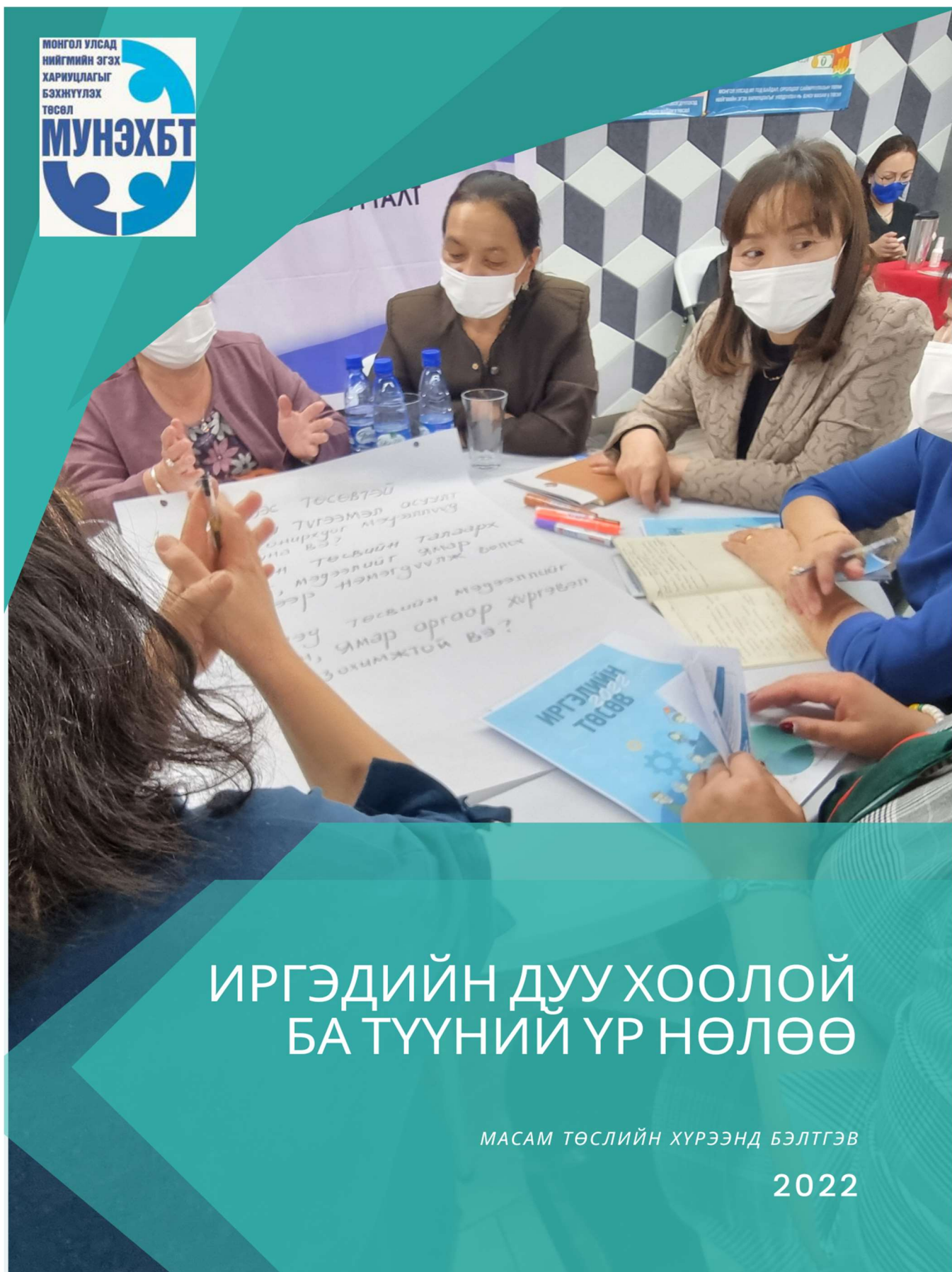




ИРГЭДИЙН ДУУ ХООЛОЙ БА ТҮҮНИЙ ҮР НӨЛӨӨ

МАСАМ ТӨСЛИЙН ХҮРЭЭНД БЭЛТГЭВ

2022

АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ТАЙЛБАР	4
УДИРТГАЛ.....	5
НЭГ. ЗОРИЛГО, ҮНДСЭН ЭЛЕМЕНТ БОЛОН ОЙЛГОЛТ	6
1.1 АРГАЧЛАЛЫН ЗОРИЛГО	6
1.2 ҮНДСЭН ЭЛЕМЕНТУҮД.....	6
1.3 ҮНДСЭН ЗАРЧИМ	8
1.4. ҮНДСЭН ОЙЛГОЛТ.....	9
Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө аргачлал нь нийгмийн эгэх хариуцлагыг бэхжүүлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэх ач холбогдол бүхий аргачлал юм. Иргэдийн оролцоотойгоор төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад иргэдийн нийгмийн эгэх хариуцлагын талаарх боловсролыг нэмэгдүүлэх нь их чухал юм. Аргачлалыг хэрэгжүүлэх явцдаа ойлгуулах иргэдийн нийгмийн эгэх хариуцлагын дараах ойлголтуудыг ойлгуулах дээр анхаарах хэрэгтэй.....	9
1.4.1. ЗАСАГЛАЛ	9
1.4.2. НИЙГМИЙН ЭГЭХ ХАРИУЦЛАГА	11
1.4.3. ИРГЭДИЙН ОРОЛЦОО	15
1.4.4. БОДЛОГЫН БАРИМТ БИЧИГ	18
1.4.5. МОНГОЛ УЛСЫН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН АНХАН ШАТНЫ ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТОГТОЛЦОО, САНХҮҮЖИЛТИЙН ШИНЭЧЛЭЛТ	19
ХОЁР. ИРГЭДИЙН ДУУ ХООЛОЙ БА ТҮҮНИЙ ҮР НӨЛӨӨ АРГАЧЛАЛЫГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ.	24
2.2 АЖЛЫН ХЭСЭГ БАЙГУУЛАХ	26
2.3 АЖЛЫН ХЭСГИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ ГАРГАХ.....	27
2.4. БОДЛОГЫН БАРИМТ БИЧГИЙГ СУДЛАХ.....	29
2.5 МЭДЭЭЛЭЛ ОЛГОХ МАТЕРИАЛЫГ БЭЛТГЭХ.....	30
2.6 ИРГЭДЭД МЭДЭЭЛЭЛ ТҮГЭЭХ ОРОЛЦООГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ.....	31
ГУРАВ. ИРГЭДИЙН ДУНД УУЛЗАЛТ, ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ	34
3.1 ИРГЭДИЙН ДУНД УУЛЗАЛТ, ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ - ТОЙМ	34
3.2 ИРГЭДИЙН УУЛЗАЛТЫН БЭЛТГЭЛ АЖИЛ	35
3.3 ТАНИЛЦУУЛАХ УУЛЗАЛТ	38
3.4 БОДЛОГЫН БАРИМТ БИЧГИЙН ХЭРЭГЖИЛТИЙГ ҮНЭЛЭХ ДАСГАЛ.....	41

“Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгалын гол зорилго нь төрийн бодлогоор тодорхойлогдсон нийгмийн суурь үйлчилгээний стандарт шаардлагын тухай мэдээллийг тухайн үйлчилгээг хүртэгч иргэдтэй уулзан хэлэлцэж орон нутгийн бодит нөхцөл

байдалтай харьцуулах явдал юм. Цуглуулах мэдээлэл нь чанарын мэдээллээс илүү хэмжигдэхүйц тоон мэдээлэл байх хэрэгтэй.	41
3.5 ИРГЭД ОНОО ӨГӨХ ДАСГАЛ.....	44
3.6 НҮҮР ТУЛСАН УУЛЗАЛТ.....	57
3.7 ТЭМДЭГЛЭЛ ХӨТЛӨХ НЬ	63
ДӨРӨВ. ТӨРӨӨС ҮЗҮҮЛЖ БУЙ НИЙГМИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ, БОДЛОГО ШИЙДВЭРТ НӨЛӨӨЛӨХ НЬ.....	65
4.1 ТӨРӨӨС ҮЗҮҮЛЖ БУЙ НИЙГМИЙН СУУРЬ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ, БОДЛОГО ШИЙДВЭРТ НӨЛӨӨЛӨХ НЬ – ТОЙМ	66
4.2 АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ ХЭРЭГЖИЛТ	67
4.3 ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТӨЛӨВЛӨГӨӨГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ, ХЯНАХ НЬ	68
4.4 ХАМТЫН АЖИЛЛАГААГ БЭХЖҮҮЛЭХ.....	70
4.5 АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ БИЕЛЭЛТИЙГ ХЯНАХ, ДЭМЖЛЭГ ҮЗҮҮЛЭХ	73
АШИГЛАСАН МАТЕРИАЛ.....	75

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ТАЙЛБАР

ИДХТҮН	Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө
ЭМС	Эрүүл мэндийн сайд
ЭМДЕГ	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар
ЭМАШТҮ	Эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээ
ЭМДҮЗ	Эрүүл мэндийн даатгалын үндэсний зөвлөл
ЭМБ	Эрүүл мэндийн байгууллага
СЭМТ	Сумын эрүүл мэндийн төв
ӨЭМТ	Өрхийн эрүүл мэндийн төв
МУШУА	Монгол улсын шинжлэх ухааны академи
ХАБХСЗХ	
НҮБХХ	Нэгдсэн үндэсний байгууллагын хөгжлийн хөтөлбөр

УДИРТГАЛ

Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө аргачлал нь эрүүл мэнд, боловсрол, хүүхэд хамгаалал зэрэг нийгмийн суурь үйлчилгээг сайжруулахад ард иргэд, иргэний нийгмийн байгууллагын оролцоог нэмэгдүүлэх, орон нутгийн засаг захиргааны байгууллагатай энэ чиглэлээр хамтран ажиллах, бодлого шийдвэрт нөлөөлөх, оролцох, дуу хоолойгоо илэрхийлэх боломж олгосон аргачлал юм.

Төр ард иргэдэд өөрийн нөөц, боломжийн хэмжээнд чанартай үйлчилгээг хүргэх үүрэгтэй. Гэвч төрийн төсөв мөнгө хязгаарлагдмал, чадварлаг боловсон хүчин хомс байдаг тул төр бүх зүйлийг дангаараа хийх боломжгүй байдаг. ИДХТҮН аргачлалыг хэрэгжүүлснээр дараах боломжууд бий болно. Үүнд:

Нэгдүгээрт, орон нутгийн иргэд хүний, ялангуяа хүүхдийн үндсэн эрхийн талаар мөн эдгээр эрх нь хууль, стандарт болон дүрэм журамд хэрхэн тусгагдсан талаар нэгдсэн ойлголттой болно.

Хоёрдугаарт, засгийн газар иргэдийнхээ өмнө амласан амлалт орон нутгийн түвшинд бодит нөхцөл байдалд хэрхэн хэрэгжиж байгаад үнэлгээ өгөх, хэрэгжилтийг сайжруулах чиглэлээр орон нутгийн удирдлага, төрийн байгууллагуудтай хамтран ажиллах үйл явц эрчимжинэ.

Гуравдугаарт, орон нутгийн иргэд хамтран үр дүнтэй ажиллах арга хэрэгсэлд суралцсанаар төрийн үйлчилгээний сул талыг илрүүлэх, сайжруулах чиглэлээрх тэдний хамтын ажиллагаа сайжирна.

Дөрөвдүгээрт, төрийн үйлчилгээг сайжруулах зорилгоор шийдвэр гаргагч нарт нөлөөлөх ажлыг орон нутгийн иргэний нийгмийн байгууллагууд бусад холбогдох байгууллагуудтай хамтран идэвхитэй үр дүнтэй зохион байгуулах боломж бүрдэнэ. Эдгээрийн үр дүнд ард иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээ сайжирч, орон нутгийн ард иргэдийн болон хүүхдийн сайн сайхан байдал нэмэгдэх болно.

Иргэдийн оролцоо нэмэгдэж байж л төр иргэдийн харилцан ойлголцол сайжирч асуудлыг хамтдаа шийдвэрлэх замаар иргэдэд хүрэх нийгмийн суурь үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй болох юм.



Зураг-1: Иргэдийн оролцоо

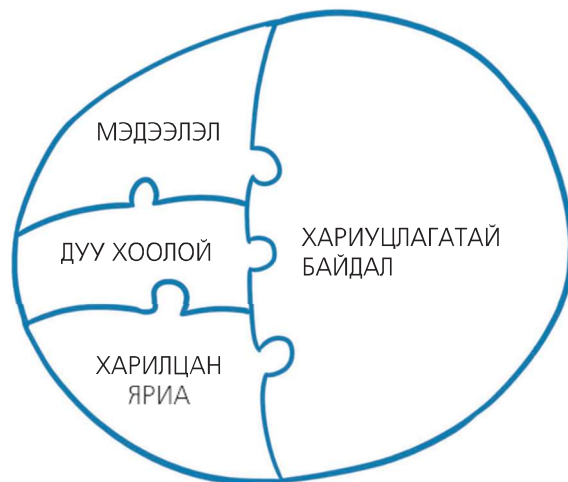
НЭГ. ЗОРИЛГО, ҮНДСЭН ЭЛЕМЕНТ БОЛОН ОЙЛГОЛТ

1.1 АРГАЧЛАЛЫН ЗОРИЛГО

ИДХТҮН аргачлалын үндсэн зорилго нь нийгмийн суурь үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулахын тулд орон нутгийн иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, түүнчлэн иргэд, үйлчилгээ үзүүлэгчид, засгийн газрын ажилтнууд гэсэн гурван бүлэг хүмүүсийн хоорондын харилцаа холбоо, хамтын ажиллагаа, хариуцлагатай байдлыг нэмэгдүүлэх явдал юм.

1.2 ҮНДСЭН ЭЛЕМЕНТҮҮД

ИДХТҮН аргачлал нь иргэдийг чадавхжуулах, орон нутгийн хөгжлийн үйл ажиллагаанд иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, иргэдийн оролцоог тогтвортой байлгахад онцгой анхаардаг. ИДХТҮН аргачлалыг хэрэгжүүлэхдээ тухайн орон нутгийн нөхцөл байдалд тохируулан уян хатан байдлаар зохион байгуулах ёстой. Тиймдээ ч энэ аргачлалын хэрэгжилт нь орон нутаг бүрт өөр өөр байна. Аргачлалыг анхлан хэрэгжүүлсэн хөтөлбөрүүдийн туршлага дээр үндэслэн бүх нөхцөл байдалд зайлшгүй байх шаардлагатай хэд хэдэн үндсэн элементүүдийг тодорхойлсон. Үүнд: мэдээлэл, дуу хоолой, харилцан яриа, хариуцлагатай байдал багтана.



Зураг-2: Үндсэн элемент

Мэдээлэл

Мэдээлэл бол ИДХТҮН аргачлалын гол элемент юм. Мэдээлэлтэй иргэн илүү үр дүнтэй оролцож, нөлөөлж чадна. Энэхүү аргачлал нь:

i) Мэдээллийн ил тод байдал, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, иргэд мэдээллийг чөлөөтэй авах боломжийг бүрдүүлэхийг зорьдог. Иргэд засгийн газрын хүргэж буй үйлчилгээний талаар мэдээлэл авах эрхтэй. Энэ мэдээлэл нь тодорхой, ойлгомжтой байх ёстой бөгөөд олон нийт чөлөөтэй авах боломжийг эрх баригчид бий болгох үүрэгтэй.

Хоёр. Иргэдийн олж авсан мэдээллээ нэгтгэн бусадтай хуваалцах, цаашлаад энэхүү мэдээллээ ашиглан нийгмийн суурь үйлчилгээг сайжруулах арга замыг тодорхойлох, бодлого шийдвэрт нөлөөлөх чадавхийг сайжруулахыг зорьдог.



Зураг-3

Дуу хоолой

Иргэдийн дуу хоолой гэдэг нь иргэн нийгмийн суурь үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаар өөрийн үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх, үйлчилгээг сайжруулахыг эрх баригчдаас шаардах, шийдвэрлэх арга замыг тодорхойлоход оролцох, санал бодлоо илэрхийлэхийг хэлнэ. Бүхий л иргэн (нийгмийн хамгийн эмзэг давхаргын иргэдээс авахуулаад орон нутгийн бүх хүмүүс) үүнд хамаатай. Орон нутгийн иргэдийг шаардлагатай мэдээллээр хангаж, тэднийг чадавхжуулсны үр дүнд иргэдийн дуу хоолой илүү хүчтэй, оновчтой, үр дүнтэй болно.



Зураг-4: Дуу хоолой

Харилцан яриа

ИДХТҮН аргачлал нь төрөөс үзүүлж буй нийгмийн үйлчилгээний хүртээмжийн талаар үйлчилгээ хүртэгчид болон үйлчилгээ үзүүлэгч нартай санал бодлоо хуваалцах боломжийг олгодог. Харилцан ярилцах замаар иргэн, төр нэгдсэн нэг ойлголцолд хүрч, үр нөлөөтэй хамтын ажиллагааг бий болгоно. Үүний үр дүнд үйлчилгээ үзүүлэгч, орон нутгийн иргэд болон бусад оролцогч талуудтай хамтран ажиллах нөхцөл боломж бүрдэж, үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах арга замыг хамтдаа эрэлхийлэх боломжтой болдог.



Зураг-5: Харилцан яриа

Хариуцлагатай байдал

Хариуцлагатай байдал гэдэг нь хийсэн үйл ажиллагааныхаа төлөө хариуцлага хүлээх, үр дүнг ил тодоор олон нийтэд мэдээлэх хувь хүн болон байгууллагын үүрэг гэж тодорхойлж болно.

Хариуцлагатай байдал нь эрх баригчид болон тэдэнд хариуцлагатай байдлыг шаардах хүмүүсийн хоорондын харилцааг бий болгодог. Энэ нь өөр өөр оролцогч талуудын хоорондын хариуцлага, харилцан ойлголцол болон харилцаа холбоог тайлбарлах юм. Аргачлал нь нэг талаас үйлчилгээ үзүүлэгчид болон эрх баригчдын хариуцлагыг нэмэгдүүлэх, нөгөө талаас иргэдийн хариуцлагатай байдлыг нэмэгдүүлэхийг зорьдог. Хариуцлага олон түвшинд яригдана:

- Төр иргэдийнхээ өмнө хүлээх үүрэг хариуцлага
- Иргэд төрийнхөө өмнө хүлээх үүрэг хариуцлага
- Иргэд өөрсдийнхөө өмнө хүлээх үүрэг хариуцлага



Зураг-6: Хариуцлагатай байдал

Хариуцлагатай төр хариуцлагатай иргэн байж тэдний хоорондын харилцан итгэлцэл нэмэгдэнэ, хамтын ажиллагаа сайжирна, үр дүнд нь нийгмийн

үйлчилгээний чанар хүртээмж сайжирна. Хариуцлагатай байдал нь эрх баригчид иргэдийн хоорондын харилцаанд мэдээлэл солилцох үйл явцтай шууд хамааралтай байдаг.

- Эрх баригчид хариулт өгөх чадвартай байх хэрэгтэй: Тэд хариулт өгөх ёстой.
- Эрх баригчид хариуцлагатай байх хэрэгтэй: Тэд амласан болон зөвшөөрсөн зүйлсээ хийдэг байх ёстой.
- Эрх баригчид бурууг залруулдаг байх хэрэгтэй: Тэд буруу хийсэн ямарваа зүйлийг цаг алдалгүй засаж залруулдаг, зөрчигдөж буй хүний эрхийг хангахад анхаарал хандуулдаг байх ёстой.

1.3 ҮНДСЭН ЗАРЧИМ

ИДХТҮН аргачлалыг хэрэгжүүлэх явцад дагаж мөрдөх, заавал мэдсэн байх хэрэгтэй хэд хэдэн үндсэн зарчмууд байдаг.

Хууль, журам, төрийн бодлогод анхаарал хандуулах (төсөл/хөтөлбөрт чиглэсэн бус)

Төрийн бодлого болон стратегид тодорхойлсон нийгмийн суурь үйлчилгээ нь ИДХТҮН аргачлалын хамрах хүрээ болж өгдөг бөгөөд үйл ажиллагаанууд нь орон нутагт хууль журам үр дүнтэй хэрэгжиж, иргэдэд чанартай үйлчилгээ хүрч байх нөхцөлийг хангахад чиглэсэн төлөвлөгөөг гаргадаг. Тус аргачлал нь орон нутгийн иргэдэд хүргэх нийгмийн суурь үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахад зорьдог.

Нийгмийн хариуцлагатай байдалд анхаарал хандуулсан (төсөл/хөтөлбөрт чиглэсэн бус)

Тус аргачлал нь төрийн бүтэц, тогтолцоог бэхжүүлж, ядуурлыг бууруулах, хүүхдийн сайн сайхан байдлыг хангах боломжийг эрэлхийлдэг бөгөөд иргэдийн оролцоотойгоор төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахыг зорьдог. Үүний үр дүнд төрийн бүтэц, тогтолцоо бэхжин, урт хугацаанд хөгжил тогтвортойгоор үргэлжлэх юм.

Орон нутгийн иргэдэд анхаарал хандуулсан (хөтөлбөрөөс үр шим хүртэгчдэд чиглэсэн бус)

Энэхүү аргачлал нь “орон нутгийн иргэд” гэж тодорхойлогддог эгэл жирийн ард иргэдэд хамааралтай. Иргэд төр засагтайгаа анхан шатны түвшинд харилцаа холбоотой байдаг. Иргэд чанартай үйлчилгээг хүлээн авах бүрэн эрхтэй бөгөөд энэ нь зөвхөн нийгмийн халамж эсвэл тарааж өгдөг тусламжийн зүйлс биш юм. Иргэд төрийн үйл ажиллагаанд идэвхитэйгээр хяналт тавих, асуудлыг гаргаж ирэх, асуудлыг шийдвэрлэх арга хэмжээ авахыг шаардах, хэрэгжилтэд дэмжлэг үзүүлэх зэргээр хамтран оролцох санал бодлоо илэрийлэх оролцсоноор төр үр дүнтэй ажиллаж, чанартай үйлчилгээг иргэддээ үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлдэг. Энэ юу гэсэн утгатай вэ гэвэл ИДХТҮН аргачлалыг зөвхөн иргэдийн эрх, үүргээр хязгаарлахгүйгээр хэрэгжүүлэх нь илүү үр дүнтэй.

Чиглүүлж, чадавхжуулахад анхаарал хандуулсан (хэрэгжилтэд чиглэсэн бус)

Загас барьж өгөхөөс илүү загас барих аргыг нь зааж өгөхтэй нэгэн адил ИДХТҮН аргачлал нь иргэний нийгмийн байгууллагын чадавхийг бэхжүүлэхэд чиглэсэн аргачлал гэдгээрээ онцлог. Мэдлэгтэй, идэвхтэй, чадавхтай болсон иргэд төрийн үйлчилгээнд хяналт тавьж, төрийн

ажилтнуудтай хамтран нийгмийн суурь үйлчилгээний хүртээмж, чанарыг нэмэгдүүлэхэд хувь нэмрээ тогтвортой оруулдаг болно.

Иргэдээс гаргасан санал санаачлагыг дэмжинэ (дээрээс доош биш доороос дээш зармыг баримтална)

Иргэд өөрсдийн туршлага, мэдлэг мэдээлэл, хүсэж буй үр дүндээ тулгуурлан ямар арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх хэрэгтэйг өөрсдөө шийднэ. Нөлөөллийн үйл ажиллагааг гадны байгууллага, мэргэжилтнүүдийн заавраар явуулах боломжгүй юм.

Иргэдийн мэдээлэлд анхаарал хандуулсан (Мэдээлэл боловсруулахад чиглэсэн бус)

Иргэд мэдээллийг өөрсдөө бий болгодог. Тэд хамтдаа энэ мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийж төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулахад ашигладаг. Иргэд мэдээллийг эзэмшиж байдаг.

1.4. ҮНДСЭН ОЙЛГОЛТ

Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө аргачлал нь нийгмийн эгэх хариуцлагыг бэхжүүлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэх ач холбогдол бүхий аргачлал юм. Иргэдийн оролцоотойгоор төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад иргэдийн нийгмийн эгэх хариуцлагын талаарх боловсролыг нэмэгдүүлэх нь их чухал юм. Аргачлалыг хэрэгжүүлэх явцдаа ойлгуулах иргэдийн нийгмийн эгэх хариуцлагын дараах ойлголтуудыг ойлгуулах дээр анхаарах хэрэгтэй.

1.4.1. ЗАСАГЛАЛ

Бид нийгмийн эгэх хариуцлалыг ярилцахын тулд юуны түрүүнд засаглалын талаар ярилцах шаардлагатай болно. Засаглал гэж юу вэ? НҮБХХ-ийн баримт бичгүүдэд “Төр, иргэний нийгэм, хувийн хэвшил хоорондын харилцаагаар дамжуулан улс орон өөрийн эдийн засаг, улс төр, нийгмийн харилцааг удирдах үнэт зүйлс, бодлого, институцийн тогтолцоог засаглал гэнэ” хэмээн тодорхойлжээ (НҮБХХ, 2010, хууд. 10). Энэ тодорхойлолтоос харвал засгийн газар, хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн байгууллага нь засаглалын гол оролцогчид юм. Засаглал гэдэг нь төр (Гүйцэтгэх, хууль тогтоох, шүүх), хувийн хэвшил, иргэний нийгэм зэргийг хамарсан өргөн ойлголт ажээ. Өөрөөр хэлбэл засаглалд олон холбогдогч талууд оролцох бөгөөд тэдгээрийн зөвхөн нэг нь төр байдаг тухай “засаглал”-ын тодорхойлолтоос харж болно. Төр бол засаглалд оролцогч талуудын зөвхөн нэг нь юм. Засаглал нь төрийн захиргааг шүтэхээс илүү оролцоонд түшиглэсэн нийгмийг удирдах арга барилын өөрчлөгдөж буй үйл явц (ХАБХСЗХ, 2003, хууд. 7).

Засаглалын тухай бичсэн зарим ном зохиолд засгийн газар болон иргэд/иргэний нийгмийн байгууллагыг (хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн байгууллагууд, хэвлэл мэдээллийнхэн, иргэдийн бүлэг гэх мэтийг иргэд, иргэдийн бүлэг гэдгээр төлөөлүүлэн) засаглалын хоёр агент хэмээн нэрлэсэн байна. Засаглалын эдгээр оролцогч бүр өөрсдийн гэсэн давуу, сул талтай учир тэдгээрийн хоорондын уялдаа, хамтын ажиллагааг дэмжин хүнд чиглэсэн тогтвортой хөгжлийг бий болгоход сайн засаглалын үндсэн зорилго оршдог байна (Цэрэндорж, 2002). Энэ зорилгоор Монгол Улсын засгийн газраас “Хүний аюулгүй байдлыг хангах сайн засаглал” хөтөлбөрийг боловсруулан хэрэгжүүлсэн. Засаглалыг мөн “шийдвэр гаргах болон шийдвэрийг хэрэгжүүлэх үйл явц хэмээн тодорхойлох нь бий (UN, 2017).

Төр иргэд/иргэний нийгмийн байгууллага нь засаглалын гол оролцогчид юм. Иргэд/иргэний нийгмийн байгууллага гэдэгт хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн байгууллага, хэвлэл мэдээллийнхэн, иргэдийн сайн дурын үүсгэл санаачилгаар бий болсон бүлэг гэх зэрэг талуудыг багтаан үзсэн байна.

Засаглал гэдэг нь “шийдвэр гаргах болон шийдвэрийг хэрэгжүүлэх үйл явц” юм. Энэ тодорхойлолт “шийдвэр нь зөв” байх гэхээсээ илүү шийдвэр гаргах, хэрэгжүүлэх үйл явц боломжит хэмжээнд сайн байхыг чухалчилах гэдэг агуулгаар, өөрөөр хэлбэл, шийдвэр гаргах үйл явц нь зөв байх гэж тайлбарласан байна. Үүний тулд бодлогын асуудлаар зөвлөлдөх, уулзалт зохион байгуулах, төр, иргэний нийгмийн хооронд хамтын ажиллагаа, харилцааг бий болгох гэх мэт шийдвэр гаргах үйл явцад эерэг нөлөөлөх зүйлсийг хэрэгжүүлж шийдвэр оновчтой гарах, амжилттай хэрэгжихэд дэмжлэг болно гэсэн үг юм. Иймээс засаглал нь хамтын ажиллагаагаар буюу зөвлөлдөх, хамтран зохицуулах, хамтран дэмжих, хамтран чиглүүлэх, идэвхижүүлэх, санаачлах зэрэг үйл ажиллагаагаар дамжин хэрэгждэг. Засаглал гэдэг нь улс орны хэргийг бүх түвшинд удирдах улс төр, эдийн засаг, захиргааны эрхээ хэрэгжүүлж буй байдлыг хэлнэ. Иргэд, нийгмийн бүлгүүд эрх ашгаа илэрхийлэх, эрх эдэлж, үүрэг биелүүлэх, хоорондын асуудлаа зохицуулах цогц механизм, үйл явц, харилцаа, зохион байгуулалтын тогтолцоог багтаасан өргөн ойлголт юм (ХАБХСЗХ, 2003, хууд. 20).

Засаглалыг дотор нь улс төрийн (бодлого боловсруулах, шийдвэр гаргах үйл явц), захиргааны (төрийн бодлогыг хэрэгжүүлэх), эдийн засгийн (Улс орны эдийн засгийн үйл ажиллагаа бусад эдийн засагтай харьцах харилцааг хөндсөн асуудлаар шийдвэр гаргах үйл явц), нийгмийн (Нийгмийн соёл, оюуны болон ёс суртахууны хэм хэмжээ, үнэлэмж, итгэл үнэмшлийг төлөвшүүлэх ажиллагаа) гэж ангилдаг (ХАБХСЗХ, 2003, хууд. 20).

Сайн Засаглал гэж юу вэ?

1989 оны үед Дэлхийн банкны ерөнхийлөгч Конабле өөрийн илтгэлдээ “төрийн үйлчилгээ үр ашигтай байх”, “хуулийн систем баталгаатай байх”, “захиргаа нь иргэдийн өмнө хариуцлагатай байх буюу эгэх хариуцлагатай байх” гэдэгтэй холбон “Сайн засаглал” хэмээх нэр томъёог анх хэрэглэсэн байх (Малдоналдо, 2010, хууд. 5) бөгөөд 1991 онд Дэлхийн Банк “Хөгжлийн эдийн засгийн” асуудлаарх бага хурлаа “Сайн засаглал” сэдвийн дор зохион байгуулсан нь сайн засаглал дэлхий нийтийн анхаарал татсан асуудал болон хөгжих үндэс болжээ (НҮБХХ, 2010, хууд. 9).

1989 онд “Сайн засаглал” хэмээх нэр томъёог анх хэрэглэжээ. Эдүгээ судлаачид, бодлого тодорхойлогчид, хандивлагчид, зээл тусламжийг хүртэгчид бүгд л сайн засаглал бол эдийн засгийн тогтвортой хөгжлийн үндсэн бүрэлдэхүүн гэж үзэж байна (Даниел Кауфман, Аарт Краау).

“Сайн засаглал” нь тогтвортой хөгжлийн бүрэлдэхүүн юм.

“Сайн засаглал” (Good governance) хэмээх нэр томъёог англи хэлнээс монгол хэлнээ хэрхэн хөрвүүлэн хэрэглэх талаар судлаачид янз бүрийн байр суурьтай байж “Сайн засаглал”, “Үр ашигтай удирдлага”, “Эрүүл засаглал”, “Зөв засаглал” гэх мэтээр томъёолон хэрэглэж байжээ (ХАБХСЗХ, 2003, хууд. 9). Өнөөдөр “Сайн засаглал” хэмээх нэр томъёо тогтсон хэллэг болсон байна.



Зураг-7: Сайн засаглал

Сайн засаглалыг хөгжүүлэх, бэхжүүлэхэд засаглалын гол оролцогч хоёр тал чухал үүрэгтэй юм.

- Нэг талаас төр (Гүйцэтгэх, хууль тогтоох, шүүх) нь бүх үйл ажиллагааны ялангуяа төрийн санхүүгийн удирдлага ба гүйцэтгэлийн хяналт-шинжилгээний стандартын ил тод байдлыг дэмжих, засгийн газрын хөтөлбөр, төсөл, үйлчилгээг үнэлэх, хяналт-шинжилгээ хийх, төлөвлөхөд иргэний нийгмийн байгууллагыг оролцуулах ардчилсан институцийг бий болгох, хөгжлийн бодлого, хөтөлбөр, төрийн үйлчилгээ хүргэх үйл явц, засгийн газрын үүрэг зэрэгт нийгмийн эгэх хариуцлагын механизмыг дэмжих
- Нөгөө талаас иргэд/иргэний нийгмийн байгууллага нь идэвхтэй оролцоогоороо дамжуулан төрийн байгууллага, албан хаагчдаас сайн засаглалыг шахаж шаардана. Тухайлбал иргэд/иргэдийн бүлэг нь нийгмийн эгэх хариуцлагаар дамжуулан төрийн үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, төсвийн төсөлд иргэд дуу хоолойгоо илэрхийлж засгийн газар төсвийг хэрхэн ашиглаж байгаад хяналт тавих, оролцоот хяналтшинжилгээгээр төсвийн зарцуулалтын үр дүнг нэмэгдүүлэхэд санаачилгатай, идэвхитэй оролцож, шийдвэрт нөлөөлнө.

Сайн засаглалыг хөгжүүлэх, бэхжүүлэхэд төр, иргэд/иргэний нийгмийн байгууллага гэсэн засаглалын гол оролцогчид чухал үүрэгтэй.

1.4.2. НИЙГМИЙН ЭГЭХ ХАРИУЦЛАГА

Эгэх Хариуцлага гэж юу вэ?

Манай орны судлаачид Англи хэлний “accountability” гэсэн нэр томъёог монгол хэлнээ олон салаа утгаар орчуулан хэрэглэж байна. Жишээлбэл, англи хэлний зарчмын ялгаатай “responsibility” болон “accountability” гэсэн хоёр өөр нэр томъёог ихэвчлэн “хариуцлага” гэсэн нэг үгээр орчуулан хэрэглэх тохиолдол элбэг байна. Иймээс утгын хувьд ялгаатай хоёр ойлголтыг хооронд нь ялгаж өөр өөр нэр томъёогоор илэрхийлэх нь зүйтэй юм.

2016 онд Дэлхийн банкны зүгээс холбогдох эрдэмтэн судлаачдын дунд хоёр удаагийн хэлэлцүүлэг зохион байгуулсаны үр дүнд “...англи хэлний ‘responsibility’ гэдэг үгийг ‘хариуцлага’, харин ‘accountability’ хэмээх үгийг ‘эгэх хариуцлага’ (Амарбаясгалан ба бусад, 2016)” хэмээн монгол хэлнээ орчуулан хэрэглэхээр болжээ. Монгол хэлний товч тайлбар тольд “эгэх” хэмээх нэршсэн үйл үгийн утгыг “хойш буцах, эргэх” (Цэвэл, 2013:1200) хэмээн тайлбарласан байна. Мөн монгол хэлний дэлгэрэнгүй тайлбар тольд “эгэх” гэдэг үгийг хойш буцах, арагшаа ухрах, эгэж ирэх /буюу буцаж ирэх/, эгэн суух /босох гэснээ больж буцаж суух/ (Болд, 2008, эшлэл авсан Амарбаясгалан, 2016) гэжээ. Харин “хариуцлага” гэдгийг “...хариуцах үйлийн нэр, ажил үүргийг биедээ хүлээсэн нь... (Цэвэл, 1966)”, мөн “хариуцлагаа ухамсарлах буюу ...биедээ хүлээсэн үүргээ сайтар мэдрэх... (МУШУА, 2008, эшлэл авсан Амарбаясгалан, 2016)” гэсэн утга санааг илэрхийлдэг гэжээ.

Австралийн Үндэсний их сургуулийн Төрийн бодлогын хөтөлбөрийн профессор Ричард Малген (2000) “хариуцлага (responsibility)” гэдгийг дотогшоо чиглэсэн буюу хувь хүний ухамсарын мөн чанартай, харин “эгэх хариуцлага (accountability)” гэдгийг гадагшаа чиглэсэн буюу хоёр талт харилцааны хүрээнд ашигладаг болохыг дурьдсан байдаг (Зураг 8).



Зураг-8: Эгэх хариуцлага

Эгэх хариуцлагатай хамаатай ойлголтууд:

20 гаруй жилийн өмнө бид хувь хүнд чиглэсэн хариуцлагын тухай ойлголтыг илүү анхаарч авч үздэг байсан бол өнөө үед нийгэм хамт олонд чиглэсэн эгэх хариуцлагын тухай ойлголтыг түлхүү ярьдаг болсон. Учир нь нийгэмшин нэгдэх замаар харилцан бие биенээ хүлээн зөвшөөрч хамтын сайн сайхан байдалд хүрэх хэрэгцээ шаардлага бий болж байна. Хамтын сайн сайхан байдал нь дангаараа байснаас илүү их боломжийг хүмүүний ертөнцөд бий болгодог ажээ. Ийм ч учраас эгэх хариуцлага нь дараах утгыг өөртөө багтаасан өргөн хүрээний ойлголт бөгөөд үүнийг мөн профессор Ричард Малген (2000)-ны тайлбараас иш татан авч үзье.



Зураг-9: Хариуцлага ба эгэх хариуцлагын ялгаа

Нэгд, Эгэх хариуцлага бол үүрэг хариуцлага (responsibility) юм. Зарим судлаач (Уор, 1993; Бөүвенс, 1998)-ийн тэмдэглэснээр эгэх хариуцлагын уг хэлбэрт ёс суртахуун, мэргэжлийн ёс зүй, гэм буруугаа хүлээх үүрэг зэрэг хувь хүний дотоод мөн чанарын илэрхийлэл болох ухамсарын тухай ойлголтыг авч үзжээ. Учир нь хариуцлага гэдэг үүргийн биелэлт буюу хэрэгжилт гэсэн утгаар хэрэглэгддэг ажээ. Өөрөөр хэлбэл, энэ нь үүрэг хариуцлага (Харт, 1968:212; Лукас, 1993:193, эшлэл авсан Ричард Малген, 2000) гэсэн хоршоо үг (Цэвэл, 1966)-ний илэрхийлэл болж байна. Тиймээс үгийн энэ утгын хүрээнд эгэх хариуцлага нь төрийн албан хаагчид иргэдийн өмнө хүлээсэн үүргээ ухамсарлаж, түүнийгээ үнэнч шударгаар биелүүлэх үйл ажиллагаатай шууд холбогдож байна.

Хоёрт, Эгэх хариуцлага бол хяналт (control) юм. Энэ агуулга нь тодорхой институциуд төр засгийн үйл ажиллагаанд хяналт тавихыг илэрхийлдэг. Иймд эгэх хариуцлага нь “..хяналтын маш чухал механизм... (Уор, 1993:6, эшлэл авсан Ричард Малген, 2000)” бөгөөд төрийн байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагаанд иргэдийн зүгээс хяналт тавих үйл ажиллагаатай холбогдоно. Ялангуяа, ардчилсан нийгмийн тулгуур зарчим нь иргэдийн оролцоо ба хяналт байдаг. Энэ ч үүднээс ардчилсан нийгэмд төрийн бодлого шийдвэр, үйл ажиллагаанд иргэд болон ИНБ-ууд шууд болон шууд бус хяналт тавих эрхээр хангагдсан байх учиртай. Гэхдээ эгэх хариуцлагын энэхүү утга эрх зүйн зохицуулалтаар баталгаажсан байж сая хэрэгжих боломжтой болно. Товчхондоо, эгэх хариуцлагын хяналт гэсэн агуулга нь бодлого боловсруулах, төсөв батлах, түүний гүйцэтгэлд хяналт тавихад иргэдийг оролцуулах, иргэд болон нийгмийн бүлгээс төр засгийг үйл ажиллагаа болон үр дүнгийнхээ төлөө илүү хариуцлагатай байхыг шаардах үйл ажиллагааг илэрхийлдэг байна. Эгэх хариуцлага нь

хоёр талын харилцааны хүрээнд үүсэх иж бүрэн харилцааг зохицуулахад чиглэдэг бөгөөд энэ нь иргэдийн зүгээс төрийн түшээдийн ажил үүргийн хэрэгжилтэд хяналт тавих, түүний үр дүнг тайлагнахыг шаардах, харилцан ярилцах, хэрэв үүргээ биелүүлээгүй бол хариуцлага тооцох хүртэлх үйл ажиллагааг хамааруулж авч үздэг.

Гуравт, Эгэх хариуцлага гэдэг нь төрийн байгууллага, албан хаагчдыг хариу үйлдэл хийх (responsiveness)-ийг шаардана. Энэ нь иргэд өөрсдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн хариу үйлдлийг төрөөр хийлгүүлэхийг шаардах үйл ажиллагаа юм. Энд төрийн үйлчилгээ иргэдийн сэтгэл ханамжид хэрхэн нийцэж буй эсэх нь чухал. Эгэх хариуцлагын энэ агуулга нь төрийн үйлчилгээний бодит гүйцэтгэл ба иргэдийн хүлээлт хоёрын зөрүүг багасгахад чиглэдэг. Төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулахад иргэдийн дуу хоолой чухал үүрэгтэй гэдгийг энд онцлон анхаарах хэрэгтэй. Ялангуяа, иргэдэд төрийн үйлчилгээг хүргэхдээ тэдний хэрэгцээ, шаардлага юу байгааг сайтар тодорхойлон түүнд нийцсэн үйл ажиллагааг явуулах нь чухал юм. Өнөөдөр дэлхийн улс орнуудад төрийн үйлчилгээг аль болох иргэдийн амьдралын хэв маягт тохирсон хэлбэрээр хүргэх олон янзын аргыг ашиглаж байна.

Дөрөвт, Эгэх хариуцлага бол харилцан ярилцах үйл явц (dialogue) юм. Энэ бол ардчилсан нийгмийн хамгийн чухал механизм мөн. Эгэх хариуцлагын энэ агуулга нь олон нийтийн дунд ардчилсан хэлэлцүүлэг өрнүүлэх үйл ажиллагаатай шууд холбоотой. Зарим судлаач (Марч & Олсэн, 1995:5, эшлэл авсан Ричард Малген, 2000)-ийн тэмдэглэснээр эгэх хариуцлагын мөн чанар нь аливаа үйл ажиллагааны хэрэгжилт, үр дүнг үндэслэлтэйгээр тайлбарлах, нотлоход оршдог гэжээ. Энэ утгаараа эгэх хариуцлага нь төрийн түшээдийг “...өөрсдийн хийсэн үйлдлээ үндэслэл, нотолгоотой тайлбарла хэмээн урин дуудаж... (Ричард Малген, 2000:569)” буй хэлбэр юм. Төрийн албан хаагчид албан үүргийнхээ хүрээнд хийсэн ажлаа иргэдэд тайлагнах, мэдээлэх, мөн тэдэнтэй тухайн асуудлын талаар харилцан ярилцах шаардлагатай болдог.

Нийгмийн эгэх хариуцлага гэж юу вэ?

Нийгмийн эгэх хариуцлагын механизм нь энэ бүх сорилтыг даван туулах оролцооны хүчтэй арга хэрэгсэл болдог байна. Өөрөөр хэлбэл, нийгмийн эгэх хариуцлага нь иргэдийн (ялангуяа ядуу, эмзэг бүлгийг орхигдээлахгүй байх) дуу хоолойг сонсох, тэдний чадавхийг бэхжүүлэхэд чиглэдэг бөгөөд илүү хүний эрхэд суурилсан (засаглалын эрх мэдлийг шилжүүлэх) хөгжлийн хандлага юм.

Иргэдийн чадавхийг бэхжүүлснээр тэднийг төлөөлөн төрд суугаа төрийн түшээдээс хариуцлага нэхэх боломж нь нэмэгдэх юм. Тухайлбал, иргэд зөвхөн сонгуульд санал өгөхдөө хариуцлага асуух иргэний эрхээ эдлэх төдийгүй, сонгуулийн дараа ч төрийн албан тушаалтнаас ажил үүргийн гүйцэтгэлийнхээ төлөө хариуцлага хүлээдэг байхыг шаардаж, төр засгийн үйл ажиллагаанд хяналт тавьдаг байх учиртай юм. Нийгмийн эгэх хариуцлагын механизм нь сайн засаглалыг бэхжүүлэх, улс орны хөгжил, нийгмийн шударга ёсыг тогтооход чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Нийгмийн эгэх хариуцлагын бэхжүүлэх үйл ажиллагааны гол цөм нь улс орны засаг төр иргэдийн татварын мөнгө буюу төсвийг хэрхэн үр ашигтай зарцуулж байгаад иргэд, иргэний нийгмийн байгууллага хяналт тавих юм. Учир нь хөгжиж буй орнуудын ядуу иргэдийн хувьд төрийн үйлчилгээг хүртэх боломж, нөхцөл хязгаарлагдмал байна. Нийгмийн эгэх хариуцлага нь төрийн засаглах үйл ажиллагаанд иргэн, төр хоёр хамтран оролцох нөхцлийг бий болгох, цаашлаад иргэдэд төрийн бодлого боловсруулах, шийдвэр гаргах үйл ажиллагаанд оролцох, түүний хэрэгжилтэд хяналт тавих эрх мэдэл олгох боломжийг бүрдүүлж өгдөг юм. Нийгмийн эгэх хариуцлага нь нэг талдаа ЭРХ буюу төрөөс хариуцлага нэхэх иргэдийн эрх, нөгөө талдаа ҮҮРЭГ буюу төр иргэдийн өмнө хүлээсэн үүргээ биелүүлэх тухай ойлголттой холбогдож байна.

Нийгмийн эгэх хариуцлагын тодорхойлолт

1. **Нийгмийн эгэх хариуцлага нь** “зохион байгуулалттай, чадваржсан иргэд төрийн үйлчилгээг сайжруулах, иргэдийн амьжиргааг дээшлүүлэх, иргэдийн эрхийг хамгаалахын төлөө төрийн үйл ажиллагаанд бүтээлчээр оролцож, үр дүнг хянах үйл явц” (ANSA, 2014) юм. Энэхүү тодорхойлолтоос үзвэл “...иргэд шаардлагатай үед эвлэлдэн нэгддэг, төрийн үйл хэргийн талаар шаардлагатай мэдээллийг хүлээн авдаг, оролцоогоо хэрхэн хангах тухай мэдлэгтэй байхыг илүү тодруулсан” (Амарбаясгалан, 2016, хууд. 96) байна.
2. **Нийгмийн эгэх хариуцлага гэдэг нь** “төрд хариуцлага тооцох, хариуцан тайлагналтыг нэмэгдүүлэх зорилгоор иргэд, иргэний нийгмийн байгууллагын санаачилсан, хэвлэл мэдээлэл, хувийн хэвшил, донор байгууллагын дэмжлэгтэй үйл ажиллагааг хэлнэ” (НҮБХХ, 2010).
3. Нийгмийн эгэх хариуцлага гэдэг нь “нийгмийн өмнө хариуцан тайлагнах байдал буюу төрөөс төсвийн хөрөнгийг зөв зохистой зарцуулах, төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахын тулд иргэн, төр хамтран ажиллахыг хэлнэ” (Глоб Интернэшнл, 2015, эшлэл авсан Амарбаясгалан, 2016).
4. **Нийгмийн эгэх хариуцлага гэдэг нь** “Иргэд хэр хэмжээнд, ямар чадавхтайгаар төрд хариуцлага тооцох, өөрсдийн хэрэгцээнд нийцэх хариу үйлдлийг төрөөр хийлгүүлэх”-ийг хэлнэ (Дэлхийн банк, 2012:30). Энэ нь иргэд сонгуульд санал өгөхөөс гадна төрийн хариуцан тайлагнах үйл явцыг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн үйл ажиллагаа юм. Судлаач Д.Амарбаясгалан (2016:96)-гийн үзсэнээр уг тодорхойлолт нь “иргэдийн идэвх, санаачлагын үндсэн дээр эргэх холбоо үүсгэх буюу төрийн зүгээс үйл ажиллагаагаа тайлагнах, шаардлагатай өөрчлөлт хийх гэж ойлгож болно” гэжээ.
5. **Нийгмийн эгэх хариуцлагын арга механизм нь** иргэн, иргэний нийгмийн байгууллага (ИНБ) шууд болон шууд бус замаар төрд хариуцлага тооцохыг хэлэх бөгөөд төр, хэвлэл мэдээлэл, хувийн хэвшил, хандивлагч байгууллагууд зэрэг оролцогч талуудын хариуцан тайлагнах, хариуцлага тооцох үйл явцтай холбогдох бүхий л үйл ажиллагааг хэлнэ. (Дэлхийн банк, 2015, эшлэл авсан Амарбаясгалан, 2016).

Дээрх тодорхойлолтуудаас үзвэл нийгмийн эгэх хариуцлага гэдэг нь засаглалын эрэлт талыг илүү анхаарч үзсэн байна. Өөрөөр хэлбэл, төр нийгмийн өмнө хүлээсэн үүргээ сайн биелүүлээгүй тохиолдолд иргэдийн зүгээс тэднийг ажлаа сайн хийхийг шаардах буюу хариуцлага нэхэх хэрэгцээ шаардлага бий болж байна. Нийгмийн эгэх хариуцлага гэдгийг мөн адил хоёр талаас нь авч үзэх хэрэгтэй бөгөөд илүү өргөн хүрээнд тодорхойлох нь оновчтой юм. Учир нь монгол хэлний тайлбар тольд “эгэх” гэдэг үгийг эргэж буцах буюу харилцан бие биедээ үйлчлэх хоёр талын харилцаа гэсэн утгаар ойлгож байгаа. Нийгмийн эгэх хариуцлагын тухай ярьж байгаа үед иргэд болон төр гол оролцогчид нь байдаг. Эндээс үзвэл төр, иргэн хоёрын аль алинд эрх, үүрэг байгаа гэсэн үг. Хэрэв хэн нэгэн нь үүргээ биелүүлэхгүй тохиолдолд нөгөө талаас нь үүргээ биелүүлэхийг шаардах, хариуцлага нэхэх эрхтэй байдаг бөгөөд энэ нь эрэлт бий болж байгааг илтгэнэ. Хэрэв төр эсхүл иргэн хэн хэн нь бусдын, нийгмийн болоод өөрийнхөө өмнө хүлээсэн үүргээ сайтар ухамсарлан биелүүлж, түүндээ хариуцлагатай хандаж чаддаг бол хариуцлага нэхэх шаардлага үүсэхгүй нь ойлгомжтой юм. Иймээс нийгмийн эгэх хариуцлага гэдгийг илүү өргөн утгаар тодорхойлвол:



Зураг-10: Нийгмийн эгэх хариуцлага

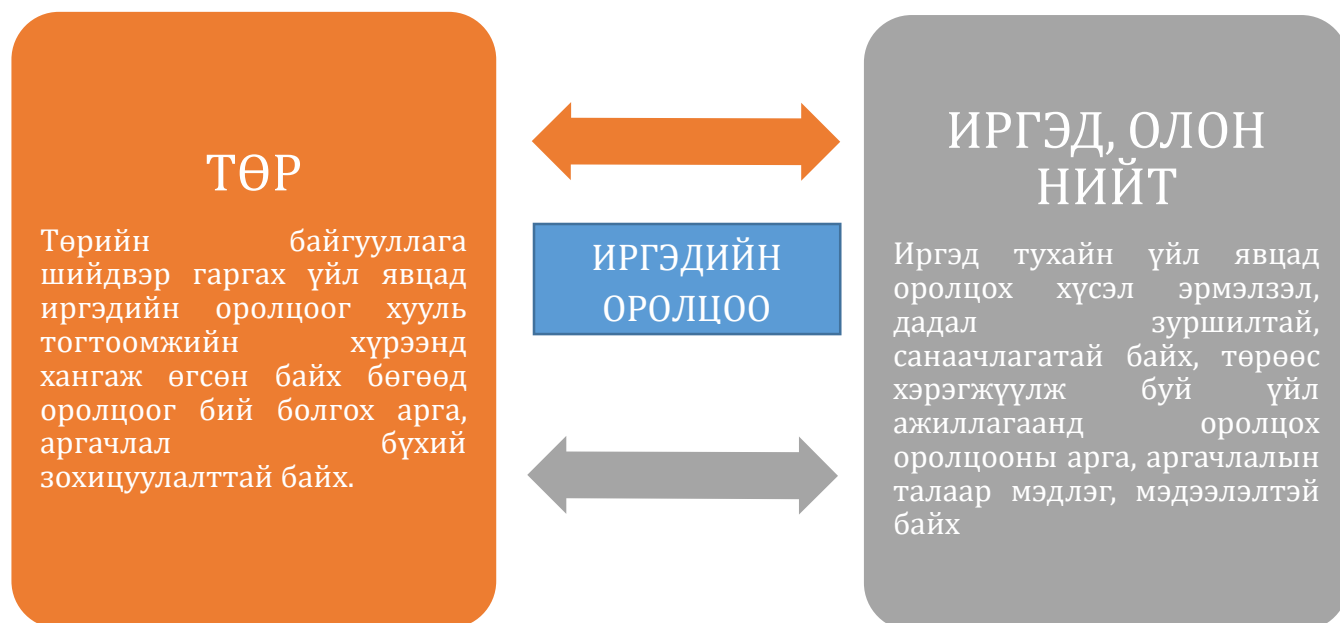
1.4.3. ИРГЭДИЙН ОРОЛЦОО

Оролцоо гэж юу вэ?

Иргэд өөрсдийн амьдрал, аж байдалд нөлөөлөх шийдвэр гаргах үйл явцад өөрсдийн сонгосон төлөөллөөрөө дамжуулан шууд болон шууд бус замаар оролцох, төрийн байгууллагыг иргэдийнхээ өмнө хариуцсан ажлаа тайлагнадаг болгох эрхээ эдлэх нь ардчиллын суурь зарчим юм. Ардчилсан засаглалын амин чухал шинж нь засаглах үйл явц буюу төрийн үйл ажиллагаанд иргэдийн оролцоог хангаж өгсөн байдгаараа онцлогтой. Иргэдийн оролцоо бол нэг талт харилцаа биш бөгөөд хоёр талын идэвхи санаачлагаар хангагдаж чадвал энэ жинхэнэ оролцоо байж чаддаг.

Доорх схемд харуулсанчлан төр болон иргэдийн хооронд бодит харилцаа, харилцан хамтын ажиллагаа үүсэж, тогтвортой оршин тогтнож, түүнчлэн иргэдээс гарсан санал, санаачлагуудыг бодлого, шийдвэртээ тусгаснаар сая иргэдийн оролцоо жинхэнэ утгаараа хангагддаг.

“Оролцоо”-ны үндсэн хоёр оролцогч тал



Зураг-11: Оролцоо”-ны оролцогч хоёр тал

Оролцоог хангахын гол зорилго нь олон нийтийн өөрсдийнх нь эрхэмлэдэг үнэт зүйлст нийцүүлж тэдний сайн сайхныг баталгаажуулах явдал гэж үздэг тул оролцоо гэдэг нь хүлээж суух бус, аливаа асуудлыг шийдвэрлэхэд дуу хоолой, өөрийн санал бодлоо нэмэрлэх, хийж бүтээх, идэвхтэй хяналт тавих үйл ажиллагаа юм. Тухайлбал, таны амьдарч буй хороонд өрхийн эмнэлгийн барилга барих зайлшгүй шаардлага байгаа бол ямар загвартай барилга, хаана барих, хэнээр бариулах, ямар хөрөнгө ашиглах зэрэгт өөрийн санал, бодлоо нэмэрлэх болон чанартай барьж байгаа эсэхэд үнэлгээ өгөх, гарсан зөрчил дутагдлыг арилгуулахад хувь нэмрээ оруулна гэсэн үг. Үүний үр дүнд таны хүүхэд болон танай хорооны хүүхдүүд дулаан, тохилог эмнэлэгт үзүүлэх нөхцөл бүрдэх юм.

Олон нийтийн оролцоо нь цогц оролдлого байх ёстой. Жишээ нь: олон нийтэд ашиг тусаа өгөх ямар нэг төсөл, хөтөлбөр хэрэгжүүлээ гэж бодъё. Тэгвэл төслөө боловсруулах, төлөвлөх, хэрэгжүүлэх, үнэлэх, хянах зэрэг бүх л ажилд олон нийтийг өөрсдийг нь оролцуулж, идэвхийг нь өрнүүлэх хэрэгтэй. Тэр үед л олон нийтийн оролцоог жинхэнэ утгаар нь хангах болно.



Зураг-12

Шийдвэр гаргах түвшинд оролцох, төрийн үйл ажиллагааг хянах эрхээ эдлэх нөхцөлийг хангах үүднээс иргэдийг идэвхжүүлж, төр засгийн шийдвэрт нөлөөлөн оролцож, төрийн үйл ажиллагааг хянадаг идэвхитэй ардчилсан оролцооны соёлыг нэвтрүүлж хэвшүүлэх нэн чухал. Иргэдийн оролцооны аргаар бодлого боловсруулах үйл явц нь хамтын хариуцлагыг дээшлүүлж, хөгжүүлдэг.

“Иргэдийн оролцоо” гэж тэд өөрсдийн нь эрх ашгийг хөндсөн аливаа асуудлаар хамтын шийдвэр гаргах, гаргасан шийдвэрийг хэрэгжүүлэх, хяналт тавихад иргэд сайн дурын үндсэн дээр чөлөөтэй оролцох үйл явцыг хэлнэ.

Иргэдийн оролцооны шатлал

1. Оролцоо хангагдаагүй буюу оролцоогүй үе.

Шийдвэр гаргагчид аливаа шийдвэр гаргах, бодлого боловсруулах зэрэг үйл явцад иргэдийн саналд тулгуурлалгүйгээр асуудлыг шийдвэрлэж, эрх мэдлээ хэрэгжүүлдэг. Ихэвчлэн иргэдийн дэвшүүлсэн асуудал, мэдээллийг үгүйсгэх, худал мэдээлэл өгөх, заль мэх хэрэглэх байдал түлхүү байна.



Зураг-13: Оролцооны шатлал

2. Оролцоог хэлбэрдэх үе. Иргэдээс гарсан саналуудыг шийдвэрлэх гэж буй дүр үзүүлэх, иргэдийн бүлгүүд, олон нийтийн байгууллагатай уулзалт зохион байгуулах замаар мэдээлэл өгч, иргэдийн санал санаачлагад тулгуурлан асуудлыг шийдвэрлэнэ гэх мэтээр тайлбарлах байдал давамгайлна. Гэхдээ эдгээр үйл явц нь хэлбэр төдий байх бөгөөд иргэдийн саналыг тусгахгүй, зөвхөн өөрсдийн саналаар эцэслэн шийдвэрлэх байдал давамгайлдаг.

3. Оролцооны идэвхитэй үе буюу оролцоо хангагдсан үе. Шийдвэр гаргагчид орон нутгийн болон улс орны аливаа асуудлыг хэлэлцэх, шийдвэрлэх, хэрэгжүүлэх зэрэг үйл явцад иргэдийг идэвхитэй оролцуулж, тэдгээрийн санал, зөвлөмжид тулгуурлан шийдвэр гаргадаг. Мөн хэрэгжүүлж буй бодлого, хөтөлбөрийн хэрэгжилт, үр дүнд иргэд болон иргэний нийгмийн байгууллагаар хөндлөнгийн хяналт үнэлгээ хийлгүүлэх гэх мэт.



1.4.4. БОДЛОГЫН БАРИМТ БИЧИГ

Бодлогын баримт бичиг гэж юу вэ?

Хууль, журам, стандарт гэдэг нь засгийн газар, эрх мэдэлтэн, улс төрийн нам, бизнес эрхлэгчид болон иргэд заавал дагаж мөрдөх бодлогын баримт бичиг юм. Бид нөлөөллийн үйл ажиллагааны талаар бодох үед засгийн газрын алсын хараа, иргэддээ өгсөн амлалт, түүний биелүүлэх хөтөлбөр зэрэг **бодлогын баримт бичгийн** биелэлтэд анхаарал хандуулдаг. Бидний хүсч буй өөрчлөлт бол бүтээмжтэй эдийн засаг, чадварлаг боловсон хүчин, цэвэр усны хангамж, нийгмийн эрүүл мэндийн тогтолцоо, боловсролын хүртээмж гэх мэт сэдвүүдийг дурдаж болох юм. Эдгээр нь бид бүхний өдөр тутмын амьдралд хамгийн их нөлөөлж байдаг сургууль, эрүүл мэндийн үйлчилгээ, тээвэр дэд бүтэц, хууль шударга ёсыг хангах зэрэгт шууд нөлөө үзүүлж байдаг.

Төрийн бодлого нь засгийн газар, түүний төлөөлөгч тодорхой асуудлын хүрээд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, санхүүжилтийн тэргүүлэх чиглэлийг тогтоодог. Хууль тогтоомж болон бодлогын баримт бичиг хоёрыг хооронд нь ялгаж таних нь их чухал юм. Бодлогын баримт бичигт засгийн газар юу хийж болох, юу хийж болохгүйг тусгасан байдаг бөгөөд нийгмийн аль давхаргыг хамруулах, зорилгодоо хүрэхэд шаардлагатай зарчмуудыг тодорхойлсон байдаг. Бодлогын баримт бичигт нийгмээр дагаж мөрдөх хууль, журам, тушаал, тогтоол, стандарт зэргийг оруулдаг. Нийгэмд шударга ёсыг хэрэгжүүлэхийн тулд хууль, тогтоомжийг бий болгодог бөгөөд үндсэн хууль, эрүүгийн хууль, иргэний хууль, эрүүл мэндийн хууль гэх мэт маш олон төрөлд хуваагддаг.

Бодлогын баримт бичгийг хэрхэн боловсруулдаг вэ?

Бодлогын баримт бичгийг боловсруулах нь нэг удаагийн арга хэмжээ биш юм. Энэ нь цаг хугацааны явцад гарч ирдэг бөгөөд хэзээ эхлэх, хэзээ дуусах нь тодорхойгүй үйл явц байдаг. Харин бодлого боловсруулах мөчлөгийн үе шат бүрийг ашиглаж, үе шат бүрт ямар арга хэмжээ авах сайн бодлого боловсруулахад тусалж чадна. Засгийн газрын бодлого боловсруулах үйл явц нь дараах үе шатаар ихэнхдээ явагддаг.

1. **Асуудлыг хэлэлцэх үе** шатанд тулгамдаж буй асуудлуудыг тодорхойлдог бөгөөд бодлого боловсруулагчид засгийн газрын хууль тогтоох засаглал, гүйцэтгэх засаглалын аль алиных нь анхаарлыг хандуулах асуудлыг сонгодог.
2. **Бодлогын шийдлүүдийг боловсруулах үе** шатанд боломжит хувилбаруудаас сонголт хийж шийдвэр гаргагч нарт өргөн барьдаг. Мөн эдгээр шийдлүүд нь тодорхой асуудлыг хэрхэн шийдэх талаар, уг бодлогын хэрэгжилтийг хангах оролцогч талуудын (хувийн хэвшил, төрийн бус байгууллага, үйлчилгээ үзүүлэгч) гүйцэтгэх үүргийг тодорхой тусгадаг.
3. **Бодлогын шийдлүүдийг батлах үе** Шийдлүүдийг албан ёсоор хүлээн зөвшөөрч батлуулсны дараа түүнийг албан ёсны хууль, дүрэм журам, тогтоол, стандарт болгон хөрвүүлнэ. Энэ нь одоо жинхэнэ бодлогын баримт бичиг болж байна.
4. **Бодлогын шийдлүүдийг хэрэгжүүлэх үе** Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг хэрэгжилтийг хариуцан ажиллах шаардлагатай.
5. **Бодлогын шийдлүүдийн хэрэгжилтийг үнэлэх үе** Бодлогын хэрэгжилтийг хянаж байх хэрэгтэй. Хэдийгээр бодлогын сайн загвар гарсан ч заримдаа бодлого бүрэн хэрэгждэггүй эсвэл үр дүнтэй хэрэгждэггүй. Сайн засгийн газар тэдний бодлого үр дүнтэй хэрэгжиж байгааг иргэддээ харуулахыг хүсч байдаг.

6. Бодлогын шийдлүүдийн үр нөлөөг үнэлэх үе. Энэ үнэлгээгээг хийснээр тухайн бодлогын үр нөлөөг тодорхойлоод зогсохгүй ирээдүйд шийдвэр гаргах үйл явцад чухал ач холбогдолтой байдаг.

Бодлогын үйл явцад оролцох нь яагаад чухал вэ?

Сайд нар, парламентийн гишүүд, төрийн албан хаагч, хувийн хэвшил, иргэний нийгэм, хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, донорууд гэх мэт маш олон талын ашиг сонирхлоос болж үргэлж бодлогын талаар маргаантай байдал үүсч байдаг. Энэ нь иргэд бодлого боловсруулах үе шатанд нөлөө үзүүлж, санал бодлоо илэрхийлэх боломжийг бүрдүүлж байдаг. Засгийн газрын үйл ажиллагаанд оролцоход засаглал, иргэдийн оролцоо, нийгмийн хариуцлага зэрэг ойлголтуудыг мэдсэн байх нь маш чухал юм. Бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх, хяналт тавих үйл явцад иргэд өөрсдөө оролцох нь иргэдийн хэрэгцээ, шаардлагыг хангахуйц сайн үр дүнг гаргахад чухал үүрэгтэй.

Эрүүл мэндийн анхан шатны үйлчилгээг сайжруулах чиглэлд олон бодлогын баримт бичгүүд боловсруулагдсан байдаг бөгөөд түүний нэг нь Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн гурвалсан гэрээ юм. ӨЭМТ-ийн гурвалсан гэрээ бол маш чухал гэрээ. Тэр ӨЭМТ-ийг ямар мэргэжилтнүүдээс бүрдсэн ямар чадвартай баг ажиллуулах, ямар үйлчилгээг үзүүлэх тухай бүрэн тусгасан, хэрвээ гэрээний гүйцэтгэлийг гүйцэтгэж чадаж байгаа бол гэрээг үргэлжлүүлэх, чадахгүй байгаа бол илүү чадвартай багийг сонгон шалгаруулж гэрээлэн ажиллуулах эрх нь орон нутгийн Засаг даргад байдаг бичиг баримтыг хэлнэ. Өнөөг хүртэл гурвалсан гэрээг дүгнэх ажил учир дутагдалтай явагдаж байгаа нь үнэлгээний дүнд үндэслэн ӨЭМТ-ийн багийг шинэчлэн томилсон туршлага улсын хэмжээнд бараг байхгүй байгаагаас харагдаж байна. Энэ нь гэрээг дүгнэх арга аргачлал хангалтгүй байсантай ч холбоотой байж болох юм. Тиймээс иргэдийн оролцоотойгоор энэхүү бодлогын баримт бичгийг хэрхэн бодитой үнэлэж, хэрэгжилтийг сайжруулах, шаардлагатай бол гүйцэтгэгчийг солих хүртлэх шийдвэрийг гаргах хэмжээнд сайжруулалтыг хийх боломжтой.

Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө аргачлал ба бодлогын баримт бичгийн уялдаа холбоо

Шинэ бодлогын баримт бичиг гарснаар засгийн газар үйл ажиллагааны тодорхой чиглэлд хариуцлага хүлээх ёстой болдог. Засгийн газар үйлчилгээний стандарт болон иргэдийн хүлээж буй үйлчилгээний хэм хэмжээг тогтоодог. ИДХТҮН аргачлал нь засгийн газраас тогтоосон төрийн бодлого, дүрэм журам, стандартууд болон тэдний үндсэн эрхийн талаар иргэдэд мэдээлэл өгдөг. Ингэснээр орон нутгийн иргэд засгийн газар иргэдийнхээ өмнө амласан амлалт бодит нөхцөл байдалд ямар түвшинд хэрэгжиж байгааг үнэлэх боломжийг олгодог. Иргэд хариуцлагатай байдлыг шаардахын тулд бодлогын баримт бичиг, хууль журам, стандартын дагуу мэдлэгтэй байх хэрэгтэй. Үүний дараа орон нутгийн түвшинд үйлчилгээг сайжруулах, бодлого шийдвэрт нөлөө үзүүлэх үйл ажиллагаа бүхий ажлын төлөвлөгөөг боловсруулдаг.

1.4.5. МОНГОЛ УЛСЫН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН АНХАН ШАТНЫ ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТОГТОЛЦОО, САНХҮҮЖИЛТИЙН ШИНЭЧЛЭЛТ

Бид энэхүү аргачлалыг эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж, үйлчилгээг сайжруулахад хэрэглэх гэж байгаа учраас энэрүүл мэндийн анхан шатны тусламж, үйлчилгээг Монгол улсад ямар байгууллага, ямар санхүүжилтээр хэрхэн хүргэдэг талаар нэгдсэн ойлголттой болох нь зүйтэй учраас энэ хэсэгт эрүүл мэндийн анхан шатны тогтолцооны талаар товч мэдээллийг орууллаа.

Эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж, үйлчилгээ яагаад чухал вэ гэсэн хэсгээ слайднаас нэмж оруулах уу? Юу гэж бодож байна?

Монгол Улсад анхан шатны тусламж, үйлчилгээг сум тосгонд Сум тосгоны ЭМТ, аймаг, нийслэлд ӨЭМТ хүргэдэг. Нийт 328 СТЭМТ /үүнээс 321 нь СЭМТ, 7 нь тосгоны ЭМТ/ байгаа бөгөөд эдгээр орон нутгийн өмчид байдаг улсын ЭМБ юм. Монгол улсын нэг онцлог нь СЭМТ нь анхан шатны ЭМБ боловч эмнэлгийн ортой байдаг. Тусламж, үйлчилгээний төрөл, үйлчлэх хүрээний хүн амын онцлогоос хамаарч А,Б,В гэсэн 3 зэрэглэлтэй байдаг. СЭМТ-ийн зэрэглэлийг ЭМС-ын А/540 тушаал, 2019 тоот тушаалаар баталсан. СЭМТ нь MNS:5081, 2013 стандартад заасан бүтэц, үйл ажиллагаатай байна. Санхүүжилтээ ЭМДЕГ-аас гэрээлж авна.

ӨЭМТ нь төрийн санхүүжилтээр төрийн өмчийг ашиглан гэрээт үйл ажиллагаа явуулж байгаа хувийн хэшлийн ЭМБ бөгөөд нийт 208 ӨЭМТ үйл ажиллагаа явуулж байна. ӨЭМТ-нь аймгийн төв болон нийслэлийн хүн амд ЭМАШТҮ үзүүлдэг бөгөөд 37% нь аймгийн төвд, 63% нь нийслэлд байна. Аймгийн төвийн 6000-с дээш хүн амд 1, нийслэлийн 8000-с дээш хүн амд 1 ӨЭМТ байхаар заасан. ӨЭМТ нь оргүй клиник бөгөөд зөвхөн амбулаторийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлнэ. ӨЭМТ-ийг сонгон шалгаруулах, гэрээ байгуулах, хэрэгжилтийг дүгнэх, хяналт тавих, гэрээг сунгах, дуусгавар болгох эрх нь Аймаг, нийслэлийн засаг дарга, ЭМГ-т байна хэмээн ЭТҮХ-ийн 5.5-д заасан. ӨЭМТ-ийг сонгон шалгаруулах журмыг ЭМС-ын 2017 оны А/367 тоот тушаалаар баталсан ба ӨЭМТ-д ажиллах багийг Аймаг, нийслэлийн засаг дарга, ЭМГ ил тод нээлттэй сонгон шалгаруулж ажиллуулах ёстой. ӨЭМТ-ийг байр, эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслээр хангах үүргийг Аймаг, нийслэлийн засаг дарга хүлээнэ.

Өрхийн эрүүл мэндийн төвтэй гэрээ байгуулах, хэрэгжилтийг дүгнэх, хяналт тавих, гэрээг сунгах, дуусгавар болгох журмыг ЭМС-ын 2022 оны А/104 тушаалаар баталсан. Уг тушаалын дагуу гэрээг журамд заасан шалгуур үзүүлэлтийн дагуу жилд 2 дүгнэнэ: Бүрэн хангалттай, хангалттай бол 1 жилээр гэрээг сунгана; ажил сайжруулах гэсэн дүн авсан бол гэрээг хагас жилээр сунгаж хугацаат үүрэг өгөх ба энэ хугацаанд ажлыг шалгахад үүргийн биелэлт хангалтгүй байж дахин ажил сайжруулах гэсэн үнэлгээ авбал гэрээг дуусгавар болгоно. Үнэлгээгээр хангалтгүй гэсэн дүн авбал гэрээг шууд дуусгавар болгоно. Түүнчлэн ЭМДЕГ-тай санхүүжилтийн гэрээ цуцлагдсан бол гэрээг шууд цуцлана. Гэрээ дүгнэх ажлын хэсгийг 7-9 хүний бүрэлдэхүүнтэй байгуулах бөгөөд үүнд өрхийн анагаах ухааны мэргэжлийн болон үйлдвэрчний эвлэлийн төлөөлөл ТББ-ын 2-оос доошгүй төлөөлөл орсон байна.

ӨЭМТ-ийн мөрдөх үлгэрчилсэн дүрмийг ЭМС-ын 2021 оны А/212 тушаалаар баталсан бөгөөд дүрэмд ӨЭМТ-д ажиллах баг нь нөхөрлөл байна хэмээн заасан. Тухайн төвд ажиллаж байгаа эмч мэргэжилтний 70-с дээш хувь нь нөхөрлөлийн гишүүн байна гэсэн байна. ӨЭМТ нь ЭМДЕГ-тай санхүүжилтийн гэрээ байгуулж, санхүүжилтээ авна.

Эрүүл мэндийн тухай хуульд ЭМАШТҮ-г нарийн тодорхойлж өгсөн. Тодорхойлолтыг уншиж өгөөд дараах тайлбарыг хийнэ:

1. Хүн амын эрүүл мэндийн хэрэгцээнд тулгуурлана гэсэн байна. Хүн амын эрүүл мэндийн хэрэгцээ аймаг, сум бүрт, нийслэлийн дүүрэг бүрт харилцан адилгүй өөр байж болно. Иймд харьяалах нутаг дэвсгэрт байгаа хүн амын өвчлөл нас баралтын байдлаас хамаарч анхан шатны ЭМБ-ын үзүүлэх тусламж, үйлчилгээ харилцан ялгаатай байх боломжтой гэсэн үг.
2. Анхан шатны ЭМБ нь 2 төрлийн буюу Өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ болон үндсэн мэргэшлийн зарим нэн шаардлагатай тусламж, үйлчилгээ үзүүлнэ гэсэн байна.

ӨЭМТ болон СЭМТ-ийн үзүүлэх тусламж, үйлчилгээний жагсаалтыг ЭМС-ын тушаалаар нарийвчлан баталсан.

- ӨЭМТ-д үзүүлэх тусламж үйлчилгээний жагсаалт ЭМС-ын А\129 тушаал 2017
- Сум тосгоны эрүүл мэндийн төв үзүүлэх тусламж үйлчилгээний жагсаалт ЭМС-ын А\52 тушаал 2019

Аль аль нь өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг үзүүлнэ. Энэ нь анхан шатны **үндсэн суурь тусламж, үйлчилгээ** юм. Энэ нь нийгмийн эрүүл мэндийн болон эмнэлгийн анхан шатлалын гэж хуваагдана. Нийгмийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээнд:

- Хүн амын эрүүл мэндийн байдалд үнэлгээ өгөх, түүнд нөлөөлөх хүчин зүйлийг тогтоох
- Эрүүл мэндийг дэмжих
- Урьдчилан сэргийлэх, эрт илрүүлэг /чихрийн шижин, даралт ихдэлт, хорт хавдар/ багтана.

Тайлбар: Харьяалах нутаг дэвсгэрийн хүн амаа бүртгэлжүүлж, эрүүл мэндийн байдалд нь үнэлгээ өгсний үндсэн дээр иргэн болон өрхийг өвчлөл, өвчний эрсдэлтхир байгаагаас нь хамаарч эрсдэлийн 5 бүлгээр ангилан, эрсдэл өндөртэй гэр бүл, иргэнийг маш сайн хянах, өвчин эмгэгийг нь эмчлэх арга хэмжээг авна. Энэ нь анхан шатны ЭМБ-ын хэнийг ч орхигдуулахгүй байх зарчимд суурилсан маш чухал үүрэг юм. Түүнчлэн иргэдийн эрүүл мэндийг дэмжих, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг авах үүрэгтэй.

ӨЭМТ-ийн эмч нарын 50%-нь ерөнхий мэргэжлийн эмч /3-с дээш ажилласан туршлагатай/, бусад нь мэргэшсэн /хүүхэд, дотор, эх барих эмэгтэйчүүд, уламжлалт гэх мэт/ байхыг шаардсан нь дээрх үлгэрчилсэн дүрэмтэй зарчмын хувьд нийцэж байна. Дөнгөж анагаахын сургууль төгссөн эмч биш харин дор хаяж 3 жил ажилласан туршлагатай эмч анхан шатны тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх ёстой гэдгийг анхаарах хэрэгтэй.

Анхан шатны ЭМБ-ууд худалдан авагч байгууллага болох ЭМДЕГ-аас санхүүжилтээ авч байна. Анхан шатны суурь тусламж буюу өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг нэг иргэнээр тооцон санхүүжүүлдэг бөгөөд энэ нь ӨЭМТ болон СЭМЭ-д адилхан хамаарна.

ӨЭМТ-ийн хувьд нэг иргэний санхүүжилт + 4 төрлийн тусламж, үйлчилгээг тохиолдолд суурилсан төлбөрийн аргаар /оношлогоо, шинжилгээ, сэргээн засах, гэрийн эмчилгээ, өдрийн эмчилгээг тохиолдолд суурилсан аргаар /нэг хүнд үзүүлэх тусламж, үйлчилгээний тарифыг гарган үзүүлсэн хүний тоогоор санхүүжилт олгоно/ санхүүжүүлдэг.

СЭМТ-ийн хувьд 4 төрлийн орлогын эх үүсвэртэй. Үүнд:

1. Суурь тусламжид зориулсан нэг иргэний санхүүжилт
2. 4 төрлийн тусламж, үйлчилгээний тохиолдолд суурилсан санхүүжилт /тариф нь ӨЭМТ-ийнхтэй ижил/
3. Хэвтүүлэн эмчлэх, түргэн тусламж, яаралтай тусламжийн тохиолдолд суурилсан санхүүжилт /тариф нь лавлагаа шатлалын эмнэлгийнхтэй ижил ЭМДҮЗ-ийн 2022 оны 01 тоот тогтоолоор/
4. Тогтмол зардлыг сум, дүүргийн засаг даргын тамгын газраас /Монгол Улсын Засаг захиргаа, нэгж, түүний удирдлагын тухай хуульд 2021 онд орсон нэмэлт өөрчлөлтийн дагуу орон нутгийн өмчид

бүртгэлтэй байгууллагуудын байр ашиглалттай холбоотой тогтмол зардлыг орон нутаг бүрэн хариуцахаар болсон/.

Анхан шатны суурь тусламж, үйлчилгээний нэг иргэнээр тооцсон санхүүжилтийг тусгай зориулалтын шилжүүлгээр орон нутгаас санхүүжүүлдэг байсан. 2021 онд эрүүл мэндийн салбарт санхүүжилтийн томоохон шинэчлэл хийгдсэний улмаас эрүүл мэндийн салбарт нэг худалдан авагчийн тогтолцоо бүрдэж, стратегийн худалдан аватын үйл ажиллагаа эхэлснээр бүхий л шатлалын ЭМБ-ыг зөвхөн ЭМДЕГ-аас санхүүжүүлдэг болсон. Монгол Улсад Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ нь татварын орлого буюу улсын төсөв /41.3%/, ЭМД шимтгэлийн орлого буюу ЭМДС /22.2%/, хувь хүний халаасны төлбөр /36.5 2%/ гэсэн 3 эх үүсвэрээс санхүүждэг. Улсын төсөв болон ЭМДС салангид байсан бөгөөд 2021 онд энэ 2 санг нэгтгэж, ЭМД-ын санд төвлөрүүлсэн. Улсын төсвөөс улсын ЭМБ-уудад хуваарилдаг байсан 770 тэрбум төгрөгийг ЭМД-ын сан уруу шилжүүлж, энэ нь ЭМДС-ын 650 тб төгрөгтэй нийлэн энэ нэгдсэн санд 2022 оны байдлаар 1,4 их наяд төгрөг бүрдсэн. Энэ нэгдсэн сангаас бүх төрлийн тусламж, үйлчилгээг бүх шатлалын ЭМБ-аас худалдан авч байна. Үүнийг нэг худалдан авагчийн загвар гэж нэрлэдэг. Нэг худалдан авагчийн тогтолцоонд шилжихэд Улсын төсөв хариуцдаг тусламж, үйлчилгээнүүдийн нэгжийн өртгийг нийт тоо хэмжээгээр нь үржүүлээд + нэг иргэний санхүүжилт = ЭМД-ын санд шилжүүлсэн. ЭМД-ын сан нь бүх шатны эмнэлэг, эмийн сантай гэрээ байгуулна. Иргэн эмнэлгээ сонгож тусламж, үйлчилгээгээ авах бөгөөд санхүүжилт нь иргэнээ дагана.

Нэгдсэн сангаас хүн амын эрүүл мэндийн хэрэгцээнд нийцсэн чанартай тусламж, үйлчилгээг сангийн нөөцдөө тохируулан ухаалгаар худалдан авах шаардлага үүсч байгаа бөгөөд үүнийг **Стратегийн худалдан авалт** хэмээн нэрлэж байгаа. Энэхүү шинэчлэлийн хүрээнд худалдан авах үйл ажиллагааг ЭМДҮЗ-ийн баталсан тогтоол шийдвэрийн дагуу ЭМДЕГ эрхэлж худалдан авагчийн үүрэг гүйцэтгэж байна. Энэ нэгдсэн сангаас ямар тусламж, үйлчилгээг ямар тарифаар санхүүжүүлэх, тусламж, үйлчилгээний чанарыг хэрхэн хянах, санхүүжилтийг гэрээг хэрхэн хийж дүгнэх, санхүүжүүлэх ЭМБ-ыг хэрхэн сонгох шийдвэрүүдийг ЭМДҮЗ батална. Эдгээр тогтоол шийдвэрүүд гарч хэрэгжиж эхлээд байна. Анхан шатны тусламж, үйлчилгээний санхүүжилтийн шийдвэрийг ЭМДҮЗ-ийн 2022 оны 05 тоот тогтоолоор баталсан. Энэ шинэчлэлийн улмаас анхан шатны ЭМБ нь ЭМДЕГ-аас санхүүжилтээ авдаг болсон. ЭМАШТУ-г санхүүжүүлэх үндсэн төлбөрийн арга нь нэг иргэний төлбөрийн арга. /ЭМДҮЗ-ийн 2022 оны 05 тоот тогтоолоор ЭМАШТУ-г санхүүжүүлэх төлбөрийн, төлбөрийн арга, хэмжээ, журмыг баталсан./

Эрүүл мэндийн анхан шатны суурь тусламж буюу өрхийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээг нэг иргэнээр тооцсон аргаар санхүүжүүлдэг. Өөрөө хэлбэл нэг ӨЭМТ-ийн харьяалах хүн амын тоог урьдчилсан тооцсон тарифаар үржүүлж тогтмол санхүүжүүлнэ. Үүнийг энгийн жишээн дээр тайлбарлавал: Хоолонд орохдоо урьдчилж төлдөг буфе хоолны зарчимтай ижил. Үүнтэй нэгэн адил ЭМДЕГ-аас хүн бүр тусламж, үйлчилгээ авахгүй ч санхүүжилтийг иргэн бүрээр тооцож урьдчилан төлж байна. Учир нь анхан шатны ЭМБ харьяалах хүн амын бүгдийнх нь эрүүл мэндийн байдалд үнэлгээ өгөх, эрсдэлт хүчин зүйлийг илрүүлэх, эмчлэх үүрэгтэй. Энэ төлбөрийн аргын сул тал нь ЭМБ аль болох цөөн хүнд бага тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх сэдлийг төрүүлдэг. Олон хүн үзсэн ч цөөн хүн үзсэн ч адилхан санхүүжилт авах учраас. Гэхдээ энэ арга нь тэгш байдлыг хангах, ЭМБ нь хүнээ аль болох өвтгөхгүй байхад анхаардаг зэрэг давуу талтай. Дэлхий нийтээр анхан шатны тусламж үйлчилгээнд нийтлэг хэрэглэдэг төлбөрийн арга.

Нэг иргэнээр тооцсон төлбөр хэмжээг 2 дахин нэмэгдүүлж дундаж тариф 60000₮ болсон. Гэхдээ ЭМБ-д санхүүжилтийг олгохдоо насны бүлэг, амьдарч буй орчин, эрсдэлийн коэффициент зэргийг харгалзан харилцан адилгүй тарифыг олгодог.

Анхан шатны тусламж, үйлчилгээний санхүүжилтэд тулгардаг нэг хүндрэл бол тухайн жилийн төрөлт, нас баралтын зөрүү нь төсөв төсөвлөх үед хаягдах явдал байдаг. Гэвч жилд шинээр төрж буй хүүхдэд анхан шатны тусламж, үйлчилгээ нэн шаардлагатай байдаг учраас тухайн иргэний санхүүжилтийг жилийн эцэст хянаж олгохоор болсон байна. Өмнөх жилүүдэд энэ асуудлыг шийдвэрлэхээр судалгаанууд хийж байсан хэдий ч цахим систем байхгүй, санхүүжилт нь хүнээ дагадаггүй, тухайн орон нутгийнхаа төсөвт хатуу батлагддаг байсан учир шийдвэрлэгддэггүй байсан. Харин ЭМДЕГ-аас санхүүжилт авдаг болсноор цахим системд холбогдож, шилжилт хөдөлгөөнийг бүртгэж хүнээ дагаж санхүүжилт хийх боломж бүрдэж байна. Монгол Улсын хүн амын цэвэр өсөлт жилд дунджаар 58.7 мянга байдаг бөгөөд эдгээр хүн амыг аль хороонд өсөлт явагдсан байгааг 12 дугаар сард ЭМДЕГ-ын цахим системийн мэдээлэлд үндэслэн холбогдох өрх, сум, тосгоны эрүүл мэндийн төвд тухайн цэвэр өсөлтийн тоог нэг иргэний төлбөрийн хэмжээний дунджаар үржүүлж олгохоор шинээр зохицуулалт хийгдсэн. Өрх, сум, тосгоны эрүүл мэндийн төвийн Нэг иргэнээр тооцсон төсвийн 80 хувийг урьдчилгаа болгож сар бүр төрийн санд байрлах дансанд ЭМДЕГ-аас санхүүжүүлэх бөгөөд 20 хувийг ЭМДЕГ нь гэрээнд заасан гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлтийн дагуу цахимаар үнэлж, дараа сарын 20-ны дотор олгоно. Энэ нь анхан шатлалын тусламж, үйлчилгээний чанар, үр дүнг сайжруулахад чухал үр нөлөөтэй. Дөрвөн төрлийн тусламж, үйлчилгээ, сум, тосгоны эрүүл мэндийн төвөөс үзүүлэх яаралтай, түргэн, шүд, хэвтүүлэн эмчлэх тусламж, үйлчилгээний урьдчилгаа нь өмнөх сарын нэхэмжлэлийн дүнгийн 70 хүртэлх хувиар тооцож олгогдоно. Эцсийн төлбөрийг тохиодол бүрийн нэхэмжлэлийг хянасны үндсэн дээр дараа эхэнд олгоно. Нэг иргэний төлбөрийн аргын сул тал нь цөөн хүнд тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх сонирхлыг нэмдэг. Иймд анхан шатны ЭМБ-ыг хууль дүрэмд заасан ажил үүргээ биелүүлэхийг санхүүжүүлэгч байгууллага шаардах зорилгоор анхан шатны ЭМБ-ын гүйцэтгэлийг үнэлэх 14 шалгуур үзүүлэлтийг ЭМДҮЗ-ийн 2021 оны 13-р тогтоолоор батлан хэрэгжүүлж байна. Энэхүү 14 шалгуур үзүүлэлтийн 2 нь хаалга барих үүрэгтэй, 2 нь тусламж, үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, 3 нь чанарыг сайжруулах, 2 нь архаг өвчний эрт илрүүлгийг сайжруулах, 2 нь архаг өвчний хяналтыг сайжруулах, 1 нь урьдчилан сэргийлэх, 1 нь жирэмсний хяналтыг сайжруулахтай холбоотой шалгуур үзүүлэлт байгаа. Тухайлбал: *Анхдагч артерийн даралт ихсэх өвчин бүртгэгдсэн (130/80-аас дээш) нийт тохиолдолд артерийн даралтыг хэвийн хэмжээнд буулгасан (130/80-аас доош) тохиолдлын эзлэх хувь* гэсэн шалгуур үзүүлэлтийг авч үзье. Анхан шатны ЭМБ-ын нэг чухал үүрэг нь архаг өвчнийг эрт илрүүлэх, хянах, эмчлэн эдгэрүүлэх байдаг. Эрсдэлт бүлгийн хүн амаа урьдчилан сэргийлэх үзлэгт хамруулан, даралт ихдэх өвчнийг илрүүлсэн бол тэдгээр хүн амын хэдэн хувийг зөв зохистой эмчилж байгаагийн үр дүнд даралт нь хэвийн байдалд оруулсныг энэ шалгуур үзүүлэлт үнэлнэ. Энэ нь бүрэн эдгэрнэ гэсэн үг биш, өвчтөн даралтны эмээ тогтмол ууж даралт нь 130/80-аас доош байж чадаж байгаа бол өрхийн эмч ажлаа сайн хийж байна гэсэн үг.

ХОЁР. ИРГЭДИЙН ДУУ ХООЛОЙ БА ТҮҮНИЙ ҮР НӨЛӨӨ АРГАЧЛАЛЫГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ



Зураг-16: Зураг-15: Аргачлалыг хэрэгжүүлэх алхам

2.1 ЧАДАВХИЖУУЛАХ СУРГАЛТ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ

Зорилго:

ИДХТҮН аргачлалын сургалтанд хамрагдсанаар оролцогчид дараах чадамжуудыг эзэмшинэ. Үүнд:

- Орон нутгийн түвний нөлөөлийн үндсэн ойлголтуудыг бусдад тайлбарлана. (Иргэдийн Дуу Хоолой Ба Түүний Үр Нөлөө, үндсэн элементүүд болон зарчмууд, орон нутгийн болон үндэсний хэмжээний туршлага)
- Эрх мэдлийн дүн шинжилгээ, орон нутгийн засаг захиргаа болон үйлчилгээ үзүүлэгчдийн зураглал хийх.
- Төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний стандартыг тодорхойлох, танилцуулах
- Гол оролцогч талуудтай харилцаа холбоо тогтоох, хамтарч ажиллах
- Иргэдийн дунд уулзалт хэлэлцүүлэг зохион байгуулах үе шатыг төлөвлөх, зохион байгуулах
- Мэдээлэл цуглуулах, нотлох баримтыг бий болгоход дэмжлэг үзүүлэх
- Шийдвэр гаргагч нарт ажлын төлөвлөгөөний зорилтуудад хүрэхийн тулд нотолгоонд суурилсан олон нийтийн оролцоотой нөлөөлийн үйл ажиллагааг дэмжих

- Өөрийн туршлага дээр үндэслэн аргачлалыг хэрэгжүүлэх хувийн болон багийн төлөвлөгөөг боловсруулах

Ажилтнуудыг чадваржуулах эхний алхам бол дэмжлэг үзүүлэх сургалт, дадлага ажил юм. Аргачлалыг амжилттай хэрэгжүүлэхийн тулд орон нутгийн иргэд, нийгмийн үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага, түүний удирдлага уг аргачлалын талаар сайн ойлголттой болох нь чухал юм. Үүний үр дүнд орон нутгийн түвшинд аргачлалыг хэрэгжүүлэх ажлыг хэсгийн багийг бүрдүүлэх боломж гарах бөгөөд Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө аргачлалыг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай мэдлэг, ур чадвар, чадавхыг олгоно. Ажлын хэсгийг чадавхжуулахдаа танилцуулах сургалтыг 2-3 цагт багтаан зохион байгуулж болох бол харин чадваржуулах сургалтыг 2 өдрийн хугацаанд зохион байгуулж болно. Чадваржуулах сургалтыг зохион байгуулахдаа эхний өдрийг үндсэн ойлголт өгөх онолын сургалт, хоёр дахь өдрийг дадлага ажил болгон зохион байгуулсан нь их үр дүнтэй байдаг. Чадавхжуулах сургалтын үр дүнд:

- Ажлын хэсэг байгуулах – Албан ёсны батлагдсан чадваржсан төлөөллийг бүрдүүлэх
- Ажлын хэсгийн батлагдсан төлөвлөгөө боловсруулах
- Ажлын хэсгийн төлөөлөл холбогдох бодлогын баримт бичгийг судлах
- Мэдээлэл олгох материалыг бэлтгэх
- Иргэдэд мэдээлэл түгээх оролцоог нэмэгдүүлэх

“Иргэдэд мэдээлэл олгох, иргэдийг чадавхжуулах” үе шат нь доорх 5 үндсэн алхмуудаас бүрдэнэ.



Зураг-16: 1-р үе шат

Иргэдийн мэдээлэл олгох, иргэдийг чадавхжуулах ажлын хүрээнд шат дараалсан үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ. Энэхүү гарын авлагад ойлголтуудыг алхам тус бүрээр нь тайлбарлах боловч хэрэгжүүлэх явцад ихэвчлэн нэгдмэл байдалтай байдаг. Хамгийн эхний алхам бол ажлын хэсэг байгуулах бөгөөд ажлын хэсэг байгуулснаар аргачлал илүү амжилттай хэрэгжих үндэс суурь тавигдах болно.

2.2 АЖЛЫН ХЭСЭГ БАЙГУУЛАХ

Аргачлалыг хэрэгжүүлэх баг, ажлын хэсэг байгуулах нь уг аргачлал орон нутагт амжилттай хэрэгжих нэг чухал алхам болно. Ажлын хэсгийг байгуулахдаа ОНХХ-ийн ажилтнууд тухай орон нутгийн удирдлага болох Засаг дарга, Иргэдийн нийтийн хурлын төлөөлөгчид, хэрэгжүүлэх салбарын (эрүүл мэнд/боловсрол/хүүхэд хамгаалал) ажилтан албан хаагч нар болон иргэний танхимын ажилтан зэрэг хүмүүст аргачлалын талаар танилцуулж, шаардлагатай бол танилцуулах сургалтыг зохион байгуулах хэрэгтэй. Ингэснээр орон нутгийн удирдлага, нийгмийн үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага аргачлалын мөн чанарыг ойлгож шаардлагатай багийг бүрдүүлэхэд туслах болно.



Зураг-17: Ажлын хэсэг байгуулах

Орон нутгийн түвшинд төрөөс иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах зорилго бүхий бусад байгууллагуудаас ажлын хэсэгтээ оруулбал илүү давуу талтай. Энэ нь нэгдсэн ашиг сонирхлын үүднээс хамтарч аль аль тал нь өөрийн зорилгодоо хүрэх боломжийг бүрдүүлнэ.

“Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалыг Иргэний танхимтай хамтран хэрэгжүүлэх нь илүү хялбар. Нэг талаас аргачлал хэрэгжүүлж буй ОНХХ-ийн ажилтны хэрэгжүүлэх гэж буй аргачлалын үндсэн зорилго, зорилт, агуулгын хувьд Иргэний танхимын үндсэн үйл

ажиллагааны чиглэл нийцнэ гэж үзэж болно. Иймээс Иргэний танхимын ажлын төлөвлөгөөнд аргачлалын хүрээнд хийгдэх ажлыг тусган мөн аргачлалын хүрээнд хийгдэх бүхий л ажлаа ялангуяа бүлгийн уулзалтыг хамтран төлөвлөж, зохион байгуулах нь аргачлалын хэрэгжилтийг улам үр дүнтэй, ажил хэрэгч болгох боломжийг бүрдүүлэх юм.

Ажлын хэсэг байгуулснаар бүх гишүүд хариуцлагатай, үр дүнтэй ажиллах боломжийг бий болгох юм. Нүүр тулсан уулзалтын дараа иргэд хяналтын багт орж ажилладаг бөгөөд үйл ажиллагааны явцыг болон ажлын төлөвлөгөөний хэрэгжилтийг ажлын хэсэгт тайлагнадаг. Ажлын хэсэг байгуулсны дараа “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалын талаар чадваржуулах сургалт зохион байгуулж аргачлалыг хэрэгжүүлэх мэдлэг чадвар, дадлагыг суулгаарай.

“Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалыг хэрэгжүүлэх ажлын хэсгийг байгуулан Иргэдийн Нийтийн Хурлын Тэргүүлэгчдийн тогтоол болон Засаг даргын захирамжаар баталгаажуулсан туршлага бидэнд байгаа. Хайлааст ОНХХ-ийн хамтран хэрэгжүүлсэн Чингэлтэй дүүргийн 16-р хорооны Иргэдийн Нийтийн Хурлын Тэргүүлэгчдийн тогтоолыг жишээ болгон үзүүлж байна.

2.3 АЖЛЫН ХЭСГИЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ ГАРГАХ

Төлөвлөлт нь тодорхой зорилгод хүрэхийн тулд үйл ажиллагаанд тулгарч болох аливаа бэрхшээлийг тооцоолж, тэдгээрийг даван туулах боломж, хувилбаруудыг боловсруулахад тусалдаг бөгөөд үйл ажиллагааны оновчтой чиглэлийг тодорхойлж өгдөг.

Чадваржуулах сургалтын үр дүнд оролцогчид “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалыг өөрийн орон нутагтаа хэрхэн санаачилж хэрэгжүүлэх талаар ажлын төлөвлөгөө боловсруулдаг. Энэ нь хэрэгжүүлэх шатны эхэн үеийн төлөвлөлт болно.



Зураг-18: Төлөвлөгөө боловсруулах

Аргачлалыг хэрэгжүүлэх төлөвлөгөөг боловсруулахдаа дараах зүйлсэд анхаарал хандуулна.

Хугацаа: Аргачлалыг хэрэгжүүлж буй орон нутгийн хувьд урт болон богино хугацааны төлөвлөгөөг боловсруулан гаргана.

Аргачлалын үе шат бүрийн хэрэгжих хугацааг тодорхойлж төлөвлөх нь богино хугацааны төлөвлөгөө болно. Богино хугацааны төлөвлөгөөг гаргаснаар аргачлалыг хэрэгжүүлж буй ажлын хэсэг илүү үр дүнтэй, идэвхитэй ажиллах нөхцөл боломжийг бүрдүүлнэ.

(Богино хугацааны ажлын төлөвлөгөөний загвар хүснэгтийг жишээ болгож үзүүлээ.)

"Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө" аргачлалыг хэрэгжүүлэх хуваарь /загвар/											
Үйл ажиллагааны үе шат	11-р сар	12-р сар	1-р сар	2-р сар	3-р сар	4-р сар	5-р сар	6-р сар	7-р сар	8-р сар	9-р сар
"Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө" аргачлалын үе шат, алхам, үйл ажиллагаа											
Бэлтгэл үе											
Иргэдэд мэдээлэл олгох, иргэдийг чадавхжуулах											
Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах											
Төрөөс үзүүлж буй нийгмийн үйлчилгээг сайжруулах, бодлого, шийдвэрт нөлөөлөх											
"Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө" аргачлалын тайлан явуулах хугацаа											
Хэрэгжилтийн үйл явцын тайлан											

Зураг-18: Богино хугацааны ажлын төлөвлөгөөний загвар

Хүний нөөц: Аргачлалын хүрээнд зохион байгуулагдаж буй үйл ажиллагаа, иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулахад шаардагдах хүний нөөцийг бэлтгэх нь чухал байдаг. Аргачлалын үе

шат, алхам бүрээс шалтгаалж ажлын хэсгийн гишүүдийн үүрэг хариуцлага өөр өөр байна. Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлгүүдийг зохион байгуулахад цөөнгүй чиглүүлэгч хэрэгтэй болох бөгөөд хамгийн багадаа 3 хүн байх шаардлагатай.

- ❖ Хэсгийг удирдан явуулах хүн
- ❖ Үзүүлэн самбар дээр мэдээлэл бичих хүн
- ❖ Мэдээллийг тэмдэглэж явах нэг хүн

Ийнхүү төлөвлөгөө гаргаснаар ажлын хэсгийн гишүүдийн үүрэг хариуцлага тодорхой болж, орон нутаг өөрийн нөөц боломжийг тодорхойлох боломжийг бий болгоно.

Төлөвлөгөө гаргахдаа орон нутгийн хүн амыг нас, хүйс, газар зүйн байрлал гэх мэт янз бүрийн түвшинд ангилж болно. Жишээлбэл: Эрэгтэй, эмэгтэй, хөвгүүд, охид, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, жирэмсэн эмэгтэй, 0-5 настай хүүхэдтэй эхчүүд болон ахмад настан гэм мэт олон хувааж болно. Ингэхдээ орон нутгийн нийт хүн амын 10 хувиас дээш хувийг оролцуулахаа мартаж болохгүй.

		Хүн амын 10%-д хүрэх төлөвлөгөө					Хүн амын тоо-14010		
№		Иргэдийн бүлэг	Нийт тоо	Эр	Эм	ФБЯ	Хариуцах ДЗ-н ажилтан	Хороо, ӨЭМТ сургууль ИТ	Ажлын хэсгийн ахлагч нар
1	Өрх	1 Эмзэг бүлгийн өрх	80x4=320	24	56	1	Одонтулгалаг, Мэндбаяр, Долгорсүрэн	Дулмаа дарга, хорооны хэсгийн ахлагч-9	Дулмаа ИТ дарга
		2 Дундаж орлогтой өрх	80x4=320	32	48	1			
		3 Дундажаас дээш өрх	80x4=320	40	40	1			
2	Хүүхдүүд	4 Дунд ангийн хүүхдүүд	100	50	50	2	Ундармаа, Энхээ	ӨЭМТ, Элбэгтуяа дарга, ИТ Баасансүрэн	ӨЭМТ-н Элбэгтуяа дарга
		5 Ахлах ангийн хүүхдүүд	160	80	80	2			
3	Жирэмсэн эмэгтэйдүүд	6 Эрт хяналтын ЖЭ	60	-	60	1	Байгалмаа	Иргэдийн төлөөлөл, 102-р сургуулийн эмч Бурмаа, Үе тэнгийн сургагч сурагч Эрболд	27-р хорооны НА Чинбат
		7 5 сараас дээш ЖЭ	60	-	60	1	Байгалмаа		
4	Хөхүүл эмэгтэйдүүд	8 0-2 насны хүүхэдтэй ХЭ	60	-	60	1	Байгалмаа		
		9 2-5 насны хүүхэдтэй ХЭ	60	-	60	1	Байгалмаа		
5	Ахмад настан	10 Эрүүл мэндийн 2,3-р бүлгийн	30	15	15	1	Алтанхуяг		
		11 Эрүүл мэндийн 4,5-р бүлгийн	5	2	3	0	Алтанхуяг		
4	ХБ-тэй иргэд	12 Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд	10	5	5	1	Алтанхуяг		
5	Эмч нар	13 27-р хорооны эмч нарын бүлэг	12	-	12	1	Солонго, ИТ	ДЗ Солонго, ИТ	ДЗ- Солонго
		Нийт	1505	248	549	14			

Зураг-19: Ажлын төлөвлөгөөний загвар

Зөвлөмж: Аргачлалыг хэрэгжүүлэхээр байгуулагдсан ажлын хэсэг иргэдэд мэдээлэл түгээх, оролцоог нэмэгдүүлэх алхмын өмнө дүн шинжилгээ хийгээрэй. Энэ нь та бүхэнд орон нутгийн иргэдэд мэдээлэл дамжуулахад, үйл ажиллагааг илүү амжилттай хэрэгжүүлэхэд тус нэмэр болж, алдаа эндэгдэл гаргахаас сэргийлэх болно. Та бүхэн өөрсдийн сайн мэддэг аргачлалуудаас ашиглаж болно.

2.4. БОДЛОГЫН БАРИМТ БИЧГИЙГ СУДЛАХ

Төрийн бодлого гэдэг нь засгийн газрын үйл ажиллагаагаар тодорхойлогддог. Төрийн бодлого нь бүх хүний үндсэн хэрэгцээтэй холбоотой. Тэдгээр нь аливаа улс орны үндсэн хуулинд заасан байдаг иргэний үндсэн эрхийг хангахад чиглэгддэг. Засгийн газар эдгээр үндсэн эрхийг хангах



Зураг-19: Бодлогын баримт бичгийг судлах

үүрэгтэй бөгөөд үүнийгээ сургууль, цэцэрлэг, эмнэлэг, нийтийн тээвэр гэх мэт төрийн анхан шатны үйлчилгээгээр иргэддээ хүрч үйлчилдэг.

Төрийн бодлого гэж юу вэ? хэрхэн боловсруулдаг вэ?

Төрийн бодлого гэдэг нь төр юу хийх, юуг эс хийхийг шийдэж байгаа шийдэл юм. Төрийн бодлогод хууль, дүрэм, журам, стандарт, хөтөлбөр, түүнчлэн өдөр тутам гарч байгаа захиргааны шийдвэрүүд хамаарна. Эдгээр шийдвэрүүдээс улс орны хөгжил, иргэдийн аж амьдрал хамаарч байдаг.

Төрийн бодлого боловсруулна гэдэг бол бодит амьдрал дээрх нарийн төвөгтэй /барьцгүй бөгөөд, байнга хувьсан өөрчлөгдөж байдаг/ нийгмийн харилцааг нэг мөр зохицуулахаар оролдож буй нэлээд төвөгтэй зүйл юм. Мөн тухайн үйл явц нь албан ёсны дүрэм журамд баригдаж хязгаарлагдмал цаг хугацаанд хийгддэг тул алдаа дутагдалтай байх нь бий. Ихэвчлэн шийдвэр гаргах үйл явц нь дараах схем дэх дараалал, үе шатуудыг дамждаг.

Бодлого боловсруулах, шийдвэр гаргах үйл явцын цикл буюу үе шат

Төрийн бодлого, шийдвэрүүд нь боловсруулж эхлэхээс түүнийг дахин сайжруулах хүртэлх бүхий л шатандаа олон талын шүүмж, магтаал, эсэргүүцэлтэй тулгарч байдаг. Учир нь хүн бүрийн үзэл бодол, ашиг сонирхол өөр өөр байдаг юм. Тиймээс бодлого боловсруулагч нарын зүгээс хүн тус бүрийн эрх ашигт нийцүүлэх бус хүмүүсийн ижил төстэй, нийтлэг ашиг сонирхлыг хангахын тулд төрийн бодлого хийгддэг. Тэгвэл иргэдийн нийтлэг, ижил төстэй хэрэгцээ юу вэ? хэн хэлж өгч чадах вэ? төрийн бодлого, шийдвэрт тэдгээрийг хэрхэн тусгах вэ? гэсэн асуултууд гарч ирнэ. Товчоор хэлбэл энэ асуултад хариулт олохын тулд иргэдээс асууж, иргэдийг оролцуулах боломжийг шийдвэрийн төсөл хэлэлцэхээс эхлэн үр дүнг үнэлэх бүх үе шатуудад хангаж өгдөг.

“Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалыг хэрэгжүүлэхэд төрийн бодлого болон тухайн салбарын холбогдох бичиг баримт, дүрэм журам, стандартыг судалж түүний талаар мэдлэгтэй болох нь ажилтнуудын эзэмших үндсэн ойлголтуудын нэг юм. Төрийн ямар бодлогод анхаарал хандуулахаа шийдэх нь чухал бөгөөд эцэслэн шийдвэр гаргахаасаа өмнө төрийн албан хаагч нартай зөвлөлдөж тэдний санал бодлыг сонсох нь зүйтэй. Энэ үе шатанд эрүүл мэнд, боловсрол, хүүхэд хамгаалал гэх мэт нийгмийн суурь үйлчилгээний стандартуудыг судалж тухайн орон нутгийн түвшинд сайжруулах шаардлагатай байгаа стандартуудыг сонгоно. Ингэхдээ хэмжигдэхүйц тоон

мэдээлэл бүхий стандартыг сонгох нь илүү үр дүнтэй байдаг. Үүний дараа сонгож авсан стандарт, бодлогын баримт бичгийг иргэд уншиж ойлгоход хялбар байдлаар бэлтгэнэ.

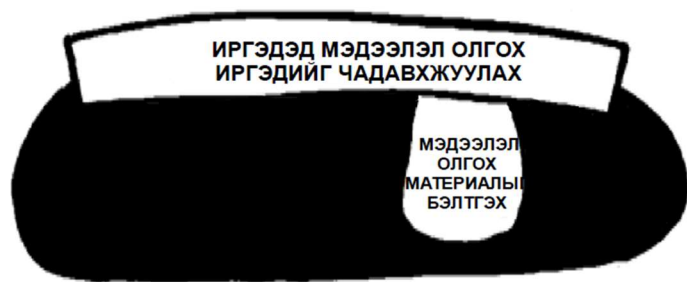
Бодлогын баримт бичгийг судлахдаа зөвхөн ажлын хэсгийнхнийг оролцуулна. Ажлын хэсгийн гишүүддээ энэ талаар илүү ойлголттой болоход нь туслаарай. Ингэснээр тэд нийгэм хамт олон, орон нутгийн иргэдэд цааш нь түгээн дэлгэрүүлэх ур чадвартай болох юм.

Ажлын хэсэг дэх нийгмийн гишүүд өөрсдөө төрийн бодлогыг олж судлах явцыг удирдах нь зүйтэй (ОНХХ-ийн зүгээс зөвхөн дэмжлэг үзүүлнэ). Өөрөө өөртөө хариуцлага хүлээх нь иргэний сурах үйл явц, мэдлэгийг баталгаажуулдаг. Ингэснээр:

- ❖ Төрийн үйл явцад иргэд оролцоход тулгарч болох бэрхшээлийг олж харна
- ❖ Засгийн газрын ажилтнууд болон бусад оролцогчидтой харилцаа холбоо тогтооно
- ❖ Бодлого журмыг олж авах нь иргэнд мэдлэг олгож идэвхжүүлэх үйл явцын нэг хэсэг гэдгийг олж харна.

2.5 МЭДЭЭЛЭЛ ОЛГОХ МАТЕРИАЛЫГ БЭЛТГЭХ

Мэдээлэл олгох материалыг бэлтгэх үйл ажиллагааны хүрээнд орон нутгийн иргэдэд уг аргачлалын талаар болон төрөөс иргэдэд үзүүлж буй нийгмийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл олгох материалыг боловсруулах, хэвлэх, хялбаршуулсан мэдээллийг бэлтгэх зэрэг үйл ажиллагааны нийлбэр юм.



Зураг-20: Мэдээллийг боловсруулах

Төрийн бодлогын бичиг баримтын судалсны дараа иргэдийн уулзалтын үеэр ашиглах үйлчилгээний стандартууд, баримт бичгийг сонгож авна. Эдгээр стандартуудыг иргэдэд мэдлэг олгож, идэвхижүүлэх үйл ажиллагаанд ашиглахад зориулан хялбаршуулж, зурагт хуудас болгон бэлтгэнэ.

Төрийн анхан шатны үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага бүр үйлчилгээний өөр өөр стандарттай байдаг. Иргэдэд мэдээлэл олгохын тулд орон нутгийн нөхцөл байдалд тохирсон, орон нутгийн иргэд хүлээн зөвшөөрсөн материалыг бэлтгэх шаардлагатай. Иргэдэд мэдээлэл олгох хялбаршуулсан мэдээллийг бэлтгэхдээ энгийн үг хэллэг ашиглаарай. Мөн иргэдэд ойлгомжтой байлгахыг тулд жишээгээр тайлбарлаарай.

Ажлын хэсэг мэдээлэл олгох материалыг өөрсдөө бэлтгэснээр төрийн үйлчилгээний стандарт, бодлого шийдвэрийн талаар илүү ойлголттой болж, хэрэгжүүлэх шатанд үр дүнтэй ашиглах нөхцөлөөр хангах юм. Шаардлагатай материал, баазыг зөвхөн энэ үе шатанд биш аргачлал хэрэгжүүлэх бүхий л үе шатанд бэлтгэж болно гэдгийг санаарай. Материалыг тогтмол нягталж, шинэчилж байгаарай. Та бүхний мэдлэг, туршлага нэмэгдэх тусам тэдгээрийг сайжруулах болно.

Орон нутгийн иргэд, хүүхэд ойлгоход хялбар мессеж боловсруулах

Мессеж нь таныг олон нийттэй холбох, тэдний дэмжлэгийг хүлээж авах гол гүүр учраас мессежээ олон дахин давтан хийж болно. Ингэхдээ мэдээллийн олон эх сурвалжийг ашиглах хэрэгтэй. Сурталчилгаа хийх болгондоо мессежээ олон нийтэд хүргэж байх хэрэгтэй. Тухайлбал, хүүхдийг хүнд хөдөлмөр эрхлүүлэхгүй байх талаарх мессежээ баг, хорооныхоо болон гудамж, орцны мэдээллийн самбарт наах, хэсгийн ахлагч, идэвхжүүлэгч нарынхаа дэмжлэгтэйгээр айл өрхөөр явж аман болон бичгэн хэлбэрээр иргэдэд хүргэх хэрэгтэй.

Сайн мессеж нь:

- ❖ Богино байх. Олон нийт урт мессеж сонсох тэвчээр бас хүсэл байдаггүй.
- ❖ Бодит байдалд тулгуурласан байх. Нэн тулгамдсан асуудлыг ямар аргаар хэрхэн судалж гаргасан, хэн судалгаанд оролцсон, ямар хүмүүс судалгааг хийсэн зэргийг тодруулсан байх хэрэгтэй.
- ❖ Тодорхой бөгөөд ойлгомжтой ярих. Янз бүрийн нэр томъёо хэрэглэж, нуршсан дэлгэрэнгүй үг хэлэхгүйгээр аль болох олон нийт шууд ойлгох байдлаар тодорхой бөгөөд ойлгомжтой мессежийг боловсруулж тэдэнд хүргэх хэрэгтэй.
- ❖ Мессежээ олон нийтийн сонирхлыг татахуйц мөн богино хугацаанд сонсож болохоор боловсруулах хэрэгтэй.

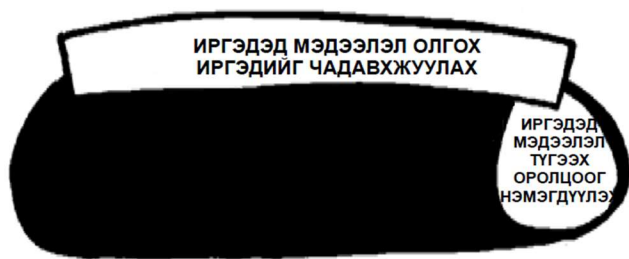


Амжилттай мессежийн нууц биш нууц

- ✓ Оновчтой (хүргэх гэж буй мэдээллийг шууд илэрхийлсэн)
- ✓ Ойлгомжтой (хэн ч хүлээн авахад ойлгомжтой)
- ✓ Энгийн (хүнд тогтоогдоход хялбар)
- ✓ Эерэг (сөрөг сэтгэгдэл, мэдрэмж төрүүлэхээргүй)
- ✓ Товчхон (нуршсан бус)
- ✓ Эрч хүчтэй (уриалан дуудах, дагуулах эрч хүч агуулсан)

2.6 ИРГЭДЭД МЭДЭЭЛЭЛ ТҮГЭЭХ ОРОЛЦООГ НЭМЭГДҮҮЛЭХ

“Иргэдэд мэдээлэл түгээх оролцоог нэмэгдүүлэх” алхмаас эхлэн ажлын хэсэг орон нутгийн иргэдэд чиглэн төлөвлөгөөний даруу ажиллаж эхэлнэ. Энэ алхмын үйл явц нь “иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалын үндэс суурь болдог гэдгийг ойлгох нь өндөр ач холбогдолтой. Орон нутгийн иргэдэд зориулан бэлтгэсэн аргачлалын талаарх танилцуулга, видео нэвтрүүлэг болон үйлчилгээний стандарт, бусад бодлого шийдвэрийн талаарх хялбаршуулсан материалыг ашиглан иргэдэд мэдээлэл түгээн тэдний оролцоог нэмэгдүүлнэ.



Зураг-2: Мэдээлэл түгээх

Иргэдийг мэдээллээр хангаснаар төрөөс иргэдэд үзүүлж буй эрүүл мэнд, боловсрол, хүүхэд хамгаалал, нийтийн тээвэр зэрэг үйлчилгээний талаар мэдээлэлтэй болж, иргэд оролцох боломжийг хангах юм. Аливаа шийдвэр гаргах үйл явцад иргэдийг оролцуулах, иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх угтвар нөхцөл бол мэдээллээр хангах үйл явц юм. Иргэдийг идэвхжүүлэх нь шийдвэр гаргах үйл явцад оролцох боломжийг бүрдүүлдэг.

Мэдээлэл түгээх замаар иргэдийн сэдэл, сонирхлыг төрүүлэх

Иргэдэд зориулсан мэдээллийн агуулга нь дор хаяж дараах чиглэлтэй байх бөгөөд эмх цэгцтэй, энгийн ойлгомжтой үгээр илэрхийлэгдсэн байх нь чухал. Эдгээр мэдээлэл түгээх ажлын гол зорилго нь “Иргэд тулгамдсан асуудлаа шийдвэрлэхэд өөрөө оролцогч нь байх, тухайн асуудал нь бусад хүмүүст ч мөн тулгарч байгаа гэдгийг ойлгуулах, үүний тулд бүгдээрээ хамтран дуу хоолойгоо шийдвэр гаргагчдад хүргэх нь асуудлыг шийдвэрлэх нь хамгийн зөв гарц юм байна” гэдгийг ойлгуулах юм. Дараах хэлбэрээр мэдээлэл түгээх боломжтой.

Сургалт зохион байгуулах

Иргэдэд мэдлэг олгохдоо сургалт семинар, уулзалт, форум эсвэл албан бус аргыг ашиглаж болно. Үүнийг нэг удаагийн үйл ажиллагаа бус харин урт хугацааны үйл явц гэж үзэх хэрэгтэй. Иргэдэд мэдээлэл олгох үйл явц нь энэ шатанд эхэлж байгаа хэдий ч аргачлалыг хэрэгжүүлэх бүхий л үе шатанд үргэлжилнэ. Энэ хэсэгт орон нутгийн төрийн бус байгууллага, Иргэдийн Төлөөлөгчдийн Хурал, Засаг Даргын Тамгын Газар, орон нутагт үйл ажиллагаа явуулж олон улсын байгууллагын салбар, төслийн нэгжтэй хамтран ажиллах боломжтой.

Орон нутгийн байгууллагуудын ажлын төлөвлөгөөтэй уялдан ажиллах



Зураг-22: Иргэдийн оролцоо

Аргачлалыг хамтран хэрэгжүүлж буй байгууллагуудын үйл ажиллагаатай уялдуулан орон нутгийн иргэдэд нийгмийн суурь үйлчилгээний талаарх мэдээллийг өгч, иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлж болно.

Жишээлбэл: Өрхийн эрүүл мэндийн төв нь жирэмсэн эхчүүд, өсвөр насны хүүхдүүд, ахмад настай иргэдэд эрүүл мэндийн сургалтуудыг жил бүр зохион

байгуулдаг. Эдгээр сургалтуудтай уялдуулан орон нутгийн иргэдэд мэдээлэл өгч, хамтран ажиллаж болох юм.

Мэдээлэл түгээхдээ ямар арга хэрэгслүүдийг ашиглах боломжтой вэ?

Хүн амын олон бүлгүүдтэй харилцахад зориулагдсан төрөл бүрийн мэдээллийн сувгууд байдаг. Үүнд:

Хувь хүмүүс: 1. Биечлэн уулзах 2. Лобби хийх уулзалт 3. Бүлгийн болон олон нийтийн цуглаан 4. Сургалт 5. Олон нийтийн хэлэлцүүлэг 6. Олон нийтийг хамарсан цуглаан 7. Аман яриа	Хэвлэмэл материал: 1. Сонин, сэтгүүл 2. Зурагт хуудас 3. Зарлалын самбар 4. Хууль тогтоогчид, сонины эрхлэгч болон бусад албаны хүмүүст хандсан захидал, өргөдөл
Электрон хэрэгслүүд 1. Радио 2. Телевиз 3. Интернет 4. Видео	Бусад 1. Гудамжны театр 2. Дуу хөгжим, яруу найраг 3. Хүүхэлдэйн шоу, бүжиг 4. Шог зураг

Хүснэгт-1: Мэдээлэл түгээх арга хэрэгсэл

Сонирхогч тал тус бүрд зориулан мэдээлэл түгээх хэрэгслийг сонгохдоо дараах зүйлд анхаарах хэрэгтэй.

- ❖ Зорилтот бүлэг ямар мэдээллийн хэрэгслийг ашиглаж хэнийг илүү их сонсдог вэ?
- ❖ Зорилтот бүлэг ямар хэвлэл уншиж, нэвтрүүлэг үздэг вэ?
- ❖ Сонирхогч тал тань хаана ажиллаж, амьдардаг вэ? Тэд интернетэд холбогдох бололцоо бий юу?

Энэхүү аргачлалын хүрээнд иргэдийг идэвхжүүлэх гэдэг нь иргэд орон нутгийн түвшинд шийдвэр гаргах үйл явц болон төрийн үйлчилгээг сайжруулахад идэвхтэй оролцох оролцоо гэсэн утгатай байна. Орон нутгийн иргэд эвлэлдэн нэгдсэнээр засгийн газар болон бусад эрх баригчидтай үр дүнтэй харилцах үндсийг тавьж өгнө. Иргэдэд хангалттай мэдээлэл олгосноор иргэдийг

идэвхжүүлэх үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх боломжтой болно. Иргэд өөрсдийн эрх, үүргийн талаар мэдлэгтэй болсноор төрийн бодлогод оролцох идэвх нь нэмэгдэнэ.

Хамрах хүрээ

Иргэдэд мэдлэг олгох, иргэдийг чадавхжуулах үе шатны үйл ажиллагаанд үйлчилгээг хүртэгч иргэдийг хамруулах нь чухал. Учир нь та бүхэн төрийн бодлого, эрх, үүргийн талаарх ойлголтыг нэмэгдүүлж иргэдийг “Иргэдийн уулзалтанд” оролцох боломж, нөхцөлийг бий болгож байгаа юм. Ийм төрлийн үйл ажиллагаанд орж чаддаггүй иргэдийн хувьд ямар чухал болохыг олж харах нь чухал ач холбогдолтой. Иргэдэд мэдлэг олгох, иргэдийг чадавхжуулах үе шатны үйл ажиллагааг төлөвлөхдөө зорилтот бүлгийнхэн оролцох бүх боломжийг хангасан байх нь их чухал. Тэднийг оролцуулахад саад болох бүх эрсдэлийг тооцож түүнийг багасгахад онцгой анхаараарай. Эмэгтэйчүүд, үндэсний цөөнх, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийг бүгдийг нь хамруулаарай. Эдгээр хүмүүс нь нийгэмд оролцоо муу, иргэний эрх үүргийн талаар мэддэггүй, иргэний боловсрол, идэвхжүүлэлт хамгийн их хэрэгтэй хүмүүс байдаг. Тэдгээр хүмүүст заавал хүрч ажиллаарай.

ГУРАВ. ИРГЭДИЙН ДУНД УУЛЗАЛТ, ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ

3.1 ИРГЭДИЙН ДУНД УУЛЗАЛТ, ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ - ТОЙМ

Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах нь “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалын хамгийн чухал хэсэг юм. Үүгээр иргэдэд хүрч буй эрүүл мэнд, боловсрол, хүүхэд хамгаалал гэх мэт нийгмийн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах арга замыг тодорхойлдог. Уулзалтанд оролцогчид нь үйлчилгээ хүртэгч нийгмийн гишүүд, үйлчилгээ үзүүлэгчид, үйлчилгээний хүртээмж чанарт нөлөө үзүүлж чадах төрийн албан хаагч байна.

Оролцооны дөрвөн алхам байна.

1. **Танилцуулах уулзалт:** Иргэд болон төрийн албан хаагчдын төлөөлөлд “Иргэдийн уулзалт” – ын бүх үйл явц, хүлээгдэж буй үр дүнг танилцуулахад чиглэнэ.
2. **Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх дасгал:** Засгийн газрын бодлогод тодорхойлсноор нийгмийн үйлчилгээний чанар, стандарт ямар байдаг талаарх мэдээллийг оролцогчдод өгнө. Ингэснээр оролцогчид үйлчилгээний стандартыг бодит байдалтай харьцуулах боломжтой болно.
3. **Иргэд оноо өгөх дасгал:** Нийгмийн үйлчилгээг үзүүлэгч, хүртэгч аль алинд нь үйлчилгээний чанарын гүйцэтгэлийг энгийн аргаар үнэлэх боломжийг олгоно, мөн үйлчилгээний чанарыг сайжруулах санал дэвшүүлнэ.



Зураг-23: Аргачлалыг хэрэгжүүлэх 2-р үе шат

4. **Нүүр тулсан уулзалт:** Цуглуулсан бүх мэдээлэл дээр үндэслэн нийгмийн үйлчилгээний хүртээмж, чанарыг сайжруулах ажлын төлөвлөгөөг иргэд, үйлчилгээ үзүүлэгч хамтран гаргана.

Иргэдийн уулзалт нь “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалын үндсэн элементүүдийг хэрэгжүүлэх боломжийг бий болгодог.

3.2 ИРГЭДИЙН УУЛЗАЛТЫН БЭЛТГЭЛ АЖИЛ

Уулзалт хийх газраа сонгох



Иргэдийн уулзалтаар ихэвчлэн олон нийтийн үйлчилгээ, түүний хүртээмжийн талаар хэлэлцдэг. Үүнд ихэвчлэн эрүүл мэндийн төв, сургууль, цэцэрлэг гэх мэт байгууллагууд орно.

Иргэдийн уулзалтыг зохион байгуулах газрын сонгохдоо тухайн үйлчилгээний байгууллага нь төвлөрсөн байртай бол тэр газрыг (жишээ нь, сургууль, өрхийн эрүүл мэндийн төв) уулзалт хийх газар болгон ашиглах эсвэл түүний ойролцоо газрыг сонгож болно.

Өдөр цагаа товлох

Уулзалтын бүлэг бүрд хангалттай хугацаа хуваарилаарай. Иргэд, үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллага болон орон нутгийн удирдлагууд энэхүү уулзалтанд оролцох нь дарамт бус харин үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах боломж гэдгийг ойлгуулаарай. Иргэдийн дунд зохион байгуулж буй дасгал, уулзалтуудыг нэг өдөрт багтаах гэж яарсны хэрэггүй.



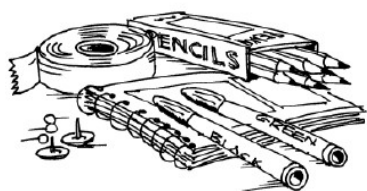
Товлосон өдөр, цаг чинь гол оролцогч бүлгүүд оролцоход тохиромжтой байхад анхаараарай. Ялангуяа үйлчилгээ үзүүлэгчид, хэрэглэгчид, орон нутгийн удирдлагын төлөөлөл оролцох боломжийг хангаж өгөөрэй.

Урилга тараах

Иргэдийн уулзалтанд оролцох урилгыг бүх гол оролцогчдод тараагаарай. Ялангуяа шийдвэр гаргах түвшний төрийн байгууллагуудын удирдлага болон тухайн салбарын мэргэжилтнүүдэд уулзалт эхлэхээс 7-14 хоногийн өмнө өгөөрэй.

Сургалтын болон чиглүүлэгчдийн багийг бүрдүүлж, чадваржуулах

Ажлын хэсгийн гишүүд болон бусад хүмүүсийг иргэдийн уулзалтыг удирдан явуулахад шаардлагатай сургалтанд хамруулаарай. Мөн дараа дадлага ажил хийлгэн чадваржуулаарай.



Шаардлагатай материал, баазыг бэлтгэх

Иргэдтэй хийх уулзалт, дасгал ажлын хэсэг бүрд шаардлагатай материал, нөөцийг бэлтгэх нь чухал бөгөөд энэхүү гарын авлагад дасгал ажил бүрийн үзүүлэнгүүдийг

жагсаан оруулсан болно.



Зураг-24

❖	У	б
	Р	э
	Ь	л
	Ч	т
	И	г
	Л	э
	А	с
	Н	э
		н

Иргэдийн уулзалт дахь иргэдийн оролцоо нь тухайн үйлчилгээг хүртдэг, гүйцэтгэлийнх нь талаар үзэл бодлоо илэрхийлж чадах, сайжруулах арга зам санал болгох хүмүүс болон бүлгүүдэд чиглэсэн байх хэрэгтэй.

Нэг удаагийн “стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал, “оноо өгөх” дасгал, “нүүр тулсан уулзалт” –уудад 40 орчим нийгмийн гишүүд оролцдог. Гэхдээ оролцогчдын тоо янз бүр байж болох ба зарим тохиолдолд 100 ч хүрч болно. Оролцогчдын идэвх оролцоо хэр их байгаагаас шалтгаалан аргачлалын үр дүн нь их байна гэсэг үг юм.

Эрүүл мэндийн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор зохион байгуулагдаж буй иргэдийн уулзалтанд оролцож буй нийгмийн гишүүдээс жишээ болгон дурдвал:

- ❖ Жирэмсэн эхчүүд
- ❖ Бага насны хүүхэдтэй эхчүүд
- ❖ Эрэгтэйчүүд
- ❖ Дунд сургуулийн сурагчид

- ❖ Ахмад настан
- ❖ Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн эмч, сувилагч
- ❖ Эрүүл мэндийн төвийн удирдлага, мэргэжилтнүүд
- ❖ Засаг даргын ажлын алба гэх мэт оролцогчид байж болно.

Үйлчилгээ үзүүлэгчид

- ❖ Иргэдийн уулзалтанд үйлчилгээ үзүүлэгчид оролцох нь чухал ач холбогдолтой.
- ❖ Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн төлөөлөл, ялангуяа хариуцсан ажилтнууд “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх”, “Оноо өгөх” дасгал болон шийдвэр гаргах түвшиний хүмүүстэй “Нүүр тулсан уулзалт” –нд оролцох ёстой.
- ❖ Нүүр тулсан уулзалтын ирц чухал бөгөөд энэ үед бүх оролцогчид нийгмийн үйлчилгээний хүртээмжид оруулах өөрчлөлт шинэчлэлт, сайжруулалт дээр санал нэгдэх ёстой юм.

Засгийн газар /Төр засгийн холбогдох албан тушаалтан/

Төр засгийн шийдвэр гаргах түвшний өндөр албан тушаалтан, орон нутгийн захиргааны төлөөлөгчид нүүр тулсан уулзалтанд оролцох шаардлагатай. Дүүргийн, аймаг сумын түвшний төлөөлөгчид, холбогдох салбарын мэргэжилтэн, Иргэдийн төлөөлөгчидийн хурлын тэргүүлэгчид болон бусад холбогдох албан тушаалтнуудыг “Нүүр тулсан уулзалт” –нд урж оролцуулаарай.



Үргэлжлэх хугацаа

Иргэдийн дунд зохион байгуулж буй уулзалт хэлэлцүүлгийн бүх алхмууд нь нэг бүтэн өдөр болдог. Гэхдээ ингэж хийхгүй байхыг зөвлөе! Харин түүний оронд оролцогчдын боломж бололцоо, сургалтын багийн чадавх зэргээс хамаараад 1-2 сарын хугацаанд орон нутгийн иргэдийг зорилтот бүлгүүдэд хувааж хийгээрэй.

Алхам бүрийг долоо долоо хоногоор төлөвлөн хувааж явуулах нь хамгийн зохимжтой байдаг. Иргэдийн дунд зохион байгуулах, уулзалт хэлэлцүүлгүүдийн тохирох хугацааг үзнэ үү

- | | |
|---|----------|
| ❖ Танилцуулах уулзалт | 1 цаг |
| ❖ “Стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал | 1-2 цаг |
| ❖ “Оноо өгөх” дасгал | 1-3 цаг |
| ❖ Нүүр тулсан уулзалт | 2- 6 цаг |

Нүүр тулсан уулзалтанд хангалттай хугацаа зарцуулах нь чухал. Бусад бүх хэсгүүд энэ шат руу хөтөлдөг. Өмнө хийсэн бүхий л үйл ажиллагааны үр дүн энэ алхамд гарна. Хэрэв цагт баригдаж хийвэл бусад хэсгүүд дэмий цаг үрсэн зүйл, боломж бололцоог үр ашиггүй зарсан зүйл болохыг анхаараарай!!!

Зохион байгуулалт

Нэг хүнийг иргэдийн уулзалтын үйл ажиллагааг бүхэлд нь хариуцаж ажлуулаарай. Ингэснээр аргачлалын хүрээнд зохион байгуулж буй уулзалт, хэлэлцүүлэгт сайжруулах шаардлагатай байгаа зүйлсийг олж харахад тус болох болно. Энэ хүн нь дараах зүйлсэд анхаарч ажиллана.

- ❖ Сургалтын баг үр дүнтэй ажиллаж байгаа эсэх
- ❖ Иргэдийн уулзалт, алхмууд чанартай, аргачлалын дагуу явагдаж байгаа эсэх
- ❖ Уулзалтуудад зөв хүмүүс оролцож байгаа эсэх
- ❖ Оролцогчид /бүлэг бүр/ идэвхтэй оролцож байгаа эсэх
- ❖ Алхам бүрийн дасгал ажлуудын үр дүнд гарсан орон нутгийн иргэдийн хуваалцсан мэдээллээр тэмдэглэл хөтөлж байгаа эсэх
- ❖ Өгсөн үүрэг амлалт, гаргасан шийдвэр зэргийг хариуцлагатайгаар тэмдэглэх

3.3 ТАНИЛЦУУЛАХ УУЛЗАЛТ



Зураг-25: Танилцуулах уулзалт

Иргэд болон төрийн албан хаагчдын төлөөлөлд “Иргэдийн уулзалт” –ын бүх үйл явц, хүлээгдэж буй үр дүнг танилцуулахад чиглэнэ. Энэ уулзалтаар уг аргачлалыг ямар зорилгоор зохион байгуулж байгаа болон ямар үр дүнг хүлээж буй талаараа танилцуулаарай.

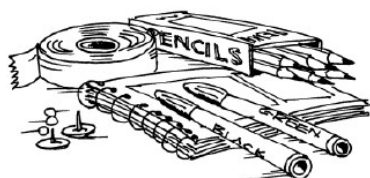
“Иргэдэд мэдээлэл олгох, иргэдийг чадавхжуулах” үе шатанд хийгдсэн ажил дээр тулгуурлан танилцах уулзалтыг гүйцэтгэх ба энэ нь иргэдийн уулзалтыг эхлүүлэх цэг нь

болох юм.

Иргэдийн уулзалт нь орон нутгийн түвшинд хүрч буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж, хариуцлагатай байдалд нөлөөлөхийн тулд иргэдийг чадваржуулах зорилготой.

Энэ уулзалтаар аргачлалыг амжилттай хэрэгжсэн орон нутгуудын сайн туршлагаас танилцуулж, орон нутгийн удирдлага, үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллагууд болон оролцогчдыг сэдэлжүүлээрэй.

Шаардлагатай материал, баазыг бэлтгэх



- Сургалтын хэрэглэгдэхүүн
- Самбарын цаас
- Маркер үзэг
- Скоч
- Бусад хэрэглэгдэхүүн



- “Иргэдийн дуу хоолой хөтөлбөрийн танилцуулга” брошур
- “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлал танилцуулга нэвтрүүлэг
- Төрийн үйлчилгээний бодлого, журмын талаарх хялбаршуулсан материал
- Бусад хэрэглэгдэх материалууд

Уулзалт хийх газрыг бэлтгэх

Бүх оролцогчид оролцох боломжийг бүрдүүлсэн газарт уулзалтыг зохион байгуулах хэрэгтэй. Мөн өвлийн улиралд дулаан тохилог өрөөг сонгоорой. Ингэснээр оролцогчид уулзалт, сургалтанд илүү анхаарах боломжийг бүрдүүлнэ. Уулзалтын тов нь оролцогчдын аль аль талын боломжид тохирсон байх хэрэгтэй.

Үргэлжлэх хугацаа

Уулзалт нэгээс илүү цаг үргэлжилж болохгүй.



Оролцогчдыг урих

“Танилцуулах уулзалт” –ын гол оролцогчдын бүлгүүдийн төлөөлөл оролцох шаардлагатай:

- ❖ Нийгмийн гишүүд (үйлчилгээг хүртэгч)
- ❖ Үйлчилгээ үзүүлэгч
- ❖ Иргэдийн нийтийн хурлын тэргүүлэгч
- ❖ Холбогдох салбарын төрийн албан хаагчдын төлөөлөл
- ❖ Ажлын хэсгийн гишүүд

Танилцуулах уулзалт” –ыг зохион байгуулах



Уулзалтанд цаг заваа зориулан ирж буй оролцогч нарт талархан найрсгаар угтаарай.

ШАТ-1 Танилцуулга, Зорилго, Хэрэгжилт

Уулзалтыг удирдан явуулах чиглүүлэгч нарыг болон “Танилцуулах уулзалт” –ын зорилго, хэрэгжилтийн талаар оролцогчдод танилцуулаарай. Үүнийгээ энэ шат эхлэхээс өмнө иргэдийн дунд хийсэн бэлтгэл ажилтайгаа холбож өгөөрэй.

ШАТ-2 “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалыг тайлбарлах

Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө аргачлалыг оролцогчдод энгийн ойлгомжтой байдлаар тайлбарлах мөн аргачлал амжилттай хэрэгжсэн орон нутгуудын сайн үр дүнгээс танилцуулж болох юм.

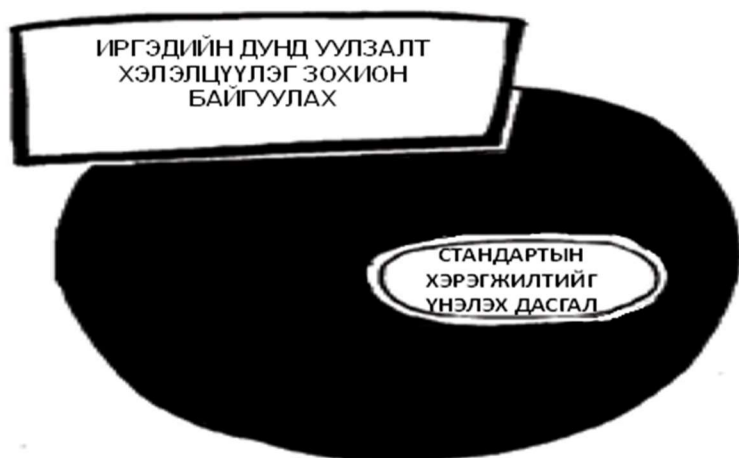
Энэ уулзалтын үеэр “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлал, төрийн бодлого, бусад холбогдох ойлголтуудын талаар иргэдийн мэдлэгтэй ямар түвшинд байгааг шалгаарай.

“Иргэдэд мэдээлэл олгох, иргэдийг чадавхжуулах” үе шатны дараа мэдлэгийн ерөнхий түвшингээс шалтгаалан чиглүүлэгч нар хэд хэдэн асуудлыг тайлбарлах хэрэгтэй. Үүнд:

1. Төрийн бодлогын тухай олголт
2. Иргэдийн оролцооны ашиг тус
3. Нийгмийн хариуцлага
4. Төрийн бодлогын хяналт, үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ



3.4 БОДЛОГЫН БАРИМТ БИЧГИЙН ХЭРЭГЖИЛТИЙГ ҮНЭЛЭХ ДАСГАЛ

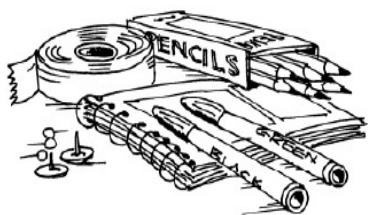


Зураг-27: Танилцуулах уулзалт

“Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгалын гол зорилго нь төрийн бодлогоор тодорхойлогдсон нийгмийн суурь үйлчилгээний стандарт шаардлагын тухай мэдээллийг тухайн үйлчилгээг хүртэгч иргэдтэй уулзан хэлэлцэж орон нутгийн бодит нөхцөл байдалтай харьцуулах явдал юм. Цуглуулах мэдээлэл нь чанарын мэдээллээс илүү хэмжигдэхүйц тоон мэдээлэл байх хэрэгтэй.

Шаардлагатай материал, баазыг бэлтгэх

Баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх хэсэгт дараах материал шаардлагатай. Үүнд:



- ❖ Урьдчилан бэлдсэн “стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал ажлын хүснэгт бүхий самбарын цаас
- ❖ Үзүүлэн самбарыг хананд тогтоох скоч
- ❖ Маркер (дор хаяж 5 өнгө)
- ❖ Тэмдэглэл хөтлөх цаас үзэг



Холбогдох үйлчилгээний төрийн бодлого, стандартын хуулбар чиглүүлэгчид байгаа эсэхийг нягтлаарай.

Дасгал ажлын үеэр харахад хялбар байх үүднээс сонгосон үйлчилгээтэй холбоотой стандартын жагсаалтыг чиглүүлэгч нар гаргасан байх хэрэгтэй. Аль эсвэл хуулбар дээрээ тодруулан тэмдэглэж болох юм.

Үзүүлэн самбарыг бэлтгэх

Уулзалтаас өмнө ажлын хэсгийнхэн үзүүлэн самбарыг бэлтгэсэн байх шаардлагатай. Энгийн хэмжээтэй 2 (эсвэл бүр 4) самбарын цаасыг нийлүүлж наагаад дээр нь том фонтоор бичиж “аварга том” үзүүлэн самбар бэлдээрэй. Уулзалтаас өмнө бичиж бэлдсэн байх хүснэгт нь:

- ❖ Ерөнхий хүрээ, баганууд
- ❖ Гарчгууд, стандарт, стандартын төрөл

Хүснэгтийг бөглөхдөө стандартын тухай мэдээлэл, төрлүүдийг урьдчилан ажлын хэсгээрээ хэлэлцэн сонгосон байх хэрэгтэй. Ингэснээр өгөгдөж буй мэдээллийг бүлэг хүлээн зөвшөөрөхөд дөхөм болно.

“Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал ажлын хүснэгт:

Аймаг/нийслэл.....сум/дүүрэг.....газар.....Бүлэг..... Огноо.....				
№	Бодлогын баримт бичгийн төрөл	Бодлогын баримт бичгийн заалт	Бодит байдал	Тайлбар
1				
2				
3				
4				
5				

Хүснэгт-2: Бодлогын баримт бичиг үнэлэх хуудас

Уулзалтын газар, цаг хугацаа, оролцогчдыг зохион байгуулах

Энэ хэсгийг үйлчилгээ үзүүлж буй газар эсвэл түүний ойролцоо зохион байгуулна. Хэрэв тэрхүү үйлчилгээ үзүүлж буй газар нь төвлөрсөн байр байдаггүй бол нийтийн танхим, иргэний танхимын байр гэх мэт олон нийтийн газар байж болно.

Оролцогчид идэвхтэй оролцох боломжийг бий болгохын тулд тав тухтай, чимээгүй газар байвал зохино. Бүх оролцогчдод хүрэлцэхүйц сандал өгөх ба хагас дугуй хэлбэрээр байрлуулж болох юм. Ингэснээр оролцогчид бүр жигд оролцох боломжийг олгоно.

Оролцогчид

Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх хэсгийг зохион байгуулахад нэг фокус бүлэг дээд тал нь 20 хүнтэй жижиг бүлэг байх нь тохиромжтой. Фокус бүлгүүдэд гол оролцогч бүлгүүдийн төлөөлөл байх шаардлагатай. Ямар төрлийн үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх гэж байгаагаас шалтгаалан оролцогч нар нь өөр өөр байна. Үүнд:

❖ Үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллагын ажилтан албан хаагч

❖ Удирдах шатны албан хаагчид (Байгууллагын дарга, засаг дарга, иргэдийн төлөөлөгчдийн хурлын тэргүүлэгчид, холбогдох хэлтсийн дарга, мэргэжилтэн)

❖ Эмэгтэйчүүд

❖ Хөвгүүд

❖ Бусад

❖ Эрэгтэйчүүд

❖ Охид

Бүлэг дэх хүйсийн тэгш харьцааг хангаж бүх хүмүүсийн идэвхтэй оролцоог дэмжиж өгөөрэй.



Үргэлжлэх хугацаа: “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал ажлыг 1-2 цагийн хугацаанд хэрэгжүүлнэ. Ихэнх тохиолдолд 1 цаг орчим үргэлжилдэг.

“Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгалыг зохион байгуулах

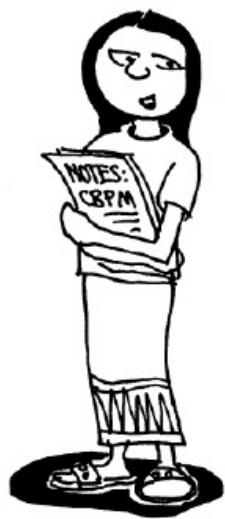
Энэ хэсгийг удирдан зохион байгуулахад хамгийн багадаа 3 хүн байх шаардлагатай.

❖ Хэсгийг удирдан явуулах хүн

❖ Үзүүлэн самбар дээр мэдээлэл бичих хүн

❖ Мэдээллийг тэмдэглэж явах нэг хүн

Шат -1 Танилцуулга



Зорилго: “Үндсэн зорилго нь төр засгийн бодлогод тодорхойлсон нийгмийн үйлчилгээний стандартыг тухайн үйлчилгээний бодит нөхцөл байдалтай харьцуулах явдал юм”.

Хэсгийг удирдан явуулах чиглүүлэгч багш аргачлалыг хэрэгжүүлэх ажлын хэсгийг болон “Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах” үе шатын зорилго, алхмуудыг оролцогчдод танилцуулснаар эхэлнэ. Энэ хэсгийн өмнө иргэдийн дунд явуулсан бэлтгэл ажлын талаар тэдэнд сануулж өгөөрэй.

Шат -2 Үзүүлэн самбарыг танилцуулах

Үзүүлэн самбар дахь хүснэгтийн гарчиг, стандартыг оролцогч бүлгийнхэнд тайлбарлана. Урьдчилан бэлтгэсэн мэдээлэл дээр үндэслэн бүлгээрээ хамтран хүснэгтийг бөглөнө гэдгийг сануулаарай.

Шат -3 Бодлогын баримт бичгийн баримтыг баталгаажуулах

Сонгон авсан үйлчилгээний баримт бичгийн заалтын хуулбар хувийг болон стандартын жагсаалтаа иргэдэд тарааж судлуулна. Стандартыг уншиж судалсны дараа, хэрэгжилтийг нь сайжруулах шаардлагатай үзүүлэлт буюу стандартын заалтын жагсаалтыг гаргаж эрэмбэлэн эхний 5 үзүүлэлтийг “Стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал хүснэгтийн асуултын дагуу бичиж бөглөнө.

Ажлын хэсгийнхэн оруулах мэдээлэл, хянах стандартаа урьдчилан шийдсэн байж болно. Хэрэв тийм бол оролцогчдоос стандартыг эрэмбэлэх, мэдээлэл хүсэх шаардлагагүй. Чиглүүлэгч ашиглах жагсаалтыг оролцогчдод шууд өгнө.

Шат -4 Самбарт хүснэгтийг бөглөх

Бодлогын баримт бичгийн заалтуудын хэрэгжилт ямар байгааг судалж ойлгосны үндсэн дээр “бодит байдал” гэсэн баганы харалдаа нүдийг бөглөнө. Уг мэдээллийн доогуур шугам татан хүснэгтийн эгнээг үүсгэнээс нүдийг бөглөнө. Уг мэдээллийн доогуур шугам татан . Стандартын төрөл, стандарт, бодит байдал, тайлбар гэсэн 4 баганаар хөтөлнө.

“Тайлбар” гэсэн баганын хэсэгт бодит байдал, стандарт хоёр зөрүүтэй байгаа бол оролцогчид ямар шалтгааны улмаас ийм байгааг тайлбарлан бичиж болох юм.

Шат -5 Бүлгийн ажлуудыг нэгтгэх

Бүлгийн ажил дууссаны дараа оролцогчдын төлөөлөл өөрийн бүлгийн ажлаа бусад багтаа танилцуулж болно. Ингэснээр бүлэг бүр тухайн үйлчилгээний стандарт хэрэгжилт ямар түвшинд байгааг харьцуулан харах боломжтой. Иргэд өөрсдөө бүлгийн ажлаа танилцуулснаар оролцоо нь нэмэгдэх болно.

Шат -6 Хаалт

Талархлаа илэрхийлээд уулзалтыг хаагаарай. “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал ажлын үзүүлэн самбар хүснэгтийг нүүр тулсан уулзалтын үер үзүүлж тайлбарлана гэдгийг бүлгийнхэнд хэлээрэй. Оролцогчдод үгээ санаагаа хэлэх боломжийг олгоорой.

Зөвлөмж: Бүлгийн ажил дууссаны дараа бүлгийн ажлын бүх материалыг хавтаст хийж баримтжуулж хадгалаарай.

3.5 ИРГЭД ОНОО ӨГӨХ ДАСГАЛ



Зураг-28: Оноо өгөх дасгал

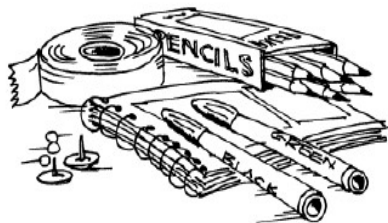
“Оноо өгөх” дасгал нь нийгмийн үйлчилгээг үзүүлэгч, хүртэгч аль алинд нь үйлчилгээний чанарын гүйцэтгэлийг энгийн аргаар үнэлэх боломжийг олгоно. Мөн үйлчилгээний чанарыг хэрхэн сайжруулах талаар санал солилцох боломжийг олгох юм. Энэ нь фокус бүлгийн хэлэлцүүлэг дээр тулгуурлах бөгөөд орон нутгийн иргэдийг хэрэглэгчдийн бүлэг гэж тусад нь бүлэг болгон хуваана.

Эдгээр фокус бүлгийн хэлэлцүүлгээс гаргасан “Онооны самбар” –ыг бүлэг тус бүрээс гаргасан санал шүүмжийн хамтаар “Нүүр тулсан уулзалт” –

ын үеэр бусад оролцогчдод танилцуулна. Хүмүүсийн үзэл бодол, санал сэтгэгдлийг асуух учраас ингэж цуглуулсан мэдээлэл нь гол төлөв чанарын мэдээлэл байна!

Шаардлагатай материал, баазыг бэлтгэх

“Оноо өгөх” дасгалын үеэр нэлээд олон үзүүлэн самбар, маркер хэрэгтэй болно.



- “Оноо өгөх” дасгалын хүснэгт бүхий үзүүлэн самбарыг урьдчилан бэлдсэн байна.
- Үзүүлэн самбарыг хананд тогтоох скоч
- Маркер (оролцогчдын тоогоор)
- Тэмдэглэл хөглөх хуудаснууд

Үзүүлэн самбарыг бэлтгэх

“Оноо өгөх” дасгалын фокус бүлгийн хэлэлцүүлэг эхлэхээс өмнө үзүүлэн самбарыг бэлдэх шаардлагатай.



1. Инээмсэглэлээр үнэлье
2. Санал өгөх дасгалын хуудас
3. Бүлгүүд гүйцэтгэлийг үнэлэх хэмжүүрийг тодорхойлох
4. Онооны самбар
5. Санал өгөх хуудас
6. Санал шүүмжийн хуудас

Эдгээр үзүүлэн самбаруудыг хавсралт хэсгээс үзнэ үү.

Оролцогчид

Сонгосон газар, сонгосон өдөр цагт, боломжтой чиглүүлэгчийнхээ тоогоор хэдэн тусдаа фокус бүлэгтэй хэлэлцүүлэг хийх вэ гэдгээ шийдээрэй.

Бүлэг бүр 8-15 хүнээс бүрдэнэ. Жишээлбэл: Боловсролын асуудлаар бүлгүүдийг дараах ангиллаар бүрдүүлж болно:	Эрүүл мэндийн асуудлаар бүлгүүдийг дараах үйлчилгээний төрлөөр нь ангилж болно:
а. Сурагчид (хөвгүүд/охид)	а. Төрөхөөс өмнөх үйлчилгээ хүртэгчид (нөхөн үржихүйн насны эмэгтэйчүүд)

b. Эцэг эхчүүд	b. Нярай болон хүүхдийн эмчилгээ үйлчилгээ хүртэгчид (хөхүүл эхчүүд)
c. Багш нар	
d. Сургуулийн захиргаа Эцэг эхийн зөвлөл	c. Амбулаторийн үйлчилгээ хүртэгчид (эрэгтэй, эмэгтэй, хөгшин, залуу аль аль нь).
e. Багш нарын зөвлөлийн гишүүд	d. Эрүүл мэндийн ажилтнууд

Хүснэгт-3: Оролцогчдын төлөөлөл

Фокус бүлгийг мөн нас эсвэл хүйсээр нь ангилж болно (эмэгтэйчүүд, эрэгтэйчүүд, хүүхдүүд, залуучууд гэх мэт). “Оноо өгөх” дасгалын нэг фокус бүлэг нь заавал үйлчилгээ үзүүлэгчдийн тусдаа бүлэг байна. Шаардлагатай бол нэмж нэг үйлчилгээ үзүүлэгчийн фокус бүлгийг байгуулж болно.

Үргэлжлэх хугацаа

“Оноо өгөх” дасгал нь 1-3 цаг үргэлжилнэ. Хэтэрхий их сунжруулахгүй байхыг хичээгээрэй. Та бүхэн оролцогчдыг ядраахыг хүсэхгүй л байх.



“Оноо өгөх” дасгалыг зохион байгуулах

“Оноо өгөх” дасгалыг хамгийн цөөндөө 3 чиглүүлэгч удирдаж явуулна:

- ❖ Дасгалыг удирдан явуулах нэг хүн
- ❖ Үзүүлэн самбар дээр мэдээлэл бичих нэг хүн
- ❖ Мэдээллийг тэмдэглэж явах бас нэг хүн.

“Оноо өгөх” дасгалыг удирдан явуулах



“Оноо өгөх” дасгалын фокус бүлгийн хэлэлцүүлгийг удирдан явуулахад дагаж мөрдөх хэдэн үе шат бий. Тэдгээрийг доор тайлбарлав. Чиглүүлэгч нар эдгээр шатуудыг дарааллаар нь хэрэгжүүлэх хэрэгтэй, гэхдээ бүлгийн нөхцөл байдалд хариу өгөх, хэлэлцүүлгийг бэрхшээлгүйгээр явуулахад өөрийн ур чадвараа ашиглах шаардлагатай. Иймээс уулзалтаас уулзалт бүрд чиглүүлэгч багш нар чадваржин, туршлага хуримтлуулаарай.

Шат -1 Танилцуулга

Зураг-29

Хэсгийг удирдан явуулах чиглүүлэгч нар аргачлалыг хэрэгжүүлэх ажлын хэсэг, “Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах” үе шатны зорилго, алхмуудын талаар оролцогчдод танилцуулснаар эхэлнэ. Мөн “Оноо өгөх” дасгал нь ямар зорилгоор хийгдэж байгаа талаар бүлгийнхэнд тайлбарлаж өгөөрэй.

“Оноо өгөх дасгалын гол зорилго нь нийгмийн үйлчилгээг үзүүлэгч болон түүнийг хүртэгчдэд аль алинд нь үйлчилгээний хүртээмж хэр байгааг мөн үйлчилгээний чанарыг хэрхэн сайжруулах талаар санал солилцох боломжийг олгох юм” Эдгээр фокус бүлгийн хэлэлцүүлгээс гаргасан Онооны самбарыг бүлэг тус бүрээс гаргасан санал шүүмжийн хамтаар Нүүр тулсан уулзалтын үеэр бусад оролцогчдод танилцуулна”

Бүлгийнхэнд энэ алхмын хүрээнд өөр өөр фокус бүлэг байгуулсан, хэзээ хэзээ уулзаж байгаа гэдгийг танилцуулаарай (хэрэв тусдаа зохион байгуулж байгаа бол). Энэ бүлгээс гарсан мэдээллийг тэдгээр бусад бүлгүүдийнхтэй нэгтгэн “Нүүр тулсан уулзалт” –ын үеэр хэрхэн ашиглах талаар тэдэнд ойлгуулаарай.



Зураг-30

Шат -2 Инээмсэглэлээр үнэлэх аргыг танилцуулах

Инээмсэглэлээр үнэлэх арга нь “оноо өгөх” дасгалын үнэлгээний систем юм. Чиглүүлэгч нар бүлгийнхэнд урьдчилан бэлдсэн “Инээмсэглэлээр үнэлэе” аргын үзүүлэн самбарыг танилцуулна. Самбарыг өрөөний урд хэсэгт байрлуулна. Нүүр царай бүрийг тайлбартай нь хамт бүлгийнхэнд танилцуулна.

Инээмсэглэлээр үнэлэх аргыг үйлчилгээ, түүний чанарын асуудлыг олон талаас нь харж, үзэл бодлоо илэрхийлэхэд ашиглана гэдгийг бүлгийнхэнд тайлбарлаарай.

Шат -3 Санал өгөх дасгал (Дасгал ажлын)

Инээмсэглэлээр үнэлэе дасгалын хуудсыг өрөөний хажуу талд байрлуулна. Гэхдээ оролцогчдод харагдахаар, чиглүүлэгч шаардлагатай үед түүнийг ашиглах боломжтой байхаар байрлуулна. Санал өгөх дасгалын (урьдчилж бэлдсэн) үзүүлэн самбарыг өрөөний урд хэсэгт тогтооно.

“ бид **Инээмсэглэлээр үнэлэх аргыг** ашиглан **санал өгөх** дасгалыг ажиллана, ингэснээр нийгмийн үйлчилгээний гүйцэтгэлийн талаар хэлэлцэх үед үүнийг хялбархан ашиглах боломжтой болно” гэдгийг бүлгийнхэнд тайлбарлаарай. Жишээ нь 2016 оны “Олимпын” тэмцээнд оролцсон үндэсний шигшээ багийн тамирчдыг эсвэл өөр ямар нэг спортын багийг үнэлэх дасгалын хэмжигдэхүүнийг сонгоорой.

Гүйцэтгэлийн үнэлгээ	Тэмдэглэгээ	Маш Муу	Муу	Яахав зүгээр	Сайн	Маш сайн
2016 оны “Олимп”-д оролцсон тамирчдын тэмцээний гүйцэтгэл						
		✓✓✓✓✓	✓✓✓	✓✓		

Зураг-31

Эхний багана буюу “гүйцэтгэлийн үнэлгээ” гэсэн хэсэгт гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг бичээрэй. Бүлгийн бүх гишүүдийг идэвхтэй оролцуулах үүднээс уншиж чаддаггүй хүмүүст зориулан бичигт тохирсон тэмдэглэгээ оруулж өгч болно.

Оролцогчдоос энэхүү гүйцэтгэлийн үнэлгээнд ямар тэмдэглэгээ, зураг ашиглах талаар асуугаарай. Нэг санаан дээр санал нэгдсэн үед тэмдэглэгээг бичгийн хажуугийн багананд зурж өгөх хүнийг саналаараа гарч ирэхийг уриарай. Гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн болон тэмдэглэгээний доогуур шулуун зураас татаарай.

Оролцогч бүрд маркер тарааж өгнө. Тэд нэг л удаа нэг л багананд үнэлгээ өгөх боломжтой гэдгийг хэлээрэй. Хэрэв шаардлагатай бол өөр хуудсан дээр үнэлгээ өгч жишээгээр үзүүлээрэй.

Энэ хэсгийг удирдахдаа хөгжилтэй байдлаар явуулаарай. Оролцогчдыг өрөөний урд хэсэгт гарч ирэн үзүүлэн самбарын урд зогсохыг уриарай. Тэгээд “За үнэлгээгээ өгч эхлээрэй” гэж дохио өгмөгц бүгд нэгэн зэрэг үнэлгээ өгнө. Хүмүүс үнэлгээ өгч дуусмагц тэднийг буцаад суухыг уриарай.

Эрэгтэйчүүд, эмэгтэйчүүдийн үзэл бодлыг салгаж харвал сонирхолтой байх болно. Ингэж харахын тулд бүх эмэгтэйчүүдэд ижил өнгийн маркер өгөөрэй (жишээ нь улаан). Харин эрэгтэйчүүдэд бүгдэд нь өөр өнгийн маркер өгөөрэй (жишээ нь цэнхэр). Энэ аргыг бас залуучууд болон настай хүмүүс дээр ашиглаж болно. Иргэдийн дундах өөр өөр үзэл бодлыг эндээс олж харах боломжтой.



Шат -4: Бүлэг гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг тодорхойлох нь

Бүлэгт идэвхтэй оролцсонд нь талархаад дараагийн “Олимп”-д үндэсний шигшээ багийн тамирчид илүү амжилт гаргахыг хүсээрэй. Одоо оролцогчдыг хэлэлцүүлгийн сэдэв болох нийгмийн үйлчилгээний гүйцэтгэлд буцаад анхаарал хандуулаарай.

Иргэд оноо өгөх дасгал дээр ажиллахын өмнө фокус бүлэг бүр хэлэлцэж буй үйлчилгээний гүйцэтгэлийг сайжруулах талаар сайтар тунгаан бодохыг сануулаарай. Мөн чиглүүлэгч багш энэ

бүлгийн хэлэлцүүлгийг дэмжихийн тулд "чиглүүлэх" асуултуудыг ашиглах ёстой. Эдгээр асуултуудаар дамжуулан сайн үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүдийг тодорхойлох болно.

- ❖ *Та энэ байгууллагын үйлчилгээг сайн байна гэж бодож байна уу? Яагаад тэр вэ?*
- ❖ *Үйлчилгээний чанарыг та хэрхэн тодорхойлох вэ? (ажилтнуудын харилцаа, тоног төхөөрөмж, ажилтны ур чадвар, цэвэрлэгээ ...гэх мэт)*
- ❖ *Энэ байгууллагыг үйлчилгээ яг ямар байвал та болон орон нутгийн иргэд чанартай үйлчилгээ авах нөхцөл бүрдэнэ гэж та бодож байна вэ?*
- ❖ *Үйлчилгээний чанарыг та хэрхэн хэмжих вэ?*

(Ямар үйлчилгээний талаар хэлэлцэж байгаагаас шалтгаалан үр дүнгийн талаар жишээ дурдаарай. Жишээ нь сурагчид сайн боловсрол эзэмших, иргэд эрүүл саруул байх эсвэл иргэдийг усаар хангах, эрүүл ахуйн үйлчилгээ үзүүлэх гэх мэт).



Хамгийн сайн үйлчилгээ ямар шинж чанарыг агуулсан байх талаар хэлэлцэж байгаа гэдгийг оролцогчдод сануулаарай. (Тэд хараахан орон нутгийн үйлчилгээний талаар хэлэлцэж эхлээгүй байгаа шүү). Эдгээр асуултыг асуух нь хэлэлцэж буй үйлчилгээний хүртээмжийн гүйцэтгэлийг үнэлэхэд ашиглах үзүүлэлтүүдийг тодорхойлох зорилготой юм.

Нэг чиглүүлэгч оролцогчдыг хамгийн сайн үйлчилгээний шинж чанаруудыг тодорхойлоход чиглүүлж байх үеэр өөр нэг чиглүүлэгч тэдний хариултыг “Хамгийн сайн үйлчилгээний шинж чанарууд” гэсэн үзүүлэн самбар дээр бичиж тэмдэглэнэ (үзүүлэн самбар #4). Бүлгээс санал болгосон шинж чанараас хамгийн ихдээ 10-ыг жагсааж бичээрэй.

Оролцогчдын санал болгосон сайн үйлчилгээний шинж чанарууд нь чанарын үнэлгээ байх ёстой. Оролцогчдоос ихэнхдээ багш нарын, анги танхимын тоо эсвэл эм хангамж, сурах бичгийн хүрэлцээ гэх мэт тоон үнэлгээг санал болгодог.

Тэгвэл оролцогчдыг илүүтэй эдгээрийн чанарын талаар хэрхэн тайлбарлахад чиглүүлж өгнө. Жишээ нь “*хэрэглэгчид сайн үр дүн хүртэхэд эм бэлэн байх эсвэл хүүхэд хичээлээ хийхэд тохилог дулаан анги танхимтай байх гэх мэтчилэн ‘багш нар’, ‘анги танхим’, ‘эм тариа’, ‘сувилагч’-ийн ямар шинж чанар байх вэ? Гэх мэт асуултыг боловсруулж дараа нь асуугаарай.*

Оролцогчдын санал болгосон үзүүлэлтүүдийг үзүүлэн самбарт

**Хамгийн сайн
үйлчилгээний шинж
чанарууд:**

Шинж чанарыг ингэж эрэмбэлж сонгох хэд хэдэн арга бий. Бүх хүн санал нийлж байгаа эсэхийг асуух эсвэл хүмүүсээр гар өргүүлж сонгуулах (дэмжиж байгаа, дэмжихгүй байгааг асуух), эсвэл (хүмүүсийн санал хуваагдаж байвал) оролцогчдыг маркераа ашиглан нэг дэх, хоёр дахь, гурав дахь гэх мэтчилэн хүн бүр эрэмбэлэн дугаарлах замаар 3-4 үзүүлэлтийг тодорхойлтол олонхын саналыг авч болно.

Зураг-32

Одоо эдгээрээс 3-4 хамгийн чухал шинж чанарыг оролцогчид хамтаар сонгож, эрэмбэлэн олон нийтийн үйлчилгээний гүйцэтгэлийг үнэлэхэд бүлэг ашиглана. Үзүүлэн самбар дээр сонгосон шинж чанаруудаа тэмдэглэнэ.

Шат -5 Онооны картаар санал өгөх



Энэ хэсэг эхлэхээс өмнө “Онооны самбар” болон “Санал өгөх хуудас” -ыг нийлүүлж наасан байна. “Оноо өгөх” дасгалын үзүүлэн нь зүүн талдаа, Санал өгөх хуудас нь баруун талдаа байна. Гарчгууд болон мөрүүд нь хөндлөнгөөрөө тэнцэж байна.

Энэ хэсгийн дараа “Оноо өгөх” дасгалын үзүүлэн самбарыг “Санал өгөх” хуудаснаас салгаад “Нүүр тулсан уулзалт” -нд бүлгүүдийн үзэл бодлыг харуулахад ашиглана.



Онооны карт дээр оролцогчдын гаргасан эхний гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг бичнэ. Уг гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг төлөөлүүлэх тэмдэглэгээ эсвэл зураг юу байж болохыг бүлгийнхнээс асууна. Бүлгээс хэн нэгнийг саналаараа гарч ирж тэмдэглэгээг зуруулаад гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүний доогуур үзүүлэн самбар дээр уртааш нь зураас татна (“Онооны самбар” болон “Санал өгөх хуудас” аль алин дээр).

Оролцогчдын сонгосон жагсаалтаас эхний гүйцэтгэлийн үзүүлэлтэнд анхаарал хандуулахыг чиглүүлэгч оролцогчдоос хүснэ. Жишээлбэл, “эм тарианы бэлэн байдал” байж болно. Одоо бүлгийнхэн санал өгөх дасгалын үеэр ажилласан шигээ үүн дээр саналаа өгнө. Оролцогчдод инээмсэглэлээр үнэлэх аргыг дахин сануулаад оролцогчдоос дараах асуултыг асууна:

Жишээ: “Эм тариа бэлэн байх, боломжийн талаар та юу гэж бодож байна вэ” Танай өрхийн эрүүл мэндийн төвийн хувьд гүйцэтгэл нь ямар байна гэж үзэж байна вэ – маш муу – муу – зүгээр – сайн – маш сайн аль нь вэ?”.

Оролцогч бүрд маркер тарааж өгнө. Тэд нэг л удаа нэг л багананд тэмдэг тавих боломжтой гэдгийг хэлээрэй. Тэд мөр бүрд *Маш муу, Муу, Зүгээр, Сайн эсвэл Маш сайн* гэдгээс зөвхөн нэгийг сонгох ёстой. Хэрэв шаардлагатай бол өөр хуудсан дээр тэмдэг тавьж үзүүлээрэй. Бүлгийнхнээс дараах асуултыг асууж хүн бүр чангаар хариулт өгөхийг хүсээрэй.

“Хаана санал өгөхөө мэдэж байна уу?” тийм, дараа нь “Та саналаа өгөхөд бэлэн байна уу?” тийм

Энэ хэсгийг удирдахдаа хөгжилтэй байдлаар явуулаарай.

Оролцогчдыг өрөөний урд хэсэгт гарч ирэн үзүүлэн самбарын урд зогсохыг уриарай. Тэгээд “За саналаа өгч эхлээрэй” гэж дохио өгмөгц бүгд нэгэн зэрэг саналаа өгнө. Хүмүүс саналаа өгч дуусмагц тэднийг буцаад суухыг уриарай.

Чиглүүлэгч оролцогчдод санал өгөх дохиог өгнө.

“Хаана санал өгөхөө мэдэж байна уу?” дараа нь “Та саналаа өгөхөд бэлэн байна уу?”

Эдгээр асуултыг бүлэг санал өгөх болгонд асуугаарай.

Бүх оролцогчид суудлаасаа босоод үзүүлэн самбарын хажууд зогсож байх хэрэгтэй.

“За саналаа өгч эхлээрэй” гэж дохио өгөөрэй.

Энэ үйл явцыг хөгжилтэй байдлаар зохиогоорой. Бүлгээс хариуг аваад санал өгөх процессоор хөгжих боломж олгоорой.



Санал өгөхөөс өмнө эдгээр асуултыг асууж саналыг нэг дор өгүүлснээс оролцогчдод бага нөлөө үзүүлнэ. Эмх цэгцгүй, будлиан үүсэх нь хүмүүс бие биенийгээ бараг хардаггүй гэсэн үг юм.

Шат -6: Хэрхэн сайжруулах тухай санал, шүүмж

Чиглүүлэгч нь оролцогчид юу харж байгаа талаараа тунгааж ярилцахыг дэмжиж өгөөрэй.

“Бид хэрхэн санал өгсөн бэ? Та бүхэн юу харж байна вэ?”

“Ихэнх хүмүүс хаана саналаа өгсөн байна вэ?”

“Бүлгийнхний бүгдийнх нь саналыг нэгтгэж тайлбарлавал юу болох вэ?”

Оролцогчид санал нэгдсэн эсэх дээр хэлэлцэн тохироорой. Тэгээд “Оноо өгөх” дасгалын үзүүлэн самбарын “Оноо” гэсэн багананд өгсөн инээмсэглэлийг зураарай.



Хэрэв 2 үнэлгээн дээр жишээ нь Муу, зүгээр хоёр санал тэнцүү хуваагдвал дунд нь зураас татан хоёуланг нь зураарай. 😊 – ☹️

“Хүмүүс яагаад ингэж саналаа өгсөн гэж бодож байна вэ?”

“Хүмүүс ингэж саналаа өгөхөд юу нөлөөлсөн бол”

Хүмүүс яагаад ингэж саналаа өгсөн талаар бүлгийнхнээс санал бодол, тайлбар өгөхийг хүсээрэй. Оролцогчдоос гарсан гол зүйлс, санал бодлыг “Санал бичих” хуудсан дээр тэмдэглэнэ. Эдгээр санал шүүмжийг “Нүүр тулсан уулзалт” –ын үеэр танилцуулна гэдгийг хэлээрэй. Заримдаа оролцогчдыг үйлчилгээний хүртээмж ямар байгааг илүү ойлгомжтой болгохын тулд нэмэлт тайлбар, жишээ өгөхийг дэмжих хэрэгтэй байдаг.



Бүлгийнхний санал бодлыг сонсож байхдаа зөвхөн олонхын санал авсан зүйл дээр битгий төвлөрөөрэй. Бүх талаас нь ойлгохын тулд хамгийн бага санал авсан зүйлсийг ч анхаарч үзэх хэрэгтэй. Хэн ямар санал өгсөн, яагаад гэдгийг асуух шаардлагагүй. Харин тэрний оронд нь “хэн нэгэн нь үүнд яагаад саналаа өгсөн гэж бодож байна?” гэж асуугаарай. Ингэснээр хүмүүс өөрсдийнхөө өгсөн саналыг ил болголгүйгээр ярих боломжийг олгох юм.

Өгсөн саналын шалтгаан, тайлбарыг хэлэлцсэний дараа чиглүүлэгч нар оролцогчдыг үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах арга зам, стратегийн талаар хэлэлцэхийг уриарай. Бүлгийнхний саналыг хүснэгтэд бичиж тэмдэглээрэй.

Дараах асуултуудыг асууж чиглэл өгч болно.

- ❖ *Үйлчилгээг сайжруулахад юу хийж болох вэ?*
- ❖ *Таны өгсөн саналыг **Маш сайн** үнэлгээнд хүргэхийн тулд яах ёстой вэ?*
- ❖ *Үйлчилгээг сайжруулахад иргэд өөрсдөө юу хийж чадах вэ?*
- ❖ *Бусад нь юу хийж чадах вэ?*

Бусдаар бүгдийг хийлгэх хүлээлт үүсгэхээс илүү иргэд өөрсдөө хийх боломжтой зүйлсийг санал болгоход нь бүлгийнхэнд дэмжлэг үзүүлээрэй.

“Нүүр тулсан уулзалт” –нд ашиглахад илүү ойлгомжтой байлгах үүднээс саналыг маш тодорхой, ойлгомжтой бичих нь чухал.

Эрэмбэлэн бичсэн сайн үйлчилгээний талаарх бүх шинж чанар дээр хийгдэх үйл явцыг дэс дараалан давтаарай.

- ❖ Сайн үйлчилгээний шинж чанаруудыг “Онооны самбар” дээр бичих
- ❖ Тэмдэглэгээ зурах
- ❖ Санал өгөх дохиог өгөх
- ❖ Оролцогчид санал өгөх
- ❖ Сайжруулах арга зам, саналыг оролцогчид өгөх

Шат -7: Бодлогын баримт бичгийн гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн

Ингээд оролцогчдод бодлогын баримт бичгийн гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг дараах байдлаар танилцуулна:

“Хэлэлцэж буй төрийн үйлчилгээний гүйцэтгэлийг үнэлэхээр иргэдтэй ажиллахдаа ашиглаж болох хэд хэдэн бодлогын баримт бичгийн гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг бид тодорхойллоо. Бид энэ бүх мэдээллийг цуглуулаад тухайн орон нутгийн нийгмийн үйлчилгээний талаар ярилцахад ашиглаж болох юм. Энэхүү цуглуулсан мэдээллийг үндсэн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулахын тулд засгийн газар болон бусад оролцогчдод нөлөө үзүүлэхэд ашиглаж болно гэж бодож байна”.

Бодлогын баримт бичгийн гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг ашиглан санал авахаас өмнө оролцогчдоос зөвшөөрөл авах шаардлагатай. Ихэнх тохиолдолд бүлгийнхний хэлэлцэж, санал өгсөн хэмжигдэхүүнүүдтэй ижилхэн байдаг. Гэхдээ стандарт гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг ашиглан санал өгөх процессыг давтан явуулах нь чухал.

Бодлогын баримт бичгийн гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн гарчгийг оролцогчдоос гаргасан гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүний доор бичнэ. Үүний доор стандарт гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнүүдийг бичнэ.

Оноо өгч санал өгөх дасгалтай ижилхэн процессыг давтан явуулж оролцогчид саналаа өгөөд сайжруулах арга замыг тодорхойлно.

- ❖ Стандарт гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг Онооны самбар дээр бичих
- ❖ Тэмдэглэгээ зурах
- ❖ Санал өгөх дохиог өгөх
- ❖ Оролцогчид санал өгөх
- ❖ Сайжруулах арга зам, саналыг оролцогчид тодорхойлох

Байршил	Бүлэг	
ОНООНЫ КАРТ		
	Тэмдэглэгээ	Оноо
Бүлгээс санал болгосон гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн		
Стандарт гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн		

Зураг-33: Оноогоор үнэлэх хүснэгт

Шат -8: Хаалт



ж, шаргуу ажилласанд нь “Санал, шүүмжийн” үзүүлэн д тайлбарлаарай. Бүлгийнхэн алзах зүйлгүй байгаа эсэхийг гтран хийгээрэй (үг хэллэгийг

га хүлээж гүйцэтгэх хүсэлтэй ил үүргийн хуваарь, хугацааг “гөө” –ний загварыг ашиглаж

2. Инээмсэглэлээр үнэлье /Үзүүлэн самбар/



Инээмсэглэлээр үнэлье үзүүлэнг энэ хуудсанд өгөгдсөн загварын дагуу бэлтгэнэ.

“Оноо өгөх” дасгалын үеэр инээмсэглэлүүдийг зурахдаа яг адилхан зурах ёстой гэдгийг анхаараарай
Нэг үзүүлэн самбар ашиглана.

Үнэлгээн дэх царай хүмүүст маш тодорхой учраас Инээмсэглэлээр үнэлэх арга их ач тустай. Заавал бичиг үсэг мэддэг байх шаардлагагүй бөгөөд хүртэж буй үйлчилгээнийхээ талаар ямар сэтгэгдэлтэй байгаагаа хялбархан хуваалцах боломжтой.

3. Санал өгөх дасгал (Дасгалын үзүүлэн самбар)

- ❖ Санал өгөх дасгалын хуудсыг хөндлөн форматаар бэлдсэн байна.
- ❖ Хуудсан дээр зурсан инээмсэглэлүүд Инээмсэглэлээр үнэлье үзүүлэн хуудастай яг ижил байх ёстой
- ❖ Дасгалын хуудас Санал өгөх хуудастай ижил том байх шаардлагагүй. 2 үзүүлэн хуудсыг нийлүүлж наасан байхад болно.

Хамгийн сайн
үйлчилгээний шинж
чанарууд:

Зураг-34

4. Бүлгүүд гүйцэтгэлийг үнэлэх хэмжүүрийг тодорхойлох

Оролцогчдоос тухайн үйчилгээний байгууллага ямар байвал орон нутгийн иргэдэд хамгийн сайн үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой болох талаар хэлэлцэн хамгийн сайн үйлчилгээний шинж чанаруудыг гарган жагсаан бичнэ.

5. Онооны самбар (Үзүүлэн самбар)

Оролцогчид эрэмбэлсэн гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн болон стандарт гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнийг тэмдэглэхэд уг үзүүлэн самбарыг ашиглана. Онооны самбарт эрэмбэлсэн гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн тус бүрд тохирсон тэмдэглэгээ болон бүлгээс олонхын санал авсан үнэлгээг төлөөлөх инээмсэглэлийг мөн оруулна. Энэ үзүүлэн самбарт фокус бүлгийн үзэл бодлыг тоймлон тэмдэглэх ба Нүүр тулсан уулзалтын үеэр танилцуулж, тайлбарлах юм.



Доор өгөгдсөн форматаар хуудсыг бэлтгэнэ. Олон хуудас нийлүүлж наасан байх хэрэгтэй. Оролцогчид холоос унших боломжтой болгох үүднээс 2-оос 4 хуудсыг нийлүүлж хэрэглээрэй.

“Оноо өгөх” дасгалд ашиглахдаа энэ хуудсыг “Санал өгөх” хуудасны зүүн талд нааж байрлуулаарай. Дээд эгнээ болон гарчгууд нэг эгнээнд байгаа эсэхийг нягтлаарай. Дараа нь “Санал өгөх” хуудаснаас салгаад “Нүүр тулсан уулзалт” дээр танилцуулаарай.

6. Санал өгөх хуудас (Үзүүлэн самбар)

Байршил: _____		Бүлэг: _____		
САНАЛ ӨГӨХ ХУУДАС				
Маш муу	Муу	Зүгээр	Сайн	Маш сайн

Байршил: _____		Бүлэг: _____	
ОНООНЫ КАРТ			
	Тэмдэглэгээ	Оноо	
Бүлгээс санал болгосон гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн			
Стандарт гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн			

Зураг-35: Иргэдийн онооны картны үнэлэх хуудас

Энэ хуудсыг оролцогчид бүлгээс гаргасан гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн болон стандартын гүйцэтгэлд саналаа өгөхөд ашиглана.

Үүнийг “Онооны самбар” –ын баруун талд ханан дээр наах ба уг хоёр хуудсын эгнээ мөрүүд зэрэгцэж байхаар байрлуулна.

- ❖ Хуудсыг босоо байрлалаар зурна.
- ❖ Хэд хэдэн хуудсыг нийлүүлж наана. Оролцогчид хол зайнаас уншихад боломжтой болгох үүднээс хоёроос дөрвөн хуудас цаас ашиглаарай.
- ❖ “Оноо өгөх” дасгалын үеэр энэ хуудсыг “Онооны самбар” –ын баруун талд нааж байрлуулна. Дээд эгнээнүүд болон гарчгууд нэг эгнээнд байгаа эсэхийг нягтлаарай.
- ❖ Дараа нь үүнийг “Онооны самбар” –аас салгах ба “Нүүр тулсан уулзалт” дээр ашиглах шаардлагагүй.

7. Тайлбар, санал (Үзүүлэн самбар)

Байршил: _____ Бүлэг: _____	
ТАЙЛБАР	САНАЛ

Зураг-36: Иргэдийн онооны картны санал авах хүснэгт

Үзүүлэн самбарыг зурагт үзүүлснээр хөндлөн форматаар зурна.

Оролцогчид хол зайнаас уншихад боломжтой болгох үүднээс дор хаяж хоёроос дөрвөн хуудас цаас ашиглаарай.

Энэ самбарт Фокус бүлгийн гол гол шийдвэрүүдийг тэмдэглэх ба “Нүүр тулсан уулзалт” –ын үеэр танилцуулж тайлбарлах ёстой юм.

Өгөгдсөн тайлбар, саналыг дугаарлах замаар бүлгээс гаргасан болон стандарт үзүүлэлтийн алинтай нь холбогдож байгааг харуулж болно эсвэл тайлбар, санал бүрийн дээр тухайн үзүүлэлтийг бичиж болно.



3.6 НҮҮР ТУЛСАН УУЛЗАЛТ



Зураг-37: Нүүр тулсан уулзалт

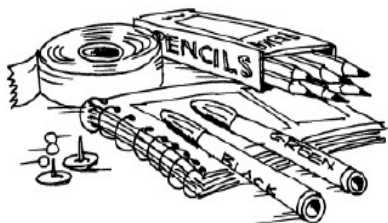
Нүүр тулсан уулзалт нь “стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал болон “оноо өгөх” дасгал ажлуудыг үр дүнг танилцуулж хэлэлцэх, нийгмийн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах арга зам, үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг гаргах нэгдсэн том хурал юм.

Нүүр тулсан уулзалтанд “стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал болон “оноо өгөх” дасгалд оролцсон иргэдийн төлөөлүүдийг урьж оролцуулна.

Энэ уулзалтын гол зорилго нь орон нутагт эрүүл мэнд, боловсрол, хүүхэд хамгаалал гэм мэт нийгмийн суурь үйлчилгээний чанар хүртээмжийн талаар мэдээлэл солилцох, үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ гаргах юм.

“Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах” энэ хэсэг бол иргэдийн дуу хоолойг эрх баригчдад хүргэх, тэдний анхаарлыг хандуулах, мөн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах бодит арга хэмжээг авсан байх нөхцөлийг бий болгоход чиглэгдсэн хамгийн чухал, ач холбогдолтой хэсэг юм.

Шаардлагатай материал, баазыг бэлтгэх



Үзүүлэн самбарыг урьдчилан бэлдсэн байна.

- а) Иргэдийн уулзалтыг тоймлон харуулсан байх
- б) Харьцуулалтын онооны самбар
- с) Үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний самбар

➤ Үзүүлэн самбарыг хананд тогтоох скоч

➤ Маркер (дор хаяж 5 өнгө)

(Эдгээр үзүүлэн самбарыг энэ хэсэгт зураглан үзүүлсэн болно)

“Бодлогын баримт бигчгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” болон “Оноо өгөх” дасгал бүрийн үзүүлэн самбаруудыг мөн “Нүүр тулсан уулзалт” –нд ашиглана.

1. “Бодлогын баримт бигчгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгалын хүснэгт

2. Онооны самбарууд

3. Тайлбар, саналын хуудас

Нүүр тулсан уулзалтыг зохион байгуулах газарт эдгээр бүх үзүүлэн самбарыг нааж тогтоох хангалттай зайтай байх ёстой. Өрөөний хана, барилгын ханан дээр тогтоож болно, эсвэл ямар нэг утас ашиглан хэц татаж болно. Самбаруудыг танилцуулах үед бүгдэд харагдахаар байрлуулах ёстой. Ингэснээр үйл ажиллагааны төлөвлөгөө гаргахад ашиглах боломжтой болно.



Уулзалт хийх газар

Бүх оролцогчид багтахгаар томхон газар шаардлагатай. Уг газар нь тохь тухтай, нар бороо, дуу чимээ, саад болох зүйлээс хол байх хэрэгтэй. Уулзалт хийх газарт үзүүлэн самбаруудыг өлгөх, бүлгийн хэлэлцүүлгийг тэмдэглэх хангалттай зай бүхий ханатай байх ёстой.

Нүүр тулсан уулзалтын чиглүүлэгч

Нүүр тулсан уулзалтыг удирдан явуулах нь авьяас чадвар сорьсон ажил юм. Иргэд болон үйлчилгээ үзүүлэгч нар нэг дор үзэл бодлоо илэрхийлж байгаа учраас чиглүүлэгч нар нэлээд хэцүү бүлгийн ажлыг удирдах хэрэгтэй болно. Хүмүүсийн үзэл бодлыг сонсох боломжтой, аюулгүй орчин нөхцөлийг бүрдүүлж өгөх шаардлагатай. Түүнчлэн оролцогчид үзэл бодолдоо үнэнч, үйл хөдлөлдөө хариуцлагатай хандах нөхцөлийг хангах хэрэгтэй болно. Энэ хэсгийг удирдан явуулахад чиглүүлэгч нарын баг шаардлагатай. Уулзалтын өөр өөр хэсгүүдийг удирдах, бүлгийн хэлэлцүүлгийг зохион байгуулах, Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө гаргахад чиглүүлэгч нар ээлжлэн ажиллавал зохино.

Уулзалтанд оролцох оролцогчдыг сонгох

Нүүр тулсан уулзалтанд хэн хэнийг оролцуулахаа шийдэх нь маш чухал юм. Бүх гол оролцогч талуудын төлөөллийг оролцуулах шаардлагатай. Үйлчилгээ үзүүлэгчид, төрийн холбогдох албан тушаалтан, орон нутгийн удирдлага, иргэдийн хурлын тэргүүлэгчид болон бодлогын түвшинд ажиллаж буй төрийн өндөр албан тушаалтан гээд бүгдээрээ нүүр тулсан уулзалтанд оролцвол илүү өндөр ач холбогдолтой байх болно.

50 - 100 (бүр 200 ч байж болно) оролцогч байна гэж тооцоолоорой.

Иргэдийн төлөөлөл: “Стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал болон “Оноо өгөх” дасгалд оролцсон иргэд “Нүүр тулсан уулзалт” –нд оролцох хэрэгтэй болно. “Оноо өгөх” дасгалд оролцоогүй боловч үйлчилгээг хүртэгч нийгмийн бусад гишүүд мөн оролцож болно. Бас нийгмийн үйлчилгээтэй холбоотойгоор ажилладаг орон нутгийн удирдлага, холбоо эвсэл энд оролцох нь чухал ач холбогдолтой юм.



Нүүр тулсан уулзалтанд зорилтот/эмзэг бүлгийн иргэд идэвхитэй оролцож буй эсэхэд онцгой анхаараарай. Чиглүүлэгч нар дуу хоолой нь бусад бараг хүрдэггүй хүмүүсийн саналыг сонсоход онцгой анхаарах шаардлагатай. Хүйсийн тэнцвэрийг мөн хангаж өгөөрэй. Шаардлагатай бол хүүхдүүдийг оролцуулах оролцооны стратегиудыг ашиглаарай.

Үйлчилгээ үзүүлэгчид: Нүүр тулсан уулзалтанд үйлчилгээ үзүүлэгчид оролцох нь шийдвэрлэх ач холбогдолтой. Аль болох олон төлөөлөл оролцуулаарай. Энэ уулзалтын үеэр бүх оролцогчид хамтран шийдвэрлэх үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах арга зам, өөрчлөлтийг хариуцаж ажиллах удирдах албан тушаалтан, менежрүүд оролцвол маш чухал болно.

Төрийн холбогдох албан тушаалтан: Иргэдийн хурлын төлөөлөгчид болон төрийн өндөр албан тушаалтан аль аль нь оролцох хэрэгтэй. Дүүргийн эсвэл аймгийн засаг даргын ажлын албаны төлөөлөгчид, орон нутгийн улс төрийн гишүүд, холбогдох салбарын мэргэжилтнүүд болон бусад холбогдох албан тушаалтануудыг мөн урих нь зүйтэй.

Уулзалтын үеэр гаргасан санал, үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх боломжтой байдаг учраас хэрэгжилтэнд нөлөө үзүүлэх албан тушаалтай хүмүүсийг уриарай. Ингэснээр тэд нийгмийн үйлчилгээний хүртээмжийн талаар иргэдийн дуу хоолойг сонсох боломжтой болно.

Үргэлжлэх хугацаа



Нүүр тулсан уулзалт бол “Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах” үе шатны хамгийн шийдвэрлэх алхам юм. Тиймээс нүүр тулсан уулзалтанд хангалттай цаг төлөвлөөрэй. 2-6 цаг төлөвлөөрэй гэж зөвлөж байна.

Өдрийн хамгийн тохиромжтой цаг нь өглөөнөөс бага үдийн хооронд байдаг.

Энэ уулзалтаар бүх мэдээллийг нэгтгэж, хэлэлцүүлэг явуулах боломж бүрдэж, авах арга хэмжээ, ажил үүргийн хуваарийг тогтоодог юм. Үйл ажиллагааны бусад бүх хэсгүүд энд хүрэхэд чиглэгддэг. Хэрэв цагт баригдаж хийвэл бусад хэсгүүд дэмий цаг үрсэн зүйл, боломж бололцоог үр ашиггүй зарсан зүйл болно!!!

Нэг өдрийн Нүүр тулсан уулзалтыг 10-11 цагийн орчим эхлүүлж 4 орчим цаг үргэлжлээд оролцогчид хамтдаа үдийн хоол идэж, хүрсэн амжилтаа тэмдэглэн бие биедээ талархал илэрхийлээрэй.



Нүүр тулсан уулзалтыг зохион байгуулах

Шат -1 Танилцуулга

“Нүүр тулсан уулзалтын гол зорилго нь нийгмийн үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах арга зам, үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэлэлцэх, боловсруулахын тулд (стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх дасгал, хэрэглэгчид болон үйлчилгээ үзүүлэгчдийн үнэлгээнээс) цуглуулсан мэдээллээ хуваалцах явдал юм.”

“Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах” үе шат бол орон нутгийн түвшинд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, үр өгөөж, хариуцлагатай байдалд нөлөө үзүүлэхэд иргэдийг чадваржуулахыг зорьдог.”



Зураг-38

Хэсгийг удирдан явуулах чиглүүлэгч, аргачлалыг хэрэгжүүлэх ажлын хэсэг “Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах” үе шатны зорилго, алхмуудыг оролцогчдод танилцуулснаар эхэлнэ. Энэ үйл ажиллагаа нь өмнө иргэдийн дунд явуулсан бэлтгэл ажилд тулгуурлана гэдгийг тэдэнд тайлбарлаж өгөөрэй.



Оролцохоор ирсэн хүмүүст ирсэнд нь талархаж танилцуулаарай.

Чиглүүлэгч өөр өөр хэсгүүдийг тайлбарлахад “Стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” хэсэг болон “Оноо өгөх” дасгалд оролцсон оролцогчдыг босч зогсохыг урьж бусад хүмүүсээр алга ташуулан

Шат -2 “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал ажлыг танилцуулах

Уг дасгал ажлыг хариуцан иргэдийн дунд хэлэлцүүлэг зохион байгуулсан төлөөлөгч үзүүлэн самбараа оролцогч нарт танилцуулна. Стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх хэсгийн самбарын мэдээлэлд санал бодлоо хэлэх, нэмэлт тайлбар авах боломжийг оролцогчдод олгоорой. Танилцуулга хийж буй хүн эсвэл хэсгийн оролцогчдод тайлбар өгөх цаг хугацаа гаргаж өгөөрэй.

Энэ шатанд зөвхөн тодруулж асуухыг зөвшөөрөх ба ямар арга хэмжээ авч болох тухай хэлэлцүүлэг, шийдвэрийн талаар уулзалтын дараагийн шат хүртэл түр хойшлуулаарай.

"ААА" ӨЭМТ н харьцуулсан схем						
Шалгуур үзүүлэлт	Тэмдэг лэгдээ	Жирэмсэн эмэгтэй	Ээжүүд, 0-5 насны	Аавууд	Охид	Эмч, сувилаг ч
Гүйцэтгэлийн үнэлгээ (иргэдээс)						
Эмч, сувилагчдийн харилцаа						
Сайн тоног төхөөрөмж						
Эмч, сувилагчдын чадвар						
Тохилог орчин						
Гүйцэтгэлийн үнэлгээ (стандарт)						
1800-2000 иргэн тутамд 1 их эмч байна						
ЭМ нийгмийн ажилтантай байна						
Хөгжлийн бэрхээлтэй иргэдэд зориулсан налуу замтай байна						

Зураг-39: Үнэлгээний харьцуулалт

Шат -3 “Оноо өгөх” дасгалыг танилцуулах

“Оноо өгөх” дасгалын бүлэг бүрээс нэг төлөөлөгч үзүүлэн самбараа бүлгийнхэнд ээлжлэн танилцуулна.

Чиглүүлэгч нараас нэг гишүүн түүний дараа Харьцуулалтын онооны самбарыг танилцуулна. Энэ самбарт хэрэглэгч, үйлчилгээг үзүүлэгчдийн өөр өөр бүлгүүдийн үзэл бодол, үнэлгээг харьцуулан харуулдаг.

Шат -4: Ажлын төлөвлөгөө гаргах

“Оноо өгөх” дасгал бүрээс гаргасан саналууд, “Стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” хэсгээс бий болсон мэдээлэлд эргээд анхаарал хандуулахыг чиглүүлэгч багш оролцогчдоос хүснэ. Эдгээр хуудаснуудыг бүгдийг нь харагдахаар дэлгэж тавьсан байна. Өөр өөр үзүүлэн самбаруудаас ижил төстэй болон ялгаатай талуудыг олж тэмдэглээрэй. Шаардлагатай бол фокус бүлгийн гишүүдээс тодруулга, тайлбар аваарай. Гаргасан саналууд дээр хэлэлцүүлэг явуулаарай. Жижиг багаар хэлэлцүүлэг хийж болно. Хамгийн чухал гэж үзэж буй санал нь юу болохыг оролцогчдоос асууна. Энэ байдлаар саналуудыг үзүүлэн самбарт эрэмбэлэн жагсаана. Оролцогчид нийтээр хүлээн зөвшөөрч байгаа эсэх, эдгээр өөрчлөлтүүдийг авч хэрэгжүүлэх хүсэл сонирхолтой байгаа эсэхийг нь нягтлаарай.

Саналуудыг эрэмбэлэн жагсаалт гаргасны дараа ажлын төлөвлөгөөг хийж буй хуудасны эхний баганад бичээд дэлгэрүүлэх ба хүлээгдэж буй үр дүн, үйл ажиллагааг авч хэрэгжүүлэх ажлыг хэн хариуцах (бас хэн хяналт тавихыг нэмж бичиж болно), гүйцэтгэж дуусах хугацааг мөн бичнэ.

ХИЙХ АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ				
ХИЙХ АЖИЛ	ХАРИУЦАХ ХҮН	ХЭЗЭЭ	ШААРДЛАГАТАЙ МАТЕРИАЛ/БУСАД АЖИЛ	ХЯНАХ ХҮН

Зураг-40: Хийх ажлын төлөвлөгөө

(Нүүр тулсан уулзалтын үеийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг Баянхонгор аймгийн жишээгээр үзүүлээ)

ӨЛЗИЙТ СУМЫН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ТУЛГАМДАЖ БҮЙ АСУУДЛЫН АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ						
№	Санхон авсан асуудал	Стандарт	Хэрэгжилтийг сайжруулахад юу хийх вэ?	Хариуцах эзэн	Хугацаа	Хяналт
1	Цэвэр, бохир усны хангамж хангагдсуй	Эмнэлгийн барилда нь цэвэр, бохир усны систем хэлбэрсэн, стандартын шаардлага хангасан ариутгах материал-ын байгууламжтай байна	-Шинэ худаг мандалж, ашиглалтанд оруулах -Эмнэлэгтэй холбох -Эмнэлэг рүү халдлагын шуганхай хамт шугам татах -Хуучин тосго төхөөрөмжийг мэргэжлийн дүнэмт дараах -Ажлын хэсэг нэрийгчилсэн төлөвлөгөө гаргах	- Сумын ИТХ - Засаг дарга - Аймгийн Засаг дарга - Улсын гишүүд - Ажлын хэсэг - Дахын зон Ойб - Ард цэвэд - Нутгийн зөвлөл	Энэ онд эхлэх	-Цэвэд, олон нийт -ЭМТ-ийн ажилтнууд -Хяналтын хэсэг -санхон ажиллуулах
2	Зурхайн цахилгаан бүхлэгийн аппарат /ЭХО аппарат/	Сум тосгоны зурхай мэндийн төв, сум дундын эмнэлэг нь олон дарааг засагдсан багаж, тосго төхөөрөмжтэй байна /3ЦБ аппарат, ЭХО/	-2D ЭХО аппарат авах /17-20 см/ -Зурхайн бүхлэгийн аппарат /2 см/ -Тосго төхөөрөмж ажиллуулах мэргэжилтэн бэлтгэх, чадваржуулах -Ард цэвэдийн ариуцоог дэмжих	- Сумын ИТХ, Засаг дарга - ЭМГазар, ЭМТӨВ - Улсын гишүүд - Ажлын хэсэг - Дахын зон Ойб - Ард цэвэд - Нутгийн зөвлөл	2015 оны 10-р сард	Хяналтын хэсэг
3	1-ээс доошгүй их эмч шаардлагатай тухай эмчтэйчүүд	Сум тосгоны зурхай мэндийн төв, сум дундын эмнэлгийн хянгын мэндийн доод хязгаар /А хэсэгт/	-2016 оны төсөвт суулгах -2016 оны 01-р сарын 01-ээс 3 эмч ажиллах -Мэргэжлийн эмч бэлтгэх	- Аймгийн ЭМГазар - Сумын ЭМТ дарга	2016 оны эхний хагас жилд суулгах	-Сумын Засаг дарга -Хяналтын хэсэг
4	Багийн эмчийн унаа, шатахуун /Зурхай мэндийн төвийн түрэн тусламжийн машин ариу-ржа хангагдсан байна/	Багийн эмч нь ажилдсан цэвэрд нун, үйлчлэх унаа, шатахуун, 3ЦБ хэрэгсэлээр бүрэн хангагдсан байна	-Түрэн тусламжийн машин (шинэ)-той болох -Багийн эмчийн унаа, шатахууны зардал төсөвт тусгах	- ЭМГазар - ЭМТӨВ - олон нийтийн ариуцоог ашиглах	2015 оны 10-р сард	Ард цэвэд
5	Дархлаажуулалт чадваржуулалтын өрөө кабинет (архивын)	Сум тосгоны ЭМТ, сум дун-дын эмнэлгийн барилдын өрөө тасалгааны талбай /дархлаажуулалтын өрөө 15 м²/	- Барилгын өрөөнтөгийн зураг төсөл, - Сантехникийн зураг хийх	- ЭМЯ - Сумын ИТХ - Засаг дарга - Аймгийн ЭМТ	2016 онд СХСан /Зураг төсөл/	-Хяналтын хэсэг -Олон нийтийн ариуцоо

Зураг-41: Хийх ажлын төлөвлөгөөний жишээ

Шат -5: Хаалтын ажиллагаа

Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө аргачлалын хувьд “Нүүр тулсан уулзалт” бол маш чухал хэсэг юм. Үүгээр үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэлэлцэж боловсруулахаас гадна хамтран хийсэн ажлынхаа үр дүнг хуваалцах боломжийг иргэдэд олгодог. Ийнхүү боловсруулсан үйл ажиллагааны төлөвлөгөө нь иргэд болон орон нутгийн удирдлага, үйлчилгээ үзүүлэгч нарын аль алинд нь хамааралтай бөгөөд санал болгосон өөрчлөлтүүд хэрэгжих эсэх нь тэдний хариуцлага юм гэсэн ойлголтыг чиглүүлэгч багш нар дахин дахин баталгаажуулж өгөх хэрэгтэй.

Төгсгөлд нь энэхүү үе шатыг бүхэлд нь үнэлэх, түүний давуу болон сул талыг тодорхойлох боломжийг иргэдэд олгоно. “Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах” үе шатанд юу нь таалагдсан, юу таалагдаагүй тухайгаа хэлнэ үү гэж бүлгийнхнээс хүсээрэй.

Нүүр тулсан уулзалтанд хэрэглэгдэх маягтууд:

Харьцуулалтын онооны самбар (үзүүлэн самбар)

Энэ харьцуулалтын самбар нь “Оноо өгөх” дасгал бүрийн саналын үр дүнг нэгтгэн харуулна. Бүх бүлгүүд ижилхэн шалгуурууд дээр санал өгсөн стандарт гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүн болон бүлгээс санал болгосон гүйцэтгэлийн хэмжигдэхүүнүүд давхцах үед үр дүнг нь зэрэгцүүлэн тавих ба ингэснээр өөр өөр бүлгүүд хэрхэн үнэлж оноо өгснийг доор жишээгээр харуулсанчлан харьцуулах боломжтой болох юм.

"AAA" ӨЭМТ н харьцуулсан схем						
Шалгуур үзүүлэлт	Тэмдэг лэгээ	Жирэмсэн эмэгтэй	Ээжүүд, 0-5 насны	Аавууд	Охид	Эмч, сувилагч
Гүйцэтгэлийн үнэлгээ (иргэдээс)						
Эмч, сувилагчдийн харилцаа						
Сайн тоног төхөөрөмж						
Эмч, сувилагчдын чадвар		 - 				
Тохилог орчин						
Гүйцэтгэлийн үнэлгээ (стандарт)						
1800-2000 иргэн тутамд 1 их эмч байна		 - 				
ЭМ нийгмийн ажилтантай байна						
Хөгжлийн бэрхээлтэй иргэдэд зориулсан налуу замтай байна		 - 				

Зураг-42: Онооны картны харьцуулалт

3.7 ТЭМДЭГЛЭЛ ХӨТЛӨХ НЬ

Удиртгал

Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах үеэр хийгдэж буй иргэдийн уулзалтын үзүүлэн самбарууд дээр тэмдэглэсэн мэдээллийн эзэмшигч нь иргэд байна. Тэд үзүүлэн самбарыг авч болно. Хичээлийн эрхлэгч, сургуулийн захиргааны хороо, хариуцсан эцэг эх эсвэл сурагчдын зөвлөл түүнийг мөн авч үлдэж болно.

Гэхдээ ихэнх тохиолдолд үзүүлэн самбаруудыг хуйлан далд хийж дахиж хэзээ ч сөхөж хардаггүй. Сайн хэрэгжсэн зарим ОНХХ -н хувьд “стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх” дасгал болон “оноо өгөх” дасгалын дараа тухай бүрийн хүснэгтийг ажлын хэсэг нь шивж хамтран хэрэгжүүлж буй байгууллагуудруугаа илгээн хамтын ажиллагаагаа идэвхтэй байдлаар авч явсан байна.

Иргэдийн уулзалтын үеэр хуваалцсан мэдээллийг тэмдэглэн үлдсэнээр “Иргэдийн уулзалт” –ын дараа ч үйлчилгээг сайжруулах, бодлогод нөлөөлөх хүчин зүтгэлд ашиглах боломжтой болох юм.

Юуг тэмдэглэх вэ?

Дараах хэсгүүдийн үеэр мэдээллийг тэмдэглээрэй.

- ❖ Стандартын хэрэгжилтийг үнэлэх дасгал
- ❖ Оноо өгөх дасгал
- ❖ Нүүр тулсан уулзалт

Тэмдэглэл хөтлөх хуудаснууд нь А4-ийн хэмжээтэй байна (шаардлагатай бол А3 болгож томруулж болно). Тэмдэглэл хөтлөх хуудас нь уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах үеэр ашиглагдах үзүүлэн самбаруудтай ижил форматтай байна. Үүнд мөн тухайн уулзалт болсон огноо, цаг, газар, оролцогчдын тоо, байршил, үнэлж буй нийгмийн үйлчилгээний нэр төрөл гэх мэт бусад мэдээллийг тэмдэглэнэ. Асуух тодруулах зүйл гарч болох учраас тэмдэглэл хөтөлж буй хүн мөн нэрээ бичнэ.

Мэдээллийг хэзээ тэмдэглэх вэ?

Уулзалтыг зохион байгуулах үеэр тэмдэглэл хөтлөх хуудаснууд дээр мэдээллийг зэрэг тэмдэглэж явах нь хамгийн тохиромжтой. Ажлын хэсгийн нэг гишүүнд мэдээллийг тэмдэглэх үүргийг даалгах хэрэгтэй. Ингэснээр цаг хугацаа хэмнэж уулзалт дууссаны дараа дүгнэж суух шаардлагагүй болох юм. Уулзалтын үеэр тэмдэглэл хөтлөх боломжгүй бол уулзалтыг дуусмагц тэмдэглэл хөтлөхийг зөвлөж байна.

Тэмдэглэл хөтлөх хуудсыг хэн бөглөх вэ?

Ажлын хэсгийн гишүүн эсвэл “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалд сайн дураар хамтран оролцогч нар тэмдэглэлийг хөтөлнө. Тэмдэглэл хөтлөх хүн өрөөний ард эсвэл хажуу талд суугаад фокус бүлгийн уулзалтанд оролцогч иргэд санал нэгдэж баталгаажуулсны дараа үзүүлэн самбар дээрх мэдээллийг хуулж авах байдлаар тэмдэглэл хөтөлнө.

Уулзалтын дундуур тэмдэглэл хөтлөгч нь чиглүүлэгч багшид эсвэл оролцогчдод саад учруулж болохгүй. Чимээгүй ажиглаж суух ёстой. Уулзалтыг эхлэх үед тэмдэглэл хөтлөгчийг бүлгийнхэнд танилцуулах ба мэдээллийг тэмдэглэж болох эсэх зөвшөөрлийг аваарай. Мэдээлэл яагаад хөтлөх шаардлагатайг бүлэгт тайлбарлаж өгөөрэй.



Тэмдэглэл хөтлөх хуудас ашиглах нь хэд хэдэн сайн талтай:

Ашиглахад хялбар:

- ❖ А4-ийн хэмжээтэй цаасыг ашиглах, үдэж хадгалахад хялбар
- ❖ Олон нийтэд харуулах зорилгоор хананд хадаж болно
- ❖ Өөр өөр оролцогчдод ялангуяа үйлчилгээ үзүүлэгчид, хэрэглэгчид, ажлын хэсэг зэрэг үйл ажиллагааг хариуцаж ажиллах хүмүүст зориулан хуулбарлан тараах боломжтой.
- ❖ Тэмдэглэл хөтлөх хуудас дахь мэдээллийг “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалын мэдээллийн бааз руу хялбархан оруулах боломжтой.

Ил тод байдал:

- ❖ Хэрэв тэмдэглэл хөтөлсөн хуудсыг олон нийтийн үйлчилгээний газар (сургууль, эрүүл мэндийн төв, хотын захиргааны байр) байрлуулснаар уулзалтанд оролцсон хүмүүс болон бусад бүх хүмүүст үр дүнг харах, үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний хэрэгжилтийн явцыг үнэлэх боломжийг олгоно.
- ❖ Ил тод байдлыг бий болгосноор үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх үеийн хариуцлагатай байдлыг мөн нэмэгдүүлэх юм. Мөн нийгмийн гишүүд үйлчилгээ үзүүлэгчидтэй хамтран үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж буй хүмүүсийг хариуцлагатай болгож чадах юм.

Тэмдэглэл хөтлөх хуудасны хэрэглээг бид **мэдээлэл, дуу хоолой, харилцаа холбоо, хариуцлагатай байдал** гэсэн үндсэн элементүүдийн хүрээнд тайлбарлаж болох юм. Тэмдэглэл хөтлөх хуудас нь эдгээр үндсэн элементүүдийг бэхжүүлэх боломжийг бий болгодог.

ДӨРӨВ. ТӨРӨӨС ҮЗҮҮЛЖ БУЙ НИЙГМИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ, БОДЛОГО ШИЙДВЭРТ НӨЛӨӨЛӨХ НЬ

Сэдвийн түлхүүр ойлголтууд:

1. *Үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний хэрэгжилт*
2. *Хамтын ажиллагаагаа бэхжүүлэх*
3. *Бодлогын шийдвэрт нөлөөлөх буюу нөлөөлөл*
4. *Үйл ажиллагааны төлөвлөгөөний биелэлтийг хянах, дэмжлэг үзүүлэх*

4.1 ТӨРӨӨС ҮЗҮҮЛЖ БУЙ НИЙГМИЙН СУУРЬ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ, БОДЛОГО ШИЙДВЭРТ НӨЛӨӨЛӨХ НЬ – ТОЙМ



Зураг-43: 3-р алхамын тойм

Үйлчилгээний хүртээмж гүйцэтгэлийг сайжруулах үйл ажиллагааны төлөвлөгөө боловсруулах, иргэдийн уулзалт хэлэлцүүлгүүдээр дамжуулан иргэдийн оролцоог бий болгох нь “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалын хамгийн гол үр дүн юм.

Төрөөс үзүүлж буй нийгмийн суурь үйлчилгээг сайжруулах зорилгоор үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг иргэд, үйлчилгээ үзүүлэгч болон төр засгийн

төлөөлөл хамтран боловсруулдаг. Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө нь орон нутгийн нөхцөл байдал, хүсэж буй эерэг өөрчлөлт, иргэдийн хүсэл зорилгоос хамаараад өөр өөр байна.

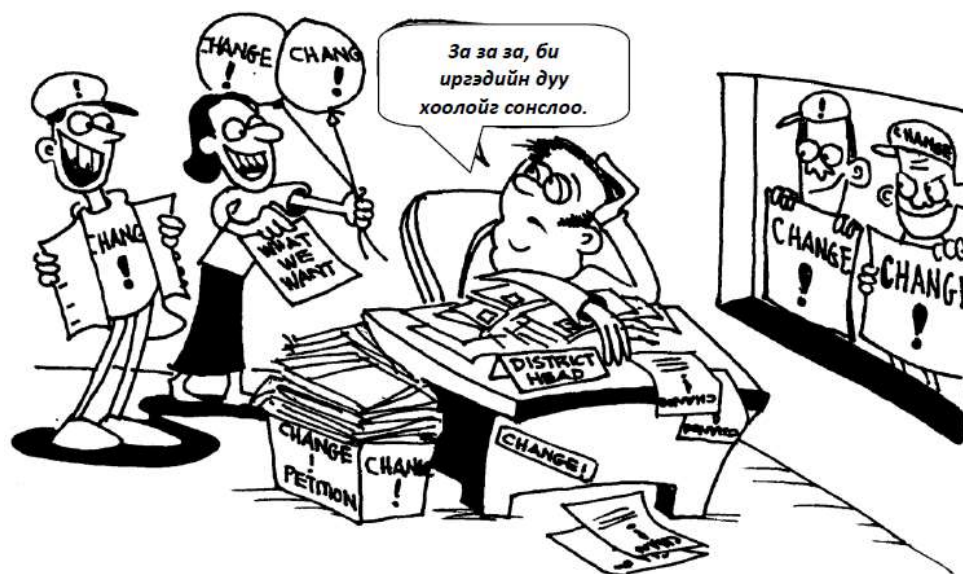
“Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө” аргачлалын гурав дахь үе шат нь үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх үе шат юм. Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлсний үр дүнд нийгмийн үйлчилгээ сайжирч, төрийн бодлогод нөлөө үзүүлсэн байх ёстой.

Төрөөс үзүүлж буй нийгмийн үйлчилгээг сайжруулах, бодлого шийдвэрт тусгуулах болон нэмэлт өөрчлөлт оруулах үе шат нь 4 үндсэн алхмуудтай:

1. Үйл ажиллагааны төлөвлөгөөгөөг хэрэгжүүлэх буюу ажлын төлөвлөгөөний хэрэгжилт
2. Хамтын ажиллагаагаа бэхжүүлэх буюу хамтын ажиллагаа
3. Бодлого шийдвэрт нөлөөлөх буюу нөлөөлөл
4. Ажлын төлөвлөгөөний биелэлтийг хянах, дэмжлэг үзүүлэх буюу хяналт, дэмжлэг

Эдгээр нь бүгд нийлж байж ажлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх хүчирхэг, дэмжлэг үзүүлэх орчинг бүрдүүлж өгдөг.

Ажлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг иргэд болон үйлчилгээ үзүүлэгч нар хамтарч удирдан явуулна гэдгийг мартаж болохгүй. ОНХХ-ийн үүрэг бол хүссэн өөрчлөлтөө (үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд илэрхийлсэнчлэн) авчрахад нь иргэдэд дэмжлэг үзүүлэх билээ.



Зураг-44

4.2 АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ ХЭРЭГЖИЛТ



Зураг-45: Ажлын төлөвлөгөөний хэрэгжилт

“Иргэдийн дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулах” үе шатанд хэрэгжсэн алхмуудын үр дүнд үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах, тулгамдаж буй асуудлыг шийдвэрлэх ажлын төлөвлөгөөг гаргана. Энэхүү ажлын төлөвлөгөө хэрэгжсэнээр иргэдийн хүсч, зорьж буй өөрчлөлтүүдийг бий болгох боломжтой болно.

Ажлын төлөвлөгөөнд зохион байгуулагдах арга хэмжээ, хэн хэрэгжүүлэх, хэзээ дуусгах, шаардлагатай нөөц, үйл ажиллагаа мөн хэн хэрэгжилтийг хянах зэргийг тусгасан байна. Ажлын төлөвлөгөөг хэр оновчтой, тодорхой, хэмжигдэхүйц, хүрч болохуйц, бодитой, тодорхой хугацаатай хийснээс шалтгаалж хэрэгжилт шууд хамаарахыг анхаараарай.

Иргэдийн дунд зохион байгуулагдсан уулзалт хэрэлцүүлгүүдүүдийн үр дүнд ажлын төлөвлөгөөг боловсруулж хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай үйл ажиллагаануудыг зохион байгуулна.

- ❖ Холбогдох шатны болон хариуцсан ажилтнууд төлөвлөгөөний дагуу үйл ажиллагаануудаа зохион байгуулж эхлэх
- ❖ Ажлын хэсэг эсвэл дэд бүлгүүдийг байгуулах
- ❖ Оролцогч талуудын хамтын ажиллагааг сайжруулах
- ❖ Үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх төлөвлөгөө, стратегийг боловсруулах.

Орон нутгийн манлайлал

Ажлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг нүүр тулсан уулзалтын үеэр үүрэг амлалт авсан хүмүүс хариуцна. Харин үйл ажиллагааны хэрэгжилтийг орон нутгийн иргэд болон бусад холбогдох орон нутгийн иргэдийн төлөөлөл хянана. Хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаанд хариуцлагатай байдал, үүргээ ухамсарлах нь нэн чухал.



Ажлын төлөвлөгөөг тухайн үйлчилгээний газар эсвэл хотын захиргаа гэх мэт олон нийтийн газар ил байрлуулах хэрэгтэй. Ингэснээр ил тод байдал, үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх үүрэг хүлээсэн хүмүүсийн хариуцлагатай байдлыг хангаж өгөх юм. Мөн иргэдийг үйлчилгээ сайжруулж бодлогод нөлөөлөх үйл ажиллагаанд оролцох боломжийг дэмжинэ.

4.3 ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТӨЛӨВЛӨГӨӨГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ, ХЯНАХ НЬ

Ажлын төлөвлөгөөнд тусгагдсан үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх үүргийг хүлээсэн хүний нэрийг тодорхой дурдсан боловч тэдэнд дэмжлэг үзүүлэх үүднээс дэд хороо эсвэл дэд ажлын хэсэг байгуулж болно. Энэ нь үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд оролцож буй бусад хүмүүст дэмжлэг болох юм.

Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд өөр өөр оролцогч талууд хамтран ажиллана. Ажлын төлөвлөгөө нь ихэвчлэн шийдвэр гаргагчдад нөлөөлж ажиллах, тэднээр шийдвэр гаргуулах иргэдийн үйл ажиллагаа юм. Ийм учраас үйл ажиллагаа нь зөвхөн хяналт тавих иргэдийн оролцоо төдийгүй төрөөс авч байгаа хариу арга хэмжээг багтаасан чухал зүйл юм.



Үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулахад иргэд өөрсдийн санал санаачлагаар хийх арга хэмжээг дэмжээрэй.

Үйлчилгээг сайжруулах үүргийг иргэд, үйлчилгээ үзүүлэгчид болон засгийн газрын хамтарсан хүчин чармайлт гэдгээр нь харах хэрэгтэй.

Ажлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх хугацаа:

Зарим үйл ажиллагааг “Нүүр тулсан уулзалт”-ын дараа шууд хэрэгжүүлэх боломжтой байхад зарим нь арай урт хугацаа шаардлагатай байдаг.

Тиймээс хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа бүрд цаг хугацаа тогтоох нь чухал:

- ❖ Богино хугацааны
- ❖ Дунд хугацааны
- ❖ Урт хугацааны

Богино хугацаанд гүйцэтгэх боломжтой үйл ажиллагааг ихэвчлэн иргэд (үйлчилгээг хүртэгчид) өөрсдөө хэрэгжүүлж чадахаар байдаг. Жишээлбэл, бага ангийн сурагчдад өдрийн цай өгдөг болох зорилго бол хурдан хариу үйлдэл хийж болох арга хэмжээ юм. Эцэг эхчүүд, багш нар энэ арга хэмжээг тэр дор нь хэрэгжүүлж чадна.

Урт хугацаанд хэрэгжүүлэх боломжтой үйл ажиллагаа нь ихэвчлэн нийгмийн үйлчилгээний бусад оролцогч талуудаас хамааралтай байдаг. Хэрэгжүүлэхэд урт хугацаа шаардлагатай үйл ажиллагааны хувьд дараах зүйлсийг гүйцэтгэх нь чухал ач холбогдолтой:

- ❖ Урт хугацааны үйл ажиллагааг тодорхой зорилго, зорилтуудаар нь жижиг хэсгүүдэд хуваах
- ❖ Иргэдийн ашиг сонирхлыг хадгалах стратегиудыг боловсруулах
- ❖ Ажлын төлөвлөгөөгөөр дамжуулан уг үйл ажиллагаан дахь иргэдийн оролцоо, идэвхийг нэмэгдүүлэх
- ❖ Явцыг тогтмол хянаж шаардлагатай үед шийдвэрлэх асуудлыг тодорхойлж дэмжлэг үзүүлдэг байх

Явцыг хянах Хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагаа, гарсан ахиц зэргийг баримтжуулж явах нь хянах процесст чухал ач холбогдолтой. Ингэснээр ахиц гарахгүй байгаа үед үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай өөр тохирсон стратегийг тодорхойлоход тус дөхөм болох юм.



Зураг-46: Хамтын ажиллагаа

Ажлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх үүрэг хүлээсэн хүмүүс авсан арга хэмжээ, гарсан ахиц дэвшил, оролцогч талуудаас ирсэн хариу зэргийг тэмдэглэж байх хэрэгтэй. Энэ нь иргэдийн шаардлагад хариу өгдөггүй оролцогч талыг хянахад хэрэгтэй байдаг!

Үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхдээ түүний явцын талаар оролцогч талууд болох олон нийт, хэрэглэгчид, нийгмийн үйлчилгээ

үзүүлэгчдэд тогтмол тайлагнаж байх нь чухал. Энэ нь үйл ажиллагаа идэвхитэй явагдаж байгааг тэдэнд харуулах болно.

Амжилтаа тэмдэглэ

Үйл ажиллагааг хэрэгжсэний үр дүнд үйлчилгээний чанар, хүртээмж сайжирсан бол амжилтаа тэмдэглээрэй. Хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагаа, хүрсэн амжилтынхаа талаар

тайлагнаж хуваалцах арга хэмжээ орон нутагтаа зохион байгуулж болно. Албан (Иргэдийн Нийтийн Хурлаар) эсвэл албан бус байдлаар иргэд өөрсдөө орон нутгийн нөхцөл байдалд аль тохиромжтой байдлаар зохион байгуулна.

4.4 ХАМТЫН АЖИЛЛАГААГ БЭХЖҮҮЛЭХ

Хамтын ажиллагаа гэдэг нь зорилго чиглэл, нийтлэг ашиг сонирхол, амжилтын төлөө бие биенээ дэмжих хүмүүсийн ажил хэрэгч нөхөрсөг нэгдэл юм.

Энэ нэгдэл нь богино хугацааных ч байж болох бөгөөд зөвхөн бие биедээ туслах зорилгоор байгуулагдсан байж болно.

Ажлын хэсэг, бүлэг байгуулах үйл ажиллагаа нь аргачлал хэрэгжүүлэх бүх алхмуудад үргэлжлэх ба үйлчилгээг сайжруулах бодлого шийдвэрт нөлөөлөх үе шатанд хэрэгжилтийг дэмжих зорилгоор дэд бүлэг үүсгэж болно. Энэ бүлэг нь ажлын төлөвлөгөөнд тусгагдсан ажлууд тус бүрд хэрэгжилтийг дэмжин ажиллана.

Үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх үүрэг хүлээсэн хүмүүст байнга дэмжлэг тусалцаа шаардагдана. Энэ дэмжлэг тусалцааг авахад хэрэгжилтийг дэмжих зорилгоор байгуулагдсан дэд бүлгүүд тус болох юм. Мөн тулгамдаж буй асуудал шийдэхэд, стандартын хэрэгжилтийг сайжруулахад мэргэжлийн байгууллагын албан хаагчидтай хамтран ажиллах шаардлагатай.

Ажлын төлөвлөгөөнд хийх ажлыг хариуцах хүнийг томилохдоо байгууллагыг үндсэн чиг үүргийн дагуу хариуцуулбал хэрэгжилт илүү сайжрах болно. Орон нутгийн иргэдийг үйл ажиллагааны хэрэгжилт болон хяналтын үйл ажиллагаанд оролцуулах нь төр иргэний хамтын ажиллагааг сайжруулахад чухал үүрэгтэй бөгөөд ажлын төлөвлөгөөний дагуу цаашид хийх ажлаа ярилцах, зөвлөлдөх, санал бодлоо солилцох нь хамтын ажиллагаагаа бэхжүүлэх үндэс гэж үзэж . Хэрэгжилтийн ололт, амжилт ч бас хамтын хөдөлмөр, багийн ажлаас шууд хамааралтай байдаг.

6.1.БОДЛОГО ШИЙДВЭРТ НӨЛӨӨЛӨХ БУЮУ НӨЛӨӨЛӨЛ



Зураг-47: Нөлөөлөл

Үйлчилгээг сайжруулах бодлого, шийдвэрт нөлөөлөхөд ихэвчлэн үүрэг хүлээгч төрийн удирдах шатны албан тушаалтантай хамтарч ажиллана.

Иргэд орон нутгийн асуудлыг гаргаж ирж, шийдвэрлэх арга хэмжээ авах хэрэгцээ байгааг гаргаж чаддаг ч тэдэнд бодлогын түвшинд шийдвэрлэх эрх мэдэл байдаггүй. Тэгэхээр хүссэн өөрчлөлтөө бий болгохын тулд төрийн шийдвэрийг хүлээдэг.

Бодлого шийдвэрт нөлөөлөх буюу бодлогын нөлөөлөл нь олон нийтийн эрх ашгийн төлөө шийдвэр гаргуулахын тулд шийдвэр гаргагчдад нөлөөлөх үйл явц юм. Энэ бол хувь хүн, байгууллагуудтай хамтран ажиллаж, орон нутагт өөрчлөлт авчрах үйл ажиллагааны нэгдэл юм. Иргэд өөрсдийн өмнө тулгамдаж буй асуудлаа шийдвэрлүүлэх нөгөө талаас шийдвэр гаргах түвшинд иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэхийн тулд бодлогын нөлөөллийн ажилд иргэд оролцох нь чухал ач холбогдолтой.

Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө

Иргэд шийдвэр гаргагчдад нөлөөлөх, тэднээр дамжуулан өөрчлөлтийг бий болгохын тулд иргэд өөрсдөө бие даан эсвэл хамт олноороо нэгдэн дуу хоолойг хүргүүлж болно. Дуу хоолой болон үйл ажиллагаагаараа дамжуулан иргэд өөрчлөлтийн төлөө шаргуу, цөхрөлтгүйгээр шаардлага тавьснаар эрх баригчид тэднийг сонсч хариу өгөх болно. Мэдээж хэрэг хариу үйлдэл тэр даруй ирдэггүй, зарим тохиолдолд бүр огт ирэхгүй ч байж болно. Гэхдээ дэлхий дахинд, улс орнуудад ихэнх тохиолдолд иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө аргачлалын үйл ажиллагаар дамжуулан нь томоохон өөрчлөлтүүдийг авчирсаар байна.

Нөлөөллийн стратеги үйл ажиллагаа

Шийдвэр гаргагчид, үүрэг хүлээгчид ихэнх тохиолдолд бараг хариу өгдөггүй учраас нөлөөллийн үйл ажиллагаа нь урт хугацаанд үргэлжилдэг. Хүссэн үр дүндээ хүрэхийн тулд иргэд урт хугацааны турш тасралтгүй нөлөөллийн үйл ажиллагааг хийх шаардлагатай болдог.

Боолчлолыг халахын тулд Англид төвтэй “Боолчлолын эсрэг” кампанит ажил нийт 56 жил үргэлжилсэн байдаг. Цөхрөлтгүй оролдлогын үр дүнд тэд амжилтанд хүрсэн байна.

Үйлчилгээг сайжруулах бодлого, шийдвэрт нөлөө үзүүлж чадах эрх мэдэлтнийг зөв тодорхойлох нь чухал. Нөлөөллийг хэрэгжүүлэх зөв хүнээ тодорхойлохын тулд эрх мэдлийн тухай сайтар ойлгох нь зүйтэй. Хамгийн их эрх мэдэлтэй хүнийг сонгох нь чухал биш. Харин үүний оронд тэдэнд нөлөөлж чадах, тэдний үзэл бодлыг өөрчилж, таны өмнөөс нөлөө үзүүлж чадах өөр нэгэнд нь нөлөөлөх нь хялбар байж болох юм. Тиймээс ч хүсч буй өөрчлөлтийг бий болгох эрх баригчдад нөлөө үзүүлэх боломжтой бусад хүмүүсийг тодорхойлох нь чухал байдаг.



Заримдаа иргэдийн түвшинд хамгийн ойр байгаа эрх баригч, үүрэг хүлээгчдэд нөлөө үзүүлж эхлэх нь хамгийн хялбар, хамгийн зөв байдаг. Шийдвэр гаргадаг бусад хүмүүст тэднээр дамжуулан нөлөө үзүүлээрэй. Жишээ нь, танай орон нутгийг төлөөлж буй УИХ-ын гишүүнд нөлөөлж ажиллах. Ингэснээр тэр төрийн бодлогод өөрчлөлт оруулахад улсын хэмжээнд нөлөө үзүүлж чадна.

Иргэд эвлэлдэн нэгдэж эвсэл холбоо байгуулснаар өөрчлөлт бий болгох нөлөөллийн стратегийг хэрэгжүүлэх боломжийг нэмэгдүүлнэ. Хүмүүс зохион байгуулалттай, үр өгөөжтэй хамтран ажиллаж, олон нийт идэвх зүтгэлтэй байвал түүнийг эрх баригчид анхаарч, өөрчлөлтийг бий болгох хүч чадал, эрх мэдэл бий болдог.

Иргэдийн үйл ажиллагааг тогтмол үргэлжлүүлэх

Урт хугацаанд засгийн газар, эрх баригчид хариу өгөхгүй бол иргэдийн эрч хүч, урам зоригийг хадгалж тогтоох нь маш хэцүү байдаг. Тиймээс иргэдийг байнга идэвхжүүлж, тогтмол мэдээлэл олгох нь чухал байдаг.

Нөлөөллийн үйл ажиллагаанд зөвхөн иргэдийн уулзалтаас гадна иргэдийг идэвхижүүлэх боломж бололцоог бий болгох хэрэгтэй. Иргэдийг идэвхжүүлэх үйл ажиллагаа нь тухайн орон нутгийн нөхцөл байдлаас хамаарах хэдий ч дараах арга хэмжээнүүдийг зохион байгуулж болно. Үүнд: Хурал цуглаан, тайван жагсаал, өргөх бичиг, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр асуудлыг дэвшүүлэх, орон нутгаас сонгогдсон УИХ-ын гишүүн, Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурлын гишүүн, Засаг дарга болон нөлөө бүхий нийгмийн бусад оролцогч талуудтай уулзалт хийх гэм мэт.

4.5 АЖЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨНИЙ БИЕЛЭЛТИЙГ ХЯНАХ, ДЭМЖЛЭГ ҮЗҮҮЛЭХ



Зураг-48: Хяналт, дэмжлэг

Явцын хяналт

Үйлчилгээг сайжруулж, бодлогод нөлөөлсөн байх нөхцөлийг хангах зорилгоор үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх нийгмийн гишүүд, бүлгүүдэд хяналт, дэмжлэг шаардлагатай.

Урт хугацааны тогтвортой өөрчлөлтийг бий болгох тийм ч хялбар биш. Эрх баригчид, үүрэг хүлээсэн хүмүүс иргэдийн дуу

хоолойд хариу өгдөг ч ихэнхдээ эсрэгээрээ байдаг.

Хяналт, дэмжлэг нь хэд хэдэн зорилготой:

- ❖ Үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж буй хүмүүсийг идэвхжүүлэх
- ❖ Төлөвлөсөн үйл ажиллагаа хэрэгжиж байгаа эсэхэд хяналт тавих
- ❖ Хэрэглэж буй стратегиуд үр өгөөжтэй, төлөвлөсөн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд тус болж байгаа эсэхийг харах
- ❖ Үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд саад болж буй асуудлыг шийдвэрлэх боломжийг бий болгох
- ❖ Нийгэмд болон орон нутгийн иргэдэд хэрэгжилтийн явцын талаар тайлагнах.

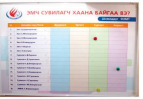
Хяналтыг хэрэгжүүлснээр үйл ажиллагааны талаарх мэдээ мэдээллийг тогтмол шинэчилж, тайлагнаж, эргэх холбоог бий болгоно. Ингэснээр иргэд илүү идэвхжиж, тэдний сонирхол, урам зоригийг хадгалж үлдэхэд их тустай.

Урт хугацааны, тогтвортой өөрчлөлтийг бий болгох шаргуу, цөхрөлтгүй оролдлогуудыг хадгалж үлдэх ихэнх тохиолдолд хэцүү байдаг. Үр дүн нь богино хугацаанд гарах үйл ажиллагаануудаас эхэлж хийх нь иргэдийн идэвх оролцоог нэмэгдүүлж урт хугацааны үйл ажиллагааг үргэлжлүүлэх арга зам болдог.

Хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагаа, түүнийг хэрэгжүүлэхэд гарсан ахиц зэргийг баримтжуулж явах нь хянах процесст чухал ач холбогдолтой. Үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх үүрэгтэй хүмүүс авсан арга хэмжээ, гарсан ахиц дэвшил, оролцогч талуудаас ирсэн хариу зэргийг тэмдэглэж байх хэрэгтэй. Явцын талаар тогтмол тайлагнах нь бусад оролцогч талууд, иргэдийг урамшуулдаг.

Чингэлтэй дүүргийн 12-р хорооны жишээгээр тусад нь хүснэгт хийж ажлын төлөвлөгөөний хэрэгжилтээ хянаж ажилласан жишээг үзүүлж байна

Чингэлтэй дүүргийн 12-р хороонд хэрэгжүүлсэн “ИРГЭДИЙН ДУУ ХООЛОЙ БА ТҮҮНИЙ ҮР НӨЛӨӨ” аргачлалын хэрэгжилт

ТУЛГАМДАЖ БУЙ АСУУДАЛ (MNS 5292:2011 СТАНДАРТЫН ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТ)	ХИЙГДЭХ АЖИЛ	ХЭРЭГЖИЛТ	
		/2015 ОНЫ 9 САРЫН 16-НЫ БАЙДЛААР/	/2016 ОНЫ 2 САРЫН 16-НЫ БАЙДЛААР/
Эмчийн ачаалал их, удаан хүлээдэг.	Нэг их эмч авч ажиллуулах	2015 оны төсвийн тодотголоор шийднэ.	 2015 оны 12-р сарын 1-нээс эхлэн их нэг эмчийг авч ажиллуулсан. Нэг их эмчийн жилийн цалинд нийт 7,5 сая төгрөг төлөвлөгдсөн. Нэг их эмч авч ажиллуулснаар эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээ, хүртээмж сайжирна.
Айлуудын хаягжилт муу, түр оршин суурчдын бүртгүүлдэггүй	Хариуцсан хэсгийн ахлагч нараар дамжуулан тухайн айл, өрхийг хаягаа хийхийг шаардуулах	Айлуудын гадна хаягжилтийг хийж байна	 12-р хорооны огт хаяггүй 58 айл хаягтай болсон.
ӨЭМТ-ийн байр жижиг, өрөө тасалгаа хүрэлцээгүй, гаднаа хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан налуу зам байдаг хэдий ч стандарт бус	Шинээр баригдах ӨЭМТ-ийн барилгын мэдээллийг барилга баригдах газарт самбар хийж байрлуулах	ӨЭМТ, хороо хамтран шийдвэрлэхээр ажиллаж байна.	 12-р хорооны өрхийн эрүүл мэндийн төвийн шинэ байрны санхүүжилтэд зориулж нийт 750 сая төгрөгийн хөрөнгөөр 2 давхар барилга /зориын дивхартай/ баригдах байгаа бөгөөд 5-р сарын дундуур ашиглалтанд оруулахаар ажиллаж байна. Одоогоор барилгын ажил 70%-тай явагдаж байна.
ЭМ-ийн боловсрол олгох сургалт хийхэдээ иргэдийн нас хүйсэнд тохирсон сэдвээр сургалт хийх /Эрэгтэйчүүд орхигдох хандлагатай байдаг/	Иргэдэд сар бүр тогтмол мэдээлэл өгөх Сургалтын хуваарьтай самбар хийх	“Чингэлтэй” ОНХХ ӨЭМТ-ийн эрүүл мэндийн боловсрол олгох сургалтын хуваарийн самбарыг хийхэд дэмжлэг үзүүлсэн. ӨЭМТ-ийн нийгмийн эрүүл мэндийн ажилтан сургалтын сэдвүүдээ гаргаж ӨЭМТ-ийн даргаар батлуулсан.	2015 оны 9 сараас хойш орон нутгийн иргэдэд дараахь сургалтыг зохион байгуулсан: Үндэ: -Жирэмсэн эхийн хяналт болон дасгал хөдөлгөөн -Гэр бүл төлөвлөлт -Нөхөн үржихүйн сургалт Жингийн алдагдалтай хүүхдийн 12 өдрийн хоол тэжээлийн сургалтад нийт 6000 хүүхэд, эцэг эх, асран хамгаалагч, өсвөр үеийнхэн хамрагдсан байна.
ӨЭМТ-ийн цаг ашиглалт тодорхойгүй.	Эмч, сувилагчийн ажлын хуваарийг ил байрлуулах	“Чингэлтэй” ОНХХ ӨЭМТ-ийн эмч, ажилчдын цаг ашиглалтын самбарыг хийхэд дэмжлэг үзүүлсэн.	 Өрхийн эрүүл мэндийн төвийн эмч, сувилагч нарын цаг ашиглалтын болон эрүүл мэндийн боловсрол олгох сургалтын самбартай болсноор иргэд шаардлагатай эрүүл мэндийн сургалтад хамрагдах боломжтой болсон
Өглөө шинжилгээ цөөхөн хүнээс авдаг.	Шинэ ӨЭМТ баригдахаар шээсний шинжилгээний аппараттай болно.	2015 оны 12-р сарын эхээр бүрэн хэрэгжиж дуусна. НЭМГ-аас шээсний шинжилгээний аппаратын талаар сургалт зохион байгуулсан.	 Нийслэлийн эрүүл мэндийн газраас шээсний шинжилгээний аппаратыг 2 сард ӨЭМТ-д олгосон.
ӨЭМТ-ийн ачаалал их, иргэдэд илүү хүртээмжтэй байдлаар урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр сургалт явуулах	ӨЭМТ-ийн үйлчлэх хүрээний хүн ам дундаас Эрүүл мэндийн сайн санааны туслагч нэмж бэлдэх	2015 оны 10-р сараас эхлэхээр болсон. Шинэ эрүүл мэндийн сайн санааны туслагч (ЭМССТ) сонгон шалгаруулахаар болсон.	 Иргэдэд үзүүлж буй тусламж үйлчилгээний хүртээмжийг хүртээмжтэй, чанартай болгох зорилгоор ӨЭМТ-ийн эмч, сувилагч нарын ажлын ачаалал, цагийн менежментийг сайжруулахад дэмжлэг үзүүлэх зорилгоор эрүүл мэндийн сайн дурын идэвхтэнүүд хөтөч хөтөлбөрийг хэрэгжүүлж байна.

Зураг-49: ИДХТҮН аргачлалын хэрэгжүүлсэн ажлын жишээ-2015 он

Уян хатан, мэдрэмжтэй байх

Ажлын төлөвлөгөөний хэрэгжилтийн үйл явцад хяналт тавьснаар нийгмийн суурь үйлчилгээг сайжруулахаар хийгдэж буй ажлууд нь амжилт олж байгаа эсэхийг мэдэхэд тусалдаг. Хэрэв ахиц гарахгүй байвал арга барилаа өөрчлөх шаардлагатай байгааг хяналтаар тодорхойлдог. Орон нутгийн нөхцөл байдалд тохируулан уян хатан, мэдрэмжтэй байх нь учирч буй саад бэрхшээлийг даван туулах боломжийг бүрдүүлнэ.

АШИГЛАСАН МАТЕРИАЛ

1. Нийгмийн эгэх хариуцлагын үндсэн ойлголт 2017 он
2. “Иргэдийн дуу хоолой ба түүний үр нөлөө”гарын авлага, Керен Винтерфорд, 2009 он.
3. “Шууд ардчилал – Иргэдийн оролцоо” бодлогын баримт бичгийн эмхэтгэл, Төрийн ордон, 2013 он.
4. Монгол Улсын “Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай” хууль, 2011 оны 6 дугаар сарын 16 –ны өдөр.
5. Төслийн хууль тогтоомж –I, Монгол Улсын Сангийн Яам, 2013 он.
6. Фокус бүлгийн ярилцлага хийх ур чадвар эзэмшүүлэх гарын авлага, МУИС –ын Хүн Амын Сургалт Судалгааны Төв, Монголын Хүн Ам ба Хөгжил Нийгэмлэг, НҮБ –ын Хүн Амын Сан, 2002 он.