

**“Byurokratiyani bartaraf etish — 2030” dasturi doirasida
Customer Council — “Mijozlar kengashi”ni tashkil etish bo‘yicha
YO‘RIQNOMA**

I. Umumiy qoidalar

Customer Council — “Mijozlar kengashi” “Byurokratiyani bartaraf etish — 2030” dasturi doirasida vazirlik va idoralarda tashkil etiladigan ishtirokchilik organi hisoblanadi.

Mijozlar kengashining asosiy vazifasi — davlat organlari tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar, ma‘muriy jarayonlar va majburiy talablardagi ortiqcha byurokratik to‘siqlarni xizmat foydalanuvchilari bilan birgalikda aniqlash, tahlil qilish va bartaraf etish bo‘yicha amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Mijozlar kengashi doirasida fuqarolar, tadbirkorlik subyektlari, nodavlat notijorat tashkilotlari, ekspertlar, soha vakillari va boshqa xizmat foydalanuvchilari davlat xizmatlarini soddalashtirish jarayoniga jalb etiladi.

Mijozlar kengashi maslahatlashuv, taklif tayyorlash va xizmatlarni qayta loyihalashga ko‘maklashuvchi mexanizm hisoblanadi. Uning faoliyati vazirlik va idora rahbariyati tomonidan qabul qilinadigan qarorlar uchun amaliy asos bo‘lib xizmat qiladi.

II. Customer Councilning maqsadi

Customer Councilning asosiy maqsadi quyidagilardan iborat:

a) vazirlik va idoralar tomonidan ko‘rsatiladigan davlat xizmatlari va ichki ma‘muriy jarayonlardagi ortiqcha qadamlar, takroriy hujjatlar, uzoq muddatlar, noaniq talablar va boshqa byurokratik to‘siqlarni aniqlash;

b) fuqarolar va tadbirkorlar duch kelayotgan “og‘riqli nuqtalar”ni bevosita xizmat foydalanuvchilarining amaliy tajribasi asosida o‘rganish;

v) xizmatlarni optimizatsiya qilishda fuqarolar va tadbirkorlarni faqat fikr bildiruvchi shaxs sifatida emas, balki xizmatlarni qayta loyihalash jarayonining ishtirokchisi sifatida jalb qilish;

g) “O‘zaviatsiya” agentligining vazifa va funksiyalarini amaldagi qonunchilik, ICAO standartlari va tavsiya etilgan amaliyoti (SARPs), shuningdek zamonaviy davlat boshqaruvi tamoyillaridan kelib chiqib qayta ko‘rib chiqish hamda takomillashtirish;

d) davlat organlari faoliyatida ochiqlik, hisobdorlik va mijozga yo‘naltirilgan yondashuvni kuchaytirish;

ye) Mijozlar kengashi natijalarini vazirlik va idoralarning byurokratiyani bartaraf etish bo‘yicha amaliy rejalariga kiritish.

III. Customer Councilni tashkil etish bosqichlari

1-bosqich. Mas'ul xodimlarni belgilash

“O‘zaviatsiya” agentligi Mijozlar kengashini tashkil etish va muvofiqlashtirish uchun mas'ul bo‘lgan kamida ikki nafar xodimni belgilaydi.

Mas'ul xodimlardan biri rahbariyat darajasidagi xodim yoki tarkibiy bo‘linma rahbari bo‘lishi maqsadga muvofiq.

Mas'ul xodimlar quyidagi vazifalarni bajaradi:

- a) Mijozlar kengashi rejasini ishlab chiqadi;
- b) muhokama qilinadigan xizmatlar va jarayonlarni tanlaydi;
- v) ishtirokchilar ro‘yxatini shakllantiradi;
- g) uchrashuvlarni tashkil etadi;
- d) takliflarni umumlashtiradi;
- ye) qarorlar ijrosini monitoring qiladi;
- j) natijalarni rasmiy veb-sayt va ijtimoiy tarmoqlarda e‘lon qilishni ta‘minlaydi.

2-bosqich. Ustuvor xizmatlar va jarayonlarni tanlash

Mijozlar kengashi doirasida avvalo fuqarolar va tadbirkorlar ko‘p murojaat qiladigan, shikoyatlar ko‘p tushadigan yoki byurokratik yuklamasi yuqori bo‘lgan xizmatlar va jarayonlar tanlab olinadi.

Ustuvor xizmatlar va jarayonlarni tanlashda quyidagi mezonlar inobatga olinadi:

- a) xizmatdan foydalanuvchilar soni;
- b) xizmat ko‘rsatish muddati;
- v) talab etiladigan hujjatlar soni;
- g) murojaatlar va shikoyatlar soni;
- d) xizmatni olish uchun fuqaro yoki tadbirkor tomonidan amalga oshiriladigan qadamlar soni;
- ye) xizmatni raqamlashtirish yoki avtomatlashtirish imkoniyati;
- j) xizmat bo‘yicha takroriy ma‘lumot yoki hujjat talab qilinishi holatlari;
- z) xizmat foydalanuvchilari uchun moliyaviy, vaqt va tashkiliy xarajatlar.

Har bir Mijozlar kengashi uchun aniq mavzu belgilanadi.

Masalan:

- litsenziya yoki ruxsatnoma olish jarayonini soddalashtirish;
- ariza topshirishda talab etiladigan hujjatlar sonini kamaytirish;
- xizmat ko‘rsatish muddatini qisqartirish;
- davlat xizmatini my.gov.uz orqali to‘liq elektron shaklga o‘tkazish;
- fuqarolar uchun takroriy ma‘lumot talab qilish amaliyotini bartaraf etish;
- tadbirkorlar uchun hisobot va ma‘lumot taqdim etish jarayonlarini soddalashtirish.

3-bosqich. Ishtirokchilarni tanlash

Mijozlar kengashiga quyidagi toifadagi ishtirokchilar jalb etiladi:

- a) tegishli davlat xizmatidan foydalangan fuqarolar;
- b) tadbirkorlik subyektlari va ularning vakillari;
- v) nodavlat notijorat tashkilotlari;
- g) soha ekspertlari;
- d) yoshlar, ayollar, nogironligi bo'lgan shaxslar va boshqa manfaatdor guruhlar vakillari;
- ye) davlat xizmatini ko'rsatuvchi mas'ul tarkibiy bo'linmalar xodimlari;
- j) axborot texnologiyalari, raqamlashtirish, huquqiy ekspertiza va strategik rejalashtirish bo'yicha mutaxassislar;
- z) zarur hollarda mahalliy davlat hokimiyati organlari va boshqa manfaatdor idoralar vakillari.

Ishtirokchilar tanlanganda xizmatdan haqiqatan foydalangan yoki ushbu jarayon bilan bevosita bog'liq shaxslar ishtirokini ta'minlashga alohida e'tibor qaratiladi.

Mijozlar kengashi rasmiy, sun'iy va faqat hisobot uchun o'tkaziladigan tadbirga aylanmasligi lozim. Unda real muammo, real foydalanuvchi va real yechim bo'lishi shart.

4-bosqich. Uchrashuv formatini belgilash

Mijozlar kengashi quyidagi formatlarda o'tkazilishi mumkin:

- a) yuzma-yuz uchrashuv — vazirlik, idora yoki uning hududiy bo'linmasi binosida o'tkaziladi;
- b) masofaviy uchrashuv — videokonferensiya shaklida tashkil etiladi;
- v) aralash format — ishtirokchilarning bir qismi yuzma-yuz, bir qismi masofaviy ishtirok etadi.

Maksimal ishtirok va qamrovni ta'minlash maqsadida vazirlik va idoralar masofaviy ishtirok imkoniyatini ham yaratishi tavsiya etiladi.

Uchrashuv sanasi, vaqti, mavzusi, ishtirok etish tartibi va mas'ul shaxslar to'g'risidagi ma'lumotlar oldindan rasmiy veb-saytda va ijtimoiy tarmoqlarda e'lon qilinadi.

Mijozlar kengashi quyidagi ketma-ketlikda o'tkaziladi:

1. Kirish qismi

Mas'ul rahbar yoki moderator Mijozlar kengashining maqsadi, kun tartibi va kutilgan natijalarni tushuntiradi.

Ishtirokchilarga uchrashuvning asosiy qoidasi tushuntiriladi: har bir taklif amaliy, aniq va byurokratik to'siqni kamaytirishga qaratilgan bo'lishi lozim.

2. Amaldagi jarayonni tushuntirish

Vazirlik yoki idora mas'ul xodimi muhokama qilinayotgan xizmat yoki jarayonning amaldagi holatini qisqacha taqdim etadi.

Taqdimotda quyidagilar ko'rsatiladi:

- a) xizmatdan kimlar foydalanadi;

- b) xizmatni olish uchun qanday qadamlar mavjud;
- v) qanday hujjatlar talab etiladi;
- g) xizmat ko'rsatish muddati qancha;
- d) xizmat elektron shaklda mavjud yoki mavjud emasligi;
- ye) fuqaro yoki tadbirkor uchun asosiy qiyinchiliklar nimalardan iboratligi;
- j) amaldagi huquqiy asoslar va cheklovlar.

3. Muammolarni aniqlash

Ishtirokchilar xizmat yoki jarayondan foydalanishda duch kelgan muammolarni ochiq aytadi.

Muammolar quyidagi yo'nalishlar bo'yicha guruhlanadi:

- a) ortiqcha hujjat talab qilinishi;
- b) xizmat ko'rsatish muddatining uzoqligi;
- v) ariza topshirish jarayonining murakkabligi;
- g) ma'lumotlar takroran so'ralishi;
- d) idoralararo ma'lumot almashinuvi yo'qligi;
- ye) xizmat ko'rsatishda inson omili yuqoriligi;
- j) onlayn xizmatning to'liq ishlamasligi;
- z) huquqiy asos yoki reglamentda noaniqliklar mavjudligi;
- i) xodimlar tomonidan turlicha talqin qilinishi;
- k) fuqaro yoki tadbirkor uchun ortiqcha vaqt va xarajat yuzaga kelishi.

4. Yechimlar ishlab chiqish

Har bir aniqlangan muammo bo'yicha amaliy yechim taklif etiladi.

Yechimlar quyidagi shakllarda bo'lishi mumkin:

- a) talab etiladigan hujjatlar sonini kamaytirish;
- b) xizmat ko'rsatish muddatini qisqartirish;
- v) ariza topshirish jarayonini elektron shaklga o'tkazish;
- g) idoralararo ma'lumot almashinuvini yo'lga qo'yish;
- d) fuqarodan ma'lumot so'rash o'rniga davlat organlari bazalaridan foydalanish;
- ye) xizmat reglamentiga o'zgartirish kiritish;
- j) majburiy talabni bekor qilish yoki soddalashtirish;
- z) xizmatni my.gov.uz orqali ko'rsatish;
- i) xizmatlar yoki talablarni birlashtirish — *bundling* amaliyotini joriy etish;
- k) xodimlar uchun yagona tushuntirish va standart operatsiya tartibini ishlab chiqish.

5. Qaror qabul qilish

Muhokama yakunida har bir taklif bo'yicha quyidagi ma'lumotlar belgilanadi:

- a) muammo nomi;
- b) taklif etilgan yechim;
- v) mas'ul tarkibiy bo'linma;
- g) ijro muddati;
- d) kutilayotgan natija;
- ye) zarur huquqiy yoki tashkiliy o'zgarish;
- j) natijani baholash ko'rsatkichi.

Mijozlar kengashi yakuni bo'yicha bayonnoma rasmiylashtiriladi.

V. Bayonnoma va natijalarni rasmiylashtirish

Har bir Mijozlar kengashi yakuni bo'yicha bayonnoma tuziladi.

Bayonnomada quyidagilar aks ettiriladi:

- a) uchrashuv sanasi va joyi;
- b) uchrashuv formati — yuzma-yuz, masofaviy yoki aralash;
- v) ishtirokchilar ro'yxati;
- g) muhokama qilingan xizmat yoki jarayon nomi;
- d) aniqlangan muammolar;
- ye) ishtirokchilar tomonidan bildirilgan takliflar;
- j) qabul qilingan qarorlar;
- z) mas'ul ijrochilar;
- i) ijro muddatlari;
- k) kutilayotgan amaliy natijalar;
- l) keyingi monitoring tartibi.

VI. Natijalarni e'lon qilish

Har bir Mijozlar kengashining kun tartibi, bayonnomasi, qabul qilingan qarorlari va amalga oshirilgan ishlar to'g'risidagi ma'lumotlar vazirlik yoki idoraning **rasmiy veb-saytida** hamda **ijtimoiy tarmoqlardagi rasmiy sahifalarida e'lon qilinishi shart.**

E'lon qilinadigan ma'lumotlar fuqarolar uchun tushunarli, qisqa va aniq shaklda berilishi lozim.

E'londa quyidagilar aks ettiriladi:

- a) qaysi xizmat yoki jarayon muhokama qilingani;
- b) fuqarolar va tadbirkorlar qanday muammolarni ko'targani;
- v) qaysi takliflar qabul qilingani;
- g) qaysi idora yoki bo'linma mas'ul etib belgilangani;
- d) ijro muddati;
- ye) amalga oshirilgan natija.

Natijalarni e'lon qilishda shaxsiy ma'lumotlar va qonun bilan qo'riqlanadigan sirlar oshkor etilmasligi lozim.

VII. Mijozlar kengashi natijalarini ijro etish

Mijozlar kengashida qabul qilingan takliflar vazirlik yoki idoraning byurokrtiyani bartaraf etish bo'yicha amaliy chora-tadbirlar rejasiga kiritiladi.

Har bir taklif bo'yicha aniq mas'ul ijrochi va ijro muddati belgilanadi.

Ijro holati har oyda mas'ul rahbar tomonidan ko'rib chiqiladi.

Ijro qilingan takliflar bo'yicha quyidagi natijalar hisobga olinadi:

- a) qancha hujjat bekor qilindi yoki qisqartirildi;
- b) xizmat ko'rsatish muddati qanchaga qisqardi;
- v) fuqaro yoki tadbirkorning tashriflari soni qanchaga kamaydi;
- g) xizmat to'liq yoki qisman elektron shaklga o'tkazildimi;
- d) ma'lumotlar idoralararo almashinuv orqali olinib boshladimi;
- ye) shikoyatlar soni kamaydimi;
- j) xizmatdan foydalanuvchilarning qoniqish darajasi oshdimi.

VIII. Monitoring va hisobot

Mijozlar kengashlari natijalari bo'yicha har chorakda umumlashtirilgan ma'lumot tayyorlaydi.

Hisobotda quyidagi ma'lumotlar aks ettiriladi:

- a) o'tkazilgan Mijozlar kengashlari soni;
- b) ishtirokchilar soni;
- v) muhokama qilingan xizmatlar va jarayonlar soni;
- g) kelib tushgan takliflar soni;
- d) qabul qilingan takliflar soni;
- ye) amaliyotga joriy etilgan takliflar soni;
- j) soddalashtirilgan xizmatlar soni;
- z) bekor qilingan yoki qisqartirilgan hujjatlar soni;
- i) qisqartirilgan muddatlar;
- k) raqamlashtirilgan jarayonlar;
- l) hal etilmagan masalalar va ularning sabablari.

Mijozlar kengashlari natijalari vazirlik va idoralarning "Byurokrtiyani bartaraf etish — 2030" dasturi doirasidagi faoliyatini baholashda inobatga olinishi mumkin.

IX. Kutilayotgan natijalar

Mijozlar kengashlarini tashkil etish natijasida quyidagilarga erishish nazarda tutiladi:

- a) davlat xizmatlaridagi ortiqcha byurokratik talablar aniqlanadi;
- b) xizmatlarni soddalashtirish bo'yicha amaliy takliflar shakllantiriladi;

- v) fuqarolar va tadbirkorlar davlat xizmatlarini qayta loyihalash jarayoniga jalb etiladi;
- g) xizmat ko'rsatish muddatlari qisqaradi;
- d) talab etiladigan hujjatlar soni kamayadi;
- ye) raqamlashtirish va idoralararo ma'lumot almashinuvi kuchayadi;
- j) davlat organlari faoliyatida ochiqlik va hisobdorlik oshadi;
- z) "Byurokraziyani bartaraf etish — 2030" dasturi doirasida amaliy natijalarga erishiladi.