ИЖТИМОИЙ ХИЗМАТ ТУШУНЧАСИНИНГ ХОРИЖИЙ ИЛМИЙ ТАДҚИҚОТЛАРДАГИ ТАЛҚИНИ ВА ТАСНИФИ

Д.З. Эрназаров

Мақолада ижтимоий хизматлар тушунчасининг мазумун-моҳияти очиб берилган. Хорижий илмий адабиётлардаги илмий талқини таҳлил қилинган. Давлат, хусусий ва нодавлат секторида ижтимоий хизматларнинг шакллари ва турларига оид илмий фикрлар берилган.

***Калит сўзлар**: ижтимоий хизмат, давлатнинг ижтимоий сиёсати, кексалар, ногиронлар, нафақахўрлар, нодавлат сектори, ННТлар.*

В статье раскрыты суть и значение понятия «социальные услуги». Проанализированы различные теории о социальных услугах. Также представлены научные теории о формах и видах социальных услуг в государстве, бизнесе и в неправительственном секторе.

***Ключевые слова**: социальные услуги, социальная политика государства, пожилые люди, пенсионеры, инвалиды, неправительственный сектор, ННО.*

The article depicts the essence and significance of the concept of 'social services'. It analyzes different theories on social services. It also provides the scientific theory of forms and types of social services in government, business and non-governmental sector.

***Key words.** Social services, social policy, older people, pensioners, the disabled, non-governmental sector, NGOs.*

Бугунги кунда нодавлат ташкилотлар томонидан аҳолининг муайян қатламига ижтимоий хизматларни кўрсатиш ўзига хос кўринишларда намоён бўлмоқда. Ижтимоий хизматлар соҳасининг институционаллашуви хорижий давлатлар ижтимоий-иқтисодий ривожланиш концепцияларида ҳам ўз аксини топмоқда. Жамиятда ижтимоий муносабатлар турлари ва шакллари кўпайган сари олимлар томонидан уларни тадқиқ қилишга, ўрганишга интилишлар ортиб бормоқда. XX асрда ижтимоий хизматлар тўғрисидаги назариялар ривожланишида мумтоз социлогия вакилларининг роли катта бўлган. Илмий адабиётларга кўра, тадқиқотчилар икки гуруҳга бўлинган.

Биринчи гуруҳ тадқиқотчиларга Г.Спенсер, Э.Дюркгейм, Р.Мертон, Н.Смелзер, Ю.Хабермас, Н.Луман, Т.Парсонс, Я.Щепаньский ва бошқалар мансуб бўлиб, улар томонидан ижтимоий хизмат тушунчаси структуравий-функционал ёндашув асосида ўрганилган.

Иккинчи гуруҳ тадқиқотчиларга М.Вебер, Дж.Г.Мид, Г.Блумер, П.Бергер, И.Гофман, Т.Лукман, А.Щюц ва бошқалар мансуб бўлиб, улар ижтимоий хизматлар тизимининг ривожланиши қонуният асосида амалга ошишини ва бу борада нодавлат секторининг институционаллашувини алоҳида таъкидлашади [1.8].

Социологияда "ижтимоий хизматлар тизими" Т.Парсонс томонидан ўзига хос методологик ёндашувлар асосида ўрганилган. У масалага тизимли ёндашиш орқали ижтимоий хизматлар ижтимоий соҳада хизмат кўрсатишнинг бошқа турлари билан узвий боғлиқлигини айтади. Унинг фикрича, индивидларнинг ўзаро муносабатлари доирасида "яхлит ижтимоий тизим" вужудга келади. Натижада хизмат кўрсатиш маданияти ошади, қадриятлар, анъаналар ривожланади, хизмат кўрсатиш турлари шаклланади. Буларнинг барчаси ўз навбатида миқдор ва сифат ўзгаришига олиб келади [2.552].

Н.Луман фикрича, фуқаролар ўртасидаги шахсий муносабатлар кейинчалик профессионал характерга эга бўлган ижтимоий хизматларга айланади ва сифати кафолатланади [3.16–35].

Ю.Хабермасга кўра, жамиятни инсонларнинг ўзаро муносабатлари ташкил этиб, умумқабул қилинган ахлоқий қоидалар, нормалар, қадриятлар ривожланиши натижасида давлат ва жамият тараққий этиб ўзгариб бораверади. Ижтимоий хизматлар тизими инсонларнинг ўзаро муносабатлари маҳсулидир [4.17–18].

Таърифларга кўра, **ижтимоий хизмат** деб маълум соҳаларда, яъни соғлиқни сақлаш, фан-таълим, маданият, санъат, спорт, дам олиш кабиларда кўрсатиладиган хизмат турларига айтилади. Л.К.Терещенко фикрича, ижтимоий хизмат кенг жамоатчилик орасида амалга ошириладиган фаолият бўлиб, у очиқлик, шаффофлик, ошкоралик тамойилларига таянади. Ижтимоий хизматни давлат бошқаруви органлари, тадбиркорлар, юридик, жисмоний шахслар ва нодавлат сектори амалга оширади.

Бизнинг фикримизча, **ижтимоий хизматлар** деб барча фуқароларнинг ижтимоий ҳуқуқ, ман-

фаат ва эҳтиёжларини қондиришга қаратилган, давлат, хусусий ва нодавлат секторлари томонидан пуллик, қисман пуллик ёки беғараз кўрсатиладиган хизматлар мажмуасига айтилади. Ижтимоий хизматлар аҳолининг барча қатламларида муносиб турмуш тарзини таъминлаш, инсон капиталининг ривожланишига хизмат қилади.

Ижтимоий хизмат кўрсатилиши, аввало, талаб ва таклифдан келиб чиқади. Ижтимоий хизматга талабнинг кўплиги хизматлар бозорида янги субъектларнинг вужудга келишига олиб келади. Улар бозор конъюнктурасидан келиб чиқиб, ўзи кўрсатадиган ижтимоий хизматларни пуллик ёки бепул асосда ташкил этиши мумкин. Масалан, қаттиқ чиқиндиларни олиб кетиш, кимёвий тозалаш ишлари, уйларни турли ҳашаротларга қарши дезинфекция қилиш ва бошқалар хусусий сектор вакиллари томонидан пуллик хизмат асосида амалга оширилади. Ижтимоий хизматлар бозорида давлат органларига рақобатчиларнинг вужудга келиши сифат ва миқдор ўзгаришига олиб келади. Натижада ижтимоий соҳадаги давлат органларига тегишли баъзи ваколатларнинг нодавлат секторига ўтиши кузатилади. Аммо муҳим аҳамиятга молик бўлган фан-таълим, соғлиқни сақлаш, спорт, маданият, санъат каби ижтимоий соҳаларни давлатнинг ўзи бошқаради. Хусусий ва нодавлат сектори ушбу соҳаларда давлатга кўмакдош бўлади.

XX асрнинг 40-йилларда иқтисодчилар Ж.Фурастье ва К.Кларклар номоддий секторнинг (нодавлат сектори) шиддат билан ривожланиб боришини таҳлил қилиб, келажакда жамиятни ижтимоий хизматлар бошқаради деб башорат қилган эди [5.20].

Илмий адабиётлар таҳлили шуни кўрсатмоқдаки, “ижтимоий хизматлар” атамаси XX асрнинг 70-йилларида Ж.Зингельманн томонидан муомалага киритилган бўлиб, у ҳанузгача турли иборалар ёрдамида талқин қилинмоқда. Масалан, “ижтимоий хизматлар” атамаси “ижтимоий сервис”, “ижтимоий фаровонлик”, “оммавий фаровонлик”, “меритор фаровонлик”, давлат, муниципал ва бюджет хизматлари атамалари билан параллел ҳолда ишлатилмоқда [6.271].

Европа Иттфоқи мамлакатларида давлат органларидан баъзи ижтимоий хизмат соҳаларини нодавлат секторига ўтказишга доир катта тажриба тўпланган. Масаланинг муҳим жиҳатларидан бири ижтимоий хизмат таклиф этаётган барча субъектлар фаолияти аҳолининг ёрдамга муҳтож қатламига йўналтирилиши қонун ҳужжатларида қатъий белгилаб қўйилганидир [7.148].

Адабиётларда ижтимоий хизматлар давлат, хусусий ва нодавлат секторлари томонидан кўрсатилиши борасида кўплаб фикрлар мавжуд. Ҳақиқатан ҳам, ижтимоий хизматлар кўрсатиш соҳаси жуда кенг бўлиб, унинг битта сектор томонидан тўлиқ қамраб олиниши ва барча талабларни қондирилиши имкондан ташқарида. Шунинг учун ҳам ижтимоий хизматлар соҳасининг ривожланиши ва такомиллашувида бошқа субъектларнинг ҳам иштироки муҳимдир.

Ижтимоий хизматлар кенг маънода қийин аҳволда қолган шахсларга давлатнинг ижтимоий-сиёсий тизимлари томонидан у ёки бу кўринишда ижтимоий ёрдам кўрсатилиши ва уларнинг яшаш шароитини ўзгартиришга қаратилган чора-тадбирлар мажмуидир.

Дарҳақиқат, нодавлат секторидаги ижтимоий хизматлар истеъмолчиларга юқори сифатда етказиб берилиши ва муайян стандартларга мувофиқ бўлиши зарур. Нодавлат сеторини молиялаштиришдан кўзланган асосий мақсад ҳам шудир.

Ижтимоий хизматларнинг турлари ва таснифи ҳақида сўз юритганда тадқиқотчилар томонидан иккита мезон: барчанинг фойдалана олиши учун имкониятларнинг яратилганлиги ва рақобатбардошликка алоҳида урғу берилади. Истеъмолчиларга ижтимоий хизматлар етказиб берилиши, сифати ва фойдаланиш имкониятининг доимийлиги муҳим аҳамиятга эгадир. Ижтимоий хизматлардан ҳаддан ортиқ кўп фойдаланиш субъект манбаларининг заифлашувига олиб келади. Бироқ таълим соҳаси мажбурий бўлгани учун унга талаб доимо катта бўлган. Талабни қондириш учун кўплаб давлатлардан кўнгиллилар фаолиятидан кенг фойдаланилади.

Ижтимоий хизмат тушунчасининг моҳиятини очиб бериш учун уни давлат органлари, юридик ва жисмоний шахслар, нодавлат ташкилотлари томонидан истеъмолчиларга етказиб бериш усуллари, механизмлари ва методларини тўлиқ англаб етишимиз керак.

Фикримизча, ижтимоий хизматлар тизимида давлат хизматининг тутган ўрни беқиёсдир. Чунки у бир вақтнинг ўзида ижтимоий хизматлар соҳаси, турлари, субъектлари ва уларнинг фалолияти чегараси, ҳуқуқлари, ваколати ҳамда масъулиятини белгилайди. Давлат ижтимоий хизматлар бозорида бош назоратчи ролини бажаради. Ижтимоий хизмат субъектлари фаолияти тегишли ҳуқуқий-меъёрий ҳужжатлар асосида тартибга солинади. Давлат органлари, юридик ва жисмоний шахслар томонидан етказиб бериладиган ижтимоий хизматлар пуллик, расмий ёки норасмий тарзда мавжуддир.

Давлат органлари томонидан аҳолига ижтимоий хизмат кўрсатишнинг қуйидаги турлари мавжуд:

моддий-маънавий кўмак бериш; оилага бево-

сита хизмат кўрсатиш; стационар ташкилотларда ижтимоий хизмат кўрсатиш; вақтинчалик бошпана билан таъминлаш; ижтимоий хизмат кўрсатиш бўйича муайян давлат хизмати органларини ҳудудларга юбориш; консультатив хизматлар; реабилитацион хизматлар ва бошқалар.

Иқтисодиёт соҳасидаги ижтимоий хизматлар иқтисодий муносабатлар субъектлари ва истеъмолчилар ўртасида амалга оширилади. Тадбиркорлар томонидан бозор конъюктураси, истеъмолчилар талаби ўрганилади ва таҳлил қилинади. Ижтимоий хизматларни таклиф этмоқчи бўлган субъект учун хизматлар бозорда талабнинг ва янги ишни йўлга қўйиш учун молиявий имкониятлари мавжудлиги мутаносиб бўлганда амалга оширилиши мумкин. Улар таклиф этаётган ижтимоий хизматлардан фойдаланганликлари учун пул тўлашга қодир бўлган аҳолининг барча қатламлари фойдаланиши мумкин. Асосий мақсад даромад топиш бўлгани учун муайян қатлам асосий хизмат кўрсатиш тоифаси сифатида қатъий белгиланмайди. Бозор иқтисодиёти шароитида фақат битта мезон, яъни ижтимоий хизматларга талабгорнинг пул тўлаш имкониятининг мавжудлиги муҳимдир.

К.Кларк фикрича, моддий неъматларни ишлаб чиқишнинг уч секторли модели асосига таянилади. Биринчи сектор – моддий неъматларни яратишнинг барча зарурий чора-тадбирларини кўради. Иккинчи сектор – моддий неъматларни яратади. Учинчи сектор – фақат ижтимоий хизматлар кўрсатиш билан шуғилланади [8.52.]**.**

М.Кляйнбергнинг фикрича, нодавлат ташкилотларнинг асосий роли аҳолига ижтимоий хизматларни таклиф қилишдан иборат бўлиши керак. П.Абрахамсон эса ижтимоий хизматнинг энг муҳим йўналишлари сифатида таълим олиш ва меҳнат қилишни тушунади.

Ижтимоий хизматлар тушунчаси ўз мазмун-моҳиятига кўра жуда кенг ва турли таснифларга эга. Амалдаги халқаро таснифга кўра, биргина иқтисодиёт соҳасининг 12 блокида хизмат турлари 160 позицияга бўлинган.

Ижтимоий хизматлар деганда иш фаолиятининг муайян мақсадга қаратилгани ва унинг натижасида бирор кимсанинг эҳтиёжи қондирилиши тушунилади. Ижтимоий хизматлар моддий ва номоддий турларга ажратилади. **Биринчисига** кундалик ҳаётда фойдаланиш соҳалари: гўзаллик салонлари, кийимларни кимёвий тозалаш фирмалари, такси, брокерлик, риэлторлик, маклерлик, юк ташиш хизматлари кирса, **иккинчисига** эса тиббиёт ҳамшираларини тайёрлаш, касб-ҳунарга ўргатиш, таълим олиш, кутубхона ишлари, дам олиш, овқатланиш ва ҳоказолар киради.

Ф.Котлернинг таърифига кўра, ижтимоий хизматлар - бу бир томоннинг иккинчи томонга кўрсатадиган беғараз ёрдами бўлиб, бунинг натижасида моддий манфаатдорлик ўрнига маънавий қониқиш ҳосил қилинади [9.62]. Бизнинг назаримизда, Ф.Котлер таърифи ижтимоий хизмат тушунчасининг моҳиятини тўлиқроқ очиб бермоқда, чунки у нодавлат секторининг ижтимоий хизматлар соҳасидаги фаолиятига тўлиқ мос келади.

Илмий адабиётларда ижтимоий хизмат истеъмолчиси сифатида аҳолининг ёрдамга муҳтож қатлами, ижтимоий гуруҳлар, алоҳида фуқаролар ва индивидлар кўрсатилган. Аҳолига ижтимоий хизмат кўрсатиш – давлатнинг замонавий ижтимоий сиёсати ва ҳимоясининг йўналишларидан бири сифатида тан олинган [10.8].

XX асрнинг ўрталарида “ижтимоий хизмат кўрсатиш” атамаси тез-тез ишлатила бошлади. Қатор олимларнинг фикрича, бугунги кунда ижтимоий хизматлар ижтимоий соҳанинг ажралмас қисмига айланди. Ижтимоий хизмат кўрсатиш – бу ижтимоий хизмат субъектлари фаолиятининг бир тури бўлиб, уларнинг аҳолига кундалик турмуш, тиббий, психологик, педогогик, ҳуқуқий, моддий, маънавий, қийин аҳволга тушган фуқароларнинг ижтимоий мослашувига кўмаклашуви тушунилади.

Баъзи муаллифлар “ижтимоий хизмат кўрсатиш”ни меҳнатга лаёқатсиз фуқаролар (пенсионерлар, ногиронлар)га зарур бўлганда кўрсатиладиган хизмат сифатида таърифлайдилар. Аммо, бизнинг фикримизча, бу таъриф тушунча моҳиятини тўлиқ очиб бера олмайди.

Россиялик тадқиқотчилар Э.Г.Тучкова ва М.Л. Захаровларнинг фикрича, “ижтимоий хизмат кўрсатиш” тушунчасини фақат пенсионер ва ногиронларга ижтимоий хизмат билан чегаралаб қўйиш нотўғри. Жамиятда ижтимоий ёрдамга муҳтож бўлган аҳолининг бошқа кўплаб қатламлари мавжуд [11.48.]. Фикримизча, ижтимоий хизматлардан барча фуқаролар фойдаланиши мумкин.

Валерий Шарин ўз мақоласида аҳолининг барча тоифасига ижтимоий хизмат кўрсатиш (тиббий, писхологик, педагогик) давлат томонидан кафолатланишини алоҳида таъкидлайди [12.19]. Албатта, бозор иқтисодиёти шароитида ижтимоий хизмат ва ижтимоий таъминот масаласи жуда ҳам муҳим ҳисобланади.

“Ижтимоий хизматлар” атамасига янада аниқлик киритишда қуйидаги омилларни инобатга олиш керак, деб ҳисоблаймиз:

ижтимоий хизматларнинг жамият манфаатларига қаратилаганлиги;

ижтимоий хизматлар бозорининг шаклланганлиги;

фуқароларнинг ижтимоий хизматлар турини эркин танлаш имкониятининг мавжудлиги;

ижтимоий хизматлар турини ривожлантириш ҳудудларнинг хусусиятларига боғлиқлиги;

ижтимоий хизматлар турининг кўпайиши истеъмолчиларнинг талаблари асосида амалга ошиши;

ижтимоий хизматлар жамиятда инсон капитали ривожланишига кўмаклашиши;

ижтимоий хизматлар тизимини такомиллаштириш субъектлар орасида ижтимоий капитални мустаҳкамлаши ва ҳоказолар.

Одатда, ижтимоий хизматлар бозорини шакллантиришда давлат, хусусий ва нодавлат сектори вакиллари энг мақбул бўлган истеъмолчилар гуруҳини аниқлайди. Субъектларнинг барча сармоялари уларнинг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган ижтимоий хизматларга сарфланади.

Кези келганда ижтимоий хизмат кўрсатишни - оғир турмуш вазиятига тушиб қолган фуқаролар ва оилаларни ижтимоий-иқтисодий қўллаб-қувватлаш, ижтимоий-маиший, тиббий-ижтимоий, психологик, ҳуқуқий хизматлар кўрсатиш, ижтимоий мослаштириш ва реабилитация қилишга йўналтирилган фаолият деб ҳисоблаш мумкин.

Шуни алоҳида таъкидлаш жоизки, 2016 йилнинг 26 декабрида қабул қилинган Ўзбекистон Республикасининг “Кексалар, ногиронлар ва аҳолининг бошқа ижтимоий ҳожатманд қатламларига ижтимоий хизматлар тўғрисида”ги Қонунида ҳам ижтимоий хизматга бевосита дахлдор бўлган тушунчалар ва тамойилларига алоҳида эътибор қаратилган. Хусусан, ижтимоий хизматлар **-** шахснинг турмуш сифатини оширишга, унга жамият ҳаётида иштирок этишнинг бошқа фуқаролар билан тенг бўлган имкониятларини яратишга ва ўзининг асосий ҳаётий эҳтиёжларини мустақил равишда таъминлаш имкониятларини кенгайтиришга қаратилган хизматларга муҳтож шахсга ёрдам кўрсатиш бўйича ҳуқуқий, иқтисодий, психологик, таълимга оид, тиббий, реабилитация ва бошқа чора-тадбирлар мажмуидир.

Ижтимоий хизматларнинг асосий тамойиллари қуйидагилардан иборат: қонунийлик; инсон ҳуқуқларига риоя этиш; инсонпарварлик; эркин фойдаланиш; профилактик йўналтирилганлик; аниқ йўналтирилганлик ва индивидуал ёндашув; ихтиёрийлик.

Юқоридаги фикр ва мулоҳазалар ижтимоий хизмат тушунчасининг мазмун-моҳиятини янада аниқроқ тасаввур қилишга имкон беради. Демак, ижтимоий хизматлардан аҳолининг муайян қатлами эмас, балки барча фуқаролар фойдаланиши мумкин деган хулоса келиб чиқади. ННТларнинг ижтимоий хизматлари фуқароларнинг ижтимоий, сиёсий, ҳуқуқий, иқтисодий, экологик фаоллиги ҳамда маданияти, қолаверса, тадбиркорлик, бизнес соҳасидаги билимлари, ақлий салоҳиятини ривожлантиришга кўмаклашади.

Адабиётлар:

1.Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения.- М.: Дашков и К, 2012. – 280 с.

2. Parsons T. The social system. N.Y. 1964. P. 552.

3. Луман Н. Формы помощи в процессе изменения общественных условий: Пер. с нем. Д.В.Озирченко, Н.Малинкина // Социологический журнал.- 2000.- № 1–2. - 158 с.

4. Управление общественными отношениями.- М.: РАГС, 2005. – 285 с.

5. Егер В. На пути к обществу услуг? Структурные изменения современной Европы // Проблемы теоретической социологии. Вып. 2. — СПб. 1996.

6. Сервис и туризм: слов.-справ. / под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана.- М.: Альфа-М, 2008. – 271 с.

7. Шаститко А.Е. Организационные рамки предоставления публичных услуг // Вопросы экономики. – 2004. - №7. - 168 с.

8. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество.- М.: Академия, 1999. – 185 с.

9. Котлер Ф. Основы маркетинга. - М.: Бизнес-Книга, 1995. – 647 с.

10. Топчий Л.В. Социальные службы России: от оптимального минимума к гармонии разнообразия.// Росский журнал социальной работы. - 1997. - №1 - 218 с.

11. Тучкова Э.Г., Захаров М.Л. Право социального обеспечения России. - М.: БЕК. 2011. – 560 с.

12. Шарин В. Социальное обслуживание: вектор развития // Человек и труд. 2003. № 5. – 258 с.

ЎзР Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси
2016 йил да қабул қилинган
(Тақризчи:)