

ТДУ 3.368.01.

АСОСҶОИ МЕТОДИИ БАЛАНДБАРДОРИИ СИФАТИ ХИЗМАТРАСОНӢ ДАР ТАШКИЛОТҶОИ СУҒУРТАИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН

Ашуров Ғ.Д., н.и. и., дотсент, Шарифзода Ф.Ҳ., унвонҷӯ, ДДТТ

Калидвожаҳо: хизматрасонӣ, суғурта, сифат, фаъолияти суғуртавӣ, бозори суғурта, рақобатпазирӣ, маҳсулоти суғуртавӣ, низоми нишондиҳандаҳо.

Дар шароити кунунии раванди фаъолияти ташкилотҳои суғуртавӣ муҳимияти бештареро таҳқиқоти сифати хизматрасониҳо дар ин соҳа пайдо намудааст.

Сифати маҳсулоти суғуртавӣ яке аз нишондиҳандаҳои асосии фаъолияти самараноки ташкилотҳои суғуртавӣ маҳсуб меёбад. Бинобар ин, баландбардории сатҳи сифати маҳсулоти суғуртавӣ ба дараҷаи назаррас устувории ташкилотро дар шароити бозор, суръати тараққиёти техникӣ, қорӣ намудани навоарӣ, рушди самаранокии хизматрасонӣ ва сарфаи тамоми намуди захирахоро, ки дар ин раванд истифода мегардад, муайян менамояд.

Ба ин васила, мақоми асосиро дар муайян намудан ва баҳо додани сифати маҳсулот “ истеъмолкунандагон ишғол мекунанд, вале стандарт қонунҳоро санадҳои меъерӣ, он таҷриба ва малакае, ки дар соҳаи сифат ба даст оварда шудааст, ба низом медарорад.

Ин раванд бо бамиён омадани самтҳои афзалиятноки сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ ба нишондиҳандаҳои шуморавии фаъолияти ташкилотҳои суғуртавӣ дар натиҷаи тағйир ёфтани шартҳои амалигардонии бизнеси суғурта дар Тоҷикистон, алоқамандӣ дорад. Ғайр аз ин, дар шароити имрӯза вучуд надоштани ин ё он нишондиҳандаи сифати хизматрасониҳо оид ба баҳогузори фаъолияти ташкилотҳои суғуртавӣ аз ҷиҳати сифатнокӣ мушкилӣ ба миён меорад.

Нишондиҳандаҳои сифатнокии хизматрасониҳои суғуртавӣ аз инҳо иборат аст: нишондиҳандаҳои алоҳида, умумӣ ва маҷмуи нишондиҳандаҳои сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ.

Нишондиҳандаҳои алоҳида баёнкунандаи сифати хизматрасониҳо дар ҳар як намуди мушаххаси суғурта мебошад. Нишондиҳандаҳои умумии сифат бошад аз ҳамаи нишондиҳандаҳои алоҳида сарчашма мегиранд. Маҷмуи нишондиҳандаҳои сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ сифатнокии фаъолияти кулли ташкилотҳои суғуртавино мефаҳмонад.

Вобаста ба ин, низоми баҳодихии сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ 9 нишондиҳандаи алоҳидаи сифатнокиро дар бар мегирад (ҷадв.1).

Ҷадвали 1.

Нишондиҳандаҳои алоҳидаи сифатнокии хизматрасониҳои суғуртавӣ

Нишондиҳандаҳои сифат	Воҳиди ченак	Сарчашмаи иттилоот	Формула барои ҳисобнамоӣ
Шикоятҳои суғурташавандагон N_j ш	адад	Иттилооти Идораи назорати суғуртавии БМТ, Вазорати молия, маълумотҳои ташкилотҳои суғуртавӣ ва пурсишномаи суғурташавандагон	Зарурият надорад
Баҳои мусбӣ ташкилотҳои суғуртавӣ, суғурташавандагон N_j б.м	адад	Иттилооти Идораи назорати суғуртавии БМТ, Вазорати молия, маълумотҳои ташкилотҳои суғуртавӣ ва пурсишномаи суғурташавандагон	Зарурият надорад
Эродҳо ва ҷаримаҳои мақомоти назоратӣ ва тафтишкунанда N_j э.ҷ	адад	Иттилооти Идораи назорати суғуртавии Бонки миллии Тоҷикистон	Зарурият надорад
Хабардор шудан ва ё маъруфияти ташкилоти суғуртавӣ N_j х.м	%	Маълумотҳои ташкилотҳои суғуртавӣ ва пурсишномаи суғурташавандагон	Зарурият надорад

Вақти миёнаи батанзимдарории зарархо хангоми ҳодисаҳои суғуртави N_j в.м	рӯз	Маълумотҳои ташкилотҳои суғуртави муҳосиботи	$\sum \frac{Pa_{xi} - P_{pmi}}{K_i}$, ки ин ҷо: Pa_{xi} – рӯзи аризнаванис ба ҳодисаи суғуртави оид ба i намуди суғурта; P_{pmi} – рӯзи пардохти маблағи суғуртави оид ба i намуди суғурта; K_i – шумораи ҳодисаҳои суғуртави дар давраи i намуди суғурта
Навъҳои маҳсулоти суғуртави N_j навъ	адад	Иттилооти Идораи назорати суғуртави БМТ	Зарурият надорад
Арзиши ҳимояи суғуртави N_j нарх	Бо %	Иттилооти Идораи назорати суғуртави БМТ, маълумоти Агентии омили назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон	Ҳаққи суғуртави оид ба i -намудҳои суғурта / шумораи шартномаҳои басташуда оид ба i -намудҳои суғурта
Шумораи хизматрасониҳои пешниҳодшуда N_j хизматрасониҳо	адад	Маълумотҳои ташкилотҳои суғуртави	Зарурият надорад
Шумораи филиалҳо ва намояндагҳои N_j фил.	адад	Иттилооти Идораи назорати суғуртави БМТ, маълумоти Агентии омили назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон	Зарурият надорад

Азбаски нишондиҳандаҳои алоҳидаи пешниҳод шуда фарогири ҳам сифатнокӣ ва ҳам миқдорӣ мебошанд, онҳоро зарурият дорад, то ба намуди муқоисанамой барои ҳисобкунии нишондиҳандаҳои умумӣ ва маҷмуии сифати хизматрасониҳои суғуртави маънедод намоем.

Барои амалигардонии масъалаи гузошташуда ислоҳи нишондиҳандаҳои алоҳидаи зерин таҳия гардиданд (ҷадв.2).

Ҷадвали 2.

Ислоҳи нишондиҳандаҳои алоҳидаи сифати хизматрасониҳои суғуртави

Нишондиҳандаҳо	Нуктаи сарҳисоб	Ҳол	Усулҳои ислоҳдорӣ
Шикоятҳои суғурташавандагон N_j ш	0	0	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо ҳоли аҳамияти аввалия доштаи шумораи шикоятҳо кам мегардонад. Масалан, дар мавриди 2 шикоят: $0-2 = (-2)$ ҳол
Баҳои мусбии ташкилотҳои суғуртави, суғурташавандагон N_j б.м	0	0	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо ҳоли аҳамияти аввалия доштаи шумораи баҳои мусбиро зиёд мегардонад. Масалан, дар мавриди 5 баҳогузорӣ: $0+5=5$ ҳол
Эродҳо ва ҷаримаҳои мақомоти назоратӣ ва тафтишқунанда N_j э.ҷ	0	0	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо ҳоли аҳамияти аввалия доштаи шумораи эродҳо ва ҷаримаҳо кам мегардонад. Масалан, дар мавриди 1 эрод: $0-1 = (-1)$ ҳол
Хабардор шудан ва ё маъруфияти ташкилоти суғуртави N_j х.м	Аҳамиятнокии миёнаи хабардорӣ ва маъруфияти соҳа 25%	25	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо ҳоли аҳамияти аввалия доштаи ба андозаи % зиёд мегардонад, камшавии нишондиҳандаҳо “ кам мешавад. Масалан, хангоми нишондиҳандаҳои миёнаи хабардоршавӣ 25%, андозаи таҳлилмешуда “ 20%. $20\% - 25\% = (-5\%)$ ё (-5) ҳол.
Вақти миёнаи батанзимдарории зарархо хангоми ҳодисаҳои суғуртави N_j в.м	7 - рӯз	0	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо ҳоли аҳамияти аввалия доштаи дар шумораи рӯзҳои батанзимдарории даъвоҳо кам мегардонад, камшавии нишондиҳандаҳо “ зиёд мегардад. Масалан, дар сурати вақти миёнаи батанзимдарории зарарҳо 10 рӯз будан: $7-10 = (-3)$ рӯз ё (-3) ҳол
Навъҳои маҳсулоти суғуртави N_j навъ	1	0	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо ҳоли аҳамияти аввалия доштаи ба шумораи маҳсулоти иловагии суғуртави баланд мегардонад, камшавии нишондиҳандаҳо “ кам

			мегардад. Масалан, хангоми мавҷудияти 5 маҳсулоти суғуртавӣ оид ба j намуди суғурта. $5-1=4$ ҳол
Арзиши химояи суғуртавӣ N_j нарх	Арзиши миёнаи полиси суғуртавӣ	100	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо холи аҳамияти аввалия доштара ба андозаи фарқият дар арзиш кам мегардонад, камшавии нишондиҳандаҳо “ зиёд мегардад. Масалан, хангоми арзиши миёнаи полис 100 сомони будан, андозаи таҳлилгардида ба 250 баробар мегардад. $100/250*100\% = 40\%$ ё $(100- 40) = 60$ ҳол
Шумораи хизматрасониҳои пешниҳодшуда N_j хизматрасониҳо	1	0	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо холи аҳамияти аввалия доштара ба андозаи шумораи шартномаҳои амалкунанда ба ташкилотҳои беруна зиёд мегардонад, камшавии нишондиҳандаҳо “ кам мегардад. Масалан, хангоми мавҷудияти 2 шартнома ба ташкилотҳои беруна: $2-1 = 1$ ҳол
Шумораи филиалҳо ва намоёндагӣҳо N_j фил.	1	0	Зиёдшавии нишондиҳандаҳо холи аҳамияти аввалия доштара ба андозаи шумораи шартномаҳои амалкунанда ба ташкилотҳои беруна зиёд мегардонад, камшавии нишондиҳандаҳо “ кам мегардад. Масалан, хангоми мавҷудияти 10 филиал: $10-1=9$ ҳол

Ислоҳоти пешниҳодшуда имконият фароҳам меоварад, то нишондиҳандаҳои алоҳидаи ба даст овардара ба намуди муқоисавӣ инъикос намоем. Методикаи ислоҳот аз рӯи ҳар як нишондиҳанда дар ҷадвали 2 оварда шудааст.

Нишондиҳандаҳои алоҳидаи оварда шуда ба намуди муқоисавӣ имконият медиҳад, то нишондиҳандаҳои умимӣ ва маҷмуи сифати хизматрасониҳои суғуртавиरो баҳисоб бигирем.

Барои баҳисобгирии нишондиҳандаҳои мувофиқ буда, формулаи зерин таҳия гардидааст:

$$N_{ci}^{ym} = \sum N1, \quad (1)$$

ки дар ин ҷо, N_{ci}^{ym} “ нишондиҳандаи умумии сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ аз рӯи i намудҳои суғурта; N1 - нишондиҳандаи алоҳидаи сифат аз рӯи i намудҳои суғурта;

$$N_{ci}^m = \sum N_{ci}^y, \quad (2)$$

ки дар ин ҷо, N_{ci}^m “ нишондиҳандаи маҷмуии сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ; N_{ci}^y “ нишондиҳандаи умумии сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ аз рӯи i намудҳои суғурта.

Дар ин ҷо, баҳисобгирии заруриро тавсия намуда, бояд ба назар бигирем, ки сифати маҷмуии нишондиҳандаҳоро метавон ҳамчун омили мусбӣ ва манфӣ қабул намоем, зеро ҷӣ андозае, ки сифати маҷмуӣ нишондиҳандаҳои хизматрасонии суғуртавии ташкилоти суғурта баланд бошад, ҳамон қадар сифати маҳсулоти суғуртавӣ ва хизматгузори пешниҳодшуда дар ин соҳа баланд мегардад. Ва баръакс, ҷӣ андозае, ки сифати маҷмуӣ нишондиҳандаҳои хизматрасонии суғуртавии ташкилоти суғурта дар сатҳи паст қарор бигирад, ба ҳамон андоза сифати маҳсулоти суғуртавӣ ва хизматгузори пешниҳодшуда низ паст мегардад. Манфӣ арзёбӣ гардидани сифати маҷмуӣ нишондиҳандаҳо аз он гувоҳӣ медиҳад, ки хизматрасонии суғуртавӣ ва ё маҳсулоти суғуртавӣ бесифат роҳандозӣ мегарданд.

Тавассути низоми пешниҳодгардидаи сифатнокии хизматрасониҳои суғуртавӣ ҳамчунин метавон ошкор намуд, ки кадом навъ ё намудҳои хизматрасониҳои суғуртавии ташкилоти суғуртавӣ ба паст намудани сифати нишондиҳандаҳои умимӣ ва маҷмуӣ оварда мерасонад, ки ин ба роҳбарияти ташкилот оид ба афзалиятҳо дар самти хизматрасонии босифат маълумоти дақиқ пешниҳод намуда, «пахлуҳои нозук»-и он омӯхта мешаванд.

Ҳамин тавр, бояд қайд намуд, ки нишондиҳандаҳои таҳиягардидаи сифатнокӣ аз рӯйи моҳияти худ маҳдудият надоранд. Аҳамияти нишондиҳандаҳоро метавон дар фосилаи аз - дарёфт. Ғайр аз ин, стандарти ягонаи муайян намудани сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ то ҳанӯз вучуд надорад ва аз нигоҳи муаллиф таҳия ва ҷорӣ гардонии стандарт низ ба хизматрасонии босифат дар соҳаи суғурта оварда намерасонад, зеро хизматрасонӣ дар асоси стандарт ин сифати хизматрасонии даври гузаштара дарак медиҳад. Дар шароити тағйирёбии доимии муҳити атроф зарур аст, ки ташкилотҳои суғуртавӣ зарурият доранд, то сифати хизматрасониҳоро мукамал гардонанд.

Ба назари мо, низоми пешниҳодгардидаи сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ метавонад воситаи самараноки баҳодиҳии фаъолияти бозори хизматрасониҳои суғуртавии Ҷумҳурии Тоҷикистон гардад.

Адабиёт

1. Ашуров Г.Д. Совершенствование системы оказания страховых услуг в Республике Таджикистан. Дис. на соискание уч. степени к.э.н. по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: (сфера услуг) - Душанбе, 2011.
2. Ахвледиани Ю.Т. Рынок страховых услуг: современные тенденции и перспективы развития: монография “ М.: РУСАЙНС, 2017. “ 236 с.
3. Ефимов О. Н. Основы страхового дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. Н. Ефимов; М-во сел.хоз-ва РФ, Башкирский ГАУ “ Уфа, 2014. “ 123 с. “ Библиогр.- С. 114-123
4. Юлдашев Р., Тронин Ю. Концепция научной корректировки регулирования страховой деятельности // Страховое дело, 2000.-№7.

АННОТАЦИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА СТРАХОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН

В статье представлено исследование системы показателей оценки качества страхового обслуживания, установлено, что предложенная система показателей качества страхового обслуживания может служить эффективным инструментом оценки деятельности страховых организаций Республики Таджикистан.

Ключевые слова: услуга, страхование, качество, страховая деятельность, страховой рынок, конкурентоспособность, страховой продукт, система показателей.

АННОТАТСИЯ

АСОСҶОИ МЕТОДИИ БАЛАНДБАРДОРИИ СИФАТИ ХИЗМАТРАСОНӢ ДАР ТАШКИЛОТҶОИ СУҒУРТАИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН

Дар мақола низоми нишондиҳандаҳои баҳодиҳии сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ таҳқиқ гардида, ба андешаи мо низоми пешниҳодгардидаи баҳодиҳии сифати хизматрасониҳои суғуртавӣ метавонад воситаи самараноки баҳодиҳии фаъолияти бозори хизматрасониҳои суғуртавии Ҷумҳурии Тоҷикистон гардад.

Калимаҳои калидӣ: хизматрасонӣ, суғурта, сифат, фаъолияти суғуртавӣ, бозори суғурта, рақобатпазирӣ, маҳсулоти суғуртавӣ, низоми нишондиҳандаҳо.

ANNOTATION

METHODICAL BASES OF IMPROVING THE QUALITY OF INSURANCE SERVICES IN THE INSURANCE ORGANIZATIONS OF THE REPUBLIC OF TAJIKISTAN

The article presents a study of the system of indicators for assessing the quality of insurance services, it is established that the proposed system of indicators of the quality of insurance services can serve as an effective tool for evaluating the activities of insurance organizations of the Republic of Tajikistan.

Key words: service, insurance, quality, insurance activity, insurance market, competitiveness, insurance products, scorecard.