

Санхүү, эдийн засгийн яам
НҮБ-ийн Хөгжлийн Хөтөлбөр
ЯДУУРЛЫН СУДАЛГААНЫ НЭГЖ

Сэдэв:

“ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ КАРТЫН” АРГА

(Гарын авлага)

Боловсруулсан:

Макро эдийн засгийн мэргэжилтэн Ш.Мөнхцэрэн

Төсвийн дүн шинжилгээний мэргэжилтэн А.Энхтүвшин

Улаанбаатар хот, 2004 он

АГУУЛГА

Оршил

Танилцуулга
ЭЗӨДЯБСББ, түүний хэрэгжилт
Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын аргыг турших, түүний хэрэгцээ

Нэгдүгээр бүлэг. Онол, арга зүй

Оролцооны аргын тухай
Ядуурлын хяналт-шинжилгээ /мониторинг/, үнэлгээний тухай
Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ гэж юу вэ
Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ
ҮСГ-аас гаргаж буй мэдээллүүд

Хоёрдугаар бүлэг. Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын арга

Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын аргаар үйлчилгээг үнэлэх гэж юу вэ?
Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын аргаар үйлчилгээг үнэлэх судалгаа
явуулахын давуу тал
Судалгааны арга

Гуравдугаар бүлэг. Бусад улс орны туршлагаас

Филиппин улсын туршлага
Энэтхэг улсын туршлага
Украин улсын туршлага

Дөрөвдүгээр бүлэг. Дүгнэлт, зөвлөмж

Монголд турших боломж

Хавсралт

Филиппиний судалгааны дүнгээс

Ашигласан материал

ОРШИЛ

Танилцуулга

Монгол Улсын Засгийн газраас НҮБ-ын Хөгжлийн хөтөлбөрийн газар, Шведийн Засгийн газар/Шведийн Олон Улсын Хамтын Ажиллагааны Нийгэмлэгтэй хамтран “Ядуурлын судалгаа, хөдөлмөр эрхлэлтийг дэмжих” МОН/01/Ю01 төслийг 2001 оны 7 дугаар сараас эхлэн хэрэгжүүлж байна.

Ядуурлыг бууруулах бодлогыг амжилттай хэрэгжүүлэхийн нэг үндэс бол тухайн бодлогын хэрэгжилтийн явц, үйл ажиллагаанд хяналт тавьж, ядуурлын талаар судалгаа явуулж, шинжилгээ хийх улмаар бодлого боловсруулагч нарын чадавхийг бэхжүүлэх явдал юм. Тийм ч учраас дээрх зорилтыг хэрэгжүүлэхийн тулд энэ төслийн хүрээнд Санхүү, эдийн засгийн яамны дэргэд Ядуурлын судалгааны нэгжийг байгуулсан. Ядуурлын судалгааны нэгжээс дээрх зорилгын хүрээнд сүүлийн жилүүдэд хэд хэдэн судалгааг амжилттай явуулсны зэрэгцээ, ядуурлын судалгааны арга зүйн талаар гарын авлага материал боловсруулан хэрэглэгч нарыг хангах зорилт тавин ажиллаж байна. Үүний нэг нь “Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын арга” болно. Сэдэвчилсэн судалгааны ажлын үндсэн дээр энэхүү гарын авлагыг боловсруулж Та бүхэнд танилцуулж байна.

Төрөөс хүн амд үзүүлж буй зарим төрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн байдлыг судалгааны дээрх аргыг ашиглаж судалснаар тухайн үйлчилгээг хүртэгчийн зүгээс хүлээн авч байгаа үйлчилгээний талаар өгч буй үнэлгээний дүнг үйлчилгээг үзүүлэгчдэд эргэн хүргэдгээрээ онцлог юм. Үйлчилгээний хүртээмж, чанарын талаарх судалгааны энэ арга нь оролцооны судалгааны аргын нэг хэлбэр болно. Судалгааны энэ арга нь үйлчлэгч, үйлчлүүлэгчдийн хоорондын уялдааг сайжруулж, тэдний харилцааны эргэх холбоог шуурхай хангадаг учраас сүүлийн үед судалгааны нэлээд олон улс оронд өргөн хэрэглэж байна. Дэлхийн банкнаас ч энэхүү аргыг хэрэглэх талаар хөгжиж буй орнуудад зөвлөж байгаа болно.

Төрийн үйлчилгээний байгууллагууд, иргэд, төрийн бус байгууллагын зүгээс Монгол Улсын Засгийн газраас боловсруулсан Эдийн засгийн өсөлтийг дэмжиж, ядуурлыг бууруулах стратегид тусгагдсан зорилтуудын хэрэгжилтэд хяналт тавихад судалгааны энэ аргыг ашиглаж болох юм. Гэхдээ судалгааны зорилго, хамрах хүрээ, арга зүйгээс хамаарч энэ аргыг зохицуулж ашиглах нь зүйтэй.

Энэхүү гарын авлагыг боловсруулах судалгааны ажлыг НҮБ-ын Хөгжлийн Хөтөлбөрийн зөвлөх Мера Шахын зөвлөмжөөр эхлэн явуулсан. Дэлхийн банкнаас Ядуурлыг бууруулах стратегийн баримт бичгийг боловсруулах явцад ядуурлын асуудлуудад хяналт-шинжилгээ /мониторинг/, үнэлгээ хийх бүтцийг хэрхэн бүрдүүлэх талаар явуулсан видео сургалтын болон Дэлхийн банкны зөвлөх Ларс Мюллер, Крис Скотт нарын “Ядуурлын хяналт-шинжилгээ /мониторинг/, үнэлгээ”-ний сургалтын материалаас ашиглав.

ЭЗӨДЯБСББ, түүний хэрэгжилт

Монгол улсын Засгийн газар Ядуурлыг бууруулах стратегийн завсрын баримт бичгийг 2001 онд боловсруулж батлуулснаас хойшхи 2 жилийн хугацаанд "Эдийн засгийн өсөлтийг дэмжиж, ядуурлыг бууруулах стратегийн баримт бичиг"-ийг /ЭЗӨДЯБСББ/ Дэлхийн банкны зөвлөмж, дэмжлэгтэйгээр эцэслэн боловсруулж дууссан. Баримт бичгийг Дэлхийн банкны захирлуудын зөвлөлөөр 2003 оны 9 дүгээр сарын 9-ний өдөр хэлэлцэн баталж, мөн оны 9 дүгээр сарын 12-ны өдөр Олон улсын Валютын сангийн Захирлуудын зөвлөл хэлэлцэн сайшаасан билээ.

ЭЗӨДЯБ стратеги нь Засгийн газраас дунд хугацаанд баримтлах гол стратеги болсоноор Дэлхийн банкнаас “Ядуурлыг бууруулахад дэмжлэг үзүүлэх зээл” (ЯБДҮЗ), Олон Улсын Валютын сангийн “Ядуурлыг бууруулах өсөлтийг хангах хөтөлбөр” (ЯБӨХ)-ийн нөхцлийг хангах үндсэн баримт бичиг болж байна.

Ядуурлыг бууруулах стратегийг боловсруулах ажил нь тодорхой чиглэлийн судалгаа, шинжилгээний нэр их хөдөлмөр мөн цаг хугацаа шаардахын зэрэгцээ бүхий л оролцогч талуудын нягт хамтын ажиллагааны үр дүн билээ. нэхүү стратегийг цаашид хэрэгжүүлэхэд Засгийн газраас хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний тогтолцоог үр дүнтэй бүрдүүлэхэд гол анхаарлаа төвлөрүүлж байгаа бөгөөд уг тогтолцоог бүрдүүлснээр стратегийн баримт бичгийн хэрэгжилтийн явц, үр дүнг тайлагнах, хяналт шинжилгээ хийж, үнэлэх, дүгнэх бүтэц, зохион байгуулалтын байдал сайжрах болно.

Судалгааны хэрэгцээ

Ядуурлыг бууруулах стратегийг боловсруулах, түүнийг хэрэгжүүлэхэд олон нийтийн оролцоог хангахад Засгийн газраас ихээхэн анхаарч байна. Ядуурлын талаар баримталж буй бодлогын хэрэгжилтэд хяналт-шинжилгээ хийж, үнэлгээ өгөх тогтолцооны нэг гол хэсэг нь Төрийн бус байгууллагууд (ТББ) болон иргэдийн саналыг сонсож, бодлогод тусгах явдал юм.

Гэвч өнөөдөр төр, засгаас явуулж байгаа бодлого, үйл ажиллагаанд хяналт тавих, үнэлгээ хийх чадавхи манай иргэний нийгмийн хүрээнд бүрэн төлөвшөөгүй байна. Өнөөдөр ТББ-ууд нь хэнийг төлөөлж буй нь Засгийн газарт ч тодорхой бус, нөгөө талаас ТББ нь Засгийн газраас явуулж буй бодлогыг боловсруулах үйл явцад шууд оролцож чаддаггүйдээ сэтгэл дундуур мөн боломжтой бүхий л мэдээлэлд хүрч түүнээс хүртэж чадаж буйдаа итгэлтэй бус байна.

Иймээс Засгийн газраас ЭЗӨДЯБСББ-ийг сурталчлах, хэрэгжилтэнд нь хяналт тавих, чанарын үнэлгээ өгөх мөн иргэний нийгмийн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх чадавхийг дээшлүүлэхэд анхаарал хандуулах шаардлагатай гэж үзэж байгаа юм. Энэ асуудалд зөвхөн Засгийн газар төдийгүй Монголд хандивлагчид ч байнга санаа тавьж байдаг.

Дээр дурдсан хэрэгцээ, шаардлагыг хангахад энэ чиглэлийн судалгааны ач холбогдол оршино. Судалгааны дээрх аргаар өөрийн оронд туршилтын

судалгаа явуулах ажлыг ЭЗӨДЯБС-ийн хүрээнд “Итгэлцлийн сан”-гаар санхүүжүүлэн зохион байгуулахаар төлөвлөж байна. Ийм судалгааны ажлыг өргөжүүлэх талаарх саналыг бид дуртай хүлээн авах болно. Та бүхэн “Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын арга”-ын талаар энэхүү гарын авлагын “Мэдээллүүдийн эх үүсвэрийг ашиглах материал” гэсэн бүлгээс нарийвчлан танилцаж болно.

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. ОНОЛ АРГА ЗҮЙ

Үйлчилгээг хэрэглэгчдийн үнэлгээний картаар үнэлэх арга нь оролцооны аргаар олон нийтийн саналыг сонсох нэг хэлбэр юм. Түүнчлэн ЭЗӨДЯБСББ-т хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийхэд иргэний нийгмийн байгууллагуудыг татан оролцуулахад Засгийн газраас ихээхэн анхаарч байгаа учраас бид энэ судалгааг эхлэхийн өмнө оролцооны арга болон хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний зарим ойлголтын талаар дурьдах нь зүйтэй гэж үзэж энэхүү бүлгийг бэлтгэв.

1.1 ОРОЛЦООНЫ АРГЫН ТУХАЙ

Нийгмийн амьдралд гарч байгаа аливаа үзэгдлийг статистикийн шинжлэх ухааны аргаар судлахын зэрэгцээ нийгмийн бүх давхаргыг төлөөлсөн ард олны /бүлгийн/ санаа бодлыг төрөөс явуулж буй бодлогод тусгах нь тэдний оролцоог хангах нэг арга хэлбэр юм. Гэвч оролцооны аргуудын дундаас ямар хэлбэрийг сонгох нь судалгаанд чухал үүрэгтэй байдаг бөгөөд оролцооны аргыг буруу сонгосноос судалгааны дүнд сөргөөр ч нөлөөлж болох тал бий.

Оролцооны арга нь харьцангуй сүүлд үүссэн шинэ арга учраас түүний талаар төгс тогтсон ойлголт одоогоор байхгүй байна. Оролцооны талаарх хамгийн бүрэн дүүрэн тод жишээ бол хүн амын тооллого (census survey) болно. Ер нь аливаа тооллого, судалгааны дүн онцгой тохиолдолд л 100 хувийн хамрагдалтай байдаг. Гэхдээ энэ нь тухайн судалгааны төрөл, судалгааны хамралтын хүрээ болон судалгаанд хэрэглэсэн судалгааны арга зүйгээс ихээхэн хамаарна. Судалгааг түүврийн аргаар явуулах нь тухайн судлах зүйлийн үзэгдэл, асуудлын талаар нэлээд дэлгэрэнгүй, нарийвчилсан мэдээллийг богино хугацаанд хямд зардлаар бүрдүүлдэг давуу талтай. Статистик судалгааны арга зүйгээр түүвэрлэлтийн зохиомжийг боловсруулж, цуглуулсан мэдээллийн боловсруулалтыг статистик шинжилгээний тусгай программыг ашиглан түүврийн зохиомжийн хүрээнд хийснээр судалгааны үр дүнг тархаан боловсруулна. Түүврийн олон аргуудаас сонголтыг хийхдээ санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргыг өргөн хэрэглэдэг хэдий ч судалгааны зорилго, хамрах хүрээнээс хамаарч түүврийн аль аргыг сонгохыг анхаарах хэрэгтэй. Практикт санамсаргүй түүврийн аргыг голдуу түүврийн өөр аль нэг аргатай хослуулан хэрэглэдэг.

Ихэнх улс оронд төр, засгийн бодлого боловсруулахад оролцооны аргаар явуулсан судалгааны дүн дээр үндэслэн олон түмний санаа бодлыг тусгахыг тэр бүр хүлээн авдаггүй. Оролцооны аргын судалгаанд янз бүрийн

давхаргын төлөөллүүд хамрагддаг учир тэр төлөөллүүдийн гаргасан олон санааг дүгнэж, шинжилгээ хийхэд хүндрэлтэй байдаг ч оролцооны судалгааны үр дүнг шийдвэр гаргагчдад хүргэх нь зайлшгүй чухал юм. Гэхдээ оролцооны аргыг тухайн судалж байгаа үзэгдлийн талаарх статистик судалгааны дүнг баталгаажуулж, улмаар түүнийг чанарын үнэлгээгээр баяжуулахад илүү хэрэглэдэг. Иймээс статистик судалгаатай хослуулах, эсвэл статистик судалгааны үр дүнд үндэслэн оролцооны аргаар судалгааг явуулна.

Оролцооны аргын судалгаанд дараах техник хэрэгслүүдийг судалгааны зорилгоос хамааран сонгож хэрэглэнэ. Үүнд.

1. Цаг хугацааны шинжилгээ (Time line)
2. Хандлагын шинжилгээ (Trend analysis)
3. Өдөр тутмын шинжилгээ (Daily calendars)
4. Улирлын шинжилгээ (Seasonality analysis)
5. Төсөөтэй байдлын зураглал (Kinship mapping)
6. Оролцооны зураглал (Participatory mapping)
7. Нөөцийн зураглал (Physical location map)
8. Хөдөлгөөний зураглал (Mobility Maps)
9. Үндсэн гол хэсгийн зураглал (Body maps)
10. Нийгмийн зураглал (Social maps)
11. Эрэмбэлэх, зэрэглэх (Ranking and Wealth ranking) гэх мэт

Судалж байгаа асуудлаасаа хамаарч дээрх үндсэн техник хэрэгслийн аль нь тохирохыг сонгох ба судалгаанд хэд хэдэн техник хэрэгслийг зэрэг сонгон хэрэглэнэ.

Оролцооны судалгааг явуулах үндсэн үе шатууд:

1. Судалгаа явуулахын тулд эхлээд зорилгоо тодорхойлно. Зорилгоо тодорхойлохын тулд сэдэв (topic), агуулга (issues), асуултууд (questions)-ыг чухалчлан анхаарах ёстой.
2. Судалгааны зорилгыг хангахын тулд өөрт байгаа мэдээлэлд судалгаа хийснээр шаардлагатай нэмэлт мэдээллийн жагсаалтыг гаргана.
3. Судалгааны хамрах хүрээг тогтооно.
4. Судалгаа явуулах аргыг тодорхойлно.
5. Судалгааны асуулга, загварыг боловсруулна.
6. Судалгааны түүвэрлэлтийн зохиомжийг боловсруулж, түүврийн хэмжээг тодорхойлно.
7. Судалгааг явуулах хүн хүч, хугацаа, хөрөнгийг нарийвчлан /өдөр, сараар нь/ тодорхойлж, календарчилсан төлөвлөгөө боловсруулна.
8. Судалгааны үр дүнг шалгах, засварлах, боловсруулах программ хангамжийг сонгож, сонгосон пакетын хүрээнд холбогдох үндэслэл, эх сурвалж, аргачлалыг үндэслэн программуудыг боловсруулах, турших, судалгааны үр дүнд гарган авах хүснэгтүүдийн зохиомжийг бэлтгэнэ. /Тухайлбал, багаар нь уу, сумаар нь уу, бүс нутгаар уу гэх мэт/
9. Судалгааны урьдчилсан дүнд статистик дүн шинжилгээ /анализ/ хийнэ.
10. Судалгааны тайланг бичнэ.

11. Эцсийн тайланг бодлого боловсруулагчдад, олон нийтэд яаж тархахыг тодорхойлно.

Судалгаанд ашиглах суурь мэдээллийг судалгааны зорилготойгоо уялдуулан хэрэгцээнийхээ дагуу боловсруулалтын ангиллыг хийнэ. Жишээ нь: үр дүнг бүс нутгаар, суурьшлаар ангилах мөн зориулалтаар, улирлаар гэх мэтээр аль боломжит байдлаар нь ангилж болно.

Товчоор хэлбэл судалгааг явуулагчид судалгааны зохиомж (design), арга (methods), үйл явц (process), мэдээлэлд дүн шинжилгээ (data analysis) хийхэд сайтар анхаарах шаардлагатай.

Судалгааг оролцооны аргаар явуулахдаа судалгааны дараах үндсэн арга хэрэгслийг аиглана. Үүнд:

1. Чухал буюу гол мэдээлэгчтэй ярилцах (жишээ нь: тухайн орон нутгийн талаар эсвэл тухайн асуудлыг сайн мэдэх 1-2 хүнтэй ярилцлага хийх)
2. Судалгааны зорилтот (Фокус) бүлгийн ярилцлага зохион байгуулах
3. Тухайн асуудлаар судалгааны нэгжээс асуулга авах

Судалгааны зорилго, аргаас хамаарч эдгээр арга, техник хэрэгслээс хэд хэдийг сонгон хамтад нь хэрэглэнэ.

Судалгаа явуулах дээрх бүх шатны ажлын бэлтгэл явцад ялангуяа 2-4 дүгээр шатанд зорилтот (Фокус) бүлгийн ярилцлагат /судалгааны зорилго, хамрах хүрээ, тодруулах асуулга, мэдээллээс хамаарч/ хэнийг хамруулах вэ гэдгийг тодорхойлсон байна. Энэ хэрэгсэл нь тодорхой бүлгийнхний дуу хоолойг бодлого боловсруулагчдад хүргэх нэг гол хэлбэр болно.

1. Чухал буюу гол мэдээлэгчтэй ярилцах: Судалгааны зорилгоос хамаарч энэ аргыг сонгоно Чухал буюу гол мэдээлэгч нь 1-2 хүн байж болно. Харин тухайн асуудлын талаар өргөн мэдээлэл, мэдлэгтэй хүн байна. Практикт ийм мэдээлэгчээс голдуу зураглал, хүснэгтийн аргаар мэдээллийг гаргуулан авдаг. Түүнчлэн тодорхой асуудлаар урьдчилсан мэдээллийг гаргуулж авна. Хэрэгтэй мэдээллээ гаргуулахын тулд судлаач үргэлж хамт байж зорилгоо тайлбарлана.
2. Судалгааны зорилтот бүлгийн ярилцлага: Судалгааны зорилгоос хамаарч ярилцлага хийх бүлгийг тодорхойлно. Иймээс үйлчилгээний ямар төрлөөр судалгаа хийх гэж байгаа, ярилцлаганд хэнийг хамруулахыг тодорхойлох хэрэгтэй. Жишээ нь: Нийтийн аж ахуйн үйлчилгээ, ялангуяа сууц, ус, цахилгаан хангамжийн үйлчилгээний талаар хэрэглэгчдийн үнэлгээ ямар байгааг мэдэх зорилт тавья. Энэ удаагийн ярилцлаганд оршин суугчид, сууц өмчлөгчдийн холбоо гэх мэт тус тусдаа бие даасаа этгээдүүдийг төлөөлсөн суугчид, холбооныхныг судалгаанд урьж хамааруулна. Ярилцлаганд хамрагдагчдыг сонгохдоо судлах асуулга, зорилгоос хамаарч хүйсээр (эрэгтэй, эмэгтэй) насаар (насны бүлэг), мэргэжил, боловсролоор, гэх мэт ангилж бүлэглэж болно. Түүнчлэн шаардлагатай бол нэмэлт бүлэглэлт, сонгол хийсэн ч болно. Жишээ нь: ядуу болон ядуу бус бүлгийнхэн, гэр хороолол, байшин

сууцных г.м. Ярилцлагыг эхлэхийн өмнө ярилцлаганд уригдан ирсэн төлөөлөгч нарт судалгааны зорилго, ярилцлага хийх арга, техникийг тодорхой тайлбарлаж өгнө. Бүлгийн ярилцлагыг нээлттэй-төгсгөлтэй (open-ended) асуулт тавих зарчмаар зохион байгуулна. Ярилцлагыг хэрхэн өрнүүлэх нь ярилцлагын сэдвийн дагуу, эхний асуулгыг яаж асууснаас шалтгаална. Сайн судлаач бол нээлттэй нэг л асуулт тавихад ярилцлага цааш үргэлжилж, ярилцлаганд оролцогчоос хангалттай мэдээллийг авч чадна. Оролцооны аргын үед асуулт тавихдаа нээлттэй асуулт тавиад, хариултыг анхааралтай сонсож, хариултын явцад санаа бодол, хандлагыг тодорхойлох хэрэгтэй. □үлгийн ярилцлагыг хэд хэдэн хүн нэг баг болон удирдан зохион явуулна. Багийн нэг гишүүн ярилцлагыг удирдана. Багийн хоёр дахь гишүүн ярилцлагын явцад гарсан санаа, асуудлыг товч, тодорхой томъёолон тэмдэглэлийн картууд эсвэл, самбар дээр тэмдэглэнэ. Багийн гурав дахь гишүүн тусгай дэвтэр дээр ярилцлагын явц, хүмүүсийн яриаг нямбай, тодорхой тэмдэглэн протокол хөтөлнө. Зарим гишүүд ажиглагчаар оролцон гарч байгаа алдаа, эсвэл анхаарах зүйлийг тэмдэглэн бүлгийн ярилцлагыг дууссаны дараа багийн гишүүдэд хэлж өгнө. Ярилцлагыг чөлөөтэй байлгахын тулд тэдний ярианд хөндлөгөөс санаа өгөх, чиглүүлэх зэргээр оролцож болохгүй. Бүлгийн ярилцлаганд зарим тохиолдолд тухайн асуудлаар шууд харьцах буюу ярилцлаганд оролцогч нарт нөлөө үзүүлж болзошгүй удирдах ажилтанг оруулж болохгүй.

3. Тухайн асуудлаар судалгааны нэгжээс асуулга авах: Шаардлагатай гэж үзвэл судалгааны сэдвийн дагуу нарийвчилсан мэдээллийг цуглуулахын тулд судалгааны тодорхойлсон нэгжээс асуулга, ярилцлага авч болно. Үүний тулд асуулгын хуудас бэлтгэнэ. Энэ нь бас л нилээд өргөн хүрээтэй, цаг хугацаа шардсан ажил юм. Ярилцлага хийж авсан мэдээллийг тусгай программаар боловсруулна.

Бүлгийн ярилцлагыг хийж дууссаны дараа багийн гишүүд цуглуулсан мэдээлэл дээрээ хамтран ажиллана. Ингэхдээ цуглуулсан мэдээллийг компьютерт оруулах, эрэмбэлэх, дүгнэлт, нэгтгэл хийж, харилцан ярилцаж, гарсан асуудлыг шийдвэрлэх, ярилцлаганд хэрэглэсэн олон техник хэрэгслийн үр дүнд хөндлөн, босоо, мөн хавтгай дээрх харилцан хамаарлыг тодотгосон (cross checking) шалгалтуудыг хийнэ. Гол гол асуудлаар хийсэн ярилцлагуудын дүнг асуудал дотор нь түүнчлэн асуултууд дунд нь г.м харилцан хамааралтайгаар мөн протоколын бичлэгтэй уялдуулан нарийвчлан авч үзнэ. Ийм маягаар бүлгийн ярилцлага, гол хүнтэй хийсэн ярилцлага, судалгааны нэгжээс ярилцлага хийж авсан мэдээлэл г.м ярилцлагын техник хэрэгслийн үр дүнгүүдийг нэгтгэн эцсийн дүнг боловсруулж гаргана. Энэ нь асуудлыг нилээд нарийн мэргэжлийн түвшинд авч үзэхийг шаарддаг.

Судалгааны багийн гишүүнд аль болохоор судалгааны ажилтныг тэдний бичиг үсгийн чадвар (цэвэр-нямбай бичдэг), шуурхай байдлыг харгалзан сонгон авах, түүнчлэн ялангуяа нийгмийн асуудлаарх судалгаанд багш, эмчийн

мэргэжилтэй хүнийг ажиллуулахгүй байхыг олон улсын судалгааны байгууллагаас онцгойлон анхааруулдагийг энд зориуд дурдъя.

Асуулгын өөр нэг гол хэлбэр бол тандсан асуулт (probing questions) тавих явдал юм. Тандсан асуулт тавих тусам хүн хариулаад л байна. Хүмүүсийг чиглэл, туршлага, төсөөтэй байдлаар нь ангилан нэг бүлэгт ойролцоогоор 6-10 хүн болгон ярилцлагыг зохион байгуулбал ярилцлага тодорхой үр дүнтэй болно. Ярилцлагыг өрнүүлэгч тэдний ярианаас туршлага, санал бодол, бодож байгаа төсөөллийг мэдэж авах хэрэгтэй. Эцэст нь зөвхөн нэг биш олон янзын дүгнэлт гарч болно. Ярилцлага хийхдээ нөгөө л нээлттэй асуултуудыг тавих хэрэгтэй гэдгийг дахин онцлон сануулъя.

Ярилцлаганд оролцогчдоос илүү их юм мэдэж авъя гэж бодож байгаа бол аман ярилцлага (verbal)-аас гадна график, зураг гэх мэт үзэгдэхүйц техник хэрэгслийг (visual)-ыг хамтад нь хэрэглэвэл зохино. Зураглалын аргыг хослуулснаар ярилцлаганд оролцогчдын идэвхийг өрнүүлэх, мэдээллийг улам бодьтой мөн бүрэн болгох давуу талтай байдаг. Гэхдээ судалгааны зорилго, судлах зүйлээс ямар чиглэлийн зураглал хийх нь хамаарна.

Ярилцлагадаа нэг хүн давамгайлж ярьж болохгүй, хүн бүрт ярих боломж олгох хэрэгтэй. Тандсан асуулт тавихад Хэн, Юу, Яагаад, Хэзээ, Яаж, Хаана, Хэр зэрэг гэсэн 7 асуултуудыг ашиглана. (Ярилцах сэдвээс хамаарч дээрх 7 асуултууд өөрчлөгдөж болно. Жишээ нь: Хэлэлцүүлэх гол асуудлуудыг урьдаас тохирсон нөхцөлд Яагаад, Эерэг болон Сөрөг үр дагаварууд, Авч байгаа арга хэмжээ, Төлөвлөсөн зүйл, Цаашид шаардлагатай зүйл юу вэ? г.м).

Ярилцлагын явцад энэ 7 асуулт бүр дээр өгөгдсөн хариултуудыг ач холбогдлоор нь эрэмбэлэн дүгнэн ярилцана. Үүний үр дүнд ярилцлагын үр дүнг цэгцлэх, эмхэтгэх, улмаар тухайн асуудлаар дэвшүүлж байгаа санааг ач холбогдлоор нь үнэлэх нь цаашдын ажлыг тодорхой болгоно. Ихэнх тохиолдолд зорилтот бүлгийн ярилцлагыг тухайн ярилцлагаас судалгаанд хамаатай ямар нэг шинэ мэдээлэл үргэлжлэн гарахгүй болтол хэд хэдэн бүлгүүдийн дунд давтан явуулна.

Оролцооны аргаар цуглуулсан мэдээллийн боловсруулалтыг хэд хэдэн шат дараалалтайгаар хийнэ. Гэхдээ судалгааны ямар арга, техник хэрэглэснээс хамаарч боловсруулалтыг хийх арга, программыг сонгоно. Боловсруулалтын эхний шатанд энгийн техник аргыг өргөн хэрэглэдэг. Сонгосон асуудлын дагуу ярилцлагын тэмдэглэл, ярилцлагын үед гаргасан самбар эсвэл картын зураглал дээр дээрх 7 асуулт бүрээр дахин эрэмбэлэн дүгнэлт гаргана. Бүлгийн ярилцлагын явцад гарсан зарим онцлог жишээ, хэллэг, ярилцлагыг судалгааны тайланд шууд ишлэл болгон тусгаж болно.

1.2 ЯДУУРЛЫН ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТУХАЙ

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ гэж юу вэ?

“Хяналт-шинжилгээ” гэдэг нь анхааралтай судлах, хэмжих, мэдээлэх; “үнэлгээ” гэдэг нь үнэт чанарыг тогтоох гэсэн санааг илэрхийлдэг байна.

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний талаар судлах явцад янз бүрийн тодорхойлолтууд тааралддаг. Тухайлбал:

- Хяналт-шинжилгээ нь тухайн үзэгдэлд тодорхой хугацаагаар ажиглалт хийж, үзэгдлийн эерэг, сөрөг үр дагаварыг урьдчилан мэдэх, таамаглал дэвшүүлэх, дүгнэлт хийх үйл ажиллагаа юм.
- Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ нь тухайн үзэгдлийг шинжлэх ухааны үндэслэлтэй тодорхой арга зүйн дагуу хянан судлах, шинжлэх, прогнозчилох, тодорхой хугацаанд холбогдох мэдээллийг цуглуулж, боловсруулах, түүний үр дүнд нь шинжилгээ хийснээр, шаардлагатай арга хэмжээг авах, мэдээлэх, шийдвэр гаргахад ашиглах иж бүрэн тогтолцоо юм.
- Хяналт-шинжилгээ нь дэвшүүлсэн зорилт, бодлого болон хөтөлбөрүүдийн хэрэгжилтийн явц, үр дүнг хянахаар урьдаас сонгосон үзүүлэлтүүдийн өөрчлөлтийг судлах явдал юм.
- Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ нь суурь мэдээлэлд тулгуурлахын зэрэгцээ нэмэлт мэдээллийг цуглуулж тухайн үзэгдэл үйл ажиллагаанд шинжилгээ хийсний үндсэн дээр дэвшүүлсэн зорилго, зорилтыг биелэх эсэхэд үнэлгээ өгдөг. Дэвшүүлсэн зорилгод хүрсэн эсэхэд үнэлгээ хийсний дараагийн шатанд тухайн зорилгод хүрэх явцад гарсан сайн, муу үр дагаваруудын нөлөөллийг үнэлнэ. Нөлөөллийн үнэлгээ нь “хяналт шинжилгээнээс” илүү өргөн ойлголт юм.

Эдгээрээс дүгнэж үзэхэд “хяналт-шинжилгээ” нь бодлогыг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг үр дүнд хүргэх, дэвшүүлсэн зорилтын хэрэгжилтийг хангах, нотлох, нөгөө талаар гажуудлыг хамгийн тохиромжтой үед нь илрүүлж, зөв чиглэлд оруулахад чиглэгддэг бол “үнэлгээ” нь хэрэгжсэн бодлогын үр дүнг үнэлж дараагийн бодлого боловсруулахад мэдээлэл, зөвлөгөөгөөр хангадаг байна.

Дэвшүүлсэн зорилтын хэрэгжилтийг хянахад нэг буюу хэд хэдэн шалгуур үзүүлэлтийг ашиглаж болно.

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг онцлон үзэх нь

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ нь ядуурлыг бууруулахад чиглэсэн тодорхой зорилгуудад хүрэхэд гарсан ахиц, бууралтыг хэмжих үйл явц юм. Гэхдээ энэ нь бие даасан үйл явц биш, салбар хоорондын уялдаатай, зохицуулалттай байдаг. Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ нь ядуурлын нөлөөллийн үнэлгээнээс олон хэлбэрээр ялгагдана¹. Өөрөөр хэлбэл, ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ нь ядуурлыг бууруулах стратегид тавигдсан зорилтууд биелж байгаа эсэх, мөн төлөвлөж байснаараа хэрэгжиж байгаа эсэх талаарх мэдээллийг олгоно. Цуглуулсан мэдээлэлд тулгуурлаж хяналт-шинжилгээ хийсний дараа ямар үр дүнд хүрснийг үнэлэхийн зэрэгцээ тавьсан зорилгод хүрэхэд гадна, дотны эерэг, сөрөг өөр ямар үр дагаварууд гарсныг нөлөөллийн үнэлгээгээр тодорхойлно.

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний тогтолцоог бүрдүүлж, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийснээр ЭЗӨДЯБСББ-ийн зорилгуудыг хангах Засгийн газрын үйл ажиллагааны хэрэгжилтийн явцыг сайжруулж, олон нийтийн саналыг тусгах боломжийг нэмэгдүүлж байгаа юм.

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээнд баримтлах 4 үндсэн зарчим байдаг.

1. **Үр дүнтэй удирдлага:** Хэрэгжиж буй явц төлөвлөгдсөнөөсөө өөр байвал хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийснээр алдаа, зөрүүг тодорхойлж засч залруулах боломж бүрдэнэ.
2. **Бодлогын ил тод байдал:** Иргэд нь бодлогын хэрэгжилт болон тэдгээрийг илэрхийлэх гол үзүүлэлтүүдийн талаар мэдээлэл авах эрх, боломжоор хангагдсан байна.
3. **Хариуцлага тооцоход ардчиллыг хангах:** Иргэд хэрэгжилтийн явцад гарсан алдаа, зөрүү, түүний шалтгааныг мэдэх эрхтэй бөгөөд буруутай этгээдэд шударгаар хариуцлага тооцох боломж бүрдсэн байна.
4. **Хэрэгжих боломжтой зорилтыг тодорхойлох:** Ирээдүйд юунд хүрэх вэ гэдгийг тодорхойлохын тулд өнгөрсөн хугацаанд юу хийсэн бэ гэдгийг мэдэх ёстой. Үүний тулд өнгөрсөн хугацааны үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх болно.

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг хийх алхмууд:

1. Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг хийх байгууллагын тогтолцоог бий болгох
2. Зорилгоо тодорхойлох
3. Зорилтоо үнэлэх
4. Үзүүлэлтүүдээ сонгох
5. Суурь шугам буюу гарааг тогтоох
6. Тоо баримт, мэдээлэл цуглуулан дүн шинжилгээ хийх
7. Эргэх холбоог хангах

¹ Энэ тухай дэлгэрүүлж үзэхийг хүсч байвал Дэлхийн банкны “ЯБСББ-ийг боловсруулах гарын авлага”-д тодорхой дурьдснаас үзэж болно. (Хуудас 3-4)

Ядуурлыг бууруулах стратегийн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг хэн яаж хийх талаар, мөн тэдгээрийн үүрэг нь тодорхой байх шаардлагатай байдаг бөгөөд нарийн тогтсон цар хүрээ гэж байдаггүй. Иймээс улс орон бүр өөр өөрийн онцлогт тохирсон тогтолцоог бүрдүүлэх хэрэгтэй. Гэхдээ сайн зохион байгуулалттай, цар хүрээ нь нэг талаас нээлттэй байдал оролцооны тэнцлээс, нөгөө талаас үйл ажиллагааны үр дүн, зардал, өртгийн өгөөжтэй байдлаас ихээхэн хамаарна.

Хүний сайн сайхан байдал гэдэг их өргөн хүрээтэй ойлголт учраас зорилгууд нь ч мөн их өргөн хүрээг хамардаг. Тийм ч учраас Эдийн засгийн өсөлтийг дэмжиж, ядуурлыг бууруулах стратегийн зорилго, зорилтууд нь ихээхэн өргөн хүрээтэй юм. Энэхүү стратегид хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх гэж байгаа этгээд нь тэдгээр өргөн хүрээний зорилго, зорилтууд дундаас хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх хэсгийг сонгож, түүнийхээ зорилгыг тодорхойлно. Зорилтууд нь **Тодорхой, Хэмжигдэхүйц, Хүрэхүйц, Хамааралтай, Хугацаатай** (SMART) байх ёстой.

Тодорхойлсон зорилгынхоо хүрээнд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үзүүлэлтүүдээ сонгох шаардлагатай. Сонгосон үзүүлэлтүүд нь дараах асуултуудад хариулагдахаар байвал илүү зохимжтой юм. Тухайлбал, үзүүлэлт нь сонгосон зорилгын цар хүрээг тусгаж чадаж байна уу, хэмжигдэхүйц байна уу, оролцооны үе шатнаас гарсан санал бодлыг тусгаж чадахаар байна уу гэх зэргээр шалгаж болно.

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үзүүлэлтүүдийг янз бүрийн эх сурвалжаас бүрдүүлж цуглуулдаг. Монголын нөхцөлд ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үзүүлэлтүүдийг Үндэсний статистикийн газраас боловсруулан гаргаж буй статистикийн судалгааны мэдээлэл, тайлангууд, салбарын яамд, тэдгээрийн харьяа байгууллагуудын шугамаар цуглуулдаг тоон мэдээлэл, иргэний нийгмийн байгууллагуудаас гаргасан бусад тайланг эх сурвалж болгон ашиглаж байна. Хэрэглэгчдийн зүгээс эдгээр мэдээллүүдийг нээлттэй байлгах шаардлагыг байнга тавьж байдаг.

Сонгож авсан үзүүлэлтүүдэд шинжилгээ хийхэд дүн шинжилгээний төрөл бүрийн шат болон хэлбэрийг авч үздэг бөгөөд янз бүрийн хэрэглэгч нарт зориулсан тайлангуудыг бэлтгэж болно. Үзүүлэлтүүд нь орц, гарц, үр дүн, үр нөлөөг харуулах байдлаар сонгогдсон байх шаардлагатай. Үзүүлэлтийг ингэж ангилах нь зорилт, тэдгээрийн хэрэгжилтийг харуулах логик хүрээ болно.

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх оролцооны зарим аргууд:

- Оролцооны аргаар хийгдсэн ядуурлын үнэлгээ /Амьжиргааны түвшний оролцооны аргын судалгаа /Participatory Living Standards Assessment Baseline) Энэ аргаар ядуурлын байдалд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийхэд оролцооны аргын судалгаа суурь нь болно. Оролцооны аргаар хийсэн судалгааны давтамж нь 3-5 жил байх нь илүү тохиромжтой ба ийм судалгаа нь их хэмжээний санхүүгийн болон хүн хүчний хөрөнгө шаарддаг.
- Сэдэвчилсэн судалгаа (Thematic Assessments)

- Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ (Citizens Report Cards) (Энэхүү тайланд уг аргын талаар тайлбарлах болно)
- Төсвийн зохицуулалттай удирдлагыг оролцооны аргаар судлах (Participatory Public Expenditure Management)
- Бүлгийн ярилцлага хийх (чиглэл чиглэлээр нь бүлэг болгоод, Focus Group Discussions)

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ нь зөвхөн орлого, зарлагын үзүүлэлтүүдээр хязгаарлагдахгүй, гол нь ядуурлын цаг хугацааны үзүүлэлтүүдэд гарах өөрчлөлтийг илэрхийлнэ. Гэхдээ ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг хийх тохиолдолд юуны өмнө аж байдлын буюу амьжиргааны түвшнээр ангилан хэн нэн ядууд хэн нь ядуу бүлэгт хамаарч байгаа, тэднийг хэрхэн юуг үндэслэн тодорхойлж байгаа зэрэг үзүүлэлтүүдийг тодоор харуулах хэрэгтэй болно. Иймээс ядуурлыг зөвхөн орлого, зарлагын мөнгөн дүнгээр бус аж байдлыг бусад үзүүлэлтүүдээр тодорхойлно. Ярилцлага хийж байгаа хүмүүст “Сайхан амьдрал гэж юу вэ?” гэсэн асуулт тавихад тэд янз бүрийн л хариултыг өгнө. Тэр хүмүүсийн тодорхойлж байгаа ялгаатай үзүүлэлтүүдээр өрх, хүн амыг бүлэглэн хүмүүсийн өөрсдийнх нь бодлоор хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг хийнэ. (differences - criteria – grouping – categorizing)

Үндэсний статистикийн газраас явуулсан “Хүн амын амьжиргаа ны түвшний 1998 оны судалгаа”-гаар Монгол Улсын хүн амын 36 хувь нь ядууралд хамрагдсан байна гэж тогтоосон ч ядуу хүмүүсийн хоорондын ядуу байдал өөр өөр байгаа, Хүн амын ядуурлын гүнзгийрэлтийн байдал, ядуурлын мэдрэмжийн индекс гэсэн өөр 2 үзүүлэлт нь ядууралд хамрагдсан хүн амын хоорондын ялгаатай байдлыг илэрхийлдэг. Түүнчлэн ядуу хүмүүсийн хэрэглээний ялгаатай байдлыг улам нарийвчлан тодорхойлохын тулд ялгааны коэффициент буюу Жинни коэффициентийг тодорхойлдог. Иймд бодлого боловсруулагчид зөвхөн 36 хувьд чиглэсэн бодлого боловсруулбал буруу болно. Ядуучуудад, нэн ядуучуудад чиглэсэн, хөдөөгийн ядуучуудад чиглэсэн, хотын ядуучуудад чиглэсэн гэх мэтээр бодлогыг янз бүрээр боловсруулах шаардлага гардаг.

Ядуурлын хяналт-шинжилгээ хийхээр сонгож авсан үзүүлэлт нь хэр сайн гэдгийг тогтоох үүднээс түүнийг дараах байдлаар шалгана (CREAM):

- Т одорхой ойлгоход хялбар эсэх
- У амааралтай ЭЗӨДЯБСББ-ийн зорилгуудтай
- Ү р ашигтай мэдээллийг цуглуулахад харьцангуй хямд
- Э охистой нэмэлт үзүүлэлт шаардлагатайг үзэх
- У яналт тавьж биеэ даасан болон найдвартай болохуйц

Суурийг бий болгох гэдэг нь зорилтыг эхлүүлж байгаа хугацааг сонгож авахыг хэлж байгаа бөгөөд эсвэл суурь оныг сонгохдоо энгийн эсвэл дундаж жилийг сонгоно. Жишээ нь малчин өрхийн ядуурлын талаар үзүүлэлт сонгохдоо зудтай байсан 1999-2002 оныг сонгож авах нь зохимжгүй г.м. Мянганы хөгжлийн зорилтод 1990 оныг, Монголын ЭЗӨДЯБСББ-т 2000 оныг суурь он болгон сонгож авсан.

Эргэх холбоо гэдэг нь Ядуурлыг бууруулах хяналт-шинжилгээ, үнэлгээнээс гарсан үр дүн, саналууд нь хэрэглэгдсэн эсэхийг, ялангуяа Ядуурлыг бууруулах стратегид зайлшгүй орц болон хэрэглэгдсэн эсэхийг харуулна. Бодлого боловсруулагчид найдвартай, олдоц хурдан, цуглуулахад хямд төсөр мэдээллийг хүсдэг. Харин эдгээр шинж чанарыг нэг дор агуулсан мэдээлэл ховор байдаг боловч найдвартай эсэх нь эргэлзээтэй байдаг. Нөгөө талаар Ядуурлын бодлогыг өөрчлөхөд хүргэхүйц дүгнэлтийг ядуурлын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр дүнг үндэслэн хийх бөгөөд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ нь ганц үзүүлэлтэд тулгуурлах бус харилцан уялдаа бүхий олон үзүүлэлтүүдийг авч үзэх шаардлагатай байдаг.

Ядуурлыг бууруулах хяналт-шинжилгээнд ашиглаж болох ҮСГ-аас боловсруулан гаргаж байгаа мэдээлэл, эх үүсвэр ийн талаар

ҮСГ-аас явуулдаг томоохон тооллого, түүвэр судалгаанууд

1. Хүн ам, орон сууцны тооллого, 10 жилд нэг удаа (1935,1944,1956, 1963,1969,1979,1989,2000)
2. Мал тооллого, жил бүр (1961 оноос жил бүр)
3. Аж ахуйн нэгжийн тооллого, 1994,1998
4. Өрхийн орлого , зарлагын судалгаа,1966 оноос, улирал бүр
5. Хэрэглээний гол нэрийн бараа, үйлчилгээний үнийн түүвэр судалгаа, 1991 оноос, сар бүр
6. Ажиллагчдын тоо, цалингийн түүвэр судалгаа, 1998 оноос, улирал бүр
7. Олон улсын байгууллагын хөрөнгөөр хийгдсэн түүвэр судалгаанууд
8. Амьжиргааны түвшний түүвэр судалгаа,1995,1998,2003, (Дэлхийн банк)
9. Амьжиргааны түвшинг оролцооны аргаар үнэлэх судалгаа, 2000, (Дэлхийн банк)
- 10.Нөхөн үржихүйн эрүүл мэндийн судалгаа,1998, 2003, (НҮБ -ын Хүн амын Сан)
- 11.Хүүхэд, хөгжил судалгаа, 1995, 2000 (UNICEF)
- 12.Цаг ашиглалтын судалгаа, 2000, (UNDP)
- 13.Ажиллах хүчний түүвэр судалгаа, 2003, (ADB)

Ядууурал, амьжиргааны түвшнийг хянах үзүүлэлтийн мэдээллийн эх үүсвэр

- Өрхийн орлого, зарлагын түүвэр судалгаа, амьжиргааны түвшний судалгааны хамт
- Хэрэглээний бараа, үйлчилгээний үнийн судалгаа
- Хүн ам, орон сууцны тооллого
- Мал тооллого
- Нөхөн үржихүйн эрүүл мэндийн судалгаа
- Бусад

Статистикийн мэдээллийг хэрэглэгчдэд хүргэж байгаа арга хэлбэрүүд:

- Хэвлэмэл бүтээгдэхүүн
 - статистикийн эмхтгэлүүд, судалгааны дүн
 - сар бүрийн бюллетень, товч танилцуулга
 - төв хэвлэлийн улирал бүрийн танилцуулга

- Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл
 - улирал тутмын хэвлэлийн бага хурал
 - радио, телевизээр дамжуулдаг мэдээлэл, ярилцлага
- Электрон хэлбэрээр хэрэглэгчдэд хүргэх
 - WEB хуудсанд мэдээлэл тавьж интернетээр хэрэглэгчдэд дамжуулах
 - CD -бичиж хэвлэх
 - компьютерын сүлжээгээр дамжуулах
- Хэрэглэгчдэд шууд үйлчлэх
 - ҮСГ дээр ирж буй мэдээллийг төлбөртэй, төлбөргүй авах
 - Урьдчилан өгсөн захиалгаар бэлтгэх

Статистикийн мэдээллийн электрон хэлбэрээр тархаалт:

- ҮСГ анх 1998 онд интернетэд WEB хуудсаа (<http://www.nso.mn>) байрлуулсан. Одоо энэ хуудас руу өдөрт 20 орчим хэрэглэгч, 7 хоногт 100 гаруй, сард 500 орчим хэрэглэгч хандаж, статистикийн мэдээллийг авч, ашиглаж байна.
- 2001 оны 4 сараас сар, улиралын мэдээллийг электрон шуудангаар төр, засгийн байгууллагууд, орон нутгийн статистикийн хэлтсүүдэд дамжуулж байна.
- 2002 оны 1-р улиралд Он-лайн үйлчилгээг нэвтрүүлсэн. Үүний үр дүнд дотоод, гадаадын дурын хэрэглэгч 24 цагийн турш статистикийн мэдээллийг интернетийн сүлжээгээр хүлээн авах боломж бүрдсэн.

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. “ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ КАРТААР ҮНЭЛЭХ” СУДАЛГААНЫ АРГА

2.1 Судалгааны “Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын арга”(Citizen report card) арга гэж юу вэ?

“Үйлчилгээг хэрэглэгчдийн үнэлгээний картаар үнэлэх арга” (Citizen report card) гэдэг нь тухайн салбарт төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчдийн дунд судалгаа явуулж тэднээс өгсөн үнэлгээ, дүгнэлтийг бодлого боловсруулахад ашигладаг, хүний эрхэд суурилсан судалгааны нэг арга юм. Энэхүү аргын тусламжтайгаар төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний талаар олон янзын мэдээллийг цуглуулж авч болох бөгөөд хэрэглэгчид буюу татвар төлөгчдөөс төсвийн хөрөнгийн хуваарилалт, зарцуулалтад хяналт тавих оролцоог нэмэгдүүлэх ач холбогдолтой.

Судалгааны энэхүү аргыг 1980–аад оноос Англи, 90-ээд оны эхэн үеэс Канад болон Европын нилээд хэдэн хөгжингүй орнууд өргөнөөр ашиглаж эхэлсэн байна.

Судалгааг зөвхөн хэрэглэгчдээс бүрдсэн буюу тэдний төлөөллийг оролцуулсан судалгааны баг гүйцэтгэж байгаа туршлага байдаг боловч тухайн үйлчилгээг үзүүлэгчээс бас зохион байгуулан явуулж болдог байна. Аливаа хяналт-үнэлгээ өгөх судалгааг судалгааны мэргэжлийн хөндлөнгийн байгууллагаар явуулах нь мэдээллийн бодит байдал, нөгөө талаар хэрэглэгч нарын

найдвартай байдлыг хангадаг. Судалгааны бие даасан байгууллагууд Дэлхийн банкны тусламжтайгаар Англи, Швед, Герман, Франц болон Гана зэрэг улсад дээрх аргыг ашиглан уг судалгааг явуулсан байна.

Тухайлбал Энэтхэгийн Банглори хотын Нийгмийн хөгжлийн төв, Мичиганы Их сургуулийн АНУ-ын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн Индекс төсөл хамтран Филиппин улсын ядууст хандсан үйлчилгээний үнэлгээг хийх судалгааны багтаа хэрэглэгчдээс өөрсдөөс нь татан оролцуулжээ.

2.2 “Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын арга” -аар судалгаа явуулах давуу талууд:

Төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг хэрэглэгчдийн үнэлгээний картын аргаар үнэлэх судалгааг явуулснаар:

- Иргэн буюу хэрэглэгчид нь бодлого боловсруулагчид, шийдвэр гаргагчдыг бодит мэдээллээр хангах;
- Уг бодит мэдээлэл дээр үндэслэн бодлого боловсруулж, шийдвэр гаргах;
- Төсвийн хөрөнгийг зарцуулахдаа ач холбогдлоор нь оновчтой зөв хуваарилах;
- Зайлшгүй хийгдэх өөрчлөлт, шинэчлэлийг олон нийтийн оролцоотойгоор хийх боломжийг бүрдүүлэх зэрэг ач холбогдолтой юм.

Эдийн засгийн өсөлтийг дэмжиж, ядуурлыг бууруулах стратегийг хэрэгжүүлж эхэлж байгаа энэ үед үйлчилгээний төрөл, судалгааны хугацааг зөв сонгосны үндсэн дээр уг судалгааг явуулснаар стратегийн хэрэгжилтийн дунд болон эцсийн шатанд үнэлгээ өгөх мөн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжинд үйлчилгээг үзүүлэгчид хэрхэн хандаж байгааг тодорхойлох боломжтой болно.

2.3 “Үйлчилгээг хэрэглэгчдийн үнэлгээний картын арга” –аар үнэлэх судалгааг явуулах аргачлал:

“Хэрэглэгчийн үнэлгээний картын арга” –аар үйлчилгээг үнэлэх судалгааг хийхдээ дараах алхмуудыг шат дараалан баримтлах шаардлагатай. Үүнд:

1. Та ямар үйлчилгээний талаар хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг сонирхож байгаагаа сонгох
2. Танд хэрэгцээтэй мэдээллийг олж авахад энэ арга тохирох эсэхийг шийдэх /учир нь үйлчилгээ бүрт энэ арга тохирохгүй/
3. Үйлчлүүлэгчдийн ямар бүлгийг энэ судалгаанд хамруулахыг сонгох (Тухайн үйлчилгээнд ямар бүлэг сэтгэл дундуур явдгийг туршилтын судалгаагаар нотлож болно)
4. Сонгосон бүлгээс тухайн үйлчилгээний аль чиглэлээр санал авахаа тодорхойлох
5. Сонгосон үйлчилгээний төрөл, тэдгээрийн холбогдох үзүүлэлтүүдийг багтаасан карт боловсруулах
6. Картыг үнэлэх үнэлгээний аргыг сонгох, тайлбарлах
7. Сонгосон хүрээнд туршилтын судалгаа явуулах

8. Туршилтын судалгааны үр дүнд шинжилгээ хийсний үндсэн дээр судалгааны арга, техник хэрэгслүүдэд холбогдох өөрчлөлт, шинэчлэлтийг хийнэ.
9. Үндсэн судалгааг явуулах
10. Судалгааны дүнг нэгтгэх, үнэлэх
11. Үйлчилгээ үзүүлэгчдэд танилцуулах, үйлчилгээ үзүүлэгчдээс дутагдлыг арилгуулах талаар амлалт авах
12. Дахин судалгаа хийх хугацааг тогтоох
13. Судалгааны дүнг нийтэд нээлттэй мэдээлэх

Та ямар үйлчилгээний талаар хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг сонирхож байгаагаа сонгох

ЭЗӨДЯБСББ-ийн хэрэгжилтэд хяналт тавихдаа судалгааны энэ аргыг хэрэглэхийг санал болгож байгаа учраас уг судалгааг явуулахдаа дээрх баримт бичигт тусгагдсан төрөөс үзүүлж буй аль нэг үйлчилгээг сонгож болох юм. Тухайлбал, төрөөс үзүүлж буй эмнэлгийн үйлчилгээ, эсвэл боловсролын салбарын үйлчилгээ, дэд бүтцийн үйлчилгээ гэх мэт.

Танд хэрэгцээтэй мэдээллийг олж авахад энэ арга тохирох эсэхийг шийдэх

Тухайн сонгож авсан үйлчилгээнээс хэрэглэгч чухам юунд нь сэтгэл ханамжтай байгаа эсэхийг сонирхож байгаагаа бодох хэрэгтэй. Тухайлбал, боловсролын салбарт багш нарын хүрэлцээний талаар уу, эсвэл төсвөөс үзүүлж буй хөрөнгө оруулалтын талаар уу, боловсролын чанарын асуудлаар уу гэх мэтээр бодох хэрэгтэй. Боловсролын үйлчилгээний талаар ерөнхий үнэлгээ хийхэд энэ арга тохирч болох боловч магадгүй та боловсролын чанарыг дээшлүүлэхэд төрөөс өөр арга хэмжээ авч болох байсан тухай дэлгэрэнгүй мэдээллийг ярилцлага хэлбэрээр авах нь илүү зохимжтой ч байж болно.

Үйлчилгээг хүртэгчдээс ямар бүлгийг судалгаанд оролцуулахаа сонгох

Үйлчилгээнүүдийг янз бүрийн хэрэглэгчид хүртдэг. Тиймээс Та сонгосон төрлийн үйлчилгээний тухайд аль бүлгийг сонгохоо шийдэх ёстой. Энэ нь Таны судалгааны зорилгоос хамаарна. Жишээлбэл: Хүн амыг орлогын хэмжээгээр нь баян, дунд, ядуу бүлгүүдэд гэж хуваагаад үйлчилгээнд ямар бүлэг сэтгэл дундуур явдгийг туршилтын судалгаа явуулан тодорхойлж болно. Түүнээс гадна төрөөс үзүүлж буй ямар үйлчилгээнд сэтгэл дундуур явдаг бүлгийг сонгохыг хүсч байж болох юм. Гэхдээ төрөөс үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг дээрх аргаар судлахдаа судалгааны өөр аль нэгэн аргатай хослосон судалгаа хийх нь асуудлыг олон талаас нь авч үзэх боломжийг олгоно. Өөрөөр хэлбэл нэг хүн амд ногдох орлогын дундаж хэмжээгээр бүлэглэсэн бүлгээр, хүн амын аль ч бүлгийнхэн дээд сургуулийн боловсролын чанарт сэтгэл дундуур байж болох юм. Иймээс тухайн судалгааг явуулахын өмнө Та дээд боловсролын үйлчилгээнд сэтгэл дундуур явдаг уу гэж асуугаад “Тийм” гэж хариулсан хүмүүсээс судалгааг авч болно.

Сонгосон бүлгээс тухайн үйлчилгээний аль чиглэлээр санал авахаа тодорхойлох

Үзүүлж буй үйлчилгээнд сэтгэл дундуур явдаг үйлчлүүлэгчдээс “үйлчилгээний юу нь танд таалагдахгүй байна вэ” гэж асууж хамгийн их санал авсан бүлгийг сонговол илүү үр дүнтэй байх болно. Гэхдээ та тодорхой зорилготойгоор үйлчилгээний аль хэсэгт судалгаа явуулахаа мэдэж байгаа бол дээрх асуултыг тавих шаардлагагүй.

Сонгосон үйлчилгээний төрөл, тэдгээрийн холбогдох үзүүлэлтүүдийг багтаасан карт боловсруулах

Судалгааны зорилгоос хамаарч үйлчилгээний сонгосон төрлийн талаарх тодорхой асуултуудыг маш товч, тодорхойгоор илэрхийлж, үнэлгээний картанд тусгана. Асуултууд нь хоорондоо логик холбоотой байх ба, асуултын тоог аль болохоор цөөхөн, хариулахад хялбар байхаар сонговол сайн. Түүнчлэн асуултын хариултыг аль болох хялбарханаар тэмдэглэх боломжийг сонгох нь зүйтэй. Тухайлбал тухайн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай (percent satisfied), сэтгэл ханамжгүй (percent dissatisfied) гэсэн хоёрхон үзүүлэлтээр сонгож болно. Хяналтын картанд судалгааг ямар бүлгийн хүрээнд, ямар хугацаанд (давтамж), хаана явуулах байршлыг тодорхой харуулсан байвал зохимжтой. Картыг боловсруулах ажлын багт судалгааны мэргэжлийн хүмүүсийг оруулж, судалгааны зорилго, асуулгыг тал бүрээс нэгтгэн иж бүрдлээр тусгахыг зорих хэрэгтэй. Түүнчлэн судалгааг явуулах хүрээг урьдчилан тогтоосон буюу бүлэглэлт хийж тодруулсан тохиолдолд картыг бүлэг, бүлгээр өөр өөр өнгөөр ялган хэвлэсэн байх, эсвэл нэг өнгийн карт байгаа тохиолдолд бүлгийн дугаарыг картанд тусгаж хэвлэнэ.

Картыг үнэлэх үнэлгээний аргыг сонгох, тайлбарлах

Картанд тусгагдсан асуултын хариултыг янз бүрээр үнэлж, тэмдэглэж болно. Жишээ нь: үйлчилгээг зөвхөн сайн, муу гэсэн 2 үнэлгээгээр, мөн оноогоор үүнд: 1-100 хүртэл оноогоор үнэлж болно, эсвэл 1-5 хүртэл цифрээр кодлон үнэлэх гэх мэтээр аль ч хэлбэрийг сонгож болно. Гэхдээ үнэлгээний хэлбэрийг картын дор ойлгомжтой, товч тайлбарласан байх хэрэгтэй.

Туршилтын судалгаа

Судалгааны хүрээ, хэмжээ, байршлыг урьдчилан тогтоон, боловсруулсан картаар судалгааг тодорхой хэсэгт турших шаардлагатай. Туршилтын материал дээр боловсруулалт, дүгнэлт хийж, картаар үнэлгээ авахад зарцуулж байгаа хугацаа, асуултууд болон хариултын хэрэглэж байгаа кодууд шаардлага хангаж байгаа эсэх, мэдээллийн боловсруулалтанд тохиолдож байгаа хүндрэл, судалгаанаас хүлээж буй үр дүнгийн гаргахад юуг нь сайжруулж засах

шаардлагатай байгаа зэргийг олж мэдэх хэрэгтэй. Үүний үр дүнд хяналтын карт, боловсруулалтын программыг дахин сайжруулж боловсруулна.

Судалгааг явуулах

Судалгааг тогтсон хүрээнд сайжруулан дахин боловсруулсан картаар хяналтын явуулна.

Судалгааны дүнг нэгтгэх, үнэлэх

Судалгааны нэгтгэлийн хэмжээ нь судалгааны хүрээ, хяналтын картанд тусгагдсан үзүүлэлтүүдийн хэмжээнээс хамаарна. Судалгааны мэдээллийг компьютерт бэлтгэн оруулах, шалгах, засварлах, боловсруулалт хийх программуудыг мэргэжлийн статистикч болон программистууд хамтран боловсруулдаг. Судалгааны мэдээллийн боловсруулалтанд статистик дүнд шинжилгээ хийсний үндсэн дээр мэдээллийн боловсруулалтыг тархаан, улмаар үнэлгээ өгнө.

Судалгааны дүнг нийтэд танилцуулах, үйлчилгээ үзүүлэгчдээс дутагдлыг арилгуулах талаар амлалт авах

Хэрэглэгчдийн үнэлгээний картаар үйлчилгээг үнэлэх энэ аргаар явуулсан судалгааны үр дүнд төрөөс үзүүлж буй тухайн сонгож авсан төрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн байдлыг үнэлсэн, хандлагыг тодорхойлсон “сайн, муу” гэсэн үнэлгээ гарна. Үнэлгээний энэ дүнг судлан “муу”, эсвэл олонх санал өгсөн “гол асуудлыг” сонгон авч тухайн үйлчилгээг үзүүлдэг холбогдох дээд байгууллагад танилцуулж, үйлчилгээ үзүүлэгчээс бичгээр мөн уулзалт, ярилцлага хийх, олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслийг ашиглах замаар тухайн хангалтгүй дүн авсан үйлчилгээг сайжруулахад ямар арга хэмжээ авч чадах амлалтыг нь авна.

Дахин судалгаа хийх хугацааг тогтоох

Дээрх судалгааны дүнг үндэслэн тухайн үйлчилгээ үзүүлэгчээс үзүүлж буй үйлчилгээний онцлогоос хамаарч үйлчилгээний сул талыг сайжруулах хугацаа тогтоогдоно. Иймд бодит нөхцөл байдал, үйлчилгээ үзүүлэгчийн амлалтыг үндэслэн дараагийн судалгааг явуулах хугацааг тогтооно.

Судалгааны дүнг нийтэд нээлттэй мэдээлэх

Үйлчилгээ үзүүлэгчийн зүгээс амлалт авсан хугацаа дуусмагц, эсвэл сонгож авсан тодорхой хугацааны дараа холбогдох байгууллага ямар арга хэмжээ авсныг дахин олон нийтээр буюу судалгааг авсан бүлгээр өөрсдөөр нь үнэлүүлнэ. Дараагийн судалгааны дүнд үндэслэн тухайн байгууллага амласан амлалтынхаа дагуу ямар нэг арга хэмжээ аваагүй

бол хэвлэл мэдээлэлд нээлттэй тавих, хэрэглэгч болон үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагын удирдлагуудыг уулзуулах гэх мэтээр төрөл бүрийн арга хэмжээг үе шаттайгаар авч болно.

ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ. ОЛОН УЛСЫН ТУРШЛАГА

Энэ бүлэгт “Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжаар үйлчилгээг үнэлэх” аргаар судалгааг хийсэн улс орнуудын туршлага, судалгаа хийхэд анхаарах асуудлуудын талаар танилцуулж байна.

3.1 Филиппиний туршлага: Ядууст хандсан үйлчилгээ

Филиппиний эрүүл мэнд, ерөнхий боловсролын анхан шатны сургууль, хүн амын усны хангамж, сууц, цагаан будаа нийлүүлтэд улсаас үзүүлж буй татаас зэрэг нь ядуусын хэрэгцээг хэрхэн хангаж байгаа, үйлчилгээний чанар, үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудын үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгөх судалгааг Дэлхийн банкны дэмжлэгтэйгээр 2000 онд явуулжээ.

Тухайн судалгааг Филиппиний судалгааны бие даасан байгуулага эрхлэн 2000 оны 3 дугаар сард явуулсан байна. Судалгаанд 1200 өрхийг хамруулсан ба судалгааны хугацаа нэг сар байсан байна. Үүнд урьдчилан боловсруулж туршсан анкетын асуулгын аргыг хэрэглэжээ.

Филиппиний Боловсролын салбарт явуулсан “Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжаар үйлчилгээг үнэлэх судалгаа”-ны дүнгийн талаар орчуулгын материалыг хавсралтаас харна уу.

Судалгаанаас гарсан дүгнэлт

Эрүүл мэндийн үйлчилгээний хүрээнд:

- Эрүүл мэндийн үйлчилгээг ядуус хүртэх боломж багатай.
- Ядуу таван өрхийн нэг нь эрүүл мэндийн хувийн байгууллагад ханддаг.
- Эрүүл мэндийн даатгал нь үйлчилгээний зардлын багахан хэсгийг нөхдөг
- Эм хэт өндөр үнэтэй учраас худалдан авах боломжгүй

Анхан шатны сургууль хүрээнд:

- Сургуулийн насны 10 хүүхдийн 9 нь анхан шатны улсын сургуульд суралцдаг
- Сургууль завсардсан хүүхдийн 3/4 нь хөдөөгийн ядуу өрхийн хүүхдүүд байгаа бөгөөд сургууль завсардалт охидын дунд илүү өндөр байна.
- Ядуу өрхийн хүүхдүүд өвчтэй, тахир дутуу, эдийн засгийн хувьд боломжгүй гэсэн шалтгаанаар сургууль завсардсан
- Дунд болон ядуу бүлгийн өрхийн хувьд орлогынхоо 2 хувийг хүүхдээ сургуульд элсэн ороход зарцуулдаг бөгөөд тэднээс багахан хувь нь хувийн сургуульд хамрагдсан байна.

- Хувийн сургууль улсын сургуулиас илүү чанартай
- Улсын сургуулийн байршил хол, нэг ангийн хүүхдийн тоо хэт олон, сурах бичгийн хүртээмжгүй зэрэг дүгнэлт гарчээ.

Судалгааны үр нөлөө

Ерөнхийлөгчийн ажлын алба Филиппиний дунд хугацааны хөгжлийн төлөвлөгөөнд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх судалгааны үр дүнг ашиглан өөрчлөлт оруулж ядуурлыг бууруулах хөтөлбөрийг боловсруулжээ.

Төсвийн удирдлагын газар нь төсвийн хуваарилалт хийх, төсвийн зарцуулалтад хяналт тавих, үр ашгийг тооцоход судалгааны үр дүнд үндэслэсэн бодит үнэлгээ ихээхэн ач холбогдолтой байна гэж дүгнэжээ.

Филиппиний туршлагаар судалгааны энэ аргыг Албани, Вьетнам зэрэг улсуудад ашиглаж байна.

Цаашид анхаарах зөвлөмж

Үйлчилгээний чанар хүртээмжийг хэрэглэгчдээс үнэлэх судалгааг тодорхой хугацаанд тогтмол явуулах нь үр дүнтэй гэж үзжээ.

3.2 Энэтхэгийн туршлагаас

Анх 1993 онд Энэтхэгийн Банглор хотын орон нутгийн эрх баригчдад зөвлөх нэгжээс улсын үйлчилгээний чанарыг хэрэглэгчдээр өөрсдөөр нь үнэлүүлэх судалгааг санаачлан хийжээ. Түүвэр судалгаанд дунд болон бага орлоготой хүмүүсийг хамруулсан бөгөөд улсын үйлчилгээний чанарыг хэрэглэгчийн зүгээс үнэлүүлсэн байна. 1994 онд байгуулагдсан төрийн бус ашгийн байгууллага-Нийгмийн хөгжлийн төв (НХТ) судалгааг эрхлэн гүйцэтгэх гол үүргийг хүлээжээ. Өмнөх судалгаагаар үнэлэгдсэн үйлчилгээний чанарт ахиц гарсан, буурсан эсэхийг харьцуулах зорилгоор 1999 онд НХТ-өөс хоёр дахь удаагийн судалгаа хийжээ.

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ судалгааны үр дүн

Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжаар үйлчилгээг үнэлэх хоёр дахь удаагийн судалгаагаар эхний судалгаанаас хойшхи 5 жилийн хугацаанд улсын ихэнх үйлчилгээний чанар дээшилсэн байна гэсэн дүгнэлт гарчээ. Судалгаанд оролцогчдын 50-иас доошгүй хувь нь улсын ихэнх үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байна гэжээ.

Судалгаанд оролцсон орон гэргүй ядуус улсаас үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг 70-аас дээш хувиар үнэлснээс нийтийн тээврийн үйлчилгээг 83 хувиар, анхан шатны сургуулийн үйл ажиллагааг 74 хувиар, цахилгаан хангамжийг 73 хувиар, эмнэлгийн үйлчилгээг 73 хувиар үнэлсэн үзүүлэлт гарчээ. Харин цагдаагийн байгууллагын үйл ажиллагааг доогуур үнэлж хог,

бохир ус зайлуулах, гудамжны гэрэлтүүлэг, зам, болон телефон утасны үйлчилгээг сайжруулах шаардлагатай гэж дүгнэжээ.

Улсын үйлчилгээний чанар дээшилсэн нөхцөлд судалгаанд оролцсон бага орлоготой хүмүүсийн 2/3 нь үйлчилгээний төлбөр төлөх чадвартай гэсэн бол тэдний үлдсэн хувь нь ядуурлыг бууруулах хөтөлбөрүүд үр дүн багатай, тэдэнд шууд нөлөө үзүүлдэггүй гэж дүгнэсэн байна.

Улсын ихэнх байгууллагуудад авилгал нилээд их байгааг 2 удаагийн судалгааны дүн харуулжээ.

Судалгааны үр нөлөө

Судалгааны үр дүнг хэвлэл, мэдээллийн хэрэгсэл ашиглан олон нийтэд тархаажээ. Ингэснээр улсын байгууллагууд хэрэглэгчидтэй ойр холбоотой ажиллах санаачлагууд гарч эхэлсэн байна.

Ийнхүү 2 удаагийн судалгааны үр дүн нь байгууллагуудын хооронд өрсөлдөөн бий болгосон төдийгүй, хэрэглэгчдийн үнэлгээг ажлын төлөвлөгөө боловсруулах, үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулах зэрэгт гол чиглэл, үндэслэл болгон ашиглах болжээ.

Банглорт явуулсан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх судалгааны туршлагыг Энэтхэгийн хотууд төдийгүй дэлхийн бусад орнуудад хэрэглэж эхэлсэн байна.

Судалгааны аргачлал

Эхний судалгаанд дунд орлоготой 480 өрхийг, бага орлоготой 330 өрхийг хамруулсан бөгөөд фокус бүлгийн ярилцлага, анкетын асуулгын аргыг ашиглан тоо, мэдээллээ цуглуулжээ.

Хоёр дахь удаагийн судалгаанд дунд орлоготой 1339 өрх, бага орлоготой 839 өрхийг хамруулж эхний удаагийн судалгааны аргуудыг ашиглажээ.

Дунд болон бага орлоготой өрхүүдийн онцлогт тохируулан фокус бүлгийн ярилцлагын агуулга болон анкетын асуулгыг боловсруулсан байна.

Цаашид анхаарах зөвлөмж

Нийгмийн хөгжлийн төв нь Улсын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор хэрэглэгчдээр өөрсдөөр нь үнэлүүлэхээр явуулсан судалгааны туршлага дээр үндэслэн анхаарвал зохих зөвлөмж гаргажээ. Үүнд:

- Судалгааны зорилго, хамрах хүрээ, аргачлал, ач холбогдлыг зөв тодорхойлох
- Судалгааны үр ашгийг дээшлүүлэх үүднээс орон нутгийн оролцоо, хамтын ажиллагааг дэмжих

- Төрийн бус байгууллага болон мэргэжлийн холбогдох байгууллагуудыг оролцуулах
- Үр дүнгийн боловсруулалт, дүгнэлтийг зөв тодорхойлох
- Үр дүнг хэвлэл мэдээлийн хэрэгслээр нийтэд мэдээлэх
- Судалгааны өмнөх үр дүнг харьцуулах дараагийн судалгаа хийх
- Судалгааны санхүүжилтийн эх үүсвэрийг бүрдүүлэх

3.3 Украйны туршлагаас

Улсын үйлчилгээний чанар, үр ашгийг дээшлүүлэхэд олон нийтийн хяналтын оролцоог дэмжих үүднээс Украйн улсад Банглорт явуулсан судалгааны туршлагаас санаа авч “Нийтийн дуу хоолой” төслийн хүрээнд хэрэглэгчдийн дунд судалгаа явуулсан байна. Дэлхийн банкны санаачлагаар Канадын олон улсын хөгжлийн агентлаг санхүүжүүлсэн энэ төслийг Тернаполь, Ивано-Франкивск хотуудад хэрэгжүүлэхэд хотын захиргааны оролцоо, хамтын ажиллагаа ихээхэн үүрэг гүйцэтгэжээ.

Судалгаанаас гарсан дүгнэлт

- Шуудан холбоо, орон нутгийн сургууль, дэд бүтэц зэрэг салбарын үйл ажиллагааг ерөнхийдөө боломжийн гэж үнэлсэн боловч үйлчилгээний чанарыг сайжруулах шаардлагатай
- Хэрэглэгчдийн 36 хувь нь өөрсдийн санаачлагаар, 28 хувь нь албан тушаалтны хүсэлтээр, 36 хувь нь бусад хүмүүсийн зөвлөсний дагуу авилгал өгдөг
- Эмнэлэг, замын цагдаа, визийн зэрэг үйлчилгээний байгууллагууд хамгийн их авилгал авдаг
- Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 80 хувь нь үйлчилгээнд мөрдөж буй Засгийн газраас баталсан эрхзүйн актуудын мэдлэгтэй байгаа бол 50 хувь нь улсын байгууллагууд үүнийгээ мөрддөггүй
- Судалгаанд хамрагдсан хувийн хэвшлийн эрхлэгчид ажлын цагийн 40 хувийг Засгийн газартай ойлголцож зөвшилцөхөд зарцуулдаг
- Засгийн газар бие даан шийдвэр гаргаж албан хүчээр мөрдүүлдэг, шүүхийн үйл ажиллагаанд итгэлгүй байдаг зэрэг үнэлгээ өгсөн байна.

Судалгааны үр нөлөө

Тернаполь, Ивано-Франковск хотын хэрэглэгчид, улсын байгууллагын ажилтнуудыг оролцуулан судалгааны үр дүнгээр ярилцлага зохион байгуулсны зэрэгцээ хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр тархаасан байна. Тернополийн хотын захиргаа хэрэглэгчдээс доогуур үнэлгээ авсан үйлчилгээг сайжруулах арга замыг боловсруулах ажлын хэсгийг зохион байгуулжээ.

Судалгааны эцсийн дүгнэлт боловсруулах, үр дүнг тархах, ярилцлага зохион байгуулахад Төрийн бус байгууллага болон хэрэглэгчдийг өөрсдийг нь оролцуулж хамтран ажиллажээ.

“Нийтийн дуу хоолой” төслөөс 2001 онд Чугуев, Купанск зэрэг хотуудад улсын болон хувийн хэвшлийн үйлчилгээний чанар, төсвийн байгууллагын үйл ажиллагааг хэрэглэгчдээр үнэлүүлэх судалгаа явуулжээ. Энэхүү судалгаагаар хэрэглэгчдийн сэтгэлд хүрч үйлчилж чадахгүй, үйлчилгээ чанаргүй байна гэсэн дүгнэлт гарчээ.

Судалгааны аргачлал

Судалгааны түүвэрлэлтэд 500 өрх, хувийн хэвшлийн 100 гаруй эрхлэгчдийг хамруулж урьдчилж туршсан анкетын асуулга болон ярилцлагын аргыг ашиглаж шуудан холбоо, эрүүл мэндийн байгууллага, орон сууцны захиргаа, хадгаламжийн банк, нийгмийн халамжийн байгууллага, татварын хэлтэс, замын цагдаа, гааль, шүүх, хотын захиргааны үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанарыг хэрэглэгчдээр үнэлүүлсэн байна.

Цаашид анхаарах зөвлөмж

Судалгааг үр дүнтэй болгох үүднээс анхаарвал зохих зөвлөмж гаргажээ. Үүнд:

- Хотын Засаг дарга, орон нутгийн төрийн албан хаагчдыг оролцуулах
- Төрийн бус байгууллагууд ялангуяа орон нутгийн төрийн бус байгууллагуудыг оролцуулж хамтран ажиллах
- үйлчилгээний чанарт хир өөрчлөлт гарсан эсэхийг дахин үнэлэхийн тулд харьцуулалтын судалгааг давтан хийх

ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ. ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

4.1 Дүгнэлт

Хэрэглэгчдээс Засгийн газрын үйлчилгээнд өгч буй үнэлгээ, тэдний сэтгэл ханамж хэр зэрэг байгааг хэрэглэгчдийн оролцоотойгоор үнэлж дүгнэснээр бодлого боловсруулагчид чухам аль хэсэгт юу доголдож байгаа, хаана зөв тогтвортой чанартай үйлчилгээ үзүүлж байгаа зэрэгтээ дүгнэлт хийж, цаашид үйлчилгээ сайжруулахад тус дөхөм болох юм.

Хэдийгээр судалгааны арга нь оролцооны аргын нэг хэлбэр учраас хялбар санагдаж болно. Гэвч Монголд дээрх байдлаар туршсан тохиолдол үгүй учраас бусад олон улсад дэлгэрч буй энэхүү аргыг туршиж олон нийтийн саналыг бодлого боловсруулагчдад хүргэх нь илүү өгөөжтэй байх болно.

Судалгааг зөвхөн иргэний нийгэм төдийгүй үйлчилгээг үзүүлэгч төрийн байгууллага өөрсдөө ч явуулах, захиалах боломж байна. Төр өөрөө өөрийгөө дүгнэснээс олон нийтээр үнэлүүлэх нь илүү ач холбогдолтой. Судалгааны аргыг олон нийтэд сайн танилцуулан турших боломж, чадавхи Монголд бий. Төрийн бус байгууллагууд болон иргэдийн хувьд судалгааг явуулах санхүүжилт хүндрэлтэй байх болно. Гэвч цаашид судалгааны үр дүнг ашиглаж сурсан тохиолдолд санхүүжилтийг шийдвэрлэх боломжуудыг эрэлхийлсээр байна.

4.2 Судалгааны аргыг Монголд турших

- Улсын төсвийн байгууллага, төрийн чиг үүрэгт хамаарах ажил үйлчилгээг бүтээгдэхүүний хэлбэрээр нийлүүлж, улсын төсөв болон орон нутгаас санхүүгийн дэмжлэг (санхүүжилт) авч байгаа төсвийн байгууллагуудын үйлчилгээний чанар хүртээмжийн талаар хэрэглэгчдээс судалгаа авч дүгнэж, цаашид бодлого боловсруулахад ашиглах;
- Судалгааг үндэсний хэмжээнд төдийгүй орон нутагт Төрийн бус байгууллагууд болон судалгааны бие даасан байгууллагууд иргэний нийгмийн оролцоотойгоор зохион байгуулах;
- Судалгаанд олон улсын байгууллагууд болон Засгийн газрын санхүүгийн дэмжлэг үзүүлэх;
- Судалгааны үр дүнг сурталчилах;

Ашигласан материалууд:

Philippines

Filipino Report Card on Pro-Poor Services

Environment and Social Development Sector Unit East Asia and Pacific Region, Document of the World Bank, May 30, 2001. Report No 22181-Ph

Фокус бүлгийн ярилцлага хийх ур чадвар эзэмшүүлэх гарын авлага

МУИС-ийн ЭЗС, Хүн амын сургалт судалгааны төв,

Монголын хүн ам ба хөгжил нийгэмлэг, Улаанбаатар 2002

Крисс Скотт, Ларс Мюллер

“Ядуурлын мониторинг” сургалтын материалууд, 2003 оны 8-р сар.

НҮБХХ, MAP-21 хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг дэмжих төсөл

“Оролцооны мониторинг ба үнэлгээ” гарын авлага, 2004 он, УБ

Ашиглаж болох Вэб хуудсууд:

<http://www.worldbank.org/participation/accountpoor.htm>

<http://www.asce.org/reportcard/>

http://www.icps.kiev.ua/projects/eng/peoples_voice

http://www.worldbank.org/wbi/B-SPAN/sub_peoples_voice.htm

<http://www.cmfinda.org/reportcard.htm>