



СОВМЕСТНЫЙ ДИЗАЙН ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МОБИЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СЫРДАРЬИНСКОЙ И ДЖИЗАКСКОЙ ОБЛАСТЯХ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН



ТАШКЕНТ | 2021



ЕВРОПЕЙСКИЙ СОЮЗ



Adliya Yozirigi
Davlat Kemasidan
Agentligi



accelerator
labs

СОВМЕСТНЫЙ ДИЗАЙН ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МОБИЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СЫРДАРЬИНСКОЙ И ДЖИЗАКСКОЙ ОБЛАСТЯХ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН



Ташкент 2021

Координаторы исследования:

Музаффар Тилавов, руководитель по изысканиям, Акселератор Лаборатория, ПРООН в Узбекистане

Фарида Ахматий, руководитель по картированию решений, Акселератор Лаборатория, ПРООН в Узбекистане

Адхамжон Кучкаров, руководитель по экспериментированию, Акселератор Лаборатории, ПРООН в Узбекистане

Бахтиёр Сайфитдинов, менеджер компонента проекта ЕС/ПРООН «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышение уровня управления в сельских районах Узбекистана»

Консалтинговая компания: ERGO ANALYTICS

Контакты:

Представительство ПРООН в Узбекистане

100029, Узбекистан, Ташкент, ул. Т. Шевченко, 4

policybrief@undp.org

www.uz.undp.org

Тел.: (+998 78) 120 34 50

(+998 78) 120 61 67

Факс: (+998 78) 120 34 85

Аналитический отчет подготовлен в рамках Акселератор Лаборатории ПРООН Узбекистана и совместного проекта Агентства государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан, Европейского Союза и Программы развития ООН в Узбекистане «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышение уровня управления в сельских районах Узбекистана».

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

Используемые обозначения и представление материала на картах, используемых в настоящей публикации, не означают выражения со стороны Секретариата Организации Объединенных Наций или Программы Развития ООН в Узбекистане какого-либо мнения относительно правового статуса той или иной страны, территории, города или района или их властей либо относительно делимитации их границ или установления их пределов.

Содержание

РЕЗЮМЕ	1
1 ВВЕДЕНИЕ	3
2 МЕТОДОЛОГИЯ	4
3 ОСНОВНЫЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПИЛОТНЫХ РАЙОНОВ	5
3.1 БАХМАЛЬСКИЙ РАЙОН ДЖИЗАКСКОЙ ОБЛАСТИ	5
3.2 ХАВАСТСКИЙ РАЙОН СЫРДАРЬИНСКОЙ ОБЛАСТИ	8
4 ПОРТРЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ МОБИЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ПИЛОТНЫХ РАЙОНАХ	11
4.1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ХАВАСТСКОМ РАЙОНЕ СЫРДАРЬИНСКОЙ ОБЛАСТИ	11
4.2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В БАХМАЛЬСКОМ РАЙОНЕ ДЖИЗАКСКОЙ ОБЛАСТИ	24
5 РЕЗУЛЬТАТЫ ГЛУБИННЫХ ИНТЕРВЬЮ В ПИЛОТНЫХ РАЙОНАХ (ПО МЕТОДУ ПЕРСОН)	36
6 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕЙ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ МОБИЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	45
6.1 ХАВАСТСКИЙ РАЙОН СЫРДАРЬИНСКОЙ ОБЛАСТИ	45
6.1.1 Обзор текущей системы оказания мобильных госуслуг	45
6.1.2 График посещения и регулярность	46
6.1.3 Оповещение и взаимодействие с населением	51
6.1.4 Оплата мобильных госуслуг	51
6.1.5 Бюджет и расходы «Дамасов»/автобусов при оказании мобильных услуг	52
6.2 БАХМАЛЬСКИЙ РАЙОН ДЖИЗАКСКОЙ ОБЛАСТИ	55
6.2.1 Обзор текущей системы оказания мобильных госуслуг	55
6.2.2 График посещения и регулярность	56
6.2.3 Оповещение и взаимодействие с населением	60
6.2.4 Оплата мобильных госуслуг	61
6.2.5 Бюджет и расходы «Дамасов»/автобусов при оказании мобильных услуг	61
7 УЧАСТИЕ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ МОБИЛЬНЫХ ГОСУСЛУГ	66
7.1 ХАВАСТСКИЙ РАЙОН (1 ПОЕЗДКА С АВТОБУСОМ, 1 ПОЕЗДКА С «ДАМАСОМ»)	66
7.2 БАХМАЛЬСКИЙ РАЙОН (1 ПОЕЗДКА С АВТОБУСОМ, 1 ПОЕЗДКА С «ДАМАСОМ»)	67
8 РЕКОМЕНДАЦИИ	69
Приложение 1: Картирование социально-экономических показателей Бахмальского района	75
Рисунок 1.1- Бедные семьи, в процентах от количества семей	75
Рисунок 1.2 – Безработные, в процентах к общему населению	76
Рисунок 1.3 – Безработная молодежь, в процентах от всей молодежи	77
Рисунок 1.4 – Домохозяйства, необеспеченные питьевой водой, в процентах от всех домохозяйств	78

Рисунок 1.5 – Дороги подлежащие ремонту, протяженность, в км	79
Рисунок 1.6 – Покрытие дошкольных образовательных учреждений, в процентах	80
Рисунок 1.7 – Лица с инвалидностью, в процентах к общему населению	81
Рисунок 1.8 – Непрерывность электроснабжения	82
Рисунок 1.9 – Обеспеченность население сжиженным газом (бытовым) в процентах от всех домохозяйств	83
Рисунок 1.10 – Филиалы Центры государственных услуг	84
Рисунок 1.11- Покрытие мобильным Интернетом: количество базовых станций мобильный связи	85
Приложение 2. Картирование социально-экономических показателей Хавастского района	86
Рисунок 2.1 – Бедные семьи, в процентах от количества семей	86
Рисунок 2.2 – Безработные, в процентах к общему населению	87
Рисунок 2.3 – Безработная молодежь, в процентах от всей молодежи	88
Рисунок 2.4- Домохозяйства, необеспеченные питьевой водой, в процентах от всех домохозяйств	89
Рисунок 2.5 – Дороги, подлежащие ремонту, протяженность, в км	90
Рисунок 2.6 – Покрытие дошкольных образовательных учреждений, в процентах	91
Рисунок 2.7 – Лица с инвалидностью, в процентах к общему населению	92
Рисунок 2.8 – Обеспеченность населения газом (баллоны или природных газ), процентах от всех домохозяйств	93
Рисунок 2.9 -Филиалы Центров государственных услуг	94
Рисунок 2.10- Покрытие мобильным Интернетом: количество базовых станций мобильной связи	95
Приложение 3 Сравнительный анализ бюджетов «Дамасов»/автобусов двух пилотных районов	96

РЕЗЮМЕ

Целью данного исследования является анализ качества оказания мобильных государственных услуг в пилотных районах Сырдарьинской и Джизакской областей для их дальнейшего совершенствования, а также повышения уровня жизни уязвимых слоев населения в сельских районах Узбекистана.

Социально-экономический обзор ситуации пилотных регионов выявил, что в период с 2018-2020 гг. темпы экономического роста Сырдарьинской и Джизакской областей составили 51 % и 44 % соответственно, а по республике – 43 %. В отраслевой структуре областей преобладает сельское, лесное и рыбное хозяйство. Социально-экономические показатели пилотных районов указывают на схожие проблемы – низкий охват детей дошкольным образованием, примерно одинаковый уровень бедности и инвалидности среди населения. Также демонстрируются и различия, например, покрытие мобильной связью и обеспеченность населения газом заметно выше в Хавастском районе. В Бахмальском районе лучше обстоят дела с питьевым водоснабжением населения и занятостью молодежи и взрослого населения.

Для оценки качества государственных услуг, оказываемых передвижными пунктами Центров государственных услуг (ЦГУ), был проведен опрос более 1000 пользователей мобильных услуг: 531 с Хавастского района и 501 из Бахмальского района. Важно отметить, что хотя все эти респонденты получали мобильные услуги, у них не было понимания что, они воспользовались госуслугами. Респонденты не знают о графике приезда «Дамасов» /автобусов в махалли. О приездах работников ЦГУ (на автомобилях марки «Дамас» – далее «Дамас») население узнает от представителей махаллинского комитета. О том, что существует возможность получения мобильных государственных услуг в передвижных пунктах на базе специально оснащенных автобусов население не знает. Из-за отсутствия оргтехники в «Дамасах» респонденты могут получить только ограниченный набор государственных услуг. Для лучшего понимания потребности различных групп населения в получении государственных услуг кроме опроса были проведены глубинные интервью с 15-20 респондентами и выявлены восемь ключевых собирательных образов пользователей мобильных государственных услуг (по методу Персон). Были изучены ожидания каждой группы и их рекомендации по улучшению доступности мобильных услуг. Проведение опроса, составление ключевых собирательных образов и выявление их потребностей являются необходимыми элементами дальнейшего усовершенствования дизайна услуг и взаимодействия между поставщиками государственных услуг и пользователями.

В результате анализа, проведенного с участием в процессе оказания мобильных государственных услуг, было выявлено, что техническое оснащение передвижных пунктов на основе автомобилей «Дамас» не позволяет оказать все существующие государственные услуги на местах. Также есть необходимость пересмотра графика посещения махаллей с учетом их удаленности от районного центра, где есть ЦГУ. Более того, для повышения эффективности визитов «Дамасов» представители махаллей должны располагать графиком посещения и заранее информировать население. В связи с тем, что в удаленных махаллях онлайн-оплата непопулярна, необходимо увеличить количество операторов ЦГУ, которые имеют право принимать оплату наличными. Анализ бюджета «Дамасов» и автобусов указал на необходимость его оптимизации и пересмотра.

В целях улучшения получения мобильных государственных услуг предлагается:

- повторное рассмотрение целесообразности выездов автобусов в отдаленные махалли;

- улучшение материально-технической оснащенности «Дамасов» путем их снабжения низковольтным принтером, сканером, ноутбуками, сим-картами нескольких операторов связи, модемами мобильного интернета нескольких операторов, складными столами и стульями;
- ввести позицию агента ЦГУ в отдаленных махаллях, ответственного за предоставление некоторых государственных услуг;
- разработка единой методологии по оказанию мобильных государственных услуг;
- повышение информированности населения о государственных услугах, в том числе мобильных, например, посредством телевидения, радио и СМИ, а также размещения информационных баннеров в местах скопления народа – на рынках и других объектах социальной инфраструктуры;
- оптимизация бюджета, выделяемого для «Дамасов» /автобусов при оказании мобильных госуслуг за счет пересмотра их графика посещений и статей расходов;
- оптимизация текущего графика «Дамасов» с учетом удаленности махаллей;
- график «Дамасов» должен быть известен раисам махаллей, которые в свою очередь, должны распространять эту информацию среди населения;
- увеличить количество операторов ЦГУ, имеющих право принимать оплату за госуслуги от населения.

Для повышения результативности вышеуказанных рекомендаций необходимо дальнейшее вовлечение пользователей государственных услуг в сам процесс выработки и оценки решения.

1 ВВЕДЕНИЕ

Известно, что основным показателем эффективности органов исполнительной власти является качество предоставляемых государственных услуг, а также их доступность для всех слоев населения. За последние пять лет в стране проводится масштабная работа по совершенствованию системы оказания государственных услуг. Так, согласно статистике на сайте ЕПИГУ и www.davxizmat.uz, за последние несколько лет количество заявок через Центры государственных услуг достигло 11,5 миллионов, а через Единый портал государственных услуг (ЕПИГУ) – 6,4 миллионов¹. Количество услуг, оказываемых через ЦГУ, к 2021 году составило 157². Кроме того, особое внимание уделяется совершенствованию доступа к государственным услугам для сельского населения.

Данное исследование проводится в рамках работ Акселератор Лаборатории ПРООН и совместного проекта Агентства государственных услуг при Министерстве юстиции Республики Узбекистан, Европейского Союза и ПРООН в Узбекистане «Совершенствование предоставления государственных услуг и повышение уровня управления в сельских районах Узбекистана». Акселератор Лаборатория ПРООН продвигает новый подход в работе ПРООН в сфере развития, объединяя решения местных сообществ, новые источники данных и экспериментов, а также решения динамичных и взаимосвязанных задач, что, в свою очередь, внесет позитивный вклад в достижение Целей устойчивого развития в короткие сроки. Совместный Проект Агентства государственных услуг, ЕС и ПРООН направлен на совершенствование механизмов предоставления государственных услуг, и таким образом способствует повышению качества жизни уязвимых слоев населения в сельских районах, таких как женщины, молодежь и дети, пожилые люди и люди с инвалидностью, путем расширения их доступа к услугам и повышения качества их предоставления.

Целью данного исследования является определение портрета пользователя и анализ системы оказания мобильных госуслуг для дальнейшего совершенствования оказания госуслуг и повышения уровня государственного управления в сельских районах Узбекистана и, в частности, для повышения уровня жизни уязвимых слоев населения в сельских районах. В качестве пилотных районов были выбраны три удаленные сельские махалли Хавастского района Сырдарьинской области – Окчангал, «Узбекистон тукинчилиги», Бинокор, и три удаленные сельские махалли Бахмальского района Джизакской области – Молгузар, Музбулок и кишлак Ойкор.

На сегодняшний день развитию пилотных районов уделяется значительное внимание. В июле 2021 года рабочая группа под руководством заместителя Премьер-министра Республики Узбекистан в составе руководителей министерств, ведомств, отраслевых объединений и коммерческих банков выехала в Джизакскую и Сырдарьинскую области для изучения текущего состояния и выработки мер по дальнейшему стимулированию комплексного социально-экономического развития данных районов.

Ввиду состояния экономического и социального развития пилотных районов существует необходимость в усовершенствовании предоставления государственных услуг населению, в частности, в удаленных сельских районах среди уязвимых слоев населения.

¹ <https://my.gov.uz/ru>.

² <https://davxizmat.uz/ru>.

2 МЕТОДОЛОГИЯ

Методология исследования включает в себя следующее:

1. **Изучение основных социально-экономических показателей пилотных районов и их картирование.** Картирование 11 и 12 социальных и экономических показателей Хавастского и Бахмальского районов и их краткое описание.
2. **Опрос пользователей мобильных госуслуг в пилотных махаллях.** Опрос населения, имеющего опыт получения мобильных государственных услуг. Опрос также покрывает население, не получавшее мобильные услуги, с целью установления причины. Общая выборка составляет 1000 человек (по 500 человек из каждого пилотного района).
3. **Проведение глубинных интервью для создания собирательного образа пользователей мобильных госуслуг (по методу Персона).** Глубинные интервью, проводимые наряду с опросами в пилотных махаллях для последующего выявления собирательных образов основных пользователей мобильными услугами в отдаленных сельских районах пилотных районов, включающих в себя демографические характеристики, источники информации о государственных услугах, беспокойства, цели обращения, мотиваторы и потребности. Образы были сформированы на основании интервьюирования 15-25 человек из каждой пилотной махалли.
4. **Анализ текущей системы оказания мобильных госуслуг.** Включает в себя изучение утвержденных графиков поездок «Дамасов» и автобусов, бюджета и расходов «Дамасов»/автобусов при оказании мобильных услуг³, обзор системы оказания мобильных государственных услуг посредством организации бесед с представителями АГУ, ЦГУ и махаллей в пилотных районах, а также опроса пользователей мобильными государственными услугами включая степень удовлетворенности мобильными госуслугами и различными аспектами их оказания.
5. **Участие в процессе оказания мобильных госуслуг.** Непосредственное участие в процессе оказания мобильных государственных услуг в ходе поездок в пилотные районы – 1 поездка автобусом и 1 поездка «Дамасом» в пилотные махалли Хавастского района и 1 поездка автобусом и 1 поездка «Дамасом» в пилотные махалли Бахмальского района.

Полученные результаты могут стать базой для выработки направлений политики совершенствования системы государственного управления в пилотных районах. Итоги анализа позволят определить эффективность текущей системы оказания мобильных государственных услуг, ее целесообразности с точки зрения соотношения «затраты-качество», а также позволят разработать соответствующие рекомендации для дальнейшего совершенствования оказания мобильных государственных услуг. В результате применяемой методологии будет выявлен предписанный и фактический процесс оказания мобильных государственных услуг, что станет основой принимаемых решений и реализуемых мероприятий по расширению охвата населения государственными услугами для органов государственной власти.

³ Автобусы АГУ, «Дамасы» ЦГУ

3 ОСНОВНЫЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПИЛОТНЫХ РАЙОНОВ⁴

В 2020 валовый региональный продукт Сырдарьинской и Джизакской областей составил 12,2 млрд. сумов и 17,4 млрд. сумов соответственно. В период 2018-2020 гг. темпы роста валового регионального продукта в этих областях составили 51 % в Сырдарьинской области и 44 % в Джизакской области, а по республике – 43 %. Участие пилотных районов в формировании ВВП за этот период составило 2 % и 3 % соответственно. В отраслевой структуре ВРП Джизакской области преобладает сельское, лесное и рыбное хозяйство – 56,1 % в 2020 году. Доля услуг, промышленности и строительства составляет 25,4 %, 11,3 % и 7,2 % соответственно. В Сырдарьинской области, аналогично, большая доля ВРП приходится на сельское хозяйство – 42,3 %, промышленность – 25,2 %, услуги – 24,2 % и строительство 8,3 %. Отраслевая структура пилотных районов отличается от среднереспубликанской. Так, в 2020 году 35,5 % пришлось на промышленность и строительство, 36,3 % – на услуги и 28,2 % – сельское, лесное и рыбное хозяйство⁵.

3.1 БАХМАЛЬСКИЙ РАЙОН ДЖИЗАКСКОЙ ОБЛАСТИ

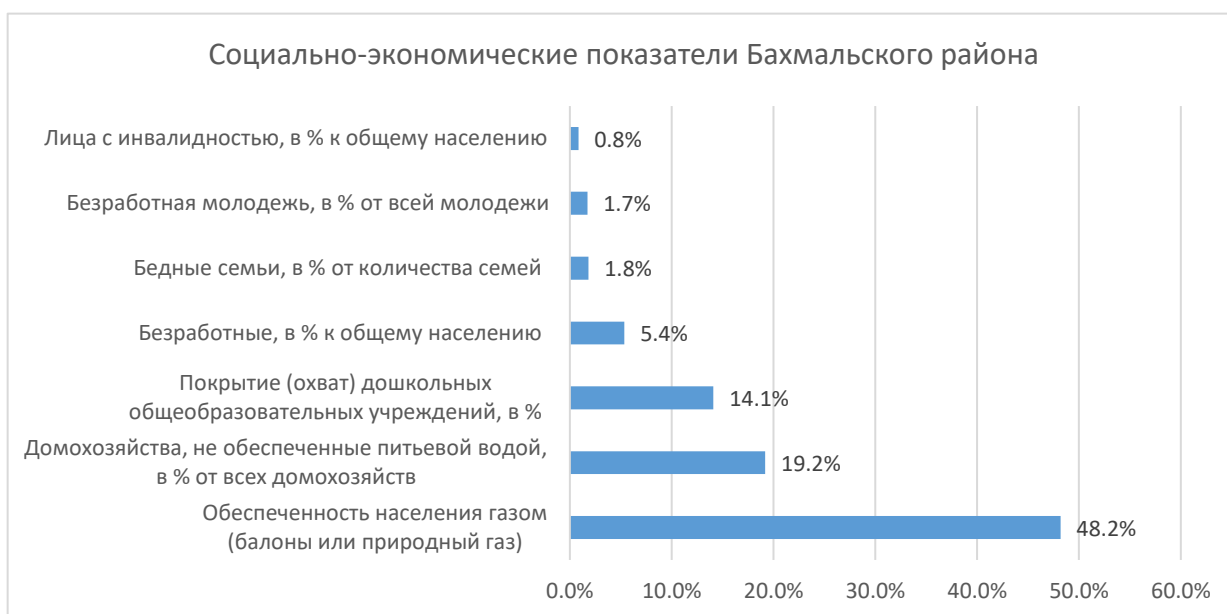
Согласно данным, предоставленным раисами махаллей консультантам ПРООН на местах, наибольший процент бедных семей (чей доход составляет 0,527 от МРЗП = 433 194 сумов по состоянию на 1 сентября 2021 г.⁶) проживает в горной местности восточной части Бахмальского района, соответственно в населенных пунктах Сангзор ССГ, Молгузар МСГ, Бахмаль ССГ и Нушкент МСГ (рисунок 1.1). Процент бедных семей в данных населенных пунктах составляет более 2,6 %. Аналогичная ситуация наблюдается в юго-восточной части района, в населенных пунктах Маданият МСГ, Узунбулок ССГ, Мустакиллик МСГ, Барлос ССГ, где процент бедных семей составляет от 2,6 до 4 %. В населенных пунктах Урмончи МСГ и Навбахор МСГ самый низкий процент бедных семей (менее 1 %).



⁴ Данные из паспортов махаллей, предоставленных раисами махалей консультантам ПРООН на местах.

⁵ Социально-экономическое положение РУз за январь-декабрь 2020 года, ГКС РУз 2021.

⁶ ПКМ РУз №122 «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы социальной защиты населения и повсеместному внедрению современных информационно-коммуникационных технологий в отрасли» от 5 марта 2021 года (<https://lex.uz/docs/5319768>).



Источник: Паспорта махаллей, предоставленные раисами махаллей консультантам ПРООН на местах.



Населенные пункты с наибольшим процентом безработного населения расположены в восточной и юго-восточной частях района ([рисунок 1.2](#)). В частности, в населенных пунктах Новка МСГ, Галлакон МСГ, Сангзор ССГ, Молгузар МСГ, Темиркадам МСГ и Музбулок МСГ процент безработных составляет более 20 %. В то же время в населенных пунктах Маданият МСГ, Узунбулок ССГ, Бахмаль ССГ, Кутлугобод МСГ и Янгибог МСГ доля безработного населения составляет менее 1 %. Во всех остальных частях района процент безработного населения составляет от 1 до 20 %.

В отличие от общего уровня безработицы, безработица среди молодежи ярче выражена в западной и юго-западной части района ([рисунок 1.3](#)). Наивысший процент безработной молодежи наблюдается в населенных пунктах Маданият МСГ, Узунбулок ССГ, Бунёкдор МСГ, Навбахор МСГ и Шодлик МСГ (более 2,5 %). В то же время в населенных пунктах Дустлик МСГ, Кутлугобод МСГ, Мугол ССГ, Ойкор ССГ, Урмончи МСГ, Темиркадам МСГ и Бахмаль ССГ зафиксированы самые низкие показатели безработицы среди молодежи (менее 1 %). Показатели остальных населенных пунктов варьируются от 1 до 2,5 %.

На сегодняшний день большая часть домохозяйств в населенных пунктах Бахмальского района обеспечена питьевой водой ([рисунок 1,4](#)). Однако в МСГ Молгузар и ССГ Сангзор, а также в МСГ Нурафшон процент домохозяйств, не имеющих доступа к питьевой воде, составляет от 70,1 до 100 %. Примечательно, что МСГ Молгузар и ССГ Сангзор находятся на приречье реки Сангзор, а МСГ Нурафшон находится рядом с городом Тонготар. В населенных пунктах Тулбулок, Навбахор, Кутлугобод, Новка, Ойкор и Темиркадам процент домохозяйств без доступа к питьевой воде варьируется от 50,1 до 70 %. Во всех остальных населенных пунктах, за исключением городов и поселений, данные по которым отсутствуют, не обеспечены питьевой водой менее 20 процентов домохозяйств.

441 км дорог, что составляет почти 38 % всей протяженности дорог Бахмальского района (1173 км), подлежат ремонту. Согласно полученным данным, в большей части населенных пунктов Бахмальского района более 10 км дорог подлежат ремонту ([рисунок 1,5](#)). Наиболее сложная ситуация наблюдается в населенных пунктах юго-восточной части района. В частности, в населенных пунктах Сангзор, Ойкор, и Музбулок ремонту подлежат более 31 км дорог; в МСГ Молгузар, ССГ Бахмаль и МСГ Темиркадам – от 26 до 30 км. Примечательно, что в МСГ Урмончи, который не имеет границ с лесным хозяйством, в ремонте нуждается менее 10 км дорог. В западной части района наиболее сложная ситуация складывается в МСГ Мустакиллик (ремонту подлежат более 31 км дорог), ССГ Тулбулок, ССГ Узунбулок и ССГ Барлос. В то же время в населенных пунктах Маданият, Сарой и Октош в ремонте нуждаются менее 10 км дорог. Во всех остальных протяженность дорог, находящихся в плохом состоянии, варьируется в пределах от 16 до 30 км.

Покрытие ДОУ отражает ситуацию с количеством детей, посещающих их. Согласно данным, только районный центр г. Уснат обладает покрытием ДОУ более 40 % ([рисунок 1,6](#)). За ним следуют населенные пункты Новка, Мугол, Нушкент, Кутлугобод, Фидокор и Октош, где ДОУ покрывают от 15,1 до 40 % детей дошкольного возраста. В то же время в МСГ Бунёкор, Навбахор, Мустакиллик, Сарой и Урмончи ДОУ отсутствуют.

Наибольший процент населения, имеющего инвалидность, наблюдается в населенных пунктах Маданият, Сарой (более 2 %), МСГ Кутлугобод и ССГ Сангзор (от 1,5 до 2 %) ([рисунок 1,7](#)). В то же время в МСГ Навбахор, Янгибог, Новка, Темиркадам и Музбулок, а также в ССГ Тонготар, Богишамол, Ойкор и Бахмаль зафиксирован наименьший процент населения, имеющего категорию инвалидности. В остальных населенных пунктах доля лиц с ограниченными возможностями варьируется в пределах от 0,5 до 1,4 %.

Важно отметить, что ни один населенный пункт района не обладает удовлетворительным уровнем электроснабжения ([рисунок 1,8](#)). Большая часть поселений характеризуется средним уровнем непрерывности электроснабжения, а МСГ Урмончи и ССГ Октош – низким уровнем.

Статистика показывает, что обеспеченность домохозяйств бытовым газом в большинстве населенных пунктов района составляет менее 55 % ([рисунок 1,9](#)). В то же время в ССГ Ойкор, Узунбулок, Сарой более 70 % домохозяйств имеют доступ к сжиженному газу. Примечательно, что наименьший процент домохозяйств, обеспеченных бытовым газом, отмечен в г. Уснат и ССГ Октош (менее 20 %). В населенных пунктах Тулбулок, Бунёкор, Нурафшон, Барлос, Кутлугобод, Мугол, Урмончи и Бахмаль доля домохозяйств, обеспеченных природным газом, варьируется в пределах от 55,1 до 70 %.

На сегодняшний день среди населенных пунктов Бахмальского района, филиал ЦГУ функционирует только в ССГ Бахмаль ([рисунок 1,10](#)). Непосредственно ЦГУ Бахмальского района находится в районном центре – г. Усмат.

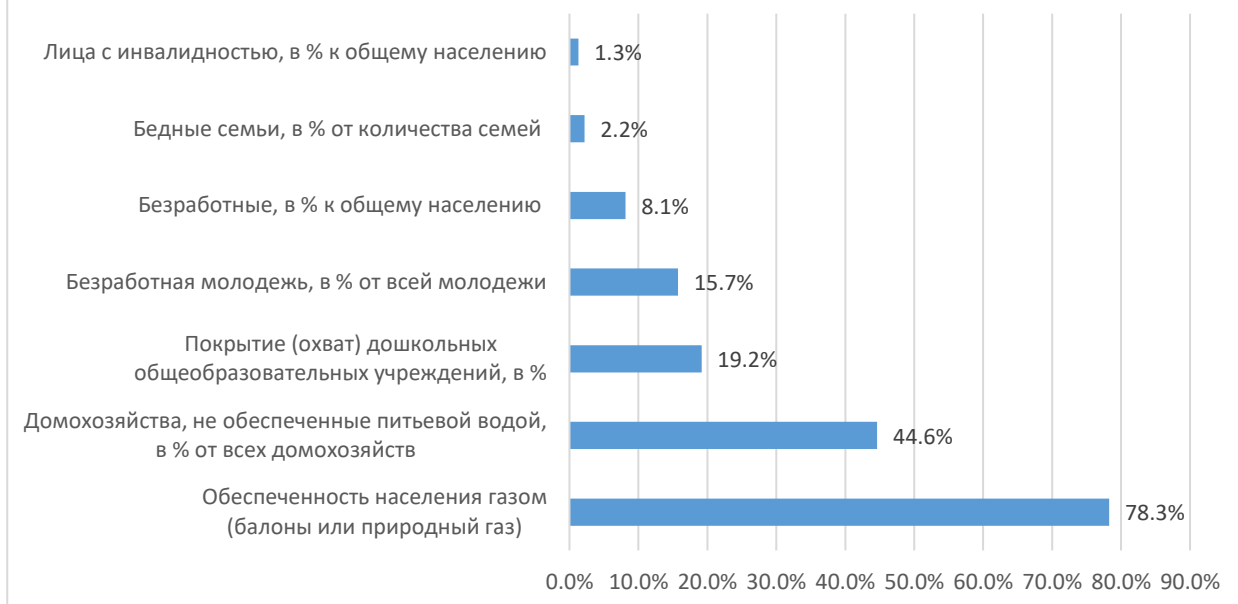
Большинство населенных пунктов района сталкивается с проблемой низкого качества мобильного интернета ([рисунок 1,11](#)). На сегодняшний день базовые станции функционируют только в г. Усмат (8 шт.), ССГ Сангзор (2 шт.) и Тонготар (1 шт.), а также МСГ Янгибог. Во всех остальных населенных пунктах (не считая городов) станции мобильного интернета отсутствуют. Услуги мобильной связи оказывают все основные операторы – Ucell, Beeline, UMS, Uzmobil, но с разными зонами покрытия.

3.2 ХАВАСТСКИЙ РАЙОН СЫРДАРЬИНСКОЙ ОБЛАСТИ

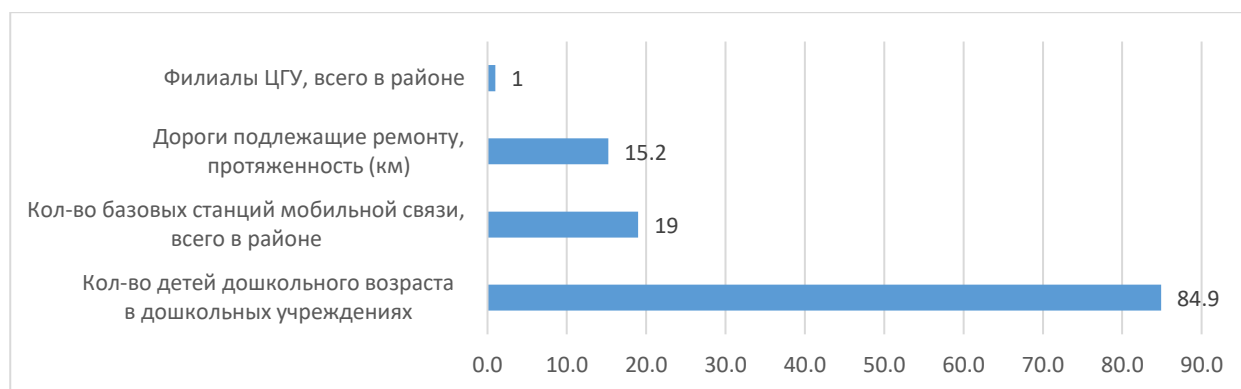
Согласно данным из паспортов махаллей, предоставленных раисами махаллей консультантам ПРООН на местах,наибольший процент бедных семей от общего количества домохозяйств зафиксирован в МСГ Бустон, Фарход и Узбекистон тукинчилиги (более 4 %) ([рисунок 2,1](#)). За ними следуют населенные пункты Бинокор, Афросиаб и Мустакиллик (от 2,1 до 4 %), а также Ховособод, Хуснобод, Гулбахор, Янгиер и Сохибкор (от 1,1 до 2 %). Наименьший процент бедных семей зафиксирован в МСГ Окчангал, Обод турмуш и Кайирма (менее 0,5 %).



Социально-экономические показатели Хавастского района



Источник: Паспорта махаллей, предоставленные раисами махаллей консультантам ПРООН на местах.



Согласно данным паспортов махаллей, высокий процент безработицы отмечен в западной части района, в МСГ Бустон, Кахрамон (от 10,1 до 25 %), Бинокор, Хуснобод (от 5,1 до 10 %), а также МСГ Фарход, Мустакиллик 25 йиллиги, Сохибкор, Кайирма, Коракум (от 5,1 до 10 %) (рисунок 2,2). Самый высокий процент безработного населения наблюдается в МСГ Обод турмуш (более 25 %). В то же время самая низкая безработица отмечена в МСГ Шаркобод (менее 1 %).

Примечательно, что МСГ Мустакиллик 25 йиллиги, граничащий с г. Ховос, характеризуется наибольшим процентом безработной молодежи (более 50 %) (рисунок 2,3). Населенные пункты Сохибкор, Фарход и Бинокор также обладают высокой долей безработной молодежи (от 25,1 до 50 %). Меньше всего безработной молодежи⁷ отмечено в МСГ Афросиаб и Шакробод (менее 5 %). Во всех остальных населенных пунктах доля незанятых молодых людей варьируется от 5,1 до 25 %.

⁷ Молодежь – лица в возрасте от четырнадцати до тридцати лет включительно, согласно ЗРУ «О государственной молодежной политике» (<https://www.lex.uz/acts/3026250>).

Наибольший процент домохозяйств, не обеспеченных питьевой водой, наблюдается в южной и западной частях района. Примечательно, что один из населенных пунктов (МСГ Ховособод), где доля домохозяйств без доступа к питьевой воде составляет 100 %, граничит с г. Ховос ([рисунок 2,4](#)). Тот же показатель зафиксирован в МСГ Окчангал, Узбекистон тукинчилиги, Фарход и Кайирма. В МСГ Коракум доступа к питьевой воде не имеют от 40,1 до 55 % домохозяйств. В то же время в МСГ Янгиер, Афросиаб и Сохибкор зафиксирован самый низкий процент домохозяйств, не обеспеченных питьевой водой (от 20,1 до 40 %).

В целом, в большинстве населенных пунктов района более 15 км дорог подлежит ремонту ([рисунок 2,5](#)). Наиболее сложная ситуация обстоит в восточной части района, где в населенных пунктах Обод турмуш, Фарход и Кайирма более 25 км дорог подлежит ремонту. Аналогичная ситуация наблюдается в МСГ Узбекистон тукинчилиги. Наименьшая протяженность дорог, нуждающихся в ремонте, зафиксирована в МСГ Бинокор (менее 5 км). В остальных населенных пунктах района, не считая г. Ховос и МСГ Бустон (данные по этому населенному пункту отсутствуют), ремонту подлежат от 5,1 до 25 км дорожного полотна.

Как следует из статистики по количеству детей, посещающих ДООУ, наибольшее покрытие ДООУ зафиксировано в северо-западной части района, а именно в МСГ Бустон, Кахрамон, Пахтакор и Янгиер (от 20,1 до 40 %), а также в МСГ Хуснобод (более 40 %) ([рисунок 2,6](#)). Кроме того, высокие показатели зафиксированы в МСГ Фарход (более 40 %) и Ховособод (от 20,1 до 40 %). В то же время в МСГ Бинокор, Окчангал, Мустакиллик 25 йиллиги и Шаркобод ДООУ полностью отсутствуют.

Наибольший процент лиц с инвалидностью зафиксирован в МСГ Фарход (более 2 % населения). За ним следует МСГ Сохибкор, Пахтакор и Бустон (от 1,6 до 2 % населения) ([рисунок 2,7](#)). Наименьший процент населения, имеющий статус инвалидности, наблюдается в МСГ Хуснобод (менее 0,5 %). В остальных населенных пунктах, за исключением г. Ховос, доля лиц с инвалидностью составляет от 0,6 до 1,5 % населения.

Согласно статистике, в подавляющем большинстве населенных пунктов от 95,1 до 100 % домохозяйств обеспечены газом в виде подводов или газовых баллонов ([рисунок 2,8](#)). Однако в МСГ Бустон и Ховособод доля домохозяйств, обеспеченных доступом к природному газу, составляет от 60,1 до 95 % и от 15,1 до 60 % соответственно. Наименьший процент домохозяйств, имеющих доступ к природному газу, зафиксирован в МСГ Гулбахор и Коракум (менее 5 %).

На сегодняшний день филиал ЦГУ функционирует только в МСГ Кахрамон ([рисунок 2,9](#)).

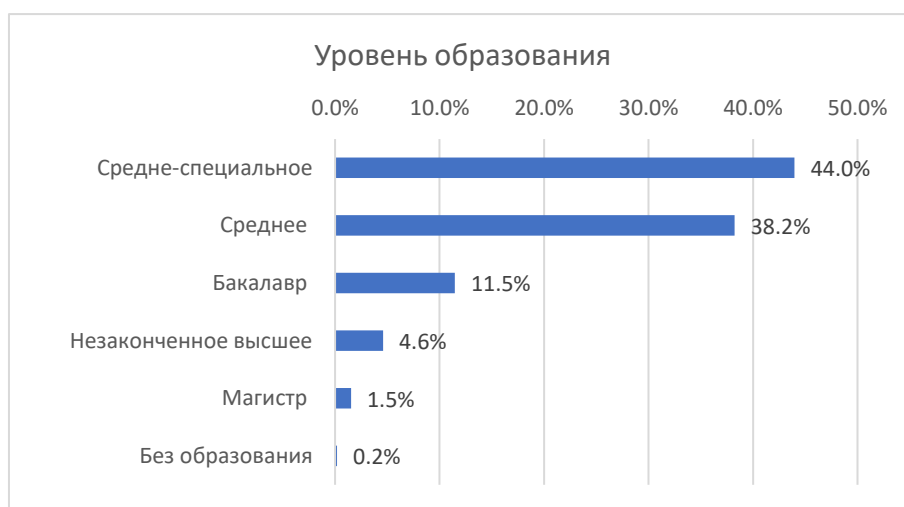
Большинство населенных пунктов района обеспечено базовыми станциями мобильного интернета. Максимальное количество станций зафиксировано в МСГ Окчангал (3 станции), а также в МСГ Афросиаб, Бинокор, Янгиер и Бустон (2 станции) ([рисунок 2,10](#)). В то же время в населенных пунктах Хуснобод, Пахтакор, Ховособод, Мустакиллик 25 йиллиги МСГ, Гулабахор и Кайирма станции отсутствуют. В остальных населенных пунктах, кроме г. Ховос и МСГ Шаркобод, данные по которому отсутствуют, установлено по одной станции.

4 ПОРТРЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ МОБИЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ПИЛОТНЫХ РАЙОНАХ

4.1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ХАВАСТСКОМ РАЙОНЕ СЫРДАРЬИНСКОЙ ОБЛАСТИ

В опросе принимали участие 531 респондент, которые имели опыт получения мобильных государственных услуг через «Дамасы» /автобусы. Однако в ходе проведения опроса на примере 72 респондентов были также изучены причины, по которым население могло не обратиться за получением мобильных услуг. Важно отметить, что, хотя и была собрана полная выборка (167 человек с каждой пилотной махаллы), проведение опроса требовало значительных усилий по нахождению респондентов, которые воспользовались мобильными услугами, в связи с чем в махалле Сохибкор, Хавастского района были проведены 30 дополнительных опросов.

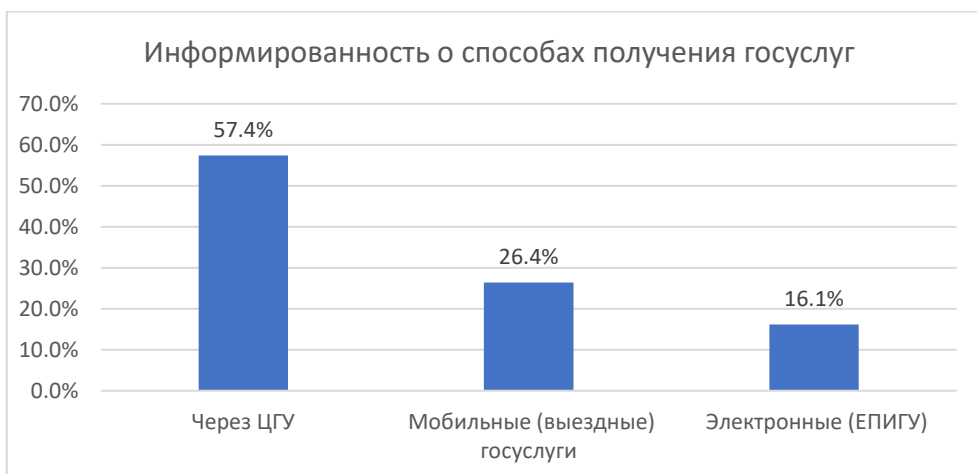
Около 60 % респондентов составляли женщины, 40 % – мужчины. Средний возраст респондентов составил 39 лет, и варьировался от 18 до 73 лет. 90 % респондентов в замужестве или женаты. В среднем у респондентов 2 ребенка, а среднемесячный доход составляет около 2,3 млн сумов. Около 3,5 % респондентов имеют инвалидность. 44 % респондентов имеют средне-специальное образование, 38,2 % – среднее, 11,5 % – степень бакалавра. Около 30 % из них временно безработные, а 19,1 % – фермеры или сезонные рабочие. Среди респондентов,

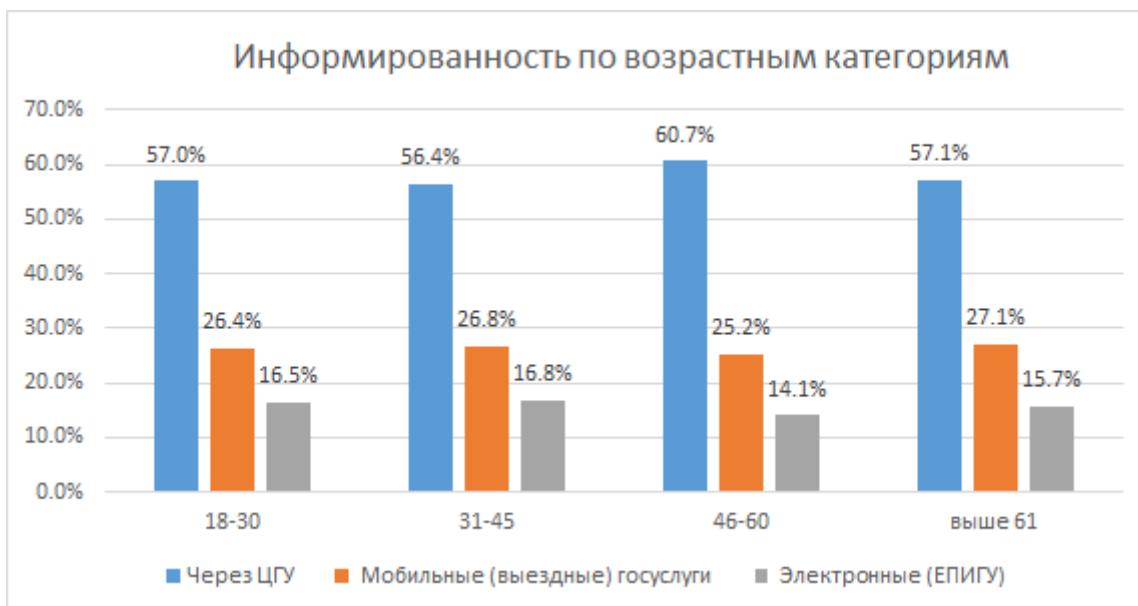


которые указали свой статус как временно безработные, самыми востребованными услугами оказались «Подача заявления о приеме детей в государственные дошкольные учреждения» и «Получение информации о пенсии (пособии)».

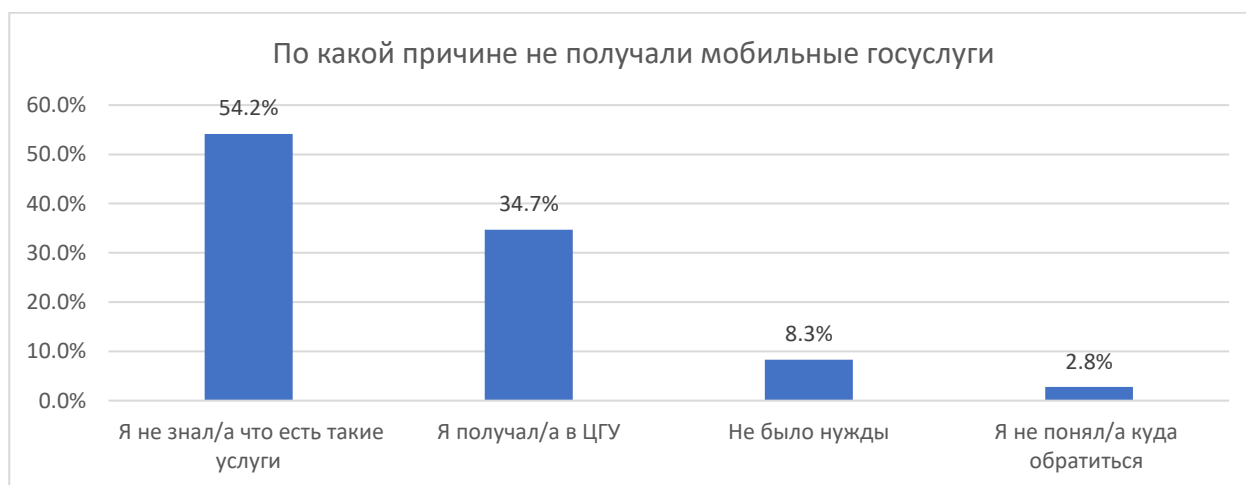


В целях изучения информированности населения о способах получения госуслуг, у респондентов спросили о каких способах получения госуслуг они знают. Так, 57,4 % знают о получении госуслуг через ЦГУ, 26,4 % – о мобильных госуслугах, и 16,1 % – об электронном способе получения. Важно отметить, что хотя все эти респонденты получали мобильные услуги, у них не было понимания, что они воспользовались госуслугами. Тенденция сохраняется в разбивке по четырем возрастным группам.





Основной причиной, по которой респонденты (72 человека) не использовали возможность получения мобильных государственных услуг, является неосведомленность о существовании мобильных услуг (52,2 %). В то же время 34,7 % получали государственные услуги в районном ЦГУ. У 8,3 % опрошенных не было потребности в получении мобильных государственных услуг, а для 2,8 % была непонятна процедура обращения за получением мобильных государственных услуг.

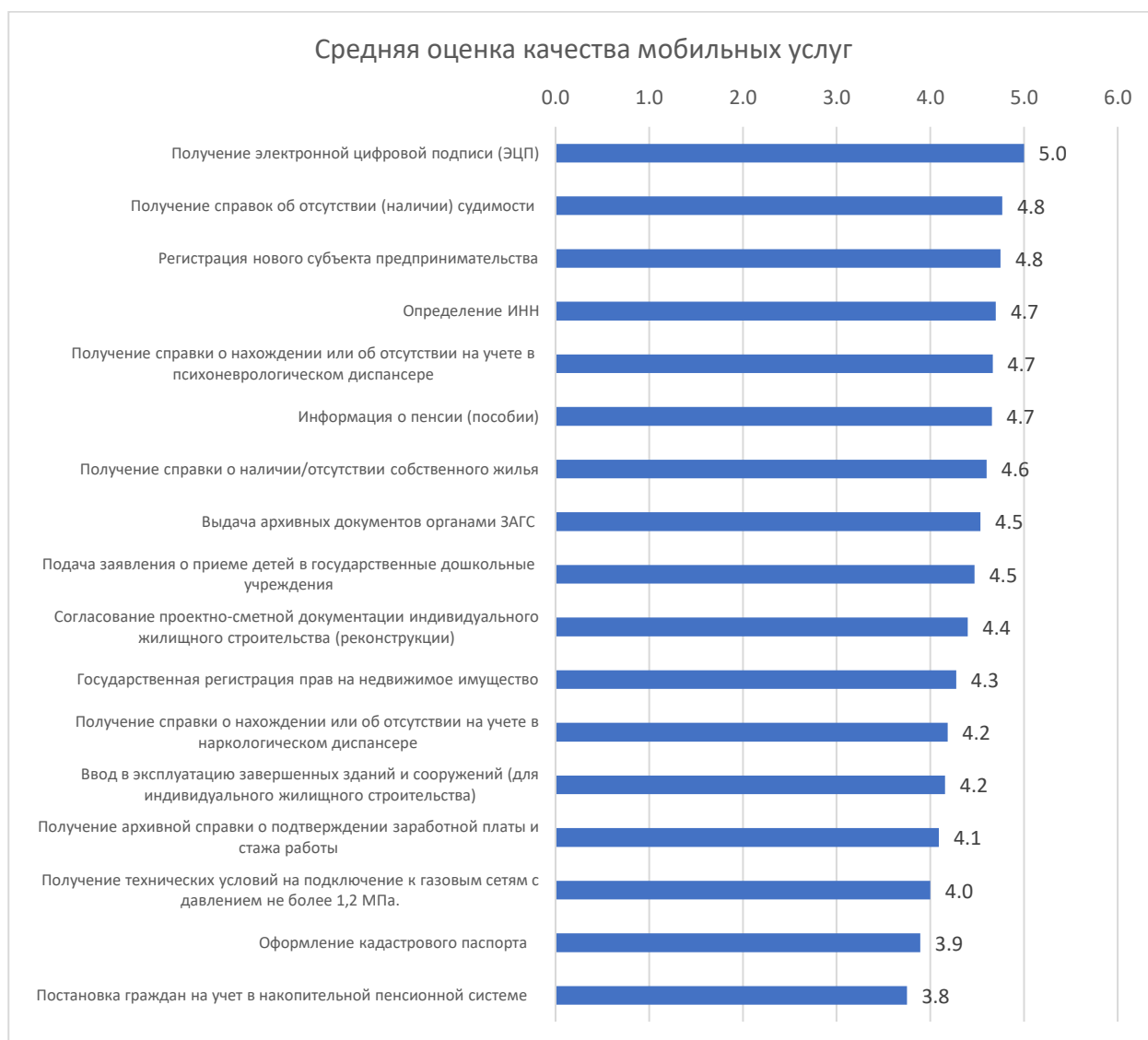


96,4 % опрошенных для получения мобильных госуслуг обращались в статусе «физического лица». Лишь 11,1 % воспользовались возможностью проконсультироваться по телефону перед визитом сотрудника ЦГУ. Из тех, кто воспользовался консультацией по телефону, информацией были удовлетворены около 86 %. Для чтения и записи узбекского языка 46,4 % предпочитают латиницу, 17,2 % – кириллицу, а 36,4 % – оба варианта.

Респонденты также оценили качество предоставляемых мобильных услуг. Так, самые высокие оценки получили такие услуги, как получение ЭЦП (5 баллов из 5), получение справок о наличии судимости ⁸(4,8 балла) и регистрация нового субъекта предпринимательства (4,8 балла). Худшими по качеству оказались:

⁸ Требуется респондентам для трудоустройства и при подаче документов в военные учреждения.

- Получение технических условий на подключение к газовым сетям с давлением не более 1,2 МПа (4,0 балла);
- Оформление кадастрового паспорта (3,9 балла);
- Постановка граждан на учет в накопительной пенсионной системе (3,8 балла).



У 88,4 % респондентов заявку приняли сразу. Среди тех, у кого документы не были приняты сразу, наиболее распространенными причинами отказа было возвращение документов на доработку (28 %), невозможность оказания услуги через «Дамасы» и автобусы (15 %) и непринятие документов по причине технических неполадок (57 %). **Следовательно, чуть более каждого второго отказа происходит по причине технических неполадок в оборудовании.** Респонденты говорили об отсутствии или неполадках в работе техники у операторов, приехавших на «Дамасах» и/или автобусах (принтеры, сканеры), и плохом интернет-соединении, что не позволяет полноценно оформить обращение.



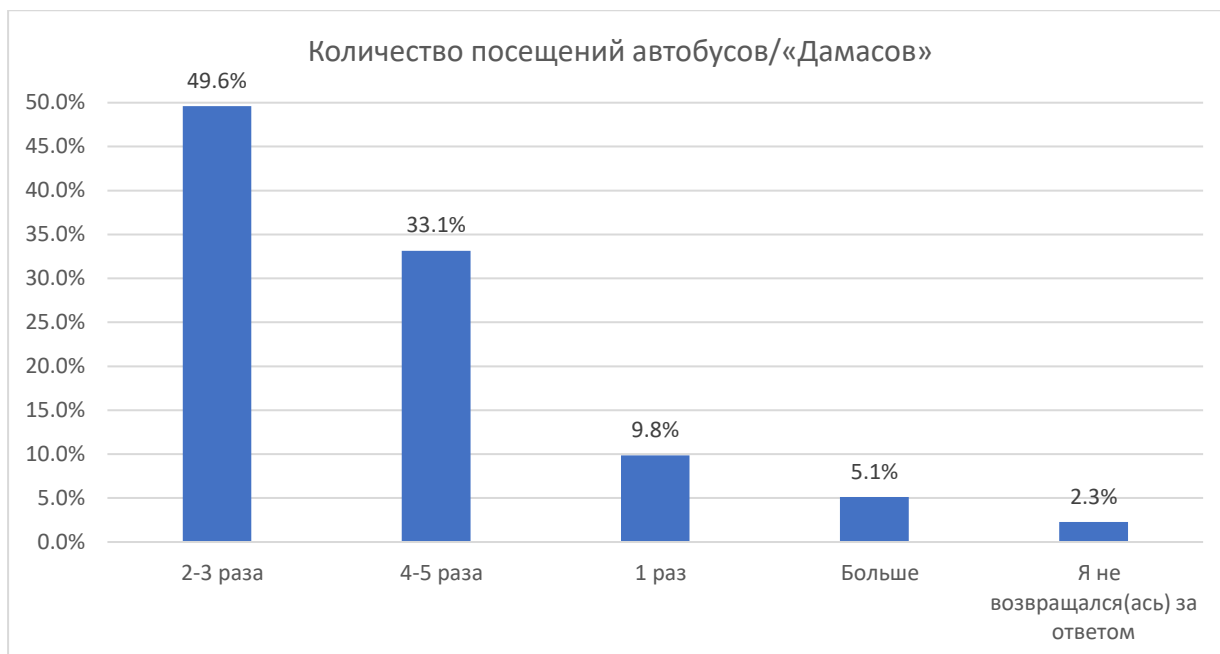
Около 50 % респондентов получили мобильные услуги 2-3 раза, в то время, как лишь 10 % – 1 раз. 33,1 % респондентов посещали «Дамасы» или автобусы для получения госуслуг 4-5 раз. Тут стоит отметить, что на практике для получения одной услуги заявитель сначала мог обратиться к оператору, приехавшему оказывать мобильные услуги на «Дамасе» или автобусе, а затем дополучить ее уже непосредственно в самом ЦГУ, – так как заявка принимается приехавшим оператором на «Дамасе» /автобусе, а завершается уже в ЦГУ.

Только 9,8 % респондентов заявили, что получали мобильные услуги через «Дамас» и/или автобус 1 раз. Кроме того, 5,1 % респондентов указали ответ «более 5 раз», а 2,3 % не возвращались за получением ответа.

В очереди для получения мобильной госуслуги респонденты стояли в среднем 16 минут, а максимальное ожидание составило 1,5 часа. Важно пояснить, что длительность ожидания в очереди связана оказанием мобильных услуг во время крупных выездных приемов.

Менее 5 % респондентов совершали неофициальные платежи при получении мобильных услуг, что говорит о достаточно высоком уровне наличия коррупционных рисков. Заявители, столкнувшиеся с неофициальными платежами, получали следующие услуги:

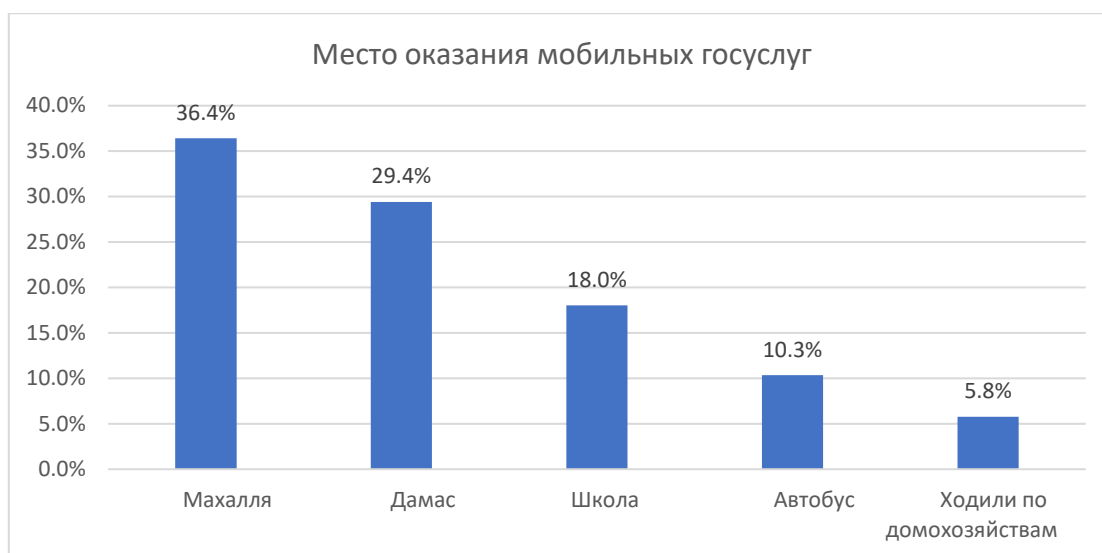
- оформление кадастрового паспорта (28 %);
- государственная регистрация прав на недвижимое имущество (20 %);
- ввод в эксплуатацию завершенных зданий и сооружений (для индивидуального жилищного строительства) (16 %);
- выдача архивных документов органами ЗАГС (12 %);
- подача заявления о приеме детей в государственные дошкольные учреждения (12 %);
- прочие услуги (12 %).



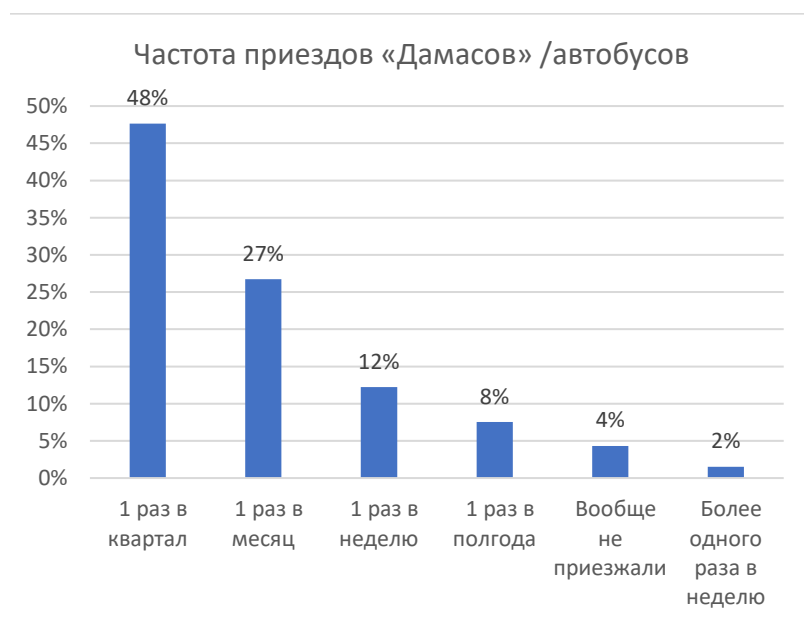
Среди видов транспорта, приезжавший для оказания мобильных услуг, респонденты отмечали «Дамас» (82,4 %), автобус (14,9 %) и частная машина (2,8 %). 88,8 % респондентов узнают о графике приезда мобильных госуслуг через махаллинский комитет, а 5 % – по звонку в ЦГУ, еще 5 % – от родственников, знакомых или соседей.



В большинстве случаев государственные услуги оказывались в здании махаллинского комитета (36,4 %), реже в «Дамасе» (29,4 %), школе (18 %) и автобусе (10,3 %). Кроме того, 5,8 % респондентов отметили, что операторы ходили по домохозяйствам.



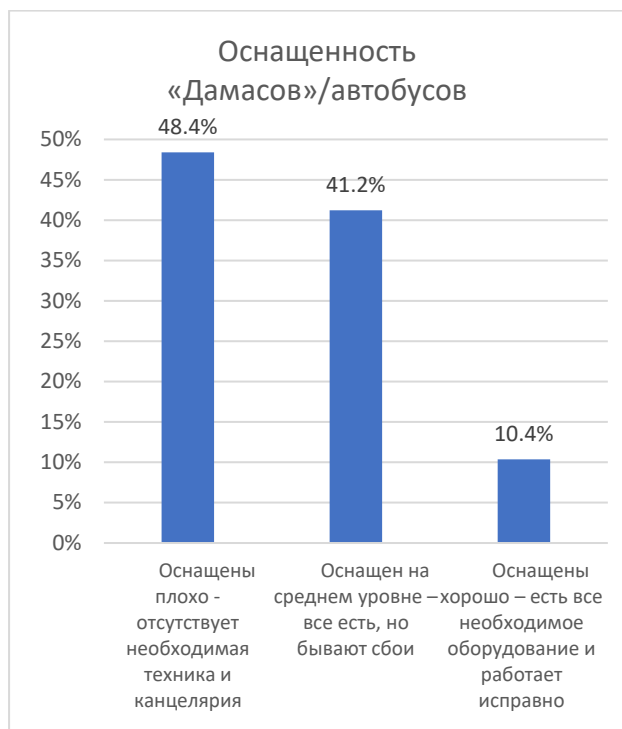
48 % респондентов отметили, что «Дамасы»/автобусы приезжают 1 раз в квартал, а 27 % – 1 раз в месяц, что говорит о нерегулярности посещений махаллей «Дамасами»/автобусами. При этом лишь 35 % опрошенных знают график приезда «Дамасов»/автобусов для оказания мобильных госуслуг, а 65 % не владеют данной информацией. Большинство респондентов (89 %) узнают о приезде «Дамасов»/автобусов через представителей махаллинского комитета.



Респонденты также указали о наличии различных видов оплаты за мобильные госуслуги. Например, выездная касса (39,7 %), PayNet (33,4 %), оплата оператору (12,7 %) и другие. Вместе с тем, **около 20 % респондентов столкнулись с различными сложностями при оплате мобильных госуслуг**: сбой в системе (27,2 %), не принимают наличные (22,9 %), не принимают карту (20,9 %), нестабильное интернет-подключение (17,9 %).



Респонденты низко оценивают оснащенность «Дамасов»/автобусов. Так, 48,4 % отмечают, что отсутствует необходимая техника и канцелярские принадлежности. 24 % респондентов указали, что в ходе посещения махалли сотрудники мобильных услуг ЦГУ дали инструкции по использованию Единого портала интерактивных государственных услуг. Крайне скептически респонденты оценивают возможность использования интернета: 46 % считают, что интернет работает нестабильно для получения госуслуг онлайн.



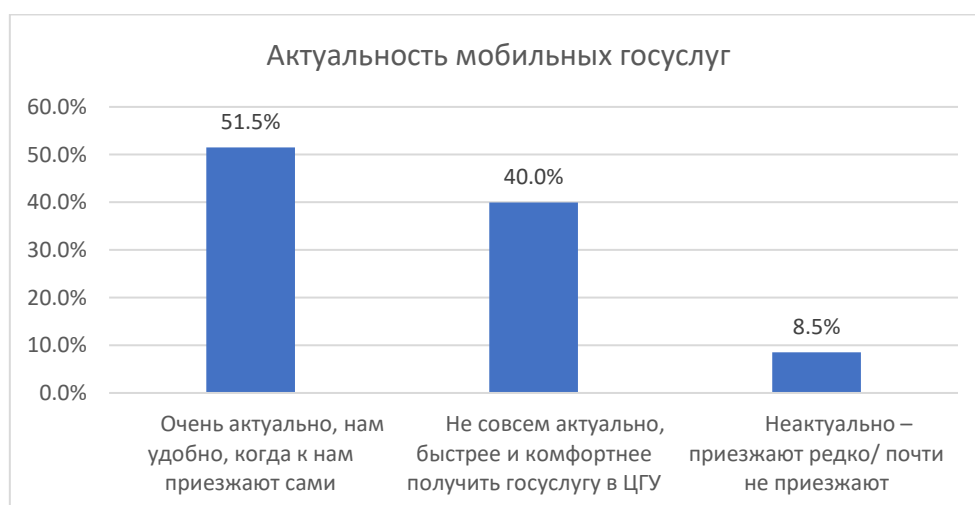
Наиболее распространенными причинами негативного опыта получения мобильных госуслуг были:

- проблемы с техническим оснащением «Дамасов»/автобусов (отсутствие необходимой оргтехники, такой как принтер, сканер, нестабильное интернет-соединение) (39,8 %);
- отсутствие интернета для получения услуги (18,2 %);
- нерегулярный приезд мобильных госуслуг (17,7 %).



Касательно актуальности мобильных госуслуг мнения респондентов разделились. Так, 52 % считают, что мобильные госуслуги удобны и актуальны, а 49 % считают посещение их махалли неактуальным. 46 % мужчин и 54 % женщин считают визиты «Дамасов»/автобусов актуальными. Средний возраст респондентов – 40 лет. Средняя оценка качества предоставления услуг среди этих респондентов равна 4,4 баллам из 5.

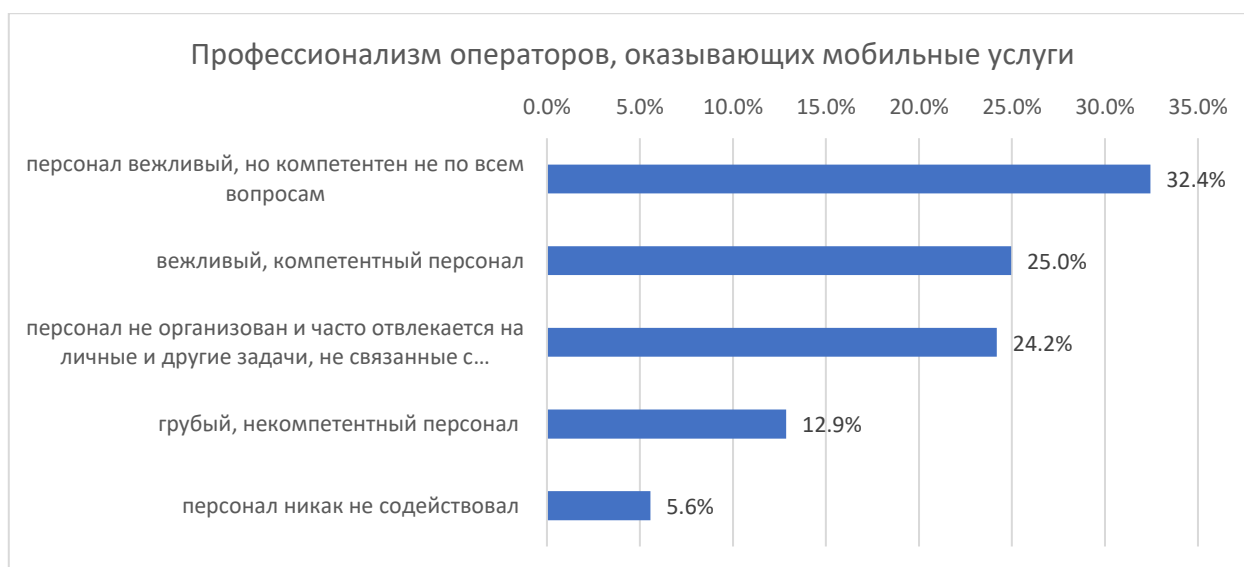
Из тех, кто считает мобильные услуги не совсем актуальными или неактуальными, мужчины составляют 35,8 %, а женщины – 64,2 %. Средний возраст респондентов – 36 лет. Средняя оценка качества предоставления услуг среди этих респондентов равна 4,3 баллам из 5. Таким образом, по демографическим характеристикам и оценке качества услуг не выявлено существенных различий касательно актуальности мобильных госуслуг.





63 % респондентов указали на ряд сложностей при получении мобильных госуслуг. Из них почти 7 % не смогли получить услугу, а остальные указали на дополнительные требования к документам, сложность процесса и дополнительных процедур.

Респонденты отмечают вежливость операторов, но считают, что операторы некомпетентны по некоторым вопросам предоставления госуслуг (32,4 %). Вместе с тем, около 13 % респондентов отметили грубость операторов. У 51,4 % опрошенных документы были подготовлены в пределах установленного срока, и лишь у 8,8 % срок рассмотрения заявки был превышен на более чем 5 рабочих дней.



В большинстве случаев (33,2 %) документы респондентов были приняты и зарегистрированы сразу после подачи заявки на получения услуги. В то же время у 20,2 % опрошенных заявления были приняты с условием предоставления дополнительных документов. Примечательно, что среди участников опроса были и те, у кого документы были приняты не сразу (17,2 %), и те, кому отказали в принятии документов без объяснения причин (17,2 %). Кроме того, 12,3 % пришлось совершить повторное обращение за получением услуги.

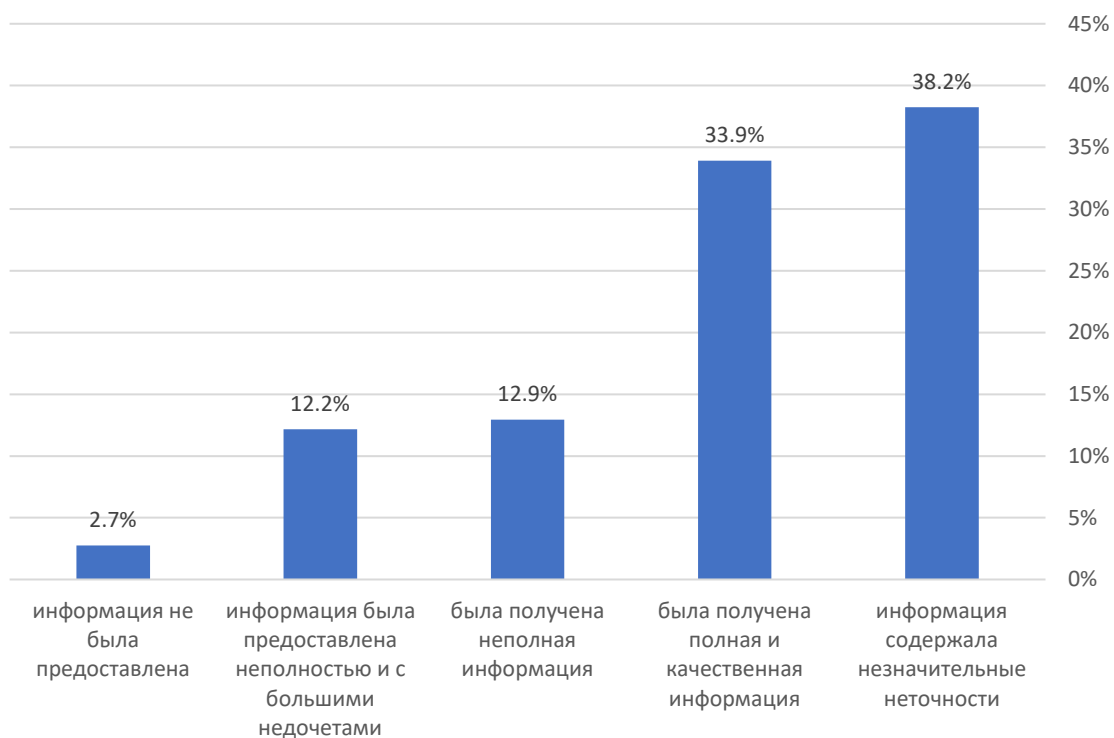


В большинстве случаев документы заявителей были подготовлены в пределах установленного срока (51,4 %). Однако у 13,1 % респондентов сроки рассмотрения заявки были превышены на 1-2 рабочих дня. В то же время 12,3 % опрошенных заявили, что документы были подготовлены раньше установленного срока. У 8,8 % и 8,4 % респондентов сроки рассмотрения были превышены на более чем 5 дней или в пределах 5 дней соответственно. Кроме того, 6 % респондентов заявили, что они не были информированы о сроках и порядке рассмотрения заявки.



Респонденты также оценили эффективность и качество процедур мобильных услуг. Так, 54,6 % получили услугу и ответ в надлежащем порядке, а у 7,5 % заявка была отклонена без объяснения причин. Наряду с этим, 38,2 % респондентов ответили, что информация содержала незначительные неточности, а 33,9 % получили полную и качественную информацию.

Качество и полнота информации, полученной, при получении мобильной услуги



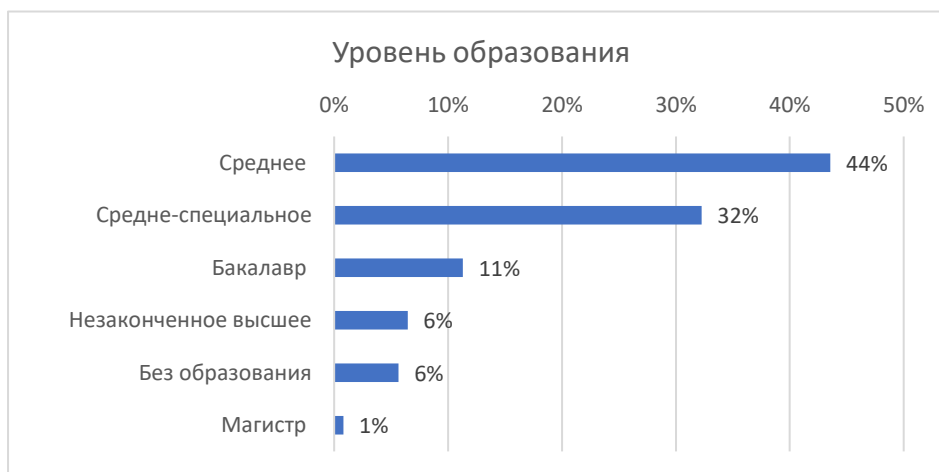
Эффективность процедуры ответа на заявку



4.2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В БАХМАЛЬСКОМ РАЙОНЕ ДЖИЗАКСКОЙ ОБЛАСТИ

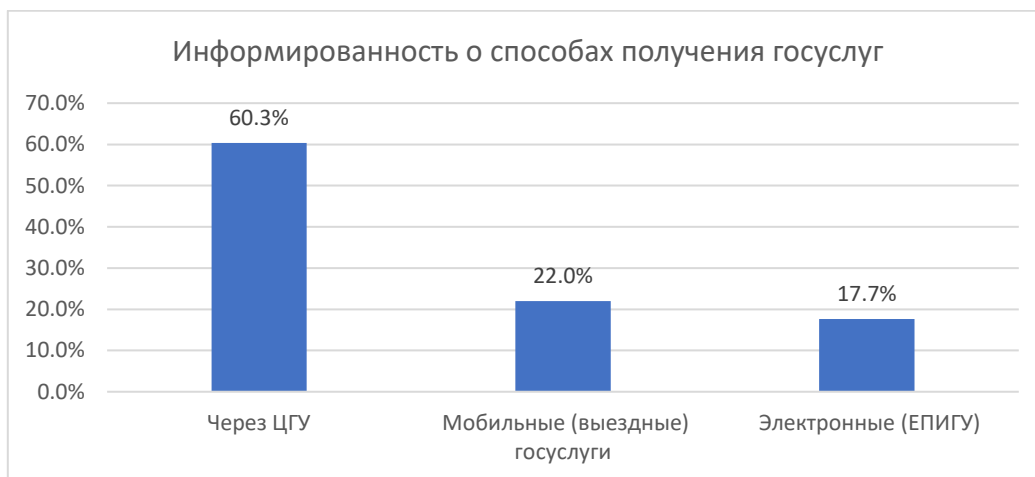
В опросе принимали участие 501 респондент, которые имели опыт получения мобильных государственных услуг через автобусы или «Дамасы». Однако, в ходе проведения опроса были также изучены причины, по которым население могло не воспользоваться мобильными услугами на примере 65 респондентов.

Около 58 % респондентов были женщинами, 42 % – мужчины. Средний возраст респондентов составил 39 лет и варьировался от 18 до 71 лет. 85 % респондентов – замужем или женаты. В среднем у респондентов по 3 ребенка, среднемесячный доход составляет около 1,3 млн сумов. Около 5 % респондентов имеют инвалидность. 32 % респондентов имеют средне-специальное образование, 44 % – среднее и 11,3 % – степень бакалавра. Около 28,5 % временно безработные, а 22,8 % – фермеры или сезонные рабочие. Среди временно безработных респондентов самыми востребованными услугами оказались «Подача заявления о приеме детей в государственные дошкольные учреждения», «Оформление кадастрового паспорта» и «Получение справок об отсутствии (наличии) судимости».

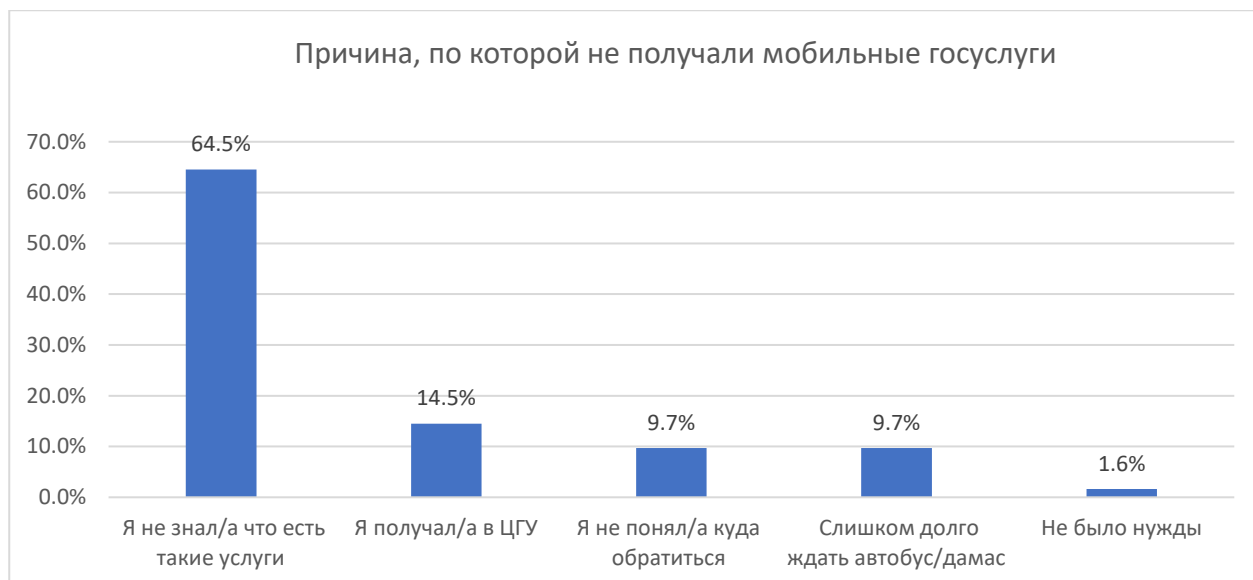




Для изучения информированности о способах получения госуслуг, у респондентов спросили о каких способах получения госуслуг они знают. Так, 60,3 % знают о получении через ЦГУ, 22 % – о мобильных госуслугах, и 17,7 % – об электронном способе получения. Важно отметить, что хотя все эти респонденты получали мобильные услуги, у них не было понимания, что они воспользовались госуслугами.



В подавляющем большинстве основной причиной, по которой респонденты (65 человек) не получали мобильные государственные услуги, являлась их неосведомленность о существовании мобильных услуг (64,5 %). В то же время 14,5 % респондентов получали услуги в ЦГУ. Примечательно, что 9,7 % опрошенных либо не знали куда обратиться, либо указали слишком долгое ожидание приезда операторов для оказания мобильных услуг. У 1,6 % респондентов не было нужды в получении мобильных услуг.



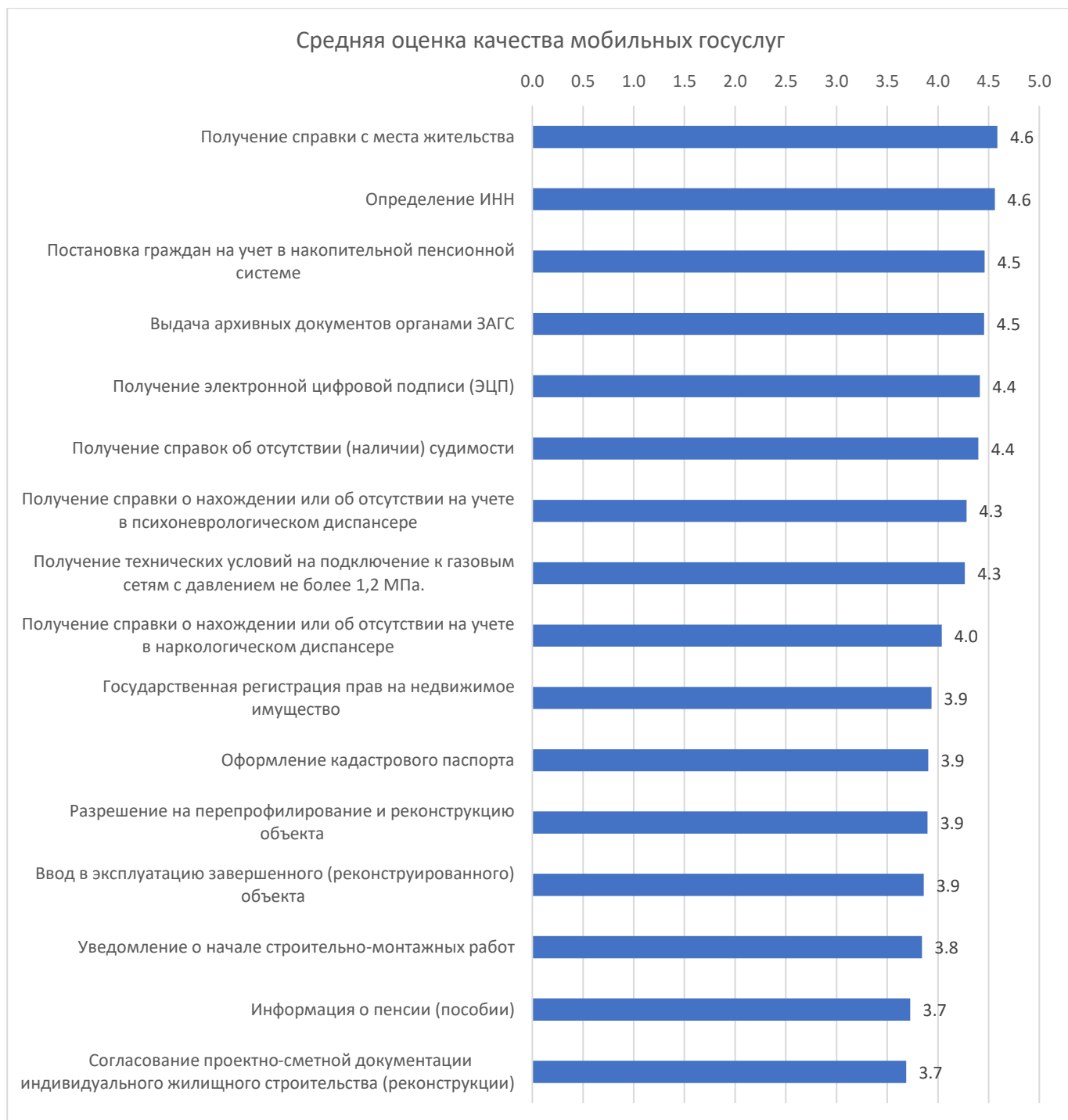
95,2 % опрошенных обращались в статусе физического лица для получения мобильных услуг. Около 24 % воспользовались возможностью проконсультироваться по телефону перед визитом сотрудника ЦГУ. Из тех, кто воспользовались консультацией по телефону около 76,4 % были удовлетворены информацией. Для чтения и записи узбекского языка 20,2 % предпочитают латиницу, 54,9 % – кириллицу, а 25 % – оба варианта.

Респонденты также оценили качество предоставляемых мобильных госуслуг. Так, самые высокие оценки получили такие услуги, как:

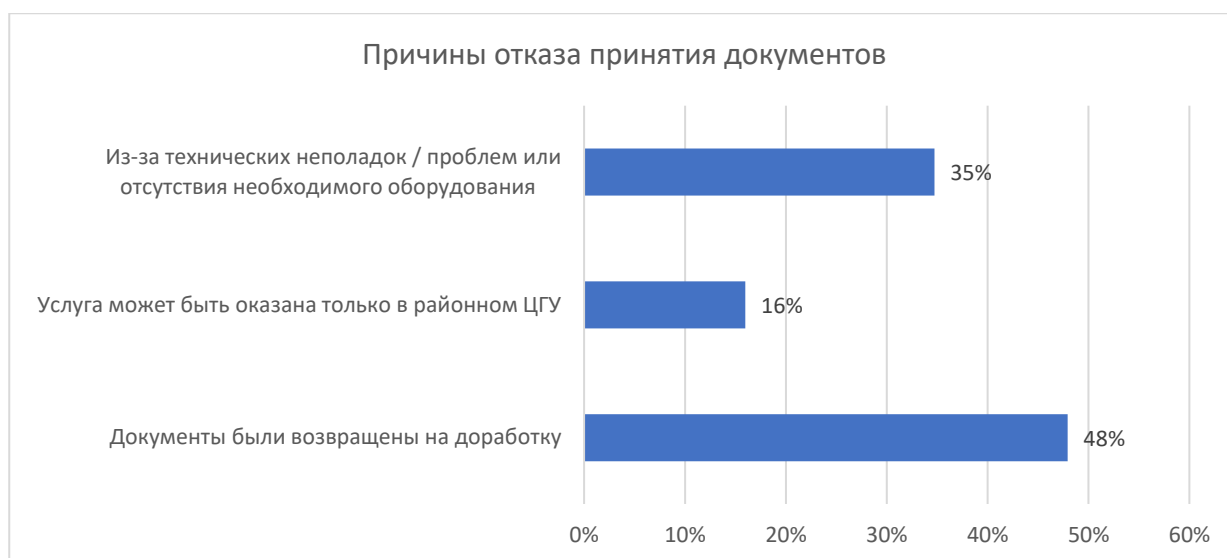
- Получение справки с места жительства (4,6 баллов);
- Определение ИНН (4,6 баллов);
- Постановка граждан на учет в накопительной пенсионной системе (4,5 баллов).

Худшими по качеству оказались:

- Уведомление о начале строительно-монтажных работ (3,8 баллов);
- Информация о пенсии и пособии (3,7 баллов);
- Согласование проектно-сметной документации (3,7 баллов).



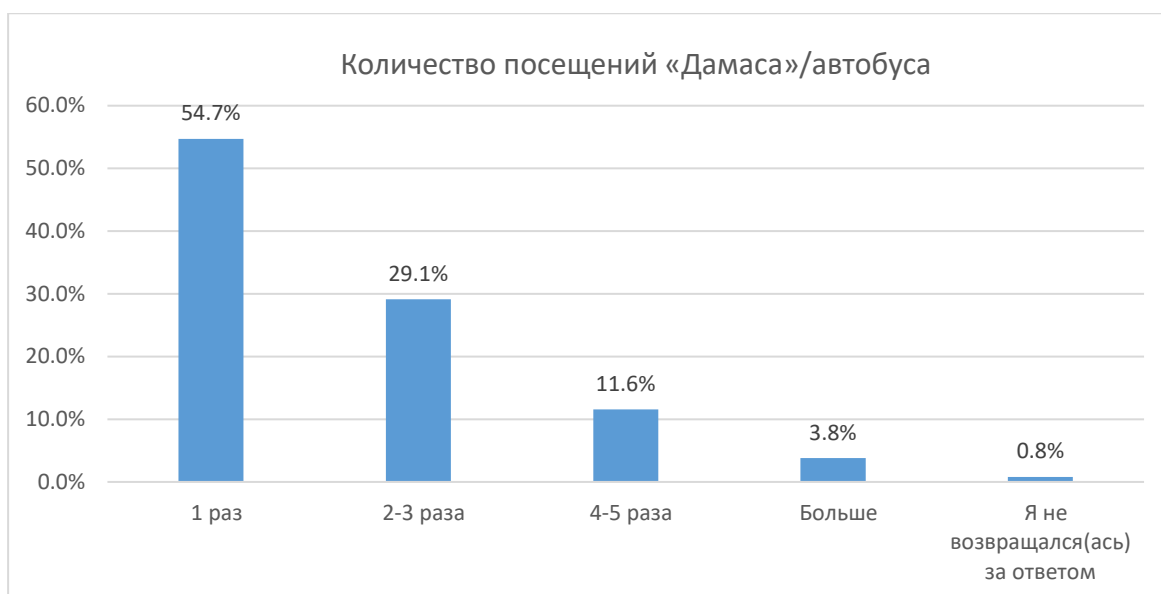
У 70,1 % респондентов сразу приняли заявку. Среди тех, у кого документы не были приняты сразу, наиболее распространенными причинами отказа было возвращение документов на доработку (48 %), невозможность оказания услуги непосредственно через «Дамасы»/автобусы (16 %) и непринятие документов по причине технических неполадок (35 %). **Следовательно, более трети отказов принятия документов происходит по причине технических неполадок в оборудовании.**



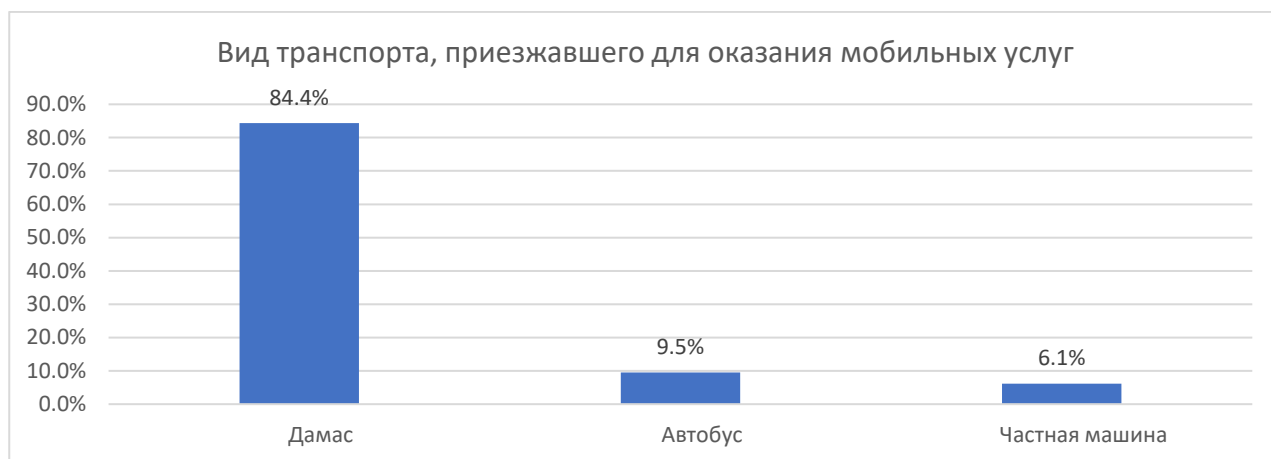
Около 29 % респондентов получили мобильные услуги 2-3 раза, в то время как 54,7 % респондентов 1 раз. Менее 12 % респондентов посещали «Дамас»/автобус для получения госуслуг 4-5 раз. Также стоит отметить, что на практике для получения одной услуги заявитель сначала мог обратиться к оператору, приехавшему оказывать мобильные услуги на «Дамасе» или автобусе, а затем дополучить ее уже непосредственно в самом ЦГУ, так как заявка принимается приехавшим оператором на «Дамасе»/автобусе, а завершается уже в ЦГУ.

В среднем респонденты стояли 24 минуты в очереди для получения мобильной госуслуги, а максимальное ожидание составило 2 часа. Менее 7 % респондентов совершали неофициальные платежи при получении государственных услуг, что говорит о достаточно высоком уровне наличия коррупционных рисков. Респонденты, столкнувшиеся с коррупцией, указали, что получали следующие услуги:

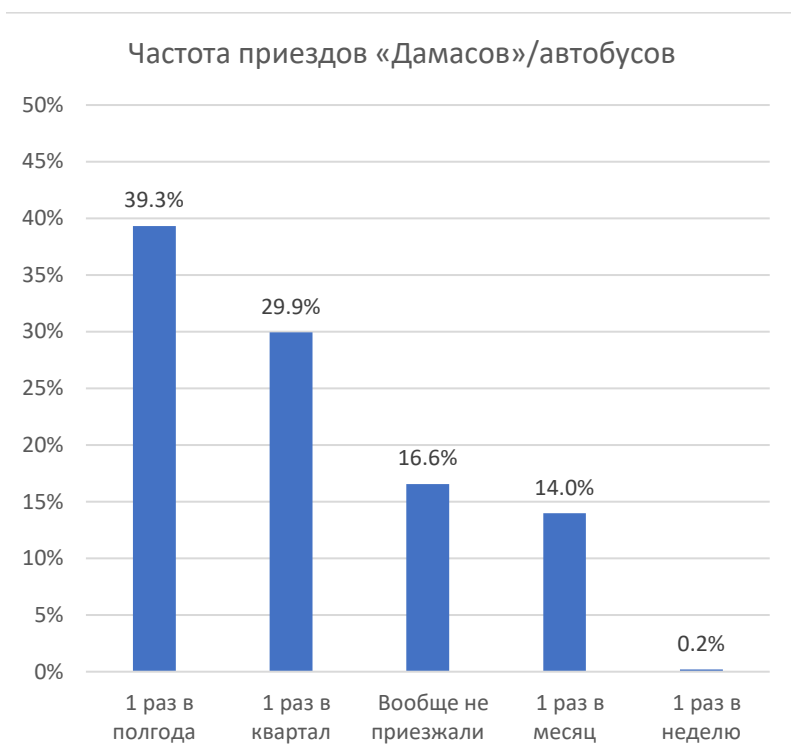
- Оформление кадастрового паспорта (17 %);
- Согласование проектно-сметной документации индивидуального жилищного строительства (реконструкции) (15 %);
- Подача заявления о приеме детей в государственные дошкольные учреждения (15 %);
- Разрешение на перепрофилирование и реконструкцию объекта (13 %);
- Ввод в эксплуатацию завершеного (реконструированного) объекта (13 %).



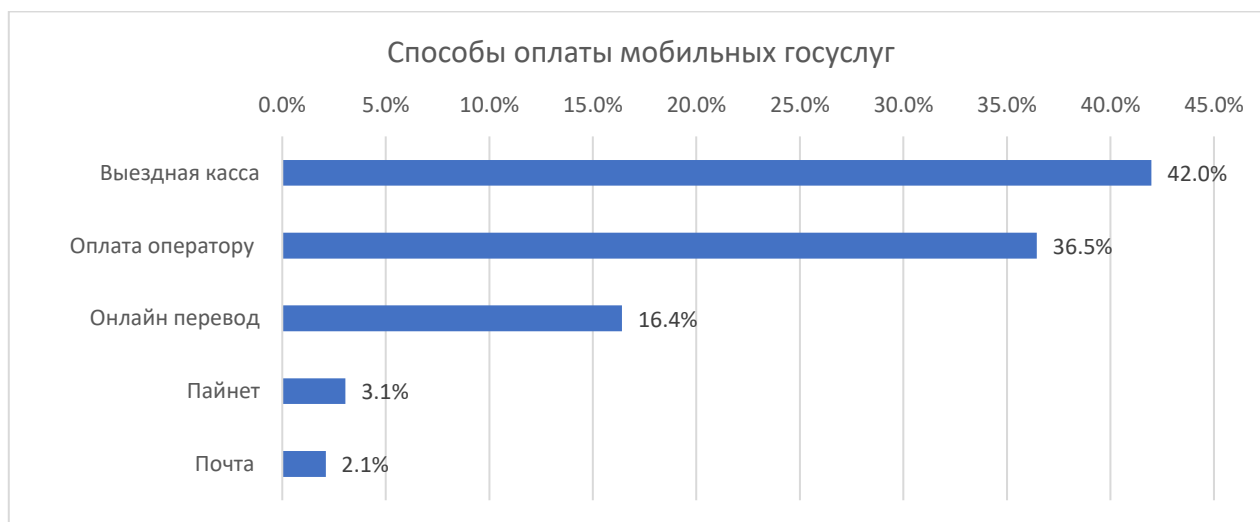
Среди видов транспорта, приехавших для оказания мобильных услуг, респонденты отмечали «Дамас» (84,4 %), автобус (9,4 %) и частная машина (6,1 %). 67,3 % респондентов узнают о графике приезда «Дамасов»/автобусов через махаллинский комитет, а 12,7 % – по звонку в ЦГУ.

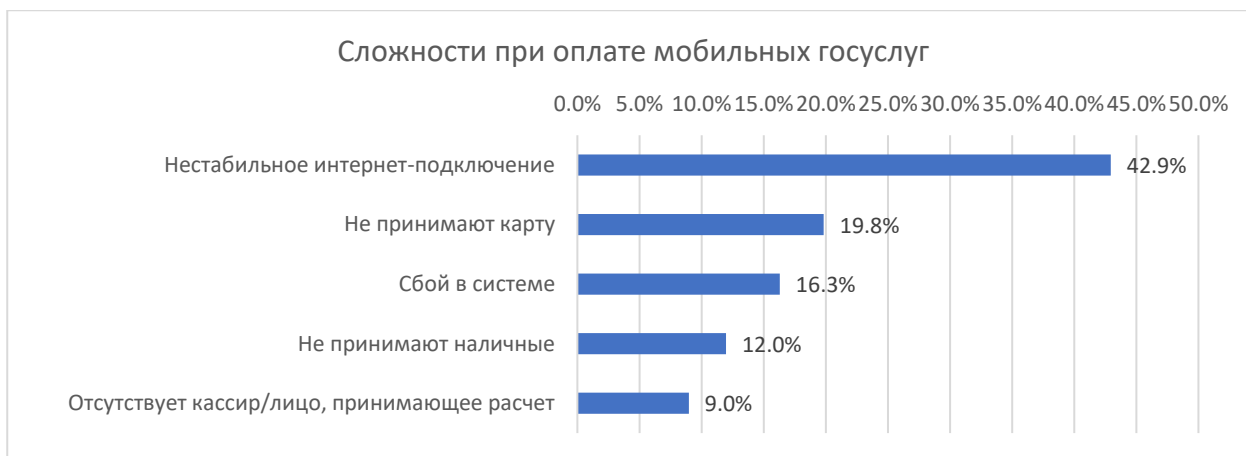


Около 30 % респондентов отметили, что «Дамасы»/автобусы приезжают 1 раз в квартал, а 14 % ответили, что 1 раз в месяц, что говорит о нерегулярности посещений. При этом 20,2 % опрошенных знают график приезда «Дамасов»/автобусов, а 79,8 % не владеют данной информацией.

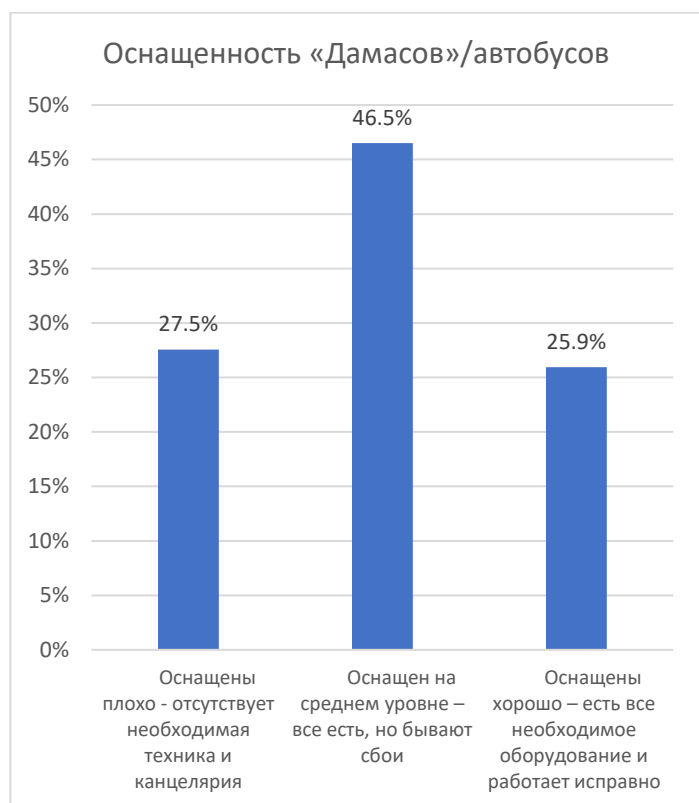


Респонденты также указали о наличии различных видов оплаты за мобильные госуслуги. Например, выездная касса (42 %), PayNet (16,4 %), оплата оператору (36,5 %) и другие. Вместе с тем, **респонденты столкнулись с различными сложностями при оплате мобильных госуслуг**: сбой в системе (16,3 %), не принимают наличные (12 %), не принимают карту (19,8 %), нестабильное интернет-подключение (42,9 %) и другое.





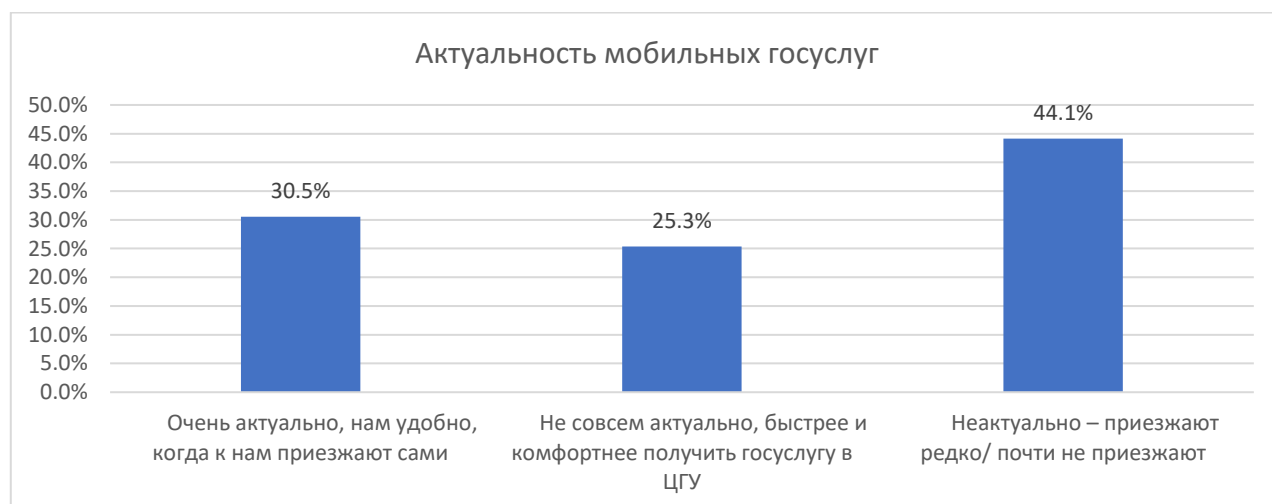
Так, 27,5 % отмечают, что отсутствует необходимая техника и канцелярские принадлежности. 33,1 % респондентов указали, что ходе посещения махалли сотрудники мобильных услуг ЦГУ дали инструкции по использованию Единого портала интерактивных государственных услуг. Крайне скептически респонденты оценивают возможность использования интернета: 42,1 % считают, что интернет работает нестабильно для получения госуслуг онлайн.



Наиболее распространенными причинами негативного опыта получения мобильных госуслуг были:

- Нерегулярный приезд мобильных госуслуг (29,7 %);
- Проблемы с техническим оснащением «Дамасов»/автобусов (16,9 %);
- Неудобный график посещения (13,4 %).

44 % респондентов считают мобильные услуги неактуальными ввиду редких и нерегулярных посещений. 30,5 % считают, что мобильные госуслуги удобны и актуальны.



Респонденты высоко отмечают вежливость операторов, но считают, что операторы не компетентны по некоторым вопросам предоставления госуслуг (38,3 %). Лишь 2,2 % респондентов отметили грубость операторов, а 10,6 % отметили, что персонал никак не содействовал. У 43,1 % опрошенных документы были подготовлены в пределах установленного срока, и лишь у 8,2 % срок рассмотрения заявки был превышен на более чем 5 рабочих дней.



Почти 34 % респондентов указали, что получили услуги сразу, без каких-либо проблем. Остальные отметили некоторые трудности, с которыми пришлось столкнуться. Из них 11,6 % не смогли получить услугу. 26 % указали, что процесс оказался сложнее, чем им представлялось, 19 % упомянули о дополнительных процедурах и 9,4 % упомянули о дополнительных требованиях к документам.



В большинстве случаев документы были подготовлены в пределах установленного срока (43,1 % респондентов). В то же время 16,6 % опрошенных заявили, что сроки рассмотрения заявки были превышены в пределах 1-2 рабочих дней, а 13,4 % отметили, что документы были подготовлены раньше установленного срока. Кроме того, 11,2 % респондентов не были информированы о сроках и порядке рассмотрения услуги.

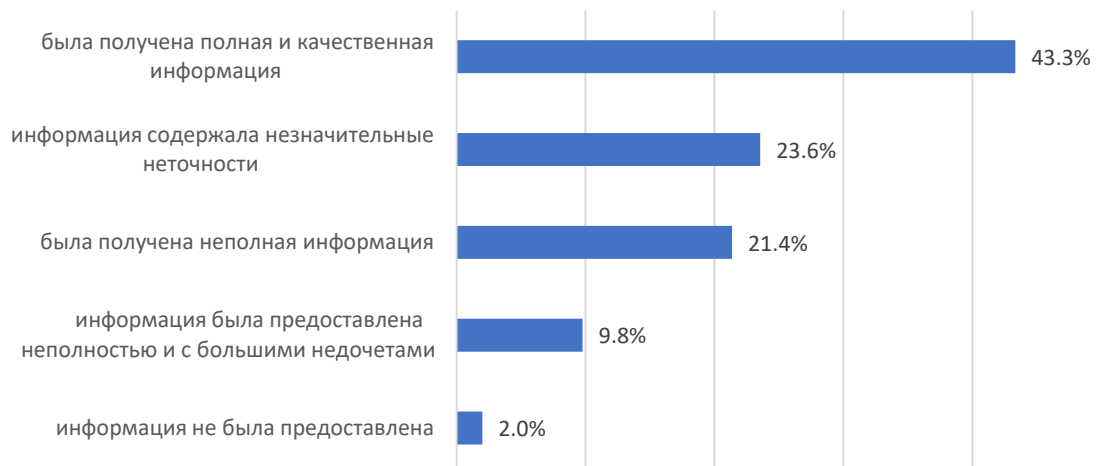


Респонденты также оценили эффективность и качество процедур оказания мобильных услуг. Так, 32,3 % получили услугу и ответ в надлежащем порядке, а у 5,2 % заявка была отклонена без объяснения причин. Наряду с этим, 23,6 % респондентов ответили, что информация содержала незначительные неточности.



В большинстве случаев заявителям была предоставлена полная и качественная информация (43,3 %). Однако 23,6 % опрошенных отметили, что информация содержала незначительные неточности, а 21,4 % заявили, что им была предоставлена неполная информация. 9,8 % утверждают, что информация содержала большие недочеты и была представлена не полностью, в то время как 2 % заявили, что им не была предоставлена информация.

Качество и полнота информации, полученной при обращении к сотруднику
мобильного пункта ЦГУ



5 РЕЗУЛЬТАТЫ ГЛУБИННЫХ ИНТЕРВЬЮ В ПИЛОТНЫХ РАЙОНАХ (ПО МЕТОДУ ПЕРСОН)

Применение метода «Персона» при анализе портрета пользователя мобильными государственными услугами в пилотных районах был основан на проведенных 120 глубинных интервью с жителями отдаленных махаллей Бахмальского и Хавастского районов (по 60 человек в каждом районе), прошедших опрос. В частности, в Бахмальском районе состав выборки респондентов, принявших участие в глубинных интервью, включал в себя 28 женщин и 32 мужчин, из них 17 представителей молодежи и 4 лиц с ограниченными возможностями. В то же время в Хавастском районе в глубинных интервью приняли участие 37 женщин и 23 мужчин, из них 18 представителей молодежи и 5 лиц с ограниченными возможностями.

Рано

(Джизакская область)

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Домохозяйка, сезонно работающая в фермерском хозяйстве

- Возраст: 35 лет
- Местонахождение: Бахмальский район Джизакской области
- Занятость: официально не трудоустроена
- Семейное положение: замужем
- Кол-во детей в семье: трое
- Образование: среднее
- Средний доход: 1,3 млн. сум в месяц

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Махалля
- Знакомые и родственники
- Телевидение и СМИ
- Интернет ресурсы

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ В МОБИЛЬНЫЕ ПУНКТЫ

- Обращается за государственными услугами для решения проблем домохозяйства и членов семьи. Например, устройство ребенка в детский сад, подключение к инженерным сетям.
- По просьбе супруга или других членов семьи пожилого возраста она обращается в мобильные пункты для получения определенных государственных услуг, таких как оформление кадастрового паспорта, перепрофилирование или реконструкции объекта и пр.

Детский сад

Гос. Услуги

Домохозяйство

ЕЁ ПОТРЕБНОСТИ

- Частые приезды дамасов/ автобусов
- Точная информация о графике дамасов
- Быстрое оказание услуг

ЕЁ БЕСПОКОЙСТВА

- Редкие и нерегулярные приезды дамасов/ автобусов
- Высокая стоимость определенных услуг
- Обязательность посещения ЦГУ в городе
- Проблемы с электроснабжением
- Низкое качество интернет соединения

ЕЁ МОТИВАЦИЯ

- Использование качественной связи, интернета
- Быть информированной о стоимости услуг
- Получение услуг в моб пунктах по сниженной стоимости

Скорость услуг

Обращение в махаллю

Транспорт

Стоимость услуг

Отключение света

РЕКОМЕНДАЦИИ

Рано, для улучшения качества предоставления мобильных госуслуг требуется знать график приезда дамасов в ее махаллю, а также своевременное оповещение об их приезде. Для этого, рекомендуется, чтобы график приезда дамасов был известен сотрудникам махаллинского комитета, а они, в свою очередь, распространяли его среди населения. Кроме того, с улучшением качества интернет соединения, она сама сможет подавать заявки онлайн. Для жительницы удаленной махалли, ей может быть трудно оплатить стоимость некоторых госуслуг, в связи с чем рекомендуется рассмотреть возможность частичной оплаты государственной пошлины.

"Мне было бы удобно знать точный день и время посещения мобильного пункта или обратиться в филиал в своей махалле"

Алишер

(Джизакская область)

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Предприниматель/фермер

- Возраст: 39 лет
- Местонахождение: Бахмальский район Джизакской области
- Занятость: трудоустроен
- Семейное положение: женат
- Кол-во детей в семье: трое
- Образование: среднее специальное
- Средний доход: 2,4 млн. сум в месяц

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Махалля
- Представители ЦГУ
- Телевидение и СМИ
- Интернет ресурсы

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ В МОБИЛЬНЫЕ ПУНКТЫ

- Обращается за государственными услугами связанными с повышением дохода домохозяйства. Например, регистрация прав на недвижимое имущество, перепрофилирование реконструкция объекта, ввод в эксплуатацию реконструированного объекта и пр.

Реконструкция	Гос. Услуги	Домохозяйство

<h4 style="color: #0070C0;">ЕГО ПОТРЕБНОСТИ</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность получения мобильных услуг с своей махалле, махаллинском комитете • Возможность получения мобильных услуг в филиале ЦГУ 	<h4 style="color: #0070C0;">ЕГО БЕСПОКОЙСТВА</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Редкие приезды дамосов/автобусов • Высокая стоимость отдельных услуг • Долгий срок оказания услуг • Получения ответов и решения проблем за единичное обращение • Вынужденность выезда в городе за получением услуги 	<h4 style="color: #0070C0;">ЕГО МОТИВАЦИЯ</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Доступность получения всех услуг за одно обращение с помощью дамосов/автобусов • Предоставление качественной работы
--	---	---

Мобильные услуги	Обращение в махаллю	Транспорт	Стоимость услуг	Скорость услуг

РЕКОМЕНДАЦИИ

Алишеру для улучшения качества предоставления мобильных госуслуг необходимо иметь возможность получить госуслуги в своей махалле и за один раз, не выезжая в город. В связи с этим рекомендуется оборудовать дамосы необходимой техникой и оборудованием, для того чтобы они могли функционировать как независимые провайдеры госуслуг в удаленных махаллях. Эффективным будет также введение позиции агента ЦГУ в отдаленных махаллях. Необходимо также повысить качество интернет соединения в отдаленных махаллях, для того чтобы заявитель мог обратиться за услугой и получить ответ онлайн.

"Для благополучия моей семьи и махалли было бы лучше, если бы в каждой махалле открылись филиалы ЦГУ или предоставление услуг было бы возможно в махаллинском комитете".

Сардор

(Джизакская область)

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Инвалид на обеспечении членов семьи и/или на социальном пособии

<ul style="list-style-type: none"> • Возраст: • Местонахождение: • Занятость: • Семейное положение: • Кол-во детей в семье: • Образование: • Средний доход: 	<p>34 лет</p> <p>Бахмальский район Джизакской области</p> <p>не трудоустроен</p> <p>женат</p> <p>один</p> <p>среднее</p> <p>от 600 тыс. сум в месяц</p>
--	---

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Махалля
- Знакомые и родственники
- Члены семьи
- Телевидение и СМИ

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ В МОБИЛЬНЫЕ ПУНКТЫ

- Обращается за государственными услугами для решения личных вопросов. Например, для получения справок и пособий, или других документов касающихся трудоустройства: различные справки о социально-экономическом положении или документы, требующиеся для начала трудовой деятельности.

Пособие	Гос. Услуги	Трудоустройство
<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0070C0 30%, #ccc 30%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0070C0 60%, #ccc 60%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0070C0 80%, #ccc 80%);"></div>

<h3 style="color: #0070C0;">ЕГО ПОТРЕБНОСТИ</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Удобный формат получения информации для человека с инвалидностью • Быстрое и внеочередное обслуживание • Гибкая система оплаты для человека с инвалидностью. 	<h3 style="color: #0070C0;">ЕГО БЕСПОКОЙСТВА</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Необходимость передвижения до места получения государственных услуг • Необходимость посещения ЦГУ в городе Усмат • Редкое и нерегулярное посещение дамсов/госуслуг • Высокая стоимость определенных услуг 	<h3 style="color: #0070C0;">ЕГО МОТИВАЦИЯ</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность получения услуг на дому • Возможность получения предварительную консультацию от сотрудника ЦГУ • Четкое и ясное понятие процесса получения государственных услуг
---	--	---

Понятие процесса	Услуги на дому	Транспорт	Стоимость услуг	Скорость услуг
<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0070C0 20%, #ccc 20%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0070C0 40%, #ccc 40%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0070C0 50%, #ccc 50%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0070C0 60%, #ccc 60%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0070C0 70%, #ccc 70%);"></div>

РЕКОМЕНДАЦИИ

Сардору для улучшения качества предоставления мобильных госуслуг рекомендуется развитие инклюзивной среды в процессе получения мобильных госуслуг- льготное обслуживание (вне очереди, посещение на дому) и предварительная консультация с сотрудниками ЦГУ.

Ахмад

(Джизакская область)

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Сезонный рабочий/студент

- Возраст: 23 лет
- Местонахождение: Бахмальский район Джизакской области
- Занятость: не трудоустроен
- Семейное положение: женат
- Кол-во детей в семье: один
- Образование: среднее специальное/ незаконченное высшее
- Средний доход: от 1.2 млн. сум в месяц

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Друзья
- Родственники и соседи
- Телевидение и СМИ
- Интернет ресурсы

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ В МОБИЛЬНЫЕ ПУНКТЫ

- Обращается за государственными услугами для решения личных вопросов, в частности для подачи заявления на регистрацию брака, получения свидетельства о рождении, получения различных справок для последующего трудоустройства, поступления в учебное заведение или прохождения военной службы.

Получение справок	Гос. Услуги	Трудоустройство
<div style="background-color: #0072bc; width: 100%; height: 10px;"></div>	<div style="background-color: #0072bc; width: 100%; height: 10px;"></div>	<div style="background-color: #0072bc; width: 100%; height: 10px;"></div>

<h4 style="color: #0072bc;">ЕГО ПОТРЕБНОСТИ</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Частые визиты мобильных пунктов в махаллю • Предоставление графика работы филиала ЦГУ в МСГ Бахмаль • Организация Wi-Fi соединения при махаллинском комитете для подачи онлайн заявок 	<h4 style="color: #0072bc;">ЕГО БЕСПОКОЙСТВА</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Нерегулярные и редкие визиты дамасов • Высокая стоимость определенных услуг • Нет возможности подать заявку онлайн 	<h4 style="color: #0072bc;">ЕГО МОТИВАЦИЯ</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Получение услуги в хорошо оснащенном дамасе/автобусе • Оказания содействия дамасам в оказании услуг со стороны махаллинского комитета • Быстрая и качественная работа операторов
--	--	---

Wi-Fi соединения	Обращение в махаллю	Транспорт	Стоимость услуг	Скорость услуг
<div style="background-color: #0072bc; width: 100%; height: 10px;"></div>	<div style="background-color: #0072bc; width: 100%; height: 10px;"></div>	<div style="background-color: #0072bc; width: 100%; height: 10px;"></div>	<div style="background-color: #0072bc; width: 100%; height: 10px;"></div>	<div style="background-color: #0072bc; width: 100%; height: 10px;"></div>

РЕКОМЕНДАЦИИ

Ахмаду важно иметь возможность получить все государственные услуги посредством дамас и знать график их приездов, а также график работы филиала ЦГУ в МСГ Бахмаль. В связи с этим рекомендуется оборудовать дамасы необходимой техникой и оборудованием, для того чтобы они могли функционировать как независимые провайдеры госуслуг в удаленных махаллях. Также, рекомендуется, чтобы график приезда дамасов был известен сотрудникам махаллинского комитета, а они, в свою очередь, распространяли его среди населения.

"Меня устраивает система мобильных услуг, но считаю что должен приезжать не один оператор, а несколько и они должны работать более оперативно".

Мафтунa

(Сырдарьинская область)

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Работает в социальном секторе (здравоохранение/ образование)

<ul style="list-style-type: none"> • Возраст: • Местонахождение: • Занятость: • Семейное положение: • Кол-во детей в семье: • Образование: • Средний доход: 	<p>37 лет</p> <p>Хавастский район Сырдарьинской области</p> <p>трудоустроена</p> <p>замужем</p> <p>двое</p> <p>среднее специальное</p> <p>2,0 млн. сум в месяц</p>
--	--

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Махалля
- Коллеги и школа
- Родственники и соседи
- Интернет ресурсы

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ В МОБИЛЬНЫЕ ПУНКТЫ

- Обращается за государственными услугами для решения проблем домохозяйства и членам семьи. Например, устройство ребенка в детский сад, оформление кадастрового паспорта. Обращается также за получением различных справок для трудоустройства, например, справки об отсутствии судимости.

Получение справок	Гос. Услуги	Трудоустройства
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ЕЁ ПОТРЕБНОСТИ

- Частые и регулярные визиты мобильных пунктов
- Знание графика приездов дамасов/автобусов

ЕЁ БЕСПОКОЙСТВА

- Нерегулярные и редкие визиты дамасов
- Сложность процесса получения услуги за раз
- Долгий срок оказания услуги
- Высокая стоимость отдельных услуг

ЕЁ МОТИВАЦИЯ

- Наличие регулярного графика посещения операторов в махалля
- Получение услуг в оснащенных дамасах/автобусах оборудованием
- Хороший интернет для подачи заявки онлайн

Скорость услуг	Обращение в махалля	Транспорт	Стоимость услуг	Хороший интернет
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

РЕКОМЕНДАЦИИ

Мафтуне для улучшения качества получения мобильных госуслуг требуется знать график приезда дамасов в ее махалля, а также своевременное оповещение об их приезде. Для этого, рекомендуется, чтобы график приезда дамасов был известен сотрудникам махаллинского комитета, а они, в свою очередь, распространяли его среди населения.

"Мне удобно обращаться в мобильные пункты, но необходимо увеличить количество их приездов и информировать население об их графике"

Жасур (Сырдарьинская область)

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Фермер

- Возраст: 40 лет
- Местонахождение: Хавастский район Сырдарьинской области
- Занятость: трудоустроен
- Семейное положение: женат
- Кол-во детей в семье: двое
- Образование: среднее
- Средний доход: более 2,8 млн. сум в месяц

"Мне удобно ездить в районный центр для получения госуслуг в ЦГУ, потому что я не располагаю достаточным количеством времени для ожидания приезда мобильных пунктов в мою махаллу."

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Махалля
- Соседи
- Друзья и коллеги
- Интернет ресурсы

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ В МОБИЛЬНЫЕ ПУНКТЫ

- Обращается за государственными услугами связанные с повышением дохода домохозяйства. Например, регистрация нового субъекта предпринимательства, получение ЭЦП, ИНН, оформление кадастрового паспорта.

Получение справок Гос. Услуги Домохозяйство

ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

- Получение услуги за одно обращение
- Возможность подачи заявки в своей махалле
- Получение большего количества услуг
- Своевременное получение результатов заявки

ЕГО БЕСПОКОЙСТВА

- Сложность процесса получения услуги за раз
- Долгий срок оказания услуги

ЕГО МОТИВАЦИЯ

- Возможность получения услуги в махалле, не дожидаясь дамасов/автобусов
- Возможность произведения оплаты разными способами

Скорость услуг Обращение в махаллю Разнообразие услуг Стоимость услуг Способ оплаты

РЕКОМЕНДАЦИИ

Жасуру было бы комфортно получать все доступные в ЦГУ государственные услуги в своей махалле. Для этого, рекомендуется ввести позицию агента ЦГУ в отдаленных махаллях.

Лайло (Сырдарьинская область)

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Инвалид находится на обеспечении членов семьи и/или социальном пособии

- Возраст: 36 лет
- Местонахождение: Хавастский район Сырдарьинской области
- Занятость: не трудоустроена
- Семейное положение: замужем
- Кол-во детей в семье: двое
- Образование: среднее
- Средний доход: от 600 тыс. сум в месяц

"Мне необходимо обучиться получать услуги онлайн, чтобы мне не надо было добираться до места оказания мобильных государственных услуг."

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Махалля
- Знакомые и родственники
- Члены семьи
- Телевидение и СМИ

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ В МОБИЛЬНЫЕ ПУНКТЫ

- Обращается за государственными услугами для получения справок и пособий, а также по вопросам домохозяйства, например, устройство ребенка в ДООУ, получение государственной субсидии на ипотечный кредит.

Пособии Гос. Услуги Трудоустройство

ЕЁ ПОТРЕБНОСТИ

- Получение ЭЦП для подачи услуг онлайн
- Обучиться самостоятельно оформлять заявку через ЕПИГУ
- Возможность подать заявку в махаллинском комитете

ЕЁ БЕСПОКОЙСТВА

- Высокая стоимость отдельных услуг
- Нерегулярные и редкие визиты дамассе
- Приходится добираться до районного центра

ЕЁ МОТИВАЦИЯ

- Желание научиться получать госуслуги онлайн
- Возможность получить предварительную консультацию по телефону о процессе оказания требуемой услуги

Консультация онлайн Услуги на дому Транспорт Онлайн услуги Скорость услуг

РЕКОМЕНДАЦИИ

Лайло в виду физических ограничений желательно иметь возможность подавать заявки через ЕПИГУ либо в махаллинском комитете. В связи с этим, рекомендуется ввести позицию агента ЦГУ в отдаленных махаллях, а также проведение тренингов для лиц с инвалидностью по использованию ЕПИГУ.

Шухрат

(Сырдарьинская область)

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Фермер/сезонный рабочий

<ul style="list-style-type: none"> • Возраст: • Местонахождение: • Занятость: • Семейное положение: • Кол-во детей в семье: • Образование: • Средний доход: 	<p>26 лет</p> <p>Хавастский район Сырдарьинской области</p> <p>трудоустроен</p> <p>женат</p> <p>двое</p> <p>среднее специальное</p> <p>1,9 млн. сум в месяц</p>
--	---

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- Махалля
- Знакомые
- Родственники и соседи
- Интернет ресурсы

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ В МОБИЛЬНЫЕ ПУНКТЫ

- Обращается за государственными услугами для решения личных вопросов и вопросов домохозяйства. Например, устройство ребенка в детский сад, подключение к инженерным сетям, получение справок.

Получение справок	Гос. Услуги	Домохозяйство
<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0072bc 10%, #ccc 10% 90%, #ccc 90% 100%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0072bc 10%, #ccc 10% 90%, #ccc 90% 100%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0072bc 10%, #ccc 10% 90%, #ccc 90% 100%);"></div>

<h4 style="color: #0072bc;">ЕГО ПОТРЕБНОСТИ</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Частые и регулярные визиты мобильных пунктов • Получение качественной и быстрой работы операторов • Хороший интернет 	<h4 style="color: #0072bc;">ЕГО БЕСПОКОЙСТВА</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Высокая стоимость отдельных услуг • Процесс оказания услуги влечет за собой излишнюю бюрократию • Сложность подачи заявки онлайн 	<h4 style="color: #0072bc;">ЕГО МОТИВАЦИЯ</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность получения услуг через ЕПИГУ • Возможность произведения оплаты разными способами • Необходимость оснащения дамасов/автобусов оборудованием
---	--	--

Скорость услуг	Обращение в махаллю	Разнообразие услуг	Стоимость услуг	Способ оплаты
<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0072bc 10%, #ccc 10% 90%, #ccc 90% 100%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0072bc 10%, #ccc 10% 90%, #ccc 90% 100%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0072bc 10%, #ccc 10% 90%, #ccc 90% 100%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0072bc 10%, #ccc 10% 90%, #ccc 90% 100%);"></div>	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #0072bc 10%, #ccc 10% 90%, #ccc 90% 100%);"></div>

РЕКОМЕНДАЦИИ

Шухрату удобнее всего было бы получать государственные услуги онлайн, для чего требуется улучшение качества интернет соединения. Касательно текущей системы оказания мобильных госуслуг, рекомендуется увеличить количество посещения махалли автобусами/дамасами. Для полноценного оказания услуг Персоне, также рекомендуется оборудовать дамасы оборудовать дамасы необходимой техникой и оборудованием, для того чтобы они могли функционировать как независимые провайдеры госуслуг в удаленных махаллях.

6 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕЙ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ МОБИЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Согласно Указу Президента № УП-5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг» от 31.01.2020 г.⁹, планируется поэтапное создание филиалов Центров государственных услуг в махаллях городов, поселков, кишлаков и аулов. Основными задачами филиалов являются:

- оказание физическим и юридическим лицам широкого спектра государственных услуг, в том числе мобильных (выездных);
- повышение культуры граждан по использованию электронных государственных услуг, предоставление консультаций по элементарным навыкам использования Единого портала интерактивных государственных услуг;
- регулярное информирование населения соответствующей местности о предоставляемых государственных услугах.

Мобильные (выездные) услуги оказываются путем посещения махаллей, поселков, кишлаков и аулов транспортными средствами – оборудованным автобусом или «Дамасом». Автобусы предоставляются территориальным управлением Агентства государственных услуг (далее АГУ), а «Дамасы» – Центрами государственных услуг (далее ЦГУ) и их филиалами.

Механизм координации этих систем оказания мобильных госуслуг не совсем ясен. Текущее законодательство не определяет понятие мобильных госуслуг и что они из себя представляют. Следовательно, отсутствуют и четкие цели и задачи автобусов и «Дамасов», а также принцип их взаимодействия. Со слов представителей территориальных управлений АГУ предполагается, что автобус и «Дамас» выезжают в махалли вместе, чего фактически не происходит согласно результатам опроса населения. Утвержденные графики также выявляют низкую координацию между автобусами и «Дамасами», так как их графики не совпадают. Система оказания мобильных государственных услуг кажется разрозненной, без четкого понимания, как должен проходить этот процесс. Следовательно, также отсутствуют какие-либо целевые показатели и/или планы развития оказания мобильных государственных услуг.

6.1 ХАВАСТСКИЙ РАЙОН СЫРДАРЬИНСКОЙ ОБЛАСТИ

6.1.1 Обзор текущей системы оказания мобильных госуслуг

По результатам проведенных бесед с представителями территориальных управлений АГУ Сырдарьинской области, ЦГУ Хавастского района и махаллинских комитетов можно сделать некоторые выводы о системе оказания мобильных государственных услуг в данном районе.

В распоряжении АГУ Сырдарьинской области имеется один автобус, оборудованный солнечными панелями для обеспечения автономного электроснабжения при необходимости. Для оказания выездных услуг в автобусе имеются ноутбук, интернет-соединение, LED-экран, принтер и сканер. Кроме того, автобус оборудован сидячими местами для граждан, рабочими местами для двух-трех операторов и кассой. В автобусе населению доступны все

⁹ <https://lex.uz/docs/4720391>.

государственные услуги, которые можно получить при обращении в районный ЦГУ Хавастского района.

На каждый районный ЦГУ Сырдарьинской области приходится один «Дамас». Всего в распоряжении области – 11 «Дамасов». В распоряжении ЦГУ Хавастского района имеется один «Дамас», на котором сотрудники ЦГУ выезжают в махалли для оказания услуг населению. В отличие от автобусов, «Дамасы» ничем не оснащены и используются в качестве транспорта для операторов ЦГУ. В некоторых районах операторы могут выезжать с ноутбуком, предоставленным им районным ЦГУ.

При выезде автобуса в отдаленные махалли Хавастского района предполагается совместная работа автобуса и «Дамаса». Автобус отправляется в пункт назначения с областного управления АГУ Сырдарьинской области и обеспечивает техническую оснащенность, а операторы, выезжая на «Дамасе» с районного ЦГУ, оказывают услуги населению данной отдаленной махалли. Однако совместные поездки происходят крайне редко.

«Дамас» направляется в отдаленные махалли/кишлаки согласно утвержденному графику, который составляется на каждое полугодие. Согласно полученным данным, информация о графике автобуса разнится. Так, согласно информации представителей АГУ, автобусы выезжают согласно утвержденному графику. Они оповещают представителей махаллинского комитета перед приездом и находятся в махалле с 9:00-19:00 в зависимости от погодных условий. А по информации местного консультанта, у автобусов нет официального графика, а их приезды в махалли происходят в рамках крупных выездных приемов глав четырех секторов.

Во время выезда в среднем обслуживается до 20 человек.

Техническое оснащение «Дамасов» не позволяет им независимо оказать все существующие государственные услуги на местах.

6.1.2 График посещения и регулярность

В случае с Хавастским районом Сырдарьинской области, график для автобуса отсутствует. Автобус может посетить махалли Хавастского района или раз в полгода, сопровождая крупные выездные приемы глав четырех секторов (хокимият, прокуратура, налоговая, МВД) на местах, или не посещать вовсе. В ходе поездок в пилотные махалли Хавастского района, проведения опросов и интервью создалось впечатление, что население и представители махалли никогда не встречались с автобусом и не знают о его существовании. Так, в махалле Окчангал за все время автобус приезжал только один раз, в то время, как «Дамасы» могут посетить махаллю от 1 до 3 раз в месяц по словам представителей ЦГУ.

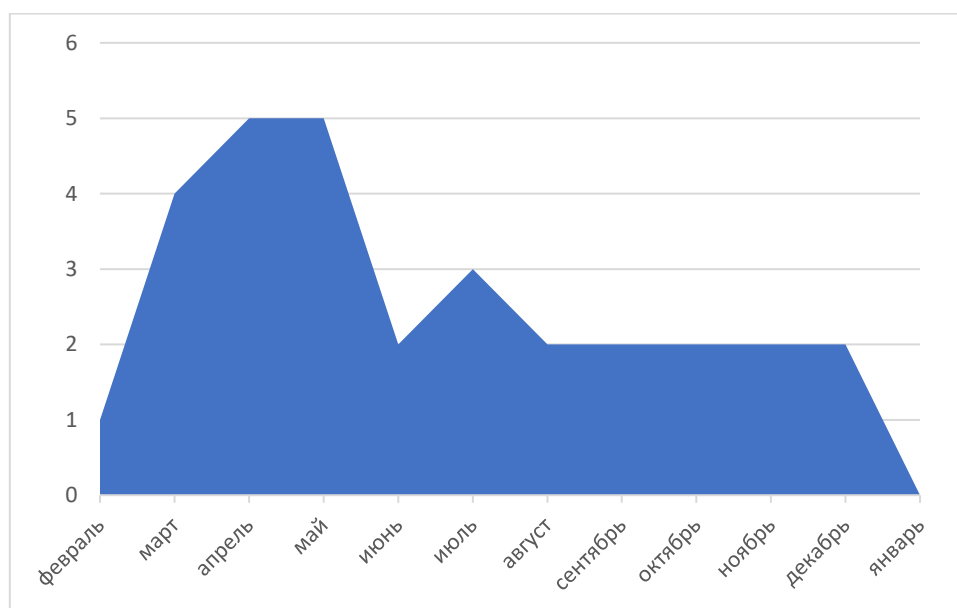
В случае посещения махалли без автобуса перед операторами могут возникнуть существенные препятствия в оказании госуслуг населению. Отсутствие собственного интернет-соединения и оргтехники вынуждает искать возможность подключения к сети интернет, принтера, сканера, а в некоторых случаях и компьютера в махаллинском комитете или школе. Некоторые услуги не могут быть предоставлены на местах ввиду большого количества требуемых документов и процессов, которые не могут быть пройдены без принтера или сканера. В итоге

в ходе посещения махаллей «Дамасы» имеют возможность оказать не весь список ныне существующих по республике госуслуг, оказываемых через ЦГУ. В случае, если техническое оснащение махаллинских комитетов позволяет операторам оказать услуги на местах, заявки регистрируются на местах. То есть, если в здании махаллинского комитета есть и функционируют компьютер, интернет и принтер, то операторы оказывают услуги населению в здании махаллинского комитета. Заявители подают заявку на месте, а ответ получают в районном ЦГУ. И, по словам сотрудников ЦГУ, в случае, если ответ на заявку заявителя готов к следующему посещению махалли, операторы привозят ее с собой.

Касательно графика «Дамасов», в Хавастском районе 27 махаллей, из которых 10 считаются удаленными (дальше 30 км от административного центра). По утвержденному графику, каждая махалля посещается примерно раз в полугодие. Однако, некоторые махалли посещаются раз в год (таблица 1). Две пилотные махалли – Окчангал, «Узбекистон тукинчилиги» посещались 2 раза, а Бинокор – 1 раз. Представители махалли Окчангал отмечают необходимость более частых посещений, например, один раз в неделю.

Количества поездок в течение года распределилось неравномерно (рисунок 1). Так, большее количество поездок приходится на весенние месяцы. В среднем количество поездок «Дамасов» в месяц составляет 3 раза в месяц.

Рисунок 1. Динамика количества поездок «Дамасов» в течение года



Согласно графику, махалли Бунёдкор, Дустлик, Етти гузар, Истиклол, Карвонсарой, Тинчлик и Чаманзор являются городскими махаллями и не посещаются в течении года. Однако, посещается лишь одна городская махалля – Нурли келажак, которая расположена дальше от административного центра относительно других городских махаллей.

Помимо запланированных графиком поездок, есть также и неофициальные поездки, которые организуются по требованию вышестоящих организаций (хокимият, управление АГУ) в 7-8 удаленных пунктов в год. Для таких поездок график не предусмотрен. Кроме того, в отдаленных районах открываются филиалы ЦГУ, куда также направляются операторы.

Текущая система требует пересмотра ввиду отсутствия официального графика автобуса. Необходимо пересмотреть график посещения махаллей и сделать его более равно распределенным по месяцам.

Таблица 1. График посещения «Дамасами» махаллей Хавастского района Сырдарьинской области

Махалля	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь
<i>Афросиёб</i>	×	×	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Бинокор</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	✓	×	×
<i>Бунёдкор</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Бустон</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	✓	×	×
<i>Гулбаҳор</i>	×	✓	×	×	×	✓	×	×	×	×	×	×
<i>Дўстлик</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Етти гузар</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Истиқлол</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Карвонсарой</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Қайирма</i>	×	×	✓	×	×	×	✓	×	×	×	×	×
<i>Қаҳрамон</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Қорақум</i>	×	×	✓	×	×	×	×	×	✓	×	×	×
<i>Мустақиллик</i>	×	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Мустақилликнинг 25 йиллиги</i>	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Нурли келажак</i>	×	×	×	×	×	✓	×	×	×	×	×	×
<i>Обод турмуш</i>	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Оқчангал</i>	×	×	×	✓	✓	×	×	×	×	×	×	×

<i>Пахтакор</i>	x	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	✓	x
<i>Соҳибкор</i>	x	x	✓	x	x	x	x	✓	x	x	x	x
<i>Тинчлик</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<i>«Ўзбекистон туқинчилиги»</i>	x	x	x	✓	x	x	✓	x	x	x	x	x
<i>Фарход</i>	x	✓	x	x	x	✓	x	x	x	x	x	x
<i>Хавособод</i>	✓	x	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	x
<i>Хуснобод</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	✓	x	x	x
<i>Чаманзор</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<i>Шарқобод</i>	x	x	✓	x	x	x	x	✓	x	x		x
<i>Янгиер</i>	x	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	✓	x

6.1.3 Оповещение и взаимодействие с населением

Перед посещением махалли «Дамасами» представители махаллинского комитета оповещаются о предстоящем визите для дальнейшего оповещения населения. В махалле Окчангал представители махаллинского комитета не располагают графиком «Дамаса», поэтому оповещают жителей по мере получения информации о приезде со стороны ЦГУ.

Помимо представителей махалли жителей о предстоящем приезде «Дамаса» оповещают главы улиц. Предлагается также оповещать жителей махалли путем уличного радиовещания. Кроме того, из соображений целесообразности поездки, перед приездом представители ЦГУ связываются с председателями махаллинских комитетов для предварительной оценки количества необходимых услуг. Председатели махаллинских комитетов интересуются у населения о необходимости приезда «Дамасов»/автобусов или заранее находят потенциальных заявителей (например, фермеров). Услуги предоставляются в махаллинском комитете или школе. По приезде операторы находятся в махалле с утра и до обеда, успевая принять примерно 10-15 заявок. Все заявки принимаются за один визит.

Иногда от населения поступают просьбы или жалобы, не касающиеся государственных услуг (низкое качество электроснабжения, разбитые дороги и т.д.). Необходимо повышать информированность населения по решению таких вопросов, например, посредством телевидения, радио и СМИ.

Касательно гендерного аспекта, к мобильным услугам чаще обращаются женщины среднего возраста, так как они занимаются вопросами домохозяйства. В виду низкой информированности о способах получения госуслуг, некоторые жители не знают о возможности получения госуслуг онлайн. Кроме того, отмечается необходимость повышения информированности населения о государственных услугах путем размещения рекламных баннеров, инфографик в махаллинском комитете.

Для повышения эффективности визитов «Дамасов», представители махаллей должны располагать графиком и временем посещения «Дамасов» и заранее информировать население. Требуется также повысить информированность населения о возможности получения госуслуг онлайн. Рекомендуются также ввести практику мониторинга потребностей в мобильных услугах посредством организации дискуссий с населением.

6.1.4 Оплата мобильных госуслуг

В процессе оказания мобильных госуслуг существуют также сложности с оплатой услуг на местах, так как лишь один сотрудник ЦГУ может принимать оплату и выполнять функции кассира. Поэтому в случае, если кассир выезжает с «Дамасом», в ЦГУ не остается сотрудника, который имел бы право принять и провести оплату. Стараясь избежать таких ситуаций, заявителям на местах предлагается оплачивать услуги через систему Paynet либо через кассу в банке. В редких случаях одному из операторов дают возможность принимать оплату на местах.

Населению также затруднительно оплачивать государственные услуги ввиду их фиксированной или высокой стоимости. Представители махалли выдвинули предложение

установить льготную стоимость госуслуг для некоторых слоев населения, например, для женщин, занесенных в «Женскую тетрадь».

6.1.5 Бюджет и расходы «Дамасов»/автобусов при оказании мобильных услуг¹⁰

Бюджет на выездные приемы автобусов АГУ составляется один раз в год на Сырдарьинскую область и на его основании утверждается лимит расходов на каждый район. В 2021 году лимит расходов Сырдарьинской области составил 11 миллионов 530 тысяч сум. С учетом того, что в Сырдарьинской области 11 районов, годовой бюджет Хавастского района составил 1 миллион 48 тысяч сум.

Из бесед с сотрудниками АГУ¹¹ автобус посещает каждый район области один раз в месяц – то есть **Хавастский район посещается один раз в год**. Значит, бюджет одной поездки автобуса также составляет 1 миллион 48 тысяч сум. В эту сумму входят затраты на топливо, прохождение двух технических осмотров, страхование на год, проверка состояния солнечной батареи один раз в год и замена баллонов до шести раз в год (см. таблицу 2). Почти 47 % этой суммы приходится на замену баллонов, а 32 % – на топливо. 13 % бюджета расходуется на осмотр состояния солнечной батареи, 7 % – на технический осмотр и 1,3 % – на страхование (см. рисунок 2).

Рисунок 2. Распределение расходов автобуса в Хавастском районе

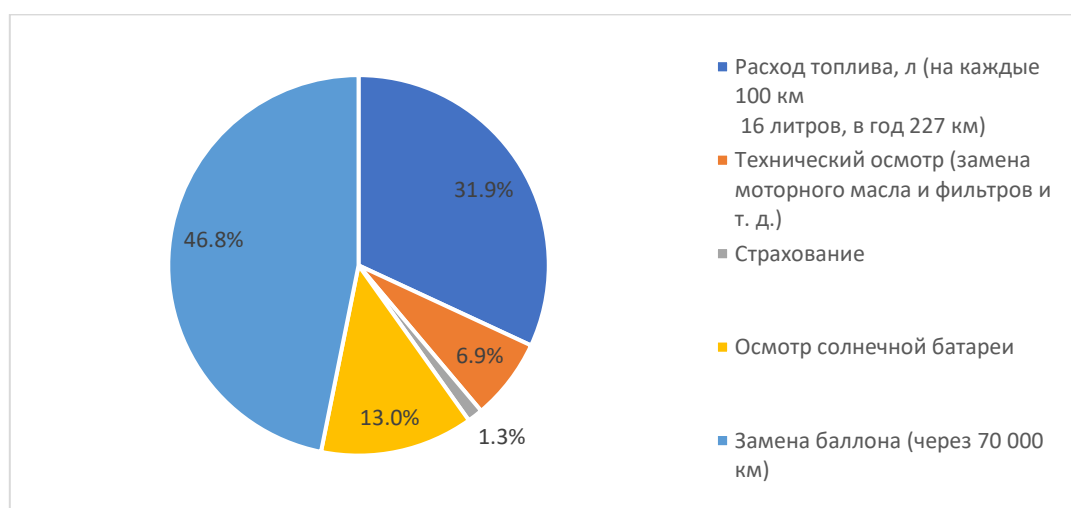


Таблица 2. Смета расходов на автобус, Хавастский район Сырдарьинской области

Наименование	Общее количество	Стоимость за единицу	Сумма в месяц
Расход топлива, л (на каждые 100 км 16 литров, в месяц 227 км)	33,5	10 000	334 545
Технический осмотр (замена моторного масла и фильтров и т. д.)	2 раза в год	36 364	72 727

¹⁰ Данные по бюджетам автобусов и «Дамасов» предоставлены консультантом ПРООН на местах – сотрудником Сырдарьинского управления АРГОС.

¹¹ В ходе исследования выяснилось, что автобус практически не выезжает в пилотные махалли, а только сопровождает выездные приемы на местах.

Страхование	1 раз в год	13 636	13 636
Проверка состояния солнечной батареи	1 раз в год	136 364	136 364
Замена баллона (через 70 000 км) ¹²	6 раз в год	81 818	490 909
Общая сумма на одну поездку			1 048 182

Представителями АГУ была также предоставлена смета расходов, включающая в себя медицинские маски, антисептические средства, баннеры и промоматериалы, не считая топливные расходы. Таким образом, учитывая эти данные, общая сумма расходов автобуса на посещение Хавастского района увеличится примерно на 1,5 млн. сум, 84 % из которых уходит на промоматериалы. Общая сумма в таблице 2 составит 2 миллиона 600 тысяч сум.

Ввиду неравной удаленности махаллей от административного центра, стоимость топлива варьируется. Пилотные махалли – Окчангал, «Узбекистон тукинчилиги» и Бинокор расположены на расстоянии 52, 59 и 60 км соответственно от АГУ Сырдарьинской области в Гулистане. Расход топлива автобуса составляет 16 литров на каждые 100 км. Таким образом, стоимость заправки автобуса в две стороны для поездки в Окчангал составит примерно 166 тыс. сум (50 % от топливных расходов), в «Узбекистон тукинчилиги» – 189 тыс. сум (56 %), а в Бинокор – 192 тыс. сум (57 %).

Это означает, что, при оптимизации расходов, автобусы могут совершать 2 поездки в месяц в самые отдаленные махалли, например, Бинокор. Несмотря на то, что значительная часть расходов приходится на промоматериалы, основным источником информации населения является «сарафанное радио», нежели информация, полученная через промоматериалы.

Смета расходов «Дамаса» также утверждается АГУ на один год на 11 «Дамасов», имеющих в Сырдарьинской области. Важно отметить, что представители ЦГУ Хавастского района не участвуют в составлении сметы расходов «Дамаса» и не уведомлены о деталях расходов «Дамаса» кроме лимита километража в месяц – примерно 2000 км со слов представителя ЦГУ. АГУ покрывает все расходы на выездные услуги ЦГУ Хавастского района, топливные расходы покрываются посредством заключения договора с заправочной станцией.

Согласно представленной смете расходов, сумма расходов на один «Дамас» в год составляет 7 миллионов 720 тысяч сум. В эту сумму входят топливные расходы, технический осмотр (четыре раза в год), страхование на год, замена баллона четыре раза в год. Большая часть расходов приходится на топливо 62 %, замена баллона – почти 21 %, технический осмотр – почти 16 %, страхование – 2 % (рисунок 3).

¹² Расходы по замене шин предоставлены в расчете за год.

Рисунок 3. Распределение расходов «Дамаса» в Хавастском районе

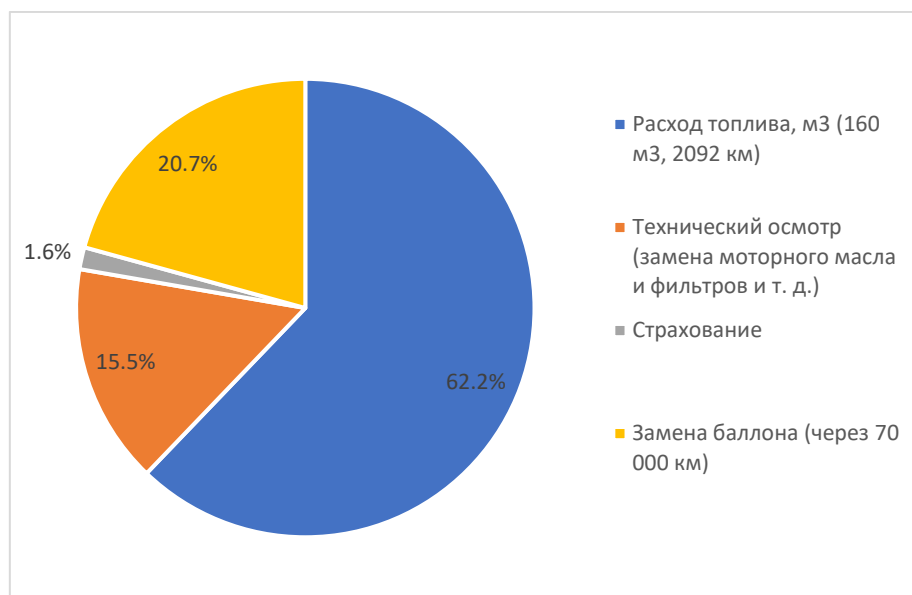


Таблица 3. Смета расходов на «Дамас», Хавастский район Сырдарьинской области

Наименование	Общее количество	Стоимость за единицу	Сумма в месяц
Расход топлива, м ³	160	2 500	400 000,00
Технический осмотр (замена моторного масла и фильтров и т. д.)	4 раза в год	25 000	100 000
Страхование	1 раз в год	10 000	10 000
Замена баллона (через 70 000 км)	4 раза в год	33 333	133 333
Общая сумма на одну поездку			643 333

Топливный лимит выделяется на каждый квартал, а в конце каждого месяца проводится анализ фактического расхода топлива. Так, в 2021 году ежеквартальный топливный лимит «Дамаса» в Хавастском районе составляет 480 кубических метров, а за месяц – 160 кубических метров. Для «Дамаса» фактический средний расход газа на пробег 100 км составляет 8,3 кубических метра¹³. Таким образом, каждый месяц «Дамас» может проехать до 2092 км. В этом случае заправка «Дамаса» обойдется в 400 тысяч сум¹⁴.

Однако, фактический расход топлива указывает на то, что бюджетные средства не расходуются в полной мере. Согласно утвержденному графику, в 2021 году «Дамас» в Хавастском районе в среднем совершил 3 поездки в месяц. Это означает, что бюджет одной

¹³ Согласно расчету ГУП Научно - производственный центр «Узавтотранстехника», Министерство транспорта РУз, 2019.

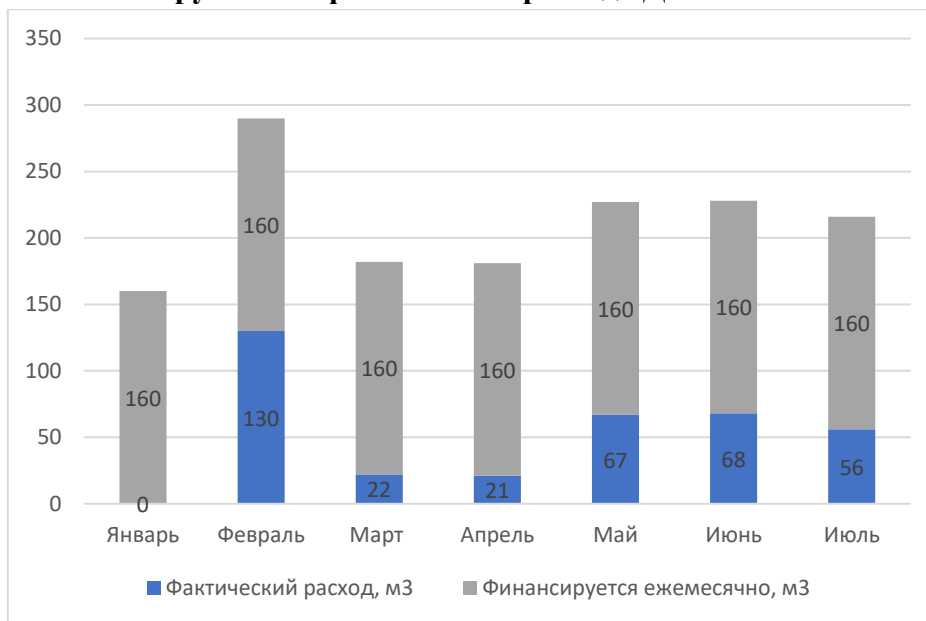
¹⁴ Из расчета 1 м³ = 2500 сум.

поездки составляет примерно 133 тыс. сум. Расстояние от ЦГУ Хавастского района до пилотных, наиболее удаленных махаллей составляет 28 км (Окчангал), 28 км («Узбекистон тукинчилиги») и 38 км (Бинокор). Исходя из среднего расхода газа на пробег 100 км, затраты на топливо в две стороны составляют примерно 11 и 16 тысяч сум соответственно или приблизительно 9 и 12 % от топливных расходов одной поездки.

Если же рассчитывать стоимость поездки исходя из максимального количества выездов «Дамаса» в 2021 году – например, 5 раз в апреле в махалли Кайирма (23 км), Шаркобод (25 км), Сохибкор (26 км), Коракум (27 км) и Мустакиллик (20 км). В этом случае, топливные расходы одной поездки равняются 80 тысячам сум. Топливные затраты в две стороны в каждую вышеуказанную махаллю не превышают 14 % топливных расходов одной поездки.

Согласно предоставленной информации о финансируемых и фактически расходуемых расходах топлива «Дамаса» Хавастского района (см. рисунок 3), за семь месяцев 2021 года вместо финансируемых 1120 кубических метров выделяемого объема газа, «Дамас» освоил лишь 364, то есть не освоил почти 68 % выделяемых средств на топливные расходы для оказания мобильных госуслуг. **Иными словами, совершая поездки в пилотные махалли, «Дамасы» затрачивают не более 32 % месячного бюджета, что позволяет им увеличить число поездок в месяц.**

Рисунок 3. Финансируемый и фактический расход «Дамаса» Хавастского района



6.2 БАХМАЛЬСКИЙ РАЙОН ДЖИЗАКСКОЙ ОБЛАСТИ

6.2.1 Обзор текущей системы оказания мобильных госуслуг

Для изучения текущего состояния и качества оказания мобильных услуг были проведены интервью с представителями Джизакского областного управления АГУ, директором ЦГУ города Усмат, а также с раисами отдаленных махаллей.

В управлении АГУ Джизакской области имеется 2 автобуса¹⁵, а в ЦГУ Бахмальского района – 1 «Дамас». Главное отличие оказания услуг посредством автобуса и «Дамаса» заключается в том, что автобус оснащен такими техническими решениями, как солнечные батареи, посадочные места и касса, LED-экран, Wi-Fi-соединение, принтер, ноутбук. По словам представителей ЦГУ Бахмальского района, «Дамасы» приезжают без технического оснащения, хотя и «Дамасы», и автобусы должны предоставлять одинаковое количество госуслуг, т.е. ныне предоставляемые по республике 157 видов госуслуг. Для операторов, приехавших на «Дамасах» в махалли, оказание госуслуг может быть осложнено из-за отсутствия такого необходимого технического оборудования, как сканер, или если необходимо загрузить в систему файл с большим весом (объемом). Более того, «Дамасы», кроме оказания выездных мобильных услуг, также выезжают во время организации государственными органами выездных приемов. Еще одним отличием «Дамаса» и автобуса является то, что «Дамас» более гибкий для организации частых выездов, а выезды автобусов организуются во время крупных мероприятий со стороны государственных органов. Также, районный ЦГУ предоставляет информацию о передвижении «Дамасов» и предоставленных услугах.

Мобильные услуги оказываются с утра и до последней заявки, примерно до четырех часов вечера. В основном жители отдаленных махаллей пользуются услугой «Получение идентификационного номера налогоплательщика (ИНН) для физических лиц», «Получение технических условий на подключение к электрическим сетям до 20 кВт» и «Регистрация нового субъекта предпринимательства». Проблематичными являются услуга постановки детей в ДОУ. Более сложными для оказания являются услуги, связанные с лицензией и строительством.

Во время проведенных бесед было выявлено, что население отдаленных махаллей остаются довольными оказанием услуг, компетентностью операторов, условиями оказания услуг и наличием необходимого оборудования в «Дамасах», в то время, как некоторые считают, что для получения необходимых услуг следует улучшить оснащение «Дамасов». Некоторые граждане пожелали, чтобы «Дамасы» посещали их махалли чаще.

Необходимо оборудовать «Дамасы» для их самостоятельного оказания всех существующих государственных услуг. Требуется повысить уровень коммуникации и проводить консультации между ЦГУ и населением отдаленных махаллей, чтобы жители были лучше осведомлены о процессе получения госуслуг.

6.2.2 График посещения и регулярность

В Бахмальском районе Джизакской области предусмотрен годовой график для «Дамаса» и автобуса. Согласно графику, в Джизакской области автобусы выезжают в один кишлак или одну махаллю один раз в месяц. В год автобусы совершают 12 поездок. В 2021 году автобусы посетили Бахмальский район один раз – 27 февраля, приехав в кишлак Ойкор.

¹⁵ Однако, в ходе исследования о существовании второго автобуса упомянуто не было. И графики, и бюджет указаны на один автобус.

В 2021 году, согласно утвержденному графику, «Дамасы» ЦГУ посетили 20 махаллей и кишлаков Бахмальского района четыре раза в год. В их число входят Усмат (административный центр), Дустлик, Октош, Сарой, Кутлугобод, Бахмаль, Музбулок, Сангзор, Нушкент, Галлакон, Мугол, Новка, Ойкор, Богишамол, Фидокор, Барлос, Тонготар, Нурафшон, Янгибог, Гулбулок. Таким образом, каждая из этих махаллей/кишлаков посещается раз в три месяца (см. рисунок 3). Касательно пилотных махаллей в 2021 году «Дамасы» выезжали в Музбулок в начале февраля, мая и августа. Последняя поездка в 2021 году запланирована на ноябрь. Кишлак Ойкор посещался «Дамасами» в начале марта и в начале июня. Следующие 2 поездки запланированы на начало сентября и декабря.

Другие 10 махаллей и/или кишлаков посещались три раза в год – Навбахор, Бунёдкор, Шодлик, Узунбулок, Мустакилик, Маданият, Ватанпарвар, Темиркадам, Урмончи и пилотная махалля Молгузар. Пилотная махалля Молгузар была посещена операторами ЦГУ в конце апреля и в конце июня. Последняя поездка планируется на конец октября.

В среднем в Бахмальском районе «Дамас» совершает 10 поездок в месяц. Во время выездов в махалли изготавливаются баннеры, буклеты с целью информирования населения о государственных услугах.

По словам представителя ЦГУ, в месяц выездные приемы осуществляются 3-4 раза, примерно раз в неделю по субботам. Более того, выездные поездки могут осуществляться по программе «Обод кишлок», а также в дни приемов районного хокима (раз в квартал или полугодие) или глав 4 секторов (прокуратура, налоговая, хокимият и отдел внутренних дел). Во время таких выездных приемов граждане, обратившиеся по сфере госуслуг на местах, могут решить свои вопросы, а также воспользоваться мобильными услугами. В основном дополнительные выезды были в махалли, которые были включены в программу Обод Кишлок (например, махалля Барлос и Бахмал, хотя там есть филиал ЦГУ). Согласно графику мобильные (выездные) услуги оказываются не только в отдаленных махаллях, но и близких, и включены все махалли Бахмальского района.

Следует отметить, что в махалле «Музбулак» кроме «Дамаса» организована легковая машина для предоставления мобильных услуг в отдаленных махаллях.

Таким образом, «Дамасы»/автобусы совершают поездки вне графика в рамках других государственных программ, а также в близлежащие махалли, граничащие с районным центром. Такие поездки не входят в рамки оказания мобильных услуг, целью которых является обеспечение покрытия госуслугами населения в отдаленных махаллях.

Таблица 4. График посещения махаллей «Дамасом» в Бахмальском районе Джизакской области.

		Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
1	Усмат	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
2	Дустлик	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
3	Октош	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
4	Сарой	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
5	Кутлугобод	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
6	Бахмаль	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
7	Музбулок	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
8	Сангзор	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
9	Нушкент	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
10	Галлакон	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
11	Мугол	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
12	Новка	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
13	Ойкор	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
14	Богишамол	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
15	Фидокор	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
16	Барлос	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
17	Тонготар	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓

18	Нурафшон	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
19	Янгибоғ	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
20	Гулбулок	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
21	Навбахор	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
22	Бунедкор	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
23	Шодлик	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
24	Узунбулок	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
25	Мустакиллик	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
26	Маданият	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
27	Ватанпарвар	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
28	Темиркадам	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
29	Урмончи	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
30	Молгузар	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×

6.2.3 Оповещение и взаимодействие с населением

По словам представителей районного ЦГУ, график выездов «Дамасов» составляется согласно утвержденному порядку об оказании мобильных услуг на местах со стороны областного управления АГУ, а также с отделом поддержки махалли и семьи Бахмальского района, начальник которого является также заместителем районного хокима, а также директором ЦГУ и начальником районного ЗАГСa. После этого, данный график утверждается областным управлением (управление АГУ Джизакской области), затем утверждается ЦА АГУ. На практике бывают случаи, когда с представителями районного ЦГУ связываются раисы махаллей или руководители ДОУ для того, чтобы договориться о внеплановом посещении «Дамасов»/автобусов. Также, директор ЦГУ предупреждает раисов махалли о том, чтобы оповещали их в случае высокого спроса на определенную услугу.

В ходе бесед также было выявлено, что в махалле не были предоставлены графики приездов «Дамасов»/автобусов, то есть раисы махаллей не знают, когда они должны приезжать. О приезде «Дамасов»/автобусов в махаллю население оповещается через махаллинских активистов (общественников), которым дается поручение сообщить жителям о приезде мобильных пунктов непосредственно по факту их прибытия.

Так, в махалле «Музбулак» председатель махалли не располагает графиком приезда «Дамаса», так как установлена хорошая координация с представителями ЦГУ. В случае появления большого спроса или заявок со стороны жителей махалли, председатель махалли может позвонить представителям ЦГУ и вызвать «Дамас» в махаллю. Такие ситуации были в случае с фермерами, когда, по словам директора ЦГУ, 50 фермеров получили земельные участки и нужно было оформить их в частную собственность. Более того, в 120 домохозяйств были пробурены артезианские скважины, был организован выездной прием – разрешение на специальное водопользование или водопотребление (из подземных водных объектов)¹⁶. Обычно на места выезжает 1 оператор, а по субботам – по 2 оператора.

«Дамасы» не оборудованы никакой техникой, кроме ноутбука. Модема нет. Для подключения к интернету приходится пользоваться мобильным интернетом и раздавать Wi-Fi через подключение по точке доступа. Более того, в зависимости от расположения махалли зона покрытия мобильных операторов меняется, поэтому у оператора обычно 2-3 сим-карты. При оказании мобильных госуслуг операторы нуждаются в низковольтном принтере, ноутбуке и модеме для оказания мобильных услуг.

Услуги, по словам председателя махалли, оказываются или в здании махалли или в начале определенной улицы внутри махалли. Услуги оказываются с утра и до последней заявки и продолжительность работы операторов «Дамаса» зависит от количества заявок. За один выезд примерно поступает 10-12 заявок. **Более того, в связи с низкой информированностью населения о предоставлении государственных услуг, часто бывают случаи, когда граждане махалли обращаются к операторам махалли по вопросам материальной поддержки и решения бытовых проблем, связанных с обеспечением доступа к воде и источникам энергии (электричество, газ).** Например, население во время выездных приемов

¹⁶ <https://my.gov.uz/ru/service/190>

начинает жаловаться на отсутствие газа, электричества и другие проблемы, не относящиеся к компетенции ЦГУ.

По словам представителей махаллей автобусы и «Дамасы» не приезжали вместе. Автобусы обычно не выезжают вместе с «Дамасами», так как они обычно выезжают для оказания мобильных услуг по области в крупных выездных приемах, осуществляемыми вышестоящими органами. В случае если выезды автобуса и «Дамаса» организуются вместе, автобус едет с областного управления, а «Дамас» с операторами едет с районного ЦГУ. Так как автобусы оборудованы всем техническим оснащением, а операторы присоединяются к ним на «Дамасах», их совместная работа создает все необходимые условия для более эффективного предоставления госуслуг.

Жители отдаленных махаллей остаются довольными оказываемыми услугами, в последнее время с их стороны участились предложения о более частом приезде «Дамасов»/автобусов в их махалли.

6.2.4 Оплата мобильных госуслуг

При беседе с представителями ЦГУ и махаллей было выявлено, что оплату за услуги можно произвести через кассу ЦГУ, почтовую кассу, Paynet, платежные системы Payme и Click (онлайн) или банковские кассы. Более того, онлайн-платежи не популярны среди населения, так как они не знают, как пользоваться платежными системами PayMe или Click. В основном пользователи мобильных услуг обращаются к оператору, чтобы тот принял оплату. Среди операторов, выезжающих в махалли, есть кассир или оператор, уполномоченный принимать наличные деньги у населения, а затем, согласно инвойсам, сдает собранную сумму в кассу ЦГУ. Более того, если заявитель не знает, как оплатить услугу онлайн, часто операторы помогают им произвести оплату через Payme или Click.

Со стороны граждан поступают предложения снизить стоимость платных услуг или предоставить возможность частичной оплаты разделив оплату на несколько частей. Более того, малоимущим гражданам иногда приходится отказываться от получения госуслуг в связи с высокой стоимостью госуслуги (например оформление кадастра или оформление недвижимости).

6.2.5 Бюджет и расходы «Дамасов»/автобусов при оказании мобильных услуг¹⁷

Бюджет и статьи расходов на выездные приемы АГУ Джизакской области составляются и утверждаются АГУ сроком на один год. Далее утвержденный бюджет распределяется между 12 районами, в которые выезжают автобусы. **По сравнению с Сырдарьинской областью, бюджет выездных приемов АГУ Джизакской области значительно выше.** В 2021 году, согласно предоставленным данным (см. таблицу 5), ежемесячный бюджет автобуса составляет 2 миллиона 989 тысяч сум, а годовой – почти 36 миллионов сум. В эту сумму включены

¹⁷ Данные по бюджетам автобусов и «Дамасов» предоставлены консультантом ПРООН на местах – сотрудником Джизакского управления АГУ и другими сотрудниками Джизакского управления АГУ.

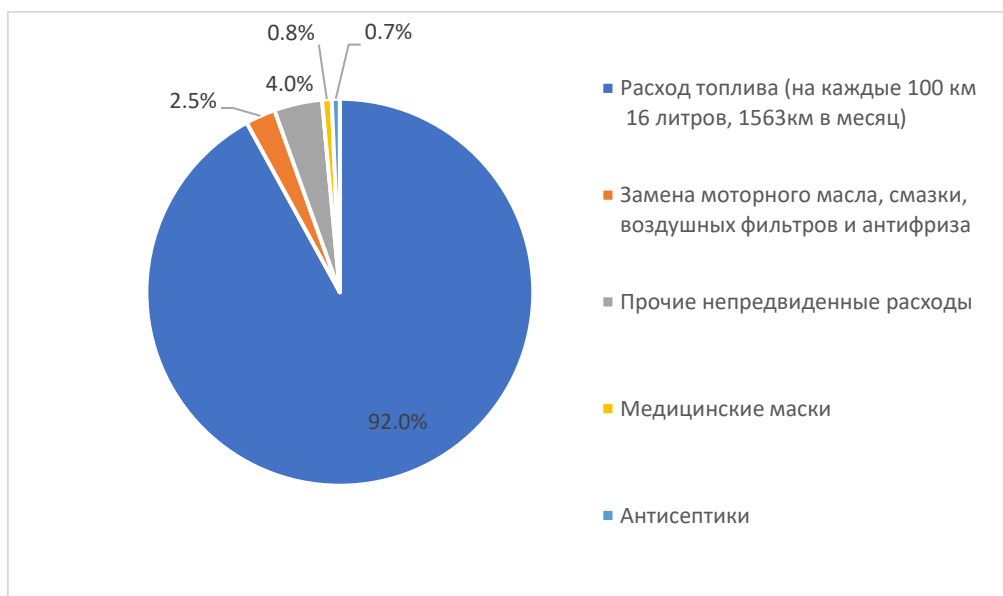
расходы на топливо, замена моторного масла, смазки, воздушных фильтров и антифриза один раз в месяц, непредвиденные расходы, медицинские маски и антисептики.

Согласно утвержденному графику, в 2021 году автобус посещает одну махаллю каждого района Джизакской области 1 раз в месяц, что составляет 12 поездок в год. Таким образом, стоимость одной поездки – 2 миллиона 989 тысяч сум. Почти вся сумма бюджета (92 %) приходится на расход топлива – 250 литров или примерно 1563 км в месяц. 4 % выделяется для покрытия непредвиденных расходов, 2,5 % – на замену моторного масла, смазки, воздушных фильтров и антифриза и 1,5 % – на средства индивидуальной защиты (медицинские маски и антисептик).

Таблица 5. Смета расходов автобуса, Бахмальский район Джизакской области

Наименование	Общее количество в месяц	Стоимость за единицу	Сумма в месяц
Расход топлива (на каждые 100 км 16 литров, 1563 км в месяц)	250	11000	2 750 000,00
Замена моторного масла, смазки, воздушных фильтров и антифриза	1 раз	75000	75 000,00
Прочие непредвиденные расходы	1 раз	120000	120 000,00
Медицинские маски	30 шт.	800	24 000,00
Антисептик	1 шт.	20000	20 000,00
Общая сумма одной поездки			2 989 000,00

Рисунок 4. Распределение расходов автобуса в Бахмальском районе Джизакской области



Расстояние от Джизака до пилотных махаллей Ойкор, Музбулок и Молгузар составляет 80, 100 и 80 км соответственно. Исходя из среднего расхода топлива (16 л на каждые 100 км), расход топлива до пилотных махаллей в одну сторону составляет 13, 16 и 13 литров и обходится в 141, 176 и 141 тысяч сум соответственно. С учетом обратной дороги, затраты на топливо для посещения пилотной махалли не превышают 13 % от топливных расходов одной поездки. **Таким образом, с учетом установленных топливных расходов, автобусы могут значительно увеличить количество поездок в месяц в Бахмальском районе, покрывая тем самым большее количество махаллей. То есть, выделенный бюджет позволяет посетить 7-8 махаллей в месяц в одном районе.**

Статьи расходов и бюджет «Дамасов»/автобусов также утверждается АГУ на один год. Так, в 2021 году ежемесячный бюджет «Дамаса» Бахмальского района составляет 1 миллион 890 тысяч сум и включает в себя топливные расходы и другие автотранспортные расходы, непредвиденные расходы и расходы на медицинские маски, антисептики, баннеры и промо материалы. Таблица 6 подробно описывает статьи расходов на выездные услуги в Бахмальском районе. **По сравнению с Хавастским районом, ежемесячный лимит топлива ниже в Бахмальском районе ниже и составляет 120 кубических метров.**

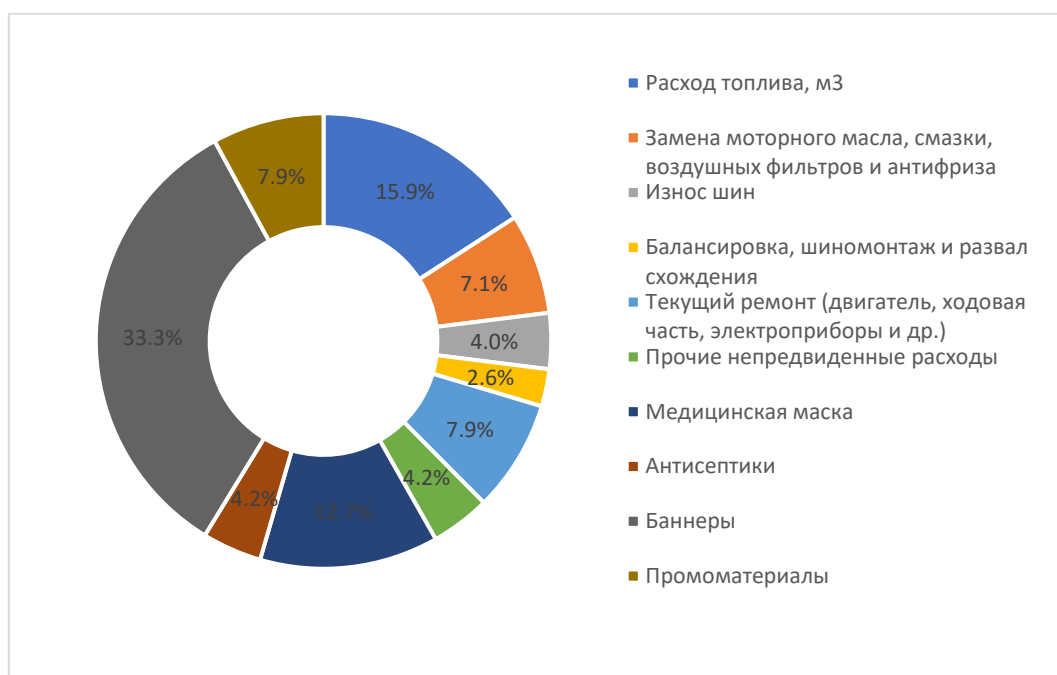
Значительная часть бюджета (более 40 %) расходуется на баннеры (33 %) и промо материалы (8 %). Затраты на топливо составляют почти 16 % от ежемесячного бюджета. Такие автотранспортные затраты как замена моторного масла и других комплектующих, износ шин, балансировка, шиномонтаж, развал схождения и текущий ремонт составляют почти 22 %. Еще 17 % приходится на средства индивидуальной защиты – антисептики и маски и 4,2 % – на прочие непредвиденные расходы.

Таблица 6. Смета расходов «Дамаса», Бахмальского района Джизакской области

Наименование	Общее количество	Стоимость за единицу в месяц	Сумма в месяц
Расход топлива, м ³	120	2 500,00	300 000,00
Замена моторного масла, смазки, воздушных фильтров и антифриза	1 раз месяц	135 000,00	135 000,00
Износ шин	1 раз в месяц	75 000,00	75 000,00
Балансировка, шиномонтаж и развал схождения	1 раз в месяц	50 000,00	50 000,00
Текущий ремонт (двигатель, ходовая часть, электроприборы и др.)	1 раз в месяц	150 000,00	150 000,00
Прочие непредвиденные расходы	1 раз в месяц	80 000,00	80 000,00

Медицинская маска	300 шт	800,00	240 000,00
Антисептики	4 шт	20 000,00	80 000,00
Баннеры	3 шт	210 000,00	630 000,00
Промоматериалы	300 шт	500,00	150 000,00
Общая сумма одной поездки			1 890 000,00

Рисунок 5. Распределение расходов «Дамаса» в Бахмальском районе



Согласно утвержденному графику посещения махаллей в 2021 году, «Дамас» в Бахмальском районе совершает 10 поездок в месяц. Тогда, топливные расходы на каждую поездку составляют 30 тысяч сум. Расстояние от Усмата до пилотных махалле Ойкор, Музбулок и Молгузар составляет 40, 80 и 40 км соответственно. На каждые 100 км «Дамас» расходует 8,3 кубических метра газа¹⁸, что означает что стоимость поездки в пилотные махалли с учетом обратной дороги составляет 17 тысяч (махалли Ойкор и Молгузар) и 33 тысячи сум (махалля Музбулок). Таким образом, совершая поездки в пилотные махалли Ойкор и Молгузар затраты «Дамаса» на топливо не превышают 56 % финансируемых средств. Однако, при посещении одной из самых удаленных махаллей – Музбулок, расходуется весь топливный лимит поездки (111 % от топливных расходов).

Рекомендуется оптимизировать бюджет «Дамасов» с учетом эффективности их статей расходов. Хотя значительная доля финансируемых средств приходится на материалы, которые должны обеспечить большую информированность населения, жители махаллей не в полной мере понимают, что такое государственные услуги, что говорит о низкой

¹⁸ Согласно расчету ГУП Научно-производственный центр «Узавтотранстехника», Министерство транспорта РУз, 2019.

эффективности этих статей расходов. Целесообразно увеличить топливный лимит «Дамасов» в Бахмальской области за счет сокращения менее эффективных статей расходов.

7 УЧАСТИЕ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ МОБИЛЬНЫХ ГОСУСЛУГ

В рамках исследования были проведены две поездки с автобусом в махалле Окчангал Хавастского района и в махалле Молгузар Бахмальского района и две поездки с «Дамасом» в махалле «Узбекистон тукинчилиги» Хавастского района и в махалле Музбулок Бахмальского района.

7.1 ХАВАСТСКИЙ РАЙОН (1 ПОЕЗДКА С АВТОБУСОМ, 1 ПОЕЗДКА С «ДАМАСОМ»)

Поездка с автобусом в махаллю *Окчангал* была проведена 14 июля. Выезд автобуса был запланирован заранее по просьбе организаторов проекта из-за редких выездов автобуса. **Кроме того, было непонятно, когда именно автобус должен приехать в махаллю, так как график посещения для автобусов отсутствует.** Автобус выезжает в махалли сопровождая крупные выездные приемы глав четырех секторов – хокимият, налоговая, МВД, прокуратура для решения проблем на местах. Сотрудники АГУ и ЦГУ обычно сопровождают такие приемы и оказывают услуги населению.

Из оборудования необходимого для предоставления госуслуг в автобусе был **только принтер.** компьютер был привезен оператором ЦГУ г. Хаваст, который должен был предоставлять услуги. Внутренняя инфраструктура автобуса соответствовала требованиям. Ко времени визита рабочей группы в махаллю автобус уже находился там около часа.

В течение всего визита никто из местных жителей не обратился за получением государственных услуг. Автобус был расположен возле махаллинского комитета. По словам местных жителей и председателя махаллинского комитета, до приезда рабочей группы автобус дважды приезжал в махаллю. Один из визитов был плановым, второй был совершен в составе комиссии. Однако, как правило, автобус приезжает в махаллю редко. Согласно регламенту, в автобусе также должен присутствовать кассир. Но, так как областное АГУ не располагает штатными единицами для предоставления услуг и взимания платы с заявителей, услуги кассира должен оказывать кассир районного ЦГУ. Однако, как правило, в ЦГУ работает только один кассир, приоритетом которого является обслуживание заявителей непосредственно в ЦГУ, и он не может выезжать вместе с «Дамасом»/автобусом.

Посещение махалли «*Узбекистон тукинчилиги*» состоялось 17 августа. Во время визита в махаллю «*Узбекистон тукинчилиги*» «Дамас» был направлен в махаллю по предварительному согласованию, так как, согласно графику, последнее посещение махалли этом году было 8 августа.

Во время визита «Дамаса» в нем находилось два оператора из ЦГУ Хавастского района. У операторов при себе были ноутбуки для оказания услуг, а также принтер, который они привезли с собой из ЦГУ. Так как у операторов отсутствовал доступ к стационарному интернету, они использовали «точку доступа» на мобильных телефонах.

Во время визита «Дамаса» за получением государственных услуг всего обратились 28 жителей махалли. Как таковой очереди не наблюдалось. До 13:00 услуги оказывались в местной школе, а затем «Дамас» поехал к махаллинскому комитету, где продолжили оказывать мобильные услуги до 18:00. Все заявители смогли получить мобильные услуги. Для принятия оплаты за

оказание услуг в «Дамасе» действовала выездная касса. Также заявителям был доступен электронный способ оплаты. В целом «Дамас» находился в махалле с 8:30 до 18:00.

По мнению местных жителей, главным недостатком «Дамасов» при оказании мобильных услуг является **нерегулярный график посещения**. При участии в процессе оказания мобильных услуг через «Дамас», жители были предварительно оповещены представителями махаллинского комитета о месте и времени оказания услуг. Однако, на практике представители махаллинского комитета не всегда могут уведомить население, так как сами не знают, когда приедет «Дамас»/автобус. Это подтверждается тем, что большинство жителей остаются неосведомленными о приезде «Дамасов»/автобусов. Как выяснилось, жители в основном узнают о месте расположения «Дамаса»/автобуса от соседей.

7.2 БАХМАЛЬСКИЙ РАЙОН (1 ПОЕЗДКА С АВТОБУСОМ, 1 ПОЕЗДКА С «ДАМАСОМ»)

Предварительно согласовав график приезда группы в махаллю *Молгузар*, областное АГУ обеспечило приезд автобуса в махаллю, так как по официальному графику автобус посещает Бахмальский район лишь один раз в году.

По утверждению сотрудников областного АГУ, автобусы выезжают в населенные пункты по заявкам. **Однако, как выяснилось позже, ни оператор, ни водитель автобуса не знали точный маршрут**. Как позже отметил председатель махаллинского комитета Молгузара, автобус к ним приехал впервые. До этого к ним приезжали только «Дамасы» или сотрудники ЦГУ на частных автомобилях.

Стоит отметить, что дорога из г. Джизак в МСГ Молгузар находится в аварийном состоянии и автобус с трудом мог проехать по ней. Примечательно, что во время визита у оператора не было доступа к информационной системе (логина и пароля). **Во время визита в автобусе отсутствовало какое-либо оборудование для предоставления услуг (компьютер, принтер и т.д.). Следовательно, оператор не мог оказывать услуги населению.**

Кроме того, во время визита никто из местных жителей не изъявил желания получить какую-либо государственную услугу. Это при условии, что по словам председателя в махале проживает более 4,5 тысяч человек, и при махаллинском комитете есть уполномоченные общественники, которые оповещают население о предстоящем приезде «Дамаса»/автобуса для оказания мобильных услуг.

Однако автобус в целом находился в исправном состоянии и внутренняя инфраструктура салона соответствовала предъявляемым техническим требованиям. **По словам председателя махаллинского комитета, «Дамасы» приезжают к ним в среднем раз в месяц, но предоставление услуг часто сопряжено с техническими сложностями такими как плохое качество интернет-соединения и отсутствие необходимого оборудования. Многие жители вынуждены получать государственные услуги в районном центре или в филиале ЦГУ.**

Визит в махаллю *Музбулок* состоялся 20 августа 2021 года. Согласно графику, «Дамас» должен посещать махаллю 4 раза в год. **Во время посещения махалли обнаружилось, что**

«Дамас» был в неисправном состоянии и оператор заблаговременно был направлен в махаллю на легковой машине. Хотя «Дамас» должен был посетить махаллю 7 августа, при встрече с представителями махалли за исключением раиса махалли многие из присутствующих не знали о существовании мобильных услуг. Исключение составили несколько граждан махалли, которые смогли воспользоваться мобильными услугами во время выездных приемов хокима: один из них проконсультировался с оператором о списке необходимых документов, необходимых для оформления кадастра, а другой получил ИНН.

По прибытию в махаллю «Музбулок», в махаллинском комитете можно было увидеть оператора, который по словам директора ЦГУ, приезжает в данную махаллю каждую неделю. Однако, во время беседы с населением махалли они подчеркнули необходимость приездов «Дамасов»/автобусов и то, что организация таких экспресс-услуг существенно облегчило бы доступность госуслуг для жителей отдаленных махаллей. Более того, население в основном узнает о процедурах получения госуслуг по телевидению или у знакомых, что указывает на необходимость более эффективной работы операторов ЦГУ в отдаленных махаллях для повышения информированности населения.

Опыт данной махалли показывает, что для оказания мобильных госуслуг ЦГУ может использовать не только «Дамас», но и любой другой вид транспорта, так как за неимением технического оборудования, «Дамас» служит в качестве средства передвижения. Более того, разбитые дороги являются существенным препятствием для езды «Дамасов» в отдаленные махалли. В случае с махаллей «Музбулок» недавно была проложена новая альтернативная дорога, которая значительно увеличивает расстояние между административным центром и махаллей.

Более того, у оператора имеется ноутбук и мобильное интернет-соединение для принятия заявок. Однако, в день визита для получения мобильных услуг не было ни одного заявителя. Граждане махалли ощущают острую нехватку в таких услугах, как подача заявления в органы ЗАГСа и получения справки о рождении. И также предложили назначить работника махалли, ответственным за оказание услуг непосредственно в здании махаллинского комитета, предоставив ему доступ к системе ЦГУ. Это существенно сократило бы их затраты на получение госуслуг.

8 РЕКОМЕНДАЦИИ

В ходе анализа были выявлены существенные расхождения между действующим графиком выездов «Дамасов»/автобусови реальным количеством посещений. Кроме того, было установлено, что количества установленных графиком выездов явно недостаточно для удовлетворения спроса на государственные услуги в отдаленных махаллях.

Так как при составлении графиков «Дамасов» не были учтены такие важные факторы как удаленность махалли, спрос на мобильные государственные услуги и наличие филиала, необходимо разработать критерии отбора махаллей и частоту посещений, которые будут служить руководством для областных управлений АГУ и районных отделов ЦГУ. Эти критерии включают в себя:

- **удаленность махалли от районного центра и ближайшего филиала ЦГУ.** Например, в Хавастском районе – от 25 км, в Бахмальском – от 30 км. Следует исключить городские махалли из графика. Мобильные услуги должны покрывать исключительно удаленные махалли, доступ которых к филиалу или районному центру ЦГУ затруднен.
- **спрос на государственные услуги.** При посещении махаллей максимальное количество заявок не превышает 20. Это означает, что в некоторых махаллях, несмотря на их отдаленность, нет острой необходимости в мобильных услугах. Такие махалли могут быть покрыты в процессе визита другой удаленной махалли с большим спросом.
- **наличие филиалов ЦГУ вблизи махаллей.** Нет необходимости посещений махаллей «Дамаса»ми/автобусами, в которых уже есть филиалы ЦГУ. Также следует исключить из графика махалли, которые граничат с этими махаллями. За счет этого, можно увеличить количество поездок в удаленные махалли.

Однако, для того чтобы использовать эти критерии, райсы махаллей должны быть уведомлены о графике приезда «Дамасов» и заранее уведомлять население об их приезде. Также необходимо изучение статистики обращений по удаленным махаллям.

1. Повторное рассмотрение целесообразности выездов автобусов в отдаленные махалли и прекращение сопровождения автобусами и «Дамасами» представителей государственной власти на местах во время их выездных приемов.

В ходе исследования было установлено, что автобусы крайне редко совершают поездки. Более того, по официальному графику автобусы не покрывают самые удаленные махалли. Де-юре автобусы должны работать совместно с «Дамасами», де-факто они сопровождают выезды хокимиятов. В связи с этим, эффективность использования автобуса в качестве средства оказания мобильных государственных услуг неоправданно. Рекомендуется упразднить автобусы и перераспределить расходы, выделенные на их содержание, на переоборудование «Дамасов» и увеличение штатных единиц в филиалах ЦГУ.

Более того, необходимо прекратить практику внеплановых выездов автобусов и «Дамасов» для оказания мобильных услуг в рамках выездных мероприятий, организуемые представителями государственной власти на местах (хокими или замхокими), а также в рамках государственных программ.

2. Оптимизировать графики посещения махаллей с учетом их удаленности

Рекомендуется обновить графики «Дамасов» с учетом удаленности махаллей. Таким образом, некоторые махалли не будут посещаться «Дамасами» вовсе, а махалли, расположенные рядом друг с другом, могут посещаться за один выезд, если «Дамас» будет находиться в махалле по полдня. Таким образом, при условии совершения еженедельных поездок в отдаленные махалли рекомендованный график приведен ниже.

График посещения махаллей «Дамасом» в Хавастском районе Сырдарьинской области

№	Махалли в Хавасе	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
1	Афросиёб	Мобильные услуги не оказываются учитывая погодно-климатические условия	1 нед.		4 нед.			1 нед.			2 нед.		
2	Бинокор		2 нед.			1 нед.		2 нед.			3 нед.		
3	Бўстон		3 нед.			2 нед.			1 нед.		4 нед.		
4	Қайирма		4 нед.			3 нед.			2 нед.			1 нед.	
5	Қорақум			1 нед.		4 нед.			3 нед.			2 нед.	
6	Пахтакор			2 нед.			1 нед.		4 нед.			3 нед.	
7	Соҳибкор			3 нед.			2 нед.			1 нед.		4 нед.	
8	Ўзбекистон тўкинчилиги			4 нед.			3 нед.			2 нед.			1 нед.
9	Фарход				1 нед.		4 нед.			3 нед.			2 нед.
10	Хуснобод				2 нед.			1 нед.		4 нед.			3 нед.
11	Шарқобод				3 нед.			2 нед.			1 нед.		4 нед.

* не совершаются поездки в: Хавособод, Мустакилликнинг 25 йиллиги, Мустакиллик, Янгиер, Окчангал, Обод турмуш, Гулбахор, Кахрамон

График посещения махаллей «Дамасом» в Бахмальском районе Джизакской области

№	Махалли в Бахмале	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
1	Музбулок	Мобильные услуги не оказываются учитывая погодно-климатические и географические условия района		1 нед.		3 нед.			1 нед.		3 нед.		
2	Нушкент			2 нед.		4 нед.			2 нед.		4 нед.		
	Ойкор												
3	Темиркадам												
	Урмончи				3 нед.			1 нед.		3 нед.			1 нед.
4	Молгузар				3 нед.			2 нед.		4 нед.			2 нед.
5	Тонготар					1 нед.							
	Янгибог							3 нед.			1 нед.		3 нед.
6	Навбахор					2 нед.							4 нед.
	Бунедкор							4 нед.			2 нед.		
7	Гулбулок				3 нед.			1 нед.		3 нед.			1 нед.
8	Нурафшон				4 нед.								
	Шодлик							2 нед.		4 нед.			2 нед.
9	Узунбулок					1 нед.							3 нед.
	Мустакиллик							3 нед.			1 нед.		
10	Маданият					2 нед.		4 нед.			2 нед.		4 нед.

* не совершаются поездки в: Усман, Дустлик, Октош, Сарой, Кутлугобод, Сангзор, Ўлугул, Новка, Богишамол, Бахмаль, Фидокор, Барлос

При составлении рекомендованных графиков были учтены расстояние махаллей от районного ЦГУ, а также от филиалов ЦГУ в каждом районе. Более того, при условии оказания мобильных услуг по полдня, за одну поездку можно посетить 2 расположенные рядом друг с другом махалли.

3. Улучшение материально-технической оснащенности «Дамасов».

Результаты выездов рабочих групп показали, что уровень материально-технического оснащения «Дамасов» недостаточно для полноценного оказания государственных услуг населению. Из-за этого количество оказываемых услуг существенно отличается от тех, которые могут быть оказаны в ЦГУ. Рекомендуется закрепить за каждым «Дамасом» стандартный набор оборудования и инвентаря, который должен быть в наличии при совершении выездов в отдаленные махалли. Данный перечень оборудования инвентаря должен быть закреплен за каждым автомобилем и не должен использоваться для других целей. В частности, рекомендуется снабдить «Дамасы» следующим оборудованием:

- низковольтным принтером (1 для каждого «Дамаса»);
- сканером (1 для каждого «Дамаса»);
- ноутбуками (1 для каждого оператора);
- сим-картами нескольких операторов¹⁹;
- модемами мобильного интернета нескольких операторов (1 для каждой компании сотовой связи);
- складными столом и стульями (2 стола и 3-4 стула для операторов и клиентов).

Это превратит «Дамас» в полноценный мобильный объект, который самостоятельно сможет работать с населением и оказывать услуги независимо от местонахождения. Важным аспектом этой рекомендации является доступ к интернет-подключению. Важно обеспечить операторов сим-картами нескольких операторов связи в зависимости от зоны покрытия и модемами мобильного интернета.

4. Ввести позицию агента ЦГУ в отдаленных махаллях, ответственного за предоставления некоторых государственных услуг.

Для того, чтобы снизить потребность в мобильных государственных услугах, предлагается назначить агента ЦГУ для каждой отдаленной махалли, которые смогут оказывать наиболее популярные и простые в плане регламента услуги (подача заявления на устройство ребенка в дошкольное образовательное учреждение, справка об учете в нарко- и психодиспансере, подача заявления на получение справок об отсутствии (наличии) судимости и т.д.). Этот работник должен уметь пользоваться ПК и оргтехникой.

Данные сотрудники могут пройти ускоренные курсы по предоставлению государственных услуг в районных ЦГУ. Более того, им должен быть предоставлен доступ к системе оказания государственных услуг. В данном случае потребность в получении мобильных услуг будет существенно снижена и будут созданы условия для более удобного получения госуслуг населением.

Для этого при махаллинских комитетах следует организовать отдельную комнату для приема граждан и обеспечить необходимым оборудованием. Такие комнаты станут своего рода филиалами ЦГУ в махаллях.

В свою очередь работа филиалов ЦГУ должна быть стабильной и на регулярной основе. Для этого требуется создать дополнительные штатные единицы, которые будут трудоустроены в

¹⁹ В зависимости от местонахождения махалли и того, каким сотовым оператором она покрывается.

филиалах ЦГУ. Это позволит увеличить покрытие населения удаленных махаллей государственными услугами и создаст дополнительные возможности получения государственных услуг населением.

5. Разработка единой методологии по оказанию мобильных государственных услуг

Текущая система кажется разрозненной и сложенной по интуитивному восприятию участников процесса мобильных госуслуг ввиду отсутствия НПА, закрепляющего понятие мобильных государственных услуг, роли АГУ и ЦГУ в организации процесса оказания мобильных государственных услуг, составлении и утверждении графиков и бюджетов, а также стандартов процесса оказания мобильных госуслуг. В данный момент остается неясным следующее:

- по какому принципу составляются графики выездов «Дамасов» и автобусов;
- по какому принципу составляются бюджеты «Дамасов» и автобусов и по каким причинам расходные статьи и суммы расходов отличаются из района в район;
- каковы роли и задачи автобусов и «Дамасов», как они взаимодействуют между собой;
- стандарты оснащенности «Дамасов» и автобусов – что должно быть, в каком количестве, кем и как это определяется/регулируется.

Для прояснения вышеупомянутых аспектов, необходим соответствующий НПА, регулирующий процесс оказания мобильных государственных услуги и включающий в себя следующее:

- определение мобильных государственных услуг;
- роли и задачи участников процесса – областных управлений АГУ, ЦГУ и представителей махаллинского комитета;
- критерии составления графиков посещения автобусов и «Дамасов»;
- статьи расходов бюджетов автобусов и «Дамасов»;
- параметры технической оснащенности «Дамасов» и автобусов – какая техника и оборудование и в каком количестве должна быть в «Дамасе» и автобусе;
- стандарты процесса оказания мобильных госуслуг включая частоту посещений, время нахождения, техническое оснащение, количество операторов, способы оплаты и пр.

Основываясь на установленных законом обязанностях и стандартах, необходимо обеспечить регулярный контроль за исполнением установленных стандартов.

6. Повышение информированности населения о государственных услугах, в том числе о мобильных.

Результаты опросов местного населения показали, что у населения нет четкого понимания термина государственные услуги. В процессе проведения опросов и интервью, выяснилось, что под государственными услугами население подразумевает социальные услуги и функции, оказываемые со стороны государства. Даже когда жители получали государственные услуги посредством «Дамасов»/автобусов, они не были информированы о том, что получили государственную услугу. Более того, иногда население обращается к операторам с просьбами или жалобами, не касающихся Центров государственных услуг (низкое качество электроснабжения, разбитые дороги и т.д.).

Также они не всегда владеют информацией о перечне услуг, которые они могут получить. Для этого рекомендуется снабдить махаллинские комитеты информационными материалами в виде брошюр и плакатов, поясняющих оказание государственных услуг в целом, а также мобильных услуг. Сделать это можно за счет исключения затрат на баннеры, промоматериалы из бюджетов «Дамасов»/автобусов.

Повышение информированности населения о государственных услугах, в том числе о мобильных, например, посредством телевидения, радио и СМИ, а также размещением информационных баннеров в местах скопления народа – на рынках и других объектах социальной инфраструктуры. Агитационная работа со стороны представителей махаллинских комитетов также может проводиться во время каких-либо празднований или мероприятий, где собирается большая часть населения махалли.

В частности, населению должны быть доступны:

- Перечень услуг доступных к получению через ЦГУ;
- Подробная инструкция по использованию ЕПИГУ для получения государственных услуг онлайн;
- График и время визита «Дамасов»/автобусов в махаллю;
- Расположение филиалов ЦГУ в районе;
- Контакты районного ЦГУ.

Кроме того, рекомендуется запустить рекламную кампанию по телевидению (преимущественно в прайм-тайм).

7. Оптимизация бюджета, выделяемого для функционирования «Дамасов»/автобусов при оказании мобильных услуг.

На данный момент, расходы «Дамасов»/автобусов при оказании мобильных госуслуг в двух пилотных районах отличаются как по сумме, так и по статьям расходов. Это является следствием отсутствия единых требований по таким статьям расходов как страхование, технический осмотр, замена моторного масла, смазки, воздушных фильтров и антифриза, износ шин и замена баллонов, балансировка, шиномонтаж и развал схождения, текущий ремонт (двигатель, ходовая часть, электроприборы и др.) и прочие непредвиденные расходы. Необходимо утвердить единые статьи расходов «Дамасов»/автобусов. Расходы на топливо должны формироваться с учетом географических и инфраструктурных особенностей районов. Например, Хавастский район – равнинная местность, в то время как значительная часть Бахмальского района – горная, что значительно увеличивает расходы топлива²⁰. Отсутствует систематическая взаимосвязь между расходами на топливо и фактическими расстояниями и условиями, которые должен преодолеть «Дамас»/автобус.

8. Увеличить число операторов, которые могут полноценно оказывать мобильные услуги

В ходе исследования было установлено, что в некоторых случаях в ЦГУ есть только один сотрудник, ответственный за принятие оплаты и соответственно, он не может выехать с «Дамасом», что может создать проблемы в процессе оплаты за мобильные госуслуги для

²⁰ Согласно результатам исследования, ежемесячный лимит газа в Бахмальском районе – 120 м³, в Хавастском – 160 м³.

населения. В связи с этим рекомендуется увеличить количество операторов в ЦГУ, которые имеют право принимать оплату у населения. Кроме того, для повышения эффективности оказания мобильных госуслуг рекомендуется обеспечить большее количество операторов водительскими правами, для того, чтобы каждый оператор мог самостоятельно выехать в отдаленную махаллю.

Приложение 1: Картирование социально-экономических показателей Бахмальского района²¹



Рисунок 1.1- Бедные семьи, в процентах от количества семей

²¹ Социально-экономические показатели пилотных районов были собраны из паспортов махаллей, предоставленных привлеченными местными экспертами.

БЕЗРАБОТНЫЕ, % К ОБЩЕМУ НАСЕЛЕНИЮ

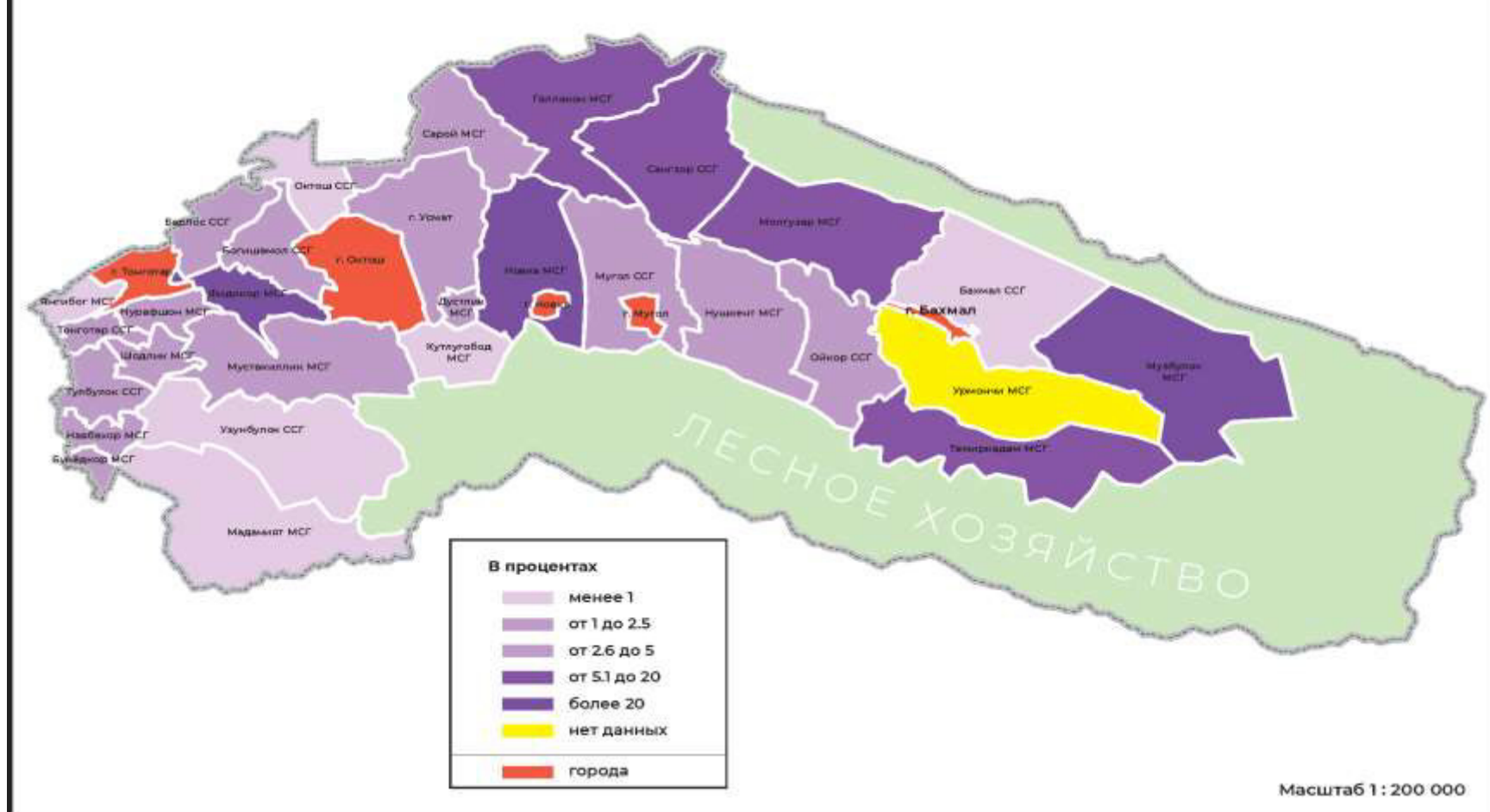


Рисунок 1.2 – Безработные, в процентах к общему населению

БЕЗРАБОТНАЯ МОЛОДЕЖЬ (% ОТ ВСЕЙ МОЛОДЕЖИ)

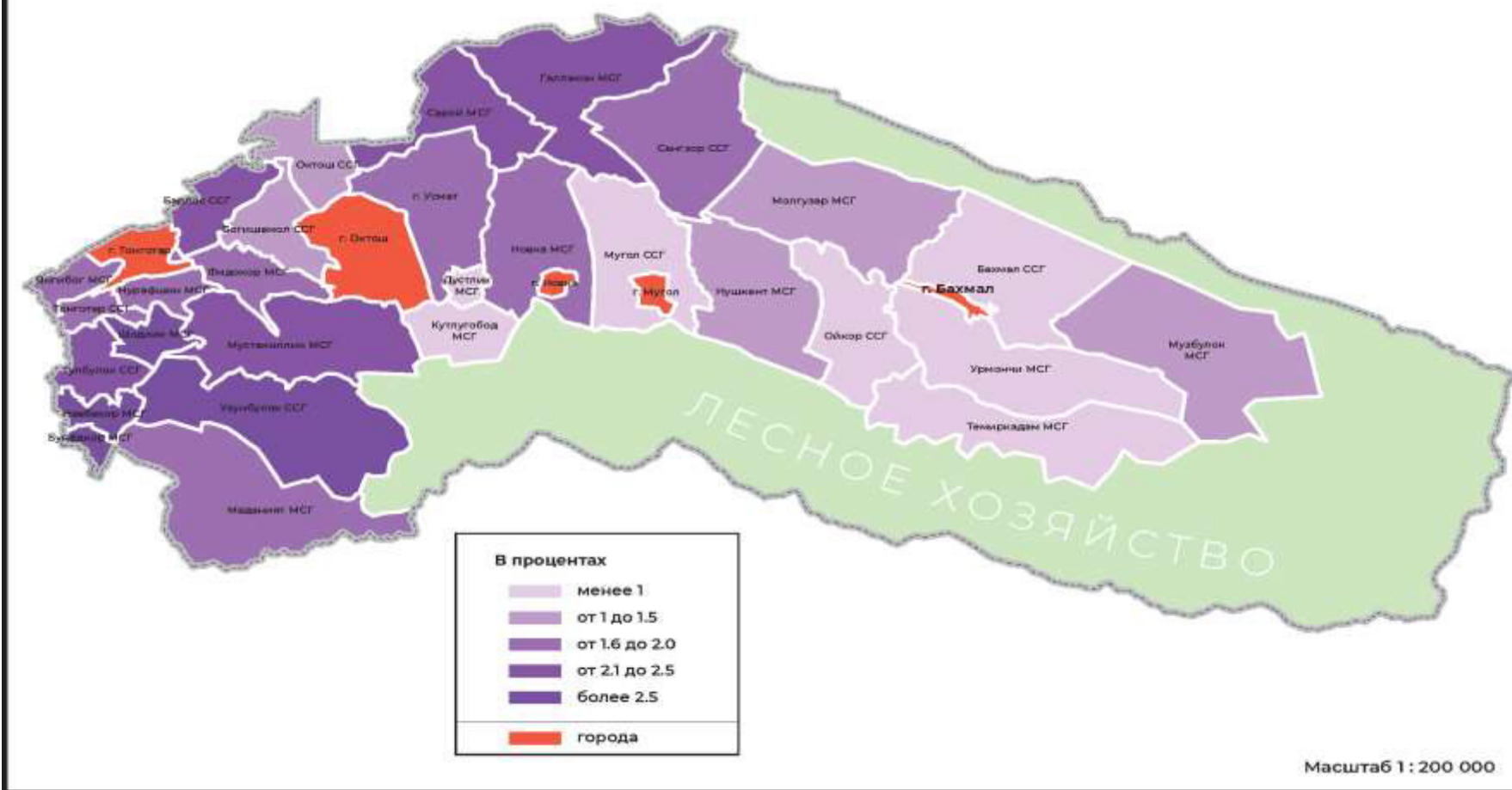


Рисунок 1.3 – Безработная молодежь, в процентах от всей молодежи

ДОМОХОЗЯЙСТВА, НЕОБЕСПЕЧЕННЫЕ ПИТЬЕВОЙ ВОДОЙ % ОТ ВСЕХ ДОМОХОЗЯЙСТВ

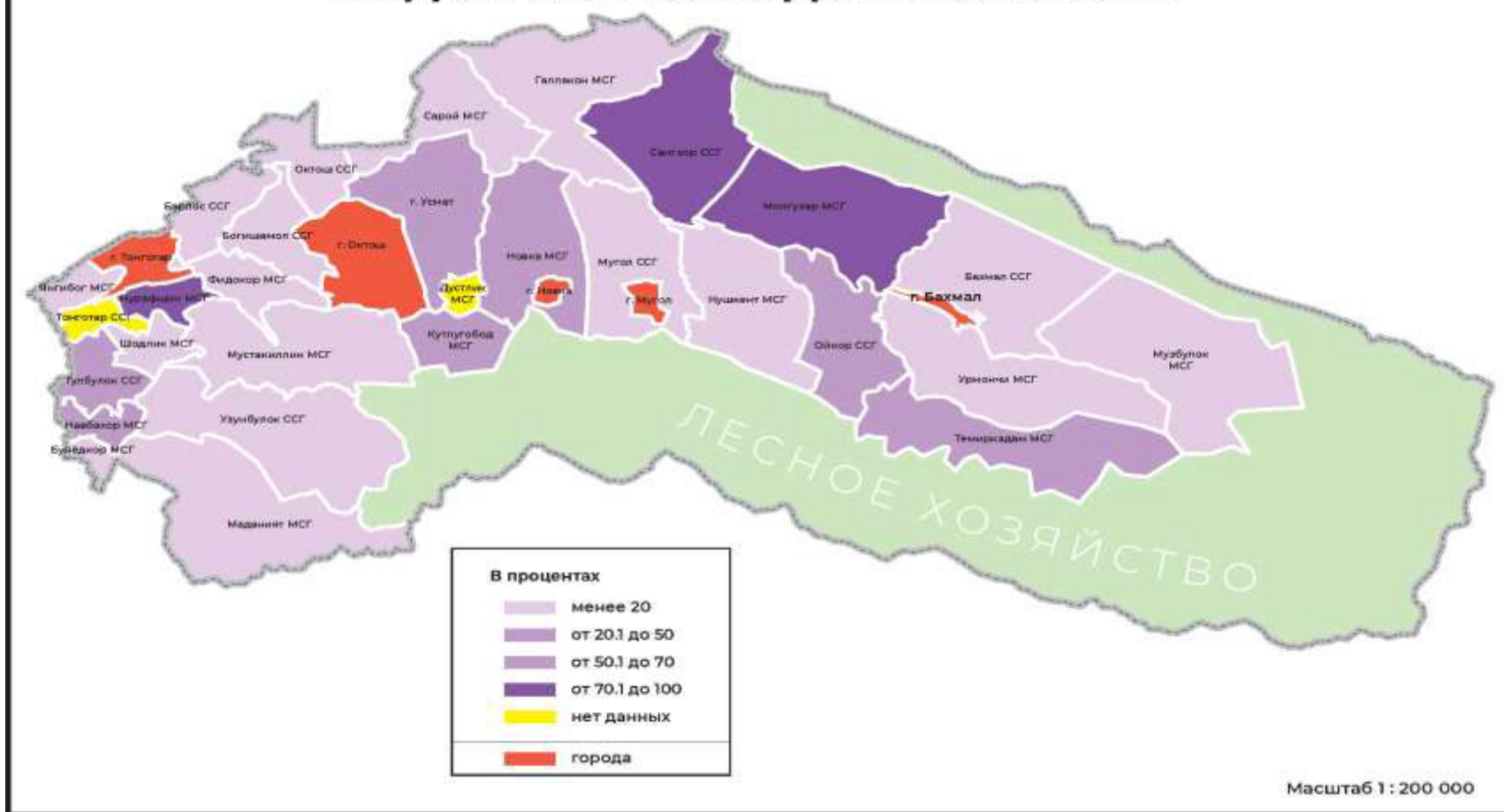


Рисунок 1.4 – Домохозяйства, необеспеченные питьевой водой, в процентах от всех домохозяйств

ДОРОГИ ПОДЛЕЖАЩИЕ РЕМОНТУ, ПРОТЯЖЕННОСТЬ КМ

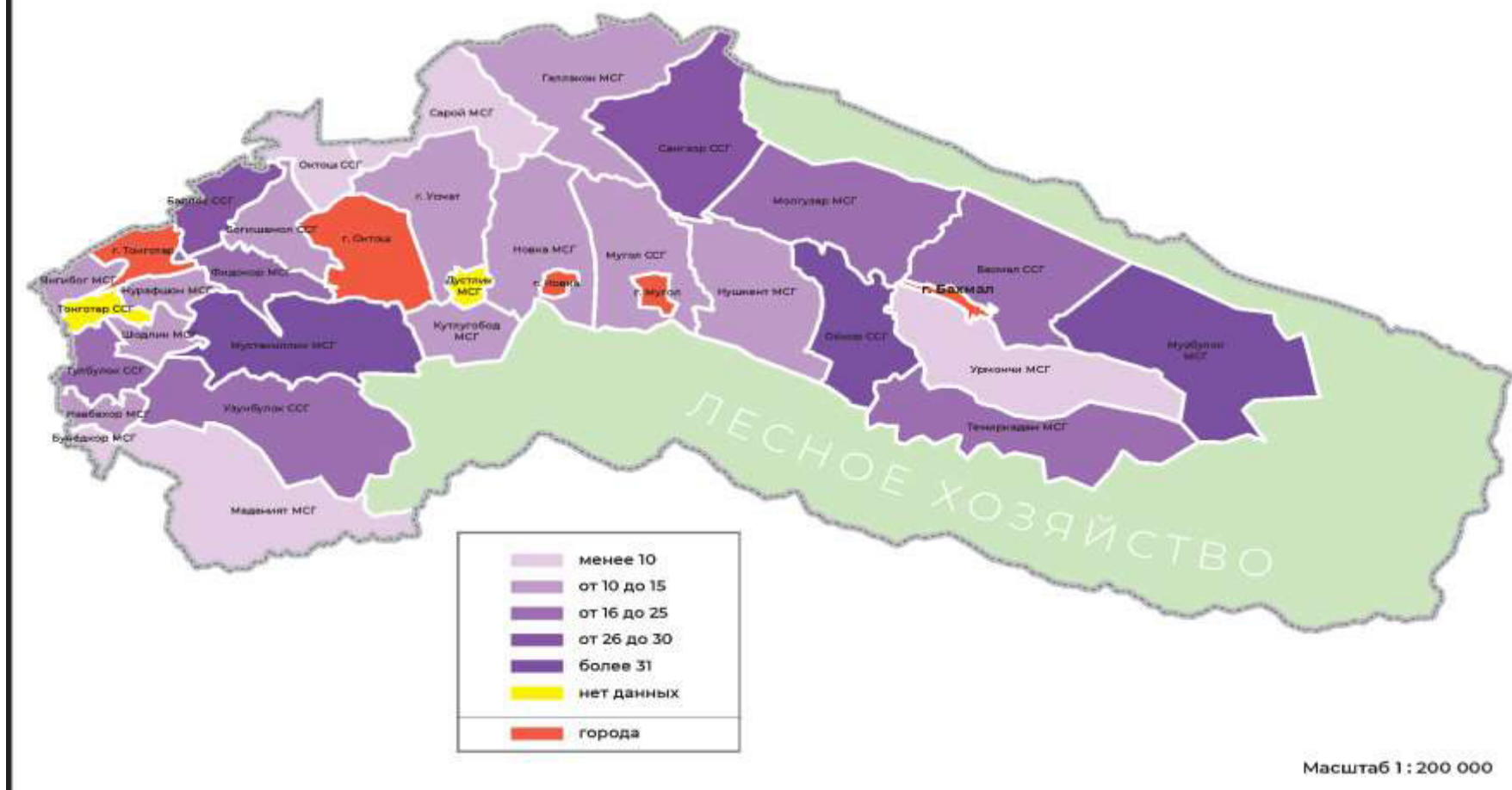


Рисунок 1.5 – Дороги подлежащие ремонту, протяженность, в км



Рисунок 1.6 – Покрытие дошкольных образовательных учреждений, в процентах

ЛИЦА С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, % К ОБЩЕМУ НАСЕЛЕНИЮ

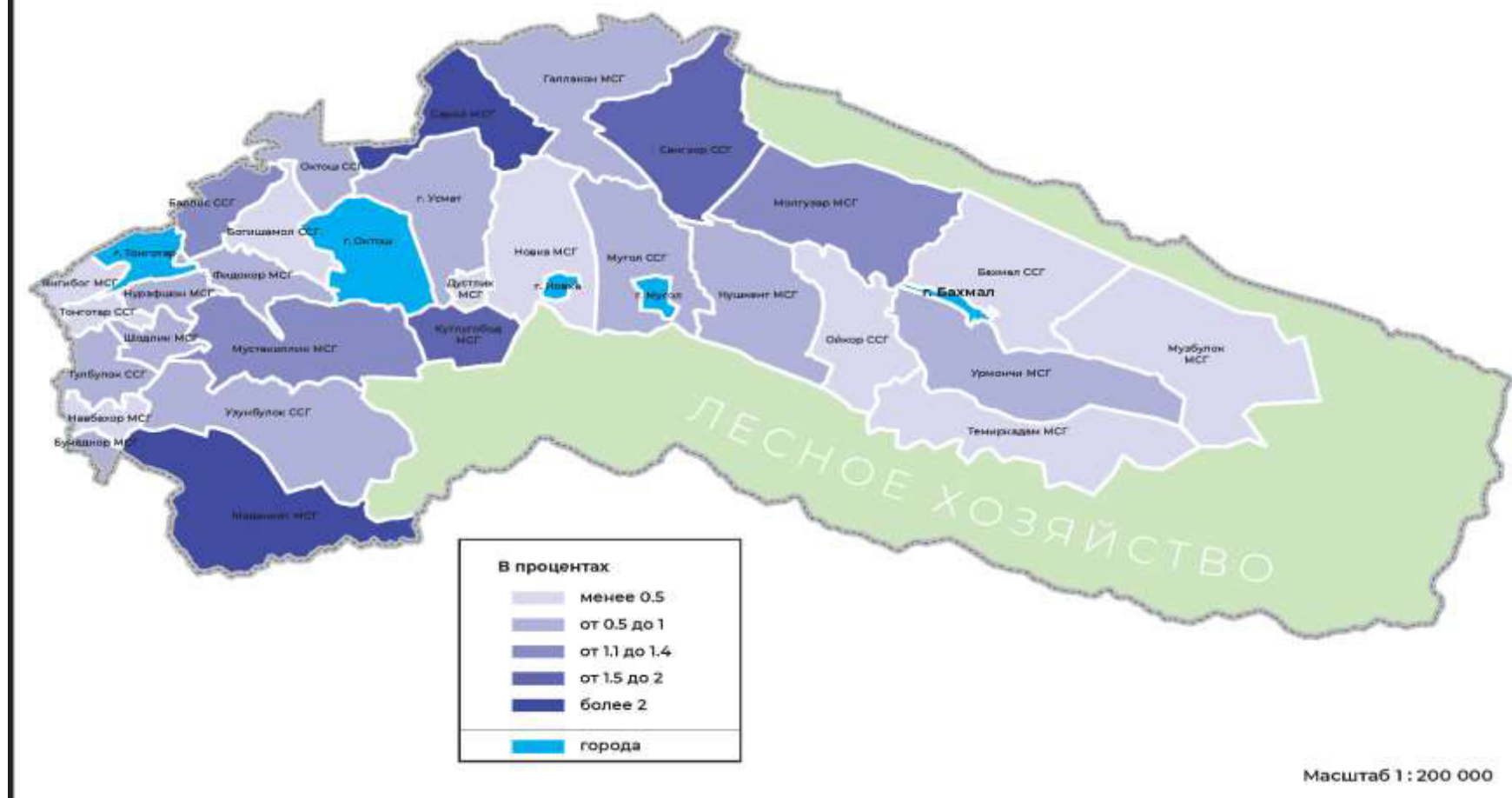
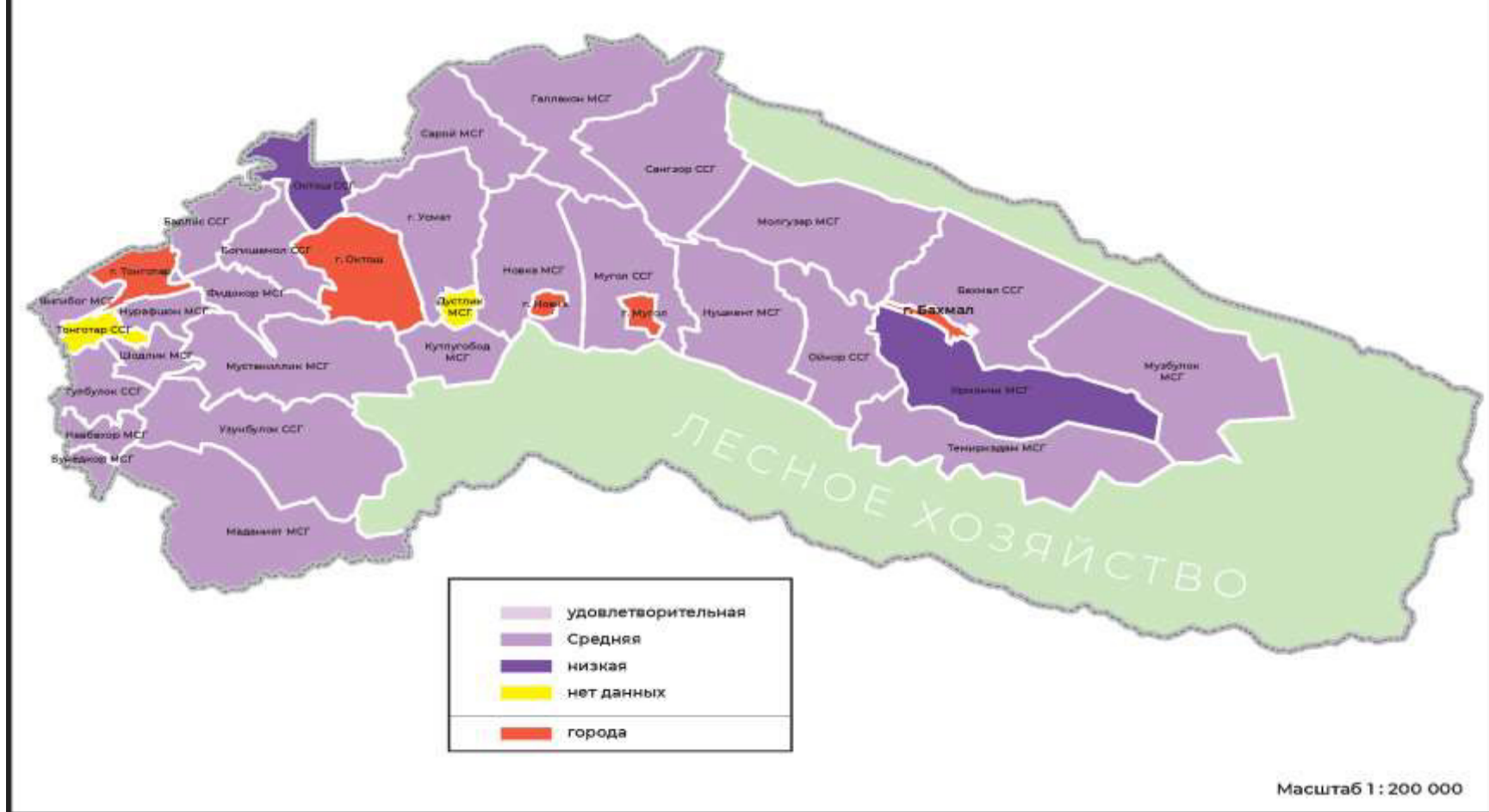


Рисунок 1.7 – Лица с инвалидностью, в процентах к общему населению

НЕПРЕРЫВНОСТЬ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ



[Рисунок 1.8 – Непрерывность электроснабжения](#)

ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ СЖИЖЕННЫМ ГАЗОМ (БЫТОВЫМ) (% ОТ ВСЕХ ДОМОХОЗЯЙСТВ)

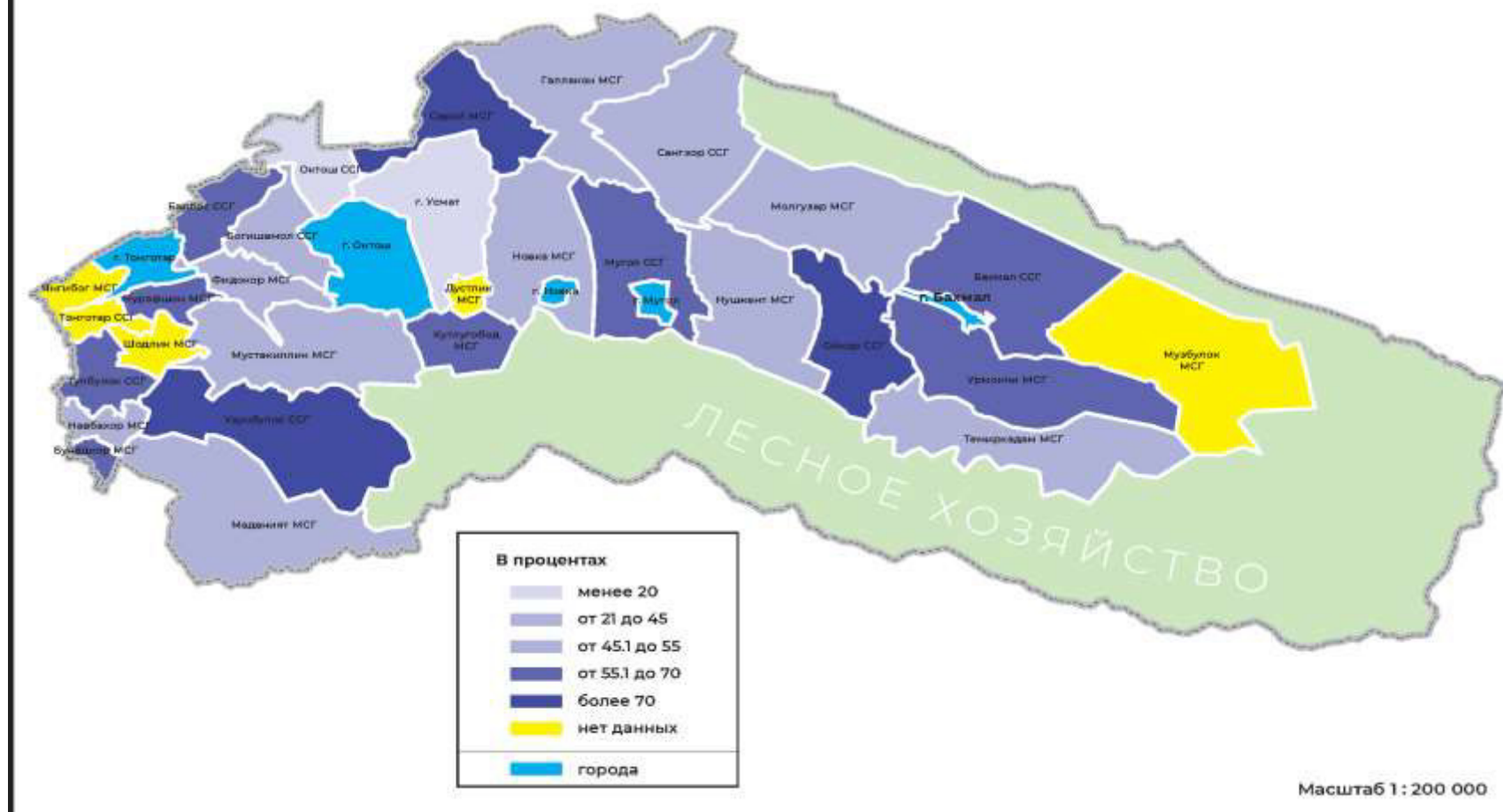


Рисунок 1.9 – Обеспеченность население сжиженным газом (бытовым) в процентах от всех домохозяйств



Рисунок 1.10 – Филиалы Центры государственных услуг

ПОКРЫТИЕ МОБИЛЬНЫМ ИНТЕРНЕТОМ: КОЛИЧЕСТВО БАЗОВЫХ СТАНЦИЙ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ

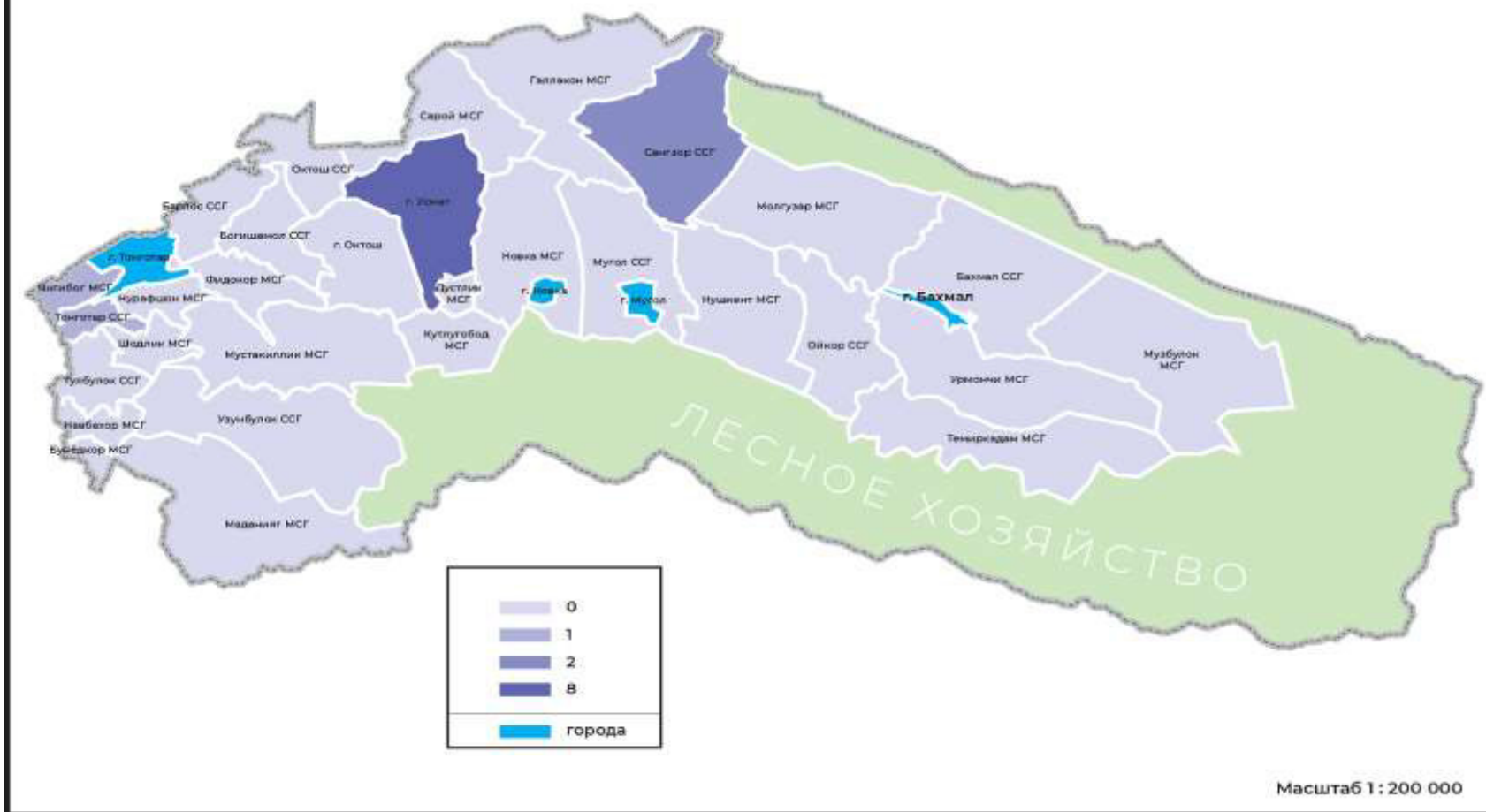


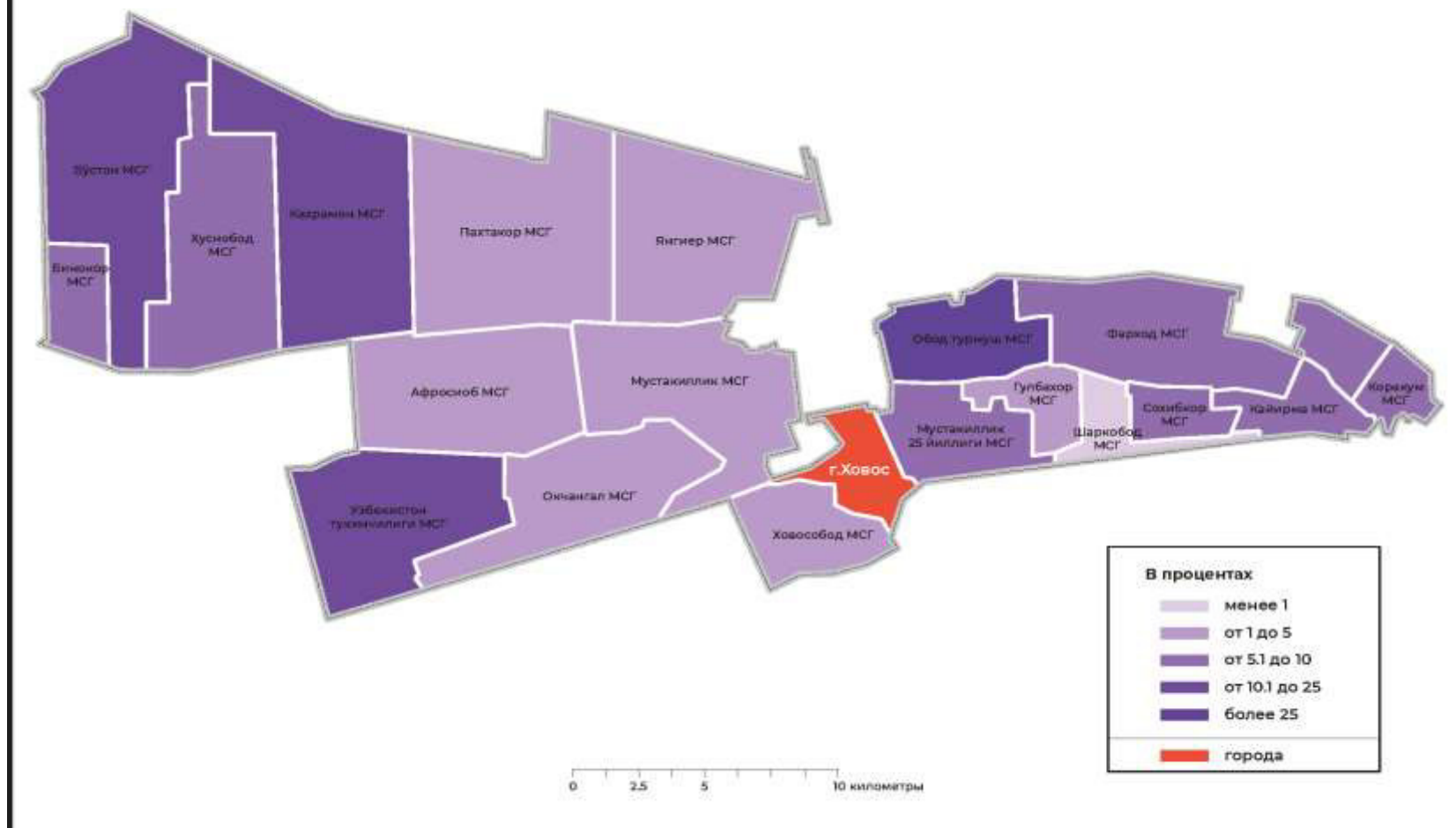
Рисунок 1.11- Покрытие мобильным Интернетом: количество базовых станций мобильной связи



Рисунок 2.1 – Бедные семьи, в процентах от количества семей

²² Социально-экономические показатели пилотных районов были собраны из паспортов махаллей, предоставленных привлеченными местными экспертами.

БЕЗРАБОТНЫЕ, % К ОБЩЕМУ НАСЕЛЕНИЮ



[Рисунок 2.2 – Безработные, в процентах к общему населению](#)



Рисунок 2.3 – Безработная молодежь, в процентах от всей молодежи



Рисунок 2.4- Домохозяйства, необеспеченные питьевой водой, в процентах от всех домохозяйств

ДОРОГИ ПОДЛЕЖАЩИЕ РЕМОНТУ, ПРОТЯЖЕННОСТЬ (КМ)

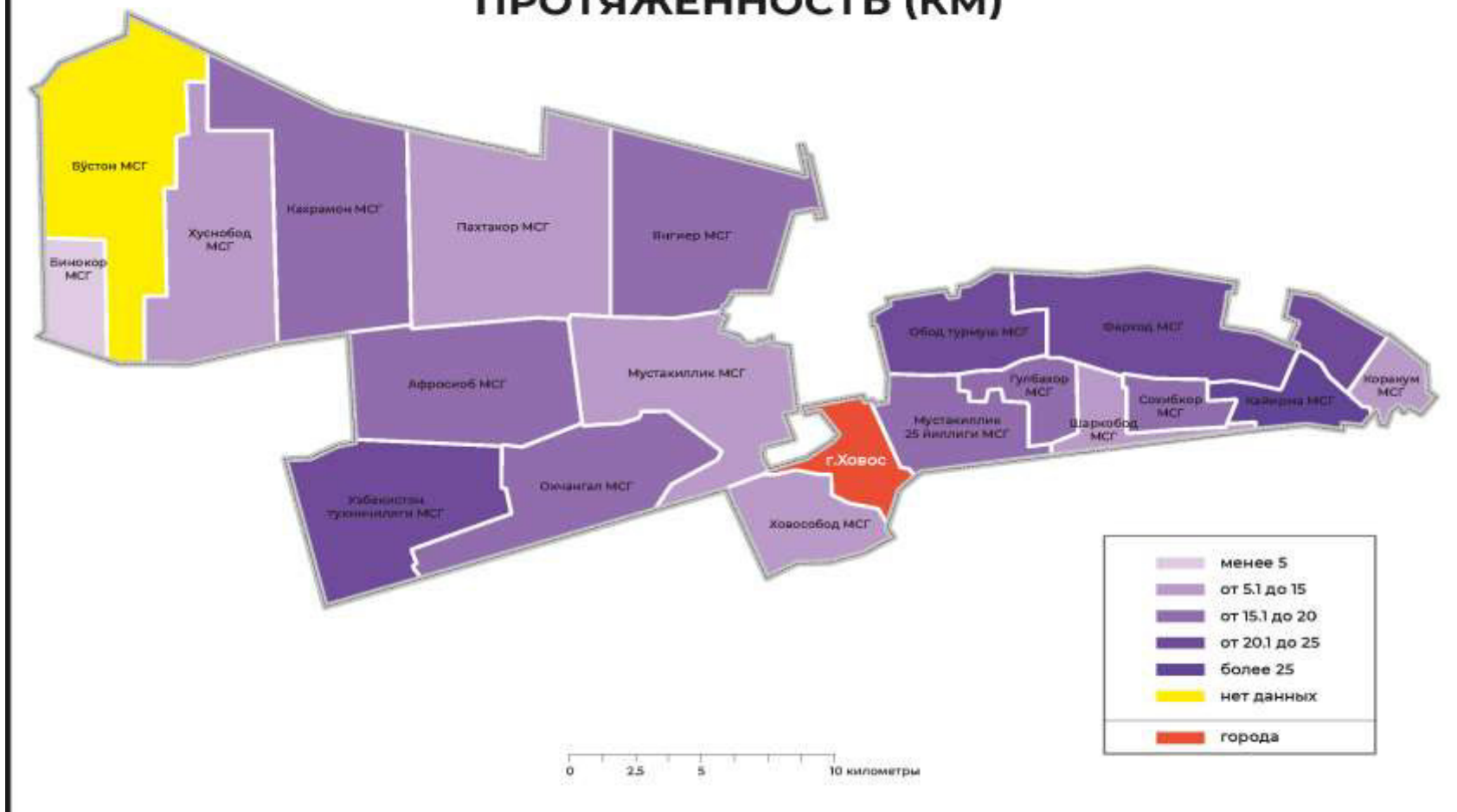


Рисунок 2.5 – Дороги, подлежащие ремонту, протяженность, в км



Рисунок 2.6 – Покрытие дошкольных образовательных учреждений, в процентах



Рисунок 2.7 – Лица с инвалидностью, в процентах к общему населению



Рисунок 2.8 – Обеспеченность населения газом (баллоны или природных газ), процентах от всех домохозяйств



[Рисунок 2.9 - Филиалы Центров государственных услуг](#)



[Рисунок 2.10- Покрытие мобильным Интернетом: количество базовых станций мобильной связи](#)

Приложение 3 Сравнительный анализ бюджетов «Дамасов»/автобусов двух пилотных районов

Статья расходов	Автобус				«Дамас»			
	Хавастский р-н		Бахмальский р-н		Хавастский р-н		Бахмальский р-н	
	Сумма	% от общего	Сумма	% от общего	Сумма	% от общего	Сумма	% от общего
Средний расход на 100 км	334 545,45	32 %	2 750 000,00	92 %	400 000,00	62 %	300 000,00	16 %
Технический осмотр (замена моторного масла и фильтров и т. д.)	72 727,27	7 %	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	100 000,00	16 %	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов
Замена моторного масла, смазки, воздушных фильтров и антифриза	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	75 000,00	3 %	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	135 000,00	7 %
Износ шин (замена баллонов)	490 909,09	47 %	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	133 333,33	21 %	75 000,00	4 %
Балансировка, шиномонтаж и развал-схождения	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	50 000,00	3 %
Текущий ремонт (двигатель, ходовая часть, электроприборы и др.)	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	150 000,00	8 %
Страхование	13 636,36	1 %			10 000,00	2 %		
Осмотр солнечной батареи	136 363,64	13 %	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов
Прочие непредвиденные расходы	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	120 000,00	4 %	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	80 000,00	4 %
Медицинские маски	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	24 000,00	1 %	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	240 000,00	13 %
Антисептики	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	20 000,00	1 %	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	80 000,00	4 %
Баннеры	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	630 000,00	33 %
Промоматериалы	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	Отсутствует статья расходов	150 000,00	8 %

Программа развития Организации Объединенных Наций (ПРООН) является ведущей организацией ООН, борющейся с несправедливостью, вызванной нищетой, с неравенством и изменением климата.

Работая с широкой сетью экспертов и партнеров в 170 странах, мы помогаем создавать интегрированные, долгосрочные решения для людей и планеты.

Узнайте о нас больше на сайте undp.org или присоединяйтесь на @UNDP.