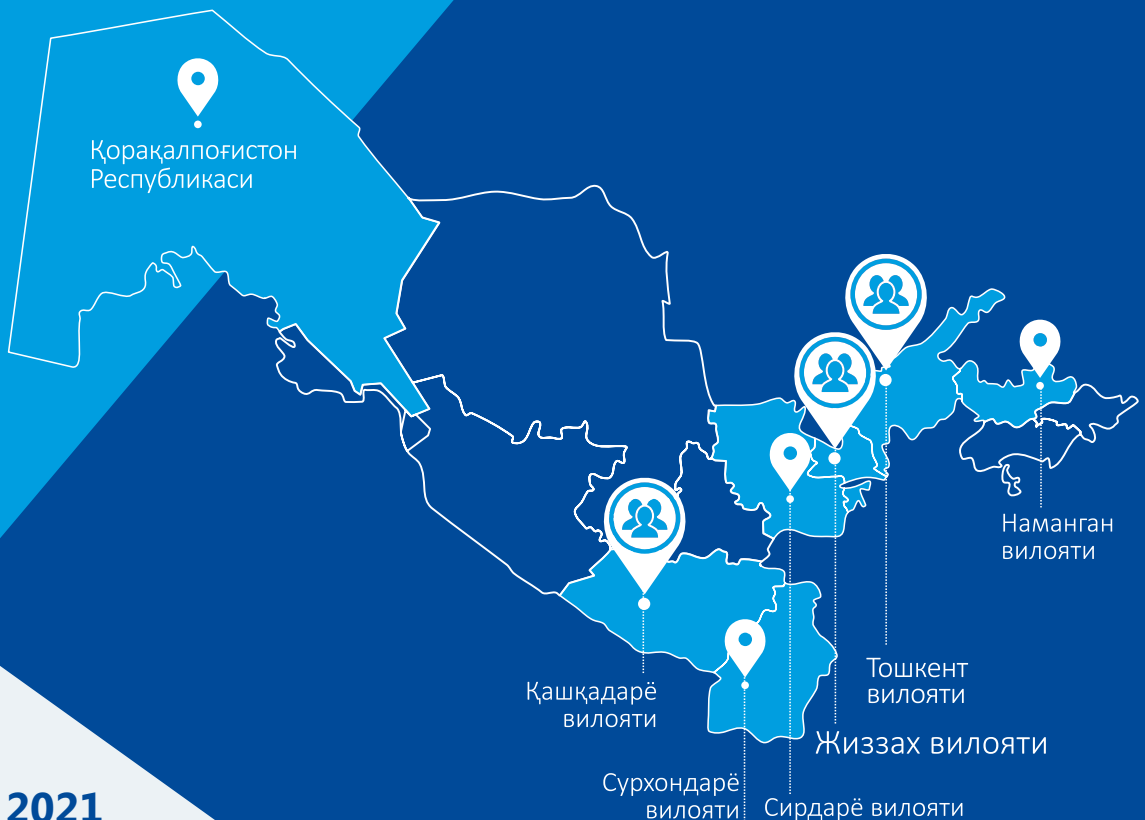




ДХА / ДХМ ВА ТЕГИШЛИ ДАВЛАТ ОРГАНЛАРИ МАСЪУЛ ХОДИМЛАРИНИНГ САЛОҲИЯТИНИ ОШИРИШ БЎЙИЧА ЭҲТИЁЖЛАР ТАҲЛИЛИ НАТИЖАЛАРИ ВА ЎЗБЕКИСТОННИНГ 5 ТА ПИЛОТ ВИЛОЯТЛАРДА ДХМ ОРҚАЛИ КЎРСАТИЛАДИГАН ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ СИФАТИНИ БАҲОЛАШ ТЎҒРИСИДА

ТАҲЛИЛИЙ ҲИСОБОТ



ТОШКЕНТ | 2021



ДХА / ДХМ ва тегишли давлат
органлари масъул ходимларининг
салоҳиятини ошириш бўйича эҳтиёжлар
таҳлили натижалари ва Ўзбекистоннинг
5 та пилот вилоятларда ДХМ орқали
кўрсатиладиган давлат хизматлари
сифатини баҳолаш тўғрисида
таҳлилий ҳисобот

Лойиҳа раҳбари: Аброр Ходжаев

Тадқиқот координаторлари: Бахтиёр Сайфитдинов ва Фарход Шерзатов

Консалтинг компанияси: ERGO ANALYTICS

Дизайн ва вёрстка: Римма Мухтарова

Боғланиш учун:

БМТ Тараққиёт дастурининг Ўзбекистондаги ваколатхонаси
100029, Ўзбекистон, Тошкент, Т. Шевченко кўчаси

policybrief@undp.org

www.uz.undp.org

Тел. (+998 78) 120 34 50

(+998 78) 120 61 67

Факс: (+998 78) 120 34 85

Таҳлилий ҳисобот Европа Иттифоқи томонидан молиялаштирилган Адлия вазирлиги, Давлат хизматлари агентлиги ва БМТнинг Ўзбекистондаги Тараққиёт дастурининг “Ўзбекистондаги қишлоқ жойларда давлат хизматларини кўрсатишни такомиллаштириш ва бошқарув даражасини ошириш” қўшма лойиҳаси доирасида тайёрланди.

Маърузада баён қилинган фикрлар ва хулосалар фақат муаллифларнинг нуқтаи назарини акс эттиради ҳамда Ўзбекистон Республикаси Ҳукумати, БМТДнинг Ўзбекистондаги ваколатхонаси, шунингдек, Европа Иттифоқининг Ўзбекистондаги делегациясининг расмий нуқтаи назари ҳисобланмайди.

МУНДАРИЖА

ГЛОССАРИЙ	5
КИРИШ	6
1 МАҚСАДЛИ ТАШКИЛОТЛАРНИНГ АСОСИЙ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИНИ БАҲОЛАШ	8
1.1. Мақсадли ташкилотларнинг марказий аппаратлари	8
1.1.1. ДХА марказий аппарати	8
1.1.2. Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекциясининг марказий аппарати	9
1.1.2. Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитасининг марказий аппарати	10
1.2. Тажриба ҳудудларидаги ДХМга раҳбарлари, Инспекция ва Қўмита вакиллари	11
1.2.1. Тажриба ҳудудларда ДХМ директорларининг малакаларини умумий баҳолаш	11
1.2.2. Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекциясининг ҳудудий бошқармалари ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш	12
1.2.3. Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитасининг ҳудудий бўлимлари ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш	13
1.3. ДХА ҳудудий бошқармалари вакиллари ва тажриба ҳудудлари ДХМ операторлари	14
1.3.1. Тошкент вилояти	14
1.3.2. Сирдарё вилояти	16
1.3.3. Жиззах вилояти	18
1.3.4. Сурхондарё вилояти	20
1.3.5. Қашқадарё вилояти	22
1.4. Мақсадли ташкилотлар асосий ходимларининг малакалари матрицаси	24
1.5. Мақсадли ташкилотлар ходимларининг такомиллаштириш талаб қилинаётган малакалари	26
1.6.1. ДХА марказий аппарати ва ҳудудий бошқармалари	26
1.6.2. Тажриба ҳудудлари ДХМ	26
1.6.3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекциясининг марказий аппарати	26
1.6.4. Ўзбекистон Республикаси Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитасининг марказий аппарати	27
1.6. ДХА / ДХМ ва масъул ташкилотларнинг сўраб чиқилган ходимлари салоҳиятини ошириш учун тренинглар мавзулари	27
1.7. Мақсадли ташкилотлар ходимларини ўқитиш режаси	37
1.8. Ўтказилган суҳбат асосида ДХА/ДХМ ва масъул ташкилотлар учун HR-стратегия	38
Бўлим бўйича хулосалар	40
2 ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ КўРСАТИШ СИФАТИНИ БАҲОЛАШ	43
2.1. ДХМ орқали давлат хизматлари кўрсатишга масъул бўлган ташкилотларни сўраб чиқиш натижалари	43
2.1.7. “Ўзбекистон Республикаси Халқ банки” (Сурхондарё вилояти Сариосиё тумани)	55
2.2 Ўзбекистонда давлат хизматларини кўрсатиш тизимини баҳолаш ва уларнинг сифатини ошириш бўйича таклифлар	56
2.2.2. Сирдарё вилояти	58
2.2.3. Сурхондарё вилояти	62

2.2.4. Қашқадарё вилояти	67
2.2.5. Жиззах вилояти	72
2.2.6. Тошкент вилояти	77
Тажриба ўтказилган 5 та ҳудуд бўйича фойдаланувчиларнинг жамланма ҳисоботи	83
2019 ва 2020 йилларда давлат хизматлари фойдаланувчилари ўртасида ўтказилган сўров натижаларининг қиёсий таҳлили	87
Хулосалар ва тавсиялар	89
3 ИЛОВА	93
№1 ДҲА марказий аппарати бўлимлари ва бошқармалари раҳбарлари малакалари шарҳи	93
№2 ЎзР ВМ ҳузуридаги Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси марказий аппарати бўлимлари ва бошқармалари раҳбарлари малакалари шарҳи	94
№3 Ўзбекистон Республикаси Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси бўлимлари ва бошқармалари раҳбарлари малакалари шарҳи	95
№4 Сирдарё вилояти ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимлари малакалари шарҳи	96
№5 Сирдарё вилояти ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимлари малакалари шарҳи	97
№6 Жиззах вилояти ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимлари малакалари шарҳи	98
№7 Сурхондарё вилояти ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимлари малакалари шарҳи	99
№8 Қашқадарё вилояти ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимлари малакалари шарҳи	100
№9 Тажриба ҳудудлари ДҲМ директорлари малакалари шарҳи	101
№10 Тошкент вилояти Нурафшон шаҳри ДҲМ операторлари малакалари шарҳи	102
№11 Сирдарё вилояти Ховос тумани ДҲМ операторлари малакалари шарҳи	103
№12 Жиззах вилояти Бахмал тумани ДҲМ операторлари малакалари шарҳи	104
№13 Сурхондарё вилояти Сарийосиё тумани ДҲМ операторлари малакалари шарҳи	105
№14 Қашқадарё вилояти Деҳқонобод тумани ДҲМ операторлари малакалари шарҳи	106
№15 ЎзР Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси минтақавий бўлимлари ходимлари малакалари шарҳи	107
№16 ЎзР ВМ ҳузуридаги Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси ҳудудий бошқармалари ходимлари малакалари шарҳи	108
№17 Методология	109
№18 Бэк-офислар ходимлари сўрови (русча версия)	111
№19 Бэк-офислар ходимлари сўрови (ўзбекча версия)	114
№20 Суҳбат учун сўровнома (русча версия)	117
№21. Суҳбат учун сўровнома (ўзбекча версия)	120
№22 Давлат хизматларидан фойдаланувчилар сўрови (русча версия)	122
№23 Давлат хизматларидан фойдаланувчилар сўрови (ўзбекча версия)	128

ГЛОССАРИЙ

Қуйида матнда фойдаланилган аббревиатуралар ва қисқартмалар рўйхати келтирилган:

- ДХА МА** - Давлат хизматлари агентлиги марказий аппарати
- ДХМ** – Давлат хизматлари маркази
- Бэк-офис** – муайян давлат хизматини кўрсатиш учун масъул ташкилот
- МТБ** – вилоят / туман мактабгача таълим бошқармаси
- МТМ** – мактабгача таълим муассасаси
- АКТ** – Ахборот-коммуникация технологиялари яқка тартибдаги уй-жой қурилиши (ЯТУҚ)
- ЯИДХП** – Ягона интерактив давлат хизматлари портали
- БҲМ** – базавий ҳисоблаш миқдори
- АЖ** – акциядорлик жамияти
- СТИР** – солиқ тўловчининг идентификация рақами
- ЭРИ** – электрон рақамли имзо
- ИИБ** – Ички ишлар бошқармаси
- МПа** – мегапаскаль (босим ўлчов бирлиги)
- ФҲДЁ** – фуқаролик ҳолати далолатномаларини ёзиш органи

КИРИШ

Европа Иттифоқи томонидан молиялаштириладиган Адлия вазирлиги, Давлат хизматлари агентлиги ва БМТнинг Ўзбекистондаги Тараққиёт дастурининг “Ўзбекистондаги қишлоқ жойларда давлат хизматларини кўрсатишни такомиллаштириш ва бошқарув даражасини ошириш” қўшма лойиҳаси доирасидаги ушбу тадқиқотнинг мақсади – давлат хизматлари кўрсатиш сифатини ошириш ва Давлат хизматлари агентлиги, синов олиб борилаётган ҳудудлар – Тошкент вилоятининг Нурафшон шаҳри, Сурхондарё вилоятининг Сариосиё тумани, Қашқадарё вилоятининг Деҳқонобод тумани, Жиззах вилоятининг Бахмал тумани ва Сирдарё вилоятининг Ховос туманидаги ҳудудий бошқармалар ва давлат хизматлари марказлари (ДҲМ), шунингдек, танлаб олинган 2 та ташкилот – Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси ҳамда Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси ходимларининг салоҳиятини ўрганиш бўйича таклифлар ишлаб чиқишдир. Тадқиқот доирасида ўрганилган масъул ташкилотлар рўйхатига қуйидагилар киради: Мактабгача таълим бошқармаси, Қурилиш бош бошқармаси, Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги Психоневрологик диспансери, Наркология диспансери (Тошкент вилояти, Нурафшон шаҳри); Ер тузиш ва кўчмас мулк кадастри давлат корхонаси, “Ўзсувтаминот” АЖ, Давлат солиқ инспекцияси (Сирдарё вилояти, Ховос тумани); Ички ишлар бошқармаси Ахборот маркази, “Минтақавий электр тармоқлар” АЖ (Қашқадарё вилояти, Деҳқонобод тумани); “Ҳудудгазтаъминот” АЖ, Ҳудудлар транспорт бошқармаси, ФХДЁ филиали, (Жиззах вилояти Бахмал тумани); Солиқ қўмитаси, Ўзбекистон Республикаси Давлат солиқ қўмитаси ҳузуридаги Давлат кадастрлари палатасининг ҳудудий филиаллари, “Ўзбекистон Республикаси Халқ банки”, Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги ҳузуридаги бюджетдан ташқари Пенсия жамғармаси (Сурхондарё вилояти Сариосиё тумани).

Тадқиқот доирасида қуйидаги вазифалар бажарилди:

- Мақсадли ташкилотларнинг асосий ходимларини баҳолаш учун малакаларни таҳлил қилиш ва ишлаб чиқиш. Таҳлил мутасадди идораларнинг тегишли бўлинмалари ходимлари билан чуқур суҳбатлар ўтказиш натижалари асосида амалга оширилди;
- Салоҳиятни ошириш учун аниқланган мавзулар бўйича ходимларни ўқитиш режасини тайёрлаш (тренинглари турлари ва мавзулари, ривожлантиришнинг асосий йўналишлари, ўқитиш йўналишлари);
- Тажриба ўтказиладиган ҳудудлардаги марказий, минтақавий бошқармалар ва давлат муассасаларининг туман бўлинмалари ходимлари, маҳаллий аҳоли, шу жумладан тадбиркорлик субъектлари ўртасида камида 1000 респондент, шунингдек аёлларнинг камида 30 фоизи ва аҳолининг заиф гуруҳларининг 10 фоизи (пензионерлар, ёшлар, имконияти чекланган одамлар) иштирокида суҳбатлар, кузатувлар ташкил этиш ва ўтказиш орқали давлат хизматлари кўрсатиш сифатини ва улардан фойдаланувчиларнинг қаноатланганлигини баҳолаш (дизайн-тафаккурдан фойдаланган ҳолда ва ноқулай санитария-эпидемиологик вазиятда – масофадан туриб);

- Таҳлил ўтказиш ва талаб энг катта 10 та давлат хизмати ва дастлабки ҳудудларда аҳоли ва бизнес субъектлардан энг кўп шикоят тушган 10 та хизматни тақдим этиш;
- Мижозлар ўртасида сўров ва ДХМ ҳамда тегишли ташкилотлар ходимлари билан суҳбат асосида ДХМ ва бевосита хизмат кўрсатувчи ташкилотлар самарадорлигини баҳолаш;
- Камида 10 та давлат хизмати кўрсатиш сифатини ошириш бўйича таклифлар ишлаб чиқиш.

1 | МАҚСАДЛИ ТАШКИЛОТЛАРНИНГ АСОСИЙ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИНИ БАҲОЛАШ

1-бобда ходимларнинг ўрганилаётган малакаларини умумий баҳолаш ва уларнинг ҳар бирини баҳолаш келтирилган. Бунда малакаларни умумий баҳолаш қуйидаги шкалага асосланади:

- “ажойиб”;
- “жуда яхши”;
- “яхши”;
- “қониқарли”;
- “заиф”;
- “ёмон”.

Суҳбат ўтказиш методологияси ва фойдаланилган саволлар рўйхати 17, 20 ва 21-иловларда келтирилган.

1.1. МАҚСАДЛИ ТАШКИЛОТЛАРНИНГ МАРКАЗИЙ АППАРАТЛАРИ

1.1.1. ДҲА МАРКАЗИЙ АППАРАТИ

Малакаларни ўрганиш жараёнида Давлат хизматлари агентлиги (ДҲА) марказий аппарати ходимлари билан суҳбатлар ўтказилди, уларда 10 та бўлим ва бошқарма раҳбарлари ҳамда уларнинг 10 нафар ҳамкасби қатнашди. Суҳбат натижаларига кўра респондентларнинг 14 та асосий малакаси баҳоланди. Олинган маълумотларга кўра (1.1-жадвал) суҳбат қатнашчиларининг режалаштириш кўникмалари ва ташкилот ичида ҳамкасблари билан ўзаро муносабатлари, шунингдек, тафсилотларга эътиборлилик ва тартиб-таомилларга риоя қилиш нисбатан яхши ривожланган. Бироқ суҳбат самарали мулоқот кўникмалари ва стрессга чидамлилик нисбатан паст ривожланганлигини кўрсатди. Бундан ташқари, ташаббу-

1.1-график: ДҲА марказий аппарати бўлимлари ва бошқармалари раҳбарлари малакалари шарҳи



скорлик, мослашувчанлик даражаси, шунингдек, жамоада ишлаш кўникмалари ва жамоани бошқариш қобилияти ҳам ривожлантирилиши керак.

Олинган натижалар респондентларнинг фикрича, ўз вазифаларини янада самарали бажариш учун ривожлантирилиши керак бўлган кўникмаларга мос келади. Масалан, респондентлар вақтни бошқариш қобилиятини, мулоқот қобилиятларини, нотиклик маҳоратини ва ишда мослашувчанликни кўрсатдилар. Шунингдек, респондентлар ДХА иш сифатини ошириш учун ушбу соҳадаги халқаро тажрибани ўрганиш ва халқаро алоқаларни ривожлантириш амалиётини жорий этиш кераклигини таъкидладилар. Шунингдек, суҳбатда қатнашганларнинг фикрича, ДХА ва идоравий ташкилотлар ўртасидаги ҳамкорлик даражаси яхшиланиши лозим. Бундан ташқари, респондентлар электрон ҳукумат воситалари жорий этилганига ва давлат хизматлари рақамлаштирилганига қарамай, умуман олганда, қоғоз шаклидаги ҳужжатларнинг анъанавий айланмаси ҳали ҳам юқори даражада сақланиб қолаётганини таъкидладилар. Бундан ташқари, респондентлар психологик саводхонлик бўйича тренинглар ўтказиш зарурлигини қайд этдилар.

ДХА Марказий аппарати ходимларининг малакасини умумий баҳолаш: Қониқарли (3,3 балл)

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 1-иловада келтирилган

1.1.2. ТАЪЛИМ СИФАТИНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ ДАВЛАТ ИНСПЕКЦИЯСИНИНГ МАРКАЗИЙ АППАРАТИ

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси марказий аппарати ходимлари билан суҳбатлар ўтказишда бешта бўлим ва бошқарма раҳбарлари ўз ҳамкасблари билан бирга қатнашди. Олинган натижаларни таҳлил қилишда (1.2-жадвал) ДХА марказий аппарати маълумотларига ўхшаш тарзда ташкилот ходимлари тафсилотларга эътибор бериш ва белгиланган тартибларга риоя қилиш кўникмалари, шунингдек ташкилот ичида ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари яхши ривожланганлигини намоён этди. Бироқ натижалар инспекция ходимларида самарали мулоқот қилиш кўникмалари ва стрессга чидамлилик қобилиятлари

1.2-график: ЎЗР ВМ ҳузуридаги Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси марказий аппарати бўлимлари ва бошқармалари раҳбарлари малакалари шарҳи



етишмаслигини ҳам кўрсатди. Шунингдек, респондентларнинг мижозларга эътибори паст даражада эканлиги ҳам қайд этилди.

Ташкилотга содиқлик, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш кўникмалари, иш муҳитини тушуниш, жамоани бошқариш ва жамоада ишлаш қобилиятлари, ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш, шунингдек етакчилик фазилатлари ва мотивация қобилияти каби малакаларнинг ривожланиш даражаси ўртача даражада. **Респондентларнинг фикрича, ўз вазифаларини янада самарали бажариш учун улар стрессга чидамлилик даражаси ва мулоқот қобилиятларини ошириши керак. Шунингдек, суҳбат иштирокчилари нотиклик маҳорати етишмаслигини ва сусткашлик мавжудлигини таъкидладилар.** Давлат хизматлари марказлари ходимлари билан ҳамкорлик даражасини баҳолашда инспекция бўлинмалари раҳбарлари маълумотлар тайёрлашда ва инспекцияга беришда марказлар ходимлари эътиборсизлигини қайд этди, бунинг натижасида таълим соҳасидаги давлат хизматларини кўрсатиш учун жавоб берадиган инспекция вакиллари ҳужжатларни такомилга етказиш учун қайтариб юборади, хизматлардан фойдаланувчилар эса такроран мурожаат қилишга мажбур бўлади. Бу, ўз навбатида, ташкилот обрўсига салбий таъсир кўрсатади. Бундан ташқари, респондентлар хизматлар кўрсатиш бўйича белгиланган муддатларнинг ҳақиқий эмаслигини таъкидладилар. Инспекция ходимлари ДҲМ ва масъул ташкилот сифатида инспекция ўртасидаги ҳамкорлик даражасини юқори баҳоладилар. Давлат хизматларини кўрсатиш соҳасидаги илғор халқаро тажрибани ўрганиш ва татбиқ этиш зарурлиги қайд этилди.

Инспекция марказий аппарати ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Қониқарли (3,38 балл).**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 2-иловада келтирилган.

1.1.2. ЭКОЛОГИЯ ВА АТРОФ-МУҲИТНИ МУҲОФАЗА ҚИЛИШ ДАВЛАТ ҚЎМИТАСИНING МАРКАЗИЙ АППАРАТИ

Суҳбатларда Ўзбекистон Республикаси Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитасининг тўртта бўлим ва бўлинмалари раҳбарлари қатнашдилар.

1.3-график: Ўзбекистон Республикаси Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси бўлимлари ва бошқармалари раҳбарлари малакалари шарҳи



Натижаларга кўра (1.3-график) респондентлар режалаштириш, ташкилот ичида ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш кўникмаларини ривожлантиришда нисбатан яхши даражани, шунингдек, тафсилотларга эътибор бериш ва тартиб-таомилларга риоя қилишда юқори даражани намойиш этдилар. Шу билан бирга, самарали мулоқот ва стрессга чидамлик қобилиятлари энг паст кўрсаткичларга эга. Иш муҳитини тушуниш, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш қобилиятлари, ташаббускорлик, натижага йўналганлик, ташкилотга содиқлик ва мижозларга эътибор паст ва ўртача бўлиб, уларни ривожлантириш кўрсаткичлари паст. Жамоа билан ишлаш кўникмалари, етакчилик қобилиятлари, ходимларни ўқитиш ва ўз-ўзини ривожлантириш маҳорати ҳам ўртача кўрсаткичдан паст. Шуниси эътиборга лойиқки, респондентлар томонидан кўрсатилган кўникмалар ва ривожланиш соҳалари олинган натижалар билан унчалик боғлиқ эмас. Жумладан, суҳбат қатнашчиларининг фикрича, улар ҳуқуқий саводхонликни ривожлантиришлари ва ўз фаолиятини тартибга солувчи норматив-ҳуқуқий база тўғрисида билимларини оширишлари керак. Қўмита ходимлари атроф муҳитни муҳофаза қилиш соҳасидаги халқаро норматив ҳужжатларнинг дастлабки манбаларини таҳлил қилиш имкониятига эга бўлишлари учун тил курсларининг аҳамияти ҳам қайд этилди. Бундан ташқари, респондентлар ўз-ўзини рағбатлантириш ва ходимларни рағбатлантириш қобилиятларини, шунингдек вақтни самарали бошқариш кўникмаларини ривожлантириш муҳимлигини таъкидладилар. Суҳбат иштирокчилари ДХА ва ДХМ билан ишлаш ва ҳамкорлик қилишда бирор-бир салбий томонларни қайд этмадилар.

Давлат экология қўмитаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: Қониқарли (3,38 балл)

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 3-иловада келтирилган.

1.2. ТАЖРИБА ҲУДУДЛАРИДАГИ ДХМГА РАҲБАРЛАРИ, ИНСПЕКЦИЯ ВА ҚЎМИТА ВАКИЛЛАРИ

Мақсадли ташкилотларнинг асосий ходимларининг малакаларини баҳолаш учун тажриба туманлари ДХМ бўлимларининг тўрт нафар раҳбари/ўринбосари ва директорлари ва операторларидан иборат таркибда ДХА ҳудудий бошқармалари ходимлари билан суҳбатлар ўтказилди. Суҳбат натижаларига кўра респондентларнинг 14 та асосий малакаси баҳоланди. Бундан ташқари, тажриба туманларида ДХМга ташриф буюрувчилар ўртасида сўров ўтказиш орқали давлат хизматларини кўрсатиш сифати ва улардан фойдаланувчиларнинг қониқиш даражаси баҳоланди.

1.2.1. ТАЖРИБА ҲУДУДЛАРДА ДХМ ДИРЕКТОРЛАРИНИНГ МАЛАКАЛАРИНИ УМУМИЙ БАҲОЛАШ

Тажриба туманларида ДХМ директорлари билан ўтказилган суҳбатлар ушбу малакаларнинг аксарияти нисбатан юқори даражада ривожланганлигини кўрсатди. Суҳбат натижаларига кўра (1.4-график) режалаштириш кўникмалари респондентлар орасида энг кўп ривожланган. Суҳбат иштирокчилари, шунингдек, юқори даражадаги етакчилик қобилиятларини, ходимларни ўргатиш ва ўзини ривожлантириш кўникмаларини, жамоани бошқариш қобилиятларини ва жамоада ишлаш қобилиятини, тафсилотларга эътиборли бўлиш, иш муҳитини тушуниш кўникмасини, ташкилотга содиқлигини ва мижозга йўналтирилганликни намойиш этдилар. Бошқа ташкилотлар вакиллари билан суҳбатлар пайтида олинган натижаларга ўхшаш тарзда респондентлар стрессга чидам-

1.4-график: Тажриба ҳудудлари ДҲМ директорлари малакалари шарҳи



лилиги ва самарали мулоқот қилиш кўникмаларининг паст даражасини кўрсатдилар. Ташаббускорлик, янгиликка мослашувчанлик ва очиқлик паст даражада ривожланган.

Ташкилот ичида ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари ва ахборотни таҳлил қилиш ҳамда қарор қабул қилиш қобилиятига нисбатан натижа йўналтирилганлик ва унга бўлган жавобгарлик респондентлар орасида ҳам суст ривожланган. **Суҳбат иштирокчилари вақтни бошқариш кўникмаларини ривожлантириш, мулоқот қилиш қобилиятлари, ҳамкасблар билан ўзаро муносабатда мослашувчанлик ва психологик саводхонлик даражасини ошириш зарурлигини таъкидладилар. Бундан ташқари, респондентлар норматив-ҳуқуқий база ва АКТ соҳасидаги билимларини ошириш зарурлигини таъкидладилар. Шунингдек, суҳбат иштирокчиларининг фикрича, респондентларнинг ўз вазифаларини янада самарали бажаришлари учун мавжуд моддий-техника базаси ва инфратузилма ҳолати яхшиланиши лозим.**

ДҲМ директорлари малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,08 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 9-иловада келтирилган.

1.2.2. ТАЪЛИМ СИФАТИНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ ДАВЛАТ ИНСПЕКЦИЯСИНИНГ ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАЛАРИ ХОДИМЛАРИНИНГ МАЛАКАЛАРИНИ УМУМИЙ БАҲОЛАШ

Марказий аппаратдаги ҳамкасбларидан фарқли ўлароқ, ҳудудий инспекция бўлимлари ходимлари режалаштириш ва тафсилотларга эътибор бериш бўйича юқори даражадаги кўникмалари билан бирга ташкилотга содиқлик, иш муҳитини тушуниш ва етакчилик хусусиятлари ривожланганлигини намоён этдилар (1.5-расм). Бироқ ушбу идораларнинг вакиллари орасида самарали мулоқот қилиш ва стрессга чидамлик кўникмалари унчалик яхши ривожланмаган. Ташаббускорлик, мослашувчанлик ва тартиб-таомилларга риоя қилиш кўрсаткичлари ҳам паст даражада. Шуниси эътиборга лойиқки, ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш, жамоани бошқариш ва жамоада ишлаш, шунингдек мижозларга эътибор бериш қобилиятлари юқори кўрсаткичларга яқин. Суҳбат иштирокчиларининг фикрича, улар тафсилотларга эътиборни ривожлантириш зарурлигини ҳис қиладилар. **Респондентлар АКТни жорий этиш ва қўллаш соҳасида ҳуқуқий саводхонлик ва кўникмаларни ривожлантириш муҳимлигини таъкидладилар.** Бундан ташқари, ходимлар ўз вазифаларини янада самарали бажари-

1.5-график: ЎЗР ВМ ҳузуридаги Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекциясининг ҳудудий бошқармалари ходимлари малакалари шарҳи



риш учун холи макон етишмаслигини таъкидладилар. Иш унумдорлиги ва ходимларнинг ишлаш қобилиятини ошириш зарурлиги ҳам қайд этилди.

Инспекциянинг ҳудудий бошқармалари ходимлари малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,07 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 16-иловада келтирилган.

1.2.3. ЭКОЛОГИЯ ВА АТРОФ-МУҲИТНИ МУҲОҒАЗА ҚИЛИШ ДАВЛАТ ҚЎМИТАСИНING ҲУДУДИЙ БЎЛИМЛАРИ ХОДИМЛАРИНИНГ МАЛАКАЛАРИНИ УМУМИЙ БАҲОЛАШ

Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитасининг ҳудудий бўлинмалари ходимларини таҳлил қилиш натижалари марказий аппарат ходимлари билан ўтказилган суҳбатлар натижаларидан сезиларли фарқ қилади (1.6-график). Шуниси эътиборлики, қайд

1.6-график: ЎЗР Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси бўлимлари ва бошқармалари ходимлари малакалари шарҳи



этилган малакаларнинг деярли ярми респондентлар орасида паст даражада ривожланган. Иштирокчилар самарали мулоқот қилиш қобилиятларини ривожлантириш борасида энг ёмон натижаларни кўрсатдилар. Жамоа ичидаги ҳамкасблар билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари, стрессга чидамлилиқ, иш муҳитини тушуниш, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш қобилияти, шунингдек ташаббускорлик, янгиликка мослашувчанлик ва очиқлик кўрсаткичлари ҳам паст. Ривожланишнинг юқори даражаси фақат респондентларнинг ташкилотга содиқлигида қайд этилди. Жамоа билан ишлаш қобилиятлари билан бир қаторда етакчилиқ фалилатлари ва қизиқтириш қобилияти нисбатан ўртача даражада бўлиб, у паст даражадаги ривожланишнинг чегара қийматига яқин. Шу билан бирга, мижозга йўналтирилганлик, тафсилотларга эътибор бериш ва режалаштириш қобилиятлари юқори даражадаги ривожланишнинг чегара кўрсаткичларига яқин. Ўтказилган суҳбатлар давомида ушбу ташкилот ходимлари вақтни бошқариш кўникмаларини ошириш ва ходимларнинг касбий малакаларини ошириш зарурлигини таъкидладилар. Бундан ташқари, респондентларнинг фикрича, ходимларнинг экология ва атроф муҳитни муҳофаза қилиш соҳасида хизмат кўрсатиш бўйича ишларнинг тезкорлиги яхшиланиши керак. Шунингдек, хизматлар кўрсатиш бўйича амалдаги регламентларда белгиланган муддатларни ҳам қайта кўриб чиқиш керак. Иштирокчилар алоҳида ДХМ билан ишлаш бўйича алоҳида штат бирлигини тайинлаш зарурлигини таъкидладилар. Қўмита ходимларининг фикрича, экология соҳасидаги аризаларни ушбу соҳанинг ўзига хос хусусиятларини яхши биладиган оператор кўриб чиқиши керак. Бундан ташқари, суҳбат иштирокчилари моддий-техник база ни ва Интернетга уланиш сифатини яхшилаш зарурлигини таъкидладилар. Респондентлар босма ҳужжатлардан босқичма-босқич бутунлай воз кечиш учун ҳужжат айланишини рақамлаштириш тезлигини, шунингдек, масъул ташкилотлар ва ДХМ билан интеграция даражасини ошириш зарурлигини таъкидладилар.

Қўмитанинг ҳудудий бўлимлари ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш:
Қониқарли (3,45 балл)

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 15-иловада келтирилган.

1.3. ДҲА ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАЛАРИ ВАКИЛЛАРИ ВА ТАЖРИБА ҲУДУДЛАРИ ДХМ ОПЕРАТОРЛАРИ

1.3.1. ТОШКЕНТ ВИЛОЯТИ

1.3.1.1. ДҲА ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАСИ ХОДИМЛАРИ

Тошкент вилоятининг Нурафшон шаҳридаги ДҲА ҳудудий бошқармасида бўлим бошлиқлари / ўринбосарлари билан тўртта суҳбат ўтказилди. “360 даража тескари алоқа” методологияси доирасида уларнинг ҳамкасблари ҳам сўраб чиқилди. Олинган маълумотларга кўра (1.7-график) суҳбат иштирокчиларида режалаштириш қобилиятлари ва ташкилотга содиқлик, ватанпарварлик, етакчилиқ хислатлари ва қизиқтириш қобилияти, тафсилотларга эътибор бериш ва тартиб-таомилларга риоя қилиш, шунингдек ташкилотдаги ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари нисбатан яхши ривожланган. Ходимларнинг ишларида, аксарият ҳолларда, ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш, жамоада ишлаш ва иш муҳитини тушуниш намоён бўлади. Шуни таъкидлаш керакки, ташаббускорлик ва мослашувчанлик чегара қийматларига яқин.

Бироқ суҳбатда ҳиссий ҳолатни бошқариш қобилияти билан бирга самарали мулоқот қилиш ва стрессга чидамлилиқ кўникмалари даражаси нисбатан паст бўлганлиги аниқланди. Бу раҳбарлар ишида катта тўсиқдир, чунки уларнинг фаолияти психологик

1.7-график: Тошкент вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси ходимлари малакалари шарҳи



босим шароитида амалга оширилади ва раҳбарнинг қўл остидагилар ва мижозлар билан самарали алоқаси бўлим ва умуман ташкилот фаолиятининг муваффақиятини белгилайди. Мижозга йўналтирилганлик, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш, шунингдек натижаларга йўналтириш ва улар қабул қилган қарорлар учун жавобгарлик каби кўникмаларни ҳам ривожлантириш зарур. Ташкилотда ташаббускорлик ва жавобгарлик маданиятини шакллантириш кўп жиҳатдан раҳбарлар ҳаракатларининг тўғрилигига боғлиқ. Ташаббус ва масъулиятнинг уйғун ва самарали бирикмаси шахсга ўз мустақиллигини ва юқори даражадаги фаоллигини сақлаш имконини беради. Бундан ташқари, раҳбарлар ходимларнинг ташаббуси ва жавобгарлигининг пасайиши сабабларини ўз вақтида аниқлаши ва жиддий хатоларга йўл қўймай, тўғри ҳаракат тактикасини танлашни ўрганиши муҳимдир.

Аниқланган натижалар ДХА ходимларининг таклифлари билан тасдиқланади, улар мураккаб вазиятларда мулоқот қилиш, нотиқлик, бағрикенглик ва қарор қабул қилиш кўникмаларини ривожлантиришлари керак деб ҳисоблайдилар. Бундан ташқари, тадқиқот давомида давлат хизматларини кўрсатишнинг янада самарали шакллари кўриб чиқиш учун хорижий тажрибани ўрганиш етишмаслиги аниқланди. Шунингдек, ходимларнинг янада самарали ишлаши учун АКТ соҳасида малакани ва компьютер саводхонлигини ривожлантириш зарур.

Тошкент вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Қониқарли (3,27 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 4-иловада келтирилган.

1.3.1.2. ДХМ ОПЕРАТОРЛАРИ

Тошкент вилоятидаги учта ДХМ операторининг малакаларини таҳлил қилиш шуни кўрсатдики, ушбу ходимларда ташкилотга содиқлик кўрсаткичи ва ватанпарварлик туйғуси юқори даражада, бу эса ходимларнинг орзу-истаклари, дастурлари ҳамда ишда ўзини тутиш хусусиятлари юксак даражада эканлигини ва улар ташкилотни қандай қабул қилишларини ифодалайди (1.8-график). Шунингдек, юқори даражадаги садоқат одатда ташкилот маданиятининг юқори даражаси, унинг нормалари, қадриятлари,

1.8-график: Тошкент вилояти Нурафшон шахри ДҲМ операторлари малакалари шарҳи



қоидалари билан боғлиқ бўлиб, улар асосида ходимлар ва ташкилот ўртасида муносабатлар ўрнатилди.

Бундан ташқари, ДҲМ ходимларида ушбу тоифадаги ишчилар учун муҳим кўникмалардан бири бўлган режалаштириш, тафсилотларга эътиборли бўлиш ва тартиб-таомилларга риоя қилиш каби кўникмалар керакли даражада ривожланган. Суҳбат давомида ДҲМ ходимларида етакчилик хислатлари ва қизиқтириш қобилияти ўз касбий фаолияти билан боғлиқ деярли барча вазиятларда намоён бўлиши аниқланди. Бундан ташқари, суҳбат иштирокчиларининг мижозларга эътиборлилиги зарур даражададир, бу ДҲМ операторлари учун ниҳоятда муҳимдир, чунки бу ходимларнинг ўз эҳтиёжларини ва қизиқишларини аниқлаш учун ўз ишларида ички ёки ташқи мижозга эътибор қаратиш қобилиятининг кўрсаткичидир. Ушбу кўникмани ривожлантириш операторларга юқори сифатли хизматлар кўрсатиш ва фойдаланувчилар эҳтиёжларини қондириш имконини беради.

Ходимларда шахслараро ҳамкорлик шаклларида бири бўлган етакчилик хислатлари ривожланганига қарамай, самарали мулоқот қилиш кўникмалари даражаси паст даражада. Бундан ташқари, стрессга чидамлилик ва ҳиссий ҳолатни бошқариш қобилияти етарли даражада ривожланмаган, чунки ишдаги стрессга чидамлилик одатда низоли ёки ноаниқ вазиятларга хотиржамлик билан жавоб бера олиш қобилиятини, керак бўлса катта босим остида ҳам самарали иш тутиш қобилиятини англатади, бу кўникма операторларнинг муваффақиятли ва самарали ишлаши учун катта аҳамиятга эга.

Тошкент вилояти Нурафшон шахридаги ДҲМ операторлари малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,14 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 10-иловада келтирилган.

1.3.2. СИРДАРЁ ВИЛОЯТИ

1.3.2.1. ҲУДУДИЙ ДҲА ХОДИМЛАРИ

Сирдарё вилояти ДҲА ҳудудий бошқармасининг тўрт нафар ходимининг малакалари таҳлили респондентлар орасида етакчилик хислатлари, ходимларни ўқитиш ва ўз-ўзини ривожлантириш соҳасида кўникмалар, режалаштириш қобилиятлари, шунингдек, таш-

1.9-график: Сирдарё вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси операторлари малакалари шарҳи



килотга содиқликнинг юқори даражаси нисбатан юқори даражада ривожланганлигини кўрсатди (1.9-график). Натижалар респондентларда тафсилотларга эътиборли бўлиш ва тартиб-таомилларга риоя қилиш бошқа кўникмаларга қараганда яхшироқ ривожланганлигини кўрсатди. Операторлар ишида тафсилотларга эътиборли бўлиш ва вазифаларга диққатни жамлаш қобилияти ҳар доим намоён бўлади.

Бироқ марказий аппарат ва бошқа тажриба ҳудудларидан олинган натижаларга ўхшаш тарзда респондентлар самарали мулоқот қилиш, шунингдек, стрессга чидамлик кўникмалари ва эмоционал ҳолатини бошқариш қобилияти паст даражада эканлигини кўрсатди. Бундан ташқари, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш, ташаббускорлик ва мослашувчанлик кўникмалари ҳам нисбатан паст даражада ривожланган. Операторлар ўзгаришлар бўлишига қарши туради, консерватив ечимларни афзал кўради, ташаббус кўрсатмайди ва профессионал даражада узоқни кўра олмайди. Суҳбат давомида респондентлар қўйилган вазифаларни ҳал қилиш самарадорлиги ва тезкорлигини ошириш учун вақтни бошқариш кўникмаларини ривожлантириш зарурлигини, шунингдек, ходимларда ўз ишларида индивидуализмни ва юқори кўрсаткичларни намоёиш этишга интилишни ривожлантириш зарурлигини таъкидладилар. Суҳбат иштирокчилари, шунингдек, **электрон ҳукумат соҳасини ривожлантириш ва давлат хизматларини кўрсатиш соҳасида энг яхши халқаро тажрибани ўрганиш зарурлигини** таъкидладилар.

Сирдарё вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,15 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 5-иловада келтирилган.

1.3.2.2. ДХМ ОПЕРАТОРЛАРИ

Сирдарё вилояти Ховос туманидаги ДХМ операторларининг малакалари таҳлили ўрганилган малакаларнинг деярли ярми нисбатан паст даражада ривожланганлигини кўрсатди (1.10-график). Жумладан, респондентлар ходимларни ўқитиш ва ўз-ўзини ривожлантириш, ташаббускорлик ва мослашувчанлик, шунингдек мижозга

1.10-график: Сирдарё вилояти Ховос тумани ДХМ операторлари малакалари шарҳи



Йўналтирилганлик соҳасидаги кўникмаларни унчалик яхши эгалламаганлигини намойиш этдилар. Олинган натижаларга кўра аввалги идоралар ходимларининг таҳлиллари хулосаларига ўхшаш тарзда респондентларда самарали мулоқот қилиш ва стрессга чидамлилиқ кўникмалари яхши ривожланмаган, бу аввал таъкидланганидек, респондентлар билан ишлаш хусусиятларини ҳисобга олганда жуда муҳимдир. Паст даражадаги ташаббускорлик, мижозга йўналтирилганлик ва ўз-ўзини ривожлантириш натижаларга йўналтирилганликка ва бунинг учун жавобгарликни қабул қилишга салбий таъсир кўрсатади, бу эса, ўз навбатида, паст даражададир. Нисбатан кўп ҳолларда, респондентлар ўз хатоларини ва улар учун жавобгарликни тан олади.

Бироқ таъкидлаш керакки, респондентлар эътиборлиликни ва тартиб-таомилларга риоя қилишни ривожлантиришда, иш муҳитини тушунишда, шунингдек ташкилотга содиқликда яхши натижаларни кўрсатдилар. Бошқа идораларда олинган натижалардан фарқли ўлароқ, респондентларнинг мазкур гуруҳи орасида фақат иккита кўникма ўртача ривожланиш даражасида. Жумладан, етакчилик хислатлари ва қизиқтириш қобилияти ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш қобилияти билан бир қаторда ўртача кўрсаткичларга эга. Ушбу малакалар аксарият ҳолларда операторларнинг ишларида намоён бўлади. Шуниси эътиборлики, суҳбатлар давомида респондентлар давлат хизматларидан фойдаланувчилар билан ишлашда уларга керак бўладиган психологик саводхонлик кўникмаларини ошириш зарурлигини кўрсатдилар. Бундан ташқари, суҳбатлар иштирокчилари ходимларни рағбатлантириш ва қизиқтириш тизими мавжуд эмаслигини таъкидладилар, бу уларнинг фикрича, уларнинг иш самарадорлигига ижобий таъсир кўрсатиши мумкин.

Сирдарё вилояти Ховос туманидаги ДХМ операторларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,16 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 11-иловада келтирилган.

1.3.3. ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИ

1.3.3.1. ҲУДУДИЙ ДҲА ХОДИМЛАРИ

Жиззах вилояти ДҲА бўлимининг тўрт нафар ходимининг малакаларини таҳлил қилиш натижаларига кўра респондентларда режалаштириш кўникмалари ва ташкилотга содиқлик яхши ривожланган (1.11-график). Бундан ташқари, етакчилик хислатлари

График 1.11: Обзор компетенций сотрудников Территориального управления АГУ Джизакской области



ва қизиқтириш қобилияти, ҳамкасблар билан ҳамкорлик қилиш, тафсилотларга эътиборли бўлиш ва тартиб-таомилларга риоя қилиш кўникмалари нисбатан яхши намоён бўлмоқда. Ушбу натижалар кўрсатишича, аксарият ҳолларда респондентлар қарор қабул қилишда ижобий ва салбий томонларини чамалайди, хатар ва имкониятларни таҳлил қилади, ходимлар ва ҳамкасбларга нисбатан холис муносабатда бўлади ва қўл остидагиларни рағбатлантиради.

Ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш кўникмалари нисбатан яхши ривожланган. Бк кўникмалар аксарият ҳолларда ходимларнинг ишларида намоён бўлади. Жамоани бошқариш маҳорати ва жамоада ишлаш, иш муҳитини тушуниш ва натижага йўналганлик ва у учун жавобгарлик кўникмалари қониқарли даражада. Ташаббускорлик ва янгиликка очиклик ҳамда мижозга йўналтирилганлик кўникмалари даражаси қониқарли бўлишига қарамай, унинг аҳамияти салбий чегарага жуда яқин, бу раҳбарлар ишида мазкур малакаларнинг юқори аҳамияти туфайли зарур эътиборни талаб қилади. Ушбу малакаларнинг етарлича ривожланмаганлиги бозорнинг ўзгарувчанлиги ва мижозлар эҳтиёжларининг ўзгарувчанлиги шароитида янада самарали ишлашга тўсқинлик қилади. Раҳбарларнинг янада муваффақиятли фаолияти ва мартабаси юксалиши учун самарали мулоқот ва стрессга чидамлик кўникмаларига жиддий эътибор талаб этилади, бу эса тадқиқот кўрсатганидек, энг кам ривожланган. Шундай қилиб, ишончли мулоқот қилиш, ўзини ўзи кўрсатиш, суҳбатнинг боришини бошқара олиш, мурасага келиш ва келишиш кўникмаларини ошириш керак. Суҳбат чоғида ДХА ходимлари малака ошириш, ҳуқуқий саводхонлик, психологик машғулотлар ва ўз-ўзини доимий ривожлантириш бўйича тренинглар ўтказиш зарурлигини ҳам таъкидладилар.

Жиззах вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,09 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 6-иловада келтирилган.

1.3.3.2. ДХМ ОПЕРАТОРЛАРИ

Бахмал туманидаги ДХМ операторлари малакалари таҳлили режалаштириш, ташкилотга содиқлик ва ватанпарварлик кўникмалари яхши ривожланганлигини кўрсатди

(1.12-график). Операторнинг олдиндан кўра билиши ва фаоллиги қониқиш ва мотивацияни оширишга ёрдам бериши мумкин, бу эса, ўз навбатида, ташкилотга фойда келтиради. Мижозга йўналтирилганлик ва ўқитиш ҳамда ўзини ривожлантириш каби оператор учун муҳим малакалар тез-тез намоён бўлади, натижаларга йўналганлик, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш ва иш муҳитини тушуниш кўникмалари малакаларни қониқарли даражада ушлаб туриш учун аралашувни талаб қилади. Ташаббускорлик, янгиликка мослашувчанлик ва етакчилик хислатлари қониқарли даражада ҳамда аксарият ҳолларда ходимларнинг ишларида намоён бўлади.

1.12-график: Жиззах вилояти Бахмал тумани ДҲМ операторлари малакалари шарҳи



Бошқа тажриба ҳудудлари сингари самарали мулоқот қилиш, стрессга чидамлик ва ҳиссиётларни бошқариш кўникмалари яхши ривожланмаган. Ушбу масалаларда малака етишмаслиги ДҲМ операторларининг иш самарадорлигини сезиларли даражада пасайтиради, чунки одамлар билан ўзаро алоқа ва мулоқот уларнинг кундалик вазифаларининг муҳим қисмидир. Бунга қўшимча равишда респондентлар ўз иш самарадорлигини ошириш учун улар ДҲМ моддий-техник таъминотини ошириш кераклигини таъкидладилар. Жумладан, Бахмал вилояти ДҲМга мурожаат қилган фойдаланувчиларнинг 6 фоизи операторларнинг қўполлигидан шикоят қилмоқда.

Жиззах вилояти Бахмал тумани ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,16 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 12-иловада келтирилган.

1.3.4. СУРХОНДАРЁ ВИЛОЯТИ

1.3.4.1. ҲУДУДИЙ ДҲА ХОДИМЛАРИ

Сурхондарё вилояти ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимлари билан ўтказилган суҳбатлар натижалари респондентларда самарали мулоқот қилиш, стрессга чидамлик ва ўз ҳиссиётларини бошқариш, ташаббускорлик, янгиликка мослашувчанлик ва очиқлик соҳасида малакалар унча яхши ривожланмаганлигини кўрсатди (1.13-график). Раҳбарлар ишида бу малакалар аксарият ҳолларда камроқ намоён бўлади, самарали мулоқот қилиш кўникмалари ҳолатларнинг ярмида намоён бўлади. Кўпгина ҳолларда

1.13-график: Сурхондарё вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси ходимлари малакалари шарҳи



раҳбарлар натижага йўналтирилган ва бунинг учун масъулдирлар, мижозларнинг муаммоларига ечим топишга интилади ва ташкилотнинг иш муҳитини тушунади. Улар жамоалар ва ҳамкасблар билан қониқарли даражада ҳамкорлик қилади, таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш қобилияти, ўртача даражада бўлса ҳам, салбий қийматларга яқин. Бироқ респондентлар етакчилик хислатлари ва қизиқтириш қобилияти, ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш кўникмалари, режалаштириш қобилияти, тафсилотларга эътибор бериш ва тартиб-таомилларга риоя қилиш ва ташкилотга содиқлик борасида яхши кўрсаткичларни кўрсатдилар. Ташкилотга содиқлик малакаси респондентларда энг яхши ривожланган. Суҳбатлар пайтида респондентлар вақтни бошқариш, стрессга чидамлик, мулоқот ва мослашувчанликни ошириш каби кўникмаларни ривожлантириш зарурлигини таъкидладилар. Суҳбат иштирокчилари, шунингдек, мутахассислик бўйича малакани ошириш, масъул ташкилотлар билан ҳамкорликни ривожлантириш, шунингдек, ташкилотнинг моддий-техник базасини яхшилаш зарурлигини таъкидладилар.

Сурхондарё вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,23 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 7-иловада келтирилган.

1.3.4.2. ДХМ ОПЕРАТОРЛАРИ

ДХА ҳудудий бошқармаси ходимлари билан суҳбатлар натижаларидан фарқли ўлароқ, Сурхондарё вилояти Сариосиё тумани ДХМ операторлари асосан мазкур малакаларнинг ўртача ривожланиш даражасини кўрсатдилар (1.14-график). Респондентларнинг олдинги гуруҳларида бўлгани каби самарали мулоқот қилиш ва стрессга чидамлик кўникмалари энг паст кўрсаткичларга эга. Бу операторлар қийин вазиятларда ғазабланишини, ўзгарувчан кайфиятда бўлишини ва низоли вазиятлардан қочишини англатади. Айни вақтда суҳбат иштирокчилари режалаштириш кўникмаларини ривожлантиришда юқори натижаларни ва ташкилотга юқори даражадаги садоқатни намоён этдилар. Шуниси эътиборга лойиқки, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш, ташкилотдаги ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш қобилиятлари ва кўникмаларининг,

1.14-график: Сурхондарё вилояти Сарийосиё тумани ДҲМ операторлари малакалари шарҳи



шунингдек, жамоани бошқариш қобилияти ва жамоада ишлаш кўникмаларининг ривожланиш даражаси салбий кўрсаткичлар чегарасига яқин.

ДҲМ операторлари билан суҳбатлар давомида мунтазам равишда малака даражасини ошириш, шунингдек бошқа ташкилотлар вакиллари билан тажриба алмашиш учун платформалар ташкил этиш зарурлигини таъкидладилар. Респондентлар, шунингдек, ДҲМ орқали кўрсатиладиган давлат хизматларининг мавжуд рўйхатини кенгайтириш зарур деб ҳисоблайдилар. Бундан ташқари, марказнинг моддий-техник базасини ва унинг инфратузилмасини яхшилаш зарурлиги таъкидланди.

Сурхондарё вилояти Сарийосиё тумани ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Қониқарли (3,26 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 13-иловада келтирилган.

1.3.5. ҚАШҚАДАРЁ ВИЛОЯТИ

1.3.5.1. СҲУДУДИЙ ДҲА ХОДИМЛАРИ

Деҳқонобод туманидаги ДҲА бошқармаси ходимлари ўртасида ўтказилган сўров натижасида респондентлар режалаштириш, тафсилотларга эътибор бериш ва тартиб-таомилларга риоя қилиш ва ташкилотга содиқлик кўникмалари яхши даражада эканлигини намойиш этдилар (1.15-график). Респондентлар ишларида ушбу малакалар ҳар доим намоён бўлади. Етакчилик хислатлари, ўқитиш ва ўзини ривожлантириш, ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш кўникмалари ўрта даражада ривожланган. ДҲАнинг бошқа ҳудудий бошқармалари билан таққослаганда Қашқадарё вилоятида етарлича ривожлантирилмаган малакалар энг кўплиги аниқланди. Масалан, Деҳқонобод вилояти ДҲА раҳбарларининг ишида жамоани бошқариш ва жамоада ишлаш, ҳамкасблар билан ҳамкорлик қилиш, стрессга чидамлик кўникмалари ва ҳиссиётларни бошқариш қобилияти, ташаббускорлик ва мослашувчанлик, шунингдек, мижозга йўналтирилганлик кўникмалари ярмидан камроқ ҳолатда намоён бўлади. Самарали мулоқот қилиш кўникмалари фақат ҳолатларнинг ярмида намоён бўлади. Раҳбарлар учун зарур бўлган малакаларнинг ярми етарли даражада ривожланмаган-

1.15-график: Қашқадарё вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси ходимлари малакалари шарҳи



лиги ташкилот фаолияти натижаларига ва кўрсатиладиган давлат хизматлари сифатига сезиларли даражада таъсир кўрсатади. Шунингдек, респондентлар ўз соҳаларида билим ва амалий кўникмаларни ошириш ва АКТ соҳасида кўникмаларни ривожлантириш зарурлигини таъкидладилар.

Қашқадарё вилояти ДХА ҳудудий бошқармаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Қониқарли (3,43 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 8-иловада келтирилган.

1.3.5.2. ДХМ ОПЕРАТОРЛАРИ

Деҳқонобод тумани ДХМ операторлари уларда малакалар нисбатан яхши даражада ривожланганлигини кўрсатдилар (1.16-график). Хусусан, уларнинг ишида режалаштириш, тафсилотларга эътиборли бўлиш ва тартиб-таомилларга риоя қилиш ва ташкилотга содиқлик кўникмалари ҳар доим намоён бўлади. Шунингдек, етакчилик хислатлари, ходимларни ўқитиш ва ривожлантириш, жамоада ишлаш ва ташкилотдаги ҳамкасблар билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари яхши даражада ривожланганлиги қайд этилмоқда. Мижозга йўналтирилганлик, қарорлар қабул қилиш ва ташаббускорлик кўникмалари қониқарли даражада намоён бўлади. Мижозга йўналтирилганлик кўникмаларни яхши даражага кўтариш мақсадида кичик аралашув зарурлигини таъкидлаш лозим. Иш муҳитини тушуниш кўникмалари ва натижаларга йўналганлик салбий чегараларга яқин. Бироқ самарали мулоқот қилиш, ҳиссиётларни бошқариш ва стрессга чидамлик кўникмалари ўзларига алоҳида эътиборни талаб қилади, бу аввал таъкидлаб ўтилганидек, операторлар фаолияти билан сезиларли даражада боғлиқдир. Операторлар қийин вазиятларда ғазабланадилар ва ёқимсиз суҳбатлардан қочишга ҳаракат қилдилар, бу уларнинг мижозлар билан ўзаро алоқалари сифатига салбий таъсир кўрсатади. Респондентларнинг ўзлари **мулоқот қилиш кўникмаларини ошириш ва психология бўйича тренинглардан ўтиш, шунингдек, ҳуқуқий ва компьютер саводхонлигини ошириш, малака ошириш, бэк-офислар ва ДХМ ўртасидаги ҳамкорликни яхшилаш ҳамда инфратузилмани ривожлантириш зарурлигини таъкидлайдилар.**

1.16-график: Қашқадарё вилояти Деҳқонобод тумани ДҲМ операторлари малакалари шарҳи



Қашқадарё вилояти Деҳқонобод тумани ДҲА ҳудудий бошқармаси ходимларининг малакаларини умумий баҳолаш: **Яхши (3,04 балл)**

Респондентлар ва ҳамкасблар билан суҳбатларнинг тоифаланган натижалари 14-иловада келтирилган.

1.4. МАҚСАДЛИ ТАШКИЛОТЛАР АСОСИЙ ХОДИМЛАРИНИНГ МАЛАКАЛАРИ МАТРИЦАСИ

Малакалар матрицаси мақсадли ташкилотлар ходимлари орасида малакалар ривожланганлигининг умумий даражасини акс эттиради (1-жадвал). Таҳлил натижаларини умумлаштириб, мақсадли ташкилотларнинг малакалари ўртача олганда қониқарли дейиш мумкин. Кўпчилик малакалар нисбатан қониқарли даражада, яъни фойдаланилган шкалалаш усули асосида улар сариқ ранг билан белгиланади ва аксарият ҳолларда респондентларда намоён бўлади. Айрим малакалар юксак даражада ривожланганлигини кўрсатиб, сезиларли даражада ажралиб туради. Масалан, деярли барча мақсадли ташкилотларда тафсилотларга эътибор бериш ва тартиб-таомилларга риоя қилиш кўникмалари яхши ривожланган. Режалаштириш кўникмалари ҳам жуда ривожланган ва кўпчилик ташкилотларда тез-тез намоён бўлади. Компанияга содиқлик ва ватанпарварлик кўрсаткичлари ҳам юқори.

Айни вақтда бир қатор малакаларнинг ривожланганлик даражаси шошилинич аралашувни талаб қилади. Матрица кўрсатгандек, барча мақсадли ташкилотлар стрессга чидамлик кўникмалари ва ҳиссиётларни бошқариш қобилиятлари ҳамда самарали мулоқот қилиш кўникмаларини ривожлантириши керак. Ҳозирги вақтда ҳолатларнинг 50 фоизида ходимлар ўзларини яхши ҳиссий ва руҳий ҳолатда ушлаб туrolмайди ва қийин, стрессли вазиятларда ўзларини йўқотиб қўяди. Бундан ташқари, дарғазаблик ва кайфиятнинг ўзгариши, шунингдек, баҳсли вазиятда ўз фикрини ҳимоя қила олмаслик ҳам ҳамкасблар, ҳам мижозлар билан самарали ўзаро муносабатларга зиддир. Ташкилотлар, шунингдек, ташаббускорлик, янгиликка мослашувчанлик ва очиқлик кўникмаларини ошириши керак. Айни вақтда ушбу малакалар ҳолатларнинг фақат ярмида намоён бўлади ва ушбу ташкилотлар фаолияти самарадорлигини ошириш учун

ҳам, умуман, давлат хизматларини кўрсатиш сифатини ошириш учун ҳам жиддий яхшилашни талаб қилади. Тадқиқот давомида мақсадли ташкилотлар ходимлари мулоқот қилиш кўникмасини, нотиқлик санъатини, психологик саводхонлик ва мослашувчанликни ривожлантириш муҳимлигини таъкидладилар.

1-жадвал: Мақсадли ташкилотлар асосий ходимларининг малакалари умумий матрицаси

	ДҲА МА ходимлари	Таълим сифатини назорат қилиш инспекциясининг марказий аппарат ходимлари	Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат кўмитасининг марказий аппарат ходимлари	ДҲА ҳудудий бошқармалари ходимлари	Таълим сифатини назорат қилиш инспекцияси ходимлари	Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш кўмитаси ходимлари	Тажриба туманларининг ДҲМ Директорлари	Тажриба туманларида ДҲМ оператори	Малака бўйича ўртача балл
Мижозга йўналтирилганлик	3.22	3.53	3.53	3.43	3.03	3.07	2.92	3.06	3.22
Компанияга содиқлик, ватанпарварлик	3.33	3.47	3.47	2.63	2.45	2.60	2.50	2.42	2.86
Натижага йўналтирилганлик, унинг учун жавобгарлик	3.35	3.43	3.43	3.39	3.14	3.44	3.43	3.35	3.37
Ташаббускорлик, мослашувчанлик, янгиликка очиқлик	3.45	3.51	3.51	3.51	3.60	3.83	3.50	3.36	3.53
Ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш	3.32	3.43	3.45	3.37	3.25	3.53	3.10	3.35	3.35
Ишбилармонлик муҳитини тушуниш	3.31	3.38	3.35	3.30	2.91	3.52	2.95	3.26	3.25
Тафсилотларга эътиборлилик, тартиб-таомилларга риоя этиш	2.85	2.75	2.80	2.75	2.35	3.10	2.55	2.67	2.73
Стрессга чидамлилик, ҳиссиётларни бошқариш қобилияти	3.76	3.95	3.95	3.74	4.05	3.95	3.70	3.93	3.88
Самарали мулоқот қилиш кўникмалари	4.23	4.38	4.38	4.29	4.01	4.38	4.35	4.14	4.27
Ташкилотдаги ҳамкасблар билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари	2.98	2.98	2.98	3.22	3.23	3.89	3.13	3.03	3.18
Жамоани бошқариш, жамоада ишлаш	3.37	3.34	3.34	3.29	3.03	3.35	2.95	3.06	3.21
Режалаштириш	2.65	2.63	2.63	2.53	2.15	3.09	2.33	2.49	2.56
Ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш	3.23	3.30	3.30	3.01	3.01	3.24	2.80	3.16	3.13
Етакчилик хислатлари, асослаш	3.23	3.19	3.19	2.82	2.79	3.35	2.87	2.87	3.04
Ташкилот бўйича ўртача балл	3.30	3.38	3.38	3.23	3.07	3.45	3.08	3.15	

1.5. МАҚСАДЛИ ТАШКИЛОТЛАР ХОДИМЛАРИНИНГ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ТАЛАБ ҚИЛИНАЁТГАН МАЛАКАЛАРИ

Мақсадли ташкилотлар ходимларининг малакаларини таҳлил қилиш натижасида тубдан такомиллаштиришни талаб қиладиган бир нечта малакаларни аниқлаш мумкин:

- стрессга чидамлилиқ ва ҳиссиётларни бошқариш қобилияти;
- самарали мулоқот қилиш кўникмалари;
- ташаббускорлик, мослашувчанлик ва янгиликка очиқлик.

Ходимларнинг малакасини ошириш учун қуйидаги мавзулар бўйича тренинглари ўтказиш ҳам тавсия этилади:

- ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш;
- ҳамкасблар билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари.

1.6.1. ДҲА МАРКАЗИЙ АППАРАТИ ВА ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАЛАРИ

Қуйидагиларни яхшилаши лозим:

- самарали мулоқот қилиш кўникмалари;
- стрессга чидамлилиқ ва ҳиссиётларни бошқариш қобилияти;
- ташаббускорлик, мослашувчанлик ва янгиликка очиқлик.

Қуйидагиларни яхшилаши тавсия этилади:

- мижозга йўналтирилганлик;
- натижага йўналтирилганлик ва жавобгарлик;
- ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш.

1.6.2. ТАЖРИБА ҲУДУДЛАРИ ДҲМ

Қуйидагиларни яхшилаши лозим:

- стрессга чидамлилиқ, ҳиссиётларни бошқариш қобилияти;
- самарали мулоқот қилиш кўникмалари.

Қуйидагиларни яхшилаши тавсия этилади:

- ташаббускорлик, мослашувчанлик, открытость к новому;
- ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш;
- натижага йўналтирилганлик ва унинг учун жавобгарлик.

1.6.3. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ВАЗИРЛАР МАҲКАМАСИ ҲУЗУРИДАГИ ТАЪЛИМ СИФАТИНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ ДАВЛАТ ИНСПЕКЦИЯСИНИНГ МАРКАЗИЙ АППАРАТИ

Қуйидагиларни яхшилаши лозим:

- самарали мулоқот қилиш кўникмалари;
- стрессга чидамлилиқ ва ҳиссиётларни бошқариш қобилияти;

- ташаббускорлик, мослашувчанлик ва янгиликка очиқлик.
 - мижозга йўналтирилганлик.
- Қуйидагиларни яхшилаши тавсия этилади:
- натижага йўналтирилганлик ва жавобгарлик;
 - ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш;
 - жамоани бошқариш, жамоада ишлаш;
 - ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш.

1.6.4. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ЭКОЛОГИЯ ВА АТРОФ-МУҲИТНИ МУҲОФАЗА ҚИЛИШ ДАВЛАТ ҚЎМИТАСИНИНГ МАРКАЗИЙ АППАРАТИ

Қуйидагиларни яхшилаши лозим:

- самарали мулоқот қилиш кўникмалари;
- стрессга чидамлик ва ҳиссиётларни бошқариш қобилияти;
- ташаббускорлик, мослашувчанлик ва янгиликка очиқлик;
- мижозга йўналтирилганлик;
- компанияга содиқлик ва ватанпарварлик.

Қуйидагиларни яхшилаши тавсия этилади:

- ишбилармонлик муҳитини тушуниш;
- натижага йўналтирилганлик ва унинг учун жавобгарлик;
- ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш.

1.6. ДХА / ДХМ ВА МАСЪУЛ ТАШКИЛОТЛАРНИНГ СЎРАБ ЧИҚИЛГАН ХОДИМЛАРИ САЛОҲИЯТИНИ ОШИРИШ УЧУН ТРЕНИНГЛАР МАВЗУЛАРИ

“Атрофдагилар билан ҳамкорлик кўникмаларини ривожлантириш” 1-сонли мавзу (ДХА/ДХМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси)

Ушбу модуль бўйича тренинглари самарали мулоқот қилиш кўникмаларини (коммуникатив кўникмаларни) ва мослашувчанликни ривожлантириш даражасини оширишга қаратилган. Коммуникатив кўникмалар бир кишининг олинаётган ахборотни тўғри талқин қилган ва узатган ҳолда бошқалар билан ҳамкорлик қилиш қобилияти ҳисобланади. Ривожланган мулоқот қилиш кўникмалари тўплами самарали мулоқот ўрнатиш қобилиятини таъминлайди. Ушбу кўникмаларга одатда алоқа ўрнатиш осонлиги, суҳбатни давом эттириш, синтон мулоқот қилиш кўникмалари, келиша олиш қобилияти ва ўз қонуний ҳуқуқларини талаб қилиш киради. Коммуникатив кўникмаларни ва самарали мулоқотни ривожлантириш бўйича тренинглари одамлар билан ҳамкорликнинг қуйидаги жиҳатларини ривожлантиришга қаратилган:

- Диққат-эътиборни суҳбатдошга қарата олиш ва ахборотини идрок эта олиш;
- Суҳбатдошни рағбатлантириш, эшитган нарсалар асосида аниқ саволларни шакллантириш қобилияти;

- Бошқача ифодалаш усулларида фойдаланиш, тушунмаётганликни ифода этиш, эшитган нарсаларни акс эттириш ва суҳбатдошдан олинган ахборотни умумлаштириш қобилияти.
- Ҳамдардлик суҳбатдошнинг ҳиссий ҳолатини идрок қилиш ва у билан алоқа ўрнатишда буни ҳисобга олиш қобилияти сифатида;
- Мулоқотда мослашувчанлик ва муроса топиш қобилияти;
- Ҳиссий кескинликни назорат қилиш;
- Мулоқот жараёнида кучайиб бораётган кескинликни бартараф этиш қобилияти;
- Ўз ҳис-туйғуларини ва суҳбатдошнинг ҳис-туйғуларини тезда таҳлил қилиш ва бундан алоқа жараёнида фойдаланиш қобилияти;
- Мотивация воситасида бошқа одамларга таъсир ўтказиш кўникмаларини ривожлантириш;
- Конструктив танқид қилиш, конструктив муҳокама қилиш ва келишмовчиликларни бартараф этиш, катта натижаларга эришишга руҳлантириш учун бошқаларни эътироф этиш кўникмаларидан фойдаланиш.

Мослашувчанлик, ўз навбатида, ўзгаришларга осон мослашиш, янги технологияларни жорий этишда кўмаклашиш, мустақил равишда янги оригинал ечимлар таклиф қилиш қобилиятини назарда тутди. Турли, шу жумладан муаммо ҳақида зид фикрларни тушуниш ва эътиборга олишни, ўзгарган вазият талабларига мувофиқ ўз ёндашувини мослаштиришни, шунингдек, ўз ташкилотидаги ёки ишидаги ўзгаришларни таклиф қилиш ёки дарҳол қабул қилиш қобилиятини назарда тутди. Ходимларда ушбу малакани ривожлантириш мақсадлари қуйидагилардан иборат:

- Ташкилотнинг ички ва ташқи муҳитидаги ўзгаришларга мослашиш қобилияти;
- Ўзгаришлар шароитида самарадорликни сақлаб қолиш қобилияти;
- Ташкилотдаги ҳамкасблар ва раҳбарият билан, шунингдек, ташқи мижозлар билан муносабатларда мослашувчанликни сақлаб қолиш қобилияти.

“Мулоқотда бўладиган касб эгаларида стрессга чидамлиликни ривожлантириш” 2-сонли мавзу (ДҲА/ДҲМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Ушбу модуль **“Стрессга чидамлилик, ўз ҳиссий ҳолатини бошқариш қобилияти” ва “Психологик саводхонлик”** малакаларини ривожлантиришга қаратилган.

Стрессга чидамлилик – бу психологиядаги термин бўлиб, у ўз руҳияти ва атрофдагилар учун салбий оқибат келтириб чиқармай, инсонга психологик босимга қарши туришга имкон берадиган шахсий фазилатларнинг бирикмаси сифатида талқин этилади. Стрессга чидамлилик кўникмаларини ривожлантириш қуйидаги жиҳатларни ўз ичига олади:

- Юзага келаётган стрессни ўз вақтида билиш усуллари ва методларини ўзлаштириш;
- Унинг пайдо бўлиш сабаблари ва манбаларини тушуниш;
- Ўз ҳиссий ва психологик ҳолатини назорат қилиш ва уни бошқариш;
- Стрессли вазиятларга қарши курашиш қобилиятини ва улар пайдо бўлганда самарадорликни йўқотмаслик қобилиятини ошириш;
- Ўз-ўзини бошқариш ва ҳаётга ижобий муносабатни сақлаш усуллари машқ қилиш.

Психологик саводхонлик олимлар томонидан элементар психологик билим ва кўникмалар мажмуи сифатида қаралади. У психологик маданият асосларини ифодалайди, мазкур асослардан ёш, ўзига хос ва бошқа хусусиятларни ҳисобга олган ҳолда психологик маданият ривожлана бошлайди. Психологик саводхонлик психологик билимларни (фактлар, таассуротлар, тушунчалар, қонунлар ва бошқаларни), мулоқот, хулқ-атвор, психик фаолият соҳасидаги қобилиятлар, рамзлар, анъаналар, қоида ва нормаларни ўзлаштиришни англатади. Психологик саводхонлик илмий билимлар нуқтаи назаридан ҳам, анъаналар, урф-одатлар, инсоннинг бошқа одамлар билан бевосита мулоқотидан, оммавий ахборот воситаларидан олинган кундалик тажриба нуқтаи назаридан ҳам, психиканинг турли ҳодисаларидан хабардорлик, билимдонлик ва ҳоказоларда намоён бўлиши мумкин. Психологик саводхонлик белгилар тизимини ва уларнинг маъноларини, фаолият усулларини, хусусан, психологик билиш усулларини ўзлаштиришни назарда тутаяди. Ушбу малакани ривожлантириш мақсадлари қуйидагилардан иборат:

- билиш ва ўз-ўзини билишнинг психологик воситаларини ўзлаштириш ва улардан муқобил фойдаланиш ҳамда уларни касбий мулоқотда қўллаш;
- ўтган тажрибани таҳлил қилиш ва ундан касбий фаолият жараёнида юзага келадиган мавжуд муаммоларни, шу жумладан, психологик хусусиятларни ҳал қилиш учун мақбул даражада фойдаланиш;
- психологик муаммоларни, вазифаларни ҳал қилиш учун зарур бўлган билим, кўникма ва қобилиятларни ўзлаштириш ҳамда улардан мақбул даражада фойдаланиш, муайян шароитларга кўчириш;
- турли вазиятларда хулқ-атвор ва фаолиятнинг самарали дастурларини ишлаб чиқиш.

Ходимларнинг ташаббускорлигини ва касбий мослашувчанлигини ривожлантириш” 3-сонли мавзу (ДХА/ДХМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Ушбу ўқув модули ташаббускорлик, мослашувчанлик ва янгиликка очиқлик малакасини ривожлантиришга қаратилган. Ташаббускорлик ҳаракатлар мустақиллигида, тўсиқларни бартараф этиш, жараён ва натижаларни яхшилашга уриниш қобилиятида намоён бўлади. Муаммоларни, тўсиқларни ёки қулай имкониятларни аниқлаш, ҳам жорий, ҳам келажакдаги муаммоларни ёки имкониятларни ҳисобга оладиган ҳаракатларни амалга ошириш қобилиятини назарда тутаяди. Мослашувчанлик ўз навбатида — бу жамоада белгиланган қоидаларга, шунингдек, ушбу асослар ва қадриятларни ўртоқлашиш орқали янгиликларга мослашиш қобилиятидир. Мослашувчанликда самимий истак ва ўзгаришларга тайёр бўлиш муҳимдир. Қуйидагилар ушбу малаканинг юқори даражада ривожланишига хосдир:

- ижобий касбий тафаккур шаклланганлиги;
- ўз-ўзини назорат қилиш шаклланганлиги;
- ташкилотнинг мақсад ва қадриятларини аниқ тушуниш;
- натижа учун масъулиятни ўз зиммасига олишга тайёрлик.

“Ходимларнинг натижага йўналтирилганлигини ривожлантириш” 4-сонли мавзу (ДХА/ДХМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Ушбу модуль “Натижага йўналтирилганлик ва унинг учун жавобгарлик” малакасини ривожлантиришга қаратилган. Натижага йўналтирилганлик — бу ходимнинг ўз-ўзини рағбатлантириш билан компаниянинг мақсадини яхши ташкил этилган иш жараёни-

га бирлаштириш қобилияти бўлиб, унинг натижаси миқдорий ва сифат жиҳатидан ўлчаниши мумкин. Бу малака ҳам ўз-ўзини ташкил этиш ва ходимларни рағбатлантириш кўникмаларини ривожлантиришни назарда тутди. Раҳбарлар ёки менежерлар нуқтаи назаридан ушбу малакани ривожлантириш мақсадларни кўриш ёки шакллантириш, шунингдек, ижрочининг муайян ҳаракатини катта натижа билан боғлаш ва самарадорлик кўрсаткичларининг бир-бирига таъсирини тушуниш қобилиятини назарда тутди. Натижага йўналтирилган кўникмаларини ривожлантириш қўйидаги жиҳатлар ва мақсадларни назарда тутди:

- Корпоратив режалаштириш ва мақсадлар қўйиш концепциясини тушуниш;
- Ташкилотнинг иш режаси, унинг бўлинмаси ва шахсий режасининг асосини шакллантириш қобилияти;
- Мақсадлар қўйиш, лойиҳаларни режалаштириш ва бошқаришнинг турли корпоратив технологиялари ва воситаларини ўрганиш;
- Тўғри вакил бўлиш қобилияти;
- Лойиҳаларни бошқариш қобилияти.

“Ноаниқлик шароитида қарор қабул қилиш” 5-сонли мавзу (ДҲА/ДҲМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Ушбу мавзу бўйича тренинглари ахборот таҳлили ва қарор қабул қилиш соҳасидаги малакаларни ривожлантиришга қаратилган. Бу малака диққат-эътибор юқори савияда бўлганда ахборотларни таҳлил қилиш ва тизимлаштириш қобилиятини, асосий нарсани ажратиш ва таҳлил асосида онгли, мувозанатли қарорлар қабул қилиш қобилиятини назарда тутди. Кўпинча кундалик иш фаолиятида ахборот таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш малакасидан ходимлар ахборот таҳлилининг маълум усул ва методларидан фойдаланмасдан ўз-ўзидан фойдаланадилар. Бироқ тизимни таҳлил қилиш кўникмалари ва унинг натижалари бўйича ўз қарорларини асослаш қобилияти ҳар қандай ташкилотнинг муваффақиятли фаолияти учун жуда муҳимдир. Ушбу малакани шакллантиришнинг жиҳатлари ва мақсадлари қўйидагилардан иборат:

- Тарқоқ ёки етарли бўлмаган ахборотни тўплаш, баҳолаш ва синтез қилиш бўйича билим ва кўникмаларни ошириш;
- Сабаб-оқибат алоқаларини аниқлаш;
- Қабул қилинадиган қарорлар сифатини ошириш;
- Ташкилот сиёсатини шакллантиришда таҳлил тамойилларини ўрганиш;
- Муҳим масалаларни аниқлай олиш.

Ушбу модуль қарор қабул қилиш жараёни ва психологияси, ахборот хусусиятлари ва унга қўйилган талаблар, ахборотни таҳлил қилиш, қарор қабул қилишнинг оқилона мантиқий усуллари, қарор қабул қилишнинг норасмий эвристик усуллари, қарор қабул қилиш усулларини танлаш, қарор қабул қилишда ва уларни амалга оширишда ўзгаришларни бошқариш каби соҳаларни ёритишга қаратилган.

“Ходимлар томонидан ташқи муҳитни қабул қилиш” 6-сонли мавзу (ДҲА/ДҲМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Ушбу тренинглари доирасида иштирокчилар **“Ишбилармонлик муҳитини тушуниш”** малакасининг ривожланганлик даражасини ошириш имконига эга бўладилар. Бизнес-муҳит — бу асосан бизнеснинг назорати ва таъсиридан ташқарида бўлган сиёсий, иқтисодий, ижтимоий ва технологик кучлар мажмуи бўлиб, бизнесга ижобий ва

салбий таъсир кўрсатиши мумкин. Бошқача қилиб айтганда, бизнес-муҳит бизнесни ривожлантиришга кўмаклашадиган омиллар мажмуи бўлиб, улар орасида давлат ва бюрократик тартибга солиш, инвестиция, коррупция, солиқ юки, қонунчиликни тартибга солиш, мулкӣ ҳуқуқлар ва молиявий ресурслардан фойдаланиш ҳал қилувчи аҳамиятга эга. Корхонанинг бизнес-муҳити одатда ички ва ташқи муҳитга бўлинади. Ташкилотнинг ишбилармонлик муҳити ҳақида тушунчани ривожлантириш қуйидагиларни назарда тутди:

- Ташқи ва ички ишбилармонлик муҳитининг ҳолати ҳақидаги ахборотни тўплаш ва таҳлил қилиш усулларини ўрганиш;
- Корпоратив ижтимоий жавобгарлик тамойилларини ўрганиш;
- Ташқи ва ички ишбилармонлик муҳитининг ўзгариш омиллари ва индикаторларини ўрганиш ҳамда таҳлил қилиш.

“Жамоада самарали ишлаш” 7-сонли мавзу (ДХА/ДХМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Ушбу мавзу бўйича тренинглар ўтказиш жараёнида асосий эътибор жамоавий ишлаш ва жамоани бошқариш кўникмаларини ривожлантиришга қаратилади. Бу малака жамоада ишлаш, жамоа манфаатлари ва шахсий манфаатлар мувозанатини сақлаш ҳамда жамоа аъзолари билан самарали ҳамкорлик қилиш кўникмаларини белгилайди. Агар чизик ходимлари учун бу малака ҳамкорликни конструктив тарзда қуриш ва низоларни ҳал қилиш қобилиятида намоён бўлса, раҳбарлар учун жамоада ишлашни намоён қилиш мезонлари жуда катта ва унинг ривожланиш аҳамияти анча юқори. Жамоада ишлаш кўникмаларини ривожлантириш қуйидагиларни назарда тутди:

- Жамоангиз муаммоларига эътибор, уларни конструктив ҳал этишда фаол иштирок этиш;
- Умумжамоавий ва ўзига хос мақсадлар мувозанатини сақлаб, ўз иш вақтини ташкил қилиш қобилияти;
- Ишда ўз ҳаракатларингизнинг жамоанинг бошқа аъзоларига таъсирини ҳисобга олиш қобилияти;
- Ҳамкасблар билан мулоқотда конструктивлик, ҳамкорлик қилишга, зиддиятли вазиятда ҳам қарама-қаршиликларнинг ўзаро мақбул ечимини топишга интиласиз;
- Ходимларни бир-бирига ёрдам беришга ундаш қобилияти;
- Умумий натижага эришишга йўналтирилганлик, бу ҳам яқка тартибдаги иш, ҳам бутун бўлинма иши режалаштирилади;
- Жамоа руҳини сақлаб қолиш қобилияти;
- Низоларни конструктив йўл билан ҳал қилиш қобилияти.

Ушбу тренинглар доирасида ишбилармонлик мулоқотининг юқори маданиятини назарда тутувчи **“Ташкилотдаги ҳамкасблар билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари”** малакасини ривожлантиришга ҳам эътибор қаратилади. Ушбу малака самарали мулоқот қилиш ва жамоада ишлаш кўникмалари билан боғлиқ. Ҳамкасблар билан самарали мулоқот қила оладиган юқори даражадаги ходим учун одатда қуйидагилар хос:

- Ўз ҳаракатларини ҳамкасблари билан мувофиқлаштириш қобилияти;
- Хушмуомалалик, пунктуаллик ва одобнинг юқори даражаси;
- Муносабатларни мақсадга мувофиқлик нуқтаи назаридан ўрнатиш қобилияти.

Бундан ташқари, ушбу мавзу бўйича тренинглари доирасида алоҳида эътибор қўйидаги саволларга жавоб беришга қаратилади:

- Гуруҳ нима?
- Жамоа нима?
- Жамоа ишларида мақсадларга қандай эришиш мумкин?
- Жамоавий мулоқот
- Жамоада раҳбарнинг роли
- Қўшма қарорлар қандай қабул қилинади?

“Ташкилотда мижозларга йўналтирилганликни ривожлантириш” 8-сонли мавзу (ДҲА/ДҲМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Бу малака корпоратив маданиятнинг бир қисми бўлиб, нафақат мижозларнинг эҳтиёжларини тушунишга, балки уларнинг қадриятлари ва эътиқодларини тушунишга қаратилган маслаҳатлар мажмуи. Мижозга йўналтирилганлик ҳар қандай стратегик қарор қабул қилишда мижоз диққат марказида туришини ҳам назарда тутати. Мижозга йўналтирилган ходим ва / ёки раҳбар мижозларнинг эҳтиёжларини ташкилотнинг мақсадлари ва қадриятлари билан бирлаштириш, ҳар икки томоннинг фойдасини максимал даражада ошириш қобилиятига эга. Қўйидагилар мазкур малакага хосдир:

- Мижоз билан ишончли муносабатлар қуриш кўникмаларини ривожлантириш;
- Ходимлар ва раҳбарларнинг ҳиссий ақлини шакллантириш;
- Мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш;
- Хизматларнинг потенциал фойдаланувчисининг умумий “портрети”ни тушуниш;
- Мижознинг хизмат кўрсатиш тизимида бўлган истаклари ва талабларини тушуниш;
- У билан ҳамкорлик қилишда мижознинг асосий эҳтиёжларини аниқлашга қаратилган саволларни шакллантириш ва йўналтириш қобилияти;
- Фаол тинглашни ривожлантириш;

Тренинг иштирокчилари қўйидаги имкониятга эга бўлади:

- Мижозга йўналтирилганлик даражалари билан танишиш;
- Мижозга йўналтирилганлик даражасига қараб мижозлар билан ҳамкорлик қилиш алгоритминини ишлаб чиқиш;
- Ишда мижозларга йўналтирилган ёндашувни ўзлаштириш;
- Мижозга йўналтирилганлик ва “ўсиш зоналарини” ривожлантириш бўйича ўзига хос тавсиялар олиш.

“Ходимларни ўқитиш: энг кам харажатлар — энг кўп самарадорлик” 9-сонли мавзу (ДҲА/ДҲМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Ушбу модулдан тренинглари ўтказиш жараёнида **“Ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш”** малакасини ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилади. Бу малака ходимларнинг (раҳбарлар ва менежерларнинг) касбга ўқитилишини ташкил этиш қобилиятини, шунингдек, ўзининг ўқишини ва ўз-ўзини ривожлантиришни режалаштириш қобилиятини (раҳбарлар, менежерлар ва оддий ходимлар) назарда тутати. Биринчиси иш

жараёнидан ажралмасдан ҳам ташкилот ичида ўқитишни, ҳам семинарлар, тренинглар ва малака ошириш курсларига қатнашни назарда тутувчи ташқи ўқитишни ўз ичига олади. Бу ҳолда раҳбарнинг вазифаси ходимларнинг иш самарадорлиги ва натижадорлигидаги йўқотишларнинг олдини олган ҳолда уларни ўқитиш жараёнини ташкил этишдан, шунингдек уларни ўқишга қизиқтиришдан иборат. Касбий ўзини ўзи ривожлантириш, ўз навбатида, касбий соҳадаги ўз малакаларини такомиллаштиришни ифодалайди. Ушбу малаканинг икки компонентининг мақсадли кўрсаткичлари қуйидагилардан иборат:

- Самарали ўқитиш жараёнини йўлга қўйиш учун ташкилотчилик қобилиятларини ривожлантириш;
- Режалаштириш ва вақтни (ўзингизнинг ва агар сўз раҳбар ҳақида бораётган бўлса, қўл остингиздагиларнинг вақтини) бошқариш кўникмаларини ривожлантириш;
- Давлат хизматларини кўрсатиш соҳасидаги жорий трендлар ҳамда мижозларнинг фикр-мулоҳазалари асосида ўқитишнинг асосий йўналишларини аниқлай олиш;
- Ўз-ўзини рағбатлантириш ва ходимларни ўқишга қизиқтириш кўникмаларини ривожлантириш.

Бундан ташқари, тренинглар ўтказишдан қуйидаги мақсадлар кўзланади:

- Ходимларни ўқитишнинг кам бюджетли шакллари ва технологияларини муҳокама қилиш.
- Ўз-ўзини ўқитадиган ташкилот яратиш афзалликларини аниқлаш.
- Иш жойида ва ўз кучи билан ходимларни узлуксиз ўқитишни ташкил этиш ва ўтказиш кўникмаларини эгаллаш.
- Қўл остидагиларни узлуксиз ўқитишга ходимларни қандай қилиб қизиқтиришни тушунтириш.
- Ходимларни узлуксиз ўқитиш дастурларининг ишчи лойиҳаларини ишлаб чиқиш.

Танланган методологияда назарда тутилган баҳолаш малакалари билан бир қаторда суҳбат иштирокчилари, уларнинг фикрича, ўз касбий вазифаларини самаралироқ бажариш учун ривожлантириши керак бўлган маҳорат ва кўникмаларни ҳам келтирдилар. Қуйида респондентлар томонидан ўз ишлари учун зарур деб кўрсатилган малакаларни ривожлантириш учун тренинглар келтирилган.

“Жамоат олдида нутқ сўзлаш” 10-сонли мавзу (ДХА/ДХМ, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Ушбу модуль иштирокчиларнинг ораторик маҳоратини (ёки риторик малакасини) ривожланиш даражасини ошириш учун мўлжалланган. Риторик малака матнни жамоат олдидаги нутқнинг мақсади ва ҳолатига мос равишда яратиш, сўзлаш ва тушуниб етиш қобилиятини ўзида ифодалайди. Шунингдек, бу лисоний ва маданий нормаларга жавоб берадиган шахслараро, гуруҳ бўлиб ва жамоавий жамоатчилик мулоқоти жараёнида самарали нутқий таъсир кўрсатиш қобилияти ҳамдир. Қуйидагилар мазкур малаканинг мақсадли кўрсаткичларига киради:

- Ишончли сўзлаш кўникмаларига эга бўлиш;
- Тил ва нутқ жонлилигини ривожлантириш;
- Талаффуз ва интонацияни такомиллаштириш;
- Тингловчилар аудиторияси олдида нутқ сўзлашдаги шахсий камчиликлар ва қўрқувни (коммуникатив ораторлик шокка учрашни) енгиш;

- Ўзига бўлган ишончни ривожлантириш; омма олдида нутқ сўзлашга тайёргарлик кўришнинг назарий жиҳатларини ўзлаштириш;
- Риторика кўникмаларига эга бўлиш;
- Омма олдида самарали нутқ сўзлаш тажрибасини орттириш.

Тренинглар жараёнида иштирокчилар ораторлик маҳоратининг қуйидаги техник жиҳатларини машқ қилади:

- Нутқ режаси;
- Ораторлик усуллари;
- Нутқ сўзлаш техникалари;
- Матнни эслаб қолиш усуллари;
- Аудитория билан ишлаш усуллари.

“Хатарларни бошқариш” 11-сонли мавзу (ДҲА/ДҲМ)

Ташкилот фаолиятига таъсир кўрсатиши мумкин бўлган воқеаларни аниқлаш ва ушбу воқеалар билан боғлиқ хатарни бошқариш, шунингдек ташкилот хавфининг мумкин бўлган энг юқори даражасидан ошиб кетмасликни назорат қилиш ва ташкилот мақсадларига эришишнинг оқилона кафолатини тақдим этиш, узлуксиз фаолиятни таъминлайдиган хатар даражасини қўллаб-қувватлаш ва ташкилотни барқарор ривожлантириш, таъсисчилар, мулкдорлар ва бошқа манфаатдор томонлар учун хавфни ҳисобга олган ҳолда ташкилот фаолиятининг мақбул натижасини олиш хатарларни таҳлил қилиш ва бошқариш профессионал фаолиятининг мақсади ҳисобланади¹. Қуйидагилар мазкур малаканинг мақсадли кўрсаткичлари ҳисобланади:

- Ташкилотда хатарларни ўз аниқлаш ва баҳолаш қобилияти;
- Хатарларни камайтириш бўйича тадбир ишлаб чиқиш ва ўтказиш қобилияти ва хизматлар кўрсатиш учун жавоб берадиган ҳамкорлик ташкилотлари, муассасалар ва хизматлардан фойдаланувчилар ўртасида хавфларни диверсификациялаш қобилияти;
- Умуман ташкилот хатарлари (раҳбарлар учун) ва муайян иш участкалари (ўрта ва қуйи бўғин раҳбарлари, шунингдек оддий ходимлар учун) жамланма профилини тайёрлаш қобилияти;
- Ташкилот ходимлари орасида хатарларни таҳлил қилиш ва бошқариш маданиятини ривожлантиришни татбиқ этишга тайёрлик.

Ушбу модуль қуйидаги элементлардан иборат:

- Хатарларни бошқариш муҳимлигини тушуниш;
- Хатарларни аниқлаш;
- Хатарларни бошқариш;
- Хатарларга эътибор қаратиш усулларни;
- Хатарларни камайтириш бўйича тадбирлар ишлаб чиқиш ва жорий этиш;
- Хатарларни мониторинг қилиш ва назорат қилиш;
- Хатарларни бошқариш маданияти;

¹Найданова, М. А., & Алексеев, А. О. (2016). Компетенции в области анализа и управления рисками, требующиеся специалистам по управлению рисками. *Master's Journal*, (2), 402-410.

- Ходимларнинг психологик тўсиқлари.

“Ўзини ўзи муваффақиятли ташкил этишни ривожлантириш” 12-сонли мавзу (ДХА/ДХМ, Давлат экология қўмитаси, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси)

Ушбу модуль вақтни бошқариш ва диққат-эътиборни жамлаш кўникмаларини ривожлантиришни қамраб олади. Вақтни бошқариш (ёки тайм-менеджмент) — бу муайян ҳаракатларга, айниқса самарадорлик, натижадорлик ва маҳсулдорликни ошириш учун сарфланадиган вақтни режалаштириш ва онгли назорат қилиш жараёнидир. У иш, жамият ҳаёти, оила, хобби, шахсий қизиқишлар ва мажбуриятлар боғлиқ шахсга қўйилган турли талабларни вақт чегараланиши билан бирлаштириш ҳаракатини ўз ичига олади². Ушбу малаканинг ривожлантирилиши қуйидагиларни назарда тутди:

- Вақтни оқилона режалаштириш принциплари ва қоидаларини ўрганиш;
- Узоқ муддатли, ўрта муддатли ва қисқа муддатли истиқболда вақтни самарали режалаштириш кўникмаларини ривожлантириш;
- Вақт етишмаслиги билан боғлиқ ортиқча ҳиссий таранглик ва стрессни бартараф этиш.
- Вақтни тўғри тақсимлаш орқали стрессоген вазиятларни бартараф этиш қобилияти..

Мижозларнинг шахсга доир маълумотлари билан доимий ишлаш жараёни ва мижозлар айланишининг юқори даражаси давлат хизматлари ва ДХМ аппарати ходимларидан деталларга кўп диққат-эътиборни ва натижада фикр жамлашни талаб қилади. Диққат-эътиборни жамлаш кўникмаларини яхшилаш қуйидагиларни назарда тутди:

- Вазифалар кўп бўлган ва вазифалардан вазифаларга тез-тез ўтилган шароитда диққат-эътиборни жамлаш зарур даражасини сақлаш қобилияти;
- Диққат-эътиборни жамлаш ва иш вақти давомида уни сақлашни мустақил машқ қилиш кўникмаларига эга бўлиш;
- Диққат-эътиборни жамлашнинг жисмоний омиллари ҳақида хабардорликни ошириш.

“Рақамли саводхонлик” 13-сонли мавзу (ДХА/ДХМ, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

Сухбат иштирокчилари давлат хизматларини кўрсатиш жараёнида ахборот технологияларини қўллаш соҳасида ходимлар саводхонлигини ошириш заруратини таъкидладилар. ДХА ходимларида ва масъул ташкилотларда мазкур малакани ривожлантириш қуйидагиларни назарда тутди:

- Давлат хизматларини кўрсатиш соҳасида фойдаланиладиган илғор дастурий таъминотни ўрганиш;
- Машинкада ёзиш кўникмаларини ривожлантириш;
- Давлат хизматларини кўрсатиш жараёнида қайта ишланадиган ахборот махфийлигини таъминлаш усулларини ўрганиш;
- Давлат хизматларини кўрсатиш соҳасида ахборот технологияларидан фойдаланиш билан боғлиқ касбий ахлоқ қоидаларини ривожлантириш.

“Норматив-ҳуқуқий базани билиш” 14-сонли мавзу (ДХА/ДХМ, Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси).

² Cottrell, S. (2013). The study skills handbook. Macmillan International Higher Education.

Суҳбат ўтказиш чоғида давлат хизматлари ва масъул ташкилотлар аппарати ходимлари ходимларнинг юридик саводхонлигини ошириш зарурлигини қайд этдилар. Қуйидагилар юридик саводхонликни ривожлантиришнинг аниқ мақсадга қаратилган кўрсаткичлари ҳисобланади:

- Ходимларнинг давлат хизматларини кўрсатиш норматив-ҳуқуқий базасини билиш даражасини ошириш;
- Муайян йўналишлар бўйича давлат хизматлари кўрсатиш асосланадиган базавий қонунларни билиш даражасини ошириш (солиқ солиш, уй-жой коммунал хўжалиги, юридик хизматлар, иқтисодий хизматлар ва ҳоказолар);
- Ўзбекистонда давлат хизматларини кўрсатиш соҳасига тааллуқли халқаро ҳуқуқий ҳужжатларни билиш даражасини ошириш.

“Ходимларнинг содиқлигини ривожлантириш” 15-сонли мавзу (Экология қўмитаси).

Ташкилотга содиқлик ходимнинг ташкилот мақсадлари ва кадриятларига содиқликни, шунингдек ушбу мақсадларни амалга оширишни қўллаб-қувватлайдиган ва бунга кўмаклашадиган фаолиятни амалга оширишни ўзида ифодалайди. Юксак даражада содиқ бўлган ходим ишдаги ўз участкаси доирасида ҳам, ташкилот умумий кўлами доирасида ҳам энг яхши натижага эришиш учун бор кучини сарфлайди. Қуйидагилар юксак даражадаги содиқликка хос:

- Ташкилот кадриятларига қўшилиш ва уларни қабул қилиш;
- Энг юқори натижага эришиш мақсадини кўзлаб, ўз лавозим мажбуриятларини виждонан ва ҳалоллик билан бажариш;
- Ҳам ўз иш натижаси, ҳам ташкилот умумий иши учун корпоратив ижтимоий жавобгарлик ва касбий жавобгарлик юксак туйғуси;
- Ташкилотда қабул қилинган касбий ахлоқ қоида-қонунларига сўзсиз риоя қилиш;
- Ташкилот манфаатларини ҳимоя қилиш..

“Етакчилик: самарали раҳбарлик сабоқлари” 16-сонли мавзу (Экология қўмитаси).

Етакчилик ташкилотдаги (корхонадаги, фирмадаги), унинг бўлинмасидаги, гуруҳдаги муайян шахснинг ҳолатини (мақомини) ўзида ифодалайди, бу бунга эга бўлган шахснинг бошқа одамлар савий-ҳаракатларини ташкилотнинг муайян мақсадларига эришишга йўналтириб, уларга таъсир кўрсатиш қобилияти билан ифодаланади. Етакчилик хислатлари ҳам ўз қўл остидагиларни, ҳам ҳамкасбларни қизиқтириш қобилиятини ўз ичига олади.

Етакчилик хислатларини ривожлантиришнинг муайян даражасига қўйилган талаблар кўпинча менежмент вакилларига қўлланилишига қарамай, мазкур кўникмаларни ривожлантириш оддий ходимлар учун ҳам муҳимдир, чунки кадрлар алмашинуви ва мансаб поғоналарида юксалиш бунга боғлиқ. Қуйидагилар етакчилик хислатларини ривожлантиришнинг юқори даражасига хосдир:

- Узоқни пухта кўра билиш – ташкилот қиёфаси ва вазифаларини шакллантириш қобилияти;
- Устуворликларни аниқлай олиш – нима зарурлигини, нима эса шунчаки муҳимлигини фарқлаш қобилияти;
- Муваффақиятни эътироф этиш ва тақдирлаш орқали издошларни қизиқтира олиш;

- Шахслараро муносабатлар санъатини эгаллаш: гапириш, эшитиш, айтиб бериш, ўз ҳаракатларига ишониш қобилияти;
- Харизм ёки жозибadorлик – таърифлаб бўлмайдиган, бироқ кишиларни мафтун қиладиган хислатлардир;
- Ваколатларни издошларга бериш каби масалаларда таваккал қилиш қобилияти;
- Мослашувчанлик – янги ғоялар ва тажрибага муносабат билдириш қобилияти;
- Ҳолатлар талаб қилганда қатъийлик, журъатлилик.

Тренинглр ўтказиш жараёнида қуйидаги мавзулар ёритилади:

- ТЕтакчилик назариялари ва усуллари;
- Етакчи хислатлари;
- Етакчи кўникмалари;
- Етакчилик ва мотивация;
- Етакчи ва жамоада ишлаш.

1.7. МАҚСАДЛИ ТАШКИЛОТЛАР ХОДИМЛАРИНИ ЎҚИТИШ РЕЖАСИ

*Ўқитиш йўналишлари олинган натижалар асосида мақсадли ташкилотлар ходимлари учун ўрганилган малакаларнинг аҳамияти камайиб борадиган тартибда кўрсатилган

Бўлинмалар/позициялар	Тренинг мавзуси	Ўқитиш режими	Ўқитиш муддатлари
ДҲА/ДҲМ			
ДҲА марказий аппарати ходимлари	“Атрофдагилар билан ҳамкорлик кўникмаларини ривожлантириш”	Ишлаб чиқаришдан айирмаган ҳолда; келишилган график бўйича.	16 соат
	“Коммуникатив касб эгаларида стрессга чидамлилиқни ривожлантириш”		8 соат
	“Ходимлар ташаббускорлигини ва уларнинг касбларга мослашувчанлигини ривожлантириш”		12 соат
	“Ташкилотда мижозга йўналтирилганликни ривожлантириш”		16 соат
	“Жавобгарликни ва натижага йўналтирилганликни ривожлантириш”		14 соат
	“Ноаниқлик шароитида қарорлар қабул қилиш”		16 соат
Тажриба ҳудудлари ДҲМ	“Коммуникатив касб эгаларида стрессга чидамлилиқни ривожлантириш”	Ишлаб чиқаришдан айирмаган ҳолда; келишилган график бўйича	8 соат
	“Атрофдагилар билан ҳамкорлик кўникмаларини ривожлантириш”		16 соат
	“Ходимлар ташаббускорлигини ва уларнинг касбларга мослашувчанлигини ривожлантириш”		6 соат
	“Ноаниқлик шароитида қарорлар қабул қилиш”		16 соат
	“Жавобгарликни ва натижага йўналтирилганликни ривожлантириш”		14 соат

Бўлинмалар/позициялар	Тренинг мавзуси	Ўқитиш режими	Ўқитиш муддатлари
Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси			
Марказий аппарат ва ҳудудий бошқармалар ходимлари.	“Атрофдагилар билан ҳамкорлик кўникмаларини ривожлантириш”	Ишлаб чиқаришдан айирмаган ҳолда; келишилган график бўйича.	16 соат
	“Коммуникатив касб эгаларида стрессга чидамликни ривожлантириш”		8 соат
	“Ходимлар ташаббускорлигини ва уларнинг касбларга мослашувчанлигини ривожлантириш”		12 соат
	“Ташкилотда мижозга йўналтирилганликни ривожлантириш”		16 соат
	“Жавобгарликни ва натижага йўналтирилганликни ривожлантириш”		14 соат
	“Ноаниқлик шароитида қарорлар қабул қилиш”		16 соат
	“Самарали жамоада ишлаш”		16 соат
	“Ходимларни ўқитиш: кам сарф — катта самардорлик”		16 соат
Ўзбекистон Республикаси Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси			
Марказий аппарат ва ҳудудий бошқармалар ходимлари.	“Атрофдагилар билан ҳамкорлик кўникмаларини ривожлантириш”	Ишлаб чиқаришдан айирмаган ҳолда; келишилган график бўйича.	16 соат
	“Коммуникатив касб эгаларида стрессга чидамликни ривожлантириш”		8 соат
	“Ходимлар ташаббускорлигини ва уларнинг касбларга мослашувчанлигини ривожлантириш”		12 соат
	“Ташкилотда мижозга йўналтирилганликни ривожлантириш”		16 соат
	“Ходимларда содиқликни ривожлантириш”		16 соат
	“Ташқи муҳитни қабул қилиш”		16 соат
	“Жавобгарликни ва натижага йўналтирилганликни ривожлантириш”		14 соат
	“Ноаниқлик шароитида қарорлар қабул қилиш”		16 соат

1.8. ЎТКАЗИЛГАН СУҲБАТ АСОСИДА ДҲА/ДҲМ ВА МАСЪУЛ ТАШКИЛОТЛАР УЧУН HR-СТРАТЕГИЯ

1-бўлим. HR-стратегияни жорий этиш босқичлари.

- Ўрганилган малакаларга мувофиқ ходимлар ёллаш бўйича талаблар ва стандартлар ишлаб чиқиш;
- ДҲА/ДҲМ ва масъул ташкилотларнинг амалдаги ходимларида ўрганилган малакаларни яхшилаш бўйича тегишли тадбирлар (тренинглар, семинарлар) ташкил этиш ва ўтказиш;
- ДҲА/ДҲМ ва масъул ташкилотларнинг амалдаги ходимлари малакаларини мунтазам баҳолаш

2-бўлим. HR-стратегия босқичларини татбиқ этиш самарадорлигининг мақсадли кўрсаткичлари

HR-мақсад	Самарадорлик метрикалари
<p>Ўрганилган малакаларга мувофиқ ходимлар ёллаш бўйича талаблар ва стандартлар ишлаб чиқиш.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Жорий таҳлил давомида аниқланган малакалар асосида ДХА/ДХМ ва масъул ташкилотларда лавозимларга даъвогарларга қўйиладиган талабларни ишлаб чиқиш; ■ Баҳолаш тизимини ишлаб чиқиш (тестлар, сўровлар) абитуриентларнинг малакалари; ■ ДХА/ДХМ ва масъул ташкилотларда лавозимларга даъвогарлар учун тушунтиришлар, стандартлар ва малакаларга қўйиладиган талабларни ўз ичига олган услубий материаллар ишлаб чиқиш.
<p>ДХА / ДХМ ва масъул ташкилотлар амалдаги ходимларининг ўрганилган малакаларини яхшилаш бўйича тегишли тадбирлар (тренинглари, семинарлар) ташкил этиш ва ўтказиш.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ходимларнинг лавозимларига мувофиқ белгиланган малакалар бўйича ташкилот ичида ва ташқарисида семинар ва тренинглари ўтказиш режаси ва жадвалини ишлаб чиқиш; ■ Аниқланган малакаларни ривожлантириш соҳасида учинчи томон мутахассисларини излаш ва жалб қилиш; ■ Ходимларни ўз мақсад ва вазифаларини тушунтириш орқали семинар ва тренинглари қатнашишга ундаш.
<p>ДХА/ДХМ ва масъул ташкилотларнинг ходимлари малакаларини мунтазам баҳолаш.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Аниқланган малакаларни ички экспресс баҳолаш тизимини ишдан айирмаган ҳолда ишлаб чиқиш; ■ Бўлинмалар ходимлари малакаларини баҳолаш натижалари асосида улар билан маслаҳатлар ўтказиш ва малакаларни яхшилаш бўйича улар учун тавсиялар тузиш; ■ Аниқланган малакаларга қўйилган талабларни ҳисобга олган ҳолда мавжуд регламентлар ва лавозим йўриқномаларини тузатиш ва қўшиш.

БЎЛИМ БЎЙИЧА ХУЛОСАЛАР

ДҲА / ДҲМ ходимлари малакалари шарҳи (50 киши)



Таълим сифатини назорат қилиш инспекцияси ходимлари малакалари шарҳи (10 киши)



Мақсадли ташкилотлар ва идоралар ходимлари билан ўтказилган суҳбатлар таҳлили натижалари барча респондентларга **самарали мулоқот қилиш ва стрессга чидамлик кўникмаларини ривожлантиришнинг** паст даражалари хос эканлигини кўрсатди. Шуниси диққатга сазоворки, касбий фаолият хусусиятидаги фарқлар мазкур малакани баҳолаш натижаларига таъсир кўрсатмади. Бу феномен бевосита респондентларнинг ўзлари томонидан суҳбат ўтказиш жараёнида тилга олинган бир неча жиҳатлар билан боғлиқ. Уларнинг фикрича, улар ўз касбий вазибаларини муваффақиятли бажаришида улар учун жиддий тўсиқлар яратадиган ҳис-туйғулар ва стрессли вазиятларни бошқариш кўникмаларини эгаллашлари зарур. Мичи (2002) маълумотларига кўра иш жойидаги стресс даражасининг ошиши ва натижада стрессга унча чидамли бўлмаслик билан боғлиқ омилларни икки то-

Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси ходимлари малакалари шарҳи



ифага бўлиш мумкин. Биринчи тоифага касбий фаолият мазмуни билан бевосита боғлиқ бўлган омиллар (ортиқча иш, вақт етишмаслиги, вазифаларнинг мураккаблик даражаси, танаффусларнинг йўқлиги ва меҳнат шароитининг ёмонлиги) киради, иккинчи тоифалар – ишнинг ижтимоий ва ташкилий мазмуни (вазифалар ноаниқ ёки қарама-қарши қўйиш ва жавобгарлик соҳасини тақсимлаш, мансабда юксалиш истиқболлари йўқлиги, ижтимоий имтиёзлар йўқлиги).³ Ушбу омиллар Паниграхи (2016) томонидан ўтказилган иш жойидаги стрессни бошқариш бўйича тадқиқотда ҳам ўз аксини топган (2016).⁴ Хусусан, суҳбат иштирокчилари вазифаларни бажаришнинг белгиланган муддатлари уларнинг иш унумдорлиги имкониятларига мос келмаслиги натижасида вақт етишмаётганини қайта-қайта таъкидладилар. Бундан ташқари, улар кўпинча ўзларининг бевосита масъулияти доирасида бўлмаган вазифаларни бажаришлари кераклигини таъкидладилар. Стрессни бошқариш ва ҳиссий-психологик ҳолатни назорат қилиш методларини ўзлаштириш мақсадли ташкилотлар ходимларига нафақат ўз психологик ҳолатини яхшилаш, балки маънавий-психологик тўсиқларни ва стрессли вазиятлар билан боғлиқ чалғитувчи омилларни енгиб ўтиб, касбий фаолиятининг самарадорлигини ошириш имконини беради. Самарали мулоқот қилиш кўникмаларига таъсир этувчи омиллар орасида Раҳмон ва Исмоил (2019) томонидан олиб борилган 2019 йилги тадқиқотда иш жойидаги стрессли вазиятлар, ташкилот ичидаги низолар, лойиҳаларни ёмон режалаштириш ва касбий ортиқча иш келтирилган.⁵ Шундай қилиб, стрессли вазиятлар касбий фаолият жараёнида мулоқот қилиш кўникмаларининг ривожланиш даражасига сабаб-оқибат таъсир кўрсатиши мумкин, деб тахмин қилиш мумкин. Бошқа томондан, инсонга касбий фаолият билан боғлиқ бўлмаган ва самарали мулоқотнинг олдини олувчи ички мажмуалар ва тўсиқлар билан боғлиқ омиллар таъсир қилиши мумкин.

Бошқа томондан, инсонга касбий фаолият билан боғлиқ бўлмаган ва самарали мулоқотга тўсқинлик қиладиган ички комплекслар ва тўсиқлар билан боғлиқ омиллар таъсир қилиши

³ Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine*, 59(1), 67-72.

⁴ Panigrahi, C. M. A. (2016). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4), 154-160.

⁵ Rahman, I. A., & Gamil, Y. (2019, August). Assessment of cause and effect factors of poor communication in construction industry. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 601, No. 1, p. 012014). IOP Publishing.

мумкин. Доимий мулоқот билан боғлиқ фаолият соҳасининг талаблари шахсий тўсиқлар билан бирга вазиятни янада ёмонлаштиради ва ходим учун стрессни оширади, шу билан унинг иш самарадорлигига таъсир кўрсатади. Шахсларро самарали ҳамкорлик амалиёти-ни ўзлаштириш нафақат касбий муҳитда мулоқот кўникмаларини оширади, балки ходим-нинг ҳиссий ва психологик ҳолатига ҳам умумий ижобий таъсир кўрсатади

Давлат хизматлари аппарати, шу жумладан ДҲА марказий аппарати, ДҲА ҳудудий бошқармалари, тажриба ҳудудларидаги ДҲМ ходимлари, шунингдек, Таълим сифатини назорат қилиш инспекцияси вакиллари билан суҳбатлар натижаларининг умумлаштирилган таҳлили **етакчилик хислатлари ва ходимларни қизиқтира олиш, режалаштириш кўникмалари, тафсилотларга эътибор бериш ва ташкилотга содиқлик қобилияти** нисбатан юқори даражада ривожланганлигини кўрсатди. Менежмент вакиллари (марказий аппарат, ҳудудий бошқармалар ходимлари ва ДҲМ директорлари, шунингдек, Инспекция марказий аппарати вакиллари) суҳбатлар иштирокчиларининг кўпчилигини ташкил этганлиги туфайли етакчилик ва режалаштириш кўникмалари респондентларнинг иш самарадорлиги учун катта аҳамиятга эга. Раҳбарлар етакчилик хислатларининг юқори даражаси – бу ходимларнинг эҳтиёжларини, ташкилотнинг мақсад ва қадриятларини англаб етиб ва самарали бирлаштириб, ташкилот учун имкониятлар ва таҳдидларни аниқлаш қобилиятидир. Режалаштиришнинг самарадорлиги, ўз навбатида, раҳбариятнинг ташкилот стратегияси ва мақсадларини кўриш ва тушуниш билан чамбарчас боғлиқ бўлиб, улар белгиланган тартиб-таомилларга қатъий риоя қилиш ва раҳбарлар таркибининг умумий содиқлик даражасига асосланади. ДҲМ операторлари ва ДҲМ билан ишлаш учун масъул Инспекциянинг ҳудудий бошқармалари вакилларида иборат оддий ходимлар учун тафсилотларга эътиборлилик ва содиқлик якуний маҳсулот – давлат хизматлари сифатини таъминлайди. Бу ҳолда бутун тузилманинг обрўси операторлар ишининг сифати ва самарадорлигига бевосита боғлиқ. Шунингдек респондентларда ташаббускорлик, мослашувчанлик, янгиликка очиқлик, натижага йўналтирилганлик ва бунинг учун жавобгарлик нисбатан паст даражада ривожланганлиги маълум бўлди. Ушбу малакаларнинг паст кўрсаткичлари юқорида кўрсатилган малакаларнинг ривожланишини анча тенглаштириши мумкин, бу еса ходимларнинг бошқа соҳаларга ўтиб кетишига ва давлат хизматлари тизимининг ривожланиш даражасининг пасайишига олиб келади. Раҳбарлар таркиби ўртасида ташаббускорлик ва очиқлик етишмаслиги бошқарувнинг самаралироқ механизмларини жорий этишга ва давлат хизматлари соҳасини техник қайта жиҳозлашга тўсқинлик қилиши мумкин, ДҲМ операторлари орасида натижа учун масъулиятнинг паст даржаси фойдаланувчиларга хизмат кўрсатиш сифатининг сезиларли пасайишига олиб келиши мумкин.

Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси вакиллари билан суҳбат натижалари умуман олганда бошқа ташкилотларда олинган натижаларга ўхшаш бўлишига қарамай, айрим малакалар кўрсаткичлари сезиларли даражада паст. Жумладан, ахборотни таҳлил қилиш ва қарорлар қабул қилиш кўникмалари, ишбилармонлик муҳитини тушуниш, ташкилотдаги ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари, шунингдек натижага йўналтирилганлик ва унинг учун жавобгарлик салбий қийматлар чегарасига яқин. Давлат хизматларини кўрсатиш нуқтаи назаридан бундай натижалар ДҲМ орқали тақдим этиладиган ахборот сифати ва тўлиқлигини камайтириш хавфи юқори эканлидан дарак беради. Бундан ташқари, ҳамкасблар билан ҳамкорликнинг паст даражаси хизмат кўрсатишнинг белгиланган муддатларига риоя қилмаслик, вазифалар қўйишда ва уларни амалга ошириш учун жавобгарлик доирасини белгилашда ноаниқликка сабаб бўлиши мумкин. Ишбилармонлик муҳитини тушунишнинг паст даражаси ушбу ташкилот орқали давлат хизматларини кўрсатиш рўйхати ва тартибини янгилаш жараёнига ва тегишли равишда давлат хизматлари соҳасининг умумий иш сифатига салбий таъсир кўрсатади.

2 | ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ КЎРСАТИШ СИФАТИНИ БАҲОЛАШ

2.1. ДХМ ОРҚАЛИ ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ КЎРСАТИШГА МАСЪУЛ БЎЛГАН ТАШКИЛОТЛАРНИ СЎРАБ ЧИҚИШ НАТИЖАЛАРИ

ДХМ ва ташкилотлар ишининг самарадорлигини баҳолаш учун давлат хизматларини кўрсатиш учун масъул ташкилотлар (бэк-офислар) билан суҳбат ва сўровномалар ўтказилди, унда суҳбат иштирокчилари давлат хизмат марказлари билан ҳамкорлик сифатига танқидий баҳо берди ва яхшиланиши керак бўлган ҳамкорлик жиҳатларини қайд этди. Бэк-офислар вакилларини сўраб чиқишда фойдаланилган сўровнома 18 ва 19-сонли иловада берилган.

Фуқаролар томонидан энг кўп фойдаланиладиган хизматлар кўрсатувчи, шунингдек, энг кўп шикоятлар берилган ташкилотлар рўйхати орасида *Тадбиркорлик субъектларини давлат рўйхатидан ўтказиш* хизмати бевосита ДХМ томонидан кўрсатилади ва аниқ бир масъул ташкилотни назарда тутмайди.

2.1.1. МАКТАБГАЧА ТАЪЛИМ БОШҚАРМАСИ (ТОШКЕНТ ВИЛОЯТИ НУРАФШОН ШАҲРИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Болаларни давлат мактабгача таълим муассасаларига қабул қилиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентини тасдиқлаш тўғрисида” 2018 йил 28 мартдаги 244-сонли қарори “Болани мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш тўғрисида ариза бериш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асосидир. Регламентга асосан болаларни давлат мактабгача таълим муассасаларига қабул қилиш Ўзбекистон Республикаси Мактабгача таълим вазирлигининг туман (шаҳар) мактабгача таълим бўлимлари томонидан амалга оширилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Тошкент вилояти мактабгача таълим бошқармасида таклифнинг кескин тақчиллиги шароитида аҳолининг мактабгача таълим хизматига бўлган эҳтиёжи юқори бўлганлиги туфайли бу соҳада қатор муаммолар юзага келмоқда. Масалан, навбатга қўйилган вақтдан бошлаб ва муайян мактабгача таълим муассасасига йўлланма олингунгача 2-3 йилгача вақт ўтиши мумкин. Бу асосан вилоятда мактабгача ёшдаги болалар учун 3 200 га яқин жой мавжуд бўлса, мавжуд мактабгача таълим муассасалари, жумладан, 8 та хусусий мактабгача таълим муассасаси сиғими 1 440 ўринга тенглиги, бу эса вилоятдаги қамров 45 фоизни ташкил этиши билан боғлиқ. Кўпинча мактабгача таълим муассасасига йўлланма олинadиган вақтгача бола мактаб ёшига етади ва аллақачон мактабга бориши керак бўлади. Бундан ташқари, яшаш жойи ўзгарган бўлса, болани бошқа мактабгача таълим муассасасига кўчириш учун янги яшаш жойидаги мактабгача таълим муассасасига йўлланма олиш учун яна навбатда туриш ва йўлланма олиш учун яна навбат кутиш керак.

Қарорга мувофиқ¹ муассаса тарбияланувчилари сафига кирадиган ака-укалари ёки опа-сингиллари бўлган болалар имтиёзли рўйхатга киритилади. Бироқ мактабгача

¹Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Болаларни давлат мактабгача таълим муассасаларига қабул қилиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентини тасдиқлаш тўғрисида” 2018 йил 28 мартдаги 244-сон қарори <https://lex.uz/docs/3603407>

таълим муассасасида болани навбатга қўйишда бу омил ҳисобга олинмаслиги ҳақида аҳолидан шикоятлар тушмоқда. Бу имтиёзли навбатда одамлар сони катта бўлиши билан боғлиқ бўлиши мумкин. Шундай қилиб, болани мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш имтиёзли контингент учун ҳам, умумий шартларда болаларни мактабгача таълим муассасасига жойлаштирадиган аҳоли учун ҳам узоқ муддатли тартиб-таомил ҳисобланади.

Навбатга қўйиш тизими мактабгача таълим муассасасида ака-укалар/опа-сингиллар борлигини ҳисобга олмайди.

Йўлланма олишдан олдин фуқаролар тезлаштириш ёки бундай узоқ кутишнинг сабабини билиш учун вилоят мактабгача таълим бўлимига келади. Фуқаролар, одатдагидек, бу хизмат Мактабгача таълим вазирлигининг бўлимлари ёки мактабгача таълим муассасаси мудирлари томонидан тақдим этилади, деб ҳисоблайди. Аслида мактабгача таълим муассасасидаги бўш жойлар сони мактабгача таълим муассасасининг ўзи томонидан белгиланади ва ушбу маълумотлар davxizmat.uz тизимига киритилади, у ердан ДҲМ ходимлари бўшаган жойлар тўғрисида ахборот олади ва навбатга кўра мактабгача таълим муассасасига кўрсатмалар беради. Шунингдек, баъзан ДҲМ ходимлари текширмайдилар ва тизим бўйича мактабгача таълим муассасасидаги бўш жойлар тўғрисида фойдаланувчиларни хабардор қилмайдилар, бу эса навбатларнинг чўзилишига сабаб бўлади. Шунини таъкидлаш лозимки, вилоят мактабгача таълим бошқармаси ходимлари OpenEMIS дастуридан фойдаланадилар, бу уларнинг фикрича, фойдаланиш ва мактабгача таълим муассасасида бўш жойларни кузатиб бориш учун қулайроқдир.

Техник нуқтаи назардан, ота-оналар бир вақтнинг ўзида иккита болани (масалан, Фотима ва Зухра эгизакларни) навбатга қўйганда қатор муаммолар юзага келади ва фақат битта болага йўлланма берилади. Ёки кўпинча ДҲМ ходимлари базага боланинг Ф.И.О. ни ёзишда грамматик хатоларга йўл қўяди, бу эса давлат хизматларидан фойдаланувчилар учун қўшимча ноқулайликлар туғдиради. Бундан ташқари, ота-оналарга (ариза берувчиларга) йўлланмалар тайёрлиги тўғрисида хабар беришда ДҲМ ходимлари томонидан алоқа рақамларини киритишда техник хатолар аниқланади ва/ёки ота-оналар (ариза берувчилар) кутиш вақтида алоқа рақамларини ўзгартирадилар, чунки ариза юборилган пайтдан йўлланма олишгача узоқ вақт ўтади.

Шунингдек, ота-оналар (ариза берувчилар) кўпинча ушбу хизмат учун тўлов миқдоридан норози бўлади. Вилоят мактабгача таълим бўлими ходимининг фикрича, болани мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш учун ариза бериш учун ота-оналар (ариза берувчилар) 22 минг сўм, шунингдек йўлланманинг ўзини олганда 22 минг сўм тўлайдилар. Бу фуқароларнинг, айниқса, кам таъминланганларнинг норозилигига сабаб бўлади.

Бэк-офис шароитига келсак, муассаса ҳозирча вақтинчалик бинода жойлашган, ДҲМ аризалари билан ишлайдиган ходим учун алоҳида хона, сканер ва принтер йўқ. ДҲМ билан ишлайдиган ходимга, бу лавозим учун алоҳида штат бирлиги тайинланмаганига қарамай, қўшимча ходим тайинлашнинг ҳожати йўқ. Санаб ўтилган шартлар мазкур хизмат кўрсатишни такомиллаштириш учун муҳимдир.

Тавсиялар сифатида ушбу хизматни кўрсатиш тўғрисида аҳолининг хабардорлигини ошириш ва аҳоли орасида давлат хизматлари тўғрисида кенг тушунтириш ишларини олиб бориш зарурлигини таъкидлаш лозим. Бундан ташқари, Мактабгача таълим вазирлиги бўлимлари ва ДҲМ ўртасида янада самарали ҳамкорлик қилиш мақсадида йўлланмалар беришда фуқаролар мактабгача таълим муассасасига йўлланма олмагунча ўзаро қайта йўлланмалар берилишининг олдини олиш учун ДҲМ ва ташкилотлар ходимларининг лавозим вазибаларини аниқ белгилаб қўйиш керак.

Бундан ташқари, чекка ҳудудларда мактабгача таълим муассасаларини, шу жумладан, қисқа муддатли гуруҳларни кўпайтириш бўйича қатор таклифлар киритиш ва чора-тадбирлар кўриш таклиф этилмоқда. Талабни қондириш учун нодавлат мактабгача таълим муассасаларини давлат-хусусий шериклик асосида қуриш имкониятини кўриб чиқиш лозим.

2.1.2. ҚУРИЛИШ БОШ БОШҚАРМАСИ (ТОШКЕНТ ВИЛОЯТИ НУРАФШОН ШАҲРИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Архитектура ва қурилиш соҳасида давлат хизматлари кўрсатишнинг айрим маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида” 2018 йил 18 майдаги 370-сон қарори “Якка тартибда уй-жой қуриш (реконструкция қилиш) бўйича лойиҳала-смета ҳужжатларини тасдиқлаш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Якка тартибдаги уй-жой қурилишининг (ЯУҚ) лойиҳа-смета ҳужжатларини кўриб чиқиш ва тасдиқлаш шаҳарлар (туманлар) қурилиш бўлимлари – ваколатли органлар томонидан амалга оширилади. Мазкур давлат хизматини кўрсатганлик учун энг кам иш ҳақининг 30 фоизи миқдоридан йиғим ундирилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Нурафшон шаҳри қурилиш бўлими ходими билан суҳбат чоғида уларга хизмат кўрсатиш учун алоҳида хоналар, компьютер, принтер, Интернет, штат бирликлари каби барча зарур шарт-шароитлар яратиб берилганлиги маълум бўлди. Бўлимга ДХМдан кунига камида 5 та ариза тушади, бу жуда оздир, чунки бўлимнинг ўзида 20 дан ортиқ киши ишлайди. Ушбу хизматни кўрсатиш муддати 3 иш куни бўлиб, ушбу муддатда ваколатли орган ЯУҚнинг лойиҳа-смета ҳужжатларини келишади ёки рад этишнинг аниқ сабаблари ва қонунчилик нормаларини кўрсатган ҳолда келишишни рад этади.

Аризалар кам бўлишига қарамай, аслида объект миқдори ва ҳажмидан келиб чиқиб, кўпинча хизматларни кўрсатишга кўпроқ вақт ажратишга тўғри келади, бу эса давлат хизматларидан фойдаланувчиларнинг норозилигини келтириб чиқаради. Ҳужжатлар тақдим этилганидан сўнг давлат хизматларидан фойдаланувчилар уларни қайта ишлаш учун қўшимча вақт сўрайдилар, бу эса қонун ҳужжатларида назарда тутилган хизмат кўрсатиш муддатлари бузилишига олиб келади ва мурожаатлар белгиланган муддатда бажарилмайди.

Шунингдек, шахсан мурожаат қилганда Давлат хизматлари марказлари сўровнома тўлдирган пайдан бошлаб бир соат ичида у ваколатли органга юборилишини, ЯИДХП орқали мурожаат қилганда сўровнома автоматик равишда ваколатли органга юборилишини таъкидлаш керак.

“ЯУҚ (реконструкция) бўйича лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш” хизматини кўрсатиш бўйича ваколатли органларнинг янада самарали ишлаши учун хизмат кўрсатиш учун белгиланган муддатларни объектнинг миқдорлари ва ҳажмларига қараб қайта кўриб чиқиш тавсия этилади. Шунингдек, аризани келишишнинг барча босқичларида аризанинг мақомини текшириш имкониятини таъминлаш учун реал вақт режимида унинг ҳолатини масофадан мониторинг қилишни таъминлаш тавсия этилади.

2.1.3. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ СОҒЛИҚНИ САҚЛАШ ВАЗИРЛИГИНИНГ ПСИХОНЕВРОЛОГИЯ ДИСПАНСЕРИ (ТОШКЕНТ ВИЛОЯТИ НУРАФШОН ШАҲРИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Давлат тиббиёт муассасалари томонидан фуқароларга маълумотномалар бериш тартибини янада соддалаштириш

чора-тадбирлари тўғрисида” 2020 йил 10 январдаги 18-сон қарори “Психоневрология диспансерида ҳисобда туриши ёки турмаслиги тўғрисида маълумотнома олиш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Аризани кўриб чиқиш учун базавий ҳисоблаш миқорининг 2 фоизи миқдорида йиғим ундирилади (ногирониги бўлган шахслар ва давлат томонидан тўлиқ қўллаб-қувватланадиган фуқаролар учун хизмат бепул кўрсатилади). ЯИДХП орқали мурожаат қилинганда йиғим белгиланган сумманинг 90 фоизи миқдорида ундирилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Масъул ташкилот ходимининг сўзларини инобатга олган ҳолда, ушбу хизмат бўйича кунига ўртача 300 дан ортиқ ариза тушади. Хизмат кўрсатиш жараёнида масъул ходим ДҲМ ходимлари билан ўртача 1 марта боғланади. Айни пайтда масъул ташкилотнинг 2 ходими аризаларни кўриб чиқиш билан шуғулланмоқда, бироқ алоҳида штат бирлиги ажратилмаган, бу эса ушбу ходимларнинг асосий иш вазифалари бўйича самарадорлигига таъсир кўрсатади. Бундан ташқари, ташкилот хизматни ўз вақтида кечикмай кўрсатиш учун ўз ходимларини асосий вазифаларидан озод қилиб, қўшимча равишда жалб қилишга мажбур бўлади. ДҲМдан тушадиган аризалар учун жавоб берадиган камида 2 та штат бирлигини жорий этиш мақсадга мувофиқ.

Бундан ташқари, my.gov.uz сайтида кўрсатилганидек², хизмат кўрсатиш муддати 1 иш кунини ташкил этади. Бироқ ушбу хизмат кўрсатиш бўйича ҳуқуқий ҳужжатга мувофиқ³ хизмат кўрсатиш муддатлари “реал вақт режимида” кўрсатилган, яъни ушбу хизматни кўрсатиш учун аниқ вақт белгиланмаган. Кирувчи аризаларнинг кўплиги ва хизмат кўрсатиш учун номаълум вақт оралиғини ҳисобга олган ҳолда, фуқаролардан хизмат кўрсатиш муддатлари тўғрисида шикоятлар тушмоқда. Шу муносабат билан, хизмат кўрсатиш муддатларига доир регламентга тузатишлар киритиш ва / ёки my.gov.uz сайтида “Хизмат кўрсатиш муддати” бўлимини ўзгартириш зарур.

Оптик-толали Интернет ўтказилганидан кейин масъул ташкилот ходимлари қисқа муддат ичида аризаларни ёпишни бошладилар. Шунга қарамай, техник қўллаб-қувватлаш нуқтаи назаридан ташкилотда ДҲМдан тушадиган аризаларини кўриб чиқиш учун компьютерлар етишмайди, бу эса хизмат кўрсатиш тезлигини пасайтиради. Шу сабабли ушбу ташкилотнинг моддий-техник жиҳозланишига эътибор қаратиш, шунингдек ташкилотни сканерлар ва принтерлар билан тўлдириш мақсадга мувофиқдир.

2.1.4. НАРКОЛОГИЯ ДИСПАНСЕРИ (ТОШКЕНТ ВИЛОЯТИ НУРАФШОН ШАҲРИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Давлат тиббиёт муассасалари томонидан фуқароларга маълумотномалар бериш тартибини янада соддалаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” 2020 йил 10 январдаги 18-сон қарори “Наркология диспансерида ҳисобда туриш ёки турмаслик тўғрисида маълумотнома олиш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Аризани кўриб чиқиш учун базавий ҳисоблаш миқорининг 2 фоизи миқдорида йиғим ундирилади (ногиронлиги бўлган шахслар ва давлат томонидан тўлиқ қўллаб-қувватланадиган фуқаролар учун хизмат бепул кўрсатилади). ЯИДХП орқали мурожаат қилинганда йиғим белгиланган сумманинг 90 фоизи миқдорида ундирилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Масъул ташкилот ходими билан суҳбат чоғида ушбу вазифани тезкорлик билан бажариш учун ташкилотда инфратузилма етарли эмаслиги, масалан, юқори тезликдаги Интернет алоқаси, ишлайдиган компьютер йўқлиги ва тез-тез электр таъминотидаги узилишлар аниқланди. Кунига ДҲМдан тушадиган аризалар кўплиги туфайли (ўртача 250-300) юқори юкламани ҳисобга олган ҳолда, ходим барча иш вақтини

² <https://my.gov.uz/ru/service/view/334>

³ <https://lex.uz/docs/4693529#4697356>

аризаларни кўриб чиқишга сарф қилиши керак. Ходимнинг сўзларига кўра ДХМдан тушадиган аризалар учун масъул бўлган штат ходими учун 0,5 ставка ажратилган. Аслида хизматни ўз вақтида кўрсатиш учун ходим ҳатто тўғридан-тўғри касбий вазифаларига зиён етказган ҳолда ишдан ташқари вақтда ишлашига тўғри келади, шунинг учун ставкани ошириш ёки аризаларни кўриб чиқиш учун қўшимча штат бирлигини ажратиш керак.

Бундан ташқари, “Наркология диспансерида ҳисобда туриш ёки турмаслик тўғрисида маълумотнома олиш” хизматига ўхшаш тарзда my.gov.uz сайтида⁴ хизмат кўрсатиш муддати 1 иш куни ичида, регламент бўйича эса “реал вақт режими”да деб кўрсатилган⁵, бу хизмат кўрсатишнинг белгиланган муддатида номувофиқликни келтириб чиқаради. Амалда муддат 1-2 иш кунини эгаллайди.

Мавжуд камчиликларни ҳисобга олган ҳолда, ташкилотнинг ички инфратузилмаси билан бир қаторда моддий-техник базаси ва техник жиҳозланишига эътибор қаратиш лозим. Бундан ташқари, аризаларга жавоб бериш вақтини оптималлаштириш учун масъул ходимнинг қуйидаги икки йўналиш бўйича вазифаларни бирга бажариш имкониятларидан келиб чиқиб, унинг вазифаларини қайта кўриб чиқиш зарур: унинг асосий вазифалари ва ДХМдан тушадиган аризаларга жавоблар бериш бўйича ва тегишли равишда ушбу ходимнинг иш ҳажмини тўлиқ акс эттирадиган ставкани тайинлаш.

2.1.5. ЕР ТУЗИШ ВА КЎЧМАС МУЛК КАДАСТРИ ДАВЛАТ КОРХОНАСИ (СИРДАРЁ ВИЛОЯТИ ХОВОС ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Кадастр соҳасида айрим давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида” 2020 йил 2 сентябрдаги 535-сонли қарори “Кадастр паспортини расмийлаштириш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Кадастр паспортини тайёрлаш объектнинг мураккаблигига қараб қуйидаги муддатларда амалга оширилади:

		Ижро муддати (иш кунлари)
а) кўчмас мулкнинг турар жой қисми бўйича:	Кўп қаватли уйдаги квартира	3 гача
	Якка тартибда жойлашиш	5 гача
	Умумий майдони	
б) кўчмас мулкнинг турар-жой бўлмаган биноларига тааллуқли қисми бўйича:	100 кв.м.	5 гача
	100 кв.м. – 1 000 кв.м.	7 гача
	1000 кв.м. – 5 000 кв.м.	10 гача
	5 000 кв.м. – 15 000 кв.м.	15 гача
	15 000 кв.м. – 50 000 кв.м.	20 гача
	50 000 кв.м. дан ортиқ	25 гача
в) ажратилган эр участкаларида		3 гача

Кадастр паспортини олиш учун ариза берувчи Давлат хизматлари марказига шахсан мурожаат қилиши ёки Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари порталига (кейинги ўринларда – ЯИДХП) электрон шаклда ариза юбориши керак. Сўровга кўчмас мулкка бўлган ҳуқуқни тасдиқловчи ҳужжат илова қилинади. Юридик ва жисмоний шахслар, кўчмас мулк эгалари ушбу хизматдан фойдаланувчилар ҳисобланади.

⁴ <https://my.gov.uz/ru/service/view/338>

⁵ <https://lex.uz/docs/4693529#4697471>

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг *“Кўчмас мулк объектлари-га бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”* 2018 йил 29 декабрдаги 1060-сонли қарори асосида *“КЎЧМАС МУЛККА БЎЛГАН ҲУҚУҚЛАРНИ ДАВЛАТ РЎЙХАТИДАН ЎТКАЗИШ”* хизмати кўрсатилади. Ушбу хизматни кўрсатиш муддатлари 2 иш кунини ташкил этади. Хизмат нархи рўйхатдан ўтказиладиган объект турига қараб базавий ҳисоблаш миқдорининг 20 фоизидан базавий ҳисоблаш миқдорининг 5 бараваригача фарқ қилади. Ушбу хизматдан фойдаланиш учун фойдаланувчи ҳуқуқни тасдиқловчи ҳужжатларни илова қилган ҳолда Давлат хизматлари марказига ёки ЯИДХПга кўчмас мулк объектига бўлган ҳуқуқни рўйхатдан ўтказиш тўғрисидаги аризани топшириши керак. Шундан сўнг сўров рўйхатдан ўтказувчи органга юборилади. Мазкур орган кўчмас мулк объектини давлат рўйхатидан ўтказиш тўғрисидаги қонунчилик талабларига мувофиқлигини текширади ва рўйхатдан ўтказиш ҳамда бож миқдори тўғрисида ахборотни ДҲМга ёки ЯИДХП орқали юборади. ДҲМ ёки ЯИДХП реал вақт режимида тўлов амалга оширилганидан сўнг реестрдан кўчирмани юклаб олади ва ариза берувчининг сўровига биноан унга электрон ёки босма шаклда кўчирма беради.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Ер тузиш ва кўчмас мулк кадастри давлат корхонаси филиали ходими билан суҳбат давомида моддий-техник таъминотда камчиликлар аниқланмади. Ташкилот янги бинода жойлашган, компьютерлар етишмаслиги, Интернетга уланиш ва ички инфратузилма билан боғлиқ муаммоларга дуч келмайди. Бироқ суҳбат давомида ушбу хизматни кўрсатишга масъул бўлган ДҲМ ходимлари ҳужжатларни тайёрлаш ва ушбу масъул ташкилотга топшириш жараёнида хатоларга йўл қўйганликлари аниқланди. Бундан ташқари, ташкилот вакили кадастр паспортини бериш хизматини кўрсатиш бўйича белгиланган регламентда кутилмаган ҳолатлар ва / ёки техник сабабларга кўра кечикишлар юзага келиши, натижада хизматни баъзида ўз вақтида кўрсатиш мумкин эмаслиги ҳисобга олинмаслигини таъкидлади. Шу муносабат билан техник кечикишларни ҳисобга олган ҳолда регламентда белгиланган ушбу хизматни кўрсатиш муддатларини қайта кўриб чиқиш тавсия этилади. Респондент, умуман олганда, туман ДҲМ ходимларининг малакалари ва муассасалар ўртасида ахборот алмашиш жараёни самарадорлигини ижобий баҳолади. Ташкилот вакили, шунингдек, давлат хизматларидан фойдаланадиган ходимларга масъул ташкилот устидан шикоят тушмаслигини таъкидлади. ДҲМ орқали тушган аризага жавоб беришнинг ўртача вақти 4-5 иш кунини.

2.1.6. “ЎЗСУВТАМИНОТ” АЖ (СИРДАРЁ ВИЛОЯТИ ХОВОС ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг *“Юридик ва жисмоний шахсларнинг электр энергияси, табиий газ, ичимлик ва иссиқ сувни ҳисобга олиш ускуналарини (ҳисоблагичларни) ечиш, қиёслашдан ўтказиш ва ўрнатиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида”* 2019 йил 20 августдаги 698-сон қарори *“Ичимлик суви ҳисоблагичини текшириш (шу жумладан, олиб ташлаш ва ўрнатиш)”* хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. “Ўзсувтаминот” АЖ ушбу хизматни кўрсатиш учун масъул ташкилот ҳисобланади. Белгиланган регламентга мувофиқ ушбу хизматни кўрсатиш муддати 14 иш кунини ташкил этади. Жисмоний шахслар учун хизмат нархи базавий ҳисоблаш миқдорининг 18 фоизини ва юридик шахслар учун базавий ҳисоблаш миқдорининг 1,35 бараварини ташкил этади. Бироқ ДҲМ орқали шахсан мурожаат қилинганда ушбу хизмат нархи жисмоний ва юридик шахслар учун тегишли равишда базавий ҳисоблаш миқдорининг 20 фоизини ва базавий ҳисоблаш миқдорининг 1,5 бараварини ташкил этади. Ушбу ташкилотнинг жавобгарлик соҳасига қўйидаги хизматлар киради: *“Сув таъминоти ва сув чиқариш тармоқларига уланиш учун техник шартлар-*

ни олиш”, “Сув таъминоти ва сув чиқариш лойиҳасини келишиш”, “Совуқ сувни ўлчаш мосламасини (ҳисоблагични) ўрнатиш ва олиб ташлаш учун ариза бериш”, “Сув ўлчаш мосламасини муҳрлаш, сув таъминоти ва сув ажратиш хизматларини кўрсатиш учун шартнома тузиш” ва “Совуқ сувни ўлчаш мосламасини (ҳисоблагични) ўрнатиш ва олиб ташлаш учун ариза бериш”

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. ДХА расмий статистик маълумотларига кўра ушбу хизмат Сирдарё вилоятида энг оммабоп хизматлардан бири ҳисобланишига қарамай, Ховос туманининг ўзида фойдаланувчилар ушбу хизматдан камдан-кам фойдаланадилар. “Ўзсувтаминот” АЖ вакилининг сўзларига кўра бунга кўчмас мулк соҳасида хусусий турар жойларнинг (ер участкаларининг) кўплиги сабаб бўлган. Ташкилот вакили таъкидлаганидек, фойдаланувчилар учун уйда яшовчилар сонига қараб ичимлик суви таъминотига ҳақ тўлаш фойдалироқ. Бироқ ташкилот ходимининг таъкидлашича, кўп қаватли уйларнинг фойдаланишга топширилиши муносабати билан айни вақтда ушбу хизматнинг оммабоплиги аста-секин оша бошлади. Шунингдек, ташкилот ходимининг сўзларига кўра “Сув таъминоти ва сув чиқариш тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш” ҳамда “Сув таъминоти ва сув чиқариш лойиҳасини келишиш” ДХМ орқали фойдаланувчилардан тушадиган энг оммабоп хизматлар ҳисобланади. Иш шароитлари ва моддий-техник жиҳозлар билан боғлиқ ҳеч қандай шикоят аниқланмади. Ҳозирда ташкилотга ДХМдан кунига ўртача 5 тадан кам ариза тушмоқда. Тушаёт аризага жавоб беришнинг ўртача вақти 2-3 иш кунини ташкил этади. Ташкилот ходимидан бирининг сўзларига кўра ДХМ билан ишлаш жараёнида у ҳеч қандай салбий ҳолатларга дуч келмаган, бироқ ДХМ ходимлари ушбу масъулиятли ташкилот устидан фуқаролардан шикоятлар тушаётганлиги ҳақида хабар бераётганлигини таъкидлади. Бугунги кунга келиб, ушбу ташкилотнинг 2 нафар ходими ДХМдан тушадиган мурожаатларни кўриб чиқиш билан шуғулланади ва штат бирлигини кўпайтиришга ҳожат йўқ. Ташкилот ходими ДХМнинг ушбу ташкилот билан боғлиқ хизматларни кўрсатишга масъул ходимлари малакали эканликларини, ахборот тез ва тўлиқ шаклда қабул қилинишини, бироқ ушбу ташкилот юрисдикциясидаги аксарият хизматларни кўрсатиш регламентида белгиланган муддатлар жуда қисқалигини таъкидлади. Техник ва вақт талабларини, шунингдек техник сабабларга кўра кечикиш эҳтимолини ҳисобга олган ҳолда юқорида кўрсатилган хизматларни тақдим этишнинг амалдаги муддатларини қайта кўриб чиқиш тавсия этилади.

2.1.7. ДАВЛАТ СОЛИҚ ИНСПЕКЦИЯСИ (СИРДАРЁ ВИЛОЯТИ ХОВОС ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Ўзбекистон Республикасида солиқ тўловчиларнинг идентификация рақамларини бериш ва қўллаш тизими тўғрисида” 1997 йил 11 мартдаги 130-сон қарори ҳамда “Давлат солиқ хизмати соҳасида давлат хизматлари кўрсатишнинг айрим маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида” 2018 йил 13 октябрдаги 823-сон қарори “Жисмоний шахслар учун солиқ тўловчининг идентификация рақамини (СИН) олиш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Ўзбекистон Республикаси Давлат солиқ қўмитаси ва Ўзбекистон шаҳарлари ва туманлари давлат солиқ инспекциялари ушбу хизматни кўрсатиш учун масъул ташкилотлар ҳисобланади. Хизмат бепул кўрсатилади. Ундан фойдаланиш учун сиз сўровномани тўлдириш керак.

“Электрон рақамли имзо (ЭРИ) олиш” хизмати Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Давлат хизматлари марказлари ёки онлайн тарзда (масофадан туриб) расмий ахборот ресурслари орқали электрон рақамли имзо калитини рўйхатга олиш ва электрон рақамли имзо калитининг сертификатини бериш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентини тасдиқлаш ҳақида” 2018 йил 10 майдаги 348-сон қарори асосида тақдим этилади. ЭРИ калит сертификатини берган-

лик учун жисмоний шахслардан базавий ҳисоблаш миқдорининг 7 фоизи миқдоридан йиғим олинади. ЭРИ калитларини рўйхатдан ўтказиш ва ЭРИ калит сертификатларини олиш учун жисмоний ва юридик шахслар ДҲМга тўғридан-тўғри ёки электрон шаклда Ўзбекистон Республикаси давлат хизматларининг ягона интерактив портали ёки расмий ахборот манбаи орқали мурожаат қиладилар. Ваколатли органнинг ахборот тизимида сўровномани кўриб чиқиш натижалари бўйича электрон ҳужжат шаклидаги ЭРИ калит сертификати ариза берувчига Ягона портал ёки расмий ахборот ресурси орқали ва давлат хизматлари марказларига электрон идоралараро алоқа орқали юборилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Ташкилот вакиллари билан суҳбатлар пайтида улар ДҲМ билан ишлаш жараёнида салбий жиҳатларни қайд этмадилар. Бироқ инспекция ходимлари мазкур ташкилот юрисдикциясидаги ва ДҲМ орқали тақдим этиладиган хизматларнинг амалдаги рўйхатини қайта кўриб чиқишни таклиф қилдилар. Уларнинг фикрича, ДСИ томонидан кўрсатиладиган барча хизматлар ДҲМга берилиши керак, бу эса фуқароларнинг ДСИга ташрифлари сонини камайтиради ва фуқаролар учун қулайроқ бўлади. Шунингдек, СТИР ва ЭРИ олиш ДҲМ орқали тақдим этиладиган энг машҳур хизматлардан бири эканлигини ва бугунги кунда фойдаланувчилар ушбу хизматларни онлайн (масофадан туриб) олиш имкониятига эга эканлигини инобатга олган ҳолда, онлайн шаклда фойдаланиш мумкин бўлган хизматлар рўйхати тўғрисида аҳолининг хабардорлик даражасини ошириш керак. Бундан ташқари, инспекция ходимлари фойдаланувчилар Интернетга уланиш сифатсизлиги ва доимий ишламаслиги сабабли ушбу хизматлардан фойдаланиш учун ДҲМга тез-тез мурожаат қилишга мажбур бўлишларини таъкидладилар. Бундан ташқари, солиқ инспекцияси ходимлари баъзида фуқароларнинг аризаларини кўриб чиқиш ва масъул ташкилотга сўров юбориш билан шуғулланадиган ДҲМ операторлари ариза берувчининг шахсий маълумотларини тўлдиришда хатоларга йўл қўядилар, бу эса давлат хизматлари фойдаланувчиларини ДҲМга қайта мурожаат қилишга мажбур қилади. Уларнинг фикрича, кўпинча бундай муаммолар СТИР беришда пайдо бўлади. Шу муносабат билан ДҲМ ходимларининг саводхонлиги ва диққат-эътиборли бўлишига алоҳида эътибор қаратиш, шунингдек, йўл қўйилган хатоларни тезликда тузатиш тизимини ишлаб чиқиш тавсия этилади.

2.1.8. ИИБ АХБОРОТ МАРКАЗИ (ҚАШҚАДАРЁ ВИЛОЯТИ ДЕҲҚОНОБОД ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Ички ишлар органлари соҳасида давлат хизматлари кўрсатишнинг айрим маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида” 2018 йил 4 октябрдаги 797-сон қарори “Судланмаганлиги (судланганлиги) тўғрисида маълумотномалар олиш учун ариза бериш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Давлат хизматларини кўрсатиш учун энг кам иш ҳақининг 10 фоизи миқдоридан йиғим ундирилади ва 2 иш куни ичида амалга оширилади. Регламентга биноан ушбу хизмат Ўзбекистон Республикаси Ички ишлар вазирлигининг тезкор маълумотнома бошқармалари ва унинг ҳудудий бўлинмалари томонидан тақдим этилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Қашқадарё вилояти Деҳқонобод тумани ички ишлар бошқармаси ходимининг сўзларига кўра ушбу хизматдан фойдаланиш учун кунига 20 дан ортиқ ариза қабул қилинади. Хизматларни ўз вақтида кўрсатиш учун барча шароитлар яратилган, штат бирлигини кўпайтиришга ҳожат йўқ. Шунингдек, ҳеч бир салбий ҳолат кузатилмаяпти. Шунингдек, ИИБ ходимининг сўзларига кўра ушбу хизматни кўрсатиш билан боғлиқ вазият анча яхшиланган, шунинг учун ДҲМ орқали сертификат олиш фуқаролар учун анча қулайдир. Илгари ушбу хизматдан фойдаланувчилар ИИБга келиб, навбатда туришлари керак эди, бу эса бир қатор ноқулайликларни кел-

тириб чиқарар эди. Бундан ташқари, ДХМ орқали хизматларни кўрсатиш ИИБ ходимларининг иш ҳажмини камайтиришга хизмат қилади, бу эса уларнинг асосий хизмат фаолиятига фойдали таъсир кўрсатади.

Айни пайтда ариза берувчилар шахсан ўзлари ДХМга мурожаат қилишлари ёки Ягона интерактив давлат хизматлари портали (ЯИДХП) орқали электрон шаклда мурожаат қилишлари мумкин. Биринчи ҳолатда Давлат хизматлари марказининг ходими ариза берувчининг номидан электрон шаклда ариза тўлдиради. Ушбу хизматдан ЯИДХП орқали электрон шаклда фойдаланганда ариза берувчи сўралган ҳужжатларнинг кўчирма нусхаларини илова қилган ҳолда аризанинг электрон шаклини мустақил равишда тўлдиради. Тавсия сифатида ушбу хизматни ЯИДХП орқали электрон шаклда олиш имконияти тўғрисида аҳолининг хабардорлигини оширишни таклиф қилиш ўринли.

2.1.9. “МИНТАҚАВИЙ ЭЛЕКТР ТАРМОҚЛАРИ” АЖ (ҚАШҚАДАРЁ ВИЛОЯТИ ДЕҲҚОНОБОД ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Муҳандислик-коммуникация тармоқларига уланиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида” 2018 йил 31 мартдаги 256-сон қарори “20 кВт дан ортиқ электр тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Хизматдан электрон шаклда фойдаланилганда унинг нархи базавий ҳисоблаш миқдорининг 9 фоизини, Давлат хизматлари марказлари орқали шахсан мурожаат қилинганда базавий ҳисоблаш миқдорининг 10 фоизини ташкил этади. Хизмат кўрсатишнинг белгиланган муддати – 3 иш куни.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Туман электр тармоғи ходими билан суҳбат чоғида ушбу хизматни кўрсатиш муддати 5 иш кунидан 3 иш кунига қисқартирилганлиги аниқланди. Муассасага кунига ўртача 5-10 та ариза тушади, шунинг учун штат бирликлари сонини кўпайтиришга ҳожат йўқ. Шунингдек, ДХМдан тушадиган аризаларни кўриб чиқишга масъул бўлган ходим учун алоҳида хона каби шароитлар мавжуд эмаслиги аниқланди. Ходим сканер, принтер ва компьютер билан таъминланмаган. Шунингдек, Интернет алоқасига эътибор бериш керак, ходим Интернетга уланмаган ва айни пайтда Интернет тезлиги жуда паст, бу ушбу хизматни самарали тақдим этиш учун тўсиқ бўлмоқда. Бундан ташқари, ташкилот ходимлари учун оддий шароитлар, жумладан меҳнатни муҳофаза қилишнинг асосий шартларидан бири бўлган қишда иситиш тизими яратилмаган.

2.1.10. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ МОЛИЯ ВАЗИРЛИГИ ҲУЗУРИДАГИ БЮДЖЕТДАН ТАШҚАРИ ПЕНСИЯ ЖАМҒАРМАСИ (ҚАШҚАДАРЁ ВИЛОЯТИ ДЕҲҚОНОБОД ТУМАНИ)

Фуқароларга Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2020 йил 23 майдаги 327-сонли қарори асосида “Бола туғилганда бир марталик нафақа олиш” давлат хизмати кўрсатилади. Хизмат фойдаланувчиларга бепул тақдим этилади. Бунинг учун фуқаролар ЯИДХП ёки Давлат хизматлари маркази орқали фуқаролик паспортининг ва боланинг туғилганлик тўғрисидаги гувоҳномасининг асл нусхаси тақдим этган ҳолда ариза беришлари, сўнгра Халқ банкнинг тегишли филиалига фуқаролик паспортининг асл нусхаси билан мурожаат қилиб, нафақа олишлари керак. Ушбу хизматни кўрсатиш регламентига кўра бу 5 дақиқадан иборат. Ижобий жавоб бўлса, ваколатли орган тўлов ҳисобварақларини шакллантиради ва фойдаланувчи ДХМда тўловларни қачон ва қаерда олиши мумкинлиги тўғрисида ахборот юборади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Ушбу масъулиятли ташкилот ходимларининг фикрича, давлат хизматларини янада самарали ва сифатли кўрсатиш учун бюджет-

дан ташқари Пенсия жамғармаси ва ДҲМ ўртасида интеграцияни йўлга қўйиш зарур. ДҲМ ташкилоти вакилларининг сўзларига кўра ДҲМ операторлари кўпинча Пенсия жамғармаси томонидан тақдим этилган ахборотни ўз вақтида киритмайдилар, натижада тўловлар кечиктирилади ва ушбу хизматдан фойдаланиш учун ариза берувчилар тўғрисидаги ахборотни ҳисобга олишда ноаниқликлар юзага келади. Респондентлар, шунингдек, ДҲМ ходимлари масъул ташкилотга сўров юборишда хатоларга йўл қўйишини таъкидладилар. Маълумотларни қайта ишлаш сифати ва тезлигини ошириш мақсадида фойдаланиладиган дастурий таъминотни пухта мониторинг қилиш, шунингдек, давлат хизматларидан фойдаланувчилар маълумотларининг маълумотлар базасига ўз вақтида ва тўғри киритилишига тўсқинлик қиладиган мавжуд муаммоларни таҳлил қилиш тавсия этилади. Бундан ташқари, бюджетдан ташқари Пенсия жамғармаси ва ДҲА ўртасидаги ҳамкорликни такомиллаштириш масаласини кўриб чиқиш зарур. Шунингдек, ташкилот ходимлари ушбу жараёнда Пенсия жамғармаси иштирокисиз тўғридан-тўғри ДҲМ орқали пенсия ва нафақалар беришни ташкил қилишни таклиф қилдилар.

2.1.11. МИНТАҚАЛАР ТРАНСПОРТИНИ БОШҚАРИШ (ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИ БАХМАЛ ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Автомобиль транспортда йўловчиларни ва юкларни шаҳарда, шаҳар атрофида, шаҳарлараро ва халқаро йўналишлар бўйича ташиш фаолиятини лицензиялаш юзасидан давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентини тасдиқлаш тўғрисида” 2019 йил 30 июлдаги 636-сон қарори “Йўловчиларни ва юкларни шаҳар, шаҳар атрофи, шаҳарлараро ва халқаро ташиш учун лицензия” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Лицензия ва лицензия варақаларини олиш учун ариза берувчи шахсан ДҲМга мурожаат қилиши ёки ЯИДХПда рўйхатдан ўтиши керак. ДҲМ ёки ЯИДХП орқали сўровнома тўлдиргандан сўнг сўров Транспорт вазирлигига юборилади. Транспорт вазирлиги ариза берувчининг лицензия талаблари ва шартларига мувофиқлигини текширгандан сўнг бир иш куни ичида ариза берувчининг электрон рақамли имзоси келтирилган QR-код билан ҳимояланган лицензия / лицензия бланкасини беради. Хизмат нархи базавий ҳисоблаш миқдорининг 90 фоизини ташкил этади (Давлат хизматлари марказлари орқали шахсан мурожаат қилинганда базавий ҳисоблаш миқдорининг бир баравари). Лицензия варақаларини бериш учун давлат божини тўлаш Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланган миқдорда амалга оширилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Ушбу ташкилот вакиллари билан суҳбат чоғида ДҲМ ходимлари масъул ташкилотга аризани расмийлаштиришда кўпинча хатоларга йўл қўйишлари (нотўғри маълумотларни киритишлари), натижада ариза берувчиларнинг маълумотлари ташкилотга нотўғри шаклда тушиши қайд этилди. Шу муносабат билан, ушбу ташкилотнинг масъулият соҳаси билан боғлиқ аризаларни кўриб чиқувчи ДҲМ операторларининг касбий тайёргарлик даражасига эътибор қаратиш тавсия этилади.

Масъул ташкилот ходимларининг фикрича, юк ва йўловчилар ташишни лицензиялаш билан боғлиқ хизматлардан фойдаланиш учун ДҲМга мурожаат қилган фуқароларга қулайлик яратиш мақсадида ташиш учун тендерларда иштирок этишни истаган ташувчилардан тендерлар аризаларини ва ҳужжатлар тўпламларини қабул қилиш функциясини ДҲМ юрисдикциясига ўтказиш тавсия этилади.

Масъул ташкилот ходимларининг фикрича, юк ва йўловчилар ташишни лицензиялаш билан боғлиқ хизматлардан фойдаланиш учун ДҲМга мурожаат қилган фуқароларга қулайлик яратиш мақсадида ташиш учун тендерларда иштирок этишни истаган ташувчилардан тендерлар аризаларини ва ҳужжатлар тўпламларини қабул қилиш функциясини ДҲМ юрисдикциясига ўтказиш тавсия этилади.

2.1.12. “ХУДУДГАЗТАЪМИНОТ” АЖ (ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИ БАХМАЛ ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Юридик ва жисмоний шахсларнинг электр энергияси, табиий газ, ичимлик ва иссиқ сувни ҳисобга олиш ускуналарини (ҳисоблагичларни) ечиш, қиёслашдан ўтказиш ва ўрнатиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида” 2019 йил 20 августдаги 698-сон қарори “*Табиий газ ҳисоблагичларини текшириш (шу жумладан, олиб ташлаш ва ўрнатиш)*” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Давлат хизматлари марказлари орқали шахсан мурожаат қилинганда хизмат кўрсатиш нархи базавий ҳисоблаш миқдорининг 20 фоизини ташкил қилади (ЯИДХП портали орқали электрон хизматдан фойдаланганда жисмоний шахслар учун хизмат нархи базавий ҳисоблаш миқдорининг 18 фоизини ташкил этади). Юридик шахслар учун Давлат хизматлари марказлари орқали шахсан мурожаат қилинганда нарх базавий ҳисоблаш миқдорининг 1,5 бараварига тенг бўлади (ЯИДХП орқали хизматдан фойдаланганда базавий ҳисоблаш миқдорининг 1,35 бараварини ташкил этади). Регламентга кўра ушбу хизмат 15 иш куни ичида тақдим этилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Жиззах вилояти Бахмал тумани “Худудгазтаъминот” АЖ бошқармаси ходими билан суҳбат чоғида ташкилотга кунига ўртача 5-10 та ариза тушиши ва ушбу хизматни кўрсатиш вақтида ходим одатда ДХМ ходими билан бир марта боғланиши аниқланди. Уртача хизмат 2 иш куни ичида кўрсатилади ва ҳозирда хизмат кўрсатиш муддати кечикиши кузатилмаяпти. Моддий-техник база, жумладан, Интернет, жиҳозлар ва иш шароитлари тўғрисида шикоятлар йўқ.

2.1.13. “ХУДУДГАЗТАЪМИНОТ” АЖ (ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИ БАХМАЛ ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “*Муҳандислик-коммуникация тармоқларига уланиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида*” 2018 йил 31 мартдаги 256-сон қарори “*1,2 МПа дан юқори бўлмаган босим билан газ тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш*” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Ушбу хизмат 3 иш куни ичида тақдим этилиши керак. Давлат хизматлари марказлари орқали шахсан мурожаат қилинганда нарх базавий ҳисоблаш миқдорининг 10 фоизини, ЯИДХП орқали мурожаат қилинганида базавий ҳисоблаш миқдорининг 9 фоизини ташкил қилади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. “Худудгазтаъминот” АЖ “1,2 МПа дан юқори бўлмаган босим билан газ тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш” ва “Табиий газ ҳисоблагичларини текшириш (шу жумладан, олиб ташлаш ва ўрнатиш)” хизматларини кўрсатиш учун масъул ташкилот бўлганлиги боис мавжуд муаммолар олдинги 4.13-банд билан бир хил. Таъкидланганидек, “1,2 МПа дан юқори бўлмаган босим билан газ тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш” хизматини кўрсатиш муддати 3 иш кунини ташкил этади, бу эса баъзи ҳолларда ушбу хизматни кўрсатиш учун етарли бўлмайди. Мазкур хизматни кўрсатиш муддатларини қурилиш турига қараб қайта кўриб чиқиш тавсия этилади.

2.1.14. ФҲДЁ ФИЛИАЛИ (ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИ БАХМАЛ ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Фуқаролик ҳолати далолатномаларини ёзиш ва нотариал органлар соҳасида ҳамда расмий ҳужжатларга апо-

стиль қўйиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида” 2019 йил 15 февралдаги 134-сон қарори “Фуқаролик ҳолати да- лолатномаларини ёзиш органлари томонидан архив ҳужжатларини бериш” хизма- тини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади.

Регламентга мувофиқ давлат хизматлари ФҲДЁ органлари томонидан Давлат хиз- матлари марказлари орқали амалга оширилади. Давлат хизматлари марказлари ва ФҲДЁ бўлимлари ўртасида ахборот алмашиш фақат идоралараро электрон алоқа орқали электрон рақамли имзони (кейинги ўринларда – ЭРИ) албатта қўллаган ҳолда амалга оширилади. Давлат хизматларини кўрсатганлик учун базавий ҳисоблаш миқдорининг 5 фоизи миқдоридида йиғим олинади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Жиззах вилояти Бахмал тумани ФҲДЁ АЖ бўлими ходими билан суҳбат чоғида ташкилотга кунига ўртача 5-10 та ариза туши- ши ва ушбу хизматни кўрсатиш вақтида ходим ДҲМ ходими билан одатда 2-3 марта боғланиши аниқланди. Уртача хизмат 2-3 иш куни ичида кўрсатилади ва ҳозирда хизмат кўрсатиш муддатлари бўйича кечикиш кузатилмаяпти. Моддий-техник база, жумладан, Интернет, жиҳозлар ва иш шароитлари тўғрисида шикоятлар йўқ

2.1.15. СОЛИҚ ҚЎМИТАСИ (СУРХОНДАРЁ ВИЛОЯТИ САРИОСИЁ ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2020 йил 7 декабрдаги 773-сон қарори “Жисмоний шахслар учун ЭРИ олиш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Ушбу давлат хизмати Ўзбекистон Республикаси Давлат солиқ қўмитаси ҳузуридаги Янги технологиялар илмий-ахборот маркази томонидан тақдим этилади. Регламентга мувофиқ ушбу хизматни кўрсатиш муддатлари 1 иш кунини ташкил этади. ЭРИ калит сертификатини бериш учун жисмоний шахслардан базавий ҳисоблаш миқдорининг 7 фоизи миқдоридида йиғим олинади.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Сурхондарё вилояти Сарииё туманидаги Давлат солиқ инспекцияси ходими билан суҳбат чоғида кунига ўртача 10-20 та ари- за тушиши аниқланди. Хизмат кўрсатиш жараёнида инспекция ходими ўртача бир маротаба ДҲМ операторига мурожаат қилади ва алоқа вақтида салбий ҳолатларга дуч келмади. Ўртача хизмат 1 иш кунидида кўрсатилади ва ҳозирги вақтда хизмат кўрсатиш муддатлари бўйича кечикиш кузатилмаяпти ва қўшимча штат бирлигини ажратишга зарурат йўқ. Моддий-техник база, жумладан, Интернет, жиҳозлар ва иш шароитлари тўғрисида шикоятлар йўқ

2.1.16. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ДАВЛАТ СОЛИҚ ҚЎМИТАСИ ҲУЗУРИДАГИ ДАВЛАТ КАДАС- ТРЛАРИ ПАЛАТАСИНинг ҲУДУДИЙ БЎЛИНМАЛАРИ (СУРХОНДАРЁ ВИЛОЯТИ САРИОСИЁ ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Кўчмас мулк объектла- рига бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш тартибини такомиллаш- тириш чора-тадбирлари тўғрисида” 2018 йил 29 декабрдаги 1060-сон қарори “Кўчмас мулк объектларига бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш учун ариза бериш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Ушбу хизматни кўрсатиш муддати 2 иш кунини ташкил этади. Хизматни тақдим этиш нархи Вазирлар Маҳкамасининг “Кадастр ҳужжатларини тайёрлаш бўйича давлат хизматлари нархларини белгилашда табақалаштирилган ёндашув тартибини такомиллаш- тириш тўғрисида” 2014 йил 10 июлдаги 186-сон қарорининг иловасига мувофиқ амалга оширилади

IV. Қўчмас мулк объектларига бўлган ҳуқуқларни ва улар билан тузилган битимларни давлат рўйхатидан ўтказиш		
4.1.	Жисмоний шахсларнинг умумий майдони 100 квадрат метргача бўлган турар жой қўчмас мулк объектлари ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 1,25 баравари
4.2.	Жисмоний шахсларнинг умумий майдони 101 квадрат метрдан 300 квадрат метргача бўлган турар жой қўчмас мулк объектлари ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 2,0 баравари
4.3.	Жисмоний шахсларнинг умумий майдони 301 квадрат метрдан ортиқ бўлган турар жой қўчмас мулк объектлари ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 3,0 баравари
4.4.	Юридик шахсларнинг турар жой қўчмас мулк объектлари ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 5,0 баравари
4.5.	Жисмоний шахсларнинг нотурар жой қўчмас мулк объектлари ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 3,0 баравари
4.6.	Юридик шахсларнинг нотурар жой қўчмас мулк объектлари ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 5,0 баравари
4.7.	Якка тартибда уй-жой қуриш учун берилган жисмоний шахсларнинг ер участкасига бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 1,0 баравари
4.8.	Нотурар жой объектлар учун берилган жисмоний шахсларнинг ер участкасига бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 3,0 баравари
4.9.	Юридик шахсларга берилган ер участкасига бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш ва давлат реестридан кўчирмалар	БҲМнинг 5,0 баравари
4.10.	Ипотека ва ипотека шартномасини, шунингдек ижара ҳуқуқларини давлат рўйхатидан ўтказиш	БҲМнинг 1,25 баравари
4.11.	Уй-жойи мавжудлиги (йўқлиги) тўғрисида ахборот бериш	БҲМнинг 20 фоизи

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Сурхондарё вилояти Сарийосиё туманидаги Кадастр ҳудудий бўлинмаси ходими билан суҳбат чоғида ташкилотга кунига ўртача 10-20 та ариза тушиши аниқланди. Хизматни кўрсатиш жараёнида кадастр ходими ўртача 1 маротаба ДХМ операторига мурожаат қилади ва ўзаро алоқалар жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Ўртача хизмат 1-2 иш кунда кўрсатилади ва ҳозирги вақтда хизмат кўрсатиш муддатлари бўйича кечикиш кузатилмаяпти. Айти пайтда ташкилотдаги аризаларни кўриб чиқиш учун 2 нафар ходим ажратилган, шунга қарамай қўшимча штат бирлигини ажратиш зарур. Моддий-техник база, жумладан, Интернет, жиҳозлар ва иш шароитлари тўғрисида шикоятлар йўқ..

2.1.7. “ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ХАЛҚ БАНКИ” (СУРХОНДАРЁ ВИЛОЯТИ САРИОСИЁ ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Фуқарони жамғариб бориладиган пенсия тизимида ҳисобга қўйиш бўйича давлат хизматлари кўрсатишнинг маъмурий регламентини тасдиқлаш тўғрисида” 2018 йил 26 мартдаги 238-сонли қарори “Фуқароларни жамғариб бориладиган пенсия тизимида ҳисобга қўйиш” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Хизмат кўрсатиш шартлари – 1 иш куни ичида. Хизмат нархи бепул.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Сурхондарё вилояти Сарийосиё туманидаги банк ходими билан суҳбат чоғида ташкилотга кунига ўртача 5 та ариза тушиши аниқланди. Хизматни кўрсатиш жараёнида банк ходими ўртача 1 маротаба ДХМ операторига мурожаат қилади ва ўзаро алоқалар жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Ўртача хизмат 1 иш кунда

кўрсатилади ва ҳозирги вақтда хизмат кўрсатиш муддатлари бўйича кечикиш кузатилмаяпти. Моддий-техник база, жумладан, Интернет, жиҳозлар ва иш шароитлари тўғрисида шикоятлар йўқ.

2.1.18. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ МОЛИЯ ВАЗИРЛИГИ ҲУЗУРИДАГИ БЮДЖЕТДАН ТАШҚАРИ ПЕНСИЯ ЖАМҒАРМАСИ (СУРХОНДАРЁ ВИЛОЯТИ САРИОСИЁ ТУМАНИ)

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Аҳолини ижтимоий ҳимоя қилиш соҳасида давлат хизматлари кўрсатишнинг айрим маъмурий регламентларини тасдиқлаш тўғрисида” 2020 йил 23 апрелдаги 327-сонли қарори “Пенсия (нафақалар) тўғрисида ахборот” хизматини кўрсатишнинг ҳуқуқий асоси ҳисобланади. Хизмат ариза берилган жойда дарҳол кўрсатилади: ДҲМга ташриф шахсан буюрганда ёки ЯИДХП сайти орқали онлайн равишда. Нархи бепул.

Мавжуд муаммолар ва тавсиялар. Сурхондарё вилояти Сарииё туманидаги пенсия жамғармаси билан суҳбат чоғида ташкилотга кунига ўртача 10-20 та ариза тушиши аниқланди. Хизматни кўрсатиш жараёнида жамғарма ходими ўртача 1 маротаба ДҲМ операторига мурожаат қилади ва ўзаро алоқалар жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Ўртача хизмат 1 иш кунда кўрсатилади ва ҳозирги вақтда хизмат кўрсатиш муддатлари бўйича кечикиш кузатилмаяпти. Мазкур ташкилотнинг 2 нафар ходими аризаларни қайта ишлайди. Моддий-техник база, жумладан, Интернет, жиҳозлар ва иш шароитлари тўғрисида шикоятлар йўқ.

2.2 ЎЗБЕКИСТОНДА ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШ ТИЗИМИНИ БАҲОЛАШ ВА УЛАРНИНГ СИФАТИНИ ОШИРИШ БЎЙИЧА ТАКЛИФЛАР

2.2.1. ТАДҚИҚОТ МЕТОДОЛОГИЯСИ

5 та тажриба туманида тақдим этилаётган хизматлар сифатини ўрганиш учун ДҲМнинг ҳар бирида фойдаланувчилар ўртасида сўров ўтказилди. Сўров 1000 га яқин фойдаланувчини қамраб олди ва 2020 йил декабр ойида ўтказилди.

Респондентларга нафақат хизматлар сифатини 5 баллик шкалада баҳолаш, балки ДҲМ фаолиятининг қуйидаги турли жиҳатларини қайд этиш имконияти берилди:

- Ҳужжатларни қабул қилиш ва рўйхатдан ўтказиш;
- ДҲМга ташриф буюриш тезлиги;
- Хизматлардан онлайн фойдаланиш ва телефон орқали маслаҳат олиш;
- ДҲМда навбатлар мавжудлиги ва норасмий тўловлар;
- Хизматлардан фойдаланишда салбий ҳолатлар;
- Хизматлардан фойдаланишдан қониқиш: қулайлик, профессионализм, аризани кўриб чиқиш, самарадорлик ва олинган ахборотнинг тўлиқлиги.

Таҳлил қилиш учун қуйидаги давлат хизматлари танлаб олинди:

- Ичимлик суви ҳисоблагичини текшириш (шу жумладан, олиб ташлаш ва ўрнатиш);
- Табиий газ ҳисоблагичини текшириш (шу жумладан, олиб ташлаш ва ўрнатиш);
- 1,2 МПа дан юқори бўлмаган босим билан газ тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш;
- 20 кВтгача бўлган электр тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш

- Кадастр паспортини расмийлаштириш;
- Якка тартибдаги уй-жой қуриш (реконструкция қилиш) бўйича лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш;
- Жисмоний шахслар учун солиқ тўловчининг идентификация рақамини (СТИР) олиш;
- Янги тадбиркорлик субъектини рўйхатдан ўтказиш;
- Йўловчиларни ва юкларни шаҳар, шаҳар атрофи, шаҳарлараро ва халқаро ташиш учун лицензия;
- ФХДЁ органлари томонидан архив ҳужжатларини бериш;
- Судланмаганлиги (судланганлиги) тўғрисида маълумотномалар олиш учун ариза бериш;
- Электрон рақамли имзо бериш;
- Кўчмас мулкка бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш;
- Психоневрология диспансерида ҳисобда туриш ёки турмаслик тўғрисида маълумотнома олиш;
- Болаларни давлат мактабгача таълим муассасаларига қабул қилиш учун ариза бериш;
- Бола туғилганда фуқароларга тўланадиган бир марталик нафақани олиш;
- Пенсия (нафақалар) тўғрисида ахборот;
- Фуқароларни жамғариб бориладиган пенсия тизимида ҳисобга қўйиш;
- Юридик ва жисмоний шахсларни электр тармоққа улаш;
- Юридик ва жисмоний шахсларни газ тармоғига улаш;
- Юридик ва жисмоний шахсларни сув таъминоти ва сув ажратиш тармоқларига улаш;
- Объект ихтисослигини ўзгартириш ва реконструкция қилиш учун рухсатнома;
- Архитектура ва режалаштириш вазифасини ишлаб чиқиш;
- Тугалланган (реконструкция қилинган) объектни фойдаланишга топшириш;
- Уй-жой биносини нотурар жой тоифасига ўтказиш тўғрисида рухсат;
- Алкоголь маҳсулот чакана савдоси, шунингдек, умумий овқатланиш корхонаси томонидан алкоголь маҳсулот сотиш ҳуқуқи учун рухсат берувчи гувоҳнома;
- СТИРни аниқлаш;
- Лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш, объектларнинг ёнғин хавфсизлиги ва сейсмик чидамлилиги талабларига мувофиқлигини текшириш учун лойиҳа ечимларини экспертизадан ўтказиш учун ариза бериш;
- Наркология диспансерида ҳисобда туриши ёки турмаслиги тўғрисида маълумотнома олиш;
- Фармацевтика фаолиятини лицензиялаш;
- Ипотека кредити учун давлат субсидияси олиш учун ариза бериш.

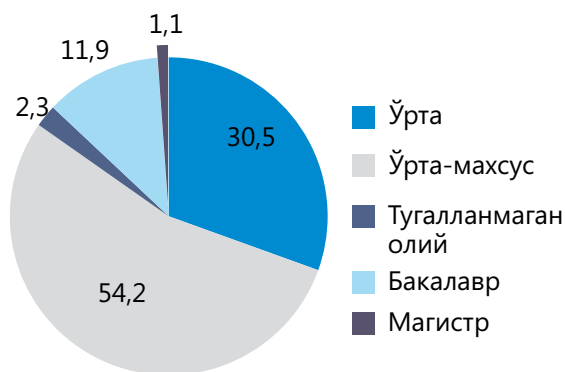
Ушбу хизматлар аҳоли ва хусусий сектор ўртасида тажриба ўтказилган вилоятларда давлат хизматларига бўлган талабнинг статистикаси, шунингдек ДХА томонидан тақдим этилган ДХМ хизматлари устидан аҳолидан тушган шикоятлар сони асосида танланган. Давлат хизматлари фойдаланувчилари ўртасида ўтказилган сўровда фойдаланилган сўровнома 22 ва 23-иловаларда келтирилган.

2.2.2. СИРДАРЁ ВИЛОЯТИ

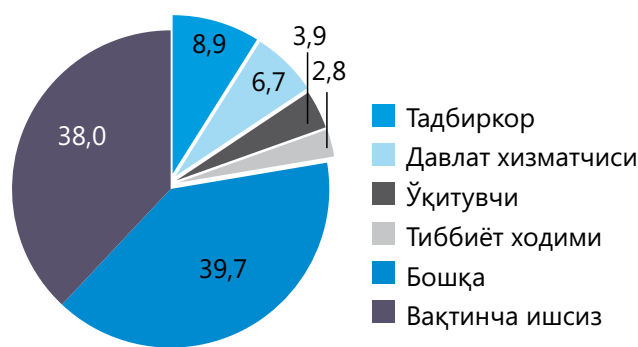
Респондентларнинг 52,5 фоизи эркаklar, 47,5 фоизи аёллардир. Респондентларнинг ўртача ёши 36 ёшни ташкил этди, уларнинг 41 фоизи шаҳар типдаги шаҳарчаларда яшайди.

Сўралган респондентларнинг маълумот даражаси қуйидагича: 54,2 фоизи – ўрта махсус, 30,5 фоизи – ўрта, 2,3 фоизи – тугалланмаган олий, 13 фоизи бакалавр ёки магистр дипломига эга (2.1.1-график).

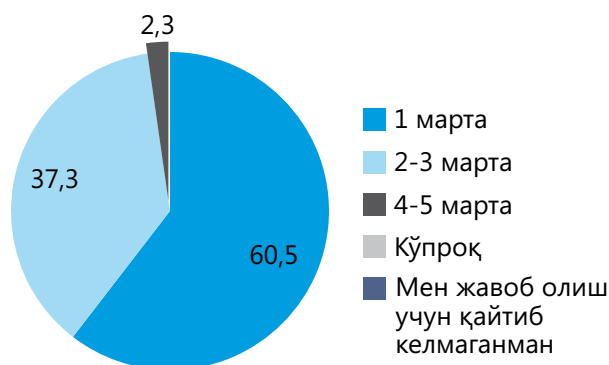
2.1.1-график: маълумоти даражаси:



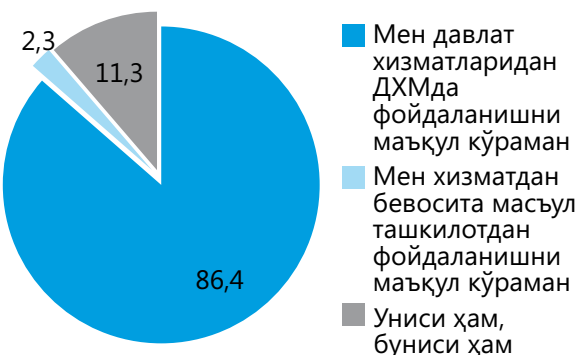
2.1.2-график: Сиз қайси соҳада ишлайсиз?



2.1.3-график: Сиз битта давлат хизматидан фойдаланиш учун ДХМга неча марта ташриф буюрдингиз



2.1.4-график: Сизга давлат хизматларидан ДХМда ёки тўғридан-тўғри масъул ташкилотда фойдаланиш қулайроқми?



Сўраб чиқилганларнинг 38 фоизи вақтинча ишсиз, 6.7 фоизи давлат хизматчилари, 3.9 фоизи ўқитувчи, респондентларнинг 8.9 фоизи тадбиркор, 2.8 фоизи тиббиёт ходимларидир. Респондентларнинг 92.2 фоизи жисмоний шахслар мақомида ДХМга мурожаат қилган (2.1.2-график).

Респондентларнинг 95 фоизга яқини ДХМ ходимлари ҳужжатларни дарҳол қабул қилганлигини қайд этди. Рад этиш сабаблари орасида 8 нафар респондент қуйидагиларни қайд этди: такомилга етказиш учун қайтариш (3 киши) ва бошқа сабаб (5 киши).

Таҳлиллар шуни кўрсатдики, респондентларнинг 60,5 фоизи биринчи ташриф буюрган-да хизматдан фойдаланган бўлса, респондентларнинг 37,3 фоизи хизматдан фойдаланиш учун ДХМга 2-3 марта ташриф буюрган (2.1.3-график). Бундан ташқари, респондентларнинг 2,3 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун ДХМга 3 мартадан кўпроқ мурожаат қилган. Респондентларнинг 86,4 фоизи давлат хизматларини тўғридан-тўғри ДХМдан олишни маъқул кўришини қайд этди (2.1.4-график).

Ховос туманидаги респондентлар ўзларига кўрсатиладиган хизматлар сифатини ҳам баҳоладилар (2.1.5-график). Жавобларга кўра қуйидаги учта хизмат энг паст баҳога эга бўлди:

2.1.5-график: Бу йили ДХМга қандай давлат хизматларидан фойдаланиш мурожаат қилдингиз? Сизга тақдим этилган хизматлар сифатини 1 дан 5 гача бўлган тизимда баҳоланг



- Йўловчиларни ва юкларни шаҳар, шаҳар атрофи, шаҳарлараро ва халқаро ташиш учун лицензия (5 баллдан 3 балл);
- Болаларни мактабгача таълим муассасасига қабул қилиш учун ариза бериш (5 баллдан 4.5 балл);
- Янги тадбиркорлик субъектини рўйхатдан ўтказиш (5 баллдан 4.2 балл).

Онлайн ва телефон орқали давлат хизматларидан фойдаланиш. ДҲМ хизматларидан фойдаланувчилар ДҲМга ташриф буюришгача телефон орқали маслаҳат олиш хизматини билмаганликларини ёки ундан фойдаланмаганликларини маълум қилдилар. Респондентларнинг 13,1 фоизигина ДҲМга ташриф буюришдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган, уларнинг 60 фоизи телефон орқали олинган маълумотдан қониқиш ҳосил қилган. Худди шу тарзда давлат хизматларидан онлайн режимида фойдаланиш даражаси паст. Респондентларнинг 6,8 фоизигина электрон рақамли имзо ёрдамида онлайн тарзда давлат хизматларидан фойдаланган.

ДҲМ шартлари ва фаолиятини баҳолаш. Жавобларни таҳлил қилиш натижаларига кўра респондентлар хизматдан фойдаланиш учун ўртача 2 дақиқа кутишлари керак бўлган. Давлат хизматларидан фойдаланишда сўраб чиқилганларнинг атиги 1,1 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун норасмий тўловларни амалга оширган.

Респондентларнинг 94 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Респондентларнинг 6 фоизи жуда узоқ муддатда хизмат кўрсатиш, операторларда зарур кўникмалар етишмаслиги каби қатор муаммоларга дуч келган.

Кўрсатилаётган хизматлар сифатини баҳолашни давом эттириш учун респондентлардан давлат хизматларидан фойдаланиш осонлиги ва қулайлиги тўғрисида сўралди. **Респондентларнинг катта қисми (85,1 фоизи) хизматлардан муаммосиз фойдаланганлигини таъкидлади,** 13,7 фоизи хизматдан фойдаланганлигини, бироқ жараён кутилганидан мураккаброқ бўлганлигини ва фақатгина 1,1 фоизи хизматдан фойдалана ололмаганлигини таъкидлади (2.1.1-жадвал).

2.1.1-жадвал

21. Давлат хизматларидан фойдаланиш энгиллиги ва қулайлиги	
Хизматдан фойдаланиш имкони бўлмади / хизматдан фойдаланишнинг деярли имкони йўқ	1.1
Хизматдан фойдаландим, бироқ ҳужжатларга кўплаб қўшимча талаблар қўйилди	0
Хизматдан фойдаландим, бироқ қўшимча тартиб-таомиллар бор эди, улар ҳақида олдиндан огоҳлантирмаган эдим	0
Хизматдан фойдаландим, бироқ жараён мен ўйлагандан ҳам мураккаброқ бўлиб чиқди	13.7
Менга дарҳол хизмат кўрсатилди, ҳеч қандай муаммо туғилмади	85.1

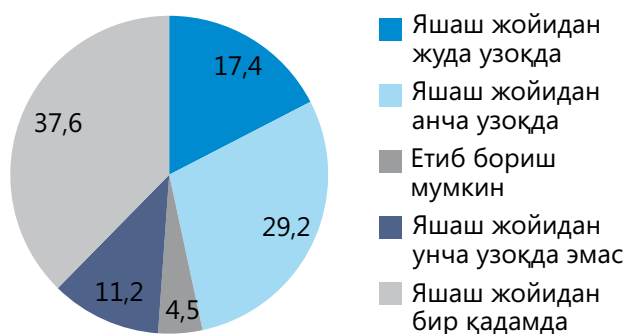
Респондентлар ДҲМ ходимларининг касбий маҳоратига ҳам баҳо бердилар. Жумладан, респондентларнинг 10,8 фоизи ходимларнинг мулойимлигига қарамай, улар барча масалаларда ҳам малакали эмас, деб ҳисоблайди (2.1.2-жадвал).

2.1.2-жадвал.

22. ДҲМ ходимларининг касбий маҳорати	
Ходимлар қўпол, малакаси	1.1
Ходимлар тартибсиз ва кўпинча мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлмаган шахсий ва бошқа вазифаларга чалғийди	0
Ходимлар ҳеч қандай кўмак бермади	0
Ходимлар хушмуомала, бироқ ҳамма масалаларда ҳам малакали эмас	10.8
Мулойим, малакали ходимлар	88.1

Респондентларнинг 37,6 фоизи ДХМ бир қадам масофада, 11,2 фоизи ўз яшаш жойларидан унчалик узоқ бўлмаган масофада жойлашган, деб баҳолайди. Айтилган вақтда 17,4 фоизи ДХМ яшаш жойидан анча узоқда жойлашганлигини қайд этмоқда (2.1.6-график).

2.1.6-график: ДХМ жойлашуви ва яқинлиги



Респондентлар, шунингдек, ДХМга навбат туриш ва иш режимини ҳам баҳоладилар. Жумладан, **87,5 фоизи электрон навбат тизими мавжудлигини қайд этди. Шунга ўхшаш тарзда респондентларнинг 96,6 фоизи ходимлар доимо ўз жойида ва ДХМда иш тартиби барқарор, деб ҳисоблайди.**

Респондентлар давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ариза ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказишни ижобий баҳоладилар. Жумладан, 87,1 фоизи ҳужжатлар дарҳол қабул қилинганлигини, 7 фоизи эса ҳужжатлар қабул қилинганлигини, бироқ қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шarti билан қабул қилинганлигини қайд этди (2.1.3-жадвал).

2.1.3-жадвал

26. Давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган аризалар ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказиш	
Ҳужжатларни қабул қилиш сабабини тушунтирмай рад этилди	5
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинмади	0
Такроран мурожаат қилишга тўғри келди	0.5
Ҳужжатлар қабул қилинди, бироқ қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шarti билан	7
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинди ва рўйхатдан ўтказилди	87.1

Шунга ўхшаш тарзда респондентларнинг 41,7 фоизи ҳужжатлар белгиланган муддат давомида тайёрланганлигини, 45,7 фоизи ҳужжатларни эртароқ олганликларини қайд этди. Сўраб чиқилганларнинг 4,6 фоизининг фикрича, аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди (2.1.4-жадвал).

2.1.4-жадвал

27. Аризани ва тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш	
Аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди	4.6
Кўриб чиқиш муддати 5 кунлик муддатдан ошиб кетди	5.7
Кўриб чиқиш муддати 1-2 иш куни муддатидан ошиб кетди	2.3
Ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланди	41.7
Ҳужжатлар белгиланган муддатдан олдин тайёрланди	45.7

Юқорида кўрсатилган жавоблар, шунингдек, аризага жавоб қайтариш тартиб-таомилларининг самарадорлиги билан ҳам тасдиқланади. Жумладан, респондентларнинг 55,9 фоизи тезда, 42,4 фоизи тегишли тартибда жавоб олган (хизматдан фойдаланган) (2.1.5-жадвал).

ДХМ ходимига мурожаат қилганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги хусусида респондентларнинг 86,5 фоизи тўлиқ ва сифатли ахборот олганликларини айтди, 7,6 фоизи эса ахборотда фақат кичик ноаниқликлар борлигини таъкидлади (2.1.6-жадвал).

2.1.5-жадвал.

28. Аризага жавоб бериш тартиб-таомилининг самарадорлиги.	
Узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнг ариза рад этилди	1.7
Ариза дарҳол рад этилди, хизмат кўрсатилмади	0
Такроран мурожаат қилинганда аризага жавоб олинди	0
Хизмат ва жавоб тегишли тартибда тақдим этилди	42.4
Тезликда жавоб ва хизмат тақдим этилди	55.9

2.1.6-жадвал

29. ДХМ ходимига мурожаат қилинганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги.	
Ахборот тақдим этилмади	1.1
Ахборот тўлиқ бўлмаган ҳолда ва кўплаб ноаниқликлар билан тақдим этилди	1.1
Тўлиқ бўлмаган ахборот олинди	3.8
Ахборотда кичик ноаниқликлар келтирилган эди	7.6
Тўлиқ ва сифатли ахборот олинди	86.5

2.2.3. СУРҲОНДАРЁ ВИЛОЯТИ

Респондентларнинг 62.1 фоизи эркалар, 37.9 фоизи аёллардир. Респондентларнинг ўртача ёши 50 ёшни ташкил этди, уларнинг 40.9 фоизи шаҳар типигаги шаҳарчаларда яшайди.

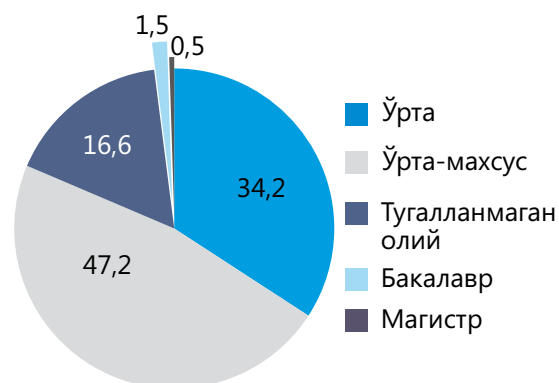
Сўралган респондентларнинг маълумот даражаси қуйидагича: 47.2 фоизи – ўрта махсус, 34.2 фоизи – ўрта, 16.6 фоизи – тугалланмаган олий, 2 фоизи бакалавр ёки магистр дипломига эга (2.2.1-график).

Сўраб чиқилганларнинг 37.8 фоизи вақтинча ишсиз, 6.7 фоизи давлат хизматчилари, 21.8 фоизи ўқитувчи, респондентларнинг 14 фоизи тадбиркор, 13.5 фоизи тиббиёт ходимларидир. Респондентларнинг 98 фоизи жисмоний шахслар мақомида ДХМга мурожаат қилган (2.2.2-график).

Респондентларнинг 50 фоизга яқини ДХМ ходимлари ҳужжатларни дарҳол қабул қилганлигини қайд этди. Рад этиш сабаблари орасида респондентларнинг 65,2 фоизи ҳужжатлар такомилга етказиш учун қайтарилганлигини (71.2%), 10,7 фоизи оператор ҳужжатларни қабул қилишни сабабларини тушунтирмай рад этганлигини ва 19,6 фоизи масъул оператор бўлмаганлигини қайд этди (2.2.3-график).

Таҳлиллар шуни кўрсатдики, респондентларнинг 46.6 фоизи биринчи ташриф буюрганда хизматдан фойдаланган бўлса, сўраб чиқилганларнинг 24.4 фоизи хизматдан фой-

2.2.1-график: маълумоти даражаси:



2.2.2-график: Сиз қайси соҳада ишлайсиз?

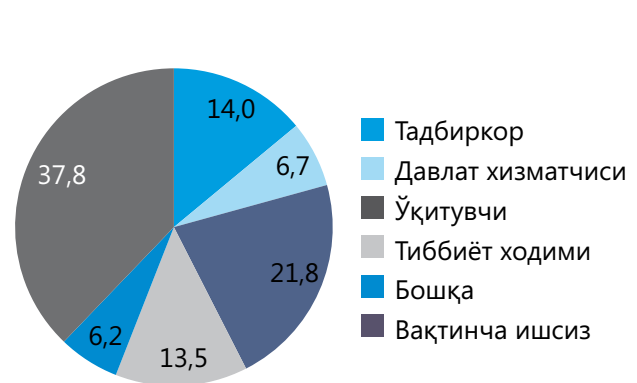
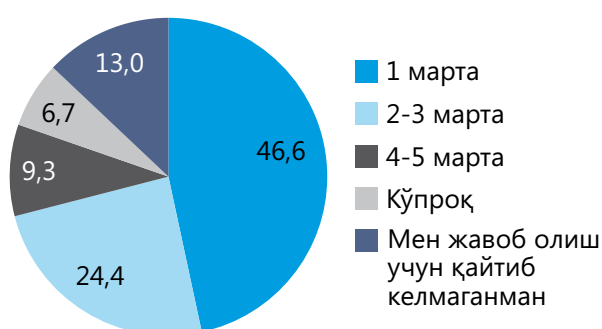


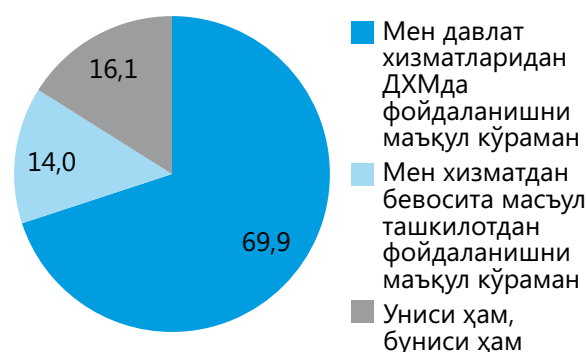
График 2.2.3. Если, нет, по какой причине у Вас не приняли документы?, %



2.2.4-график: Сиз битта давлат хизматидан фойдаланиш учун ДХМга неча марта ташриф буюрдингиз



2.2.5-график: Сизга давлат хизматларидан ДХМда ёки тўғридан-тўғри масъул ташкилотда фойдаланиш қулайроқми?



даланиш учун ДХМга 2-3 марта ташриф буюрган. Бундан ташқари, респондентларнинг 13 фоизи жавоб олиш учун бошқа қайтиб келмаган. Респондентларнинг 69,9 фоизи давлат хизматларини тўғридан-тўғри ДХМдан олишни маъқул кўришини қайд этди.

Сариосиё туманидаги респондентлар ўзларига кўрсатиладиган хизматлар сифатини ҳам баҳоладилар (2.2.6-график). Жавобларга кўра қуйидаги учта хизмат энг паст баҳога эга бўлди:

- Тугалланган объектни фойдаланишга топшириш (5 баллдан 4.1 балл)
- Наркология диспансерида ҳисобда туриши ёки турмаслиги тўғрисида маълумотнома олиш (5 баллдан 4.1 балл).

Шу жумладан, архитектура ва режалаштириш вазифасини ишлаб чиқиш, шунингдек объект ихтисослигини ўзгартириш ва реконструкция қилиш учун рухсатнома олиш ҳам энг паст баҳога эга бўлди.

Онлайн ва телефон орқали давлат хизматларидан фойдаланиш. Респондентларнинг 59 фоизигина ДХМга ташриф буюришдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган, уларнинг 52,9 фоизи телефон орқали олинган маълумотдан қониқиш ҳосил қилган. Худди шу тарзда давлат хизматларидан онлайн режимда фойдаланиш даражаси паст. Респондентларнинг 61,2 фоизи электрон рақамли имзо ёрдамида онлайн тарзда давлат хизматларидан фойдаланган.

ДХМ шартлари ва фаолиятини баҳолаш. Респондентлар жавоблари таҳлиliga кўра респондентлар хизматдан фойдаланиш учун ўртача тахминан 7 дақиқа кутишлари керак бўлган. Давлат хизматларидан фойдаланишда сўраб чиқилганларнинг 8 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун норасмий тўловларни амалга оширган.

Респондентларнинг 65,2 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Респондентларнинг 34,8 фоизи бир қатор муаммоларга дуч кел-

2.2.6-график: Бу йили ДҲМга қандай давлат хизматларидан фойдаланиш мурожаат қилдингиз? Сизга тақдим этилган хизматлар сифатини 1 дан 5 гача бўлган тизимда баҳоланг



График 2.2.7. Как долго Вы стояли в очереди в ЦГУ, чтобы получить услугу?

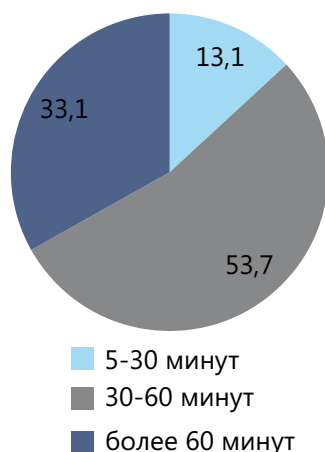
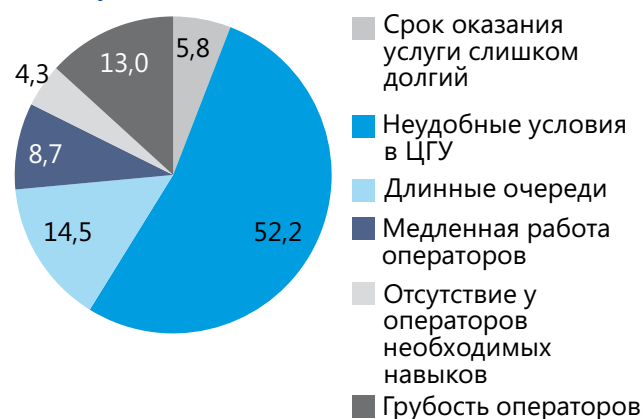


График 2.2.8. В процессе получения государственных услуг с какими из следующих негативных ситуаций Вы столкнулись



ган. Респондентлар асосан ДХМдаги ноқулай шароитлар (52,2%), узок навбатлар (14,5) каби муаммоларга дуч келган, 13 фоизи операторларнинг қўполлигига дуч келган (2.2.8-график).

Кўрсатилаётган хизматлар сифатини баҳолашни давом эттириш учун респондентлардан давлат хизматларидан фойдаланиш осонлиги ва қулайлиги тўғрисида сўралди. Жумладан, респондентларнинг 67,9 фоизи хизматдан дарров фойдаланганлигини, 22,4 фоизи хизматдан фойдаланганлигини, бироқ ҳужжатларга кўплаб қўшимча талаблар қўйилганлигини қайд этди (2.2.1-жадвал).

2.2.1-жадвал

21. Давлат хизматларидан фойдаланиш енгиллиги ва қулайлиги	
Хизматдан фойдаланиш имкони бўлмади / хизматдан фойдаланишнинг деярли имкони йўқ	1
Хизматдан фойдаландим, бироқ ҳужжатларга кўплаб қўшимча талаблар қўйилди	2.6
Хизматдан фойдаландим, бироқ қўшимча тартиб-таомиллар бор эди, улар ҳақида олдиндан огоҳлантирмаган эдим	6.1
Хизматдан фойдаландим, бироқ жараён мен ўйлагандан ҳам мураккаброқ бўлиб чиқди	22.4
Менга дарҳол хизмат кўрсатилди, ҳеч қандай муаммо туғилмади	67.9

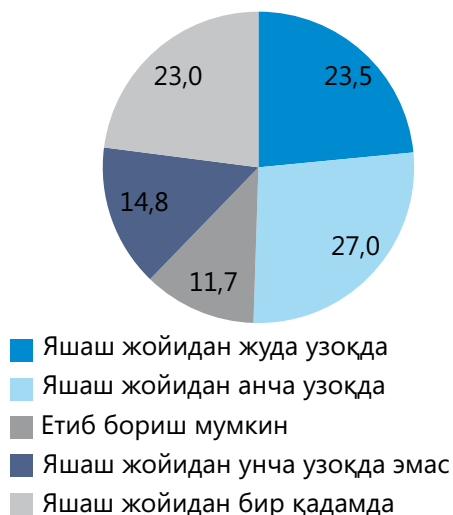
Респондентлар ДХМ ходимларининг касбий маҳоратига ҳам баҳо бердилар. Жумладан, респондентларнинг 28.5 фоизи ходимларнинг мулойимлигига қарамай, улар барча масалаларда ҳам малакали эмас, деб ҳисоблайди 4.5 фоизининг фикрича, ходимлар тартибсиз ва кўпинча мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлмаган шахсий ва бошқа вазифаларга чалғийди, 13.0 фоизи эса ходимлар ҳеч қандай кўмак бермаганлигини қайд этди (2.2.2-жадвал).

2.2.2-жадвал

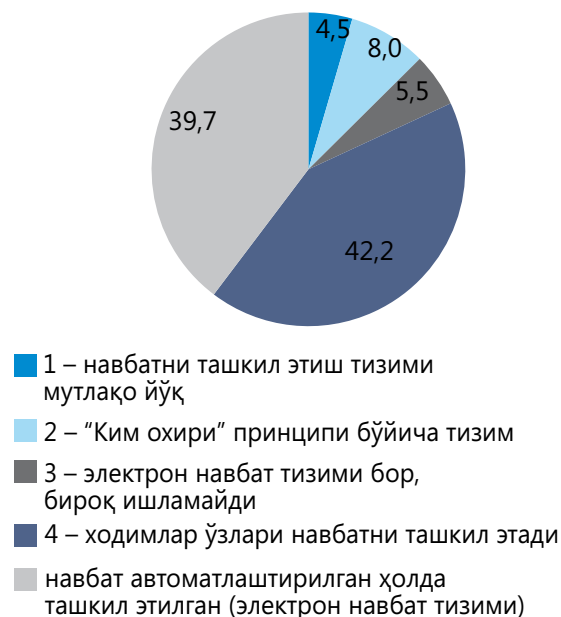
22. ДХМ ходимларининг касбий маҳорати	
Ходимлар қўпол, малакасиз	1.0
Ходимлар тартибсиз ва кўпинча мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлмаган шахсий ва бошқа вазифаларга чалғийди	4.5
Ходимлар ҳеч қандай кўмак бермади	13.0
Ходимлар хушмуомала, бироқ ҳамма масалаларда ҳам малакали эмас	28.5
Мулойим, малакали ходимлар	53.0

Респондентларнинг 23 фоизи ДХМ бир қадам масофада, 14.8 фоизи ўз яшаш жойларидан унчалик узок бўлмаган масофада жойлашган, деб баҳолайди. Айни вақтда 23.5 фоизи ДХМ яшаш жойидан анча узокда жойлашганлигини қайд этмоқда (2.2.9-график).

2.2.9-график: ДҲМ жойлашуви ва яқинлиги



2.2.10-график: ДҲМда навбатларни ташкил этиш



Респондентлар, шунингдек, ДҲМга навбат туриш ва иш режимини ҳам баҳоладилар. Жумладан, 42.2 фоизи ходимларнинг ўзлари навбатни ташкил қилишларини қайд этди, 39.7 фоизи электрон навбат тизими мавжудлигини маълум қилди (2.2.10-график).

Тадқиқот кўрсатишича, респондентларнинг 63.1 фоизи ходимлар доимо ўз жойида ва ДҲМда иш тартиби барқарор, 20.2 фоизи ходимлар баъзан иш жойларини тарк этади, деб ҳисоблайди.

Респондентлар, умуман олганда, давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ариза ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказишни ижобий баҳоладилар. Жумладан, 50 фоизи ҳужжатлар дарҳол қабул қилинганлигини, 38.5 фоизи эса ҳужжатлар қабул қилинганлигини, бироқ қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан қабул қилинганлигини қайд этди (2.2.3-жадвал).

2.2.3-жадвал

26. Давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган аризалар ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказиш	
Ҳужжатларни қабул қилиш сабабини тушунтирмай рад этилди	2.5
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинмади	3.5
Такроран мурожаат қилишга тўғри келди	5.0
Ҳужжатлар қабул қилинди, бироқ қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан	38.5
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинди ва рўйхатдан ўтказилди	50.0

Респондентларнинг 37.4 фоизи ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланганлигини, 52 фоизи эса ҳужжатларни эртароқ олганликларини қайд этди (2.2.4-жадвал).

2.2.4-жадвал.

27. Аризани ва тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш	
Аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди	0.5
Кўриб чиқиш муддати 5 кунлик муддатдан ошиб кетди	2.5
Кўриб чиқиш муддати 1-2 иш куни муддатидан ошиб кетди	7.6
Ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланди	37.4
Ҳужжатлар белгиланган муддатдан олдин тайёрланди	52.0

Аризага жавоб бериш тартиб-таомилининг самарадорлиги хусусида респондентларнинг 1 фоизидан камроғи узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнг ариза рад этилганлигини, 3 фоизи эса хизмат кўрсатилмаганлигини, чунки ариза дарҳол рад этилганлигини қайд этди (2.2.5-жадвал).

ДХМ ходимиға мурожаат қилганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги хусусида респондентларнинг 66 фоизи тўлиқ ва сифатли ахборот олганликларини айтди, 30.5 фоизи эса ахборотда фақат кичик ноаниқликлар борлигини таъкидлади. 1 фоизигина ахборот тақдим этилмади, деб ҳисоблайди (2.2.6-жадвал).

2.2.5-жадвал.

28. Аризага жавоб бериш тартиб-таомилининг самарадорлиги.	
Узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнг ариза рад этилди	0.5
Ариза дарҳол рад этилди, хизмат кўрсатилмади	3.0
Такроран мурожаат қилинганда аризага жавоб олинди	3.6
Хизмат ва жавоб тегишли тартибда тақдим этилди	31.0
Тезликда жавоб ва хизмат тақдим этилди	61.9

2.2.6-жадвал

29. ДХМ ходимиға мурожаат қилинганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги.	
Ахборот тақдим этилмади	1.0
Ахборот тўлиқ бўлмаган ҳолда ва кўплаб ноаниқликлар билан тақдим этилди	1.0
Тўлиқ бўлмаган ахборот олинди	1.5
Ахборотда кичик ноаниқликлар келтирилган эди	30.5
Тўлиқ ва сифатли ахборот олинди	66.0

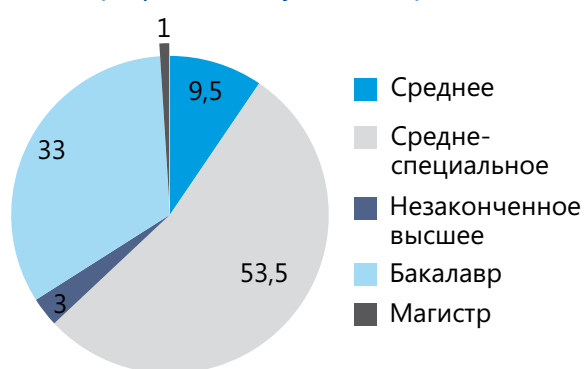
2.2.4. ҚАШҚАДАРЁ ВИЛОЯТИ

Респондентларнинг 64.8 фоизи эркактар, 35.2 фоизи эса аёллардир. Респондентларнинг ўртача ёши 37 ёшни ташкил этди, уларнинг 41 фоизи шаҳар типигаги шаҳарчаларда яшайди.

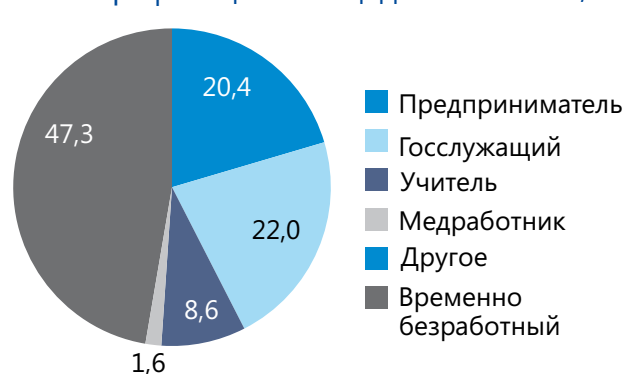
Сўралган респондентларнинг маълумот даражаси қуйидагича бўлган: 53.5 фоизи – ўрта махсус, 19 фоизи – ўрта, 3 фоизи – тугалланмаган олий, 34 фоизи бакалавр ёки магистр дипломига эга (2.3.1-график).

Сўраб чиқилганларнинг 47.3 фоизи вақтинча ишсиз, 22 фоизи давлат хизматчилари, 8.6 фоизи ўқитувчи, респондентларнинг 20.4 фоизи тадбиркор, 1.6 фоизи тиббиёт ходимларидир. Респондентларнинг 79.5 фоизи жисмоний шахслар мақомида ДХМга мурожаат қилган (2.3.2-график).

2.3.1-график: маълумоти даражаси



2.3.2-график: қайси соҳада ишлайсиз?, %



Респондентларнинг тахминан 7,2 фоизи (ёки 15 киши) ДҲМ ходимлари ҳужжатларни дарров қабул қилмаганлигини таъкидлади. Рад этиш сабаблари орасида респондентлар қуйидагиларни қайд этдилар: такомилга етказиш учун қайтариш (12 киши), ушбу хизмат учун жавобгар оператор йўқ (1 киши) ва бошқа нарса (2 киши) (2.3.1-жадвал).

2.3.1-жадвал

10. Ҳужжатларингизни дарров қабул қилишдими?	
Ҳа	92.8% (180 киши)
Йўқ	7.2% (15 киши)

Таҳлиллар кўрсатишича, респондентларнинг 61,6 фоизи биринчи марта ташриф буюрганида уларга хизмат кўрсатилган, респондентларнинг 33,6 фоизи хизматдан фойдаланиш учун ДҲМга учун 2-3 марта ташриф буюрган. Бундан ташқари, респондентларнинг 4,8 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун ДҲМга 3 мартадан кўпроқ мурожаат қилган. Респондентларнинг 75,5 фоизининг фикрича, давлат хизматларини тўғридан-тўғри ДҲМдан олишни маъқул кўради.

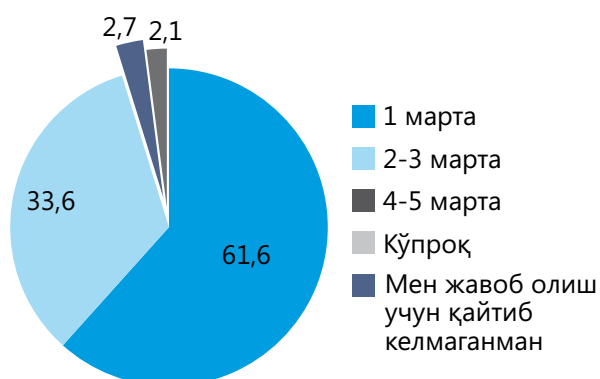
Деҳқонобод туманидаги респондентлар ўзларига кўрсатиладиган хизматлар сифатини ҳам баҳоладилар. Жавобларга кўра қуйидаги учта хизмат энг паст баҳога эга бўлди:

- Юридик ва жисмоний шахсларнинг газ тармоқларига уланиши (5 баллдан 3 балл);
- Тугалланган реконструкция қилинган объектни фойдаланишга топшириш (5 баллдан 4 балл);
- Уй-жой биносини турар жой бўлмаган бинога ўтказиш тўғрисида рухсат (5 баллдан 4.1 балл).

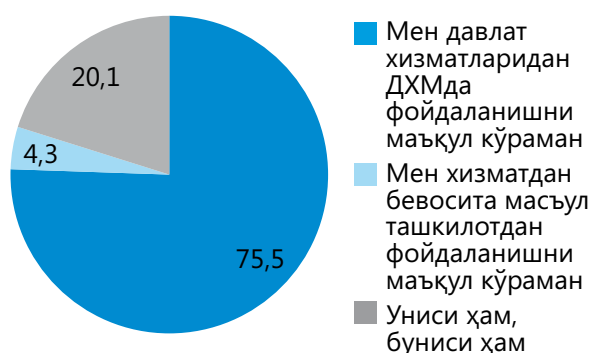
Психоневрология диспансерида ҳисобда туриш ёки турмаслик тўғрисида маълумотнома олиш, наркология диспансерида ҳисобда туриши ёки турмаслиги тўғрисида маълумотнома олиш, **20 кВтгача бўлган электр тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш, шунингдек, лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш каби хизматлар респондентларнинг энг катта баҳоларини олди** (2.3.5-график)

Онлайн ва телефон орқали давлат хизматларидан фойдаланиш. ДҲМ хизматларидан фойдаланувчилар ДҲМга ташриф буюришгача телефон орқали маслаҳат олиш хизматини билмаганликларини ёки ундан фойдаланмаганликларини маълум қилдилар. 16 фоизигина ДҲМга ташриф буюришдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган, уларнинг 76 фоизи телефон орқали олинган маълумотдан қониқиш ҳосил қилган. Худди шу тарзда давлат хизматларидан онлайн режимида фойдаланиш даражаси

2.3.3-график: Битта давлат хизматидан фойдаланиш учун ДҲМга неча марта ташриф буюрдингиз?



2.3.4-график: Сизга давлат хизматларидан ДҲМда ёки тўғридан-тўғри масъул ташкилотда фойдаланиш қулайроқми?



2.3.5-график: Бу йили ДХМга қандай давлат хизматларидан фойдаланиш мурожаат қилдингиз? Сизга тақдим этилган хизматлар сифатини 1 дан 5 гача бўлган тизимда баҳоланг



паст. 1 фоизигина электрон рақамли имзо ёрдамида онлайн тарзда давлат хизматларидан фойдаланган.

ДХМ шартлари ва фаолиятини баҳолаш. Респондентлар жавоблари таҳлиliga кўра респондентлар хизматдан фойдаланиш учун ўртача тахминан 23 дақиқа кутишлари керак бўлган. Давлат хизматларидан фойдаланишда сўраб чиқилганлардан ҳеч ким давлат хизматларидан фойдаланиш учун норасмий тўловларни амалга оширмаган.

Респондентларнинг 65.6 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Респондентларнинг 34,4 фоизи хизмат кўрсатиш жуда кўп вақт олиши (N=17), ДХМдаги шарт-шароитлар ноқулайлиги (N=5), узун навбатлар (N=4), операторларнинг секин ишлаши (N=40), операторлар зарур кўникмаларга эга эмаслиги (N=10) каби бир қатор муаммоларга дуч келди.

Кўрсатилаётган хизматлар сифатини баҳолашни давом эттириш учун респондентлардан давлат хизматларидан фойдаланиш осонлиги ва қулайлиги тўғрисида сўралди. Респондентларнинг катта қисми (56.5%) хизмат кўрсатилди, бироқ бу жараён улар кутганидан мураккаброқ бўлиб чиққанлигини қайд этди ва атиги 37 фоизи хизматлардан фойдаланишда ҳеч бир муаммо бўлмаган, деб ҳисоблайди (2.3.2-жадвал).

2.3.2-жадвал.

21. Давлат хизматларидан фойдаланиш енгиллиги ва қулайлиги	
Хизматдан фойдаланиш имкони бўлмади / хизматдан фойдаланишнинг деярли имкони йўқ	1.5
Хизматдан фойдаландим, бироқ ҳужжатларга кўплаб қўшимча талаблар қўйилди	1.5
Хизматдан фойдаландим, бироқ қўшимча тартиб-таомиллар бор эди, улар ҳақида олдиндан огоҳлантирмаган эдим	3.5
Хизматдан фойдаландим, бироқ жараён мен ўйлагандан ҳам мураккаброқ бўлиб чиқди	37
Менга дарҳол хизмат кўрсатилди, ҳеч қандай муаммо туғилмади	56.5

Респондентлар ДХМ ходимларининг касбий маҳоратига ҳам баҳо бердилар. Жумладан, респондентларнинг 25.1 фоизи ходимлар илтифотли бўлишига қарамай, улар барча масалаларда ҳам малакали эмас, деб ҳисоблайди (2.3.3-жадвал).

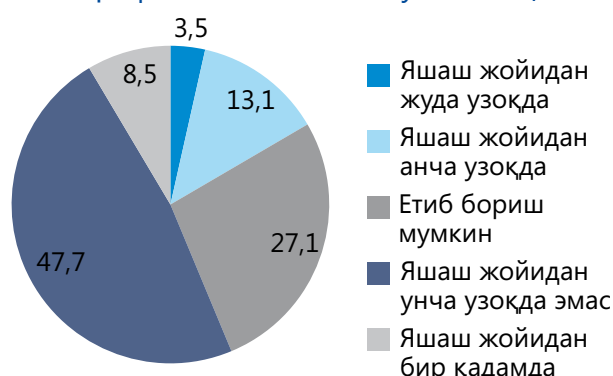
2.3.3-жадвал.

22. ДХМ ходимларининг касбий маҳорати	
Ходимлар кўпол, малакаси	0.0
Ходимлар тартибсиз ва кўпинча мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлмаган шахсий ва бошқа вазифаларга чалғийди	4.0
Ходимлар ҳеч қандай кўмак бермади	0.5
Ходимлар хушмуомала, бироқ ҳамма масалаларда ҳам малакали эмас	25.1
Мулойим, малакали ходимлар	70.4

Респондентларнинг 8.5 фоизи ДХМ бир қадам масофада ва 47.7 фоизи ўз яшаш жойларидан унчалик узоқ бўлмаган масофада жойлашган, деб ҳисоблайди. Айтилишича 13.1 фоизи ДХМ яшаш жойидан анча узоқда жойлашганлигини қайд этмоқда.

Респондентлар, шунингдек, ДХМга навбат туриш ва иш режимини ҳам баҳоладилар. Жумладан, 42.3 фоизи электрон навбат тизими мавжудлигини,

2.3.6-график: ДХМ жойлашуви ва яқинлиги



респондентларнинг 46.9 фоизи эса ходимларнинг ўзлари навбатни ташкил қилишларини қайд этди (2.3.4-жадвал). Айтилиши вақтда респондентларнинг 83.9 фоизи ходимлар доимо иш жойида, деб қайд этди, 14.1 фоизи эса ходимлар баъзан иш жойларини тарк этади, деб жавоб берди (2.3.5-жадвал).

2.3.4-жадвал

24. ДХМда навбатларни ташкил этиш	
Навбатни ташкил этиш тизими умуман йўлга қўйилмаган	2.0
“Ким охири?” принципи бўйича тизим	3.6
Электрон навбат тизими мавжуд, лекин ундан фойдаланилмайди	5.1
Ходимлар навбатни ўзлари ташкил қилади	46.9
Навбатни ташкил этиш автоматлаштирилган (электрон навбат тизими)	42.3

2.3.5-жадвал.

25. ДХМ иш режими	
Иш тартибига риоя этилмайди	0
Ходимлар иш бошланишидан кечроқ келади / иш вақти тугашидан олдин ўз жойларини тарк этади	0
Марказ очиқ, бироқ операторлар кўпинча жойида йўқ	2
Ходимлар баъзан ўз ишларини тарк этади	14.1
Ходимлар ҳар доим жойида ва иш тартиби барқарор	83.9

Теспондентлар давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ариза ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказишни ижобий баҳолайдилар. Жумладан, 68.2 фоизи ҳужжатлар дарров қабул қилинганлигини қайд этди, 26.3 фоизи эса ҳужжатлар қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан қабул қилинганлигини таъкидлади (2.3.6-жадвал).

2.3.6-жадвал.

26. Давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган аризалар ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказиш	
Ҳужжатларни қабул қилиш сабабини тушунтирмай рад этилди	0
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинмади	0
Такроран мурожаат қилишга тўғри келди	5.6
Ҳужжатлар қабул қилинди, бироқ қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан	26.3
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинди ва рўйхатдан ўтказилди	68.2

Шунга ўхшаш тарзда респондентларнинг 73.3 фоизи ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланганлигини таъкидлади, 8.5 фоизи эса ҳужжатларни эртароқ олганлигини қайд этди. Сўраб чиқилганларнинг 2.3 фоизигина аризани кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди, деб ҳисоблайди (2.3.7-жадвал).

2.3.7-жадвал

27. Аризани ва тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш	
Аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди	2.3
Кўриб чиқиш муддати 5 кунлик муддатдан ошиб кетди	0.6
Кўриб чиқиш муддати 1-2 иш куни муддатидан ошиб кетди	15.3
Ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланди	73.3
Ҳужжатлар белгиланган муддатдан олдин тайёрланди	8.5

Юқорида кўрсатилган жавоблар, шунингдек, аризага жавоб қайтариш тартиб-таомилларининг самарадорлиги билан ҳам тасдиқланади. Жумладан, респондентларнинг 93 фоизи жавобни (хизматни) тез ёки тегишли тартибда олган.

ДХМ ходимига мурожаат қилганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги хусусида респондентларнинг 89.3 фоизи тўлиқ ва сифатли ахборот олинганлигини қайд этди, 8.2 фоизи эса эса ахборотда фақат кичик ноаниқликлар борлигини таъкидлади.

2.3.8-жадвал

28. Аризага жавоб бериш тартиб-таомилининг самарадорлиги.	
Узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнгра ариза рад этилди	0
Ариза дарҳол рад этилди, хизмат кўрсатилмади	2
Такроран мурожаат қилинганда аризага жавоб олинди	4
Хизмат ва жавоб тегишли тартибда тақдим этилди	69.2
Тезликда жавоб ва хизмат тақдим этилди	24.7

2.3.10-жадвал

29. ДХМ ходимига мурожаат қилинганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги.	
Ахборот тақдим этилмади	1
Ахборот тўлиқ бўлмаган ҳолда ва кўплаб ноаниқликлар билан тақдим этилди	0.5
Тўлиқ бўлмаган ахборот олинди	1
Ахборотда кичик ноаниқликлар келтирилган эди	8.2
Тўлиқ ва сифатли ахборот олинди	89.3

2.2.5. ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИ

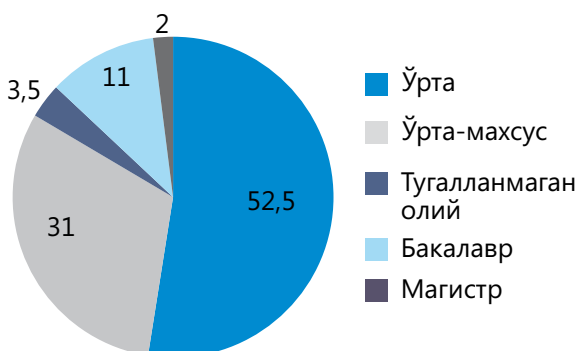
Респондентларнинг 63.4 фоизи эркаклар, 36.6 фоизи эса аёллардир. Респондентларнинг ўртача ёши 40 ёшни ташкил этди, уларнинг 81 фоизи шаҳар типигаги шаҳарчаларда яшайди.

Сўралган респондентларнинг маълумот даражаси қуйидагича бўлган: 52.5 фоизи – ўрта, 31 фоизи – ўрта махсус, 3.5 фоизи – тугалланмаган олий, 13 фоизи бакалавр ёки магистр дипломига эга (2.4.1-график).

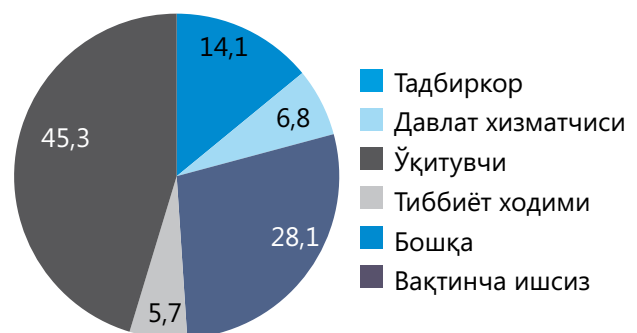
Сўраб чиқилганларнинг 45.3 фоизи вақтинча ишсиз, 28.1 фоизи ўқитувчи, респондентларнинг 14.1 фоизи тадбиркор, 6.8 фоизи давлат хизматчилари ва 5.7 фоизи тиббиёт ходимларидир. Респондентларнинг 93 фоизи жисмоний шахслар мақомида ДХМга мурожаат қилган (2.4.2-график).

Респондентларнинг тахминан 10 фоизи (ёки 19 киши) ДХМ ходимлари ҳужжатларни дарров қабул қилмаганлигини таъкидлади. Рад этиш сабаблари орасида қуйидагиларни қайд этдилар: тақомилига етказиш учун қайтариш (9 киши), сабабларини тушунтирмай қайтариш (5 киши) ва ушбу хизмат учун масъул оператор йўқлиги (4 киши) (2.4.3-график).

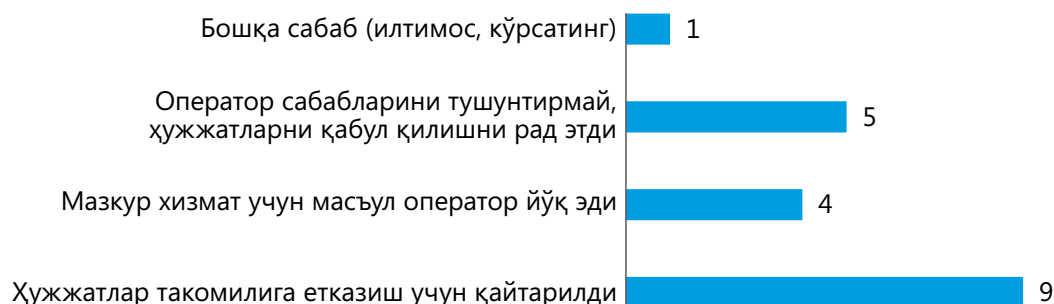
2.4.1-график: маълумоти даражаси:



2.4.2-график: қайси соҳада ишлайсиз? %



2.4.3-график: Агар қабул қилишмаган бўлса, нима сабабдан ҳужжатларингизни қабул қилишмади?



2.4.1-жадвал

10. Ҳужжатларингизни дарров қабул қилишдими?	
Ҳа	90.2% (175 киши)
Йўқ	9.8% (19 киши)

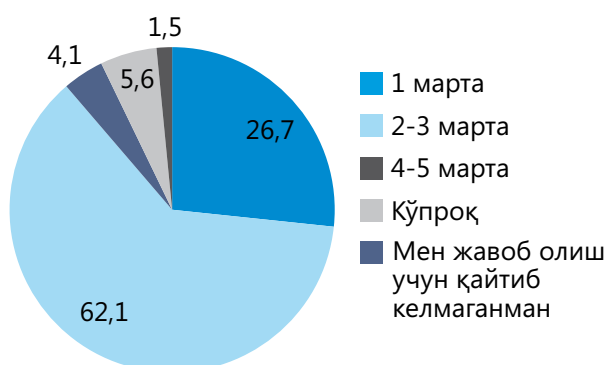
Таҳлиллар кўрсатишича, респондентларнинг 26.7 фоизи биринчи марта ташриф буюрганида уларга хизмат кўрсатилган, **сўраб чиқилганларнинг 62.1 фоизи хизматдан фойдаланиш учун ДХМга учун 2-3 марта ташриф буюрган** (2.4.4-график). Бундан ташқари, респондентларнинг 11.2 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун ДХМга 3 мартадан кўпроқ муурожаат қилган. Респондентларнинг 61.7% фоизи давлат хизматларини тўғридан-тўғри ДХМдан олишни маъқул кўришини таъкидлаган (2.4.5-график).

Бахмал туманидаги респондентлар ўзларига кўрсатиладиган хизматлар сифатини ҳам баҳоладилар. Жавобларга кўра қуйидаги учта хизмат энг паст баҳога эга бўлди:

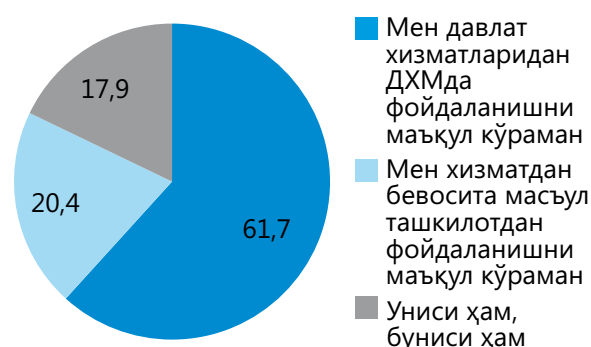
- 1,2 МПа дан юқори бўлмаган босим билан газ тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш (5 баллдан 3 балл);
- Жамғарма пенсия тизимига ҳисобга қўйиш, шунингдек пенсия тўғрисида ахборот олиш билан боғлиқ хизматлар (5 баллдан 3,5 балл);
- Ипотека кредити учун давлат субсидияси олиш учун ариза бериш (5 баллдан 3,5 балл).

СТИРни аниқлаш, наркология диспансерида ҳисобда туриши ёки турмаслиги тўғрисида маълумотнома олиш, **газ ва сув таъминоти тармоқларига уланиш, шу-**

2.4.4-график: Битта давлат хизматидан фойдаланиш учун ДХМга неча марта ташриф буюрдингиз?



2.4.5-график: Сизга давлат хизматларидан ДХМда ёки тўғридан-тўғри масъул ташкилотда фойдаланиш қулайроқми?



2.4.6-график.: Бу йили ДХМга қандай давлат хизматларидан фойдаланиш мурожаат қилдингиз? Сизга тақдим этилган хизматлар сифатини 1 дан 5 гача бўлган тизимда баҳоланг



нингдек, объект ихтисослигини ўзгартириш ва реконструкция қилиш учун рухсатнома олиш каби хизматлар респондентларнинг энг катта баҳоларини олди (2.4.6-график).

Онлайн ва телефон орқали давлат хизматларидан фойдаланиш. ДХМ хизматларидан фойдаланувчилар ДХМга ташриф буюришгача телефон орқали маслаҳат олиш хизматини билмаганликларини ёки ундан фойдаланмаганликларини маълум қилдилар. 8.1 фоизигина ДХМга ташриф буюришдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган, уларнинг 25 фоизи телефон орқали олинган маълумотдан қониқиш ҳосил қилмаган. Худди шу тарзда давлат хизматларидан онлайн режимда фойдаланиш даражаси паст. 5 фоизигина электрон рақамли имзо ёрдамида онлайн тарзда давлат хизматларидан фойдаланган.

ДХМ шартлари ва фаолиятини баҳолаш. Респондентлар жавоблари таҳлилига кўра сўраб чиқилганларнинг 13.1 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун ДХМда 5 дақиқадан 30 дақиқাগача навбат кутишга тўғри келганлигини таъкидлади. Респондентларнинг кўпчилиги (53.7%) 30 дақиқадан 60 дақиқাগача навбатда кутган. Навбатда ўртача кутиш вақти 90 дақиқани ташкил этди. Бунинг устига, давлат хизматларидан фойдаланишда сўраб чиқилганларнинг 8,2 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун норасмий тўловларни амалга оширган.

Респондентларнинг 75.5 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Айти вақтда респондентларнинг 24.5 фоизи хизмат кўрсатиш жуда кўп вақт олиши (N=11), ДХМдаги шарт-шароитлар ноқулайлиги (N=5), узун навбатлар (N=21), операторларнинг секин ишлаши (N=2), операторлар зарур кўникмаларга эга эмаслиги (N=2), операторларнинг қўполлиги (N=4) каби қатор муаммоларга дуч келган.

Кўрсатилаётган хизматлар сифатини баҳолашни давом эттириш учун респондентлардан давлат хизматларидан фойдаланиш осонлиги ва қулайлиги тўғрисида сўралди. Респондентларнинг катта қисми (61.3%) хизмат кўрсатилди, бироқ бу жараён улар кутганидан мураккаброқ бўлиб чиққанлигини қайд этди ва атиги 28.3 фоизи хизматлардан фойдаланишда ҳеч бир муаммо бўлмаган, деб ҳисоблайди (2.4.2-жадвал).

2.4.2-жадвал

21. Давлат хизматларидан фойдаланиш енгиллиги ва қулайлиги	
Хизматдан фойдаланиш имкони бўлмади / хизматдан фойдаланишнинг деярли имкони йўқ	2.6
Хизматдан фойдаландим, бироқ ҳужжатларга кўплаб қўшимча талаблар қўйилди	3.1
Хизматдан фойдаландим, бироқ қўшимча тартиб-таомиллар бор эди, улар ҳақида олдиндан огоҳлантирмаган эдим	4.7
Хизматдан фойдаландим, бироқ жараён мен ўйлагандан ҳам мураккаброқ бўлиб чиқди	61.3
Менга дарҳол хизмат кўрсатилди, ҳеч қандай муаммо туғилмади	28.3

Респондентлар ДХМ ходимларининг касбий маҳоратига ҳам аниқ баҳо бермади. Жумладан, **респондентларнинг 48.5 фоизи ходимлар илтифотли бўлишига қарамай, улар барча масалаларда ҳам малакали эмас, деб ҳисоблайди** (2.4.3-жадвал).

График 2.4.7.: Хизматдан фойдаланиш учун ДХМда қанча вақт навбат кутиб турдингиз?

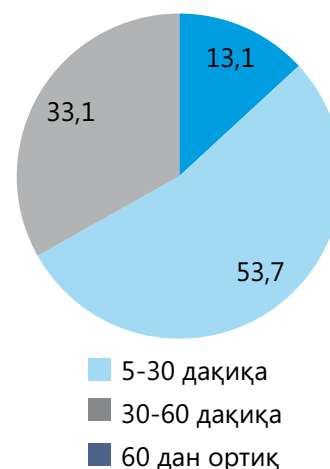
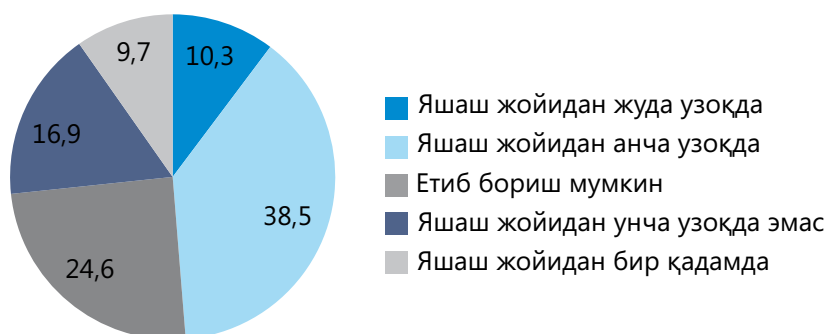


Таблица 2.4.3.

22. Профессионализм сотрудников ЦГУ	
Грубый, некомпетентный персонал	5.7
Персонал не организован и часто отвлекается на личные и другие задачи, не связанные с обслуживанием клиента	4.1
Персонал никак не содействовал	2.6
Персонал вежливый, но компетентен не по всем вопросам	48.5
Вежливый, компетентный персонал	39.2

Респондентларнинг 26.6 фоизи ДҲМ бир қадам масофада ёки ўз яшаш жойларидан унчалик узоқ масофада эмас, деб ҳисоблайди. Айни вақтда 38.5 фоизи ДҲМ яшаш жойидан анча узоқда жойлашганлигини қайд этмоқда (2.4.8-график).

2.4.8-график: ДҲМ жойлашуви ва яқинлиги



Респондентлар, шунингдек, ДҲМга навбат туриш ва иш режимини ҳам баҳоладилар. Жумладан, респондентларнинг 82.4 фоизи навбатни ташкил этиш тизими “ким охири” тамойили асосида ишлашни таъкидлади ва атиги 3.1 фоизи электрон навбат тизими мавжудлигини қайд этди (2.4.4-жадвал). **Айни вақтда респондентларнинг 51.5 фоизи ходимлар баъзан иш жойларини тарк этади, деб жавоб берди**, 6.6 фоизи эса иш вақтида операторларнинг йўқлигини таъкидлади (2.4.5-жадвал).

2.4.4-жадвал

24. ДҲМда навбатларни ташкил этиш	
Навбатни ташкил этиш тизими умуман йўлга қўйилмаган	8.3
“Ким охири?” принципи бўйича тизим	82.4
Электрон навбат тизими мавжуд, лекин ундан фойдаланилмайди	0.5
Ходимлар навбатни ўзлари ташкил қилади	5.7
Навбатни ташкил этиш автоматлаштирилган (электрон навбат тизими)	3.1

2.4.5-жадвал

25. ДҲМ иш режими	
Иш тартибига риоя этилмайди	5.1
Ходимлар иш бошланишидан кечроқ келади / иш вақти тугашидан олдин ўз жойларини тарк этади	2.6
Марказ очиқ, бироқ операторлар кўпинча жойида йўқ	6.6
Ходимлар баъзан ўз ишларини тарк этади	51.5
Ходимлар ҳар доим жойида ва иш тартиби барқарор	34.2

Респондентлар давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ариза ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказишни ижобий баҳоладилар. Жумладан, 49.5 фоизи ҳужжатлар дарров қабул қилинганлигини қайд этди, 34.7 фоизи эса ҳужжатлар қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан қабул қилинганлигини таъкидлади (2.4.6-жадвал).

2.4.6-жадвал

26. Давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган аризалар ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказиш	
Ҳужжатларни қабул қилиш сабабини тушунтирмай рад этилди	2.0
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинмади	1.0
Такроран мурожаат қилишга тўғри келди	12.8
Ҳужжатлар қабул қилинди, бироқ қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан	34.7
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинди ва рўйхатдан ўтказилди	49.5

Шунга ўхшаш тарзда респондентларнинг 70.3 фоизи ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланганлигини таъкидлади, 14.4 фоизи эса ҳужжатларни эртароқ олганлигини қайд этди. Сўраб чиқилганларнинг 5.1 фоизигина аризани кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди, деб ҳисоблайди (2.4.7-жадвал)

2.4.7-жадвал

27. Аризани ва тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш	
Аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди	5.1
Кўриб чиқиш муддати 5 кунлик муддатдан ошиб кетди	1.5
Кўриб чиқиш муддати 1-2 иш куни муддатидан ошиб кетди	8.7
Ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланди	70.3
Ҳужжатлар белгиланган муддатдан олдин тайёрланди	14.4

Юқорида кўрсатилган жавоблар, шунингдек, аризага жавоб қайтариш тартиб-таомилларининг самарадорлиги билан ҳам тасдиқланади. Жумладан, респондентларнинг 89.3 фоизи жавобни (хизматни) тез ёки тегишли тартибда олган (2.4.8-жадвал).

ДХМ ходимига мурожаат қилганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги хусусида респондентларнинг 33.7 фоизи тўлиқ ва сифатли ахборот олинганлигини қайд этди, 56.1 фоизи эса ахборотда фақат кичик ноаниқликлар борлигини таъкидлади (2.4.9-жадвал).

2.4.8-жадвал

28. Аризага жавоб бериш тартиб-таомилларининг самарадорлиги.	
Узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнг ариза рад этилди	2.6
Ариза дарҳол рад этилди, хизмат кўрсатилмади	1.5
Такроран мурожаат қилинганда аризага жавоб олинди	6.6
Хизмат ва жавоб тегишли тартибда тақдим этилди	69.9
Тезликда жавоб ва хизмат тақдим этилди	19.4

2.4.9-жадвал

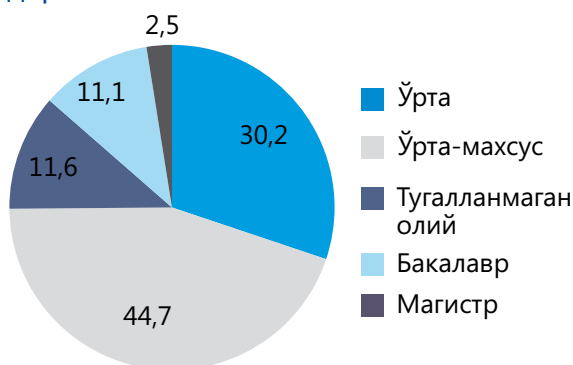
29. ДХМ ходимига мурожаат қилинганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги.	
Ахборот тақдим этилмади	1.5
Ахборот тўлиқ бўлмаган ҳолда ва кўплаб ноаниқликлар билан тақдим этилди	2.6
Тўлиқ бўлмаган ахборот олинди	6.1
Ахборотда кичик ноаниқликлар келтирилган эди	56.1
Тўлиқ ва сифатли ахборот олинди	33.7

2.2.6. ТОШКЕНТ ВИЛОЯТИ

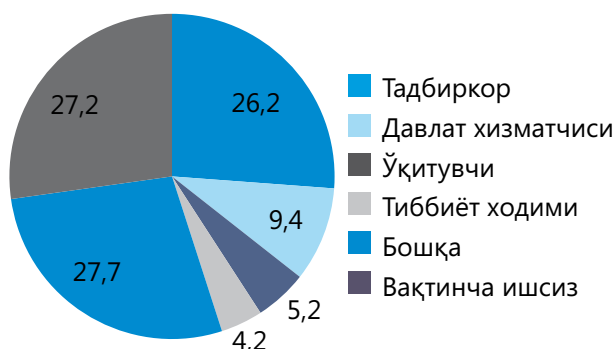
Респондентларнинг 45.5 фоизи эркалар, 54.5 фоизи эса аёллардир. Респондентларнинг ўртача ёши 37 ёшни ташкил этди, уларнинг 87.4 фоизи шаҳар типигаги шаҳарчаларда яшайди.

Сўралган респондентларнинг маълумот даражаси қуйидагича бўлган: 44.7 фоизи – ўрта махсус, 30.2 фоизи – ўрта, 11.6 фоизи – тугалланмаган олий, 13.6 фоизи бакалавр ёки магистр дипломига эга (2.5.1-график).

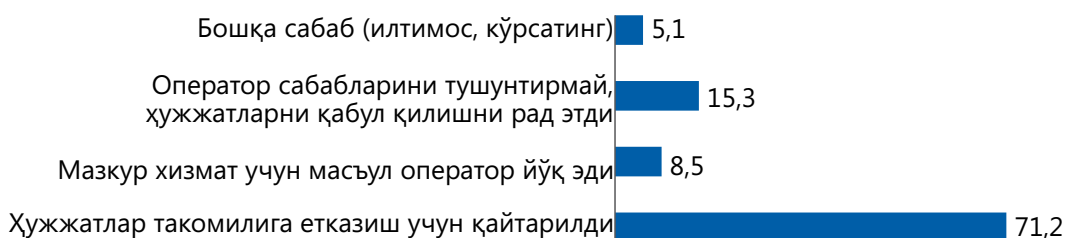
2.5.1-график: маълумоти даражаси:



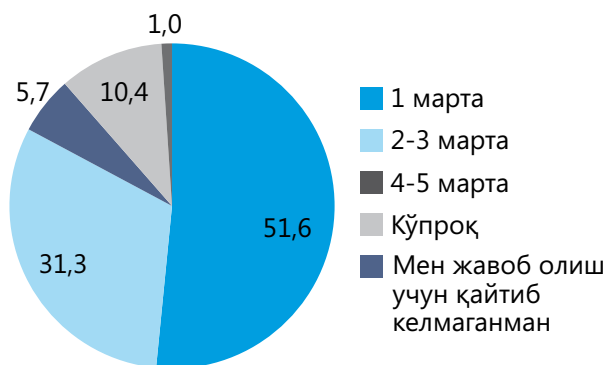
2.5.2-график: Сиз қайси соҳада ишлайсиз?



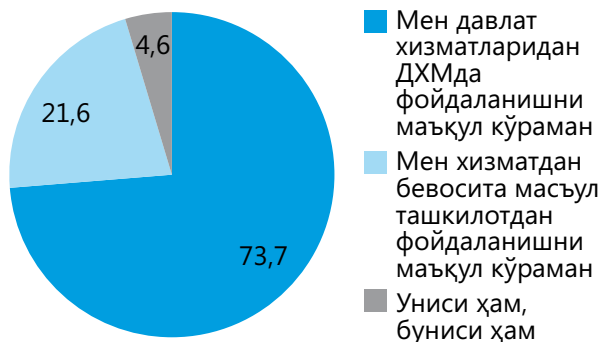
2.5.3-график: Агар қабул қилишмаган бўлса, нима сабабдан ҳужжатларингизни қабул қилишмади?, %



2.5.4-график: Битта давлат хизматидан фойдаланиш учун ДҲМга неча марта ташриф буюрдингиз?



2.5.5-график: Сизга давлат хизматларидан ДҲМда ёки тўғридан-тўғри масъул ташкилотда фойдаланиш қулайроқми?



27.2 фоизи вақтинча ишсиз, 9.4 фоизи давлат хизматчилари, 5.2 фоизи ўқитувчи, респондентларнинг 26.2 фоизи тадбиркор, 4.2 фоизи тиббиёт ходимларидир. Респондентларнинг 97 фоизи жисмоний шахслар мақомида ДҲМга мурожаат қилган (2.5.2-график).

Таҳлиллар кўрсатишича, респондентларнинг 51.6 фоизи биринчи марта ташриф буюрганида уларга хизмат кўрсатилган, сўраб чиқилганларнинг 31.3 фоизи хизматдан фойдаланиш учун ДҲМга учун 2-3 марта ташриф буюрган (2.5.4-график). Бундан ташқари, респондентларнинг 17.2 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун ДҲМга 3 мартадан кўпроқ мурожаат қилган. **Респондентларнинг 73.7 фоизи давлат хизматларини тўғридан-тўғри ДҲМдан олишни маъқул кўришини таъкидлаган** (2.5.5-график).

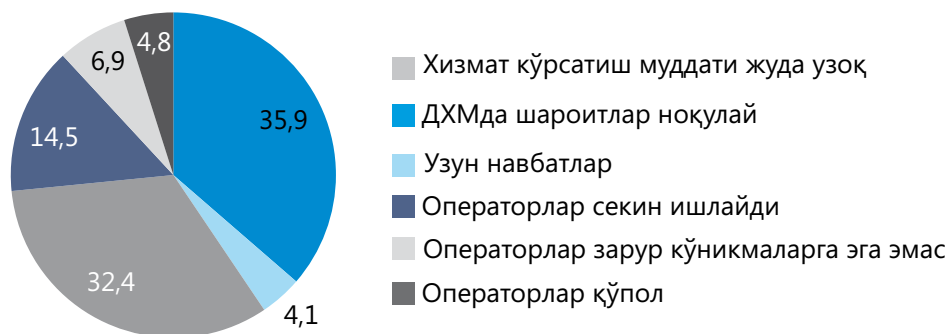
Нурафшон шаҳридаги респондентлар ўзларига кўрсатиладиган хизматлар сифатини ҳам баҳоладилар (2.5.6-график). Жавобларга кўра қуйидаги учта хизмат энг паст баҳога эга бўлди:

- Йўловчиларни ва юкларни шаҳар, шаҳар атрофи, шаҳарлараро ва халқаро ташиш учун лицензия (5 баллдан 2 балл);

2.5.6-график. Бу йили ДХМга қандай давлат хизматларидан фойдаланиш мурожаат қилдингиз? Сизга тақдим этилган хизматлар сифатини 1 дан 5 гача бўлган тизимда баҳоланг



2.5.7-график: Давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида қуйидаги қайси салбий ҳолатларга дуч келдингиз?



- Болаларни мактабгача таълим муассасасига қабул қилиш учун ариза бериш (5 баллдан 2.8 балл);
- ФХДЁ органлари томонидан архив ҳужжатларини бериш (5 баллдан 3.1 балл).

Онлайн ва телефон орқали давлат хизматларидан фойдаланиш. Респондентларнинг 23 фоизи ДХМга ташриф буюришдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган, уларнинг 50 фоизи телефон орқали олинган маълумотдан қониқиш ҳосил қилган. Худди шу тарзда давлат хизматларидан онлайн режимида фойдаланиш даражаси паст. 4.6 фоизигина электрон рақамли имзо ёрдамида онлайн тарзда давлат хизматларидан фойдаланган.

ДХМ шартлари ва фаолиятини баҳолаш. Навбатдаги ўртача кутиш тахминан 50 дақиқани ташкил этди. Давлат хизматларидан фойдаланишда сўраб чиқилганларнинг 2 фоизидан камроғи давлат хизматларидан фойдаланиш учун норасмий тўловларни амалга оширган.

Респондентларнинг 43.6 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Айни вақтда респондентларнинг 56.4 фоизи қатор муаммоларга дуч келган. **Хизмат кўрсатиш жуда кўп вақт олиши (35.9%) ва ДХМда узун навбатларни (32.4%) асосий муаммолар сифатида қайд этди** (2.5.7-график).

Кўрсатилаётган хизматлар сифатини баҳолашни давом эттириш учун респондентлардан давлат хизматларидан фойдаланиш осонлиги ва қулайлиги тўғрисида сўралди. Жумладан, респондентларнинг 21.7 фоизи хизматдан фойдаланиш имконияти деярли йўқлигини таъкидлади, 9.6 фоизи эса хизматдан фойдаланган, бироқ ҳужжатларга кўплаб қўшимча талаблар қўйилган (2.5.1-жадвал).

2.5.1-жадвал

21. Давлат хизматларидан фойдаланиш енгиллиги ва қулайлиги	
Хизматдан фойдаланиш имкони бўлмади / хизматдан фойдаланишнинг деярли имкони йўқ	21.7
Хизматдан фойдаландим, бироқ ҳужжатларга кўплаб қўшимча талаблар қўйилди	9.6
Хизматдан фойдаландим, бироқ қўшимча тартиб-таомиллар бор эди, улар ҳақида олдиндан огоҳлантирмаган эдим	3.5
Хизматдан фойдаландим, бироқ жараён мен ўйлагандан ҳам мураккаброқ бўлиб чиқди	16.2
Менга дарҳол хизмат кўрсатилди, ҳеч қандай муаммо туғилмади	49.0

Респондентлар ДХМ ходимларининг касбий маҳоратига ҳам баҳо бердилар. Жумладан, респондентларнинг 15.8 фоизи ходимлар илтифотли бўлишига қарамай, улар

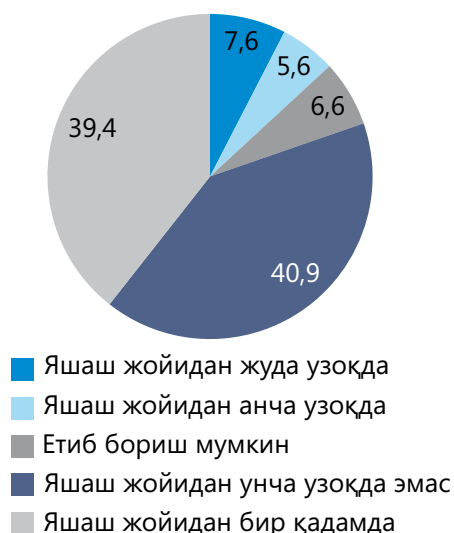
барча масалаларда ҳам малакали эмас, деб ҳисоблайди. 9.1 фоизи ходимлар тартибсиз ва кўпинча мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлмаган шахсий ва бошқа вазифаларга чалғийди, деб қайд этди, 13.1 фоизи эса ходимлар ҳеч қандай кўмак бермаганлигини қўшимча қилди (2.5.2-жадвал).

2.5.2-жадвал

22. ДХМ ходимларининг касбий маҳорати	
Ходимлар қўпол, малакаси	4.5
Ходимлар тартибсиз ва кўпинча мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлмаган шахсий ва бошқа вазифаларга чалғийди	9.1
Ходимлар ҳеч қандай кўмак бермади	13.1
Ходимлар хушмуомала, бироқ ҳамма масалаларда ҳам малакали эмас	14.6
Мулойим, малакали ходимлар	58.6

Респондентларнинг 39.4 фоизи ДХМ бир қадам масофада, 40.9 фоизи ўз яшаш жойларидан унчалик узоқ бўлмаган масофада жойлашган, деб ҳисоблайди. Айтиш мумкин 7.6 фоизи ДХМ улар яшайдиган жойдан жуда узоқда эканлигини қайд этди (2.5.8-график).

2.5.8-график: ДХМ жойлашуви ва яқинлиги



2.5.9-график: ДХМда навбатларни ташкил этиш



Респондентлар, шунингдек, ДХМга навбат туриш ва иш режимини ҳам баҳоладилар. Жумладан, 65.5 фоизи навбат “ким охири” тамойили асосида ишлашини таъкидлади, 4.5 фоизигина электрон навбат тизими мавжудлигини маълум қилди.

Тадқиқот кўрсатишича, респондентларнинг 63.1 фоизи ходимлар доимо ўз жойида ва ДХМда иш тартиби барқарор, 20.2 фоизи эса ходимлар баъзан иш жойини тарк этади, деб ҳисоблайди.

Умуман олганда, респондентлар давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ариза ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказишни ижобий баҳоладилар. Жумладан, 53.6 фоизи ҳужжатлар дарров қабул қилинганлигини қайд этди, 12.8 фоизи эса ҳужжатлар қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан қабул қилинганлигини таъкидлади (2.5.3-жадвал).

2.5.3-жадвал

26. Давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган аризалар ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказиш	
Ҳужжатларни қабул қилиш сабабини тушунтирмай рад этилди	8.7
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинмади	8.2
Такроран мурожаат қилишга тўғри келди	16.8
Ҳужжатлар қабул қилинди, бироқ қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан	12.8
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинди ва рўйхатдан ўтказилди	53.6

Респондентларнинг 27.3 фоизи ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланганлигини таъкидлади, 28.4 фоизи эса ҳужжатларни эртароқ олганлигини қайд этди. Бироқ сўраб чиқилганларнинг 26.8 фоизи аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди, деб ҳисоблайди (2.5.4-жадвал).

2.5.4-жадвал

27. Аризани ва тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш	
Аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди	26.8
Кўриб чиқиш муддати 5 кунлик муддатдан ошиб кетди	4.6
Кўриб чиқиш муддати 1-2 иш куни муддатидан ошиб кетди	12.9
Ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланди	27.3
Ҳужжатлар белгиланган муддатдан олдин тайёрланди	28.4

Аризага жавоб бериш тартиб-таомилининг самарадорлиги хусусида респондентларнинг 10.6 фоизи узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнг ариза рад этилди, 5.3 фоизи хизмат кўрсатилмади, чунки ариза дарҳол рад этилди, деб қайд этди (2.5.5-жадвал).

ДҲМ ходимига мурожаат қилганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги хусусида респондентларнинг 59.9 фоизи тўлиқ ва сифатли ахборот олинганлигини қайд этди, 13.2 фоизи эса ахборотда фақат кичик ноаниқликлар борлигини таъкидлади. Шу билан бирга, 8.6 фоизи ахборот тақдим этилмади, деб ҳисоблайди (2.5.6-жадвал).

2.5.5-жадвал

28. Аризага жавоб бериш тартиб-таомилининг самарадорлиги.	
Узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнг ариза рад этилди	10.6
Ариза дарҳол рад этилди, хизмат кўрсатилмади	5.3
Такроран мурожаат қилинганда аризага жавоб олинди	17.0
Хизмат ва жавоб тегишли тартибда тақдим этилди	27.7
Тезликда жавоб ва хизмат тақдим этилди	39.4

2.5.6-жадвал

29. ДҲМ ходимига мурожаат қилинганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги.	
Ахборот тақдим этилмади	8.6
Ахборот тўлиқ бўлмаган ҳолда ва кўплаб ноаниқликлар билан тақдим этилди	7.6
Тўлиқ бўлмаган ахборот олинди	10.7
Ахборотда кичик ноаниқликлар келтирилган эди	13.2
Тўлиқ ва сифатли ахборот олинди	59.9

ТАЖРИБА ЎТКАЗИЛГАН 5 ТА ҲУДУД БЎЙИЧА ФОЙДАЛАНУВЧИЛАРНИНГ ЖАМЛАНМА ҲИСОБОТИ

Респондентларнинг 56.4 фоизи эркактар, 43.6 фоизи эса аёллардир. Респондентларнинг ўртача ёши 40 ёшни ташкил этди, уларнинг 46.3 фоизи шаҳар типигаги шаҳарчаларда яшайди.

Сўралган респондентларнинг маълумот даражаси қуйидагича бўлган: 36.2 фоизи – ўрта махсус, 30.3 фоизи – ўрта, 11.8 фоизи – тугалланмаган олий, 21.7 фоизи бакалавр ёки магистр дипломига эга.

Респондентларнинг 45.3 фоизи вақтинча ишсиз, 11.9 фоизи давлат хизматчилари, 15.9 фоизи ўқитувчи, 19.4 фоизи тадбиркор, 6.5 фоизи тиббиёт ходимларидир. Респондентларнинг 92 фоизи жисмоний шахслар мақомида ДХМга мурожаат қилган (2.6.1-график).

Респондентларнинг қарийб 79 фоизи ДХМ ходимлари ҳужжатларни дарров қабул қилганликларини таъкидлади.

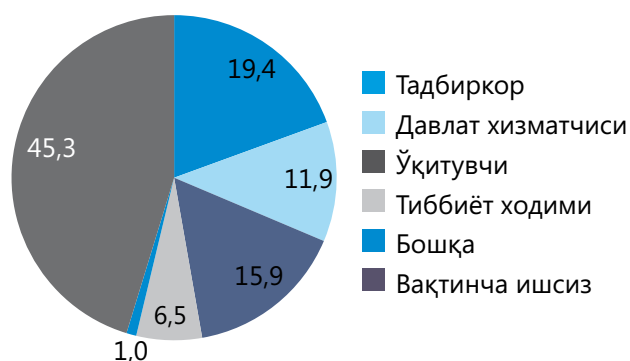
Таҳлиллар кўрсатишича, респондентларнинг 48.5 фоизи биринчи марта ташриф буюрганида уларга хизмат кўрсатилган, сўраб чиқилганларнинг 38 фоизи хизматдан фойдаланиш учун ДХМга 2-3 марта ташриф буюрган. Бундан ташқари, респондентларнинг 13.5 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш учун ДХМга 3 мартадан кўпроқ мурожаат қилган, 73.1 фоизи давлат хизматларини тўғридан-тўғри ДХМдан олишни маъқул кўришини таъкидлаган (2.6.2-график).

Таъриба ўтказилган 5 та ҳудуддаги респондентлар ўзларига кўрсатилаётган хизматлар сифатини баҳоладилар (2.6.3-график). Жавобларга кўра қуйидаги учта хизмат энг паст баҳога эга бўлди:

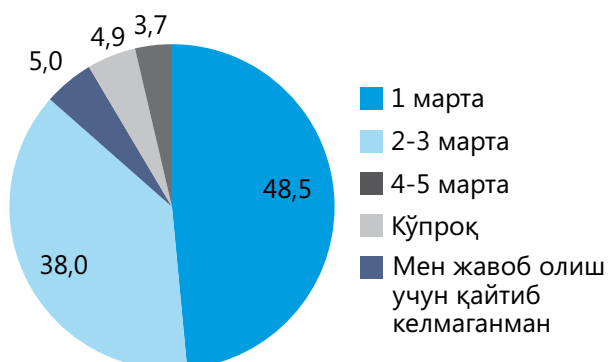
- Болаларни мактабгача таълим муассасасига қабул қилиш учун ариза бериш (5 баллдан 4,0 балл);
- Бола туғилганда бир марталик тўловни олиш (5 баллдан 4.1 балл баллов)
- Тугалланган (реконструкция қилинган) объектни фойдаланишга топшириш (5 баллдан 4.2 балл)

Онлайн ва телефон орқали давлат хизматларидан фойдаланиш. ДХМ хизматларидан фойдаланувчилар ДХМга ташриф буюришгача телефон орқали маслаҳат олиш хизматини билмаганликларини ёки ундан фойдаланмаганликларини маълум қилдилар. 23.8 фоизигина ДХМга ташриф буюришдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган, уларнинг 57 фоизи телефон орқали олинган маълумотдан қониқиш ҳосил қилган. Худди шу тарзда давлат хизматларидан онлайн режимида фойдаланиш даражаси

2.6.1-график: Сиз қайси соҳада ишлайсиз?



2.6.2-график. Битта давлат хизматидан фойдаланиш учун ДХМга неча марта ташриф буюрдингиз?



2.6.3-график: Бу йили ДҲМга қандай давлат хизматларидан фойдаланиш мурожаат қилдингиз? Сизга тақдим этилган хизматлар сифатини 1 дан 5 гача бўлган тизимда баҳоланг



паст, 9.9 фоизигина электрон рақамли имзо ёрдамида онлайн тарзда давлат хизматларидан фойдаланган.

ДХМ шартлари ва фаолиятини баҳолаш. Жавобларни таҳлил қилиш натижаларига кўра респондентлар хизматдан фойдаланиш учун ўртача 30 дақиқа кутишлари керак бўлган. Давлат хизматларидан фойдаланишда сўраб чиқилганларнинг 3.8 фоизигина давлат хизматларидан фойдаланиш учун норасмий тўловларни амалга оширган.

Респондентларнинг 36 фоизи давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида салбий ҳолатларга дуч келмаган. Айти вақтда респондентларнинг 4.2 фоизи хизмат кўрсатиш жуда кўп вақт олиши, операторлар зарур кўникмаларга эга эмаслиги (1.3%) каби қатор муаммоларга дуч келган.

Кўрсатилаётган хизматлар сифатини баҳолашни давом эттириш учун респондентлардан давлат хизматларидан фойдаланиш осонлиги ва қулайлиги тўғрисида сўралди. **Респондентларнинг катта қисми (57,7%) хизматлардан муаммосиз фойдаланганлигини таъкидлади,** 30.3 фоизи хизмат кўрсатилди, бироқ бу жараён улар кутганидан мураккаброқ бўлиб чиққанлигини қайд этди ва атиги 5.7 фоизи хизматдан фойдалана олмаган (2.6.1-жадвал).

2.6.1-жадвал

21. Давлат хизматларидан фойдаланиш енгиллиги ва қулайлиги	
Хизматдан фойдаланиш имкони бўлмади / хизматдан фойдаланишнинг деярли имкони йўқ	5.7
Хизматдан фойдаландим, бироқ ҳужжатларга кўплаб қўшимча талаблар қўйилди	3.4
Хизматдан фойдаландим, бироқ қўшимча тартиб-таомиллар бор эди, улар ҳақида олдиндан огоҳлантирмаган эдим	3.6
Хизматдан фойдаландим, бироқ жараён мен ўйлагандан ҳам мураккаброқ бўлиб чиқди	30.3
Менга дарҳол хизмат кўрсатилди, ҳеч қандай муаммо туғилмади	56.9

Респондентлар ДХМ ходимларининг касбий маҳоратига ҳам баҳо бердилар. Жумладан, респондентларнинг 25.7 фоизи ходимлар илтифотли бўлишига қарамай, улар барча масалаларда ҳам малакали эмас, деб ҳисоблайди (2.6.2-жадвал).

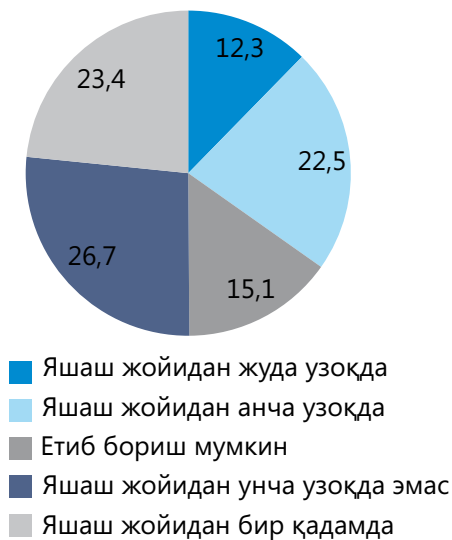
2.6.2-жадвал

22. ДХМ ходимларининг касбий маҳорати	
Ходимлар қўпол, малакасиз	2.5
Ходимлар тартибсиз ва кўпинча мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлмаган шахсий ва бошқа вазифаларга чалғийди	4.4
Ходимлар ҳеч қандай кўмак бермади	6.0
Ходимлар хушмуомала, бироқ ҳамма масалаларда ҳам малакали эмас	25.7
Мулойим, малакали ходимлар	61.3

Респондентларнинг 23.4 фоизи ДХМ бир қадам масофада, 12.3 фоизи ўз яшаш жойларидан унчалик узоқ бўлмаган масофада жойлашган, деб ҳисоблайди. Айти вақтда 22.5 фоизи ДХМ яшаш жойидан анча узоқда жойлашганлигини қайд этмоқда (2.6.4-график).

Респондентлар, шунингдек, ДХМга навбат туриш ва иш режимини ҳам баҳоладилар. Жумладан, **37.4 фоизи электрон навбат тизими мавжудлигини қайд этди. Шунга ўхшаш тарзда респондентларнинг 64.9 фоизи ходимлар доимо ўз жойида ва ДХМда иш тартиби барқарор, деб ҳисоблайди.**

Респондентлар давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ариза ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказишни ижобий баҳоладилар. Жумладан, 62.3 фоизи ҳужжатлар дарров қабул қилинганлигини қайд этди, 23.8 фоизи эса ҳужжатлар қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан қабул қилинганлигини таъкидлади (2.6.3-жадвал).

2.6.4-график. ДҲМ жойлашуви
ва яқинлиги2.6.5-график. ДҲМда навбатларни
ташkil этиш

2.6.3-жадвал

26. Давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган аризалар ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказиш	
Ҳужжатларни қабул қилиш сабабини тушунтирмай рад этилди	2.8
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинмади	2.6
Такроран мурожаат қилишга тўғри келди	8.3
Ҳужжатлар қабул қилинди, бироқ қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан	23.8
Ҳужжатлар дарҳол қабул қилинди ва рўйхатдан ўтказилди	62.3

Шунга ўхшаш тарзда респондентларнинг 48.4 фоизи ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланганлигини таъкидлади, 31.2 фоизи эса ҳужжатларни эртaroқ олганлигини қайд этди. Сўраб чиқилганларнинг 8 фоизи аризани кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди, деб ҳисоблайди (2.6.4-жадвал).

2.6.4-жадвал

27. Аризани ва тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш	
Аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди	8.0
Кўриб чиқиш муддати 5 кунлик муддатдан ошиб кетди	3.0
Кўриб чиқиш муддати 1-2 иш куни муддатидан ошиб кетди	9.4
Ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланди	48.4
Ҳужжатлар белгиланган муддатдан олдин тайёрланди	31.2

Юқорида кўрсатилган жавоблар, шунингдек, аризага жавоб қайтариш тартиб-таомилларининг самарадорлиги билан ҳам тасдиқланади. Жумладан, респондентларнинг 40 фоизи тезда, 48.3 фоизи тегишли тартибда жавоб (хизмат) олган (2.6.5-жадвал).

ДҲМ ходимига мурожаат қилганда олинган ахборотнинг сифати ва тўлиқлиги хусусида – 68.6% респондентлар тўлиқ ва сифатли ахборот олинганлигини қайд этди, 22.3 фоизи эса ахборотда фақат кичик ноаниқликлар борлигини таъкидлади (2.6.6-жадвал).

2.6.5-жадвал

28. Аризага жавоб бериш тартиб-таомилининг самарадорлиги.	
Узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнг ариза рад этилди	3.0
Ариза дарҳол рад этилди, хизмат кўрсатилмади	2.4
Такроран мурожаат қилинганда аризага жавоб олинди	6.3
Хизмат ва жавоб тегишли тартибда тақдим этилди	48.3
Тезликда жавоб ва хизмат тақдим этилди	40.0

2.6.6-жадвал

28. Аризага жавоб бериш тартиб-таомилининг самарадорлиги.	
Узоқ бюрократик тартиб-таомиллардан сўнг ариза рад этилди	3.0
Ариза дарҳол рад этилди, хизмат кўрсатилмади	2.4
Такроран мурожаат қилинганда аризага жавоб олинди	6.3
Хизмат ва жавоб тегишли тартибда тақдим этилди	48.3
Тезликда жавоб ва хизмат тақдим этилди	40.0

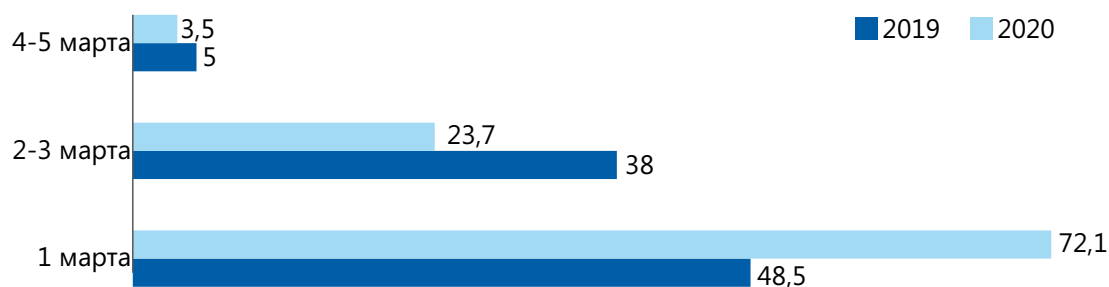
2019 ВА 2020 ЙИЛЛАРДА ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИ ФОЙДАЛАНУВЧИЛАРИ ЎРТАСИДА ЎТКАЗИЛГАН СЎРОВ НАТИЖАЛАРИНИНГ ҚИЁСИЙ ТАҲЛИЛИ

2.7.1-графикда кўрсатилганидек, **“Юридик ва жисмоний шахсларни сув таъминоти ва сув ажратиш тармоқларига улаш”** хизматига баҳо бериш бўйича 4,2 баллдан 5 баллгача энг катта сакраш юз берди. Бундан ташқари, **“Якка тартибдаги уй-жой қуриш (реконструкция қилиш) бўйича лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш”** хизматини кўрсатиш сифати бўйича ютуқ кузатилмоқда. Қуйидаги хизматлар сифатини баҳолаш: **“Уй-жой биносини нотурар жой тоифасига ўтказиш тўғрисида рухсат”, “Тугалланган (реконструкция қилинган) объектни фойдаланишга топшириш”, “Архитектура ва ре-**

2.7.1-график: 2019 ва 2020 йилларда айрим давлат хизматларини кўрсатиш сифатининг қиёсий таҳлили



2.7.2-график: Битта хизматдан фойдаланиш учун ДҲМга ташрифлар сони (респондентларнинг %)



жалаштириш вазифасини ишлаб чиқиш”, “Болаларни давлат мактабгача таълим муассасаларига қабул қилиш учун ариза бериш” ва “Кўчмас мулкка бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш”.

2.7.2-графикда кўрсатилганидек, битта хизматдан фойдаланш учун ДҲМга 2-3 марта ташриф буюришга тўғри келганлар сони сезиларли даражада ошди. Биринчи ташриф пайтида хизматдан фойдаланган респондентлар сони ҳам сезиларли даражада камайди. Бундай динамика ДҲМ ва масъул ташкилотлар операторларининг сифати ва самарадорлиги сезиларли даражада пасайганлигидан далолат беради. Бироқ 2020 йилда COVID-19 коронавирус пандемияси билан боғлиқ карантин чораларининг салбий таъсирини ҳисобга олиш керак. Бундан ташқари, “Ҳужжатларингизни дарров қабул қилишдими?” деган саволга 2019 ва 2020 йилларда сўраб чиқилганларнинг 90,4 фоизи ва 62,3 фоизи ишончли жавоб берди, 8,4 фоизи ва 23,8 фоизи ҳужжатлар қабул қилинганлигини, бироқ такомилга етказиш учун қайтарилганлигини қайд этди. Шунингдек, давлат хизматлари фойдаланувчилари орасида телефон орқали маслаҳат олиш оммалашиб боришида ҳам ўзгаришлар юз кузатилмоқда (2019 йилда 29,8% ва 2020 йилда 23,8%), бунда олинган ахборотдан мамнун бўлган респондентларнинг улуши 2019 йилда 96 фоизни, 2020 йилда 57 фоизни ташкил этди. Шунга ўхшаш натижалар аҳолига хизмат кўрсатиш сифати пасайганлигини ҳам кўрсатади. Давлат хизматидан фойдаланиш учун ўртача кутиш вақти ҳам сезиларли даражада, 2019 йилдаги 17 дақиқадан 2020 йилда 30 дақиқагача ошди. Норасмий тўловлар сони кўпайиши кузатилаётгани эътиборга лойиқ. Жумладан, 2019 йилда сўраб чиқилганларнинг 2,2 фоизи норасмий тўловларни амалга оширганликларини маълум қилди, шу билан бирга 2020 йилда уларнинг улуши 3,8 фоизни ташкил этди. Шунингдек, 2019 йилда сўраб чиқилганларнинг 0,9 фоизи ДҲМ операторлари зарур кўникмаларга эга эмаслигини улар давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида дуч келган салбий жиҳатлардан бири сифатида қайд этди. 2020 йилда сўраб чиқилганларнинг 1,3 фоизи ушбу жиҳатни қайд этди⁶

⁶ Изоҳ: 2020 йилги таҳлил Тошкент вилояти Нурафшон шаҳрини ўз ичига олади

ХУЛОСАЛАР ВА ТАВСИЯЛАР

Ушбу тадқиқотнинг мақсади ДХА / ДХМ ва тегишли давлат органлари масъул ходимларининг салоҳиятини ривожлантириш заруратини таҳлил қилишдан, шунингдек, Ўзбекистоннинг 5 та тажриба минтақасида ДХМ орқали кўрсатиладиган давлат хизматлари сифатини баҳолашдан иборат эди. Тадқиқот доирасида мақсадли ташкилотларнинг асосий ходимларини баҳолаш бўйича малакалар таҳлили ўтказилди, аниқланган мавзулар бўйича ходимларни ўқитиш режаси тайёрланди, тахминан 1000 нафар респондент иштирокида давлат хизматларини кўрсатиш сифати ва улардан фойдаланувчиларнинг қониқиш даражаси баҳоланди. Бундан ташқари, тажриба ўтказилган ҳудудларда энг кўп талаб қилинадиган 10 та давлат хизматининг ва аҳоли ҳамда тадбиркорлик субъектларидан энг кўп шикоят бўлган 10 та хизматнинг кўрсатилиши ҳам таҳлил қилинди, мижозлар ўртасида ўтказилган сўровнома ва ДХМ ходимлари ва ихтисослашган ташкилотлар билан суҳбатлар асосида ДХМ ва тўғридан-тўғри хизмат кўрсатувчи ташкилотлар фаолияти самарадорлиги баҳоланди ва хизматлар кўрсатиш сифатини яхшилаш бўйича таклифлар ишлаб чиқилди.

Тадқиқот доирасида қуйидаги асосий хулосалар чиқариш мумкин. Жумладан, суҳбат иштирокчиларида режалаштириш ва ташкилотдаги ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш, шунингдек, тафсилотларга эътиборлилик ва тартиб-таомилларга риоя этиш кўникмалари нисбатан яхши ривожланган. Бироқ суҳбатда самарали мулоқот қилиш кўникмалари ва стрессга чидамлилик нисбатан паст даражада ривожланганлиги аниқланди. Бундан ташқари, ташаббускорлик даражаси, мослашувчанлик, шунингдек, жамоада ишлаш кўникмалари ва жамоани бошқариш қобилиятини ҳам ривожлантириш керак. Шунга ўхшаш тарзда респондентлар вақтни бошқариш кўникмалари, киришувчанлик, нотиклик санъати ва ишда мослашувчанликни кўрсатдилар. Шунингдек, респондентлар ДХА иши сифатини ошириш учун ушбу соҳадаги халқаро тажрибани ўрганиш ва халқаро алоқаларни ривожлантириш амалиётини жорий этиш зарурлигини таъкидладилар. Шунингдек, суҳбат иштирокчиларининг фикрича, ДХА ва идоравий ташкилотлар ўртасидаги мавжуд ҳамкорлик даражаси яхшиланиши керак. Бундан ташқари, респондентлар электрон ҳукумат воситалари ва давлат хизматларини рақамлаштириш кенг татбиқ этилганига қарамай, умуман олганда, ҳужжатларнинг қоғоз шаклидаги анъанавий муомаласи ҳали ҳам юқори даражада сақланиб қолаётганлигини қайд этди. Бундан ташқари, респондентлар психологик саводхонлик бўйича тренинг зарурлигини таъкидладилар.

Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси марказий аппарати ходимлари билан ўтказилган суҳбатлар режалаштириш, тафсилотларга эътибор бериш ва белгиланган тартиб-таомилларга риоя қилиш, шунингдек, ташкилотдаги ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари юқори даражада ривожланганлигини кўрсатди. Бироқ натижалар, шунингдек, инспекция ходимларида самарали мулоқот қилиш соҳасида кўникмалар ва стрессга чидамлилик кўникмалари етишмаслигини кўрсатди. Респондентларнинг мижозларга йўналтирилганлиги паст даражада эканлиги ҳам қайд этилди. Респондентларнинг фикрича, ўз вазифаларини янада самарали бажариш учун улар стрессга чидамлилик даражаси ва киришимлигини оширишлари керак. Шунингдек, суҳбатлар иштирокчилари нотиклик маҳоратининг етишмаслиги ва сусткашлик мавжудлигини таъкидладилар.

Ўзбекистон Республикаси Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси бўлимлари ва бўлинмалари раҳбарлари билан ўтказилган суҳбатлар режалаштириш, ташкилотдаги ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш ҳамда тафсилотларга юқори даражада эътиборли бўлиш ва тартиб-таомилларга риоя этиш кўникмалари нисбатан яхши ривожланганлигини кўрсатди. Айни вақтда самарали мулоқот қилиш кўникмалари ва стрессга чидамлилик паст кўрсаткичларга эга. Ишбилармонлик муҳитини тушуниш, ахборотни

таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш, ташаббускорлик, натижага йўналтирилганлик, ташкилотга содиқлик ва мижозга йўналтирилганлик каби кўникмалар паст ва ўртача даражада ривожланган.

Тажриба ўтказилган туманлардаги тўртта бўлим раҳбарлари / ўринбосарлари ва ДҲМ директорлари ҳамда операторларидан ташкил топган ДҲА ҳудудий бошқармалари ходимлари билан суҳбатлар стрессга чидамлилиқ ва самарали мулоқот қилиш кўникмалари паст даражада ривожланганлигини кўрсатди. Ташаббускорлик, мослашувчанлик ва янгиликка очиқлик паст даражада ривожланган. Шунингдек, респондентларда натижага йўналтирилганлик ва унинг учун жавобгарлик ташкилотдаги ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари ва ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш қобилияти билан таққослаганда нисбатан заиф ривожланган. Суҳбатлар иштирокчилари вақтни бошқариш, киришимлилиқ, ҳамкасблар билан ўзаро муносабатда мослашувчанлик кўникмаларини ривожлантириш ва психологик саводхонлик даражасини ошириш зарурлигини таъкидладилар. Бундан ташқари, респондентлар норматив-ҳуқуқий базани билиш ва АКТ соҳасидаги кўникмаларни яхшилаш зарурлигини таъкидладилар. Шунингдек, суҳбат иштирокчиларининг фикрича, респондентларнинг ўз вазифаларини янада самарали бажаришлари учун мавжуд моддий-техник базани ва инфратузилманинг ҳолатини яхшилаш керак.

ДҲМ ва ташкилотлар самарадорлигини баҳолаш учун давлат хизматларини кўрсатишга масъул бўлган ташкилотлар (бэк-офислар) ўртасида суҳбатлар ва сўровномалар ўтказилди, унда суҳбат қатнашчилари давлат хизматлари марказлари билан ҳамкорлик сифатида танқидий баҳо бердилар ва ҳамкорликнинг яхшиланиши зарур бўлган жиҳатларини қайд этдилар. Тошкент вилоятида мактабгача таълим бошқармасида таклифнинг кескин танқислиги шароитида аҳолидан мактабгача таълим муассасалари хизматларига бўлган талаб юқори бўлганлиги сабабли ушбу соҳада қатор муаммолар юзага келмоқда: навбатга қўйилган пайтдан бошлаб ва маълум бир мактабгача таълим муассасасига йўлланма олгунига қадар 2-3 йил ўтиши мумкин, яшаш жойи ўзгартирилганда болани бошқа мактабгача таълим муассасасига ўтказиш учун янги яшаш жойидаги мактабгача таълим муассасасига йўлланма олиш учун навбатга қайта туриш керак ва йўлланма олиш учун яна навбат кутиш керак, навбатга қўйиш тизимида мактабгача таълим муассасасида ака-ука / опа-сингиллар борлиги ҳисобга олинмайди, баъзан ДҲМ ходимлари тизим бўйича мактабгача таълим муассасасида жойлар бўшаганлигини текширмайди ва бу тўғрисида фойдаланувчиларни хабардор қилмайди, баъзан, бир вақтнинг ўзида иккита бола рўйхатдан ўтганида (масалан, эгизаклар) фақат битта болага йўлланмалар берилиши мумкин ёки кўпинча ДҲМ ходимлари маълумотлар базасида боланинг Ф.И.О.ни ёзишда грамматик хатоларга йўл қўяди, бу давлат хизматларидан фойдаланувчилар ва бошқалар учун қўшимча ноқулайликлар туғдиради. Кам таъминланган фуқаролар ушбу хизмат учун тўлов миқдоридан норозилигини билдирадилар. Тавсиялар сифатида ушбу хизматни тақдим этиш тўғрисида аҳолининг хабардорлигини ошириш ва аҳоли ўртасида давлат хизматлари тўғрисида кенг тушунтириш ишларини олиб бориш зарурлигини таъкидлаш лозим. Бундан ташқари, Мактабгача таълим вазирлиги ва ДҲМ бўлимлари ўртасида янада самарали ҳамкорлик қилиш учун ДҲМ ходимлари ва ташкилотларининг йўлланмалар беришдаги вазифаларини аниқ белгилаб қўйиш керак, бу фуқароларни мактабгача таълим муассасасига йўлланма олмагунча ўзаро қайта йўлланма беришнинг олдини олади.

Нурафшон шаҳар Бош қурилиш бошқармасига ташриф “Якка тартибдаги уй-жой қурилишининг (реконструкция қилинишининг) лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш” хизматини кўрсатишда ваколатли органларнинг янада самарали ишлаши учун объектнинг ҳажмига қараб хизматларни кўрсатиш учун белгиланган муддатларни қайта кўриб чиқиш тавсия этилади. Шунингдек, аризани келишишининг барча босқичларида унинг мақомини

текшириш имкониятини таъминлаш учун реал вақт режимида ариза мақомини масофадан мониторинг қилишни таъминлаш тавсия этилади.

Давлат солиқ инспекциясига (Сирдарё вилояти Ховос тумани) ташриф доирасида инспекция ходимлари мазкур ташкилот юрисдикциясида бўлган ва ДХМ орқали тақдим этиладиган хизматларнинг амалдаги рўйхатини қайта кўриб чиқишни таклиф қилдилар. Уларнинг фикрича, ДСИ томонидан кўрсатиладиган барча хизматлар ДХМга ўтказилиши керак, бу эса фуқароларнинг ДСИга ташрифларини камайтиради ва фуқаролар учун қулайроқ бўлади. Шунингдек, СТИР ва ЭРИ олиш ДХМ орқали тақдим этиладиган энг машҳур хизматлардан бири эканлигини ва бугунги кунда фойдаланувчилар ушбу хизматларни онлайн (масофадан туриб) олиш имкониятига эга эканлигини инобатга олган ҳолда интерактив шаклда тақдим этиладиган хизматлар рўйхати тўғрисида аҳолининг хабардорлигини ошириш керак.

“Худудгазтаъминот” АЖда (Жиззах вилояти Бахмал тумани) “1,2 МПа дан юқори бўлмаган босим билан газ тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш” хизматининг таҳлили шуни кўрсатдики, регламентга биноан фойдаланувчиларни газ тармоқларига улаш тартиби техник шартларни ишлаб чиқишни назарда тутди; газ таъминоти лойиҳасини ишлаб чиқиш ва тасдиқлаш; қурилиш-монтаж ишлари; табиий газ ҳисоблагичини муҳрлаш ва бошқалар. Бундан ташқари, Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси ҳузуридаги Мажбурий ижро бюроси табиий газ ҳисоблагичини муҳрлашда иштирок этади. Амалда газ тармоқлари, усқуналари, бахтсиз ҳодисаларнинг яроқлилиги учун барча жавобгарлик “Худудгазтаъминот” зиммасига юклатилган ва Бюронинг ходимлари табиий газни ҳисобга олиш мосламасини муҳрлаш жараёнида қатнашмайдилар. Айтилган вақтда фойдаланувчиларнинг аризасига ДХМ орқали фақат Бюронинг тасдиқлашидан кейин жавоб берилади, бу эса хизматни тақдим этиш муддатини кечиктиради. Бюронинг ходимларини табиий газни ҳисобга олиш мосламасини муҳрлашдаги иштирокини истисно қилиш, шунингдек, кейинчалик муҳрланганлиги тўғрисида Бюрони хабардор қилиш тизимини такомиллаштириш тавсия этилади. Бундан ташқари, уй эгалари ариза берувчининг аризасида кўрсатилган белгиланган манзилда бўлмаслиги туфайли хизматни белгиланган муддатларда кўрсатиш кечикмоқда. Демак, “Худудгазтаъминот” инспекторларининг ташрифи пайтида уй эгаларининг йўқ бўлиши билан боғлиқ кутилмаган вазиятларни истисно этиш мақсадида инспекторнинг аризани қабул қилишда инспекторнинг келиш графигини олдиндан кўрсатиш ва / ёки ташрифдан олдин хабар бериш тизимини жорий этиш, масалан, инспекторнинг келиши ҳақида СМС-хабарнома юбориш зарур. “20 кВт дан ортиқ электр тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш” хизмати бўйича хизматларни янада сифатли кўрсатиш учун моддий-техник инфратузилманинг йўқлиги (барқарор Интернет ва компьютер усқуналари) каби жиддий муаммолар аниқланди. Наркология диспансерида (Тошкент вилояти Нурафшон шаҳри) “Наркология диспансерида ҳисобда туриши ёки турмаслиги тўғрисида маълумотнома олиш” хизматини ўрганиш доирасида ушбу вазифани зудлик билан бажариш учун ташкилот ичида инфратузилма етарли эмаслиги, масалан, юқори тезликдаги Интернет, ишлайдиган компьютер йўқлиги, электр таъминотидаги узилишлар тез-тез юз бериши аниқланди. Кунига ДХМдан тушадиган аризалар кўплиги (ўртача 250-300) туфайли юқори иш юкини ҳисобга олган ҳолда, ходим бутун иш вақтини аризаларни кўриб чиқишга сарф қилиши керак. Ходимнинг сўзларига кўра ДХМдан тушадиган аризалар учун масъул бўлган штат ходими учун 0,5 ставка ажратилган. Аслида, хизматни ўз вақтида кўрсатиш учун ходим ҳатто тўғридан-тўғри касбий вазифаларига зиён этказган ҳолда иш вақтидан ташқари ишлашига тўғри келади, шунинг учун ставкани ошириш ёки аризаларни кўриб чиқиш учун қўшимча штат бирлигини ажратиш керак.

“Бола туғилганда бир марталик нафақа олиш” давлат хизматини ўрганиш давлат хизматларини янада самарали ва сифатли кўрсатиш учун бюджетдан ташқари Пенсия жамғармаси ҳамда Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлиги ўртасида пенсия ва нафақаларни ҳисоблаш билан боғлиқ масалалар бўйича интеграцияни ўрнатиш зарурлигини кўрсатди. Бундан ташқари, ташкилот ходимлари ДҲМ маълумотлар базасида техник муаммолар тез-тез учрашини қайд этди. Бу муаммо ДҲМ маълумотлар базасида Пенсия жамғармаси томонидан эълон қилинган Пенсия жамғармаси фуқаролари сони тўғрисида ахборот ўз вақтида пайдо бўлмаслиги туфайли юзага келади. Респондентлар, шунингдек, ДҲМ ходимлари масъул ташкилотга сўров юборишда хатоларга йўл қўйишини таъкидладилар. Маълумотларни қайта ишлаш сифати ва тезлигини ошириш учун фойдаланиладиган дастурий таъминотни диққат билан мониторинг қилиш тавсия этилади.

Давлат хизматларини кўрсатиш тизимини баҳолашни ўрганиш қуйидаги хулосаларни чиқаришга имкон берди: респондентларнинг 48.5 фоизининг фикрича, биринчи марта ташриф буюрганида уларга хизмат кўрсатилган, сўраб чиқилганларнинг 38 фоизи хизматдан фойдаланиш учун ДҲМга 2-3 марта ташриф буюрган, респондентларнинг 13.5 фоизи эса давлат хизматларидан фойдаланиш учун ДҲМга 3 мартадан кўпроқ мурожаат қилган. Тажриба ўтказилган барча 5 та ҳудудда болаларни мактабгача таълим муассасасига қабул қилиш учун ариза бериш, бола туғилганда бир марталик тўловни олиш ва тугалланган (реконструкция қилинган) объектни фойдаланишга топшириш борасида энг паст баҳо олинди. ДҲМ хизматларидан фойдаланувчилар ДҲМга ташриф буюришгача телефон орқали маслаҳат олиш хизматини билмаганликларини ёки ундан фойдаланмаганликларини маълум қилдилар. 23.8 фоизигина ДҲМга келишдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган. Респондентларнинг катта қисми (57 фоизи) хизматлардан муаммосиз фойдаланганлигини таъкидлади, 30.3 фоизи хизмат кўрсатилди, бироқ бу жараён улар кутганидан мураккаброқ бўлиб чиққанлигини қайд этди ва атиги 5.7 фоизи хизматдан фойдалана олмади. Респондентларнинг 25.7 фоизи ходимлар илтифотли бўлишига қарамай, улар барча масалаларда ҳам малакали эмас, деб ҳисоблайди.

Респондентлар давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ариза ва ҳужжатларни қабул қилиш ҳамда рўйхатдан ўтказишни ижобий баҳолайдилар. Жумладан, 62.3 фоизи ҳужжатлар дарров қабул қилинганлигини қайд этди, 23.8 фоизи эса ҳужжатлар қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан қабул қилинганлигини таъкидлади. Юқорида кўрсатилган жавоблар, шунингдек, аризага жавоб қайтариш тартиб-таомилларининг самарадорлиги билан ҳам тасдиқланади. Жумладан, респондентларнинг 40 фоизи тезда, 48.3 фоизи тегишли тартибда жавоб (хизмат) олган. 2019 ва 2020 йилларда давлат хизматлари фойдаланувчилари ўртасида ўтказилган сўров натижаларининг қиёсий таҳлили шуни кўрсатдики, битта хизматдан фойдаланиш учун ДҲМга 2-3 марта мурожаат қилишга мажбур бўлганлар сони сезиларли даражада ошган. Биринчи ташриф пайтида хизматдан фойдаланган респондентлар сони ҳам сезиларли даражада камайган. Бундай динамика ДҲМ ва масъул ташкилотларнинг операторлари сифати ва тезлиги сезиларли даражада пасайганлигидан далолат беради. Бироқ 2020 йилда COVID-19 коронавирус пандемияси билан боғлиқ карантин чораларининг салбий оқибатларини ҳисобга олиш керак. Шунингдек, давлат хизматлари фойдаланувчилари орасида телефон орқали маслаҳат олиш оммалашшида ўзгаришлар кузатилмоқда (2019 йилда 29,8% ва 2020 йилда 23,8%). Давлат хизматидан фойдаланиш учун ўртача кутиш вақти ҳам сезиларли даражада, 2019 йилдаги 17 дақиқадан 2020 йилда 30 дақиқাগача ошганлигига ҳам эътибор қаратиш зарур.

3 | ИЛОВА

№1 ДҲА МАРКАЗИЙ АППАРАТИ БЎЛИМЛАРИ ВА БОШҚАРМАЛАРИ РАҲБАРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



№2 ЎЗР ВМ ҲУЗУРИДАГИ ТАЪЛИМ СИФАТИНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ ДАВЛАТ ИНСПЕКЦИЯСИ МАРКАЗИЙ АППАРАТИ БЎЛИМЛАРИ ВА БОШҚАРМАЛАРИ РАҲБАРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



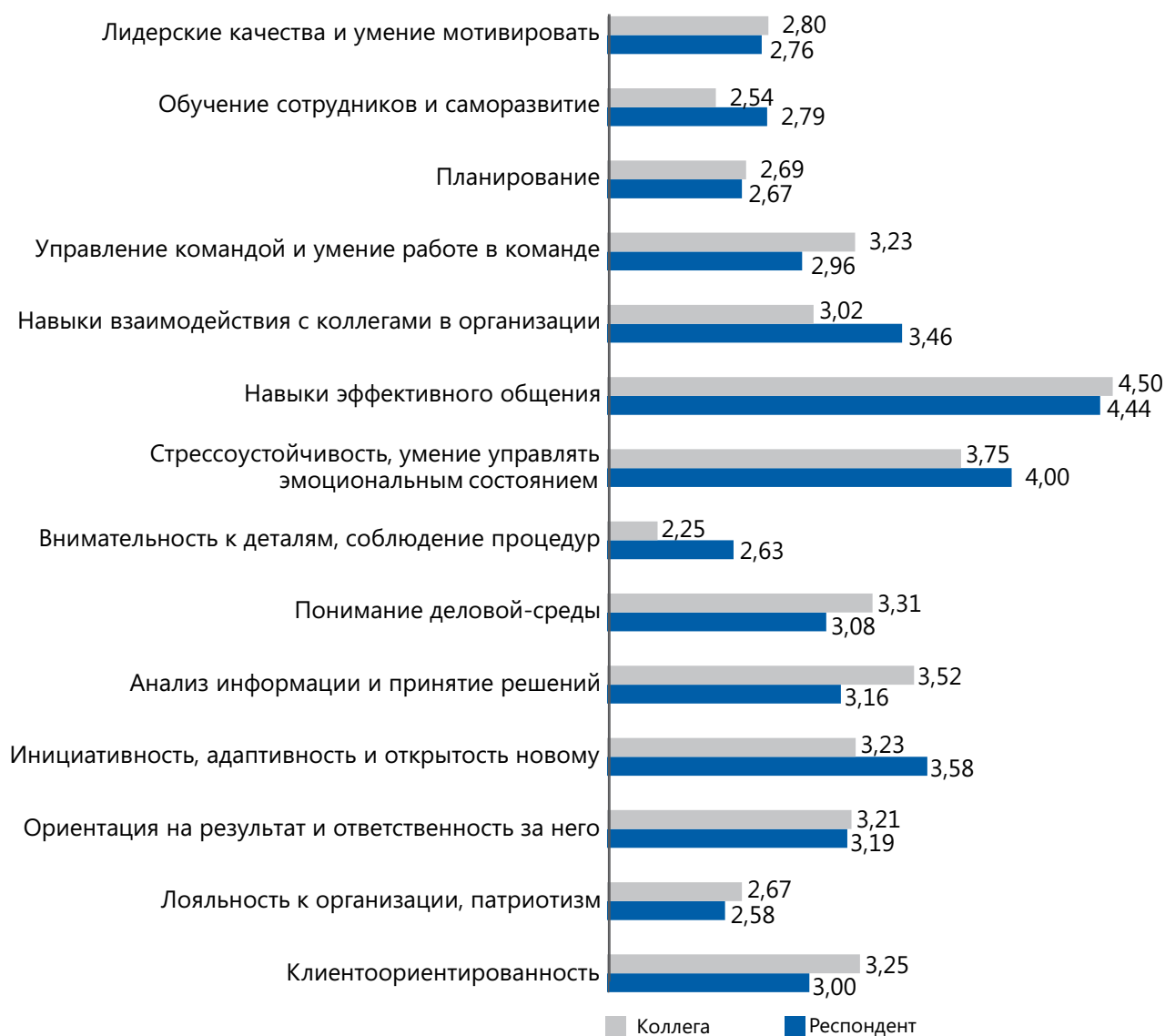
№3 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ЭКОЛОГИЯ ВА АТРОФ-МУҲИТНИ МУҲОФАЗА ҚИЛИШ ДАВЛАТ ҚЎМИТАСИ БЎЛИМЛАРИ ВА БОШҚАРМАЛАРИ РАҲБАРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



№4 СИРДАРЁ ВИЛОЯТИ ДҲА ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАСИ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



№5 СИРДАРЁ ВИЛОЯТИ ДХА ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАСИ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



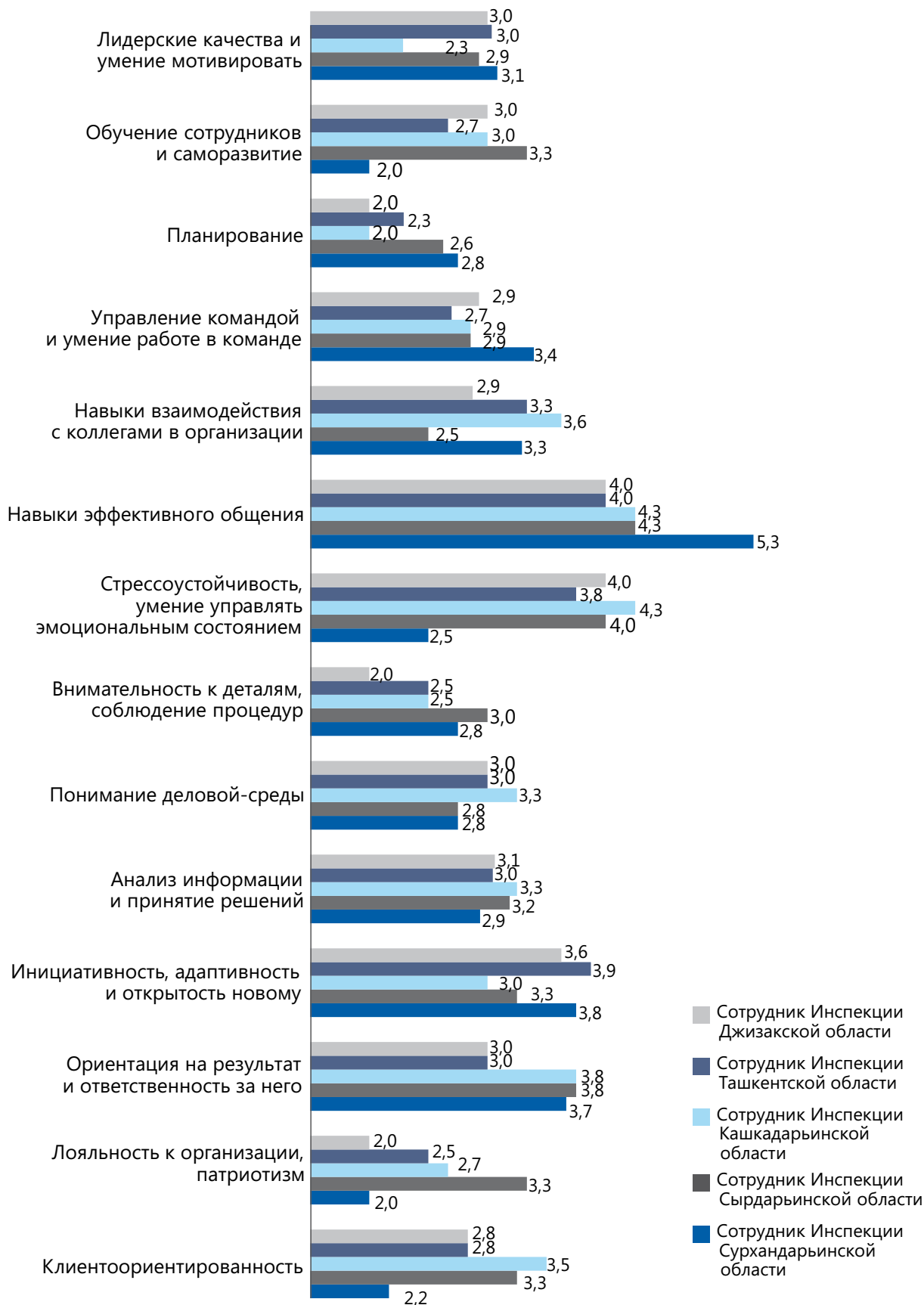
№6 ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИ ДҲА ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАСИ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



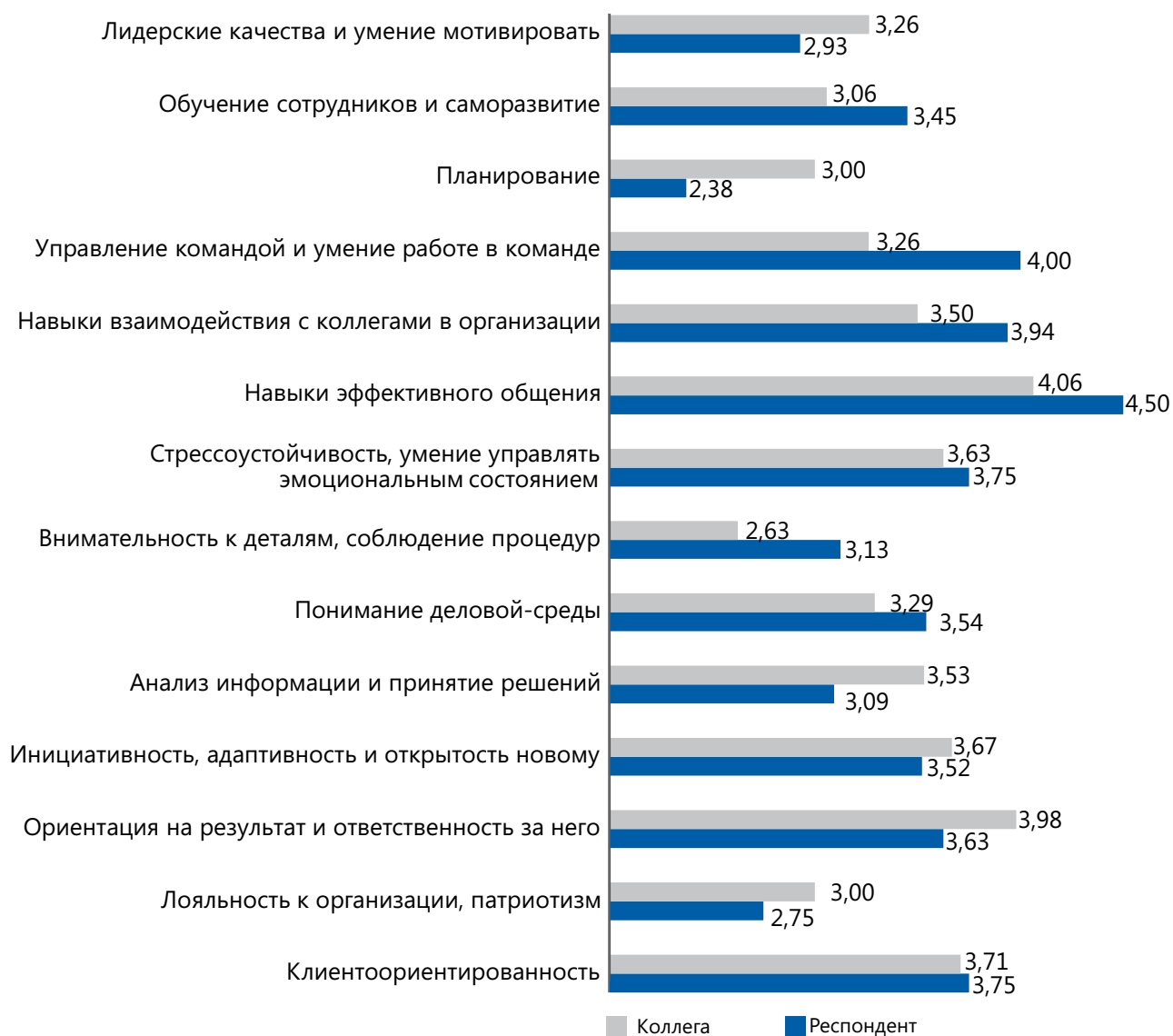
№7 СУРХОНДАРЁ ВИЛОЯТИ ДХА ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАСИ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



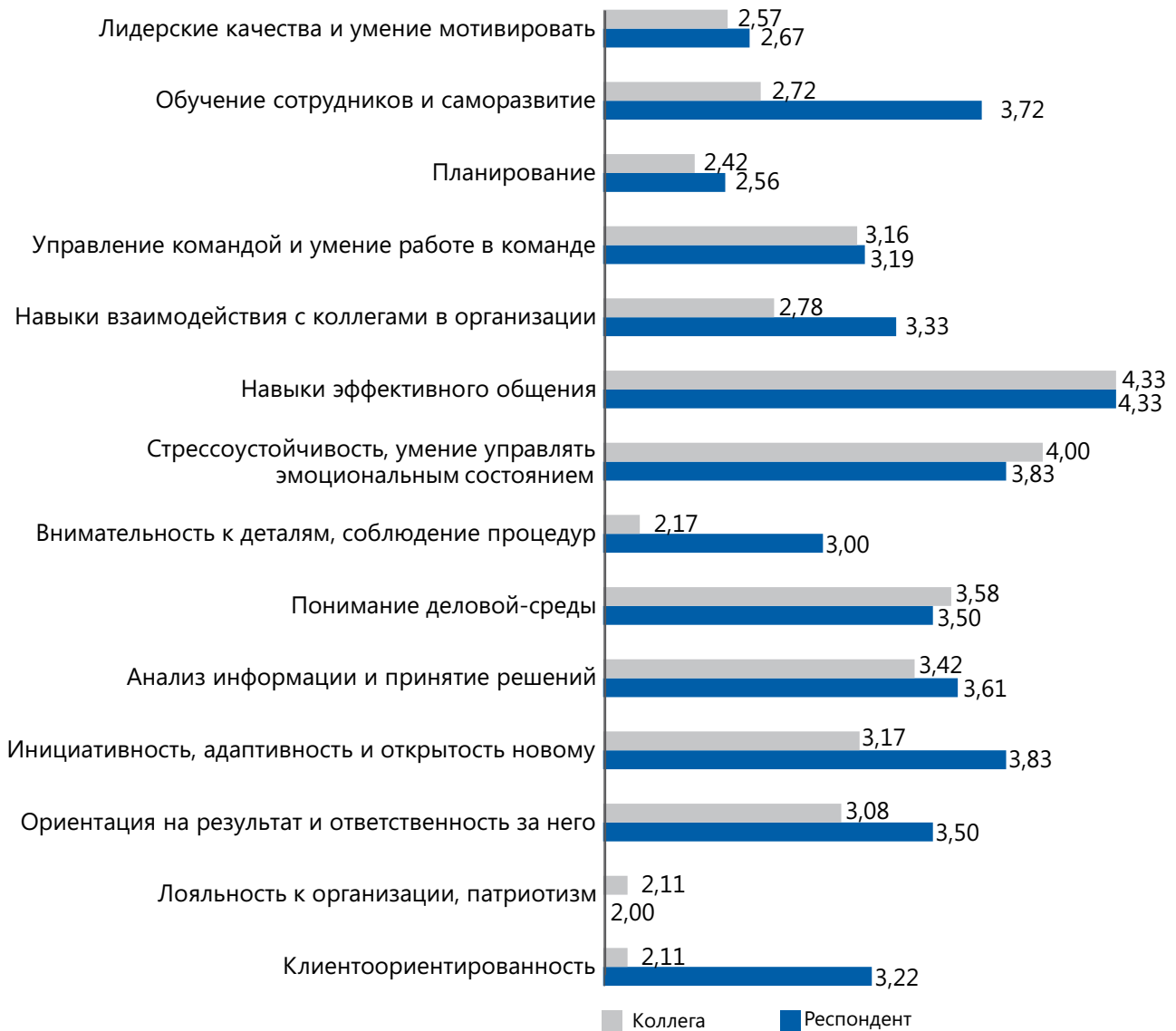
№8 ҚАШҚАДАРЁ ВИЛОЯТИ ДҲА ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАСИ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



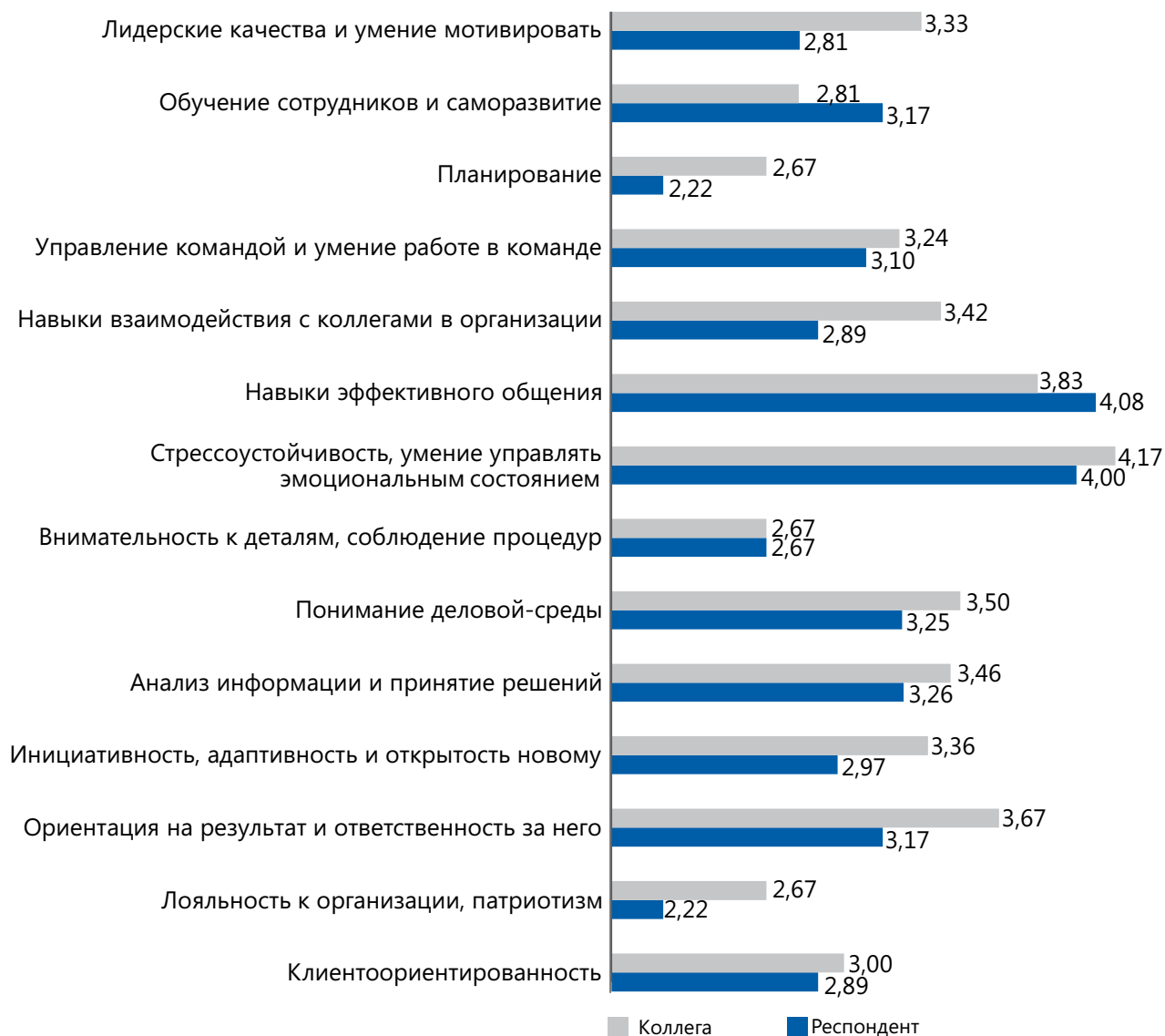
№9 ТАЖРИБА ҲУДУДЛАРИ ДҲМ ДИРЕКТОРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



№10 ТОШКЕНТ ВИЛОЯТИ НУРАФШОН ШАҲРИ ДҲМ ОПЕРАТОРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



№11 СИРДАРЁ ВИЛОЯТИ ХОВОС ТУМАНИ ДХМ ОПЕРАТОРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



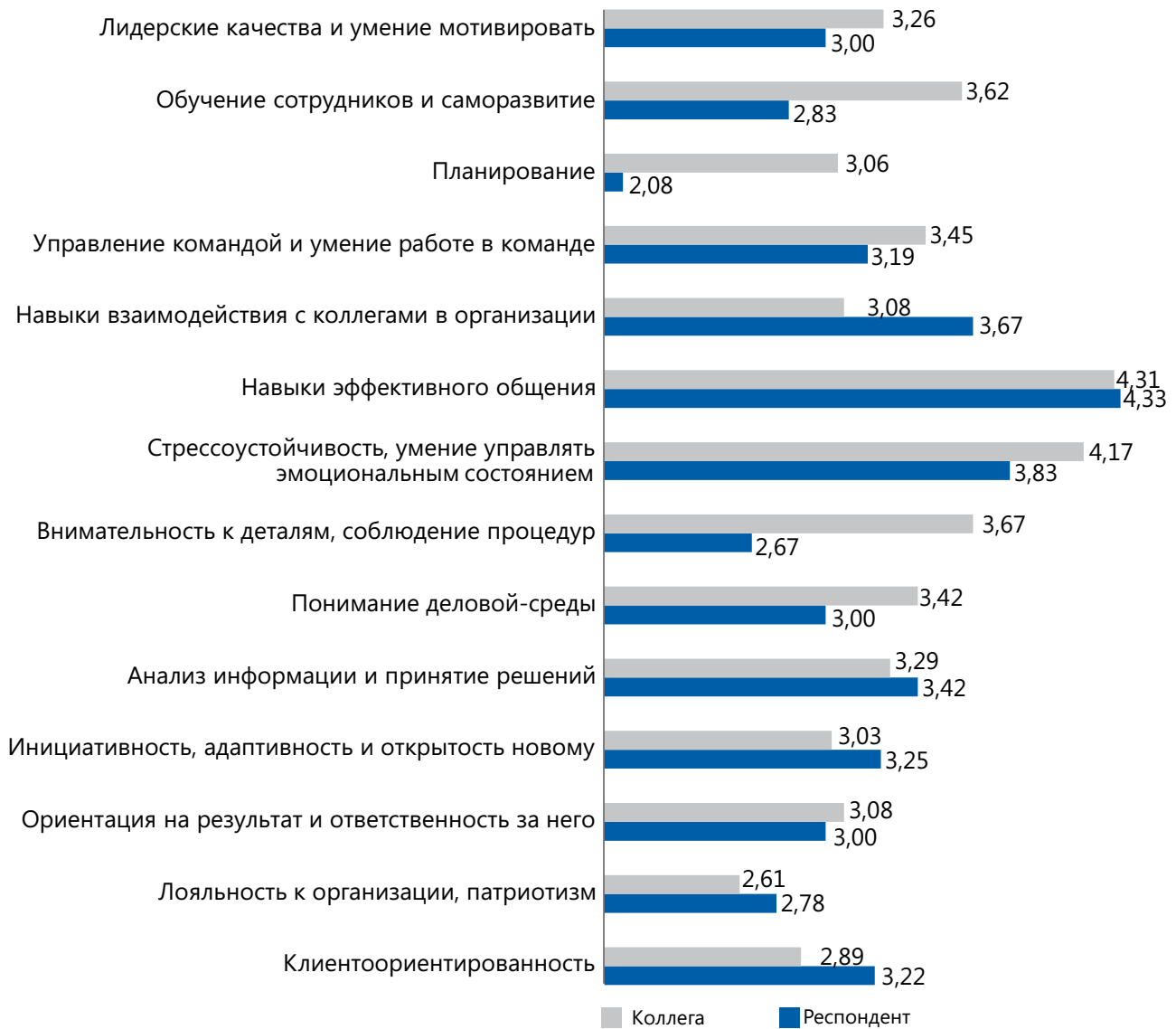
№12 ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИ БАХМАЛ ТУМАНИ ДҲМ ОПЕРАТОРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



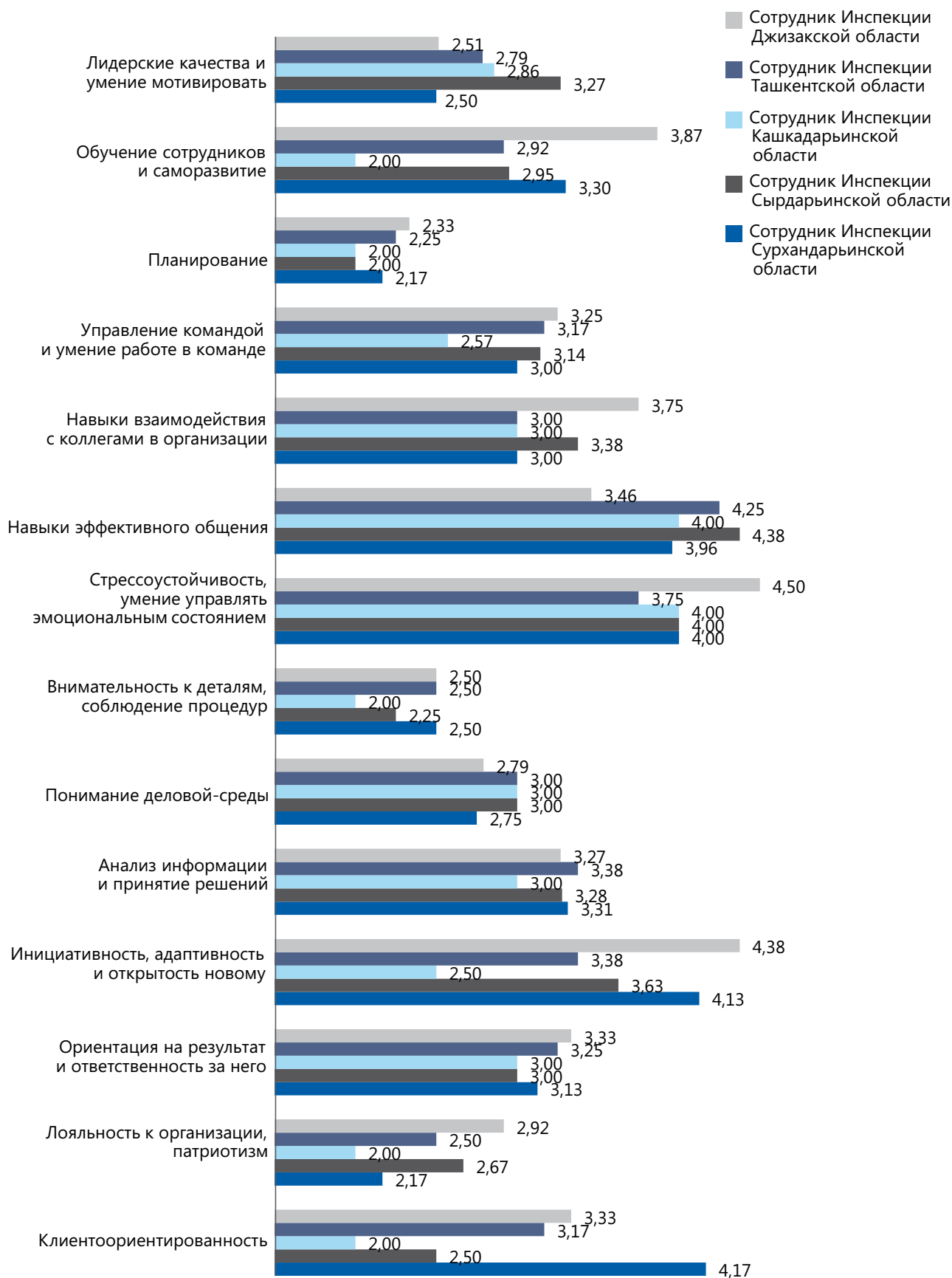
№13 СУРХОНДАРЁ ВИЛОЯТИ САРИОСИЁ ТУМАНИ ДХМ ОПЕРАТОРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



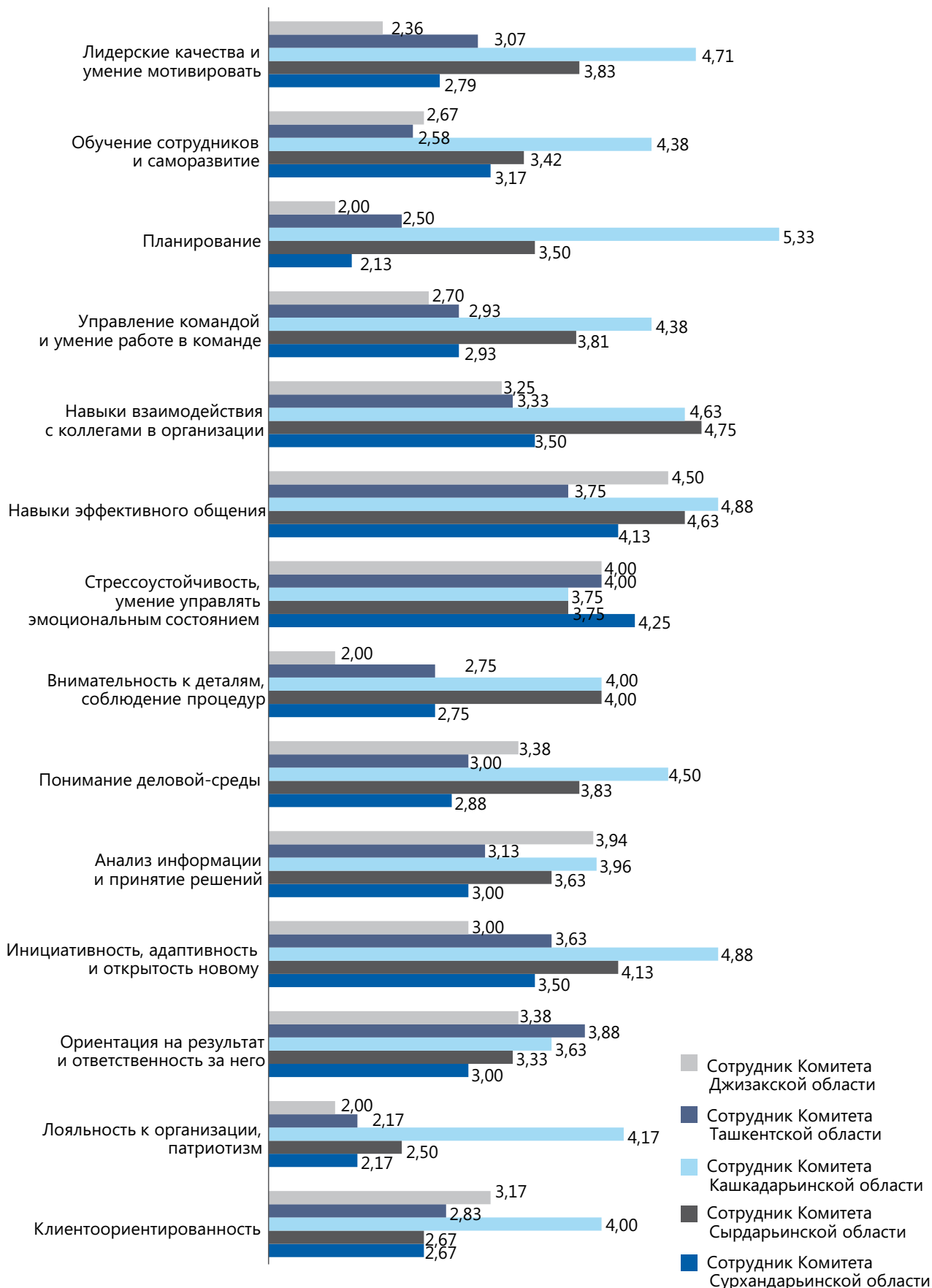
№14 ҚАШҚАДАРЁ ВИЛОЯТИ ДЕҲҚОНОБОД ТУМАНИ ДҲМ ОПЕРАТОРЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



№15 ЎЗР ЭКОЛОГИЯ ВА АТРОФ-МУҲИТНИ МУҲОФАЗА ҚИЛИШ ДАВЛАТ ҚЎМИТАСИ МИНТАҚАВИЙ БЎЛИМЛАРИ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



№16 ЎЗР ВМ ҲУЗУРИДАГИ ТАЪЛИМ СИФАТИНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ ДАВЛАТ ИНСПЕКЦИЯСИ ҲУДУДИЙ БОШҚАРМАЛАРИ ХОДИМЛАРИ МАЛАКАЛАРИ ШАРҲИ



№17 МЕТОДОЛОГИЯ

Анъанага кўра ходимларнинг иш самарадорлигини таҳлил қилиш аксарият ҳолларда ўзаро алоқанинг бир манбаи – унинг бевосита раҳбари асосида амалга оширилди. “360 градус” баҳолаш усули – бу ҳамкасблар, мижозлар, қўл остидагилар, раҳбарлар, , шунингдек, респондентнинг шахсий баҳоси каби муқобил манбаларни ўз ичига олган нисбатан янги тушунчадир. Ушбу ахборотдан меҳнат унумдордикни максимал даражага кўтариш учун ходимнинг кучли ва заиф томонларини аниқлаш, шунингдек, ўз иш вазифаларини бажариш учун зарур бўлган малакалар даражасини объектив баҳолашда унга ёрдам бериш учун фойдаланилади . Умуман олганда, ушбу методология бир нечта томонни – ҳамкасблар, раҳбарлар, қўл остидагилар ва мижозларни баҳолашни ўз ичига олади. Суҳбатда компьютерлаштирилган усуллар ва веб-платформалардан ҳам фойдаланиш мумкин. Кўпинча баҳолаш учун алоҳида ҳисоботларда умумлаштирилган компьютерлаштирилган ва веб-жавобларни ўз ичига олади. Раҳбарлар билан учрашганда улар ўзларига қулайлик яратиш учун ўринли деб ҳисоблаган ахборот билан ўртоқлашадилар¹.

“360 градус” ўзаро алоқа усули бир нечта муҳим афзалликларга эга. Ушбу ўзаро алоқа усули респондентнинг ўзи идрок этишига ва ҳукмига ишонишдан кўра ходимнинг малакаси ҳолати натижалари ҳақида кенгроқ изоҳ тақдим этадиган турли хил нуқтаи назардан кўплаб тасаввурларни ҳосил қилади. Респондентнинг ҳамкасблари раҳбар билан биргаликда, қоида тариқасида, ходимнинг хатти-ҳаракатлари ва фаолияти тўғрисида, айниқса раҳбар ходим фаолиятининг барча соҳаларини бошқариш имкониятига эга бўлмаганда тўлиқроқ тасаввур беради². Бундан ташқари, айни вақтда ходимларни баҳолашнинг мавжуд усуллари уларнинг ютуқлари ва касбий малакаларини таҳлил қилишга қаратилган, “360 градус” ўзаро алоқа усули респондентнинг кундалик касбий фаолиятида намоён бўладиган ва унинг иш сифатига таъсир этадиган мослашувчан кўникмаларини баҳолашга қаратилган³. Kouzes and Pozner (1993) фикрича, “360 градус” ўзаро алоқа усули ходимларнинг самарадорлиги ва малакаси ҳолатини баҳолашнинг энг кучли механизмларидан бири ҳисобланади⁴. London and Beatty (1993) ушбу услуб бўлинманинг ва умуман ташкилотнинг самарадорлигини ҳамда унинг мижозларга йўналтирилганлигини максимал даражада ошириш учун ходимларнинг малакалари муҳимлиги тўғрисида раҳбарият хабардорлигини ошириш учун кучли ташкилий механизм бўлиши мумкин, деб тахмин қилади⁵.

ДХА, давлат хизматлари марказлари ва масъул ташкилотлар ходимлари билан суҳбатлар ўтказишда “360 градус” ўзаро алоқа услуби бўйича сўровноманинг мослаштирилган версиясидан фойдаланилади. Сўровнома қуйидаги малакаларнинг ривожланиш даражасини аниқлашга имкон беради:

- “Мижозга йўналтирилганлик”;
- “Ташкилотга содиқлик ва ватанпарварлик”;

¹ Baroda, S., Sharma, C. and Bhatt, J. K. (2012). “360 Degree Feedback Appraisals- An innovative approach of Performance Management System”. International Journal of Management & Information Technology, Vol. 1, No. 2, pp. 53-66

² Maylett, T. (2009). “360-degree feedback revisited: The Transition from development to appraisal”. Decision-wise Leadership Intelligence, pp. 1-8. Retrieved from www.decwise.com.

³ https://teammate360.eu/results/IO6_Best_Practise_Guide/IO6_-_T360_Best_Practice_Guide_-_EN.pdf

⁴ Kouzes, J. H. & Pozner, B. Z. (1993). “Credibility – How leaders Gain and Lose it, Why people Demand It”. San Francisco: Jossey – Bass publishers, pp. 97-98

⁵ London, M. & Beatty, R. W. (1993). “360 degree feedback as competitive advantage”. Human Resource Management, Vol. 23, No. 4, pp. 77-82.

- “Натижага йўналтирилганлик ва унинг учун жавобгарлик”; “Ташаббускорлик, мослашувчанлик ва янгиликка очиқлик”;
- “Ахборотни таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш”;
- “Ишбилармонлик муҳитини тушуниш”;
- “Тафсилотларга эътиборлилик и тартиб-таомилларга риоя этиш”;
- “Стрессга чидамлилик ва ўз ҳиссий ҳолатини бошқариш қобилияти”; «Самарали мулоқот қилиш кўникмалари”;
- “Ташкилотдаги ҳамкасблар билан ҳамкорлик қилиш кўникмалари”;
- “Жамоани бошқариш ва жамоада ишлай олиш”; “Режалаштириш”; “Ходимларни ўқитиш ва ўзини ривожлантириш”;
- “Етакчилик хислатлари ва қизиқтира олиш”.

Ҳар бир респондентнинг профили ўз жавоблари ва ҳамкасбларидан бирининг баҳоси асосида шаклланади. Айрим саволларга жавоблар тескари шкалалашни назарда тутати. Муайян саволларга жавоблар комбинацияси юқорида кўрсатилган ҳар бир малаканинг умумий даражасини тавсифлайди. Сўровнома респондентнинг у ёки бу шахсий ва касбий хислатлари намоён бўлиши тезлигини қуйидаги шкала бўйича баҳолани назарда тутати:

- | | |
|----------------------------------|---|
| ■ 1 - маълумотга эга эмасман; | ■ 4- ҳолатларнинг ярмида намоён бўлади; |
| ■ 2 - ҳар доим намоён бўлади; | ■ 5- камдан кам намоён бўлади; |
| ■ 3- кўп ҳолларда намоён бўлади; | ■ 6 – ҳеч қачон намоён бўлмайди. |

Агар респондент ёки унинг ҳамкасби жавоб беришга қийналса, бу савол умумий баҳолашдан чиқариб ташланади.

Тадқиқот унинг тўртта мақсадли ташкилоти бўйича 70 анафар сосий ходим билан суҳбатлар асосида ўтказилди:

- ДҲА марказий аппарати (10 киши)
- ДҲА ҳудудий бошқармалари (20 киши)
- Тажриба туманлари ДҲМ (20 киши)
- Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекциясининг марказий аппарати и территориальные управления пилотных регионов (10 киши)
- Экология ва атроф-муҳитни муҳофаза қилиш давлат қўмитасининг марказий аппарати ва тажриба ўтказилган минтақалар ҳудудий бошқармалари (10 киши)

Жумладан, танланган методология тескари шкалалаш усулини қўллайди, энг паст баллар сони респондентнинг у ёки бу малакалари энг яхши даражада ривожланганлигига мос келади

№18 БЭК-ОФИСЛАР ХОДИМЛАРИ СЎРОВИ (РУСЧА ВЕРСИЯ)

ОПРОС сотрудников бэк-офисов

1. Укажите, пожалуйста, название организации, в которой Вы работаете: _____

2. Укажите, пожалуйста, Вашу должность: _____

3. Как долго Вы работаете в данной организации? _____лет _____месяцев

4. Ваш пол:

- Мужской
- Женский

5. Уровень образования:

- Среднее
- Среднее специальное
- Незаконченное высшее
- Бакалавр
- Магистр
- Другое _____

6. Год рождения: _____

7. Ваше место жительства (город, поселок, село): _____

8. Какие услуги предоставляет Ваша организация?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

9. В среднем сколько заявок в день поступают в Вашу организацию через ЦГУ?

- Менее 5
- 5-10
- 10-20
- Более 20

10. В среднем сколько раз Вы связываетесь с ЦГУ для предоставления одной услуги по запросу оператора ЦГУ?

- 1 раз
- 2-3 раза
- 4-5 раза
- Больше

11. В процессе работы с ЦГУ, с какими из следующих негативных ситуаций Вы столкнулись?

- Несвоевременная и/или неполная подача информации о запрашиваемых услугах от оператора ЦГУ
- Некомпетентность персонала ЦГУ
- Низкий уровень учета данных о запросах клиентов в ЦГУ
- Низкий уровень коммуникации между ЦГУ и Вашей организацией по вине сотрудников ЦГУ
- Не сталкивался(ась) ни с какими негативными ситуациями
- Другое _____

12. Сообщают ли Вам сотрудники ЦГУ о поступающих жалобах относительно услуг, оказываемых Вашей организацией?

- Да
- Нет

13. Каков средний срок ответа на заявку ЦГУ по услугам, предоставляемым Вашей организацией?

В течение 1 рабочего дня
1-2 рабочих дня
2-3 рабочих дня

3-4 рабочих дня
4-5 рабочих дня
Более 5 рабочих дней

14. Сколько сотрудников Вашей организации на данный момент занимаются обработкой заявок ЦГУ? _____

15. Есть ли у Вашей организации необходимость нанять дополнительный персонал для работы с ЦГУ?

- Да
- Нет

16. Бывают ли задержки в оказании той или иной услуги?

- Да
- Нет

17. Если Да, то в чем, на Ваш взгляд, причина?

- Несвоевременная подача данных со стороны ЦГУ
- ЦГУ предоставляет неполную информацию
- Установленные регламентом сроки не соответствуют реальным срокам выполнения услуги
- Нехватка персонала внутри Вашей организации
- Ошибки, допускаемые операторами ЦГУ при передаче заявки в Вашу организацию
- Другое (пожалуйста, укажите) _____

18. Если Да, то в чем, на Ваш взгляд, причина?

- Несвоевременная подача данных со стороны ЦГУ
- ЦГУ предоставляет неполную информацию
- Установленные регламентом сроки не соответствуют реальным срокам выполнения услуги
- Нехватка персонала внутри Вашей организации
- Ошибки, допускаемые операторами ЦГУ при передаче заявки в Вашу организацию
- Другое (пожалуйста, укажите) _____

Как бы Вы оценили следующие аспекты работы с ЦГУ:

19. Профессионализм сотрудников ЦГУ ответственных за работу с Вашей организацией:

- 1- операторы некомпетентны и работают крайне не эффективно
- 2- операторы не организованны и часто допускают халатное отношение к предоставлению информации
- 3- операторы часто допускают недочеты при постановке задач нашей организации
- 4- операторы компетентны, но иногда допускают ошибки в работе
- 5- операторы работают эффективно и у нас не возникает к ним претензий

20. Обмен информацией с ЦГУ:

- 1 - информация не предоставляется или предоставляется в некорректной и/или неполной форме
- 2 - информация поступает несвоевременно и с большими недочетами
- 3 - информация поступает с незначительными недочетами
- 4 - информация поступает в полной форме, но иногда несвоевременно
- 5 - информация поступает в полной форме и оперативно

21. Сроки, установленные для оказания услуг:

- 1 - сроки абсолютно не согласуются с объемами услуг
- 2 - сроки на большинство услуг крайне сжаты
- 3 - сроки на некоторые услуги несколько сжаты
- 4 - сроки в целом объективны, но не учитывают непредвиденные обстоятельства
- 5 - сроки полностью соответствуют специфике услуг и учитывают возможность возникновения непредвиденных обстоятельств у ответственной организации

22. Какие еще услуги Вашей организации Вы предлагаете предоставлять через ЦГУ?
(Пожалуйста, укажите) _____

№19 БЭК-ОФИСЛАР ХОДИМЛАРИ СЎРОВИ (ЎЗБЕКЧА ВЕРСИЯ)

Мақсадли ташкилотлар (бэк-офислар) ходимлари учун СЎРОВНОМА

1. Илтимос, ўзингиз ишлаётган ташкилот номини ёзинг: _____

2. Илтимос, ўз лавозимингизни ёзинг: _____

2. Сиз ушбу ташкилотда қанча вақт давомида фаолият юритмоқдасиз? _____ йил
_____ ой

4. Жинсингиз:

- Эркак
- Аёл

5. Таълим даражангиз:

Ўрта

Ўрта - махсус

Тугалланмаган олий

Бакалавр

Магистр

Бошқа _____

6. Туғилган йилингиз: _____

7. Яшаш жойингиз (шаҳар, шаҳарча, қишлоқ): _____

8. Ташкилотингиз қандай хизматларни тақдим этади?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

8. Ташкилотингизга Давлат хизматлари маркази (ДХМ) орқали кунига ўртача қанча му-рожаат келиб тушади?

- 5дан кам
- 5-10
- 10-20
- 20дан кўп

9. ДХМ операторининг сўрови юзасидан битта хизматни кўрсатиш учун ДХМ билан ўртача неча мартаба боғланасиз?

- 1 марта
- 2-3 марта
- 4-5 марта
- Кўпроқ

10. ДХМ билан ишлаш жараёнида қуйидаги қайси салбий ҳолатларга дуч келгансиз?

- ДХМ оператори томонидан сўралган хизматлар тўғрисидаги маълумотларни ке-чикиб ва / ёки нотўлиқ ҳолатда тақдим этилиши
- ДХМ ходимларининг малакаси йўқлиги
- ДХМда мижозлар сўровлари тўғрисидаги маълумотлар ҳисобини юртиш даража-сининг пастлиги
- ДХМ ходимларининг айби билан ДХМ ва сизнинг ташкилотингиз ўртасидаги алоқа даражасининг пастлиги
- Ҳеч қандай салбий ҳолатларга дуч келмаганман
- Бошқа_____

11. Ташкилотингиз томонидан кўрсатилаётган хизматлар бўйича келиб тушган шикоят-лар ҳақида ДХМ ходимлари хабар берадиларми?

- Ҳа
- Йўқ
-

12. ДХМнинг сўровларига ташкилотингиз томонидан тақдим этиладиган хизматлар юза-сидан жавоб беришнинг ўртача вақти қанча?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 иш куни давомида | <input type="checkbox"/> 3-4 иш куни |
| <input type="checkbox"/> 1-2 иш куни | <input type="checkbox"/> 4-5 иш куни |
| <input type="checkbox"/> 2-3 иш куни | <input type="checkbox"/> 5 иш кунидан ортиқ |

13. Ташкилотингизнинг қанча ходими жорий пайтда ДХМнинг сўровларини кўриб чиқиш билан шуғулланмоқда?_____

14. ДҲМ билан ишлаш учун қўшимча ходимларни жалб қилишга ташкилотингизнинг эҳтиёжи борми?

- Ҳа
- Йўқ

15. Муайян хизматни кўрсатишда кечикишлар мавжудми?

- Ҳа
- Йўқ

16. Агар жавобингиз “Ҳа” бўлса, Сизнингча сабаби нимада?

- ДҲМ томонидан маълумотларни кечиктириб берилиши
- ДҲМ тўлиқ бўлмаган маълумотларни тақдим этиши
- Регламентда белгиланган муддатлар хизматни бажаришнинг реал муддатига мос келмаслиги
- Ташкилотингизда ходимларнинг етишмаслиги
- ДҲМ операторлари томонидан ташкилотингизга сўров юборилаётганда хатоларга йўл қўйилиши
- Бошқа (илтимос, кўрсатинг) _____

ДҲМ билан ишлашнинг қуйидаги жиҳатларини қандай баҳолайсиз?

18. Сизнинг ташкилотингиз билан ишлашга масъул ДҲМ ходимларининг профессионал-лиги:

- 1- операторлар компетенциясиз ва жуда самарасиз ишлайди
- 2- операторлар масъулиятсиз ва кўпинча маълумот беришга нисбатан эътиборсиз
- 3- операторлар ташкилотимизга вазифаларни қўйишда кўпинча хато қилишади
- 4- операторлар компетент, аммо баъзида улар ўз ишларида хатоларга йўл қўйишади
- 5- операторлар самарали ишлайди ва бизда уларга нисбатан ҳеч қандай шикоят йўқ

19. ДҲМ билан маълумот алмашинуви:

- 1 - маълумотлар тақдим этилмайди ёки нотўғри ва / ёки тўлиқ бўлмаган шаклда тақдим этилади
- 2 - маълумот кечикиб ва катта камчиликлар билан келиб тушади
- 3 - маълумот арзимас камчиликлар билан келиб тушади
- 4 - маълумотлар тўлиқ шаклда олинади, лекин баъзида кечикиб келади
- 5 - маълумотлар тўлиқ ва тезкор равишда қабул қилинади

20. Хизматларни кўрсатиш учун белгиланган муддатлар:

- 1 - муддатлар хизматлар ҳажмига мутлақо мос келмайди
- 2 - кўпгина хизматларни кўрсатиш муддати жуда қисқа
- 3 - баъзи хизматларнинг кўрсатиш муддати бироз кам
- 4 - муддат умуман олганда объектив, аммо кутилмаган ҳолатлар ҳисобга олинмайди
- 5 - муддатлар хизматларнинг ўзига хос хусусиятларига тўлиқ мос келади ва масъул ташкилотда кутилмаган ҳолатлар юзага келишини ҳисобга олади

21. Ташкилотингизнинг яна қандай хизматларини ДХМ орқали кўрсатилишини таклиф қиласиз? (Илтимос, кўрсатинг) _____

№20 СУҲБАТ УЧУН СЎРОВНОМА (РУСЧА ВЕРСИЯ)

ОПРОС

Оцените, пожалуйста, (название должности) _____

по следующим критериям:

Варианты ответа

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1 - не имею информации | 4 - проявляется примерно в половине случаев |
| 2 - проявляется всегда | 5 - проявляется редко |
| 3 - проявляется в большинстве случаев | 6 - не проявляется никогда |

1. Способен при необходимости принимать и отстаивать непопулярные решения
2. В случае появления проблем с посетителем, решает их самостоятельно, стремится сделать это как можно быстрее
3. Стремится предусмотреть проблемные ситуации и возможные решения, понимая, что эффективность работы подразделения зависит от его умения предвидеть ситуации и анализировать последствия.
4. При принятии решений взвешивает все «за» и «против»
5. Проходит обучение только тогда, когда это является обязательным
6. При расстановке приоритетов учитывает то, что принципиально важно для организации и сложно в исполнении, поэтому такую работу стремится сделать сам, а остальное делегирует подчиненным
7. Пытается разрешить проблемные ситуации самостоятельно, находит несколько вариантов решения, аргументирует свои решения
8. При длительных стрессовых ситуациях умеет поддерживать себя в хорошем эмоционально-психическом состоянии
9. При возникновении проблем определяет причины их возникновения и назначает лиц ответственных за их устранение

10. Подчиненные часто обращаются к сотруднику за советом и помощью, с ним они чувствуют себя психологически комфортно
11. В случае появления проблем с посетителем по вине других людей или подразделений сразу переадресовывает его к виновнику проблемы
12. В сложных ситуациях легко раздражается, может быть резким в общении
13. Стремится получать максимально полную информацию о сфере своей деятельности и смежных сферах и эффективно использует эти данные
14. Умеет эффективно действовать в условиях неопределенности
15. Внимателен к деталям, не допускает ошибок даже в мелочах
16. Положительно отзывается об организации и ее ценностях в разговорах с другими людьми
17. Умеет признавать свои ошибки и брать на себя ответственность за них
18. Никогда не бывает в раздраженном состоянии, всегда в ровном настроении
19. Прилагает усилия для поиска общих интересов с коллегами для решения совместных задач
20. Признает свою ответственность за результат
21. Стремится найти решение проблем клиентов, берет на себя ответственность в их разрешении
22. Никогда не критикует решения руководства и стратегии организации
23. Сопротивляется изменениям, предпочитает применять консервативные, проверенные многолетним опытом решения
24. Ставит в приоритет общие интересы над личными
25. В стрессовой ситуации не теряется, ищет и находит решения
26. Если проблемы с посетителем возникли из-за неправильных действий подчиненных, старается вовлечь их в решение, научить тому, как избегать таких ситуаций в будущем
27. Проактивен, заранее подстраивает работу своего подразделения под изменение стратегии организации
28. Видит взаимосвязь и взаимозависимость разных подразделений и функций в организации, понимает ее интересы в целом
29. Умеет анализировать возможности, риски, а также рассчитывать и планировать ресурсы
30. Никогда не стремится в конфликте перетянуть ситуацию в сторону своих интересов
31. Мотивирует людей, основываясь на их результатах
32. Считает, что сотрудники должны быть профессионалами и четко действовать в рамках своих обязанностей, в противном случае с людьми надо расставаться
33. Не замечен в пристрастном отношении к сотрудникам, избегает проявления личной симпатии или неприязни
34. Умеет определять и учитывать индивидуальность подчиненного при взаимодействии и мотивации

35. Отличается системным подходом, видит интересы организации в целом и подразделений в частности
36. Своей главной обязанностью считает функцию контроля над подчиненными, часто порицает или наказывает их.
37. Харизматичен, использует силу своей личности для того, чтобы мотивировать подчиненных
38. Подчиненные заметно прогрессируют с момента прихода этого человека в компанию
39. Заранее формирует штат персонала, правильно определяет потребность в сотрудниках
40. Знает о важности мотивации, грамотно выбирает соотношение поощрения и порицания
41. Умеет управлять конфликтом с позиции сотрудничества, т.е. таким образом, чтобы все стороны были в максимальном выигрыше
42. Организует обучение и осуществляет коучинг своих сотрудников, развивает людей
43. Умеет концентрироваться на задаче, внимателен к мелочам
44. Знает внешнюю среду организации, партнеров и стейкхолдеров
45. Отстаивает свою позицию, если мнение собеседника считает неправильным, старается сократить беседу
46. Проявляет инициативу только тогда, когда процесс действительно требует улучшения
47. В поведении и принятии решений учитывает ценности организации и ее интересы
48. Всегда проявляет инициативу, вносит рационализаторские предложения
49. Учитывает интересы исключительно своего подразделения, ведет конкурентную борьбу за ресурсы
50. Решает проблемы быстро и эффективно, при необходимости привлекает специалистов в соответствующей сфере
51. Насколько вы верите в способность сотрудника принимать правильные решения?
52. Как часто ваш руководитель/коллега прислушивается к мнению своих подчиненных/коллег?
53. Насколько хорошо сотрудник воспринимает критику в свой адрес?
54. При планировании проектов проводит (пытается идентифицировать) с сотрудниками/лицами, ответственными за выполнение работ/реализацию проекта работу по определению потенциальных рисков и возможностей.
55. Что необходимо данному сотруднику для того, чтобы более эффективно выполнять свою работу? _____

№21. СУҲБАТ УЧУН СЎРОВНОМА (ЎЗБЕКЧА ВЕРСИЯ)

СЎРОВНОМА

Илтимос, _____ бошлиғи/ўринбосарига
қуйидаги мезонларга мувофиқ баҳо беринг:

Саволларга жавоблар

- | | |
|----------------------------|--|
| 1 - маълумотга эга эмасман | 4 - ҳолатларнинг тахминан ярмида намоён бўлади |
| 2 - доимо намоён бўлади | 5 - камдан-кам ҳолатларда намоён бўлади |
| 3 - кўпинча намоён бўлади | 6 - ҳеч қачон намоён бўлмайди |

1. Зарурат туғилганида оммабоп бўлмаган қарорларни қабул қилишга ва уларни ҳимоя қилишга қодир.

2. Ташриф буюрувчилар билан боғлиқ муаммолар юзага келганда, уларни мустақил равишда ҳал қилади, имкон қадар тезроқ бажаришга интилади.

3. Тузилманинг иш самарадорлиги унинг вазиятларни олдиндан билиш ва оқибатларини таҳлил қилиш қобилиятига боғлиқлигини англаб, муаммоли вазиятларни ва мавжуд ечимларни олдиндан аниқлашга интилади.

4. Қарор қабул қилишда барча ижобий ва салбий томонларини ҳисобга олади.

5. Таълимни фақат мажбурият юзасидан олади.

6. Устувор вазифаларни белгилашда ташкилот учун ўта муҳим ва бажарилиши қийин вазифаларни ҳисобга олиб, бундай ишни ўзи бажаришга интилади ва қолган ишларни қўл остидагиларига юклайди.

7. Муаммоли вазиятларни мустақил ҳал қилишга интилади, ечимларнинг муқобил вариантларини топади, қарорларини асослайди.

8. Узоқ муддатли стрессли вазиятларда ўзини яхши ҳиссий ва руҳий ҳолатда сақлашни билади.

9. Муаммолар юзага келганда, уларнинг пайдо бўлиш сабабларини аниқлайди ва уларни бартараф этишга масъул шахсларни тайинлайди.

10. Қўл остидагилар кўпинча маслаҳат ва ёрдам учун ходимга мурожаат қилишади, у билан улар ўзларини психологик жиҳатдан қулай ҳис қилишади.

11. Бошқа ходим ёки бўлимларнинг айби билан ташриф буюрувчи билан муаммо юзага келса, у дарҳол ташриф буюрувчини муаммо айбдорига йўналтиради.

12. Қийин вазиятларда осонгина асабийлашади, мулоқотда қўпол бўлиши мумкин.

13. Ўз фаолияти соҳаси ва тегишли соҳалар тўғрисида иложи борица тўлиқ маълумот олишга интилади ва ушбу маълумотлардан самарали фойдаланади.

14. Ноаниқлик шароитида самарали ҳаракат қилишни билади.

15. Кичик деталларга эътиборли, хатто кичик нарсаларда ҳам хато қилмайди.

16. Бошқалар билан суҳбатларда ташкилот ва унинг кадриятлари тўғрисида ижобий гапиради.

17. Хатоларини тан олади ва улар учун жавобгарликни ўз зиммасига олишни билади.
18. Ҳеч қачон асабийлашмайди, доимо оғир-босиқ бўлади.
19. Умумий вазифаларни бажариш учун ҳамкасбларни жалб қилишга ҳаракат қилади.
20. Натижа учун ўз жавобгарлигини тан олади.
21. Мижозларнинг муаммоларига ечим топишга интилади, уларни ҳал қилишда жавобгарликни ўз зиммасига олади.
22. Ҳеч қачон раҳбарият қарорлари ва ташкилот стратегияларини танқид қилмайди.
23. Ўзгаришларга қарши туради, кўп йиллик тажриба билан тасдиқланган консерватив ечимларни қўллашни афзал кўради.
24. Умумий манфаатларни шахсий манфаатлардан устун кўяди.
25. Стрессли вазиятда ўзини йўқотмайди, ечим излайди ва топади.
26. Агар қўл остидагиларнинг нотўғри хатти-ҳаракатлари туфайли ташриф буюрувчи билан муаммолар юзага келса, у муаммони ҳал қилиш учун айбдор ходимни жалб қилишга ҳаракат қилади, келажакда бундай ҳолатлардан қандай сақланишни ўргатади.
27. Проактив, ташкилот стратегиясининг ўзгаришига қараб ўз бўлимини ишини олдиндан мослаштиради.
28. Ташкилотдаги турли бўлимлар ва функцияларнинг ўзаро алоқадорлиги ва боғлиқлигини кўради, ташкилот манфаатларининг яхлитлигини тушунади.
29. Имкониятларни, хатарларни таҳлил қилишга, шунингдек ресурсларни ҳисоблаш ва режалаштиришга қодир.
30. Ҳеч қачон низоли вазиятда ўз манфаатларидан келиб чиқиб иш кўрмайди.
31. Одамларни улар етишган натижалар асосида рағбатлантиради (мотивация беради).
32. Ходимлар профессионал бўлиши ва ўз вазифалари доирасида аниқ ҳаракат қилишлари кераклигига, акс ҳолда одамлар билан хайрдашиш керак деб ҳисоблайди.
33. Ходимларга нисбатан холисона бўлмаган муносабат билан эътиборга тушмаган, шахсий хуш кўриш ёки ёқтирмаслик намоён бўлишининг олдини олади.
34. Ўзаро ҳамкорликда ва мотивация беришда бўйсунувчининг индивидуаллигини аниқлашга ва ҳисобга олишга қодир.
35. Тизимли ёндошиш билан ажралиб туради, умуман ташкилотнинг ва хусусан бўлинмаларнинг манфаатларини кўра олади.
36. Ўзининг асосий масъулияти - бўйсунувчилар устидан назорат функцияси деб билади, кўпинча уларни айблади ёки жазолайди.
37. Харизмага эга, бўйсунувчиларни рағбатлантириш учун ўз шахсиятининг кучидан фойдаланади.
38. Ушбу шахс ташкилотга қўшилган пайтдан бошлаб бўйсунувчилар сезиларли даражада ривожланмоқда.
39. Ходимлар штатини олдиндан шакллантиради, ходимларга бўлган эҳтиёжни тўғри белгилайди.

40. Мотивациянинг аҳамияти ҳақида билади, рағбатлантириш ва танқид қилиш нисбатини тўғри танлайди.

41. Можарони ҳамкорлик позициясидан, яъни барча томонлар максимал даражада фойда кўрадиган тарзда, бошқаришга қодир.

42. Ўз ходимларига ўқиш имкониятларини ва коучинглар ташкил қилади, одамларни ривожлантиради.

43. Вазифа бажаришда диққатни жамлашни, кичик нарсаларга (деталларга) эътибор беришни билади.

44. Ташкилот, шериклар (партнёрлар) ва манфаатдор томонларнинг ташқи муҳитини билади.

45. Ўз позициясини ҳимоя қилади, агар у суҳбатдошнинг фикрини нотўғри деб ҳисобласа, суҳбатни қисқартиришга ҳаракат қилади.

46. Жараён чиндан ҳам яхшиланишни талаб қилгандагина ташаббусни ўз зиммангизга олади.

47. Ўзининг ҳатти-ҳаракатларида ва қарор қабул қилишида ташкилотнинг қадриятлари ва унинг манфаатларини ҳисобга олади.

48. Ҳар доим ташаббускорликни намоён этади, рационализаторлик таклифларини билдиради.

49. Фақатгина узининг бўлими манфаатларини ҳисобга олади, ресурслар учун рақобатлашади.

50. Муаммоларни тез ва самарали ҳал қилади, агар керак бўлса, тегишли соҳа мутахассисларини жалб қилади.

51. Тўғри қарор қабул қилиш қобилиятингизга қанчалик ишонасиз?

52. Сизнинг раҳбарингиз/ҳамкасбингиз ўзларининг бўйсунувчилари / ҳамкасбларининг фикрларини қанчалик тез-тез тинглашади?

53. Танқидни қанчалик яхши қабул қилади?

54. Лойиҳаларни режалаштиришда потенциал хавф ва имкониятларни аниқлаш учун вазифаларни бажариш учун масъул бўлган ходимлар/шахслар билан иш олиб боради (ҳаракат қилади).

55. Ушбу ходим ўз ишини янада самарали бажариши учун нималар керак деб ўйлайсиз? _____

№22 ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИДАН ФЙДАЛАНУВЧИЛАР СЎРОВИ (РУСЧА ВЕРСИЯ)

ОПРОС

22. Обращались ли Вы в Центр государственных услуг?

- Обращался(ась) 1 раз
- Обращался(ась) больше 1 раза
- Не обращался(ась)

23. Если не обращались, в чем заключается главная причина?

- Не знал о существовании ЦГУ;
- Не возникало необходимости;
- Не знаю, как правильно обратиться;
- Говорят это довольно сложно;
- Не знаю где находится ЦГУ;
- Другое _____

24. Ваш пол:

- Мужской
- Женский

25. В каком статусе Вы обращались к ЦГУ?

- Физическое лицо
- Юридическое лицо

26. Уровень образования:

- Среднее
- Средне-специальное
- Незаконченное высшее
- Бакалавр
- Магистр
- Другое _____

27. Год рождения: _____

28. Ваше место жительства (подчеркните)

- а) Город б) Поселок, городского типа в) Село

29. В какой сфере Вы работаете?

- Предприниматель
- Госслужащий
- Учитель
- Медработник
- Другое (пожалуйста, укажите) _____
- Временно безработный

30. За получением каких государственных услуг Вы обращались в ЦГУ в этом году?

Оцените качество предоставленных Вам услуг по шкале от 1 до 5 согласно описанию ниже:

- 1- Услуга была предоставлена с большими трудностями и сложными бюрократическими процедурами, персонал был некомпетентен, процесс значительно затянулся;
- 2- Услуга была предоставлена со значительной задержкой и/или неполностью;
- 3- Услуга была предоставлена с некоторой задержкой вследствие некомпетентности оператора ЦГУ;
- 4- Услуга была предоставлена вовремя и в целом качественно, но в процессе были некоторые трудности;
- 5- Услуга была предоставлена быстро, дополнительных документов и процедур не потребовалось, персонал прекрасно справился со своими обязанностями.

Поверка счётчика питьевой воды (в том числе, снятие и установка)	1 2 3 4 5
Поверка счётчика природного газа (в том числе, снятие и установка)	1 2 3 4 5
Получение технических условий на подключение к газовым сетям давлением не более 1,2 МПа	1 2 3 4 5
Получение технических условий на подключение к электрическим сетям до 20 кВт	1 2 3 4 5
Оформление кадастрового паспорта	1 2 3 4 5
Согласование проектно-сметной документации индивидуального жилищного строительства (реконструкции)	1 2 3 4 5
Получение идентификационного номера налогоплательщика (ИНН) для физических лиц	1 2 3 4 5
Регистрация нового субъекта предпринимательства	1 2 3 4 5
Лицензия на осуществление городских, пригородных, междугородных и международных перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом	1 2 3 4 5
Выдача архивных документов органами ЗАГС	1 2 3 4 5
Подача заявления на получение справок об отсутствии (наличии) судимости	1 2 3 4 5
Выдача электронной цифровой подписи	1 2 3 4 5
Государственная регистрация прав на недвижимое имущество	1 2 3 4 5
Получение справки о нахождении или об отсутствии на учете в психоневрологическом диспансере	1 2 3 4 5
Подача заявления о приеме детей в государственные дошкольные учреждения	1 2 3 4 5
Получение единовременного пособия, выплачиваемого гражданам при рождении ребенка	1 2 3 4 5
Информация о пенсии (пособии)	1 2 3 4 5
Постановка граждан на учет в накопительной пенсионной системе	1 2 3 4 5
Подключение юридических и физических лиц к электросети	1 2 3 4 5
Подключение юридических и физических лиц к газовой сети	1 2 3 4 5
Подключение юридических и физических лиц к сетям водоснабжения и водоотведения	1 2 3 4 5
Разрешение на перепрофилирование и реконструкцию объекта	1 2 3 4 5
Разработка архитектурно-планировочного задания	1 2 3 4 5
Ввод в эксплуатацию законченного (реконструированного) объекта	1 2 3 4 5
Разрешение о переводе жилого помещения в категорию нежилого	1 2 3 4 5
Разрешительное свидетельство на розничную торговлю алкогольной продукцией, а также на право реализации алкогольной продукции предприятием общественного питания	1 2 3 4 5

Определение ИНН	1 2 3 4 5
Подача заявления на согласование проектно-сметной документации, на проведение экспертизы проектных решений на соответствие объектов требованиям пожарной безопасности и сейсмостойкости	1 2 3 4 5
Получение справки о нахождении или об отсутствии на учете в наркологическом диспансере	1 2 3 4 5
Лицензирование фармацевтической деятельности	1 2 3 4 5
Подача заявления на получение государственной субсидии на ипотечный кредит	1 2 3 4 5
Другая услуга (пожалуйста, укажите)	1 2 3 4 5
Другая услуга (пожалуйста, укажите)	1 2 3 4 5
Другая услуга (пожалуйста, укажите)	1 2 3 4 5

31. Сразу ли у Вас приняли документы?

- Да
- Нет

32. Если, нет, по какой причине у Вас не приняли документы?

- Документы были возвращены на доработку
- Отсутствовал оператор ответственный за данную услугу
- Оператор отказался принимать документы без объяснения причин
- Другое (пожалуйста укажите): _____

33. Сколько раз Вы посещали ЦГУ для получения одной государственной услуги?

- 1 раз
- 2-3 раза
- 4-5 раза
- Больше
- Я не возвращался(ась) за ответом

34. Для Вас удобнее получать государственную услугу от ЦГУ или непосредственно от ответственной организации?

- Я предпочитаю получать государственную услугу от ЦГУ
- Я предпочитаю получать услугу напрямую от ответственной организации
- И то, и другое

35. Воспользовались ли Вы возможностью проконсультироваться по телефону перед визитом ЦГУ?

- Да
- Нет

36. Если да, были ли Вы удовлетворены информацией, полученной по телефону?

- Да
- Нет

37. Получали ли Вы государственные услуги онлайн с использованием электронной цифровой подписи?

- Да
- Нет

38. Получали ли Вы государственные услуги онлайн (без электронной цифровой подписи)?

- Да
- Нет

39. Как долго Вы стояли в очереди в ЦГУ, чтобы получить услугу? _____ часов _____ минут

40. Приходилось ли Вам совершать неофициальные платежи для получения государственных услуг?

- Да
- Нет

41. В процессе получения государственных услуг с какими из следующих негативных ситуаций Вы столкнулись:

- Срок оказания услуги слишком долгий
- Неудобные условия в ЦГУ
- Длинные очереди
- Медленная работа операторов
- Отсутствие у операторов необходимых навыков
- Грубость операторов
- Не сталкивался(ась) ни с какими негативными ситуациями
- Другое _____

Насколько Вы удовлетворены следующими аспектами ЦГУ:

42. Легкость и удобство получения государственной услуги

- 1- услугу получить не удалось/практически невозможно получить услугу
- 2- услугу получил, но было много дополнительных требований к документам
- 3- услугу получил, но были дополнительные процедуры, о которых меня не предупредили заранее
- 4- услугу получил, но процесс оказался сложнее чем я думал
- 5- получил услугу сразу, никаких проблем не возникло

43. Профессионализм сотрудников ЦГУ

- 1- грубый, некомпетентный персонал
- 2- персонал не организован и часто отвлекается на личные и другие задачи, не связанные с обслуживанием клиента

- 3- персонал никак не содействовал
- 4- персонал вежливый, но компетентен не по всем вопросам
- 5- вежливый, компетентный персонал

23. Расположение и близость ЦГУ

- 1- очень далеко от места жительства
- 2- довольно далеко от места жительства
- 3- можно доехать
- 4- не очень далеко от места жительства
- 5- в шаговой доступности от места жительства

24. Организация очередей в ЦГУ

- 1- полностью отсутствует система организации очереди
- 2- система по принципу "Кто крайний?"
- 3- система электронной очереди есть, но не работает
- 4- сотрудники сами организуют очередь
- 5- автоматизированная организация очереди (система электронной очереди)

25. Режим работы ЦГУ

- 1- режим работы не соблюдается
- 2- сотрудники приходят позже начала /покидают свои места раньше окончания рабочего дня
- 3- центр открыт, но операторы часто отсутствуют
- 4- сотрудники иногда покидают свои рабочие места
- 5- сотрудники всегда на месте и режим работы стабилен

26. Приём и регистрация заявок и документов, необходимых для оказания государственных услуг

- 1- документы отказались принимать без объяснения причин
- 2- документы приняли не сразу
- 3- пришлось обратиться повторно
- 4- документы приняли, но с условием предоставления дополнительных документов
- 5- документы приняли и зарегистрировали сразу

27. Рассмотрение заявки и представленных документов

- 1- срок рассмотрения заявки был превышен на более чем 5 рабочих дней
- 2- срок рассмотрения был превышен на срок в пределах 5 дней
- 3- срок рассмотрения был превышен на срок в пределах 1-2 рабочих дней
- 4- документы были подготовлены в пределах установленного срока

- 5- документи были подготовлены раньше установленного срока

28. Эффективность процедуры ответа на заявку.

- 1- заявку отклонили после долгих бюрократических процедур
- 2- заявка была отклонена сразу, услугу не получил
- 3- на заявку был получен ответ при повторном обращении
- 4- услугу и ответ получил в надлежащем порядке
- 5- быстро получил ответ и услугу

29. Качество и полнота информации, полученной, при обращении к сотруднику ЦГУ.

- 1- информация не была предоставлена
- 2- информация была предоставлена неполностью и с большими недочетами
- 3- была получена неполная информация
- 4- информация содержала незначительные неточности
- 5- была получена полная и качественная информация

30. Какие еще услуги Вы предлагаете предоставлять через ЦГУ? (пожалуйста, укажите)

№23 ДАВЛАТ ХИЗМАТЛАРИДАН ФОЙДАЛАНУВЧИЛАР СЎРОВИ (ЎЗБЕКЧА ВЕРСИЯ)

1. Давлат хизматлари марказига мурожаат қилганмисиз?

- 1 марта мурожаат қилганман
- 1 мартадан кўп мурожаат қилганман
- Мурожаат қилмаганман

2. Мурожаат қилмаганингизни асосий сабаблари нимада?

- ДҲМ мавжуд эканлигини билмаганман
- Ишим тушмаган
- Қандай қилиб тўғри мурожаат қилишни билмайман
- Мурожаат қилиш қийин деб эшитганман
- ДҲМ қаерда жойлашганини билмайман
- Бошқа _____

3. Жинсингиз

- Эркак
- Аёл

4. ДХМга ким сифатида мурожаат қилгансиз?

- Жисмоний шахс
- Юридик шахс

5. Маълумотингиз:

- Ўрта
- Ўрта-махсус
- Тугалланмаган олий
- Бакалавр
- Магистр
- Бошқа _____

6. Туғилган йилингиз? _____

7. Яшаш жойингиз (тагига чизинг)

- 1. Шаҳар 2. Шаҳарча 3. Қишлоқ

8. Қайси соҳада ишлайсиз?

- Тадбиркор
- Давлат хизматчиси
- Ўқитувчи
- Соғлиқни сақлаш ходими
- Бошқа (илтимос, ёзинг) _____
- Вақтинча ишсиз

9. Жорий йилда қуйидаги давлат хизматларидан қайсиларини олиш учун мурожаат этдингиз?

Сизга кўрсатилган хизматнинг сифатини 1 дан 5гача бўлган шкала бўйича қуйидаги келтирилган тавсифга мувофиқ баҳоланг:

- 1-Хизмат катта қийинчиликлар ва мураккаб бюрократик процедуралар билан олинди, ходимлар лаёқатсиз эдилар, жараён еса анчагина чўзилди
- 2- Хизмат сезиларли кечикиш билан ва/ёки нотўлиқ олинди

- 3- Хизмат ДҲМ операторининг лаёқатсизлиги сабабли бироз кечикишлар билан олинди
- 4- Хизмат ўз вақтида ва умуман олганда юқори сифат билан етказилди, аммо ҳизматни олиш жараёнида баъзи қийинчиликлар юзага келди
- 5- Хизмат тезда тақдим этилди, қўшимча ҳужжатлар ва жараёнлар талаб қилинмади, ходимлар ўз вазифаларини жуда яхши уддаладилар

□ Ичимлик суви ҳисоблагичини қиёслашдан ўтказиш (ечиш ва улаш билан бир-га)	1 2 3 4 5
□ Табиий газ ҳисоблагичини қиёслашдан ўтказиш (ечиш ва ўрнатиш билан бир-га)	1 2 3 4 5
□ 1,2 МПа босимдан юқори бўлмаган газ тармоқларига уланишга техник шартларни олиш	1 2 3 4 5
□ 20 кВт дан юқори бўлган электр тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш	1 2 3 4 5
□ Кадастр паспортини шакллантириш	1 2 3 4 5
□ Якка тартибда уй-жой қуришга (реконструкция қилишга) лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш	1 2 3 4 5
□ Жисмоний шахслар учун солиқ тўловчининг идентификацион рақамини (СТИР) олиш	1 2 3 4 5
□ Янги тадбиркорлик субъектини давлат рўйхатидан ўтказиш	1 2 3 4 5
□ Автомобиль транспортида йўловчиларни ва юкларни шаҳарда, шаҳар атрофида, шаҳарлараро ва халқаро йўналишлар бўйича ташишга лицензия	1 2 3 4 5
□ ФҲДЁ органлари томонидан архив ҳужжатларини бериш	1 2 3 4 5
□ Судланмаганлик (ёки судланганлик) тўғрисида маълумотномаларни олиш учун ариза юбориш	1 2 3 4 5
□ Электрон рақамли имзо олиш	1 2 3 4 5
□ Кўчмас мулк объектларига бўлган ҳуқуқни давлат рўйхатидан ўтказиш	1 2 3 4 5
□ Руҳий касалликлар бўйича диспансер ҳисобида туриши ёки турмаслиги тўғрисида маълумотнома олиш	1 2 3 4 5
□ Болаларни давлат мактабгача таълим муассасаларига қабул қилиш бўйича ариза бериш	1 2 3 4 5
□ Фарзанд туғилганда бир марталик нафақа	1 2 3 4 5
□ Пенсия (нафақа) ҳақида маълумот	1 2 3 4 5
□ Фуқароларни жамғариб бориладиган пенсия таъминоти тизимига ҳисобга олиш	1 2 3 4 5
□ Юридик ва жисмоний шахсларни электр тармоқларига улаш	1 2 3 4 5
□ Юридик ва жисмоний шахсларни газ тармоқларига улаш	1 2 3 4 5
□ Юридик ва жисмоний шахсларни сув таъминоти ва сув чиқариб ташлаш тармоқларига улаш	1 2 3 4 5
□ Объектни қайта ихтисослаштириш ва реконструкция қилишга рухсат бериш	1 2 3 4 5
□ Архитектура-режалаштириш топшириғини ишлаб чиқиш	1 2 3 4 5
□ Қурилиши тугалланган (реконструкция қилинган) объектни фойдаланишга қабул қилиш	1 2 3 4 5
□ Турар жойларни нотурар жой тоифасига ўтказишга рухсат бериш	1 2 3 4 5
□ Алкоголли маҳсулотлар билан чакана савдо қилиш ва Умумий овқатланиш корхоналари томонидан алкоголли маҳсулотларни сотиш ҳуқуқини олиш рухсат гувоҳномаси	1 2 3 4 5

<input type="checkbox"/> СТИРни аниқлаш	1 2 3 4 5
<input type="checkbox"/> Лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш ҳамда объектнинг зилзилага бардошлилиги ва ёнғин хавфсизлиги экспертизадан ўтказиш	1 2 3 4 5
<input type="checkbox"/> Наркология бўйича диспансер ҳисобида туриши ёки турмаслиги тўғрисида маълумотнома олиш	1 2 3 4 5
<input type="checkbox"/> Фармацевтика фаолиятини лицензиялаш	1 2 3 4 5
<input type="checkbox"/> Ипотека кредитига Давлат субсидиясини олишга ариза бериш	1 2 3 4 5
<input type="checkbox"/> Бошқа хизмат (ёзинг)	1 2 3 4 5
<input type="checkbox"/> Бошқа хизмат (ёзинг)	1 2 3 4 5
<input type="checkbox"/> Бошқа хизмат (ёзинг)	2 3 4 5

10. Сиздан ҳужжатларни дарҳол қабул қилишдими?

- Ҳа
- Йўқ

11. Агар йўқ бўлса, нима сабабдан ҳужжатларингиз қабул қилинмади?

- Ҳужжатлар қайта кўриб чиқишга қайтарилди
- Ушбу хизмат учун жавобгар оператор йўқ эди
- Оператор ҳужжатларни қабул қилишда сабабларни кўрсатмасдан рад этди
- Бошқалар (илтимос, белгиланг): _____

12. Битта давлат хизматини олиш бўйича ДХМга неча марта борганингизда ишингиз битди?

- 1 марта
- 2-3 марта
- 4-5 марта
- Жуда кўп
- Жавобни олиш учун қайтиб бормаганман

13. Сиз олган давлат хизматини ДХМдан олганингиз маъқулми ёки бевосита масъул ташкилотдан?

- ДХМдан олганим маъқул
- Бевосита масъул ташкилотдан олганим маъқул
- Иккаласида ҳам бир хил

14. ДХМга келишдан аввал телефон орқали маслаҳат олиш имкониятидан фойдаланганмисиз?

- Ҳа
- Йўқ

15. Ҳа бўлса, телефон орқали олинган маълумот Сизни қониқтирдими?

- Ҳа
- Йўқ

16. Давлат хизматларини Электрон рақамли имзодан фойдаланиб онлайн олганмисиз?

- Ҳа
- Йўқ

17. Давлат хизматларини онлайн олганмисиз (электрон рақамли имзосиз)?

- Ҳа
- Йўқ

18. Хизматни олишда навбатда қанча вақт сарфладингиз? _____соат _____минут

19. Давлат хизматини олиш учун Сиз норасмий тўловларни амалга оширишингизга тўғри келдими?

- Ҳа
- Йўқ

20. Давлат хизматларини олиш жараёнида Сиз қуйидагиларнинг қайсиларига дуч келдингиз:

- Хизмат кўрсатиш муддатлари ўта узоқ
- ДҲМда бўлган ноқулай шароитлар
- Узоқ вақт навбат кутиш
- Операторларнинг суст ҳаракат қилиши
- Операторларнинг малакаси етишмаслиги
- Операторларнинг қўполлиги
- Ҳеч қандай негатив ҳолат дуч келмаган
- Бошқа _____

ДҲМдаги қуйидаги жиҳатлар Сизни қанчалик қониқтиради:

21. Давлат хизматидан фойдаланишнинг осонлиги ва қулайлиги

- 1- хизматни олишнинг имкони бўлмади/хизматни олиш деярли мумкин эмас
- 2- хизматни олдим, аммо ҳужжатлар учун қўплаб қўшимча талаблар мавжуд эди
- 3- хизматни олдим, лекин олдиндан огоҳлантирилмаган қўшимча жараёнларга дуч келдим
- 4- хизматни олдим, аммо жараён мен ўйлагандан ҳам мураккаброқ бўлиб чиқди
- 5- хизматни дарҳол олдим, ҳеч қандай муаммо юзага келмади

22. ДХМ ходимларининг профессионаллиги

- 1- қўпол, лаёқатсиз ходимлар
- 2- ходимлар уюшмаган ва тез-тез миждозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлмаган шахсий ва бошқа вазифалар билан банд бўлади
- 3- ходимлар ҳеч қандай ёрдам қилмадилар
- 4- ходимлар хушмуомала, аммо ҳамма масалаларда ваколатли эмас
- 5- хушмуомала, малакали ходимлар

23. ДХМнинг жойлашган жойи ва яқинлиги

- 1 - яшаш жойимдан жуда узоқ
- 2 - яшаш жойимдан анча узоқда
- 3 - етиб бориш мумкин
- 4 - яшаш жойидан унчалик узоқ эмас
- 5 - яшаш жойидан пиёда масофада

24. ДХМга келганингизда навбатга туриш тизими ташкиллаштирилганлиги

- 1 - ҳеч қандай навбат тизими ташкиллаштирилмаган
- 2- «Охири ким?» тамойили бўйича ташкиллаштирилган
- 3- электрон навбат тизими мавжуд, лекин ишламайди
- 4- ходимлар навбатни ўзлари ташкил қилишади
- 5- автоматлаштирилган навбат тизими (электрон навбат тизими)

25. ДХМ иш режими

- 1- иш тартибига риоя қилинмайди
- 2- ходимлар иш куни бошланишидан кечроқ келишади/иш вақти тугашидан олдин ўз жойларини тарк этишади
- 3- марказ очиқ, лекин операторлар кўпинча жойларида эмас
- 4- ходимлар баъзан ўз иш жойларини тарк этишади
- 5- ходимлар доимо иш жойларида ва иш тартиби барқарор

26. Давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган ариза ва ҳужжатларни қабул қилиш ва рўйхатдан ўтказиш

- 1- ҳужжатларни ҳеч қандай сабаб тушунтирилмасдан қабул қилишдан бош тортишди
- 2- ҳужжатларни бирданига қабул қилишмади
- 3- тақдоран мурожаат қилиш керак бўлди
- 4- ҳужжатлар қабул қилинди, аммо қўшимча ҳужжатларни тақдим этиш шарти билан
- 5- ҳужжатлар дарҳол қабул қилинди ва рўйхатдан ўтказилди

27. Ариза ва тақдим этилган ҳужжатларни ўрганиб чиқиш

- 1 - аризани кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ошиб кетди
- 2 - кўриб чиқиш муддати 5 кунгача бўлган муддатга ошиб кетди
- 3 - кўриб чиқиш муддати 1-2 иш куни муддатидан ошиб кетди
- 4 - ҳужжатлар белгиланган муддатларда тайёрланди
- 5 - ҳужжатлар муддатидан олдин тайёрланди

28. Мурожаатга жавоб берилиш тартиби самарадорлиги

- 1- ариза узоқ бюрократик жараёнлардан сўнг рад этилди
- 2 - ариза дарҳол рад этилди, хизмат олинмади
- 3 - такрорий ариза билан мурожаатга жавоб олинди
- 4 - хизмат ва жавоб тегишли тартибда олинган
- 5 - тезда жавоб ва хизматни олдим

29. ДҲМ ходимидан маслаҳат сўраб мурожаат қилганингизда, олинган маълумотларнинг сифати ва тўлиқлиги

- 1- маълумот умуман берилмади
- 2 - берилган маълумотлар тўлиқ эмас ва катта бўшлиқлар бор
- 3 - маълумот тўлиқ эмас
- 4 - маълумотларда кичик ноаниқликлар мавжуд бўлган
- 5 - тўлиқ ва сифатли маълумотлар олинди

30. Яна қандай хизматларни ДҲМ орқали кўрсатилишини таклиф қиласиз? (Илтимос, белгиланг) _____
