ucell



Источник: [https://ucell.uz/ru/useful\\_info/coverage](https://ucell.uz/ru/useful_info/coverage)

Таблица 23: Количество пользователей обслуженных в 2019

| Область                  | Среднесуточное количество получателей услуг, пользователей | Кол-во Центров | Кол-во филиалов | Количество получателей услуг, обслуживаемых каждым центром, пользователей/день |
|--------------------------|--|----------------|-----------------|--|
| Самаркандская область    | 4,571  | 16             | 0               | 286  |
| Ферганская область       | 6,244  | 18             | 0               | 347  |
| Кашкадарьинская область  | 4,094  | 15             | 0               | 273  |
| Андижанская область      | 4,207  | 16             | 0               | 263  |
| Ташкентская область      | 4,423  | 22             | 0               | 201  |
| Ташкент                  | 3,141  | 11             | 0               | 286  |
| Наманганская область     | 4,577  | 12             | 0               | 381  |
| Сурхандарьинская область | 3,717  | 14             | 0               | 266  |
| Бухарская область        | 2,988  | 13             | 0               | 230  |
| Каракалпакстан           | 3,403  | 17             | 2               | 200  |
| Хорезмская область       | 3,485  | 12             | 0               | 290  |
| Джизакская область       | 1,979  | 13             | 0               | 152  |
| Навоийская область       | 1,561  | 11             | 0               | 142  |
| Сырдарьинская область    | 1,569  | 11             | 0               | 143  |

Источник: количество услуг за 7 месяцев от АГУ

Численность населения - <https://xs.uz/ru/post/naselenie-uzbekistana-vyroslo-uvelichilos-chislo-oblastej-millionnikov>,  
<https://stat.uz/ru/ofitsialnaya-statistika/demography>



Рисунок 69: Письмо направленное Центру Государственных Услуг

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI  
QURILISH VAZIRLIGI  
HUZURIDAGI QURILISH  
SOHASIDA NAZORAT  
INSPEKSIYASI



ИНСПЕКЦИЯ ПО КОНТРОЛЮ  
В СФЕРЕ СТРОИТЕЛЬСТВА ПРИ  
МИНИСТЕРСТВЕ СТРОИТЕЛЬСТВА  
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

100011, Toshkent shahri, Abay ko'chasi, 6-uy, Tel: 711 210-11-04 (uchku 1021), 244-07-24, Faks: 244-07-24

№

- 06 - 08 20 20

Хурматли

Хабарнома шаклини маълумотлар билан тўлдириш даврида Давлат хизматлари марказларининг маъсул ходимлари томонида ҳатоликларга кўп йўл қўйилмоқда.

Масалан, Тошкент шаҳар Қурилиш соҳасидаги ҳудудий назорат инспекциясига 2020 йил 7 ой давомида 484-та Қурилиш-монтаж ишларини бошлаш тўғрисида хабарнома келиб тушган бўлса, маъмурий регламентнинг 2-иловаси билан тасдиқланган хабарнома шаклининг III-банд "Назорат органлари ва маъсул ходимлар тўғрисида маълумот" кўрсатилган жадвалнинг 5-чи устунига умуман маълумотлар киритилмаган. Қолаверса 166-та хабарномалар турли ҳатолар билан тулдирилган.

Йўл қўйилган ҳатоликлар оқибатида, қурилиш соҳасидаги буюртмачилар томонидан ишга жалб қилинаётган мутахассисларнинг маълумоти ва малакаси мавҳум бўлиб қолмоқда, бу эса Республика миқёсида амалга оширилаётган қурилиш-монтаж ишларига тўғридан-тўғри салбий таъсирини кўрсатмоқда.

Иловада: Қурилиш-монтаж ишларини бошлаш тўғрисидаги ҳатоликлар билан тулдирилган хабарномалар 40 вароқда.

## 8.6 Обзор международных практик в сфере оказания государственных услуг

Таблица 24: Подробная информация об операционной модели аналогичных организаций в развитых и развивающихся странах

| № | Критерии      | наименование иностранной организации  |   |  |
|---|---------------|---|---|--|
|   |               | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr  | egov.kz  |
|   |               | Дания   | Южная Корея   | Казахстан  |
| 1 | Цели и Задачи | <p>Правительство фокусируется на создании центральной инфраструктуры, которая связывает национальные правительственные учреждения, местные органы власти и муниципалитеты с общими услугами и рядом инициатив, проектов и решений, таких как цифровая инфраструктура, повторное использование данных, безопасность данных, цифровое благосостояние и решения для цифрового бизнеса.</p> <p><b>Цифровая стратегия на 2011-2015 годы</b></p> <p>Результатом стала Цифровая почта для граждан и предприятий, в которой более 100 цифровых решений самообслуживания стали обязательными для использования, начато общенационального внедрение телемедицины и технологий социального</p> | <p>Национальные стратегии электронного правительства принимаются каждые пять лет и поддерживаются отраслевыми планами развития. Правительство разработало <b>«Генеральный план электронного правительства на 2020 год»</b> для решения проблем, возникающих в результате постоянно развивающейся среды электронного правительства.</p> <p>План состоит из пяти стратегий, а именно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Развитие полностью цифровой государственной службы</li> <li>2. Реформирование государственного управления на основе интеллектуальной информации</li> <li>3. Создание более дружественных к цифровым технологиям отраслей.</li> <li>4. Создание гиперподключенной платформы электронного правительства.</li> <li>5. Занять лидирующую позицию в мировом порядке электронного правительства.</li> </ol> | <p>Создание электронного правительства необходимо для того, чтобы сделать работу государственных органов более эффективной, открытой и доступной для граждан.</p> <p>Электронное правительство — это единый механизм взаимодействия государства и граждан, а также государственных органов друг с другом, обеспечивающий их согласованность с помощью информационных технологий.</p> <p>Стратегия корпорации направлена на то, чтобы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Развить компетенции сотрудников Государственной корпорации</li> <li>2. Ценности SANA (кодекс корпоративной культуры):<br/>S-SENIM (доверие)<br/>A-ASHYQTYQ (открытость)<br/>N-NÁTIJE (результат)<br/>A-ABYROI (достоинство)</li> <li>3. Реализация концепции "Счастливый Клиент".</li> </ol> |

| №        | Критерии                 | наименование иностранной организации   |  |   |
|----------|--------------------------|--|--|---|
|          |                          | borger.dk (citizen.dk)   | gov.kr   | egov.kz   |
|          |                          | Дания  | Южная Корея  | Казахстан   |
|          |                          | <p>обеспечения, создание Программы базовых данных и т. д.</p> <p><b>Цифровая стратегия на 2016-2020 годы</b> содержала 33 конкретные инициативы, которые вместе закладывают основу для оцифровки государственного сектора в ближайшие годы.</p> <p>Эта стратегия преследует три цели:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>внедрять общедоступные цифровые сервисы, которые просты в использовании и имеют высокое качество;</li> <li>внедрять цифровые сервисы, обеспечивающие прочную основу для роста;</li> <li>поддерживать доверие и безопасность в центре внимания при разработке новых цифровых решений.</li> </ol> | <p><b>Министерство внутренних дел и безопасности (МВДБ)</b> отвечает за правительственные инновации, административную эффективность и электронное правительство. Министерство преследует следующие цели<sup>70</sup>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Разработка и оказание цифровых услуг на благо граждан.</li> <li>Инновации и оптимизация государственного управления</li> <li>Обеспечение безопасности, устойчивости и надежности цифровых услуг.</li> <li>Защита личной информации и конфиденциальности</li> <li>Поощрять обмен и использование общедоступных данных.</li> <li>Повышение функциональной совместимости</li> <li>Предотвращение возможного дублирования государственных инвестиций</li> </ol> |   |
| <b>2</b> | <b>Услуги и процессы</b> | <p><b>Через портал Citizen.dk (Borger)</b> граждане имеют доступ к более чем 2000 самообслуживающимся</p>  | <p><b>Government 24<sup>71</sup>: (Gov.kr)</b> это портал государственных услуг электронного правительства Южной Кореи,</p>  | <p>Государственная корпорация (некоммерческое акционерное общество "Государственная</p> |

<sup>70</sup> <https://www.mois.go.kr/eng/sub/a03/EGovernment/screen.do>

<sup>71</sup> <https://www.gov.kr/portal/govEng#>

| № | Критерии | наименование иностранной организации   |  |   |
|---|----------|--|--|---|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)   | gov.kr   | egov.kz   |
|   |          | Дания  | Южная Корея  | Казахстан   |
|   |          | <p>сервисам, включая налоги, здравоохранение, финансы и недвижимость. Это решение с единым входом, позволяющее гражданам получать доступ и получать услуги и информацию от различных учреждений государственного сектора без необходимости входить в систему несколько раз.</p> <p>Это стало возможным благодаря тому, что каждому гражданину была предоставлена кодовая карта <b>NemID</b>. Он предоставляет гражданам одноразовый код для доступа к различным общедоступным цифровым услугам.</p> <p>В 2018 году было запущено <b>мобильное приложение NemID</b>, позволяющее гражданам получать доступ к государственным услугам через смартфоны и планшеты. Однако ожидается, что к 2021 году NemID будет заменен новым решением для цифровой идентификации MitID. Новая система цифровой идентификации разрабатывается для решения растущих проблем</p> | <p>предоставляющий круглосуточные онлайн-услуги каждому гражданину в любое время и в любом месте. Он направлен на оказание различных онлайн-услуг, включая информацию по гражданским делам, подачу заявок и выдачу документов по гражданским делам без посещения административных офисов. Поскольку в Корею проживает более миллиона иностранных жителей и мультикультурных семей (примерно 180 000 человек), предлагаются многоязычные формы заявок на получение конкретных услуг, в которых используется комплексный подход к предоставлению более удобных административных услуг широкому кругу клиентов.</p> <p>Веб-сайт <b>Government 24</b> также предоставляет комплексный сервис, который удобно применять, интегрируя связанные сервисы сразу по темам.</p> <p><b>Government 24</b> предоставляет более 90000 услуг центральных административных органов, государственных учреждений и местных органов власти в одном месте, а также более 87000 новостей, отчетов и публикаций. Среди них 1300 видов</p> | <p>корпорация" - Правительство для граждан) является единым поставщиком, осуществляющим деятельность по оказанию государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам по принципу "единого окна".</p> <p>Проекты электронного правительства включают:</p> <p>Электронный акимат,<br/> Электронный нотариус,<br/> База данных физических лиц,<br/> База данных юридических лиц,<br/> База данных недвижимости,<br/> Единая система электронного документооборота государственных учреждений,<br/> Интегрированные ЦОНЫ,<br/> База данных лицензий,<br/> Инtranet-портал государственных учреждений,<br/> Платежный портал электронного правительства,<br/> Информационная система "Мобильное правительство",<br/> Чатботы в Телеграм, Facebook и Вконтакте и др.</p> |

| № | Критерии | наименование иностранной организации  |   |  |
|---|----------|---|---|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr  | egov.kz  |
|   |          | Дания   | Южная Корея   | Казахстан  |
|   |          | <p>кибербезопасности и конфиденциальности и улучшения взаимодействия с пользователем.</p> <p><b>Предоставление услуг гражданам с ограниченным доступом к Интернету или без него:</b> в период с 2011 по 2015 год датское правительство приняло различные законы, которые предусматривали цифровое самообслуживание, управляемое либо местными муниципалитетами, либо центральным правительством.</p> <p>Однако правительство ожидало, что эти законы создадут проблему для граждан, не имеющих доступа к Интернету и услугам цифровой связи. В рамках этих законодательства, они подчеркнули, что если гражданин не может получить доступ к цифровым услугам, предлагаемым органом, он должен связаться с соответствующим органом для получения рекомендаций о том, как получить доступ к этим услугам.</p> | <p>услуг, предоставляемых другими организациями, включая гражданские вопросы, такие как копия регистрации резидента и земельная книга, могут применяться, запрашиваться и выдаваться непосредственно через <b>Government 24</b>.</p> <p>Портал включает правительственные услуги Кореи, услуги Minwon, информацию о политике:</p> <p><b>I. Государственные службы Кореи</b> объединяют 70 000 различных типов государственных услуг, доступных населению, и классифицируют их по 12 категориям. Корейские правительственные службы предоставляют индивидуальные услуги различными способами, адаптированными к жизни каждого отдельного гражданина.</p> <p><b>II. Minwon Services</b> обеспечивает доступ к информации о компетентных органах, необходимых документах, сборах, сроках обработки, соответствующих законах и постановлениях для более чем 5000 типов гражданских петиций онлайн в любое время и в любом месте без физического посещения</p> | <p><b>Информационная система "Электронное лицензирование"</b> создана с целью автоматизации процессов лицензирования и обеспечения эффективного, прозрачного механизма взаимодействия между государственными органами-лицензиарами и бизнес-сообществом. Реализация проекта осуществлялась в два этапа, в течение 7 лет.</p> <p><b>Единая нотариальная информационная система "Электронный нотариус"</b> предназначена для улучшения деятельности и оптимизации работы нотариусов. Система предусматривает регистрацию нотариальных действий в электронном реестре, а также приносит пользу всем участникам юридических сделок. Электронный нотариус позволяет нотариусам проверять подлинность документов, получать данные о недвижимости, вести учет наследственных дел и завещаний, получать электронные справки с портала электронного</p> |

| № | Критерии | наименование иностранной организации  |  |   |
|---|----------|---|--|---|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr   | egov.kz   |
|   |          | Дания   | Южная Корея  | Казахстан   |
|   |          | <p>Кроме того, правительство организовало общенациональные кампании и информационно-пропагандистские программы, ориентированные конкретно на группы населения, которые могут испытывать трудности с доступом к онлайн-цифровым сервисам.</p> <p>По состоянию на август 2018 года 91% граждан Дании могли получить доступ к цифровым онлайн-сервисам, что превышает прогнозируемый правительством показатель в 80%.</p> <p>Заявка по цифровым каналам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пенсия - 95%</li> <li>2. Образование - 97%</li> <li>3. Пособие по беременности и родам - 100%.</li> </ol> | <p>государственных органов. Кроме того, более 300 из этих сервисов принимают приложения через мобильные платформы.</p> <p>III. <b>Информация о политике</b> дает доступ к важным новостям и информации о политике от государственных учреждений, включая центральное правительство, местные органы власти, государственные учреждения, в дополнение к политике, данным, отчетам об исследованиях, законам и статистической информации.</p> <p>В 2011 году правительство сформулировало разумный план электронного правительства по преобразованию компьютерного электронного управления в мобильное электронное управление. Целью было предоставить гражданам доступ к общественным услугам. В рамках этого правительство создало веб-портал (m.korea.go.kr) специально для использования с мобильных устройств.</p> | <p>правительства и проверять подлинность доверенности. Граждане, обращаясь к нотариусу в этом случае, могут быть уверены в достоверности данных, законности и легальности сделки.</p> <p><b>Открытое правительство</b> запущено в 2013 году и его составными частями являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Открытые данные в 2014,</li> <li>Открытые законы и нормативные акты в 2014 году,</li> <li>Открытый диалог в 2015,</li> <li>Открытые бюджеты в 2015,</li> <li>Оценка эффективности деятельности государственных органов в 2017 году.</li> </ul> <p><b>"Мобильное приложение eGov Mobile"</b> направленное на предоставление общественных услуг через мобильное устройство и создание дополнительного и эффективного канала взаимодействия населения с государством для достижения устойчивого социального развития. Основными компонентами системы являются:</p> <p><b>"SMS Портал"</b> обеспечивает получение и отправку SMS-</p> |

| № | Критерии | наименование иностранной организации |             |   |
|---|----------|--------------------------------------|-------------|---|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)               | gov.kr      | egov.kz   |
|   |          | Дания                                | Южная Корея | Казахстан   |
|   |          |                                      |             | <p>сообщений гражданам, предоставляющим публичные услуги в коротком бесплатном номере "1414".</p> <p><b>"Mobile citizens (Мобильные граждане)"</b> предназначен для накопления и хранения личной информации о пользователе электронного правительства.</p> <p><b>Чат-боты в Телеграм, Facebook и Вконтакте</b> являются виртуальными консультантами, основанными на искусственном интеллекте, для автоматизации наиболее часто запрашиваемых общественных услуг путем предоставления необходимой информации из базы данных ЕСС, а также ссылки на разделы сайта. Чат-боты работают на серверах egov.kz, 1414.kz, а также в мессенджерах, где также можно получить услуги.</p> <p><b>Проект Smart Bridge (Умный мост)</b> это упрощенный процесс интеграции между информационными системами органов государственной власти и частного сектора. Целью проекта "Умный мост" является упрощение организационных процедур интеграции, взаимодействия органов</p> |

| № | Критерии                                     | наименование иностранной организации  |  |  |
|---|--|---|--|--|
|   |  | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr   | egov.kz  |
|   |  | Дания   | Южная Корея  | Казахстан  |
|   |  |   |  | государственной власти с бизнесом и развитие конкурентной среды (в рамках платформы "Витрина услуг" проекта "Умный мост").   |
| 3 | Ключевые заинтересованные стороны и партнеры | <p>1. <b>Правительство</b> – Агентство по цифровизации при Министерстве финансов (регулирующий и уполномоченный орган)</p> <p>2. <b>Управляющий комитет датских регионов и LGDK</b> (5 регионов и 98 муниципалитетов)</p> <p>3. <b>Промышленность и гражданские группы</b> - частный сектор и гражданское общество.</p> | <p>1. <b>Правительство</b> - Министерство внутренних дел и безопасности</p> <p>2. <b>Национальная Служба Информационных Ресурсов</b> (НСИР)</p>  | <p>1. <b>Правительство</b> – Правительство Республики Казахстан, представлено <b>Комитетом по Государственному Имуществу и Приватизации при Министерстве Финансов Республики Казахстан</b></p> <p><b>Министерство Цифрового Развития, Инноваций и Аэрокосмической Промышленности Республики Казахстан</b> является органом, осуществляющим право владения и пользования государственным пакетом акций некоммерческого акционерного общества "Государственная Корпорация "Правительство для Граждан".</p> |
| 4 | Инфраструктура                               | Базовые Регистры Данных доступны на <b>Платформе Распределения Данных</b> . Платформа Распределения Данных — это канал распространения, который обеспечивает доступ к основным  | Была представлена <b>«eGovFrame»</b> - стандартная структура электронного правительства, которая представляет собой стандартизированную платформу разработки для проектов государственного сектора ИТ. | В настоящее время Государственная корпорация предоставляет более 83% общественных услуг из Общего реестра общественных услуг. Она предоставляет услуги с использованием мобильной связи для жителей отдаленных районов, через  |



| № | Критерии | наименование иностранной организации  |   |  |
|---|----------|---|---|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr  | egov.kz  |
|   |          | Дания   | Южная Корея   | Казахстан  |
|   |          | <p>данным из нескольких органов в одном месте.</p> <p><b>Гиды</b> предоставляют гражданам обзор того, что им необходимо знать и понимать в отношении жизненного события, и предоставляют им набор соответствующих ссылок, например, на государственные услуги и решения для самообслуживания.</p> <p>Впервые запущенный в январе 2007 года <b>портал Citizen</b> (или англоязычный портал для граждан, проживающих в Дании) представляет собой единую точку входа в Интернет для получения информации государственного сектора и электронных услуг для граждан независимо от происхождения государственного органа.</p> <p><b>Моя страница</b> — это личная страница горожан на портале. Здесь граждане могут войти в систему, используя свой NemID (решение eID), и получить доступ к некоторой информации о них, хранящейся в государственных</p> | <p><b>eGovernment Standard Framework</b> имеют цель повысить качество услуг электронного правительства, эффективность инвестиций в ИТ, а также стандартизацию и возможность многократного использования прикладных ЕО посредством установления и применения стандарта структуры разработки.</p> <p>Стандартизация <b>eGovernment Framework</b> устраняет техническую зависимость от проприетарной среды разработки поставщика, способствует стандартизации и, таким образом, повышает качество и возможность многократного использования программного обеспечения приложений, повышает эффективность инвестиций за счет унификации обслуживания среды разработки.</p> <p>Программа <b>«e-People»</b> представляет собой типичное общегосударственное окно онлайн-коммуникации, обеспечивающее удобную онлайн-обработку гражданских жалоб, предложений, отчетов, политических дебатов и т. д. Она рассматривает жалобы людей на государственные учреждения и побуждает людей</p> | <p>сельские почтовые отделения, а также посещения на дому людей с ограниченными возможностями.</p> <p>Государственная корпорация была создана с использованием международного опыта Канады. В Канаде единый поставщик услуг действует по принципу полного цикла государственных услуг, обеспечивая получение, обработку и выдачу документов самим поставщиком.</p> <p>Государственная корпорация принимает заявки и выдает результаты по 621 государственной услуге Реестра государственных услуг. Она предоставляет полный цикл услуг "фронт-бэк-офис".</p> <p>Преимущества предоставления услуг полного цикла:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>контроль за улучшением качества государственных услуг,</li> <li>оптимизация бизнес-процессов,</li> <li>сокращение административных барьеров,</li> <li>отсутствие нагрузки на государственный бюджет.</li> </ul> <p>Следующим шагом станет развитие "всеаправленного канала",</p> |

| № | Критерии | наименование иностранной организации   |  |  |
|---|----------|--|--|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)   | gov.kr   | egov.kz  |
|   |          | Дания  | Южная Корея  | Казахстан  |
|   |          | <p>органах. Например, можно найти информацию о налогах, пенсиях, здоровье, студенческих стипендиях или жилье.</p> <p><b>Бизнес портал Virk.dk</b> — это общий публичный канал электронных услуг для предприятий, позволяющий им выполнять свои обязательства по отчетности перед государственным сектором. Общая цель Virk.dk - избавить датский бизнес от административного бремени и обеспечить единый вход в государственный сектор. Virk.dk предлагает несколько полностью цифровых решений для бизнеса и администрации, независимо от компетентного административного органа. Портал содержит более 1000 электронных форм. В 2018 году на Virk.dk было в общей сложности 27 миллионов пользовательских сессий.</p> <p><b>Портал недвижимости</b> содержит статьи, пошаговые руководства, инструменты и документы, призванные упростить и повысить</p> | <p>участвовать в управлении для улучшения политики.</p> <p><b>«Обращение к Президенту - president.go.kr»</b> Люди могут подать петицию прямо на сайте Администрации Президента.</p> <p><b>Korea ON-line E-Procurement System (KONEPS)</b> - общенациональная интернет-система закупок, охватывающая весь процесс закупок, включая сбор всей информации о национальных проектах закупок, запрос на закупку, тендерные предложения, заключение контрактов и платежи для государственных организаций и частных фирм, зарегистрирован в KONEPS. Вся информация о государственных закупках открыта на Интернет-сайте.</p> <p>Программа <b>«KIPOnet»</b> — это электронная система управления патентами, которая заботится обо всех патентных процессах, включая заявку, запрос, экспертизу и регистрацию.</p> <p>Правительство также запустило программу <b>«Hometax»</b> - электронную национальную налоговую систему, которая позволяет обрабатывать налоговые дела в режиме онлайн без</p> | <p>обеспечивающего бесперебойный доступ заявителя к услугам и направленного на интеграцию всех данных в один поток.</p> <p>В целях создания единой инфраструктуры Госкорпорации и оптимизации затрат планируется создать в регионах единый территориальный филиал Государственной Корпорации.</p> <p>С учетом международного опыта будут проработаны вопросы размещения поставщиков услуг, оказывающих наиболее востребованные государственные и сопутствующие услуги, совместно с фронт-офисом Государственной Корпорации. Это позволит предоставлять государственные услуги в полном цикле и в кратчайшие сроки.</p> <p><b>"Единый Государственный Кадастр Недвижимости" (ЕГКН)</b> проект предоставляет государству и населению полную и актуальную информацию о земельных участках, зданиях и сооружениях, коммуникациях и их основных характеристиках. Его создание</p> |

| № | Критерии | наименование иностранной организации  |  |   |
|---|----------|---|--|---|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr   | egov.kz   |
|   |          | Дания   | Южная Корея  | Казахстан   |
|   |          | <p>безопасность пользователей при продаже или покупке домов.</p> <p><b>Сайт IT-formidler.dk</b> был создан для поддержки многих инициатив по всей стране, направленных на улучшение навыков датского IT. Этот веб-сайт в первую очередь направлен на то, чтобы дать возможность каждому учителю в стране поделиться опытом, подготовить учебные материалы и найти учебные модули.</p> <p>Агентство по Оцифровке запустило в октябре 2017 года услугу, с помощью которой общественность может видеть оперативный статус всех распространенных цифровых услуг государственного сектора. Служба рабочего состояния охватывает следующие службы открытого ключа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Решение единого входа <b>NemLogin</b>;</li> <li>2. Решение <b>NemID</b> для <b>eID</b> / цифровой подписи;</li> <li>3. Национальный гражданский портал <b>borger.dk</b>;</li> <li>4. Реестр электронной коммерции <b>NemHandel</b>;</li> </ol> | <p>посещения налоговых офисов или банка. Его мобильная версия <b>«Mobile Hometax»</b> позволяет гражданам и предприятиям выполнять различные налоговые услуги, такие как подача налоговой декларации и налога на добавленную стоимость, выдача налоговых сертификатов, проверка статуса уплаты налогов, регистрация электронного бизнеса и т. д.</p> <p>Программа <b>«Bokjiro»</b> предоставляет информацию об услугах социального обеспечения, таких как пособия на ребенка, приоритетная поддержка образования и т. д.</p> <p><b>«UNI-PASS (CUPIA)» (Customs UNI-PASS International Agency)</b> — это группа экспертов, которая специализируется на разработке и эксплуатации электронной таможни и систем единого окна, а также на предоставлении консультационных услуг по модернизации таможни таможенным органам по всему миру на протяжении более чем десять лет.</p> <p><b>CUPIA</b> - это национальная система электронной таможни Кореи, которая в настоящее время подключена к 27 правительственным ведомствам,</p> | <p>обеспечит целостность базы данных, полноту и достоверность информации, оперативное обновление информации, устранение коррупционных рисков, снижение издержек граждан и бизнеса при регистрации прав на недвижимость, а также позволит Казахстану повысить свой уровень в рейтинге Всемирного банка "Ведение бизнеса". Внедрение ЕГКН планируется завершить к 2021 году. В соответствии с Государственной программой "Цифровой Казахстан", в рамках применения новых технологий, будет рассмотрена возможность использования технологии «блокчейн» при создании ЕГКН.</p> |

| № | Критерии | наименование иностранной организации  |  |  |
|---|----------|---|--|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr   | egov.kz  |
|   |          | Дания   | Южная Корея  | Казахстан  |
|   |          | <p>5. Реестр банковских счетов для переводов государственного сектора <b>NemKonto</b>;</p> <p>6. Обязательный цифровой почтовый ящик <b>Digital Post</b> для связи с государственными органами.</p>   | <p>связанным с торговлей, 169 различным государственным организациям и более 260000 компаний, связанных с торговлей, через систему единого окна и самые безопасные системы среди 180 стран-членов ВТО, и CUPIA успешно внедрила его родственные системы в других странах.</p>  |  |
| 5 | ИТ КПЭ   | <p><b>Ориентация на Пользователя</b></p> <p>и NemID, датская служба цифровой подписи, предоставляет гражданам простой и безопасный доступ к электронным услугам. Через NemID более 70% населения Дании безопасно и надежно подключается к цифровым услугам. В настоящее время около 4,7 миллиона граждан Дании используют NemID, и в настоящее время ежемесячно осуществляется более 55 миллионов транзакций.</p> <p><b>NemID</b> превратился в новое решение, известное как MitID, которое в настоящее время разрабатывается. Это возможность расширить рамки, с помощью которых миллионы датских граждан получают доступ к услугам в Интернете. Одна из центральных</p> | <p><b>Ориентация на Пользователя и Прозрачность</b></p> <p><b>ИИ Chatbot для граждан:</b> граждане могут запрашивать и получать необходимую информацию и уведомления от госорганов через приложение-мессенджер или громкоговорители ИИ по своему выбору без необходимости посещения государственного портала (GOV.KR).</p> <p>Gov.kr предоставляет индивидуальную информацию по каждому гражданину и услуги "одного окна" на протяжении всего жизненного цикла, в которых используется <b>мобильный дизайн услуг</b>. Она построена на базе G-Cloud.</p> <p><b>Цифровой документ и кошелек:</b> граждане и резиденты Кореи могут просто хранить цифровые сертификаты, выданные на портале GOV.KR или приложении, в своем</p> | <p><b>Ориентация на пользователя, прозрачность и максимальная эффективность в предоставлении услуг гражданам</b></p> <p>Государственная Корпорация осуществляет управление эффективностью деятельности с помощью количественных (управленческие цели и эффективность) и качественных инструментов (система профессиональных, корпоративных и управленческих компетенций). Внедрение системы оценки эффективности работы сотрудников SMART с целью приведения стратегических целей в соответствие с индивидуальными целями каждого департамента и сотрудника. Процесс оценки сосредоточен на предоставлении отзывов о</p> |

| № | Критерии | наименование иностранной организации  |   |  |
|---|----------|---|---|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr  | egov.kz  |
|   |          | Дания   | Южная Корея   | Казахстан  |
|   |          | <p>задач в разработке MitID будет заключаться в привлечении более совершенных цифровых решений для предприятий в частном секторе, чтобы Дания могла иметь более инклюзивную и целостную структуру для цифровых услуг, включающую как государственный, так и частный сектор.</p> <p><b>Прозрачность:</b></p> <p>Прозрачность указывает на уровень информации, которую страна предоставляет своим гражданам в целях развития предоставления цифровых услуг, безопасности личных данных и открытости правительства перед гражданами, когда речь идет об исследованиях, разработке и предоставлении цифровых услуг.</p> <p>В Министерстве финансов Дании есть агентство, известное как <b>Агентство Оцифровки</b>, которое отвечает за разработку цифровой политики правительства и внедрение цифровых услуг в государственном секторе. Через это Агентство Дания активно поддерживает связи с гражданами</p> | <p>"Цифровом Кошельке" для подтверждения или подачи без необходимости распечатывать и передавать их лично в стороннюю организацию.</p> <p><b>Мои данные:</b> граждане могут напрямую управлять своей персональной информацией, находящейся в распоряжении государственных органов. Это позволит гражданам выбирать необходимые данные для обмена при подаче заявок и получении государственных услуг, предоставляя им контроль над собственными данными.</p> <p><b>On-Nara BPS (e-document system)</b> является стандартным приложением e-Document для госорганов, которое обеспечивает проверку и предотвращение подделки электронной подписи и объединяет 289 агентств.</p> <p><b>Цифровые инструменты:</b></p> <p><b>Mobile ID:</b> начиная с мобильного ID для государственных служащих, MOIS планирует расширить услугу на другие виды ID, включая водительские права. Граждане смогут пользоваться государственными услугами с цифровым удостоверением вместо</p> | <p>результатах работы и определении путей развития и совершенствования.</p> <p><b>Стратегическое направление 1 - единый поставщик государственных услуг.</b></p> <p>КПЭ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уровень удовлетворенности качеством услуг, %</li> <li>2. Годовой прирост доходов от коммерческой деятельности (по сравнению с предыдущим годом), %.</li> </ol> <p><b>Стратегическое направление 2 - переход на цифровой формат обслуживания граждан и бизнеса.</b></p> <p>КПЭ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Открытие Цифрового ЦОП (преобразование фронт-офиса).</li> </ol> <p><b>Стратегическое направление 3 - развитие человеческого капитала</b></p> <p>КПЭ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Снижение текучести кадров за счет введения материальных, нематериальных стимулов для работников, % от общего числа работников</li> <li>2. Сотрудники, прошедшие повышение квалификации путем</li> </ol> |

| № | Критерии | наименование иностранной организации  |  |  |
|---|----------|---|--|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr   | egov.kz  |
|   |          | Дания   | Южная Корея  | Казахстан  |
|   |          | <p>в отношении реализации общей цифровой стратегии государственного сектора.</p> <p><b>Цифровые инструменты:</b></p> <p>В этой категории существуют ключевые факторы, указывающие на здоровье электронного правительства:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Идентификация (eID),</li> <li>2. электронные документы (eDocuments),</li> <li>3. Авторитетные источники,</li> <li>4. Цифровая Почта.</li> </ol> <p><b>Цифровая Почта</b> относится к «возможности того, что правительства общаются только в электронном виде с гражданами или предпринимателями с помощью решений электронной почты». Разработка и внедрение цифрового почтового ящика для граждан и предприятий для получения информации от правительства стало обязательным с ноября 2014 года.</p> | <p>существующего пластикового удостоверения.</p> <p><b>Национальная служба информационных ресурсов (National Information Resources Service, NIRS)</b> - первый в мире государственный центр обработки данных, ответственный за интеграцию и управление данными и информацией центральных государственных учреждений. <b>NIRS</b> интегрирует, эксплуатирует и управляет 1 230 цифровыми государственными услугами, связанными с 45 центральными государственными учреждениями, и контролирует около 45 000 государственных информационных ресурсов, включая серверы и хранилища, консолидирует и извлекает информацию через эксклюзивное для государства "G-Cloud", с тем чтобы обеспечить междепартаментский обмен информацией и оптимизировать использование ресурсов.</p> <p><b>Индексы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Индекс цифровых государственных услуг = 1 из 33</li> </ol> | <p>развития профессиональных и личностно-деловых компетенций, %</p> <p><b>Цифровые инструменты:</b></p> <p>Мобильное приложение "eGov" можно зарегистрировать с помощью цифровой подписи или одноразового пароля<sup>76</sup> и в течение нескольких минут, не заходя в филиал, выдать цифровую подпись через мобильное приложение.</p> <p>Закрепление существующей цифровой подписи к 4-значному PIN-коду и встроенной биометрии вашего устройства (Face ID, Touch ID).</p> <p>На главной странице отображается следующее:</p> <p>Краткая инструкция по работе с приложением. Инструкции представлены в виде рассказов, знакомых пользователям из социальных сетей.</p> <p><b>QR сканер:</b></p> <p>авторизация и подписание услуг. оплата.</p> |

<sup>76</sup> Одноразовый пароль — это SMS-уведомление с кодом подтверждения, отправляемое на мобильное устройство пользователя после отправки запроса. Для использования одноразового пароля пользователь должен быть зарегистрирован в базе мобильных граждан.

| № | Критерии | наименование иностранной организации  |  |   |
|---|----------|---|--|---|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr   | egov.kz   |
|   |          | Дания   | Южная Корея  | Казахстан   |
|   |          | <p><b>Портал для Граждан:</b> единая точка входа для граждан для доступа к информации, относящейся к государственному сектору, а также к электронным услугам. Этот портал позволяет гражданам управлять своими коммуникациями с государственным сектором и предлагает в самообслуживании более 2000 государственных услуг и более 4,9 миллиона посещений в месяц при населении в 5,5 миллиона человек. Здесь также граждане могут управлять своей Цифровой Почтой.</p> <p><b>Бизнес-Портал:</b> электронный сервис для предприятий, позволяющий управлять своими отчетными обязательствами перед правительством Дании. Это избавляет от путаницы и непоследовательности, которые возникают при доступе к государственным услугам как к онлайн-бизнесу. На бизнес-портале также есть информационная панель, которая показывает обзор</p> | <p>2. Индекс онлайн-услуг = 1<br/>3. TII (Индекс телекоммуникационной инфраструктуры) = 0,9684<br/>4. EGDI = 0,956 (EGDI рейтинг в 2020 г. - № 2-е лучшее цифровое правительство)<sup>74</sup></p> <p><b>Кибербезопасность</b></p> <p>NIRS безопасно защищает государственные информационные системы от различных киберугроз. Ее собственная многоуровневая интеллектуальная система управления кибербезопасностью не позволяет каким-либо видам кибератак, включая хакерские атаки, DDoS и вредоносные программы, уничтожать системы и поддерживать стабильное предоставление безопасных услуг электронного правительства. Кроме того, была усилена схема сотрудничества с соответствующими учреждениями в целях оперативного устранения нарушений.</p> <p>Была создана система nSIMS (National Security &amp; Information Management System) для исправления и анализа</p> | <p>доступ к просмотру документов сторонних организаций в разделе "Цифровые документы". Пользователь может предоставить доступ к своим цифровым документам в разделе "Цифровые документы", нажав кнопку "Открыть доступ", после чего генерируется уникальный QR-код, доступный для одноразового сканирования третьим лицом.</p> <p><b>В разделе "Популярные услуги" представлены наиболее часто просматриваемые услуги.</b></p> <p><b>В разделе "Каталог услуг" услуги сгруппированы по соответствующим категориям. В разделе "История запросов" можно просмотреть или сохранить статус запроса, а также результат оказания услуги.</b></p> <p><b>Раздел "Услуги":</b></p> <p>1. <b>"Цифровые документы"</b> – это услуга по хранению личных электронных документов в приложении eGov Mobile. Услуга</p> |

<sup>74</sup> 2020 UN E-Government Survey (Full Report).pdf

| № | Критерии | наименование иностранной организации   |   |   |
|---|----------|--|---|---|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)   | gov.kr  | egov.kz   |
|   |          | Дания  | Южная Корея   | Казахстан   |
|   |          | <p>сроков отчетов и обязательств по задачам, относящимся к государственному сектору. Для граждан, желающих начать свой бизнес, на Бизнес-портале собрана информация из более чем 16 различных органов власти, с самыми последними правилами ведения бизнеса, а также рекомендации о том, как начать новый бизнес в Дании. В настоящее время бизнес-портал содержит более 1000 электронных форм и более 27 миллионов пользовательских сеансов.</p> <p><b>Индексы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Индекс цифровых государственных услуг = 4 из 33<sup>72</sup></li> <li>2. Индекс онлайн-услуг = 0,9706</li> <li>3. TII (Индекс телекоммуникационной инфраструктуры) = 0,9979</li> <li>4. EGD I = 0,9758 (EGDI рейтинг в 2020 г. - № 1 -</li> </ol> | <p>логов с помощью системы на основе больших данных и получения GISMS сертификации <sup>75</sup>.</p> | <p>также предоставляет возможность гражданину предоставить третьим лицам доступ к документам с его согласия.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <b>"Электронная биржа труда"</b> представляет собой единую цифровую платформу для трудоустройства, обеспечивающую возможность поиска работы: <ul style="list-style-type: none"> <li>создать резюме, получить приглашения на собеседование от работодателей, ответить на вакансию или отклонить приглашение;</li> <li>создать подписку на вакансии на основе указанных параметров и получать уведомления по электронной почте.</li> <li>пройти профориентационный тест, чтобы определить профессии, которые привлекают больше всего.</li> </ul> </li> </ol> |

<sup>72</sup> <https://en.digst.dk/news/news-archive/2020/october/denmark-among-the-best-countries-to-provide-digital-public-services-according-to-oecd/>

<sup>75</sup> [http://www.nirs.go.kr/eng/key/key\\_02.jsp](http://www.nirs.go.kr/eng/key/key_02.jsp)



| № | Критерии | наименование иностранной организации  |             |  |
|---|----------|---|-------------|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr      | egov.kz  |
|   |          | Дания   | Южная Корея | Казахстан  |
|   |          | <p>лучшее цифровое правительство)<sup>73</sup></p> <p><b>Кибербезопасность</b></p> <p>С 2016 года государственные органы Дании обязаны соблюдать требования международного стандарта безопасности <b>ISO27001</b>, в котором изложены лучшие практики управления информационной безопасностью.</p> <p><b>NemID (EasyID)</b>, новая цифровая подпись, обеспечивает легкий и безопасный доступ к широкому кругу государственных и частных решений для самообслуживания в сети Интернет, включая услуги в области электронного банкинга, недвижимости, страхования и пенсионных фондов.</p> <p><b>NemLogin ' — это</b> решение единого входа в систему, созданное под руководством общего руководства публичных пользователей с целью повышения безопасности цифровых технологий в Дании и</p> |             | <p>3. <b>"Паспорт здоровья"</b> позволяет получить клинический документ, в котором хранится структурированная информация о состоянии здоровья пациента, а также данные о постановке на учет в медицинской организации, регистрации в диспансере, результатах лабораторных исследований и т.д. с возможностью загрузки документа в программу "Здоровье" для iOS.</p> <p>4. <b>"Пенсионный калькулятор"</b> позволяет рассчитать расчетную сумму будущих пенсионных выплат.</p> <p>В разделе "Уведомления" вы можете просмотреть все уведомления, связанные с обновлением статуса услуг, а также информационные сообщения.</p> <p>В разделе <b>"Профиль"</b> отображаются персональные данные из различных государственных баз данных о семье, личные документы, социальный статус, информация об участии в юридическом лице, информация о</p> |

<sup>73</sup> 2020 UN E-Government Survey (Full Report).pdf

| № | Критерии | наименование иностранной организации  |             |  |
|---|----------|---|-------------|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)  | gov.kr      | egov.kz  |
|   |          | Дания   | Южная Корея | Казахстан  |
|   |          | <p>улучшения качества услуг для граждан.</p> <p><b>Новое цифровое решение по верификации идентификационных данных (MitID)</b> позволит компаниям, оказывающим финансовые услуги, предлагать клиентам 24/7 услуги, поскольку позволяет клиентам аутентифицироваться в режиме онлайн через приложение. В результате банкам и другим организациям потребуется меньше банковских отделений для обслуживания клиентов. Таким образом, ожидается, что решение MitID поможет этим компаниям сэкономить около 25-50 млн евро в год.</p> |             | <p>транспортном средстве и недвижимости и т.д., а также информация о сроке действия электронной цифровой подписи.</p> <p>В разделе <b>"Мои карты"</b> вы можете связать платежную карту для оплаты государственных пошлин.</p> <p><b>Индексы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Индекс готовности к работе в сети в 2020 году = 39 из 139 стран (55 в 2012 году)<sup>77</sup> - лучший среди стран СНГ.<br/>Индекс готовности к проведению Всемирного экономического форума (ВЭФ) в 2020 году = 39<br/>Использование индекса Всемирного Экономического Форума (ВЭФ) в 2020 году = 44.</li> <li>Мировой Индекс ООН по Развитию Электронного Правительства (EGDI) в 2020 году - 0,8375 (29)<sup>78</sup></li> </ol> |

<sup>77</sup> World Economic Forum (WEF) report, July 2016: The Network Readiness Index determines the level of development of information and communication technologies (ICTs) in a country and consists of 54 indicators that reflect the contribution of ICTs to the economy and the readiness of national economies to use these technologies

<sup>78</sup> 2020 UN E-Government Survey (Full Report).pdf

| № | Критерии | наименование иностранной организации |             |  |
|---|----------|--------------------------------------|-------------|--|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)               | gov.kr      | egov.kz  |
|   |          | Дания                                | Южная Корея | Казахстан  |
|   |          |                                      |             | <p><b>3.</b> Мировой рейтинг ООН - Индекс электронного участия (EPI) в 2020 г. - Очень высокий уровень EPI (от 0,75 до 1,00).</p> <p><b>Кибербезопасность</b></p> <p><b>“КИБЕРЩИТ”</b> — это концепция, направленная на достижение и поддержание уровня защиты электронных информационных ресурсов, информационных систем и информационно-коммуникационной инфраструктуры от внешних и внутренних угроз, обеспечение устойчивого развития.</p> <p><b>Защита персональных данных</b><br/>(Агентство по защите данных) регулируется Общим Положением о защите Данных (Положения об обработке персональных данных) - законом, имеющим прямое действие в 28 странах Европейского Союза.</p> <p>40-е место Казахстана в глобальной кибербезопасности,<br/>73% осведомленности общественности об угрозах кибербезопасности,<br/>46% наличие сотрудников в области информационной безопасности,</p> |

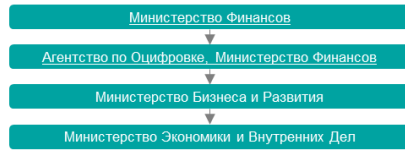
Задание 1 - Оценка текущего состояния ОГУ и международный бенчмаркинг

| № | Критерии | наименование иностранной организации |             |   |
|---|----------|--------------------------------------|-------------|---|
|   |          | borger.dk (citizen.dk)               | gov.kr      | egov.kz   |
|   |          | Дания                                | Южная Корея | Казахстан   |
|   |          |                                      |             | 7 оперативных центров информационной безопасности, 3 центра оказания услуг по реагированию на компьютерные инциденты (FIRST). |

Рисунок 70: Структура управления государственными услугами в Дании

**Министерство Финансов** вовлечено в следующие этапы: Стратегия - Координация - Реализация - Поддержка **Национальное Электронное Правительство**

ПОЛИТИКА/СТРАТЕГИЯ



КООРДИНАЦИЯ



РЕАЛИЗАЦИЯ



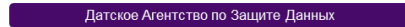
ПОДДЕРЖКА



АУДИТ/РЕВИЗИЯ



ЗАЩИТА ДАННЫХ



- **Министерство Финансов** является главным инициатором стратегий, инициатив и политики, связанных с электронным правительством в Дании. Формирование стратегий основывается на идее, что государственный сектор должен постоянно развивать и совершенствовать рабочие процедуры и методы для предоставления услуг наилучшего качества.

- Катализатором разработки стратегии является **Агентство по Оцифровке**, которое базируется в Министерстве финансов. Агентство было создано в ноябре 2011 года, после слияния Национального Агентства по Информационным Технологиям и Телекоммуникациям и Агентства по Государственному Управлению, в целях дальнейшей консолидации и укрепления эффективности и действенности государственного сектора, связанного с ИКТ. Основная задача Агентства заключается в содействии реализации политического видения, стратегии, а также пониманию и развитию соответствующих технологий.

- **Министерство Бизнеса и Развития** отвечает за регулирование телекоммуникаций, корпоративную стратегию ИТ в Дании. В рамках последней инициативы оно содействует дальнейшему сотрудничеству между корпорациями в области ИТ, а также укреплению соответствующих услуг для бизнеса и других органов власти. Это происходит в координации с **Министерством Финансов** и **Министерством Экономики и Внутренних Дел**.

- **Министерство Экономики и Внутренних Дел** выполняет задачи, связанные с модернизацией ИТ и оцифровкой, совместно с двумя упомянутыми выше министерствами.

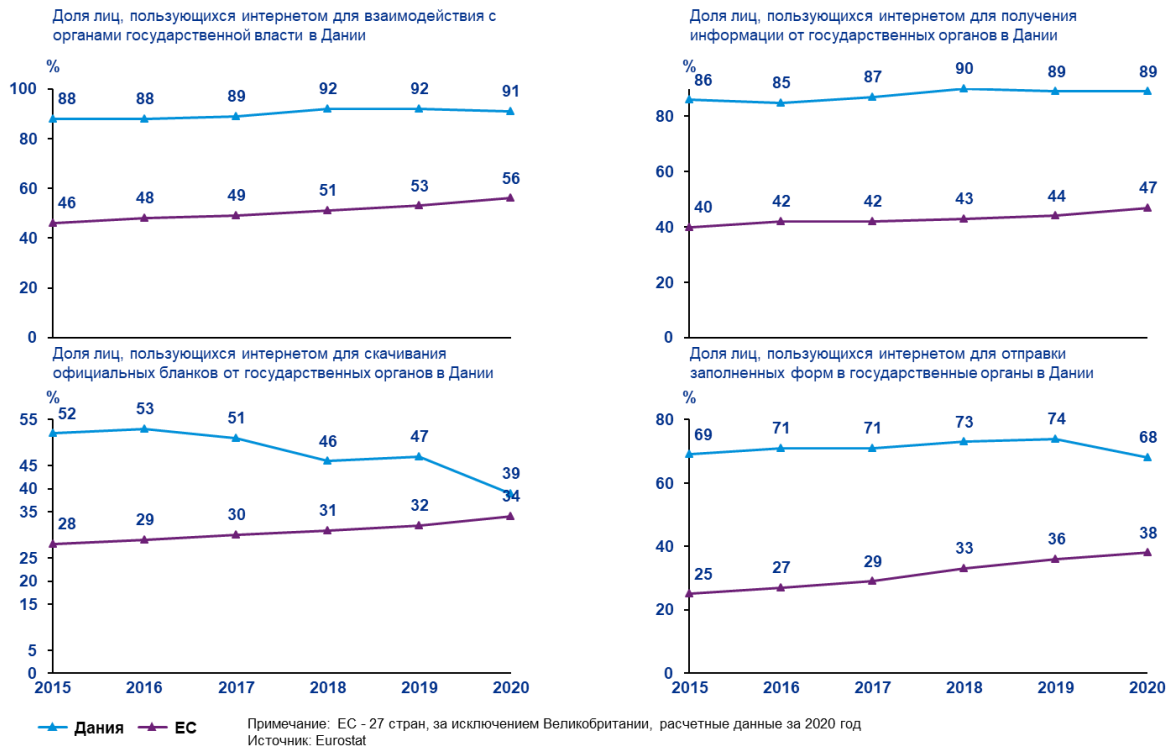
- **Агентство по Оцифровке** объединяет сильные стратегические, профессиональные и технические компетенции в одной организации. Это облегчает одну из ее основных ролей, которая заключается в том, чтобы взять на себя ответственность за реализацию стратегии и политики Электронного Правительства от концепции до конечного результата. Таким образом, Агентство координирует усилия и соответствующих участников для обеспечения выгод от реализации стратегии электронного правительства. Агентство является центром выполнения задач и обязанностей старой Цифровой Рабочей Группы. Оно координирует работу и действует в качестве секретариата Руководящего органа по электронному правительству в Дании.

- **Комитет по Совместному Сотрудничеству Правительств (STS)** координирует Национальную Стратегию Электронного Правительства и Руководящий Комитет по Стратегии Электронного Правительства. Комитет состоит из заинтересованных сторон со всех уровней правительства. Агентство по Оказанию Государственных Услуг в Области ИТ действует с января 2010 года и отвечает за создание основ для дальнейшей дигитализации центрального правительства. Агентство отвечает за эффективное функционирование административных ИТ-услуг и обеспечение высокого и стабильного уровня ИТ-услуг в центральном правительстве. Таким образом, основные задачи включают разработку и гармонизацию политики в области ИТ среди государственных органов. Кроме того, Государственное ИТ-отделение отвечает за все административные задачи, связанные с ИТ, ИТ-инфраструктурой, а также за ряд задач, связанных с эксплуатацией, обслуживанием и управлением пользователями профессиональных информационных технологий для восьми министерств.

Руководящий Комитет по Совместному Государственному Сотрудничеству (STS) состоит из высокопоставленных представителей центральных министерств, муниципалитетов и регионов. Комитет выполняет подготовительную работу для принятия важных политических решений, включая ежегодные экономические переговоры между центральными и местными органами власти и цифровую стратегию.

Источник: Анализ КПМГ, Агентство Цифровизации

Рисунок 71: Показатели цифрового государственного управления в Дании



Источник: Eurostat

## 8.7 Стратегические мероприятия

Рисунок 72: Классификация мероприятий



Таблица 25: Международные мероприятия

| №  | Название программы                                       | Приоритеты/ Цели   | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|----|--|--|----------------------------|--|
| 1. | ЕБРР: Страновая стратегия Узбекистана на 2017-2021 годы. | 1) Повышение конкурентоспособности путем усиления роли частного сектора в экономике;<br>Отслеживаемые индикаторы: Количество клиентов консультантов, отметивших рост | Низкий                     | Не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сферы |

| №  | Название программы  | Приоритеты/ Цели   | Оценка по степени важности | Пояснение   |
|----|---|--|----------------------------|---|
|    |   | производительности или оборота, Общее количество/объем непогашенных кредитов и др.   |                            |   |
|    |   | 2) Продвижение экологически чистых решений в области энергетики и ресурсов во всех секторах; Отслеживающие индикаторы: Возросшее качество и эффективность муниципальной и энергетической инфраструктуры и т.д. | Низкий                     | Не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сферы  |
|    |   | 3) Поддержка расширенного регионального и международного сотрудничества и интеграции. Отслеживающие показатели: Улучшенный/расширенный потенциал транспортной инфраструктуры и т.д.                            | Низкий                     | Не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сферы  |
| 2. | ВБ: Всемирный банк продвигается вперед в подготовке <u>Систематической страновой диагностики</u> для Узбекистана с целью предоставления информации для разработки новых <u>Основ Странового Партнерства (CPF)</u> в 2022-2026 финансовых годах. | 1) CPF определяют помощь, которую Банк предоставит в течение следующих пяти лет, чтобы помочь Правительству осуществить важные социальные, экономические и институциональные реформы.                          | Средний                    | Они оказывают правительству поддержку в осуществлении экономических и институциональных реформ; модернизации сельского хозяйства, здравоохранения, образования, водоснабжения и очистки, энергетики, транспорта и <b>социальной защиты; а также в содействии развитию городских и сельских районов.</b> |

| №  | Название программы                                   | Приоритеты/ Цели  | Оценка по степени важности | Пояснение   |
|----|--|---|----------------------------|---|
| 3. | АБР: Страновая стратегия партнерства (2019-2023 гг.) | 1) Область 1: Поддержка развития частного сектора;<br>Отслеживаемые индикаторы: Уменьшение доли государственных банков в общих активах банков до 70% к 2023 г. (исходный уровень 2018 г.: 84%),<br>• Финансовое закрытие к 2023 г. как минимум пяти проектов государственно-частного партнерства (исходный уровень 2018 г.: ни одного проекта) и др.  | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сферы |
|    |  | 2) Область 2: Сокращение экономического и социального неравенства;<br>Отслеживаемые индикаторы: Увеличение доли женщин-заемщиков в ипотечном кредитовании в сельской местности, по меньшей мере, до 30% к 2023 году (исходный уровень 2017 года: 23%), Как минимум 10 млн. дополнительных жильцов имеют доступ к улучшенной сельской и городской инфраструктуре и услугам к 2023 году (исходный уровень 2018 года: недоступен) и т.д. | Низкий                     |   |
|    |  | 3) Область 3: Содействие региональному сотрудничеству и интеграции.<br>Отслеживаемые индикаторы: Увеличение двустороннего товарооборота Узбекистана с соседними странами до 6,000 миллионов долларов США к 2023 г. (исходный уровень 2018 г. 4,776 миллионов долларов США) и т.д.   | Низкий                     |   |
| 4. | ПРООН: Рамочная программа                            | 1) Инклюзивное экономическое развитие с упором на занятость и социальную защиту;  | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание   |



| № | Название программы  | Приоритеты/ Цели   | Оценка по степени важности | Пояснение                                     |
|---|---|--|----------------------------|---|
|   | Организации Объединенных Наций по оказанию помощи в целях развития (UNDAF) на 2016-2020 годы, согласованная с национальной Стратегией действий на 2017-2021 годы. | 2) Качественное здравоохранение и образование, для полной реализации человеческого потенциала; | Низкий                     | государственных услуг, ни на социальные сферы |
|   |   | 3) Охрана окружающей среды, для обеспечения устойчивого развития;                              | Низкий                     |   |
|   |   | 4) Эффективное управление в целях улучшения оказания государственных услуг и защиты прав.      | Низкий                     |   |

Таблица 26: Региональные мероприятия

| №  | Название программы  | Приоритеты/ Цели   | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|----|---|--|----------------------------|--|
| 1. | ЕАЭС – Цифровая повестка 2025<br>Перспективы и рекомендации | 1) Обеспечение укрепления процессов экономической интеграции и международного сотрудничества | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сферы    |
|    |   | 2) Создание благоприятной среды для внешнего трения региональных цифровых инициатив.         | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сферы    |
|    |   | 3) Создание общей цифровой инфраструктуры и цифровых платформ.                               | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сегменты |

| №  | Название программы   | Приоритеты/ Цели  | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|----|--|---|----------------------------|--|
|    |  | 4) Цифровизация ведущих отраслей экономики и рынков союза   | Средний                    | Одним из потенциальных эффектов является повышение качества государственных и межгосударственных услуг, оказываемых гражданам Союза. |
| 2. | Программа "Цифровое государственное управление" Российской Федерации | 1) Отсутствие в государстве физических документов, кроме идентификационной карты гражданина;  | Высокий                    | Цель - основной принцип по развитию оказания государственных услуг.  |
|    |  | 2) Запрет на запрашивание информации у граждан, которая находится в распоряжении государства, все необходимые документы запрашиваются из электронных реестров органов власти; | Высокий                    | Цель - основной принцип по развитию оказания государственных услуг.  |
|    |  | 3) Принцип комплексного подхода к решению жизненных ситуаций заявителей через суперсервисы;   | Высокий                    | Цель - основной принцип по развитию оказания государственных услуг.  |
|    |  | 4) Минимизация участия должностных лиц в принятии решений по оказанию услуг, переводя сервисы в онлайн-режим;   | Высокий                    | Цель - основной принцип по развитию оказания государственных услуг.  |

| № | Название программы | Приоритеты/ Цели   | Оценка по степени важности | Пояснение   |
|---|--------------------|--|----------------------------|---|
|   |                    | 5) Многоканальное взаимодействие с использованием любых удобных инструментов для подачи заявок на услуги (мобильные устройства, социальные сети, веб-сайты, банковские приложения, электронная почта); | Высокий                    | Цель - основной принцип по развитию оказания государственных услуг. |
|   |                    | 6) Проактивное оказание услуг на основе изменения статуса граждан в ведомственных реестрах;  | Высокий                    | Цель - основной принцип по развитию оказания государственных услуг. |
|   |                    | 7) Исключение бумажных перевозчиков в процессах оказания услуг, межведомственного взаимодействия и документооборота между органами власти.   | Высокий                    | Цель - основной принцип по развитию оказания государственных услуг. |

Таблица 27: Национальные мероприятия

| №  | Название НПА / Программы  | Приоритеты/ Цели  | Оценка по степени важности | Пояснение                                 |
|----|---|---|----------------------------|---|
| 1. | Указ Президента Республики Узбекистан о мерах по реформированию национальной системы оказания государственных услуг<br><br>Указ Президента №УП-5278 от 12.12.2017 | первое, безусловная реализация в сфере государственных услуг благородной идеи "не народ должен служить государственным органам, а государственные органы должны служить народу" путем кардинального повышения их качества, эффективности, прозрачности и доступности;   | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне |
|    |   | второе, преобразование Единых центров по оказанию государственных услуг хозяйствующим субъектам по принципу "одно окно" в Центры государственных услуг, оказывающие услуги по принципу "одно окно" как юридическим, так и физическим лицам;   | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне |
|    |   | третье, утверждение административных регламентов по каждому виду государственных услуг, предусматривающих упрощение механизма оказания государственных услуг по принципу "Двигаются документы, а не граждане", прежде всего, путем устранения ненужных процедур, самостоятельного получения уполномоченными государственными органами и другими организациями необходимых документов и информации от других структур; | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне |
|    |   | четвертое, ускоренное внедрение инновационных решений и информационно-коммуникационных технологий в сферу оказания государственных услуг, интеграция баз данных государственных органов и других организаций в единую систему межведомственного электронного взаимодействия, расширение практики оказания государственных услуг через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан;        | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне |

| №  | Название НПА / Программы   | Приоритеты/ Цели  | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|----|--|---|----------------------------|--|
|    |  | пятое - использование гибких, удобных и прозрачных методов оказания государственных услуг, в том числе услуг, связанных с выездом в отдаленные районы ("мобильные государственные услуги"), автоматизированной системы управления очередями и расширенного графика работы, направленных на искоренение бюрократии и коррупции в данной сфере; | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |
|    |  | шестое, внедрение передовых механизмов мониторинга и оценки качества и эффективности оказания государственных услуг, организация эффективной системы обратной связи с населением, включая горячие линии, онлайн опросы на официальных веб-сайтах, в социальных сетях и мобильных приложениях;   | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |
|    |  | седьмое, организация системной подготовки и переподготовки квалифицированных кадров в сфере оказания государственных услуг, периодического повышения их квалификации, в том числе путем стажировок в ведущих специализированных учреждениях зарубежных стран  | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |
| 2. | Постановление Президента Республики Узбекистан об организации деятельности АГУ | Постановление устанавливает организационную структуру, функции и финансирование АГУ. Никаких целей не поставлено в рамках постановления.  | Низкий                     | Никаких целей не поставлено в рамках постановления |

| №  | Название НПА / Программы  | Приоритеты/ Цели   | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|----|---|--|----------------------------|--|
|    | Постановление Президента №ПП-3430 от 12.12.2017   |  |                            |  |
| 3. | Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан о мерах по организации деятельности АГУ №70 от 31.01.2018  | Постановление устанавливает организационную структуру, функции и финансирование АГУ. Никаких целей не поставлено в рамках постановления.   | Низкий                     | Никаких целей не поставлено в рамках постановления |
| 4. | Постановление Президента Республики Узбекистан о дополнительных мерах по ускоренному развитию системы оказания государственных услуг №ПП-3662 от 11.04.2018 | Ускоренное развитие и внедрение информационно-коммуникационных технологий с учетом обеспечения единого технологического подхода к созданию информационных систем и информационных ресурсов в целях дальнейшей унификации и автоматизации процессов оказания государственных услуг; | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |
|    |   | Дальнейшее ускоренное осуществление мер по оцифровке архивного фонда министерств и ведомств и обеспечению доступа к соответствующим информационным ресурсам;   | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |
|    |   | Реинжиниринг бизнес-процессов для всех оказываемых государственных услуг, включенных в единый реестр государственных услуг, с обеспечением существенной оптимизации форм и бланков, кардинального сокращения   | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |

| №  | Название НПА / Программы   | Приоритеты/ Цели  | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|----|--|---|----------------------------|--|
|    |  | процедур оказания государственных услуг и сроков их предоставления;   |                            |  |
|    |  | Обеспечение безусловного, своевременного и высококачественного выполнения работниками, вовлеченными в процесс оказания государственных услуг, своих должностных обязанностей, усиление их ответственности, повышение квалификации и культуры труда в соответствии с современными требованиями, внедрение механизмов объективной оценки их работы; | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |
|    |  | Реализация мер по консолидации усилий и повышению ответственности государственных органов и организаций, вовлеченных в оказание государственных услуг, в решении проблем, исходя из поставленных перед ними задач и возложенных на них функций;   | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |
|    |  | Приоритетное использование внебюджетных средств для разработки и совершенствования в соответствии с установленными требованиями информационных систем, программных продуктов, баз данных, внедрения электронных государственных услуг.  | Высокий                    | Цели поставлены на законодательном уровне          |
| 5. | Постановление Президента Республики Узбекистан об организации возведения зданий ЦГУ при Народных | Никаких целей не поставлено в рамках постановления.   | Низкий                     | Никаких целей не поставлено в рамках постановления |

| №  | Название НПА / Программы  | Приоритеты/ Цели                                    | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|----|---|---|----------------------------|--|
|    | приемных Президента Республики Узбекистан в районах (городах) на условиях государственно-частного партнерства<br>№ПП-3701 от 08.05.2018                                   |   |                            |  |
| 6. | Постановление Президента Республики Узбекистан о мерах по дальнейшему комплексному развитию национальной системы оказания государственных услуг<br>№ПП-4193 от 15.02.2019 | Никаких целей не поставлено в рамках постановления. | Низкий                     | Никаких целей не поставлено в рамках постановления |
| 7. | Постановление Президента  | Никаких целей не поставлено в рамках постановления. | Низкий                     | Никаких целей не поставлено в рамках постановления |



| №  | Название НПА / Программы   | Приоритеты/ Цели   | Оценка по степени важности            | Пояснение   |
|----|--|--|---------------------------------------|---|
|    | Республики Узбекистан о мерах по дальнейшему сокращению бюрократических барьеров и внедрению современных управленческих принципов в деятельность государственных органов и организаций<br><br>№ПП-4546 от 09.12.2019 |  |                                       |   |
| 8. | Указ Президента Республики Узбекистан о дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг   | Предоставление физическим и юридическим лицам широкого спектра государственных услуг, в том числе мобильных (полевых);<br><br>Повышение культуры граждан по использованию электронных государственных услуг, предоставление консультаций по базовым навыкам пользования Единого портала интерактивных государственных услуг;<br><br>Регулярное информирование населения соответствующей местности о предоставляемых государственных услугах. | Высокий<br><br>Высокий<br><br>Высокий | Цели поставлены на законодательном уровне<br><br>Цели поставлены на законодательном уровне<br><br>Цели поставлены на законодательном уровне |

| №   | Название НПА / Программы   | Приоритеты/ Цели                                    | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|-----|--|---|----------------------------|--|
|     | №УП-5930 от 31.01.2020   |   |                            |  |
| 9.  | Указ Президента Республики Узбекистан о мерах по кардинальному совершенствованию лицензионных и разрешительных процедур<br>№УП-6044 от 24.08.2020                                      | Никаких целей не поставлено в рамках постановления. | Низкий                     | Никаких целей не поставлено в рамках постановления |
| 10. | Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан о мерах по эффективной организации деятельности органов записи актов гражданского состояния в системе АГУ<br>№514 от 26.08.2020 | Никаких целей не поставлено в рамках постановления. | Низкий                     | Никаких целей не поставлено в рамках постановления |

| №   | Название НПА / Программы  | Приоритеты/ Цели   | Оценка по степени важности | Пояснение  |
|-----|---|--|----------------------------|--|
| 11. | Стратегия действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 — 2021 годах | 1) Дальнейшее развитие и либерализация экономики   | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сегменты |
|     |   | 2) Обеспечение верховенства закона и дальнейшее реформирование судебно-правовой системы  | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сегменты |
|     |   | 3) Совершенствование системы государственного и социального строительства  | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сегменты |
|     |   | 4) Развитие социальной сферы   | Средний                    | Приоритетные направления косвенно влияют на оказание государственных услуг или социальные сегменты |
|     |   | 5) Обеспечение безопасности, межнационального согласия и религиозной толерантности, а также проведение сбалансированной, взаимовыгодной и конструктивной внешней политики. | Низкий                     | Приоритетные направления не влияют ни на оказание государственных услуг, ни на социальные сегменты |
| 12. | Стратегия «Цифровой Узбекистан – 2030»  | 1) Развитие электронного правительства   | Высокий                    | Приоритетные направления влияют на оказание государственных услуг или социальные сегменты          |
|     |   | 2) Развитие цифровой промышленности  | Средний                    | Приоритетные направления косвенно влияют на оказание государственных услуг или социальные сегменты |

| №   | Название НПА / Программы   | Приоритеты/ Цели  | Оценка по степени важности                   | Пояснение  |
|-----|--|---|--|--|
|     |  | 3) Развитие цифрового образования   | Высокий                                      | Приоритетные направления влияют на оказание государственных услуг или социальные сегменты  |
|     |  | 4) Развитие цифровой инфраструктуры   | Средний                                      | Приоритетные направления косвенно влияют на оказание государственных услуг или социальные сегменты   |
| 13. | Концепция развития системы «Электронное правительство в 2019-2025 годах» | <p>1) Внедрение единого технологического подхода при внедрении и развитии информационных систем, информационных ресурсов и баз данных государственных органов</p> <p>2) Реализация принципа централизованного хранения, обработки и обмена данными</p> <p>3) Использование согласованных, взаимодополняющих и унифицированных методов и подходов взаимодействия между участниками системы "Электронное правительство".</p> <p>Индикаторы: • довести долю государственных услуг, предоставляемых в электронном формате, с нынешних 37% до 80% • улучшить позицию в рейтинге Индекса развития электронного правительства с 81-го на 50-е место к 2025 году, • к 2025 году планируется довести долю услуг ИКТ в ВВП до 5,0%, к 2030 году - до 10%.</p> | <p>Высокий</p> <p>Высокий</p> <p>Высокий</p> | <p>Приоритетные направления влияют на оказание государственных услуг или социальные сегменты</p> <p>Приоритетные направления влияют на оказание государственных услуг или социальные сегменты</p> <p>Приоритетные направления влияют на оказание государственных услуг или социальные сегменты</p> |

Таблица 28: Локальные мероприятия

| №  | Название программы                      | Приоритеты/ Цели  | Оценка по степени важности | Пояснение                        |
|----|---|---|----------------------------|----------------------------------|
| 1. | План работ на первую половину 2021 года | В области организации внутренней деятельности территориальных управлений и центров государственных услуг  | Высокий                    | Написано непосредственно для АГУ |
|    |   | В сфере единого внедрения государственной службы в сфере оказания услуг физическим и юридическим лицам, выполнения государственной службы путем устранения ненужных административных правонарушений | Высокий                    |                                  |
|    |   | Мониторинг и оценка эффективности деятельности государственных органов и организаций в оказании государственных услуг   | Высокий                    |                                  |
|    |   | В области участия в разработке единых подходов к проектированию, разработке, внедрению и интеграции информационных систем, ресурсов и баз данных, используемых при оказании государственных услуг   | Высокий                    |                                  |
|    |   | В области воспитания и повышения квалификации кадров, улучшения правового сознания и культуры   | Высокий                    |                                  |
|    |   | Изучение опыта передовых зарубежных стран в области привлечения средств для оказания технической помощи и грантов   | Высокий                    |                                  |

Таблица 29: Контрольный список по охвату целей

| № | Ключевые цели со всех уровней  | Стратегические цели и задачи  | Охвачено | Основные проблемы, выявленные в ходе ОТС <sup>79</sup> |
|---|--|---|----------|--|
| 1 | Принцип социальной защиты должен быть заложен в форме повышения доступности для уязвимых сегментов;          | Стратегическая задача 2 - Достижение эффективности и большей прозрачности с помощью интегрированной платформы электронного<br><br>Стратегическая задача 4 - Участие частного сектора, которое может привнести экспертные знания и инновации<br><br>Стратегическая задача 5 - Цифровое образование и образование в области государственных услуг | Да       | Доступность  |
| 2 | Содействие городскому развитию должно выражаться в виде развития улучшенного оказания государственных услуг; | Стратегическая задача 2 - Достижение эффективности и большей прозрачности с помощью интегрированной платформы электронного  | Да       | Доступность  |
| 3 | Содействие развитию сельских районов должно осуществляться в форме повышения доступности и качества оказания | Стратегическая задача 4 - Участие частного сектора, которое может привнести экспертные знания и инновации   | Да       | Доступность  |

<sup>79</sup> Оценка текущего состояния

| № | Ключевые цели со всех уровней   | Стратегические цели и задачи   | Охвачено | Основные проблемы, выявленные в ходе ОТС <sup>79</sup> |
|---|---|--|----------|--|
|   | государственных услуг в отдаленных сельских районах   |  |          |  |
| 4 | Основные принципы программы должны учитываться и по возможности реализовываться при разработке Стратегии.   | Стратегическая цель 1 – Счастливый пользователь - мониторинг пути от начала до конца                                       | Да       | Операционная модель                                    |
| 5 | Возможность разработки единой биометрической системы должна быть рассмотрена с целью сокращения административных барьеров, экономии времени конечных пользователей. | Стратегическая задача 2 - Достижение эффективности и большей прозрачности с помощью интегрированной платформы электронного | Да       | Технический потенциал                                  |
| 6 | Внедрение инструментов электронного правительства для упрощения регистрации компаний, одобрений и разрешений для улучшения бизнес-среды.                            | Стратегическая задача 2 - Достижение эффективности и большей прозрачности с помощью интегрированной платформы электронного | Да       | Технический потенциал                                  |
| 7 | Предоставление физическим и юридическим лицам широкого спектра государственных услуг, в том числе мобильных (полевых);  | Стратегическая задача 2 - Достижение эффективности и большей прозрачности с помощью интегрированной платформы электронного | Да       | Операционная модель                                    |
| 8 | Повышение культуры граждан по использованию электронных государственных услуг, предоставление консультаций по базовым   | Стратегическая задача 5 - Цифровое образование и   | Да       | Операционная модель                                    |

| №  | Ключевые цели со всех уровней   | Стратегические цели и задачи   | Охвачено | Основные проблемы, выявленные в ходе ОТС <sup>79</sup> |
|----|---|--|----------|--|
|    | навыкам пользования Единым порталом интерактивных государственных услуг;  | образование в области государственных услуг  |          |  |
| 9  | Регулярное информирование населения соответствующей территории о предоставляемых общественных услугах.  | Стратегическая задача 5 - Цифровое образование и образование в области государственных услуг                               | Да       | Операционная модель                                    |
| 10 | В области организации внутренней деятельности территориальных управлений и центров государственных услуг;   | Стратегическая задача 6 - Управление людскими ресурсами в ЦГУ  | Да       | Операционная модель                                    |
| 11 | В области единого осуществления государственной службы в сфере оказания услуг физическим и юридическим лицам, осуществление государственной службы путем устранения ненужных административных правонарушений; | Стратегическая задача 1 - Оптимизация и стандартизация бизнес-процессов  | Да       | Операционная модель                                    |
| 12 | Мониторинг и оценка эффективности деятельности государственных органов и организаций по оказанию государственных услуг;   | Стратегическая задача 3 - Постоянный мониторинг с помощью измеримых показателей  | Да       | Функции / Организационная структура                    |
| 13 | В области участия в разработке единых подходов к проектированию, разработке, внедрению и интеграции информационных систем, ресурсов и баз данных, используемых при оказании государственных услуг;            | Стратегическая задача 2 - Достижение эффективности и большей прозрачности с помощью интегрированной платформы электронного | Да       | Технический потенциал                                  |



| №  | Ключевые цели со всех уровней  | Стратегические цели и задачи  | Охвачено | Основные проблемы, выявленные в ходе ОТС <sup>79</sup> |
|----|--|---|----------|--|
| 14 | В области воспитания и повышения квалификации кадров, улучшения правового сознания и культуры;                     | Стратегическая задача 6 - Управление людскими ресурсами в ЦГУ   | Да       | Организационный и кадровый потенциал                   |
| 15 | Изучение опыта передовых зарубежных стран в области привлечения средств для оказания технической помощи и грантов. | Стратегическая задача 4 - Участие частного сектора, которое может привнести экспертные знания и инновации | Да       | Международный сравнительный анализ                     |

Как видно из вышеприведенной таблицы, все стратегические цели и основные проблемы, выявленные выше, охватываются поставленными стратегическими целями и задачами.