IJTIMOIY XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISHDA INSTITUTSIONAL ISLOHOTLAR: YEVROPA ITTIFOQI VA OSIYO DAVLATLARI TAJRIBASI

Karjavova Xurshida Abdumalikovna
Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti dotsenti, PhD
https://doi.org/10.5281/zenodo.19630268

Annotatsiya. *Maqolada ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda institutsional islohotlarning roli tahlil qilingan. Yevropa Ittifoqi mamlakatlarida ijtimoiy xizmatlar sifati bo'yicha umumiy prinsiplar, foydalanuvchiga yo'naltirilganlik, integratsiyalashgan xizmatlar va monitoring mexanizmlari o'rganilgan. Osiyo davlatlaridan Yaponiya, Janubiy Koreya va Singapur tajribasi asosida jamoaga asoslangan xizmatlar, institutsional modernizatsiya va natijaga yo'naltirilgan boshqaruv masalalari tahlil qilingan. Tadqiqot natijasida ijtimoiy xizmatlar sifatiga ta'sir etuvchi asosiy institutsional omillar aniqlanib, O'zbekiston uchun amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.*
Keywords: *ijtimoiy xizmatlar, institutsional islohotlar, xizmatlar sifati, Yevropa Ittifoqi, Osiyo davlatlari, integratsiyalashgan xizmatlar, jamoaviy xizmatlar.*

Аннотация. *В статье анализируется роль институциональных реформ в повышении качества социальных услуг. Изучены общие принципы качества социальных услуг, ориентация на пользователя, интегрированные услуги и механизмы мониторинга в странах Европейского союза. На примере азиатских стран, с учетом опыта Японии, Южной Кореи и Сингапура, проанализированы вопросы услуг, предоставляемых на уровне общин, институциональной модернизации и ориентированного на результат управления. В результате исследования выявлены основные институциональные факторы, влияющие на качество социальных услуг, и разработаны практические рекомендации для Узбекистана.*
Ключевые слова: *социальные услуги, институциональные реформы, качество услуг, Европейский союз, азиатские страны, интегрированные услуги, услуги на уровне общин.*

Abstract. *The article analyzes the role of institutional reforms in improving the quality of social services. The general principles of the quality of social services in the European Union countries, user orientation, integrated services and monitoring mechanisms are studied. From Asian countries, based on the experience of Japan, South Korea and Singapore, issues of community-based services, institutional modernization and results-oriented management are analyzed. As a result of the study, the main institutional factors affecting the quality of social services were identified and practical recommendations were developed for Uzbekistan.*
Keywords: *social services, institutional reforms, quality of services, European Union, Asian countries, integrated services, community services.*

Kirish (Introduction)

Zamonaviy global iqtisodiy va ijtimoiy rivojlanish sharoitida aholining turmush darajasini oshirish, ijtimoiy tenglikni ta'minlash va inson kapitalini rivojlantirishda ijtimoiy xizmatlar tizimining roli tobora ortib bormoqda. Ijtimoiy xizmatlar nafaqat aholining ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlamlarini qo'llab-quvvatlash vositasi, balki jamiyatda barqaror rivojlanish, ijtimoiy

adolat va inklyuziv iqtisodiy o‘sishni ta’minlovchi muhim institutsional mexanizm sifatida namoyon bo‘ladi.

Bugungi kunda ijtimoiy xizmatlar tizimining samaradorligi faqat xizmatlar hajmi yoki qamrov darajasi bilan emas, balki ularning sifati, manzilliligi, uzluksizligi va natijadorligi bilan baholanmoqda. Shu nuqtai nazardan, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirish masalasi davlat ijtimoiy siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biriga aylanmoqda. Ayniqsa, aholining demografik tarkibidagi o‘zgarishlar, jumladan, qarish jarayonining jadallashuvi, urbanizatsiya, migratsiya oqimlarining kuchayishi va oilaviy institutlarning transformatsiyasi ijtimoiy xizmatlar tizimini yangi bosqichga olib chiqishni talab etmoqda.

Mazkur jarayonda institutsional islohotlar alohida ahamiyat kasb etadi. Institutsional yondashuv ijtimoiy xizmatlar tizimini nafaqat tashkiliy jihatdan takomillashtirish, balki uni boshqarish, moliyalashtirish, nazorat qilish va baholash mexanizmlarini tubdan modernizatsiya qilishni nazarda tutadi. Shu bois, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirish masalasi ko‘p jihatdan mavjud institutlarning samaradorligi va ularning o‘zaro uyg‘un faoliyatiga bog‘liq hisoblanadi.

Yevropa Ittifoqi mamlakatlarida ijtimoiy xizmatlar sifati bo‘yicha ilg‘or tajribalar shakllangan bo‘lib, bu hududda xizmatlarning sifatini ta’minlashga qaratilgan yagona prinsiplar, standartlar va monitoring tizimlari joriy etilgan. Xususan, foydalanuvchiga yo‘naltirilganlik, inson huquqlariga asoslangan yondashuv, xizmatlarning integratsiyalashganligi va shaffof boshqaruv tamoyillari ustuvor hisoblanadi. Bu esa ijtimoiy xizmatlarning nafaqat samaradorligini, balki ularning barqarorligini ham ta’minlaydi.

Osiyo davlatlarida esa ijtimoiy xizmatlar tizimini isloh qilish jarayoni o‘ziga xos xususiyatlarga ega. Bu hududda demografik bosim, iqtisodiy rivojlanish darajasidagi tafovutlar va madaniy omillar ijtimoiy xizmatlar tizimini shakllantirishda muhim rol o‘ynaydi. Yaponiya, Janubiy Koreya va Singapur kabi davlatlarda amalga oshirilgan islohotlar ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda institutsional yondashuvning yuqori samaradorligini ko‘rsatmoqda. Xususan, jamoaga asoslangan xizmatlar, davlat va nodavlat sektor hamkorligi, raqamli texnologiyalarni joriy etish va inson kapitalini rivojlantirishga qaratilgan chora-tadbirlar ushbu mamlakatlar tajribasining muhim jihatlarini tashkil etadi.

Shu bilan birga, rivojlanayotgan davlatlar, jumladan O‘zbekiston uchun ham ijtimoiy xizmatlar tizimini modernizatsiya qilish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Mamlakatda so‘nggi yillarda ijtimoiy himoya tizimini takomillashtirish, aholining ehtiyojmand qatlamlarini qo‘llab-quvvatlash va xizmatlar sifatini oshirish bo‘yicha qator islohotlar amalga oshirilmoqda. Biroq, mavjud tizimda xizmatlar sifati, ularning integratsiyasi va monitoring mexanizmlarini yanada takomillashtirish zarurati saqlanib qolmoqda.

Mavzu bo‘yicha boshqa olimlar ilmiy asarlari qisqacha tahlili.

Ijtimoiy xizmatlar sifati va institutsional islohotlar masalasini o‘rganishda Yevropa ilmiy maktabida, avvalo, xizmatlar sifatini umumiy prinsiplar va boshqaruv standartlari orqali tushuntirish yondashuvi shakllangan. Yevropa Komissiyasi huzuridagi Social Protection Committee ishlab chiqqan Yevropa sifat tizimida ijtimoiy xizmatlar sifatining asosiy mezonlari sifatida qulaylik, ochiqlik, foydalanuvchiga yo‘naltirilganlik, uzluksizlik va natijadorlik ko‘rsatiladi. Bu yondashuv maqolangiz mavzusi uchun muhim, chunki u sifatni faqat xizmat hajmi bilan emas, balki institutsional tashkil etilish darajasi bilan bog‘laydi.

Alfonso Lara Montero, Sarah van Duijn, Nick Zonneveld, Mirella Minkman va Henk Nies Yevropadagi integratsiyalashgan ijtimoiy xizmatlar bo‘yicha tadqiqotlarida xizmatlar sifati alohida tashkilot faoliyati bilan emas, balki turli sektorlar o‘rtasidagi hamkorlik darajasi bilan belgilanishini ta’kidlaydi. Ularning fikricha, ta’lim, bandlik, sog‘liqni saqlash va ijtimoiy himoya institutlari o‘rtasidagi uzviy integratsiya foydalanuvchi uchun yanada yaxlit va natijador xizmatni ta’minlaydi. Shu bois ular institutsional islohotlarning asosiy yo‘nalishi sifatida sektorlararo integratsiya, multidisiplinar boshqaruv va mahalliy darajadagi muvofiqlashtirishni ko‘rsatadi.

Mazkur olimlarning qarashlarida yana bir muhim jihat shundaki, ular ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishni markazlashgan byurokratik tizimni kengaytirish bilan emas, balki moslashuvchan, ehtiyojga asoslangan va foydalanuvchi markazidagi boshqaruv modeli bilan bog‘laydi. Bu yondashuv Yevropa Ittifoqi tajribasida institutsional islohotlarning amaliy mazmunini ochib beradi.

Yaponiya tajribasini tahlil qilgan Takako Tsutsui ijtimoiy xizmatlar sifati, ayniqsa keksalar uchun xizmatlarda, faqat xizmat turini ko‘paytirish orqali emas, balki ularni yagona hududiy tizimga birlashtirish orqali oshishini asoslaydi. Uning fikricha, community-based integrated care system modeli tibbiy xizmat, uzoq muddatli parvarish, profilaktika va kundalik qo‘llab-quvvatlash xizmatlarini bir makonda va bir boshqaruv mantig‘ida birlashtirishi bilan samarali hisoblanadi. Tsutsui bu jarayonda mahalliy hokimiyatlar, xizmat ko‘rsatuvchilar va oilalar o‘rtasidagi koordinatsiya sifatning tayanch omili ekanini qayd etadi.

Peng Song esa Yaponiyadagi community-based integrated care system bo‘yicha tadqiqotida aholining qarishi sharoitida sifatli ijtimoiy xizmatlar yaratish uchun institutlar o‘rtasidagi chegaralarni qisqartirish zarurligini ko‘rsatadi. Uning xulosasiga ko‘ra, samarali modelning asosi — bu xizmatlarni tibbiy, ijtimoiy va maishiy qo‘llab-quvvatlash bloklariga bo‘lib yubormasdan, ularni yagona ehtiyojlar tizimi sifatida boshqarishdir. Bu fikr maqolangiz mavzusidagi institutsional islohotlarning mazmunini chuqurlashtirishga xizmat qiladi.

Yapon tajribasining tarixiy shakllanishini o‘rgangan Y. Hatano ham jamoaga asoslangan integratsiyalashgan parvarish tizimi ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda eng muhim shartlardan biri ekanini ko‘rsatadi. U Mitsugi tajribasi misolida isbotlaydiki, xizmatlarning mahalliylashuvi, yagona kirish nuqtasining mavjudligi va hududiy ehtiyojlarga mos boshqaruv aholiga ko‘rsatiladigan yordamning sifatini sezilarli ravishda oshiradi.

Janubiy Koreya bo‘yicha Jon Pareliussen, Hyunjeong Hwang va Axel Purwin ijtimoiy xavfsizlik tarmog‘ini mustahkamlashga bag‘ishlangan OECD tadqiqotida ijtimoiy xizmatlar sifatini faqat moliyalashtirish darajasi bilan izohlash yetarli emasligini ta’kidlaydi. Ularning fikricha, sifatning oshishi uchun xizmatlarning qamrovi, manzilliligi va ijtimoiy sug‘urta hamda ijtimoiy yordam institutlari o‘rtasidagi uyg‘unlik ta’minlanishi lozim. Ayniqsa, ular Koreyada norasmiy bandlik va keksalar qashshoqligi sharoitida xizmatlar sifati zaif institutlardan ko‘ra, muvofiqlashtirilgan ijtimoiy himoya tizimiga ko‘proq bog‘liq ekanini ko‘rsatadi.

Koreya misolida OECDning boshqa tahlillari ham shuni ko‘rsatadiki, xizmat sifati ijtimoiy yordam, bandlik siyosati va sog‘liqni saqlash mexanizmlarining bir-biri bilan qanchalik bog‘langaniga qarab farqlanadi. Bu jihat Pareliussen va hammualliflarining xulosalarini mustahkamlaydi: institutsional islohotning asosiy vazifasi yangi idora yaratish emas, balki mavjud tizimlar o‘rtasida funksional uzviylikni kuchaytirishdir.

Yevropa ijtimoiy xizmatlarida sifatni rivojlantirish bo‘yicha Alfonso Lara Monteroning keyingi ishlari ham xizmat sifati masalasini workforce development, ya’ni kadrlar salohiyati bilan chambarchas bog‘laydi. U ijtimoiy xizmatlar sifati ko‘p jihatdan xodimlarning malakasi, xizmat

ko‘rsatish standartlarini tushunishi va turli sektor vakillari bilan birga ishlash kompetensiyasiga bog‘liq ekanini qayd etadi. Demak, institutsional islohotlar faqat tashkiliy o‘zgarish emas, balki inson kapitalini rivojlantirish dasturlari bilan birga borishi kerak.

Tadqiqot metodologiyasi (Research Methodology)

Mazkur tadqiqotda ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda institutsional islohotlarning rolini aniqlash maqsadida kompleks ilmiy yondashuvlardan foydalanildi. Tadqiqot jarayonida tahlil va sintez, qiyosiy tahlil, tizimli yondashuv hamda mantiqiy umumlashtirish usullari qo‘llanildi. Xususan, Yevropa Ittifoqi va Osiyo davlatlari (Yaponiya, Janubiy Koreya, Singapur) tajribasini o‘rganishda qiyosiy tahlil usuli asosiy metod sifatida qo‘llanilib, turli institutsional modellar va ularning samaradorligi solishtirildi. Shuningdek, ijtimoiy xizmatlar sifati ko‘rsatkichlarini baholashda tizimli yondashuvdan foydalanilib, xizmatlarning mavjudligi, qulayligi, integratsiyalashganligi va natijadorligi o‘zaro bog‘liqlikda tahlil qilindi. Tadqiqotda xalqaro tashkilotlar (Yevropa Komissiyasi, OECD va boshqalar) hisobotlari hamda ilmiy manbalar asosida ikkilamchi ma’lumotlar tahlili amalga oshirildi. Olingan natijalar asosida ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishga qaratilgan institutsional mexanizmlar umumlashtirildi va ilmiy xulosalar shakllantirildi.

Maqolaning maqsadi.

Hozirgi bosqichda ijtimoiy xizmatlar tizimini takomillashtirish masalasi ko‘plab davlatlarda ijtimoiy siyosatning ustuvor yo‘nalishiga aylanmoqda. Bunga, bir tomondan, aholining qarishi, uzoq muddatli parvarish va ijtimoiy himoya xizmatlariga talabning ortib borishi, ikkinchi tomondan esa xizmatlar sifati, qamrovi va natijadorligiga nisbatan talablarning kuchayishi sabab bo‘lmoqda. OECD ma’lumotlariga ko‘ra, aholining keksayishi uzoq muddatli parvarish va hamjamiyatga asoslangan xizmatlar tizimini qayta ko‘rib chiqishni talab qilmoqda.

Yevropa Ittifoqida ijtimoiy xizmatlar sifatini ta’minlash uchun umumiy sifat tamoyillari ishlab chiqilgan bo‘lib, ularda xizmatlarning ochiqligi, qulayligi, uzluksizligi, foydalanuvchiga yo‘naltirilganligi va huquqlarga asoslanganligi asosiy mezon sifatida belgilangan. Bu yondashuv ijtimoiy xizmatlar sifatini faqat xizmat hajmi bilan emas, balki ularning tashkiliy va institutsional pishganligi bilan baholash zarurligini ko‘rsatadi.

Osiyo davlatlarida ham mazkur masala dolzarb tus olgan. Xususan, Yaponiya aholining tez qarishi sharoitida community-based integrated care tizimini rivojlantirmoqda, Janubiy Koreya esa ijtimoiy xavfsizlik tarmog‘ini mustahkamlash va himoya mexanizmlarini kengaytirishga urg‘u bermoqda. Singapurda esa ijtimoiy xizmatlar sifati va qamrovini oshirish maqsadida ijtimoiy xizmatlar sektorini rivojlantiruvchi institutlar vakolati kuchaytirilmoqda.

Shu jihatdan, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda institutsional islohotlarni Yevropa Ittifoqi va Osiyo davlatlari tajribasi asosida o‘rganish ilmiy va amaliy jihatdan dolzarb hisoblanadi. Mazkur tajribalarni qiyosiy tahlil qilish ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishning samarali mexanizmlarini aniqlash, ularni milliy sharoitga moslashtirish va sohada boshqaruv samaradorligini kuchaytirish imkonini beradi.

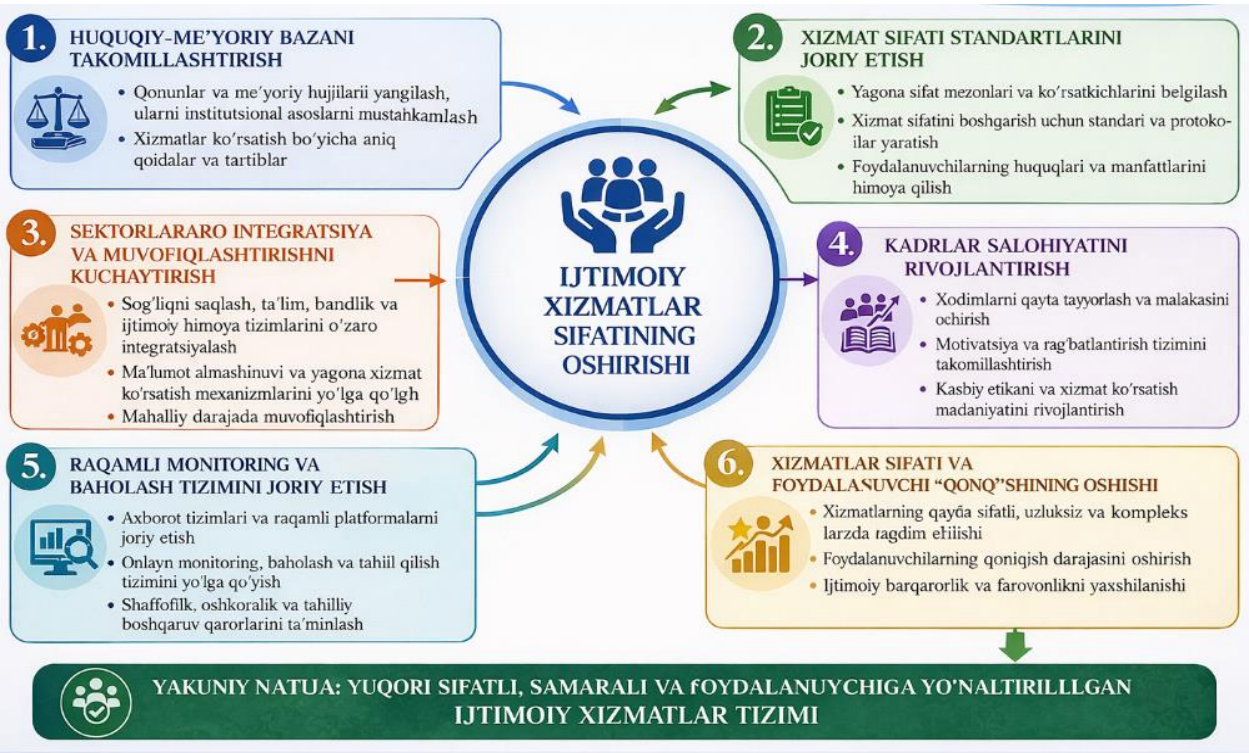
1-jadval

Ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda institutsional yondashuvlarning qiyosiy tavsifi

Hudud/davlat	Asosiy institutsional yondashuv	Ustuvor yo‘nalish	Kutilayotgan natija

Yevropa Ittifoqi	Umumiy sifat tamoyillari va metodik ko‘rsatmalar	Xizmat sifati standartlari, foydalanuvchiga yo‘naltirilganlik, monitoring	Xizmatlarning shaffofligi, uzluksizligi va taqqoslanadigan sifat darajasi
Yaponiya	Community-based integrated care system	Tibbiy, parvarish, profilaktika va kundalik qo‘llab-quvvatlashni integratsiyalash	Keksalar uchun yashash joyiga yaqin, uzluksiz va kompleks xizmat
Janubiy Koreya	Ijtimoiy xavfsizlik tarmog‘ini mustahkamlash	Qamrovni kengaytirish, manzillilik, himoya mexanizmlarini uyg‘unlashtirish	Ehtiyojmand guruhlarga xizmat yetkazish samaradorligini oshirish
Singapur	Sektor developer modeli va markazlashgan muvofiqlashtirish	Institutlar salohiyatini oshirish, kadrlar rivoji, xizmat sifati va qamrovi	Ijtimoiy xizmatlar ekotizimining institutsional barqarorligi va natijadorligi

1-jadval ma’lumotlari shuni ko‘rsatadiki, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda barcha hududlarda yagona maqsad mavjud bo‘lsa-da, unga erishishning institutsional yo‘llari turlicha. Yevropa Ittifoqida asosiy e’tibor xizmatlar sifati bo‘yicha umumiy tamoyillar va monitoring mexanizmlarini shakllantirishga qaratilgan. Bu modelda sifat me’yoriy va tashkiliy jihatdan mustahkamlanadi. Yaponiya tajribasi esa xizmatlarni alohida bo‘g‘inlar bo‘yicha emas, balki yagona hududiy tizim sifatida boshqarish samaraliroq ekanini ko‘rsatadi. Ayniqsa, aholining qarishi sharoitida tibbiy yordam, parvarish va kundalik qo‘llab-quvvatlash xizmatlarini birlashtirish sifatni oshiruvchi muhim omil sifatida namoyon bo‘ladi. Janubiy Koreyada institutsional islohotlar ko‘proq ijtimoiy himoya qamrovini kengaytirish va tizimdagi uzilishlarni kamaytirishga yo‘naltirilgan. Bu yerda xizmat sifati, avvalo, ehtiyojmand qatlamga xizmatlarning qanchalik manzilli va samarali yetib borishi bilan belgilanadi. Singapurda esa ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirish sektorni rivojlantirishga mas’ul maxsus institutlar orqali ta’minlanmoqda. Bu yondashuv davlatning nafaqat nazorat qiluvchi, balki xizmatlar ekotizimini rivojlantiruvchi subyekt sifatidagi rolini kuchaytiradi.



1-rasm. Ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda institutsional islohotlarning asosiy yo‘nalishlari

1-rasmda ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishga olib keluvchi asosiy institutsional zanjir ifodalangan. Undan ko‘rinadiki, sifatni oshirish birgina xizmatlar sonini ko‘paytirish bilan emas, balki izchil institutsional o‘zgarishlar orqali ta’minlanadi. Birinchi bosqichda huquqiy-me’yoriy bazani mustahkamlash zarur, chunki aynan shu bosqich keyingi standartlashtirish va nazorat mexanizmlariga asos yaratadi. Yevropa Ittifoqi tajribasida bu holat yaqqol namoyon bo‘lgan. Ikkinchi bosqich sifat standartlarini joriy etish bilan bog‘liq. Standartlar xizmat ko‘rsatishning minimal va maqsadli darajasini belgilaydi, bu esa hududlar va tashkilotlar bo‘yicha tafovutlarni kamaytiradi. Uchinchi bosqichda sektorlararo integratsiya muhim o‘rin egallaydi, chunki ijtimoiy xizmatlar ko‘pincha sog‘liqni saqlash, ta’lim va bandlik tizimlari bilan uzviy bog‘liq. Yaponiya tajribasi aynan shu integratsiya sifatni oshirishda markaziy omil ekanini ko‘rsatadi. To‘rtinchi va beshinchi bosqichlar - kadrlar salohiyati hamda monitoring tizimi - institutsional islohotlarning amaliy samaradorligini ta’minlaydi. Singapur tajribasida xizmatlar sifatini oshirish uchun sektor tashkilotlari salohiyatini kuchaytirish va markazlashgan muvofiqlashtirishga alohida e’tibor qaratilgan. Umuman olganda, rasm tahlili shuni ko‘rsatadiki, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda institutsional islohotlar o‘zaro bog‘liq va ketma-ket amalga oshiriladigan jarayon sifatida namoyon bo‘ladi. Ularning yakuniy natijasi esa xizmat sifati, qamrovi, uzluksizligi va foydalanuvchi qoniqishining oshishida ifodalanadi.

2-jadval

Ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda Yevropa va Osiyo modellari qiyosiy tahlili

Tahlil yo‘nalishi	Yevropa Ittifoqi modeli	Osiyo davlatlari modeli (Yaponiya, Koreya, Singapur)	Ilmiy xulosa

Asosiy yondashuv	Normativ-huquqiy va standartlashtirilgan	Amaliy, moslashuvchan va natijaga yo‘naltirilgan	Yevropada tizim barqaror, Osiyoda esa samaradorlik yuqori
Institutsional tuzilma	Markazlashgan va qat’iy tartibga solingan	Moslashuvchan, hududiy darajada boshqariladigan	Gibrid model eng maqbul hisoblanadi
Xizmat sifati boshqaruvi	Standartlar va protokollar asosida	Natijadorlik va foydalanuvchi ehtiyojlari asosida	Standart + natija uyg‘unligi zarur
Integratsiya darajasi	Sektorlararo yuqori integratsiya	Hududiy va funksional integratsiya	Integratsiya sifati xizmat samaradorligini belgilaydi
Kadrlar siyosati	Professional standartlar va sertifikatsiya	Doimiy o‘qitish va kompetensiya rivoji	Kadrlar sifati xizmat sifatining asosi
Monitoring va baholash	Kuchli nazorat va audit tizimi	Raqamli va natijaga yo‘naltirilgan monitoring	Monitoring tizimi xizmat sifatini barqarorlashtiradi
Foydalanuvchiga yo‘naltirilganlik	Huquqlarga asoslangan yondashuv	Ehtiyoj va natijaga asoslangan yondashuv	Ikkala yondashuv integratsiyasi samarali
Davlat roli	Regulyator va nazoratchi	Rivojlantiruvchi va koordinator	Zamonaviy modelda davlat – fasilitator
Innovatsiya va raqamlashtirish	Sekin, lekin barqaror joriy etiladi	Tez va keng joriy etiladi	Raqamlashtirish sifatni keskin oshiradi
Umumiy natija	Barqaror va standartlashgan tizim	Moslashuvchan va yuqori samarali tizim	Kombinatsiyalangan model optimal hisoblanadi

3-jadval ma’lumotlari shuni ko‘rsatadiki, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda Yevropa va Osiyo modellari o‘ziga xos ustunliklarga ega bo‘lib, ular turli institutsional yondashuvlarga asoslanadi. Yevropa Ittifoqi modelida xizmatlar sifati asosan normativ-huquqiy bazaning puxtaligi, standartlar va qat’iy nazorat mexanizmlari orqali ta’minlanadi. Bu esa xizmatlar barqarorligini va bir xil sifat darajasini kafolatlaydi. Osiyo davlatlari tajribasida esa asosiy e’tibor xizmatlar natijadorligi, moslashuvchan boshqaruv va foydalanuvchi ehtiyojlariga tezkor javob berishga qaratilgan. Ayniqsa, Yaponiya va Singapurda institutsional tizimlar xizmat ko‘rsatish samaradorligini oshirishga yo‘naltirilgan bo‘lib, bu xizmatlar sifatining amaliy jihatdan yuqori bo‘lishini ta’minlaydi. Jadvaldan kelib chiqib, shuni ta’kidlash mumkinki, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda eng maqbul yondashuv Yevropa modelining barqarorligi va Osiyo modelining moslashuvchanligini uyg‘unlashtirgan gibrid institutsional modelni shakllantirishdan iboratdir. Bu esa xizmatlar sifati, qamrovi va natijadorligini bir vaqtning o‘zida ta’minlash imkonini beradi.

Xulosa

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirish zamonaviy ijtimoiy siyosatning ustuvor yo‘nalishlaridan biri bo‘lib, bu jarayonda institutsional islohotlar hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. Ijtimoiy xizmatlar sifati faqat xizmatlar hajmi yoki qamrovi bilan emas, balki ularning foydalanuvchiga yo‘naltirilganligi, uzluksizligi, integratsiyalashganligi, monitoring qilinishi va natijadorligi bilan belgilanadi. Shu sababli mazkur sohada amalga oshirilayotgan islohotlar, eng avvalo, boshqaruv mexanizmlari, huquqiy asoslar, xizmat standartlari va kadrlar salohiyatini takomillashtirishga qaratilishi lozim.

Yevropa Ittifoqi tajribasi tahlili shuni ko‘rsatdiki, ijtimoiy xizmatlar sifatini ta’minlashda normativ-huquqiy baza, umumiy sifat standartlari va qat’iy monitoring tizimi muhim o‘rin tutadi. Ushbu model xizmatlarning barqarorligi, shaffofligi va taqqoslanadigan sifat darajasini ta’minlashga xizmat qiladi. Osiyo davlatlari, xususan Yaponiya, Janubiy Koreya va Singapur tajribasi esa ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda amaliy natijadorlik, moslashuvchan boshqaruv, jamoaga asoslangan xizmatlar va raqamli monitoring tizimlarining samaradorligini namoyon etdi.

Qiyosiy tahlil natijasida aniqlandiki, Yevropa modeli ko‘proq standartlashtirish va huquqiy tartibga solishga asoslangan bo‘lsa, Osiyo modeli tezkor moslashuvchanlik, foydalanuvchi ehtiyojlariga yaqinlashish va institutsional koordinatsiyani kuchaytirish bilan ajralib turadi. Shundan kelib chiqib, ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda eng maqbul yo‘l sifatida barqaror standartlar va amaliy moslashuvchanlikni uyg‘unlashtirgan gibrid institutsional modelni shakllantirish zarurligi asoslandi.

Tadqiqot davomida ishlab chiqilgan jadval va rasmli tahlillar ham ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirish jarayoni ko‘p bosqichli va tizimli xarakterga ega ekanini tasdiqladi. Xususan, huquqiy-me’yoriy bazani mustahkamlash, xizmat sifati standartlarini joriy etish, sektorlararo integratsiyani kuchaytirish, kadrlar salohiyatini rivojlantirish va raqamli monitoring tizimini yo‘lga qo‘yish ushbu sohani takomillashtirishning asosiy yo‘nalishlari sifatida namoyon bo‘ldi.

Umuman olganda, tadqiqot natijalari ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishda institutsional islohotlar tizimning tayanch omili ekanini ko‘rsatdi. Shu bois O‘zbekiston sharoitida ham ijtimoiy xizmatlar tizimini takomillashtirishda xalqaro tajribaning ilg‘or jihatlaridan foydalanish, yagona sifat standartlarini joriy etish, hududiy integratsiyani kuchaytirish, kadrlar kompetensiyasini oshirish va raqamli boshqaruv vositalarini keng qo‘llash maqsadga muvofiq hisoblanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati (References)

1. European Commission. A Voluntary European Quality Framework for Social Services. – Brussels: European Commission, 2010.
2. European Commission. Mapping long-term care quality assurance practices in the EU. – Brussels: European Commission, 2021.
3. European Social Network (ESN). Integrated Social Services in Europe. – Brussels, 2016.
4. OECD. Health at a Glance 2025: OECD Indicators. – Paris: OECD Publishing, 2025.
5. OECD. Strengthening the Social Safety Net in Korea. – Paris: OECD Publishing, 2022.
6. OECD. Rejuvenating Korea: Policies for a Changing Society. – Paris: OECD Publishing, 2019.
7. OECD. Towards a structured and systemic integration of long-term care. – Paris: OECD Publishing, 2020.
8. Tsutsui T. Community-based integrated care system in Japan: present and future. – Tokyo: National Institute of Public Health, 2014.

9. Song P. Integrated care in Japan: policy and practice. – International Journal of Integrated Care, 2019.
10. Hatano Y. Community-based integrated care in Japan: evolution and challenges. – Journal of Public Health, 2017.
11. Pareliussen J., Hwang H., Purwin A. Strengthening the Social Safety Net in Korea. – OECD Working Papers, 2022.
12. Montero A.L., van Duijn S., Zonneveld N., Minkman M., Nies H. Integrated care in Europe: lessons for social services. – European Social Network, 2016.
13. Ministry of Social and Family Development (MSF), Singapore. Social Service Sector Strategic Roadmap. – Singapore, 2022.
14. National Council of Social Service (NCSS). Social Service Industry Digital Plan. – Singapore, 2023.
15. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti. Aholini ijtimoiy himoya qilish tizimini takomillashtirish to‘g‘risidagi farmonlar va qarorlar. – Toshkent, 2020–2024.
16. O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi. Ijtimoiy soha ko‘rsatkichlari bo‘yicha statistik to‘plam. – Toshkent, 2024.