

State support for cluster export activities through financial resource provision is one of the widely used and internationally unrestricted trade practices. Accordingly, this mechanism can be applied to clusters of different industries, allowing for the replenishment of working capital, expansion of production capacities, and efficient execution of export operations. Ultimately, this will enhance the competitiveness of cluster participants in both domestic and international markets.

### **Literature**

1. Porter M. Competitive Advantage of Nations. // Wirtschafts-politische Bldtter. 1990. -C. 47-94.
2. Rosenfeld A. A guide to cluster strategies in less favored regions. // Regional technology strategies. 2002. - C. 35.
3. Andersson T. The Cluster Policies Whitebook. // Malmo: IKED, 2004. P.13
4. Фридман Ю. А., Речко Г. Н., Крицкий Д.В. Региональные кластеры и инновационное развитие. // Экономические науки. 2012. №5 (93). - C.132.
5. Enhancing the Innovative Performance of Firms: Policy Options and Practical Instruments. // United Nations: New York and Geneva, 2009. -C.148.
6. Портал обсуждения проектов нормативно-правовых актов [Режим доступа]: <https://regulation.gov.uz/ru/d/79193>
7. Бегимова Д.«Кластер сиесати асосида минтақалар табиий иқтисодий салоҳиятидан самарали фойдаланиш»: Фалсафа доктора (PhD) диссертация автореферати. // Тошкент 2023. - 47 б.

## **НЕОБХОДИМОСТЬ РАЗРАБОТКИ ТИПОВЫХ ВНУТРЕННИХ ПРАВИЛ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ В НОВОЙ РЕДАКЦИИ: НОВЫЕ РЕАЛИИ РЫНКА И ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**Мирзарахманов Ф.С.**

*Стажер-исследователь Центра  
исследований проблем приватизации и  
управления государственными активами*

Указом Президента Республики Узбекистан от 11 апреля 2018 года № УП-5409 были приняты меры, направленные на дальнейшее сокращение и упрощение процедур при получении лицензий и документов разрешительного характера в сфере предпринимательской деятельности, и начиная с 1 июня 2018 года среди прочего предусматривалось сокращение количества представляемых документов за счёт отмены требования о представлении заявителем копии утверждённых внутренних правил контроля качества предоставляемых услуг. Таким образом, был закреплён подход, согласно которому лицензирующий орган разрабатывает и утверждает типовые правила, которыми в последующем могут руководствоваться риэлторские организации при формировании собственных внутренних регламентов. Во исполнение данного требования

и в целях обеспечения единых стандартов оказания риэлторских услуг были разработаны и внедрены «Типовые внутренние правила контроля качества предоставляемых услуг», утверждённые приказом Госкомконкуренции Республики Узбекистан от 22 мая 2018 года № 187-П. Данным документом установлен базовый порядок, регулирующий деятельность риэлторских организаций, определены основные принципы контроля качества и закреплены общие требования, позволяющие унифицировать подачу информации об услугах, упорядочить процесс взаимодействия с заказчиками и обеспечить необходимый уровень прозрачности при осуществлении сделок с недвижимостью.

Риэлторская деятельность переживает постоянные изменения в законодательстве, внедрение новых технологических решений и усложнение запросов клиентов придаёт теме обновления внутренних правил особую актуальность. Существующая редакция правил по контролю качества риэлторских услуг уже не учитывает те нормативно-правовые и организационные перемены, которые произошли с момента её принятия. Так, к примеру в соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан от 24 августа 2020 года № УП-6044 «О мерах по кардинальному совершенствованию лицензионных и разрешительных процедур» с 1 января было отменено лицензирование риэлторской деятельности. Кроме того, сегодня функции уполномоченного органа по координации риэлторской деятельности возложены на Агентство по управлению государственными активами Республики Узбекистан.

В Закон Республики Узбекистан «О риэлторской деятельности» также были внесены изменения, предусматривающие создание профессиональных общественных объединений и обязательное членство в них риэлторских организаций и риэлторов. Эти реформы отражают кардинальную перестройку правового поля и требуют пересмотра существующих правил с учётом современного состояния рынка недвижимости и обновлённого формата профессионального саморегулирования.

Необходимость разработки новых правил обусловлена и тем, что покупатели и продавцы недвижимости стали более юридически подкованными и стремятся к полному пониманию своих прав и обязанностей на каждом этапе сделки. Если внутренние нормы не содержат чётких критериев качества риэлторских услуг и не описывают порядок реагирования на претензии в фиксированные сроки, клиенты могут почувствовать недостаточную защищённость или заподозрить непрозрачность. Это способно нанести вред деловой репутации риэлторской организации или риэлтору индивидуальному предпринимателю и затруднить дальнейшее развитие бизнеса.

Актуальность темы также подтверждается тем, что за последние годы заметно возрос интерес к удалённым и электронным формам взаимодействия, а в старой версии правил про это практически нет

упоминаний. Сотрудники всё чаще обмениваются документами с клиентами через мессенджеры, используют электронные подписи или проводят комплексные консультации в формате видеосвязи. В подобных условиях необходимо формализовать требования к формату предоставления информации, к архивированию цифровых документов и их защиты от утечек. Если эти вопросы оставлять в тени, снижаются гарантии сохранности персональных и коммерчески важных сведений, что со временем приводит к репутационным потерям или даже судебным разбирательствам.

Новая редакция правил на наш взгляд должна также предусматривать инструменты внутреннего контроля, направленные на противодействие легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения в деятельности риэлторских организаций. Это позволит своевременно выявлять сомнительные транзакции, проводить проверку благонадёжности клиентов и источников поступающих средств, а также устанавливать прозрачные порядки документирования и отчётности. Одновременно подобные механизмы укрепят доверие к рынку недвижимости, продемонстрируют готовность риэлторских организаций соблюдать международные стандарты комплаенса и обеспечат соответствие государственным требованиям финансового мониторинга.

Немаловажным аспектом становится и порядок рассмотрения жалоб, поскольку при несовершенстве системы многие конфликты не удается урегулировать в досудебном порядке. Клиент, столкнувшийся с проблемой, вправе ожидать от агентства чёткой процедуры: куда направлять заявление, кто будет вести проверку, какие сроки отвода на ответ, что делать, если решение кажется ему несправедливым. Старая редакция внутренних правил ограничивается лишь кратким указанием на приём жалобы в письменном виде, не конкретизируя при этом этапы и механизм дальнейшего взаимодействия. В результате жалобы могут затягиваться, а клиенты — оставаться в неведении о ходе рассмотрения. Более структурированный регламент позволит риэлторской организации быстро реагировать на проблемные случаи и тем самым укреплять доверие к своему сервису.

Прежние нормы также не регламентируют надёжную защиту персональной информации и механизмы противодействия мошенничеству, хотя недвижимость часто рассматривается как способ отмывания средств, и государственные органы уделяют этому направлению повышенное внимание. При отсутствии систематизированных правил проверки источников финансирования, контроля сделок и мер по предотвращению незаконных финансовых операций риэлторская организация или риэлтор индивидуальный предприниматель оказываются уязвимыми к подозрениям и проверкам со стороны надзорных органов. Одновременно это ставит под угрозу интересы честных клиентов, которые хотят быть

уверены, что совершают сделку с проверенным контрагентом. Новая редакция правил должна установить прозрачные схемы внесения задатка, согласования расчётов и возврата средств в случае расторжения сделки, а также прописывает действия персонала при возникновении подозрений на мошеннические операции.

Обновлённая регламентация правил важна ещё и потому, что рынок недвижимости весьма динамичен и требует постоянной адаптации к новым вызовам. В современных условиях агентство, претендующее на лидерские позиции, обязано иметь выстроенную и понятную систему внутренних процедур. Без этого оно не сможет своевременно реагировать на запросы клиентов, переходить на электронные площадки торгов, участвовать в государственных программах, связанных с продажей или арендой жилых и коммерческих объектов, и поддерживать высокий уровень сервисных стандартов.

Старая версия документа охватывает лишь базовые аспекты ведения риэлторской деятельности и не содержит механизмов, гарантирующих одинаково качественное обслуживание как в офисном формате, так и в удалённом режиме.

Все эти проблемы и риски указывают на насущность комплексного пересмотра устаревших норм. Новая редакция должна учесть цифровые инструменты в работе риэлторов, пошаговую процедуру по приёму и проверке документов, установление контактных точек для клиентов на каждом этапе, а также более прозрачные схемы расчётов. С её помощью можно закрепить единые стандарты обслуживания, где чётко прописано, как риэлтор выявляет и учитывает потребности клиента, какими инструментами поиска объектов пользуется, в какой форме должен предоставить консультацию и как фиксирует результат оказанных услуг. Всё это даст возможность объективно оценивать успехи каждого специалиста, выявлять слабые места во внутренней системе и оперативно вносить корректировки.

Таким образом, актуальность темы, связанной с разработкой новых внутренних правил для риэлторских организаций, не вызывает сомнений. Подобные документы должны соответствовать новым законодательным нормам, отражать последние тенденции рынка недвижимости, обеспечивать высокую степень защиты интересов клиентов и при этом быть удобными в повседневной работе. Принятие новой редакции позволит оптимизировать бизнес-процессы, минимизировать споры и повысить качество обслуживания до уровня, соответствующего современным требованиям. Для рынка, в котором сделки сопряжены со значительными финансовыми оборотами и юридическими рисками, подобный шаг становится не просто желательным, а практически обязательным условием стабильного и успешного функционирования.