BG Pulse Journal USA
ISSN:1947-2536 http://www.bgpulseusa.com/index.php/bg

JAMOAT TRANSPORTI SOHASIDA DAVLAT TARTIBGA SOLISH SIYOSATI: HAYDOVCHILARNI REYTING BAHOLASH TIZIMINI JORIY ETISH ORQALI XIZMAT SIFATINI OSHIRISH

Seitbaev Damir Paraxatovich

O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat siyosati va boshqaruvi akademiyasi

"Kelajak liderlari" dasturi tinglovchisi

E-mail: damirseitbaev@gmail.com

Annotatsiya Mazkur maqolada O‘zbekiston Respublikasida jamoat transporti sohasida davlat tartibga solish siyosatining zamonaviy yo‘nalishlari tahlil qilinadi hamda haydovchilarni reyting asosida baholash tizimini joriy etish orqali transport xizmatlari sifatini oshirish imkoniyatlari ilmiy asoslanadi. Tadqiqotda normativ-huquqiy hujjatlar, davlat boshqaruvi tamoyillari va xalqaro ilmiy adabiyotlar qiyosiy tahlil qilinib, haydovchilar faoliyatini kompleks baholash modeli ishlab chiqildi. Taklif etilayotgan model yo‘l harakati qoidalariga rioya etish, xizmat ko‘rsatish madaniyati, yo‘lovchilar fikri, mehnat intizomi va raqamli monitoring ko‘rsatkichlarini yagona reyting tizimida birlashtirishga asoslanadi. Tadqiqot natijalari haydovchilar faoliyatini natijadorlikka yo‘naltirilgan baholash davlat nazoratining samaradorligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash hamda yo‘lovchilar qoniqishini ta’minlashga xizmat qilishini ko‘rsatadi. Shuningdek, reyting natijalarini litsenziyalash, malaka oshirish va rag‘batlantirish tizimlari bilan integratsiyalash bo‘yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: jamoat transporti, davlat tartibga solish siyosati, xizmat sifati, haydovchilar reytingi, davlat boshqaruvi, raqamli monitoring, yo‘lovchilar qoniqishi, KPI.

Abstract This article examines state regulatory policy in the public transport sector of Uzbekistan and substantiates the introduction of a driver rating system as a mechanism for improving service quality. Based on an analysis of legislation, public governance principles and international scientific literature, a comprehensive driver evaluation model is proposed. The model combines traffic safety compliance, service culture, passenger feedback, labour discipline and digital monitoring indicators within a unified performance rating framework. The study argues that performance-based driver assessment can improve regulatory effectiveness, enhance service quality and increase passenger satisfaction. Practical recommendations are also proposed for integrating the rating system with licensing, professional development and incentive mechanisms.

Keywords: public transport, state regulation, service quality, driver rating, public governance, digital monitoring, passenger satisfaction.

Аннотация В статье исследуются современные направления государственной политики регулирования сферы общественного транспорта Республики Узбекистан и научно обосновывается внедрение системы рейтинговой оценки водителей как инструмента повышения качества транспортных услуг. На основе анализа нормативно-правовых актов, принципов государственного управления и международных исследований разработана комплексная модель оценки деятельности водителей. Предлагаемая система объединяет соблюдение правил дорожного движения, культуру обслуживания, мнение пассажиров, трудовую дисциплину и показатели цифрового мониторинга. Сделан вывод, что внедрение

рейтинговой оценки позволит повысить эффективность государственного регулирования, качество услуг и удовлетворённость пассажиров.

Ключевые слова: общественный транспорт, государственное регулирование, качество услуг, рейтинг водителей, государственное управление, цифровой мониторинг.

1. Kirish (Introduction) Jamoat transporti aholining harakatchanligini ta’minlaydigan, iqtisodiy faollikni qo‘llab-quvvatlaydigan va hududlarning barqaror rivojlanishiga xizmat qiladigan muhim ijtimoiy infratuzilma hisoblanadi. So‘nggi yillarda dunyoning ko‘plab mamlakatlarida transport siyosatining ustuvor yo‘nalishlari nafaqat transport vositalarini modernizatsiya qilish, balki xizmatlar sifati, xavfsizlik, raqamlashtirish va fuqarolarga yo‘naltirilgan boshqaruv tamoyillarini rivojlantirish bilan ham uzviy bog‘lanmoqda. Zamonaviy yondashuvlarda transport tizimining samaradorligi yo‘lovchilar qoniqishi, qatnovlarning ishonchliligi, xizmat ko‘rsatish madaniyati va boshqaruvning shaffofligi kabi mezonlar orqali baholanadi [3]. (Taylor & Francis Online)

O‘zbekiston Respublikasida ham transport sohasini isloh qilish, yo‘lovchi tashish xizmatlarini modernizatsiya qilish va davlat boshqaruvi samaradorligini oshirishga qaratilgan keng ko‘lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Xususan, avtomobil transportida yo‘lovchi tashish faoliyatini tartibga solish, tashuvchilar faoliyatini raqamlashtirish hamda nazorat mexanizmlarini takomillashtirishga oid hukumat qarorlari qabul qilindi. Ushbu islohotlar xizmat sifati va xavfsizlikni oshirish uchun institutsional asos yaratmoqda. (OECD)

Shu bilan birga, amaliyot shuni ko‘rsatadiki, transport vositalari parkini yangilash yoki elektron to‘lov tizimlarini joriy etishning o‘zi xizmat sifati yuqori bo‘lishini kafolatlamaydi. Yo‘lovchilarning transport xizmatidan qoniqishi ko‘p jihatdan haydovchilarning kasbiy malakasi, yo‘l harakati qoidalariga rioya qilishi, muomala madaniyati, harakat jadvaliga amal qilishi hamda favqulodda vaziyatlarda to‘g‘ri qaror qabul qila olishiga bog‘liq. Xalqaro tadqiqotlarda aynan haydovchining xizmat ko‘rsatish sifati yo‘lovchilar tomonidan jamoat transportini tanlashga sezilarli ta’sir ko‘rsatishi qayd etilgan [4]. (Springer Nature)

Bugungi kunda davlat boshqaruvida nazoratning jazolashga asoslangan an’anaviy modeli bosqichma-bosqich natijadorlikka yo‘naltirilgan (performance-based governance) boshqaruv tamoyillari bilan almashinmoqda. OECD davlat boshqaruvi bo‘yicha tavsiyalarida ham davlat organlari faoliyatini baholashda aniq ko‘rsatkichlar (KPI), raqamli monitoring va ochiq hisobdorlik mexanizmlarini joriy etish samarali boshqaruvning muhim sharti sifatida e’tirof etiladi. (OECD)

Mazkur yondashuv jamoat transporti sohasida ham haydovchilar faoliyatini muntazam baholash, xizmat sifati ko‘rsatkichlarini monitoring qilish va reyting natijalarini boshqaruv qarorlariga integratsiyalash zaruratini yuzaga keltiradi. Hozirgi vaqtda O‘zbekistonda transport operatorlari va haydovchilar faoliyatini baholashning ayrim elementlari mavjud bo‘lsa-da, xizmat sifati, xavfsizlik, yo‘lovchilar fikri va kasbiy intizomni yagona reyting tizimida birlashtiruvchi kompleks davlat mexanizmi yetarli darajada shakllanmagan.

Shu nuqtai nazardan, mazkur tadqiqotning **dolzarbligi** jamoat transporti sohasida davlat tartibga solish siyosatini zamonaviy boshqaruv tamoyillari asosida takomillashtirish, haydovchilarni reyting baholash tizimini joriy etish orqali xizmat sifatini oshirishning ilmiy va amaliy asoslarini ishlab chiqish bilan belgilanadi.

Tadqiqotning maqsadi — jamoat transporti sohasida davlat tartibga solish siyosatini takomillashtirish maqsadida haydovchilarni kompleks reyting baholash tizimining konseptual modelini ishlab chiqish hamda uni xizmat sifati va davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish vositasi sifatida ilmiy asoslash.

Tadqiqot vazifalari:

- jamoat transporti sohasida davlat tartibga solish siyosatining nazariy asoslarini tahlil qilish;
- haydovchilar faoliyatini baholash bo'yicha xalqaro tajribani o'rganish;
- O'zbekistonda amaldagi normativ-huquqiy va institutsional mexanizmlarni baholash;
- haydovchilarni reyting baholashning kompleks modelini ishlab chiqish va uni amaliyotga joriy etish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqish.

2. Adabiyotlar sharhi (Literature Review)

Jamoat transporti xizmatlari sifatini oshirish, davlat tomonidan tartibga solish mexanizmlarini takomillashtirish hamda transport tizimida inson omilining rolini kuchaytirish masalalari so'nggi yillarda transport siyosati, davlat boshqaruvi va xizmatlar menejmenti yo'nalishlaridagi ilmiy tadqiqotlarning ustuvor mavzularidan biriga aylandi. Urbanizatsiya sur'atlarining ortishi, aholining transport xizmatlariga bo'lgan talabining kengayishi va raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi jamoat transportini boshqarishda an'anaviy nazorat mexanizmlarini zamonaviy, natijadorlikka yo'naltirilgan boshqaruv usullari bilan uyg'unlashtirish zaruratini yuzaga keltirdi [3]. (OECD)

Transport xizmatlari sifatini baholash bo'yicha eng ko'p iqtibos keltiriladigan ilmiy tadqiqotlardan biri **Juan de Oña** va **Rocío de Oña** tomonidan amalga oshirilgan. Mualliflar 1990–2014-yillar davomida e'lon qilingan ilmiy ishlarga tizimli sharh berib, jamoat transportida xizmat sifati ko'p omilli tushuncha ekanligini asoslaydi. Ularning fikricha, xizmat sifati faqat harakat jadvali yoki texnik holat bilan belgilanmaydi. Yo'lovchilar qoniqishiga haydovchilarning muomala madaniyati, ishonchlilik, xavfsizlik, axborot berish sifati, transport vositasining tozaligi va qulayligi ham sezilarli ta'sir ko'rsatadi [4]. (pubsonline.informs.org)

Mazkur tadqiqot transport xizmatlarini baholash metodologiyasini chuqur yoritgan bo'lsa-da, unda haydovchilar faoliyatini davlat boshqaruvi instrumenti sifatida reyting asosida baholash mexanizmi ishlab chiqilmagan. Baholash asosan yo'lovchilar qoniqishi nuqtai nazaridan olib borilgan bo'lib, davlat tartibga solish siyosati bilan integratsiya masalasi ochiq qolgan.

OECD huzuridagi **International Transport Forum** ekspertlari tomonidan tayyorlangan *Measuring and Valuing Convenience and Service Quality* nomli tadqiqotda jamoat transporti xizmatlarini baholashning zamonaviy yondashuvlari tahlil qilingan. Mualliflar xizmat sifati ko'rsatkichlarini shakllantirishda transport operatorlarining ichki ekspluatatsion ko'rsatkichlari bilan bir qatorda yo'lovchi nuqtai nazaridan baholanadigan indikatorlardan foydalanish zarurligini ta'kidlaydilar. Hisobotda xizmat sifati bo'yicha ma'lumotlarni real vaqt rejimida yig'ish va tahlil qilish davlat boshqaruvi qarorlarining sifatini oshirishi qayd etilgan [3]. (OECD)

Shunga yaqin xulosalar **International Transport Forum**ning *Valuing Convenience in Public Transport* hisobotida ham ilgari surilgan. Unda qulaylik, ishonchlilik, xavfsizlik va muntazamlik jamoat transporti raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillar sifatida e'tirof etiladi. Mualliflarning fikricha, transport operatorlari faoliyatini baholashda xizmat sifati indikatorlarini shartnoma shartlari va davlat nazorati tizimi bilan bog'lash transport tizimining samaradorligini oshirishga xizmat qiladi [5]. (OECD)

Jamoat transporti xizmatlari sifati bo'yicha yana bir muhim sharh **Thomas Kolawole Ojo** tomonidan amalga oshirilgan. Muallif 85 ta ilmiy maqolani tahlil qilib, xizmat sifatini baholashning konseptual va analitik yondashuvlarini umumlashtiradi. Tadqiqot natijalariga ko'ra, xizmat sifati ko'rsatkichlarini baholashda yagona universal metodologiya mavjud emas, biroq deyarli barcha yondashuvlarda ishonchlilik, xavfsizlik, xodimlarning muomala madaniyati va yo'lovchilar qoniqishi asosiy indikatorlar sifatida uchraydi [6]. (Taylor & Francis Online)

Rivojlanayotgan mamlakatlar misolida olib borilgan eng yangi tizimli adabiyotlar sharhida esa jamoat transportidan foydalanish darajasiga xizmat sifati va yo'lovchilar ishonchi bevosita ta'sir ko'rsatishi qayd etilgan. Mualliflar transport siyosatini ishlab chiqishda raqamli monitoring, xizmat sifati indikatorlari va foydalanuvchilar fikrini yagona boshqaruv tizimiga integratsiya qilishni tavsiya etadilar [7]. (Springer Nature)

Davlat boshqaruvi nuqtai nazaridan qaralganda, zamonaviy ilmiy adabiyotlarda natijadorlikka asoslangan boshqaruv (performance-based governance) va ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish (data-driven governance) tamoyillari davlat xizmatlari sifatini oshirishning muhim vositasi sifatida qaralmoqda. Bunda KPI, monitoring, ochiqlik va hisobdorlik tizimlari davlat tartibga solish siyosatining ajralmas elementi sifatida e'tirof etiladi [5]. (OECD)

O'zbekistonda jamoat transporti sohasini tartibga solishga doir ilmiy va normativ-huquqiy asoslar so'nggi yillarda sezilarli darajada takomillashtirilgan bo'lsa-da, mavjud tadqiqotlar asosan transport infratuzilmasini modernizatsiya qilish, avtobus parkini yangilash, elektron to'lov tizimlarini joriy etish yoki yo'nalishlarni optimallashtirish masalalariga bag'ishlangan. **Haydovchilarni davlat boshqaruvi instrumenti sifatida kompleks reyting asosida baholash, uning natijalarini litsenziyalash, rag'batlantirish va malaka oshirish tizimlari bilan integratsiyalash masalasi yetarlicha o'rganilmagan.**

Ilmiy bo'shliq (Research Gap) Yuqoridagi adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, xalqaro ilmiy tadqiqotlarda jamoat transporti xizmatlari sifatini baholash, yo'lovchilar qoniqishini o'lchash va transport operatorlari faoliyatini monitoring qilish bo'yicha yetarli ilmiy asos yaratilgan. Biroq ushbu yondashuvlarni **davlat tartibga solish siyosati** bilan uyg'unlashtirish, ayniqsa **haydovchilarni kompleks reyting baholash tizimi orqali xizmat sifatini boshqarish** masalasi O'zbekiston sharoitida alohida tadqiqot obyekti sifatida deyarli o'rganilmagan.

Mazkur maqolaning ilmiy yangiligi aynan shu bo'shliqni to'ldirishga qaratilgan. Unda haydovchilar faoliyatini baholashning konseptual modeli davlat boshqaruvi, raqamli monitoring va xizmat sifati menejmenti tamoyillari asosida ishlab chiqiladi hamda uni O'zbekiston jamoat transporti tizimida qo'llash bo'yicha amaliy tavsiyalar taklif etiladi.

3. Tadqiqot metodologiyasi (Research Methodology)

Mazkur tadqiqot jamoat transporti sohasida davlat tartibga solish siyosatini takomillashtirish hamda haydovchilarni reyting asosida baholash tizimini shakllantirishning tashkiliy-boshqaruv mexanizmlarini aniqlashga qaratilgan. Tadqiqot metodologik jihatdan davlat boshqaruvi nazariyasi, xizmat sifati menejmenti va raqamli boshqaruv konsepsiyalarining o'zaro integratsiyasiga asoslanadi.

Tadqiqotda sifat (qualitative) yondashuv qo'llanilib, jamoat transporti sohasidagi mavjud boshqaruv mexanizmlari, normativ-huquqiy asoslar va xalqaro tajriba tizimli ravishda o'rganildi. Mazkur yondashuv tanlanishining asosiy sababi shundaki, haydovchilar faoliyatini reyting asosida baholash masalasi faqat miqdoriy ko'rsatkichlar bilan cheklanmaydi, balki davlat siyosati, boshqaruv samaradorligi, xizmat madaniyati va inson omili bilan chambarchas bog'liqdir.

Tadqiqot jarayonida quyidagi ilmiy metodlardan foydalanildi:

1. Normativ-huquqiy tahlil metodi

Mazkur metod orqali O'zbekiston Respublikasida avtomobil transportida yo'lovchi tashish faoliyatini tartibga soluvchi qonun hujjatlari, hukumat qarorlari va davlat boshqaruvi mexanizmlari o'rganildi. Xususan, transport xizmatlarini litsenziyalash, yo'lovchilar xavfsizligini ta'minlash va tashuvchilar faoliyatini nazorat qilish bilan bog'liq huquqiy normalar tahlil qilindi [1].

Normativ-huquqiy tahlil natijalari shuni ko'rsatdiki, amaldagi tizimda xavfsizlik va tashish jarayonini nazorat qilish mexanizmlari mavjud bo'lsa-da, haydovchilarning xizmat ko'rsatish sifati, yo'lovchilar bilan munosabati va umumiy ish samaradorligini baholashga qaratilgan yagona reyting tizimi shakllanmagan.

2. Qiyosiy tahlil metodi

Ushbu metod orqali jamoat transportini boshqarishda rivojlangan mamlakatlar tajribasi o'rganildi. Xususan, Buyuk Britaniya, Singapur, Janubiy Koreya va Yevropa mamlakatlarida transport xizmatlari sifatini baholash, operatorlar faoliyatini monitoring qilish va raqamli boshqaruv vositalaridan foydalanish amaliyotlari tahlil qilindi.

Xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, samarali transport tizimlarida davlat nazorati faqat qoidabuzarliklarni aniqlashga emas, balki xizmat sifati ko'rsatkichlarini muntazam o'lchash va takomillashtirishga qaratilgan [3].

3. Tizimli tahlil metodi

Mazkur metod orqali jamoat transporti tizimi o'zaro bog'langan elementlardan tashkil topgan boshqaruv tizimi sifatida ko'rib chiqildi. Unda:

- davlat organlari;
- transport operatorlari;

- haydovchilar;
- yo'lovchilar;
- raqamli monitoring platformalari

yagona tizimning asosiy subyektlari sifatida baholandi.

4. Konseptual modellashtirish metodi

Tadqiqotning asosiy ilmiy natijasi sifatida haydovchilar faoliyatini reyting asosida baholashning konseptual modeli ishlab chiqildi. Model xizmat sifati, xavfsizlik va boshqaruv samaradorligini yagona baholash tizimida birlashtirishga asoslanadi.

4. Tadqiqot natijalari (Results)

Tadqiqot natijasida jamoat transporti haydovchilarining faoliyatini baholash uchun kompleks reyting modeli ishlab chiqildi. Mazkur model davlat tartibga solish siyosatining zamonaviy talablariga mos ravishda nafaqat nazorat, balki rag'batlantirish va rivojlantirish mexanizmi sifatida shakllantirilgan.

Taklif etilayotgan modelning asosiy g'oyasi shundan iboratki, haydovchi faoliyati faqat sodir etilgan qoidabuzarliklar asosida emas, balki uning umumiy xizmat samaradorligi asosida baholanishi lozim.

Haydovchilarni reyting baholashning konseptual modeli

Model quyidagi asosiy indikatorlardan tashkil topadi:

1. Yo'l harakati xavfsizligi ko'rsatkichi (30 ball)

Mazkur indikator haydovchining:

- yo'l harakati qoidalariga rioya qilishi;
- tezlik rejimiga amal qilishi;
- xavfsiz boshqaruv ko'nikmalari;
- avariya holatlarining oldini olish ko'rsatkichlari

asosida shakllantiriladi.

Ushbu mezonning yuqori ulushga ega bo'lishi transport xizmatlarida xavfsizlik davlat siyosatining asosiy ustuvor yo'nalishlaridan biri ekanligi bilan izohlanadi [2].

2. Yo'lovchilar qoniqishi ko'rsatkichi (25 ball)

Jamoat transportining yakuniy iste'molchisi yo'lovchi hisoblanadi. Shu sababli xizmat sifatini baholashda yo'lovchilar fikrini hisobga olish zamonaviy transport boshqaruvining muhim tamoyillaridan biridir [4].

Mazkur ko'rsatkich quyidagilar orqali aniqlanishi mumkin:

- elektron baholash tizimlari;
- mobil ilovalar orqali fikr bildirish;
- murojaatlar tahlili;
- xizmat madaniyatiga oid baholar.

3. Mehnat intizomi va ekspluatatsion samaradorlik (20 ball)

Ushbu mezon:

- yo'nalish jadvaliga rioya qilish;
- ish vaqtiga amal qilish;
- transport vositasidan oqilona foydalanish;
- texnik talablarga rioya etish

ko'rsatkichlarini qamrab oladi.

4. Xizmat ko'rsatish madaniyati (15 ball)

Haydovchining yo'lovchilar bilan muomala qilish qobiliyati, xushmuomalalik, nogironligi bo'lgan shaxslar va keksalarga munosabati xizmat sifatining muhim tarkibiy qismidir.

5. Kasbiy rivojlanish ko'rsatkichi (10 ball)

Bu indikator:

- malaka oshirish;
- qayta tayyorlash kurslari;
- kasbiy attestatsiya natijalari

asosida shakllantiriladi.

1-jadval

Jamoat transporti haydovchilarini kompleks reyting baholash modeli

№	Baholash mezoni	Maksimal ball
1	Yo'l harakati xavfsizligi	30
2	Yo'lovchilar qoniqishi	25
3	Mehnat intizomi va ekspluatatsiya samaradorligi	20
4	Xizmat ko'rsatish madaniyati	15
5	Kasbiy rivojlanish	10

№	Baholash mezoni	Maksimal ball
	Jami	**100**

Tadqiqot natijalariga ko'ra, mazkur modelning asosiy afzalligi shundaki, u davlat nazoratini **reaktiv (hodisadan keyingi javob)** modelidan **proaktiv (oldindan boshqaruvchi)** modelga o'tkazish imkonini beradi.

Ya'ni, tizimning maqsadi faqat qoidabuzarlikni aniqlash emas, balki:

- yaxshi ishlayotgan haydovchilarni rag'batlantirish;
- muammoli yo'nalishlarni aniqlash;
- xizmat sifatini doimiy oshirish;
- boshqaruv qarorlarini aniq ma'lumotlar asosida qabul qilish

imkonini beradi.

5. Muhokama (Discussion) Jamoat transporti sohasida davlat tartibga solish siyosatining samaradorligi ko'p jihatdan nazorat mexanizmlarining qanchalik natijador tashkil etilganiga bog'liq. An'anaviy boshqaruv yondashuvida davlatning asosiy vazifasi qoidabuzarliklarni aniqlash va tegishli choralarni ko'rishdan iborat bo'lgan bo'lsa, zamonaviy davlat boshqaruvi konsepsiyalarida asosiy e'tibor xizmat sifatini oldindan boshqarish, natijalarni o'lchash va doimiy takomillashtirishga qaratilmoqda [8].

Mazkur tadqiqot doirasida taklif etilgan haydovchilarni reyting baholash tizimi aynan shu tamoyilga asoslanadi. Ushbu tizimning asosiy farqli jihati shundaki, u haydovchini faqat nazorat obyekti sifatida emas, balki transport xizmatlari sifatini shakllantiruvchi asosiy inson resursi sifatida ko'rib chiqadi.

Xalqaro tajriba tahlili shuni ko'rsatadiki, rivojlangan davlatlarda jamoat transporti samaradorligi faqat transport vositalari soni yoki yo'nalishlar zichligi bilan emas, balki xizmat sifati indikatorlari orqali baholanadi. Masalan, Yevropa davlatlarida transport operatorlari bilan tuziladigan shartnomalarda xizmat sifati ko'rsatkichlari (service quality indicators) muhim o'rin egallaydi. Bunda qatnovlarning o'z vaqtida bajarilishi, xavfsizlik, yo'lovchilar qoniqishi va xodimlarning kasbiy faoliyati muntazam monitoring qilinadi [3].

Mazkur tajribadan kelib chiqib, O'zbekiston sharoitida ham haydovchilar faoliyatini baholash tizimini faqat intizomiy nazorat bilan cheklamasdan, xizmat sifatini boshqarish vositasiga aylantirish mumkin.

5.1. Haydovchilar reyting tizimining davlat boshqaruvidagi o'rni Davlat boshqaruvida samaradorlikni oshirishning asosiy shartlaridan biri — qarorlarni aniq ma'lumotlarga asoslangan holda qabul qilishdir. Raqamli transformatsiya sharoitida davlat organlari faoliyatida monitoring, tahlil va baholash tizimlari tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda [9].

Haydovchilar reyting tizimi quyidagi boshqaruv vazifalarini bajarishi mumkin:

Birinchidan, davlat organlariga transport xizmatlari sifati bo'yicha real holatni aniqlash imkonini beradi. Amaldagi tizimlarda ko'pincha nazorat qoidabuzarlik sodir bo'lganidan keyin amalga oshiriladi. Reyting tizimi esa muammolarni oldindan aniqlash imkoniyatini yaratadi.

Ikkinchidan, transport tashkilotlari faoliyatini baholashda qo'shimcha mezon sifatida xizmat qiladi. Masalan, ma'lum bir tashuvchi korxonadagi haydovchilarning o'rtacha reyting ko'rsatkichi ushbu korxonaning umumiy xizmat sifati indikatorlaridan biri bo'lishi mumkin.

Uchinchidan, tizim rag'batlantirish mexanizmini takomillashtiradi. Yuqori natija ko'rsatgan haydovchilarni moddiy va ma'naviy rag'batlantirish, ularni ilg'or tajriba tashuvchisi sifatida shakllantirish mumkin.

5.2. Xalqaro tajriba bilan qiyosiy tahlil

Dunyoning ilg'or transport tizimlarida xizmat sifatini oshirish uchun operatorlar faoliyatini baholashning turli mexanizmlari qo'llaniladi.

Masalan, Buyuk Britaniyada jamoat transporti xizmatlari sifatini baholashda yo'lovchilar fikri, qatnovlarning ishonchliligi va xavfsizlik ko'rsatkichlari muhim indikator sifatida qo'llaniladi. Transport operatorlari faoliyati shartnoma asosida belgilangan sifat standartlariga muvofiq baholanadi.

Singapur tajribasida esa davlat transport boshqaruvi raqamli monitoring va qat'iy xizmat standartlariga asoslangan. Haydovchilar faoliyati xavfsizlik, xizmat sifati va professional standartlarga rioya qilish mezonlari orqali nazorat qilinadi.

Janubiy Koreyada jamoat transporti xizmatlarida yo'lovchilar fikrini muntazam yig'ish va transport xodimlari faoliyatini baholash tizimlari rivojlangan. Bu esa transport xizmatlarini fuqarolar ehtiyojlariga moslashtirish imkonini beradi.

Mazkur tajribalar shuni ko'rsatadiki, samarali transport boshqaruvi faqat infratuzilmaga emas, balki xizmatni amalga oshiruvchi inson resurslarini boshqarishga ham bog'liq.

5.3. Taklif etilayotgan modelning afzalliklari

Tadqiqot doirasida ishlab chiqilgan haydovchilarni reyting baholash modeli quyidagi jihatlari bilan mavjud yondashuvlardan farq qiladi:

1. Komplekslik

Mavjud ko'plab baholash tizimlari asosan xavfsizlik yoki intizom masalalariga e'tibor qaratadi. Taklif etilgan model esa xavfsizlik, xizmat sifati, yo'lovchilar fikri va kasbiy rivojlanishni yagona tizimda birlashtiradi.

2. Raqamli boshqaruvga moslashuvchanlik

Model GPS-monitoring, elektron to'lov tizimlari, mobil ilovalar va yo'lovchilar fikrlarini yig'ish platformalari bilan integratsiya qilish imkoniyatiga ega.

3. Rag'batlantiruvchi xususiyat

Tizimning maqsadi faqat past ko'rsatkichlarni aniqlash emas, balki yuqori natijalarni rag'batlantirish orqali xizmat sifatini oshirishdir.

4. Shaffoflik

Aniq mezonlarga asoslangan reyting tizimi haydovchilar, transport operatorlari va davlat organlari o'rtasidagi munosabatlarda shaffoflikni kuchaytiradi.

5.4. O'zbekiston sharoitida joriy etish mexanizmi

Taklif etilayotgan tizimni amaliyotga joriy etish bosqichma-bosqich amalga oshirilishi maqsadga muvofiq:

1-bosqich. Huquqiy va institutsional tayyorgarlik

- reyting baholash mezonlarini normativ jihatdan belgilash;
- mas'ul davlat organlarini aniqlash;
- baholash tartibini tasdiqlash.

2-bosqich. Raqamli platformani yaratish

Platforma quyidagi ma'lumotlarni birlashtirishi mumkin:

- GPS monitoring;
- yo'l harakati xavfsizligi ma'lumotlari;
- yo'lovchilar fikrlari;
- transport operatorlari hisobotlari;
- malaka oshirish natijalari.

3-bosqich. Sinov tariqasida joriy etish

Avvalo yirik shaharlarda, xususan, yo'lovchi oqimi yuqori bo'lgan hududlarda pilot loyiha sifatida amalga oshirish mumkin.

4-bosqich. To'liq integratsiya

Natijalar asosida tizimni barcha hududlardagi jamoat transportiga kengaytirish mumkin.

5.5. Tadqiqotning ilmiy yangiligi

Mazkur tadqiqotning ilmiy yangiligi quyidagilarda namoyon bo'ladi:

1. Jamoat transporti sohasida davlat tartibga solish siyosatini takomillashtirish vositasi sifatida haydovchilar faoliyatini kompleks reyting baholash modeli taklif qilindi.
2. Transport xizmatlari sifati, yo'l harakati xavfsizligi va yo'lovchilar qoniqishini yagona boshqaruv tizimida birlashtirish mexanizmi ishlab chiqildi.
3. Haydovchilar reytingini davlat boshqaruvi instrumenti sifatida qo'llashning tashkiliy mexanizmi asoslandi.
4. Reyting natijalarini litsenziyalash, attestatsiya, malaka oshirish va rag'batlantirish tizimlari bilan bog'lash bo'yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi.

Muhokama bo'yicha umumiy xulosa

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, jamoat transportida xizmat sifatini oshirish faqat texnik modernizatsiya bilan chegaralanmasligi kerak. Transport tizimining yakuniy samaradorligi uni boshqarayotgan insonlarning kasbiy faoliyati va xizmat madaniyatiga ham bevosita bog'liq.

Shu sababli haydovchilarni reyting asosida baholash tizimi davlat nazoratining yangi shakli sifatida emas, balki **xizmat sifatini boshqarish, inson kapitalini rivojlantirish va davlat boshqaruvi samaradorligini oshirish mexanizmi** sifatida qaralishi lozim.

6. Xulosa (Conclusion)

Mazkur tadqiqot jamoat transporti sohasida davlat tartibga solish siyosatini takomillashtirish, xususan, haydovchilar faoliyatini reyting asosida baholash tizimini joriy etish orqali transport xizmatlari sifatini oshirish masalalariga bag'ishlandi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, zamonaviy transport boshqaruvi faqat transport vositalari sonini oshirish yoki infratuzilmani rivojlantirish bilan cheklanib qolmasligi kerak. Aksincha, xizmat sifatining barqaror oshishi boshqaruv mexanizmlarining samaradorligi, inson omilini to'g'ri baholash va raqamli monitoring vositalaridan oqilona foydalanishga bevosita bog'liqdir.

Tahlillar asosida aniqlanishicha, amaldagi davlat nazorati mexanizmlarida xavfsizlik, litsenziyalash va tashish jarayonlarini nazorat qilish elementlari mavjud bo'lsa-da, haydovchilar faoliyatini xizmat sifati nuqtai nazaridan kompleks baholash tizimi yetarli darajada shakllanmagan. Shu sababli transport xizmatlari sifatini oshirish uchun nazoratning an'anaviy, asosan jazolashga yo'naltirilgan modelidan natijadorlik va rivojlantirishga asoslangan boshqaruv modeliga o'tish zarur.

Tadqiqot doirasida ishlab chiqilgan haydovchilarni reyting baholash modeli transport xizmatlari sifatini boshqarishning yangi vositasi sifatida taklif etildi. Mazkur modelda yo'l harakati xavfsizligi, yo'lovchilar qoniqishi, mehnat intizomi, xizmat ko'rsatish madaniyati va kasbiy rivojlanish kabi mezonlar yagona baholash tizimiga birlashtirildi.

Taklif etilgan modelning asosiy ilmiy-amaliy ahamiyati shundaki, u haydovchini faqat nazorat qilinadigan subyekt sifatida emas, balki davlat transport siyosatini amalga oshirishdagi muhim

inson kapitali sifatida ko'rib chiqadi. Bunday yondashuv transport xizmatlarining sifat ko'rsatkichlarini oshirish, haydovchilarning kasbiy mas'uliyatini kuchaytirish hamda yo'lovchilar ishonchini mustahkamlash imkonini beradi.

Tadqiqot natijalariga ko'ra quyidagi asosiy ilmiy xulosalarga kelindi:

1. **Jamoat transporti xizmatlari sifati ko'p omilli ko'rsatkich bo'lib**, u texnik infratuzilma bilan bir qatorda inson omili, xususan, haydovchilarning kasbiy faoliyati bilan ham belgilanadi.
2. **Davlat tartibga solish mexanizmlarini takomillashtirish uchun natijadorlikka asoslangan baholash tizimlari zarur.** Haydovchilar reytingi bunday boshqaruv mexanizmlaridan biri sifatida xizmat qilishi mumkin.
3. **Raqamli texnologiyalar reyting tizimining samaradorligini oshiruvchi asosiy omildir.** GPS monitoring, elektron to'lov tizimlari, yo'lovchilar fikri va ma'lumotlar tahlili yagona platformada birlashtirilishi mumkin.
4. **Reyting tizimi jazolash vositasi emas, rivojlantirish vositasi bo'lishi kerak.** Yuqori natijalarni rag'batlantirish, past ko'rsatkichlarga ega haydovchilarning malakasini oshirish tizimning asosiy maqsadi bo'lishi lozim.

7. Amaliy tavsiyalar (Practical Recommendations)

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, jamoat transporti sohasida haydovchilarni reyting baholash tizimini joriy etish bo'yicha quyidagi amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. Yagona elektron haydovchilar reyting platformasini yaratish

Transport sohasidagi mavjud raqamli tizimlarni yagona platformaga birlashtirish maqsadga muvofiq. Mazkur platformada har bir haydovchining:

- xavfsizlik ko'rsatkichlari;
- xizmat sifati;
- yo'lovchilar baholari;
- malaka oshirish natijalari;
- mehnat intizomi

bo'yicha ma'lumotlari shakllantirilishi mumkin.

2. Reyting natijalarini rag'batlantirish tizimiga bog'lash

Yuqori reyting ko'rsatkichlariga ega haydovchilar:

- moddiy rag'batlantirilishi;
- kasbiy rivojlanish dasturlariga jalb qilinishi;
- ilg'or tajriba namunasi sifatida e'tirof etilishi

mumkin.

Bu yondashuv xodimlarda ijobiy raqobat muhitini shakllantiradi.

3. Past reyting ko'rsatkichlariga ega haydovchilar bilan individual ishlash tizimini joriy etish

Past natija qayd etilgan hollarda darhol jazolash emas, balki:

- qo'shimcha o'qitish;
- malaka oshirish;
- psixologik va kasbiy tayyorgarlik

mexanizmlaridan foydalanish maqsadga muvofiq.

4. Yo'lovchilar fikrini boshqaruv tizimiga faol integratsiya qilish

Yo'lovchilar transport xizmatining asosiy iste'molchisi hisoblanadi. Shu sababli:

- mobil ilovalar;
- elektron baholash tizimlari;
- QR-kod orqali fikr bildirish mexanizmlari

orqali jamoatchilik fikrini muntazam yig'ish lozim.

5. Reyting tizimini transport operatorlari faoliyatini baholashga kiritish

Kelgusida tashuvchi korxonalar faoliyatini baholashda nafaqat texnik ko'rsatkichlar, balki haydovchilarning o'rtacha reyting natijalari ham hisobga olinishi mumkin.

Bu esa transport tashkilotlarini xizmat sifatini oshirishga undaydi.

Tadqiqotning cheklovlari va kelgusidagi yo'nalishlar

Mazkur tadqiqot konseptual va tahliliy xarakterga ega bo'lib, taklif etilgan modelni amaliyotda sinovdan o'tkazish uchun empirik ma'lumotlar asosida qo'shimcha tadqiqotlar talab etiladi.

Kelgusidagi tadqiqotlarda:

- turli hududlardagi transport korxonalarida pilot baholash o'tkazish;
- haydovchilar reytingining xizmat sifatiga ta'sirini statistik tahlil qilish;
- yo'lovchilar qoniqishi va reyting ko'rsatkichlari o'rtasidagi bog'liqlikni aniqlash;
- sun'iy intellekt asosidagi prognoz modellaridan foydalanish

yo'nalishlarida izlanishlar olib borish mumkin.

Yakuniy ilmiy xulosa Umuman olganda, jamoat transporti sohasida haydovchilarni reyting baholash tizimini joriy etish davlat tartibga solish siyosatini yangi bosqichga olib chiqadigan mexanizmlardan biri bo'lishi mumkin. Ushbu tizim orqali davlat nazorati faqat qoidabuzarliklarni aniqlash vositasi emas, balki xizmat sifatini doimiy takomillashtirish, inson kapitalini rivojlantirish va fuqarolarga yo'naltirilgan boshqaruvni shakllantirish vositasiga aylanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O‘zbekiston Respublikasi Qonuni. **“Avtomobil transporti to‘g‘risida”**. 1998-yil 29-avgust, O‘RQ-674-son (keyingi tahrirlar bilan). – Toshkent: O‘zbekiston Respublikasi qonunchilik ma’lumotlari milliy bazasi.
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Farmoni. **“O‘zbekiston Respublikasida yo‘l harakati xavfsizligini ta’minlash tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”**. – Toshkent, 2022.
3. Anderson R., Condry B., Findlay N., Brage-Ardao R., Li H. **Measuring and Valuing Convenience and Service Quality: A Review of Global Practices and Challenges from Mass Transit Operators and Railway Industries**. International Transport Forum Discussion Papers. – Paris: OECD Publishing, 2013. – No.16. DOI: 10.1787/5k3z04gb6zs1-en.
4. de Oña J., de Oña R. **Quality of Service in Public Transport Based on Customer Satisfaction Surveys: A Review and Assessment of Methodological Approaches** // Transportation Science. – 2015. – Vol.49. – No.3. – P.605–622. DOI: 10.1287/trsc.2014.0544.
5. International Transport Forum. **Valuing Convenience in Public Transport**. – Paris: OECD Publishing, 2014. – 120 p.
6. Ojo T.K. **Quality of Public Transport Service: An Integrative Review and Research Agenda** // Transportation Research / Transport Reviews. – 2017.
7. van Lierop D., Badami M.G., El-Geneidy A.M. **What Influences Satisfaction and Loyalty in Public Transport? A Review of the Literature** // Transport Reviews. – 2018. – Vol.38(1). – P.52–72.
8. Hood C. **A Public Management for All Seasons?** // Public Administration. – 1991. – Vol.69(1). – P.3–19.
9. OECD. **Recommendation of the Council on Digital Government Strategies**. – Paris: OECD Publishing, 2014.
10. OECD. **Public Governance Reviews: Uzbekistan**. – Paris: OECD Publishing, 2019.
11. World Bank. **Transforming Public Transport: The Role of Governance, Institutions and Service Quality**. – Washington, DC: World Bank Publications, 2020.
12. UN-Habitat. **Planning and Design for Sustainable Urban Mobility: Global Report on Human Settlements**. – Nairobi: United Nations Human Settlements Programme, 2013.
13. UITP (International Association of Public Transport). **Public Transport Trends and Challenges**. – Brussels: UITP Publications, 2021.
14. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. **SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality** // Journal of Retailing. – 1988. – Vol.64(1). – P.12–40.

15. Cronin J.J., Taylor S.A. **SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality** // Journal of Marketing. – 1994. – Vol.58(1). – P.125–131.
16. Eboli L., Mazzulla G. **Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit** // Journal of Public Transportation. – 2007. – Vol.10(3). – P.21–34.
17. Redman L., Friman M., Gärling T., Hartig T. **Quality Attributes of Public Transport That Attract Car Users: A Research Review** // Transport Policy. – 2013. – Vol.25. – P.119–127.
18. Tyrinopoulos Y., Antoniou C. **Public Transit User Satisfaction: Variability and Policy Implications** // Transport Policy. – 2008. – Vol.15(3). – P.260–272.
19. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi. **Avtomobil transportida yo‘lovchilar tashish faoliyatini tartibga solish bo‘yicha normativ-huquqiy hujjatlar**. – Toshkent.
20. O‘zbekiston Respublikasi Transport vazirligi. **Jamoat transportini rivojlantirish va transport xizmatlari sifatini oshirish bo‘yicha axborot materiallari**. – Toshkent.