



AKTUAR MOLIYA VA BUXGALTERIYA HISOBI ILMIY JURNALI

Vol. 4 Issue 09 | pp. 36-42 | ISSN: 2181-1865

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

РИВОЖЛАНГАН МАМЛАКАТЛАРДА ДАВЛАТ БОШҚАРУВИ САМАРАДОРЛИГИНИ БАҲОЛАШНИНГ ЯНГИ МЕХАНИЗМЛАРИ.



Темур Абдуллаев

Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги
Давлат бошқаруви академияси докторанти

Аннотация: Ушбу мақолада Ўзбекистонда давлат хизматида фаолият юритаётган ҳар бир раҳбар ва ходим фаолиятининг самарали бўлишига алоҳида эътибор қаратилиб, давлат хизматчиси ишини ана шу тамойиллар асосида ташкил этиши зарурлиги ёритилган. САҒ бошқарув амалиётини ишлаб чиқиш ва такомиллаштириш ҳамда ташкилот томонидан тақдим этилаётган хизматлар сифатини оширишга қаратилган ўз-ўзини баҳолаш методологияси. Ягона баҳолаш тизимини давлат органларида қўллашни ташкил этиш.

Калит сўзлари: САҒ, ТҚМ, давлат бошқаруви, ўз-ўзини баҳолаш тизими, ташкилот, мукамаллик тамойиллари, сифат, Европа Иттифоқи, давлат сектори, EFQM модели.

NEW MECHANISMS FOR ASSESSING THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC ADMINISTRATION IN DEVELOPED COUNTRIES

Temur Abdullayev

doctoral student of the
Academy of Public Administration under the
President of the Republic of Uzbekistan

Annotation: This article pays special attention to the performance of each manager and employee working in the civil service in Uzbekistan, and also emphasizes the need to organize the work of a civil servant based on these principles. A self-assessment methodology aimed at developing and improving CAF management practices and improving the quality of services provided by the organization. Organization of the use of a unified assessment system in government agencies.

Keywords: CAF, TQM, public administration, self-assessment system, organization, principles of excellence, quality, European Union, public sector, EFQM model.

НОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РАЗВИТЫХ СТРАНАХ.

Темур Абдуллаев

докторант Академии государственного управления
при Президенте Республики Узбекистан

Аннотация: В данной статье особое внимание уделяется эффективности работы каждого руководителя и работника, работающего на государственной службе в Узбекистане, а также подчеркивается необходимость организации работы государственного служащего на основе этих принципов. Методика самооценки, направленная на разработку и совершенствование практики управления САФ и повышение качества услуг, предоставляемых организацией. Организация использования единой системы оценки в государственных органах.

Ключевые слова: САФ, TQM, государственное управление, система самооценки, организация, принципы совершенства, качество, Европейский союз, публичный сектор, модель EFQM.

Кириш (Introduction).

Мақола мавзусининг долзарблиги давлат ташкилотларининг узлуксиз ишлашини таъминлаш учун салбий омиллар таъсирини бартараф этиш ёки камайтиришга қаратилган амалий фаолиятнинг таркибий қисмлари мажмуи бўлган бошқарув механизмини самарали шакллантириш муҳимлиги билан тасдиқланади.

Умумий баҳолаш схемаси модели (Common Assessment Framework - CAF) модели 19 йил олдин пайдо бўлган ва бугунги кунда у дастлаб яратилган Европа мамлакатларида, биринчи навбатда, Европа Иттифоқи (ЕИ) мамлакатларида давлат ва муниципал бошқарув амалиётида мустақам ўрин эгаллади. САФ мавжуд бўлганидан буён давлат сектори ташкилотлари фаолиятини баҳолаш, таҳлил қилиш ва такомиллаштиришнинг кенг қамровли методологияси билан тан олинган сифат менежменти моделига айланди. Ўзбекистонда турли даражадаги ижро этувчи ҳокимият органлари фаолияти самарадорлигини баҳолашнинг тизимли ёндашувини излаш бир неча йиллардан буён олиб борилмоқда, бироқ бирлаштирувчи, фойдаланишга қулай ва амалда ишлайдиган модел ҳали топилмади. САФ модели, агар у Ўзбекистоннинг ўзига хос хусусиятларига тўғри мослаштирилган бўлса, шундай умумий маҳражга айланиши мумкин.

Тадқиқотнинг мақсади - давлат бошқаруви самарадорлигини ҳар томонлама баҳолаш.

Ушбу мақсадга эришиш учун қуйидаги вазифалар қўйилди:

- давлат бошқарувида амалда татбиқ этиладиган мақсадлар, жамоатчилик талаблари билан холисона белгиланадиган мақсадлар;
- давлат бошқарувини объективлаштириш орқали олинган натижалар билан бошқарув жараёнларида амалга ошириладиган мақсадлар;

- жамоат эҳтиёжлари ва манфаатларини ҳисобга олган ҳолда бошқарувнинг объектив натижалари;
- бошқарув натижасида олинган объектив натижалар билан давлат бошқарувиغا сарфланган ижтимоий харажатлар;
- бошқарув потенциалига хос бўлган имкониятлар, улардан амалда фойдаланиш даражаси.

Методлар (Methods).

Янги давлат бошқаруви (New Public Management — NPM) тамойилларининг ривожланиши билан янги усуллар ва воситалар пайдо бўлди, уларнинг кўпчилиги умумий сифат менежменти (Total Quality Management — TQM) фалсафасидан келиб чиқди. Европа Сифат Менежменти Жамғармасининг (EFQM), ИСО 9000 серияли, САҒ модели ва бошқаларнинг мукамаллик моделлари давлат сектори ташкилотларининг бошқарув амалиётида ўз ўрнини ишонч билан топмоқда.

Асосий қисм.

САҒ модели мавжуд бўлганидан бошлаб бир неча босқичларни босиб ўтди:

- ўз-ўзини баҳолаш усуллариغا диққатни жамлаш;
- ўз-ўзини баҳолаш натижаларига асосланган такомиллаштириш ҳаракатларига эътибор бериш;
- ташкилотда мукамаллик маданиятини ривожлантиришга эътибор.

САҒни ривожлантиришнинг биринчи босқичи (2000-2006 йилларда) TQM тамойиллари ва кадриятларини ўз-ўзини баҳолаш методологияси орқали давлат сектори ташкилотлари амалиётига жорий этиш билан тавсифланади. Давлат бошқаруви соҳаси учун бу янги қадам эди, чунки ўз-ўзини баҳолаш, айниқса, жараёнга оддий ходимларни жалб қилиш ҳеч қачон амалга оширилмаган (Staes P., Thijs N. [3]).

САҒни ривожлантиришнинг иккинчи босқичида (2006 йилда модел қайта кўриб чиқилгандан сўнг) ўз-ўзини баҳолаш натижасида аниқланган такомиллаштириш ва ҳаракатларни амалга ошириш жараёни батафсил ишлаб чиқилди. САҒнинг муваффақияти бошқарув қарорларини қабул қилиш жараёнини тизимлаштиришда ётади, бу эса пировард натижада ташкилий самарадорликни оширишга олиб келади (Thijs N., Staes P [4])

Моделнинг кейинги ривожланиши давлат сектори ташкилотларининг САҒнинг асосий асосини ташкил этувчи мукамаллик тамойилларини тушунишни чуқурлаштиришда ифодаланган:

- натижага йўналтирилганлик;
- фуқарога/истеъмолчига эътибор бериш;
- етакчилик ва мақсаднинг доимийлиги;
- далилларга асосланган бошқарувга жараёнли ёндашув;
- кадрларни ривожлантириш ва жалб қилиш;
- билимларни узлуксиз эгаллаш, янгилик ва такомиллаштириш;
- ҳамкорликни ривожлантириш;
- ижтимоий жавобгарлик.

2010 йилда САҒ External Feedback ташқи баҳолаш тартибини ишлаб чиқишда мукамаллик тамойилларига эътибор қаратилди (Thijs N., Staes P [5]).

Кўпчилик сифат моделларида ташкилотларнинг сифат соҳасидаги саъй-ҳаракатларини баҳолаш учун тан олиш схемалари мавжуд. CAF ташқи баҳоси айнан шундай схема бўлиб, унинг мақсадлари қуйидагилардан иборат:

- CAFнинг самарали амалга оширилишини ва ташкилот учун моделдан максимал фойда олишни қўллаб-қувватлаш;
- CAFни амалга ошириш натижасида TQM қадриятларининг ташкилот маданиятига кириб бориш чуқурлигини баҳолашда ёрдам бериш;
- ташкилотда доимий такомиллаштиришни излашга бўлган иштиёқни жонлантириш ва қўллаб-қувватлаш;
- ўзаро эксперт баҳолаш (peer review), биргаликда ўқитиш ва тажриба алмашиш (bench learning) амалиётини ривожлантиришга қўмаклашиш;
- мукамалликка эришиш учун доимий такомиллаштириш йўлига ўтган ташкилотларни рағбатлантириш (эришилган даражани баҳоламасдан);
- CAF фойдаланувчиларига ўзини намоён қилиш мақсадида EFQM Levels of Excellence дастурида иштирок этишда ёрдам бериш.

Ташқи баҳолаш жараёнининг бир қисми сифатида, CAF амалиётчилари бўлган (CAF External Feedback Actors) ташкилотга ташриф буюради ва ўз-ўзини баҳолаш жараёни қандай амалга ошириляётгани ва унинг натижалари самарадорликни ошириш учун фойдаланиляптими ёки йўқми, шу ҳақида маълумот тўплайди. Муваффақиятли ташкилотлар икки йилга "Самарали CAF фойдаланувчиси" (ECU label) деган белгини олади.

Рўйхатдан ўтган CAF фойдаланувчилари жамоаси доимий равишда янги ташкилотлар билан кенгайиб бормоқда. 2013 йилда 48 мамлакатдан 2829 та ташкилот CAF фойдаланувчилари сифатида рўйхатдан ўтган.

CAFни қўллаш натижалари (Results of CAF application)

2011 йилда CAF EIPA ресурс маркази CAF EUPAN эксперт гуруҳи билан биргаликда ва Полшанинг Европа Иттифоқига раислиги кўмагида CAF дан фойдаланиш натижалари бўйича кенг қўламли тадқиқот ўтказишди (Staes P., Thijs N., Stoffels A., Geldof S. [6]). Тадқиқотда Европа Иттифоқининг 27 мамлакатидан 21 та CAF миллий мухбирлари ва 407 модел фойдаланувчилари иштирок этишди.

CAF модели мавжуд бўлганидан буён энг фаол фойдаланувчилари шаҳар ҳокимияти, ижтимоий соҳа ва полиция соҳасидаги ташкилотлар бўлди (1-расм).



1-расм. Европа ташкилотларининг давлат секторининг турли соҳаларида САҒни жорий этишдаги фаолияти.

Амалиёт шуни кўрсатадики, Европа ташкилотлари бошқарувчилари САҒ моделини асосан ички мотиваторлар томонидан қўллашга мажбур бўлишади, уларнинг энг муҳими кучли томонлари ва такомиллаштириш йўналишларини аниқлаш зарурати, унчалик муҳим бўлмагани - ташкилотнинг молиявий қийинчиликлари (1-жадвал).

1-жадвал.

САҒ дан фойдаланиш сабаблари

Сабаб	Мотивациянинг табиати	Респондентлар сўровномасидан %
Кучли томонларни ва яхшилаш учун йўналишларни аниқлаш.	Ички	96,2
Ташкилий иш фаолиятини яхшилаш	Ички	89,6
Ходимларни ташкилотни бошқаришга жалб қилиш ва уларнинг мотивациясини ошириш	Ички	84,7
Сифат маданиятига ходимларнинг садоқатини ошириш	Ички	83,2
Юқори раҳбариятнинг буйруқларини бажариш	Ички	79,7
Бошқаларнинг энг яхши тажрибаларини ўрганиш ва тажриба алмашиш	Ички	59,9
Моделдан фойдаланиш учун ҳеч қандай харажатлар йўқлиги	Ташқи	56,3
Ушбу моделдан фойдаланадиган бошқа Европа ташкилотларининг мисоллари	Ташқи	41,7
Ташкилот фаолиятини яхшилаш жараёнини бошлаш учун сиёсий масъулиятли шахслар	Ташқи	36,2

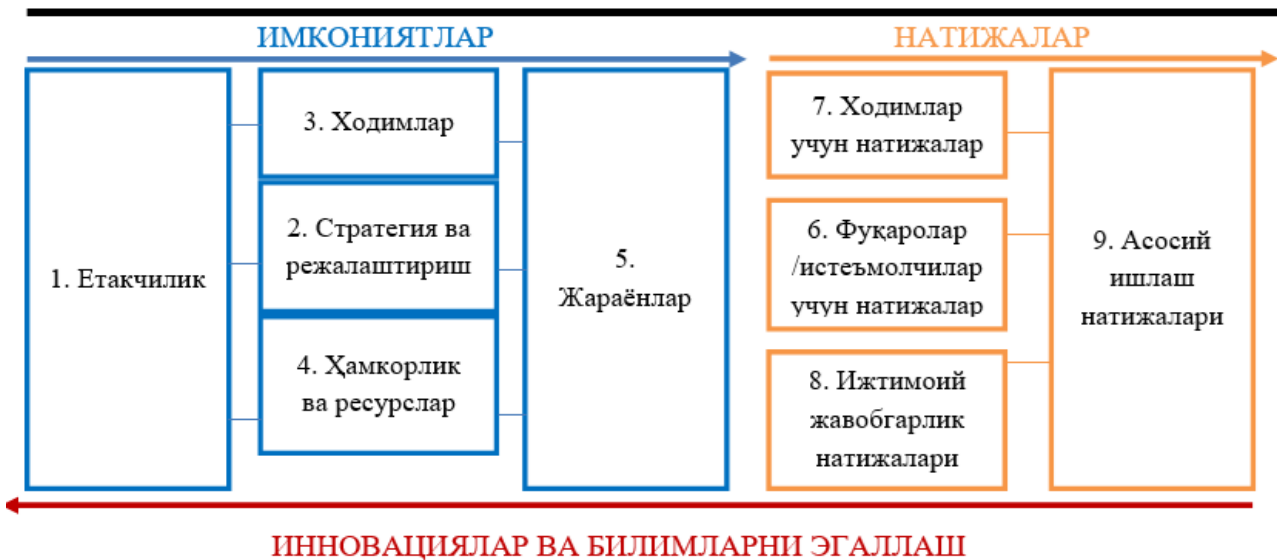
томонидан аниқ талаб мавжуд		
Фуқаролар/истеъмолчиларнинг давлат ва муниципал бошқарув соҳасидаги такомиллаштириш бўйича сўрови	Ташқи	35,4
"CAF самарали фойдаланувчиси" белгисига эга бўлиш учун ариза бериш	Ташқи	34,3
Миллий/минтақавий/маҳаллий инновацион дастур/лойиҳада иштирок этиш	Ташқи	25,3
Рақобат асосида истеъмолчиларни жалб қилиш (масалан, мактаблар, шифохоналар)	Ташқи	22,9
Миллий сифат мукофоти ёки сифат анжуманлари учун танловда иштирок этиш	Ташқи	22,5
Ташкилотнинг молиявий қийинчиликлари	Ташқи	15,7

Изоҳ: Модел версияси CAF ресурс маркази - www.eipa.eu/caf веб-сайтида.

CAF - дан фойдаланиш ташкилот фаолиятининг очиклиги ва шаффофлигини оширишга ёрдам беради, бу фуқароларга хизматлар кўрсатиш контекстида давлат органлари учун айниқса муҳим бўлиши мумкин.

Умумий баҳолаш асосининг умумий мақсади доимий такомиллаштириш, хизматлар сифатини ошириш ва ташкилотнинг стратегик мақсадларига эришишга қаратилган самарали бошқарув тизимини яратишдан иборат (2-расм).

CAF модели



2-расм. CAF бўйича давлат органларининг ўзини ўзи баҳолаш модели.

Ўз-ўзини баҳолаш натижаларига кўра, ҳар ўнта ташкилотдан тўққизтаси такомиллаштириш режасини ишлаб чиқади ва уни умумий (стратегик, операцион) бизнес-режаларга киритади. Ташкилотларнинг 60 % дан ортиғи CAF дан фойдаланиш туфайли ташкилот маданиятида сезиларли ижобий ўзгаришлар ва иш фаолиятини яхшиланганлиги ҳақида хабар беради. Давлат хизматчиларининг менталитети ўзгариб бормоқда, чунки улар жараёнли ёндашув, фуқаро/истеъмолчига йўналтирилганлиги ва турли манфаатдор томонларнинг тахминларини ҳисобга олиш ғоялари билан сингиб кетади. Шу билан бирга,

биргаликда ишлаш учун фуқароларни ташкилот фаолиятига жалб қилиш механизмларини ишлаб чиқиш масаласи долзарблигича қолмоқда.

САҒ фойдаланувчиларининг 80 % дан ортиғи ўз фаолиятларида моделдан фойдаланишни давом эттириш ниятида, бу Европадаги САҒ амалиётчиларининг қониқишларининг кучли кўрсаткичидир.

Хулоса (Conclusion)

САҒ дан фойдаланадиган ташкилотлар сонининг барқарор ўсиши давлат секторида сифат маданияти ва ТQM тамойилларини босқичма-босқич қабул қилишни таклиф қилади. Турли манфаатдор томонлар гуруҳлари, жумладан, ҳокимиятлар, фуқаролар/истеъмолчилар, ҳамкорлар ва ташкилотлар ходимларининг эҳтиёжларига асосланган ташкилий ривожланишга тизимли ёндашув САҒ моделининг қонунийлигини мустаҳкамлашга ёрдам беради. Бироқ, бу Европа давлат секторининг давлат ва муниципал бошқарувининг кундалик амалиётига сифат усуллари ва моделларини интеграциялашуви йўлидаги дастлабки қадамларидир.

Фақат кенг қамровли баҳолаш давлат бошқаруви сифати ҳақида тўлиқ ва ишончли маълумотларни тақдим этиши мумкин. Шунингдек, белгиланган стратегик вазибаларни ҳал этишда давлат ҳокимияти ижро органлари фаолиятининг самарадорлигини баҳолаш, самарасиз ҳудудий раҳбарларни алмаштириш орқали раҳбариятда зарур ўзгаришларни амалга ошириш, шунингдек, молиявий кўмак кўрсатиш орқали энг яхши натижаларга эришган давлат ташкилотларини рағбатлантириш имконини беради.

Фойдаланилган адабиётлар рўйҳати.

1. Шавкат Мирзиёев. “Биз жасур ва олижаноб халқимиз билан эркин ва обод, демократик Ўзбекистон давлатини қурамиз” 2016-йил 15-декабр.
2. Қахрамон Усманович Умидуллаев. (2022). Давлат органлари фаолияти самарадорлигини баҳолаш борасидаги муаммолар таҳлили. E Conference Zone, 165–170. Retrieved from <https://econferencezone.org/index.php/ecz/article/view/735>
3. Staes P., Thijs N. Quality Management on the European Agenda // Eipascope. — 2005. — № 1. — P. 33–41.
4. Thijs N., Staes P. The Common Assessment Framework in European public administration: a state of affairs after five years // Eipascope. — 2005. — № 3. — P. 41–49.
5. Thijs N., Staes P. From self assessment to external feedback // Eipascope. — 2010. — № 1. — P. 9–14.
6. Staes P., Thijs N., Stoffels A., Geldof S. Five Years of CAF 2006: From Adolescence to Maturity — What Next? A study on the use, the support and the future of the Common Assessment Framework. — Maastricht: EIPA, 2011. — 160 p.

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

