

UY-JOY KOMMUNAL XIZMAT KO'RSATISHNI RIVOJLANTIRISHDA "MCKINSEY 7S" TAHLIL MODELINI QO'LLASH ASOSIDA BAHOLASH

Boboqulov Sanjar Bahromqulovich

"Raqamli iqtisodiyot" kafedrasi dotsenti, PhD

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

ferdu_www@mail.ru

+998 94 189 19 89

Annotatsiya: Ushbu maqolada uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish tizimining samaradorligini baholashda "McKinsey 7S" modeli asosida tahlil olib borilgan. Modellarning yetti tarkibiy elementi asosida O'zbekiston sharoitida kommunal xizmatlar tizimi o'rganilib, tizimning kuchli va zaif tomonlari, shuningdek, islohotlarga ehtiyoj mavjud bo'lgan sohalar aniqlangan. Shuningdek, sektorni takomillashtirish uchun amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: uy-joy kommunal xizmatlar, McKinsey 7S modeli, tizimli tahlil, boshqaruv, strategik islohotlar, xizmat sifati.

Kirish. Uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish tizimi aholining hayot sifati va ijtimoiy farovonligini bevosita belgilovchi muhim omillardan biridir. O'zbekiston Respublikasida ushbu tizimni modernizatsiya qilish, aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish va zamonaviy texnologiyalarni joriy etish borasida qator chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda. Biroq mavjud muammolar – eskirgan infratuzilma, resurslar isrofi, past xizmat sifati va aholining noroziligi ushbu sohani chuqur tahlil qilish zaruratini yuzaga keltiradi.

Uy-joy kommunal xizmatlarni ko'rsatish jarayonlarida turli xil modellardan foydalanish asosida yangi loyihalar va imkoniyatlarni yaratish mumkin. Xizmatlar sifati va jarayonlarini baholash imkoniyati ham mavjud. Mamlakatimizda ham uy-joy kommunal xizmatlar tizimini rivojlantirishda hukumatning ham alohida yondashuv va qarashlari mavjud. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 18-apreldagi "Uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish tizimini boshqarishni yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF-5017-sonli Farmoni ham uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish jarayonlarini rivojlantirishga qaratiladi. Respublika aholisining sifatli uy-joy kommunal xizmatlari bilan qamrab olinishini tubdan yaxshilash, uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish sohasida barcha tashkilotlarning o'zaro hamkorligi uyg'unlashgan texnologik zanjirini shakllantirish asosida uy-joy fondidan foydalanish tizimini yanada takomillashtirish, ko'p xonadonli uylarning saqlanishi talablariga rioya etilishi ustidan texnik nazoratning samarali tizimini yaratish, shuningdek, xususiy uy-joy mulkdorlari shirkatlarining ish sifatini oshirish va moliyaviy-iqtisodiy barqarorligini ta'minlash vazifalari tadqiqot ishimizning dolzarbligini belgilaydi.

Mazkur tadqiqotda ushbu tizimni McKinsey 7S modeli asosida baholash orqali, uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish sohasining holatini kompleks tahlil qilish maqsad qilingan. Ushbu model yordamida xizmatlar samaradorligi, boshqaruv tizimi, xodimlar malakasi, qiymatlar va boshqa jihatlar o'rganiladi.

Adabiyotlar sharhi. Uy-joy kommunal xizmatlari sohasini har tomonlama rivojlantirish olimlarning tadqiqot ishlarida va izlanishlarida namoyon bo'lib kelmoqda. Jumladan, G.V.Burxonova ham o'zining ishlarida hududlarda uy-joy

kommunal xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish xususiyatlari va imkoniyatlari haqida fikr yuritadi. Aholi turmush darajasini oshirish va farovonligini yuksaltirishda ijtimoiy infratuzilma, jumladan kommunal xizmatlarining roli beqiyos ekanligini ta'kidlaydi. Shunga ko'ra, mamlakatimizda ushbu sohani rivojlantirishga katta e'tibor qaratilmoqda. Keyingi yillarda uy-joy kommunal xo'jaligi borasida respublikamizda ahamiyatli yutuq vamuvaaffaqiyatlarga erishish muhim ekanligini alohida aytib o'tadi [2].

Yana bir olimamiz D.A.Berdiyeva ham o'zining izlanishlarida uy-joy fondi boshqaruvini samarali tashkil etish kerakligini ta'kidlaydi. Demak, olimaning asosiy fikrlari uy-joy kommunal xizmatlar sohasini boshqarish masalalariga qaratganlar [3].

Bundan tashqari, E.V.Sultanovning fikriga ko'ra "Uy-joy" tushunchasi "uy-joy fondi" va "turar-joy" tushunchalari bilan bevosita bog'liq [4]. T.A.Xasanovning bu borada "Uy-joy kommunal xo'jaligining eng muhim xususiyati uning yuqori ijtimoiy ahamiyati, aholining barcha qatlamlarining hayot sifati va jamiyatlardagi ijtimoiy iqlim uning samarali ishlashiga bog'liq." – deb ta'rif berganlar [5].

Biz ham o'zimizning tadqiqot ishimizda uy-joy kommunal xizmat ko'rsatishni rivojlantirishda "Mckinsey 7S" tahlil modelini qo'llash imkoniyatlarini ko'rib chiqamiz.

Tadqiqot metodologiyasi. Ushbu tadqiqotda uy-joy kommunal xizmat ko'rsatishni rivojlantirishda nazariy xususiyatlari, ularni tahlil qilishda induksiya va deduksiya metodlari, kuzatish va jamlash usullari, "Mckinsey 7S" modellaridan foydalanilgan.

Tahlil va natijalar. Ko'plab kommunal xizmat tashkilotlarida strategik rejalar qisqa muddatli bo'lib, barqaror rivojlanish, investitsiya jalb qilish, texnologik yangilanish kabi masalalar to'liq qamrab olinmagan. Uzoq muddatli strategik yondashuv yetishmaydi.

"McKinsey 7S" modeli kompaniyaning ichki tashkiliy tuzilmasini va faoliyat ko'rsatish tamoyillarini tahlil qilishning qulay vositasi hisoblanadi. Ushbu model asosida tashkilot mikro iqtisodiyotining ettita asosiy elementi tahlil qilinadi va quyidagi xulosani berishga imkon beradi, ya'ni, korxona tasarrufidagi biznes jarayonlar qanday darajada yaxshi tashkil etilgan va mavjud resurslar qanchalik samarali tarzda yo'naltirilganligini tahlil qilish va baholash mumkin.

"McKinsey 7S" modeli har qanday korxonaning ichki biznes jarayonlarini takomillashtirishga, korxona samaradorligini oshirishga yordam beradi hamda tashkiliy tuzilmada rejalashtirilgan o'zgarishlarning mumkin bo'lgan natijalarini tahlil qilish, bo'linmalarni birlashtirish va birlashuvni amalga oshirish, korxonaning rivojlanish strategiyasini amalga oshirishning eng yaxshi usulini aniqlash uchun xizmat qiladi. Bu korxonani rivojlantirishda inson omili yoki mavjud texnika bilan emas, balki faqat korxonaning tuzilmasini tadqiq etadi, bu esa korxonaning istiqbolini baholashda va tahlil qilishda asosiy vazifani bajaradi.

Tashkilotlar odatda vertikal boshqaruv asosida faoliyat yuritadi, ya'ni markaziy boshqaruv orqali barcha qarorlar qabul qilinadi. Mahalliy filiallar yetarlicha mustaqil emas. Bu esa operativlikni pasaytiradi. Hisobot yuritish, murojaatlarni ko'rib chiqish, xizmatni yetkazib berish tizimlari ko'p hollarda avtomatlashtirilmagan. Raqamli

texnologiyalar joriy etilishi sust bormoqda. Bu esa xizmatlar sifati va javobgarlikni pasaytiradi. Tashkilot ichida mijozga yo'naltirilganlik, sifatli xizmat ko'rsatishga intilish kabi qadriyatlar yetarlicha shakllanmagan.

Xodimlar ko'pincha "topshirmani bajaryapman" darajasida ishlaydi. Rahbariyatning boshqaruv uslubi ko'proq avtoritar tusda, innovatsiyalarni rag'batlantirishga kam e'tibor beriladi. Yangi tashabbuslarni qo'llab-quvvatlash tizimi zaif. Xodimlarning ko'pchiligi uzoq yillik tajribaga ega bo'lsa-da, zamonaviy xizmat ko'rsatish standartlari, axborot texnologiyalaridan foydalanish bo'yicha malaka yetarli emas. Yosh mutaxassislar oqimi juda sust. Tizimda ishlayotgan ko'pchilik mutaxassislar texnik jihatdan tajribali bo'lsa-da, xizmat madaniyati, IT savodxonlik, mijozlar bilan ishlash bo'yicha ko'nikmalarga ega emas.

Tadqiqot natijalari asosida aytish mumkinki, McKinsey 7S modeli asosida uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirishni baholash quyidagicha aytish mumkin:

1-jadval

Uy-joy kommunal xizmat ko'rsatishni rivojlantirishda "McKinsey 7S" modeli tahlili

7S Elementi	Imkoniyatlari
Strategiya (Strategy)	- Xizmat sifatini oshirish va avtomatlashtirish; - Energiya tejamkor texnologiyalarni joriy etish; - Tarif siyosatini iqtisodiy asoslash va ijtimoiy himoya bilan uyg'unlashtirish.
Tashkiliy tuzilma (Structure)	- Hududiy xizmatlar o'rtasida muvofiqlashtirilgan boshqaruv; - Yagona markazlashtirilgan boshqaruv tizimini joriy etish.
Tizimlar (Systems)	- Elektron to'lov, shikoyat va takliflar tizimi; - Texnik monitoring va avtomatlashtirilgan nazorat tizimlari.
Umumiy qadriyatlar (Shared Values)	- Halollik, mijozga yo'naltirilganlik, xizmat sifati; - Ijtimoiy mas'uliyat va ekologik barqarorlik tamoyillari.
Boshqaruv uslubi (Style)	- Ochiq, javobgarlikka asoslangan va zamonaviy boshqaruv; - Xodimlarni KPI asosida baholash va boshqarish.
Xodimlar (Staff)	- Malakali texnik va IT mutaxassislar - Xodimlarni doimiy o'qitish va rag'batlantirish tizimi
Ko'nikmalar (Skills)	- Texnik xizmat ko'rsatish, raqamli texnologiyalar bilan ishlash; - Muammo hal qilish va mijoz bilan samarali muloqot qilish ko'nikmalari.

Demak ushbu model asosida uy-joy kommunal xizmatlar ko'rsatish jarayonlarini va tizimini rivojlantirish imkoniyati yaratilar ekan. Bu esa korxonaning boshqaruv tizimini takomillashtirishga, korxona boshqaruv va ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirishga erishishida ko'maklashishi mumkin bo'ladi.

Xulosa va takliflar. Tadqiqot davomida shuni aytish mumkinki, ishlab chiqarish kuchlari, turar joy hududlari va transport tizimlarining joylashishi kommunal xo'jaligi korxonalarining tashkil etilishi va samarali faoliyat ko'rsatishga ta'sir qiladi. Shu sababli har bir shaharda o'ziga xos kommunal xo'jaligi tizimi shakllanadi. Mazkur tizim faoliyati samaradorligini oshirish joylarda boshqaruv mexanizmining tashkil etilganligiga bog'liq bog'ladi. Amaliyotda kommunal-xo'jaligi tizimi faoliyati mahalliy hokimiyat tomonidan koordinatsiya qilinadi.

Strategiya jihatidan, mavjud xizmatlar sifati va ularning uzluksizligi aholining hayot darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli, xizmat ko'rsatishni avtomatlashtirish, ekologik toza texnologiyalarni joriy qilish va iqtisodiy asoslangan tarif siyosatini ishlab chiqish muhim strategik yo'nalishlar hisoblanadi. Tashkiliy tuzilma borasida, hozirgi vaqtda kommunal xizmatlar turli tashkilotlar tomonidan alohida-alohida ko'rsatilmoqda. Ularni yagona boshqaruv ostida birlashtirish, resurslardan oqilona foydalanish va muvofiqlashtirilgan faoliyat yuritish imkonini beradi.

Umumiy qadriyatlar sifatida tashkilotlar o'z faoliyatini mijozga yo'naltirilganlik, halollik, xizmat sifati va ekologik barqarorlik kabi qadriyatlar asosida olib borishi zarur. Bu esa xizmat ko'rsatish madaniyatini shakllantirishda muhim omil bo'ladi. Boshqaruv uslubi zamonaviy yondashuvlar bilan uyg'unlashgan bo'lishi lozim. Raqamli nazorat, xodimlar faoliyatini KPI (asosiy samaradorlik ko'rsatkichlari) orqali baholash va ochiq-oshkora qarorlar qabul qilish samaradorlikni oshiradi.

Xodimlar – bu xizmat ko'rsatish tizimining poydevori. Ularning malakasini oshirish, qayta tayyorlash va motivatsiya beruvchi mexanizmlarni ishlab chiqish xizmatlar sifatining o'sishiga olib keladi. Ko'nikmalar bo'yicha, texnik xizmat ko'rsatish, raqamli texnologiyalarni qo'llash, muammolarni hal qilish va mijozlar bilan muloqot qilish bo'yicha xodimlarning zamonaviy ko'nikmalarga ega bo'lishi xizmatlar darajasini sezilarli oshiradi. Yuqorida keltirilgan xulosalardan kelib chiqqan holda quyidagi takliflar ishlab chiqildi:

- Uy-joy kommunal xizmatlar bo'yicha uzoq muddatli strategiyani ishlab chiqish va unda raqamlashtirish, ekologik xavfsizlik hamda xizmat sifati asosiy ustuvor yo'nalish sifatida belgilanishi lozim.
- Energiya tejamkor va ekologik toza texnologiyalarni joriy etishga qaratilgan davlat va xususiy sheriklik dasturlarini kengaytirish zarur.
- Xizmatlar tariflarini ijtimoiy himoya tizimi bilan uyg'unlashtirgan holda, iqtisodiy asoslangan tarif siyosatini ishlab chiqish va aholi uchun shaffof mexanizmlarni yaratish lozim.
- Xodimlarning texnik xizmat ko'rsatish, raqamli texnologiyalar bilan ishlash, mijozlar bilan muloqot qilish va muammolarni hal qilish kabi amaliy ko'nikmalarini rivojlantirish zarur.
- Bu borada soha bo'yicha ilg'or tajribalarni o'rgatuvchi treninglar, seminarlar va sertifikatlashtirish dasturlarini joriy etish muhimdir.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 18-apreldagi "Uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish tizimini boshqarishni yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF-5017-sonli Farmoni. <https://lex.uz/docs/-3170224>
2. Burxanova Go'zal Voxidjon qizi. Hududlarda uy-joy kommunal xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish. Humanity and Science Congress Hosted From Ipoh, Malaysia May 2nd 2022
3. Berdiyeva Dilfuza Axatovna. Uy-joy fondi boshqaruvini samarali tashkil etish. Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot jurnali, 2023-yil, oktyabr. № 10-son.

4. Основы функционирования ЖКХ: учебное пособие / Е.В.Султанова, Я.А.Волынчук; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2017. – 88 с.

5. Khasanov T.A. Housing fund as an object of management. Tashkent, 2017. TAQI. Toshkent 2022 y.