

Тадқиқот координаторлари:

Фарида Ахматий, БМТТДнинг Ўзбекистондаги ваколатхонаси, Акселератор лабораториясининг ечимларни хариталаш бўйича раҳбари

Адхамжон Кучкаров, БМТТДнинг Ўзбекистондаги ваколатхонаси, Акселератор лабораториясининг экспериментлар бўйича раҳбари

Музаффар Тилявов, БМТТДнинг Ўзбекистондаги ваколатхонаси, Акселератор лабораториясининг тадқиқотлар бўйича раҳбари

Бахтиёр Сайфитдинов, Европа Иттифоқи/БМТТДнинг «Ўзбекистоннинг қишлоқ жойларида давлат хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш ва бошқарув даражасини ошириш» лойиҳаси компоненти менежери

ERGO ANALYTICS консалтинг компанияси

Алоқа учун маълумот:

БМТТДнинг Ўзбекистондаги ваколатхонаси

100029, Ўзбекистон, Тошкент, Т. Шевченко кўчаси, 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

Ушбу таҳлилий ҳисобот БМТ Тараққиёт дастурининг Ўзбекистондаги Акселератор лабораторияси ҳамда Европа Иттифоқи томонидан молиялаштирилган «Ўзбекистоннинг қишлоқ жойларида давлат хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш ва бошқарув даражасини ошириш» Адлия вазирлиги, Давлат хизматлари агентлиги ва БМТ Тараққиёт дастурининг Ўзбекистондаги ваколатхонаси қўшма лойиҳаси доирасида тайёрланган.

Ҳисоботда келтирилган фикр ва хулосалар фақат муаллифларнинг нуқтаи назарини акс эттиради ва Ўзбекистон Республикаси Ҳукумати, БМТТДнинг Ўзбекистондаги ваколатхонаси, шунингдек, Ўзбекистондаги Европа Иттифоқи Делегациясининг расмий позицияси ҳисобланмайди.

Мундарижа	
Резюме	4
1 Кириш	5
2 Методология	6
3 Пилот туманларининг асосий ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари	7
3.1 Жиззах вилояти Бахмал тумани	8
3.2 Сирдарё вилояти Ховос тумани	11
4 Пилот туманларда сайёр давлат хизматларидан фойдаланувчининг профили	13
4.1 Сирдарё вилоятининг Ховос туманидаги фойдаланувчилар сўровининг натижалари	13
4.2 Жиззах вилояти Бахмал туманида фойдаланувчилар орасида ўтказилган сўров натижалари	28
5 Пилот туманларда чуқурлаштирилган суҳбатлар натижалари (шахслар усули бўйича)	39
6 Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизимини таҳлил қилиш	48
6.1 Сирдарё вилояти Ховос тумани	48
6.1.1 Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизими ҳақида умумий маълумот	48
6.1.2 Ташрифлар жадвали ва мунтазамлиги	49
6.1.3 Аҳолини огоҳлантириш ва аҳоли билан мулоқотда бўлиш	54
6.1.4 Сайёр давлат хизматлари учун тўловларни амалга ошириш	54
6.1.5 Сайёр хизматларни кўрсатишда «Дамас»/автобусларнинг бюджети ва харажатлари	55
6.2 Жиззах вилояти Бахмал тумани	59
6.2.1 Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизими ҳақида умумий маълумот	59
6.2.2 Ташрифлар жадвали ва мунтазамлиги	60
6.2.3 Аҳолини огоҳлантириш ва аҳоли билан мулоқотда бўлиш	64
6.2.4 Сайёр давлат хизматлари учун тўловларни амалга ошириш	65
6.2.5 Сайёр хизматларни кўрсатишда «Дамас»/автобусларнинг бюджети ва харажатлари	65
7 Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёнида иштирок этиш	70
7.1 Ховос тумани (автобусда 1 марта, «Дамас»да 1 марта ташриф)	70
7.2 Бахмал тумани (автобусда 1 марта, «Дамас»да 1 марта ташриф)	71
8 Тавсиялар	73
9 1-илова: Бахмал туманининг ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари харитаси	79
10 2-илова. Ховос тумани ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари харитаси	90
11. 3-илова. Икки пилот туманнинг «Дамас»/автобуслари бюджетларининг қиёсий таҳлили	100

Резюме

Ушбу тадқиқотни ўтказишдан мақсад, Сирдарё ва Жиззах вилоятларининг пилот туманларида сайёр давлат хизматлари кўрсатиш сифатини таҳлил қилиш, уларни янада такомиллаштириш, шунингдек, Ўзбекистоннинг қишлоқ жойларидаги аҳолининг заиф қатламларининг турмуш даражасини оширишдан иборатдир.

Пилот туманларнинг ижтимоий-иқтисодий таҳлили шуни кўрсатдики, 2018-2020 йилларда Сирдарё ва Жиззах вилоятларининг иқтисодий ўсиш суръатлари мос равишда 51% ва 44%ни ташкил этган бўлса, республика бўйича эса ушбу кўрсаткич 43%ни ташкил қилди. Иккала вилоятнинг тармоқ таркибида қишлоқ, ўрмон ва балиқ хўжалиги устунлик қилади. Пилот туманларнинг ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари ўхшаш муаммоларни кўрсатади – болаларнинг мактабгача таълим билан кам қамраб олиниши, аҳоли орасида камбағаллик ва ногиронликнинг тахминан бир хил даражаси. Шунингдек, фарқлар ҳам мавжуд, масалан, Сирдарё вилоятининг Ховос туманида мобил алоқа билан таъминланиш ва аҳолини газ билан таъминлаш сезиларли даражада юқори. Жиззах вилоятининг Бахмал туманида аҳолини ичимлик суви билан таъминлаш, ёшлар ва катталарни иш билан таъминлаш ҳаракатлари яхши йўлга қўйилган.

Давлат хизматлари марказлари (ДХМ)нинг кўчма пунктлари томонидан кўрсатиладиган давлат хизматлари сифатини баҳолаш учун Ховос туманидан 531, Бахмал туманидан 501 дан ортиқ сайёр хизматдан фойдаланувчилар сўровда иштирок этди. Мухими шундаки, ушбу респондентлар сайёр хизматлардан фойдаланган бўлсалар-да, улар давлат хизматларидан фойдаланганликлари ҳақида тушунчага эга бўлмаганлар. Респондентлар «Дамас»/автобусларнинг маҳаллаларга қатнов жадвалидан бехабарлар. Аҳоли ДХМ ходимларининг («Дамас» русумли автомобилларда) келиши ҳақида маҳалла қўмитаси вакиллари билан билиб олади. Аҳоли махсус жиҳозланган автобуслар асосидаги кўчма пунктларда сайёр давлат хизматларидан фойдаланиш имконияти мавжудлигини билмайди. «Дамас»ларда офис ускуналарининг етишмаслиги туфайли респондентлар давлат хизматларининг фақат чекланган тўпламидан фойдаланишлари мумкин.

Аҳоли турли қатламларининг давлат хизматларига бўлган эҳтиёжларини яхшироқ тушуниш учун 15-20 нафар респондентлар билан чуқурлаштирилган суҳбатлар ўтказилди, сайёр давлат хизматлари фойдаланувчиларининг саккизта умумлаштирилган тасвирлари аниқланди (шахслар усули бўйича). Ҳар бир гуруҳнинг эҳтиёжлари ва сайёр хизматларнинг қулайлигини яхшилаш бўйича тавсиялари ўрганилди.

Сўровларни ўтказиш, умумлаштирилган тасвирларни тузиш ва уларнинг эҳтиёжларини аниқлаш, хизматлар дизайнини ва давлат хизматларини кўрсатувчилар ва улардан фойдаланувчилар ўртасидаги ҳамкорликни янада такомиллаштиришнинг зарур элементлари ҳисобланади.

Таҳлил жараёнида «Дамас» автомашиналари асосидаги кўчма пунктларнинг техник жиҳозланиши барча мавжуд давлат хизматларини жойларда кўрсатиш имконини бермаётгани аниқланди. Шунингдек, маҳаллаларга қатнов жадвалини уларнинг ДХМда жойлашган туман марказидан узоқда жойлашганлигини ҳисобга олган ҳолда қайта кўриб чиқиш зарур. Бундан ташқари, «Дамас»лар қатновларининг самарадорлигини ошириш учун маҳалла қўмиталари вакиллари қатнов жадвалига эга бўлишлари ва аҳолини олдиндан хабардор қилишлари керак. Узоқда жойлашган маҳаллаларда онлайн тўлов оммабоп эмас, шунинг учун тўловларни нақд пул кўринишида қабул қилиш ҳуқуқига эга бўлган ДХМ

операторларининг сонини кўпайтириш керак. «Дамас» ва автобуслар бюджети таҳлили уни мақбуллаштириш ва қайта кўриб чиқиш зарурлигини кўрсатди.

Сайёр давлат хизматларидан фойдаланишни яхшилаш мақсадида қуйидагилар таклиф этилади:

- олис маҳаллаларга автобус қатновининг мақсадга мувофиқлигини қайта кўриб чиқиш;
- «Дамас»ларни паст вольтли принтер, сканер, ноутбуклар, бир нечта алоқа операторларининг СИМ-карталари, бир нечта операторларнинг мобил интернет-модемлари, йиғма стол ва стуллар билан таъминлаш орқали моддий-техник жиҳозланишини яхшилаш;
- олис маҳаллаларда айрим давлат хизматларини кўрсатиш бўйича масъул ДХМ агенти лавозимини жорий этиш;
- сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг ягона услубий қўлланмасини ишлаб чиқиш;
- аҳолининг давлат хизматлари, жумладан, сайёр хизматлар, масалан, телевидение, радио ва оммавий ахборот воситалари орқали хабардорлигини ошириш, шунингдек, ахборот баннерларини одамлар гавжум жойларда – бозорлар ва бошқа ижтимоий инфратузилма объектларида жойлаштириш;
- сайёр давлат хизматларини кўрсатишда «Дамас»/автобуслар учун ажратиладиган бюджет маблағларини уларнинг қатнов жадвали ва харажатлар моддаларини қайта кўриб чиқиш орқали мақбуллаштириш;
- «Дамас»ларнинг амалдаги иш жадвалини маҳаллаларнинг узоқлигини ҳисобга олган ҳолда мақбуллаштириш;
- «Дамас»ларнинг қатнов жадвали маҳалла кўмиталари раисларига маълум бўлишини таъминлаш, улар эса ўз навбатида аҳолини хабардор қилишлари шарт;
- аҳолидан давлат хизматлари учун нақд тўловларни қабул қилиш ҳуқуқига эга бўлган ДХМ операторлари сонини кўпайтириш.

Юқоридаги тавсияларнинг самарадорлигини ошириш учун, давлат хизматларидан фойдаланувчиларни ечимларни ишлаб чиқиш ва баҳолаш жараёнига янада жалб этиш зарур.

1 Кириш

Маълумки, ижро этувчи ҳокимият органлари фаолияти самарадорлигининг муҳим кўрсаткичи кўрсатилаётган давлат хизматларининг сифати, шунингдек, уларнинг аҳолининг барча қатламлари учун қулайлиги билан белгиланади. Қишлоқ аҳолисининг давлат хизматларидан фойдаланиш имкониятларини яхшилашга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Кейинги беш йилда мамлакатимизда давлат хизматлари кўрсатиш тизимини такомиллаштириш борасида кенг қўламли ишлар амалга оширилмоқда. Шунингдек, Ягона интерактив давлат хизматлари портали (ЯИДХП) ва www.davxizmat.uz сайтларидаги маълумотларга кўра, сўнгги бир неча йил ичида ДХМлари орқали берилган аризалар сони

11,5 миллион нафарга, ЯИДХП орқали эса – 6,4 миллионга етди¹. 2021 йилга келиб ДХМ орқали кўрсатиладиган хизматлар сони 157 тани ташкил этди².

Ушбу тадқиқот БМТТДнинг Ўзбекистондаги Акселератор лабораторияси ҳамда Европа Иттифоқи томонидан молиялаштирилган «Ўзбекистоннинг қишлоқ жойларида давлат хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш ва бошқарув даражасини ошириш» Адлия вазирлиги, Давлат хизматлари агентлиги ва БМТ Тараққиёт дастурининг Ўзбекистондаги ваколатхонаси қўшма лойиҳаси доирасида амалга оширилмоқда. БМТТДнинг Ўзбекистондаги Акселератор лабораторияси маҳаллий ҳамжамият ечимлари, янги маълумотлар ва тажриба манбалари ҳамда динамик ва ўзаро боғлиқ муаммолар ечимларини бирлаштирган ҳолда БМТТДни ривожлантириш ишига янгича ёндашувни илгари суради, бу эса ўз навбатида Барқарор ривожланиш мақсадларига қисқа вақт ичида эришишга ижобий ҳисса қўшади. БМТ Тараққиёт дастури, Европа Иттифоқи ва Давлат хизматлари агентлиги ўртасидаги қўшма лойиҳа давлат хизматларини кўрсатишни яхшилашга қаратилган бўлиб, хизматлардан фойдаланиш имкониятларини кенгайтириш ва хизматлар кўрсатиш сифатини ошириш орқали қишлоқ жойлардаги аёллар, ёшлар ва болалар, қариялар ва ногиронлар каби аҳолининг заиф қатламларининг ҳаёт сифатини яхшилашга қаратилган.

Ушбу тадқиқотни ўтказишдан мақсад, Ўзбекистоннинг қишлоқ жойларида давлат хизматлари кўрсатишни янада такомиллаштириш ва давлат бошқаруви даражасини ошириш янада қишлоқлардаги аҳолининг заиф қатламлари турмуш даражасини ошириш учун фойдаланувчи профилини аниқлаш ва сайёр давлат хизматларини кўрсатиш тизимини таҳлил қилишдан иборатдир. Сирдарё вилояти Ховос туманидаги учта олис қишлоқ маҳалласи – Оқчангал, Ўзбекистон тўқинчилиги, Бинокор ҳамда Жиззах вилояти Бахмал туманидаги учта олис қишлоқ маҳалла фуқаролар йиғинлари – Молгузар, Музбулоқ ва Ойқор қишлоғи – пилот туманлари сифатида танлаб олинди.

Ҳозирда пилот туманларини ривожлантиришга давлат томонидан катта эътибор қаратилмоқда. 2021 йил июль ойида Ўзбекистон Республикаси бош вазирининг ўринбосари бошчилигидаги вазирликлар, идоралар, тармоқ бирлашмалари ва тижорат банклари раҳбарларидан иборат ишчи гуруҳ мавжуд ҳолатни ўрганиш ва чора-тадбирлар ишлаб чиқиш мақсадида Жиззах ва Сирдарё вилоятларига ушбу ҳудудларнинг комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожланишини янада рағбатлантириш мақсадида жўнаб кетди.

Пилот туманларда иқтисодий ва ижтимоий ривожланиш ҳолатини ҳисобга олган ҳолда, аҳолига, хусусан, олис қишлоқдаги аҳолининг заиф қатламларига давлат хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш зарур.

2 **Методология**

Тадқиқот методологияси қуйидагилардан иборат:

- 1. Пилот туманларининг асосий ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичларини ўрганиш ва уларни хариталаш.** Ховос ва Бахмал туманларининг 11 ва 12

¹ <https://my.gov.uz/ru>.

² <https://davxizmat.uz/ru>.

ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичларини харитага тушириш ва уларга қисқача тавсиф бериш.

2. **Пилот маҳаллаларида сайёр давлат хизматларидан фойдаланувчилар билан сўров ўтказиш.** Сайёр давлат хизматларидан фойдаланиш тажрибасига эга аҳоли ўртасида сўров ўтказиш. Сўровда сабабни аниқлаш мақсадида сайёр хизматларидан фойдаланмаётган аҳоли ҳам қамраб олинади. Умумий танлаб олинганлар сони 1000 кишини ташкил этади (ҳар бир пилот туманидан 500 кишидан).
3. **Сайёр давлат хизматларидан фойдаланувчиларнинг умумлаштирилган тасвирларини яратиш (шахслар усулидан фойдаланган ҳолда) учун чуқурлаштирилган суҳбатлар ўтказиш.** Пилот туманларининг олис қишлоқ жойларида сайёр давлат хизматларидан асосий фойдаланувчиларнинг умумлаштирилган тасвирларини, жумладан, демографик хусусиятларни, давлат хизматлари ҳақида маълумот манбаларини, хавотирлар, мурожаат қилиш мақсадлари, мотиваторлар ва эҳтиёжларни янада кенгрок аниқлаш мақсадида чуқурлаштирилган суҳбатлар ўтказилди. Тасвирлар ҳар бир пилот маҳалласидан 15-25 кишидан сўров ўтказиш асосида шакллантирилди.
4. **Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизимини таҳлил қилиш.** «Дамас» ва автобусларнинг тасдиқланган қатнов жадвалларини, уларнинг бюджети ва харажатларини ўрганиш³, ДХА, ДХМ вакиллари билан суҳбатлар ташкил этиш орқали пилот туманларидаги маҳаллалар, шунингдек, фойдаланувчиларнинг сайёр давлат хизматларидан қониқиш даражаси ва уларни кўрсатишнинг турли жиҳатларини аниқлаш учун сўров ўтказиш орқали сайёр давлат хизматларини кўрсатиш тизимини кўриб чиқишни ўз ичига олади.
5. **Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёнида иштирок этиш.** Пилот туманларига қатнаш вақтида сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёнида бевосита иштирок этиш – бир дона автобусда ва бир дона «Дамас»да Ховос туманидаги пилот маҳаллаларига ҳамда Бахмал туманидаги пилот маҳаллаларига бориб келиш.

Олинган натижалар пилот туманларида давлат бошқаруви тизимини такомиллаштириш сиёсати йўналишларини ишлаб чиқиш учун асос бўлиши мумкин. Таҳлил натижалари сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизими самарадорлигини, унинг нарх-сифат нисбати нуқтаи назаридан мақсадга мувофиқлигини аниқлаш имконини беради, шунингдек, сайёр давлат хизматларини кўрсатишни янада такомиллаштириш бўйича тегишли тавсиялар ишлаб чиқиш имконини беради. Қўлланган методология натижасида сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг белгиланган ва амалдаги жараёни аниқланади, бу эса давлат ҳокимияти ва бошқаруви органларининг давлат хизматлари билан аҳолини қамраб олишни кенгайтириш бўйича қарорлар ва кўриладиган чора-тадбирлар учун асос бўлади.

3 Пилот туманларининг асосий ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари⁴

2020 йилда Сирдарё ва Жиззах вилоятларининг ялпи ҳудудий маҳсулоти мос равишда 12,2 млрд. сўм ва 17,4 млрд. сўмни ташкил этди. 2018-2020 йилларда ялпи ҳудудий

³ ДХА автобуслари, ДХМ «Дамас»лари

⁴ Маҳалла раислари томонидан БМТТДнинг жойлардаги маслаҳатчиларига тақдим этилган маҳалла паспортларидаги маълумотлар

маҳсулотнинг ўсиш суръати Сирдарё вилоятида 51%, Жиззах вилоятида 44%, республика бўйича эса 43%ни ташкил этди. Ушбу даврда ЯИМни шакллантиришда пилот туманларининг иштироки мос равишда 2% ва 3% ташкил этди.

2020 йилда Жиззах вилояти ЯХМнинг тармоқ таркибида қишлоқ, ўрмон ва балиқ хўжалиги 56,1%ни ташкил этади. Хизматлар, саноат ва қурилиш улуши мос равишда 25,4%, 11,3% ва 7,2% ни ташкил этади.

Худди шундай Сирдарё вилоятида ҳам ЯХМнинг катта улуши қишлоқ хўжалиги – 42,3%, саноат – 25,2%, хизмат кўрсатиш соҳаси – 24,2% ва қурилиш – 8,3% га тўғри келади.

Пилот туманларининг тармоқ таркиби республикадаги ўртача кўрсаткичдан фарқ қилади. 2020 йилда 35,5% саноат ва қурилиш, 36,3% хизмат кўрсатиш ва 28,2% – қишлоқ, ўрмон ва балиқ хўжалигига тўғри келди⁵.

3.1 Жиззах вилояти Бахмал тумани

Маҳалла раислари томонидан БМТТДнинг жойлардаги маслаҳатчиларига тақдим этилган маълумотларга кўра, 2021 йил 1 сентябрь ҳолатига кўра даромади (ЭКИХдан 0,527 қисми = 433 194 сўмни⁶ ташкил этган кам таъминланган оилаларнинг аксарияти Бахмал туманининг шарқий қисмидаги тоғли ҳудудда жойлашган Сангзор ҚФЙ (қишлоқ фуқаролар йиғини), Молгузар МФЙ (махалла фуқаролар йиғини), Бахмал ҚФЙ ва Нушкент МФЙ аҳоли пунктларида истиқомат қилади (1.1-расмга қаранг). Ушбу аҳоли пунктларида кам таъминланган оилаларнинг улуши 2,6%дан ортиқни ташкил этади. Туманнинг жануби-шарқий қисмидаги Маданият МФЙ, Узунбулоқ ҚФЙ, Мустақиллик МФЙ, Барлос ҚФЙ аҳоли пунктларида кам таъминланган оилаларнинг улуши 2,6%дан 4%гача. Ўрмончи МФЙ ва Навбахор МФЙ аҳоли пунктларида ушбу кўрсаткич энг паст - 1%дан кам.

⁵ Ўзбекистон Республикасининг 2020 йил январь-декабрь ойларидаги ижтимоий-иқтисодий вазияти, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси 2021 йил.

⁶ Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2021 йил 5 мартдаги «Аҳолини ижтимоий ҳимоя қилиш тизимини янада такомиллаштириш ҳамда соҳага замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги 122-сон қарори (<https://lex.uz/docs/5319768>).



Манба: Маҳалла раислари томонидан БМТТДнинг жойлардаги маслаҳатчиларига тақдим этилган маҳалла паспортларидаги маълумотлар.



Энг кўп ишсиз аҳоли тумanning шарқий ва жануби-шарқий қисмларидаги аҳоли пунктларида жойлашган (1.2-расмга қаранг). Хусусан, Новқа МФЙ, Ғаллакон МФЙ, Сангзор ҚФЙ, Молгузар МФЙ, Темирқadam МФЙ ва Музбулоқ МФЙ аҳоли пунктларида ишсизлар улуши аҳолининг 20%идан ортиғини ташкил қилади. Шу билан бирга, Маданият МФЙ, Узунбулоқ ҚФЙ, Бахмал ҚФЙ, Қутлуғобод МФЙ ва Янгибоғ МФЙ аҳоли пунктларида ишсизлар улуши 1%дан кам. Тумanning барча бошқа ҳудудларида ишсиз аҳолининг улуши 1%дан 20%гача.

Умумий ишсизлик даражасидан фарқли ўларoқ, ёшларнинг ишсизлик даражаси тумanning ғарбий ва жануби-ғарбий қисмларида (1.3-расмга қаранг) кўпроқ кузатилади. Ишсиз ёшларнинг энг юқори фоизи Маданият МФЙ, Узунбулоқ ҚФЙ, Бунёдкор МФЙ, Навбахор МФЙ ва Шодлик МФЙ (2,5%дан ортиқ) аҳоли пунктларида кузатилади. Шу билан бирга, Дўстлик МФЙ, Қутлуғобод МФЙ, Мугол ҚФЙ, Ойкор ҚФЙ, Ўрмончи МФЙ, Темирқadam МФЙ ва Бахмал ҚФЙ аҳоли пунктларида ёшларнинг ишсизлик даражаси энг паст (1%дан кам) қайд этилди. Бошқа аҳоли пунктларининг кўрсаткичлари 1%дан 2,5%гача.

Бахмал туманидаги аксарият уй хўжаликлари ичимлик суви билан таъминланган (1.4-расмга қаранг). Бирок, Молгузар МФЙда, Сангзор ҚФЙда, Нурафшон МФЙда ичимлик

суви билан таъминланмаган уй хўжаликларининг улуши 70,1%дан 100%гача. Шуниси диққатга сазоворки, Молгузар МФЙ ва Сангзор ҚФЙ Сангзор дарёси бўйида жойлашган, Нурафшон МФЙ эса Тонготар шаҳри яқинида жойлашган. Тулбулоқ, Навбахор, Кутлуғобод, Новқа, Ойқор, Темирқadam аҳоли пунктларида ичимлик суви таъминланмаган уй хўжаликлар улуши 50,1%дан 70%гача ўзгаради. Маълумотлари мавжуд бўлмаган шаҳарлар ва аҳоли пунктларидан ташқари бошқа барча аҳоли пунктларида уй хўжаликларининг 20%дан камроғи ичимлик суви билан таъминланмаган.

Бахмал туманида жами 1173 километр (38%) йўлларнинг 441 километри таъмирланиши керак. Бахмал туманининг аксарият аҳоли пунктларида 10 кмдан ортиқ йўллар таъмирланиши керак (1.5-расмга қаранг).

Энг қийин вазият туманнинг жануби-шарқий қисмидаги аҳоли пунктларида кузатилмоқда. Хусусан, Сангзор, Ойқор, Музбулоқ аҳоли пунктларида 31 кмдан ортиқ йўллар таъмирланиши керак; Молгузар МФЙ, Бахмал ҚФЙ ва Темирқadam МФЙда - 26 кмдан 30 кмгача. Ўрмон хўжалиги билан чегарадош бўлмаган Ўрмончи МФЙда 10 кмдан камроқ йўл таъмирга муҳтож.

Туманнинг ғарбий қисмида Мустақиллик МФЙ (31 кмдан ортиқроқ йўл таъмирланиши керак), Тулбулоқ ҚФЙ, Узунбулоқ ҚФЙ ва Барлос ҚФЙда энг оғир вазият юзага келган. Бир вақтнинг ўзида Маданият, Сарой ва Оқтош аҳоли пунктларида қарийб 10 км йўл таъмирга муҳтож. Қолган барча аҳоли пунктларида 16 кмдан 30 кмгача бўлган йўллар ёмон аҳволдадир.

Мактабгача таълим муассасалари билан қамров кўрсаткичи мактабгача таълим муассасаларига кириш имкониятига эга бўлган мактабгача ёшдаги болалар сони билан боғлиқ вазиятни акс эттиради. Статистик маълумотларга кўра, фақат туман маркази Ўснатда мактабгача таълим муассасалари билан қамрови 40%дан ортиқ (1.6-расмга қаранг). Ундан кейинги ўринларда 15,1%дан 40%гача кўрсаткич билан Новқа, Мугол, Нушкент, Кутлуғобод, Фидокор ва Оқтош аҳоли пунктлари жойлашган. Шу билан бирга, Бунёдкор, Навбахор, Мустақиллик, Сарой ва Ўрмончи МФЙларда бирорта ҳам мактабгача таълим муассасаси мавжуд эмас.

Ногиронлиги бўлган аҳолининг энг кўп фоизи Маданият, Сарой (2%дан ортиқ) аҳоли пунктларида, Кутлуғобод МФЙ ва Сангзор ҚФЙларда (1,5%дан 2%гача) (1.7-расмга қаранг). Навбахор, Янгибоғ, Новқа, Темирқadam ва Музбулоқ МФЙларда, шунингдек, Тонготар, Боғишамол, Ойқор ва Бахмал ҚФЙларида ногиронлиги бўлган аҳоли сони энг паст кўрсаткичга эга. Қолган аҳоли пунктларида кўрсаткич 0,5%дан 1,4%гача ўзгариб туради.

Тумандаги бирорта ҳам аҳоли пункти қониқарли даражада электр таъминотига эга эмас (1.8-расмга қаранг). Ўрмончи МФЙ ва Оқтош ҚФЙ электр энергияси билан паст даражада таъминланган, қолган аҳоли пунктларида электр таъминоти узлуксизлиги ўртача даражада.

Статистик маълумотларга кўра, туманнинг аксарият аҳоли пунктларида маиший газ таъминоти 55%дан кам (1.9-расмга қаранг). Ойқор, Узунбулоқ ва Сарой ҚФЙларида 70%дан ортиқ уй хўжаликлари суюлтирилган газдан фойдаланиш имкониятига эга. Ўснат

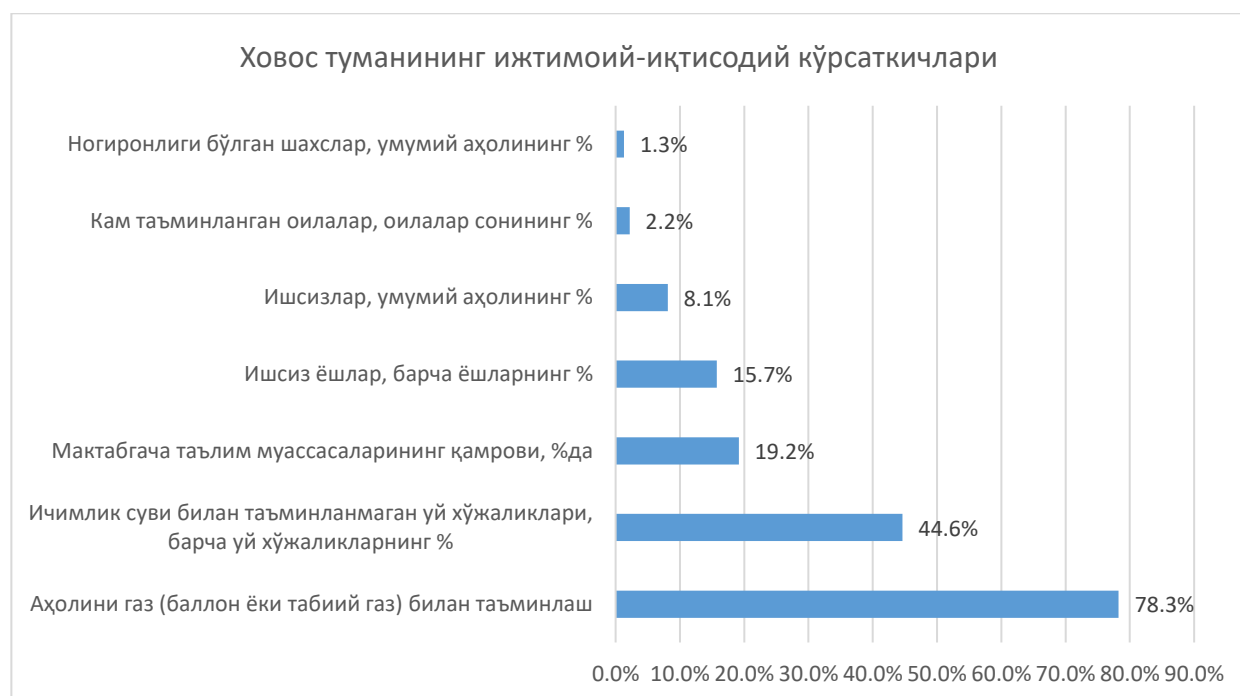
шаҳри ва Оқтош ҚФЙ маиший газ билан таъминоти бўйича энг паст кўрсаткичга эга (20%дан кам). Тулбулоқ, Бунёдкор, Нурафшон, Барлос, Қутлуғобод, Мугол, Ўрмончи, Бахмал аҳоли пунктларида 55,1%дан 70%гача уй хўжаликлари табиий газ билан таъминланган.

Бахмал тумани ДХМи туман маркази – Ўсмаат шаҳрида жойлашган. Бахмал туманидаги аҳоли пунктлари орасида ДХМ филиали фақат Бахмал ҚФЙда фаолият юритмоқда (1.10-расмга қаранг).

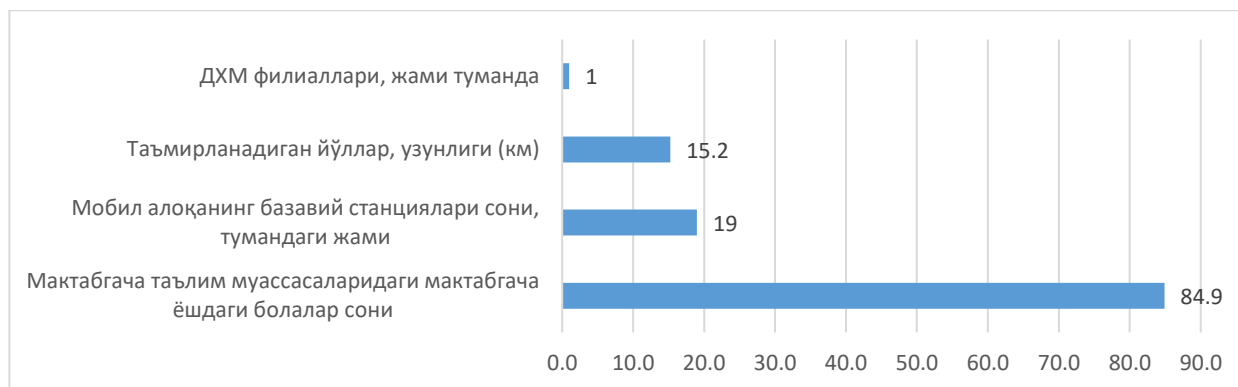
Туманнинг аксарият аҳоли пунктлари мобил интернет сифатининг пастлиги муаммосига дуч келмоқда (1.11-расмга қаранг). База станциялари фақат Ўсмаат шаҳрида (8 дона), Сангзор (2 дона) ва Тонготар ҚФЙларда (1 дона), шунингдек, Янгибоғ МФЙда ишлайди. Бошқа барча аҳоли пунктларида (шаҳарларни ҳисобга олмаганда) мобил интернет станциялари мавжуд эмас. Мобил алоқа хизматлари барча йирик операторлар - Ucell, Beeline, UMS, Uzmobilе томонидан кўрсатилиб қамров зоналари турлича.

3.2 Сирдарё вилояти Ховос тумани

Маҳалла раислари томонидан БМТТДининг жойлардаги маслаҳатчиларига берилган маълумотларига кўра, кам таъминланган оилаларнинг энг кўп улуши Бўстон, Фарҳод ва Ўзбекистон тўқинчилиги МФЙларда (4%дан ортиқ) қайд этилган (2.1-расмга қаранг). Улардан кейин Бинокор, Афросиёб ва Мустақиллик (2,1%дан 4%гача), шунингдек, Ховособод, Хуснобод, Гулбахор, Янгиер ва Соҳибкор (1,1%дан 2%гача) аҳоли пунктлари жойлашган. Кам таъминланган оилаларнинг энг кичик фоизи Оқчангал, Обод турмуш ва Қайирма МФЙларидадир (0,5%дан кам).



Манба: Маҳалла раислари томонидан БМТТДнинг жойлардаги маслаҳатчиларига тақдим этилган маҳалла паспортларидаги маълумотлар.



Ишсизликнинг юкори фоизи туманнинг ғарбий қисмида, Бўстон, Қаҳрамон (10,1%дан 25%гача), шунингдек, Бинокор, Хуснобод МФЙларда (5,1%дан 10%гача), шунингдек, Фарход, Мустақиллик 25 йиллиги, Соҳибкор, Қайирма, Қорақум (5,1%дан 10%гача) қайд этилган (2.2-расмга қаранг). Ишсиз аҳолининг асосий қисми Обод турмуш МФЙда (25%дан ортиқ). Шу билан бирга, ишсизликнинг энг паст даражаси Шарқобод МФЙда (1%дан кам) кузатилди.

Ховос шаҳри билан чегарадош Мустақиллик 25 йиллиги МФЙ ишсиз ёшларнинг энг юкори фоизига эга (50%дан ортиқ) (2.3-расмга қаранг). Соҳибкор, Фарход ва Бинокор аҳоли пунктларида ҳам ишсиз ёшлар салмоғи юкори (25,1%дан 50%гача). Энг кам ишсиз ёшлар⁷ Афросиёб ва Шарқобод МФЙда (5%дан кам) қайд этилган. Бошқа барча ҳудудларда ишсиз ёшлар улуши 5,1%дан 25%гача ўзгариб туради.

Ичимлик суви бўлмаган уй хўжалиқларининг энг катта фоизи туманнинг жанубий ва ғарбий қисмларида кузатилмоқда. Аҳоли ичимлик сувидан фойдаланиш имкониятига эга бўлмаган аҳоли пунктларидан бири (Ховособод МФЙ) Ховос шаҳри билан чегарадош (2.4-расмга қаранг). Оқчангал, Ўзбекистон тўкинчилиги, Фарход ва Қайирма МФЙларидаги аҳоли ҳам ичимлик сувидан фойдаланиш имкониятига эга эмас. Қорақум МФЙдаги уй хўжалиқларнинг 40,1%дан 55%гача ичимлик сув билан таъминланмаган. Ичимлик суви бўлмаган уй хўжалиқларининг энг паст фоизи Янгиер, Афросиёб ва Соҳибкор МФЙларида - 20,1%дан 40%гача.

Туманнинг аксарият аҳоли пунктларида 15 кмдан ортиқ йўллар таъмирланиши керак (2.5-расмга қаранг). Энг оғир аҳвол туманнинг шарқий туманида бўлиб, Обод турмуш, Фарход ва Қайирма аҳоли пунктларида 25 километрдан ортиқ йўл таъмирталаб. Ўзбекистон тўкинчилиги МФЙда ҳам худди шундай ҳолат. Таъмирлашга муҳтож бўлган йўлларнинг энг ками Бинокор МФЙда (5 кмдан кам). Ховос шаҳри ва Бўстон МФЙдан ташқари (ушбу аҳоли пункти бўйича маълумот йўқ), туманнинг бошқа аҳоли пунктларида 5,1 кмдан 25 кмгача автомобиль йўли таъмирланиши керак.

Статистик маълумотларга кўра, мактабгача таълим муассасаларининг энг кўп қамраб олиниши туманнинг шимоли-ғарбий қисмида, хусусан, Бўстон, Қаҳрамон, Пахтакор ва Янгиер МФЙларида (20,1%дан 40%гача) ва Хуснобод МФЙда (40%дан ортиқ) (2.6-расмга қаранг) қайд этилган. Фарход (40%дан ортиқ) ва Ховособод МФЙларда (20,1%дан 40%гача)

⁷ Ёшлар – «Давлат ёшлар сиёсати тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси қонунига мувофиқ, ўн тўрт ёшдан ўттиз ёшгача бўлган шахслар (<https://www.lex.uz/acts/3026250>).

юкори кўрсаткичлар қайд этилган. Шу билан бирга, Бинокор, Оқчангал, Мустақиллик 25 йиллиги ва Шарқобод МФЙларида мактабгача таълим муассасалари бутунлай йўқ.

Ногиронлиги бўлган шахсларнинг энг катта улуши Фарход МФЙда қайд этилган (2%дан ортиғи). Соҳибкор, Пахтакор ва Бўстон МФЙлар аҳолисининг 1,6%дан 2%гача нафарини ногиронлиги борлар ташкил қилади (2.7-расмга қаранг). Энг кичик кўрсаткич Хуснобод МФЙда (0,5%дан кам). Қолган аҳоли пунктларида, Ховос шаҳридан ташқари, ногиронлар улуши аҳолининг 0,6%дан 1,5%гача.

Аҳоли пунктларининг мутлақ кўп қисмида 95,1%дан 100%гача бўлган уй хўжаликлари газ қувурлари ёки газ баллонлари кўринишида газ билан таъминланган (2.8-расмга қаранг). Бирок, Бўстон ва Ховособод МФЙларда табиий газдан фойдаланиш имконияти бўлган уй хўжаликларининг улуши мос равишда 60,1%дан 95%гача ва 15,1%дан 60%гача ташкил қилади. Уй хўжаликларининг энг кичик фоизи Гулбаҳор ва Қорақум МФЙларда (5%дан кам) қайд этилган.

ДХМ филиали фақат Қахрамон МФЙда фаолият кўрсатмоқда (2.9-расмга қаранг).

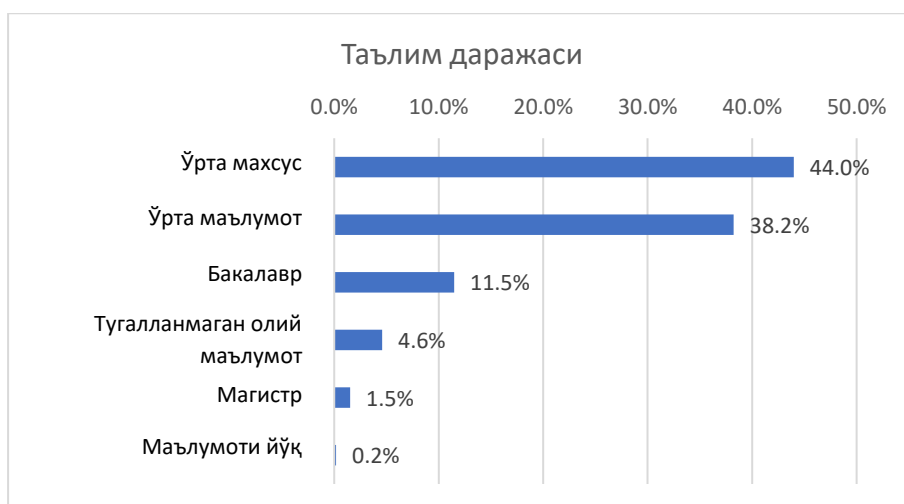
Аҳоли пунктларини аксарияти мобил интернетнинг базавий станциялари билан таъминланган. Оқчангал МФЙ станцияларнинг максимал сонига эга (3 станция), Афросиёб, Бинокор, Янгиер ва Бўстон МФЙларида ҳар бирида 2 тадан станция бор (2.10-расмга қаранг). Шу билан бирга, Хуснобод, Пахтакор, Ховособод, Мустақиллик 25 йиллиги МФЙда, Гулбаҳор ва Қайирмада станциялар мавжуд эмас. Ховос шаҳри ва маълумот мавжуд бўлмаган Шарқобод МФЙдан ташқари қолган аҳоли пунктларда биттадан станция ўрнатилган.

4 Пилот туманларда сайёр давлат хизматларидан фойдаланувчининг профили

4.1 Сирдарё вилоятининг Ховос туманидаги фойдаланувчилар сўровининг натижалари

Сўровда «Дамас»/автобуслар орқали сайёр давлат хизматларидан фойдаланган 531 респондент иштирок этди. Сўровда 72 нафар респондент мисолида аҳолининг сайёр хизматларга мурожаат қилмаганлик сабаблари ҳам ўрганилди. Шунини таъкидлаш керакки, тўлиқ намуна олинган бўлса-да (ҳар бир пилот маҳалласидан 167 нафар), сайёр хизматлардан фойдаланган респондентларни топиш учун сўров катта саъй-ҳаракат талаб қилди ва шунинг учун Ховос тумани Соҳибкор маҳалласида 30 та қўшимча сўров ўтказилди.

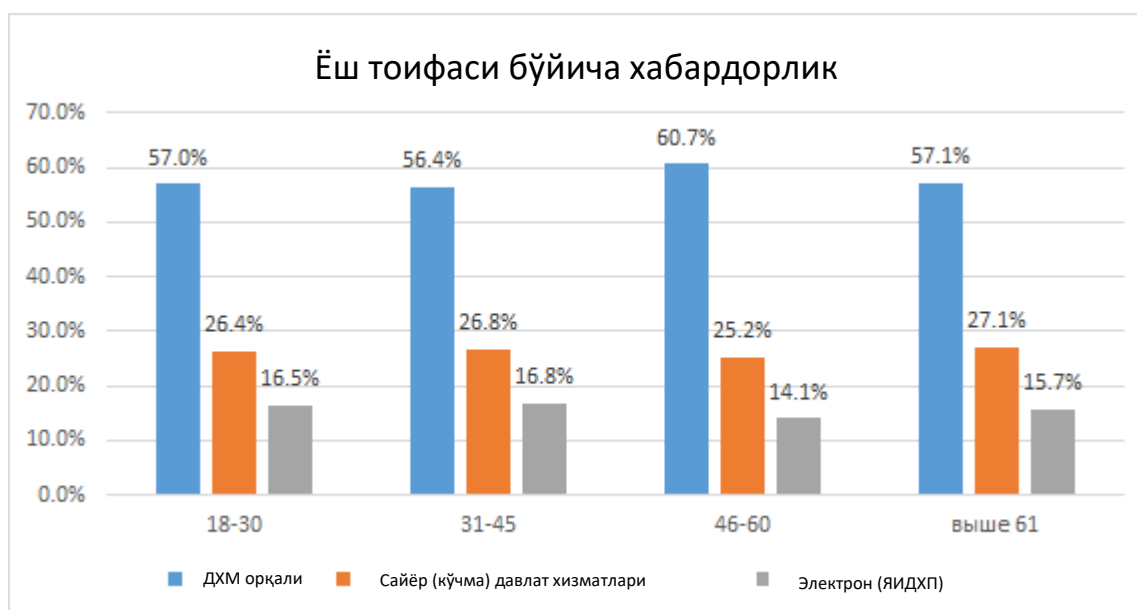
Респондентларнинг 60%ини аёллар, 40%ини эркеклар ташкил қилди. Респондентларнинг ўртача ёши 39 бўлиб, 18 ёшдан 73 ёшгача бўлган шахслардир. Респондентларнинг 90%и оилалик. Респондентнинг ўртача 2 нафар фарзанди бор, ўртача ойлик даромади 2,3 миллион сўмга яқин. Респондентларнинг қарийб 3,5%ида ногиронлик бор. 44%и ўрта махсус, 38,2%и ўрта маълумот, 11,5%и бакалавриат даражасига эга. Уларнинг қарийб 30%и вақтинча ишсиз, 19,1%и фермерлар ёки мавсумий ишчилардир.



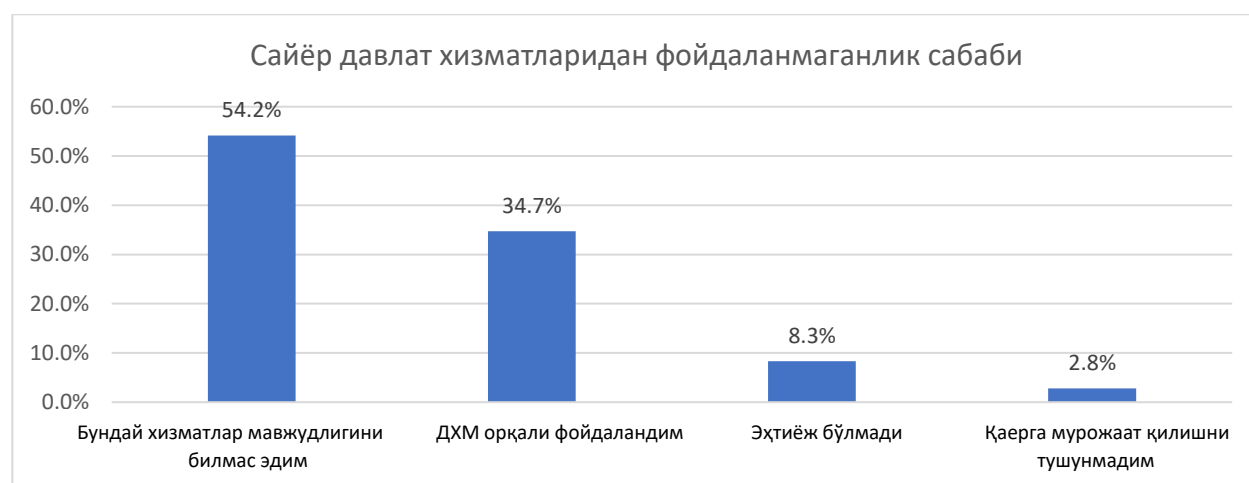
Вақтинча ишсиз мақомини кўрсатган респондентлар орасида «Болани давлат мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш учун ариза бериш» ва «Пенсия (нафақа) ҳақида маълумот олиш» давлат хизматлари энг кўп талаб қилинган.



Респондентларнинг давлат хизматларидан ДХМлари орқали фойдаланиш ҳақида 57,4%, сайёр давлат хизматларидан фойдаланиш ҳақида 26,4%, электрон шаклда фойдаланиш ҳақида 16,1% билишлари аниқланган. Шунини таъкидлаш керакки, ушбу респондентларнинг барчаси сайёр хизматлардан фойдаланган бўлса-да, улар давлат хизматларидан фойдаланаётганликлари ҳақида тушунчага эга бўлмаганлар. Ушбу тенденция тўртта ёш гуруҳида қузатилмоқда.



Респондентларнинг (72 нафар) сайёр давлат хизматлардан фойдаланиш имкониятидан фойдаланмасликларининг асосий сабаби, уларнинг сайёр хизматлар мавжудлигидан хабардор эмаслигидир (52,2%). Шу билан бирга, туман ДХМларида 34,7%га давлат хизматлари кўрсатилган. Респондентларнинг 8,3% сайёр хизматлардан фойдаланишга эҳтиёжи бўлмаган, 2,8% эса сайёр хизматларга мурожаат қилиш тартибини тушунмаган.



Респондентларнинг 96,4%и сайёр хизматлардан фойдаланиш учун «жисмоний шахс» мақомида мурожаат қилган. Фақат 11,1%и ДХМ ходимига учрашдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган. Телефон орқали маслаҳатлашувдан фойдаланганларнинг қарийб 86%и маълумотдан қониққан.

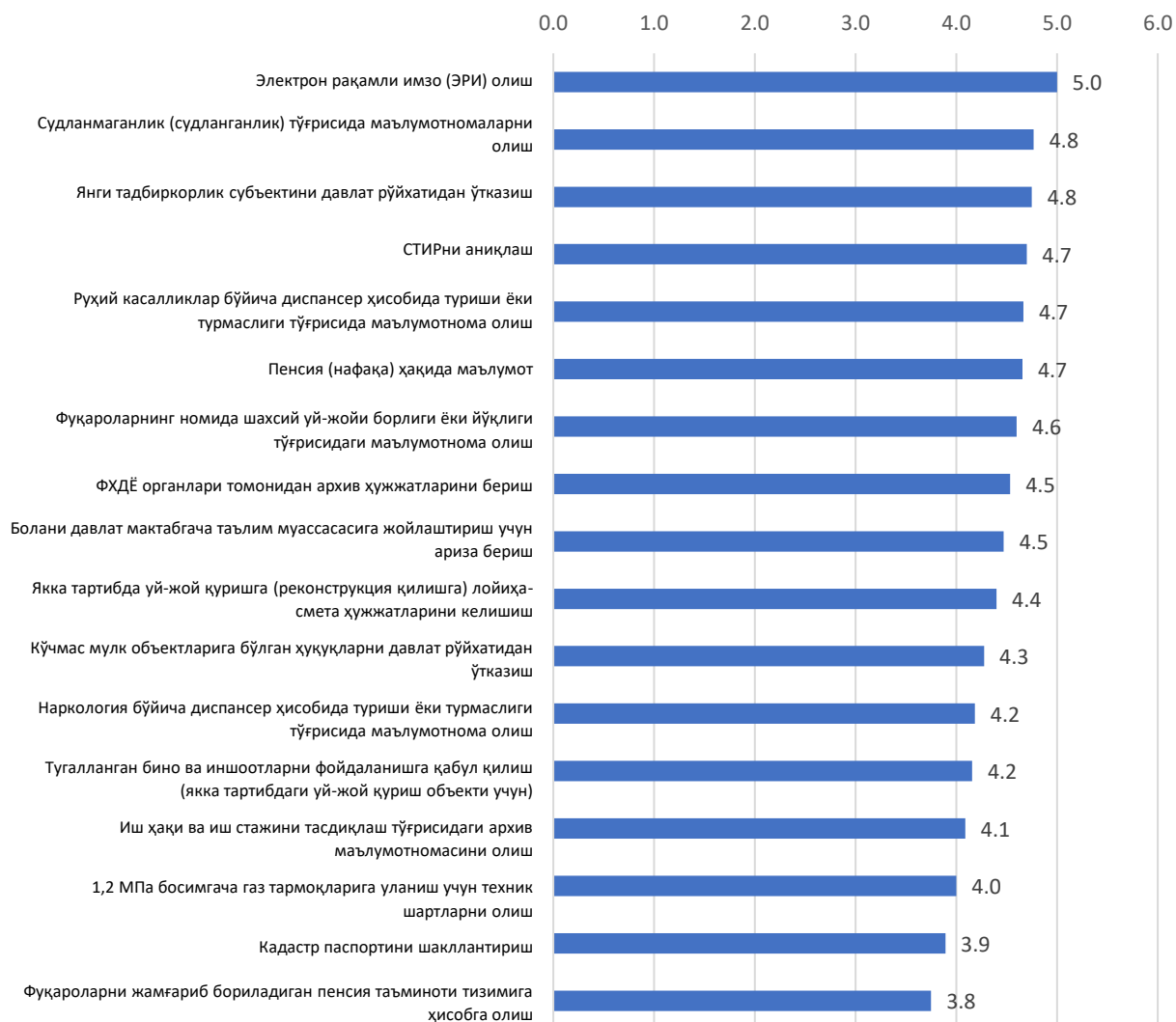
Ўзбек тилида ўқиш ва ёзиш учун 46,4% лотин алифбосини, 17,2% кирилл алифбосини, 36,4% иккаласини афзал кўрмоқда.

Респондентлар кўрсатилаётган сайёр хизматларнинг сифатига ҳам баҳо бердилар. Шундай қилиб, ЭРИни олиш (5 баллдан 5 балл), судланганлик тўғрисидаги маълумотномаларни олиш⁸ (4,8 балл) ва янги тадбиркорлик субъектини давлат рўйхатидан ўтказиш (4,8 балл) каби хизматлар учун энг юқори балл тўпланди. Сифат жиҳатидан энг паст балл олганлар қуйидагилар бўлди:

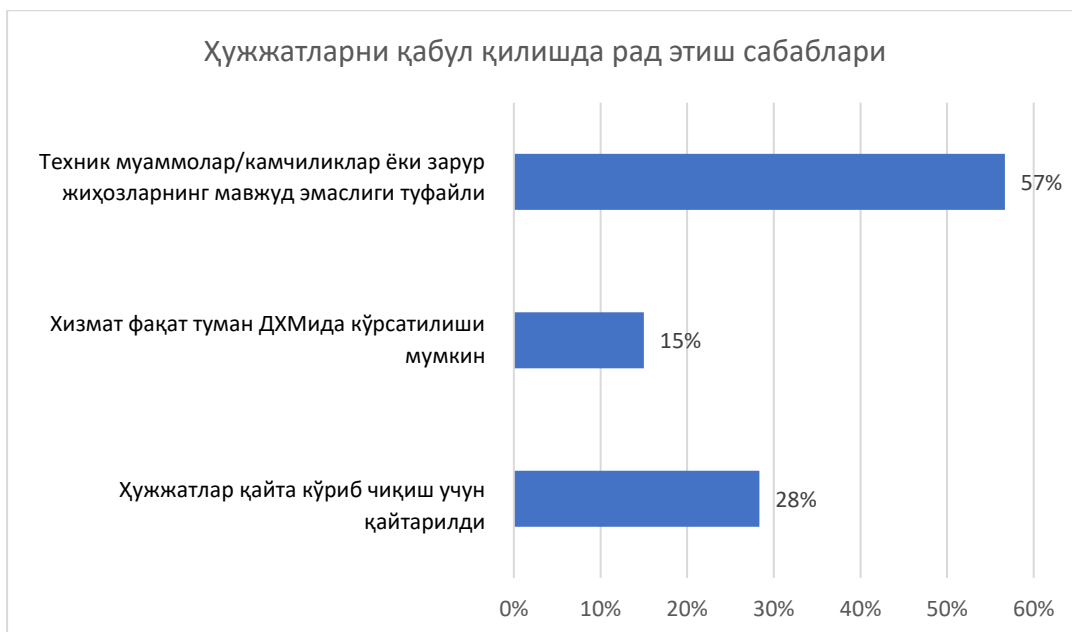
- 1,2 МПа босимгача газ тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш (4,0 балл);
- Кадастр паспортини расмийлаштириш (3,9 балл);
- Фуқароларни жамғариб бориладиган пенсия таъминоти тизимига ҳисобга олиш (3,8 балл).

⁸ Ишга жойлашиш ва ҳарбий муассасаларга мурожаат қилишда респондентларга керак бўлади.

Сайёр хизматлар сифати бўйича ўртача баҳо



88,4% респондентларнинг аризаси дарҳол қабул қилинди. Ҳужжатлари дарҳол қабул қилинмаганлар орасида, рад жавоби олишнинг энг кенг тарқалган сабаблари бўлиб ҳужжатларни қайта кўриб чиқиш учун қайтариш (28%), «Дамас» ва автобуслар орқали хизмат кўрсата олмаслик (15%) ва техник носозликлар (57%) кўрсатилган. **Бинобарин, камида ҳар иккинчи рад этишнинг сабаби усқунанинг техник носозлигидир.** Респондентлар «Дамас» ва/ёки автобусларда келган операторларнинг усқуналари (принтерлар, сканерлар) йўқлиги ёки носозлиги, интернет алоқа сифатининг кониқарли эмаслиги, бу эса мурожаатни тўлдиришга имкон бермаётгани ҳақида гапирдилар.



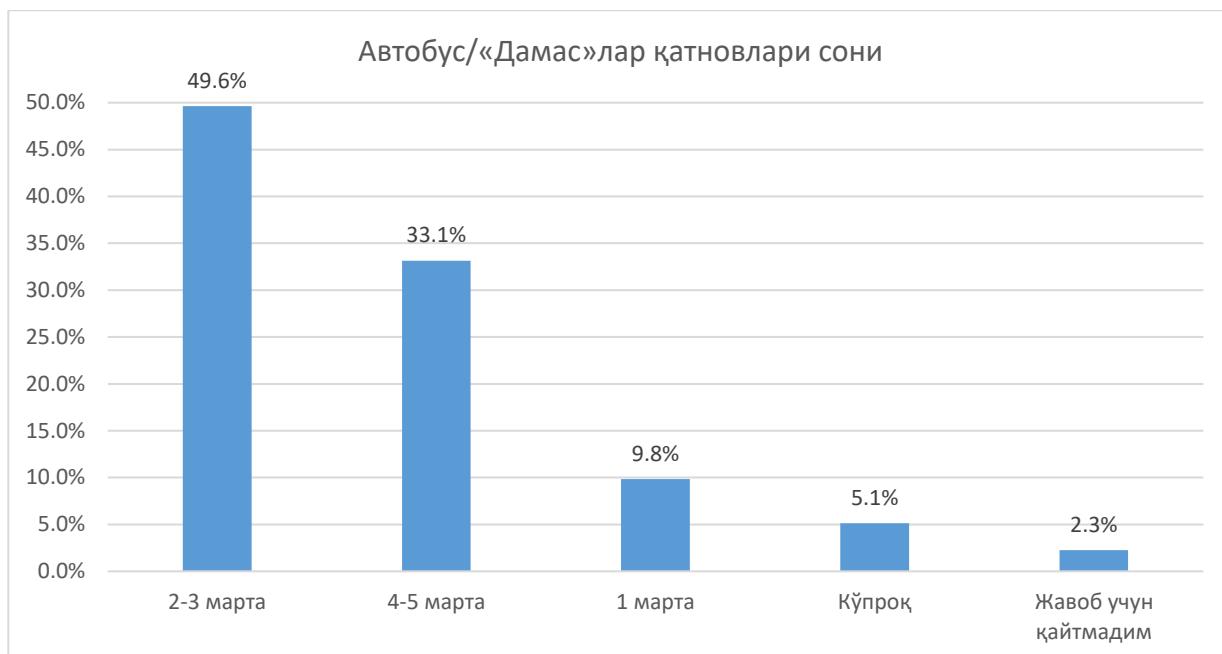
Респондентларнинг ярми сайёр хизматлардан 2-3 марта ва фақат ҳар ўнинчи 1 марта фойдаланган. Респондентларнинг 33,1%и давлат хизматларидан фойдаланиш учун «Дамас» ёки автобуслар олдига 4-5 марта борган. Бу ўринда шунини таъкидлаш жоизки, амалда битта хизматдан фойдаланиш учун аризачи биринчи навбатда «Дамас» ёки автобусда сайёр хизматларни кўрсатиш учун келган операторга мурожаат қилиши, кейин эса ДХМнинг ўзида фойдаланиши мумкин эди.

Респондентларнинг атиги 9,8%и сайёр хизматлардан «Дамас» ва/ёки автобус орқали бир марта фойдаланганликларини айтганлар. Бундан ташқари, респондентларнинг 5,1%и «5 мартадан ортиқ» деган жавобни кўрсатиб ўтган, 2,3%и эса жавоб олиш учун қайтмаган.

Респондентлар сайёр давлат хизматидан фойдаланиш учун навбатда ўртача 16 дақиқа туришган, кутишнинг максимал вақти эса 1,5 соатни ташкил этган. Шу ўринда аниқлик киритиш керакки, навбатда туриш вақти катта ташрифлар чоғида сайёр хизматларни кўрсатиш билан боғлиқ эди.

Респондентларнинг 5%дан камроғи сайёр хизматлардан фойдаланишда норасмий тўловларни амалга оширганлар, бу эса коррупция хавфининг анча юқори эканлигини кўрсатади. Норасмий тўловларга дуч келган аризачилар қуйидаги хизматлардан фойдаланган эдилар:

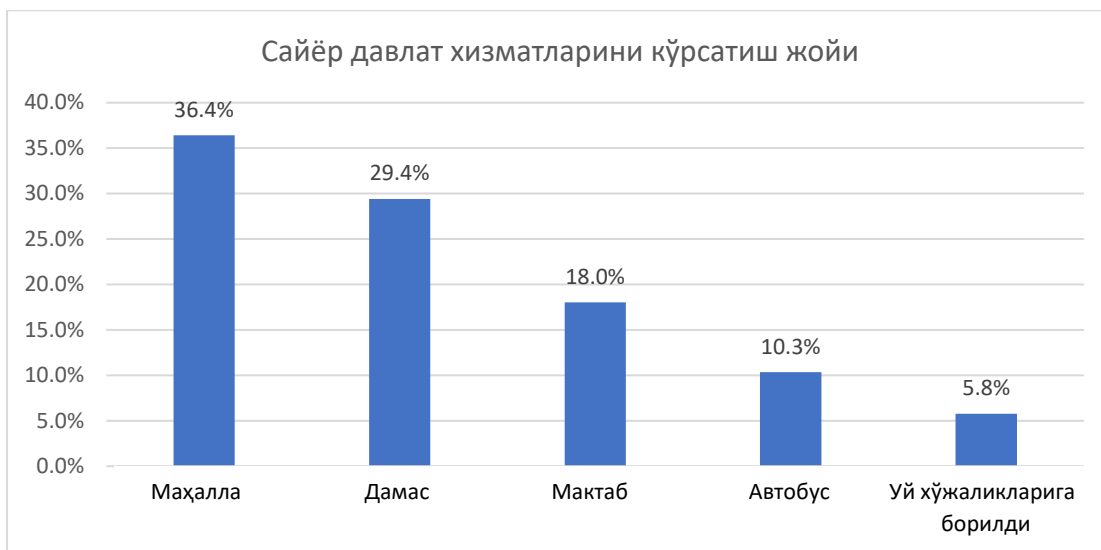
- кадастр паспортини расмийлаштириш (28%);
- кўчмас мулк объектларига бўлган ҳуқуқларни давлат рўйхатидан ўтказиш (20%);
- тугалланган бино ва иншоотларни фойдаланишга қабул қилиш (якка тартибдаги уй-жой куриш объекти учун) (16%);
- ФХДЁ органлари томонидан архив ҳужжатларини бериш (12%);
- болани давлат мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш учун ариза бериш (12%);
- бошқа хизматлар (12%).



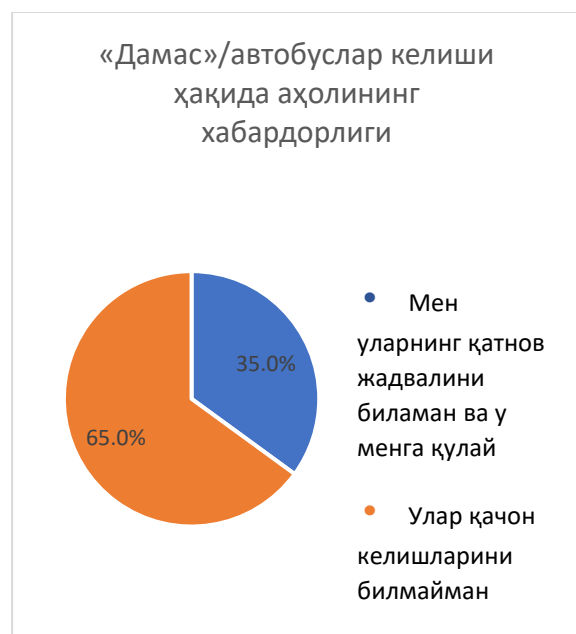
Сайёр хизматларни кўрсатиш учун келган транспорт турлари орасида респондентлар «Дамас» (82,4%), автобус (14,9%) ва шахсий автомобилни (2,8%) айтиб ўтишган. Респондентларнинг 88,8%и сайёр давлат хизматларининг келиш жадвалини маҳалла кўмитаси орқали, 5%и ДХМга кўнғироқ қилиб, яна 5%и қариндошлари, танишлари ёки кўшниларида хабардор бўладилар.



Давлат хизматлари кўп ҳолларда маҳалла кўмитаси биносида (36,4%), «Дамас» (29,4%), мактаб (18%) ва автобусларда (10,3%) камроқ кўрсатилган. Бундан ташқари, респондентларнинг 5,8%и операторларнинг уй хўжаликларида борганликларини кўрсатди.



Респондентларнинг деярли ярми 48%и «Дамас»/автобуслар чоракда бир марта, 27%и эса ойда бир марта келишини қайд этди, бу эса «Дамас»/автобуслар маҳаллаларга мунтазам равишда қатнамаслигини кўрсатади. Шу билан бирга, респондентларнинг атиги 35%и сайёр давлат хизматларини кўрсатиш учун «Дамас»/автобусларнинг қатнов жадвалини билади. Респондентларнинг аксарияти (89%) «Дамас»/автобуслар келганини маҳалла қўмитаси вакиллари орқали билиб олади.

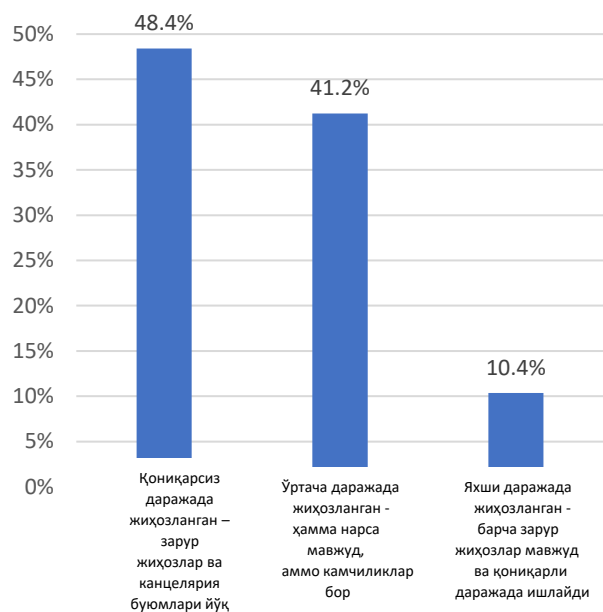


Шунингдек, респондентлар сайёр давлат хизматлари учун турли хил тўлов усуллари мавжудлигини таъкидладилар. Масалан, қўчма касса (39,7%), PayNet (33,4%), оператор орқали тўлов (12,7%) ва бошқалар. Шу билан бирга, респондентларнинг **тахминан 20%и сайёр давлат хизматлари учун тўловни амалга оширишда қийинчиликларга дуч келди**: тизим хатоси (27,2%), нақд пулни қабул қилмаслик (22,9%), картани қабул қилмаслик (20,9%), интернет алоқасининг барқарор эмаслиги (17,9%).

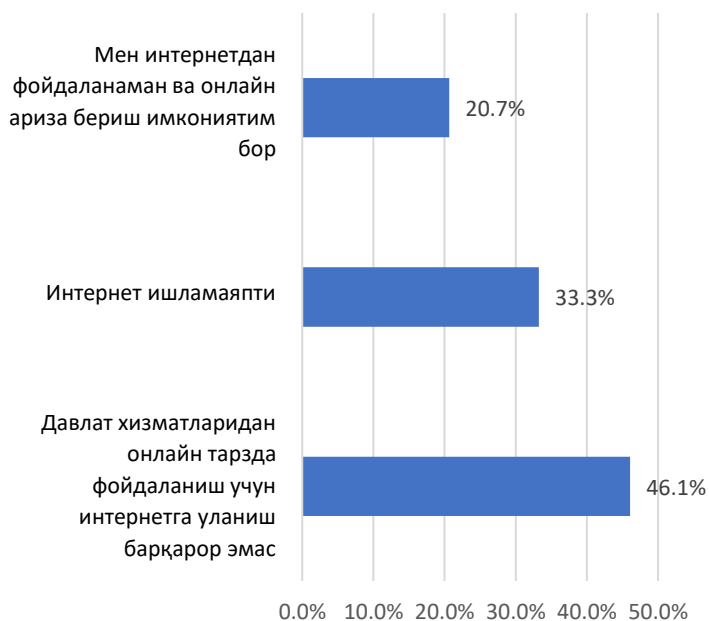


Респондентлар «Дамас»/автобусларнинг жиҳозланишига паст баҳо бердилар. Шундай қилиб, 48,4%и зарур жиҳозлар ва канцелярия буюмлари йўқлигини таъкидладилар. Респондентларнинг 24%и маҳаллага ташрифи чоғида ДХМ сайёр хизмати ходимлари Ягона интерактив давлат хизматлари порталидан фойдаланиш бўйича кўрсатмалар берганлигини таъкидладилар. Респондентлар интернетдан фойдаланиш имкониятига катта шубҳа билан қарадилар: 46%и давлат хизматларидан интернет орқали фойдаланиш учун алоқани барқарор эмас деб ҳисоблайдилар.

«Дамас»/автобусларнинг жиҳозланиши



Интернетдан фойдаланиш имконияти



Сайёр давлат хизматларидан фойдаланиш билан боғлиқ салбий тажрибаларнинг энг кўп учрайдиган сабаблари:

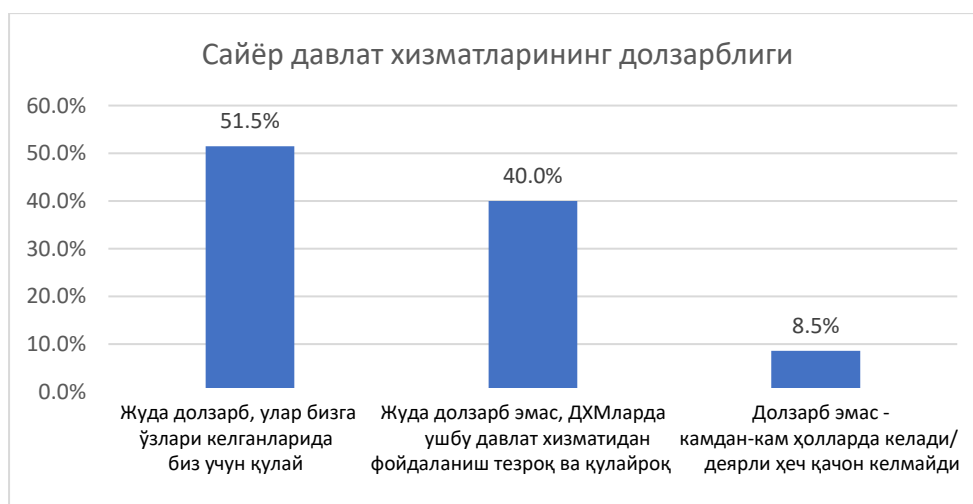
- «Дамас»/автобусларнинг техник жиҳозлари билан боғлиқ муаммолар (техника воситалари, хусусан, принтер, сканерларнинг йўқлиги, интернет алоқаси барқарор эмас) (39,8%);
- хизматлардан фойдаланиш учун интернетнинг мавжуд эмаслиги (18,2%);
- сайёр давлат хизматларининг қатнови мунтазам эмаслиги (17,7%).

Сайёр давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнидаги салбий тажриба



Сайёр давлат хизматларининг долзарблиги юзасидан респондентларнинг фикрлари иккига бўлинди. Шундай қилиб, 52%дан сал купроғи сайёр давлат хизматларини қулай ва долзарб деб ҳисоблайди. Эркакларнинг 46%и ва аёлларнинг 54%и «Дамас»/автобусларнинг ташрифини муҳим деб ҳисоблайди. Респондентларнинг ўртача ёши 40. Ушбу респондентлар орасида хизмат кўрсатиш сифати бўйича ўртача балл 5 баллдан 4,4 баллни ташкил этади.

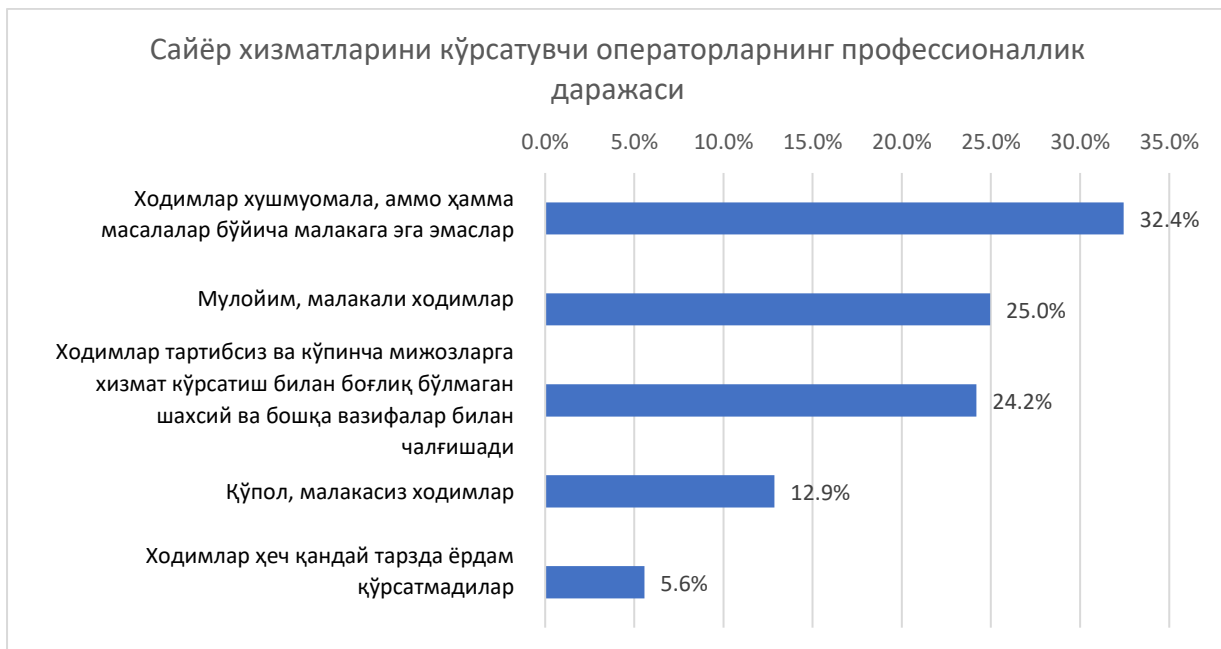
Сайёр хизматларни унчалик долзарб эмас ёки долзарб эмас деб ҳисоблаганларнинг 35,8%ини эркаклар, 64,2%ини аёллар ташкил қилди. Респондентларнинг ўртача ёши 36. Ушбу респондентлар орасида хизматлар кўрсатиш сифатининг ўртача баҳоси 5 баллдан 4,3 баллни ташкил этади. Шундай қилиб, демографик хусусиятлар ва хизматлар сифатини баҳолаш юзасидан сайёр давлат хизматларининг долзарблиги бўйича сезиларли фарқлар аниқланмади.





Респондентларнинг 63%и сайёр давлат хизматларидан фойдаланишда бир қатор қийинчиликлар мавжудлигини қайд этди. Ҳужжатларга қўшимча талаблар, жараённинг мураккаблиги ва қўшимча тартиблар мавжудлигини кўрсатдилар, 7%и эса хизматдан умуман фойдалана олмади.

Респондентлар операторларнинг хушмуомалалигини қайд этдилар, бироқ операторларни давлат хизматларини кўрсатиш бўйича айрим масалаларда малакасиз деб ҳисоблайдилар (32,4%). Респондентларнинг қарийб 13%и операторларнинг қўполлигини айтиб ўтдилар. Респондентларнинг 51,4%и учун ҳужжатлар белгиланган муддатда тайёрланган, атиги 8,8% ҳолатда аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ортиқда бажарилган.

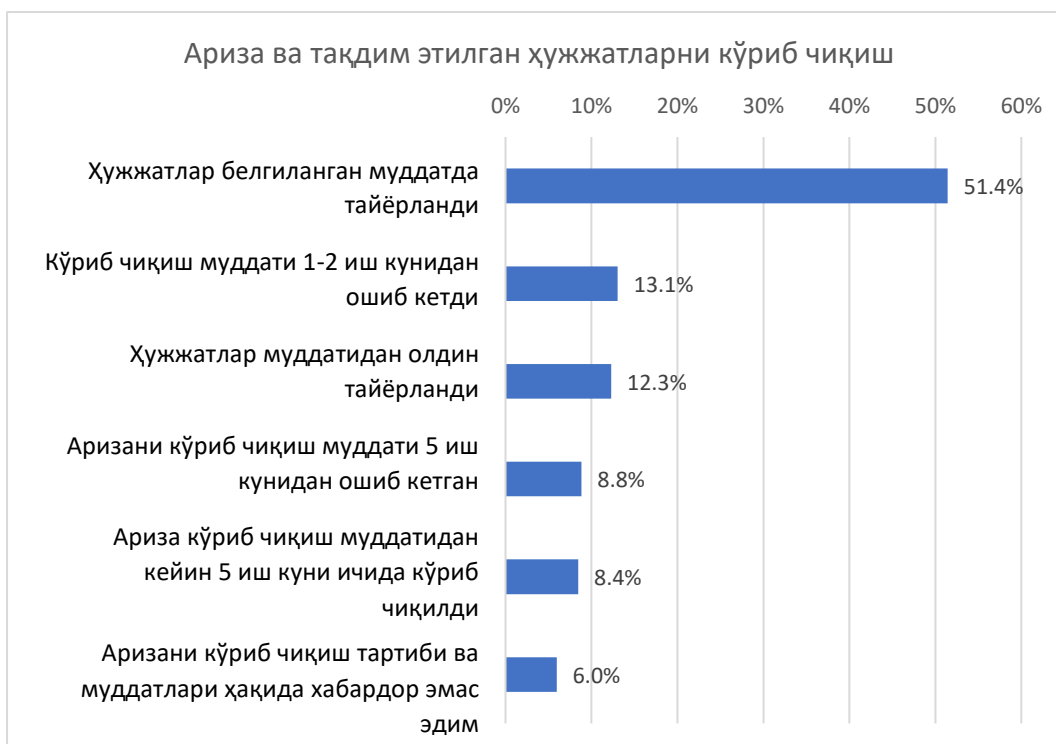


Учдан бир ҳолатда (33,2%) респондентларнинг ҳужжатлари хизматга ариза тақдим қилгандан сўнг дарҳол қабул қилинган ва рўйхатга олинган. 20,2% респондентларнинг аризалари қўшимча ҳужжатлар тақдим этиш шарти билан қабул қилинган. Респондентларнинг бир хил миқдорининг (17,2%) ҳужжатлари қабул қилинишида рад

жавоб олдилар: айримларининг ҳужжатлари дарҳол қабул қилинмади (17,2%), бошқалари эса сабаблар тушунтирилмай рад жавоб олдилар (17,2%). Шунинг учун, 12,3%и хизматдан фойдаланиш учун қайта мурожаат қилди.

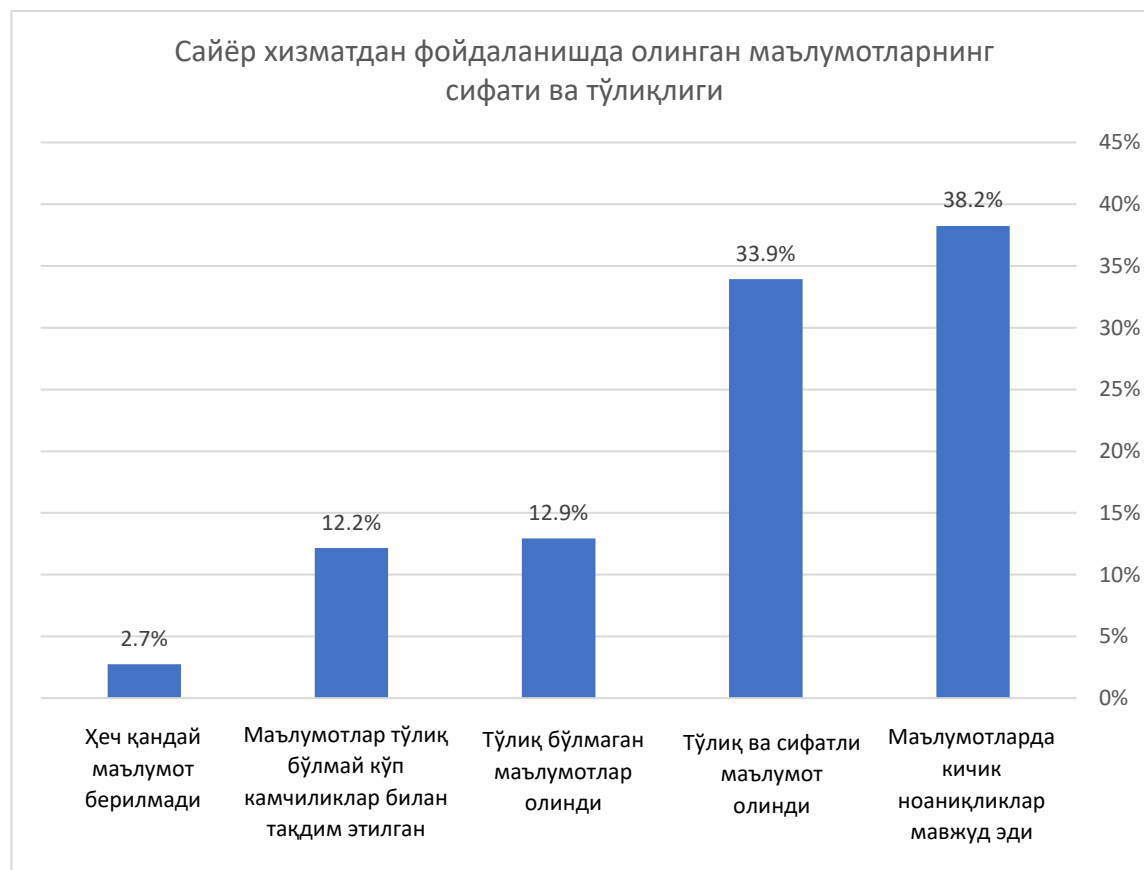


Ярим ҳолатларда мурожаат этувчиларнинг ҳужжатлари белгиланган муддатда (51,4%) тайёрланган. 12,3%нинг ҳужжатлари муддатидан олдин тайёрланган, 13,1%нинг аризаларини кўриб чиқиш муддати 1-2 иш кунидан ошиб кетган. 8,8% респондентларнинг ҳужжатлари 5 ва ундан ортиқ кунда кўриб чиқилган. Бундан ташқари, респондентларнинг 6%и аризани кўриб чиқиш муддати ва тартиби тўғрисида маълумотга эга эмаслигини таъкидлади.



Шунингдек, респондентлар аризага жавоб бериш тартибларининг самарадорлигига ҳам баҳо бердилар. Шундай қилиб, 54,6% и тегишли тартибда хизматдан фойдаландилар ва жавоб олдилар, 7,5% респондентларнинг аризалари эса тушунтиришсиз рад этилди.

Аммо барча муурожаат қилганларнинг учдан бир қисми (33,9%) тўлиқ ва сифатли маълумот олди, респондентларнинг 38,2% и эса тақдим этилган маълумотларда кичик ноаниқликлар борлигини айтиб ўтдилар.

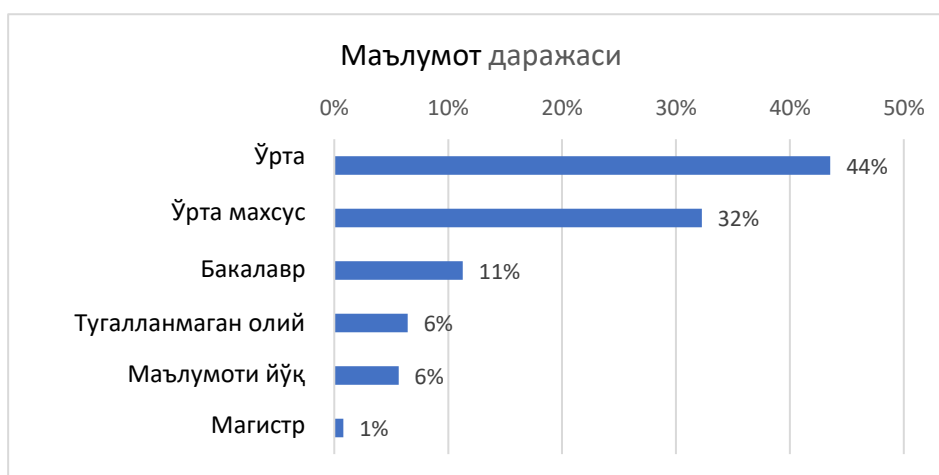


Аризага жавоб бериш тартибининг самарадорлиги

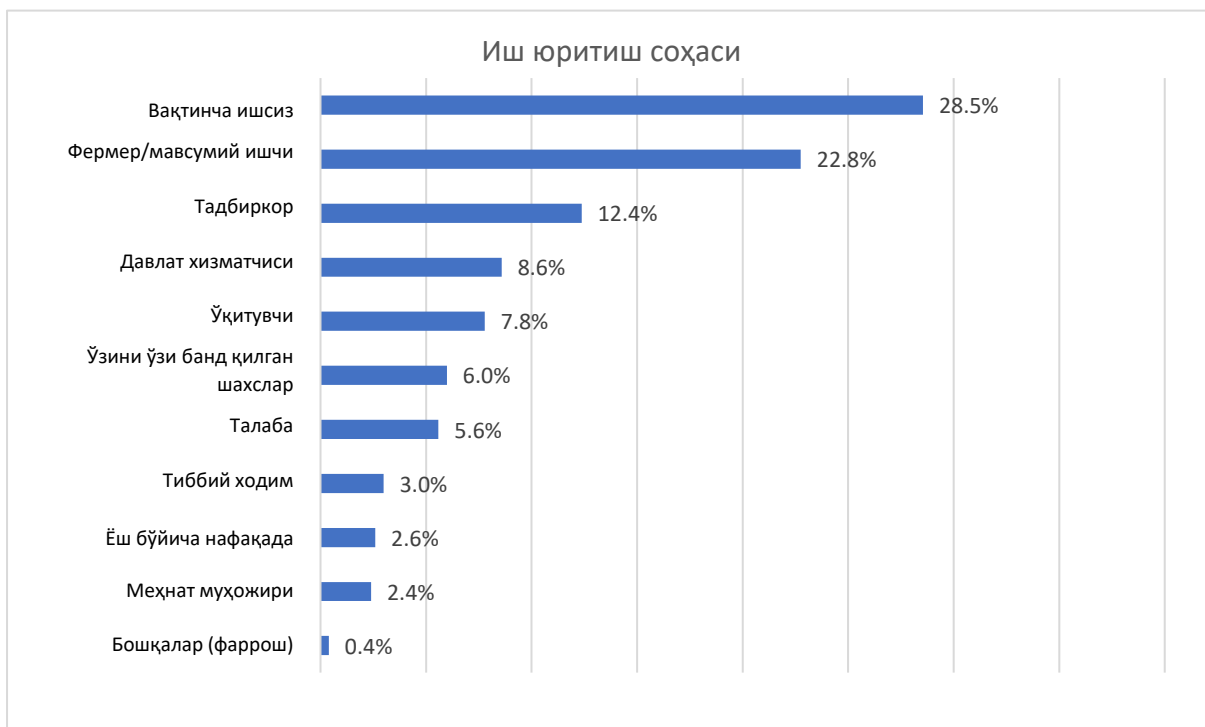


4.2 Жиззах вилояти Бахмал туманида фойдаланувчилар орасида ўтказилган сўров натижалари

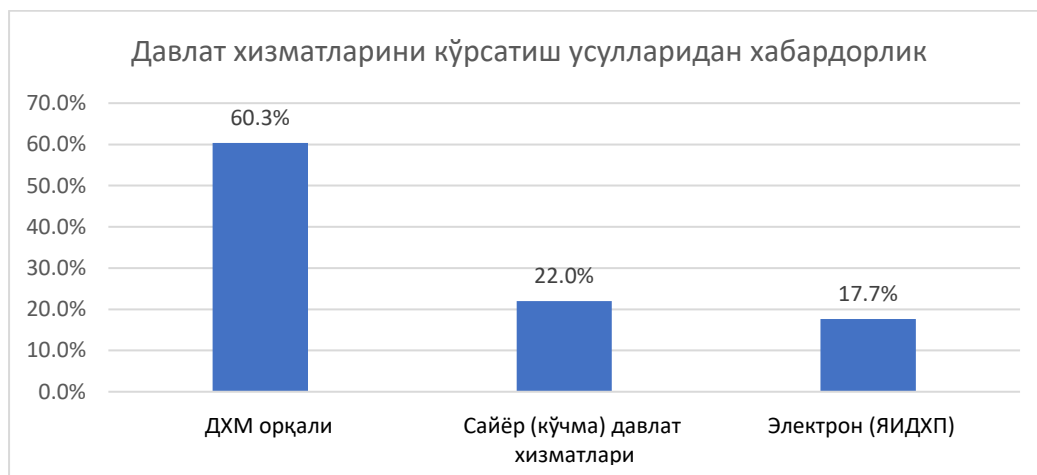
Сўровда автобус ёки «Дамас»лар орқали сайёр давлат хизматларидан фойдаланиш тажрибасига эга бўлган 501 респондент иштирок этди. Эрак ва аёл нисбати 42%га 58%ни ташкил этди. Респондентларнинг ёши 18 ёшдан 71 ёшгача бўлиб, ўртача ёш – 39. Респондентларнинг 85%и оилали. Респондентларнинг ҳар бирининг ўртача 3 нафар фарзанди бор, ўртача ойлик даромади 1,3 миллион сўмга яқин. Респондентларнинг қарийб 5%ида ногиронлиги мавжуд шахслар. 32%и ўрта махсус, 44%и ўрта маълумот ва 11,3%и бакалавр даражасига эга. Уларнинг қарийб 28,5%и вақтинча ишсиз ва 22,8%и фермер ёки мавсумий ишчилардир. Вақтинча ишсиз мақомини кўрсатган респондентлар орасида



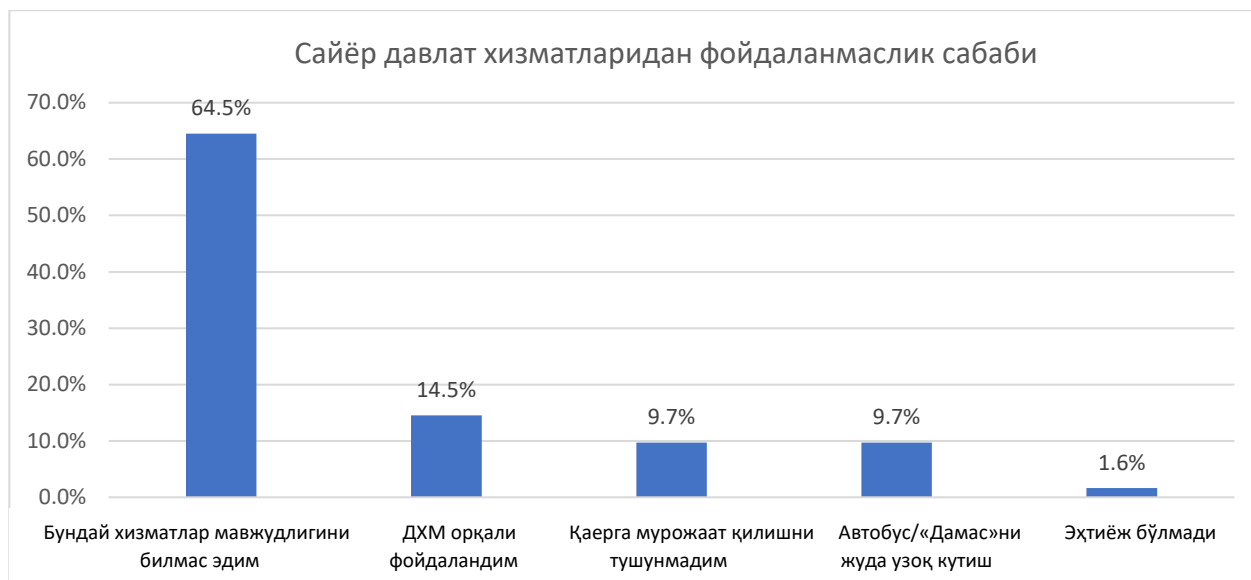
«Болани давлат мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш учун ариза бериш», «Кадастр паспортини шакллантириш» ва «Судланмаганлиги (судланганлиги) тўғрисида маълумотнома олиш» давлат хизматлари энг кўп талаб қилинган. Сўровда аҳолининг сайёр хизматлардан фойдалана олмаслиги сабаблари ҳам 65 респондент мисолида ўрганилди.



Умуман олганда, респондентлар давлат хизматларидан фойдаланиш усуллари ҳақида тасаввурга эга - 60,3% ДХМлар, 22% сайёр давлат хизматлари, 17,7% электрон усул орқали фойдаланиш ҳақида билдилар. Айтиш жоизки, ушбу респондентларнинг барчаси сайёр хизматлардан фойдаланган бўлса-да, улар давлат хизматларидан фойдаланаётганликлари ҳақида тушунчага эга бўлмаганлар.



Респондентларнинг (65 нафар) сайёр давлат хизматларидан фойдаланмасликларининг асосий сабаби бундай сайёр хизматлар мавжудлигидан бехабарлигидир (64,5%и). Шу билан бирга, респондентларнинг 14,5%и хизматлардан ДХМларида фойдаланганлар. Шуниси эътиборга лойиқки, респондентларнинг 9,7%и қаерга мурожаат қилишни билмаган ёки сайёр хизматларни кўрсатиш учун операторлар келишини жуда узоқ кутган. Респондентларнинг 1,6%и сайёр хизматлардан фойдаланишга эҳтиёжи бўлмаган.



Респондентларнинг 95,2%и сайёр хизматлардан фойдаланиш учун жисмоний шахс мақомида мурожаат қилган. Тахминан 24%и ДХМ ходимига учрашдан олдин телефон орқали маслаҳатлашиш имкониятидан фойдаланган. Телефон орқали маслаҳатлашувдан фойдаланганларнинг қарийб 76,4%и маълумотдан қониққан. Ўзбек тилида ўқиш ва ёзиш учун 20,2%и лотин алифбосини, 54,9%и кирилл алифбосини, 25%и эса иккаласини ҳам афзал кўрмоқда.

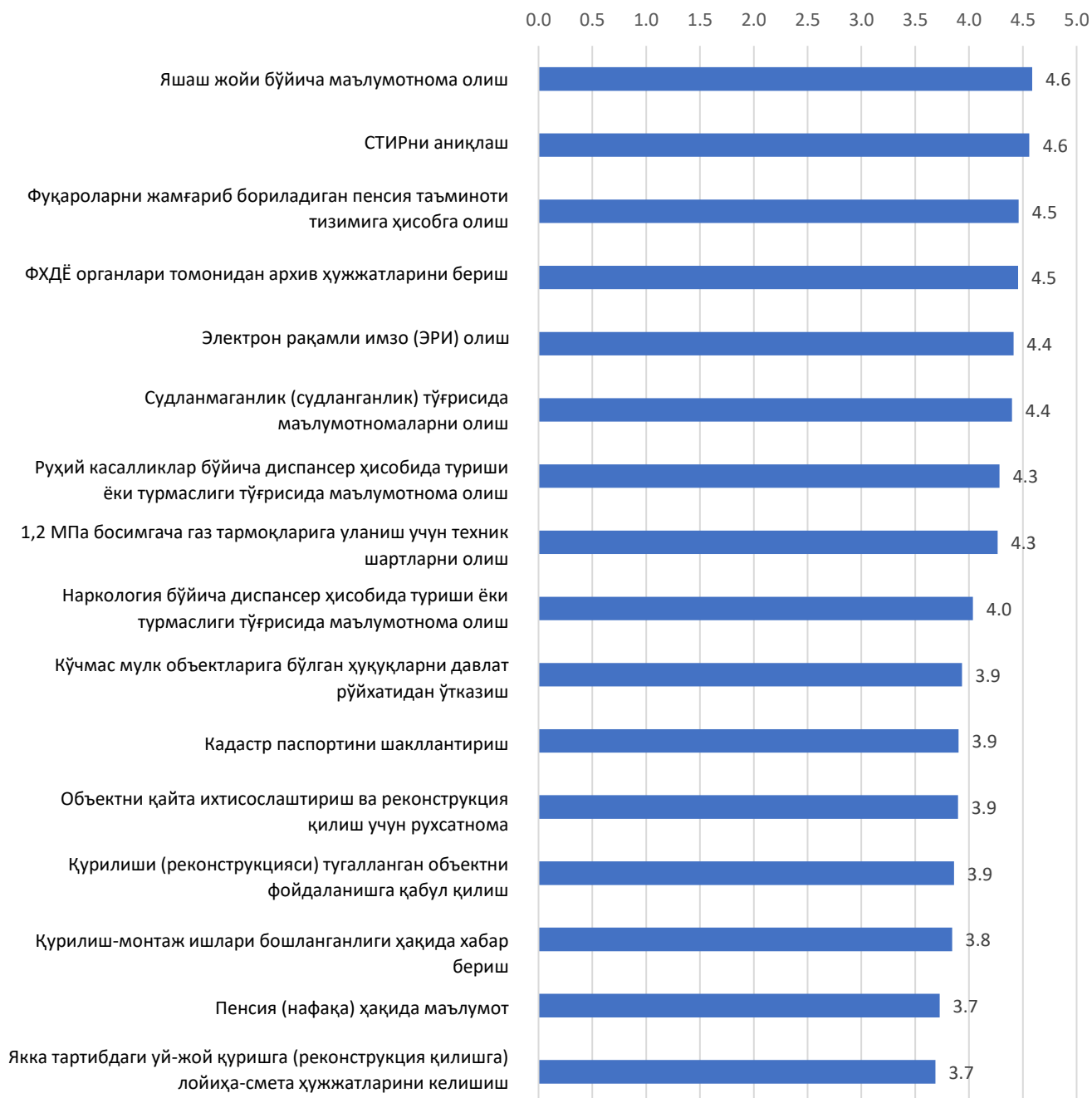
Респондентлар кўрсатилаётган сайёр давлат хизматларининг сифатига ҳам баҳо бердилар. Шундай қилиб, энг юқори баҳолар қуйидаги хизматларга берилди:

- яшаш жойи бўйича маълумотнома олиш (4,6 балл);
- СТИРни аниқлаш (4,6 балл);
- фуқароларни жамғариб бориладиган пенсия таъминоти тизимига ҳисобга олиш (4,5 балл).

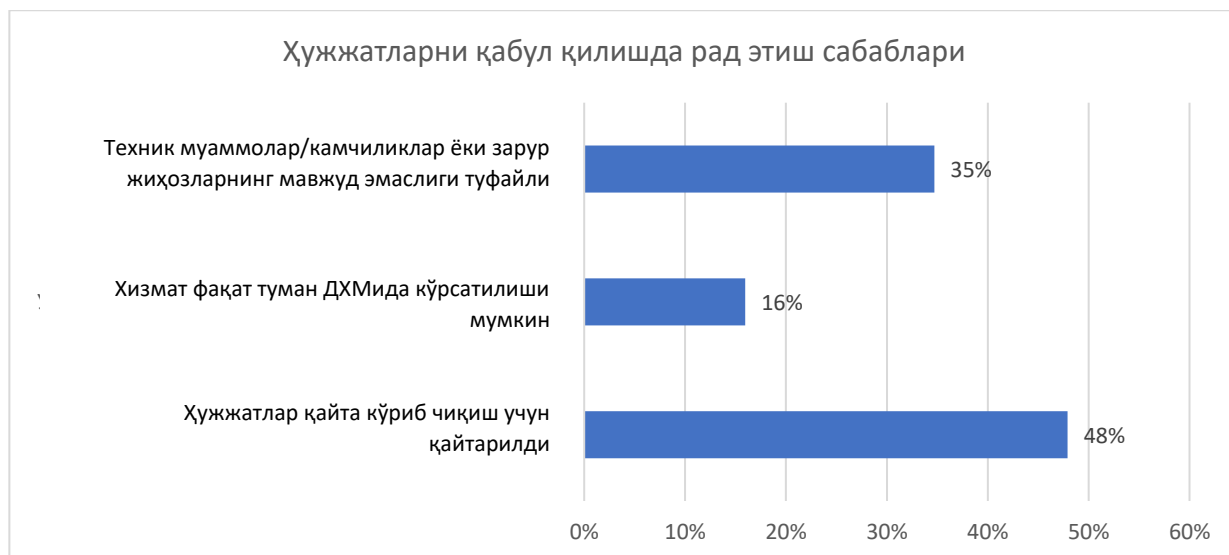
Сифат жиҳатидан энг паст балл олганлар қуйидагилар бўлди:

- курилиш-монтаж ишлари бошланганлиги ҳақида хабар бериш (3,8 балл);
- пенсия ва нафақа ҳақида маълумот (3,7 балл);
- лойиҳа-смета ҳужжатларини келишиш (3,7 балл).

Сайёр хизматлар сифати бўйича ўртача баҳо



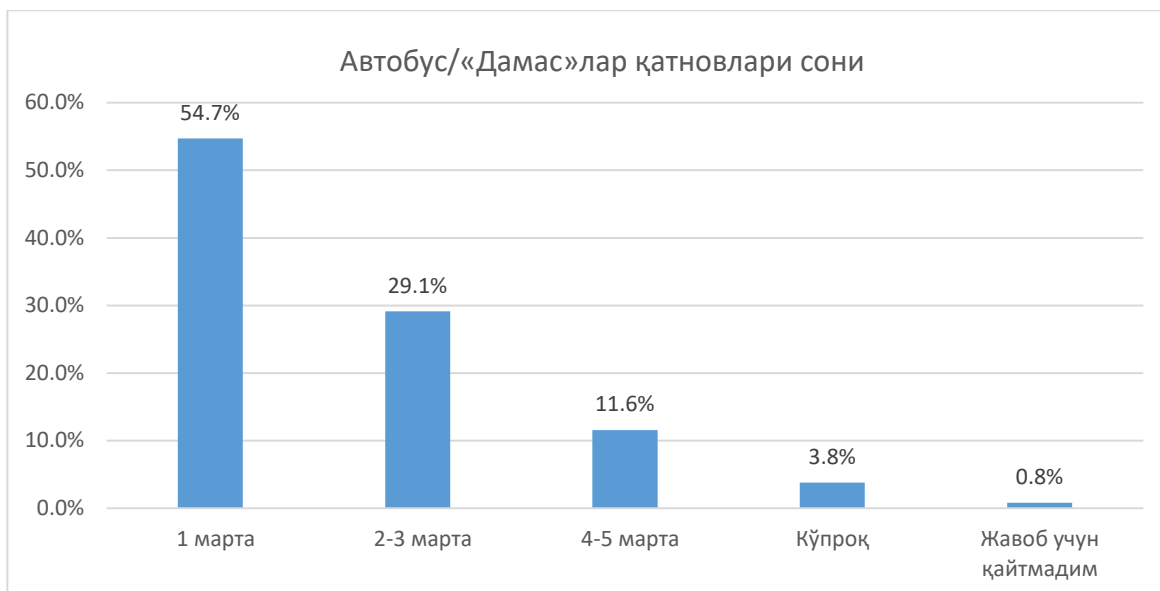
70,1% респондентларнинг аризаси дарҳол қабул қилинди. Ҳужжатларни қайта кўриб чиқиш учун қайтариш (48%), «Дамас»/автобуслар орқали хизмат кўрсата олмаслик (16%) ва техник носозликлар (35%) туфайли ҳужжатларни қабул қилмаслик рад жавоб олишнинг энг кенг тарқалган сабаблари бўлиб кўрсатилган. **Бинобарин, ҳужжатларни қабул қилишда рад жавобларнинг учдан биридан ортиғи жиҳозларнинг техник носозликлари билан боғлиқдир.**



Респондентларнинг қарийб учдан бир қисми сайёр хизматлардан 2-3 марта, ярмидан сал кўпроғи эса фақат бир марта фойдаланган. Сайёр давлат хизматларидан 4 мартадан ортиқ фойдаланганлар 12%дан камчиликни ташкил қилади. Амалда битта хизматдан фойдаланиш учун аризачи биринчи навбатда «Дамас» ёки автобусда сайёр хизматларни кўрсатиш учун келган операторга мурожаат қилиши, сўнгра ундан ДХМнинг ўзида фойдаланиши мумкин эди, чунки ариза «Дамас»/автобусда келган оператор томонидан қабул қилинади ва ДХМни ўзида бажарилади.

Респондентлар сайёр хизматдан фойдаланиш учун навбатда ўртача 24 дақиқа туришган, кутишнинг максимал вақти эса 2 соатни ташкил этган. Респондентларнинг 7%и давлат хизматларидан фойдаланишда норасмий тўловларни амалга оширган, бу коррупция хавфининг анча юқори эканлигини кўрсатади. Коррупцияга дуч келган респондентлар куйидаги хизматлардан фойдаланганликларини таъкидладилар:

- Кадастр паспортини шакллантириш (17%);
- Якка тартибда уй-жой қуришга (реконструкция қилишга) лойиҳа-смета хужжатларини келишиш (15%);
- Болани давлат мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш учун ариза бериш (15%);
- Объектни қайта ихтисослаштириш ва реконструкция қилиш учун рухсатнома (13%);
- Қурилиши (реконструкцияси) тугалланган объектни фойдаланишга қабул қилиш (13%).

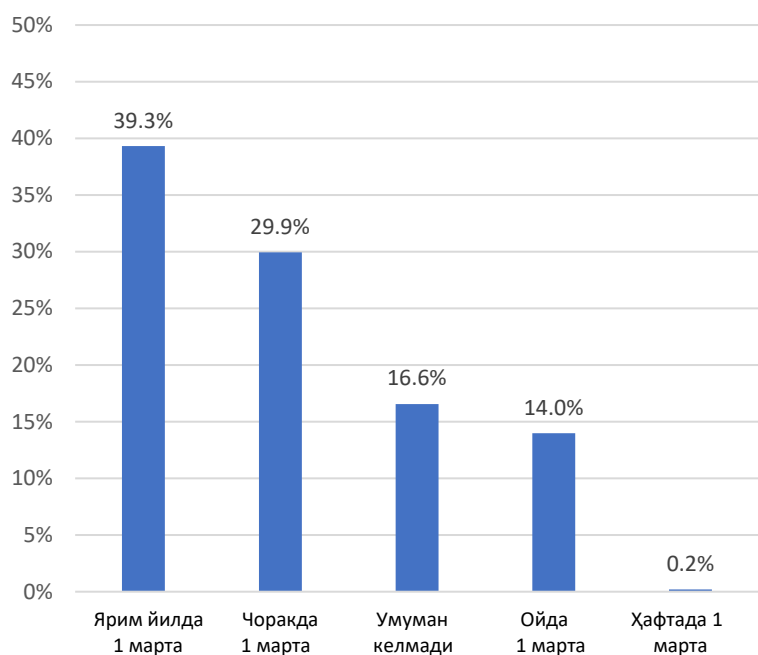


Сайёр хизматларни кўрсатиш учун келган транспорт турлари орасида респондентлар «Дамас» (84,4%), автобус (9,4%) ва шахсий автомобилни (6,1%) белгилаб ўтганлар. Респондентларнинг 67,3%и «Дамас»/автобусларнинг келиш жадвалини маҳалла кўмитаси орқали, 12,7%и эса ДХМга телефон қилиш орқали билиб олади.



Респондентларнинг қарийб 30%и «Дамас»/автобуслар ҳар чорақда бир марта, 14%и эса ойда бир марта келишни қайд этди, бу эса ташрифлар мунтазам равишда қатнамаслигини кўрсатади. Шу билан бирга, беш нафар респондентдан фақат биттаси «Дамас»/автобусларнинг келиш жадвалини билади.

«Дамас»/автобусларнинг қатнови

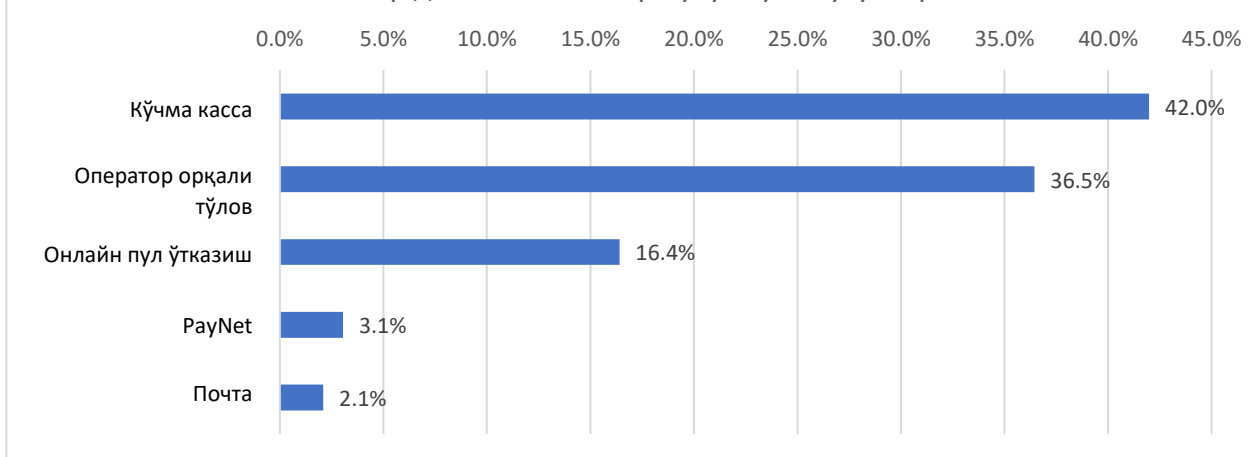


«Дамас»/автобуслар келиши ҳақида аҳолининг хабардорлиги

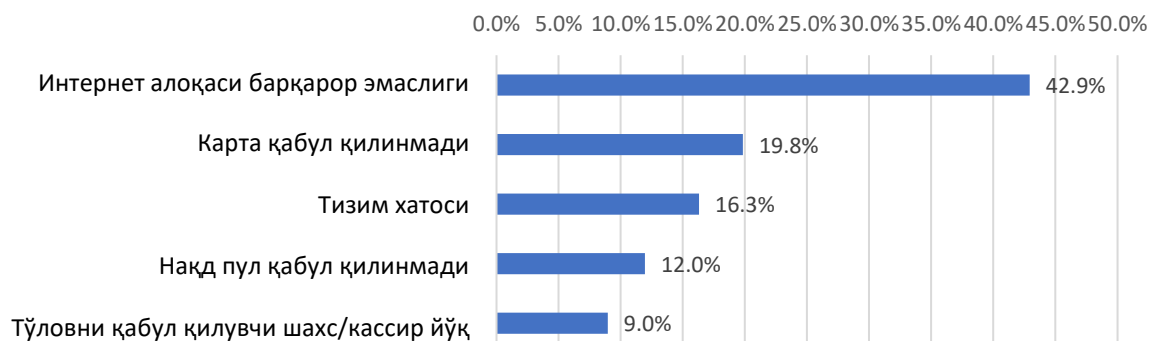


Шунингдек, респондентлар сайёр давлат хизматлари учун турли хил тўлов усуллари мавжудлигини таъкидладилар. Масалан, кўчма касса (42%), PayNet (16,4%), оператор орқали тўлов (36,5%) ва бошқалар. Шу билан бирга, **респондентлар сайёр хизматлар учун тўловни амалга оширишда турли қийинчиликларга дуч келдилар:** тизим хатоси (16,3%), нақд пулни қабул қилмаслик (12%), картани қабул қилмаслик (19,8%), интернет алоқасининг барқарор эмаслиги (42,9%) ва бошқалар.

Сайёр давлат хизматлари учун тўлов усуллари

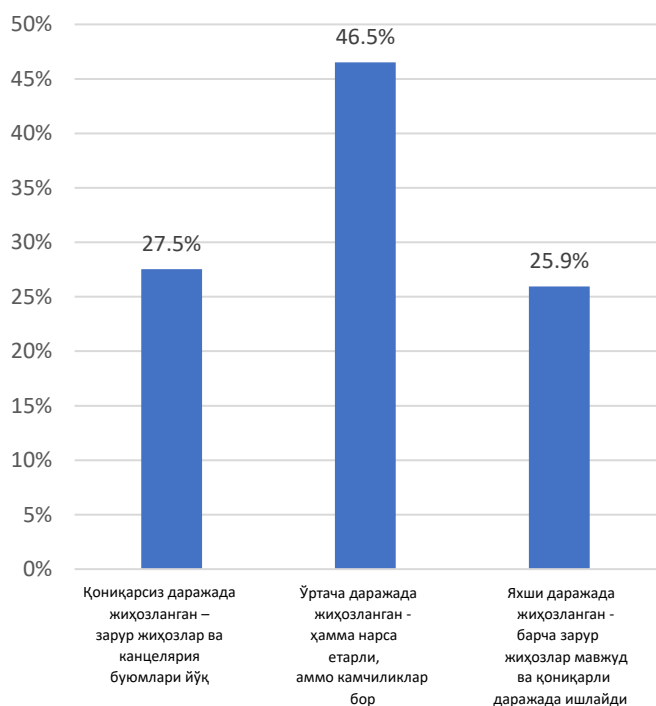


Сайёр давлат хизматлари учун тўлов пайтидаги қийинчиликлар



Шундай қилиб, респондентларнинг 27,5%и зарур жиҳозлар ва канцелярия буюмларининг йўқлигини таъкидладилар. Респондентларнинг 33,1%и маҳаллага ташрифи чоғида ДХМ сайёр хизмати ходимларининг ЯИДХПдан фойдаланиш бўйича кўрсатмалар берганлигини таъкидладилар. Респондентлар интернетдан фойдаланиш имкониятига катта шубҳа билан қарамоқдалар: 42,1%и давлат хизматларидан интернет орқали фойдаланиш учун алоқани барқарор эмас деб ҳисоблайдилар.

Дамас/автобусларни жиҳозланиши



Интернетдан фойдаланиш қобилияти

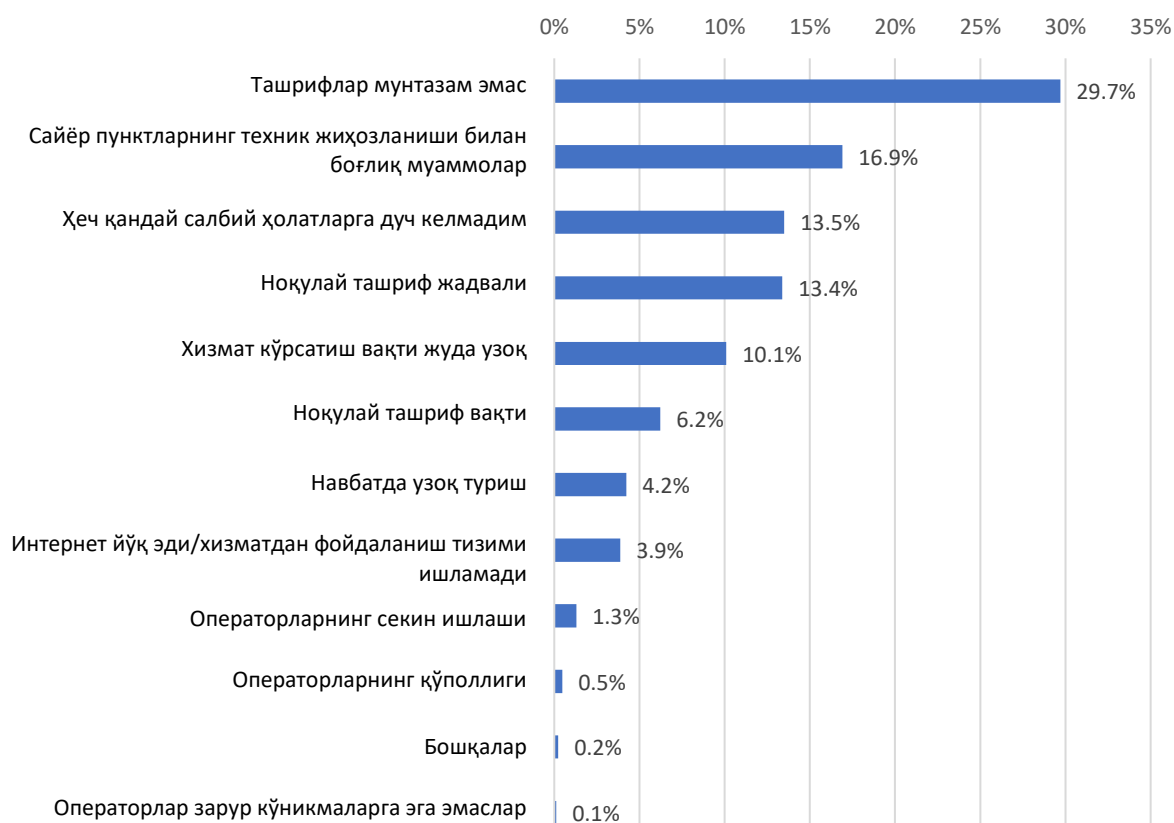


Сайёр хизматлар билан боғлиқ салбий тажрибаларнинг энг кўп учрайдиган сабаблари:

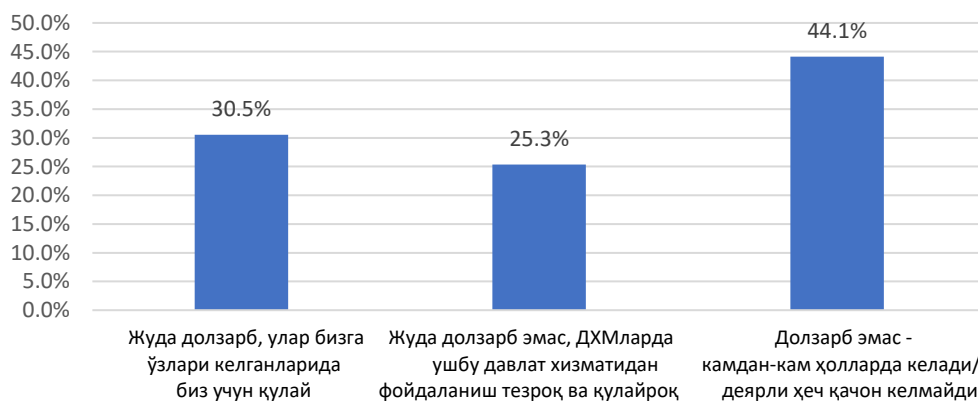
- Сайёр давлат хизматлари қатновининг мунтазам эмаслиги (29,7%);
- «Дамас»/автобусларнинг техник жиҳозлари билан боғлиқ муаммолар (16,9%);
- Ноқулай қатнов жадвали (13,4%).

Респондентларнинг 44%и қатновлар кам бўлганлиги ва мунтазам бўлмаганлиги сабабли сайёр хизматларни долзарб деб ҳисобламайдилар. 30,5%и сайёр давлат хизматларини қулай ва долзарб деб ҳисоблайдилар.

Сайёр давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнидаги салбий тажриба



Сайёр давлат хизматларининг долзарблиги



Респондентлар операторларнинг хушмуомалалигини қайд этдилар, бироқ операторларни давлат хизматларини кўрсатиш бўйича айрим масалаларда малакасиз деб ҳисоблайдилар (38,3%), аммо қўполликка учраганлари ҳам бор (2,2%), респондентларнинг 10,6%ига ходимлар томонидан ёрдам берилмаган. Респондентларнинг 43,1%и учун хужжатлар белгиланган муддатда тайёрланган, атиги 8,2% аризаларни кўриб чиқиш муддати 5 иш кунидан ортиқда бажарилган.



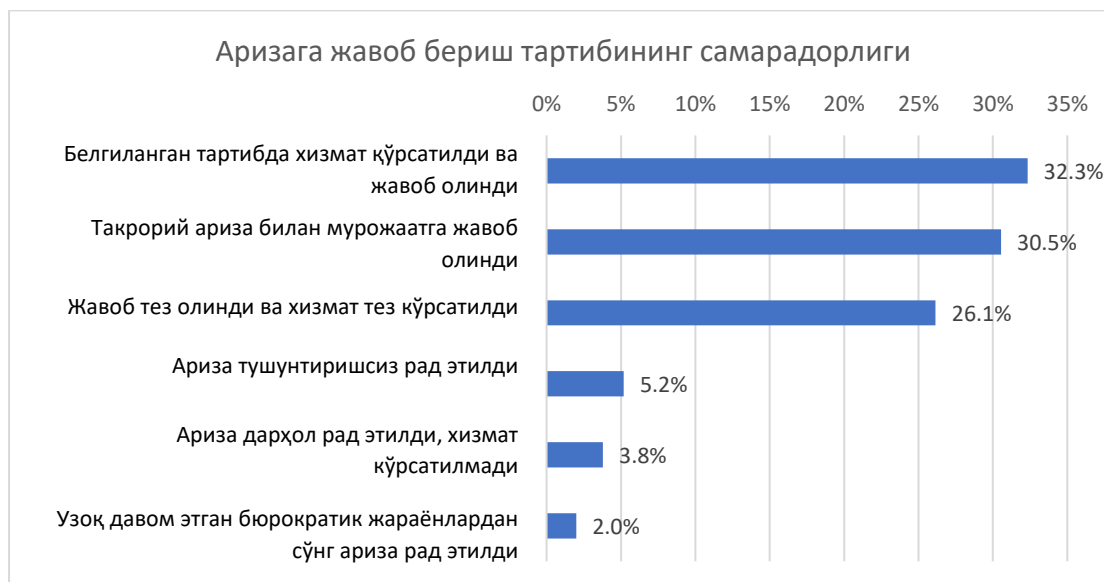
Респондентларнинг қарийб 34%и хизматлардан ҳеч қандай муаммосиз дарҳол фойдаланганликларини таъкидладилар. Қолган 11,6%и хизматдан фойдалана олмади, 26% учун жараён улар ўйлагандан ҳам мураккаброқ бўлиб чиқди, 19% қўшимча тартиб-қоидалар ва 9,4% қўшимча ҳужжат талаблари ҳақида айтиб ўтди.



Аксарият ҳолларда ҳужжатлар белгиланган муддат ичида тайёрланган (респондентларнинг 43,1%и). Шу билан бирга, респондентларнинг 16,6%и аризани кўриб чиқиш муддати 1-2 иш кунидан ошиб кетганини, 13,4%и эса ҳужжатлар белгиланган муддатдан аввалроқ тайёрланганлигини таъкидлаганлар. Бундан ташқари, респондентларнинг 11,2%и хизматни кўриб чиқиш муддати ва тартиби тўғрисида хабардор қилинмаган.



Шунингдек, респондентлар сайёр хизмат кўрсатиш тартиб-қоидаларининг самарадорлиги ва сифатини ҳам баҳоладилар. Шундай қилиб, 32,3%и тегишли тартибда хизматдан фойдаландилар ва жавоб олдилар, 5,2%нинг аризаси эса тушунтиришсиз рад этилди. Шу билан бирга, респондентларнинг 23,6%и маълумотларда кичик ноаниқликлар борлигини айтиб ўтдилар.



Аксарият ҳолларда ариза берувчилар тўлиқ ва сифатли маълумотлар билан таъминланган (43,3%). Шу билан бирга, респондентларнинг 23,6%и маълумотларда кичик ноаниқликлар борлигини, 21,4%и эса тўлиқ бўлмаган маълумотлар берилганини таъкидлаганлар. 9,8%и маълумотларда катта камчиликлар борлигини ва тўлиқ тақдим этилмаганини, 2%и эса маълумот берилмаганини таъкидладилар.



5 Пилот туманларда чуқурлаштирилган суҳбатлар натижалари (шахслар усули бўйича)

Пилот туманларда сайёр давлат хизматларидан фойдаланувчи профилини таҳлил қилишда «Шахслар» усулидан фойдаланиш Бахмал ва Ховос туманларидаги олис маҳаллаларда яшовчи (ҳар бир туманда 60 кишидан) 120 та фуқаро билан чуқурлаштирилган суҳбатлар асосида амалга оширилди.

Бахмал туманида 28 нафар аёл ва 32 нафар эркак, жумладан, 17 нафар ёшлар ва 4 нафар ногиронлар чуқурлаштирилган суҳбатларда иштирок этдилар.

Ховос туманида чуқурлаштирилган суҳбатларда 37 нафар аёл ва 23 нафар эркак, жумладан, 18 нафар ёшлар, 5 нафар ногиронлар иштирок этди.

1-шахс (Жиззах вилояти Бахмал тумани)

«Менга сайёр пунктга боришинг аниқ куни ва вақтини билиш ёки маҳалламдаги филиалга мурожаат қилиш қулай бўлар эди».



Демографик хусусиятлар

Фермер хўжаликда мавсумий равишда ишлайдиган уй бекаси

- Ёши: 35
- Манзил: Бахмал тумани
- Иш билан таъминланиши: иш билан расмий равишда таъминланмаган
- Оилавий аҳволи: оилали
- Оиладаги болалар сони: уч нафар
- Маълумоти: ўрта
- Ўртача даромади: 1,3 млн. сўм

Маълумот манбалари (sources)

Маҳалла қўмитаси ходимлари, танишлар ва қариндошларидан, телевидение ва оммавий ахборот воситалари ҳамда интернет ресурслари орқали маълумот олади.

Хавотирлар (frustrations)

Сайёр давлат хизматларига мурожаат қилар экан, у «Дамас»лар/автобусларнинг кам келиши ва мунтазам келмаслиги, айрим хизматларнинг қимматлиги ва Ўсмаат шаҳридаги ДХМига боришга мажбур бўлишидан хавотирда. Шунингдек, тез-тез электрнинг ўчиб туриши ва интернетга уланишнинг сифатсизлигидан хавотирда.

Сайёр пунктларга мурожаат қилишдан мақсади (goals)

Уй хўжалиги билан боғлиқ ва оилавий муаммоларни ҳал қилиш мақсадида давлат хизматларига мурожаат қилади. Масалан, болани болалар боғчасига жойлаштириш, коммунал тармоқларга уланиш. Турмуш ўртоғи ёки бошқа кекса оила аъзоларининг кўрсатмаларига қўра, кадастр паспортини расмийлаштириш, объектни қайта ихтисослаштириш ва реконструкция қилиш каби ва бошқа давлат хизматларидан фойдаланиш учун сайёр пунктларга мурожаат қилади.

Эҳтиёжлар (needs)

«Дамас»/автобусларнинг тез-тез келишини хоҳлар эди. Шунингдек, сайёр пунктнинг маҳаллага қачон ва қайси вақтда келишини билиши, керак бўлса, ДХМнинг ўз маҳалласидаги филиалига мурожаат қилиш имкониятига эга бўлиши ҳам муҳим. У учун хизматлар тез кўрсатилиши керак.

Мотиваторлар (enablers)

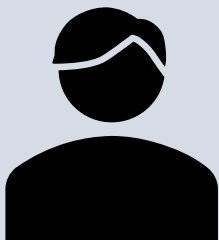
Интернетга уланиш сифатининг яхшиланиши, унга давлат хизматларидан фойдаланиш учун тез-тез мурожаат қилиш имконини беради, давлат хизматларидан фойдаланиш босқичлари тўғрисида аниқ ва яққол маълумотларга эга бўлиш, баъзи хизматларни кўрсатиш жараёнини соддалаштириш, шунингдек, сайёр пунктлардаги хизматлар учун тўловларни арзонлаштириш.

Тавсиялар

Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш сифатини ошириш мақсадида 1-сонли шахс учун ўз маҳалласига «Дамас»ларнинг қатнов жадвалини билиши, шунингдек, уларнинг ташрифи тўғрисида ўз вақтида хабар олиши зарур. Бунинг учун «Дамас»ларнинг қатнов жадвали маҳалла қўмитаси ходимларига маълум бўлиши ва улар, ўз навбатида, жадвални аҳоли ўртасида тарқатишлари тавсия этилади. Бундан ташқари, интернетга уланиш сифати яхшиланиши билан 1-сонли шахс ўзи ҳам онлайн ариза топшириш имконига эга бўлади. Олис маҳаллада яшовчи бўлганлиги сабабли, унга айрим давлат хизматлари учун тўловни амалга ошириш қийин бўлиши мумкин, шу сабабли давлат божини қисман тўлаш имкониятини кўриб чиқиш тавсия этилади.

2-шахс (Жиззах вилояти Бахмал тумани)

«Оилам ва маҳаллам фаровонлиги учун ҳар бир маҳаллада ДХМ филиаллари очилса ёки маҳалла қўмитасида хизмат кўрсатиш имконияти яратилса яхши бўлар эди».



Демографик хусусиятлар

Тадбиркор/фермер

- Ёши: 39
- Манзил: Бахмал тумани
- Иши билан таъминланиши: таъминланган
- Оилавий аҳволи: оилали
- Оиладаги болалар сони: икки-уч нафар
- Маълумоти: ўрта махсус
- Ўртача даромади: 2,4 млн. сўм

Сайёр пунктларга мурожаат қилишдан мақсади (goals)

Уй хўжалиқларининг даромадларини оширишга қаратилган ҳар қандай фаолиятни амалга ошириш учун давлат хизматларига мурожаат қилади. Масалан, кўчмас мулкка бўлган ҳуқуқларни рўйхатга олиш, объектни қайта ихтисослаштириш/реконструкция қилиш, реконструкцияси тугалланган объектни фойдаланишга қабул қилиш ва ҳоказо.

Мотиваторлар (enablers)

Сайёр давлат хизматларидан фойдаланишда ушбу шахс учун энг муҳими, «Дамас»да барча давлат хизматларидан бир мурожаат мобайнида фойдалана олишлигидир.

Маълумот манбалари (sources)

Маҳалла қўмитаси ходимларидан, ДХМ вакилларидан, телевидение, оммавий ахборот воситалари ва интернет ресурслари орқали маълумот олади.

Эҳтиёжлар (needs)

У ўз маҳалласида – ДХМ филиалида ёки маҳалла қўмитасида - бир мурожаат мобайнида, ҳамёнбоп тўлов орқали барча хизматлардан фойдаланиш имкониятига эга бўлиши керак.

Хавотирлар (frustrations)

Сайёр хизматларга мурожаат қилганда, у «Дамас»/автобуслар камдан-кам келиши, шунингдек, баъзи хизматларнинг қимматлиги ва узоқ муддат хизмат кўрсатишидан хавотирда. Қолаверса, сайёр давлат хизматларига мурожаат қилишда барча масалалар бир вақтнинг ўзида ҳал этилмаслиги, айрим ҳолларда Ўсмаат шахрига боришга тўғри келишидан хавотирда.

Тавсиялар

2-сонли шахс учун сайёр давлат хизматларини кўрсатиш сифатини ошириш бўйича давлат хизматларидан ўз маҳалласида ва бир вақтнинг ўзида Ўсмаат шахридан чиқмаган ҳолда фойдаланиш имкониятига эга бўлишлиги муҳимдир. Шу муносабат билан «Дамас»ларни олис маҳаллаларда мустақил давлат хизматлари кўрсатувчиси сифатида фаолият юритиши учун зарур ускуна ва жиҳозлар билан таъминлаш тавсия этилади. Олис маҳаллаларда ДХМ агенти лавозимини жорий этиш ҳам самарали бўлар эди. Шунингдек, ариза берувчининг хизматга мурожаат қилиши ва онлайн режимда жавоб олиши учун олис маҳаллалардаги интернет алоқаси сифатини ошириш зарур.

3-шахс (Жиззах вилояти Бахмал тумани)



«Мен учун сайёр пунктларнинг ходимлари уйимга давлат хизматларини кўрсатиши учун ташириф буюришса қулайроқ бўлар эди».

Демографик хусусиятлар

Оила аъзоларининг қарамоғида ва/ёки ижтимоий нафақалар ҳисобига яшайди

- Ёши: 34
- Манзил: Бахмал тумани
- Иши билан таъминланиши: таъминланмаган
- Оиладаги болалар сони: бир-икки нафар
- Маълумоти: маълумоти йўқ/ўрта
- Ўртача даромади: 600 минг сўмдан

Маълумот манбалари (sources)

Маҳалла кўмитаси ходимлари, танишлар ва қариндошлар, оила аъзоларидан, телевидение ва радио орқали маълумот олади.

Хавотирлар (frustrations)

Давлат хизматларидан фойдаланиш зарурати туғилганда, давлат хизматларидан фойдаланиш жойига етиб олиш ва Ўсмаат шаҳридаги ДХМига бориш заруратидан хавотирда. «Дамас»/автобуслар маҳаллага камдан-кам келишидан ва мунтазам ташириф буюрмаслигидан ва хизматлар қиммат бўлишидан хавотирда.

Сайёр пунктларга мурожаат қилишдан мақсади (goals)

Шахсий муаммоларни ҳал қилиш, хусусан, маълумотномалар ва нафақалар ёки ишга жойланиш билан боғлиқ бошқа ҳужжатларни олиш учун давлат хизматларига мурожаат қилади. Масалан, иш фаолиятини бошлаш учун зарур бўлган турли хил ижтимоий-иктисодий маълумотномалар ёки ҳужжатлар.

Мотиваторлар (enablers)

Имконияти чекланган шахсга давлат хизматларидан уйда фойдаланиш ва ДХМ ходимидан дастлабки маслаҳат олиш қулай бўлар эди. Шунингдек, давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнини аниқ ва равшан тушуниши муҳимдир.

Эҳтиёжлар (needs)

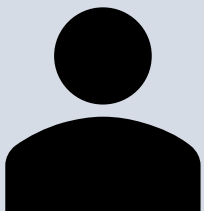
Имконияти чекланган шахсга давлат хизматлари тўғрисидаги маълумотлар «easy-to-read» (осон ўқиладиган) форматда тақдим этилиши зарур. Шунингдек, у учун тез ва навбатсиз хизмат кўрсатилиши, тўлов тизимининг янада мослашувчан бўлиши муҳимдир.

Тавсиялар

3-сонли шахсга сайёр давлат хизматларини кўрсатиш сифатини ошириш учун, **сайёр давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнида инклюзив муҳитни** - имтиёзли хизмат кўрсатишни (навбатдан ташқари, уйга ташириф буюриш) ва ДХМ ходимлари билан дастлабки маслаҳатлашувни **ривожлантириш тавсия этилади.**

4-шахс (Жиззах вилояти Бахмал тумани)

«Мен сайёр хизматлар тизимидан мамнунман, лекин менимча, бир нафар эмас, балки бир нечта оператор келиши ва улар янада самарали ишлаши керак».



Демографик хусусиятлар

Мавсумий ишчи/талаба

- Ёши: 25
- Манзил: Бахмал тумани
- Иш билан таъминланиши: таъминланмаган
- Оиладаги болалар сони: бир-икки нафар
- Маълумоти: ўрта махсус/тугалланмаган олий
- Ўртача даромади: 1,2 млн. сўмдан

Маълумот манбалари (sources)

Дўстлар, қариндошлар ва қўшнилардан телевидение ва интернет ресурслари орқали маълумот олади.

Хавотирлар (frustrations)

Давлат хизмати керак бўлганда, «Дамас»/автобус қачон келишини билмаслигидан, улар мунтазам равишда келмаслигидан хавотирланади. Баъзи хизматлар учун тўловлар юқори бўлиши мумкинлигидан ва интернет сифати онлайн ариза беришга имкон бермаслигидан хавотирланади.

Сайёр пунктларга мурожаат қилишдан мақсади (goals)

Шахсий масалаларни ҳал қилиш, хусусан, никоҳни қайд этиш учун ариза бериш, туғилганлик тўғрисидаги гувоҳномани олиш, кейинги ишга жойлашиш, таълим муассасасига ёки ҳарбий хизматга қабул қилиш учун турли маълумотномалар олиш бўйича давлат хизматларига мурожаат қилади.

Мотиваторлар (enablers)

Бу йигит учун «Дамаслар»нинг керакли даражада жиҳозланиши, операторлар аризани тез ва сифатли рўйхатдан ўтказиши муҳимдир. Агар «Дамас»лар керакли даражада жиҳозланмаган бўлса, маҳалла қўмитасининг жиҳозланиши, уларга давлат хизматларини кўрсатишда «Дамас»ларга ёрдам бериш имконини бериши муҳим.

Эҳтиёжлар (needs)

Сайёр пунктлар маҳаллага тез-тез қатнаши зарур. Шунингдек, Бахмал МФЙдаги ДХМ филиалининг иш вақтини билиш ва аризаларни онлайн тарзда тақдим этиш учун маҳалла қўмитасида Wi-Fi уланишини ташкил этиш ҳам муҳим аҳамиятга эга.

Тавсиялар

4-сонли шахс барча давлат хизматларидан «Дамас»лар орқали фойдаланиш имкониятига эга бўлиши ва уларнинг ташрифлари жадвалини, шунингдек, Бахмал МФЙдаги ДХМ филиалининг иш тартибини билиши муҳим аҳамиятга эгадир. Шу муносабат билан, «Дамас»ларни олис маҳаллаларда мустақил давлат хизматлари кўрсатувчи сифатида фаолият юритиши учун зарур ускуна ва жиҳозлар билан таъминлаш тавсия этилади. Шунингдек, «Дамас»ларнинг қатнов вақти маҳалла қўмитаси ходимларига маълум бўлиши ва улар ўз навбатида бу маълумотларни аҳоли ўртасида кенг тарқатишлари тавсия этилади.

5-шахс (Сирдарё вилояти Ховос тумани)



«Мен учун сайёр пунктларга мурожаат қилиш қулай, бироқ уларнинг ташрифи сонини кўпайтириши ва уларнинг жадвали ҳақида аҳолини хабардор қилиш зарур».

Демографик хусусиятлар

Ижтимоий соҳада ишлайди (соғлиқни сақлаш/таълим)

- Ёши: 37
- Манзил: Ховос тумани
- Иш билан таъминланиши: таъминланган
- Оилавий аҳволи: оилали
- Оиладаги болалар сони: икки нафар
- Маълумоти: ўрта махсус
- Ўртача даромади: 2,0 млн. сўм

Сайёр пунктларга мурожаат қилишдан мақсади (goals)

Уй хўжалиги билан боғлиқ ва оилавий муаммоларни ҳал қилиш мақсадида давлат хизматларига мурожаат қилади. Масалан, болани болалар боғчасига жойлаштириш, кадастр паспортини расмийлаштириш. Шунингдек, судланганлик/судланмаганлик ҳақидаги маълумотнома каби ишга жойлашиш учун зарур бўлган турли хилдаги маълумотномаларни олиш учун шахсий масалаларда ҳам давлат хизматларига мурожаат қилади.

Мотиваторлар (enablers)

Идеал ҳолда, у ДХМ операторларининг маҳаллага ташриф буюриш жадвалини билишни хоҳлайди. Охир оқибат туман марказига боришга тўғри келмаслик учун «Дамас»лар барча зарур ускуналар билан жиҳозланган бўлиши муҳимдир. Агар интернетнинг сифати яхши бўлганида, у аризани онлайн тарзда берар эди.

Маълумот манбалари (sources)

Маҳалла кўмитаси ходимлар, ҳамкасблар ва мактаб, танишлар, қариндошлар ва қўни-қўшнилардан, шунингдек, интернет тармоғидан маълумот олади.

Хавотирлар (frustrations)

Агар бирор-бир давлат хизмати керак бўлса, «Дамас»/ автобуслар камдан-кам ташриф буюришидан хавотирда. Бундан ташқари, у бир неча марта мурожаат қилишидан, жавоб салбий бўлишлиги, жараённинг мураккаблиги ва хизмат кўрсатишнинг узоқ муддат бўлишигидан хавотирда.

Эҳтиёжлар (needs)

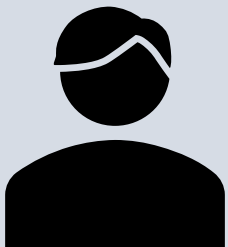
Бу шахс учун «Дамас»/автобусларнинг тез-тез ва мунтазам равишда ташриф буюриши ва «Дамас»/автобусларнинг қачон келишини аниқ билиши керак.

Тавсиялар

Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш сифатини ошириш учун 5-сонли шахс ўз маҳалласига «Дамас»ларнинг қатнов жадвалини билиши, шунингдек, уларнинг ташрифи ҳақида ўз вақтида хабардор бўлиши керак. Бунинг учун «Дамас»ларнинг қатнов жадвали маҳалла кўмитаси ходимларига маълум бўлиши ва улар ўз навбатида жадвални аҳоли ўртасида тарқатишлари тавсия этилади.

6-шахс (Сирдарё вилояти Ховос тумани)

«Мен учун ДХМда давлат хизматларидан фойдаланиш учун туман марказига бориши қулай, чунки маҳалламга сайёр пунктларнинг таширфини кутишига вақтим йўқ».



Демографик хусусиятлар

Фермер

- Ёши: 40
- Манзил: Ховос тумани
- Иш билан таъминланиши: таъминланган
- Оилавий аҳволи: оилали
- Оиладаги болалар сони: икки нафар
- Маълумоти: ўрта
- Ўртача даромади: 2,8 млн. сўм ва ундан ортиқ

Маълумот манбалари (sources)

Маҳалла қўмитаси раиси ва ДХМ вакиллари, маҳалладошлар, дўстлар, ҳамкасблардан ҳамда интернет ресурслари орқали маълумот олади.

Хавотирлар (frustrations)

Бир мурожаатда ҳамма муаммоларни ҳал қилиб бўлмаслиги ва мурожаатдан кейинги жавоб салбий бўлиши мумкинлигидан хавотирда. Шунингдек, у хизмат кўрсатиш узоқ муддат бўлиши ва хизматларнинг нархи юқори бўлишидан хавотирда.

Сайёр пунктларга мурожаат қилишдан мақсади (goals)

Уй хўжалиklarининг даромадларини оширишга қаратилган ҳар қандай фаолиятни амалга ошириш учун давлат хизматларига мурожаат қилади. Масалан, янги тадбиркорлик субъектини рўйхатдан ўтказиш, ЭРИ, СТИР олиш, кадастр паспортини рўйхатдан ўтказиш.

Мотиваторлар (enablers)

Бу шахс учун «Дамас»/автобус келишини кутмасдан, ўз маҳалласида давлат хизматларидан фойдаланиш имкониятига эга бўлишлик муҳимдир. Шунингдек унга нақд пулда тўловни амалга ошириш имкониятига эга бўлишлик ҳам муҳимдир.

Эҳтиёжлар (needs)

Бу шахс учун ўз маҳалласига мурожаат қилиши ва шу тариқа хизматдан бир мурожаатда фойдаланиши қулай бўлар эди. Жойларда кўпроқ хизматлар кўрсатилишини ва ариза натижаларини ўз вақтида берилишини хоҳлар эди.

Тавсиялар

6-сонли шахс учун мавжуд бўлган барча давлат хизматларидан ўз маҳалласидаги ДХМда бемалол фойдаланиш қулай бўлар эди. Бунинг учун олис маҳаллаларда ДХМ агенти лавозимини жорий этиш тавсия этилади.

7-шахс (Сирдарё вилояти Ховос тумани)

«Сайёр давлат хизматлари манзилига бормаслик учун хизматлардан онлайн фойдаланишни ўрганишим керак».



Демографик хусусиятлар

Оила аъзоларининг қарамогиди ва/ёки ижтимоий нафақалар ҳисобига яшайди

- Ёши: 35
- Манзил: Ховос тумани
- Иш билан таъминланиши: таъминланмаган
- Оиладаги болалар сони: икки нафар
- Маълумоти: маълумоти йўқ/ўрта
- Ўртача даромади: 600 минг сўмдан

Маълумот манбалари (sources)

Дўстлар, қариндошлар ва кўни-кўшнилар, оила аъзоларидан, телевидение ва радио орқали сайёр давлат хизматлари ҳақида маълумот олади.

Хавотирлар (frustrations)

Хизмат учун тўловнинг юқори бўлиши мумкинлигидан хавотирда. «Дамас»лар камдан-кам келишидан ва мунтазам равишда келмаслигидан, оқибатда эса туман марказига боришига тўғри келишидан хавотирда.

Сайёр пунктларга мурожаат қилишдан мақсади (goals)

Шахсий муаммоларни ҳал қилиш, хусусан маълумотномалар ва нафақалар олиш, шунингдек, маиший масалалар бўйича, масалан, болани мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш, ипотека кредити учун давлат субсидиясини олиш бўйича давлат хизматларига мурожаат қилади.

Мотиваторлар (enablers)

Идеал ҳолда, ЯИДХП орқали ёки маҳалла кўмитасида ариза бериш орқали хизматлардан фойдаланишни ўрганмоқчи. Унга, зарур бўлган хизматни кўрсатиш жараёни ҳақида телефон орқали дастлабки маслаҳат олиш муҳимдир.

Эҳтиёжлар (needs)

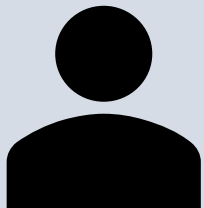
Хизматлардан фойдаланиш мақсадида онлайн ариза тақдим этиш учун ушбу шахс ЭРИ олиши ва ЯИДХП орқали мустақил равишда ариза тақдим этишни ўрганиши керак. Маҳалла кўмитаси орқали ариза бериш имкониятга эга бўлиш ҳам мақсадга мувофиқдир.

Тавсиялар

7-сонли шахснинг жисмоний имконияти чекланганлиги сабабли, аризаларни ЯИДХП ёки маҳалла кўмитаси орқали топшириши мақсадга мувофиқ бўлар эди. Шу муносабат билан, олис маҳаллаларда ДХМ агенти лавозимини жорий этиш, шунингдек, ногиронлиги бўлган шахслар учун ЯИДХПдан фойдаланиш бўйича тренинглар ўтказиш тавсия этилади.

8-шахс (Сирдарё вилояти Ховос тумани)

«Сайёр хизматлар аҳоли учун қулай, бироқ давлат хизматларидан ЯИДХП орқали онлайн фойдаланишни оммалаштириш зарур».



Демографик хусусиятлар

Фермер/мавсумий ишчи

- Ёши: 26
- Манзил: Ховос тумани
- Иши билан таъминланиши: таъминланган
- Оиладаги болалар сони: икки нафар
- Маълумоти: ўрта махсус
- Ўртача даромади: 1,9 млн. сўм

Маълумот манбалари (sources)

Маҳалла кўмитаси ходимлари, танишлар, қариндошлар ва кўни-кўшнилари, шунингдек, интернет тармоғи орқали маълумот олади.

Хавотирлар (frustrations)

«Дамас»да жиҳозлар етишмаслиги сабабли хизмат кўрсатишнинг имкони бўлмаса, туман марказига мурожаат қилишга мажбур бўлишдан хавотирда. Шунингдек, хизмат учун тўлов юқори бўлишдан, хизматни кўрсатиш жараёни ортиқча бюрократияга олиб келишдан хавотирда. Ҳар доим ҳам онлайн тарзда ариза бера олмаслигидан норози.

Сайёр пунктларга мурожаат қилишдан мақсади (goals)

Шахсий ва уй ҳўжалиги билан боғлиқ муаммоларни ҳал қилиш мақсадида давлат хизматларига мурожаат қилади. Масалан, болани болалар боғчасига жойлаштириш, коммунал тармоқларга уланиш, маълумотномалар олиш.

Мотиваторлар (enablers)

Идеал ҳолда, ЯИДХП орқали хизматлардан фойдаланар эдим. Сайёр давлат хизматларидан фойдаланишда «Дамас»ларнинг жиҳозлари барча талаб қилинадиган хизматларни кўрсатиш учун имкон беришлиги муҳимдир. Терминал орқали тўловни амалга ошириш имконияти борлиги ҳам муҳимдир.

Эҳтиёжлар (needs)

«Дамас»/автобусларнинг ташрифи тез-тез амалга оширилиши талаб қилинади. Шунингдек, хизмат кўрсатиш жараёнида операторларнинг янада самарали ишлаши зарурдир.

Тавсиялар

9-сонли шахсга давлат хизматларидан онлайн тарзда фойдаланиш қулайроқ бўлар эди, бу эса интернетга уланиш сифатини яхшилашни талаб қилади. Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизимига келсак, **маҳаллага автобус/«Дамас»лар орқали қатновни кўпайтириш тавсия этилади.** Ушбу шахсга хизматларни тўлақонли кўрсатиш учун олис маҳаллаларда мустақил давлат хизматлари кўрсатувчи сифатида фаолият юрита олиши учун **«Дамас»ларни зарур ускуна ва жиҳозлар билан таъминлаш ҳам тавсия этилади.**

6 Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизимини таҳлил қилиш

Президентнинг 2020 йил 31 январдаги «Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПФ-5930-сонли фармони⁹ асосан шаҳарлар, шаҳарчалар, қишлоқлар ва овуллардаги маҳаллаларда Давлат хизматлари кўрсатиш марказлари филиалларини босқичма-босқич ташкил этиш белгиланган. Филиалларнинг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

- жисмоний ва юридик шахсларга кенг қамровли давлат хизматларини, шу жумладан мобил (сайёр) давлат хизматларини кўрсатиш;
- фуқароларнинг электрон давлат хизматларидан фойдаланиш маданиятини ошириш, Ягона интерактив давлат хизматлари порталидан фойдаланишнинг бошланғич кўникмалари бўйича маслаҳатлар бериш;
- тегишли ҳудуд аҳолисини кўрсатиладиган давлат хизматлари ҳақида мунтазам хабардор қилиб бориш.

Мобил (сайёр) хизматлар маҳаллалар, посёлкалар, қишлоқлар ва овулларга автотранспорт воситаларда - жиҳозланган автобус ёки «Дамас» - ташриф буюриш орқали кўрсатилади. Автобуслар Давлат хизматлари агентлигининг ҳудудий бошқармаси (кейинги ўринларда ДХА), «Дамаслар» – Давлат хизматлари марказлари (кейинги ўринларда ДХМ) ва уларнинг филиаллари томонидан тақдим этилади.

Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш бўйича ушбу тизимларни мувофиқлаштириш механизми тўлиқонли аниқ эмас. Амалдаги қонунчиликда сайёр давлат хизматлари тушунчаси ва улар нима эканлиги аниқланмаган. Бинобарин, автобуслар ва «Дамас»ларнинг аниқ мақсад ва вазифалари, шунингдек, уларнинг ўзаро таъсир қилиш принципи мавжуд эмас. ДХА ҳудудий бошқармалари вакилларининг сўзларига кўра, автобус ва «Дамас» маҳаллага бирга жўнаб кетаётгани тахмин қилинса-да, аслида эса аҳоли сўрови натижаларига кўра бундай бўлмайди. Тасдиқланган жадвалларда автобуслар ва «Дамас»лар ўртасидаги мувофиқлаштириш яхши эмаслиги ҳам аниқланган, чунки уларнинг жадваллари бир-бирига мос келмайди. Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш тизими ушбу жараён қандай ўтиши ҳақида аниқ тасаввурга эга бўлмаган ҳолда парчаланиб кетган кўринади. Бинобарин, сайёр давлат хизматларини кўрсатишни ривожлантириш бўйича ҳам мақсад ва ёки режалар мавжуд эмас.

6.1 Сирдарё вилояти Ховос тумани

6.1.1 Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизими ҳақида умумий маълумот

Сирдарё вилояти ДХА ҳудудий бошқармалари, Ховос тумани ДХМ ҳамда маҳалла қўмиталари вакиллари билан ўтказилган суҳбатлар натижаларига кўра, ушбу тумандаги аҳолига сайёр давлат хизматини кўрсатиш тизими ҳақида бир қатор хулосалар қилиш мумкин.

Сирдарё вилояти ДХА ихтиёрида, зарур ҳолларда автоном электр таъминотини таъминлаш учун қуёш батареялари билан жиҳозланган, бир дона автобус мавжуд. Сайёр хизматларни кўрсатиш учун автобусда ноутбук, интернет алоқаси, LED дисплей, принтер ва сканер

⁹ <https://lex.uz/docs/4720391>.

мавжуд. Бундан ташқари, автобус фуқаролар учун ўриндиқлар, икки-уч оператор учун иш жойлари ва касса билан жиҳозланган. Аҳоли Ховос туман ДХМга мурожаат қилиб фойдаланиш мумкин бўлган барча давлат хизматларидан автобусда фойдаланиши мумкин.

Сирдарё вилоятининг ҳар бир туман ДХМга бир донадан «Дамас» ажратилган. Вилоятда жами 11 дона «Дамас» мавжуд. Ховос тумани ДХМ ихтиёрида бир дона «Дамас» мавжуд бўлиб, унда ДХМ ходимлари маҳаллаларга бориб, аҳолига хизмат кўрсатадилар. Автобуслардан фарқли ўлароқ, «Дамас» умуман жиҳозланмаган ва ДХМ операторлари учун транспорт сифатида фойдаланилади. Айрим туманларда операторлар туман ДХМ томонидан тақдим этилган ноутбук билан сафарга чиқишлари мумкин.

Автобус Ховос туманнинг олис маҳаллаларига жўнаб кетса, автобус ва «Дамас» биргаликда ишлайди деб тахмин қилинмоқда. Автобус Сирдарё вилояти ДХА ҳудудий бошқармасидан манзилга жўнаб, техник жиҳозлар билан таъминлайди, операторлар «Дамас»да туман ДХМдан жўнаб, ушбу олис маҳалла аҳолисига хизмат кўрсатмоқда. Бироқ, биргаликда ташрифлар жуда кам амалга оширилади.

«Дамас» ҳар олти ойга тузиладиган тасдиқланган жадвал асосида олис маҳаллалар/қишлоқларга боради. Олинган маълумотларга кўра, автобуслар жадвали бўйича маълумотлар фарқ қилади. Шундай қилиб, ДХА вакилларининг маълумотларига кўра, автобуслар тасдиқланган жадвал бўйича йўлга чиқади. Улар келишидан олдин маҳалла қўмитаси вакилларини хабардор қилиб, об-ҳаво шароитига қараб соат 9:00 дан 19:00 гача маҳаллада бўлдилар. Маҳаллий маслаҳатчининг сўзларига кўра, автобусларнинг расмий жадвали мавжуд эмас ва уларнинг маҳаллаларга ташрифлари тўрт нафар сектор раҳбарларининг йирик сайёр қабуллари доирасида бўлиб ўтади.

Ташриф пайтида ўртача 20 кишига хизмат кўрсатилади.

«Дамас»нинг техник жиҳозланиши уларга барча мавжуд давлат хизматларини жойларда мустақил равишда кўрсатиш имконини бермайди.

6.1.2 Ташрифлар жадвали ва мунтазамлиги

Сирдарё вилоятининг Ховос туманида автобус қатнови жадвали мавжуд эмас. Тўрт нафар сектор (хокимият, прокуратура, солиқ қўмита, Ички ишлар вазирлиги) раҳбарларининг жойларда бўлиб ўтадиган йирик сайёр қабуллари билан бир вақтда ёки ҳар ярим йилда бир марта туман маҳаллаларига бориши ёки умуман бормаслиги мумкин. Ховос туманидаги пилот маҳаллаларига ташрифлар, сўровлар, суҳбатлар ўтказиш чоғида аҳоли ва маҳалла вакиллари автобусни ҳеч қачон учратмаганликлари, унинг мавжудлигидан беҳабар бўлганликлари тўғрисида таассурот пайдо бўлди. Шу тариқа, ДХМ вакилларининг айтишича Оқчангал маҳалласига автобус бутун давр мобайнида бир мартаба келган бўлса, «Дамас»лар маҳаллага ойига 1 мартадан 3 мартагача ташриф буюриши мумкин.

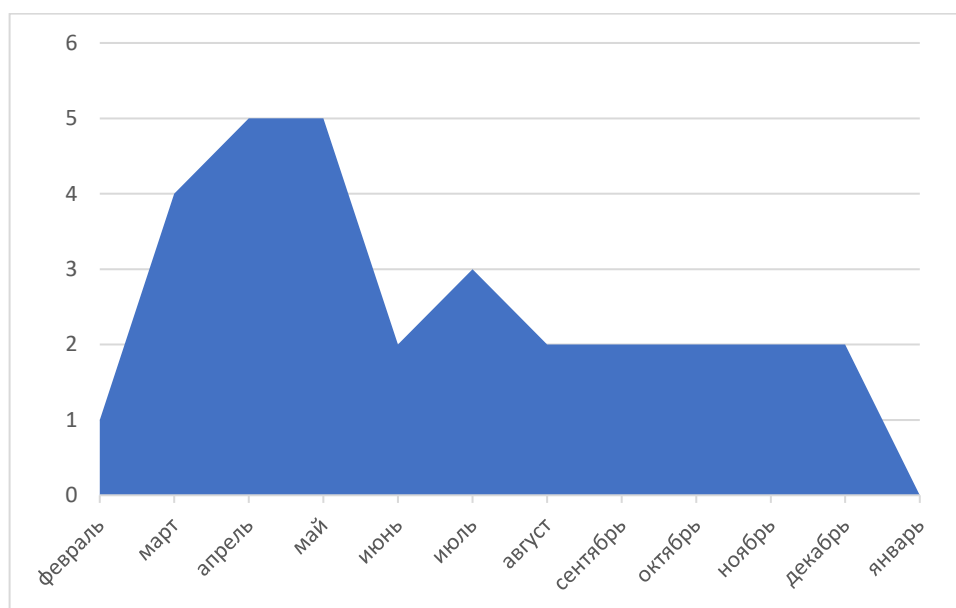
Маҳаллага автобуссиз келинса, аҳолига давлат хизматларини кўрсатишда операторлар жиддий тўсиқларга дуч келиши мумкин. Ўзининг интернет алоқаси ва оргтехникаси йўқлиги учун интернетга уланиш имкониятини, принтер, сканер, баъзи ҳолларда компьютерни маҳалла қўмитаси ёки мактабдан излашга мажбур бўлади. Принтер ёки сканерсиз бажариб бўлмайдиган, талаб қилинадиган ҳужжатлар ва жараёнларнинг кўплиги туфайли баъзи хизматлар жойларда кўрсата олинмайди. Натижада «Дамас» маҳаллаларга ташриф буюрганда ДХМ орқали республикада мавжуд бўлган рўйхатдаги ҳамма давлат

хизматларини кўрсатиш имкониятига эга бўлмайди. Маҳалла кўмиталарининг техник жиҳозланиши операторларга жойларда хизмат кўрсатиш имконини берса, аризалар жойларда рўйхатга олинади. Яъни, маҳалла кўмитаси биносида компьютер, интернет, принтер мавжуд бўлса, операторлар аҳолига хизмат кўрсатадилар. Ариза берувчилар аризаларни жойида топширадилар ва жавоб туман ДХМдан олинади. ДХМ ходимларининг таъкидлашича, агар ариза берувчининг аризасига жавоб кейинги маҳаллага ташриф пайтига тайёр бўлса, операторлар жавобни ўзлари билан олиб келадилар.

«Дамас» ташриф жадвалига келсак, Ховос туманида 27 та маҳалла мавжуд бўлиб, шундан 10 таси олис ҳисобланади (маъмурий марказдан 30 кмдан ортиқ). Тасдиқланган жадвалга мувофиқ ҳар бир маҳаллага тахминан ярим йилда бир марта ташриф буюрилади. Бироқ, айрим маҳаллаларга йилига бир марта ташриф буюрилади (1-жадвал). Икки пилот маҳалла – Оқчанғал, Ўзбекистон тўкилинчилигига 2 марта, Бинокорга 1 марта ташриф буюрилган. Оқчанғал маҳалла вакиллари кўпроқ, масалан, ҳафтада бир марта, ташриф буюриш зарурлигини таъкидламоқдалар.

Йил давомида ташрифлар сони нотекис тақсимланган (1-расмга қаранг). Шундай қилиб, ташрифларнинг аксарияти баҳор ойларига тўғри келади. «Дамас»лар ойига ўртача 3 марта ташриф буюради.

1-расм. «Дамас»ларнинг йил давомидаги ташрифлар сони динамикаси



Жадвалга кўра, Бунёдкор, Дўстлик, Етти гузор, Истиқлол, Карвонсарой, Тинчлик, Чаманзор маҳаллалари шаҳар маҳаллалари ҳисобланиб, уларга ташриф буюрилмайди. Бироқ, фақат Нурли келажак шаҳар маҳалласи бошқа шаҳар маҳаллаларига нисбатан маъмурий марказдан узоқроқда жойлашганлиги учун ташриф буюрилади.

Режалаштирилган ташриф жадвалидан ташқари, юқори ташкилотлар (хокимият, ДХА маъмурияти) буюртмасига кўра йилига 7-8 та олис пунктларга норасмий ташрифлар ҳам ташкил этилади. Бундай ташрифлар учун жадвал мавжуд эмас. Бундан ташқари, ДХМ филиаллари олис ҳудудларда очилиб, ушбу жойларга операторлар ҳам юборилади.

Расмий автобуслар ташриф жадвали йўқлиги сабабли амалдаги тизим қайта кўриб чиқилиши керак. Маҳаллаларга ташриф жадвалини қайта кўриб чиқиш ва уни ойлар бўйича бир текис тақсимлаш зарур.

1-жадвал. Сирдарё вилояти Ховос тумани маҳаллаларига «Дамас»ларнинг ташрифи жадвали

Маҳалла	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь
<i>Афросиёб</i>	×	×	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Бинокор</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	✓	×	×
<i>Бунёдкор</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Бўстон</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 тўқинчилиги</i>	x	x	x	✓	x	x	✓	x	x	x	x	x
<i>Фарҳод</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 Аҳолини огоҳлантириш ва аҳоли билан мулоқотда бўлиш

«Дамас»ларнинг маҳаллага ташрифлари ҳақида маълумот маҳалла кўмитаси вакиллариغا етказилади ва улар аҳолини хабардор қиладилар. Оқчангал маҳалласининг маҳалла кўмитаси вакилларида «Дамас»нинг қатнов жадвали йўқ, шунинг учун улар ДХМ томонидан келганликлари ҳақида маълумот олишлари билан аҳолини хабардор қиладилар.

«Дамас» келиши ҳақида маҳалла вакилларида ташқари аҳолини кўча етакчилари ҳам огоҳлантирмоқдалар. Бунинг учун кўча радиоэшиттиришидан фойдаланиш ҳам таклиф қилинмоқда. Бундан ташқари, сафарнинг мақсадга мувофиқлигини аниқлаш борасида ДХМ вакиллари келишидан олдин зарур хизматлар сонини дастлабки баҳолаш учун маҳалла кўмиталари раислари билан боғланадилар. Маҳалла кўмиталари раислари аҳолидан «Дамас»/автобуслар келиши зарурлиги ҳақида сўрайдилар ёки бўлажак ариза берувчиларни (масалан, фермерларни) олдиндан топадилар. Хизматлар маҳалла кўмитаси ёки мактабда кўрсатилади. Етиб келгач, операторлар эрталабдан тушликгача маҳаллада бўлиб, 10-15 та аризани қабул қилишга улгурадилар. Барча аризалар бир ташрифда қабул қилинади.

Баъзан аҳолидан давлат хизматлари билан боғлиқ бўлмаган мурожаат ёки шикоятлар ҳам тушади (электр таъминотининг сифатсизлиги, йўлларнинг бузуқлиги ва ҳ.к.). Бундай масалаларни ҳал қилиш бўйича оммавий ахборот воситалари, масалан, телевидение, радио орқали аҳоли ўртасида тушунтириш ишларини олиб бориш зарур.

Гендер нуқтаи назаридан қаралса, уй-рўзғор масалалари билан шуғулланадиган ўрта ёшли аёллар сайёр хизматлардан кўпроқ фойдаланадилар. Давлат хизматларидан фойдаланиш бўйича хабардорлик даражасининг пастлиги сабабли, айрим фуқаролар давлат хизматларидан онлайн фойдаланиш имкониятлари мавжудлиги ҳақида билмайдилар. Бундан ташқари, маҳалла кўмитасида реклама баннерлари, инфографикаларни жойлаштириш орқали аҳолининг давлат хизматларидан хабардорлигини ошириш зарурлиги кайд этилган.

«Дамас» ташрифлари самарадорлигини ошириш учун маҳаллалар вакиллари «Дамас»нинг ташриф буюриш жадвалига ва ташрифлар вақтига эга бўлиб, аҳолини олдиндан хабардор қилишлари керак. Шунингдек, аҳолининг давлат хизматларидан онлайн тарзда фойдаланиш имкониятлари ҳақида хабардорлигини ошириш талаб этилади. Аҳоли билан мулоқотлар ташкил этиш орқали сайёр хизматларга бўлган эҳтиёжни мониторинг қилиш амалиётини жорий этиш тавсия этилади.

6.1.4 Сайёр давлат хизматлари учун тўловларни амалга ошириш

Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёнида жойларда хизматлар учун тўловни амалга оширишда ҳам қийинчиликлар мавжуд, чунки ДХМнинг фақат бир нафар ходими тўловни қабул қилиши ва кассир функциясини бажариши мумкин. Шунинг учун, агар кассир «Дамас» билан кетса, ДХМда тўловларни қабул қилиш ва амалга ошириш ҳуқуқига эга бўлган ходим қолмайди. Бундай ҳолатларнинг олдини олиш мақсадида жойлардаги ариза берувчиларга, хизматлар учун тўловни Раунет ёки банк кассаси орқали амалга оширишлари тавсия этилади. Камдан кам ҳолларда операторлардан бирига жойлардаги тўловни қабул қилиш имконияти берилади.

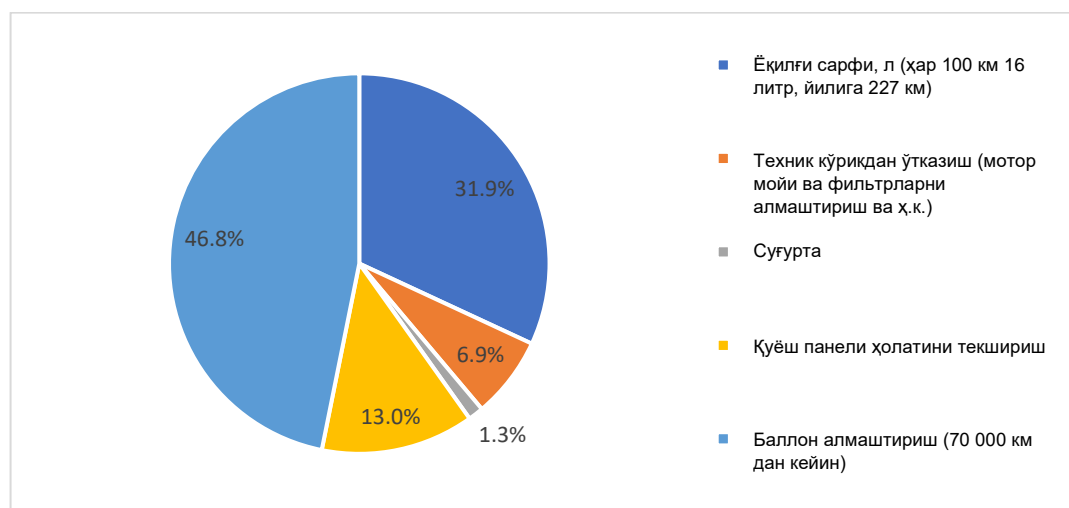
Шунингдек, аҳолига давлат хизматлари учун тўловни амалга ошириш, хизматларнинг белгиланганлиги ёки қимматлиги туфайли қийинчилик келтириб чиқармоқда. Маҳалла вакиллари аҳолининг айрим қатламлари, масалан, «Аёллар дафтарчаси»га киритилган аёллар учун давлат хизматларининг имтиёзли нархини белгилаш таклифини илгари сурдилар.

6.1.5 Сайёр хизматларни кўрсатишда «Дамас»/автобусларнинг бюджети ва харажатлари¹⁰

Сирдарё вилояти бўйича ДХА автобусларининг сайёр ташрифлар бюджети бир йилда бир марта тузилади ва у асосида ҳар бир туман бўйича харажатлар лимити тасдиқланади. 2021 йилда Сирдарё вилоятида харажат лимити 11 миллион 530 минг сўмни ташкил қилди. Вилоятда 11 та туман мавжудлиги ҳисобга олинса, Ховос туманининг йиллик бюджети 1 миллион 48 минг сўмни ташкил қилди.

ДХА ходимларининг таъкидлашича¹¹, автобус ҳар ойда бир марта вилоятнинг ҳар бир туманига, яъни **Ховос туманига бир йилда бир марта ташриф буюради**. Демак, бир автобус қатнови учун ажратиладиган маблағ 1 миллион 48 минг сўмни ташкил қилади. Бу миқдорга ёнилғи харажатлари, иккита техник кўрик, бир йил учун суғурта, йилига бир марта қуёш батареясининг ҳолатини текшириш ва йилига олти мартагача баллонларни алмаштириш киради (2-жадвалга қаранг). Ушбу миқдорнинг деярли 47%и баллонларни алмаштиришга, 32%и ёқилғига сарфланади. Бюджетнинг 13%и қуёш батареясининг ҳолатини текширишга, 7%и техник кўриқдан ўтказишга ва 1,3%и суғуртага сарфланади (2-расмга қаранг).

2-расм. Ховос туманида автобус харажатларининг тақсимланиши



¹⁰ Автобуслар ва «Дамаслар»нинг бюджетлари ҳақидаги маълумотларни БМТТДнинг жойдаги консултанти – АРГОСнинг Сирдарё бўлими ходими тарафидан тақдим этилди.

¹¹ Ўрганиш шуни кўрсатдики, автобус амалда пилот маҳаллаларга бормади, фақат дала ташрифларида биргаликда келади.

2-жадвал. Автобусга сарфланадиган тахминий харажатлар, Сирдарё вилояти Ховос тумани

Номи	Умумий сони	Бирлик нархи	Жами ойига
Ёқилғи сарфи, л (ҳар 100 км 16 литр, ойига 227 км)	33,5	10 000	334 545
Техник кўриқдан ўтказиш (мотор мойи ва филтрларни алмаштириш ва ҳ.к.)	Йилига 2 марта	36 364	72 727
Суғурта	Йилига 1 марта	13 636	13 636
Қуёш панели ҳолатини текшириш	Йилига 1 марта	136 364	136 364
Баллон алмаштириш (70 000 км дан кейин) ¹²	Йилига 6 марта	81 818	490 909
Бир таширф учун умумий миқдор			1 048 182

Шунингдек, харажатлар сметасига тиббий ниқоблар, антисептиклар, баннерлар ва реклама материаллари киради, ёқилғи харажатлари бундан мустасно. Шундай қилиб, ушбу маълумотлар ҳисобга олинса, Ховос туманига таширф буюриш учун автобусга сарфланадиган умумий харажатлар қарийб 1,5 миллион сўмга ошади, унинг 84%и реклама материалларига сарфланади. 2-жадвалдаги жами суммаси 2 миллион 600 минг сўмни ташкил этади.

Маҳаллалар маъмурий марказдан турли масофада жойлашганлиги сабабли ёқилғи сарфи ҳар хил бўлади. Пилот маҳаллалар – Оқчангал, Ўзбекистон тўқинчилиги ва Бинокор маҳаллалари Сирдарё вилояти Гулистон шаҳридаги ДХАдан мос равишда 52, 59 ва 60 км масофада жойлашган. Автобуснинг ёқилғи сарфи ҳар 100 км учун 16 литрни ташкил қилади. Шундай қилиб, икки йўналишда автобусга ёнилғига сарфлангидан харажат Оқчангалга тахминан 166 минг сўмни (ёнилғи нархининг 50%), Ўзбекистон тўқинчилигига 189 минг сўмни (56%), Бинокорга эса 192 минг сўмни ташкил этади (57 %).

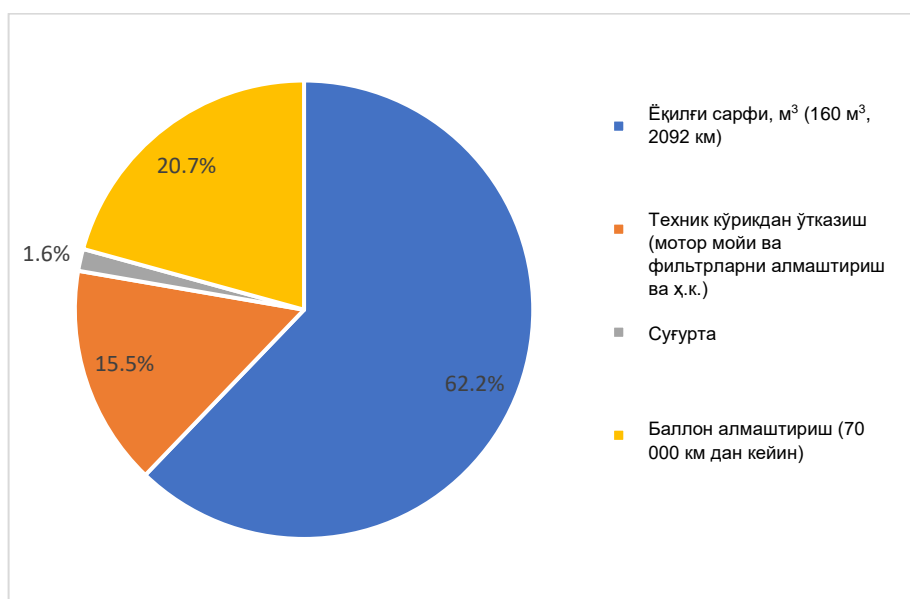
¹² Шиналарни алмаштириш харажатлари йиллик асосда берилган.

Бу шуни англатадики, харажатларни мақбуллаштириш натижасида автобуслар энг олис маҳаллаларга, масалан, Бинокорга ойига 2 марта ташриф буюриши мумкин. Харажатларнинг салмоқли қисми реклама материалларига сарфланишига қарамай, аҳоли учун асосий ахборот манбаи бўлиб реклама материаллари орқали олинган маълумот эмас балки оғзаки хабарлашув ҳисобланади.

«Дамас»нинг харажатлар сметаси ҳам Сирдарё вилоятида мавжуд 11 та «Дамас» учун бир йил муддатга ДХА томонидан тасдиқланади. Ховос тумани ДХМ вакиллари «Дамас»нинг харажатлар сметасини тузишда иштирок этмайдилар ва ДХМ вакилининг сўзларига кўра «Дамас»нинг ойлик юриш лимитидан ташқари – тахминан 2000 км – харажатлари тафсилотлари ҳақида хабардор эмаслар. Ховос туманининг ДХМ сайёр хизматлари учун ДХА барча харажатларини қоплайди, ёқилғи харажатлари ёқилғи қуйиш шохобчаси билан шартнома тузиш орқали қопланади.

Тақдим этилган харажатлар сметасига кўра, битта «Дамас» учун йилига 7 миллион 720 минг сўм сарфланади. Бу миқдорга ёқилғи харажатлари, техник кўриқдан ўтиш (йилига тўрт марта), бир йил давомида суғурта қилиш, йилига тўрт марта баллонларни алмаштириш киради. Харажатларнинг асосий қисми ёқилғи учун 62%, баллон алмаштириш - деярли 21%, техник кўриқдан ўтказиш - деярли 16%, суғурта - 2% (3-расмга қаранг).

3-расм. Ховос туманидаги «Дамас» харажатларининг тақсимланиши



3-жадвал. Сирдарё вилояти Ховос туманидаги «Дамас» учун харажатлар сметаси

Номи	Умумий сони	Бирлик нархи	Жами ойига
Ёқилғи сарфи, м³	160	2 500	400 000,00

Техник кўриқдан ўтказиш (мотор мойи ва филтёрларни алмаштириш ва ҳ.к.)	Йилига 4 марта	25 000	100 000
Суғурта	Йилига 1 марта	10 000	10 000
Баллон алмаштириш (70 000 км дан кейин)	Йилига 4 марта	33 333	133 333
Бир ташриф учун умумий миқдор			643 333

Ўқилғи лимити ҳар чоракда тақсимланади ва ҳар ойнинг охирида ҳақиқий ўқилғи сарфи таҳлил қилинади. Демак, 2021 йилда Ховос туманида «Дамас»нинг чораклик ўқилғи лимити 480 кубометрни, бир ойда эса 160 кубометрни ташкил этади. «Дамас»нинг 100 км юриши учун ҳақиқий ўртача газ истеъмоли 8,3 кубометрни ташкил қилади¹³. Шундай қилиб, ҳар ойда «Дамас» 2092 кмгача йўл босиб ўтиши мумкин. Бунда «Дамас»га ёнилғи қуйиш 400 минг сўмга тушади¹⁴.

Бироқ, амалдаги ўқилғи сарфи бюджет маблағлари тўлиқ сарфланмаётганидан далолат беради. Тасдиқланган жадвалга кўра, 2021 йилда «Дамас» Ховос туманига ўртача ойига 3 марта ташриф буюрган. Демак, бир сафар учун ажратиладиган бюджет тахминан 133 минг сўмни ташкил этади. Ховос тумани ДХМдан энг олис пилот маҳаллаларгача бўлган масофа 28 км (Оқчанғал), 28 км (Ўзбекистон тўқинчилиги) ва 38 км (Бинокор). 100 км масофани босиб ўтиш учун ўртача газ сарфидан келиб чиққан ҳолда, икки йўналишда ўқилғи сарфи мос равишда тахминан 11 ва 16 минг сўмни ёки бир йўл учун ўқилғи сарфи тахминан 9 ва 12%ини ташкил қилади.

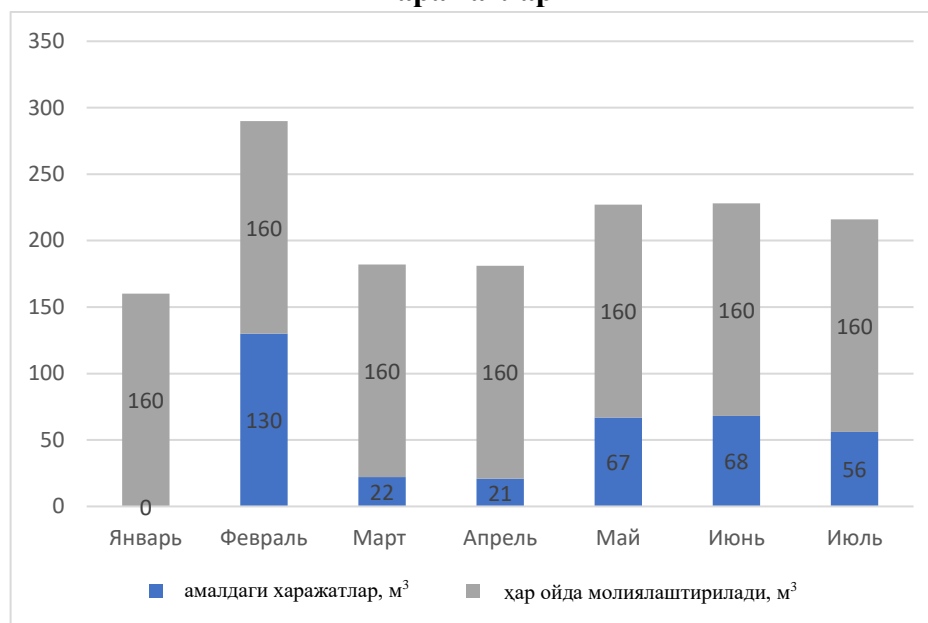
Қатнов нархини 2021 йилдаги «Дамас»нинг максимал ташрифлар сонидан келиб чиқиб ҳисобласак – масалан, апрель ойида Қайирма (23 км), Шарқобод (25 км), Соҳибкор (26 км), Қоракум (27 км) ва Мустақиллик (20 км) маҳаллаларига 5 марта. Бунда бир ташрифнинг ўқилғи сарфи 80 минг сўмга тенг келади. Юқорида қайд этилган маҳаллаларнинг ҳар бирига икки йўналишда ёнилғи сарфи бир йўналиш ўқилғисининг 14%идан ошмайди.

Ховос тумандаги «Дамас»ларнинг молиялаштирилган ва амалдаги истеъмол қилинган ўқилғи харажатлари тўғрисидаги маълумотларга кўра (3-расмга қаранг), 2021 йилнинг етти ойи давомида ажратилган 1120 кубометр газ ўрнига 364 кубометрни ўзлаштирилган, демак сайёр давлат хизматларини кўрсатишга ўқилғи харажатлари учун ажратилган маблағларнинг деярли 68%и ўзлаштирилмаган. **Яъни, «Дамас»лар пилот маҳаллаларга қатнов жараёнида ойлик бюджетнинг 32%идан кўп бўлмаган маблағни сарфлайди, бу эса ҳар ойда қатновлар сонини ошириш имконини беради.**

¹³ Ўзбекистон Республикаси Транспорт вазирлиги «Ўзавтотранстехника» илмий-ишлаб чиқариш маркази давлат унитар корхонаси ҳисоб-китобларига кўра, 2019 йил.

¹⁴ 1 м³ = 2500 сўм ҳисобида.

3-расм. Ховос туманидаги «Дамас»нинг молиялаштирилган ва амалдаги харажатлари



6.2 Жиззах вилояти Бахмал тумани

6.2.1 Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг амалдаги тизими ҳақида умумий маълумот

Сайёр хизматларни кўрсатишнинг амалдаги ҳолати ва сифатини ўрганиш мақсадида Жиззах вилояти ДХА бошқармаси вакиллари, Ўснат шаҳар ДХМ директори, шунингдек, олис маҳаллалар раислари билан суҳбатлар ўтказилди.

Жиззах вилояти ДХА бошқармасида 2 та автобус¹⁵, Бахмал тумани ДХМда эса 1 та «Дамас» мавжуд. Автобусларнинг «Дамас»дан асосий фарқи шундаки, автобус куёш батареялари, ўриндиқлар ва касса, LED дисплей, Wi-Fi уланиши, принтер, ноутбук каби техник ечимлар билан жиҳозланган. Бахмал тумани ДХМ вакилларининг сўзларига кўра, «Дамас»лар техник жиҳозларсиз келади, бироқ «Дамаслар» ҳам, автобуслар ҳам республикада ҳозирда кўрсатилаётган 157 турдаги давлат хизматларини кўрсатишлари шарт. «Дамас»ларда маҳаллаларга келган операторлар учун зарур техник жиҳозлар йўқлиги сабабли давлат хизматларини кўрсатиш мураккаблашиши мумкин. Бундан ташқари, «Дамас»лар сайёр хизматларни кўрсатишдан ташқари, давлат органлари томонидан жойларда ташкиллаштирилган сайёр қабуллар жараёнида ҳам ташриф буюради. «Дамас»нинг автобусдан яна бир фарқи шундаки, «Дамас» тез-тез қатнов ташкил қилиш учун анча мослашувчан ҳисобланади, автобус ташрифлари эса давлат идоралари томонидан йирик тадбирлар вақтида ташкил этилади. Шунингдек, туман ДХМ томонидан «Дамас»лар ҳаракати ва кўрсатилаётган хизматлар ҳақида маълумот берилди.

Сайёр хизматлар эрталабдан то охири ариза бажарилгунига қадар, тахминан кечки соат тўртгача кўрсатилади. Асосан, олис маҳаллаларда яшовчилар «Жисмоний шахслар учун солиқ тўловчининг идентификацион рақамини (СТИР) олиш», «20 кВт гача электр тармоқларига уланиш учун техник шартларни олиш» ва «Янги тадбиркорлик субъектини

¹⁵ Бироқ ўрганиш давомида иккинчи автобуснинг мавжудлиги айtilмаган. Жадвал ва бюджет битта автобус учун кўрсатилган.

давлат рўйхатидан ўтказиш» хизматларидан фойдаланадилар. Болани мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш хизмати муаммоли бўлмоқда. Лицензиялаш ва қурилиш билан боғлиқ хизматларни кўрсатиш қийинроқдир.

Суҳбатлар давомида олис маҳаллаларнинг аҳолиси кўрсатилаётган хизматлар, операторларнинг малакаси, хизматлар кўрсатиш учун яратилган шарт-шароитлар ва «Дамас»ларда зарур жиҳозларнинг мавжудлигидан мамнун эканликлари маълум бўлди. Баъзилар эса керакли хизматлардан фойдаланиш учун «Дамас»ларнинг жиҳозланишини яхшилаш керак деб ҳисоблайди. Баъзи фуқаролар «Дамас»ларнинг маҳаллаларга ташрифлари кўпайишини хоҳлайдилар.

«Дамас»ларни, мавжуд барча давлат хизматларини мустақил равишда кўрсатишлари учун жиҳозлаш зарур. Аҳолининг давлат хизматларидан фойдаланиш жараёнидан хабардор бўлиши учун ДХМ билан олис маҳаллалардаги аҳоли ўртасида алоқа даражасини ошириш ва маслаҳатлашувлар ўтказиш зарур.

6.2.2 Ташрифлар жадвали ва мунтазамлиги

Жиззах вилояти Бахмал туманида «Дамас» ва автобуснинг йиллик жадвали тақдим этилган. Жадвалга кўра, Жиззах вилоятида автобуслар ҳар ойда бир қишлоқ ёки бир маҳаллага қатнайди. Автобуслар йилига 12 қатновни амалга оширади. 2021 йилда автобуслар Бахмал туманига бир марта – 27 февраль куни Ойқор қишлоғига келган.

2021 йилда тасдиқланган жадвалга асосан ДХМнинг «Дамас»лари Бахмал туманидаги 20 та маҳалла ва қишлоқларга йилига тўрт марта ташриф буюрган. Буларга Ўснат (маъмурий марказ), Дўстлик, Оқтош, Сарой, Қутлуғобод, Бахмал, Музбулоқ, Сангзор, Нушкент, Ғаллакон, Мугол, Новқа, Ойқор, Боғишамол, Фидокор, Барлос, Тонготар, Нурафшон, Янгибоғ, Гулбулоқ киради. Шундай қилиб, ушбу маҳалла/қишлоқларнинг ҳар бирига ҳар уч ойда бир марта ташриф буюрилади (3-расмга қаранг). Пилот маҳаллаларга келсак, 2021 йилда «Дамас»лар февраль, май ва август ойлари бошида Музбулоққа борган. Охириги ташриф 2021 йил ноябрь ойига режалаштирилган. Ойқор қишлоғига март ойининг боши ва июнь ойининг бошларида «Дамас»лар ташриф буюрган. Кейинги 2 та ташриф сентябрь ва декабрь ойларида режалаштирилган.

Яна 10 та маҳалла ва/ёки қишлоқларга йилига уч марта – Навбахор, Бунёдкор, Шодлик, Узунбулоқ, Мустақиллик, Маданият, Ватанпарвар, Темирқadam, Ўрмончи ҳамда Молгузар пилот маҳалласига – ташриф буюрилди. Молгузар пилот маҳалласига апрель ойининг охири ва июнь ойининг охирида ДХМ операторлари ташриф буюрганлар. Охириги ташриф октябрь ойининг охирига режалаштирилган.

Бахмал туманига «Дамас» ҳар ойда ўртача 10 марта қатнайди. Маҳаллаларга ташрифлар жараёнида аҳолини давлат хизматларидан хабардор қилиш мақсадида баннерлар, брошюралар тайёрланмоқда.

ДХМ вакилининг айтишича, сайёр қабуллар ҳар ойда 3-4 марта, тахминан ҳафтада бир марта шанба кунлари ўтказилади. Шунингдек, ташфирлар «Обод қишлоқ» дастури бўйича ва туман ҳокими (чорақда ёки ярим йилда бир марта) ёки 4 та сектор (прокуратура, солиқ қўмитаси, хокимият ва ички ишлар бошқармаси) раҳбарларининг қабул кунларида ҳам

амалга оширилиши мумкин. Бундай сайёр қабулларда жойларда давлат хизматларини кўрсатиш учун мурожаат қилган фуқаролар ўз муаммоларини ҳал этиши ва сайёр хизматлардан фойдаланиши мумкин. Қўшимча ташрифлар асосан «Обод қишлоқ» дастурига киритилган маҳаллаларга (масалан, Барлос ва Бахмал маҳаллалари, гарчи у ерда ДХМ филиали жойлашган бўлса ҳам) амалга оширилди. Жадвалга кўра, мобил (сайёр) хизматлар нафақат олис маҳаллаларда, балки яқин маҳаллаларда ҳам кўрсатилиб, Бахмал туманидаги барча маҳаллалар қамраб олинган.

Қайд этиш жоизки, Музбулоқ маҳалласида «Дамас»дан ташқари олис маҳаллаларда сайёр хизматлар кўрсатиш учун енгил автомашина ҳам ташкил этилган.

Шу тариқа, «Дамас»/автобуслар бошқа давлат дастурлари бўйича белгиланган жадвалдан ташқари, туман марказига чегарадош, яқинда жойлашган маҳаллаларга ҳам қатнайди. Бундай қатновлар олис маҳаллалардаги аҳоли учун давлат хизматларини қамраб олишни таъминлашдан иборат мақсадга эга сайёр хизматларни кўрсатиш таркибига кирмайди.

4-жадвал. Жиззах вилояти Бахмал туманидаги маҳаллаларга «Дамас»нинг ташриф жадвали.

		Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
1	Ўснат	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
2	Дўстлик	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
3	Оқтош	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
4	Сарой	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
5	Қутлуғобод	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
6	Бахмал	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
7	Музбулоқ	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
8	Сангзор	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
9	Нушкент	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
10	Ғаллакон	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×
11	Мугол	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
12	Новқа	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
13	Ойқор	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
14	Боғишамол	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
15	Фидокор	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
16	Барлос	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
17	Тонготар	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓

18	Нурафшон	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
19	Янгибоғ	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
20	Гулбулок	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
21	Навбахор	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
22	Бунёдкор	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
23	Шодлик	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
24	Узунбулок	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
25	Мустақиллик	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
26	Маданият	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
27	Ватанпарвар	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
28	Темирқadam	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
29	Ўрмончи	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×
30	Молгузар	×	×	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×

6.2.3 Аҳолини огоҳлантириш ва аҳоли билан мулоқотда бўлиш

ДХМ вакилларининг таъкидлашича, «Дамас»ларнинг сайёр қабул жадвали жойларда сайёр хизматларни кўрсатиш бўйича ДХА вилоят бошқармаси томонидан, шунингдек, туман ҳокимининг ўринбосари ҳисобланадиган Бахмал тумани маҳалла ва оилани қўллаб-қувватлаш бўлими бошлиғи ҳамда ДХА директори ва туман ФХДЁ бўлими бошлиғи томонидан тасдиқланган тартиб асосида ҳамда кўмагида тузилган. Шундан сўнг ушбу жадвал вилоят бошқармаси (ДХА Жиззах вилояти бошқармаси) томонидан тасдиқланади, сўнгра ДХА марказий аппарати томонидан тасдиқланади. Амалда эса туман ДХМ вакиллари билан «Дамас»/автобусларнинг режадан ташқари ташриф буюришларини келишиш мақсадида маҳаллалар раислари ёки мактабгача таълим муассасалари раҳбарлари боғланган ҳолатлар ҳам мавжуд. Шунингдек, ДХМ директори маълум бир хизмат турига талаб юқори бўлган ҳолат бўйича марказни хабардор қилишликлари ҳақида маҳалла раисларини огоҳлантиради.

Суҳбат чоғида маҳаллага «Дамас»/автобусларнинг қатнов жадвали тақдим қилинмагани ҳам маълум бўлди, яъни маҳалла раислари уларнинг қачон келиши кераклиги ҳақида маълумотга эга эмаслар. «Дамас»/автобуслар маҳаллага келиши тўғрисида аҳоли маҳалла фаоллари (ижтимоий фаоллар) орқали хабардор қилинади, уларга кўчма пунктлар бевосита келганидан сўнг аҳолини хабардор қилиш топширилади.

Шундай қилиб, Музбулоқ маҳалласида ДХМ вакиллари билан ҳамкорлик яхши йўлга қўйилгани боис маҳалла раисиди «Дамас» қатнови жадвали йўқ. Маҳалла аҳолисидан талаб ёки аризалар кўп бўлса, маҳалла раиси ДХМ вакилларига қўнғироқ қилиб, «Дамас»ни маҳаллага чақириши мумкин. Бундай ҳолатлар фермерлар билан содир бўлган: ДХМ директорининг сўзларига кўра, 50 нафар фермер ер участкаларини олганлиги туфайли, уларни хусусий мулк сифатида рўйхатдан ўтказиш керак бўлган. Бундан ташқари, 120 та уй хўжаликка артезиан қудуқлари қазилганлиги боис, сувдан махсус фойдаланиш ёки сувни истеъмол қилишга рухсатнома (ер ости сув объектларидан)¹⁶ бериш учун сайёр қабул ташкил этилди. Одатда жойга 1 оператор, шанба куни эса 2 оператор боради.

«Дамас»ларда ноутбукдан ташқари ҳеч қандай техник жиҳозлар мавжуд эмас. Модем йўқ. Интернетга уланиш учун мобил интернетдан фойдаланиш ва уланиш нуқтаси орқали Wi-Fi-ни тарқатиши керак. Бундан ташқари, маҳалланинг жойлашишига қараб, уяли алоқа операторларининг камров зонаси ўзгаради, шунинг учун оператор одатда 2-3 та СИМ-картага эга. Сайёр давлат хизматларини кўрсатишда операторларга сайёр хизматларни кўрсатиш учун паст вольтли принтер, ноутбук ва модем керак бўлади.

Маҳалла раисининг сўзларига кўра, хизматлар маҳалла биносида ёки маҳалла ичидаги маълум бир кўча бошида кўрсатилади. Хизматлар эрталабдан то охиригача аризага қадар кўрсатилади ва «Дамас» операторларининг ишлаш вақти аризалар сонига боғлиқ бўлади. Бир ташрифда тахминан 10-12 та ариза қабул қилинади. **Бундан ташқари, аҳолининг давлат хизматлари кўрсатиш борасидаги хабардорлиги пастлиги сабабли, маҳалла фуқаролари моддий ёрдам сўраб ва сув, энергия манбаларидан (электр энергия, газ) фойдаланиш билан боғлиқ кундалик муаммоларини ҳал этиш учун маҳалла**

¹⁶ <https://my.gov.uz/ru/service/190>

операторларига мурожаат қилиш ҳолатлари тез-тез учраб туради. Масалан, жойлардаги қабулларда аҳоли газ, электр таъминоти йўқлиги ва ДХМ ваколатига қирмайдиган бошқа муаммолар юзасидан шикоят қила бошлайди.

Маҳалла вакилларининг сўзларига кўра, автобуслар ва «Дамас»лар бирга келмайди. Автобуслар, одатда, юқори турувчи органлар томонидан ўтказиладиган йирик қабуллар чоғида вилоятларга сайёр хизматларни кўрсатиш учун боради. Автобус ва «Дамас»нинг ташрифлари биргаликда ташкил этилса, автобус вилоят бошқармасидан, «Дамас» эса туман ДХМ операторлари билан жўнайди. Автобуслар барча жиҳозлар билан таъминлангани боис уларга «Дамас» операторлари ҳам қўшилмоқда, уларнинг биргаликдаги фаолияти давлат хизматларини янада самарали кўрсатиш учун барча зарур шарт-шароит яратмоқда.

Олис маҳаллалар аҳолиси кўрсатилаётган хизматлардан мамнун бўлиб, охириги пайтларда улар ўз маҳаллаларига «Дамас»/автобусларнинг тез-тез келишини таклиф қилмоқдалар.

6.2.4 Сайёр давлат хизматлари учун тўловларни амалга ошириш

ДХМ ва маҳаллалар вакиллари билан суҳбат чоғида хизматлар учун тўловни ДХМнинг кассаси, почтадаги касса, Paynet, Payme ва Click тўлов тизимлари (онлайн) ёки банк кассалари орқали амалга ошириш мумкинлиги маълум бўлди. Асосан, сайёр хизматларнинг фойдаланувчилари тўловни қабул қилиш учун операторга мурожаат қиладилар. Маҳаллаларга ташриф буюрган операторлар орасида аҳолидан нақд пул қабул қилиш ҳуқуқига эга бўлган кассир ёки оператор мавжуд бўлиб, улар сўнгра счёт-фактураларга кўра тўпланган миқдорни ДХМ кассасига топширади. Бундан ташқари, агар ариза берувчи хизмат учун онлайн тарзда тўловни амалга оширишни билмаса, операторлар кўпинча уларга Payme ёки Click орқали тўлов қилишда ёрдам берадилар.

Фуқаролар томонидан пуллик хизматлар нархини пасайтириш ёки тўловни бир неча қисмга бўлиш орқали қисман тўлов қилиш имкониятини таъминлаш бўйича таклифлар келиб тушмоқда. Бундан ташқари, кам таъминланган фуқаролар баъзан давлат хизматларининг нархи баландлиги туфайли давлат хизматларидан фойдаланишдан бош тортишга мажбур бўлмоқдалар (масалан, кадастрни рўйхатдан ўтказиш ёки кўчмас мулкни рўйхатга олиш).

6.2.5 Сайёр хизматларни кўрсатишда «Дамас»/автобусларнинг бюджети ва харажатлари¹⁷

Жиззах вилояти ДХАнинг жойлардаги сайёр ташрифлари бюджети ва харажатлар моддалари ДХА томонидан бир йил муддатга тузилади ва тасдиқланади. Сўнгра, тасдиқланган бюджет автобуслар борадиган 12 та туманга тақсимланади. **Сирдарё вилоятига нисбатан Жиззах вилояти ДХАнинг сайёр ташрифлар бюджети анча юқори.** 2021 йилда тақдим этилган маълумотларга кўра (5-жадвалга қаранг) автобуснинг ойлик бюджети 2 миллион 989 минг сўмни, йиллик бюджети эса қарийб 36 миллион сўмни ташкил этади. Ушбу миқдорга ёқилғи, двигатель мойи, мой, ҳаво филтрлари ва ойига бир марта антифризни алмаштириш, кутилмаган харажатлар, тиббий ниқоблар ва антисептиклар харажатлари киради.

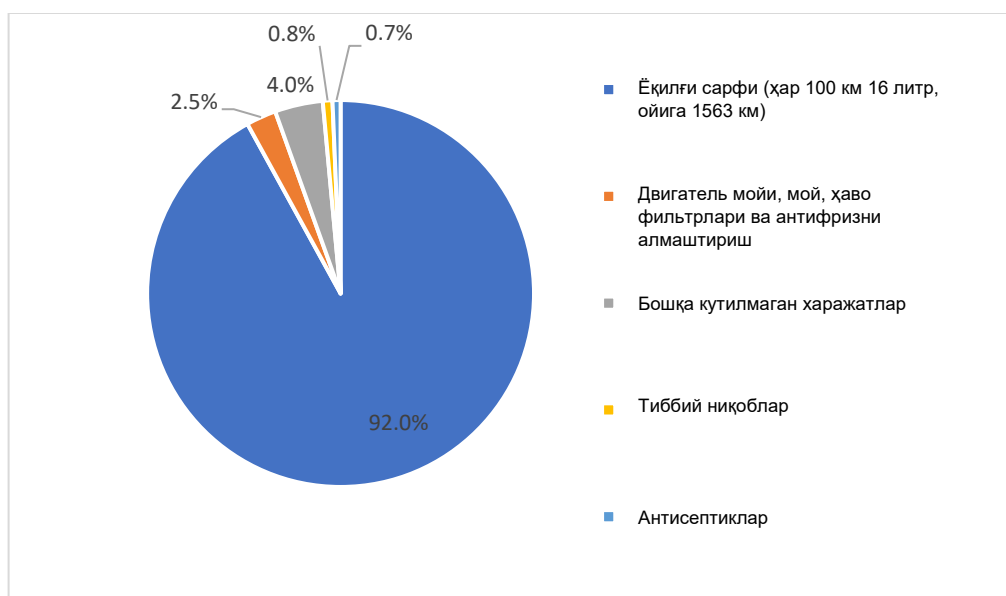
¹⁷ Автобуслар ва «Дамас»лар бюджетлари тўғрисидаги маълумотлар БМТТДнинг соҳадаги маслаҳатчиси – ДХА Жиззах бошқармаси ходими ва ДХА Жиззах бошқармасининг бошқа ходимлари томонидан тақдим этилган.

Тасдиқланган жадвалга кўра, 2021 йилда автобус Жиззах вилояти ҳар бир туманининг биттадан маҳалласига ҳар ойда бир марта, яъни йилига 12 марта қатновни ташкил этди. Шундай қилиб, битта ташриф сарфи 2 миллион 989 минг сўмни ташкил этади. Бюджетнинг деярли барча миқдори (92%) ёқилғи харажатига тўғри келади - 250 литр ёки ойига тахминан 1563 км. Кутилмаган харажатларни қоплаш учун 4%, двигатель мойи, мой, ҳаво филтрлари ва антифризларни алмаштириш учун 2,5%, шахсий ҳимоя воситаларига (тиббий ниқоблар ва антисептиклар) 1,5% ажратилади.

5-жадвал. Автобустга сарфланадиган тахминий харажатлар, Жиззах вилояти Бахмал тумани

Номи	Умумий сони ойига	Бирлик нархи	Жами ойига
Ёқилғи сарфи (ҳар 100 км 16 литр, ойига 1563 км)	250	11000	2 750 000,00
Двигатель мойи, мой, ҳаво филтрлари ва антифризни алмаштириш	1 марта	75000	75 000,00
Бошқа кутилмаган харажатлар	1 марта	120000	120 000,00
Тиббий ниқоблар	30 дона	800	24 000,00
Антисептиклар	1 дона	20000	20 000,00
Бир ташриф учун умумий миқдор			2 989 000,00

4-расм. Жиззах вилояти Бахмал туманидаги автобус харажатларининг тақсимланиши



Жиззах шаҳридан Ойқор, Музбулоқ ва Молгузар пилот маҳаллаларигача бўлган масофа мос равишда 80, 100 ва 80 кмни ташкил қилади. Ўртача ёқилғи сарфига кўра (ҳар 100 км га 16 литр) бир йўналишда пилот маҳаллаларга сарфланадиган ёқилғи миқдори мос равишда 13,

16 ва 13 литр бўлиб, 141, 176 ва 141 минг сўми ташкил қилади. Қайтиш йўлини инobatга олган ҳолда, пилот маҳаллага ташриф буюриш учун ёқилғи харажати бир йўналиш ёқилғисининг 13%идан ошмайди. **Шундай қилиб, белгиланган ёқилғи харажатларини ҳисобга олган ҳолда, автобуслар Бахмал туманида ойига қатновлар сонини сезиларли даражада ошириши ва шу орқали кўпроқ маҳаллаларни қамраб олиши мумкин. Яъни, ажратилган бюджет бир туманда ойига 7-8 та маҳаллага ташриф буюриш имконини беради.**

«Дамас»/автобусларнинг харажат моддалари ва бюджети ҳам ДХА томонидан бир йилга тасдиқланади. Демак, 2021 йилда Бахмал туманидаги «Дамас»нинг ойлик бюджети 1 миллион 890 минг сўм бўлиб, унга ёқилғи ва бошқа транспорт харажатлари, кутилмаган харажатлар ҳамда тиббий ниқоблар, антисептиклар, баннерлар ва реклама материаллари учун сарфланган харажатлар киритилган. 6-жадвалда Бахмал туманида сайёр хизматларнинг харажатлар моддалари батафсил тавсифланган. **Ховос туманига нисбатан Бахмал туманида ойлик ёқилғи лимити пастроқ бўлиб, 120 куб метрни ташкил қилади.**

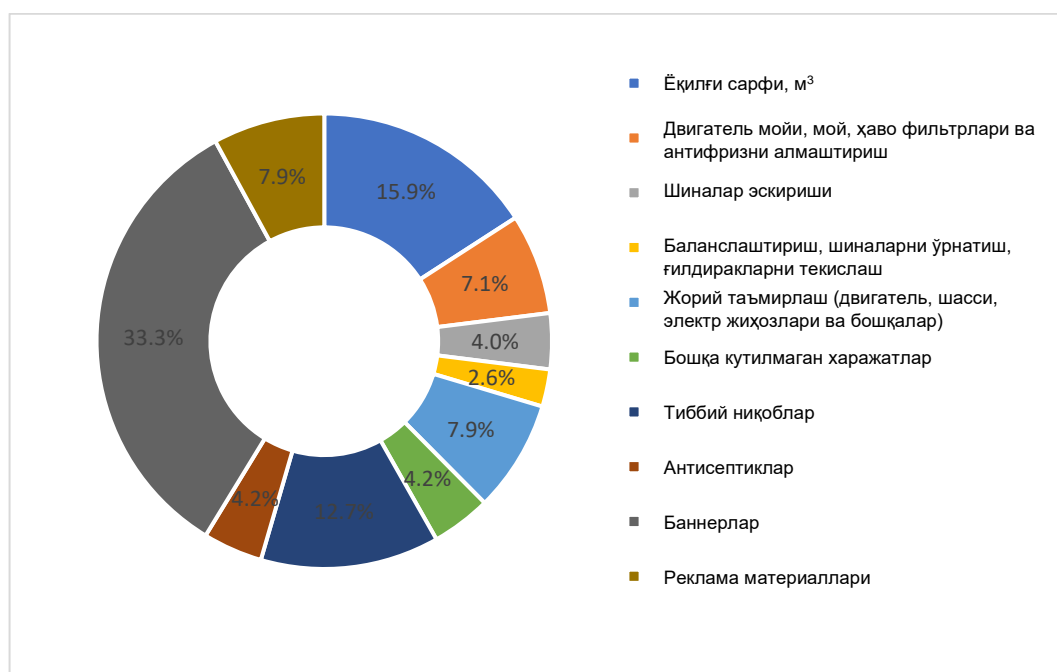
Бюджетнинг салмоқли қисми (40%дан ортиғи) баннерлар (33%) ва реклама материалларига (8%) сарфланади. Ёқилғи харажатлари ойлик бюджетнинг қарийб 16%ини ташкил қилади. Двигатель мойи ва бошқа қисмларни алмаштириш, шиналар эскириши, баланслаштириш, шиналарни ўрнатиш, ғилдиракларни текислаш ва техник хизмат кўрсатиш каби автотранспорт харажатлари қарийб 22%ни ташкил қилади. Яна 17%и шахсий химоя воситалари - антисептиклар ва ниқобларга, 4,2%и эса бошқа кутилмаган харажатларга тўғри келади.

6-жадвал. «Дамас»нинг харажатлар сметаси, Жиззах вилояти Бахмал тумани

Номи	Умумий сони	Бирлик нархи ойига	Жами ойига
Ёқилғи сарфи, м ³	120	2 500,00	300 000,00
Двигатель мойи, мой, ҳаво филтрлари ва антифризни алмаштириш	Ойда бир марта	135 000,00	135 000,00
Шиналар эскириши	Ойда бир марта	75 000,00	75 000,00
Баланслаштириш, шиналарни ўрнатиш, ғилдиракларни текислаш	Ойда бир марта	50 000,00	50 000,00
Жорий таъмирлаш (двигатель, шасси, электр жиҳозлари ва бошқалар)	Ойда бир марта	150 000,00	150 000,00

Бошқа кутилмаган харажатлар	Ойда бир марта	80 000,00	80 000,00
Тиббий ниқоблар	300 дона	800,00	240 000,00
Антисептиклар	4 дона	20 000,00	80 000,00
Баннерлар	3 дона	210 000,00	630 000,00
Реклама материаллари	300 дона	500,00	150 000,00
Бир ташириф учун умумий миқдор			1 890 000,00

5-расм. Бахмал туманидаги «Дамас» харажатларининг тақсимланиши



2021 йилда тасдиқланган маҳаллаларга ташриф буюриш жадвалига кўра, «Дамас» Бахмал туманига ҳар ойда 10 ташрифни амалга оширади. Бунда ҳар бир ташриф учун ёқилғи харажати 30 минг сўмни ташкил қилади. Ўсмадан Ойқор, Музбулоқ ва Молгузар пилот маҳаллаларигача бўлган масофа мос равишда 40, 80 ва 40 кмни ташкил қилади. «Дамас» ҳар 100 км га 8,3 кубометр газ сарфлайди¹⁸, яъни пилот маҳаллаларига бориб келиш харажати 17 минг (Ойқор ва Молгузар маҳалласи) ва 33 минг сўм (Музбулоқ маҳалласи)ни ташкил қилади. Шундай қилиб, Ойқор ва Молгузар пилот маҳаллаларига ташриф буюрганда «Дамас»нинг ёқилғи харажати молиялаштирилган маблағнинг 56%идан ошмайди. Бирок, энг олис маҳаллалардан бири – Музбулоққа ташриф буюрганилда, йўлга ажратилган ёнилғи лимити тўлиқ сарфланади (ёнилғи харажатларнинг 111%и).

¹⁸ Ўзбекистон Республикаси Транспорт вазирлиги «Ўзавтотранстехника» илмий-ишлаб чиқариш маркази давлат унитар корхонаси ҳисоб-китобларига кўра, 2019 йил.

«Дамас»нинг бюджетини уларнинг харажатлар моддалари самарадорлигини ҳисобга олган ҳолда мақбуллаштириш тавсия этилади. Молиялаштирилган маблағларнинг салмоқли қисми аҳолининг хабардорлигини оширишга хизмат қиладиган материалларга тўғри келса-да, маҳаллалар аҳолиси давлат хизматлари нима эканлигини тўлиқ тушунмайди, бу эса бу харажатларнинг самарадорлиги пастлигидан далолат беради. Бахмал туманидаги «Дамас»ларнинг ёнилғи лимитини кам самарадорлик моддаларини қисқартириш орқали ошириш мақсадга мувофиқдир.

7 Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёнида иштирок этиш

Тадқиқот доирасида Ховос туманидаги Оқчангал маҳалласи ва Бахмал туманидаги Молгузар маҳалласига иккита автобус ташрифи ва Ховос туманидаги Ўзбекистон тўкинчилиги ва Бахмал туманидаги Музбулоқ маҳаллаларига икки марта «Дамас» ташрифи ташкил этилди.

7.1 Ховос тумани (автобусда 1 марта, «Дамас»да 1 марта ташриф)

14 июль куни **Оқчангал** маҳалласига автобусда ташриф бўлиб ўтди. Автобуснинг ташрифи лойиҳа ташкилотчиларининг илтимосига кўра, автобусларнинг кам қатнови сабабли олдиндан режалаштирилган эди. **Қолаверса, автобусларнинг қатнов жадвали йўқлиги сабабли маҳаллага айнан қачон келиши аниқ эмас эди.** Тўртта сектор – хокимият, солиқ кўмитаси, Ички ишлар вазирлиги, прокуратура – раҳбарларининг йирик қабулларида муаммоларни жойида ҳал этиш мақсадида автобус маҳаллаларга бирга боради. ДХА ва ДХМ ходимлари одатда бундай қабулларга ҳамроҳ бўлиб, аҳолига хизмат кўрсатадилар.

Давлат хизматларини кўрсатиш учун зарур бўлган жиҳозлардан автобусда **фақат принтер** бор эди. Компьютерни хизмат кўрсатиши керак бўлган Ховос шаҳри ДХМ оператори олиб келди. Автобуснинг ички инфратузилмаси етарли даражада эди. Ишчи гуруҳ маҳаллага келганида, автобус у ердалигига бир соатча вақт бўлган эди.

Бутун ташриф давомида аҳолидан ҳеч ким давлат хизматларидан фойдаланиш учун мурожаат қилмади. Автобус маҳалла кўмитаси ёнида турган эди. Аҳоли ва маҳалла кўмитаси раисининг сўзларига кўра, ишчи гуруҳ келишидан олдин автобус маҳаллага бор-йўғи икки марта келган эди. Ташрифлардан бири режалаштирилган, иккинчиси - комиссия таркибида ўтган эди. Бироқ, одатда автобус маҳаллага камдан-кам келади. Қоида бўйича, автобусда кассир ҳам бўлиши керак. Аммо, вилоят ДХАда хизмат кўрсатиш ва ариза берувчилардан тўловларни қабул қилиш учун штат бирликлари мавжуд эмаслиги сабабли, кассир хизматлари туман ДХМ кассири томонидан кўрсатилиши керак. Аммо ДХМда ягона кассир фаолият юритиши боис, ариза берувчиларга тўғридан-тўғри хизмат кўрсатиш унинг устувор вазифаси саналади ва у «Дамас»/автобусда ташрифларга чиқа олмайди.

17 август куни Ўзбекистон тўкинчилиги маҳалласига ташриф бўлиб ўтди. Ўзбекистон тўкинчилиги маҳалласига ташриф чоғида «Дамас» маҳаллага олдиндан келишилган ҳолда жўнатилди, чунки жадвалга кўра, жорий йилда маҳаллага охириги марта 8 август куни ташриф бўлиб ўтган эди.

«Дамас»нинг ташрифи давомида Ховос тумани ДХМнинг икки нафар оператори бор эди. Операторларда хизмат кўрсатиш учун ёнларида ноутбуклар, шунингдек, ДХМдан олиб келинган принтер бор эди. Операторлар стационар интернетга кириш имконига эга бўлмагани учун мобил телефонларида уланиш нуқта функциясидан фойдаландилар.

«Дамас» ташрифи давомида маҳалладан жами 28 нафар фуқаро давлат хизматларидан фойдаланиш учун мурожаат қилди. Ҳеч қандай навбат кузатилмади. Соат 13:00 гача маҳаллий мактабда хизмат кўрсатилди, сўнгра «Дамас» маҳалла кўмитасига бориб, у ерда соат 18:00 гача сайёр хизмат кўрсатишни давом этди. Барча ариза берувчилар сайёр хизматлардан фойдаланиш имкониятига эга бўлдилар. «Дамас»да кўрсатилган хизматларга

тўловларни қабул қилиш учун сайёр касса фаолият кўрсатди. Ариза берувчилар учун электрон тўлов усули ҳам мавжуд эди. Умуман олганда, «Дамас» соат 8:30 дан 18:00 гача маҳаллада бўлди.

Аҳолининг фикрича, сайёр хизматларни кўрсатишдаги «Дамас»нинг асосий камчилиги ташрифлар **жадвалининг мунтазам эмаслигидир**. «Дамас» орқали сайёр хизматларни кўрсатиш жараёнида иштирок этишда, аҳоли хизмат кўрсатиш жойи ва вақти ҳақида аввалроқ маҳалла кўмитаси вакиллари томонидан хабардор қилинган. Бироқ амалда маҳалла кўмитаси вакиллари ҳар доим ҳам аҳолини хабардор қила олмайди, чунки уларнинг ўзлари «Дамас»/автобус қачон келишини билмайдилар, шу сабабли кўпчилик аҳоли бу ҳақда хабардор бўлмай қолади. Аҳоли «Дамас»/автобусларнинг қаердалигини кўшниларидан билиб олади.

7.2 Бахмал тумани (автобуста 1 марта, «Дамас»да 1 марта ташриф)

Гуруҳнинг **Молгузар** маҳалласига ташрифи жадвалини олдиндан келишиб, вилоят ДХА автобуснинг маҳаллага боришини таъминлади, чунки расмий жадвалга кўра, автобус Бахмал туманига йилига фақат бир марта келади.

Вилоят ДХА ходимларининг сўзларига кўра, аҳоли пунктларига автобуслар аризалар бўйича жўнаб кетади. **Бироқ, кейинроқ маълум бўлишича, на оператор, на автобус ҳайдовчиси аниқ маршрутни билмаган.** Кейинроқ Молгузар маҳалла кўмитаси раиси таъкидлаганидек, автобус уларга биринчи марта ташриф буюрган. Бунгача уларга фақат «Дамас»лар ёки ДХМ ходимлари шахсий автомашиналарида келганлар.

Қайд этиш жоизки, Жиззахдан Молгузар МФЙгача бўлган йўл авария ҳолатида бўлиб, автобус бу йўлдан базўр ўтди. Шуниси эътиборга лойиқки, ташриф давомида оператор ахборот тизимига кириш имконига эга бўлмаган (логин ва пароль). **Автобуста хизмат кўрсатиш учун ҳеч қандай ускуна (компьютер, принтер ва бошқалар) йўқ эди. Натижада, оператор аҳолига хизмат кўрсата олмади.**

Бундан ташқари, ташриф давомида ҳеч ким давлат хизматидан фойдаланиш истагини билдирмади. Бу, раиснинг сўзларига кўра, маҳаллада 4,5 мингдан ортиқ аҳоли истиқомат қилганига ва маҳалла кўмитаси ҳузурида аҳолини «Дамас» келиши ҳақида хабардор қилувчи ваколатли ижтимоий фаоллар мавжудлиги қарамасдан бўлган ҳолат.

Бироқ, умуман олганда, автобус яхши ҳолатда эди ва салоннинг ички инфратузилмаси техник талабларга жавоб берган эди. **Маҳалла кўмитаси раисининг сўзларига кўра, «Дамас»лар ўргача ойда бир марта ташриф буюради, бироқ хизмат кўрсатишга кўпинча интернет тармоғига уланиш сифатининг пастлиги, зарур жиҳозларнинг йўқлиги каби техник муаммолар таъсир кўрсатади.** Аксарият аҳоли давлат хизматларидан туман марказида ёки ДХМ филиалида фойдаланишга мажбурдирлар.

Музбулоқ маҳалласига ташриф 2021 йил 20 август куни бўлиб ўтди. Жадвалга кўра, «Дамас» йилига 4 марта маҳаллага келиши керак. **Маҳаллага ташриф чоғида «Дамас» носоз ҳолатдалиги ва оператор олдиндан енгил автомашинада маҳаллага жўнатилгани маълум бўлди.** Дамас 7 август куни маҳаллага келиши керак бўлган

бўлса-да, маҳалла раисидан ташқари маҳалла вакиллари билан учрашганда, йиғилганларнинг кўпчилиги сайёр хизмат мавжудлигидан бехабар эди. Ҳокимнинг жойларда ўтказилаётган сайёр қабулларида сайёр хизматлардан фойдаланиш имконига эга бўлган маҳалланинг бир неча фуқаролари бундан мустасно: улардан бири оператор билан кадастрни расмийлаштириш учун зарур бўладиган ҳужжатлар рўйхати борасида маслаҳатлашди, иккинчиси эса СТИРни олди.

Музбулоқ маҳалласига келганда маҳалла қўмитасида, ДХМ директорининг айтишича, ҳар ҳафта шу маҳаллага келиб турадиган операторни кўриш мумкин эди. Шу билан бирга, маҳаллалар аҳолиси билан суҳбат чоғида «Дамас»/автобусларнинг келиши зарурлиги ва бундай тезкор қатновларнинг йўлга қўйилиши олис маҳаллалар аҳолисига давлат хизматларидан фойдаланиш имкониятини сезиларли даражада осонлаштиришини таъкидлади. Бундан ташқари, аҳоли давлат хизматларидан фойдаланиш тартиб-қоидаларини асосан телевидение орқали ёки дўстларидан билиб оладилар, бу эса ДХМ операторларининг, аҳоли хабардорлигини ошириш борасида янада самарали ишлаши зарурлигидан далолат беради.

Ушбу маҳалла тажрибаси шуни кўрсатадики, сайёр давлат хизматларини кўрсатиш учун ДХА нафақат «Дамас», балки бошқа ҳар қандай транспорт туридан ҳам фойдаланиши мумкин, чунки техник жиҳозлар мавжуд бўлмаганда «Дамас» транспорт воситаси сифатида хизмат қилади. Қолаверса, «Дамас»нинг олис маҳаллаларга етиб боришига бузилган йўллар катта тўсиқ бўлмоқда. Музбулоқ маҳалласида яқинда янги муқобил йўл қурилиб, маъмурий марказ ва маҳалла ўртасидаги масофани сезиларли даражада оширди.

Бундан ташқари, оператор аризаларни қабул қилиш учун ноутбук ва мобил интернетга эга. **Бироқ ташриф буюрилган куни сайёр хизматлардан фойдаланиш учун ариза берувчилар бўлмади. Маҳалла фуқаролари ФҲДЁ бўлимига ариза бериш, туғилганлик тўғрисидаги маълумотномани олиш каби хизматларнинг кескин танқислигини ҳис қилмоқда. Шунингдек, маҳалланинг масъул ходимини бевосита маҳалла қўмитаси биносида хизмат кўрсатиш учун тайинлаш, унга ДХМ тизимига кириш имкониятини бериш таклифи ҳам билдирилди. Бу уларнинг давлат хизматларидан фойдаланиш харажатларини сезиларли даражада камайтиради.**

8 Тавсиялар

Таҳлил «Дамас»/автобусларнинг амалдаги қатнов жадвали ва ҳақиқий ташрифлар сони ўртасида сезиларли тафовут мавжудлигини аниқлади. Аниқланишича, режалаштирилган ташрифлар сони олис маҳаллалардаги давлат хизматларига бўлган талабни қондириш учун етарли эмас.

«Дамас» жадвалларини тузишда маҳалланинг узоқлиги, сайёр давлат хизматларига бўлган талаб ва филиалнинг мавжудлиги каби муҳим омиллар ҳисобга олинмаганлиги сабабли, ДХА вилоят бошқармалари ва ДХМ туман бўлимлари учун қўлланма бўлиб хизмат қиладиган маҳаллаларни танлаш мезонлари, ташрифлар қатнов сони ва вақтини ишлаб чиқиш зарур. Бу мезонларга қуйидагилар киради:

- **маҳалланинг туман марказидан ва энг яқин ДХМ филиалидан узоқлиги.** Масалан, Ховос туманида - 25 км дан, Бахмалда - 30 км дан. Шаҳар маҳаллалари жадвалдан чиқариб ташланиши керак. Сайёр хизматлар фақатгина ДХМ филиали ёки туман марказига бориш қийин бўлган олис маҳаллаларни қамраб олиши керак.
- **давлат хизматларига талаб.** Маҳаллаларга келганда аризаларнинг максимал сони 20 тадан ошмайди. Демак, баъзи маҳаллаларда узоқда жойлашганига қарамай, сайёр хизматларга шошилиш эҳтиёж сезилмаяпти. Бундай маҳаллаларнинг талаби бошқа талаби катта бўлган олис маҳаллага келганда қамраб олиниши мумкин.
- **маҳаллалар яқинида ДХМ филиалларининг мавжудлиги.** «Дамас»лар/автобусларда ДХМ филиаллари жойлашган маҳаллаларга бориш шарт эмас. Шунингдек, ушбу маҳаллалар билан чегарадош маҳаллаларни жадвалдан чиқариб ташлаш керак. Бунинг ҳисобига олис маҳаллаларга ташрифлар сонини ошириш мумкин.

Аммо бу мезонлардан фойдаланиш учун маҳаллалар раислари «Дамас»нинг қатнов жадвалидан хабардор бўлишлари ва келишидан аввал аҳолини хабардор қилишлари керак. Шунингдек, олис маҳаллаларда бўлган аризалар статистикасини ҳам ўрганиш зарур.

- 1. Олис маҳаллаларга автобус қатновининг мақсадга мувофиқлиги ҳамда автобуслар ва «Дамас»ларнинг давлат ҳокимияти органлари вакиллари билан билан жойлардаги сайёр қабуллари мобайнида биргаликда боришини тўхтатиш масаласини қайта кўриб чиқиш.*

Тадқиқот шуни кўрсатдики, автобуслар камдан-кам сафарга чиқади. Бундан ташқари, расмий жадвалга кўра, автобуслар энг олис маҳаллаларни қамраб олмайди. Де-юре автобуслар «Дамас»лар билан ҳамкорликда ишлаши лозим, де-факто улар ҳокимият билан ҳамроҳликда ташриф буюради. Шу муносабатда, сайёр давлат хизматларини кўрсатиш воситаси сифатида автобусдан фойдаланиш самарадорлиги ўзини оқламайди. Автобусларни бекор қилиш ва уларга техник хизмат кўрсатиш учун ажратиладиган маблағларни «Дамас»ларни қайта жиҳозлаш ва ДХМ филиалларида ходимлар сонини кўпайтиришга қайта тақсимлаш тавсия этилади.

Бундан ташқари, маҳаллий давлат ҳокимияти вакиллари (ҳокимлар ёки ҳоким ўринбосарлари), шунингдек, давлат дастурлари доирасида ташкил этиладиган тадбирлар жараёнида сайёр хизматларни кўрсатиш учун «Дамас» ва автобусларнинг режадан ташқари чиқиш амалиётини тўхтатиш лозим.

2. Маҳаллаларга қатнов жадвалларини уларнинг жойлашувини ҳисобга олган ҳолда мақбуллаштириш

Маҳаллаларнинг олисида жойлашганлигини инобатга олган ҳолда «Дамас»ларнинг ташриф жадвалларини янгилаш тавсия этилади. Натижада, айрим маҳаллаларга «Дамас»лар умуман бормади ва, агар «Дамас» маҳаллада ярим кун бўлса, яқин атрофдаги маҳаллаларни бир ташриф ичида қамраши мумкин бўлади. Шундай қилиб, ҳар ҳафта олис маҳаллаларга қатнов инобатга олинган ҳолда тавсия этилган жадвал қуйида келтирилган.

Сирдарё вилояти Ховос туманидаги маҳаллаларга «Дамас»нинг қатнов жадвали

№	Ховосдаги маҳаллалар	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
1	Афросиёб	Об-ҳаво ва иқлим шароитларини ҳисобга олган ҳолда сайёр хизматлари	1-ҳафта		4-ҳафта			1-ҳафта			2-ҳафта		
2	Бинокор		2-ҳафта			1-ҳафта		2-ҳафта			3-ҳафта		
3	Бўстон		3-ҳафта			2-ҳафта			1-ҳафта		4-ҳафта		
4	Қайирма		4-ҳафта			3-ҳафта			2-ҳафта			1-ҳафта	
5	Қорақум			1-ҳафта		4-ҳафта			3-ҳафта			2-ҳафта	
6	Пахтакор			2-ҳафта			1-ҳафта		4-ҳафта			3-ҳафта	
7	Соҳибкор			3-ҳафта			2-ҳафта			1-ҳафта		4-ҳафта	
8	Ўзбекистон тўқинчилиги			4-ҳафта			3-ҳафта			2-ҳафта			1-ҳафта
9	Фарход				1-ҳафта		4-ҳафта			3-ҳафта			2-ҳафта
10	Хуснобод				2-ҳафта				1-ҳафта	4-ҳафта			3-ҳафта
11	Шарқобод				3-ҳафта				2-ҳафта			1-ҳафта	4-ҳафта

* Қуйидагиларга ташрифлар амалга оширилмайдилар: Хавособод, Мустақилликнинг 25 йиллиги, Мустақиллик, Янгиер, Оқчангал, Обод турмуш, Гулбахор, Қахрамон

Жиззах вилояти Бахмал туманидаги маҳаллаларга «Дамас»нинг қатнов жадвали

№	Бахмалдаги маҳаллалар	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
1	Музбулоқ	Об-ҳаво, иқлим ва ҳудуднинг географик шароитларини ҳисобга олган ҳолда сайёр хизматлари кўрсатилмайдилар		1-ҳафта		3-ҳафта			1-ҳафта		3-ҳафта		
2	Нушкент					4-ҳафта			2-ҳафта		4-ҳафта		
	Ойқор			2-ҳафта									
3	Темирқadam												
	Ўрмончи			3-ҳафта			1-ҳафта		3-ҳафта			1-ҳафта	
4	Молгузар			3-ҳафта			2-ҳафта		4-ҳафта			2-ҳафта	
5	Тонготар				1-ҳафта								
	Янгибоғ						3-ҳафта			1-ҳафта		3-ҳафта	
6	Навбахор				2-ҳафта								
	Бунёдкор						4-ҳафта			2-ҳафта		4-ҳафта	
7	Гулбулоқ			3-ҳафта				1-ҳафта		3-ҳафта		1-ҳафта	
8	Нурафшон			4-ҳафта									
	Шодлик							2-ҳафта		4-ҳафта		2-ҳафта	
9	Узунбулоқ					1-ҳафта					1-ҳафта		
	Мустақиллик							3-ҳафта				3-ҳафта	
10	Маданият					2-ҳафта		4-ҳафта			2-ҳафта		4-ҳафта

* Қуйидагиларга ташрифлар амалга оширилмайдилар: Ўсмант, Дўстлик, Оқтош, Сарой, Кутлуғобод, Сангзор, Мугол, Новқа, Богишамол, Бахмал, Фидокор, Барлос

Тавсия этилган жадвалларни тузишда маҳаллаларнинг туман ДХМдан, шунингдек, ҳар бир тумандаги ДХМ филиалларидан узоқлиги ҳисобга олинди. Бундан ташқари, ярим кунлик сайёр хизматларни кўрсатиш шарти билан, бир қатновда яқин атрофдаги 2 та маҳаллага ташриф буюрилиши мумкин.

3. «Дамас»ларнинг моддий-техникавий таъминотини яхшилаш.

Ишчи гуруҳларнинг ташрифлари натижалари шуни кўрсатдики, «Дамас»ларнинг моддий-техник таъминланиш даражаси аҳолига тўлиқ давлат хизматларини кўрсатиш учун етарли эмас. Шу сабабли, кўрсатилаётган хизматлар сони ДХМда кўрсатилиши мумкин бўлган хизматлардан сезиларли даражада фарқ қилади. Ҳар бир «Дамас»га олис маҳаллаларга қатнаш учун мавжуд бўлиши керак бўлган стандарт жиҳозлар ва буюмларни белгилаш тавсия этилади. Ушбу жиҳозлар ва буюмларнинг рўйхати ҳар бир транспорт воситасига бириктирилиб, бошқа мақсадларда фойдаланилмаслиги керак. Хусусан, «Дамас»ларни куйидагилар билан жиҳозлаш тавсия этилади:

- паст вольтли принтер (ҳар бир «Дамас» учун 1 дона);
- сканер (ҳар бир «Дамас» учун 1 дона);
- ноутбуклар (ҳар бир оператор учун 1 донадан);
- бир нечта операторларнинг СИМ-карталари¹⁹;
- бир нечта операторларнинг мобил интернет модемлари (ҳар бир уяли алоқа компания учун 1 донадан);
- йиғма стол ва стуллар (операторлар ва мижозлар учун 2 дона стол ва 3-4 дона стул).

Бу «Дамас»ни аҳоли билан мустақил ишлай оладиган ва борган жойидан қатъий назар хизмат кўрсата оладиган тўлақонли сайёр қурилмага айлантиради. Ушбу тавсиянинг муҳим жиҳати интернетга уланишдир. Операторларни, қамров зонаси ва мобил интернет модемларига қараб, бир нечта алоқа операторларининг СИМ-карталари билан таъминлаш муҳимдир.

4. Олис маҳаллаларда айрим давлат хизматларини кўрсатиш бўйича ДХМнинг масъул агенти лавозимини жорий этиш.

Сайёр давлат хизматларига бўлган эҳтиёжни камайтириш мақсадида ҳар бир олис маҳалла учун регламент жиҳатидан энг оммабоп ва оддий хизматларни (болани мактабгача таълим муассасасига жойлаштириш учун ариза бериш, наркологиya ва руҳий касалликлар бўйича диспансер ҳисобида туриш (турмаслик) тўғрисида маълумотнома, судланмаганлик (судланганлик) тўғрисида маълумотнома олиш учун ариза бериш ва бошқалар) кўрсата оладиган ДХМ агентини тайинлаш таклиф этилмоқда. Ушбу ходим компьютер ва офис жиҳозларидан фойдалана олиши керак.

Ушбу ходимлар туман ДХМларида давлат хизматларини кўрсатиш бўйича тезлаштирилган курслардан ўтишлари мумкин. Бундан ташқари, уларга давлат хизматларини кўрсатиш тизимига уланиш ҳуқуқи берилиши керак. Бунда сайёр хизматлардан фойдаланишга эҳтиёж сезиларли даражада камаяди ва аҳоли учун давлат хизматларидан фойдаланишда янада қулайроқ шароитлар яратилади.

Бунинг учун маҳалла кўмиталари ҳузурида фуқароларни қабул қилиш учун алоҳида хона ташкил этиш ва у зарур жиҳозлар билан таъминланиши зарур. Бундай хоналар ДХМнинг маҳаллалардаги ўзига хос филиалларига айланади.

Ўз навбатида, ДХМ филиалларининг иши барқарор ва мунтазам равишда ташкил қилиниши керак. Бунинг учун ДХМ филиалларида иш билан таъминланадиган қўшимча штат бирликларини ташкил этиш зарур. Бу олис маҳаллалар аҳолисини давлат хизматлари билан

¹⁹ Маҳалланинг жойлашуви ва уяли алоқа оператори қамровига қараб.

камраб олиш даражасини оширади ва аҳоли учун давлат хизматларидан фойдаланишда кўшимча имкониятлар яратади.

5. Сайёр давлат хизматларини кўрсатишнинг ягона методологиясини ишлаб чиқиш

Сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёни иштирокчиларнинг интуитив идрокига кўра, мавжуд тизим сайёр давлат хизматлари тушунчаси, ушбу жараёни ташкил этиш, сайёр давлат хизматларини кўрсатиш, жадваллар ва бюджетларни, шунингдек, сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёни стандартларини ишлаб чиқиш ва тасдиқлашда ДХА ва ДХМ ролини мустаҳкамловчи меъёрий-ҳуқуқий актнинг йўқлиги сабабли парчаланган ва тарқоқ кўринади. Айтилган қуйидагилар мавҳумлигича қолмоқда:

- «Дамас»лар ва автобусларнинг қатнов жадваллари қандай тамойил асосида тузилади;
- «Дамас»лар ва автобусларнинг бюджетлари қандай тамойил асосида тузилади ва қайси сабабларга кўра харажат моддалари ва харажатлар миқдори туманларга қараб фарқланади;
- автобуслар ва «Дамас»ларнинг роли ва вазифалари қандай, улар ўзаро бир-бири билан қандай муносабатда бўлади;
- «Дамас»лар ва автобусларни жиҳозлаш стандартлари - нима бўлиши зарур, қандай миқдорда, бу жиҳатлар ким томонидан ва қандай белгиланади/тартибга солинади.

Юқорида айтиб ўтилган жиҳатларга аниқлик киритиш учун сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёнини тартибга солувчи ва қуйидагиларни ўз ичига олувчи тегишли меъёрий-ҳуқуқий акт талаб қилинади:

- сайёр давлат хизматлари тушунчаси;
- жараён иштирокчилари – ДХА вилоят бошқармалари, ДХМ ва маҳалла кўмитаси вакилларининг роли ва вазифалари;
- автобуслар ва «Дамас»ларнинг қатнов жадвалларини тузиш мезонлари;
- автобуслар ва «Дамас»ларнинг бюджетларининг харажат моддалари;
- «Дамас»лар ва автобусларнинг техник жиҳозланиши кўрсаткичлари – «Дамас» ва автобусда қандай техника ва жиҳозлар ва қанча миқдорда бўлиши кераклиги;
- сайёр давлат хизматларини кўрсатиш жараёни стандартлари, жумладан ташрифлар вақти ва сони, сарфланган вақт, техник жиҳозлар, операторлар сони, тўлов усуллари ва бошқалар.

Қонунчиликда белгиланган мажбуриятлар ва стандартлардан келиб чиққан ҳолда, белгиланган стандартларнинг бажарилиши устидан мунтазам мониторингни таъминлаш зарур.

6. Аҳолининг давлат хизматлари, шу жумладан сайёр хизматлар ҳақида хабардорлигини ошириш.

Аҳоли ўртасида ўтказилган сўровлар натижалари шуни кўрсатдики, аҳоли «давлат хизматлари» атамаси ҳақида аниқ тушунчага эга эмас. Сўровлар ва суҳбатлар ўтказиш жараёнида маълум бўлдики, давлат хизматлари деганда аҳоли давлат томонидан кўрсатиладиган ижтимоий хизматлар ва функцияларни тушунади. Аҳоли

«Дамас»/автобуслар орқали давлат хизматларидан фойдаланганда ҳам, улар давлат хизматларидан фойдаланганлигини билмаганлар. Қолаверса, аҳоли айрим ҳолларда операторларга Давлат хизматлари марказларига алоқадор бўлмаган (электр таъминоти сифати пастлиги, йўлларнинг бузилганлиги ва ҳ.к.) ариза ёки шикоятлар билан мурожаат қилганлар.

Шунингдек, улар ҳар доим ҳам фойдаланишлари мумкин бўлган хизматлар рўйхати ҳақида маълумотга эга эмаслар. Бунинг учун маҳалла кўмиталарини умумий давлат хизматлари ва сайёр хизматлар кўрсатиш ҳақида маълумот берувчи брошюралар ва плакатлар кўринишидаги ахборот материаллари билан таъминлаш тавсия этилади. Буни «Дамас»/автобуслар бюджетидан баннерлар, реклама материаллари харажатларини бекор қилиш орқали амалга ошириш мумкин.

Аҳолининг давлат хизматлари, жумладан, сайёр хизматлар тўғрисида, масалан, телевидение, радио ва оммавий ахборот воситалари орқали хабардорлигини ошириш, шунингдек, аҳоли гавжум жойларда – бозорлар ва бошқа ижтимоий инфратузилма объектларида - ахборот баннерларини жойлаштириш. Маҳалла кўмиталари вакиллари томонидан ташвиқот ишлари маҳалла аҳолисининг кўпчилиги йиғиладиган ҳар қандай байрам ва тадбирларда ҳам олиб борилиши мумкин.

Хусусан, аҳолига куйидагилар маълум бўлиши керак:

- ДХМ орқали фойдаланиш мумкин бўлган хизматлар рўйхати;
- Давлат хизматларидан онлайн фойдаланиш учун ЯИДХПдан фойдаланиш бўйича батафсил кўрсатмалар;
- «Дамас»/автобусларнинг маҳаллага қатнов жадвали ва вақти;
- ДХМ филиалларининг тумандаги жойлашуви;
- Туман ДХМнинг контактлари.

Бундан ташқари, телевидениеда реклама кампаниясини ўтказиш тавсия этилади (асосан, прайм-таймда).

7. Сайёр хизматларни кўрсатишда «Дамас»/автобуслар фаолияти учун ажратиладиган бюджетни мақбуллаштириш.

Айни пайтда «Дамас»/автобусларнинг сайёр давлат хизматларини кўрсатиш бўйича икки пилот тумандаги харажатлари ҳам миқдори, ҳам харажат моддалари бўйича фаркланади. Бу суғурта, техник кўрикдан ўтказиш, двигатель мойи, мой, ҳаво филтрлари ва антифризларни алмаштириш, шиналар эскириши ва баллонларни алмаштириш, баланслаштириш, шиналарни ўрнатиш ва ғилдиракларни текислаш ва бошқа кутилмаган техник хизмат кўрсатиш каби харажатлар моддаларига ягона талабларнинг йўқлиги натижасидадир (двигатель, шасси, электр жиҳозлари ва ҳ.к.). «Дамас»/автобуслар учун ягона харажат моддаларини тасдиқлаш зарур. Ёқилғи харажатлари туманларнинг географик ва инфратузилмавий хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда шаклланиши керак. Масалан, Ховос тумани текислик бўлса, Бахмал туманининг салмоқли қисми тоғли бўлиб, ёқилғи сарфини сезиларли даражада оширади²⁰. Ёқилғи харажати билан ҳақиқий масофалар

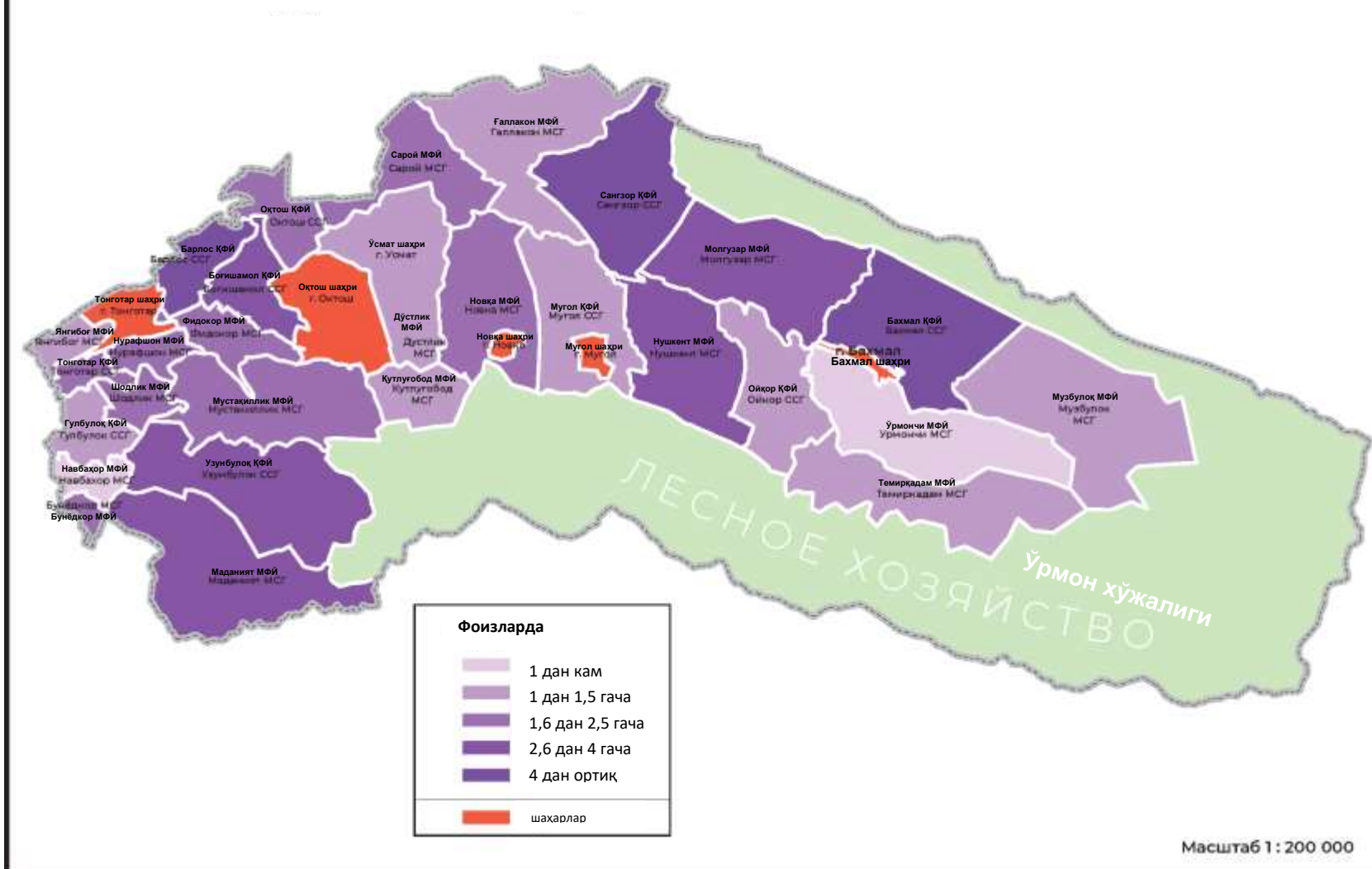
²⁰ Ўрганиш натижаларига кўра, Бахмал туманида ойлик газ лимити 120 м³, Ховос туманида 160 м³ ни ташкил этади.

ва «Дамас»/автобус ҳаракатланиши керак бўлган шароитлар ўртасида ўзаро алоқа мавжуд эмас.

8. Сайёр хизматларни тўлиқ кўрсата оладиган операторлар сонини кўпайтириш

Ўрганиш жараёнида маълум бўлишича, айрим ҳолларда ДХМда тўловни қабул қилиш учун фақат битта ходим масъул бўлиб, шунга кўра у «Дамас» билан кета олмайди, бу эса аҳолига сайёр давлат хизматлари учун тўловни амалга оширишда муаммолар туғдириши мумкин. Шу муносабат билан ДХМда аҳолидан тўловларни қабул қилиш ҳуқуқига эга бўлган операторлар сонини кўпайтириш тавсия этилади. Бундан ташқари, сайёр давлат хизматларини кўрсатиш самарадорлигини ошириш мақсадида, ҳар бир оператор олис маҳаллага мустақил равишда қатнай олиши учун кўпроқ операторларни ҳайдовчилик гувоҳномаси билан таъминлаш тавсия этилади.

КАМ ТАЪМИНЛАНГАН ОИЛАЛАР, ОИЛАЛАР СОНИНИНГ ФОИЗИ

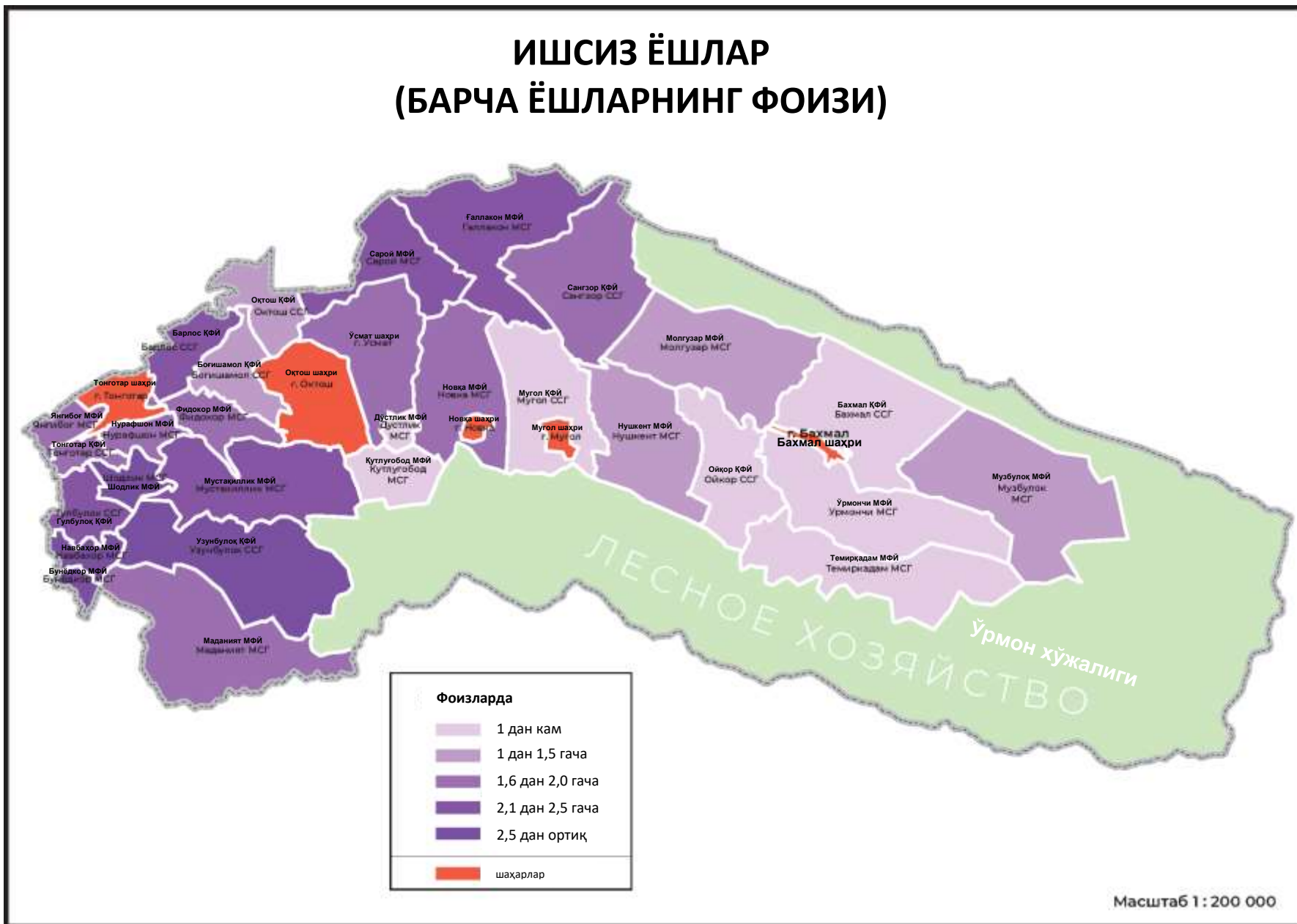


²¹ Пилот туманларнинг ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари жалб этилган маҳаллий мутахассислар томонидан тақдим этилган маҳалла паспортларидан олинди.

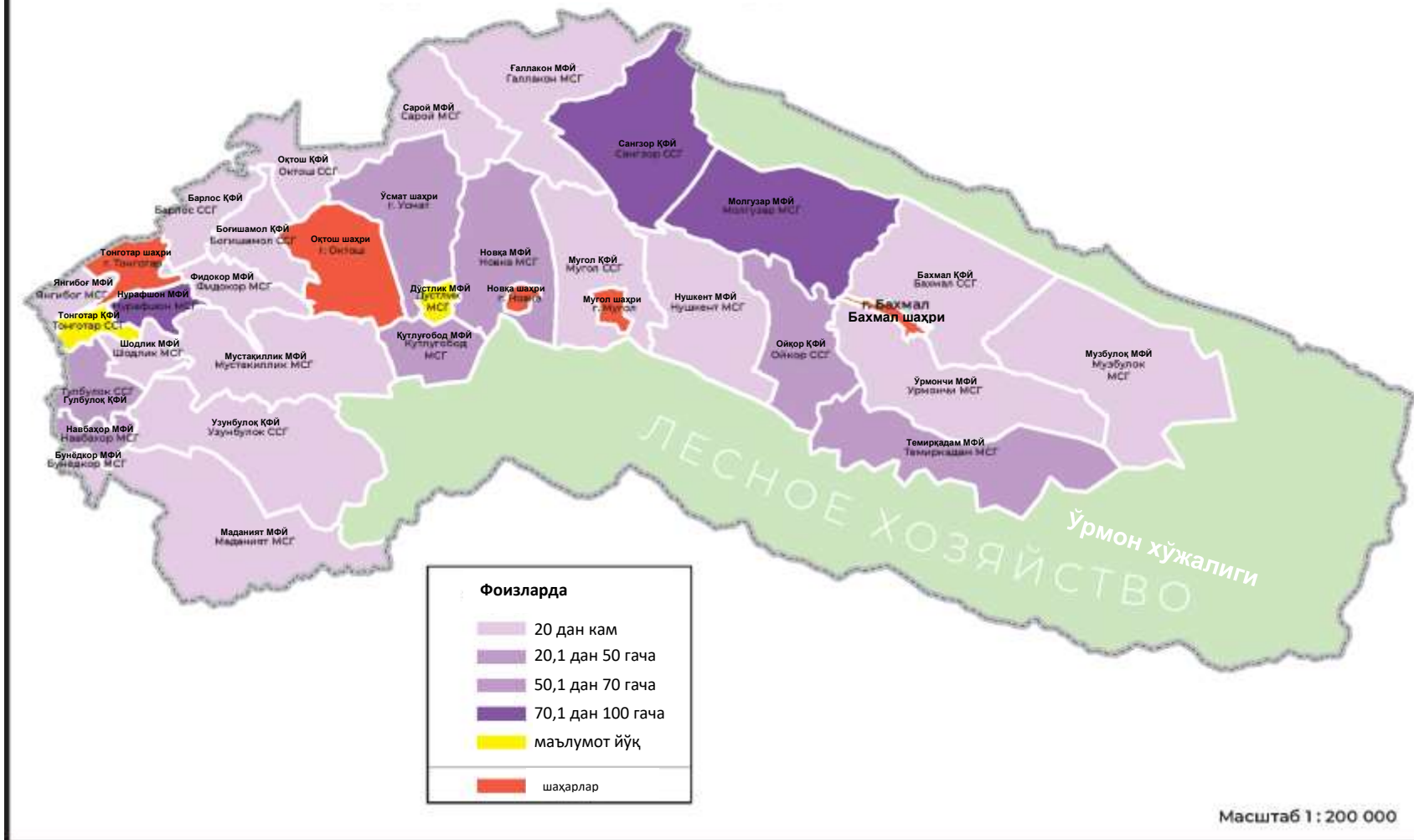
ИШСИЗЛАР, УМУМИЙ АҲОЛИНИНГ ФОИЗИ



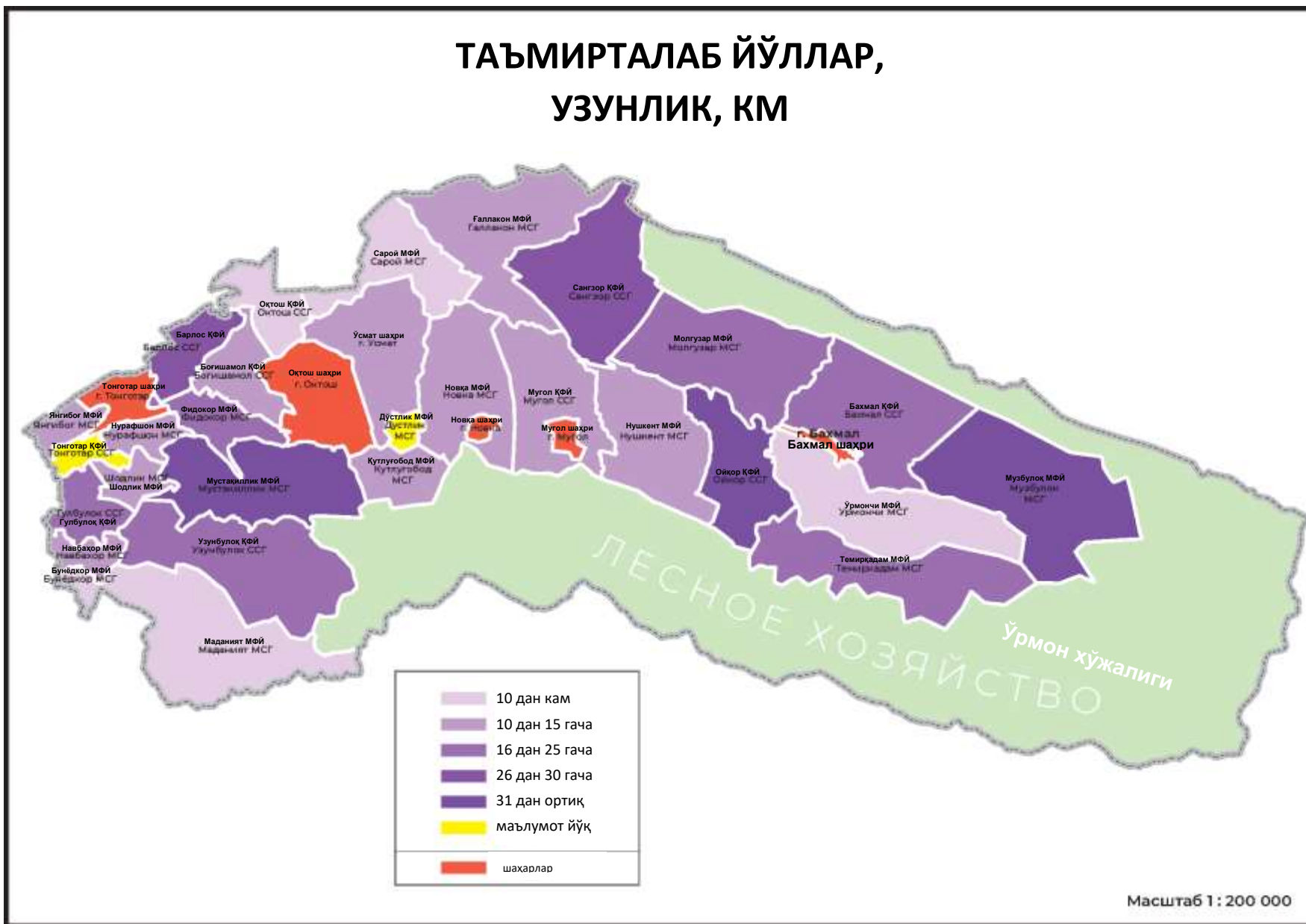
ИШСИЗ ЁШЛАР (БАРЧА ЁШЛАРНИНГ ФОИЗИ)



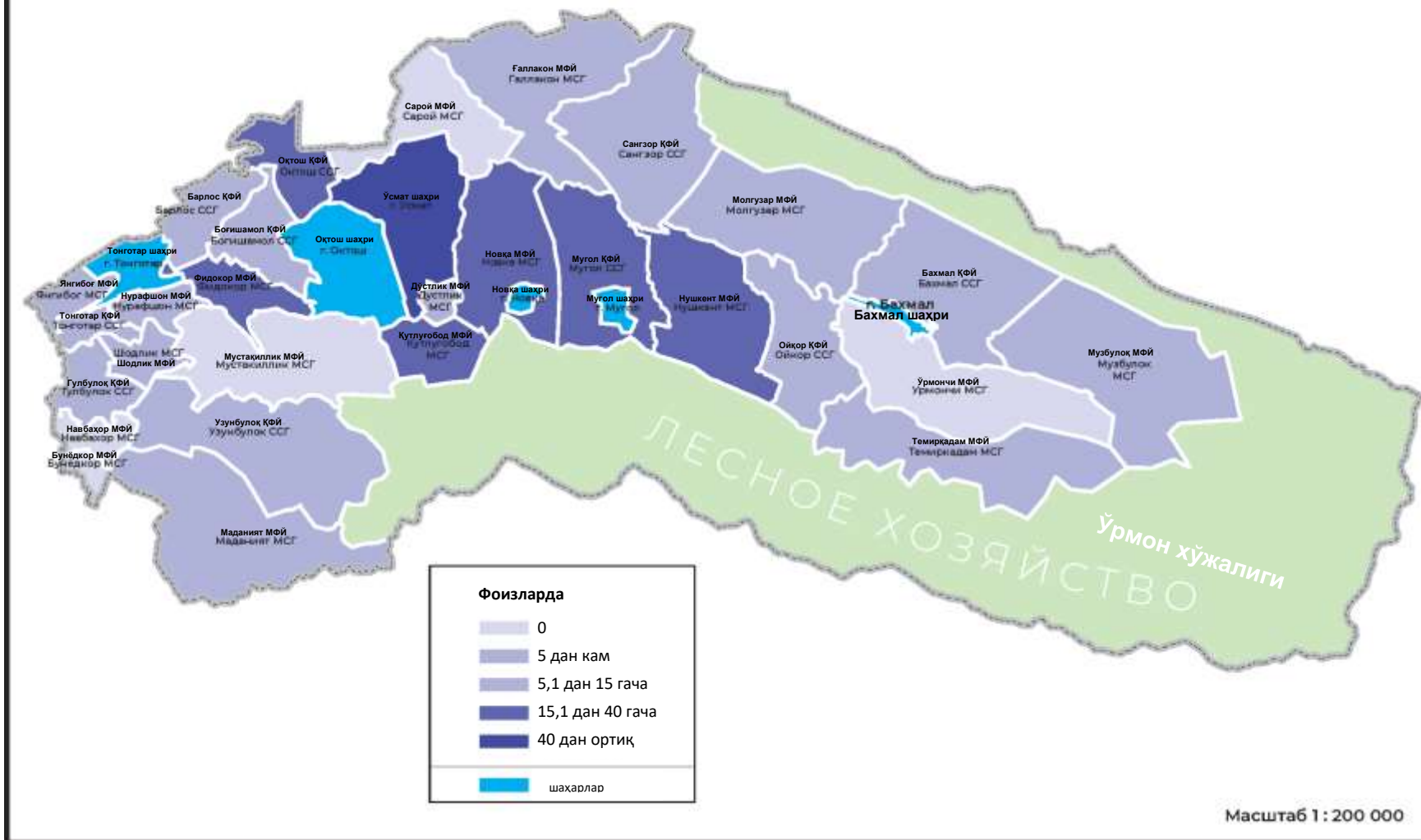
ИЧИМЛИК СУВИ БИЛАН ТАЪМИНЛАНМАГАН УЙ ХЎЖАЛИКЛАРИ, БАРЧА УЙ ХЎЖАЛИКЛАРИНИНГ ФОИЗИ



ТАЪМИРТАЛАБ ЙЎЛЛАР, УЗУНЛИК, КМ



МАКТАБГАЧА ТАЪЛИМ МУАССАСАЛАРИ БИЛАН ҚАМРОВ, ФОИЗ



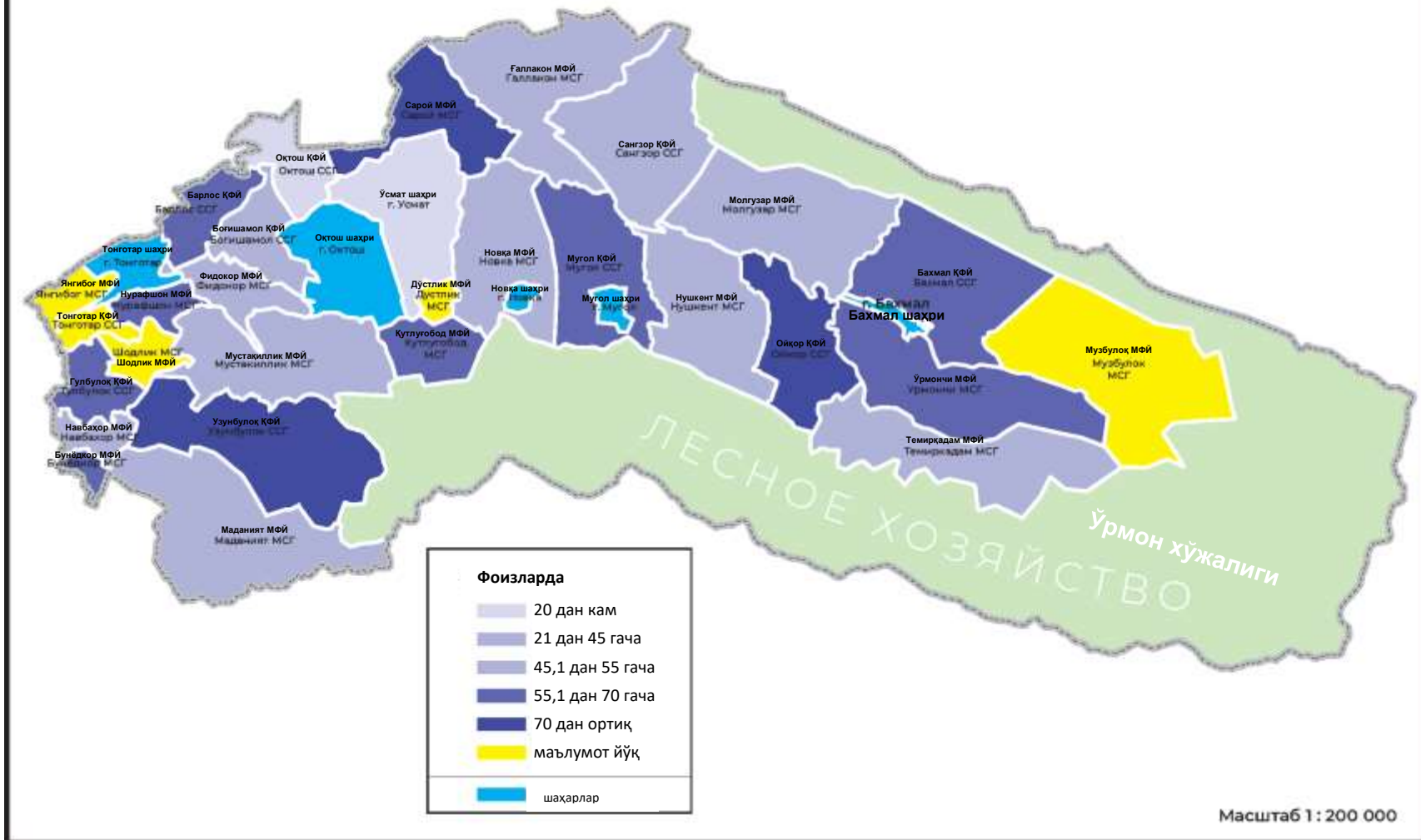
НОГИРОНЛИГИ БЎЛГАН ШАХСЛАР, УМУМИЙ АҲОЛИНИНГ ФОИЗИ



ЭЛЕКТР ТАЪМИНОТИНИНГ УЗЛУКСИЗЛИГИ

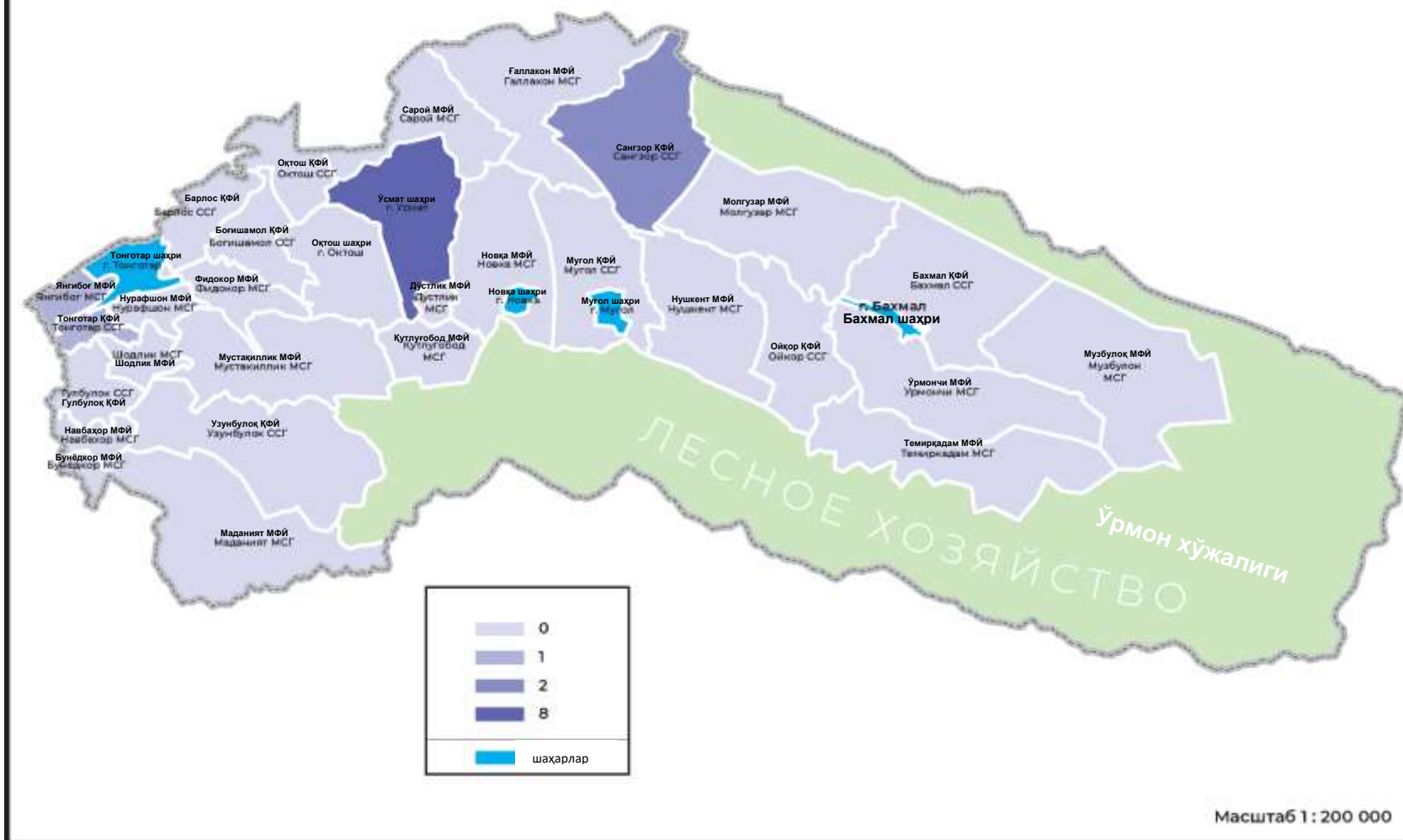


АҲОЛИНИ СУЮЛТИРИЛГАН (МАИШИЙ) ГАЗ БИЛАН ТАЪМИНЛАНГАНЛИГИ (БАРЧА УЙ ХЎЖАЛИКЛАРНИНГ ФОИЗИ)

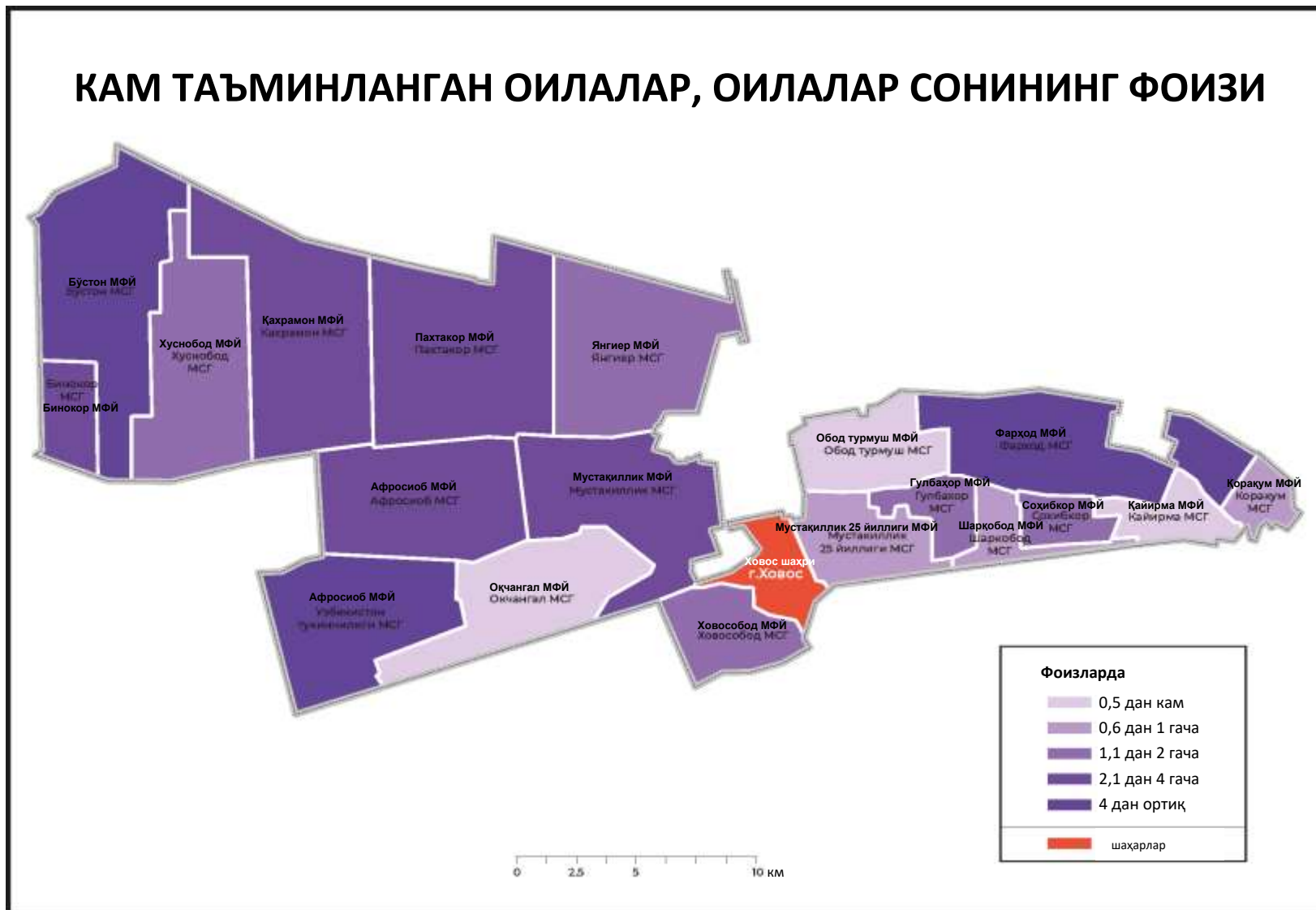




МОБИЛ ИНТЕРНЕТ ҚАМРОВИ: МОБИЛ АЛОҚА БАЗАВИЙ СТАНЦИЯЛАРИНИНГ СОНИ



1.11-расм

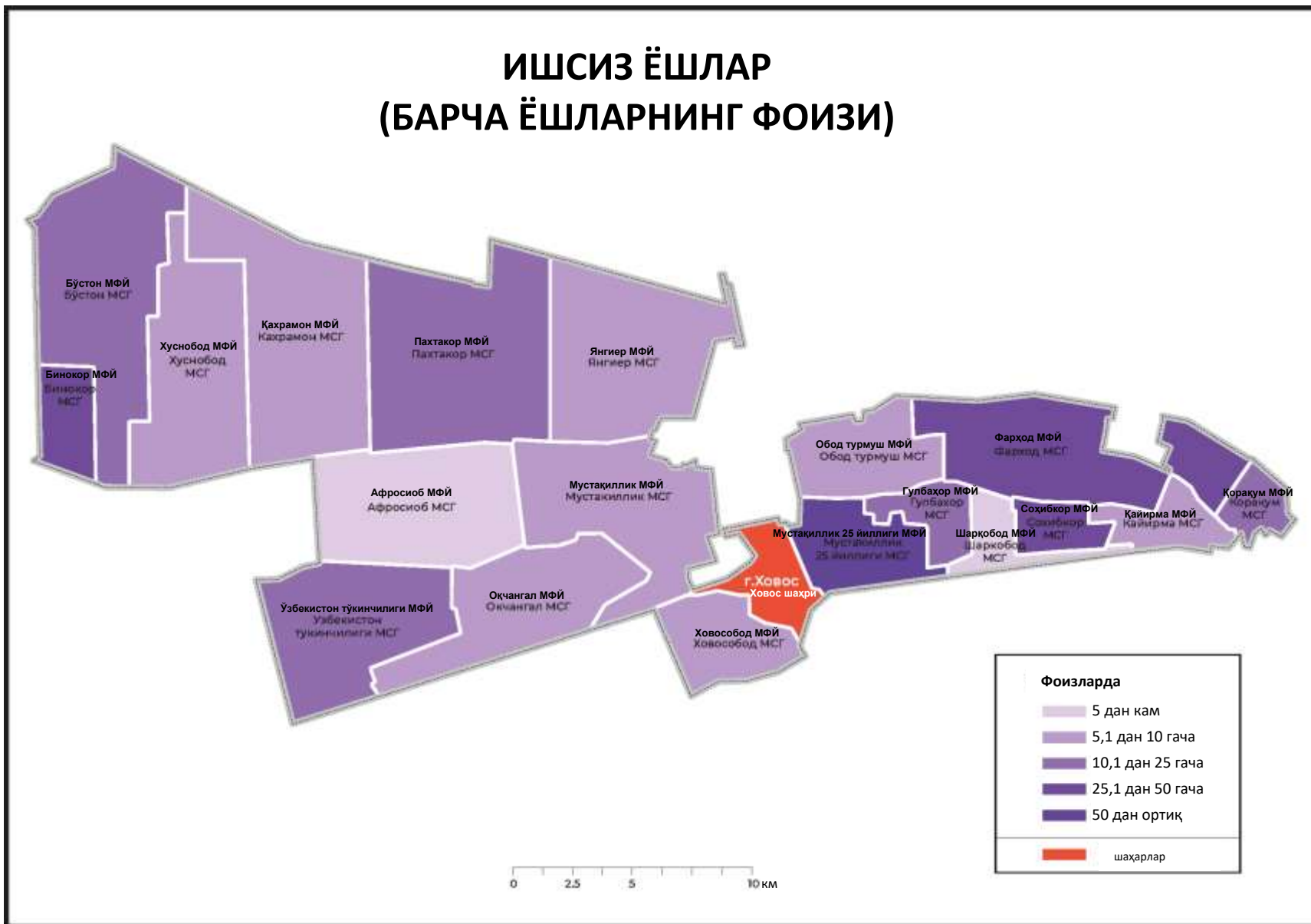


²²Пилот туманларнинг ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари жалб этилган маҳаллий мутахассислар томонидан тақдим этилган маҳалла паспортларидан олинди.

ИШСИЗЛАР, УМУМИЙ АҲОЛИНИНГ ФОИЗИ



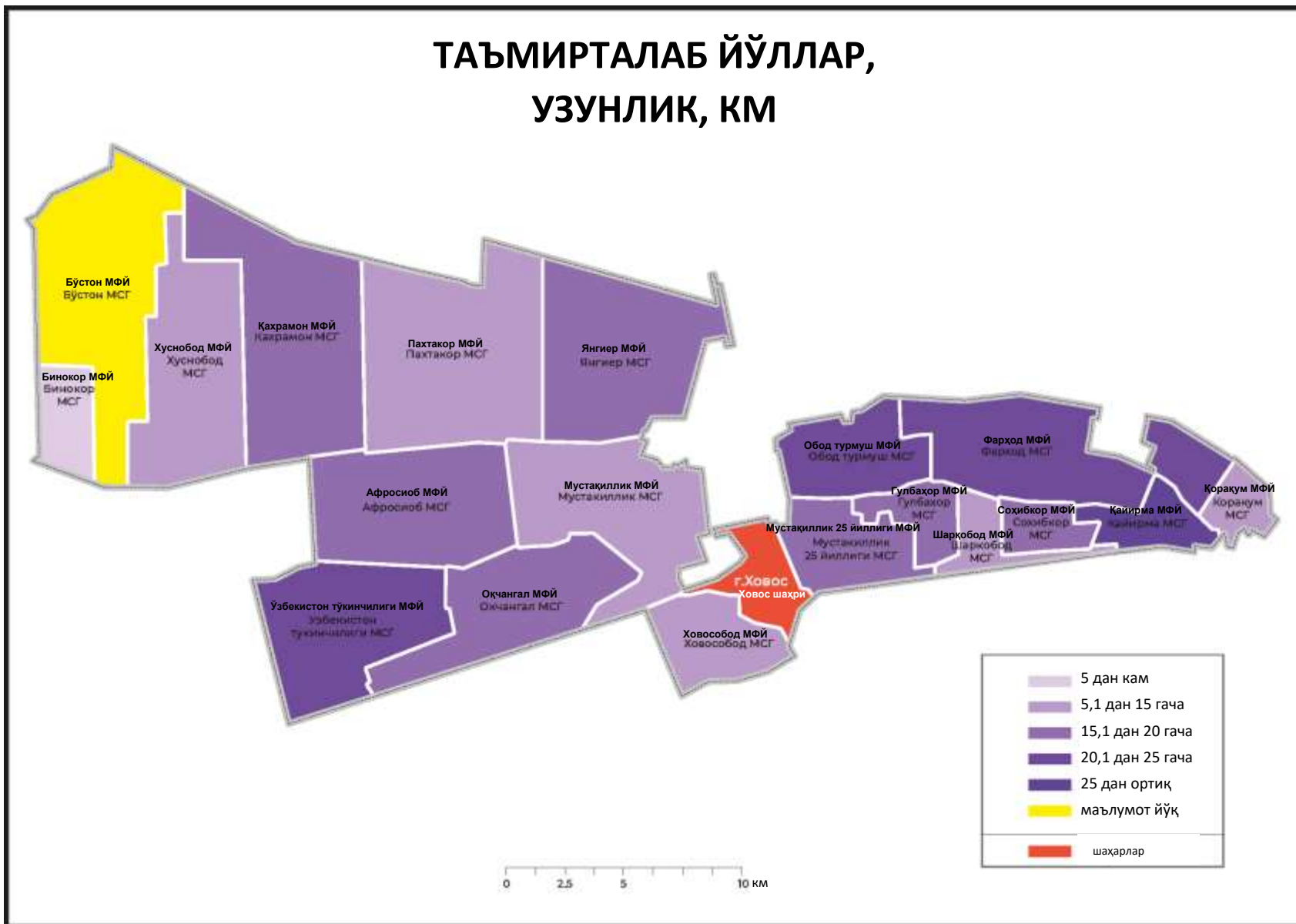
ИШСИЗ ЁШЛАР (БАРЧА ЁШЛАРНИНГ ФОИЗИ)



ИЧИМЛИК СУВИ БИЛАН ТАЪМИНЛАНМАГАН УЙ ХЎЖАЛИКЛАРИ, БАРЧА УЙ ХЎЖАЛИКЛАРИНИНГ ФОИЗИ



ТАЪМИРТАЛАБ ЙЎЛЛАР, УЗУНЛИК, КМ



НОГИРОНЛИГИ БЎЛГАН ШАХСЛАР, УМУМИЙ АҲОЛИНИНГ ФОИЗИ



АҲОЛИНИ ГАЗ (БАЛОНЛАР ЁКИ ТАБИИЙ ГАЗ) БИЛАН ТАЪМИНЛАНГАНЛИГИ, БАРЧА УЙ ХЎЖАЛИКЛАРНИНГ ФОИЗИ



ДХМ ФИЛИАЛЛАРИ



МОБИЛ ИНТЕРНЕТ ҚАМРОВИ: МОБИЛ АЛОҚА БАЗАВИЙ СТАНЦИЯЛАРИНИНГ СОНИ



11. 3-илова. Икки пилот туманнинг «Дамас»/автобуслари бюджетларининг қиёсий таҳлили

Харажат моддаси	Автобус				«Дамас»			
	Ховос тумани		Бахмал тумани		Ховос тумани		Бахмал тумани	
	Миқдор	жами %да	Миқдор	жами %да	Миқдор	жами %да	Миқдор	жами %да
100 кмга ўртача ёқилғи сарфи	334 545,45	32 %	2 750 000,00	92 %	400 000,00	62 %	300 000,00	16 %
Техник кўриқдан ўтказиш (мотор мойи ва фильтрларни алмаштириш ва ҳ.к.)	72 727,27	7 %	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	100 000,00	16 %	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас
Двигатель мойи, мой, ҳаво фильтрлари ва антифризни алмаштириш	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	75 000,00	3 %	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	135 000,00	7 %
Шиналарнинг эскириши (баллонларни алмаштириш)	490 909,09	47 %	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	133 333,33	21 %	75 000,00	4 %
Баланслаштириш, шиналарни ўрнатиш ва ғилдиракларни текислаш	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	50 000,00	3 %
Техник хизмат кўрсатиш (двигатель, шасси, электр жиҳозлари ва бошқалар)	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	150 000,00	8 %
Сугурта	13 636,36	1 %			10 000,00	2 %		
Қуёш панелини текшириш	136 363,64	13 %	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас
Бошқа қутилмаган харажатлар	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	120 000,00	4 %	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	80 000,00	4 %

Тиббий ниқоблар	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	24 000,00	1 %	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	240 000,00	13 %
Антисептиклар	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	20 000,00	1 %	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	80 000,00	4 %
Баннерлар	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	630 000,00	33 %
Реклама материаллари	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	Харажатлар моддаси мавжуд эмас	150 000,00	8 %