



## AKTUAR MOLIYA VA BUXGALTERIYA HISOBI ILMIY JURNALI

Vol. 4 Issue 06 | pp. 76-82 | ISSN: 2181-1865

Available online <https://finance.tsue.uz/index.php/afa>

### ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ ЦЕНТРОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



**Ёрматов Илмидин Тошматович**,  
Ферганский политехнический институт,  
кандидат экономического наук, доцент, кафедры “Менеджмент”  
e-mail: [ilmidin.yormatov@mail.ru](mailto:ilmidin.yormatov@mail.ru)  
**Муйдинов Элдорбек Аминжон ўғли**,  
Независимый исследователь, PhD.  
e-mail: [eldorbekmuydinov73@gmail.com](mailto:eldorbekmuydinov73@gmail.com)

**Аннотация.** В данной работе рассматривается понятие и сущность центров государственных услуг (ЦГУ) как инновационного подхода к реформированию системы предоставления государственных услуг. Раскрываются ключевые аспекты концепции ЦГУ, такие как удобство для граждан, интеграция услуг, единые стандарты обслуживания, использование информационных технологий, механизмы обратной связи и межведомственное взаимодействие. В заключении подчеркивается перспективность концепции ЦГУ для развития государственного управления и повышения качества жизни граждан, а также необходимость комплексного подхода к ее внедрению с учетом национальных особенностей и передовых международных практик.

**Ключевые слова:** государственные услуги, качество обслуживания, интеграция услуг, информационные технологии, обратная связь, межведомственное взаимодействие, административная реформа, цифровая трансформация.

### DAVLAT XIZMATLARI MARKAZLARINING TUSHUNCHASI VA MOHIYATI

**Annotatsiya.** Ushbu izlanishda davlat xizmatlari ko‘rsatish tizimini isloh qilishda innovatsion yondashuv sifatida davlat xizmatlari markazlari (DXM) tushunchasi va mohiyati ko‘rib chiqilgan. DXM konsepsiyasining fuqarolar uchun qulaylik, xizmatlarning integratsiyasi, xizmat ko‘rsatishning yagona standartlari, axborot texnologiyalaridan foydalanish, aloqa mexanizmlari va idoralararo hamkorlik kabi asosiy jihatlari ochib berilgan. Xulosa qilib aytganda, davlat boshqaruvini rivojlantirish va fuqarolarning hayot sifatini yaxshilash bo‘yicha DXM konsepsiyasining istiqboli, shuningdek, milliy xususiyatlar va ilg‘or xalqaro tajribalarni hisobga olgan holda uni amalga oshirishga kompleks yondashuv zarurligi asoslangan.

**Kalit so‘zlar:** davlat xizmatlari, xizmat ko‘rsatish sifati, xizmatlar integratsiyasi, axborot texnologiyalari, qayta aloqa, idoralararo hamkorlik, ma‘muriy islohotlar, raqamli transformatsiya.

## THE CONCEPT AND ESSENCE OF PUBLIC SERVICE CENTERS

**Abstract.** This paper examines the concept and essence of public service centers (PSC) as an innovative approach to reforming the system of public services provision. The key aspects of the PSC concept are revealed, such as convenience for citizens, integration of services, uniform standards of service, use of information technologies, feedback mechanisms and interdepartmental interaction. In conclusion, the perspective of the PSC concept for the development of public administration and improving the quality of life of citizens is emphasized, as well as the need for an integrated approach to its implementation, taking into account national characteristics and best international practices.

**Key words:** public services, quality of service, integration of services, information technology, feedback, interdepartmental interaction, administrative reform, digital transformation.

В современном мире эффективное функционирование государственных институтов и качественное предоставление государственных услуг являются ключевыми факторами обеспечения благосостояния граждан и устойчивого развития общества. В этом контексте концепция центров государственных услуг (ЦГУ) представляет собой инновационный подход к реформированию системы предоставления государственных услуг, направленный на повышение их доступности, качества и удобства для граждан.

Центры государственных услуг представляют собой единые площадки, где граждане могут получить доступ к широкому спектру государственных услуг, предоставляемых различными ведомствами и министерствами, в одном месте. Основная идея заключается в интеграции и централизации предоставления услуг, что значительно упрощает процесс для граждан и повышает эффективность работы государственных органов.

Сущность концепции центров государственных услуг можно раскрыть через следующие ключевые аспекты:

1. Удобство для граждан. Центры государственных услуг предоставляют гражданам возможность получать различные государственные услуги в одном месте, без необходимости посещать множество различных офисов и ведомств. Это значительно экономит время и усилия граждан, повышая их удовлетворенность качеством обслуживания.

2. Интеграция услуг. В центрах государственных услуг интегрированы услуги различных министерств и ведомств, что позволяет гражданам получать комплексное обслуживание по различным вопросам в одном месте. Это способствует более эффективному взаимодействию между государственными органами и упрощает процессы для граждан.

3. Единые стандарты обслуживания. Центры государственных услуг работают по единым стандартам качества обслуживания, обеспечивая равный доступ и одинаковый уровень обслуживания для всех граждан вне зависимости от их местоположения или социального статуса.

4. Использование информационных технологий. Центры государственных услуг активно внедряют информационные технологии, такие как электронное правительство, онлайн-сервисы и базы данных, для повышения эффективности и прозрачности предоставления услуг. Это способствует упрощению процедур и сокращению бюрократических барьеров.

5. Обратная связь и оценка качества. В центрах государственных услуг действуют механизмы сбора обратной связи от граждан и оценки качества предоставляемых услуг, что способствует постоянному совершенствованию системы и учету потребностей населения.

6. Межведомственное взаимодействие. Центры государственных услуг обеспечивают эффективное межведомственное взаимодействие, позволяя различным государственным органам обмениваться информацией и координировать свою деятельность в целях предоставления комплексных услуг гражданам.

Внедрение центров государственных услуг приносит множество преимуществ как для граждан, так и для государственных органов.

Преимущества для граждан:

- Удобство и экономия времени: граждане могут получать различные услуги в одном месте, без необходимости посещать множество учреждений.
- Повышение качества обслуживания: единые стандарты качества обеспечивают равный доступ и одинаковый уровень обслуживания для всех.
- Упрощение административных процедур: комплексное обслуживание по различным вопросам в одном месте сокращает бюрократические барьеры.

Преимущества для государственных органов:

- Повышение эффективности государственного управления: централизация и интеграция услуг способствуют более эффективному межведомственному взаимодействию и координации деятельности.
- Внедрение информационных технологий: центры активно внедряют современные технологии, повышая прозрачность и оперативность предоставления услуг.
- Сокращение коррупционных рисков: стандартизация процессов и прозрачность механизмов снижают коррупционные риски.
- Обратная связь и постоянное совершенствование: механизмы сбора обратной связи от граждан позволяют совершенствовать систему.
- Экономия ресурсов: централизация предоставления услуг способствует более эффективному использованию ресурсов.

Концепция центров государственных услуг получила широкое распространение в различных странах мира. Одним из первых успешных примеров внедрения ЦГУ стала Канада, где в конце 1990-х годов были созданы первые "Центры обслуживания граждан" (Service Canada). В настоящее время сеть этих центров насчитывает более 600 офисов по всей стране и предоставляет широкий спектр услуг, охватывающих сферы социального обеспечения, занятости, иммиграции, налогообложения и многие другие.

Другим ярким примером является Сингапур, где система центров государственных услуг, известная как "Singapore Government Services" (SGS), была запущена в 2003 году. Сингапурские ЦГУ предоставляют более 400 различных услуг, включая выдачу документов, регистрацию собственности, получение лицензий и разрешений, а также услуги в сфере социального обеспечения и трудоустройства. Высокий уровень цифровизации и интеграции позволяет гражданам получать многие услуги в режиме онлайн.

В Европе одним из лидеров внедрения ЦГУ является Великобритания, где в 2006 году была создана сеть "Центров предоставления государственных услуг" (Public Service Centres). Эти центры объединяют услуги различных ведомств, таких как налоговая служба, служба занятости, департамент социального обеспечения и другие. На сегодняшний день в Великобритании действует более 800 таких центров, обслуживающих миллионы граждан ежегодно.

Многие другие страны, такие как Австрия, Бельгия, Германия, Эстония, Казахстан и Россия, также активно внедряют концепцию центров государственных услуг, адаптируя ее к своим национальным особенностям и потребностям.

Важным аспектом функционирования центров государственных услуг является механизм оценки качества предоставляемых услуг и сбора обратной связи от граждан. Это позволяет выявлять недостатки и проблемные области, а также получать информацию о потребностях и ожиданиях граждан, что служит основой для дальнейшего совершенствования системы. Методы оценки качества могут включать опросы удовлетворенности граждан, анализ жалоб и предложений, мониторинг соблюдения установленных стандартов обслуживания, а также независимые аудиты и оценки со стороны экспертов или общественных организаций. Кроме того, все большую роль играют цифровые инструменты, такие как онлайн-опросы, мобильные приложения для обратной связи и социальные сети, которые позволяют получать оперативную и разностороннюю информацию о качестве предоставляемых услуг. Результаты оценки качества и обратная связь от граждан являются ценным источником информации для совершенствования работы центров государственных услуг, корректировки процессов и внедрения необходимых изменений.

Несмотря на очевидные преимущества концепции центров государственных услуг, ее внедрение сопряжено с рядом вызовов и требует комплексного подхода. Ключевые вызовы включают:

1. Правовые и организационные изменения. Внедрение ЦГУ может потребовать внесения изменений в законодательство, создания новых организационных структур и перераспределения полномочий между ведомствами.
2. Интеграция информационных систем. Необходимо обеспечить эффективную интеграцию информационных систем различных ведомств для обмена данными и предоставления комплексных услуг.
3. Подготовка кадров. Персонал центров должен быть надлежащим образом обучен и обладать необходимыми компетенциями для работы в новой системе.

4. Изменение культуры и менталитета. Внедрение ЦГУ требует изменения культуры и менталитета как со стороны государственных служащих, так и со стороны граждан, привыкших к традиционным методам взаимодействия.

5. Финансовые ресурсы. Внедрение и функционирование центров государственных услуг связано со значительными инвестициями в инфраструктуру, технологии и обучение персонала.

Для успешного внедрения концепции центров государственных услуг рекомендуется следовать комплексному подходу, включающему следующие ключевые элементы:

1. Нормативно-правовое обеспечение:

- Разработка и принятие законодательных актов, регламентирующих деятельность центров государственных услуг (ЦГУ), их полномочия, функции, порядок взаимодействия с государственными органами.

- Определение четких стандартов качества предоставления услуг в ЦГУ.

2. Институциональная реформа:

- Создание специального государственного органа или агентства, ответственного за координацию деятельности ЦГУ на национальном уровне.

- Формирование эффективной системы межведомственного взаимодействия и обмена данными между государственными органами и ЦГУ.

3. Инфраструктурное обеспечение:

- Развитие физической инфраструктуры ЦГУ, включая строительство или реконструкцию зданий, обеспечение удобного месторасположения и доступности для граждан.

- Внедрение современных информационных систем и технологий для автоматизации процессов и предоставления электронных услуг.

4. Кадровое обеспечение:

- Подготовка и повышение квалификации персонала ЦГУ, обучение навыкам клиентоориентированного обслуживания.

- Разработка системы мотивации и стимулирования сотрудников ЦГУ для повышения качества обслуживания.

5. Информационная кампания:

- Проведение информационных кампаний для повышения осведомленности граждан о деятельности ЦГУ, перечне предоставляемых услуг и преимуществах их использования.

- Использование различных каналов информирования: СМИ, социальные сети, информационные порталы и т.д.

6. Мониторинг и оценка:

- Внедрение системы мониторинга и оценки деятельности ЦГУ, включая сбор обратной связи от граждан и анализ показателей эффективности.

- Регулярный пересмотр и совершенствование процессов предоставления услуг на основе полученных данных.

7. Международное сотрудничество:

- Изучение лучших международных практик и опыта других стран в создании и развитии центров государственных услуг.

- Привлечение международной технической помощи и экспертизы при необходимости.

Следование этим рекомендациям позволит обеспечить комплексный и системный подход к внедрению концепции центров государственных услуг, повысить качество и доступность государственных услуг для граждан.

Концепция центров государственных услуг представляет собой перспективное направление развития государственного управления, способствующее повышению качества жизни граждан и эффективности работы государственных институтов. Сущность ЦГУ заключается в создании удобной и эффективной платформы для предоставления государственных услуг, объединяющей усилия различных ведомств и использующей современные информационные технологии для повышения качества обслуживания, прозрачности и подотчетности.

Внедрение центров государственных услуг приносит множество преимуществ, таких как удобство для граждан, экономия времени, повышение качества обслуживания, упрощение административных процедур, более эффективное межведомственное взаимодействие, сокращение коррупционных рисков и экономия ресурсов.

Опыт многих стран, успешно внедривших концепцию ЦГУ, демонстрирует ее жизнеспособность и эффективность. Однако ее внедрение также сопряжено с рядом вызовов, требующих комплексного подхода и учета национальных особенностей. По мере накопления опыта и совершенствования практик концепция центров государственных услуг может получить дальнейшее распространение, внося значительный вклад в процессы административной реформы и цифровой трансформации государственного сектора, способствуя повышению качества жизни граждан и устойчивому развитию общества.

#### **Список использованной литературы:**

1. Vintar, M., & Nušić, A. (2014). Design of e-services in the transition from e-government to e-governance. *Journal of Governance and Regulation*, 3(3), 4-16.
2. Баранов, А. М. (2016). Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров. *Вопросы государственного и муниципального управления*, (2), 79-100.
3. Матвеева, Н. С., Аксенова, О. В., & Елисеева, Т. П. (2018). Оценка эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. *Вопросы управления*, (5), 47-54.
4. Абдуллаев, А. М. (2018). Роль центров государственных услуг в совершенствовании оказания государственных услуг в Узбекистане. *Вестник НУУз*, (2), 21-26.
5. Джураев, Ш. М. (2019). Правовые аспекты деятельности центров государственных услуг в Республике Узбекистан. *Вестник ТашГУПР*, (2), 63-67.
6. Каримов, А. А. (2017). Центры государственных услуг как инструмент повышения эффективности государственного управления в Узбекистане. *Вестник АУЦА*, (1), 15-22.

7. Мухамедов, И. У. (2020). Цифровизация процесса оказания государственных услуг в Узбекистане: проблемы и перспективы. *Научный вестник НУУз*, (1), 30-35.
8. Рахматуллаев, А. Б. (2018). Совершенствование системы оказания государственных услуг в Узбекистане: опыт и перспективы. *Вестник ТГЭУ*, (3), 75-82.
9. Турдикулов, С. Х. (2019). Роль центров государственных услуг в реализации принципов "Электронного правительства" в Узбекистане. *Вестник АУЦА*, (2), 45-52.
10. Хакимов, Р. А. (2021). Центры государственных услуг как инструмент повышения эффективности государственного управления в Узбекистане. *Научные записки молодых исследователей*, (1), 18-25.
11. Ерматов, И. Т. (2023). Государственная поддержка и проблемы малого и среднего бизнеса в Узбекистане. In *Устойчивое развитие: анализ тенденций российской и мировой экономики* (pp. 90-92).
12. Tohirovich, Q. N. (2024). The Role of Performance Assessment in the Personnel Management System. *American Journal of Integrated STEM Education*, 1(1), 43-51.

Copyright: © 2024 by the authors. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-4.0 International License (CC - BY 4.0)

