



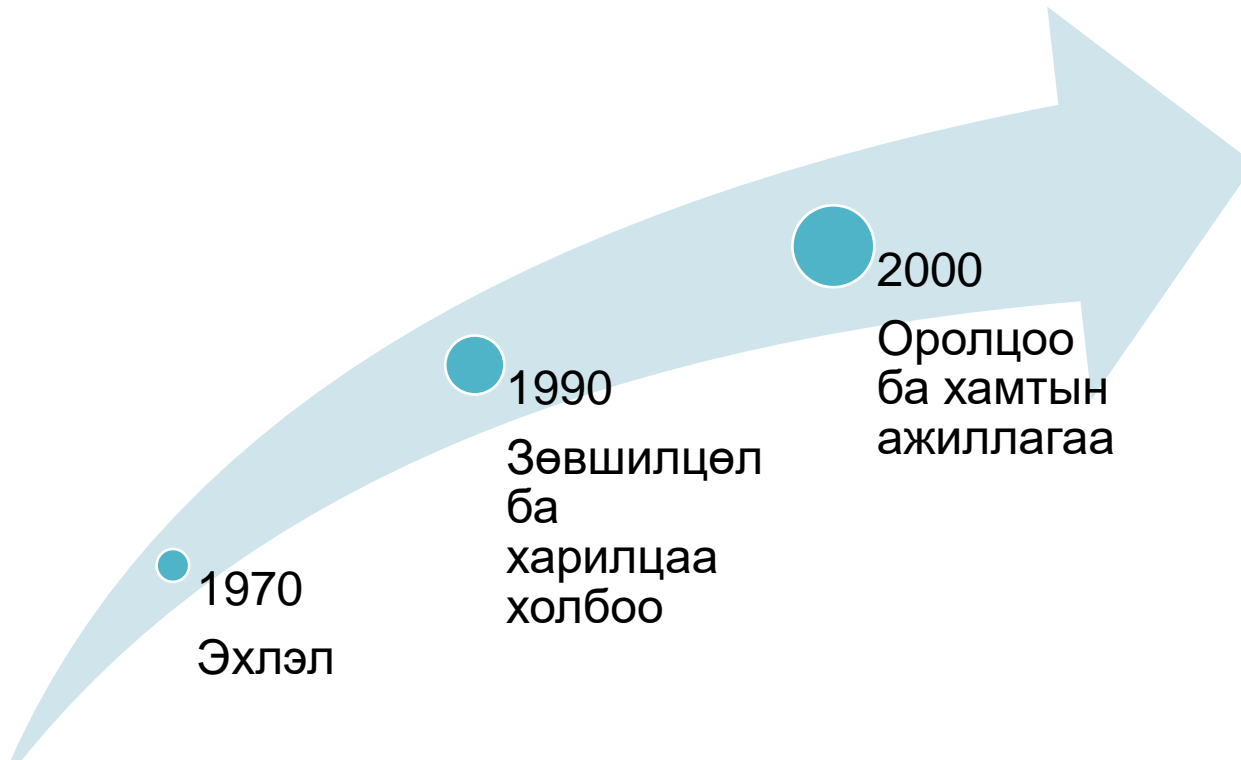
Mongolia:
Enhancing Resource
Management through
Institutional Transformation

ИРГЭДИЙН ҮҮРЭГ ОРОЛЦОО



MERIT

Иргэдийн үүрэг оролцооны товч түүх



Оролцооны түвшин	Мэдээллийн урсгал
Олон нийтийн харилцаа	нэг талын – Хариуцагч талаас олон нийтийн төлөөлөгчид рүү
Олон нийтийн зөвлөгөөн	нэг талын - олон нийтийн төлөөлөгчдөөс хариуцагч тал руу
Олон нийтийн оролцоо	Хоёр талын – Хариуцагч тал болон олон нийтийн төлөөлөгчдийн хооронд

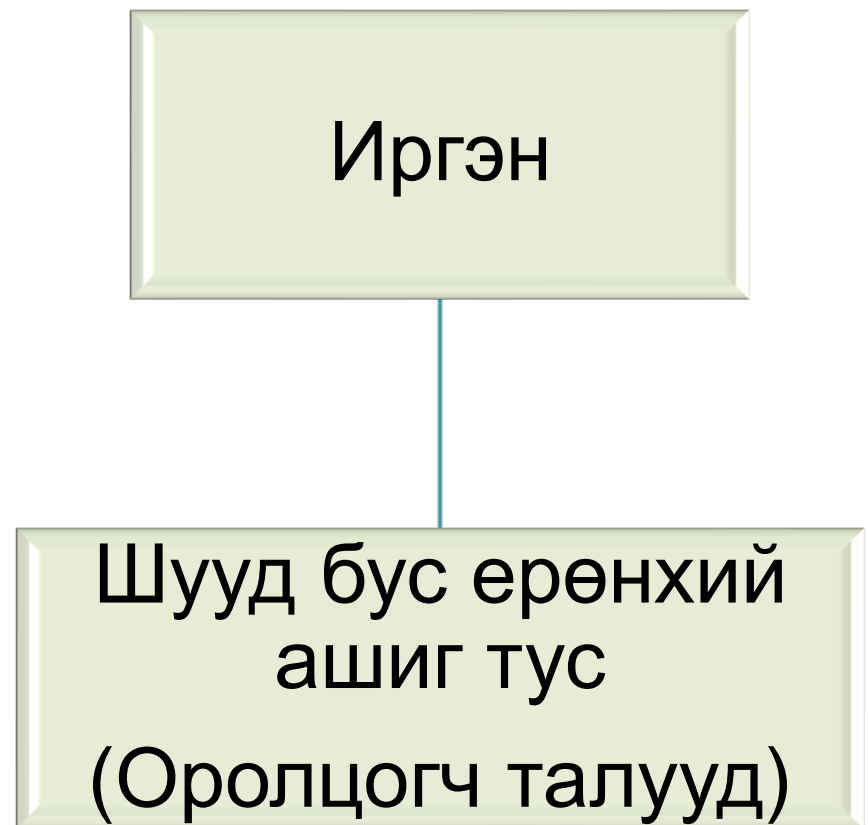
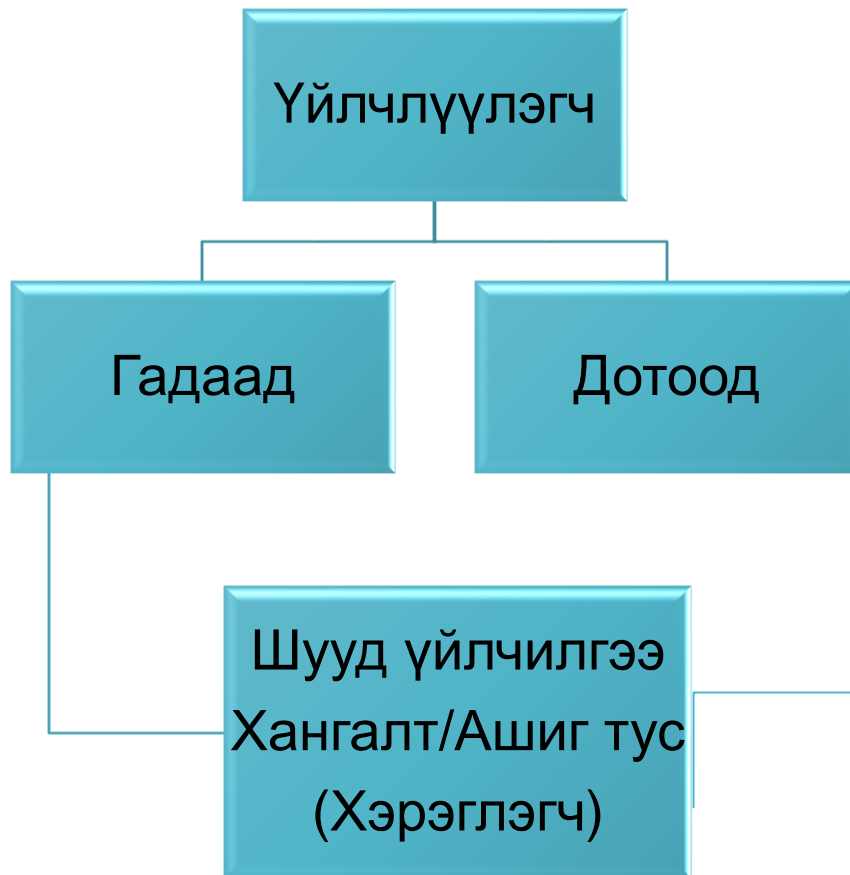
Үйлчлүүлэгч ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж

Үйлчлүүлэгчийг сэтгэл ханамжтай байлгах нь шинэ зүйл биш юм.

Хувийн хэвшлийн салбарт, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжтай байдал нь голчлон бүтээгдэхүүн эсвэл компанийг орших эсэхийг шийдвэрлэдэг.

Харин улсын салбарт төрийн үйлчилгээ ба хэрэглэгчдийн хоорондын харилцаа ихээхэн ялгаатай байдаг.

Үйлчлүүлэгч ба Иргэний ялгаа



Төрийн ба хувийн хэвшлийн салбарын ялгаатай талууд

	Хувийн хэвшлийн салбар	Засгийн Газар
<i>Үйлчилгээний шинж чанар</i>	Хувийн (Оролцоо хязгаарлагдмал, өрсөлдөөнтэй)	Олон нийтийн (Оролцоо өргөн, өрсөлдөөнгүй)
<i>Хэмжигдэхүүн</i>	Голдуу санхүүгээр тодорхойлогддог, процесс хурдтай явагдана	Ихэвчлэн санхүүгийн тооцоо тодорхойгүй, процесс удаан, хугацаа хойшлогдох хандлагатай
<i>Эргэж холбоо тогтоох учир шалтгаан</i>	Зах зээлийн системийн дагуу явагдана	Улс төр болон соёлоос хамаарна
<i>Түгээлт</i>	Маш нийтлэг	Харьцангуйг нийтлэг бус

Яагаад хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг судлах нь чухал вэ?

- **Үйл явц ба бүтээгдэхүүний сайжруулалт хийгдэнэ:** Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тогтмол судлах нь үйлчилгээгээ илүү сайжруулж, ажлын үр дүнгээ нэмэгдүүлэх боломж олгоно.
- **Зүй ёсны байдал сайжирна:** Неолиберал үзэл баримтлалтай ЗГ-ын үед үйлчилгээг багасгаж, төрийн байгууллагын зардлыг ихэсгэдэг. Үйлчилгээний хүртээмж муудан зүй ёсны байдлыг муутгана.
- **Иргэн төвтэй арга ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:** бид сэтгэл ханамжийг хэмжихгүй бол ИТАА-ыг шаардах боломжгүй.

Иргэн төвтэй арга ажиллагаа

- Иргэн төвтэй хандлагын үед хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн хэмжигдэхүүнийг ЗГ чухалд авч үздэг.
- ИТАА-ны гол утга учир нь:
 - Үзүүлэх үйлчилгээний нэр төрөл, арга хэлбэрийг сайжруулахад иргэдийн эрх мэдлийг нэмэгдүүэх
 - Хариуцлагатай байдал, тасралтгүй сайжруулалтад тулгуурласан Засгийн Газрын арга барилыг бий болгох
 - Эдгээр гарц, үр дүнгийн талаарх мэдээллийн тасралтгүй урсгалыг үүсгэх
 - ЗГ-ын бүх талын үүрэг оролцоог хангах
 - Эдгээрийг багтаасан, бас хэрэгжүүлэхэд тус дөхөм үзүүлэхүйц багц бодлого дээр суурилсан байх зэрэг болно

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг ХЭМЖИХ НЬ:

- Олон нийтийн өмнө гадагш хандсан хариуцлагын тогтолцоог бий болгох шаардагад нийцнэ
- Удирдлагын зүгээс үйлчилгээгээ сайжруулах зорилтуудыг тодорхойлоход тус дөхөм болно
- Ажилтнуудынхаа өмнө хүлээх дотоод хариуцлагыг бий болгоно
- Төрийн байгууллагуудын зүй ёсны байдлыг бэхжүүлнэ

Сайжруулах арга хэмжээ

Төрийн үйлчилгээний хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох үндсэн зорилго нь тэдгээрийн үйлчилгээг сайжруулах явдал юм.

СМТ (иргэдээс санал асуулга авах аргазүй, заавар) нь ач холбогдол / сэтгэл ханамжийн матриц дээр тулгуурладаг.

Ихэнх тохиолдолд үйлчлүүлэгч тэдэнд юу чухал болох талаар бүрэн мэдээлэл өгдөг.

Эдгээрийг үр ашигтай удирдахын тулд, СМТ нь 3 тэргүүлэх гол үйлчилгээг харилцагчдаас асууж эрэмбэлнэ

	Сэтгэл ханамж (Гүйцэтгэл)	
Ач холбогдол	<i>Их</i>	<i>Бага</i>
<i>Их</i>	<p>Анхаарал хандуулах шаардлага бүхий шинж тэмдэг – тэргүүлэх чиглэл өгөх шаардлагатай асуудлууд</p>	<p>Байгууллагын өнөөгийн давуу талууд</p>
<i>Бага</i>	<p>Тэргүүлэх чиглэл өгөх нь ач холбогдол багатай</p>	<p>Давуу тал шаардагдахгүй - хэтрүүлэх аюултай</p>



MERIT

Хэмжилтээс Сайжруулалт руу

Бид одоо хаана байна вэ?

Манай харилцагчид биднийг хаана байхыг хүсэж байна вэ?

Бид түүнд хэрхэн хүрэх вэ?

Үүнийг бид хэрхэн хийх вэ?



Ажилтнуудын оролцоо