**Итоги развития сферы информационных технологий и коммуникаций в 2016 году**

21 января 2017 года состоялось заседание Коллегии Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций, на котором были подведены итоги развития сферы информационных технологий и коммуникаций в 2016 году.

Исходя из доклада Президента страны Шавката Мирзиёева на расширенном заседании Кабинета Министров, посвященном итогам социально-экономического развития страны в 2016 году и важнейшим приоритетным направлениям экономической программы на 2017 год, заседание Коллегии Министерства прошло в духе всестороннего и критического анализа.

Было отмечено, что критический анализ, жесткая дисциплина и персональная ответственность должны стать повседневной нормой в деятельности каждого руководителя. Также критически были рассмотрены результаты, достигнутые за отчетный период предприятиями отрасли, отмечены допущенные недостатки, обсуждены существующие проблемы.

Рассмотрено состояние работы по внедрению и развитию информационных технологий в регионах страны. В частности отмечено, что проводимые работы по внедрению системы электронного правительства в регионах осуществляются неудовлетворительно. Жёсткой критике подгвернута работа руководителей территориальных управлений Министерства по Республике Каракалпакстан, Андижанской, Бухарской, Джизакской Ферганской областей. Строго указаны недостатки в работе, такие как отсутствие должной инициативы, нарушение сроков выполнения поручений, отсутствие контроля за ходом внедрения ИКТ и развития телекоммуникационных услуг на основе широкополосных технологий и другие.

В целях внедрения и развития ИКТ, при областных хокимиятах были организованы государственные унитарные предприятия - «Центры компьютеризации». Однако, эффективность и результативность работы территориальных управлений Министерства данными центрами не отвечает современным требованиям опережающего развития ИКТ. В связи с этим, поручено разработать предложения по кардинальному совершенствованию работы Центров компьютеризации.

Отдельно рассмотрено состояние работ с обращениями юридических и физических лиц. В течение 2016 года в Мининфоком поступило всего 3835 обращений, в том числе через Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан – 2760 обращений, через Виртуальную приемную Министра – 318 обращений, через Единый портал интерактивных государственных услуг – 367 обращений, письменные обращения – 390.

Анализ показывает, что 15% обращений поступили по почтовым услугам, 17% - по сетям связи, 13% - по услугам интернета, 11% - по услугам мобильной связи, а также 23 жалобы были поданы на руководителей различных предприятий отрасли.

Если рассматривать количество обращений в разрезе по регионам страны, то самая большая часть обращений поступила из города Ташкент (44% от всех обращений), далее следуют Ташкентская (14%) и Ферганская (6%) области. Указано наличие фактов нарушения исполнительской дисциплины при работе с обращениями граждан.

В этой связи, на заседании всесторонне и критически оценены работы территориальных управлений Министерства по г.Ташкент, Ташкентской и Ферганской областям и приняты дисциплинарные меры в отношении начальника территориального управления Ферганской области. Руководителям подразделений министерства, операторам и провайдерам даны указания усилить прямой диалог с гражданами через официальные сайты и телефоны «горячей линии».

Кроме того, руководству АК «Узбектелеком» и его филиалов поручено наладить прямой контакт с абонентами компании путем проведения регулярных выездных встреч на местах, с тем, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы, с которыми сталкиваются абоненты, а также определения дальнейших приоритетов развития, как в целом сетей телекоммуникаций, так и предоставления качественных услуг связи.

Также, подвергнуты резкой критике операторы фиксированной и мобильной связи, не выполнившие ранее взятые на себя обязательства по повышению качества услуг телекоммуникаций в ответ на обращения граждан. Указано на необходимость улучшения работы колл-центров по обслуживанию звонков клиентов в плане улучшения профессионального уровня персонала и корректного обращения с абонентами.

Анализ работы с обращениями граждан в деятельности АО «Узбекистон почтаси» показывает, что обращения, возникающие по вине предприятия, касаются таких проблем, как несвоевременная доставка почтовых отправлений и периодических печатных изданий, а также нарушение сотрудниками почтовой связи требований нормативных документов. В этой связи руководству АО «Узбекистон почтаси» поручено принять меры в отношении руководителей филиалов общества Сурхандарьинской и Андижанской областей.

В целях повышения эффективности функционирования системы «Электронное правительство», были даны поручения по незамедлительному принятию мер по интеграции информационных систем госорганов с межведомственной интеграционной платформой системы «Электронного правительства», внедрению новых комплексов информационных систем.

На Едином портале интерактивных государственных услуг с начала года реализовано 52 вида новых услуг, а общее количество оказываемых услуг составило 300 видов. В результате государственными органами населению и субъектам предпринимательства предоставлено более 945 тысяч услуг. В этом контексте было отмечено, что большинство услуг на портале не отвечает требованиям полезности и интерактивности.

Было также указано на необходимость учитывать потребности населения в необходимых услугах, которые в действительности полезны для населения, постоянного усовершенствования порядка предоставления государственных услуг, в частности обеспечения полного двухстороннего и интерактивного функционирования электронных услуг населению и субъектам предпринимательства.

По итогам обсуждения вопросов повестки дня заседания Коллегии принято решение, в котором определены практические меры по дальнейшему развитию сферы информационных технологий и коммуникаций.