

## **The Activities of the Public Services Agency in Our Country and Its Significance**

Termez State University Faculty of Law Lecturer at the Department of Criminal  
Law and Civil Procedure Associate Professor of Termez State University

**Norkuvvat Yangiboyev**

Termez State University Faculty of Law Students:

**Isoqova Marjona Sherzod qizi**

**To'rayev Bakhodir Musurmonovich**

**Abstract:** Through this article, we will discuss in detail the role of the State Services Agency in the public administration system, the need for its establishment, history, the experience of Georgia, its goals, a summary of the results achieved during its activities, its contribution, and the experiences that should be studied during the delegation's visit to Azerbaijan and Georgia. We will also analyze in detail the ideas on the introduction of new experiences in the field of public services, future plans, and expected effective results.

**Keywords:** "single window" principle, bureaucracy, bureaucracy, corruption cases, general statistical data, special traffic lane, situation center activities, exchange of experiences.

**“Mamlakatimizda davlat xizmatlari agentligi faoliyati va uning ahamiyati”**

### **Maqola**

**Annotatsiya:** Ushbu maqola orqali davlat boshqaruvi tizimida davlat xizmatlari agentligining o'rnini, tashkil etilishi zaruriyati, tarixi, Gruziya tajribasi, maqsadi, faoliyati davomida erishgan natijalari sarhisobi, qo'shgan hissasi, Ozarbayjon va Gruziya davlatlariga bo'lgan delegatsiya tashrifi davomida o'rganilishi kerak bo'lgan tajribalar haqida atroflicha to'xtalib o'tamiz. Davlat xizmatlari sohasida yangi

tajribalarni joriy etish , kelgusidagi rejalar va kutilayotgan samarali natijalari to'g'risidagi fikrlarni ham batafsil tahlil etamiz .

**Kalit so'zlar:** " yagona darcha " tamoyili , byurokratiya , sansalorlik , korrupsiya holatlari , umumiy statistik ma'lumotlar , maxsus harakatlanish yo'lakchasi , situation markaz faoliyati , tajribalar almashinuvi .

### Kirish

Ma'lumki har bir davlat o'z rivojlanish bosqichlarida uning ehtiyojlari asosida tashkil etiladigan , xizmatlar ko'rsatadigan , aholining ijtimoiy muhofazasini ta'minlashga qaratilgan keng ko'lamdagi ishlar amalga oshirilishi va bajarilishi uchun mas'ul bo'la oladigan qonunchilik doirasida faoliyat ko'rsatadigan organi bo'lishini xohlaydi. Bunday natijaga erishish ,samarali faoliyat amalga oshirishi uchun sharoit yaratish, adolatli jamiyat qurish uzoq vaqt talab etishi har bir jamiyatga ma'lum.

Ma'muriy boshqaruv organlarini tashkil etish, xususan , boshqaruvning yuqori qismidan tortib quyi sohasiga qadar bo'lgan pog'onada barcha qatlamlarni qamrab olish muhim ahamiyatga ega va bu borada ko'plab islohotlar , o'zgarishlar jarayonini sodir bo'lmoqda . Hozirgi globallashuv davrida ham bu boradagi islohatlar jarayoni yuqori sur'atlarda davom etib kelmoqda . Bularning barchasi xalq farovonligi uchun , kuchli fuqarolik jamiyati barpo etish , jahon reytingida mustaqil va rivojlangan davlatlar orasidan yuqori pog'onalarni egallash uchun amalga oshirilayotgan bunyodkorlik ishlaridandir .

Mazkur vazifani amalga oshirish maqsadida O'zbekiston Respublikasi prezidenti 2017- yil 12- dekabrda " Aholiga davlat xizmatlari ko'rsatishning milliy tizimini tubdan isloh qilish chora - tadbirlari to'g'risida " gi PF - 5278 - son farmonining hamda " O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi davlat xizmatlari agentligi faoliyatini tashkil etish to'g'risida" gi PQ - 3430 - sonli qarorining qabul qilinishi bilan O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi huzuridagi Davlat xizmatlari agentligi ,

agentlikning hududiy boshqarmalari hamda tuman va shaharlarda esa Davlat xizmatlari markazlari tashkil etildi<sup>1</sup>. Ushbu organni tashkil etishning bir qancha zaruriy sabablari mavjud edi. Avvalo shuni takidlash mumkinki, bir necha yillar oldin "yagona darcha" faoliyati yo'lga qo'yilgan bo'lsa-da, davlat xizmatlarini ko'rsatish keng ko'lamli darajada samarali faoliyat ko'rsatmaganligini bilishimiz mumkin<sup>2</sup>. Ya'ni "yagona darcha" imkoniyatidan faqat tadbirkorlik subyektlarining foydalanishi mumkinligi, fuqarolarning turli davlat organlarida hujjatlarni rasmiylashtirish bo'yicha murakkab tartib - taomillardan o'zlari o'tishga majbur bo'lishi kabi muammolar bu tizimni sifati jihatidan yangi bosqichga o'tishiga to'sqinlik qilar edi. Qolaversa, qator davlat organlarida axborot tizimlari, resurslar va ma'lumotlar bazalarining mavjud emasligi, ularda idoralararo integratsiya qilinishining sustligi, oddiy aholi tomonidan davlat xizmatlari majmuasidan qulay va o'z vaqtida samarali foydalanish imkoniyati yo'qligi, shuningdek aksariyat davlat xizmatlari ko'rsatish tartibining murakkabligi va foydalanish uchun noqulayligi qiyinchilik tug'dirar edi. Xalq qabulxonalar va virtual qabulxonalar faoliyati yo'lga qo'yilgandan so'ng, aholi murojaatlarining tahlili Davlat xizmatlari agentligining tashkil etilishiga zaruriyat yaratgan sababchi omillardan biri sifatida paydo bo'ldi<sup>3</sup>. Fuqarolardan kelib tushgan muammolarning tizimli tahlili davomida davlat xizmatlarini ko'rsatish sohasida rasmiyatchilik, ovoragarchilik, sansalorlik, korrupsiya, byurokratiya va shu kabi ko'plab holatlar mavjudligi aniqlandi<sup>4</sup>. Mana shu muammolarni samarali va sinalgan usullar bilan yechimini topish maqsadida xalqaro andozalarni hisobga olgan holda Osiyo, xususan, Gruziya davlati

1

[https://www.gazeta.uz/oz/2017/12/08/agentlik/?utm\\_source=push&utm\\_medium=telegram](https://www.gazeta.uz/oz/2017/12/08/agentlik/?utm_source=push&utm_medium=telegram) va [lex.uz](http://lex.uz) sayti

<sup>2</sup> <https://yuz.uz/uz/news/soddalashgan-davlat-xizmatlari>

<sup>3</sup> <http://kun.uz/54794343>

<sup>4</sup> <https://www.xabar.uz/iwo>

tajribasini<sup>5</sup> o‘rganish va tahlil etish orqali , respublikada davlatimiz boshqaruviga to‘g‘ri keladigan , e‘tiborga molik xususiyatlarini inobatga olgan holda davlat xizmatlari agentligi faoliyati tashkil etildi . Gruzuya davlatining davlat xizmatlari ko‘rsatish sohasidagi faoliyati tarixiga nazar tashlasak , 2004 - yildan buyon mamlakatda boshlangan tub islohotlar jarayoni , keyingi davrlarda elektron hukumatning jadal taraqqiy etishiga turtki bo‘lganini ko‘rishimiz mumkin . Davlat xizmatlarini ko‘rsatish , rivojlantirish va nazorat qilish organi sifatida tayinlangan Adliya vazirligi , " yagona darcha " tamoyili asosida Adliya uylari (davlat xizmatlari markazlari) tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar bilan birgalikda onlayn davlat xizmatlarini ham ko‘rsatishga mas‘ul organ sifatida faoliyat ko‘rsatishi belgilangan . Adliya vazirligi huzurida raqamli boshqaruv agentligi , Davlat xizmatlarini rivojlantirish agentligi , Adliya uyi kabilar tashkil etilgan . Adliya uyi bir necha davlat organlari , ya'ni Fuqarolikni ro‘yxatga olish agentligi , Davlat ro‘yxatga olish agentligi , Milliy arxiv , Ijro etish milliy byurosi , Notariat palatasi xizmatlarini integratsiya qilgan holda , bu xizmatlarni bir binoda ko‘rsatish uchun tashkil etilgan . Adliya uyining o‘ziga xos jihati shundaki , fuqarolar davlat xizmatlari va qo‘shimcha xizmatlardan bir joyda turib foydalanishi mumkin . Shuningdek , o‘z - o‘ziga xizmat ko‘rsatish , o‘zini o‘zi suratga olish kabinalari , har bir xona va eshik oldida ko‘zi ojizlar uchun zal haqidagi ma‘lumotlar maxsus taxtasi o‘rnatilganligi , mahalliy aholi vakillari va chet elliklar uchun alohida-alohida yo‘laklar tashkil etilganligi ushbu mamlakatdan mahalliyashtirishimiz va o‘zlashtirishimiz orqali aholining barcha qatlamlari uchun yaratib berishimiz mumkin bo‘lgan qulay shart-sharoitlardan biri sifatida alohida e‘tirof etishimiz mumkin <sup>6</sup> . Davlat xizmatlari hududlarda nafaqat filiallar orqali , balki sayyor tarzda chiqish orqali ham ko‘rsatiladi . Sayyor xizmatga maxsus jihozlangan mikroavtobuslarda boriladi va ariza yuborish bilan

---

<sup>5</sup> <https://t.me/Daryo>

<sup>6</sup> <https://zarnews.uz/uz/4dx2>

birga , javobini ham shu joyning o'zida taqdim etish imkoniyati yaratilgan . 2012 yilda BMT tomonidan o'tkazilgan tekshiruvlar natijasida Gruziya elektron xizmatlarni to'g'ri yo'lga qo'yganligi sababli " Davlat xizmatlarida korrupsiyaning oldini olish hamda unga qarshi kurashish " borasidagi muvaffaqiyatlari Yevropa qurilishi va taraqqiyoti banki , Transparency International markazi , Yevropa parlamenti tomonidan alohida ta'kidlab o'tilganligi ushbu sohada samarali faoliyat ko'rsatganligini bilishimiz mumkin<sup>7</sup>. Gruziyaning Tbilisi shahridagi "Adliya uyi " faoliyati yana quyidagi ma'lumotlarni keltirib o'tishimiz mumkin . Mazkur tizim 2011 yilda tashkil etilgan bo'lib , hozirda respublika hududida faoliyat yuritayotgan 25 ta Adliya uylari orqali 400 Dan ortiq davlat xizmatlari ko'rsatiladi . Respublikaning tog'li hududlarida 86 ta markazlar faoliyati yo'lga qo'yilgan bo'lib , bu ham inson manfaatlariga har tomonlama xizmat ko'rsatishni taminlab berishni ko'zda tutgan holda tashkil etilganini qayd etishimiz lozim<sup>8</sup>.

Mamlakatimiz hududida Gruziya andozasidan namuna olgan holda tashkil etilgan davlat xizmatlari agentligining dastlabki 3 yillik faoliyat natijalarini Davlat xizmatlari agentligi matbuot xizmati taqdim etgan axborotga tayangan holda tahlil qiladigan bo'lsak<sup>9</sup>, qisqa muddat ichida samarali faoliyat ko'rsatganligini bilishimiz mumkin .

Xususan ushbu davrda respublika hududida jami 203 ta DXM ishlab turgan va ularda 150 turdagi davlat xizmatlari eksterritorial tamoyili asosida taqdim etilgan . Davlat xizmatlariga oid 70 dan ortiq normativ huquqiy hujjatlar ishlab chiqilib , fuqarolardan talab etiladigan hujjatlar soni 167 tadan 79 taga , xizmat ko'rsatish uchun talab etiladigan muddat esa ikki barobarga jami 465 kundan 245 kunga qisqargan . Uch yil davomida 25 milliondan ortiq xizmatlar ko'rsatilgan . Davlat xizmatlarini ko'rsatishda ilk bor umumrespublika bo'yicha xizmat ko'rsatishning eksterritorial tamoyili hamda tadbirkorlik sub'ektlarini ro'yxatdan o'tkazish bilan bir vaqtda bank

<sup>7</sup> <https://t.me/Daryo>

<sup>8</sup> <https://yuz.uz/uz/news/soddalashgan-davlat-xizmatlari>

<sup>9</sup> <https://zarnews.uz/uz/4dx2>

hisobraqamlarini ochish mexanizmi yoʻlga qoʻyilib , shtamp va muhrlardan foydalanish majburiyati bekor boʻldi . Xalqaro eʼtirofga molik jihati shundaki , Jahon bankining " Biznesni yuritish - 2020 " reytingida DXA masʼul boʻlgan " Biznesni roʻyxatdan oʻtkazish " indikatorida 190 ta davlat ichida 8- oʻrinni egallaganini koʻrishimiz mumkin<sup>10</sup> . Alohida takidlash joizki , aholining davlat xizmatlaridan keng foydalanishini taʼminlash , xizmat koʻrsatish bilan bogʻliq vaqt va moliyaviy xarajatlarni kamaytirish maqsadida amalga oshirilgan islohotlar Gruziyaga nisbatan kech boshlanishiga qaramasdan , yuqori natijalarga erishganini aytishimiz mumkin .

Keyingi davrlardagi xususan , 2018 - yildagi holatni tahlil qiladigan boʻlsak <sup>11</sup>, xizmatlar koʻrsatish soni 5 milliondan oshgan va 10 oy davomida hokimliklar tomonidan 6370 ta qonun buzilishi holatlari sodir etilganligi aniqlangan . Shu bilan birga alohida takidlash joizki , ushbu tizim joriy etilish natijasida korrupsiya sohasi boʻyicha mayda maishiy turdagi korrupsiyaviy holatlarni oldini olishda samarali natijaga erishganini taʼkidlashimiz lozim . Davlat xizmatlarini masofadan olish qulaylashishi uchun elektron raqamli imzoni onlayn olish imkoniyati yaratildi . Kompozit davlat xizmatlari koʻrsatilishining yoʻlga qoʻyilishi bilan 15 dan ortiq hujjat qisqarib 4 ta idoraga borishga chek qoʻyildi . Ushbu xizmat ishga tushirilganiga hali koʻp vaqt boʻlmagan boʻlsa- da , bugungi kunga qadar foydalanuvchilar soni yildan yilga oʻsib kelayotganini bilishimiz mumkin . Davlat xizmatlari uchun toʻlov qilishdagi muammolarni bartaraf etish uchun markazlarda pay.davxizmat.uz elektron toʻlov tizimi orqali naqd pul qabul qilish mexanizmi joriy etilgani ham tizimdagi muhim yangiliklardan biri . Toʻlangan pul mablagʻlari haqidagi maʼlumotlar sms - xabar tarzida foydalanuvchi telefon raqamlariga keladi. Bugungi kunda Adliya vazirligi binosida " Situation markaz " faoliyati yoʻlga qoʻyilgan boʻlib , unda respublika boʻyicha barcha

<sup>10</sup> <https://www.gazeta.uz>

<sup>11</sup> <https://stat.uz>

markaz va FHDYO bo‘limlari faoliyatini real vaqt rejimida kuzatib borish imkoniyati yaratilgan. Gruziya Adliya vazirligi vakillari ushbu situatsion markaz faoliyati bilan yaqindan tanishish istagini bildirgani muhim ahamiyatga ega . Bundan ko‘rinib turibdiki , nafaqat biz ularga , balki gruziyalik xizmat xodimlari ham O‘zbekistonda davlat xizmatlari sohasida amalga oshirilayotgan ishlarga qiziqish bilan qaramoqda . Ozarbayjon davlat xizmatlari agentligi faoliyatini tahlil qiladigan bo‘lsak, ushbu tuzilmaning Davlat xizmatlari va ijtimoiy innovatsiyalar davlat agentligi, Elektron hukumatni rivojlantirish markazi , Innolend inkubatsiya markazi, ASAN markazi , Call-markaz, mobil ASAN xizmat turlari faoliyat ko‘rsatayotganligini bilishimiz mumkin .

Umumiy statistik ma’lumotlarni tahlil qiladigan bo‘lsak , barcha arizalar miqdori 33,3 mln ni tashkil etib , shundan davlat xizmatlari markazlariga 5,9 mln , yagona portal orqali 20,8 mln , MyGov mobil ilovasi orqali 6,3 mln , pochta kabinetidan orqali 0,1 mln , consul.gov.uz orqali esa tushgan arizalar soni 5587 mingtani tashkil etganini ko‘rishimiz mumkin <sup>12</sup>. Foydalanuvchilarning gender statistikasi bo‘yicha ulush hisobi erkaklar uchun 53.57 % ni , ayollar uchun esa 46.43 % ni tashkil etib , arizalarning tegishliligi bo‘yicha 0.64 % i yuridik shaxlar , 99.36 % jismoniy shaxlar hisobiga to‘g‘ri keladi . Xizmat ko‘rsatish turidan eng ko‘p foydalanish hissasi hududlar kesimida tahlilini ko‘radigan bo‘lsak miqdor ko‘rsatkichlari yildan yilga oshib borayotganligi va yuqori natijalarni ko‘rsatayotganini ta’kidlash o‘rinlidir . Albatta bularning barchasi xalq manfaatlari uchun , ularning vaqtini tejash , ortiqcha rasmiyatchilik va ovoragarchilklarni keltirib chiqarilishini oldini olishdan iboratdir .

**Xulosa o‘rnida shuni takidlash mumkinki,** xalqaro tajribalarni o‘rgangan holda davlat xizmatlari agentligi faoliyati tizimida jismoniy imkoniyati cheklangan shaxslar uchun alohida sharoit yaratishni yo‘lga qo‘yish , ko‘rish qobiliyatida muammosi borlar uchun maxsus harakatlanish yo‘lakchasini tashkil etish , eshitish imkoniyati cheklangan

<sup>12</sup> <https://my.gov.uz/oz/site/statistic-graph>

shaxslar uchun surdo planshet kabi qurilmalarni o‘rnatishni rivojlantirish hamda bu bo‘limlarda fuqarolar kerakli amaliyotlarni bajara olishlari uchun yordamchi xodimlar birlashtirish amaliyotini amalda bosqichma-bosqich respublikaning barcha hududlarida joriy etish va uning faoliyati natijalarini tahlil etish orqali qanchalik darajada xizmat ko‘rsatayotganliklarini nazorat qilishni tashkil etishdan iborat . Alohida xizmatlar ko‘rsatish sohasida yangicha yondashuv sifatida , yuqorida takidlab o‘tilgan gruzincha tajribani eshitish imkoniyati cheklangan shaxslar foydalanishi uchun sun’iy intellekt orqali mavjud texnik texnologiyalardan foydalangan holda zamonaviy surdo - planshet dasturiy formatini yaratish orqali aholining barcha qatlamlari uchun davlat xizmatlaridan yuqori darajada foydalanish imkoniyatini yaratishdir.

Ma’lumki, rivojlangan davlatlarda bunday tizim allaqachon yo‘lga qo‘yilgan bo‘lib , bu borada yaxshi natijalarga erishib kelayotganini aytib o‘tishimiz mumkin . Ushbu tizimning O‘zbekiston hududida davlat xizmatlari agentligi faoliyati tizimi tarkibiga kiruvchi amaliy soha sifatida joriy etish orqali , kutilgan natijaga erishishimiz mumkinligi haqida fikr bildirishimiz mumkin .

#### **Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati :**

1. [https://www.gazeta.uz/oz/2017/12/08/agentlik/?utm\\_source=push&utm\\_medium=telegram](https://www.gazeta.uz/oz/2017/12/08/agentlik/?utm_source=push&utm_medium=telegram) va [lex.uz](http://lex.uz). sayti
2. <https://yuz.uz/uz/news/soddalashgan-davlat-xizmatlari>
3. <http://kun.uz/54794343>
4. <https://www.xabar.uz/iwo>
5. <https://t.me/Daryo>
6. <https://zarnews.uz/uz/4dx2>
7. <https://library-tsul.uz>