MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

Mongolia:
Enhancing Resource
Management through
Institutional Transformation

Төрийн үйлчилгээний хэв маяг ба хүргэлт

Урьд нь төрийн үйлчилгээ дээрээс доош чиглэлээр ард иргэдэд хүрдэг байсан.

Нийлүүлэгчидтэй маш нарийн, хатуу гэрээг байгуулдаг байсан бөгөөд иргэд хязгаарлагдмал хүрээнд багтсан үйлчилгээг л авдаг байв.

Өнгөрсөн 15 жилийн хугацаанд энэ байдал өөрчлөгдсөн.

Гэрээлэн гүйцэтгүүлэх хандлага

Гэрээлэн гүйцэтгүүлэх гэж юу вэ?

Энэ бол тухайн нутаг дэвсгэрийн оршин суугч, хэрэглэгчдийн эрэлт хэрэгцээ, түүнийг хангахад шаардлагатай байгаа төрийн үйлчилгээг тодорхойлж, улмаар байгаа нөөц бололцоог дээд зэргээр ашиглах замаар тэрхүү үйлчилгээг хүргэх оновчтой механизмыг сонгож олох үйл явц мөн.

Засгийн газрын хүрээлэн

Дэлхий дахинд гэрээлэн гүйцэтгүүлэх аргыг өргөн хэрэглэх болсон үндэслэл

Иргэдийн хүлээлт нэмэгдсэн

+

Иргэдийн хэрэгцээ өссөн

+

Хөрөнгө санхүүгийн хүндрэл

+

Технологийн өөрчлөлт

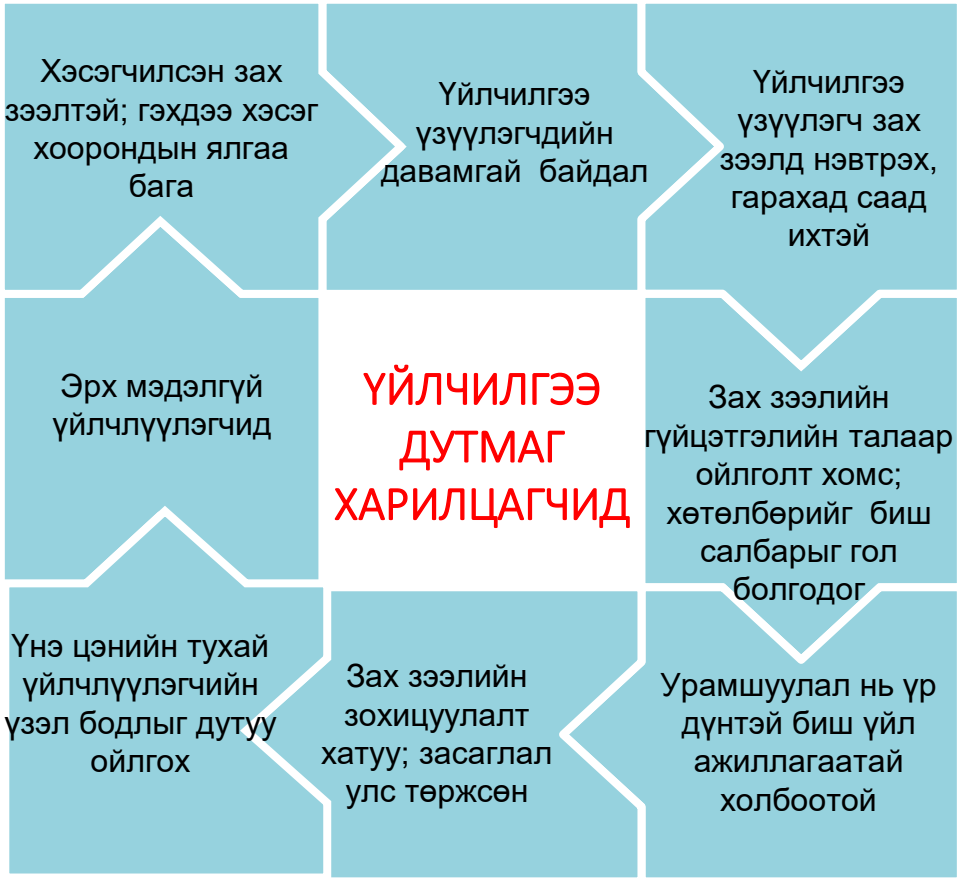
Гэрээлэн гүйцэтгүүлэх аргын ашиг тус

1. Үйлчилгээ хүргэх загвар ба суваг дамжлагыг шинэчилснээр эцсийн хэрэглэгчийг тэргүүн эгнээнд авчрах

2. Төрийн үйлчилгээний зах зээлийг түүний үр дүн, үнэлэмжийг нэмэгдүүлэх үүднээс цэгцтэй болгох

3. Гуравдагч этгээдийн **зах зээлийн үүрэг оролцоо/ гэрээлэлтийг сайжруулах**

Төрийн үйлчилгээний зарим зах зээлийн өнөөгийн байдал



Гэрээлэн гүйцэтгүүлэх: Нийтлэг асуудлууд

- Ажлын үр дүнг урьдчилан тодорхойлох
- Эрэлт хэрэгцээг эрүүл ухаанаар, баримт нотолгоонд тулгуурлан үнэлэх
- Хөтөлбөрийн зорилгууд, тэргүүлэх чиглэлүүд, үүргүүдийн (хэн юу хийх вэ) талаар шийдвэр гаргахдаа өнөөгийн загвар, үзэл сурталд агностик /хэвшмэл бус/ үүднээс хандах
- Үйлчилгээг хүргэх загварыг хэрэглэгчид болон үйлчилгээ үзүүлэгч нартай хамтран боловсруулж гаргах
- Засгийн газар нь төрийн үйлчилгээний зах зээлд хяналт тавигч зохицуулагч байх

MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

Ямар ялгаатай вэ?

- Үйлчилгээний тэгшитгэлийн нийлүүлэлт гэсэн хэсгийн оронд эрэлт талд анхаарлаа төвлөрүүлж үйлчилгээ үзүүлэх бүх үйл явцын турш хэрэглэгчийг баримжаалж хамтран ажиллана.
- Бодлого ба хүргэлтийг нягт уялдуулна.
- Үйлчилгээг төрийн байгууллага өөрөө биш харин гуравдагч этгээдээр гүйцэтгүүлдэг ялгаанаас гадна системийн дизайн, зохицуулалтад засгийн газар голлох үүрэг гүйцэтгэнэ.
- Шийдлийг хамтран боловсруулах, үйлчилгээ үзүүлэгч болон хэрэглэгчийн үүрэг оролцоог тасралтгүй хангана.

IPAC IAPC

Гэрээлэн гүйцэтгүүлэх аргын гол ба бусад зарчмууд

Олон янз байдал
нь олон нийтийн үйлчилгээнд инновацийг сайжруулж, илүү их үнэ цэнийг бий болгодог.

Холимог эдийн засагт төрийн үйлчилгээг төрийн болон төрийн бус, мөн хувийн хэвшлийн нийлүүлэгч нар үзүүлдэг ба санхүүжилтийг ихэвчлэн төлбөр шилжүүлэх замаар хийдэг.

ГЭРЭЭЛЭН ГҮЙЦЭТГҮҮЛЭХ

Үйлчилгээ үзүүлэхэд **ӨРСӨЛДӨӨНТ БАЙДАЛ** байх нь чухал. Хэрэв үйлчилгээ үзүүлэгч нь амжилт олохгүй бол тэрээр өрсөлдөөнд орох эсвэл өөр гэрээлэгчээр солигдох бодит аюултай байх хэрэгтэй.

Зах зээл дахь хяналт зохицуулалт
нь холимог эдийн засагт үнэ цэнэ, хүссэн үр дүнд хүргэхийн тулд шаардлагатай байдаг.

Өрсөлдөөнт байдал

- Төрийн үйлчилгээ үзүүлэгчдийн хүрэх төвшин тодорхой байх ба хангаагүй тохиолдолд түүний оронд өөр байгууллага авч ажиллуулах эрсдэлтэй тулгардаг.

Өрсөлдөөнт байдал дараахь байдлаар хангагдана. Үүнд:

- Аль нэгэн үйлчилгээ үзүүлэгч нь гарсан алдаа дутагдлаа засаж залруулах нөхцөл боломж олгосоор байтал хүлээсэн үүргээ биелүүлэхгүй бол тэдний оронд бусдыг авч ажиллуулна гэдгийг ойлгож идэвхи санаачлагатай ажиллах.
- Бүх талууд гүйцэтгэлийн болзол шаардлагыг ойлгосон байх.
- Гүйцэтгэлийг хянах хараат бус, бие даасан механизмтай байх.
- Хагас дутуу хийсэн зүйлээ хийж гүйцээх, хэрэв тэгэхгүй бол оронд нь өөр байгууллагыг сонгон авч ажиллуулах талаар бүгд нэг ижил ойлголттой байх.

Зах зээлийн хяналт зохицуулалт

- Төрийн үйлчилгээнд зах зээлийн механизм голлох үүрэг гүйцэтгэх ба харин ЗГ түүнийг ерөнхийд нь зохицуулна

Зах зээлийг хянах, зохицуулах ажиллагаа дараахь байдлаар явагдана. Үүнд:

- Үйлчилгээ үзүүлэх эрэлт хэрэгцээ, зорилго зорилт, хэрэгжүүлэх нөхцөл боломжийн талаар хэрэглэгч болон үйлчилгээ хүргэгч нартай ойр дөт хамтран ажиллах.
- “Тоглоомын дүрмийг” тогтоож, үйлчилгээ хүргэгч болон хэрэглэгчдийн зүгээс түүнд уян хатан зохицож ажиллах боломжийг олгох.
- Зах зээл хэрхэн хувьсаж өөрчлөгдөж байгаад хяналт тавих.
- Системийг ерөнхийд нь залуурдах зорилгод нийцүлэн тоглоомын дүрэмд зохих тохируулга хийх.
- Дээрх чиг үүргийг үр дүнтэй гүйцэтгэхэд шаардлагатай нөөц, ур чадварыг бий болгох.

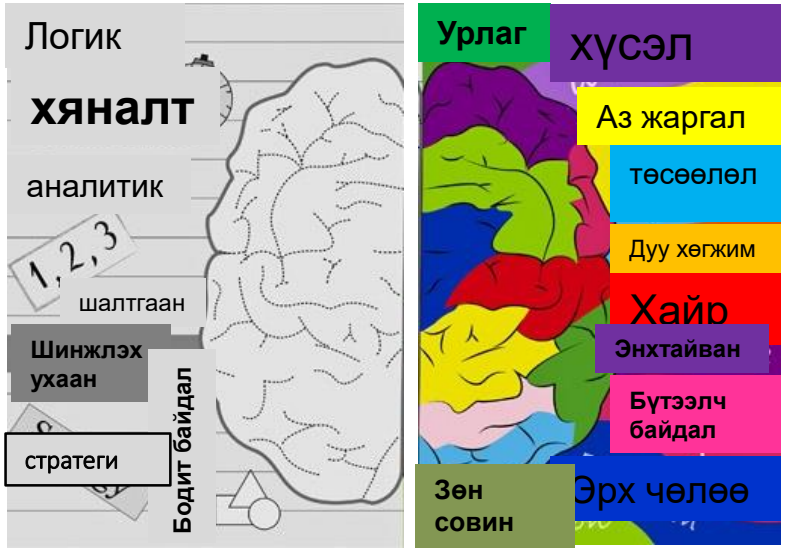
Гэрээлэн гүйцэтгүүлэх загварууд

Энэ хүснэгтэнд төрийн үйлчилгээг гэрээгээр хүргэх загваруудыг судлаж үзсэний дагуу ЗГ-н болон гуравдагч талын үйлчилгээ үзүүлэгч нарын үүргийг нэгтгэн харуулсан.

	Төрийн байгууллагаар үйлчилгээ үзүүлэх		Аутсорсинг буюу өөр байгууллага үйлчилгээ хүргэх		Ваучер буюу Эрхийн бичиг		Нийгмийн үйлчилгээний бонд		Нэгтгэсэн / Ерөнхий гэрээ		Хамтарсан компани		Хамтын сан	
	Засгийн газар	З-дагч тал	Засгийн газар	З-дагч тал	Засгийн газар	З-дагч тал	Засгийн газар	З-дагч тал	Засгийн газар	З-дагч тал	Засгийн газар	З-дагч тал	Засгийн газар	З-дагч тал
Бодлого тодорхойлох	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
Зохицуулах	✓		✓		✓			✓	✓	✓	✓		✓	
Хүргэх	✓			✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓
Тохируулах	✓		✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓	
Санхүүжүүлэх	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Хүн төвт загвараар сэтгэх нь

Хэв загвар яагаад хэрэгтэй вэ?



Учир холбогдол + Бүтээлч сэтгэлгээ = Шинэчлэл

Хүн төвт хэв загвар

Хэв загвар гэж юу вэ?

“Хэв загвараар сэтгэх гэдэг нь хүмүүсийн эрэлт хэрэгцээ, техник технологийн боломж, бизнесийн амжилтын нөхцөл шаардлагыг загвар зохион бүтээгчийн арга хэрэгслээр уялдуулан холбож төгөлдөршил хийх хүн төвт хандлага мөн.”

(Браун, 2008 он)

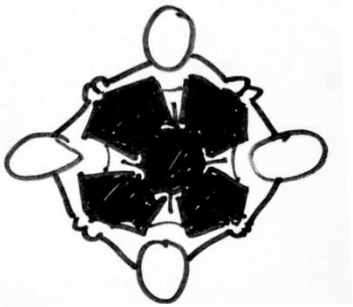
Сэтгэлгээний хэв маяг (зарчмууд)



Хүн төвт



Үйл явдалд хандах зөрүүтэй байдал



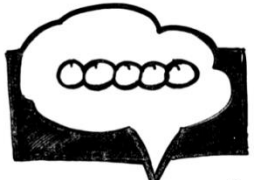
Радикал хамтын ажиллагаа



Загварчлах хандлага



Хэлэхгүйгээр харуул



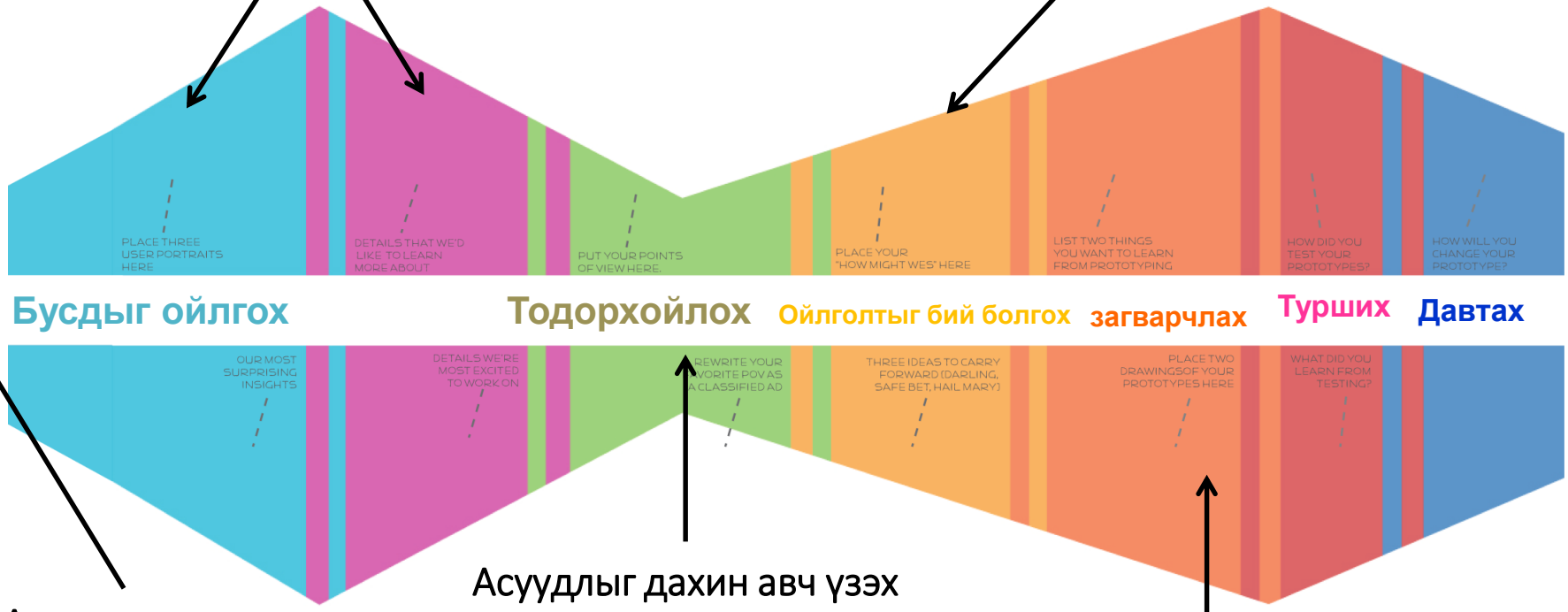
Дараалалд анхаарах

Харилцагч нарт анхаарах, өөр арга барилаар харилцах, олон талт хамтын ажиллагаа, үйл явцыг шалгах

Үйл явц

Ойлгох ба ажиглах

Санаа олох



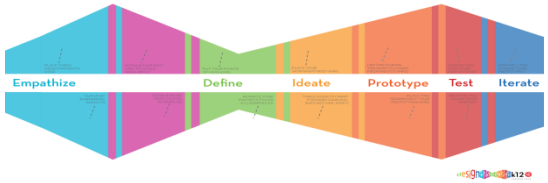
Анхны асуудал

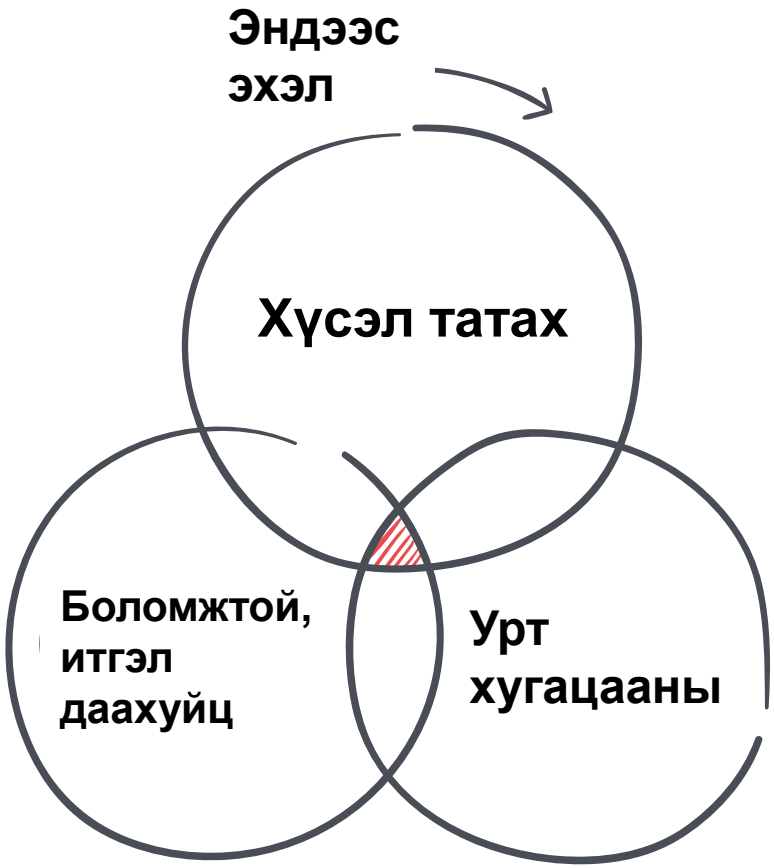
Асуудлыг дахин авч үзэх

Бага ярьж, ихийг бүтээ

Алхам 1 – Бусдыг ойлгох

Иргэд бол үйлчлүүлэгч





Олж харах, ажиглах, оролцох



Дэлхийг бусдын нүдээр харах



Бусдын оронд өөрийгөө тавих



Тэдний амьдралаар амьдарч үзэх

Асуух: Оролцоо

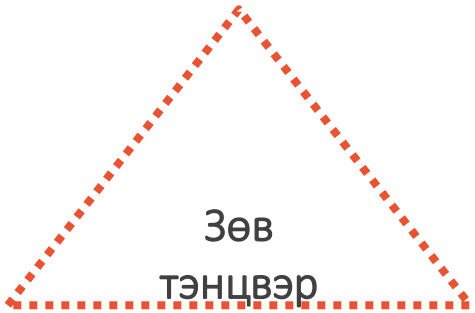
Хүмүүс өөрсдийнхөө тухай юу ярьж байна

Сэдвийн талаар ярилцах

Хичээх: Олж харах

Хүмүүсийн асуудал юу байгаа

Оролцооны загвар

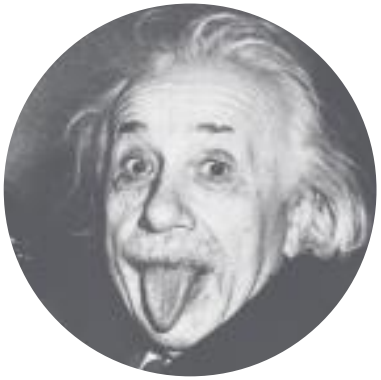


Харах: Ажиглалт

Хүмүүс юу хийж байна

Угсаатан зүй

Алхам 2: - Асуудлыг (дахин) тодорхойлох

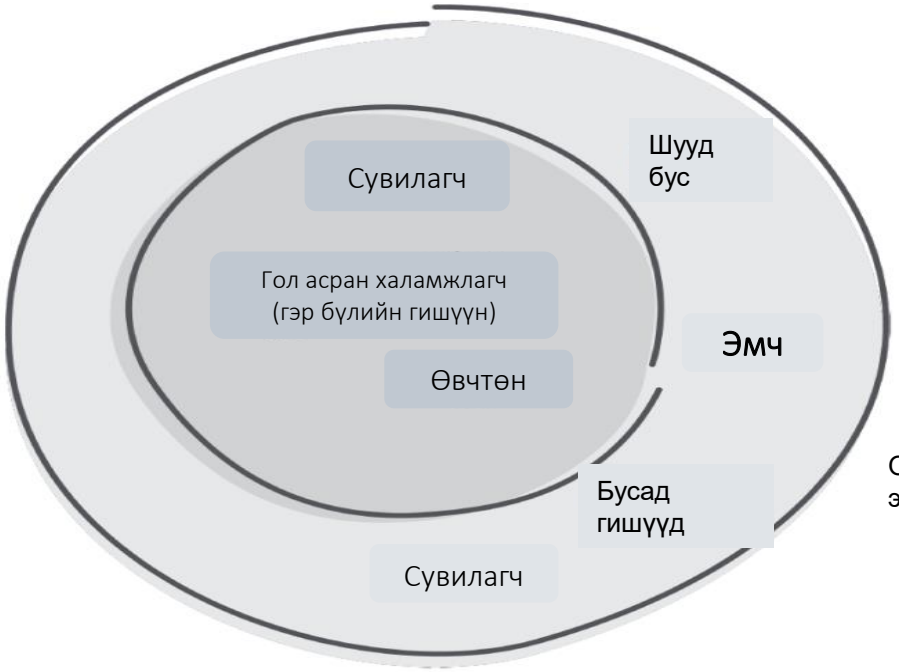


Хэрэв надад асуудлыг шийдэх 1 цагийн хугацаа өгвөл

би 55 минутыг нь тухайн асуудлын талаар бодоход

5 минутыг түүнийг шийдлийг олоход зарцуулна.

Оролцогч талуудыг (дахин) тодорхойлох

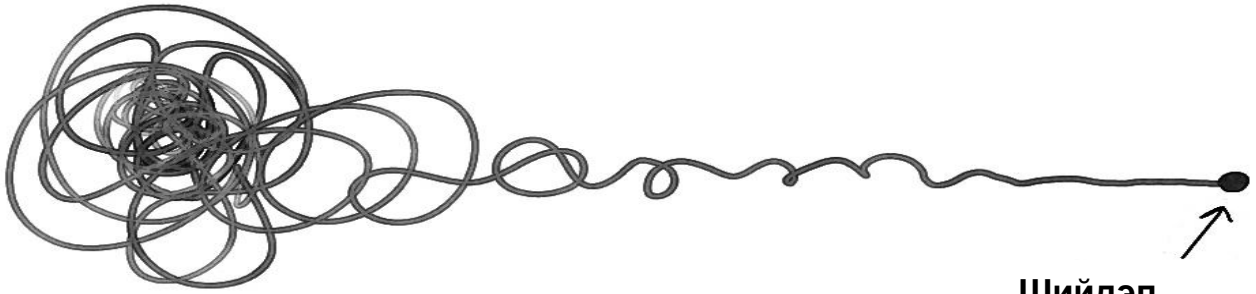


Гадаад орчин

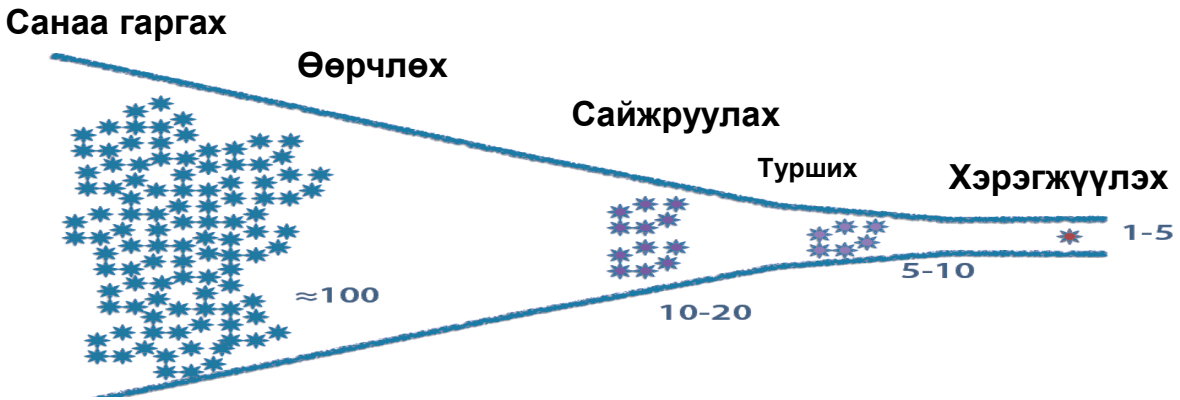
Орон нутгийн нэгдсэн эрүүл мэндийн үйлчилгээ

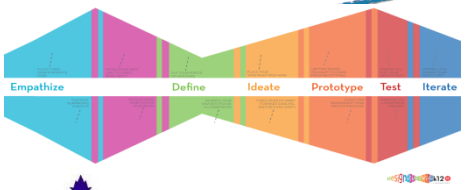
Орон нутгийн эмнэлэг

Алхам 3 – Бүтээлчээр сэтгэх (бүтээлч санаа гаргах)



Шийдэл





Бүтээлчээр сэтгэх – юунаас хэрхэн эхлэх вэ

Асуудлыг ойлгох → Өөрөө сэтгэн бодох → Санаагаа хуваалцах + бататгах → Ангилах + төвлөрөх

~~Санал бодлоо үралдуулах~~

Тийм ба...

Асуудлыг бодитойгоор авч үзэх

Чанар ба Тооны харьцуулалт

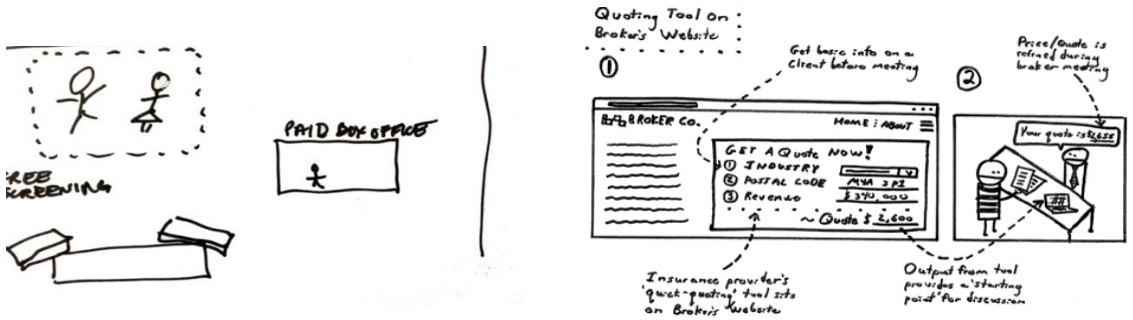
Бүтээлч байдал ба хамтач ажиллагаа

Харилцан зөвшилцөл

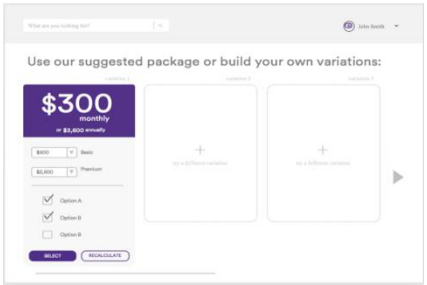
IPAC IAPC

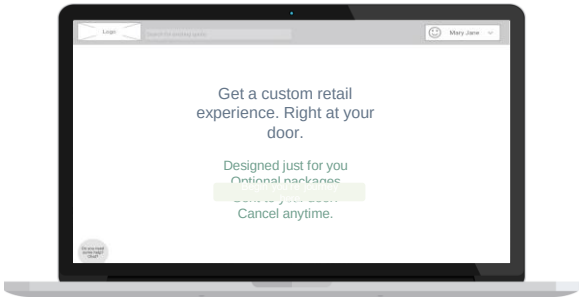
Алхам 4: - Загвар гаргах

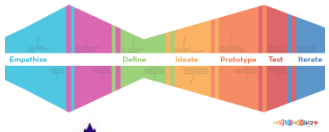
Нарийвчлал багатай...



Өндөр нарийвчлалтай...









Кейс судалгаа:

Маршмалов сорилт

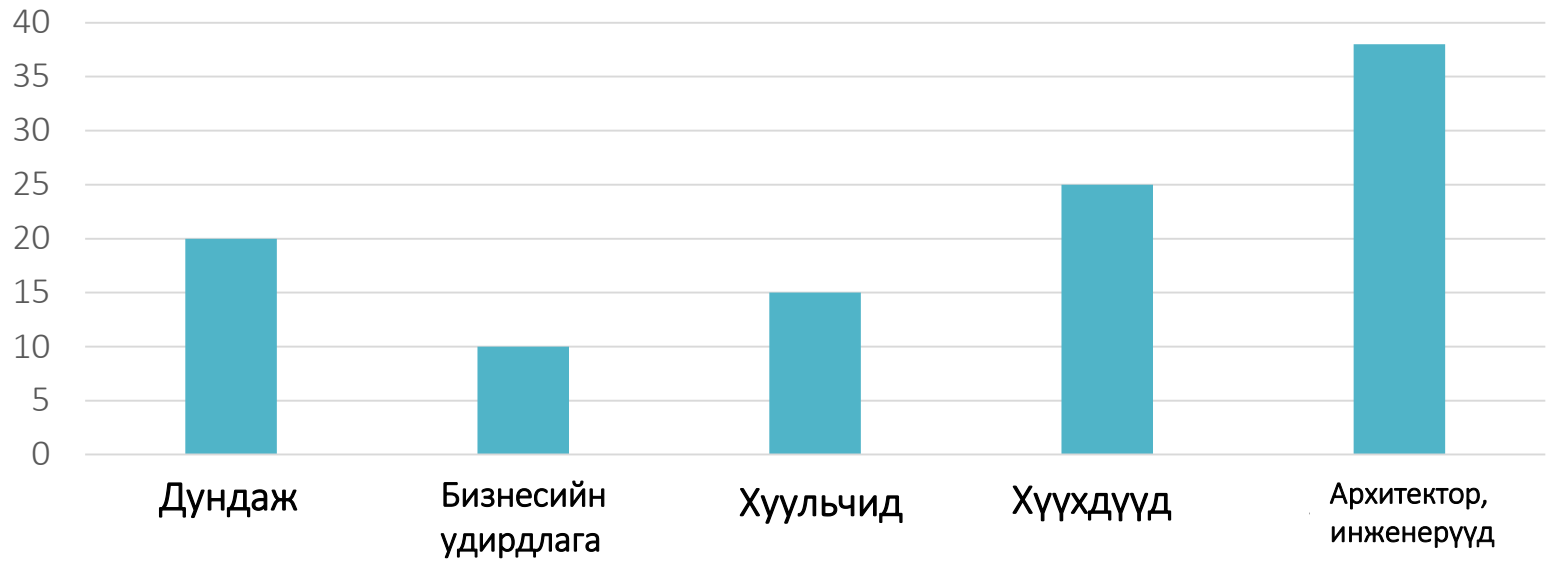








Үр дүн


40
35
30
25
20
15
10
5
0
Дундаж
Бизнесийн удирдлага
Хуульчид
Хүүхдүүд
Архитектор, инженерүүд


Бизнесийн удирдлага магистр
Чиглэл
Төлөвлөгөө
Бий болгох
Турших
Цаг хугацаа
Хүүхэд
Бий болгох
Турших
Бий болгох
Турших
Бий болгох
Турших

Дасгал ажил: Асуудлыг дахин томъёолох

Зорилго: Хэрэглэгчийн хэрэгцээ шаардлагын үүднээс асуудлыг томьёолох

Зааварчилгаа:

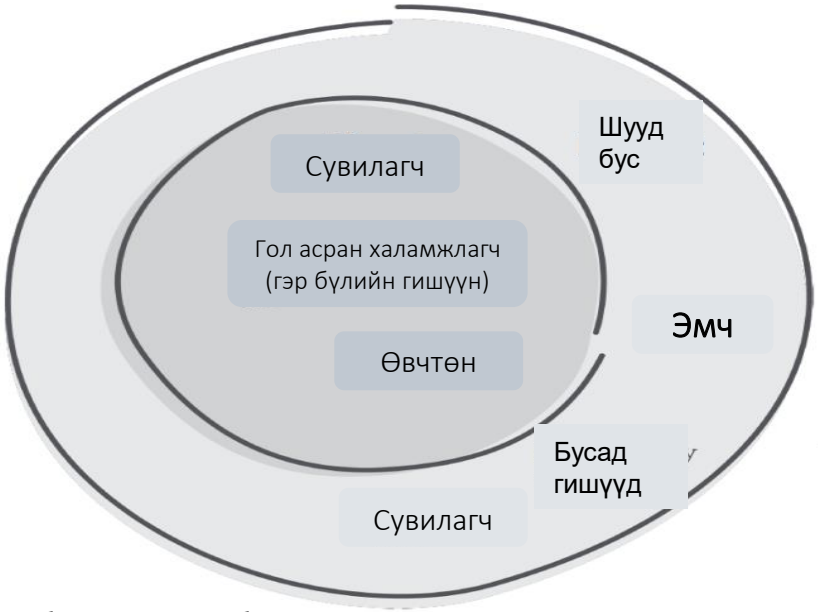
1) Өөрт чинь тулгарч буй зохион байгуулалтын асуудлыг тодорхойл
2) Та өөрийгөө хэрэглэгч хэмээн үзэж тухайн хүнийг дүрсэлнэ үү (нөхцөл байдал, зорилго, айдас…)
3) Энэхүү асуудал нь тухайн хүнд хэрхэн нөлөөлөхийг бодож үзэх
4) Хэрэглэгчийн өнцгөөс харахад зохион байгуулах асуудлын авах хэсэг тус бүрийг нарийвчлан тунгаах
5) Өөрийн олж мэдсэн зүйл дээр үндэслэн асуудлыг дахин авч үзэх



Зөвлөгөө

- Хэрэглэгчид төвлөрсөн асуудлын хүрээ нь үйл ажиллагааны хүрээг бүрэн хамрах албагүй
- Үүргийн дагуу хүлээж буй хэрэгцээг биш, сэтгэл хөдлөлийн хэрэгцээг бодож үз
- Олон зүйлд төвлөрсөн, нарийн төвөгтэй бүтэц бүхий хэд хэдэн хүрээг боловсруулж болно

Дасгал ажил



Гадаад орчин

Орон нутгийн нэгдсэн эрүүл мэндийн үйлчилгээ

Орон нутгийн эмнэлэг

1) Өөрт чинь тулгарч буй зохион байгуулалтын асуудлыг тодорхойл
2) Өөрийгөө хэрэглэгч хэмээн үзэж тухайн хүнийг дүрсэл (нөхцөл байдал, зорилго, айдас...)
3) Энэхүү асуудал нь тухайн хүнд хэрхэн нөлөөлөхийг бодож үз
4) Хэрэглэгчийн өнцгөөс харахад танай байгууллага дээрх асуудал хэрхэн шийдэгдэж болохыг тунгаах
5) Өөрийн олж мэдсэн зүйл дээр үндэслэн асуудлыг дахин авч үзэх