OILALARNI QO‘LLAB-QUVVATLASH XIZMATLARINI TASHKIL ETISHDA KURATORLIK STRATEGIYASI, FAOLIYATNI MOTIVLASHTIRISH VA SIFAT NAZORATI

Ergasheva Marvarid
Qarshi davlat universiteti Iqtisodiyot va ijtimoiy fanlar fakulteti,
Ijtimoiy ish yo‘nalishi talabasi
TOSHPO‘LATOVA JASMINA FARXOD QIZI
Qarshi davlat universiteti Iqtisodiyot va ijtimoiy fanlar fakulteti,
Ijtimoiy ish yo‘nalishi talabasi
Ilmiy rahbar: **G‘aniyev Shahzod Shuhrat o‘g‘li**
Qarshi davlat universiteti “Iqtisodiyot” kafedrasi o‘qituvchisi
ORCID: 0009-0005-0823-0024
e-mail: shaxzodganiyev46@gmail.com
doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.24393561

Annotatsiya. Maqolada O‘zbekistonda ijtimoiy himoya tizimini isloh qilish sharoitida oilalarni qo‘llab-quvvatlash xizmatlarini tashkil etish, ijtimoiy xodimlarni rag‘batlantirish hamda xizmatlar sifatini nazorat qilishda kuratorlik (keys-menejment) strategiyasini joriy etish mexanizmlari tahlil qilingan. Nazariy va qiyosiy tahlil, me’yoriy-huquqiy hujjatlar va rasmiy ma’lumotlarni o‘rganish, shuningdek, modellashtirish asosida oila bilan kuratorlik ishini olib borishning olti bosqichli sikli asoslab berilgan: holatni aniqlash, ehtiyojlarni kompleks baholash, qo‘llab-quvvatlashning individual rejasi, xizmatlarni muvofiqlashtirish, monitoring hamda holatni yopish va keyingi kuzatuvni olib borish. Mamlakatda kuratorlikning institutsional shart-sharoitlari allaqachon yaratilgani ko‘rsatib berilgan: 208 ta tuman va shahardagi «Inson» markazlari hamda E-case moduli orqali 14 926 ta oila bo‘yicha holatlar ochilgan va 86 540 ta xizmat ko‘rsatilgan. Markazida kurator turadigan idoralararo hamkorlik modeli, xodimlarni rag‘batlantirish matritsasi hamda Donabedian modeli va PDCA sikliga asoslangan sifat indikatorlari tizimi taklif etilgan.

Kalit so‘zlar: oilani qo‘llab-quvvatlash; kuratorlik; keys-menejment; ijtimoiy ish; mahalla; xodimlarni rag‘batlantirish; superviziya; sifat nazorati; individual reja.

Стратегия кураторства, мотивация деятельности и контроль качества при организации служб поддержки семей

Аннотация. В статье анализируются механизмы внедрения стратегии кураторства (кейс-менеджмента) при организации служб поддержки семей, мотивации социальных работников и контроля качества услуг в условиях реформы социальной защиты в Узбекистане. На основе теоретического и сравнительного анализа, изучения нормативных документов и официальных данных, а также моделирования обоснован шестиэтапный цикл кураторской работы с семьёй: выявление случая, комплексная оценка потребностей, индивидуальный план поддержки, координация услуг, мониторинг и закрытие случая с последующим наблюдением. Показано, что в стране уже созданы институциональные предпосылки кураторства: центры «Инсон» в 208 районах и городах, модуль E-case, через который открыты случаи 14 926 семей и оказано 86 540 услуг. Предложены модель межведомственного взаимодействия с куратором в центре, матрица мотивации персонала и система индикаторов качества, основанная на модели Донабедиана и цикле PDCA.

Ключевые слова: поддержка семьи; кураторство; кейс-менеджмент; социальная работа; махалля; мотивация персонала; супервизия; контроль качества; индивидуальный план.

Curatorship strategy, work motivation and quality control in organizing family support services

Abstract. The article analyses mechanisms for introducing a curatorship (case management) strategy in family support services, motivating social workers and controlling service quality in the context of Uzbekistan's social protection reform. Using theoretical and comparative analysis, a review of regulations and official data, and modelling, it substantiates a six-stage cycle of curatorial work with families: case identification, comprehensive needs assessment, an individual support plan, service coordination, monitoring, and case closure with follow-up. The institutional preconditions for curatorship already exist: «Inson» centres in 208 districts and cities and the E-case module, through which cases have been opened for 14,926 families and 86,540 services delivered. The article proposes an interagency model with the curator at its centre, a staff motivation matrix and a set of quality indicators based on Donabedian's model and the PDCA cycle.

Keywords: family support; curatorship; case management; social work; mahalla; staff motivation; supervision; quality control; individual plan.

KIRISH

Og‘ir ijtimoiy ahvolga tushib qolgan oilalarga kompleks va manzilli xizmat ko‘rsatish ijtimoiy davlatning asosiy vazifalaridan biridir. So‘nggi yillarda O‘zbekistonda ijtimoiy himoya tizimi «Inson qadri uchun» tamoyili asosida qayta qurilmoqda. 2023-yilda Prezident huzurida Ijtimoiy himoya milliy agentligi tashkil etildi va aholiga sifatli ijtimoiy xizmat ko‘rsatish hamda uni nazorat qilishning yangi tizimi belgilandi [1]. Tuman va shaharlarda «Inson» ijtimoiy xizmat markazlari ochilib, ijtimoiy xodimlar mahallalarga biriktirildi [2].

Biroq xizmatlar samaradorligi ko‘p jihatdan ularni tashkil etish modeliga bog‘liq. Ilgari ustun bo‘lgan tarqoq va faqat moddiy yordamga yo‘naltirilgan yondashuv oilani mustaqil hayotga qaytarish imkonini bermas edi. Ko‘p hollarda oila bir vaqtning o‘zida bir nechta idoradan yordam olar, ammo bu yordamlar bir-biri bilan bog‘lanmagan bo‘lar edi. Shuning uchun xalqaro amaliyotda keng tarqalgan keys-menejment, ya’ni kuratorlik modeli dolzarb bo‘lib qoldi. AQSh Milliy ijtimoiy xodimlar assotsiatsiyasi (NASW) standartlarida keys-menejment mijoz ehtiyojlarini baholash, xizmatlarni rejalashtirish, muvofiqlashtirish, monitoring qilish va himoya qilishni o‘z ichiga olgan jarayon sifatida ta’riflanadi [3]. Bu yondashuvning nazariy asosini U. Bronfenbrennerning ekologik tizimlar nazariyasi tashkil etadi: oila mahalla, maktab, sog‘liqni saqlash va davlat siyosati bilan o‘zaro ta’sirdagi tizim sifatida ko‘riladi [4]. D. Saleebining kuchli tomonlarga asoslangan yondashuvi esa oilaning kamchiliklarini emas, uning ichki resurslarini faollashtirishni taklif qiladi [5].

O‘zbekistonda kuratorlik amaliyoti endi shakllanmoqda. 2021-yilda Mahalla va oilani qo‘llab-quvvatlash vazirligi UNICEF bilan hamkorlikda keys-menejment tamoyillariga asoslangan integratsiyalashgan xizmatlar pilotini boshladi [6], uning doirasida Toshkent va Angrendagi 106 oila qamrab olindi [7]. Shu bilan birga, ijtimoiy xodimlar soni va malakasi hali yetarli emas: 2024-yilda mamlakatda 4600 ijtimoiy ishchi faoliyat yuritgan [8]. Kurator ishi esa yuqori emotsional yuklama bilan bog‘liq bo‘lib, kasbiy charchash xavfini oshiradi [9]. Bu jarayonda ijtimoiy xodim faqat yordam tarqatuvchi emas, balki oilani resurslar bilan bog‘lovchi, uning manfaatlarini himoya qiluvchi kuratorga aylanadi. Shu sababli kuratorlik strategiyasini joriy etish masalasi xodimlarni motivlashtirish va xizmat sifatini nazorat qilish bilan birga ko‘rib chiqilishi kerak.

Tadqiqotning maqsadi oilalarni qo‘llab-quvvatlash xizmatlarida kuratorlik strategiyasini joriy etish, xodimlarni motivlashtirish va sifat nazoratini takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot obyekti – oilalarni ijtimoiy qo‘llab-quvvatlash xizmatlari va «Inson» markazlari tizimi, predmeti esa kuratorlik, motivatsiya va sifat nazorati jarayonlaridagi boshqaruv munosabatlaridir. Vazifalar: kuratorlik jarayonining bosqichlarini asoslash, idoralararo hamkorlik modelini taklif qilish, motivatsiya va sifat ko‘rsatkichlari tizimini ishlab chiqish.

METODLAR

Tadqiqot nazariy-amaliy xarakterda bo‘lib, bir nechta usullarni birlashtirdi. Birinchidan, ijtimoiy ish nazariyasi bo‘yicha asosiy manbalar (ekologik tizimlar nazariyasi, kuchli tomonlarga asoslangan yondashuv, keys-menejment standartlari, supervizoriya va motivatsiya nazariyalari) nazariy tahlil qilindi. Ikkinchidan, xorijiy tajriba qiyosiy tahlil asosida o‘rganildi. Uchinchidan, O‘zbekistonning ijtimoiy himoya sohasidagi normativ-huquqiy hujjatlari, rasmiy axborotlar va xalqaro tashkilotlar hisobotlari kontent-tahlil qilindi; raqamli ko‘rsatkichlar asl manbadagi davri bilan keltirildi. Xorijiy tajribani tahlil qilishda AQSh, Buyuk Britaniya va Skandinaviya mamlakatlaridagi keys-menejment standartlari hamda O‘zbekistondagi pilot loyihalar tajribasi solishtirildi. To‘rtinchidan, olingan xulosalar asosida tizimli-strukturaviy modellashtirish usulida kuratorlik sikli va idoralararo hamkorlik modeli ishlab chiqildi. Xizmat sifatini baholash tizimi A. Donabedianning «tuzilma – jarayon – natija» modeli [10] va E. Demingning «rejalashtir – bajar – tekshir – harakat qil» (PDCA) sikliga [11] tayandi, individual reja maqsadlari esa SMART mezonlari [12] bo‘yicha shakllantirildi. Tahlil ramkasi sifatida kuratorlik faoliyatining uch komponenti – jarayon tuzilmasi, kadrlar motivatsiyasi va sifat nazorati olindi. Xodimlarni motivlashtirish yo‘nalishlari F. Gersbergning ikki omilli nazariyasi asosida, supervizoriya funksiyalari esa A. Kadushin va D. Xarkness qarashlari asosida tizimlashtirildi. Modelning qo‘llanilishini ko‘rsatish uchun namunaviy (shartli) keys tahlil qilindi. Tadqiqotda birlamchi so‘rov o‘tkazilmagan, ma’lumotlar ochiq manbalardan olingan, shu bois taklif etilgan maqsadli ko‘rsatkichlar normativ xarakterga ega va amaliyotda sinovdan o‘tkazilishi kerak.

NATIJALAR

Tahlil O‘zbekistonda kuratorlik strategiyasi uchun institutsional asos yaratilganini ko‘rsatdi. 208 tuman (shahar)da «Inson» markazlari faoliyat yuritadi, ular ko‘rsatadigan xizmatlar soni 49 taga yetgan [2]. E-case moduli 29 ta vazirlik va idoradan 74 turdagi ma’lumotni qayta ishlaydi: uning orqali 14 926 oila uchun keys ochilgan va individual rejalar doirasida 86 540 ta ijtimoiy, huquqiy, psixologik va kasbiy xizmat ko‘rsatilgan [2]. 2024-yilda ishga tushgan Kam ta’minlangan oilalar reyestrida 621 ming xonadon aniqlanib, har biriga individual xizmat rejasi tuzilgan [13]. Yolg‘iz keksalar va nogironligi bo‘lgan shaxslarning holati har chorakda, xizmatlar samaradorligi esa olti oyda bir marta qayta baholanadi, rejalar bajarilishini Agentlik aloqa markazi so‘rovlar orqali nazorat qiladi [2]. Bu raqamlar yagona elektron keys-karta, individual reja va monitoring tushunchalari amaliyotga kirib kelganini ko‘rsatadi, biroq keys-menejment hali barcha oilalarni qamramaydi.

Nazariy tahlil va xorijiy tajriba asosida kuratorlik faoliyatining olti bosqichli tuzilmasi ishlab chiqildi (1-jadval).

1-jadval. Kuratorlik faoliyatining asosiy bosqichlari va mazmuni

Bosqich	**Asosiy vazifalar**	**Kutiladigan natija**
1. Keysni aniqlash va qabul qilish	Murojaat va mahalladan kelgan signallarni o‘rganish, dastlabki aloqa	Keys hisobga olinadi, kurator tayinlanadi
2. Ehtiyojlarni kompleks baholash	Oilaning ijtimoiy-iqtisodiy, psixologik, tibbiy va maishiy holatini tahlil qilish	Baholash xulosasi va ehtiyojlar xaritasi
3. Individual qo‘llab-quvvatlash rejasi (IQR)	Oila bilan birga SMART maqsadlar, tadbirlar va mas’ullarni kelishish	Tasdiqlangan individual reja

ISSN:2308-5703

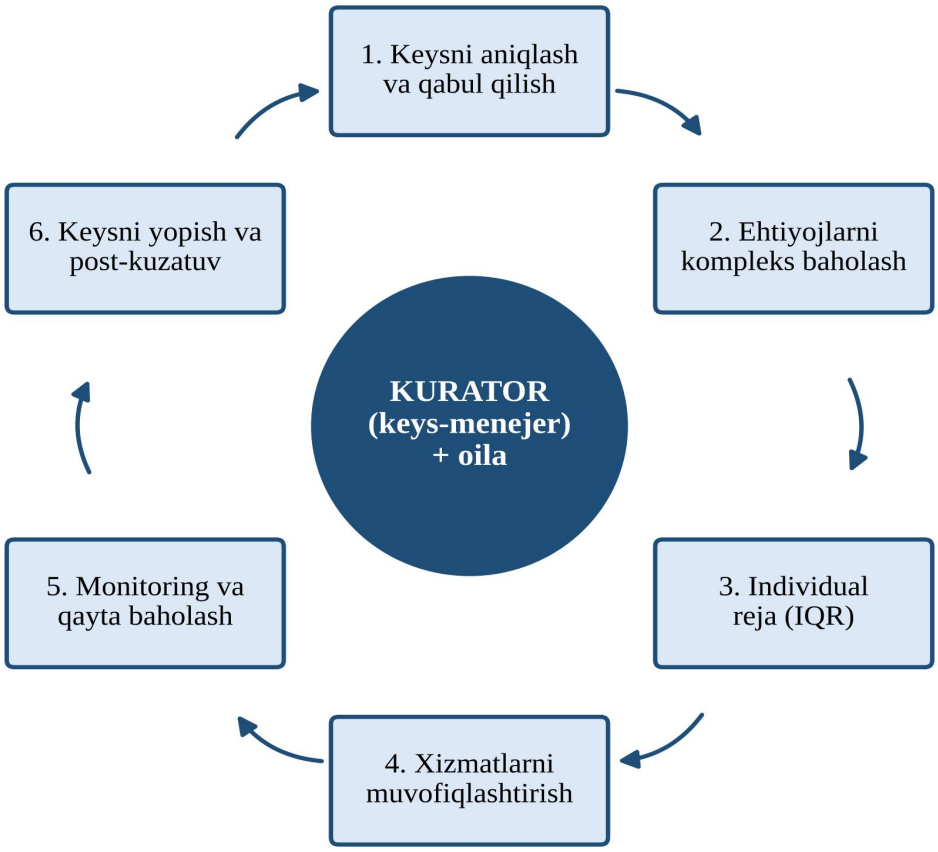
Impact factor:13.5 *International Multidisciplinary Online Journal* November, 2026

Bosqich	Asosiy vazifalar	Kutiladigan natija
4. Rejani amalga oshirish va muvofiqlashtirish	Xizmatlarni ko‘rsatish, hamkor idoralarni jalb qilish	Xizmatlar ko‘rsatiladi, resurslar ajratiladi
5. Monitoring va qayta baholash	Reja bajarilishini kuzatish, zarur bo‘lsa uni tuzatish	Oraliq hisobot va tuzatilgan reja
6. Keysni yopish va post-kuzatuv	Barqarorlikka erishilgach kuratorlikni yakunlash, keyingi kuzatuv	Yakuniy xulosa va kuzatuv kartasi

Manba: [3; 4; 5] asosida muallif tomonidan tuzilgan.

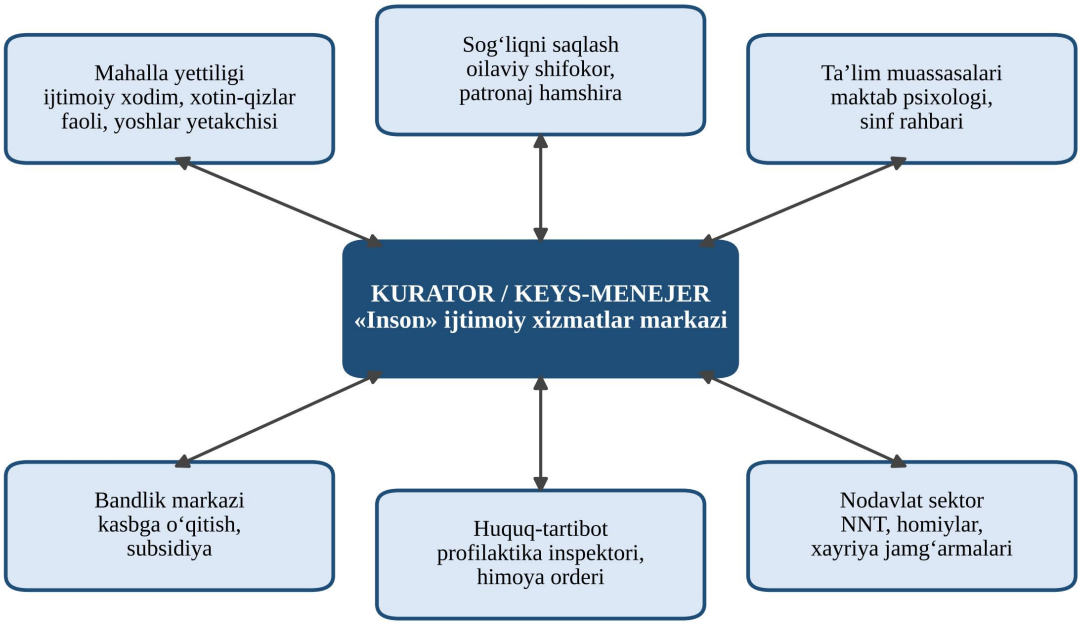
1-jadvaldan ko‘rinib turibdiki, jarayon yordam berish bilan tugamaydi: monitoring va keys yopilgandan keyingi kuzatuv natijaning barqarorligini ta’minlaydi. Ehtiyojlarni baholash beshta sohani qamrab oladi: iqtisodiy va maishiy holat, salomatlik, psixologik muhit, bolalar ta’limi va xavfsizligi hamda oilaning ijtimoiy aloqalari. Har bir soha past, o‘rta va yuqori xavf darajasida baholanadi, bu kuratorga aralashuv jadalligini belgilash imkonini beradi: yuqori xavfli oilalar zudlik bilan idoralararo inqiroz aralashuvini talab qiladi. Kuratorlik faoliyati beshta tamoyilga tayanadi: individual yondashuv, tizimlilik va komplekslik, oilaning faol ishtiroki, idoralararo hamkorlik hamda maxfiylik va kasbiy etika. Bosqichlar ketma-ket bo‘lsa-da, ular yopiq siklni hosil qiladi (1-rasm), uning markazida kurator va oilaning o‘zi turadi, chunki oila xizmatning passiv iste’molchisi emas, balki o‘z muammosini hal etish jarayonining faol ishtirokchisidir [5].

ISSN:2308-5703
Impact factor:13.5 *International Multidisciplinary Online Journal* November, 2026



1-rasm. Oila bilan kuratorlik ishi jarayonining siklik modeli. Manba: muallif ishlanmasi.

Kurator yolg‘iz ishlamaydi. Oila muammolari bir vaqtda bir nechta idoraning vakolatiga tegishli bo‘lgani uchun idoralararo hamkorlik modeli taklif etildi (2-rasm). Unda «Inson» markazidagi kurator muvofiqlashtiruvchi markaz bo‘lib, mahalla yettiligi, sog‘liqni saqlash, ta’lim, bandlik, huquq-tartibot organlari va nodavlat sektor bilan yagona elektron keys-karta orqali bog‘lanadi. Yagona keys-karta murojaatlarning takrorlanishiga yo‘l qo‘ymaydi va oilani har bir idoraga bir xil hujjatlarni qayta topshirishdan xalos qiladi. Vakolatlar to‘qnashuvi va mas’uliyatni bir-biriga ag‘darishning oldini olish uchun har bir hamkorning vazifasi va muddatini belgilovchi idoralararo standart tartiblar (SOP) zarur.



yagona elektron keys-karta (E-case) va idoralararo SOP

2-rasm. Kurator markazida bo‘lgan idoralararo hamkorlik modeli. Manba: [2; 6] asosida muallif ishlanmasi.

Xizmat sifatini nazorat qilish uchun Donabedian modeli [10] asosida uch darajali ko‘rsatkichlar tizimi ishlab chiqildi va har biriga taxminiy maqsadli daraja belgilandi (2-jadval). Ko‘rsatkichlarning o‘zgarishi PDCA sikli bo‘yicha kuzatiladi: reja tuziladi, xizmat ko‘rsatiladi, monitoring va audit o‘tkaziladi, so‘ng tuzatishlar kiritiladi [11].

2-jadval. Kuratorlik xizmatlari sifatini baholash ko‘rsatkichlari

Sifat darajasi	**Ko‘rsatkich**	**Taklif etilayotgan maqsadli daraja**	**Baholash usuli**
Tuzilma	Supervizoriyadan o‘tgan kuratorlar ulushi; bir kuratorga to‘g‘ri keladigan keyslar soni	Har oy kamida 2 marta supervizoriya	Kadrlar hujjatlari, supervizor hisobotlari
Jarayon	Belgilangan muddatda tuzilgan IQR ulushi; hamkor idoralar so‘rovlarining o‘z vaqtida ijrosi	Kamida 90 %	E-case ma’lumotlari, keys-fayl auditi
Natija	Og‘ir ahvoldan chiqqan oilalar ulushi	Keyslarning 70–75 %	Monitoring hisobotlari
Natija	Keys yopilgandan keyin 1 yil davomida qayta inqirozga tushmagan oilalar	Kamida 85 %	Post-kuzatuv kartasi
Natija	Oilalarning xizmatdan qoniqishi	Kamida 80 % ijobiy baho	Anonim so‘rovnoma

Manba: [10; 11] asosida muallif tomonidan ishlab chiqilgan; maqsadli darajalar taklif xarakteriga ega.

2-jadval shuni ko‘rsatadiki, baholashda bajarilgan ishlar soni bilan cheklanmasdan, oila hayotidagi real va barqaror o‘zgarishlar asosiy mezon sifatida olinadi. Modelni namunaviy keysda sinab ko‘rdik: to‘rt farzandli, boquvchisi baxtsiz hodisa tufayli mehnat qobiliyatini yo‘qotgan, bolalari maktabga qatnamay qo‘ygan shartli oila yuqori xavf guruhiga kiritilsa, IQR otaning reabilitatsiyasi, onani kasbga o‘qitish va subsidiya, bolalarga psixologik yordam va maktabga qaytarishni o‘z ichiga oladi. Kurator 3–6 oy davomida hamkorlarni muvofiqlashtirib, oila past xavf guruhiga o‘tgach keysni yopadi. Shu misolning o‘zida beshta idora (tibbiyot muassasasi, bandlik markazi, maktab, mahalla va «Inson» markazi) ishtirok etadi; kurator bo‘lmasa, ularning har biri oila bilan alohida ishlab, natija bo‘laklarga bo‘linib ketishi mumkin edi.

MUHOKAMA

Natijalar xalqaro tajriba bilan ko‘p jihatdan mos keladi, ammo milliy xususiyatlarni ham ko‘rsatadi. NASW standartlari kuratorning asosiy vazifasi xizmatlarni muvofiqlashtirish va mijoz manfaatlarini himoya qilish ekanini ta’kidlaydi [3]; taklif etilgan olti bosqichli sikl shu tamoyilni mahalla sharoitiga moslashtiradi. UNICEF ham keys-menejment oila ehtiyojlarining yaxlit manzarasini ko‘rish va uni boshqa xizmatlar bilan bog‘lash imkonini berishini qayd etgan [6]. O‘zbekistonning o‘ziga xos afzalligi mahalla institutidir: u oilani yaxshi taniydi va dastlabki signal manbai bo‘la oladi. Biroq E-case orqali 14 926 oila uchun keys ochilgani [2] va reyestrdagi 621 ming xonadon [13] o‘rtasidagi farq keys-menejment hozircha tanlangan guruhlar bilan cheklanganini ko‘rsatadi. Fikrimizcha, uni kengaytirish uchun eng avvalo kadrlar soni va malakasi masalasini hal qilish lozim.

Xodimlarni motivlashtirish masalasida F. Gersbergning ikki omilli nazariyasi foydali [14]: ish haqi, ijtimoiy paket va transport xarajatlarini qoplash kabi «gigiyena omillari» norozilikni kamaytiradi, ammo ishga ichki qiziqishni faqat e’tirof, kasbiy o‘sish va mas’uliyat kabi motivatorlar uyg‘otadi. Shu sababli biz moddiy (KPI bo‘yicha ustamalar, xavfli keyslar uchun qo‘shimcha to‘lov) va nomoddiy (kasbiy e’tirof, malaka oshirish, karyera o‘sishi, moslashuvchan jadval) usullarni uyg‘unlashtirish tarafdorimiz. Bu yondashuv O‘zbekiston sharoitiga ham mos, chunki ijtimoiy soha xodimlarining ish haqi hali yuqori emas va faqat moddiy rag‘bat bilan ularni uzoq muddat ushlab qolish qiyin. Faqat miqdoriy KPI ga tayangan rag‘batlantirish xavfli: xodim oilaning real o‘zgarishi o‘rniga yopilgan keyslar sonini ko‘paytirishga intilishi mumkin. Motivatsiya tizimini ishlab chiqishda xodimlarning ehtiyojlarini muntazam so‘rovnomalar orqali o‘rganish ham muhim: bir xodim uchun moddiy bonus, boshqasi uchun moslashuvchan jadval yoki o‘qish imkoniyati kuchliroq rag‘bat bo‘lishi mumkin. Shuning uchun 2-jadvalda natija ko‘rsatkichlariga, ayniqsa post-kuzatuvdagi barqarorlikka alohida e’tibor berildi.

Kuratorlarning emotsional charchashi ham jiddiy xavf. Maslach va Jekson charchashni aynan yordam beruvchi kasblarga xos sindrom sifatida tasvirlagan [9]. A. Kadushin va D. Xarkness supervizoriyaning ta’limiy, qo‘llab-quvvatlovchi va boshqaruv funksiyalarini ajratadi [15], Mor Barak va hammualliflarning meta-tahlili esa supervizoriyaning hissiy qo‘llab-quvvatlash va vazifaviy yordam o‘lchamlari xodimlar natijalarini yaxshilashini ko‘rsatgan [16]. Guruhli supervizoriya va keys muhokamalari kuratorlarga murakkab holatlarni hamkasblar bilan tahlil qilish, emotsional zo‘riqishni kamaytirish va bir-birining tajribasidan o‘rganish imkonini beradi. Demak, supervizoriya kuratorlik tizimining ixtiyoriy emas, majburiy elementi bo‘lishi kerak. Xalqaro ijtimoiy ish ta’limi standartlari ham amaliyotda supervizoriya va uzluksiz kasbiy rivojlanishni talab qiladi [17].

Tadqiqotning cheklovlari bor: birlamchi empirik ma’lumot to‘planmagan, 2-jadvaldagi maqsadli darajalar normativ taklif bo‘lib, ularni amaliy ma’lumotlar bilan tekshirish zarur, namunaviy keys esa faqat modelning ishlash mantig‘ini ko‘rsatadi. Shuningdek, motivatsiya usullarining samarasi bevosita o‘lchanmagan. Keyingi bosqichda modelni Qashqadaryo viloyatidagi bir nechta «Inson» markazida sinovdan o‘tkazish va kuratorlar hamda oilalar o‘rtasida so‘rov o‘tkazish maqsadga muvofiq.

XULOSA

Tadqiqot natijasida quyidagi xulosalarga kelindi. Birinchidan, tahlil shuni ko‘rsatdiki, passiv moddiy yordamdan faol, manzilli va kompleks kuratorlik modeliga o‘tish oilalarning og‘ir ahvoldan barqaror chiqishiga va boqimandalik kayfiyatining oldini olishga xizmat qiladi. Ikkinchidan, O‘zbekistonda buning uchun institutsional asos yaratilgan: «Inson» markazlari, E-case moduli va individual xizmat rejalari mavjud, biroq keys-menejment qamrovi hali cheklangan. Uchinchidan, ishlab chiqilgan va namunaviy keysda sinab ko‘rilgan olti bosqichli kuratorlik sikli va kurator markazida bo‘lgan idoralararo hamkorlik modeli xizmatlarni yagona individual rejaga bo‘ysundirish imkonini beradi. To‘rtinchidan, xizmatlar sifatini faqat bajarilgan ishlar soni bilan emas, Donabedian modeli asosidagi tuzilma, jarayon va natija ko‘rsatkichlari bilan baholash lozim.

Beshinchidan, kuratorlik samaradorligi kadrlarga bog‘liq: moddiy va nomoddiy rag‘batlantirish hamda muntazam supervizoriya kuratorlarning charchashining oldini oladi va xizmat sifatini yuqori darajada ushlab turadi. Amaliy takliflarimiz: idoralararo hamkorlik bo‘yicha standart tartiblarni (SOP) tasdiqlash; har bir kurator uchun oyiga kamida ikki marta supervizoriyani yo‘lga qo‘yish; motivatsiya tizimini moddiy va nomoddiy usullar uyg‘unligida qurish; E-case tizimiga natija va post-kuzatuv ko‘rsatkichlarini qo‘shish; oliy ta’lim muassasalarida ijtimoiy ish yo‘nalishini kengaytirish va kuratorlar uchun qayta tayyorlash kurslarini ochish; oilalarni qo‘llab-quvvatlashga nodavlat notijorat tashkilotlari va homiylarni kengroq jalb qilish. Bu choralar har bir oilaning barqaror hayot kechirishiga va jamiyatning ijtimoiy jipsligiga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 1-iyundagi PF-82-son «Aholiga sifatli ijtimoiy xizmat va yordam ko‘rsatish hamda uning samarali nazorat tizimini yo‘lga qo‘yish bo‘yicha kompleks chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi Farmoni. – URL: https://lex.uz/docs/6480342
2. Uzbekistan on the path to developing a strong social policy // O‘zbekiston Respublikasi Tashqi ishlar vazirligi. – 2024. – URL: https://kyrgyzstan.mfa.uz/news/26291
3. National Association of Social Workers. NASW Standards for Social Work Case Management. – Washington, DC: NASW, 2013.
4. Bronfenbrenner U. The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design. – Cambridge, MA: Harvard University Press, 1979.
5. Saleebey D. (ed.) The Strengths Perspective in Social Work Practice. 6th ed. – Boston: Pearson, 2013.
6. UNICEF Uzbekistan. Community-based social services contribute to enhancing social protection in Uzbekistan. – 14.06.2021. – URL: https://www.unicef.org/uzbekistan/en/press-releases/community-based-social-services-contribute-enhancing-social-protection-uzbekistan
7. UN Joint SDG Fund. Uzbekistan’s invigorated social system: a powerful buffer to support the most vulnerable. – 17.10.2022. – URL: https://www.jointsdgfund.org/article/uzbekistans-invigorated-social-system-powerful-buffer-support-most-vulnerable
8. UNICEF Uzbekistan. Social work is a driving force in solving social problems of vulnerable groups of the population: press release. – Tashkent, 19.03.2024. – URL: https://www.unicef.org/uzbekistan/en/press-releases/social-work-driving-force-solving-social-problems-vulnerable-groups-population
9. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout // Journal of Occupational Behaviour. – 1981. – Vol. 2, No. 2. – P. 99–113.
10. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care // The Milbank Quarterly. – 2005. – Vol. 83, No. 4. – P. 691–729.

11. Deming W.E. Out of the Crisis. – Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study, 1986.
12. Doran G.T. There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives // Management Review. – 1981. – Vol. 70, No. 11. – P. 35–36.
13. Aliakbarova R. How is Uzbekistan trying to improve its social protection system? // Euronews. – 19.08.2025. – URL: https://www.euronews.com/health/2025/08/19/how-is-uzbekistan-trying-to-improve-its-social-protection-system
14. Herzberg F. Work and the Nature of Man. – Cleveland: World Publishing Company, 1966.
15. Kadushin A., Harkness D. Supervision in Social Work. 5th ed. – New York: Columbia University Press, 2014.
16. Mor Barak M.E., Travis D.J., Pyun H., Xie B. The impact of supervision on worker outcomes: a meta-analysis // Social Service Review. – 2009. – Vol. 83, No. 1. – P. 3–32.
17. International Association of Schools of Social Work, International Federation of Social Workers. Global Standards for Social Work Education and Training. – 2020.