Uy-joy fondini boshqarishda xizmatlari sifatini tadqiq etish.

Mamanazarov Oybek Shomurodovich

Renessans ta’lim universiteti,

“Iqtisodiyot” kafedrasi professori

maxmur77@mail.ru, 0009-0004-8221-8894, tel.: +99897-155-18-08

Annotatsiya. Mazkur maqolada ko‘p kvartirali uy-joy fondini boshqarish xizmatlari sifatini baholashning ilmiy-uslubiy yondashuvlari tadqiq etilgan. Xizmat ko‘rsatish sifatini alohida xususiyatlar bo‘yicha baholashdan xizmat ko‘rsatish jarayonining umumiy natijadorligini kompleks baholashga o‘tish zarurati asoslangan.

Kalit so‘zlar: ko‘p kvartirali uy-joy fondi, uy-joy fondini boshqarish, boshqaruv xizmatlari sifati, sifatni baholash, xizmatlarning to‘liqligi, xizmatlarning o‘z vaqtidaligi, xizmatlarning kompleksligi, xizmat ko‘rsatish uzluksizligi, ishonchlilik koeffitsiyenti, kompleks baholash, integral ko‘rsatkich, iste’molchilar qoniqishi, xizmat ko‘rsatish samaradorligi.

Аннотация. В данной статье исследованы научно-методические подходы к оценке качества услуг по управлению многоквартирным жилищным фондом. Обоснована необходимость перехода от оценки качества обслуживания по отдельным характеристикам к комплексной оценке общей результативности процесса обслуживания.

Ключевые слова: многоквартирный жилищный фонд, управление жилищным фондом, качество управленческих услуг, оценка качества, полнота услуг, своевременность услуг, комплексность услуг, непрерывность обслуживания, коэффициент надежности, комплексная оценка, интегральный показатель, удовлетворенность потребителей, эффективность обслуживания.

Abstract. This article investigates the scientific and methodological approaches to assessing the quality of management services for multi-apartment housing stock. The necessity of transitioning from assessing service quality based on individual characteristics to a comprehensive assessment of the overall effectiveness of the service delivery process is substantiated.

Keywords: multi-apartment housing stock, housing stock management, quality of management services, quality assessment, completeness of services, timeliness of services, comprehensiveness of services, continuity of service, reliability coefficient, comprehensive assessment, integral indicator, consumer satisfaction, service efficiency.

Kirish. Urbanizatsiya jarayonlarining jadallashuvi, ko‘p kvartirali uy-joy fondi hajmining ortib borishi hamda aholining yashash muhiti sifatiga bo‘lgan talablarining kuchayishi uy-joy fondini boshqarish tizimida xizmatlar sifatini oshirish masalasini ustuvor vazifalardan biriga aylantirmoqda. Ko‘p kvartirali uylarning texnik holatini barqaror saqlash, umumiy mol-mulkdan samarali foydalanish, muhandislik-kommunikatsiya tizimlarining uzluksiz ishlashini ta’minlash hamda iste’molchilarga zarur xizmatlarni belgilangan hajm va muddatlarda yetkazib berish boshqaruvchi tashkilotlar faoliyatining asosiy natijadorlik mezonlari hisoblanadi. Shu nuqtai nazardan, ko‘rsatilayotgan xizmatlarning sifatini

aniq mezon va ko‘rsatkichlar asosida baholash uy-joy fondini samarali boshqarishning muhim ilmiy-amaliy sharti sifatida namoyon bo‘ladi.

Tahlil va natijalar. Iste’molchilarni ko‘p kvartirali uylarni boshqarish xizmatlari bilan sifatli ta’minlash jarayonini boshqarish alohida xizmat xususiyatlarini baholashdan xizmat ko‘rsatish jarayonining umumiy sifatini baholashga o‘tishni nazarda tutadi.

Amaliy tajriba hamda ilmiy tadqiqotlar natijalari ko‘p kvartirali uylarni boshqarish xizmatlari sifatini ta’minlash jarayonining algoritmini shakllantirish imkonini beradi. Bunda xizmatning alohida xususiyatlarini yakka ko‘rsatkichlar, ularning majmuasini esa kompleks ko‘rsatkichlar orqali tavsiflash maqsadga muvofiq hisoblanadi. Ko‘rsatilayotgan xizmatlarning to‘liqligi, komplekssligi hamda o‘z vaqtida bajarilganligini baholash maqsadida quyidagi belgilashlar kiritiladi: xizmatlar nomenklaturasi (n), iste’molchilar (m) va xizmat ko‘rsatuvchilar (c) hamda muayyan vaqt davri (t). Shunda k-xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan j-iste’molchiga i-turdagi xizmatning to‘liq ko‘rsatilishi quyidagi formula orqali aniqlanadi:

$$J_{nonijk(t)} = \frac{A_{ijk} - \Delta A_{ijk}}{A_{ijk}} \qquad (1)$$

bu yerda: $J_{nonijk(t)}$ – t vaqt davrida xizmatning to‘liq ko‘rsatilish darajasini tavsiflovchi indeks; A_{ijk} – k-xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan j-iste’molchiga i-turdagi xizmatni natura ko‘rinishida ko‘rsatish rejasi; ΔA_{ijk} – xizmat ko‘rsatish rejasidan og‘ishlar (xizmatning to‘liq ko‘rsatilmasligi, rejalashtirilmagan xizmatlarning ko‘rsatilishi va boshqalar)ning natura ko‘rinishidagi miqdori.

Xizmatlar ko‘rsatishning rejalashtirilgan hajmidan to‘liq ko‘rsatilmagan, rejalashtirilmagan yoki rejadan tashqari ko‘rsatilgan xizmatlar chiqarib tashlanadi. Shunda xizmatlarni o‘z vaqtida ko‘rsatish indeksi quyidagi ko‘rinishga ega bo‘ladi:

$$J_{cbijk(t)} = 1 - \frac{\Delta t_{ij} \cdot \beta \cdot \gamma}{100} \qquad (2)$$

bu yerda: $J_{cbijk(t)}$ – xizmatlarning o‘z vaqtida ko‘rsatilish darajasini tavsiflovchi indeks; Δt_{ij} – xizmatni ko‘rsatishning rejalashtirilgan muddatiga nisbatan kechiktirilgan kunlar soni; β – rejalashtirilgan topshiriqni bajarish muddati kechiktirilgan har bir sutka uchun indeksning kamayish foizi (baholanayotgan davrning umumiy davomiyligidagi sutkalar ulushiga mutanosib ravishda qabul qilinadi, ya’ni β = 100/t); γ – xizmatlar ko‘rsatishning umumiy rejalashtirilgan hajmida o‘z vaqtida ko‘rsatilmagan $\gamma = \frac{b_{ijk}}{A_{ijk}}$ xizmatlar ulushi.

Ayrim hollarda ko‘p kvartirali uylarni boshqarish xizmatlari sifati ko‘rsatilgan kompleks xizmatlar hajmining tahlil qilinayotgan davrda ko‘rsatilgan xizmatlarning umumiy hajmiga nisbati orqali baholanishi taklif etiladi. Mazkur baholash usuli xizmatlarning to‘liqligini baholashdan deyarli farq qilmaydi va amalda uni takrorlaydi. Ko‘p kvartirali uylarni boshqarish bo‘yicha kompleks xizmatlar deganda baholanayotgan davrda har bir iste’molchiga ko‘rsatilishi rejalashtirilgan xizmatlar nomenklaturasi (assortimenti) bo‘yicha to‘liq hajmda ko‘rsatilgan xizmatlar tushunilganligi sababli, ko‘rsatilgan xizmatlarning komplekssligini faqat xizmatlar nomenklaturasi (assortimenti) bo‘yicha baholash yetarli deb hisoblash mumkin:

$$J_{komjk(t)} = \frac{N_{njk}}{N_{obujk}} \qquad (3)$$

bu yerda: $J_{komjk(t)}$ – k-xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan j-iste’molchiga ko‘rsatilgan xizmatlarning kompleksligini tavsiflovchi indeks; N_{njk} – j-iste’molchiga xizmat to‘liq hajmda ko‘rsatilgan nomenklatura (assortiment) pozitsiyalari soni; N_{obujk} – j-iste’molchiga ko‘rsatilishi lozim bo‘lgan xizmatlar nomenklaturasi (assortimenti) pozitsiyalarining umumiy soni.

Iste’molchilarni ko‘p kvartirali uylarni boshqarish xizmatlari bilan ta’minlash jarayonida xizmatlarning o‘z vaqtida, to‘liq va kompleks ko‘rsatilishini kompleks tavsiflash uchun ta’minlash jarayonining ishonchlilik koeffitsiyentidan foydalanish mumkin. Mazkur koeffitsiyent alohida ko‘rsatkichlarning o‘rta geometrik qiymati asosida quyidagi formula bo‘yicha aniqlanadi:

$$J_{nocijk(t)} = \sqrt[3]{J_{nonijk(t)} \cdot J_{cbijk(t)} \cdot J_{komjk(t)}} \qquad (4)$$

Moddiy-texnik resurslar harakati kanallarining kengayishi hamda xizmatlar turlarining ko‘payishi ko‘p kvartirali uylarni boshqarish xizmatlari bilan iste’molchilarni ta’minlash jarayonining xususiyatlari doirasini kengaytiradi. Shu sababli xizmatlar ko‘rsatish jarayonida uzluksizlik, o‘z vaqtidalik va komplekslik kabi xususiyatlar mazkur jarayonni optimal tashkil etishning asosiy mezonlari hisoblanadi. Iste’molchilarni xizmatlar bilan uzluksiz ta’minlash deganda xizmat ko‘rsatish jarayonida ishtirok etuvchi subyektlarga xizmatlar ko‘rsatishda rad etishlar yoki uzilishlar kuzatilmaydigan xizmat ko‘rsatish tushuniladi.

Mazkur xususiyat uzluksizlik ko‘rsatkichi orqali quyidagi formula asosida baholanadi:

$$J_{botiik(t)} = \frac{N_{nzik}}{N_{nzik}} \qquad (5)$$

bu yerda: $J_{botiik(t)}$ – baholanayotgan t davrida k-xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan i-xizmat bo‘yicha ta’minotning uzluksizlik darajasini tavsiflovchi indeks; N_{nzik} – k-xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan bajarish uchun qabul qilingan uy-joy-kommunal xo‘jaligining i-xizmati bo‘yicha buyurtmalar soni;

Bunda buyurtmalarni bajarishga qabul qilishni asosli ravishda rad etish holatlari (iste’molchilarda mazkur xizmat bo‘yicha me’yordan ortiq buyurtmalar mavjudligi va boshqa shunga o‘xshash holatlar) hisobga olinmasligi lozim.

Iste’molchilarni ko‘p kvartirali uylarni boshqarish xizmatlari bilan o‘z vaqtida ta’minlash faqat buyurtmani bajarishning kalendar muddatlari bilan emas, balki iste’molchiga xizmat ko‘rsatish davomiyligi bilan ham belgilanadi. Shuni hisobga olgan holda, xizmatlarni o‘z vaqtida ko‘rsatish ko‘rsatkichi quyidagi ko‘rinishga ega bo‘ladi:

$$J_{csobik(t)} = \sum_{j}^{m_n} T_{obijk} / \sum_{j}^{m_f} T_{obijk} \qquad (6)$$

bu yerda: $J_{csobik(t)}$ – baholanayotgan t davrida k-xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan i-xizmatni ko‘rsatishda iste’molchilarni o‘z vaqtida ta’minlash darajasini tavsiflovchi indeks; $\sum_j^{m_n} T_{obijk}$ – k-xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan i-xizmat bo‘yicha j-buyurtmani bajarishning me’yoriy vaqti; $\sum_j^{m_f} T_{obijk}$ – k-xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan i-xizmat bo‘yicha j-buyurtmani bajarishning amaldagi vaqti.

Ko‘p kvartirali uylarni boshqarish xizmatlari sifatini boshqarish tizimi iste’molchilarni kompleks tarzda xizmatlar bilan ta’minlashni nazarda tutadi. Shu sababli xizmatlar sifati bahosi xizmatlar va resurslar bilan kompleks ta’minlanganlik darajasini baholash bilan to‘ldirilishi lozim.

$$J_{komobjp(t)} = \sum_j^n \sum_j^m N^f_{sjilp} / \sum_j^n \sum_j^m N^n_{sjilp} \qquad (7)$$

bu yerda: $J_{komobjp(t)}$ – baholanayotgan t davrida iste’molchilarni xizmatlar va resurslar bilan kompleks ta’minlanganlik darajasini tavsiflovchi indeks; N^f_{sjilp} – xizmatlar va resurslar bilan kompleks ta’minlangan i-iste’molchining j-buyurtmalari soni; N^n_{sjilp}– xizmatlar va resurslar bilan kompleks ta’minlanishi lozim bo‘lgan i-iste’molchining j-buyurtmalari soni.

Uy-joy fondining barqaror rivojlanishini ta’minlash jarayoni chuqur mazmunga ega bo‘lib, rejalashtirish, tayyorlash hamda iste’molchilarni xizmatlar bilan ta’minlashning barcha bosqichlarini qamrab oladi. Turli mualliflar tomonidan taklif etilgan va ish samaradorligi hamda sifatini miqdoriy baholash imkonini beruvchi uslubiy yondashuvlarga tayangan holda, muallif uy-joy fondining barqaror rivojlanishini ta’minlash jarayoni sifatining integral bahosi ko‘p kvartirali uylarni boshqarish xizmatlarini ko‘rsatish samaradorligini baholash bilan to‘liq mos keladi, degan xulosaga kelgan. Mazkur tadqiqot natijalarini yanada torroq nuqtai nazardan ko‘rib chiqadigan bo‘lsak, ko‘p kvartirali uylarni boshqarishning progressiv shakllari darajasi ko‘rinishidagi sintetik bahoni taklif etish mumkin:

$$J_{pfci} = \frac{\sum A_{pfci}}{A_{total}} \qquad (8)$$

bu yerda: A_{pfci} – uy-joy fondini boshqarishning i-progressiv shakli bo‘yicha resurslar va xizmatlar hajmi; A_{total}– resurslar va uy-joy-kommunal xizmatlarining umumiy hajmi; n – ko‘p kvartirali uylarni boshqarishning progressiv shakllari soni.

Shunday qilib, uy-joy fondini boshqarish xizmatlari sifatini baholashning ilmiy-uslubiy asoslarini takomillashtirish sohani samarali boshqarishning muhim shartlaridan biri hisoblanadi.

Xulosa. Xizmatlar sifatini baholashning zamonaviy yondashuvlarini qo‘llash boshqaruv jarayonlarining natijadorligini oshirish, resurslardan oqilona foydalanishni ta’minlash hamda iste’molchilarning xizmatlardan qoniqish darajasini oshirish imkonini beradi. Shu bilan birga, sifat ko‘rsatkichlarini baholashning yagona uslubiy yondashuvini shakllantirish boshqaruv faoliyatini obyektiv tahlil qilish, mavjud muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etishga qaratilgan ilmiy asoslangan qarorlarni qabul qilish uchun zarur shart-sharoit yaratadi. Mazkur yondashuv uy-joy fondini

boshqarish tizimini takomillashtirish va uning samaradorligini oshirishning muhim uslubiy asoslaridan biri sifatida xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O‘zbekiston Respublikasining Uy-joy kodeksi. 1998-yil 24-dekabr.
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining ““Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PF-6079-son Farmoni, 05.10.2020 yil.
3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Raqamli iqtisodiyot va elektron hukumatni keng joriy etish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-4699-son Qarori, 28.04.2020 yil
4. Гиссин В.И. Управление качеством. – М.: МарТ, 2003. –166 с
5. Kakhramonov, K., Muczyński, A. (2025). Transformation of the multi-owned housing stock management system: A case study of Uzbekistan. Acta Sci. Pol. Administratio Locorum 24(3), 393–412.
6. Семенова Ю.А., Петренева О.В. Анализ статей расходов по содержанию жилищного фонда // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. – 2012. –№ 2. – С. 132-140 ,
7. Л.А.Сеферян. Инвестиции как механизм управления развития в ЖКХ // Международная научно-практическая конференция «Строительство 2006», Ростов н/Д, РГСУ, 2006 – С.188-230.,
8. Л.А.Сеферян. Анализ современного состояния жилищно-коммунального комплекса // Журнал «Известия РГСУ», Ростов н/Д, РГСУ, 2006. – С. 374.,
9. В.З.Черняк. Жилищно-коммунальное хозяйство: развитие, управ-ление, экономика. – М.: КНОРУС, 2008. – 391 с.O.Mamanazarov, A.Karimova. Issues of Improving the Financial State of Management Service Companies. (2025). International Journal of Scientific Trends, 4(8), 1-6. https://scientifictrends.org/index.php/ijst/article/view/610
10. D.Inoyatova. Information support in housing fund management. (2025). Web of Scientists and Scholars: Journal of Multidisciplinary Research, 3(5), 95-101. https://webofjournals.com/index.php/12/article/view/4166
11. D.Inoyatova. Uy-joy fondini boshqarishning mazmun-mohiyati va o‘ziga xos xususiyatlari. "Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot" ijtimoiy, iqtisodiy, siyosiy, ilmiy, ommabop jurnalining, 2025 yil, № 4. https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz/journal/index.php/GED/article/view/5210
12. D.Inoyatova. O‘zbekistonda so‘nggi yillarda uy-joy fondining o‘sishi holati. "Innovations in tecnnology and science education" scientific journal, Published in proceeding of 31th conference of “Prospects of development of science and education”, APRIL 2025.
https://scienceresearch.uz/index.php/PDSE/article/view/1022
13. D.Inoyatova. Analysis of housing stock growth dynamics in uzbekistan in recent years. “Theoretical aspects in the formation of pedagogical sciences” International scientific-online conference, Great Britain, WOC, 2025 may https://zenodo.org/records/15393349
14. D.Sh.Inoyatova. Raqamli iqtisodiyot sharoitida uy-joy fondini boshqarish tizimini takomillashtirish. Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiyasi – 2025 y.
15. R.Nurimbetov, I.Davletov, K.Tashmuxamedova, A.Sultanov. Xususiy uy-joy mulkdorlari shirkatlari boshqaruv faoliyatini takomillashtirish: muammo va yechimlar. “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. No 2, mart-aprel, 2019 yil.
16. D.Sh.Inoyatova. Information support in housing fund management. Web of Scientists and Scholars: Journal of Multidisciplinary Research. Volume 3, Issue 5, May – 2025, Spain.

https://webofjournals.com/index.php/12
17. D.Sh.Inoyatova. Uy-joy fondini boshqarishning mazmun-mohiyati va o‘ziga xos xususiyatlari. "Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot" ijtimoiy, iqtisodiy, siyosiy, ilmiy, ommabop jurnalining, 2025 yil, № 4. https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz/journal/index.php/GED/article/view/5210
18. D.Sh.Inoyatova. Uy-joy fondini qulayligini modernizatsiya va rekonstruksiya orqali oshirish imkoniyatlari. “Muhandislik va iqtisodiyot” ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik, fan va ta’limga oid ilmiy-amaliy jurnali, 2025. № 4. https://muhandislik-iqtisodiyot.uz/index.php/journal/article/view/558
19. Toshkent shahrida uy-joy fondini boshqarish tizimini takomillashtirish yuzasidan jamoatchilik fikrini o‘rganish (sotsiologik so‘rov) - https://forms.gle/9CB23ohhmDxzCchj6
20. https://lex.uz
21. https://stat.uz