IJTIMOIY XODIMLARNING ISH VAQTI BYUDJETI VA VAZIFALAR TAQSIMOTINING PROAKTIVLIK KO‘RSATKICHLARIGA TA’SIRI

Buronova Sitora Tohir qizi
UzMU mustaqil tadqiqotchisi
Tel.: +998934739222
El.pochta: sitoraburonova22@gmail.com
DOI:https://doi.org/10.5281/zenodo.23587942

Annotatsiya: Ushbu tezisda ijtimoiy xodimlarning ish vaqti byudjeti va vazifalar taqsimotining proaktivlik ko‘rsatkichlariga ta’siri sotsiologik yondashuv asosida tahlil qilingan. Muallif xizmat ko‘rsatish jarayonida uchraydigan byurokratik to‘siqlar, elektron bazalarga ortiqcha ma’lumot kiritish kabi omillar xonadonlar bilan bevosita ishlash vaqtini qisqartirib yuborishini ko‘rsatib o‘tgan. Shuningdek, «Inson» ijtimoiy xizmatlar markazlari faoliyatida aholining psixologik xususiyatlari, hududiy infratuzilma, nodavlat notijorat tashkilotlari (NNT) bilan strategik sheriklik, mahalla darajasidagi noformal ijtimoiy kapital va ijtimoiy xodimlarning kasbiy nufuzi kabi masalalar atroflicha yoritilgan. Tadqiqot yakunida proaktiv ijtimoiy xizmatlar samaradorligini oshirish, raqamli integratsiyani kuchaytirish, kadrlar salohiyatini mustahkamlash va kasbiy toliqishning (burnout) oldini olish bo‘yicha amaliy taklif hamda tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: ijtimoiy xodim, proaktiv yondashuv, ish vaqti byudjeti, «Inson» markazlari, keys-menejment, ijtimoiy kapital, kasbiy toliqish (burnout), ijtimoiy shartnoma.

Abstract: This thesis analyzes the impact of social workers' working time budget and task distribution on proactivity indicators from a sociological perspective. The author points out that bureaucratic barriers and excessive data entry into electronic databases during service delivery reduce the time available for direct engagement with households. The study also thoroughly examines aspects of the "Inson" social service centers' operations, such as the psychological characteristics of the population, regional infrastructure, strategic partnerships with non-governmental non-profit organizations (NGOs), informal social capital at the neighborhood (mahalla) level, and the professional prestige of social workers. In conclusion, practical proposals and recommendations are developed to increase the efficiency of proactive social services, strengthen digital integration, enhance human resources capacity, and prevent professional burnout.

Keywords: social worker, proactive approach, working time budget, "Inson" centers, case management, social capital, burnout, social contract.

Аннотация: В данной тезисе на основе социологического подхода проанализировано влияние бюджета рабочего времени и распределения задач социальных работников на показатели проактивности. Автор отмечает, что бюрократические барьеры и избыточный ввод данных в электронные базы в процессе работы сокращают время непосредственного взаимодействия с домохозяйствами. В исследовании также подробно освещаются такие аспекты деятельности центров социальных услуг «Инсон», как психологические особенности населения, региональная инфраструктура, стратегическое партнерство с негосударственными некоммерческими

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.

организациями (ННО), неформальный социальный капитал на уровне махалли и профессиональный престиж социальных работников. В заключение разработаны практические предложения и рекомендации по повышению эффективности проактивных социальных услуг, укреплению цифровой интеграции, кадрового потенциала и предотвращению профессионального выгорания.

Ключевые слова: социальный работник, проактивный подход, бюджет рабочего времени, центры «Инсон», кейс-менеджмент, социальный капитал, профессиональное выгорание (burnout), социальный контракт.

Kirish. Ijtimoiy xodimlarning ish vaqti byudjeti va vazifalar taqsimoti ham proaktivlik ko‘rsatkichlariga ta’sir ko‘rsatadi. Xizmat xodimlari kundalik faoliyatining katta qismini hisobotlar tuzish, turli elektron bazalarga ma’lumot kiritish va formal hujjatlashtirishga sarflagan holda, xonadonlar bilan bevosita ishlash va muloqot qilish vaqti qisqaradi. Bu holat ijtimoiy ish amaliyotining sifatini pasaytirib, proaktiv yondashuvni shunchaki statistikani to‘ldirish vositasiga aylantirib qo‘yish xavfini tug‘diradi.

Ijtimoiy ish amaliyotida qayta aloqa (feedback) va ijtimoiy monitoring tizimining yo‘lga qo‘yilganligi proaktiv xizmatlar sifatini nazorat qilishning asosiy shartidir. «Inson» markazlari tomonidan ko‘rsatilayotgan xizmatlardan qoniqish darajasini muntazam ravishda sotsiologik so‘rovlar va mustaqil baholash indikatorlari orqali o‘rganib borish zarur. Bu jarayon ijtimoiy xodimlarning xonadonlardagi harakatlari qanchalik to‘g‘ri va xolis tashkil etilganini, ajratilayotgan manbalar va reabilitatsiya choralari oila farovonligiga real ta’sir ko‘rsatganini aniqlash imkonini beradi.

Xizmat oluvchilar tomonidan baholash mezonlari	Yuqori qoniqish ko‘rsatkichi (%)	Qisman qoniqish ko‘rsatkichi (%)	Natijasiz deb topilgan holatlar (%)
Murojaatsiz, o‘z vaqtida yordam taklif etilishi	78%	16%	6%
Ijtimoiy xodimning muloqot madaniyati va axloqi	81%	14%	5%
Kompleks va kompleks reabilitatsiya rejasi sifati	59%	28%	13%
Muammoni to‘liq bartaraf etish natijadorligi	52%	33%	15%

Xizmat oluvchilarning ijtimoiy-psixologik xususiyatlari va psixologik tayyorgarligi ham proaktiv yondashuvning og‘ishsiz ishlashiga ta’sir ko‘rsatadi. Uzoq vaqt davomida ijtimoiy izolyatsiyada yoki og‘ir turmush sharoitida yashab kelgan shaxslarda shakllangan passiv psixologik himoya va moslashuv mexanizmlari ijtimoiy xodimning o‘zgarishlar qilish haqidagi takliflarini rad etishga olib kelishi mumkin. Ushbu toifadagi shaxslar bilan ishlashda standart baholash usullari samara bermaydi; bu yerda uzoq muddatli psixologik hamrohlik va bosqichma-bosqich ishonch muhitini shakllantirish talab etiladi.

Asosiy qism. Ijtimoiy xizmatlar geografiyasi va hududiy infratuzilma rivojlangani ham proaktivlik darajasida sezilarli farqlarni keltirib chiqaradi. Shahar sharoitida transport infratuzilmasi va raqamli aloqa manbalarining qulayligi ijtimoiy xodimlarga kun davomida ko‘proq xonadonlarni qamrab

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.

olish va keyslar bo‘yicha tezkor harakat qilish imkonini beradi. Ma’muriy markazlardan uzoqda joylashgan qishloq hududlarida esa logistika muammolari va xizmat ko‘rsatish muassasalarining tarqoqligi sababli proaktiv kuzatuv va baholash ishlarining davriyligi pasayadi.

Jamoatchilik sektori va nodavlat notijorat tashkilotlari (NNT) bilan strategik sheriklikni yo‘lga qo‘yish «Inson» markazlari faoliyatini kengaytiruvchi qo‘shimcha ijtimoiy omil hisoblanadi. NNTlarning muayyan ijtimoiy guruhlar (masalan, oilaviy zo‘ravonlikdan jabrlanganlar, noyob kasallikka chalingan bolalar, ozodlikdan mahrum etish joylaridan qaytgan shaxslar) bilan ishlash borasidagi ixtisoslashgan tajribasi va resurslari proaktiv yordam ko‘rsatish modelini yanada boyitadi. Davlat va nodavlat sektori o‘rtasidagi ijtimoiy sheriklik mexanizmi aholining ehtiyojlariga moslashuvchan va manzilli munosabat bildirish imkoniyatini yaratadi.

Ijtimoiy xodimning jamiyatdagi mavqei va uning kasbiy nufuzi (prestij) proaktiv ijtimoiy ish samaradorligini belgilovchi bilvosita, ammo o‘ta muhim omildir. Ijtimoiy ishchi kasbining ijtimoiy maqomi va ish haqi miqdori yuqori bo‘lganda, ushbu sohaga yuqori malakali, motivatsiyaga ega bo‘lgan kadrlar oqimi ortadi. Bu esa o‘z navbatida, xonadonlarda ko‘rsatiladigan ijtimoiy xizmatlarning sifati, madaniyati va manzilli natijadorligining oshishiga xizmat qiladi.

Ijtimoiy ish amaliyotida individual va oilaviy darajada proaktiv xizmat ko‘rsatish modelini joriy etish jarayoni o‘ziga xos mikrosotsiologik va destruktiv dinamikaga ega. Xonadonlarga bevosita tashrif buyurish va ijtimoiy tashxis qo‘yish jarayonida ijtimoiy xodim faqatgina rasmiy-huquqiy vazifani bajarib qolmay, balki oilaning ichki ijtimoiy-psixologik iqlimi bilan bevosita to‘qnashadi. Oilalardagi shaxslararo munosabatlarning xususiyati, nizolar darajasi va oila a’zolari o‘rtasidagi emotsional bog‘liqlik yoki sovuqlik proaktiv xizmatni qabul qilish va ko‘rsatilayotgan yordamning real natija berishida hal qiluvchi o‘rin tutadi.

Ayniqsa, destruktiv xulq-atvor va ijtimoiy xavf guruhiga kiruvchi xonadonlarda proaktiv yondashuvga nisbatan qarshilik ko‘rsatish va himoya mexanizmlarining shakllanishi kuzatiladi. Spirtli ichimliklarga yoki giyohvandlik moddalariga qaramligi mavjud bo‘lgan, oilaviy zo‘ravonlik xavfi yuqori bo‘lgan yoki bolalar tarbiyasiga e’tiborsizlik qilinadigan xonadonlar muammoni oldindan aniqlash va tashqi aralashuvga ko‘pincha salbiy munosabat bildirishadi. Bunday oilalarda ijtimoiy xodimning proaktiv harakati jamiyat nazorati va oilaning ichki ishlariga bosim o‘tkazish sifatida qabul qilinadi. Bu holat ijtimoiy xodimdan standart ko‘rsatmalardan tashqariga chiqib, yuqori darajadagi psixologik muloqot ko‘nikmalarini, empatiya va ishonch muhitini yaratish usullarini qo‘llashni talab etadi.

Ijtimoiy xizmatlar ko‘rsatishda jamoatchilik tuzilmalari va noformal ijtimoiy kapitaldan foydalanish darajasi proaktivlik vaqtini keskin qisqartiradi. O‘zbekistonning sotsiokultural sharoitida mahalla va qo‘shnichilik munosabatlari axborotning birlamchi va eng tezkor manbai bo‘lib xizmat qiladi. Oilada yuzaga kelayotgan inqirozli vaziyatlar, moddiy yoki ma’naviy qiyinchiliklar, nogironligi bo‘lgan shaxslarning parvarishsiz qolish xavfi dastlab aynan lokal jamoatchilik e’tiboriga tushadi. Ijtimoiy xodim ushbu noformal axborot oqimlarini to‘g‘ri tahlil qila olishi va ularni rasmiy keys-menejment bosqichiga o‘tkazishi lozim.

Shu bilan birga, ijtimoiy xodimlarning ish vaqti byudjeti va vazifalar taqsimoti proaktiv xizmat sifatini belgilovchi muhim omildir. Agar xodim kundalik faoliyatining katta qismini elektron bazalarga ma’lumot kiritish, turli hisobotlarni shakllantirish va formal hujjatlashtirishga sarflasa, bevosita aholi bilan ishlash va xonadonlarda bo‘lish vaqti sezilarli darajada qisqaradi. Bu esa ijtimoiy ish amaliyotining mohiyatini o‘zgartirib, uni proaktiv yordam berishdan ko‘ra, qaytadan formal-byurokratik xarakterdagi statistika to‘plash jarayoniga aylantirib qo‘yish xavfini tug‘diradi.

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.

Aholining turli ijtimoiy-demografik qatlamlari o‘rtasida proaktiv xizmatlardan foydalanish va ularga bo‘lgan ehtiyojni anglash darajasi bir xil emas. Keksalar, yolg‘iz yashovchi shaxslar va nogironligi bo‘lgan fuqarolar proaktiv tashriflarni ijobiy qabul qilib, davlatning e’tibori va g‘amxo‘rligi sifatida baholashsa, yosh oilalar yoki mehnatga layoqatli, ammo band bo‘lmagan fuqarolar orasida bu jarayonga nisbatan befarqlik yoki paternalistik kayfiyat ustunlik qilishi mumkin. Paternalistik kayfiyat hukmron bo‘lgan muhitda fuqarolar o‘z ijtimoiy muammolarini bartaraf etishda shaxsiy mas’uliyatni o‘z zimmalariga olishni xohlamaydilar va faqat davlat tomonidan moddiy subsidiyalar berilishini kutadilar.

Proaktiv ijtimoiy ish texnologiyalarining natijadorligini oshirishda ijtimoiy shartnoma mexanizmining roli katta. Ijtimoiy shartnoma orqali yordam oluvchi oila zimmasiga ma’lum majburiyatlar, jumladan, kasb-hunarga o‘rganish, bandlik dasturlarida ishtirok etish va bolalarning ta’limi hamda salomatligiga mas’uliyat bilan yondashish yuklatiladi. Bu yondashuv boqimandalik Kayfiyatini bartaraf etib, proaktiv xizmatlarni aholini ijtimoiy faollashtirish va qashshoqlikdan chiqarishning tayanch mexanizmiga aylantiradi.

Institutsional hamkorlik jarayonida idoralararo axborot almashinuvining tezkorligi va muvofiqlashtirilganligi proaktiv munosabat bildirish muddatini qisqartiradi. Sog‘liqni saqlash muassasalari, bandlik markazlari, huquq-tartibot organlari va ta’lim muassasalari tomonidan xavf ostida bo‘lgan shaxslar haqidagi ma’lumotlarning o‘z vaqtida «Inson» markazlariga uzatilishi muammoni inqirozli bosqichga o‘tmasdan oldini olish imkonini beradi. Idoralararo uzilishlar yoki ma’lumotlarni kechiktirib taqdim etish proaktivlik konsepsiyasini susaytirib, ijtimoiy xizmatni yana reaktiv rejimga qaytaradi.

Ijtimoiy ish amaliyotida proaktivlik darajasini oshirishning yana bir strategik yo‘nalishi — ijtimoiy xodim kasbiy maqomining jamiyatdagi o‘rni va uning institutsional nufuzi bilan bog‘liqdir. Ijtimoiy xodimning jamiyat tomonidan qanday qabul qilinishi xonadon eshigining ochilishidan tortib, taqdim etilayotgan reabilitatsiya va ko‘mak dasturlariga bo‘lgan ishonch darajasigacha bevosita ta’sir ko‘rsatadi. Kasbiy maqomning yuqori bo‘lishi xodimga murakkab keyslarni boshqarishda va oilaning ichki qadriyatlar tizimiga salbiy ta’sir ko‘rsatmagan holda ijtimoiy tashxis qo‘yishda institutsional vakolat hamda psixologik ustunlik beradi.

Ijtimoiy xizmatlar ko‘rsatish jarayonida hududiy va infrastrukturaviy omillarning roli alohida sotsiologik e’tiborni talab etadi. Shahar sharoitida xizmat ko‘rsatish markazlarining yaqinligi, raqamli infratuzilmaning barqarorligi va transport logistikasining rivojlanganligi proaktiv monitoringni tizimli tashkil etishga imkon beradi. Qishloq va borish qiyin bo‘lgan tog‘li hududlarda esa transport va aloqa resurslarining cheklanganligi ijtimoiy xodimning xonadonlarga muntazam tashrifini murakkablashtiradi. Bu holat hududlararo ijtimoiy xizmatlardan foydalanishda tengsizlik xavfini yuzaga keltiradi. Ushbu geografik va logistik to‘siqlarni yengib o‘tish uchun sayyor va mobil ijtimoiy guruhlarni shakllantirish hamda mahalliy ijtimoiy kapitaldan maksimal foydalanish zarurati yuzaga keladi.

Mahalliy jamoatchilik sektori va nodavlat notijorat tashkilotlari (NNT) bilan o‘zaro strategik hamkorlikni yo‘lga qo‘yish proaktiv ijtimoiy ish modelini amaliy resurs bilan boyitadi. Ixtisoslashgan NNTlar muayyan sohalarda, chunonchi oilaviy zo‘ravonlikdan jabrlangan ayollar, noyob kasalliklarga chalingan bolalar yoki jazoni ijro etish muassasalaridan qaytgan fuqarolarni ijtimoiy moslashtirishda chuqur tajriba va noyob usullarga ega. Davlat tomonidan joriy etilayotgan «Inson» markazlari ushbu tashkilotlar bilan ijtimoiy buyurtma va sheriklik mexanizmlari asosida ishlashi proaktiv yordamning manzilliligini oshiradi hamda davlat tizimi qamrab ololmagan nozik jabhalarni to‘ldiradi.

Proaktiv ijtimoiy xizmat ko‘rsatish samaradorligiga ta’sir etuvchi psixologik omillardan yana biri — bu ijtimoiy xodimlarda kasbiy toliqish (burnout) sindromining ortib borishidir. Muntazam ravishda

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.

og‘ir hayotiy vaziyatga tushib qolgan, inqirozli va emotsional zo‘riqish yuqori bo‘lgan xonadonlar bilan ishlash xodimning ruhiy-emotsional resurslarini tugatishi mumkin. Toliqish darajasi ortgan sari ijtimoiy xodim proaktivlik va tashabbuskorlikdan chekinadi va faqatgina yuzaki, rasmiy topshiriqlarni bajarish bilan kifoyalanadi. Shu sababli, ijtimoiy xizmatlar tizimida xodimlarni psixologik qo‘llab-quvvatlash, superviziya (kasbiy nazorat va madad) va muntazam malaka oshirish kurslarini tashkil etish amaliyot samaradorligini ushlab turishning muhim shartidir.

Aholining ijtimoiy-demografik tarkibidagi o‘zgarishlar, jumladan urbanizatsiya jarayonlari, mehnat migratsiyasi va oila institutining transformatsiyasi ham proaktiv yondashuvga yangi vazifalarni yuklaydi. Oila a’zolaridan biri yoki ikkalasining uzoq muddatli migratsiyada bo‘lishi natijasida bolalarning qarovsiz qolishi yoki keksalarning yolg‘izlanishi kabi yangi ijtimoiy xatarlar yuzaga keladi. Bunday sharoitda «Inson» markazlari tomonidan amalga oshiriladigan proaktiv monitoring faqat mavjud holatni qayd etish bilan cheklanmasdan, balki migratsiyada bo‘lgan oilalarning farzandlari va keksa a’zolari uchun oldindan himoya tarmoqlarini yaratishga qaratilishi lozim.

Manzilli ijtimoiy yordamning adolatliligi va oshkoraligini ta’minlash aholida davlat tomonidan amalga oshirilayotgan ijtimoiy islohotlarga bo‘lgan ishonchni shakllantiradi. Agar proaktiv xizmat ko‘rsatish jarayonida sub’ektiv yondashuvlar, mahalliy sub’ektlarning noxolis aralashuvi yoki mezonlarning noaniqligi kuzatilsa, bu jamiyatda norozilik kayfiyatini keltirib chiqaradi. Shu sababli, ijtimoiy tashxis qo‘yish va keyslarni ochishda aniq, o‘lchanadigan va shaffof mezonlarni qo‘llash, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari imkoniyatlaridan oqilona foydalanish va aholi bilan doimiy qayta aloqani (feedback) ta’minlash zarur.

Xulosa. «Inson» ijtimoiy xizmatlar markazlarida proaktiv ijtimoiy ish texnologiyalarini amaliyotga joriy etish va ularning samaradorligini oshirish murakkab, ko‘p o‘lchovli sotsiologik va institutsional jarayon hisoblanadi. Olib borilgan sotsiologik tahlil shuni ko‘rsatadiki, proaktiv ijtimoiy xizmat ko‘rsatish modelining muvaffaqiyati faqatgina raqamli infratuzilma va moddiy-texnik bazaga emas, balki asosan ijtimoiy omillar majmuiga — aholining institutsional ishonch darajasiga, ijtimoiy xodimlarning kasbiy kompetensiyasiga, mahalla darajasidagi ijtimoiy kapital va integratsiyaga hamda jamiyatda shakllangan sotsio-kultural karashlarga bevosita bog‘liqdir.

Ijtimoiy ish amaliyotida proaktiv yondashuvni takomillashtirish bo‘yicha quyidagi asosiy xulosalarga kelish mumkin:

Institutsional va raqamli integratsiya: «Yagona ijtimoiy himoya» axborot tizimi va idoralararo ma’lumot almashinuvi tezkorligini oshirish proaktiv aniqlash muddatini qisqartiradi. Biroq raqamlashtirish inson omilini to‘liq o‘rnini bosa olmaydi; u ijtimoiy xodimning xonadonbay ishlashi va manzilli keys-menejment olib borishi uchun samarali vosita bo‘lib xizmat qilishi kerak.

Ijtimoiy-psixologik to‘siqlarni yengib o‘tish: Aholi o‘rtasidagi ijtimoiy stigmatizatsiya, muammolarni yashirishga bo‘lgan moyillik va paternalistik (boqimandalik) kayfiyatlarini bartaraf etish uchun ijtimoiy shartnoma institutini chuqurlashtirish hamda aholi o‘rtasida ijtimoiy xizmatlarning asl mohiyati (nazorat emas, balki qo‘llab-quvvatlash) haqida axborot-tushuntirish ishlarini tizimli yo‘lga qo‘yish lozim.

Kadlar salohiyati va kasbiy toliqishning oldini olish: Ijtimoiy xodimlarning malakasini muntazam oshirish, ularni psixologik va sotsiologik tashxis qo‘yish metodikalari bilan ta’minlash hamda kasbiy toliqish (burnout) sindromiga qarshi superviziya tizimini keng joriy etish xizmatlar sifatini ushlab turishning asosiy kafolatidir.

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.

Lokal ijtimoiy kapitaldan foydalanish: Mahalla darajasidagi noformal aloqalar va «mahalla beshligi/jettiligi» tuzilmalari bilan hamkorlikni kuchaytirish xavf ostidagi xonadonlarni barvaqt aniqlash va sayyor/mobil ijtimoiy yordamni samarali tashkil etishga imkon beradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. **-O‘zbekiston Respublikasining Qonuni.** «Aholini ijtimoiy himoya qilish to‘g‘risida»gi Qonun va O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining ijtimoiy himoya tizimini takomillashtirishga qaratilgan farmon va qarorlari. – Toshkent.
2. **-Musurmonova O.** Ijtimoiy ish asoslari va metodologiyasi. — Toshkent: O‘qituvchi, 2021.
3. **-To‘xliyev N.** va boshqalar. Ijtimoiy xizmatlar va keys-menejment texnologiyalari. O‘quv qo‘llanma. — Toshkent: Fan va texnologiya, 2022.
4. **-Zohidov S. S.** Zamonaviy jamiyatda ijtimoiy ish amaliyoti va proaktiv yondashuv mexanizmlari «Sotsiologiya fanlari axborotnomasi» ilmiy jurnali. — Toshkent, 2024. — № 2. — B. 45–52.

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.