

ТӨРИЙН УДИРДЛАГА - УЛС ТӨРИЙН ШИНЖЛЭХ УХААНЫ ОНОЛ, ҮЗЭЛ БАРИМТЛАЛ

ЦАР ТАХЛЫН НӨХЦӨЛ ДЭХ ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН КОММУНИКАЦИЙН МЕНЕЖМЕНТ

*Б. Долгор
Доктор (Ph. D.), профессор
Шинжлэх ухаан, технологийн их сургууль
Бизнесийн удирдлага, хүмүүнлэгийн сургууль
dolgor@must.edu.mn*

Хураангуй: Цар тахлын нөхцөлд төрийн байгууллага үйл ажиллагаа оновчтой зохион байгуулахад коммуникацийн арга технологийг хэрхэн ашиглаж хэрхэн зөв менежментээр ажиллах шаардлагатай болохыг онолын хийгээд практик ажиллагаанд тулгуурлан авч үзэхэд өгүүллийн зорилго чиглэгдсэн болно.

Түлхүүр үгс: Эрх зүйн орчин, хорио цээр, төрийн удирдлага, аюулгүй байдал, халдвар хамгаалал

I. УДИРТГАЛ ХЭСЭГ

Коммуникаци нь олон нийтийн харилцааг хөгжүүлэх, мэдээллийг солилцооны үр дүнд тулгуурлан оролцогчдын хамтын ажиллагааны хүрээг өргөжүүлэх үндсэн үйл ажиллагаа юм. Коммуникаци бусад үйл ажиллагаанаас ялгаатай тал нь тодорхой техник дээр төвлөрдөггүй бөгөөд нийгмийн хүчин зүйлд тулгуурладаг. Коммуникацийн менежмент нь 1990-ээд оноос дэлхий даяар эрчимтэй хөгжиж улс орнуудын нийгэм-эдийн засгийн өөрчлөлт, амьдралын эрчимжилт, хямралт нөхцөлд мэдээлэл харилцааг зохицуулдаг менежментийн ухаан дахь хэрэглээний салбар ухааны салбар болоод байна. Коммуникацийн менежмент үйл явц нь:

- Төлөвлөх, удирдах
- Зорилтот бүлгийг тодорхойлох, харилцааг хөгжүүлэх
- Стратегийг тодорхойлох
- Мэдээлэл дамжуулах, харилцааг зохион байгуулах
- Корпоратив соёлыг хөгжүүлэх
- Зөрчилдөөний нөхцөлд зөв харилцаа холбоог бий болгох
- Хямралын менежментийн ашиглан харилцааг эерэгжүүлэх зэрэг олон үйл ажиллагаанд оролцдог. Коммуникацийн менежмент бол тухайн байгууллага болон түүний хүрээлэн буй орчин хоорондын харилцааг удирдах онол, практик

бөгөөд энэ нь тухайн байгууллагад оновчтой байх харилцаа холбооны процессыг хэрэгжүүлэх дүр төрх, олон нийтийн санаа бодлыг бий болгох, хадгалах, тохиролцоонд хүргэх, хамтын ажиллагааг хөгжүүлэх, зөвшилцлийг бий болгоход оршино. Нөгөөтэйгүүр коммуникацийн менежмент нь харилцааны сувгуудыг тактикийн болон стратегийн зорилгоор ашиглахыг зорилго болгодог. Коммуникацийн менежмент нь хүмүүст шууд нөлөөлөхгүй байхыг чухалчилдаг. Коммуникацийн менежментийг зохион байгуулалттай холбоотойгоор төрийн байгууллагын, бизнесийн байгууллагын, иргэний нийгмийн байгууллагын коммуникацийн менежмент хэмээн ангилдаг.

Төрийн байгууллага дахь коммуникацийн менежмент нь байгууллагын удирдлагын багийн зүгээс нийгмийн гишүүдийн ярих, бичих, сонсох, харах мэдрэхүйд тулгуурлан тодорхой тэмдэгтийн систем, мэдээлэл харилцааны сувгуудыг ашиглан мэдээлэл солилцох процесст тулгаарлан хийгддэг үйл ажиллагаа юм. Төрийн байгууллага дахь коммуникаци дараах үүрэгтэй.

- Мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх, урьдчилсан мэдээ, мэдээлэл түгээх
- Тодорхой зорилгод хүрэхийн тулд мэдээллийн менежмент ашиглах
- Байгууллагын хооронд харилцан ойлголцол тогтоох, хямралын менежментийг ашиглах
- Мэдээлэлд тулгуурлан консалтинг хийх зэрэг болно.

Төрийн байгууллага дахь коммуникацийн менежмент нь хууль эрх зүйн хүрээнд байгууллагуудын гадаад коммуникацийг өргөжүүлэх замаар төрийн үйл ажиллагааны тасралгүй залгамж холбоог хөгжүүлэхэд чиглэгддэг. Коммуникацийн менежмент төрийн байгууллага нийгэмд дараах боломжийг олгоно.

- Байгууллагын үйл ажиллагааны стратегийг боловсруулах
- Багийг бүрдүүлэх, байгууллагын үнэт зүйлийг бий болгох
- Байгууллагын дотоод болон гадаад харилцааны сувгуудыг хөгжүүлэх.

II. ОНОЛ, АРГА ЗҮЙН ХЭСЭГ

XX зууны дунд үеэс өрнөдийн орнуудад “коммуникаци”, “коммуникацийн менежмент” хэмээх ойлголтуудыг төр, бизнес, иргэний нийгмийн байгууллагууд үйл ажиллагаандаа ихээхэн хэрэглэх болжээ. Коммуникаци нь “kommunikatio” буюу латины түгээмэл болгох, холбох, харилцах, санаа бодлоо солилцох гэсэн утга илэрхийлэх бөгөөд аливаа хамтын үйл ажиллагааны явцад хүмүүсийн харилцан үйлчлэлийн тодорхой хэлбэрийг илэрхийлдэг ойлголт юм. Нөгөөтэйгөөр “коммунис” буюу дамжуулдаг мэдээлэл нь “хамт олныг бий болгохыг хичээдэг” хэмээх утга гэж үздэг.

Судлаач D.P.Le Navte коммуникацийг “нийгмийн харилцааны үйл явц”, Америкийн социологич Чарльз Куль “Коммуникаци бол хүний харилцааны оршин тогтнох, хөгжих боломжтой механизм”, Г.П. Почепцов “аман болон аман бус хэлбэрээр хувиргах үйл явц”, Юрий Лотман коммуникацийн талаар бичихдээ “намайг-би”, “чамайг-чи” гэсэн утга зэргээр тайлбарласан бий. Дээрхээс үзвэл коммуникаци нь мэдээлэлд тулгаарласан харилцаа бөгөөд албан ба албан бус сувгаар мэдээлэл дамжуулах, солилцох замаар субъектууд тодорхой үйл ажиллагааг явуулж үр дүнд хүрэх явдал юм. Орчин үеийн нийгмийн харилцаанд уламжлалт (сонин, сэтгүүл, радио, телевиз, удирдлагын мэдээлэл, аман яриа) сувгуудаас хэд дахин илүү хурдаар мэдээллийг дамжуулах онлайн болон албан бус сувгууд үүсэн хөгжихийн хэрээр нийгмийн харилцаа ихээхэн төвөгтэй болж ирсэн. Өөрөөр хэлбэл мэдээллийн технологийн хөгжил дэвшил нь улсын орнуудын нөхцөл байдал, байгууллагын өөрчлөлт, хувь хүний асуудалд шууд нөлөөлөх болсноор нийгмийн харилцааг тогтсон онол үзэл баримтлалаар тайлбарлах, удирдах, захирдах боломж нь улам алдагдсаар байна. Иймээс коммуникацийг амжилттай удирдан зохион байгуулахын тулд коммуникаци бүрт тохирсон менежмент хийх өөрөөр хэлбэл коммуникацийн менежмент хэмээх ойлголт, ухагдахууныг онолыг болоод практикт талаас судалж удирдлагын үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлэх шаардлагатай бий болжээ. XIX зуунаас коммуникацийн менежментийн талаар:

- Леон Фестингертний диссонанс онол
- Англи хэлний танин мэдэхүйн диссонантын онол (1958)
- Ирвинг Хоффманы сэтгэгдэл удирдах онол (1959)
- Абрахам Эмерсоны нийгмийн солилцооны онол (1972)
- Теодор Ньюкомбийн харилцаа холбооны үйл ажиллагааны онол (1953)
- Перси Танненбаумийн конгрессын онол (1957) зэрэг үзэл баримтлалууд үүсэн олон шинжлэх ухааны заагт хөгжих болжээ.\

Коммуникацийн менежментийн онолууд нь ерөнхийдөө нэг талаас нийгмийн институциуд (төр, бизнесийн байгууллага, иргэний нийгмийн байгууллага) нөгөө талаас харилцааны төрлүүд түүнийг дамжуулах суваг, хүлээн авах үйл явц, арга хэрэгсэл, түвшинг судлагдахуунаа болгодог. Коммуникацийн менежмент:

1. Системчилсэн (субъектийн бодол санааны анализын тодорхой арга хэлбэр дээр үндэслэсэн)
2. Болзошгүй (объектын хувьсах хүчин зүйлийг оновчтой болгоход суурилсан) гэсэн хоёр хандлагатай байдаг.

Орчин үед коммуникацийн менежментийн талаар олон одорхойлолтыг гарчээ. Тухайлбал,

- Коммуникацийн менежмент гэдэг нь харилцаа холбооны сувгийг (жишээлбэл, хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, цуу яриа, ёс заншил гэх мэт) удирдах арга, зарчмуудын цогц юм.

- Коммуникацийн менежмент гэдэг нь мэдээлэл харилцааны сувгуудыг ашиглан хүний ухамсарт нөлөөлөх нарийн нийгмэл шинж чанар бүхий үйл явц.

-Коммуникацийн менежмент нь нийгмийн нэг тодорхой үзүүлэлт, тухайлбал дижитал харилцаа төдийгүй харилцан үйлчлэл бүхий онол, практикийн үр дүн, нийгмийн харилцан үйлчлэлийн систем бөгөөд менежментийн шинжлэх ухааны нэг чиглэл нийгмийн харилцааны бүхий л хүрээнд мэдээлэл харилцаанд суурилсан үйл ажиллагааг зохион байгуулахад чиглэсэн менежментийн бие даасан хэлбэр юм.

-Коммуникацийн менежментийн нь хоёр талын мэдээллийн урсгалын удирдсаны үндсэн дээр байгууллагын харилцааны стратегийг хэрэгжүүлэхэд чиглэгддэг.

Орчин үеийн коммуникацийн менежментийг засгийн газар (government resource), хүний нөөц (human resource), олон нийтийн харилцаа (public resource), хөрөнгө оруулагчид (investment resource), хэрэглэгчидтэй харилцах (communication resource), логистикийн болон дэд бүтэц (logistic resource), итгэлцлийн харилцаа (trust resource) зэрэг олон салбарын харилцаанд тулгуурлан зохион байгуулснаар үр дүнд хүрэх юм.

Ш. СУДАЛГААНЫ ХЭСЭГ

Монгол оронд цар тахлын нөхцөл байдал үүсээд багагүй хугацаа өнгөрч байна. Энэ цаг үед төрийн байгууллага ямар коммуникац хийж ямар менежментээр ажиллаж байна вэ? төрийн үйл ажиллагаа хэр оновчтой, зөв явагдаж байна, коммуникацийн арга технологийг хэрхэн ашиглаж байгаа нь судлаачид төдийгүй нийт иргэд олон нийтийг сонирхолыг татах боллоо. Корона буюу Титэм вирус нь анх 1960 онд илэрсэн бөгөөд сүүлийн 20 жилд олон нийтийн хамарсан 3 удаагийн дэгдэлт болсноос шинэ дэгдэлт нь 2019 оны 12 сарын сүүлээр БНХАУ-ын Хэбэй мужид илэрч 2019-н CoV гэж нэрлэсэн байна. Коронавирусын төрөл нь амьсгалын замын эд эсийг гэмтээж, уушгины хатгалгаа үүсгэдэг, урьд өмнө бүртгэгдэж байгаагүй бөгөөд 2020 оны 3 дугаар сарын 11-ний өдөр Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллагаас (ДЭМБ) COVID-19-н халдвар эпидеми буюу тахлын хүрээнээс хальж пандеми буюу цар тахлын хэмжээнд хүрснийг зарласан.

Цар тахал гэдэг нь тахал үүсгэж буй өвчний шинж, түүний эсрэг авах арга хэмжээ тодорхой бус, өвчний хамрах газар зүйн хүрээ тэлснийг илэрхийлсэн нэр томъёо ажээ. Монгол Улсад “COVID-19” халдварын анхны

тохиолдол 2020 оны 3-р сарын 10-нд бүртгэгдсэн билээ. Цар тахлын нөхцөлд төрийн байгууллага хэрхэн ажиллах ямар коммуникацийн үүргээ хэрхэн биелүүлж, коммуникацийн менежментийг хэрхэн ашиглаж байгааг эрх зүйн шинжилгээ, контент анализийн аргуудад тулгуурлан авч үзлээ.

Цар тахлын нөхцөлд төрөөс албан коммуникацийн сувгуудаар авч хэрэгжүүлэж буй арга хэмжээ нь бол хуулийн хүрээнд төрийн үйл ажиллагаа зохион байгуулах. МУИХ, Монгол улсын Засгийн газар, мэргэжлийн яам, хэрэгжүүлэгч агентлаг, төрийн үйлчилгээний байгууллагууд хямралт нөхцөл байдалд улс орны амьдралыг зохицуулах, иргэдийн эрх ашиг, эрүүл мэндэд чиглэсэн хууль, эрх зүйн баримт бичгүүдийг боловсруулан баталж түүний биелэлтэнд хяналт тавин ажиллах нь төрийн байгууллагын коммуникацийн чухал үүрэг юм. Төрийн хууль эрх зүйг зохицуулалтын нэг үндсэн зорилго бол иргэдийн эрүүл, аюулгүй байдлын сахин хангахад чиглэгддэг. Цар тахлын нөхцөлд байдлын хүрээнд хуулийн хүрээнд авч хэрэгжүүлсэн баримт бичигт шинжилгээ хийж үзвэл:

| № | Цар тахлын нөхцөл мөрдөж буй хууль, эрх зүйн баримт бичиг | Баримт бичиг дугаар, огноо | Хэрэгжилт үр дүнд хийсэн товч анализ |
|----|--|---|---|
| 1. | Улсын онцгой комиссын ажиллах журам | Монгол улсын ЗГ-ын 11 дүгээр тогтоолын хавсралт | Улсын онцгой комисс хуулийн дагуу 5 зүйлээс бүрдсэн журам нь цар тахлын нөхцөлд эрх зүйн нэг эх сурвалж болсон. |
| 2. | Дархлаажуулалтын тухай хууль | 2000-04-20 | Монгол улс өмнө нь батлагдсан хуультай байсан нь Цар тахлын нөхцөлд ажиллах давуу тал болсон. |
| 3. | Хилийн зарим боомтыг түр хаах, нэвтрэх хөдөлгөөнийг хязгаарлах тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №39. 2020.12.30 | Монгол улс, БНХАУ-ын хилийн агаарын зам, төмөр зам, авто замын бүх боомтоор тус улсын гуравдагч орны иргэдийг 2020.02.01-ээс 12.31-ний өдрийг дуустал нэвтрүүлэхгүй, зарим боомтуудыг хаав. |
| 4. | Бэлэн байдлын зэрэгт шилжүүлсэнтэй холбогдуулан авах зарим арга хэмжээний тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №10-39. 2020-02-13 | БНХАУ-аас эх орондоо ирэх хүсэлт гаргасан монгол иргэдийг зохион байгуулалттайгаар татан авав. Мөн БНХАУ руу гадаадын иргэдийг хилээр нэвтрүүлэв. |
| 5. | Коронавируст халдвар (сovid-19)-аас урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр боловсролын салбарт авч хэрэгжүүлэх зарим арга хэмжээний тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №139. 2020-04-15 | Бүх шатны боловсролын байгууллагын танхимын сургалтын үйл ажиллагааг 2020.09.01 хүртэл зогсоох, теле, цахим хичээл явуулах, ЕБС төгсөгчдөөс монгол хэлний шалгалт авахгүй байх зэрэг арга хэмжээ авав. |
| 6. | Коронавируст халдвар /ковид-19/-ын цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх, тэмцэх, нийгэм, эдийн засагт үзүүлэх сөрөг нөлөөллийг бууруулах тухай хууль | Монгол улсын хууль 2020-04-29 | Хуулийн зорилт нь коронавируст цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх, тэмцэх, мэндийг хамгаалах, тодорхой хязгаарлалт хийх, холбогдох шийдвэрийг шуурхай гаргах, нийгэмд үзүүлэх сөрөг нөлөөллийг бууруулахтай холбоотой харилцааг зохицуулна |
| 7. | Коронавируст халдвар /COVID-19/-ын цар тахлын үед иргэдийн эрүүл мэнд, орлогыг хамгаалах, ажлын байрыг хадгалах, эдийн засгийг идэвхжүүлэх багц арга хэмжээний тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №21. 2020-04-29 | Цар тахлын оношилгоо, оношлуур, эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмж, ариутгал, халдваргүйжүүлэлтийн бодис, амны хаалтыг импортоор оруулахад гаалийн болон нэмэгдсэн өртгийн албан татвараас чөлөөлөв. |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| 8. | Коронавируст халдвар (covid-19)-ын цар тахлын үед эдийн засгийг идэвхжүүлэх, иргэдийн амьжиргааг дэмжих нийгмийн хамгааллын зарим арга хэмжээний тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №167. 2020-05-06 | Иргэдийн эрүүл мэндийг хамгаалах, иргэдийн орлогыг хамгаалах, ажлын байрыг хадгалах, эдийн засгийг идэвхжүүлэх 4 чиглэлээр арга хэмжээ авсан. |
| 9. | Коронавируст халдвар (covid-19)-ын цар тахлын үед төсвийн зохицуулалт хийх зарим арга хэмжээний тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №168. 2020-05-06 | Олон нийтийг хамарсан зарим үйл ажиллагаа, бүтээн байгуулалт, хөрөнгө оруулалтын зарим төсөл, арга хэмжээг хязгаарласан, зогсоосонтой холбогдуулан 6 арга хэмжээний хүрээнд санхүүжилт, зардлын хэмнэлт горимоор ажиллах төсвийн зохицуулалт хийв. |
| 10. | “Монгол Улсын Их Хурлын 2020 оны ээлжит сонгууль зохион байгуулах үйл ажиллагааны явцад коронавируст халдвар (ковид-19)-ын цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх журам” | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №188. 2020-05-27 | МУИХ-ын 2020 оны ээлжит сонгуулийг зохион байгуулах үйл ажиллагааны явцад коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ын цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх, хяналт тавихтай холбоотой үүсэх харилцааг зохицуулна. |
| 11. | Ковид-19 цар тахлын оношилгоо, эмчилгээнд хэрэглэх "оношлуур, эмнэлгийн хэрэгсэл, эм эмнэлгийн тоног төхөөрөмж, ариутгал, халдваргүйжүүлэлтийн бодис"-ын жагсаалт | Монгол улсын ЗГ-ын 2020 оны №132 тогтоолын хавсралт | Оношлуур, эм, эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмж, халдваргүйжүүлэлтийн бодис зэрэг нийт 78 төрлийн барааг гаалийн болон нэмэгдсэн өртгийн албан татварын чөлөөлөв. |
| 12. | Халдвараас урьдчилан сэргийлэх талаар авах арга хэмжээний тухай | Монгол улсын ЗГ-ын № 171 тогтоолын хавсралт 2020-11-04 | Коронавируст цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх зорилгоор Шинэ жилийн баярыг нийтээр тэмдэглэхийг хязгаарлав. |
| 13. | Коронавируст халдвар /КОВИД-19/-ын цар тахлын үед хадгаламж, зээлийн хоршоодод авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээний тухай | Санхүүгийн Зохицуулах хорооны тогтоол №1023. 2020-12-23 | 2021 оны 7-р сарын 01 хүртэл зохицуулалт хийх тодорхой албан тушаалтанд даалгав. |
| 14. | Онцгой байдлын асуудал эрхэлсэн байгууллагын Коронавируст халдвар (ковид-19)-ын цар тахалтай Тэмцэх хариу арга хэмжээний төлөвлөгөө | ОБЕГ даргын тушаал А/306. 2020-12-28 | Цар тахлын нөхцөлд хариу арга хэмжээ авах асуудлын авч хэрэгжүүлэв. |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 15. | Хилийн боомтын талаар авах арга хэмжээний тухай тогтоол /2020.12.30/ | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №239. 2 020-12-30 | Зорчигч тэвэрлэх хөдөлгөөний 2021.03.31 хүртэл хязгаарлав. |
| 16. | Халдаар хамгааллын дэглэм ажлын хариуцлагыг өндөржүүлэх тухай | УОК албан даалгавар 2021-01-01 | Зай барих, цэвэрлэгээ үйлчилгээг сайжруулах, QR үүсгэх зэрэг арга хэмжээ авав. |
| 17. | Бүх нийтийн бэлэн байдлын зэрэгт шилжүүлэх хугацааг сунгах тухай тогтоол | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №01. 2021-01-04 | Нийслэлд зорчих хөдөлгөөний хязгаарлах хугацааг сунгав |
| 18. | Коронавируст халдвар /ковид-19/-ын цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх, тэмцэх, нийгэм, эдийн засагт үзүүлэх сөрөг нөлөөллийг бууруулах тухай хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах тухай хуулийг дагаж мөрдөх журмын тухай хууль | Монгол улсын хууль 2021-01-29 | Коронавируст халдвар /ковид-19/-ын цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх, тэмцэх, нийгэм, эдийн засагт үзүүлэх сөрөг нөлөөллийг бууруулах тухай хууль 2020-04-29-нд баталсан хуульд нэмэлт өөрчлөлт оруулав |
| 19. | Хилийн Алтанбулаг боомтын талаар авах арга хэмжээний тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №03. 2021-01-13 | Цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх, тэмцэх тухай хуулийн хүрээнд Алтанбулаг авто замын боомтын хөдөлгөөнийг 2021-02-01 хүртэл түр зогсоов. |
| 20. | Эрсдэлийн мэдээлэл харилцааны Түр хороо байгуулах тухай /Коронавируст халвар (КОВИД-19)-ын цар тахлын үеийн нийгэм, эдийн засагт үзүүлэх сөрөг нөлөөллийг бууруулах/ | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №29. 2021-02-10 | Цар тахалтай холбоотой буруу ташаа мэдээлэл тараахгүй байх зэрэгтэй холбогдуулж мэдээллийн нэгдсэн сан байгуулав. |
| 21. | Хөрөнгө гаргах тухай /Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ын цар тахалтай тэмцэх үйл ажиллагаанд/ | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №40. 2021-02-17 | Цар тахалтай холбоотой зардалд 3,877,783,200 төгрөг, улсын нөөцөөс гаргах материалд 2,589,146, иргэдээс ирсэн хандив, хүмүүнлэгийн тусламж 163,770,000 төгрөг төсөвлөв. |
| 22. | “Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ын тархалтын түвшинг тогтоож, төрийн байгууллага, хүн, хуулийн этгээдийн үйл ажиллагааг зохицуулах түр журам” | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №45. (хавсралт) 2021-02-21 | Халдвар тархалтын түвшинг (ногоон, шар, улбар шар, улаан) тогтоов. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны горим шинэчлэн батлав. |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 23. | Коронавируст халдвараас сэргийлэх арга хэмжээг зохион байгуулах түр журам | 2021-02-22 Улсын онцгой комисс даргын 18 дугаар тушаалын хавсралт | 14 бүлэг бүхий журмаар цар тахлын нөхцөл дэх нийгмийн харилцааг зохицуулсан. |
| 24. | Хот хоорондын зорчигч тээвэрлэлтийг зохицуулах түр журам | УОК даргын тушаал №21. 2021-02-28 | Хот хоорондын зорчигчдын тээвэрлэлтийг зохицуулах 5 хэсэг бүхий түр журмыг хэрэгжүүлэв. |
| 25. | Коронавируст халдварын тархалтыг хумих хариу арга хэмжээг сайжруулах, халдвар хамгааллын дэглэм, ажлын хариуцлагыг өндөржүүлэх тухай | Улсын онцгой комиссын албан даалгавар | “Нэг хаалга-Нэг шинжилгээ”-ний хүрээнд халдвар тархах эрсдлийг хумих ажил шинэчилж мэдээллийн нэгдсэн системтэй боллоо. |
| 26. | Монгол Улсад “КОВИД-19” цар тахлаас сэргийлэх дархлаажуулалтын аяныг эхлүүлэв | Монгол улсын ЗГ, ДЭМБ-ын хамтарсан мэдээлэл. 2021-02-23 | БНЭУ--ын Сэрүм институтэд үйлдвэрлэсэн, ДЭМБ-аас яаралтай горимоор ашиглахыг зөвшөөрсөн, улсын эмийн бүртгэлд бүртгэсэн “АстраЗенека-Оксфорд” вакцины эхний 150 мянган тунг хүлээн авлаа. |
| 27. | Бүх нийтийн бэлэн байдлын зэрэгт шилжүүлэх. Монгол улсын ЗГ-ын тогтоолууд | №62. 2020-02-10 №27 2021-02-10 № 93. 2021-04-08 № 104. 202-04-23 | 2021-04-10-наас 2021-05-08 хүртэл гамшгаас хамгаалах бүх нийтийн бэлэн байдлын зэрэгт шилжүүлэх арга хэмжээ авав. |
| 28. | Коронавируст халдвар /ковид-19/-ын цар тахлын үед монгол улсын иргэдэд мөнгөн дэмжлэг олгох тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №93. 2021-04-08 | Монгол Улсын иргэн бүрт 300,000 төгрөгийн мөнгөн дэмжлэгийг нэг удаа олгов. |
| 30. | Гамшгаас хамгаалах, өндөржүүлсэн бэлэн байдлын зэрэгт шилжүүлэх тухай | Монгол улсын ЗГ-ын тогтоол №115. 2021-05-05 | 2021-05-8-наас 06-02 хүртэл өндөржүүлсэн бэлэн байдлыг улбар шар түвшинд шилжүүлэв. МУЕ-ын ээлжит сонгууль зохион байгуулах цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх журмыг боловсруулахыг УОК-ын дарга, СЕХ-ны дарга нарт зөвлөв. |

ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН КОММУНИКАЦИЙН МЕНЕЖМЕНТИЙН ХҮРЭЭНД
 НЬ КОРОНАВИРУСТ ХАЛДВАР /КОВИД-19/-ЫН ЦАР ТАХЛЫН НӨХЦӨЛД 2020 ОНЫ 1-Р
 САРААС ЭХЛЭН ДЭЭРХ ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙН БАРИМТ БИЧИГТ ҮНДЭСЛЭН ОЛОН АРГА
 ХЭМЖЭЭГ АВЧ ХЭРЭГЖҮҮЛЖ БАЙНА.

Зураглал 1



Зураглал 2



Зураглал 3





Төрийн байгууллагаас Коронавируст халдварт (КОВИД-19)-цар талын нөхцөлд 2020 оны 11 дүгээр сарын 1-нээс 2021 оны 7 дугаар сарын 1 хүртэл авч хэрэгжүүлж буй төрийн коммуникацийг хураангуйлан авч үзвэл:

- НДШ төлөөгүй төрийн болон орон нутгийн өмчит, түүний оролцоотой хуулийн этгээдээс бусад аж ахуйн нэгж байгууллагыг алданги торгуулиас чөлөөлөх
- Иргэдийн амьжиргааг дэмжих зорилгоор 18 хүртэлх насны хүүхэд бүрт сар бүр олгох 100 мянган төгрөг болон нийгмийн халамжийн бусад тэтгэвэр тэтгэмж, тусламж үйлчилгээг иргэдэд түргэн шуурхай, бөөгнөрөл үүсгэхгүй олгох

- Албан татвар төлөгчийн хуулийн дагуу ногдуулан тайлагнасан төлбөл зохих татварыг хууль заасан хугацаанд төлөөгүй тохиолдолд, уг хугацаанд ногдуулах татварын алданги, торгуулиас чөлөөлөх
- 2021 оны 7-р сарын 1 хүртэл худалдааны төв болон үйлдвэр, үйлчилгээ, хувийн сургууль, цэцэрлэг, хүүхэд харах үйлчилгээний зориулалтаар байр, талбай түрээсэлсэн албан татвар төлөгч түрээсийн төлбөрөө бууруулсан нь баримтаар нотлогдсон тохиолдолд, хувь хэмжээгээр түрээсийн орлогод ногдуулах ААНОАТ-аас хөнгөлнө.
- Хүнсний салбарт ажиллаж байгаа аж ахуйн нэгжийн хамтарсан шуурхай ажлын баг байгуулж ЭМЯ-наас гаргасан халдвар хамгааллын шаардлагыг хангуулж хүнсний бараа бүтээгдэхүүний үйлдвэрлэл, савлалт, хүргэлт, тараалт, борлуулалтын үйлчилгээг хэвийн явуулах арга хэмжээ авах
- Төрөөс хэрэгжүүлж байгаа ипотекийн хөнгөлөлттэй зээлийг 7-р сарын 1 хүртэл үндсэн болон хүүгийн төлбөрийг зээлдэгчийн хүсэлтэд үндэслэн хойшлуулах,
- ББСБ, Хадгаламж зээлийн хоршооноос иргэн, аж ахуйн нэгжид олгосон зээлийн үндсэн болон хүүгийн төлбөрийг хойшлуулах хүсэлтийг зээлдэгчийн төлбөрийн чадварт нийцүүлэн гэрээний нөхцөлд өөрчлөлт оруулж хугацааг сунгахтай холбоотой зохицуулалт хийх
- 2021 оныг дуустал цар тахлын оношилгоо, эмчилгээнд хэрэглэх зорилгоор импортоор оруулж ирж буй оношлуур, эм эмнэлгийн хэрэгсэл, тоног төхөөрөмж, ариутгал халдваргүйтгэлийн бодис, амны хаалтыг импортын гаалийн болон НӨАТ-аас чөлөөлөх
- Татвар, гаалийн байгууллагын цахим шинэчлэлийг эрчимжүүлж гаалийн бүрдүүлэлт хийх, татварын тайлан гаргах иргэдэд үйлчлэх үйл ажиллагааг цахимжуулах
- Татварын өртэй татвар төлөгч нь бараа, ажил, үйлчилгээний төлбөрийн авлага бусад татварын илүү төлөлттэй тохиолдолд татвар төлөгчийн хүсэлтээр татварын өрийг тухай бүр суутган тооцож ажиллах
- Зээлийн батлан даалтын сангийн үйл ажиллагааг хууль тогтоомжид нийцүүлэн бизнесийг сэргээхэд чиглүүлэх, тус сангийн үйл ажиллагааг идэвхжүүлэх
- Төсвийн болон төрийн байгууллага, төрийн болон төрийн өмчит аж ахуйн нэгжид ажил үйлчилгээ үзүүлсэн, бараа нийлүүлсэн этгээдийн төлбөрийг түргэн шуурхай барагдуулах
- Бүх нийтийн бэлэн байдалд шилжсэнтэй холбогдуулан төсвийн орлогын бүрдэлттэй уялдуулан төсвийг хэмнэлтийн горимд үргэлжлүүлж цалин тэтгэврээс бусад зардлыг эрэмбэ тогтоож санхүүжүүлэх арга хэмжээ авах

IV. ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ

Төрийн албан ёсны коммуникацийн хоёр дахь чухал үүрэг бол иргэдийг үнэн зөв, бодит, эх сурвалжид тулгуурласан мэдээллээр хангах явдал юм. Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хуулийн хүрээнд (2011 оны 6 дугаар сарын 16-ны өдөр) төрийн зүгээс иргэдэд хүрч буй мэдээлэл нь тогтмол байх, хүртээмжтэй байх, эргэх холбоотой байх, тэгш оролцоог хангах, хууль тогтоомжийн хүрээнд байх зарчимд тулгуурлан мэдээлэл нь МҮОНРТ болон арилжааны сувгууд, орон нутгийн телевизийн сувгууд, FM радио, интернетийн сувгууд болон байгууллагын веб сайтууд, инстграмм, твитер, фейсбүк, баннер болон өдөр тутмын сонин, сэтгүүл, сурталчилгааны хэвлэмэл хуудсууд, зар сурталчилгааны самбарууд, тусгай дугаарын утас зэрэг нь мэдллийн иргэдэд түгээх үүрэгтэй бөгөөд үүний дотор ЭМЯ, ХӨСҮТ-ийн эмч, мэргэжилтнүүдийн өдөр тутам 11 цагаас зохион байгуулдаг хэвлэлийн бага хурал нь өргөжиж 2021 оноос эхлэн Засгийн газрын хэвлэл мэдээлийн албаны үйл ажиллагааны хүрээнд Коронавируст халдвар (COVID-19) талаар шуурхай, бодит мэдээллийг жилийн хугацаанд иргэдэд хүргэж буй мэдээлийн бодит бөгөөд хамгийн шуурхай суваг болоод байна.

Үүнээс гадна төрийн болон засгийн тэргүүн, Засгийн газар, УОК, НОК салбарын сайдууд болон тухайн чиглэлээр албан үүрэг гүйцэтгэж буй удирдах ажилтнуудын оролцсон шууд нэвтрүүлэгүүд ярилцлага, хийсэн мэдээлэл, эрдэмтэн судлаачдын судалгааны тайлан, таамаглал, дүгнэлт зэрэг нь коронавируст халдвар талаар дэлгэрэнгүй мэдээллийг олон нийтэд өгч буй нь иргэдийн талархлыг хүлээж байгаа боловч зөрүүтэй мэдээлэл хүргэх, мэдээллийн давхардал гаргах, мэдээллийн төөрөгдөлд хүргэх, ач холбогдолгүй мэдээллээр булаах, үндсэн асуудлаасаа хазайх, асуултнаас бултах зэрэг нөхцөл байдал өнгөрсөн хугацаанд цөөнгүй үүсэж байсан болно. Коронавируст нөхцлийн үе дэх төрийн байгууллагын коммуникац нь дараах үйл ажиллагаагаар илэрч гарах шаардлагатай.

- Дэлхий дахины анагаахын шинжлэх ухааны ололтыг ашиглах
- Хөрш улсууд болон дэлхий ертөнцтэй нээлттэй харилцах
- Эдийн засгийн хямралыг зөв тооцох, хямралаас урьдчилан сэргийлэх
- Зарим улс орны шилдэг сайн туршлагын судлах, хэрэгжүүлэх
- Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх
- Оновчтой шийдвэр гаргах
- Шуурхай ажиллах
- Төрийн үйлчилгээг хүртээмжтэй байдлыг хангах
- Удирдлагын босоо тогтолцооны давуу талыг ашиглах
- Нэгдсэн удирдлагын дор ажиллах

- Мэдээллийг түргэн шуурхай, цаг тухайд нь өгөх
 - Онлайн орон зайг ашиглах
 - Төр хүнсний хангамж болон аюулгүй байдлыг найдвартай барих
 - Төрийн албанд сахилга бат хариуцлагын чанд баримтлах
 - Гадаадын болон дотоодын хандив, тусламжийг зөв зохистой зарцуулах
 - Нийгмийн сэтгэл зүйн тогтвортой байдлыг хадгалах
 - Түрээс, зээлийн хөнгөлөлт үзүүлэх замаар бизнес эрхлэгчдийн дэмжих
 - Удирдлагын тогтвортой байдлын хангах
 - Иргэдийн мэдэх эрхийг хангах
- Төрийн байгууллага дахь коммуникацийн менежментийн зохион байгуулалт

Зураг1



Мэдээллийг илгээгч

Засгийн газар, Улсын онцгой комисс, Эрүүл мэндийн яам, Гадаад хэргийн яам, салбарын сайд нар, Дэлхийн эрүүл мэндийн байгууллага түүний суурин төлөөлөгчид, ХӨСҮТ, эмнэлэгийн удирдлага, мэргэжилтнүүд, судлаачид, эмч эмнэлгийн ажилтнууд....



Мэдээлэх үйл

МУИХ -аас баталсан хууль тогтоомж, Засгийн газрын хуралдааны шийдвэр, УОК-ын шийдвэр, ЭМЯ-ны сайдын тушаал, Эмнэлэгийн байгууллын дүгнэлт, шинжилгээний албан ёсны хариу зэргийг шуурхай дамжуулах эрх баригчдын мэдээлэл, хэвлэлийн бага хурал, асуулгад өгөх хариу.....



Мэдээллийн суваг

МҮОНРТ болон арилжааны сувгууд, орон нутгийн телевизийн сувгууд, FM радио, интернетийн сувгууд болон байгууллагын веб сайтууд, инстаграм, твиттер, фейсбүк, өдөр тутмын сонин, сэтгүүл, сурталчилгааны хэвлэмэл хуудсууд, зар сурталчилгааны самбарууд, тусгай дугаарын утас



Мэдээллийг хүлээн авагч

Иргэд олон нийт, эмч эмнэлгийн ажилтнууд, халдвар авсан өвчтөнүүд тэдний ойрын болон хавьтагчид, гадаадаас ирсэн иргэд, тэдний гэр бүлийнхэн, гэрийн тусгаарлалтан буй иргэд....

V. ДҮГНЭЛТ

Нийтийг хамарсан цар тахлын нөхцөлд төрийн байгууллагын коммуникаци дараах гурван үүрэгтэй ажиллахшаардлагатай байдаг.

1. Удирдлагын шийдвэр боловсруулах үйл явцын уялдааг хангах
2. Бодит байдал тулгуурлсан мэдээллийг богино хугацаанд оновчтой түгээх
3. Олон нийтийн тайван байдлыг хангах үүднээс мэдээллийн харилцааг зохицуулах

Уг судалгаагаар төрийн байгууллагууд цар тахлын нөхцөлд ямар арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэн ямар менежментээр ажиллаж, ямар үр дүнд хүрч буйгааг ОНМХ-д тулгуурлан контент анализын аргаар хийсэн өөрийн судалгаанд тулгуурлан дараах дүгнэлтийг хийж буй болно.

1. Цар тахлын нөхцөл дахь төрөөс баримтлах бодлого түүний дотор хууль эрх зүйн шинэчлэлийн хүрээнд 30 гаруй баримт бичиг баталж боловсруулан мөрдөж иржээ.

2. Мэдээллийн шуурхай, бодит нөхцлийг нөхцөл байдлыг хангах үүднээс улс орон даяар “шуурхай мэдээлэл”-ийг телевизийн 60 гаруй 480 гаруй өдөр 10-15 минутын хугацаатайр 2-3 удаагийн давтамжтай Монголын үндэсний радио телевиз болон FM радиогоор тогтмол мэдээлэл хүргэж ирсэн байна.

3. Төрийн болон засгийн газрын тэргүүн, ЭМЯ, ГХЯ, МИАТ, ХӨСҮТ, УОК, НОК-ын удирдлага, аймаг сумдын онцгой комисс байгуулагдаж цар тахлын мэдээллийг цаг тухайд нь өгч шуурхай ажиллаж боломжит арга хэмжээ авч ирсэн хэдий ч мэдээллийн зөрүүтэй байдал гарч байсан.

4. Төрөөс 10 гаруй хөнгөлөлт, дэмжлэг үзүүлж байна. Үүнд, нийгмийн даатгалын шимтгэлээс компани болон иргэдийг чөлөөлөх, иргэдийн ипотикийн зээлийн хугацааг сунгах, хүүхэд бүрт 100,000 төгрөг олгох, ус, цахилгаан, дулааны төлбөрийг тэглэх, 136 нэр төрлийн ерөнхий нэршлийн, 522 нэр төрлийн худалдааны нэршлийн эмийг 30-70 хувь хөнгөлөх, эм бичих хугацаанд хязгаар тавихгүй байх, хатуу хөл хорио нөхцөлд иргэн бүрт 300000 төгрөг олгох, вакцины 2 дахь тунг хийлгэсэн иргэдэд 50000 төгрөгийн зорилтот дэмжлэн үзүүлэх зэрэг олон арван ажлыг нөхцөл байдал тулгуурлан хийж байна.

5. Цар тахлын нөхцөлд Монгол улсын ерөнхий сайдаас авч хэрэгжүүлэхийг үүрэг болгосон. Үүнд цар тахлыг богино хугацаанд даван туулах төлөвлөгөө, эдийн засгаа сэргээх төлөвлөгөө, дундаж давхаргыг дэмжих үндэсний шинэ тогтолцоог бий болгох, шударга ёс-цахим засаглал тогтоох дараах 4 зорилтыг дэвшүүлээд байна.

Гэвч дэлхий нийтийн хэмжээнд үүсээд байгаа уг цар тахлын нөхцөл байдалд манай төрийн байгууллагууд бусад улс орнуудын адил дотоодод халдвар хамгааллын дэглэмийн баримтлан ажиллаж байгаа хэдий ч иргэд, олон нийт, судлаачдын зүгээс дараах байдалд анхаарах шаардлагатай байгааг анхааруулж байна.

1. Цар тахал гарсанаас хойш дотооддоо халдвар алдаагүй цөөн орны тоонд багтаж хил гаалийн хяналт, гадаадаас иргэдээ татан авахад зөв менежментээр ажилласан хэдий ч халдвар орж ирсэн тохиолдолд авах арга хэмжээний хувьд тооцоолол дутмаг, менежмент муутай байсан нь өнгөрсөн хугацаанд ажиглагдаж байна.

2. Удирдлагын зөрүүтэй шийдвэр, эрх мэдлийн хуваарилалт, мэдээллийн зөрүүтэй байдал, төрийн албан хаагчдын ажил үүргийн давхардал зэрэгт тулгамдсан асуудлууд байсаар байна.

3. Гүйцэтгэх шатандаа хариуцлага, сахилга батгүй байдал үүссэн, хорио цээрийн дэглэмийг зөрчсөн зэрэг нь дотоодын халдварыг тогтоон барихад төвөгтэй болж байна.

4. Иргэд олон нийтийн дундах “ханасан мэдлээлэл” нь гарцаагүй бий болох цар тахлаас урьчилан сэргийлэх менежмент болж чадаагүйгээр үл барам “мэдээлэлд бялуурсан олон нийт”-ийг бий болгожээ.

Аливаа улс орны хувьд цар тахлын нөхцөл дэх төрийн бодлого түүний хэрэгжилт нь ард нийтийн эрх ашигт нийцсэн тавьсан зорилгодоо хүрэхийн тулд хүний болон материаллаг нөөцийг төлөвлөх, ашиглах, зохион байгуулах, хяналт тавихад туулгуурласан менежментийн цогц арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэхэд чиглэгдэх учиртай билээ.

НОМ ЗҮЙ

1. *Мэдээлэл харилцааны менежмент. Зверянцов М.И. УБ., 2003*
2. *Олон нийттэй харилцах ажил ШУТИС. УБ., 2013*
3. *Олон нийтийн харилцааны үндэс Долгор. Б. УБ., 2009*
4. *Төрийн албаны манлайллын өөрчлөлт Өлзийбаяр. В. УБ., 2009*
5. *Төрийн удирдлага ШУТИС. УБ., 2019*
6. *Allan Thain's Management of communications 2006*
7. *Katherine Miller Organizational Communication 2013*
8. <https://www.meti.go.jp/covid-19/index.html>
9. <https://www.legalinfo.mn/la>
10. <https://www.mhlw.go.jp/>