



YEVROPA ITTIFOQI



Adliya Vazirligi
Davlat Xizmatlari
Agentligi



*Empowered lives.
Resilient nations.*

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ДОКЛАД

**Система предоставления государственных услуг и потенциала сотрудников
Центров государственных услуг
в Сурхандарьинской, Кашкадарьинской, Джизакской и Сырдарьинской
областях**

Ташкент – 2020

Менеджер проекта:
Аброр Ходжаев

Координаторы исследования:
Гайрат Сатвалдиев
Орзимурад Гайбуллаев

Консультанты:
Рауфхон Салаходжаев
Шахноза Тошева
Шарифахон Кодирова
Юнус Ходжиев
Илхом Абдусаттаров

Контакты:

Представительство ПРООН в Узбекистане
100029, Узбекистан,
Ташкент, ул. Т. Шевченко, 4,
policybrief@undp.org
www.uz.undp.org
Тел.: (998 71) 120 34 50;
(998 71) 120 61 67
Факс: (998 71) 120 34 85

Аналитический доклад подготовлен в рамках совместного проекта Министерства юстиции, Агентства государственных услуг, Программы развития ООН и Европейского Союза «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышения уровня управления в сельских районах Узбекистана».

ПРООН в Узбекистане выражает благодарность Посольству Латвийской Республики в Узбекистане за содействие в привлечении экспертов из Латвийской Республики для подготовки настоящего доклада.

Изложенные в докладе взгляды и выводы отражают только точку зрения авторов и не являются официальной позицией Правительства Республики Узбекистан и ПРООН в Узбекистане.

© ПРООН, 2020 (www.uz.undp.org)

Введение	4
Глава 1. Анализ качества предоставления 10 наиболее востребованных государственных услуг и предложения по повышению их уровня.....	6
Глава 2. Оценка системы предоставления государственных услуг в Узбекистане и предложения по повышению ее качества	20
Глава 3. Оценка потенциала сотрудников Центров государственных услуг и предложения по повышению их квалификации	36
Заключение	40
Приложения	
Приложение 1. Результаты опроса населения Хавастского района Сырдарьинской области	42
Приложение 2. Результаты опроса населения Бахмалского района Джизакской области.....	50
Приложение 3. Результаты опроса населения Дехканабадского района Кашкадарьинской области	58
Приложение 4. Результаты опроса населения Сариясийского района Сурхандарьинской области...	62

Введение

Во многих странах мира внедрена и быстрыми темпами развивается система оказания государственных услуг по принципу «единого окна». Помимо этого, в последнее время активно реализуется система электронного правительства, где большинство услуг оказываются онлайн.

В Узбекистане также проводится ряд реформ в сфере повышения качества оказываемых государством услуг и, соответственно, в системе предоставления этих услуг. Об этом свидетельствует создание Агентства государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан и подчинённых ему центров государственных услуг во всех городах и районах страны. Центры государственных услуг на сегодняшний день оказывают населению более 130 услуг. В перспективе их количество планируется увеличить до 800.

Президентом страны 9 января 2020 года на совещании, посвящённом вопросам повышения эффективности оказания государственных услуг, поставлена цель увеличить число пользователей электронных госуслуг не менее чем в 5 раз до конца текущего года, а к 2025 году – полностью перейти на электронное обслуживание.

Рост влияния процессов глобализации и бурное внедрение ИКТ в повседневную жизнь граждан способствуют интенсивному развитию социальной, правовой культуры общества, что формирует новые запросы и требования. Это вынуждает Центры государственных услуг отвечать вызовам современности и потребностям общества за счет постоянного совершенствования своей деятельности.

Целями настоящего исследования совместного проекта Министерства юстиции, Агентства государственных услуг, Программы развития ООН и Европейского Союза «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышения уровня управления в сельских районах Узбекистана» являются: описание текущего положения дел в сфере оказания государственных услуг в пилотных регионах – Сариасийском районе Сурхандарьинской области, Дехканабадском районе Кашкадарьинской области, Бахмалском районе Джизакской области и Хавастском районе Сырдарьинской области; разработка предложений по улучшению качества предоставления госуслуг и повышению потенциала персонала центров государственных услуг (ЦГУ).

В рамках исследования были выполнены следующие задачи:

- сбор и анализ данных об услугах, обработка статистической информации, отчетов и иных аналитических материалов;
- изучение порядка предоставления 10 наиболее востребованных государственных услуг в пилотных регионах;
- оценка качества предоставления госуслуг и удовлетворенности их пользователей в пилотных регионах (путем проведения опроса среди представителей различных слоев населения, в том числе женщин, молодежи, пожилых, людей с ограниченными возможностями здоровья);
- оценка эффективности работы ЦГУ и непосредственно предоставляющих услуги организаций на основе опроса среди клиентов и глубинных интервью сотрудников ЦГУ и профильных организаций;
- проведение анализа деятельности организаций в сфере оказания 10 наиболее востребованных населением и бизнесом государственных услуг;

- определение направлений для повышения потенциала сотрудников ЦГУ;
- разработка предложений по улучшению качества предоставления 10 госуслуг;
- разработка предложений по повышению потенциала персонала ЦГУ.

В целях исследования проведены опросы среди получателей государственных услуг и интервью среди сотрудников областных управлений АГУ и ЦГУ, а также организаций, оказывающих услуги в пилотных регионах.

В подготовке доклада были использованы предложения экспертов из Латвийской Республики, которые, посетив Джизакскую и Сырдарьинскую области, ознакомились с системой оказания государственных услуг и организовали семинары для сотрудников областных управлений АГУ и ЦГУ, где рассказали об опыте Латвийской Республики в сфере оказания госуслуг.

Глава 1. Анализ качества предоставления 10 наиболее востребованных государственных услуг и предложения по повышению их уровня

1.1. Обоснование выбора 10 государственных услуг для анализа

Консультантами исследования были выбраны следующие государственные услуги:

1. Подключение юридических и физических лиц к электрическим сетям.
2. Подключение юридических и физических лиц к газовым сетям.
3. Свидетельство о розничной продаже алкогольной продукции.
4. Получение технических условий для подключения к водопроводным и канализационным сетям.
5. Разрешение на перепланировку и реконструкцию объекта.
6. Разработка архитектурной планировки.
7. Прием завершённого (реконструированного) объекта.
8. Разрешение на переустройство жилого помещения в нежилую категорию.
9. Государственная регистрация прав на недвижимость.
10. Заявки на прием детей в государственные дошкольные образовательные учреждения.

При выборе учтены следующие характеристики этих услуг:

1. Востребованность у населения и бизнеса. За 9 месяцев 2019 года доля оказанных 10 выбранных услуг составила 13,2% всех государственных услуг (из 130 госуслуг) (см. табл. 1.1)
2. Наличие проблемных вопросов. По выбранным 10 услугам за 9 месяцев 2019 года в государственных органах Кашкадарьи, Сурхандарьи, Сырдарьи и Джизака обнаружены **более 7 тысяч** правонарушений. Кроме того, 50 % всех обращений приходятся именно на эти услуги.
3. Данные услуги были выбраны, исходя из количества обнаруженных правонарушений и большего числа жалоб населения, для дальнейшего улучшения качества их предоставления и совершенствования действующего законодательства, регулирующего порядок их оказания.

Таблица 1.1. Информация о наиболее востребованных государственных услугах в пилотных районах за 9 месяцев 2019 года

№	Услуга	Сариосиё	Дехканабад	Бахмал	Хаваст	Всего в пилотных районах	Доля в общих услугах в пилотных районах
1	Получение электронной цифровой подписи (ЭЦП)	10 617	5 661	7 817	4 613	28 708	22.7%
2	Определение ИНН	8 897	6 058	2 664	519	18 138	14.3%
3	Получение и определение идентификационного номера налогоплательщика (ИНН)	7 511	202	3 385	1 795	12 893	10.2%
4	Заявки на прием детей в государственные дошкольные образовательные учреждения	6 205	1 126	1 300	2 276	10 907	8.6%

5	Постановка на учет в пенсионной системе	3 181	2 342	2 510	1 406	9 439	7.5%
6	Получение справки о наличии (отсутствии) судимости	1 101	1 304	905	1 048	4 358	3.4%
7	Регистрация субъектов предпринимательства	820	853	601	546	2 820	2.2%
8	Подключение юридических и физических лиц к электрическим сетям	1 134	604	289	259	2 286	1.8%
9	Государственная регистрация прав на недвижимость	766	708	302	97	1 873	1.5%
10	Выдача справки об отсутствии (наличии) у физических лиц задолженности по налогам и другим платежам	0	874	114	217	1 205	1.0%
11	Предоставление адресно-справочной информации	410	80	648	35	1 173	0.9%
12	Прием завершеного (реконструированного) объекта	40	162	773	103	1 078	0.9%
13	Получение справки о наличии/отсутствии собственного жилья	34	46	146	18	244	0.2%
14	Подключение юридических и физических лиц к газовым сетям	81	40	75	34	230	0.2%
15	Разработка архитектурной планировки	94	30	31	60	215	0.2%
16	Свидетельство о розничной продаже алкогольной продукции	18	42	51	58	167	0.1%
17	Разрешение на перепланировку и реконструкцию объекта	48	29	6	33	116	0.1%
18	Разрешение на переустройство жилого помещения в нежилую категорию	18	2	18	8	46	0.0%
19	Получение технических условий для подключения к водопроводным и канализационным сетям	25	0	0	1	26	0.0%
20	Лицензия на осуществление розничной реализации лекарственных средств и изделий медицинского назначения	10	0	3	1	14	0.0%
Итого все услуги по районам		48 798	30 440	28 563	18 660	126 461	100.0%

Источник: Агентство государственных услуг

С выездом на места были проведены глубинные интервью с сотрудниками ответственных организаций по оказанию государственных услуг, а также изучена нормативно-правовая база оказываемых услуг (перечень приведён в табл. 1.2).

Также при выборе услуг для анализа учитывался фактор количества жалоб (штрафов) по государственным услугам в пилотных регионах.

**Таблица 1.2. Количество правонарушений по государственным услугам
в пилотных регионах за 9 месяцев 2019 года**

№	Услуга	Кашкадарья	Сурхандарья	Сырдарья	Джизак	Всего в пилотных районах	Доля в общих услугах в пилотных районах
1.	Подключение юридических и физических лиц к электрическим сетям	197	91	23	4 115	4 426	24.0%
2.	Получение технических условий для подключения к водопроводным и канализационным сетям	196	597	23	33	849	4.6%
3.	Подключение юридических и физических лиц к газовым сетям	46	202	1	361	610	3.3%
4.	Государственная регистрация прав на недвижимость	13	17	0	452	482	2.6%
5.	Прием завершеного (реконструированного) объекта	284	57	34	96	471	2.6%
6.	Заявки на прием детей в государственные дошкольные образовательные учреждения	38	71	167	42	318	1.7%
7.	Разрешение на переустройство жилого помещения в нежилую категорию	99	27	26	26	178	1.0%
8.	Свидетельство о розничной продаже алкогольной продукции	88	21	19	49	177	1.0%
9.	Разрешение на перепланировку и реконструкцию объекта	2	114	0	50	166	0.9%
10.	Разработка архитектурной планировки	8	1	0	32	41	0.2%
11.	Выдача справки об отсутствии (наличии) у физических лиц задолженности по налогам и другим платежам	0	26	0	0	26	0.1%
12.	Получение и определение идентификационного номера налогоплательщика (ИНН)	2	6	0	0	8	0.0%
13.	Предоставление адресно-справочной информации	0	1	0	0	1	0.0%
14.	Получение электронной цифровой подписи (ЭЦП)	0	0	0	0	0	0.0%
15.	Постановка на учет в пенсионной системе	0	0	0	0	0	0.0%
16.	Получение справки о наличии (отсутствии) судимости	0	0	0	0	0	0.0%
17.	Регистрация субъектов предпринимательства	0	0	0	0	0	0.0%

18.	Получение справки о наличии/отсутствии собственного жилья	0	0	0	0	0	0.0%
19.	Лицензия на осуществление розничной реализации лекарственных средств и изделий медицинского назначения	0	0	0	0	0	0.0%
20.	Определение ИНН	0	0	0	0	0	0.0%
Всего		2 177	8 119	2 111	6 056	18 463	100.0%

Источник: Агентство государственных услуг

В таблице 1.3. приведен список организаций, ответственных за оказание выбранных государственных услуг, где были проведены интервью с руководителями и ответственными сотрудниками. По итогам интервью был проведен анализ текущего состояния предоставления 10 наиболее востребованных государственных услуг, а также разработаны предложения по повышению их качества.

Таблица 1.3. Перечень организаций, ответственных за оказание 10 государственных услуг

№	Услуга	НПА	Основная организация	Вспомогательные организации
1	Подключение юридических и физических лиц к электрическим сетям	ПКМ от 31.03.2018 №256	Предприятие территориальных электрических сетей	Узэнергоинспекция
				Бюро принудительного исполнения
2	Подключение юридических и физических лиц к газовым сетям	ПКМ от 31.03.2018 №256	Территориальное газоснабжающее предприятие	Бюро принудительного исполнения
3	Свидетельство о розничной продаже алкогольной продукции	ПКМ от 16.03.2007 №605 ПКМ от 28.03.2012 №89	Хокимият района	ГНИ Санэпидстанция района РОВТ Махаллинский комитет
4	Получение технических условий для подключения к водопроводным и канализационным сетям	ПКМ от 31.03.2018 №256	Организация водопроводно-канализационного хозяйства	Бюро принудительного исполнения
5	Разрешение на перепланировку и реконструкцию объекта	ПКМ от 18.05.2018 №370	Отдел строительства района	Филиал государственного предприятия землеустройства и кадастра недвижимости области
6	Разработка архитектурной планировки	ПКМ от 18.05.2018 №370	Главное управление строительства области	–
7	Прием завершеного (реконструированного) объекта	ПКМ от 18.05.2018 №370	Районный (городской) филиал государственного предприятия землеустройства и кадастра недвижимости	Отдел строительства района, территориальные органы государственного санитарного надзора, территориальные органы государственного пожарного надзора, территориальные инспекции по контролю в сфере строительства
8	Разрешение на переустройство жилого помещения в нежилую категорию	ПКМ от 09.03.2016 №70	Хокимият района	Отдел строительства района

9	Государственная регистрация прав на недвижимость	ПКМ от 29.12.2018 №1060	Районный (городской) филиал государственного предприятия землеустройства и кадастра недвижимости	–
10.	Заявка на прием детей в государственные дошкольные образовательные учреждения	ПКМ от 28.03.2018 №244	Отдел дошкольного образования района	–

Источник. Агентство государственных услуг

1. Подключение юридических и физических лиц к электрическим сетям

Регламент. В оказании данной услуги ЦГУ и ответственные органы руководствуются Административным регламентом предоставления государственных услуг по подключению юридических и физических лиц к электрической сети, который был утвержден постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан №256 от 31 марта 2018 года. Согласно регламенту, районная электросетевая компания разрабатывает технические условия; разрабатывает проекты электроснабжения для потребителей электроэнергии мощностью более 20 кВт; рассматривает проекты электроснабжения, разработанные другими проектными организациями для потребителей электроэнергии свыше 20 кВт; выполняет строительно-монтажные и пусконаладочные работы, составляет и утверждает акт.

Описание проблемы . Сроки предоставления услуги нарушаются из-за нехватки персонала и сокращения крайних сроков предоставления услуг. В результате ответственность за неоказание услуги в срок лежит на региональной электросети. Региональная электросеть Дехканабадского района не имеет отдельного персонала для оказания госуслуг. Настоящие правила предусматривают, что региональная электросеть и Бюро принудительного исполнения должны проводить опечатывание системы учета электроэнергии в течение одного рабочего дня с даты получения запроса и издавать акт в трех экземплярах. Однако сотрудники электросети в этом не принимают участия. Проблемы с подключением к высокоскоростному Интернету препятствуют своевременному выполнению услуги и кооперации между ведомствами и государственными организациями, тем самым понижая качество предоставляемых услуг. Кроме того, не все сотрудники, занимающиеся установкой счётчиков, имеют электронный ключ, и поэтому существует проблема с доступом к интернет-сайту arm.gov.uz (Хавастский район). Некоторые лица обращаются напрямую в электросеть, не подавая заявку через ЦГУ или ЕПИГУ. Когда инспектор объясняет, что необходимо подать заявку через ЦГУ или ЕПИГУ, граждане выражают свое недовольство.

Предложения. Исключить обязательное непосредственное участие Бюро принудительного исполнения в опечатывании системы учета электроэнергии и передать эту услугу в

ведомство только районной электросети с последующим уведомлением Бюро о завершении работ. А также отменить процедуру утверждения проекта электроснабжения для потребителей электроэнергии свыше 20 кВт Инспекцией электроэнергии при Министерстве энергетики Республики Узбекистан (Бахмалский район). Необходимо обеспечить районные электросети оргтехникой в достаточном количестве и стабильным доступом к Интернету. Кроме того, нужно создать возможность передачи документов в электронном формате (Дехканабадский район). Оказать содействия сотрудникам электросети, занимающимся установкой счетчиков, в создании ЭЦП (Хавастский район).

2. Подключение юридических и физических лиц к газовым сетям

Регламент. В оказании данной услуги ЦГУ и ответственные организации руководствуются Административным регламентом предоставления государственных услуг по подключению юридических и физических лиц к газовым сетям, который был утвержден постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 256 от 31 марта 2018 года. Согласно регламенту, районные предприятия газоснабжения (РПГ) разрабатывают технические спецификации, проектируют, строят, устанавливают и вводят проекты в эксплуатацию (по усмотрению потребителя); согласовывают спецификации проекта газоснабжения и участвуют в герметизации приемного устройства; заключают договоры на поставку газа и поставляют природный газ.

Описание проблемы. Несмотря на то, что строительно-монтажные работы могут выполняться другими организациями, помимо РПГ, вся ответственность за пригодность газовых сетей, состояние оборудования, аварии лежит на РПГ. На практике сотрудники Бюро не участвуют в опечатывании устройства учета природного газа и не передают пломбу сотруднику РПГ для пломбирования (Бахмалский и Сариасийский районы). Регламент предусматривает подключение только к новым газовым сетям и не учитывает увеличение количества газовых установок (точек). В частности, процедуры повторного подключения, разработки технических спецификаций и проектов газоснабжения, поставок природного газа вообще не указаны (Бахмалский и Сариасийский районы). Ответ на заявку потребителей осуществляется ЦГУ только после подтверждения Бюро, что задерживает установленные сроки оказания услуги. Отсутствие домовладельцев в пункте назначения по адресу, указанному в заявлении заявителя, на момент прибытия сотрудников приводит к задержке в рассмотрении заявления.

Предложения. Исключить участие персонала Бюро в опломбировании устройства учета природного газа с последующим уведомлением Бюро о проделанной опломбировке (Бахмалский и Сариасийский район). Необходимо предоставить РПГ полномочия по утверждению ответа на заявку (Хавастский и Дехканабадский районы). В качестве исключения нужно внести в регламент следующее: в случае отсутствия владельца квартиры инспектор в присутствии соседей составляет акт и оставляет письмо-уведомление с

контактным номером и датой его следующего визита (Хавастский и Дехканабадский районы).

3. Свидетельство о розничной продаже алкогольной продукции и получение права на продажу алкогольной продукции предприятиями общественного питания

Регламент. В предоставлении данной услуги ЦГУ и ответственные органы руководствуются следующими нормативно-правовыми документами:

- Постановлением Президента Республики Узбекистан № 605 «О мерах по дальнейшему упорядочению розничной торговли алкогольной продукцией», утвержденным 16 марта 2007 года;
- Положением о порядке выдачи разрешений на право продажи алкогольной продукции предприятиями общественного питания, утвержденным постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 89 от 28 марта 2012 года;
- В соответствии с Указом Президента № 5409 от 11 апреля 2018 года заявка на эту услугу подается в районный хокимият через ЦГУ. Обращение рассматривается комиссией, созданной районным хокимиятом, и в течение 5 рабочих дней разрешение выдается хокимом района через Центр.

Описание проблемы . Одной из существующих проблем является то, что члены комиссии районных хокимиятов по предоставлению права на продажу алкогольной продукции на самом деле являются представителями других ведомств и имеют другие обязанности (Бахмалский и Сариасийский районы). Недостаточное количество оргтехники и нестабильное интернет-подключение затрудняют предоставление как этой, так и других государственных услуг (Дехканабадский район). Сжатые сроки оказания этой услуги не позволяют выполнить ее своевременно (Хавастский район). В качестве других проблем были также указаны досрочное принятие нормативно-правовых актов и отсутствие стимулов для сотрудников.

Предложения. Разработать административный регламент или обновить существующие нормативно правовые документы по причине их несоответствия действующему законодательству (Хавастский и Дехканабадский районы). Также предлагается прекратить деятельность лицензионной комиссии при районном хокимияте и ввести нормы законодательства, обеспечивающие выдачу лицензии ГНК на основании заключений районного центра санитарно-эпидемиологического надзора и инспекции пожарной безопасности ¹. Или же ввести порядок выдачи разрешений другим органом (Бахмалский

¹ В период проведения данного исследования принято Постановление Президента Республики Узбекистан от 9 декабря 2019 года № ПП-4546 «О мерах по дальнейшему сокращению бюрократических барьеров и внедрению принципов в деятельность государственных органов и организаций», где функция по выдаче разрешительного свидетельства на право реализации алкогольной продукции предприятиями общественного питания передана от районного хокимията к районной налоговой инспекции.

и Сариасийский районы). Создание стимулов и мотивации для сотрудников, улучшение



Вставка 1.1. К примеру, в ходе посещения предприятия «Сувокова» Хавастского района Сырдарьинской области было выявлено отсутствие какой-либо специальной оборудованной автотехники (автокранов, автопогрузчиков, грузовиков или иных автосредств) и специального газосварочного оборудования для проведения ремонтных работ. Более того, предприятие имеет огромную дебиторскую задолженность за электроэнергию, у него отсутствует собственное здание (за 12 лет предприятие переезжало 14 раз), нет необходимой для работы оргтехники и доступа к Интернету.

условий работы будут способствовать повышению качества и своевременности предоставления государственных услуг (Хавастский и Дехканабадский районы).

4. Подключение юридических и физических лиц к сетям водоснабжения и водоотведения

Регламент. В оказании данной услуги ЦГУ и ответственные органы руководствуются административным регламентом предоставления государственных услуг по подключению юридических и физических лиц к сетям водоснабжения и водоотведения, утвержденным постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 256 от 31 марта 2018 года. В соответствии с утвержденным регламентом ГУП «Сувокова» разрабатывает технические спецификации, разрабатывает и утверждает проекты водоснабжения, выполняет строительно-монтажные работы, осуществляет пломбирование приборов учета воды совместно с Бюро принудительного исполнения, оказывает услуги водоснабжения.

Описание проблемы. В первую очередь стоит отметить, что небольшой процент населения районов имеет доступ к питьевой воде – 2% населения района в Дехканабадском районе, 30% – в Хавастском, 53% – в Сариасийском и 47% – в Бахмалском. Существуют проблемы отсутствия транспортных средств и оборудования, низкой зарплаты сотрудников. Случается, что работы по подключению к водопроводным сетям проводятся вне регламента и поэтому не отображаются в статистике (Бахмалский район).

Предложения.

Желательно предоставить «Сувокава» возможность проводить пломбирование приборов учета воды самостоятельно, без участия БПИ. Нужно обеспечить районные предприятия «Сувокава» необходимым количеством спецтехники (в т. ч. авто), оборудования и оргтехники.

Для основательного решения проблемы предлагается изучить возможные варианты обеспечения населения питьевой водой.

5. Разрешение на перепрофилирование и реконструкцию объекта

Регламент. В предоставлении данной услуги ЦГУ и ответственные органы руководствуются административным регламентом, утвержденным Постановлением № 370 Кабинета Министров Республики Узбекистан от 18 мая 2018 года. В соответствии с регламентом разрешения на перепланировку и реконструкцию объекта выдаются районными отделами строительства.

Описание проблемы. При предоставлении ответа недостатки, выявленные в представленных документах, должны быть обоснованы. Но ввиду того, что заявитель просит дополнительное время для доработки документов, и того, что он уже оплатил услуги, предусмотренные законодательством, исполнение обращений не выполняется в течение установленного срока.

Однако бывают случаи, когда заявитель не подает необходимые документы в районный отдел строительства своевременно. Это связано с задержкой обработки заявок со стороны строительного отдела (Дехканабадский и Сариасийский районы).

Согласно регламенту, разрешение на реконструкцию не требуется в следующих случаях:

- при перепланировке зданий, которая не связана с изменением несущих элементов, влияющих на долговечность и сейсмостойкость построек;
- реконструкция временных зданий и сооружений без изменения земельного участка;
- в районах, не покрытых улицами, перекрестками, городскими площадями, парками, скверами, стадионами, аэропортами, вокзалами, театрами, автовокзалами;
- строительство временных зданий и сооружений.

Однако на практике разрешения на перепрофилирование и реконструкцию жилья в сельской местности не требуется для индивидуального жилищного строительства и реконструкции многоквартирных домов. Это вызывает недовольство у граждан (Бахмалский район).

Предложения. Нужно включить в регламент случаи, при которых не требуется получение разрешения на реконструкцию индивидуального жилья в сельской местности и реконструкцию в многоквартирных жилых домах (Сариасийский район).

6. Разработка архитектурно-планировочных задач

Регламент. В оказании данной услуги ЦГУ и ответственные органы руководствуются Административным регламентом предоставления государственных услуг по разработке архитектурно-планировочных задач (АЗП), который был утвержден постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 370 от 18 мая 2018 года.

Описание проблемы. Согласно регламенту, разработку архитектурно-планировочного задания осуществляет областной департамент строительства. Существующий регламент и сопутствующая нормативно-правовая база для разработки архитектурно-планировочных задач охватывает обширный перечень услуг, то есть – установление всех типов зданий и сооружений. Вследствие этого будет целесообразно сформировать список территорий, где, с точки зрения развития государственных объектов, индивидуального жилья, построенного по типовым проектам в сельской местности, индивидуального жилищного и нежилого строительства, разработка архитектурно-планировочных задач не требуется (Сариасийский и Бахмалский районы).

Также имеется недостаток кадров в сфере оказания услуг по разработке архитектурно-планировочных задач. Есть проблема несвоевременного предоставления технических заключений другими организациями (газовыми, водными, электроэнергетическими компаниями), увеличивающего время оказания услуги (Дехканабадский и Хавастский районы). Отсутствие доступа к документации в электронном виде также усложняет процесс разработки архитектурно-планировочных задач. Большая сумма пошлины, уплачиваемой в соответствии с Положением об административных услугах по разработке предложений по архитектурному планированию, утвержденным Кабинетом министров от 18 мая 2018 г., и необходимость повторной оплаты в случае отклонения заявки также вызывают недовольство клиентов ЦГУ (Хавастский район).

Предложения. Усилить надзор за структурами (газовыми, водными, электрическими компаниями), ответственными за своевременное предоставление технических заключений для разработки архитектурно-планировочных задач. Также желательно решить вопрос обеспечения региональных филиалов ЦГУ доступом к Интернету.

7. Приемка завершенных зданий и сооружений

Регламент. В оказании данной услуги ЦГУ и уполномоченные организации руководствуются Административным регламентом предоставления государственных услуг по разработке архитектурно-планировочных задач (АПЗ), который был утвержден постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 370 от 18 мая 2018 года. Согласно регламенту, сдача в эксплуатацию зданий и сооружений, строительство (реконструкция) которых завершено, осуществляется районным отделением Государственного земельного кадастра и кадастра недвижимости.

Описание проблемы. Были зафиксированы случаи нарушения сроков в связи с несвоевременным представлением заключений ответственных организаций. Также возникают трудности в указании точного адреса и номера телефона домовладельца, предоставлении информации об учредительном документе и названии центра.

Кроме того, граждане недовольны ставками при оплате государственных решений по составлению кадастровой документации.

В ходе встреч было отмечено, что в некоторых случаях, обратившись по вопросу приемки завершенных зданий и сооружений в ЦГУ, граждане также посещают кадастровую службу, чтобы удостовериться в том, что их документы были приняты.

Согласно пункту 19 Положения, при строительстве индивидуального жилого объекта собственными силами застройщика, одна (две) жилые комнаты, кухня, туалет и внешний фасад дома должны быть завершены до приемки объекта. Однако на практике сельские жители строят дома, исходя из своих финансовых возможностей, и живут без внешней отделки и подключения коммунальных услуг. В связи с этим граждане не могут узаконить построенные дома.

Низкая скорость интернет-соединения также затрудняет своевременную обработку запросов.

Предложения. Необходимо ввести контроль над своевременным предоставлением заключений комиссии, а также над предоставлением информации о документах в форме анкет. Нужно внести изменения в действующую нормативно-правовую базу, разрешающие использование жилых объектов без перечисленных в пункте 19 составляющих жилого дома (Бахмалский и Сариасийский районы). Целесообразным будет проведение тренингов и семинаров о последних правовых актах в данной области и о государственных услугах, оказываемых посредством ЦГУ (Хавастский район). Также стоит организовать тренинги по разъяснению процесса обмена электронными документами (Дехканабадский район) и требований Положения о порядке предоставления земельных участков для постоянного пользования через электронный аукцион, утвержденного постановлением Кабинета Министров № 493 от 30 июня 2018 года. Предлагается проведение информационных мероприятий среди населения по разъяснению эффективности работы и преимуществ ЦГУ в сфере оказания государственных услуг. Остро необходимо решить вопрос обеспечения центров высокоскоростным доступом к Интернету.

8. Разрешение на перевод жилого помещения в нежилую категорию

Регламент. При предоставлении данной услуги ЦГУ и уполномоченные организации руководствуются Положением о порядке выдачи разрешений на перевод жилых помещений в нежилые категории, утвержденным Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 70 от 9 марта 2016 года. Согласно данному Положению, разрешения на перевод жилых помещений в нежилые категории выдаются районным хокимиятом.

Описание проблемы. В настоящее время Регламент предусматривает предоставление государственных услуг по выдаче разрешений на перевод жилых помещений в нежилые категории, но не предусматривает обратного процесса. На практике поступали прошения о переводе нежилых помещений в жилую категорию. Также были отмечены случаи нарушения сроков оказания услуг. Существует нехватка системы автоматического генерирования статистических отчетов об общем количестве обращений, о числе принятых и отклоненных обращений.

Предложения. Внести изменения в административный регламент (Постановление Кабинета Министров № 370 от 18 мая 2018 года) выдачи разрешений на перевод жилых помещений в нежилую категорию, предусматривающие обратный процесс (Бахмалский и

Сариасийский районы). Также необходимо внедрение системы автоматизированного анализа обращений, поступающих в ЦГУ по вопросу перевода жилых помещений в нежилую категорию (Дехканабадский район).

9. Подача заявления на государственную регистрацию прав на объекты недвижимости

Регламент. В предоставлении данной услуги ЦГУ и уполномоченные организации руководствуются Положением о порядке государственной регистрации прав на объекты недвижимости, утвержденным указом №1060 Кабинета Министров Республики Узбекистан от 29 декабря 2018 года. Согласно Положению, государственная регистрация прав на недвижимое имущество осуществляется районным отделением Государственного предприятия землеустройства и кадастра недвижимости.

Описание проблемы. Сотрудниками филиалов Государственного предприятия землеустройства и кадастра недвижимости были указаны следующие проблемы:

- отсутствие установленной законодательством нормы для подтверждения начала строительства вызывает определенные трудности при оказании этой услуги (Бахмалский район);
- низкая скорость интернет-соединения также затрудняет систематическую обработку запросов (Хавастский район);
- номер документа, подтверждающего право собственности на недвижимое имущество, автоматически перезаполняется (Дехканабадский район);
- Положение предусматривает произведение оплаты гражданами за государственную регистрацию прав на недвижимость через платежную систему Рауте с предоставлением инвойса, однако в районных филиалах Халк банка и Агро банка эти инвойсы не принимаются (Дехканабадский район);
- в пункте 3.3 в выписке «Запрет, конфискация или ограничения» при выборе графы «нет ограничений» она остается невидимой (Дехканабадский район);
- кроме того, с трудностями сталкиваются должностные лица ЦГУ, которые не указывают точный адрес и номера телефонов домовладельца, информацию о документе и название центра (Хавастский район).

Предложения. Для повышения качества предоставления данной услуги необходимо принять меры по увеличению скорости интернет-соединения в отделах, ввести в систему результаты заключений комиссии и полную информацию о документах, на которых основана анкета (Хавастский район). Нужно обеспечить надлежащую обработку инвойсов банками и пересмотреть систему выписки «Запрет, конфискация или ограничения» (Дехканабадский район). Рекомендуются внести в положение норму для подтверждения начала строительства (Бахмалский и Сариасийский районы). В целях повышения квалификации сотрудников уполномоченной организации (а при необходимости – и руководителей) желательно проведение тренингов и семинаров по действующему Положению о порядке предоставления земельных участков на постоянное пользование через электронный аукцион, утвержденному Кабинетом Министров № 493 от 30 июня 2018

года, а также по процессу обмена электронными документами и последним правовым актам (Дехканабадский и Хавастский районы).

10. Подача заявления на устройство ребенка в дошкольные общеобразовательные учреждения

Регламент. В предоставлении данной услуги ЦГУ и уполномоченные организации руководствуются административным регламентом, утвержденным Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан № 244 от 28 марта 2018 года. Согласно регламенту, прием детей в государственные дошкольные образовательные учреждения осуществляется районными (городскими) дошкольными отделениями.

Описание проблемы. Одной из проблем, высказанных респондентами, оказалась привилегированная очередь Open EMIS. В частности, в пункте 18 административного регламента перечислены привилегии при помещении некоторых детей в дошкольные образовательные учреждения, а именно: детей-инвалидов; детей из семей с тремя и более детьми; детей военных и сотрудников правоохранительных органов, учащихся и учителей; детей, оставшихся без попечения родителей; детей, переведенных из других учреждений; братьев или сестёр уже зачисленных в это учреждение детей. Наличие привилегированных очередей отрицательно сказывается на устройстве других детей в ДОО (Дехканабадский, Бахмалский, Сариясийский районы). Другой проблемой является недостаток дошкольных образовательных учреждений, в особенности в отдалённых районах (Хавастский район). Несмотря на увеличение количества детей, наблюдается недостаток квот в ДОО, нехватка персонала и низкая заработная плата (Дехканабадский район). В филиалах ДОО создаются группы короткого дня (с 8:00 до 12:00). Однако когда граждане подают заявку на размещение в системе, в нее включаются только основные ДОО, что вызывает недовольство среди населения (Хавастский район). Увеличение числа групп полного дня в ДОО невозможно из-за недостаточного количества оборудования и мебели для каждого ребенка (Дехканабадский район).


Предложения. Необходимо пересмотреть систему размещения или постановки в очередь детей в дошкольные образовательные учреждения на льготных условиях. Нужно полностью автоматизировать процесс предоставления государственных услуг по приему детей в государственные дошкольные образовательные учреждения на www.arm.gov.uz (Дехканабадский и Хавастский районы). Сделать программу Open EMIS актуальной и обязать все государственные дошкольные образовательные учреждения работать исключительно по этой программе. Для этого необходимо обеспечить все дошкольные образовательные учреждения современной компьютерной техникой, доступом в Интернет и квалифицированным персоналом в области ИКТ для работы с Open EMIS.

Также предлагается подготовить предложения по увеличению числа ДОО в отдалённых районах, включая группы короткого дня. Для удовлетворения спроса нужно рассмотреть возможности строительства негосударственных дошкольных образовательных учреждений на основе государственно-частного партнерства (Сариясийский район).

Отдельные выводы

По результатам интервью с ответственными организациями был выявлен ряд проблем и сформулированы предложения по проведению комплексной разъяснительной работы о государственных услугах среди граждан, проживающих в махаллях.

1. В ходе проведения мероприятий по осуществлению приема населения на местах (по оказанию мобильных услуг) в махаллях было выявлено, что у большей части населения нет представления о госуслугах.



Вставка 1.2. В ходе посещения отдаленных поселений при оказании выездных госуслуг были отмечены случаи низкой явки ввиду неосведомлённости и людей о предстоящем приезде мобильных автобусов госуслуг. Это связано с отсутствием четкой коммуникации с представителями местной общественности, конкретного графика приезда, информации о государственных услугах, которые можно получить в ходе выездного обслуживания населения.

Следовательно, среди населения махаллей необходимо проводить комплексную работу по освещению и разъяснению роли и значения государственных услуг.

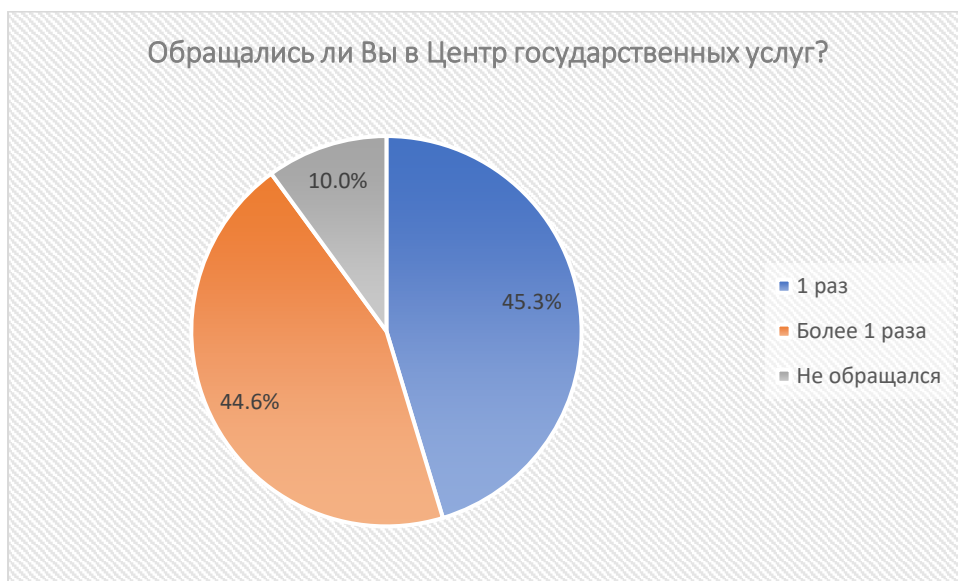
Для этого нужно еще больше активизировать мероприятия по информированию общественности о характере и порядке получения госуслуг. Например, организовывать такого рода мероприятия по субботам и воскресеньям каждой недели на основе запросов, направленных в районы, и графиков, составленных Центром.

2. За 9 месяцев 2019 года через ЦГУ в 4-х изученных районах оказано более 126 тысяч государственных услуг. Но есть определенные сложности. Например, граждане обращаются в Центр с заявлениями, а Центр направляет соответствующие документы в кадастровый отдел в электронном виде. Как только документ через систему отправляется в организацию, граждане приходят к ним в офис, чтобы узнать, получили ли они заявление. Если организация через систему запрашивает информацию от соответствующих предприятий, граждане также идут в эти организации, а в итоге они все равно приходят в Центр и получают ответы от него. Для предотвращения подобных ситуаций предлагается расширить информированность населения о государственных услугах, их преимуществах, повысить доверие к Центрам государственных услуг и к государственным органам в целом. Рекомендуется разработать баннеры, плакаты, описывающие все процедуры получения конкретной госуслуги в доступной для обычного пользователя форме с пошаговыми инструкциями, и размещать их в Центрах госуслуг и махаллях.

Глава 2. Оценка системы предоставления государственных услуг в Узбекистане и предложения по повышению ее качества

А. Результаты опроса населения

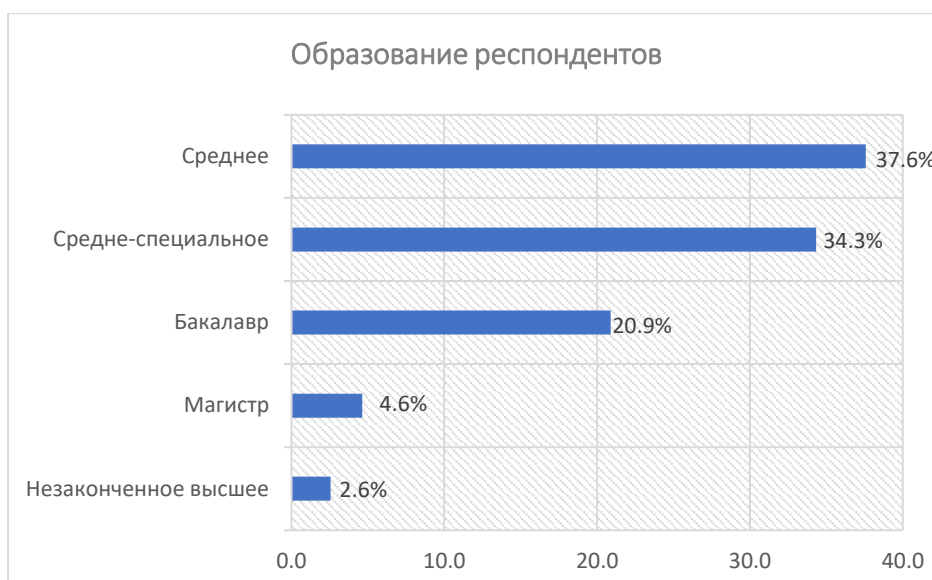
В рамках проекта для проведения оценки качества предоставления государственных услуг было опрошено **428 респондентов** в четырех пилотных регионах: Сурхандарьинской, Кашкадарьинской, Джизакской и Сырдарьинской областях, из которых **68,6% респондентов составили мужчины**, и, соответственно, **31,4% – женщины**. Средний возраст респондентов – **38 лет**. Для выявления пользователей услуг ЦГУ и частоты обращения был задан вопрос «Обращались ли Вы в Центр государственных услуг?».



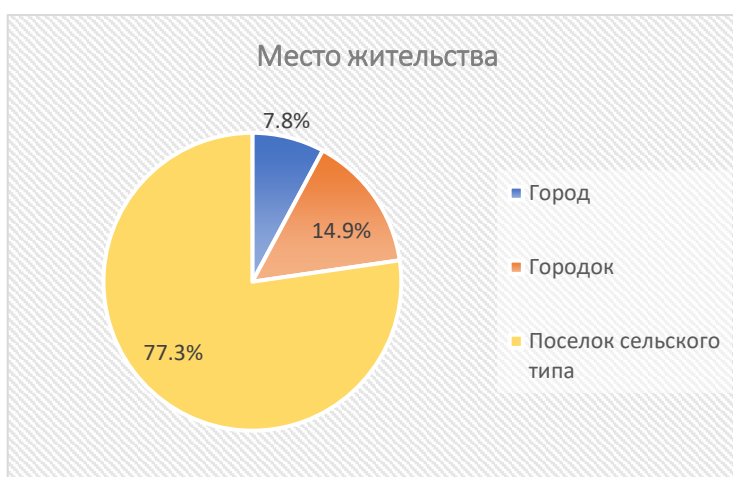
Как показывают результаты опроса, **45,3% респондентов обращались** в Центр государственных услуг **один раз**, в то время как **44,6% – более одного раза**, а **10% – вовсе не пользовались услугами ЦГУ**.

2.1. Портрет пользователя услуг

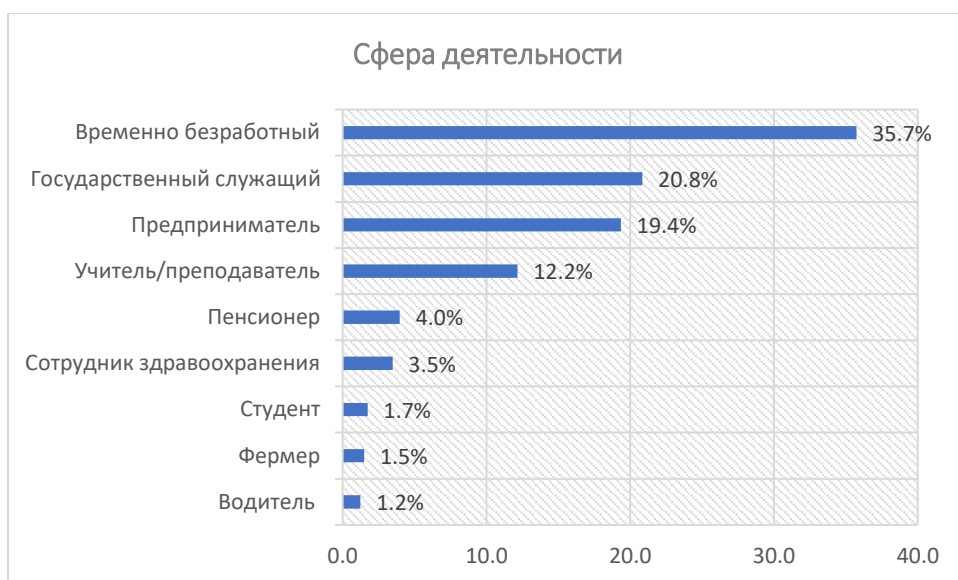
Среднестатистическим посетителем Центра государственных услуг в четырех пилотных регионах является 38-летний временно безработный мужчина со средним образованием, проживающий в поселке сельского типа и пользовавшийся услугами ЦГУ один раз.



У большинства респондентов среднее и средне-специальное образование – 37,6% и 34,3%, соответственно. Каждый пятый (20,9%) из опрошенных имеет степень бакалавра или незаконченное высшее образование (2,6%), а у 4,6% – степень магистра.



Большую часть опрошенных составили жители из населенных пунктов сельского типа (77,3%), жителей поселков городского типа оказалось 14,9%, жителей городов – 7,8%. Пользователи госуслуг Хавастского района Сырдарьинской области в **87% случаев** обращались в ЦГУ в качестве физических лиц, в **13% случаев** – в качестве юридических лиц.



Доля временно безработных в общей выборке по четырем районам составила 35,7%, государственных служащих – 20,8%, примерно такая же доля у предпринимателей – 19,4%. В выборке также участвовали представители сферы образования (12,2%) и здравоохранения (3,5%). А доля пенсионеров составила 4% от общего числа респондентов.

2.2. Востребованность услуг ЦГУ

Для определения наиболее востребованных услуг ЦГУ в 2019 году респондентам был задан вопрос: «Для получения каких из перечисленных государственных услуг Вы подавали обращение в этом году?». Респонденты могли выбрать услуги из уже составленного перечня 10 наиболее популярных услуг. Кроме того, они могли сами вписывать названия услуг, по которым они обращались в ЦГУ.

Вставка 2.1. В ходе проведения опросов жители Хавастского (Сырдарьинская область) и Бахмалского (Джизакская область) районов положительно оценили созданные условия и качество оказываемых услуг в ЦГУ. Например, женщина-предприниматель в Бахмалском районе подчеркнула «быстрое предоставление государственных услуг», что очень экономит время пользователей.

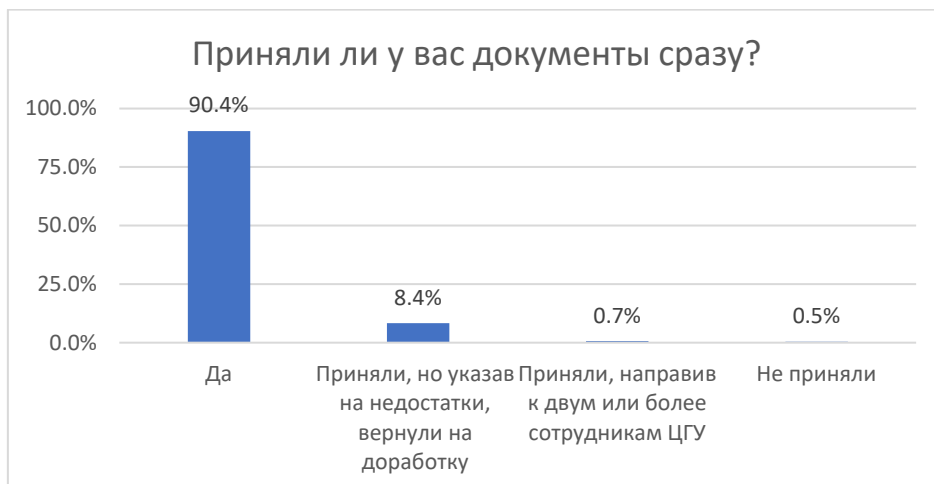
Вставка 2.2. Женщина в Хавастском районе выражает свою радость по поводу открытия ЦГУ в их районе, так как это «создало дополнительные удобства населению района, избавляя их от очередей, посещения нескольких организаций, лишней волокиты для получения одной услуги». Более того, она напомнила, что не все государственные услуги перешли в ведомство ЦГУ, а увеличение их количества послужит большему удовлетворению населения и обеспечению потребностей в государственных услугах.



Как показали результаты опроса, самыми востребованными услугами являются: подача заявления на устройство ребенка в ДООУ (18%), услуга по подключению юридических и физических лиц к электросетям (16%) и подача заявления на государственную регистрацию прав на объекты недвижимости (12%).

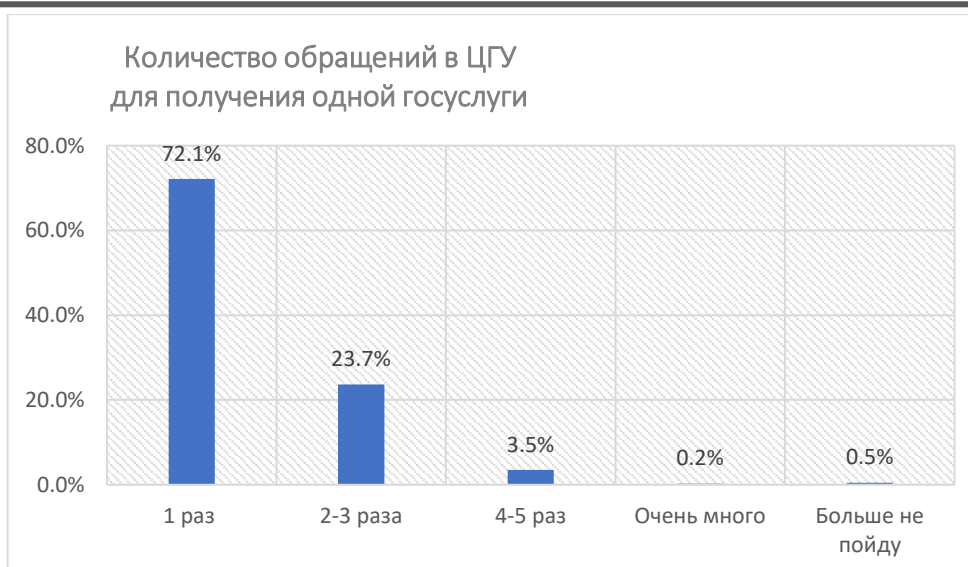
Вставка 2.3. В Бахмалском районе женщина отметила, что было бы целесообразно создать «возможность для более удобной подачи документов для устройства нескольких детей в ДООУ одновременно», так как в данное время она сталкивается со сложностями при устройстве своих детей в ДООУ, приходя несколько раз в ЦГУ. А другая женщина из Хавастского района предложила «вернуть оказание услуг по устройству ребенка в ДООУ непосредственно самим ДООУ, так как при предыдущей практике не возникало проблем с устройством ребенка в детские сады». Также она отметила, что соответствующий возраст был ниже нынешнего – 2 года по сравнению с 3-мя.

Другой респондент в качестве предложения указал «внедрение услуги по получению налогового консультирования для новых предпринимателей, регистрирующих бизнес».

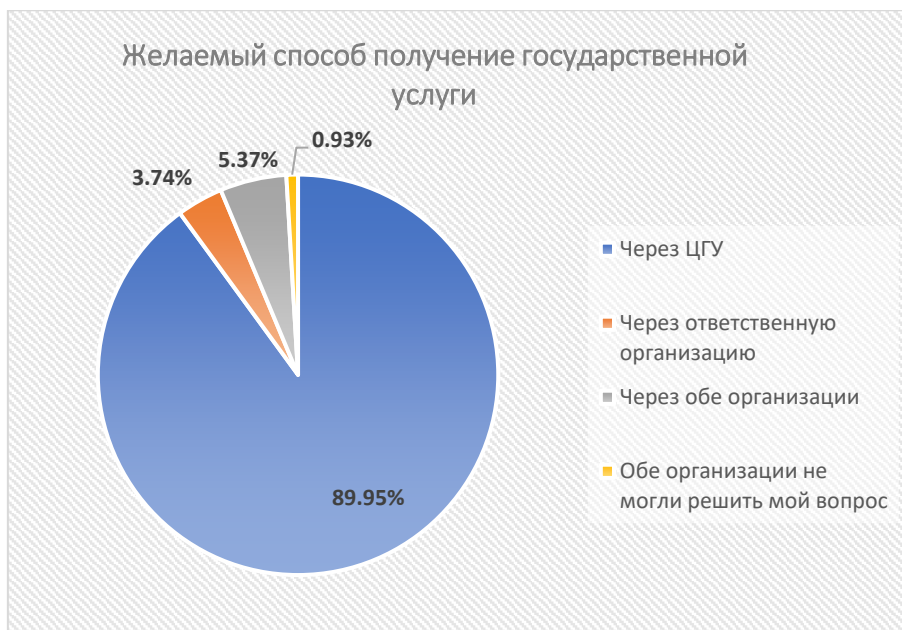


Согласно результатам исследования, у 90,4% респондентов при обращении в ЦГУ документы приняли сразу.

Вставка 2.4. Например, мужчина-предприниматель очень высоко оценил процесс регистрации ЧП на открытие мастерской по ремонту телефонов – «Мне быстро, удобно, без проблем сделали документы», а также предложил, чтобы при в ЦГУ внедрили услуги по принятию коммунальных платежей.



За получением одной государственной услуги большинство респондентов (73,3%) обращались в ЦГУ 1 раз, в то время как 22,6% обратились 2-3 раза. Количество обращений некоторых опрошенных (3,4%) достигло 4-5 раз. 90% респондентов утверждают, что предпочитают получать государственные услуги через ЦГУ.



Пользователи услугами ЦГУ констатировали факт того, что не пользуются услугой консультирования по телефону до посещения ЦГУ и не знают о ней. Следовательно, 70% опрошенных не воспользовались услугой консультирования по телефону перед непосредственным посещением ЦГУ. Из 30% воспользовавшихся 96% удовлетворены информацией, полученной по телефону.



2.3. Получение государственных услуг онлайн

В целях выявления степени цифровизации получения государственных услуг опрошенным было предложено ответить на вопрос «Получали ли Вы государственные услуги онлайн, с использованием электронно-цифровой подписи (ЭЦП)?»

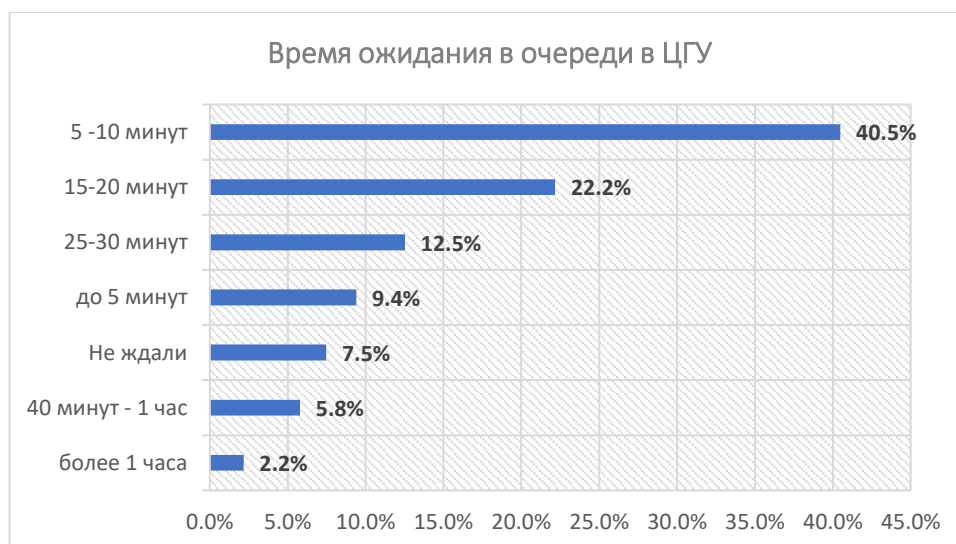
В целом анализ ответов респондентов указывает на то, что получение государственных услуг онлайн не является популярным в изучаемых регионах. Так, 79,7% респондентов не

получали государственные услуги онлайн с помощью ЭЦП. Без использования ЭЦП онлайн госуслуги получали лишь 14,3% опрошенных.

Вставка 2.5. Один из посетителей ЦГУ Хавастского района (Сырдарьинская область), обратившийся для государственной регистрации ННО, отметил, что «нужно расширять электронное информирование, т. е. давать список необходимых документов и способы их заполнения на сайте ЦГУ онлайн».

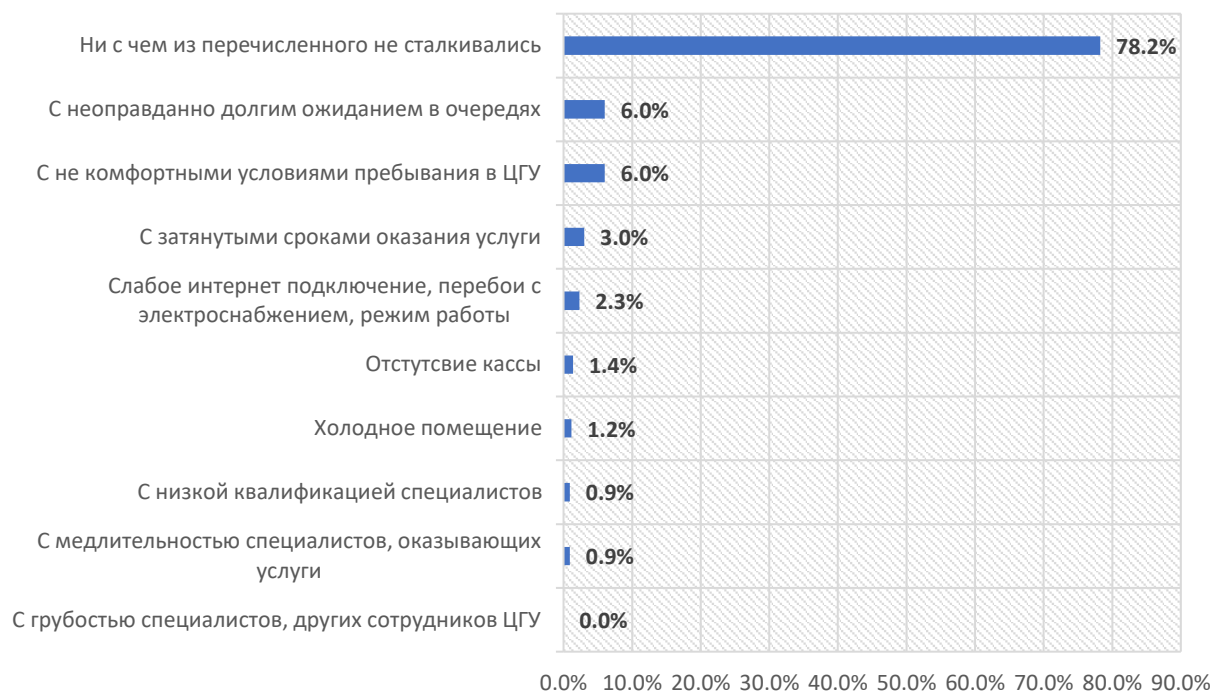
2.4. Условия и оценка деятельности ЦГУ

В целом респонденты довольны созданными условиями в ЦГУ. А именно: среднее время, затраченное в очереди в процессе получения какой-либо государственной услуги, приблизительно составляет 17 минут. Максимальное время ожидания в очереди – 3,5 часа, а минимальное – 1 минута. 7,5% опрошенных утверждают, что им не пришлось ждать своей очереди. Большинство респондентов (40,5%) провели в очереди 5–10 минут, что иллюстрирует эффективность организации очередей в ЦГУ и достаточное количество операторов ЦГУ.



К тому же при получении государственных услуг 97,6% опрошенных не сталкивались с коррупцией при обращении в ЦГУ. А 2,2% утверждают, что эта мера была их инициативой для ускорения процесса получения госуслуги. Лишь 0,2% заявили, что подверглись коррупции со стороны сотрудников ЦГУ.

В процессе получения государственной услуги Вы столкнулись:



Для дальнейшей оценки деятельности ЦГУ пользователей попросили указать ситуации, возникшие при обращении. Согласно результатам, 78,2% респондентов не столкнулись ни с какими из перечисленных проблем при обращении в ЦГУ. Однако участники опроса столкнулись со слабым интернет-соединением, перебоями в электроснабжении, непостоянным режимом работы (2,3%), отсутствием кассы (1,4%) и холодным помещением ЦГУ (1,2%).

Вставка 2.6. Так, один из посетителей ЦГУ в Бахмалском районе (Джизакская область) пожаловался на «маленькое здание ЦГУ, отсутствие отопления и кондиционеров». Схожие ситуации, вызывающие недовольство населения, были озвучены в Хавастском районе Сырдарьинской области, где посетители указали на «отсутствие современного оснащенного здания и электронной очереди».



В четырех пилотных регионах было выявлено, что пользователи высоко оценивают режим работы ЦГУ (4,72 балла из 5), прием и регистрацию заявок и документов, необходимых для оказания государственных услуг (4,7 балла из 5), качество и полноту информации, получаемой от сотрудников ЦГУ при обращении (4,7 балла из 5). Относительно ниже были оценены рассмотрение заявок (4,66 балла) и эффективность порядка получения ответа на само обращение (4,63 балла). Среди самых низко оцененных оказались расположение и доступность ЦГУ (4,32 балла), организация системы очереди во время визита ЦГУ (4,46 балла). В среднем простоту и удобство пользования госуслугами пользователи оценили в 4,6 балла из 5-ти.



Б. Результаты опроса населения – эконометрический анализ

Также для оценки качества предоставления государственных услуг в Узбекистане было выполнено эконометрическое моделирование с использованием широкого круга показателей. Согласно результатам дескриптивного анализа, все 10 услуг оцениваются респондентами положительно.

Вместе с тем, для того чтобы определить, какие из социальных и демографических характеристик респондентов влияют на поставленную ими оценку качества государственных услуг, был построен ряд эконометрических моделей. В качестве независимых переменных использованы **время ожидания в очереди** при посещении ЦГУ, **возраст респондента**, **наличие высшего образования** (степень бакалавра или степень магистра), **пол**, **место проживания** (город, населенный пункт городского типа или село/кишлак), **занятость и правовой статус** (физ. и юр. лица). Согласно полученным результатам, представленным в Таблице 1, чем больше времени респондент проводит в очереди, тем ниже он/она оценивает качество той или иной государственной услуги. Так, если время ожидания в очереди увеличивается на 10 минут, респондент оценивает качество той или иной услуги на 0,1 балла ниже.

Анализ не выявил статистически значимого эффекта возраста, пола, высшего образования и занятости на оценку качества 10 государственных услуг. Иными словами, анализ не показал существенных различий между оценками качества государственных услуг женщин и мужчин, респондентов с высшим образованием и без него, занятых и временно безработных. Кроме того, и возраст респондента также не влияет на оценку качества госуслуг.

Тем не менее, результаты анализа указывают на статистически значимые различия между оценками качества государственных услуг жителей сел и городов. По сравнению с городскими жителями и жителями населенных пунктов городского типа, *жители сельской местности оценили качество государственных услуг в среднем на 0,2 балла ниже.*

В то же время оценка качества государственных услуг юридическими лицами в среднем на 0,3 балла выше, по сравнению с физическими лицами.

Таблица 2.1. Моделирование факторов качества предоставления госуслуг

Время	-0.010** (0.005)
Возраст	0.001 (0.004)
Высшее образование	0.060 (0.117)
Пол (женский)	0.151 (0.121)
Место проживания (село)	-0.205* (0.105)
Безработные	-0.122 (0.148)
Юридические лица	0.302*** (0.105)
Константа	4.726*** (0.242)
N	256
adj. R ²	0.073

*Устойчивые стандартные погрешности в круглых скобках * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01*

В Таблице 2.2 представлен дезагрегированный анализ оценки качества оказания услуг, показавший, что наибольшее влияние на качество оказывает место проживания респондента. Так, *респонденты, проживающие в сельской местности (кишлаках), оценивают качество госуслуг на 0,5–1 балл ниже при прочих равных условиях.* Это может свидетельствовать о том, что **качество госуслуг в кишлаках не налажено эффективно.** Аналогично отрицательный эффект на качество госуслуг оказывает и время ожидания в очереди. Так, период ожидания в очереди имеет отрицательную взаимосвязь с услугами, связанными с архитектурными работами (разрешение на перепрофилирование и реконструкцию объекта, разработка архитектурно-планировочных заданий, приемка завершеного объекта строительства). В то время как на другие виды услуг ожидание в очереди не оказывает статистически значимого эффекта.

Следует также отметить, что респонденты с высшим образованием позитивно оценивают услуги, связанные с подключением к газовым и электросетям, а также подачу заявлений на прием детей в ДООУ. Этот может объясняться тем, что респонденты с высшим образованием более эффективно получают данные услуги, так как готовят необходимые документы заблаговременно.

Таблица 2.2. Деагрегированный анализ качества госуслуг

	(1) Подключение юр. и физ. лиц к электр. сетям	(2) Подключение юр. и физ. лиц к газовым сетям	(3) Подключение юр. и физ. лиц к сетям водоснабжения и водоотведения	(4) Разрешение на перепроф. и реконструкцию объекта	(5) Разработка архитектурно-планировочных заданий	(6) Приемка завершеного объекта строительства	(7) Разрешение на перевод жилых помещений в нежилю категорию	(8) Гос. рег-я прав на недвижимость	(9) Подача заявления о приеме детей в гос. ДОУ
Время	-0.001 (0.010)	-0.005 (0.005)	-0.035 (0.031)	-0.042*** (0.015)	0.003*** (0.001)	-0.027** (0.010)	-0.015 (0.012)	0.002 (0.003)	-0.007 (0.005)
Возраст	-0.033** (0.014)	-0.001 (0.009)	-0.006 (0.044)	-0.037* (0.020)	-0.016 (0.015)	0.004 (0.005)	0.003 (0.008)	-0.004 (0.010)	0.004 (0.010)
Высшее образование	0.756* (0.433)	0.558** (0.239)	-0.405 (0.619)	-0.451 (0.344)	-0.169 (0.252)	-0.380** (0.169)	-0.080 (0.243)	0.021 (0.174)	0.566** (0.228)
Пол (женский)	-0.450 (0.460)	0.312 (0.254)	0.776 (1.291)	-0.119 (0.438)	-0.039 (0.250)	0.326 (0.205)	0.761** (0.355)	-0.707* (0.366)	0.365 (0.224)
Место проживания (село)	-1.005** (0.441)	0.192 (0.328)	-0.068 (0.556)	-0.052 (0.269)	-0.340 (0.382)	-0.445*** (0.147)	0.021 (0.316)	-0.490** (0.191)	-0.410** (0.173)
Безработные	-0.369 (0.443)	-0.263 (0.352)	-1.685 (0.978)	-0.107 (0.402)	-0.174 (0.571)	0.119 (0.252)	-0.971 (0.690)	-0.172 (0.401)	-0.047 (0.332)
Юридические лица	0.422 (0.470)	0.238 (0.265)	-0.583 (1.247)	0.636** (0.280)	0.151 (0.396)	0.557*** (0.187)	0.410 (0.304)	-0.119 (0.159)	0.333** (0.161)
Константа	4.653*** (0.769)	4.276*** (0.473)	5.622*** (1.718)	6.473*** (0.754)	5.451*** (0.602)	5.203*** (0.299)	4.621*** (0.566)	5.380*** (0.531)	4.274*** (0.508)
N	167	53	24	31	28	29	41	61	103
adj. R²	0.070	0.053	0.161	0.357	-0.169	0.362	0.088	0.107	0.110

Устойчивые стандартные погрешности в круглых скобках * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

Таблица 2.3 демонстрирует влияние социальных и демографических переменных на удовлетворенность следующими аспектами при работе с ЦГУ. Так, анализ показал, что на все аспекты отрицательно влияет **время, проведенное в очереди**. Если время ожидания в очереди увеличивается на 1 минуту, степень удовлетворенности респондента становится в среднем на 0,005–0,014 балла ниже. С каждой минутой, проведенной в очереди, степень удовлетворения респондента простотой и удобством работы с ЦГУ снижается на 0,01 балла, профессионализмом сотрудников – на 0,006 балла, расположением и доступностью ЦГУ – на 0,014 балла и т. д. По сравнению с мужчинами, женщины выше оценивают такие аспекты, как режим работы ЦГУ (на 0,14 балла), прием и регистрация заявок и документов, необходимых для оказания государственных услуг (на 0,13 балла), эффективность порядка получения ответа на обращение (на 0,15 балла). Жители сельской местности оценили режим работы ЦГУ и процесс рассмотрения заявки и представленных документов на 0,17 и 0,15 балла ниже, чем жители городов и населенных пунктов городского типа. Временно безработные респонденты оценили расположение и доступность ЦГУ на 0,27 балла выше, по сравнению с занятыми. По сравнению с физическими лицами, юридические более удовлетворены организацией системы очереди (на 0,22 балла) и процессом рассмотрения заявки и представленных документов (на 0,14 балла).

Таблица 2.3. Анализ аспектов предоставления госуслуг

	Простота и удобство пользования государственными услугами	Профессионализм сотрудников в ЦГУ	Расположение и доступность ЦГУ	Организация системы очереди во время вашего визита ЦГУ	Режим работы ЦГУ	Прием и регистрация заявок и документов	Рассмотрение заявки и представленных документов	Эффективность порядка получения ответа на обращение	Качество и полнота информации, получаемой при обращении
Время	-0.010***	-0.006**	-0.014***	-	-	-0.007**	-0.007**	-0.008***	-
				0.011***	0.005**				0.008***
	(0.003)	(0.003)	(0.004)	(0.003)	(0.002)	(0.003)	(0.003)	(0.002)	(0.002)
Возраст	-0.005	-0.003	-0.002	0.002	-	-0.003	-0.001	-0.004	-0.004
					0.002				
	(0.003)	(0.003)	(0.004)	(0.004)	(0.003)	(0.002)	(0.002)	(0.003)	(0.003)
Высшее образование	0.045	0.083	0.219	-0.208	0.082	0.086	0.064	0.053	0.089
	(0.084)	(0.065)	(0.133)	(0.127)	(0.077)	(0.076)	(0.088)	(0.094)	(0.078)
Пол (женский)	0.023	0.060	0.057	0.152	0.136*	0.127*	0.118	0.151*	0.109
	(0.088)	(0.078)	(0.121)	(0.101)	(0.070)	(0.066)	(0.079)	(0.080)	(0.070)
Место проживания (село)	-0.023	0.012	-0.129	-0.142	-	-0.086	-0.145**	0.050	-0.089
					0.17**				
	(0.076)	(0.061)	(0.116)	(0.096)	(0.057)	(0.063)	(0.071)	(0.084)	(0.066)
Безработные	-0.041	-0.066	0.270**	-0.094	-	0.009	0.024	0.004	0.011
					0.040				
	(0.089)	(0.082)	(0.119)	(0.104)	(0.083)	(0.073)	(0.079)	(0.078)	(0.076)
Юр. лица	0.112	-0.054	0.114	0.219*	-	0.043	0.137*	0.066	0.095
					0.107				
	(0.076)	(0.080)	(0.168)	(0.122)	(0.102)	(0.082)	(0.082)	(0.095)	(0.084)
Константа	4.946***	4.879***	4.556***	4.678***	4.986***	4.897**	4.862***	4.795***	4.969***
						*			
	(0.144)	(0.139)	(0.221)	(0.183)	(0.131)	(0.106)	(0.118)	(0.133)	(0.117)
N	400	387	389	392	394	399	388	389	400
adj. R²	0.082	0.048	0.088	0.082	0.048	0.057	0.057	0.055	0.074

Устойчивые стандартные погрешности в круглых скобках; * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

Выводы и рекомендации по главе 2

Среди предложений для создания более удобных условий для пользователей ЦГУ были перечислены следующие:

- Возможность замены водительских прав, хотя эта услуга уже внедрена и оказывается в ЦГУ. Предложения такого рода связаны с тем, что не во всех ЦГУ четырех пилотных регионов оказывается услуга по замене водительских прав. Также пользователи предложили ввести услугу по выдаче водительских прав через ЦГУ.
- Выдача государственных автомобильных номеров.
- Открытие банковских касс при ЦГУ. Несмотря на то, что в столичных филиалах ЦГУ существуют кассы, в пилотных районах нет такой возможности. Вследствие этого пользователи госуслуг не имеют возможности произведения оплаты, не выходя из здания ЦГУ.
- Введение нотариальных услуг. В данный момент через ЦГУ осуществляется услуга записи на прием к нотариусу.
- Открытие филиалов в отдаленных населенных пунктах.
- Были также предложения по внедрению госуслуги по приему детей в государственные средние общеобразовательные школы, исходя из микроучастка.
- Возврат услуги по подаче заявления на устройство ребёнка в дошкольное образовательное учреждение обратно в ведомство самих дошкольных образовательных учреждений. Так как данная услуга создает сложности в устройстве ребенка в ДОУ, а именно: возраст ребенка должен быть не менее 3-х лет, в то время как раньше ребенка брали с 2-летнего возраста.
- Выдача справки на получение образцового жилья в ЦГУ.
- Увеличение сотрудников ЦГУ. Однако результаты опроса в четырех регионах показывают, что для получения одной услуги пользователи в среднем ожидают 16 минут, что не является достаточным обоснованием, свидетельствующим о нехватке сотрудников ЦГУ.
- Увеличение перечня государственных услуг по вопросам строительства, предоставляемых через ЦГУ.

Резюмируя ответы респондентов в 4-х областях, можно сделать следующие выводы:

1. Наименьшая оценка наблюдается по таким видам госуслуг, как подключения к объектам социальной инфраструктуры (газ, вода и электроснабжение). Следовательно, внимание при улучшении оказываемых услуг должно быть уделено именно прогрессу в данных направлениях.
2. Отмечается большой разброс в доле респондентов, которые воспользовались предварительной консультацией по телефону. Если в Хавастском районе более 50% респондентов воспользовались этой услугой, то в Дехканабадском районе данный показатель составил лишь 18%.
3. Аналогично низкая статистика наблюдается и в сфере получении госуслуг при помощи ЭЦП и (или) онлайн. Следовательно, необходимо уделять особое внимание информированности населения о использовании данного вида сервиса.
4. Респонденты также регулярно отмечали необходимость создания дополнительной инфраструктуры при получении госуслуг. Например, доступность банковской кассы

(зачастую данная касса не работает в ЦГУ), наличие представителей налоговых, таможенных сотрудников и нотариуса – все это могло бы значительно повысить эффективность и удобство для пользователей ЦГУ.

5. Для повышения качества оказываемых услуг респонденты также рекомендовали увеличить число операторов, проводить тренинги для операторов, увеличить количество мест ожидания в здании ЦГУ и улучшить условия ожидания (отопление/кондиционирование, бесперебойная работа Интернета, туалеты, комнаты для матерей и детей, возможность получения питьевой воды).
6. Респонденты озвучили широкий перечень дополнительных услуг, которые они хотели бы получать в ЦГУ в будущем: получение паспорта, оформление и получение пенсии, оформление автомобиля, получение свидетельства о рождении, прописка, замена прав, кадастровые операции, налоговое и прочее консультирование.
7. Граждане в отдаленных районах отмечали отсутствие эффективной системы информирования о приезде экспресс-услуг ЦГУ в их населённый пункт. Ряд респондентов рекомендовали для данной цели СМС-оповещение.
8. Респонденты отметили необходимость проведения обучения населения использованию госуслуг онлайн или в ЦГУ без обращения к оператору и ожидания в очереди. Кроме того, было озвучено, что население не полностью информировано о полном спектре услуг, которые можно получать в ЦГУ.
9. В некоторых из районов ЦГУ функционируют по принципу ГЧП и поэтому размещены на вторых этажах, так как на первых располагаются объекты рыночной инфраструктуры. Здания при этом не оборудованы лифтами. Учитывая, что потребителями госуслуг являются и пенсионеры, и маломобильные граждане, и люди с малолетними детьми, и лица с ограниченными возможностями здоровья, это создает сложности в доступе к услугам.
10. При оформлении кадастровых документов для получения кадастрового номера объекта гражданам нужно обращаться непосредственно в ответственный орган, что противоречит принципу «единого окна». Такие услуги рекомендуется полностью перевести в ведомство ЦГУ.

Глава 3. Оценка потенциала сотрудников Центров государственных услуг и предложения по повышению их квалификации

3.1. Система приема на работу сотрудников ЦГУ

Согласно Положению об Агентстве государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан, утвержденному ПКМ от 31.01.2018 года №70 «О мерах по организации деятельности Агентства государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан», подбор и расстановка кадров в системе Агентства, создание необходимых условий для их эффективной деятельности, формирование кадрового резерва Агентства являются основными функциональными обязанностями руководителей Агентства.

В целом прием на работу кадров в систему Агентства осуществляется в рамках норм, установленных Трудовым кодексом Республики Узбекистан. Основным ведомственным актом по приему на работу в систему Агентства является Положение о порядке работы с кадрами в органах и учреждениях юстиции, утвержденное приказом министра юстиции №185-ум от 07.06.2018 года.

Согласно Положению, в органы юстиции, включая Агентство и его организации, принимаются граждане Республики Узбекистан, которые способны выполнять задачи, возложенные на органы юстиции и учреждения, на основе своего образования и состояния здоровья, своих профессиональных, деловых, личных и моральных качеств, независимо от пола, возраста, расы, этнической принадлежности, языка, социального происхождения, имущественного положения, религии, убеждений и принадлежности к общественным организациям.

Для назначения на определенные категории должностей, в зависимости от особенностей соответствующей должности или структурного подразделения органов и учреждений юстиции, законодательством или министром юстиции Республики Узбекистан могут быть установлены дополнительные требования (уровень профессиональной подготовки, стаж работы и т. д.).

На вакантные позиции в органах юстиции и учреждениях в первоочередном порядке назначаются или набираются из подходящего и квалифицированного с профессиональной и этической точки зрения персонала, работающего в органах и учреждениях юстиции более низкого звена или в более низкой должности.

При этом кадры, входящие в номенклатуру Президента Республики Узбекистан, Администрации Президента Республики Узбекистан и Министерства, рассматриваются в приоритетном порядке.

Если среди работающих сотрудников достойных кандидатов на вакантные должности нет, а у имеющих отсутствует желание, тогда назначаются те сотрудники, которые были ранее приняты на работу в качестве общественных помощников, или те желающие, которые имеют положительный отзыв от руководителя органа юстиции или бывших руководителей органов юстиции.

Если по всем вышеупомянутым параметрам не найден подходящий кандидат на вакантную должность, тогда на нее будет назначен кандидат, который прошел конкурсный отбор.

3.2. Система повышения квалификации сотрудников ЦГУ

В целях улучшения квалификации сотрудников Агентства Центры государственных услуг еженедельно по субботам проводят тренинги по различным направлениям государственных услуг. Кроме того, для повышения профессионализма персонала были организованы тренинги с участием иностранных специалистов. Республиканский центр по повышению квалификации юристов является основной организацией, где проводятся учебные курсы для сотрудников на основе соответствующего графика обучения.

В частности, согласно плану, утвержденному министром юстиции Республики Узбекистан 24 декабря 2018 года, в Центре повышения квалификации юристов в первой половине 2019 года 240 работников всех районных (городских) Центров прошли курсы по темам «Организационно-правовые основы деятельности Агентства» и «Профессиональная этика и психология». Во втором полугодии 2019 года также 240 сотрудников Агентства прошли курсы повышения квалификации в Центре повышения квалификации юристов по другим направлениям. В 2020 году планируется повышение квалификации более 360 сотрудников. По окончании учебных курсов сотрудники Центров государственных услуг пройдут тестирование в Комиссии Центра по повышению квалификации юристов и получат сертификаты.

Для оценки потенциала сотрудников ЦГУ был проведен опрос в 4-х пилотных районах. В рамках опроса были анкетированы 25 сотрудников, из которых только **одна** сотрудница была женщиной. Результаты опроса показали, что средний возраст сотрудников АГУ и ЦГУ в пилотных районах составляет **32 года**. Среди опрошенных 21 сотрудник имеет высшее образование, 3 сотрудника – средне-специальное образование. Среди тех, кто получил высшее образование, есть выпускники различных ВУЗов и разных специализаций: информационные технологии, география, финансы, строительство, и др. 60% опрошенных являются юристами 3-й категории.

Таблица 3.1. Информация о потенциале сотрудников ЦГУ в пилотных регионах

№	Название района	Всего сотрудников	Мужчины	Женщины	Образование				
					юрист	экономист	инженер	ИКТ	другое
1	Дехканабад	5	5	0	3	0	2	1	
2	Сариосиё	8	8	0	4	2	3	1	1
3	Бахмал	6	6	0	5	2	1	1	2
4	Хаваст	6	5	1	3	1			1
Итого по 4 районам		25	24	1	15	5	6	3	4

Вопросы, посвященные **человеческому капиталу**, показали, что только **33%** сотрудников за последние 2 года проходили тренинги. В целом респонденты так оценивают свои языковые и технические навыки: русский язык – средний уровень, английский язык – плохо, навыки владения компьютером – средние, навыки использования интернет-ресурсов – средние.

Секция Б анкеты была посвящена определению тренингов, которые сотрудники ЦГУ и АГУ считают необходимыми для повышения качества услуг и своей профессиональной

квалификации. Так, наиболее востребованным тренингом, по мнению сотрудников ЦГУ и АГУ в областях, является **«Эффективное использование электронных программ и систем»** – около 67% опрошенных сотрудников отметили необходимость проведения данного тренинга. Следующими по значимости являются тренинги по повышению качества мягких навыков и компетенций, необходимых для эффективной работы сотрудников ЦГУ:

- **работа с проблемными клиентами** (63%);
- **стрессоустойчивость** (63%);
- **этика на госслужбе** (63%).

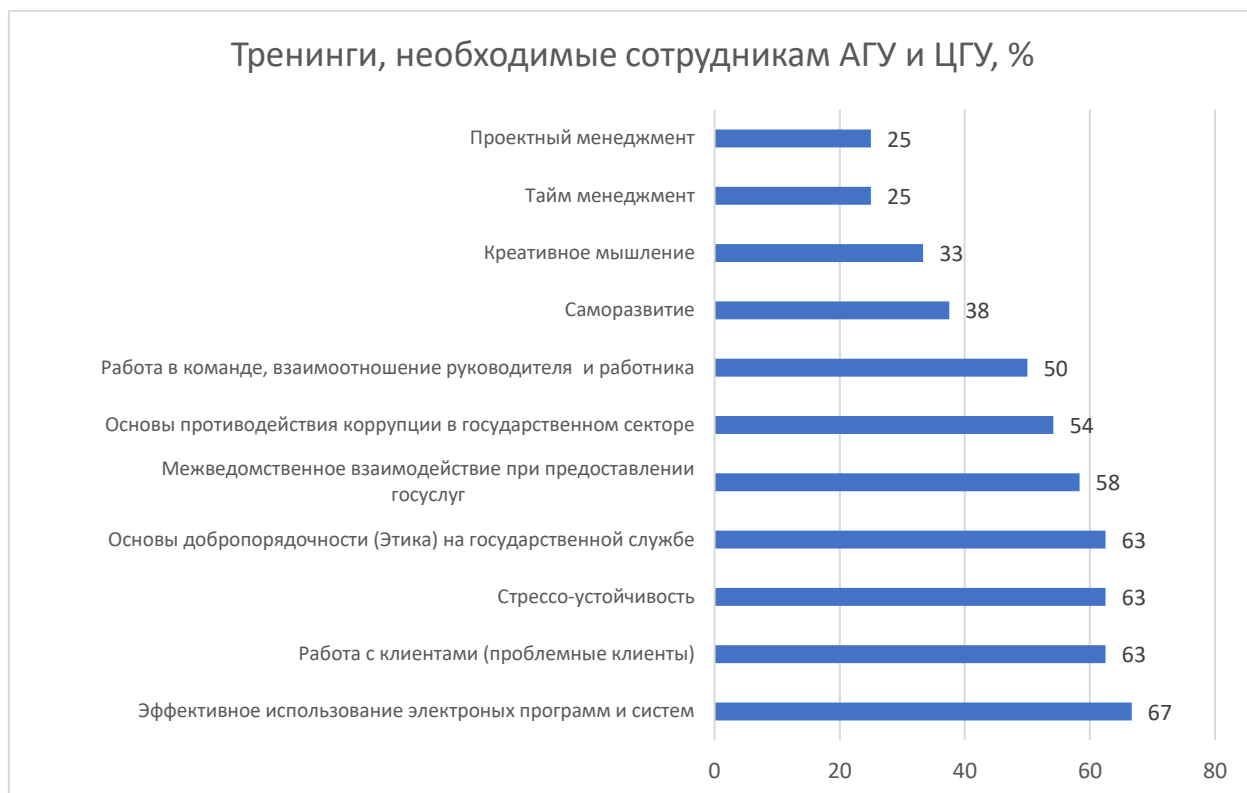
Отметим практическую значимость вышеупомянутых тренингов. Во-первых, учитывая то, что основной задачей ЦГУ является оказание услуг гражданам, сотрудникам ЦГУ необходимо быть клиенториентированными, определять и понимать потребности пришедшего человека, владеть навыками эффективной коммуникации, быть эмоционально устойчивыми, доброжелательными во всех ситуациях и находить общий язык с каждым человеком. Таким образом, работая в системе «человек-человек», сотрудники будут попадать в различные стрессовые ситуации, из которых они должны достойно выходить, чему несомненно помогут стрессоустойчивость и навыки эффективной коммуникации и работы с проблемными клиентами.

Сотрудники ЦГУ предоставляют государственные услуги. Соответственно, они влияют на восприятие гражданами образа государства, правительства. Каждый сотрудник должен это понимать и, соблюдая устав, придерживаясь этики госслужащего, вносить вклад в создание положительного имиджа государства, высшей ценностью которого является комфорт и благополучие граждан. Для этого необходимо интериоризировать «Этику госслужащего».

Наименее востребованными среди перечисленных являются тренинги по **проектному менеджменту и тайм-менеджменту**, которые выбрали лишь 25% респондентов.

Результаты опроса также показали, что при отборе на работу сотрудников ЦГУ нет определенного выявления наличия специфических навыков и компетенций, так как опрошенные являются выпускниками различных факультетов и ВУЗов. Повышение качества оказываемых услуг может осуществляться путем внедрения системы ключевых показателей эффективности (KPI), привязанных к плану индивидуального развития каждого из сотрудников.

Некоторые сотрудники также отметили необходимость проведения тренингов и курсов по повышению компьютерной грамотности, онлайн-обучению, английскому языку и изучению мирового опыта оказания госуслуг.



Выводы и предложения по главе 3

- В настоящее время сотрудники ЦГУ предоставляют более 130 государственных услуг, которые требуют от них быть экспертами во всех этих направлениях. Специалисты ранее работали в различных организациях и имеют опыт в разных сферах (юристы, экономисты, инженеры, педагоги). Но в настоящее время они должны знать основы направлений, по которым оказывают государственные услуги (например, электрические сети, водообеспечение и т. д.). Существует необходимость введения обязательных курсов для всех сотрудников ЦГУ по основам государственных услуг.
- Из 25 сотрудников 4-х Центров государственных услуг всего один является женщиной. С учетом правительственной политики Республики Узбекистан и миссии ПРООН считается целесообразным обратить внимание на гендерный баланс среди сотрудников ЦГУ в рассматриваемых пилотных районах.
- Наиболее востребованным тренингом, по мнению сотрудников ЦГУ и АГУ в областях, является «Эффективное использование электронных программ и систем» – около 67% опрошенных сотрудников отметили необходимость проведения данного тренинга. Следующими по значимости являются: работа с проблемными клиентами (63%), стрессоустойчивость (63%) и этика на госслужбе (63%).
- Ряд сотрудников также отметили необходимость проведения тренингов и курсов по повышению компьютерной грамотности, онлайн-обучению, английскому языку и изучению мирового опыта оказания госуслуг.

Заключение

Резюмируя проведенное исследование, можно сделать следующие выводы

Исследование в пилотных районах – Сариасийском районе Сурхандарьинской области, Бахмалском районе Джизакской области, Дехканабадском районе Кашкадарьинской области и Хавастском районе Сырдарьинской области – показало, что большинство заявок и недовольств от населения связаны с жизненно важными социальными услугами (вода, газ и электричество). Сотрудники Центров государственных услуг и организаций, непосредственно оказывающих услуги, утверждали, что проблемы обусловлены отсутствием централизованной питьевой воды и газа, частым отключением электрической энергии и др. Трудности и задержки в предоставлении услуг этими организациями в основном связаны с их плохой материально-технической базой (отсутствием оргтехники, компьютеров, сканеров, средств связи, доступа в Интернет, специальных транспортных средств) и с недостаточным взаимодействием с другими государственными организациями, которые участвуют в оказании этих услуг.

В этой связи в рамках совместно реализуемого проекта Министерства юстиции, Агентства государственных услуг, Программы развития ООН и Европейского Союза «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышения уровня управления в сельских районах Узбекистана» предлагается сконцентрироваться на детальном изучении вышеприведенных государственных услуг, включающем их полный функциональный анализ, с целью совершенствования порядка оказания услуг. Эти же десять государственных услуг рекомендуются для проведения реинжиниринга бизнес-процессов.

Опрос пользователей госуслуг показал, что в целом они высоко оценивают режим работы Центров государственных услуг (4,72 балла из 5), прием и регистрацию заявок и документов, необходимых для оказания государственных услуг (4,7 балла из 5) и качество и полноту информации, получаемой от сотрудников ЦГУ при обращении (4,7 балла из 5).

Для повышения качества оказываемых услуг респонденты рекомендовали увеличение числа операторов, проведение тренингов для сотрудников, увеличение количества мест ожидания в здании ЦГУ и улучшение условий ожидания (отопление/кондиционирование, бесперебойная работа Интернета, туалеты, комнаты для матерей и детей, возможность получения питьевой воды).

Среди предложений по созданию более удобных условий для пользователей ЦГУ были перечислены следующие: возможность замены водительских прав, выдача автономеров, открытие банковский касс при ЦГУ, введение нотариальных услуг, увеличение числа сотрудников ЦГУ и др.

В ходе проведения мероприятий по осуществлению приема населения на местах (оказания мобильных услуг) в махаллях было выявлено, что у большей части населения нет представления о госуслугах. Граждане в отдаленных районах отмечали отсутствие эффективной системы информирования о приезде экспресс-услуг ЦГУ в их населённый пункт. Ряд респондентов рекомендовали для данной цели СМС-оповещение.

Результаты опроса сотрудников ЦГУ в пилотных районах, проведенного для оценки человеческого потенциала, показали, что средний возраст сотрудников ЦГУ в означенных районах составляет 32 года. Среди опрошенных 21 сотрудник имеет высшее образование и 3 –

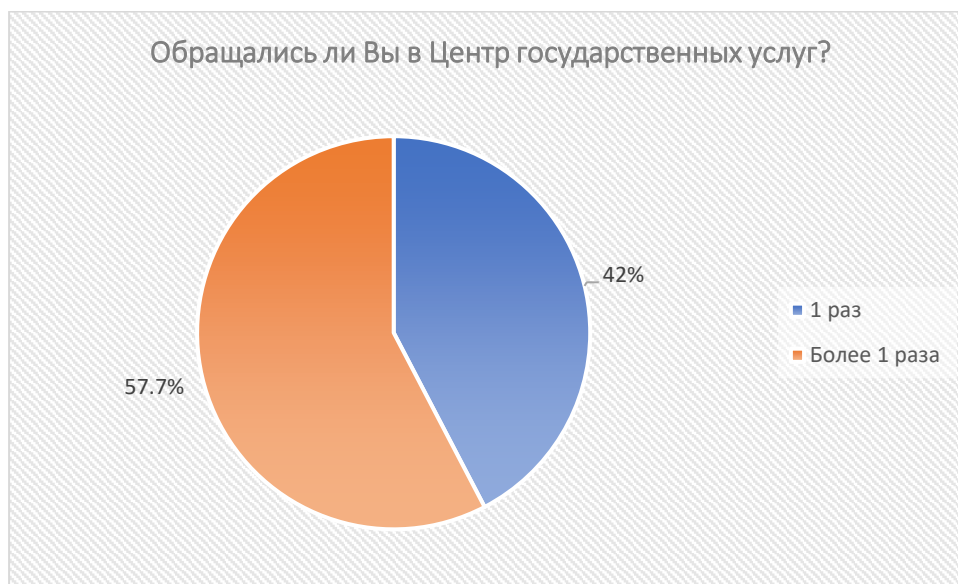
средне-специальное образование. Следует отметить, что всего один сотрудник является женщиной. С учетом правительственной политики Республики Узбекистан и миссии ПРООН представляется целесообразным обратить внимание на гендерный баланс среди сотрудников ЦГУ в рассматриваемых пилотных районах.

Наиболее востребованным тренингом, по мнению сотрудников ЦГУ и АГУ в областях, является «Эффективное использование электронных программ и систем» – около 67% опрошенных сотрудников отметили необходимость проведения данного тренинга. Следующими по значимости являются: работа с проблемными клиентами (63%), стрессоустойчивость (63%) и этика на госслужбе (63%).

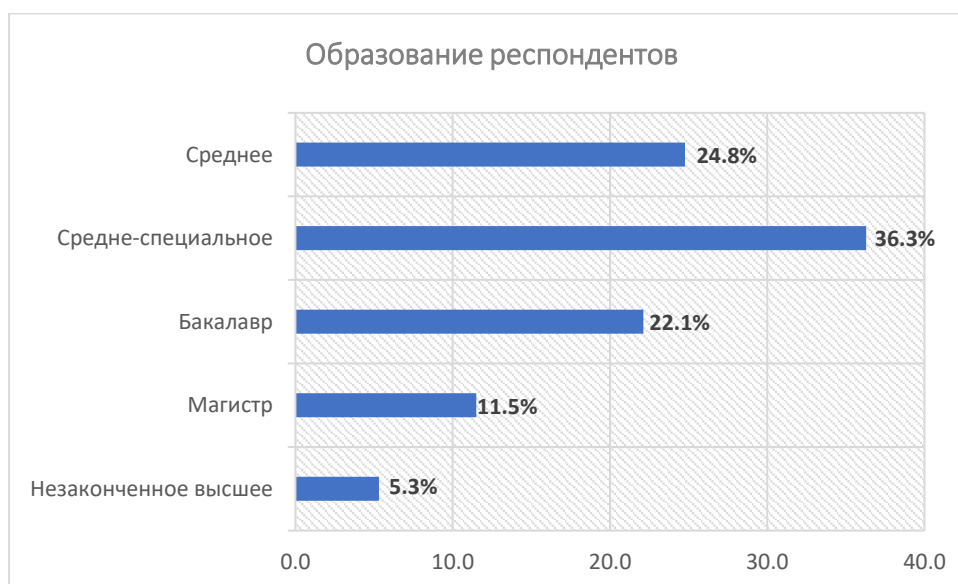
Ряд сотрудников отметили необходимость проведения тренингов и курсов по повышению компьютерной грамотности, онлайн-обучению, английскому языку и изучению мирового опыта оказания госуслуг.

Результаты опроса населения Хавастского района Сырдарьинской области

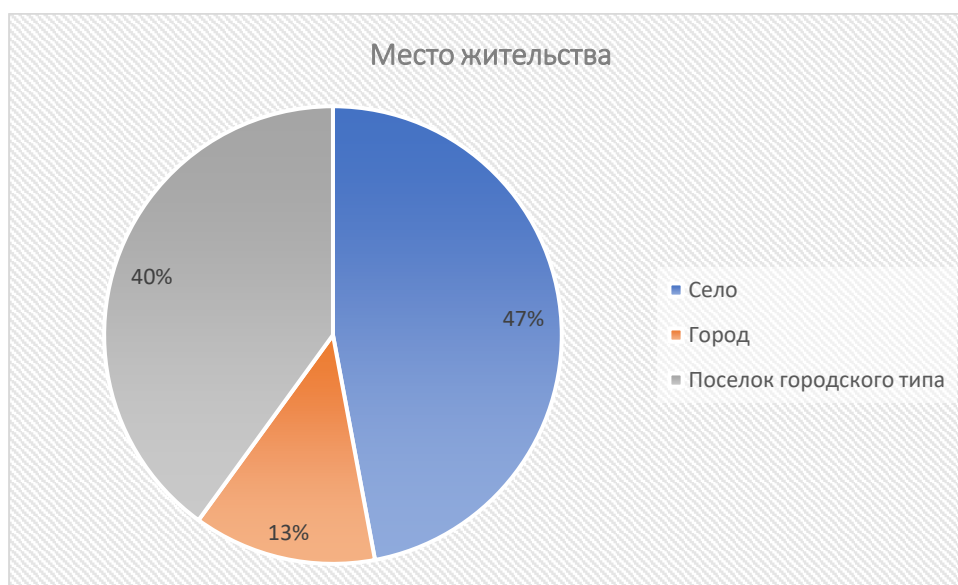
В опросе жителей Хавастского района Сырдарьинской области приняли участие 115 респондентов, из которых 65% составили мужчины, а 35% – женщины. Средний возраст опрошенных – около **38,5 лет**.



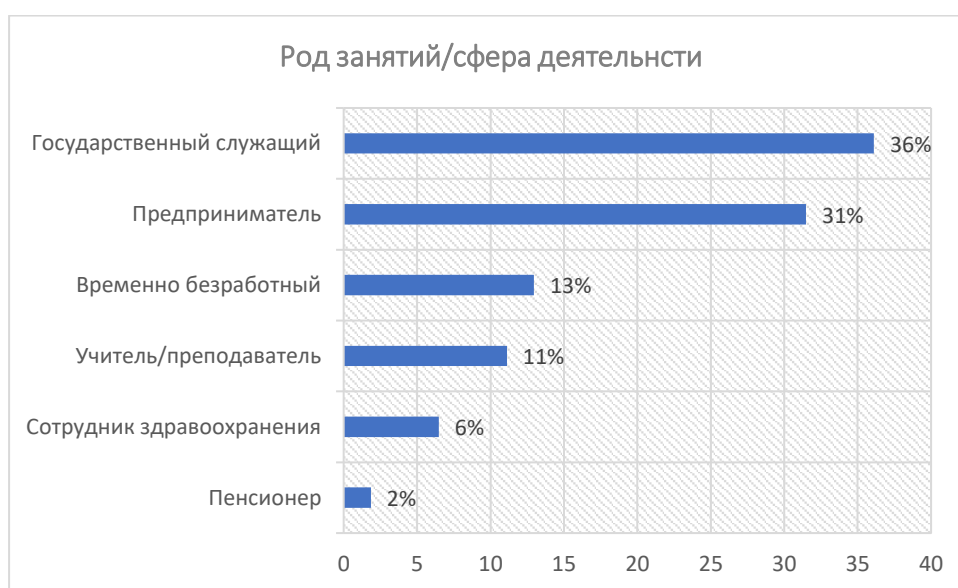
42% опрошенных обращались в Центр государственных услуг **один раз**, в то время как **57,7% – более одного раза**.



Из участвовавших в опросе респондентов чуть более трети (36,3%) имеют средне-специальное образование, четверть (24,8%) – среднее. 22% и 11,5% составили граждане с академической степенью бакалавра и магистра, соответственно.

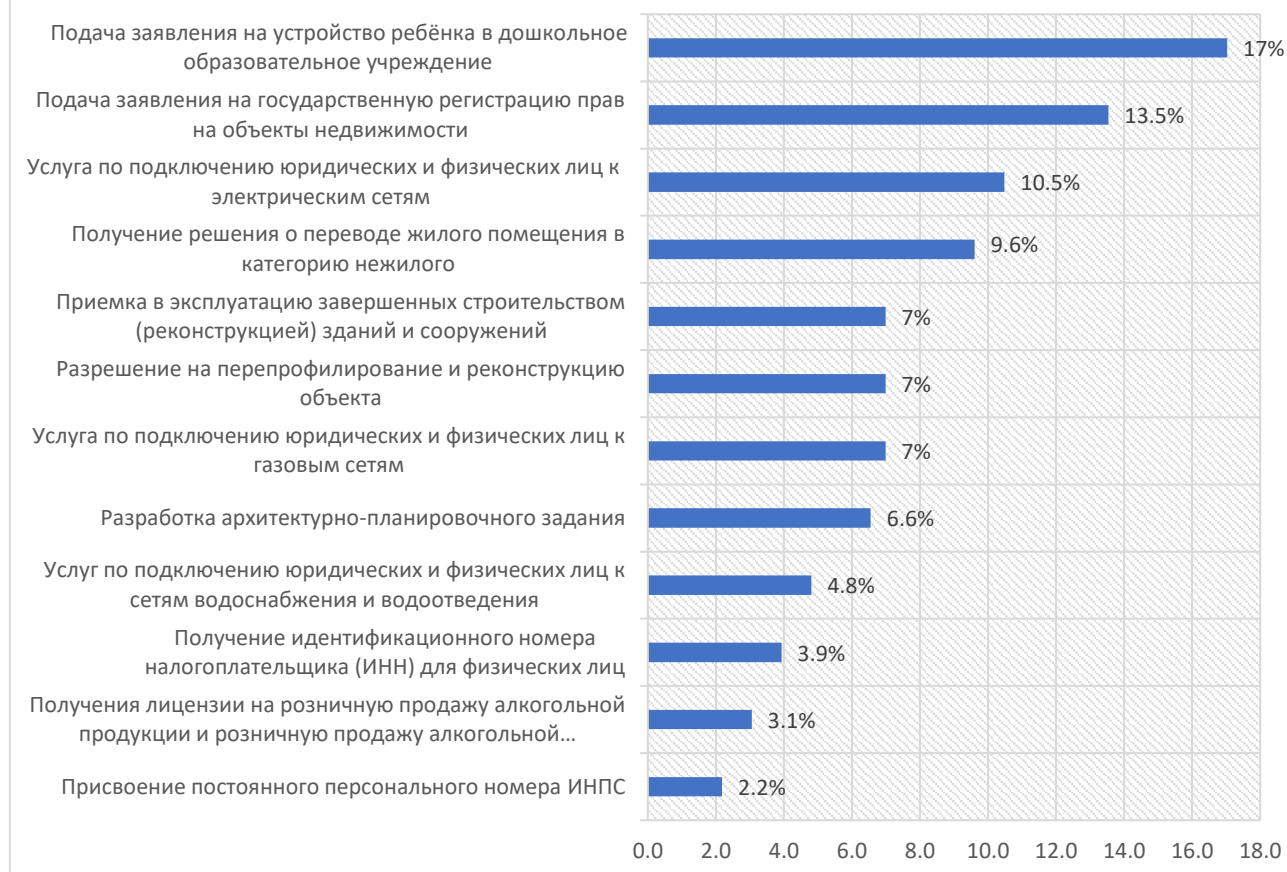


Большую часть опрошенных составили жители из населенных пунктов сельского типа (47%). Жителей поселков городского типа оказалось 40%, а городов – 13%. Пользователи госуслуг Хавастского района Сырдарьинской области в 78% случаев обращались в ЦГУ в качестве физических лиц, а в 22% случаев – как юридические лица.



Более трети респондентов работают в государственной сфере (36%). Родом занятий чуть меньшей доли респондентов является предпринимательство – 31%. В момент проведения опроса 13% респондентов указали, что они являются временно безработными. Также среди опрошенных были представители сферы образования (11%) и здравоохранения (6%). Доля пенсионеров составила 2% от общего числа респондентов.

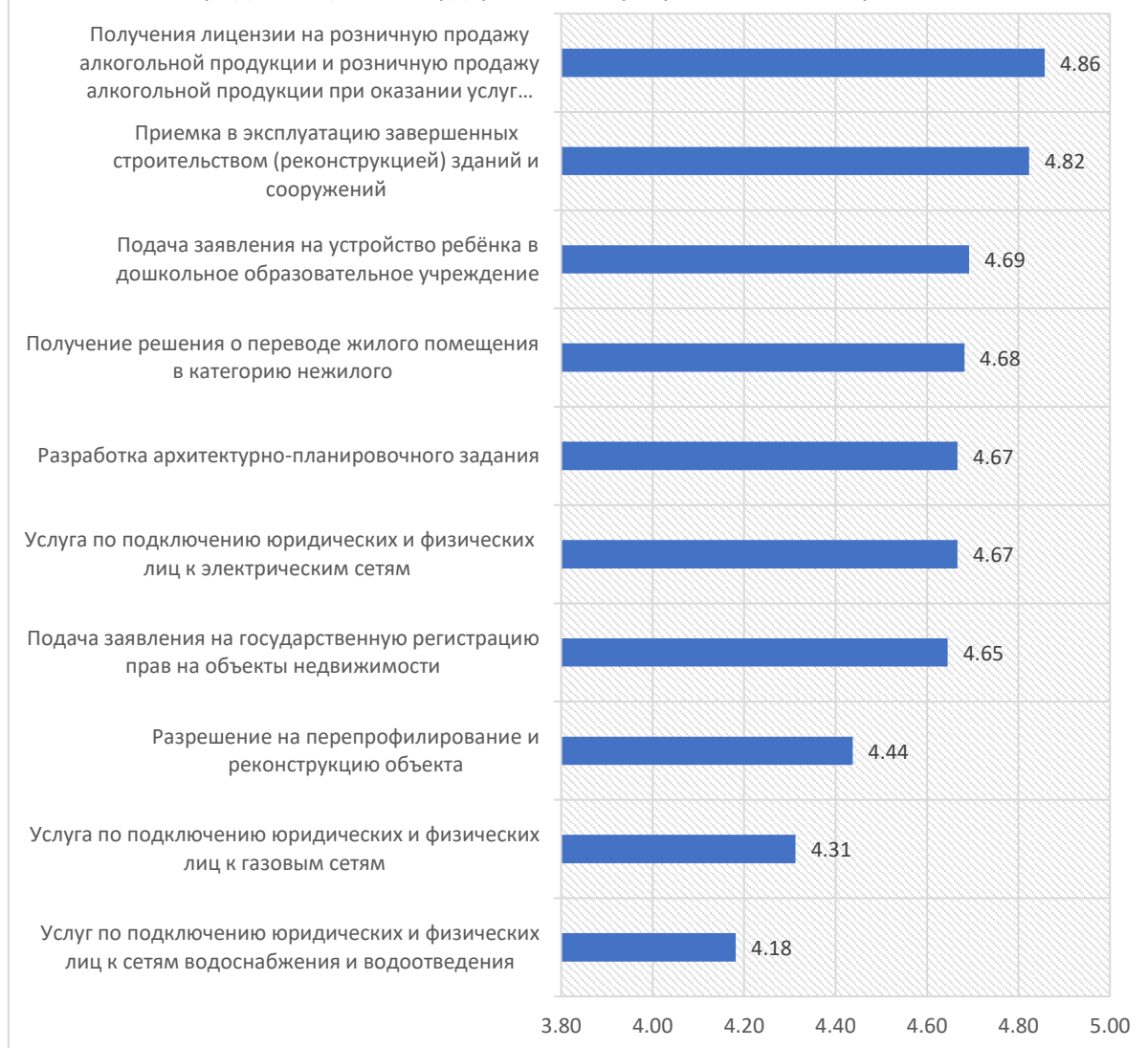
Востребованность видов государственных услуг в Хавастском районе



По результатам опроса, тремя наиболее востребованными госуслугами в Хавастском районе Сырдарьинской области являются: подача заявления на устройство ребёнка в дошкольное образовательное учреждение (17%), подача заявления на государственную регистрацию прав на объекты недвижимости (13,5%) и услуга по подключению юридических и физических лиц к электрическим сетям (10,5%). Средние оценки качества означенных трех услуг, по мнению пользователей, составили 4,69 балла, 4,64 балла и 4,66 балла, соответственно.

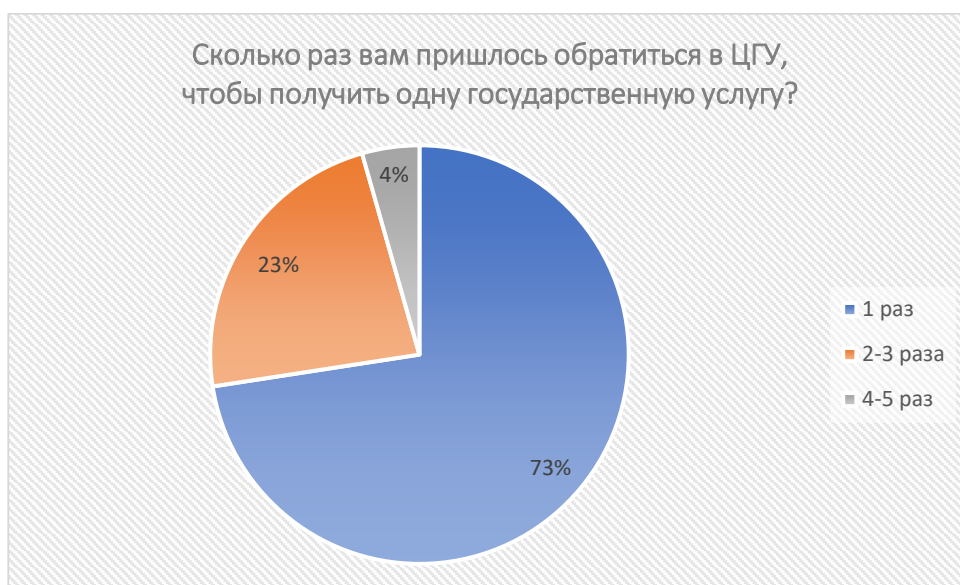
Также, кроме представленных в графике услуг, население Хавастского района в ЦГУ получило такие услуги, как перевод ребенка в другое ДООУ, получение справки в отделении ЗАГСа, подача заявления на получение справки об инвалидности, открытие НОУ, получение справки с места жительства и справки о (не)судимости. Вышеперечисленные услуги были очень высоко оценены пользователями – 5 баллов из 5.

Средняя оценка государственных услуг в Хавастском районе

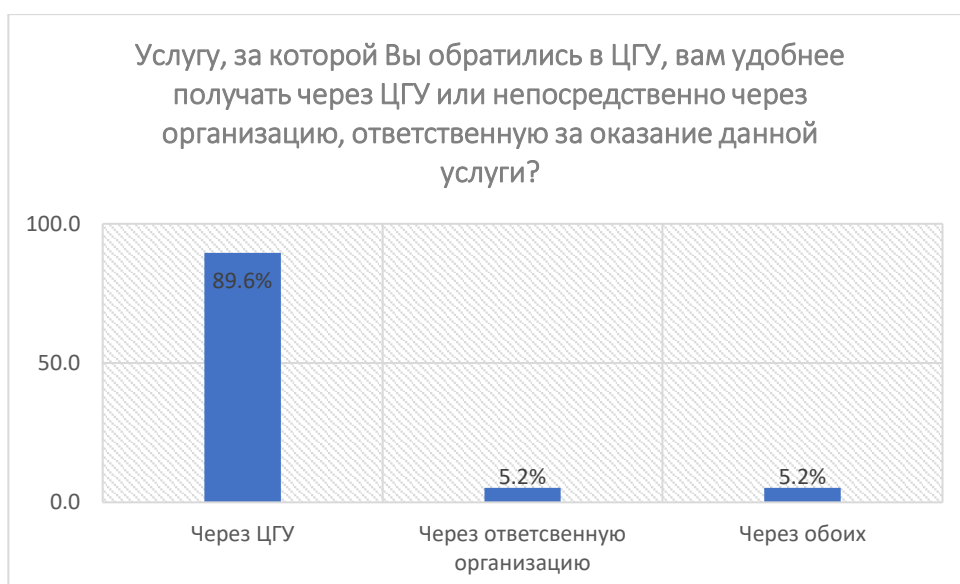


В Хавастском районе средняя оценка 10-ти самых популярных видов услуг составила 4,6 балла, что показывает удовлетворенность населения качеством предоставления госуслуг в ЦГУ. Время ожидания пользователей составило в среднем **16 минут**.

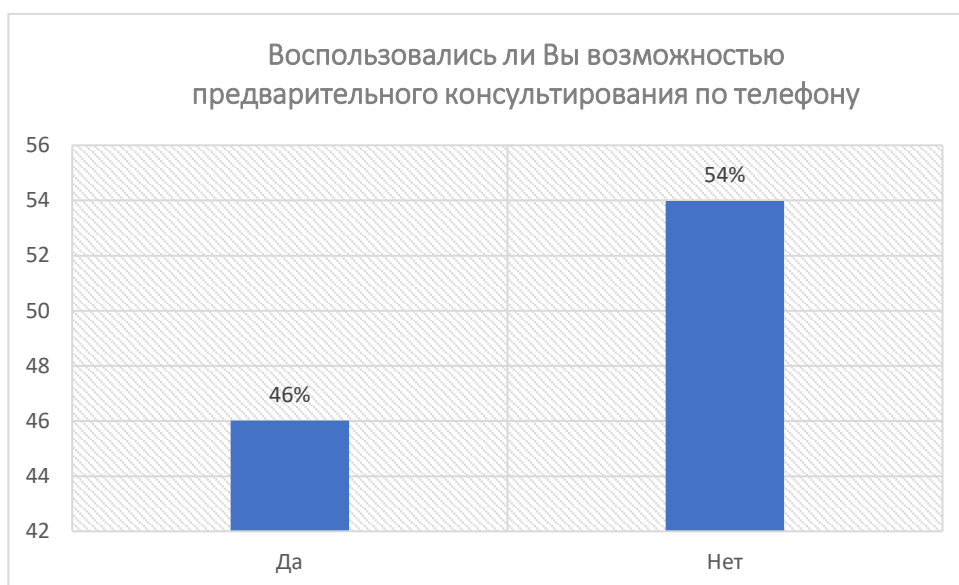
На вопрос, сразу ли приняли документы, 92% респондентов ответили «Да», 8% – «Приняли, но, указав на недостатки, вернули на доработку». Никто не указал, что у него/нее не приняли документы, хотя такой вариант ответа был включен в опросник.



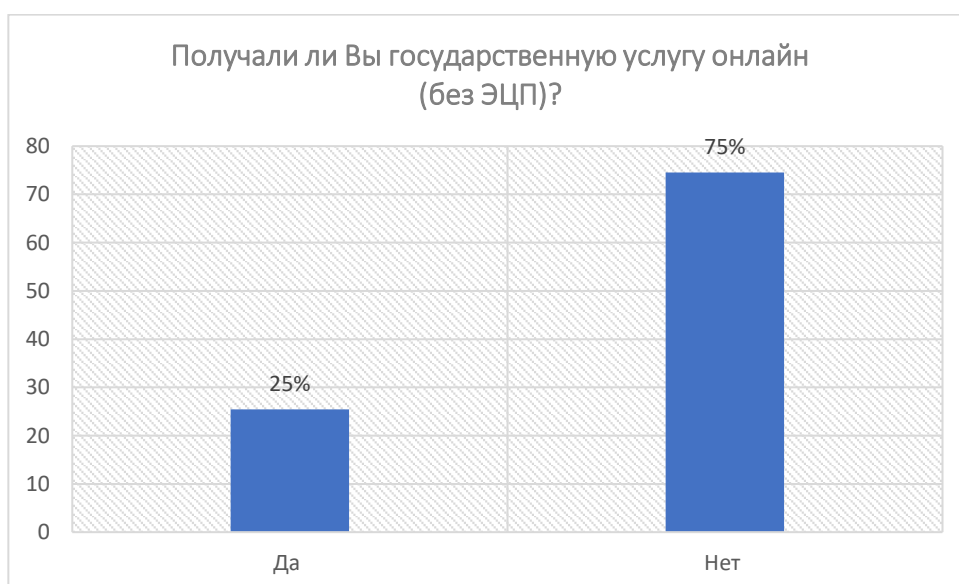
73% опрошенных для получения одной государственной услуги обращались в ЦГУ 1 раз, а 23% – 2-3 раза. В то время как 4% опрошенных за одной услугой обратились аж 4-5 раз. Вариант ответа «Не смогли решить мой вопрос» был не выбран ни одним из респондентов.



89,6% опрошенных ответили, что им удобнее получать государственные услуги через ЦГУ, 5,2% – непосредственно через организацию, ответственную за оказание данной услуги. Для 5,2% респондентов получение услуг удобно как через ЦГУ, так и через ответственную за это организацию. Вариант ответа «Обе организации не могли решить мой вопрос» не был выбран ни одним из опрошенных.



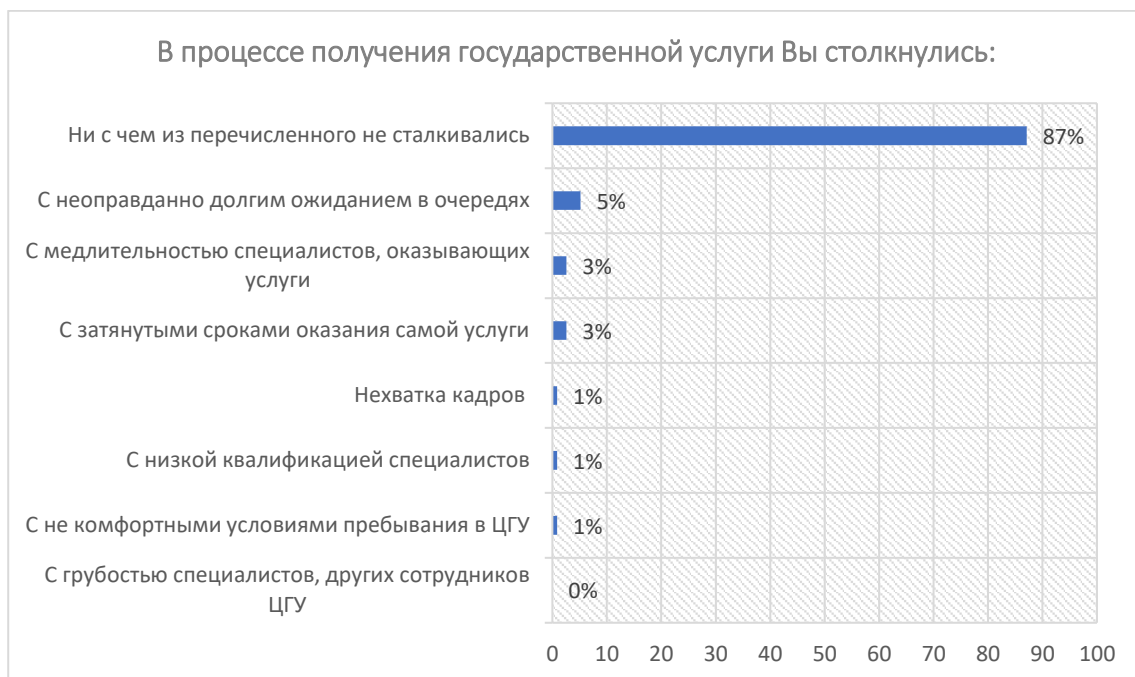
Результаты опроса показывают, что почти половина (46%) респондентов воспользовались услугой предварительного консультирования по телефону. Из них 96% удовлетворены полученной информацией, а 4% – нет.



Что касается получения государственных услуг онлайн с использованием ЭЦП, то чуть более трети (33,6%) пользователей получали услуги данным способом, а остальные (66,4%) не получали госуслуги онлайн при помощи ЭЦП.

Показатель респондентов, получавших государственные услуги онлайн без ЭЦП, составил 25%. 75% – не получали государственные услуги таким способом.

На вопрос «Пришлось ли Вам совершать неофициальные платежи (давать взятки) для получения услуги?» 96% пользователей ответили, что не совершали никаких неофициальных платежей, и только 4% указали, что сами предложили заплатить за более быстрое и комфортное получение услуги. По варианту «Меня вынудили заплатить» не зафиксировано ни одного ответа.



Для дальнейшей оценки качества также был задан вопрос, сталкивались ли пользователи госуслуг с определенными негативными ситуациями в ходе их получения. 87% респондентов не сталкивались ни с какими негативными случаями. 5% процентов опрошенных пожаловались на долгое ожидание в очередях, 3% – на медлительность операторов, и такое же количество (3%) – на затянутые сроки предоставления определенной госуслуги.



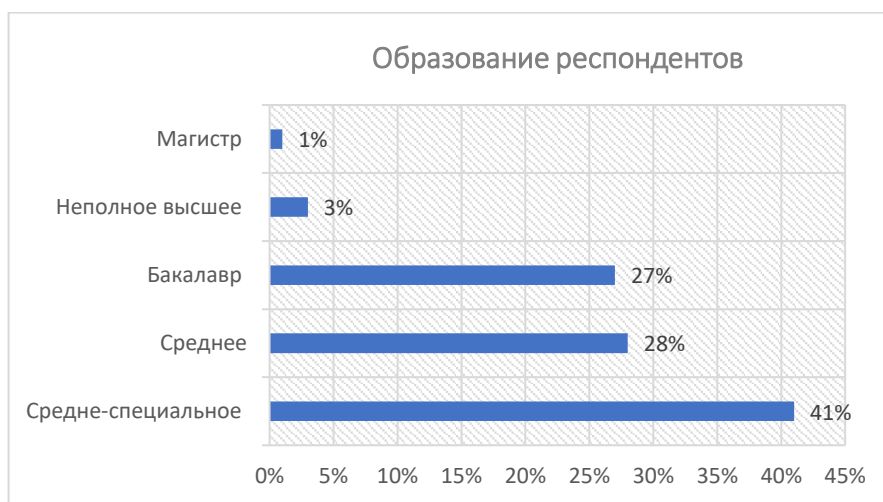
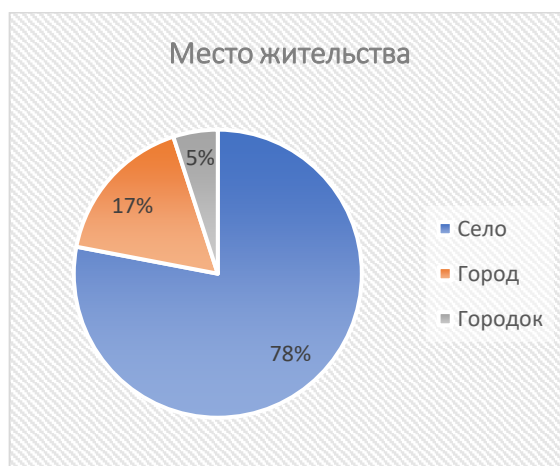
В таблице приведены оценки качества предоставления государственных услуг на разных этапах. Среднее значение оценок – 4,7 балла из 5-ти.

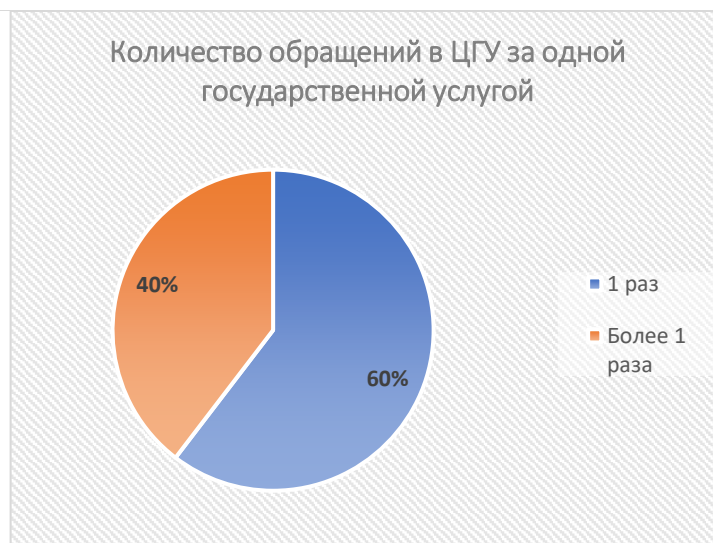
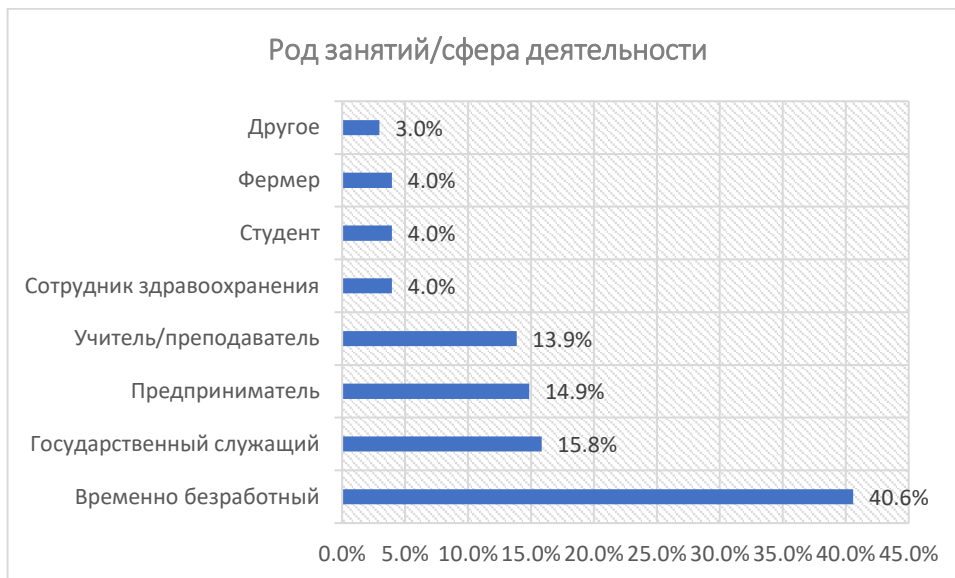
Многие пользователи государственных услуг ЦГУ Хавастского района довольны созданными для клиентов условиями. Среди опрошенных только треть указала предложения и рекомендации для более качественного предоставления госуслуг в ЦГУ. Остальные были довольны перечнем услуг, предоставляемых их районным ЦГУ. Среди предложений были те, которые уже предоставляются в других ЦГУ, но в данном филиале – еще нет. В их числе **подача заявления на замену старых водительских удостоверений на новые образцы, получение справки о рождении, предоставление адресно-справочной информации (справка с места жительства), постановка граждан на учет в накопительной пенсионной системе.** Это демонстрирует неосведомленность населения о полном перечне оказываемых госуслуг.

- Были также предложения по внедрению госуслуги по приему детей в государственные средние общеобразовательные школы, исходя из микроучастка.
- Пользователи хотели бы получать решения административных судов по жилищно-коммунальным вопросам через ЦГУ.
- Желателен возврат услуги по подаче заявления на устройство ребёнка в дошкольное образовательное учреждение обратно в ведомство самих дошкольных образовательных учреждений. Так как данная услуга создает сложности в устройстве ребенка в ДООУ, а именно: возраст ребенка должен быть не менее 3-х лет, в то время как раньше ребенка брали с 2-летнего возраста.
- Было озвучено предложение по введению госуслуги о наличии (отсутствии) сведений о привлечении лица к административной ответственности.
- Респонденты указали на необходимость открытия филиалов в отдалённых местах
- А также на потребность в создании мобильных услуг (экспресс-услуг). Следует отметить, что данный вид услуг уже внедрен при ЦГУ. Сотрудники на специально оснащённом автобусе ездят в отдаленные населенные пункты для оказания госуслуг на местах.
- Граждане предложили передать ЦГУ полномочия биржи труда по оказанию услуги незанятому населению, так как это увеличило бы прозрачность мониторинга наличия свободных рабочих мест.

Результаты опроса населения Бахмалского района Джизакской области

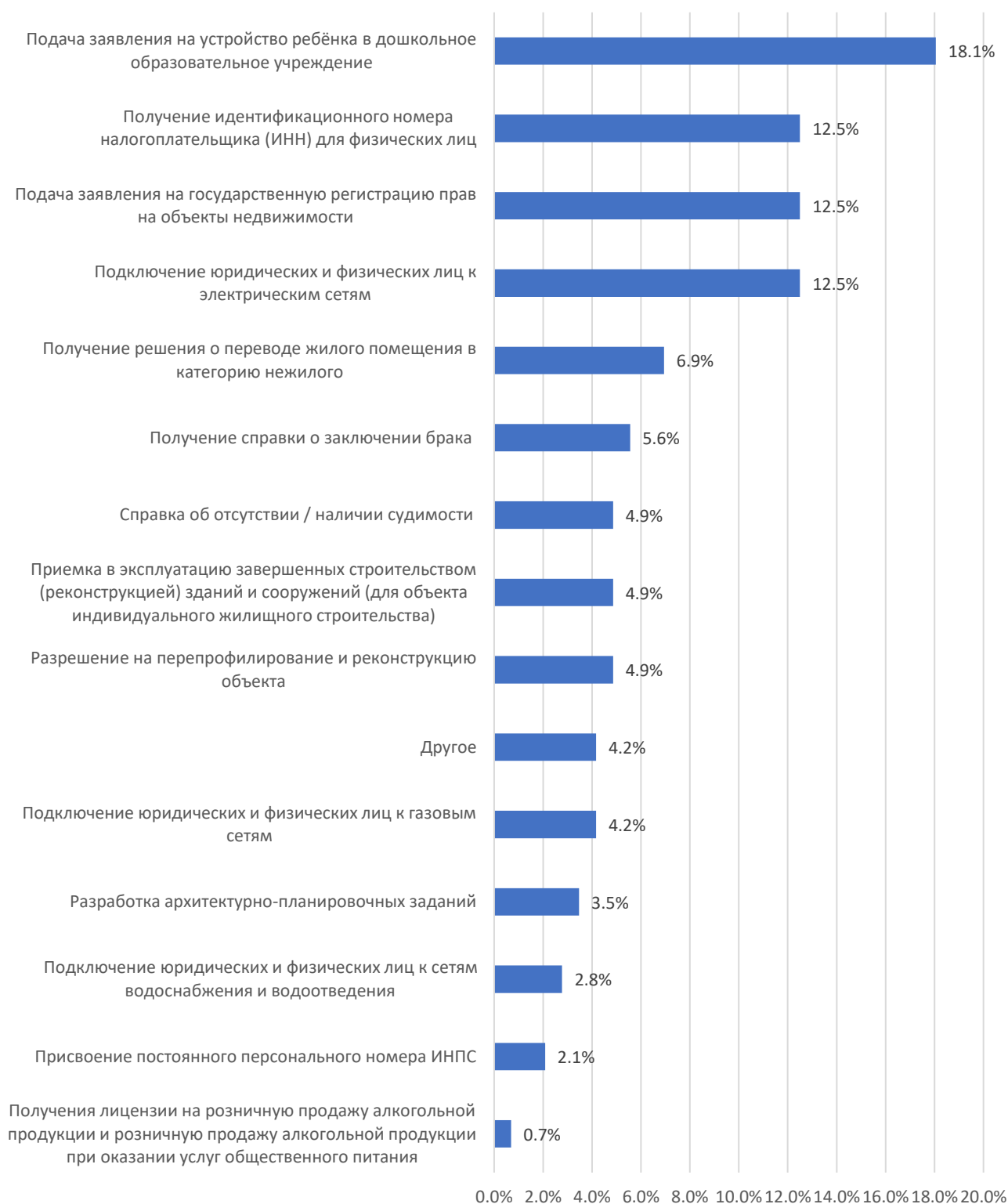
Общее количество респондентов составило 101 человек, из которых 91% – физические лица. 71% всех опрошенных – мужчины. Средний возраст респондентов – 35 лет. Большинство (78%) проживают в сельской местности. 41% опрошенных имеют средне-специальное образование, 28% – среднее образование, 27% – получили степень бакалавра. 40,6% респондентов – временно безработные. Все участники опроса обращались в ЦГУ как минимум 1 раз.



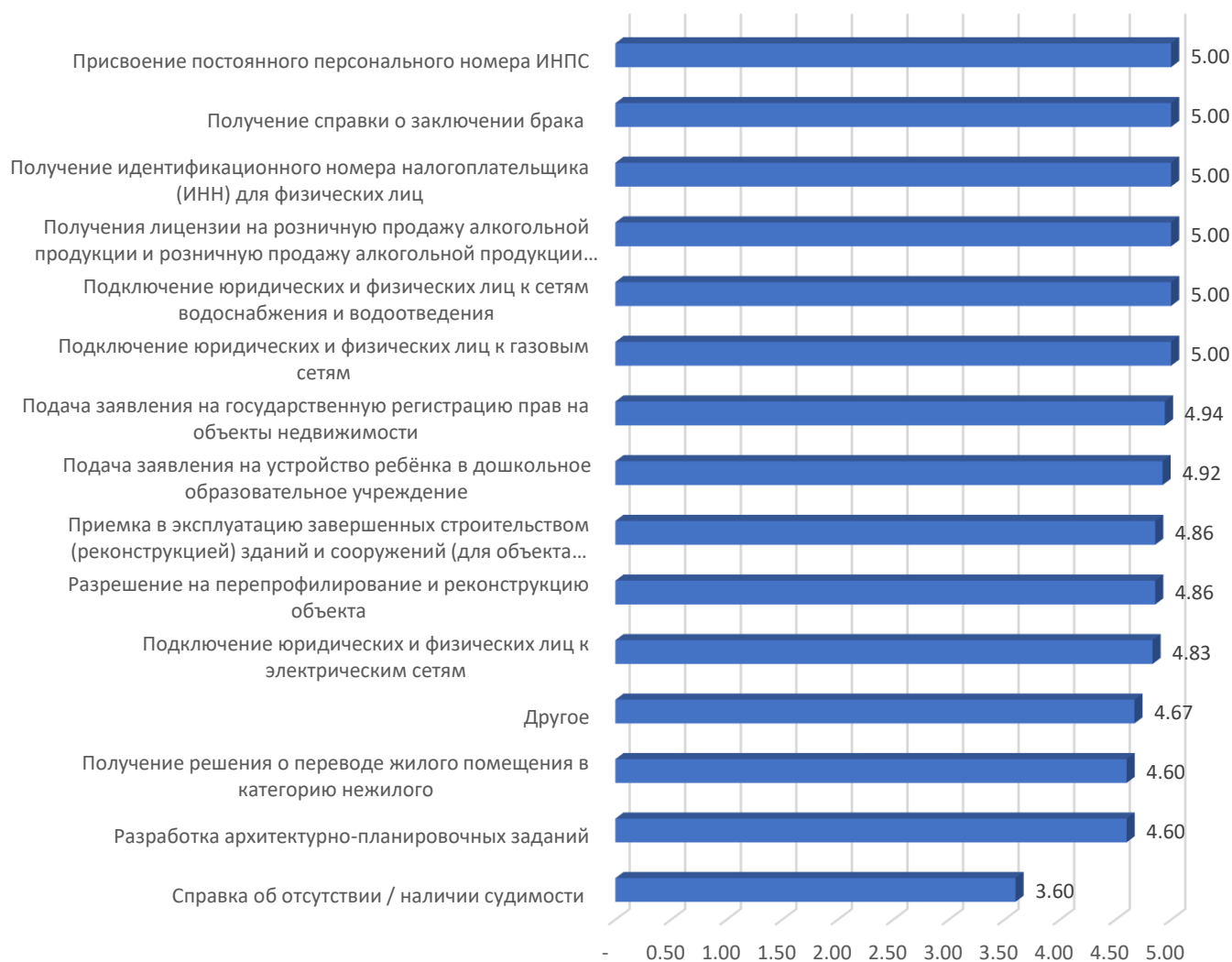


По результатам опроса, самыми востребованными государственными услугами в Бахмалском районе Джизакской области являются: подача заявления на устройство ребенка в ДОУ (18%), получение ИНН (12,5%), подача заявления на государственную регистрацию прав на недвижимость (12,5%) и подключение юридических и физических лиц к электросетям (12,5%). Средние оценки качества этих услуг составили 4,92 балла, 5 баллов, 4,94 и 4,83 балла, соответственно. Респондентами были также указаны другие услуги: оформление кадастрового паспорта, перерегистрация юридического лица, получение лицензии для оказания транспортных услуг, получение справки о рождении, получение ЭЦП, постановка на воинский учет, регистрация прав на недвижимость, справка о площади жилого помещения.

Востребованность государственных услуг в Джизакской области



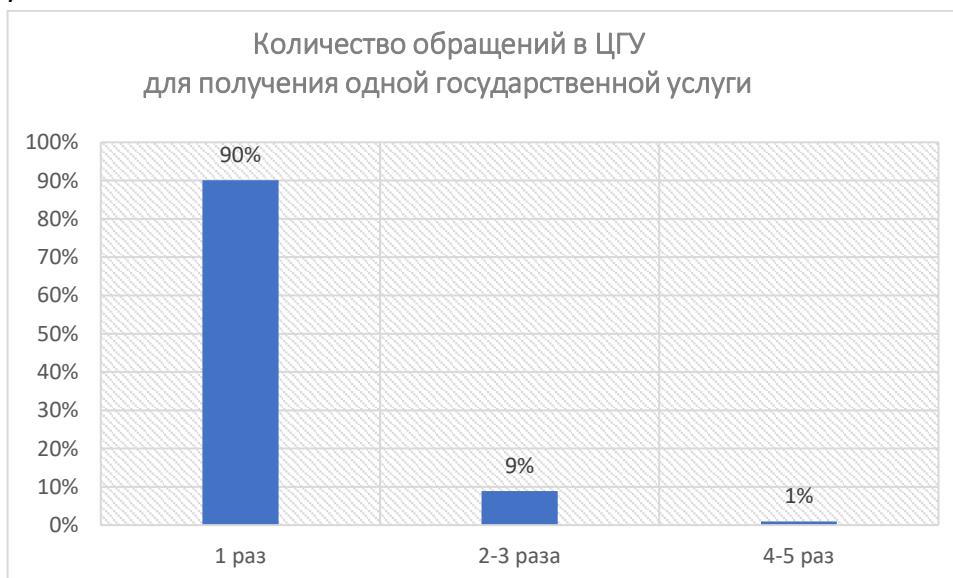
Средняя оценка государственных услуг в Джизакской области (1 – плохо; 5 – очень хорошо)



Средняя оценка качества государственных услуг Бахмалского района Джизакской области составила 4,8 из 5 баллов, что в целом говорит о высоком уровне их предоставления. Самыми качественными госуслугами в Бахмалского района оказались: постановка граждан на учет накопительной пенсионной системы, получение справки о заключении брака, получение ИНН, получение свидетельства о розничной продаже алкогольных напитков, подключение юридических и физических лиц к сетям водоснабжения и газоснабжения. Средняя оценка качества этих услуг составила 5 баллов по пятибалльной шкале. По оценке респондентов, самая некачественная услуга – получение справки об отсутствии/наличии судимости.

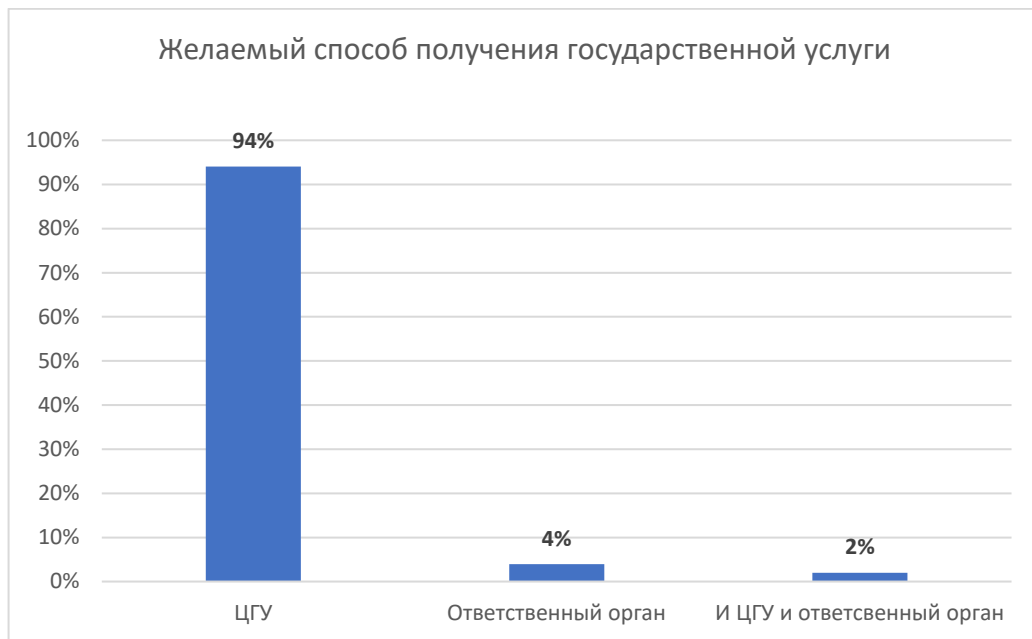


При обращении в ЦГУ у 95% респондентов Бахмалского района Джизакской области приняли документы сразу, в то время как у 5% документы были приняты, но впоследствии отправлены на доработку.



Для получения одной государственной услуги 90% респондентов Бахмалского района Джизакской области обращались в ЦГУ 1 раз. 9% – обратились от 2 до 3 раз, и 1% – от 4 до 5 раз.

94% опрошенных предпочитают получать государственные услуги через ЦГУ, а 4% – непосредственно через ответственный орган.

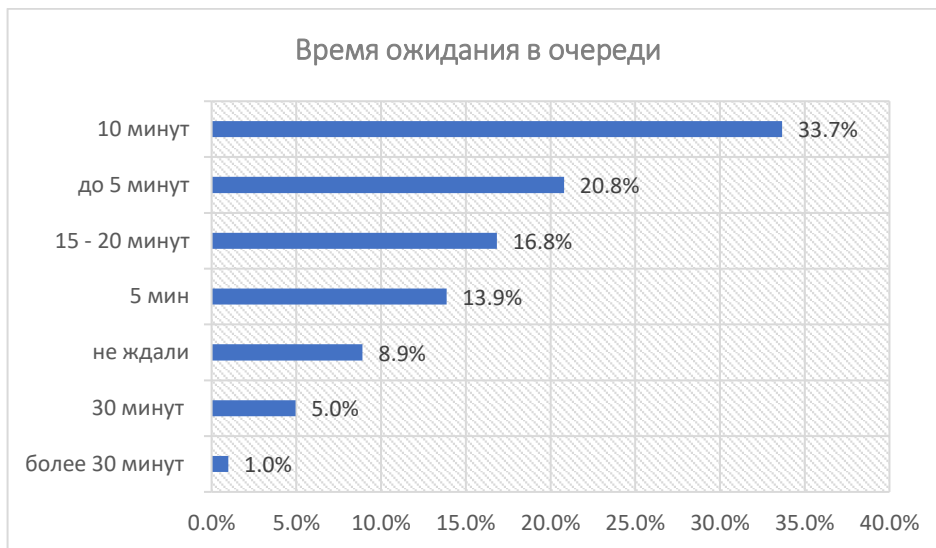


73% не воспользовались услугой предварительного телефонного консультирования перед посещением ЦГУ. Все те, кто воспользовались (27%), указали, что удовлетворены информацией, полученной по телефону.



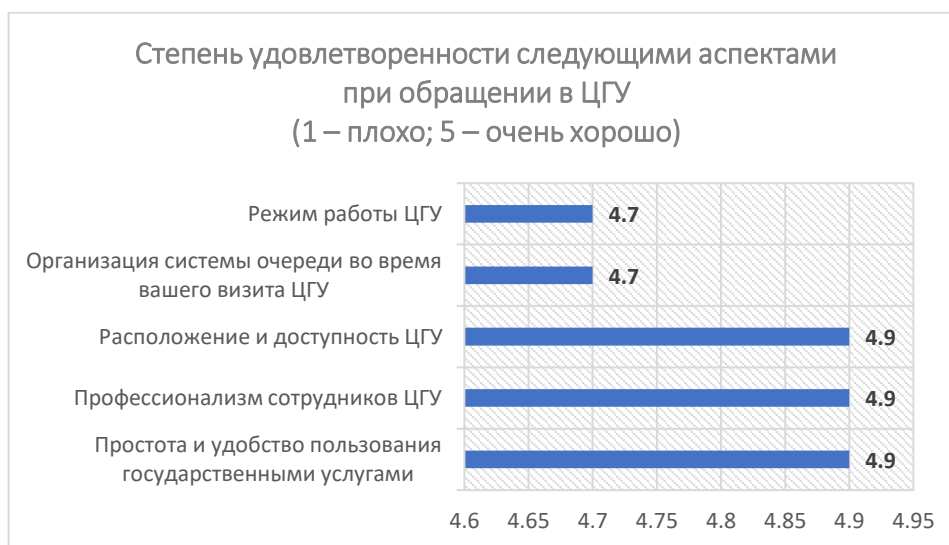
71% и 79% респондентов Бахмалского района Джизакской области не получали государственные услуги онлайн с использованием ЭЦП или онлайн без использования ЭЦП, соответственно

Среднее время, потраченное на ожидание в очереди, составило 11 минут. Однако максимальное количество времени, затраченное на ожидание в очереди, составило 4 часа, а минимальное – 1 минуту. Большинство (33,7%) респондентов провели 10 минут в очереди для получения государственной услуги. Примерно 9% указали, что им не пришлось ждать вообще.



99% опрошенных Бахмалского района Джизакской области указали, что не сталкивались с коррупцией для получения какой-либо государственной услуги, и лишь в 1% случаев совершение неформального платежа оказалось инициативой респондента.

95% опрошенных не столкнулись ни с какими негативными факторами при обращении в ЦГУ. Остальные 5% выделили такие барьеры, как длинные очереди (3%), длительное время оказания услуги (1%) и отключение электричества (1%).





В целом все респонденты удовлетворены режимом работы, системой очереди, расположением, профессионализмом сотрудников ЦГУ, а также простотой и удобством доступа к госуслугам. Они также высоко оценили процедуру приема и регистрации необходимых для получения госуслуги заявок и документов и процесс их рассмотрения.

16% опрошенных внесли ряд предложений и жалоб касательно деятельности ЦГУ. Из них половина рекомендует ввести в перечень предоставляемых услуг замену водительских прав, а 19% – услуги по кадастру. Также необходимыми названы: возможность подачи документов для устройства нескольких детей в ДООУ и введение услуги по получению налогового консультирования для новых предпринимателей, регистрирующих бизнес. 19% респондентов жалуются на маленькое здание, очереди в кассу и отсутствие отопления и кондиционирования в ЦГУ.

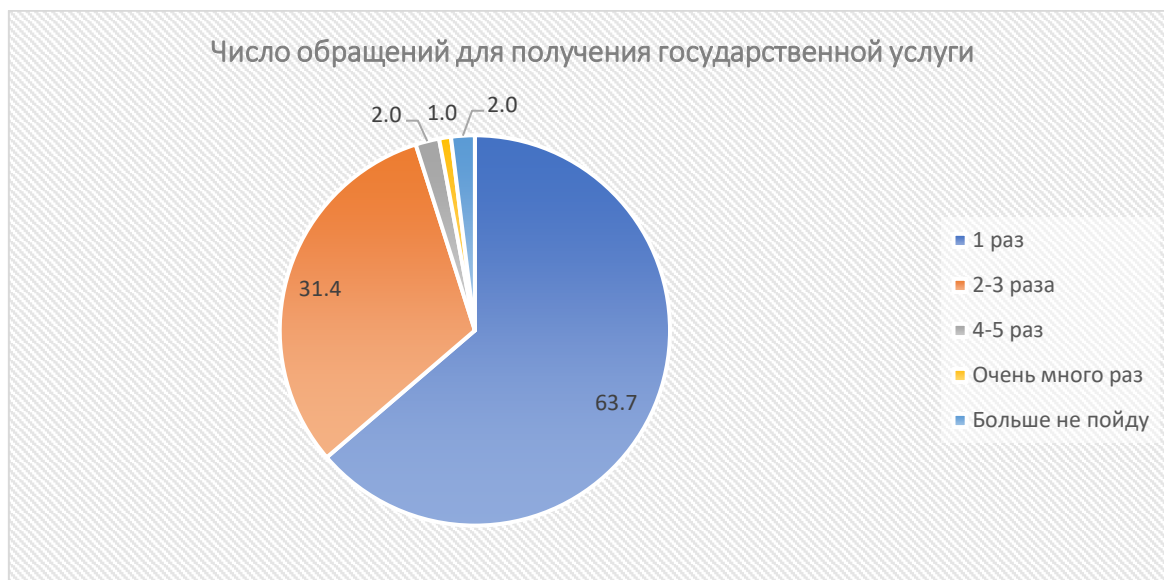
Результаты опроса населения Дехканабадского района Кашкадарьинской области

Общее количество респондентов составило 101 человек, из которых 90% – физические лица и 80% – мужчины. У большинства (62%) среднее образование, у 22% – средне-специальное. Также 11% имеют степень бакалавра, а 3% – степень магистра. Средний возраст опрошенных – 40 лет. Доля жителей сельской местности составила 92%.

В целом респонденты позитивно оценивают качество оказания государственных услуг. Так, например, услуги по разработке архитектурно-планировочных заданий и выдаче разрешений на перепланировку и реконструкцию объекта получили максимальные оценки. Вместе с тем удовлетворительную оценку получили такие услуги, как подача заявления о приеме детей в государственные ДООУ и подключение к электрическим сетям.



Согласно результатам опроса, 63,7% респондентов обращались в ЦГУ 1 раз для получения одной государственной услуги, в то время как 31,4% опрошенных обращались 2-3 раза.

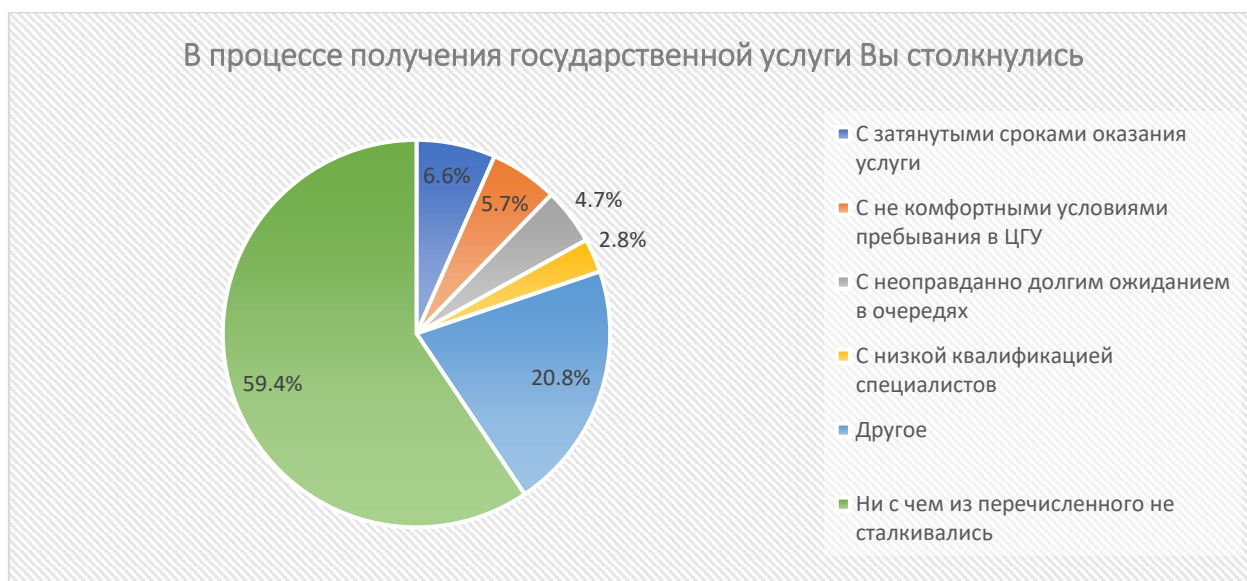


79% респондентов отмечают, что услуги им удобно получать через ЦГУ, 6% – через ответственную организацию, а 11% хотели бы получать услуги через обе организации.

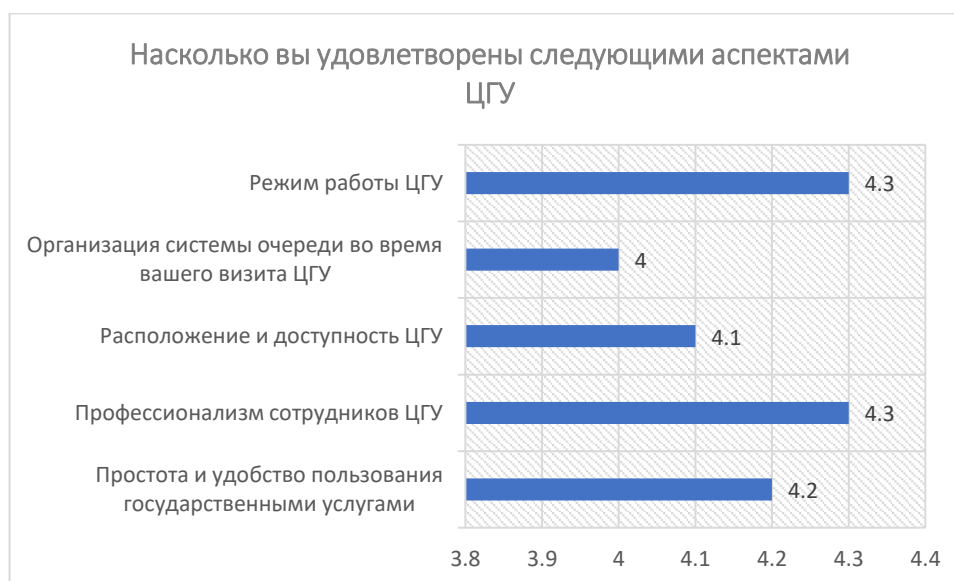


Следует отметить, что лишь 18% респондентов воспользовались возможностью предварительного консультирования по телефону до получения услуг в ЦГУ. При этом только 36% обратившихся были удовлетворены телефонной консультацией. Аналогично, лишь 7% получали государственные услуги онлайн с использованием электронно-цифровой подписи (ЭЦП), и 3% – онлайн (без ЭЦП). В среднем опрошенные тратят 22 минуты в очереди при получении услуг в ЦГУ. Также опрос показал, что 97% респондентов не сталкивались с коррупцией.

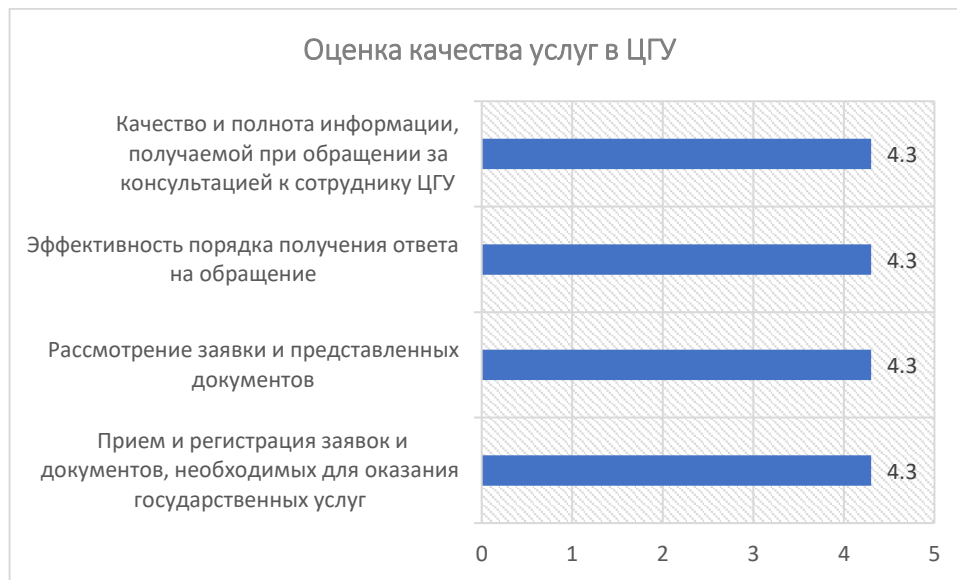
При оценке качества получения госуслуг 59,4% отмечают, что не сталкивались ни с какими проблемами и барьерами, 6,6% – столкнулись с затянутыми сроками оказания, 5,7% – с некомфортными условиями пребывания в ЦГУ, а 4,7% – с долгим ожиданием в очереди.



При оценке удовлетворенности аспектами функционирования ЦГУ ниже всего респонденты оценили организацию очереди во время визита, а наибольший балл получил режим работы ЦГУ.



В целом респонденты высоко оценивают уровень услуг, полноту предоставляемой информации, эффективность получения ответа на обращения, качество рассмотрения заявки и документов, прием документов сотрудниками ЦГУ – 4,3 балла из 5-ти.



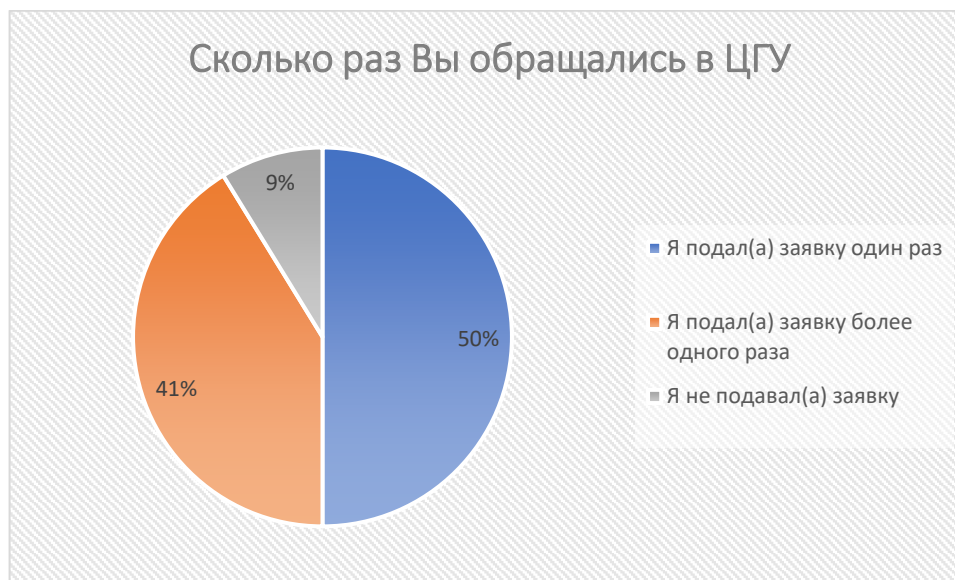
Среди предложений по повышению качества услуг ЦГУ респонденты назвали следующее:

- Создание позиции консультирующего специалиста при ЦГУ, который мог бы отвечать на вопросы посетителей;
- Открытие кассы банка при ЦГУ для удобства;
- Увеличение штата операторов для сокращения ожидания;
- Организация большего числа мест для ожидания;
- Формирование штата налоговых специалистов и нотариусов при ЦГУ.

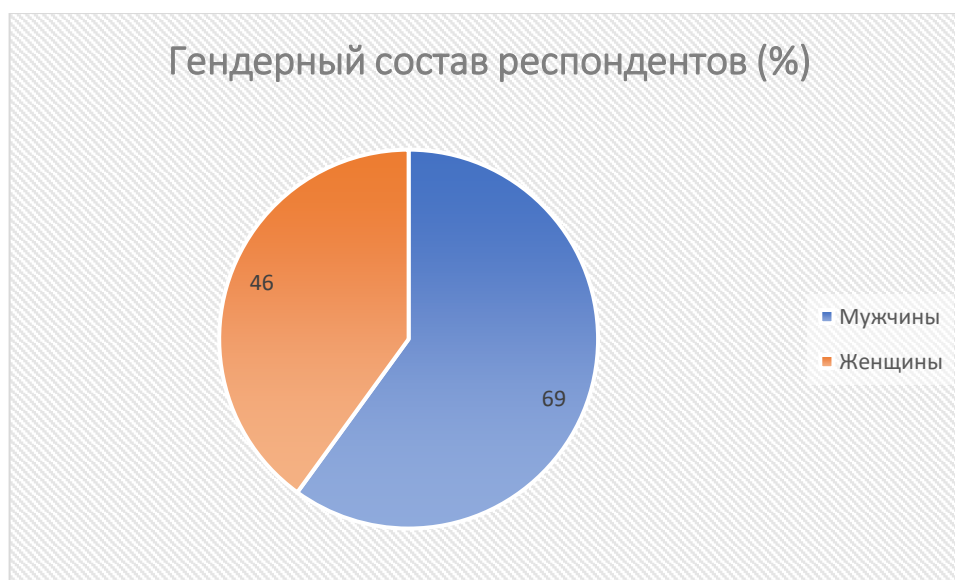
Ряд опрошенных также предложили перевести в ЦГУ такие услуги, как получение паспорта, пенсии, оформление автомобиля, получение свидетельства о рождении, прописку.

Результаты опроса населения Сариасийского района Сурхандарьинской области

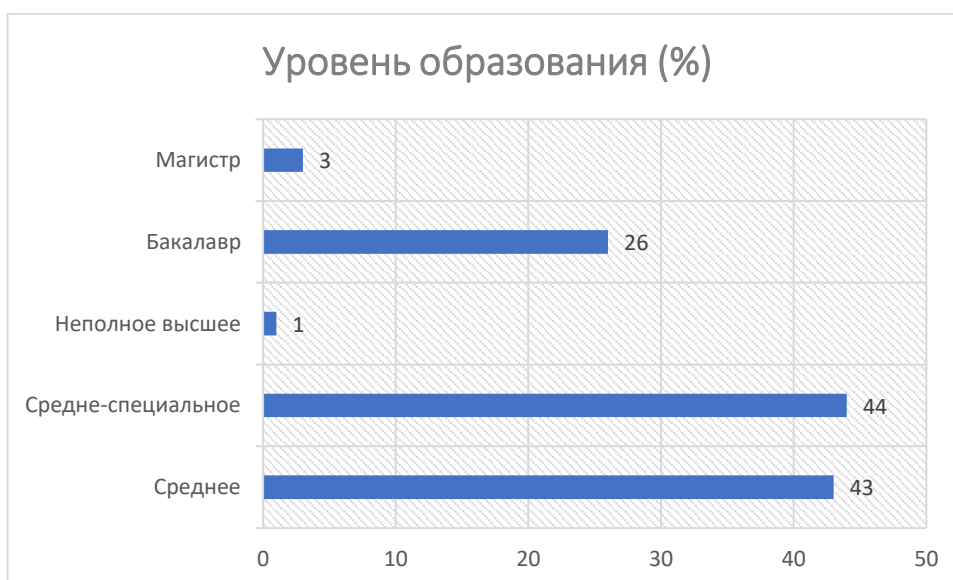
Большая часть респондентов Сариасийского района Сурхандарьинской области обращались в Центры государственных услуг (ЦГУ) более одного раза. Согласно полученным результатам, 41% опрошенных заявили, что единожды обращались в ЦГУ, в то время как лишь 9% участников опроса вообще не обращались за получением какой-либо услуги.



Более половины опрошенных (69%) – мужчины.



Полученные данные показали, что большая часть респондентов имеют либо среднее (43%), либо средне-специальное образование (44%). Неполное высшее образование имеют лишь 1% опрошенных. Степень бакалавра и магистра – соответственно, 26% и 3% участников опроса.

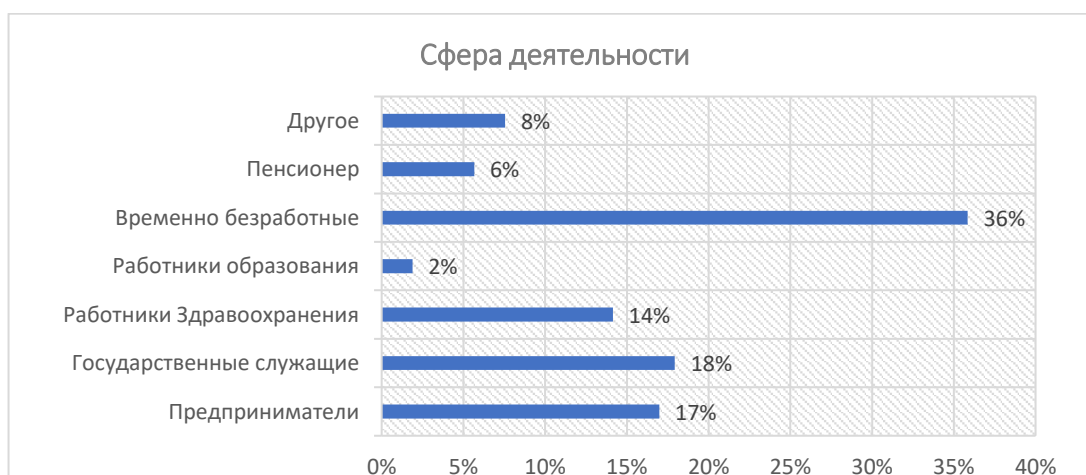


Средний возраст респондентов – 39 лет. При этом минимальный возраст – 18 лет, а максимальный – 53 года.

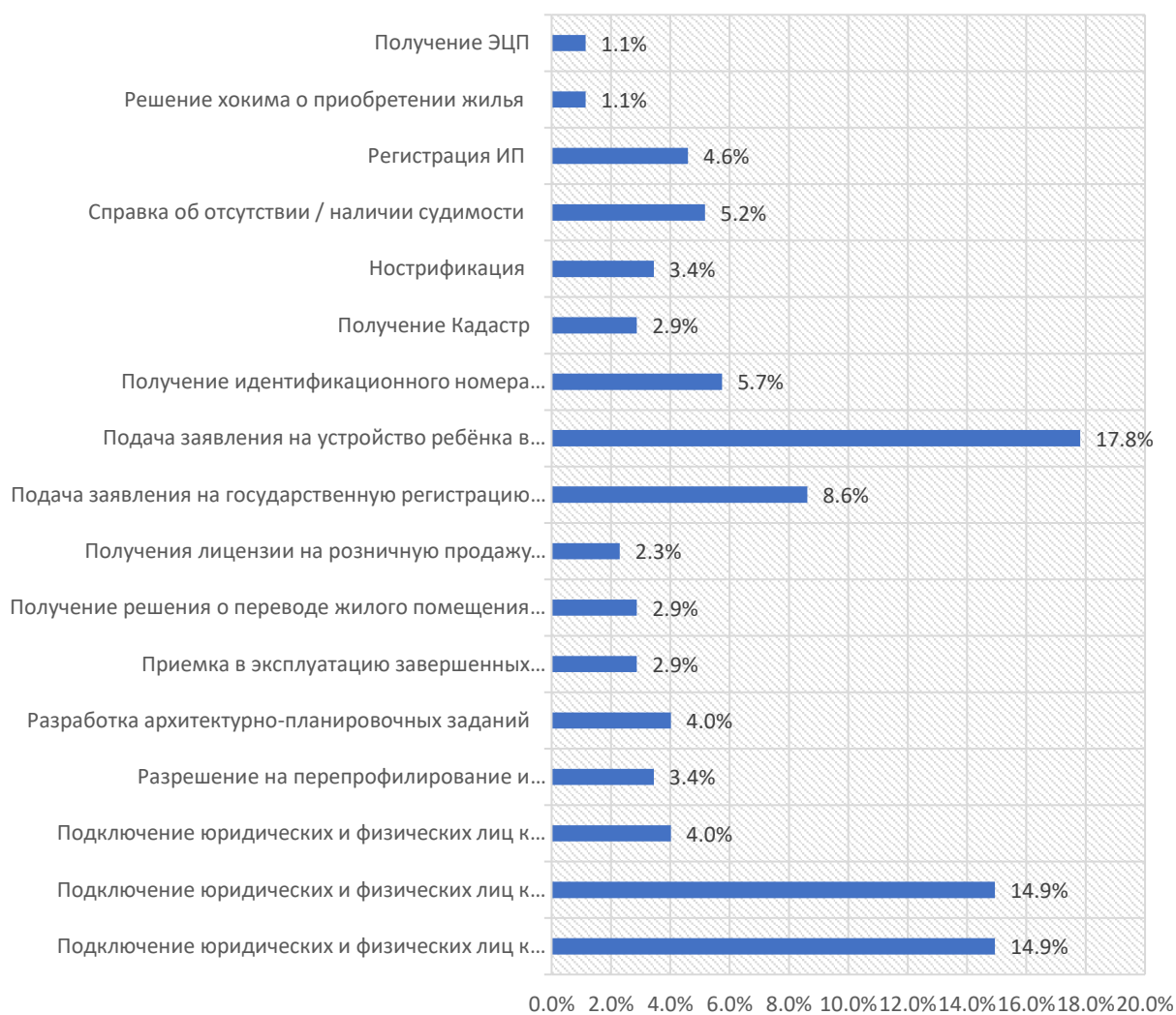
77% опрошенных – сельские жители. Проживающие в городах и городках составили 1% и 6%, соответственно.

Более 91% респондентов – физические лица, а юридические – менее 9%.

Большую часть опрошенных (36%) составляют временно безработные. Предприниматели и государственные служащие занимают по 17% и 18% от общего числа респондентов. Работники сферы здравоохранения и образования – 14% и 2%, соответственно. Помимо предложенных сфер, некоторые участники опроса указали свои специфические виды деятельности: рабочие, бухгалтеры, работники профсоюзов, шофёры, работники строительной промышленности, фермеры.

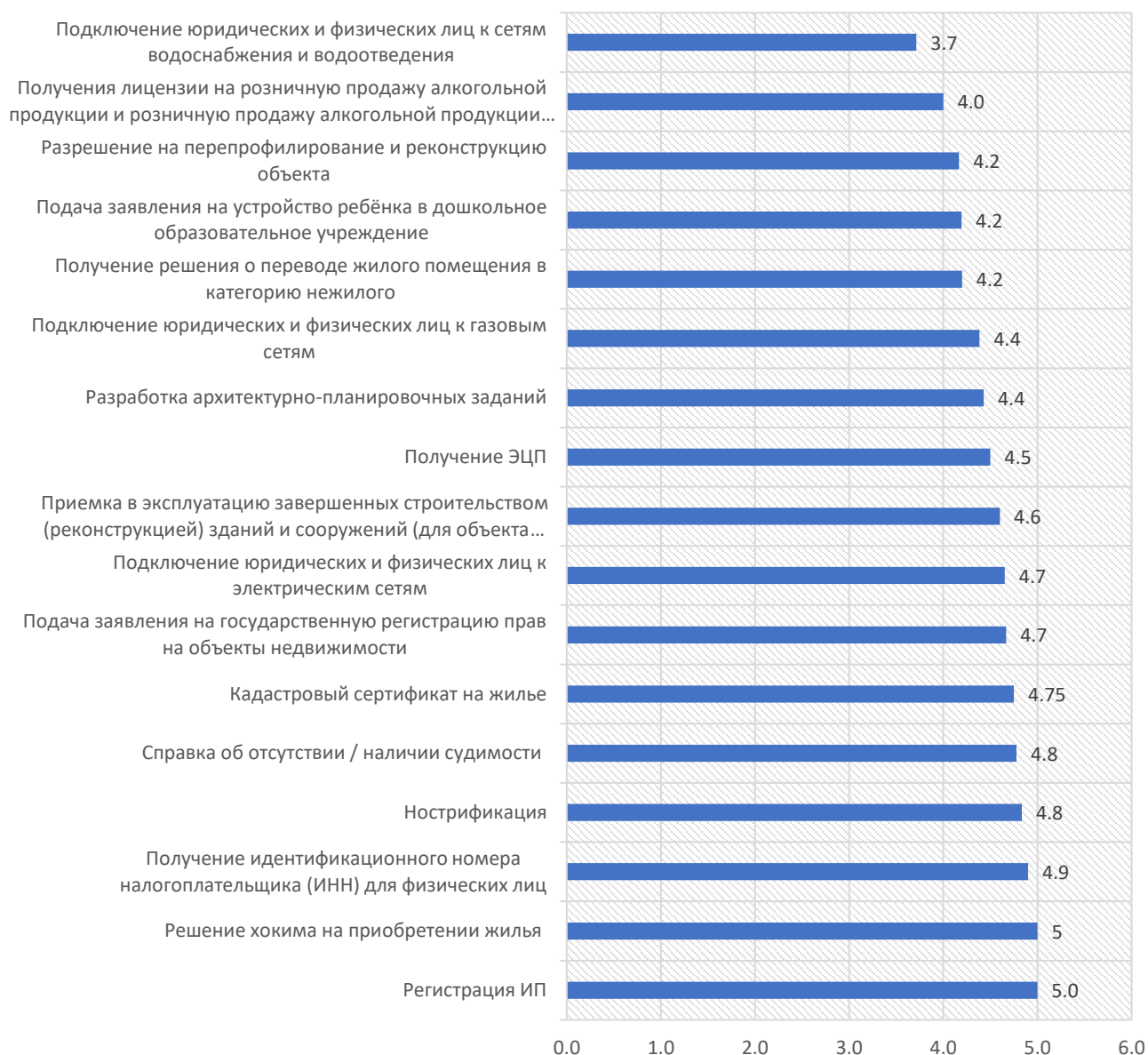


Популярность видов указанных услуг в Сарисийском районе Сурхандарьинской области



Самыми популярными услугами оказались: подача заявления на устройство ребёнка в дошкольное образовательное учреждение, подключение юридических и физических лиц к электросетям и газовым сетям.

Оценка государственных услуг в Сурхандарьинской области



Согласно полученным данным, 14,9% респондентов обращались с просьбой о подключении к электросети и газоснабжению, дав этим услугам средние оценки 4,7 и 4,4 балла, соответственно. 4% опрошенных обращались за подключением к системе водоснабжения, оценив эту услугу в 3,7 балла. По вопросу разрешения перепланировки и реконструкции объектов обращались более 3%, оценка полученной услуги – 4,2 балла. Услугой разработки архитектурно-планировочных заданий (АПЗ) воспользовались 4% респондентов, их оценка составила 4,4 балла. Около 2,9% опрошенных обращались по вопросу приемки завершённого (реконструированного) объекта строительства, оценив предоставленную им услугу в 4,6 балла. 2,9% респондентов обращались с просьбой о переводе помещений из жилого в нежилой фонд, их оценка составила 4,2 балла. По вопросу получения разрешения на розничную продажу алкогольных напитков обращались 2,3% опрошенных, они оценили предоставленную им услугу в 4 балла. Услугой государственной регистрации прав на недвижимость в ЦГУ

воспользовались 8,6% респондентов, чья оценка составила 4,7 балла. 17,8% участников опроса пользовались услугами ЦГУ для подачи заявлений о приеме детей в государственные дошкольные образовательные учреждения и оценили работу специалистов в 4,2 балла.

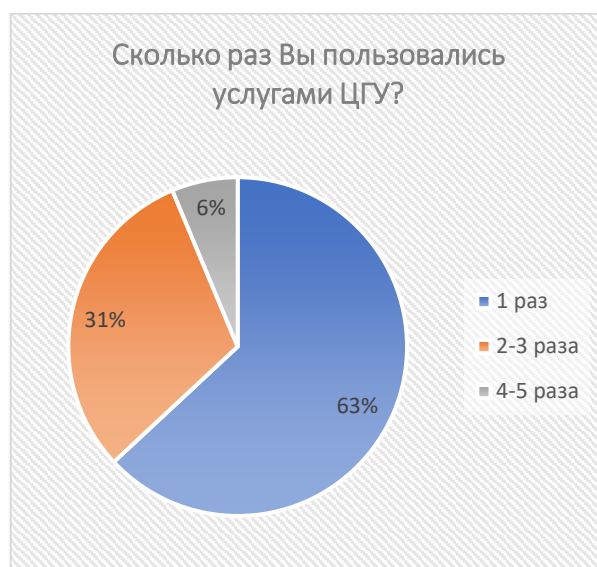
Помимо перечисленных услуг, респондентами также были указаны другие услуги, полученные ими в ЦГУ: получение идентификационного номера налогоплательщика (ИНН) (5,7% опрошенных), получение справки о (не)судимости (5,2%), регистрация индивидуального предпринимателя (ИП) (4,6%), получение электронной цифровой подписи (ЭЦП) (1,1%), вопросы нострификации (3,4%), получение решения хокима о приобретении жилья (1,1%) и кадастра на жилье (2,9%).

Средняя оценка перечисленных услуг, согласно полученным данным, составила 4,4 балла.

На вопрос, приняли ли у вас документы сразу, 94,6% респондентов ответили утвердительно, 4,5% – заявили, что их документы были возвращены для доработки, и 0,9% – ответили, что их документы были получены со ссылкой на двух и более сотрудников при приеме. Стоит отметить, что никто из опрошенных не сообщил, что документы не были приняты.



Около 63% респондентов из Сурхандарьинской области отметили, что обращались за услугами в ЦГУ один раз, 31% опрошенных пользовались услугами центров 2-3 раза, 6% – 4-5 раз.



На вопрос, где бы Вы хотели получать ту или иную государственную услугу (в ЦГУ или непосредственно от ответственного органа), 96% респондентов ответили, что предпочитают ЦГУ, а 4% заявили что они готовы пользоваться услугами как ЦГУ, так и ответственных организаций.



26% опрошенных пользовались услугой консультации по телефону до непосредственного посещения ЦГУ. 65% из них остались довольны полученной консультацией.



Лишь 11% респондентов пользовались онлайн-сервисами при получении госуслуг и 7% – использовали при этом ЭЦП.



Среднее время ожидания при получении той или иной услуги составило 20 минут.

98% респондентов отметили, что им не приходилось делать неофициальных платежей при получении услуг в ЦГУ, и 2% заявили, что сами предлагали сотрудникам такие платежи для ускорения процесса оказания услуги.

62% опрошенных не сообщили ни о каких негативных моментах. Из перечисленных возможных трудностей, с которыми сталкивались респонденты при получении услуг в ЦГУ, были отмечены: срок оказания услуги (1,6%) и неблагоприятные условия в ЦГУ (15%). Помимо предложенных вариантов респонденты также указали перебои со электроснабжением (3,2%), плохое интернет-соединение (3,2%), транспортные проблемы (1,6%) и нехватку персонала (1,76%).



Уровень простоты и доступности получения услуг в ЦГУ респонденты оценили в 4,6 балла.

Профессионализм сотрудников был оценён в 4,7 балла, а локация самих центров получила 4,17 балла.

Уровень организации системы очередей в ЦГУ и режим их работы были оценены в 4,55 и 4,82 балла, соответственно.

Средняя оценка процесса приема и регистрации заявок на получение тех или иных услуг составила 4,75 балла, а самого процесса рассмотрения заявок и сопутствующих документов – 4,72 балла.

Эффективность реагирования на обращения граждан, качество и полнота информации, предоставляемой ЦГУ, были оценены в 4,6 и 4,8 балла, соответственно.

Около 4,5% респондентов из Сариасийского района Сурхандарьинской области рекомендуют передать ЦГУ полномочия на выдачу паспортов и водительских прав, на прием заявлений на работу и в школы. Более 1% опрошенных отметили необходимость увеличения количества филиалов ЦГУ и числа сотрудников в существующих центрах. Некоторые респонденты указали на целесообразность перевода приема всех платежей под юрисдикцию ЦГУ.