

ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХАРААНЫ БЭРХШЭЭЛТЭЙ ИРГЭДЭД ХҮРГЭХ НЬ

Ч. Даариймаа

Докторант

*Шинжлэх ухаан, технологийн их сургууль. Бизнесийн удирдлага,
хүмүүнлэгийн сургууль*

Chdaariimaa@must.edu.mn

Б. Долгор

Доктор (Ph. D.), профессор

*Шинжлэх ухаан, технологийн их сургууль. Бизнесийн удирдлага,
хүмүүнлэгийн сургууль*

Dolgor@must.edu.mn

Хураангуй: Төрийн үйлчилгээг цахимжуулснаар хүртээмжтэй, нээлттэй, үр ашигтай, шударга, ил тод байдал үзүүлэлт нэмэгдэж, төрийн албан хаагчдын ачаалал буурч, иргэдэд учирч байгаа хүндрэлүүд багасч байгаа нь цахим засаглалыг хэрэгжүүлж буй зарим улс орнуудын туршлагаас ажиглагдаж байна. Харааны бэрхшээлтэй иргэдийн эрхийг хангах, тэдэнд тулгарч буй асуудлуудыг шийдвэрлэх, нийгмийн зүгээс гарч буй сөрөг хандлагыг өөрчлөх, тэднийг нийгэмшүүлэх замаар идэвхтэй бие хүн болгон хөгжүүлэхэд төрийн цахим үйлчилгээг түүний тоо, төрөл, хэлбэр агуулгыг байнга шинэчлэн сайжруулах нь хүмүүнлэг төрийн бодлогын салшгүй хэсэг билээ. Судалгаанд мэдээллийн хоёрдогч эх үүсвэрийг ашиглан харааны бэрхшээлтэй иргэн төрийн цахим үйлчилгээг хүртэж буй өнөөгийн байдлыг судлан тодорхойлж, төрийн үйлчилгээг зорилтот бүлэгт оновчтой хүргэх арга замыг боловсруулахад ажлын агуулга чиглэгдэнэ.

Түлхүүр үгс: Төрийн үйлчилгээ, харааны бэрхшээлтэй иргэн, цахим технологи

УДИРТГАЛ

Монгол улсад төрийн захиргааны байгууллагад хандан үйлчилгээ авах иргэдийн тоо жилээс жилд өсөн нэмэгдэж байгаатай холбогдуулан төрийн цахим үйлчилгээг хэрхэн түргэн шуурхай иргэн бүрт хүртээмжтэй үзүүлэх асуудалд засгийн газар ихээхэн анхаарал хандуулах болжээ. Орчин үед иргэд өөрийн амьдарч буй хамгийн ойрхон байгууллага, үйлчилгээний төвөөс дэвшилтэт технологийг ашиглан төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр шуурхай авахын зэрэгцээ яам, агентлаг, төрийн байгууллагууд ийм төрлийн үйлчилгээ үзүүлж хүний нөөцийн зардлыг бууруулж байна.

Төрийн байгууллагын үйлчилгээг цахим системд шилжүүлснээр нээлттэй, үр ашигтай, шударга, ил тод байдал нэмэгдэж, ажиллагсдын

ажлын ачаалал хөнгөрч, иргэдэд учирч байгаа хүндрэлүүд багасаж байгааг гадаад орнуудын туршлага болон судалгаанаас харах боломжтой [1].

Энэ чиглэлээр олон улс орон инновацид суурилсан ухаалаг шийдлүүдийг үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлж иргэдэд илүү ойр, чирэгдэл багатай үйлчилгээнүүдийг нэвтрүүлсээр байна.

Монгол улсын хувьд төрөөс давхардсан тоогоор 262 төрлийн үйлчилгээг иргэдэд хүргэж байна гэсэн тойм байдаг. Төрийн үйлчилгээг хүртэхийн тулд иргэд хангалттай мэдээлэлтэй байх шаардлагатай ба өнөө үед иргэд мэдээллийг олж авахын тулд захиргааны байгууллагууд, интернет, телевиз, радио, ном, сонин, сэтгүүл зэрэг эх сурвалжуудыг ашиглаж байна [6].

Сүүлийн жилүүдэд “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “ТҮЦ машин”, “Иргэд хүлээн авах төв”, төрийн үйлчилгээний портал сайтууд зэрэг цахим үйлчилгээний шинэ хэлбэрүүдээр иргэд төрийн үйлчилгээг хүлээн авч байна.

Төрийн цахим үйлчилгээг иргэн бүрт хүртээмжтэй хүргэхдээ хүн амын дунд багагүй хувийг эзэлдэг харааны бэрхшээлтэй иргэдийг ч адил тэгш анхаарах ёстой.

Жил ирэх тусам тэдний тоо нэмэгдэж байгаа нь энэ бүлгийн хүмүүст төр засаг анхаарах, мөн төрийн үйлчилгээг авахад тулгамдаж буй асуудлыг нь тодорхойлж шаардлагатай төрийн бодлого, хөтөлбөр боловсруулж, тэдэнд зориулсан арга хэмжээг авахдаа тусгайлан технологийн дэмжлэг үзүүлэх хэрэгтэй.

Хэрэгцээтэй үйлчилгээг хүссэн үед нь үзүүлснээр нийгмээс өөрсдийгөө тусгаарлахгүй, хөгжил дэвшлийг мэдрэх боломжийг олгох бөгөөд энэ нь өөрөө сайн засаглалыг бэхжүүлэх нэг арга зам болох юм.

2018 онд “Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийг хангахад төр, төрийн бус байгууллагын түншлэлийг бэхжүүлэх нь” үндэсний чуулганд оролцогчид харааны бэрхшээлтэй иргэд рүү чиглэсэн үйлчилгээний хүртээмжтэй орчинг төрөөс бий болгох шаардлагатайг тодорхойлсон нь тэдгээр иргэд төрийн үйлчилгээг өөрсдөө бие даан авах ээлтэй нөхцлийг бүрдүүлэхэд төрийн оролцоо чухал байгааг төр засагт хандан илэрхийлсэн хэрэг билээ. Төрөөс тухайн иргэдэд анхаарсан төрөл бүрийн арга хэмжээ авч байгаа хэдий ч амьдрал дээр тэр болгон бүрэн хэрэгжихгүй саад тотгортой учирсаар байна [13].

Уг судалгааны ажилд баримт бичиг судлах буюу хоёрдогч мэдээллийн эх сурвалжид тулгуурлан дүгнэлт хийхээс гадна, харааны бэрхшээлтэй иргэдийн төлөө үйл ажиллагаа явуулдаг “Монголын Хараагүйчүүдийн Холбоо”, “Төв аймгийн хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн холбоо”, “Хараагүй Хүмүүсийн Хөдөлмөр Сургалтын Үйлдвэр”, “Бест массаж” зэрэг мэргэжлийн байгууллагуудын ажилтангуудтай ярилцлага хийн кейс

цуглуулж, мөн харааны бэрхшээлтэй иргэдээс авсан асуулгын үр дүнд төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр хүргэж байгаа өнөөгийн байдлыг тодорхойлж, тэдэнд зориулсан цахим үйлчилгээний сэтгэл ханамжинд үнэлгээ хийх загварыг тодорхойлж, цаашид хэрхэн оновчтой хэлбэрээр цахим үйлчилгээг хүргэх арга замыг эрэлхийлэн судалж, шаардлагатай технологийн загварыг боловсрууллаа.

ОНОЛ, АРГА ЗҮЙН ХЭСЭГ

ТӨРИЙН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭ, ТҮҮНИЙ ҮЗЭЛ БАРИМТЛАЛ ЧИГ ХАНДЛАГА:

Цахим засаглал (*E-Governance*) буюу “Засаглалыг цахимжуулах”, түүнчлэн “Цахим засаг” буюу “Төрийг цахимжуулах” (*E-Government*) тухай ойлголтууд нь хоорондоо ойр мэт боловч тодорхой ялгаа бий.

“Засаглалыг цахимжуулах” нь төрийн үйлчилгээг нийтэд хүргэх, мэдээлэл солилцох бие даасан системүүдийг нэгтгэх, нийт төрийн байгууллагуудын хүрээнд захиргааны ажлын болон тэдгээрийн харилцан уялдааг зохицуулахад мэдээлэл харилцаа холбооны технологийг ашиглах тогтолцоо юм.

“Цахим засаг” буюу “Төрийг цахимжуулах” нь мэдээлэл холбооны технологийн орчин үеийн ололтыг төрийн албаны үйлчилгээнд ашиглахыг хэлэх бөгөөд шинэ арга барил нэвтрүүлэх, зохион байгуулалтын өөрчлөлт хийхтэй хослуулан төрийн ажил үйлчилгээг сайжруулах, ардчилсан үйл явцыг гүнзгийрүүлэхэд чиглэгдэнэ.

Зураг 1. Цахим засгийн бүрэлдэхүүн хэсгүүд



Эх сурвалж: Millard, R., Havlicek J., Ticha, A., Hron, J.: Strategies for the future eGovernment (2003)

Төрийн цахим үйлчилгээ нь төрийн үйлчилгээг ард иргэдэд хүргэх дөт бөгөөд боломжит гарц юм. Энэ бол аливаа улс орнуудын цахим засгийн стратегийг хэрэгжүүлэх томоохон хэрэгсэл бөгөөд, төр засгийн байгууллагууд мэдээллийн хамгийн өргөн суваг болох интернет ашиглан иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагуудад нэг цэгт үйлчилгээг хүргэхийг чармайж байгаа явдал юм.

Хүснэгт 1. Төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрт шилжүүлэхэд гарах өөрчлөлтүүд

Өмнө	Дараа
Цаасанд тулгуурласан төрийн үйлчилгээ	Цахимд тулгуурласан баримт бичгийн үйлчилгээ
Удирдлагад чиглэсэн үйл ажиллагаа	Үйлчилгээнд чиглэсэн үйл ажиллагаа
Төрийн байгууллагад очиж биечлэн харьцаж төрийн үйлчилгээг хүртдэг	Төрийн үйлчилгээний байгууллагад очих шаардлагагүй, онлайн буюу зөвхөн харилцах цэгт хандах
Удирдлагын түвшинд мэдээллийн нөөцийн удирдлагатай. Хэлтэс хоорондын үйл ажиллагаа давхцсан, зарим тохиолдолд илүүдсэн байдаг	Нарийвчлалаар тодорхойлогдсон стандарт хэрэглэх бөгөөд Засгийн газрын хүрээнд мэдээллийн нөөцийн удирдлагатай болно.

Эх сурвалж: UN APCICT Academy of ICT Essentials for Government Leaders, Module 3, e-Government Applications

Иргэдийн сайн сайхан байдлыг хангаж, иргэн төвт төрийн хөгжлийн бодлого хэрэгжүүлж, нийгмийн үйлчилгээг иргэн бүрт тэгш, хүртээмжтэй хүргэх нь төрийн гол зорилго байдаг. Энэ зорилгын хүрээнд Монгол улсад өрнөсөн төрийн захиргааны өөрчлөлт, шинэчлэлийн нэг томоохон асуудал нь төрийн үүргийг хязгаарлаж, төрийн үйлчилгээг сайжруулах явдал юм [2].

Төрийн үйлчилгээний үйл ажиллагааны шалгуур нь чанар, үр нөлөө, хүртээмж, хэмнэлт, үр ашиг зэрэг нийтлэг ашиг сонирхол хэрэглэгч, иргэдийн санаа сэтгэлд нийцсэн байхад чиглэгдэнэ. Түүнчлэн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжтай байдлаар үйлчилгээний үр дүнг тооцон хариуцлагын тогтолцоог бий болгох зэргээр улсын салбарт буюу төрийн үйлчилгээний гүйцэтгэлд бодитой хандах алхмуудыг хийснээр улс орны нийгэм эдийн засгийн хөгжилд нөлөөлж хүний эрх, эрх чөлөөний баталгааг бүрдүүлэх хүний аюулгүй байдлыг хангахад чухал нөлөө үзүүлэх юм [3].

Орчин үед төрийн үйлчилгээний талаар дэлхийн олон орны эрдэмтэд судлаачид томоохон ном бүтээл туурвиж байгаагийн дотор төрийн үйлчилгээний үзэл санааг хөгжүүлэгч Марк Холзер (Mark Holzer) төрийн бүтээмжийн удирдлагын асуудлуудад, Герг Вукерт, Даннел Мартин нар арга зүйн хөгжилд, Хатри (Hatri H.P), Фиск (Fisk D.M) нар бүтээмжийн хэмжилт үнэлгээнд, Мари Грейнберг, Гай Габрис (Gabris G.T) нар төрийн үйлчилгээ, бүтээмжийг сайжруулах арга ажиллагаанд судалгаагаа чиглүүлсэн байна.

Эрдэмтэн МакГрегор, А.К.Камбелл, Х.Клевеланд нар “Төрийн үйлчилгээ” нь Засгийн газраас өөрийн иргэдэд туслахаар шууд болон шууд бусаар үйлчилгээг нь санхүүжүүлэх замаар үзүүлдэг үйлчилгээ хэмээн тодорхойлжээ [2].

Канадын социологич Маршал МкЛухан (Marshall McLuhan) 1962 онд “Гутенбергийн Галактик” бүтээлдээ орчин үеийн нийгэм нь дүрс бичлэгийн хэрэгслээр тодорхойлогдоно” гэж дурьдсан байдаг.

1978 онд “мэдээлэлжсэн нийгэм” гэсэн нэр томъёог анх удаа Нора (Nora), Минц (Minc) нар хэрэглэсэн бөгөөд тэд Францын Засгийн газар луу явуулсан мэдээнд анх дурдсан байдаг [2].

Харааны бэрхшээлтэй иргэдийн талаарх ойлголт

“Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн эрхийн тухай” НҮБ-аас батлан гаргасан олон улсын конвенцийн 1 дүгээр зүйлд:

“Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн гэдэгт бие махбод, оюун санаа, сэтгэл мэдрэл, мэдрэхүйн байнгын согогтой бөгөөд уг согог нь бусад төрлийн бэрхшээлтэй нэгдэн нийлсний улмаас бусдын нэгэн адил нийгмийн амьдралд бүрэн дүүрэн үр дүнтэй оролцоход нь саад учруулахуйц болсон этгээдийг хэлнэ.” гэж тодорхойлсон [14].

Дэлхийн эрүүл мэндийн байгууллагаас гаргасан 1989 оны багц гарын авлагад:

“Төрөлхийн болон олдмол шалтгаанаар хүний биеийн анатомийн бүтэц ба физиологи, сэтгэцийн үйл ажиллагаа алдагдсаны улмаас өдөр тутмын үйл ажиллагааг гүйцэтгэх чадвараа алдаж, улмаар нийгмээсээ тусгаарлагдсан хүнийг хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн гэж хэлнэ.” гэж тодорхойлсон [15].

Монгол улсад 2016 онд батлагдсан “Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийн тухай” хуулийн 4.1-р зүйлд:

“Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн гэдэгт бие махбодь, оюун санаа, сэтгэл мэдрэл, мэдрэхүйн байнгын согог нь орчны бусад саадтай нийлсний улмаас бусдын адил нийгмийн амьдралд бүрэн дүүрэн, үр дүнтэй оролцох чадвар нь хязгаарлагдсан хүнийг хэлнэ.” гэж тус тус заасан байдаг.

Дэлхийн Эрүүл Мэндийн байгууллагаас гаргасан зөвлөмжийн дагуу хөгжлийн бэрхшээлийг зургаа ангилан үзэж байгаагийн нэг нь харааны бэрхшээл юм.

Монгол улсад харааны бэрхшээлтэй иргэдийн согог эндэгдлийг төрөл, хэлбэр, шалтгааныг ангилсан, тогтсон ангилал байдаггүй тул олон улсын ангилалыг үндэслэн дараах байдлаар ангилдаг байна.

Харааны бэрхшээлийн төрлийг хараагүй болон сул хараатай, харааны бэрхшээл үүссэн хугацаанаас хамааран төрөлхийн болон олдмол харааны бэрхшээлтэй гэж хуваан авч үздэг [4].

Хүний биеийн ямар нэг эрхтний үйл ажиллагаа алдагдах буюу гэмтэхэд бие эрхтний нөгөө хэсгийн үйл ажиллагаа идэвхждэг бөгөөд хараагүй болоход тухайн хүний сонсох, тэмтрэх, үнэрлэх эрхтний үйл ажиллагаа идэвхждэг.

Түүхийн өнгөрсөн хугацаанд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс нийгмийн “үл үзэгдэгч” гишүүн байх явдал дэлхийн аль ч улсад түгээмэл байсан билээ. Энэ нь тэдгээр хүмүүсийг эрх эдэлж үүрэг хүлээдэг субъект биш, нийгмийн халамж, тусламж дэмжлэгийг хүртэж байдаг объект мэтээр ойлгож, хандаж ирсэнтэй холбоотой байлаа. Ийм үзэл хандлагын улмаас харааны бэрхшээлтэй хүмүүс нийгмийн ерөнхий хандлагаас тусгаарлагдаж, тусгай сургууль, ажлын байр, орон байраар “хангагдаж” байв.

Харин 1980-иад оноос хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс эрх зүйн харилцааны субъект мөн гэдгийг хүлээн зөвшөөрөх болсонтой холбоотой хөгжлийн бэрхшээлийн асуудалд хүний эрхийн үүднээс хандах болсноор харааны бэрхшээлтэй иргэдийн тусгай хэрэгцээг хангах, хүндэтгэх замаар тэдгээр хүмүүс улс төр, эдийн засаг, нийгэм, соёлын амьдралд идэвхтэй оролцох болсон.

СУДАЛГААНЫ ХЭСЭГ

Төрийн цахим үйлчилгээний өнөөгийн байдал

Засгийн газрын 2018 оны 259 дүгээр тогтоолоор манай улсад 496 төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрт шилжүүлэх шаардлагатайг тодорхойлж өгсөн.

Үүнд: Төрийн цахим мэдээлэл солилцох системийг ашиглан цахим хэлбэрээр үзүүлэх төрийн үйлчилгээ – 320, Төрийн цахим мэдээлэл солилцох системд холбох төрийн үйлчилгээ – 176 төрлийн үйлчилгээнүүд багтсан бөгөөд 2018 оны жилийн эцсийн байдлаар хэрэгжилт 49 хувьтай байна.

Монгол улс цахим засгийг үйлчилгээг хөгжүүлж нэвтрүүлэх зорилгоор цахим засаглалыг хөгжүүлэх бодлогын баримт бичгүүдийг Дэлхийн банкнаас гаргасан зөвлөмж, судалгаанд үндэслэн боловсруулсаар байна.

Бодлогын баримт бичгүүдийн хэрэгжилтийн томоохон үр дүнгээс дурьдвал:

- Үндэсний дата төв байгуулагдсан;
- Монгол Улсын иргэний цахим бүртгэлийн санг цахим хэлбэрт хөрвүүлэх, бүртгэлийн нэгдсэн санд нэгтгэх ажлууд хийгдсэн;
- Цахим үйлчилгээг бий болгох тухай хууль эрх зүйн орчин сайжирсан;
- Нэг цэгийн үйлчилгээг бий болгосон;
- Улаанбаатар хотод болон 21 аймгуудад ТҮЦ машинуудыг ажиллуулж эхэлсэн;
- Шилэн данс, нэмэгдсэн өртгийн албан татварын системийг хөгжүүлсэн;

-www.e-zasag.mn, E-tax, Ebarimt, Eservice, Нийгмийн даатгал аппликейшн төрийн үйлчилгээний цахим системийн веб портал, аппликейшнүүдийг ажиллуулж эхэлсэн;

-Аймаг, нийслэл, дүүргийн бүртгэлийн үйл ажиллагааг онлайн сүлжээнд холбосон;

-Аж ахуйн нэгжүүд татварын тайлангаа цахим хэлбэрээр өгдөг болсон;

-2016 онд “Төрийн мэдээлэл солилцооны системийн талаар баримтлах бодлогын чиглэл” батлагдсантай холбогдуулан “ХУР” мэдээллийн системийг бий болгоод байна.

-2019 оноос эхлэн “ДАН” системийг хэрэгжүүлэх ажлыг эхлүүлээд байна.

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийн тухай хуулийн 11 дүгээр зүйлд “Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээг хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хэрэгцээ, шаардлагад нийцүүлэх” тухай тусгаж өгсөн нь төрийн байгууллагууд мэдээлэл, харилцаа холбооны технологийг хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд хүртээмжтэй байлгах хэрэгцээ, шаардлагыг тодорхойлох, шаардлагатай стандарт, баримт бичгийг боловсруулах, хяналт шалгалт хийх, сургалт, сурталчилгаа зохион байгуулах, судалгаа шинжилгээ хийх, үйлдвэрлэлд нэвтрүүлэх арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх боломжийг бүрдүүлсэн.

Төрийн үйлчилгээг хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хүргэхдээ дараах зарим үйлчилгээнүүдийг ТҮЦ машин болон веб порталд нэмэлтээр оруулж өгсөн.

- www.ezasag.mn порталаар дамжуулан Нийгмийн халамж үйлчилгээний ерөнхий газрын 6 үйлчилгээг авах бөгөөд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэнд зориулсан “Хөдөлмөрийн чадвараа алдсан иргэнд халамжийн тэтгэвэр тогтоох”, “Протез худалдан авсан дотоодод хийлгэсэн зардлын нөхөн олговор” зэрэг үйлчилгээнүүдийг цахим хэлбэрээр авах боломжтой болсон.
- Төрийн Үйлчилгээний Цахим машинаар (ТҮЦ) дамжуулан 28 төрлийн үйлчилгээг авах боломжтойгоос иргэний бүртгэлийн 6, хуулийн этгээдийн бүртгэлийн 3 төрлийн лавлагааг авах боломжтой. Харааны бэрхшээлтэй иргэд ихэвчлэн лавлагаа, тодорхойлолт авдаг учраас асран хамгаалагчтайгаа хамт очин ТҮЦ машинаас цагийн хязгаарлалтгүй авах боломжтой болсон. Тэгэхдээ хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан тодорхой үйлчилгээ байхгүй байна.

Харааны бэрхшээлтэй иргэд төрийн цахим үйлчилгээг хүртэж буй өнөөгийн байдал

2017 оны байдлаар Үндэсний Статистикийн Хорооны мэдээгээр Монгол Улсад харааны бэрхшээлтэй 11,071 иргэн (нийт хүн амын 0.34

хувь) байгаагийн 15-34 насны 3,480 залуучууд байна. Улаанбаатар хотод харааны бэрхшээлтэй 4,600 иргэн амьдардаг байна.

Жилд харааны бэрхшээлтэй иргэдийн тоо 2.5 хувиар нэмэгдэж байгаа нь цаашид тэдний өсөн нэмэгдэж байгаа хэрэгцээг улам анхаарах хэрэгтэйг харуулж байна.

Харааны бэрхшээлтэй иргэдэд үзүүлж буй цахим үйлчилгээний өнөөгийн байдлыг тодорхойлохын тулд эхлээд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн төлөө үйл ажиллагаа явуулдаг мэргэжлийн байгууллагуудын хүмүүстэй ярилцлага хийсэн.

Судалгаанд төрийн болон төрийн бус байгууллага, харааны бэрхшээлтэй иргэдийн төлөөллийг хамруулсан бөгөөд *“Монголын Хараагүйчүүдийн Холбоо”*-ны ажилчид, холбооны сургалтанд хамрагдаж байсан харааны бэрхшээлтэй иргэд, мөн *“Хараагүй Хүмүүсийн Хөдөлмөр Сургалтын Үйлдвэр”*, *“Бест массаж”* зэрэг аж ахуйн нэгж байгууллагуудын ажилчид, *“Төв аймгийн хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн холбоо”*, *“Монголын Хөгжлийн Бэрхшээлтэй Иргэдийн нэгдсэн холбоо”*-ны зарим гишүүн, ажилтангуудаас асуулга авсан.

Судалгаандаа харааны бэрхшээлтэй иргэдтэй ярилцаж төрийн цахим үйлчилгээг оновчтой хүргэх технологийн шийдэл дээр тэдгээр хүмүүсийн саналыг тусгасан.

Судалгаанд нийт 125 харааны бэрхшээлтэй иргэд хамрагдсан бөгөөд 65 хувь нь эрэгтэй, 35 хувь нь эмэгтэй, насны хувьд 29-35 насны залуучуудыг илүү хамруулсан.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 10 хувь нь бага, 49 хувь нь бүрэн дунд, 10 хувь нь тусгай дунд, 31 хувь нь бакалаврын боловсрол эзэмшсэн байна.

Судалгаанд хамрагдсан иргэд ихэвчлэн харъяа дүүргийнхээ Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний хэлтэс, Эрүүл мэндийн нэгдэл, Нийгмийн даатгалын хэлтэс болон төрийн анхан шатны байгууллагуудаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг бөгөөд сардаа 1-2 удаа бэрхшээлийн төрлөөс хамааран ганцаараа эсвэл асран хамгаалагчийн хамтаар очин үйлчилгээ авдаг бөгөөд иргэний бүртгэл, мэдээллийн үйлчилгээний лавлагаа, тодорхойлолт авах шаардлага гардаг байна.

Хүснэгт 2. Судалгаанд хамрагдсан иргэдэд төрийн үйлчилгээний байгууллагуудаар үйлчлүүлсэн үйлчилгээний урт /хувиар/

Дараалалд зогсож хүлээсэн хугацаа	5 хүртэл минут	30.6
	6-10 минут	21.8
	11-30 минут	33.9
	31 минутаас 1 цаг	5.6
	1-2 цаг	4.8
Үйлчилгээний ажилтнаар үйлчлүүлсэн хугацаа	5 хүртэл минут	63.7
	6-10 минут	22.6
	11-30 минут	11.3
	31 минутаас 1 цаг	0.8
	1-2 цаг	0.8

Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулнаар

Хүснэгт 3. Судалгаанд хамрагдсан иргэдэд төрийн үйлчилгээг хүртэхэд тулгардаг бэрхшээлүүд /хувиар/

Харилцааны доголдол	17.0
Дэд бүтцийн асуудал	41.0
Хүнийг ялгаварлан гадуурхах	12.0
Хүнд суртал гаргах	11.0
Бичиг үсэг харагдахгүй байдал	19.0

Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулнаар

Төрийн үйлчилгээг хүртэхэд ямар саад бэрхшээл тулгардаг талаар тодруулан асуухад сул хараатай иргэд гарын үсэг зурах зэргээр бичиг үсгээ харахгүй байх тохиолдлууд их гардаг гэдгээ илэрхийлж байсан. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 90 орчим хувь нь төрийн үйлчилгээг асран хамгаалагчтайгаа хамт очин хүртдэг нь тухайн иргэдийн бие даах боломжийг багасгасаар байна.

Хүснэгт 4. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн төрийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хүлээн авахыг хүсдэг сувгууд /хувиар/

Интернэт	9.5
Гар утас	24.2
Гарын авлага, тараах материал	4.8
Зар сурталчилгааны самбар	4.7
Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл	17.9
Лавлах утас	6.4
Төрийн үйлчилгээний ажилтангаас	7.4
Найз нөхдийн хүрэнээс	0.7

Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулнаар

Судалгаанд хамрагдсан иргэд төрийн мэдээллийг ухаалаг төхөөрөмжөөр хүлээн авах хүсэлтэй байгаа ч дийлэнх иргэд ухаалаг төхөөрөмжүүдийг ашиглах чадвар муу байна. Харааны бэрхшээлтэй иргэдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн хэрэгслүүд Монголд цөөхөн тоогоор, үнэ өндөртэйгээр гаднаас орж ирдэгтэй холбоотой байж болох юм. Амьжиргааны түвшин тааруу иргэд уг хэрэгслийг ашиглах боломжгүй байдаг гэдгээ ярилцлагандаа дурьдаж байсан.

Төрийн цахим үйлчилгээнд харааны бэрхшээлтэй иргэдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох нь

Цахим засаглалын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг хэд хэдэн аргаар тодорхойлох боломжтой байдаг. Жишээлбэл Delone and McLean загвар, AC SI болон EGOVSAT, SERVQUAL загварууд юм.

EGOVSAT загварыг өөрийн энэхүү судалгаандаа ашигласан бөгөөд 5н үндсэн шалгуур үзүүлэлтэн дээр хандалтын боломж хэмээх нэг шалгуур үзүүлэлтийг нэмэлтээр оруулж өгсөн.

Учир нь “ICTPA White paper 2011”-д өгүүлснээр төрийн байгууллагуудын компьютержилт адил тэгш биш мөн нэгдсэн сүлжээнд бүрэн холбогдоогүй байгаа зэрэг хүчин зүйлээс хамааран нэмэлтээр зайлшгүй оруулж өгөх шаардлагатай. Өөрөөр хэлбэл энэхүү өөрчлөлт оруулсан загвар зөвхөн Монголын нөхцөлд тохируулан хийгдсэн байна [16].

Энэхүү сэтгэл ханамжийн үнэлгээний загвараар 6н шалгуур үзүүлэлт буюу хэрэглээ, найдвартай байдал, бүтээмж, тохируулах боломж, уян хатан байдал, хандалт хийх боломж зэргийг хүрээнд судалгааны өгөгдлийнхөө үр дүнг боловсруулсан.

Асуулга нь хувь хүний нийгмийн байдлыг мөн төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр хүргэж байгаад үнэлэлт өгөх бөгөөд үнэлэх шалгуур үзүүлэлтийн дагуу асуултуудыг 5 аас 1 онооны хооронд үнэлэлт өгүүлсэн бөгөөд 1 оноо нь санал бүрэн нийлэхгүй байгаа, 5 оноо нь санал нийлж байгаа зэргээр үнэлүүлсэн.

а) Найдвартай байдлын шинжилгээ болон эх олонлогийг төлөөлөх чадварын шинжилгээ

Асуулгаар санал авсан өгөгдөл үнэн бодитой бөглөгдсөн эсэхийг Cronbach's Alpha ашиглан тогтоох бөгөөд энэхүү коэффициент нь 0.70-гоос дээш байвал тухайн асуулгаар бөглөгдсөн асуулт нь үнэн зөв бие даасан байдлаар бөглөгдсөн байна гэж үздэг.

Хүснэгт 5. Найдвартай байдлын шинжилгээ /Cronbach's Alpha/

Судалгааны хэмжүүр	Үзүүлэлт	Cronbach's Alpha
Хэрэглээ /Utility/	9	0.770
Найдвартай байдал /Reliability/	2	0.703
Үр ашигтай байдал /Efficiency/	4	0.823
Тохируулах боломж/Customization/	2	0.747

Уян хатан байдал /Flexibility/	2	0.749
Хандалт хийх боломж /Accessibility/	4	0.717

Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулнаар

b) Фактор анализ

Фактор анализ нь тухай асуулга дахь асуултууд бүлэглэн хуваагдсан сэдвийнхээ хүрээнд бүлэг болж чадаж байгаа эсэхийг тодорхойлдог.

Зураг 2. Асуулгын асуултууд бүлэгт хуваагдаж буй эсэх

Variable	1	2	3	4	5	6	7
u8	.790						
u9	.774						
u7	.746						
u6	-.694						
u5	.660						
u4	-.661						
u3	.624						
u2	-.585						
u1		.643					
u2		.626					
u4		.612					
u3		-.786					
u2			.816				
u4			.801				
u1			.794				
u3			.789				
u3				.822			
e1				.788			
e2				.753			
e4				.668			
e1					.845		
e2					.797		
f2						.866	
f1						.858	
f1							.848
f2							.845

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 6 iterations.

Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулнаар

c) Корреляц анализ

Корреляц анализ нь Pearson-ний коэффициентоор илэрхийлэгддэг бөгөөд энэхүү коэффициент нь 0.00-оос 1.00 хооронд байх утгаар тодорхойлогдоно. Өөрөөр хэлбэл асуулгад асууж байгаа асуулт нь бусад асуултуудтайгаа хэрхэн хамааралтай байна вэ гэсэн хамаарлыг харуулдаг. Практикт Pearson-ний коэффициент >0.70 их байх хоёр болон түүнээс дээш асуултууд байвал тухайн асуултуудын аль нэгээр бусдыг нь тодорхойлох боломжтой.

d) Давталтат регресс анализ

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн сэтгэл ханамжинд хамгийн их нөлөөлж буй шалгуур үзүүлэлтийг давталтат регресс анализаар олно. Шугаман регресс нь энэхүү судалгаанд хамгийн тохирох бөгөөд хүчин зүйлүүдийн олонлогоос харьцуулалт хийх арга юм. Дараах томъёо 1-д шугаман регрессийг харуулсан байна.

$$Y_i = b_0 + \sum_i^p b_i X_{ij} + u_i \quad (1)$$

Эндээс судалгааны загварын дагуу хүчин зүйлүүдийг тооцон томъёо гаргах байдлаар хувиргавал

$$\begin{aligned} \text{Сэтгэл ханамж /Satisfaction/} = & b_0 + b_2U_2 + b_3U_3 + b_4U_4 + b_5U_5 + b_6U_6 + b_7U_7 + \\ & b_8U_8 + b_9U_9 + b_{10}R_1 + b_{11}R_2 + b_{12}E_1 + b_{13}E_2 + b_{14}E_3 + b_{15}E_4 + b_{16}C_1 + b_{17}C_2 + b_{18}F_1 + \\ & b_{19}F_2 + b_{20}A_1 + b_{21}A_2 + b_{22}A_3 + b_{23}A_4 + b_{24}S_1 + b_{25}S_2 + b_{26}S_3 + \varepsilon \end{aligned} \quad (2)$$

Регресс анализ хийн Sig коэффициентийг үнэлэн боломжит хүчин зүйлүүдийг үлдээн дахин регресс анализ хийх замаар эцэст нь дараах хүчин зүйлүүд хамгийн өндөр нөлөө үзүүлж байгаа болох нь томъёо 3 дээр харуулсан байна.

$$\text{Сэтгэл ханамж/Satisfaction/} = 0.450 + 0.137A_2 + 0.181A_3 + 0.484S_1 + 0.319S_2 + \varepsilon$$

Дээрх томъёо нь төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр хүртэж буй харааны бэрхшээлтэй иргэдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох загвар юм.

Харааны бэрхшээлтэй иргэдэд төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр хүргэх загвар боловсруулах нь

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд олон төрлийн цахим үйлчилгээг ашиглах мэдлэг, боломж дутмаг болон дэд бүтэц сул болон хэрэгцээг нь хангасан технологийн шийдэл байхгүй байна.

Харааны бэрхшээлтэй иргэдэд төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр авахын тулд МХХТ-ийг үр дүнтэйгээр ашиглаж сурахын тулд ямар нэгэн нөөц эсвэл техник технологид хүчээр хамруулах бус аль болох чөлөөтэй орчин нөхцлийг бүрдүүлэх шаардлагатай.

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээнд харилцаа холбооны хэрэгцээнд зориулагдсан МХХТ-ийг нэвтрүүлэхдээ гадаад орнуудаас шууд технологи хуулбарлан хэрэгжүүлэх нь учир дутагдалтай. Учир нь улс үндэстнүүдийн бие сэтгэл зүйн онцлог, улс орны хөгжил, тулгамдаж буй асуудлууд зэрэг олон хүчин зүйлүүдийг харгалзан үзэх шаардлагатай.

2017 оноос хойш хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд “Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэний үнэмлэх”-ийг олгосноор тэдгээр иргэд нийгмийн халамжийн үйлчилгээнд хамрагдах үндсэн баримт бичгийн нэг болж байна. Одоогоор уг үнэмлэх нь уламжлалт хэв загвар бүхий хавтастай, тамга тэмдэгтэй учир заавал халамжийн үйлчилгээний ажилтанд үзүүлэн үйлчилгээг авах боломжтой.

Монгол Улсад ашиглагдаж буй цахим иргэний үнэмлэхний электрон чип буюу цахим соронзон ялтас нь тухайн иргэний хувийн нууц мэдээллийг агуулдаг учраас төрийн үйлчилгээний олон мэдээллийг түүгээр дамжуулан авах боломжтой болсон.

Нэмэлтээр хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд нийгмийн халамжийн үйлчилгээг авахад бүрдүүлдэг баримт бичгүүдийг электрон хэлбэрт шилжүүлэн энэхүү чипэд оруулж болох юм.

Жишээ нь: -хөгжлийн бэрхшээлийг тодорхойлох чиг үүрэг бүхий нарийн мэргэжлийн эмч, боловсролын болон нийгмийн хамгааллын байгууллагын төлөөлөгчдөөс бүрдсэн эрүүл мэнд, боловсрол, нийгмийн хамгааллын комиссын шийдвэр,

-халамжийн үйлчилгээг авсан талаарх мэдээлэл,

-эрүүл мэндийн үйлчилгээг авсан, авч байгаа байдал, шинжилгээ оношлогооны хариу гэх мэт.

Зураг 3. Цахим үнэмлэхний электрон чип



Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулнаар

Компьютерд зориулан хийсэн вэб сайтыг гар утас болон таблет төхөөрөмж дээр үзэхэд тохиромжгүй байх тохиолдол их байдаг. Харааны бэрхшээлтэй иргэн ухаалаг гар утсан дээрээ төрийн үйлчилгээний веб портал руу хандан мэдээлэл унших, үйлчилгээ авах зэргээр мэдээллийн технологийн эрин үетэй хөл нийлүүлэн алхах боломжтой юм. Ухаалаг гар утсан дээр суулгах програм нь системийн бүтцийн гол хэсгүүдийн нэг ба хэрэглэгчийн интерфэйсд чухал анхаарал хандуулах шаардлагатай.

Зураг 4. Гар утасны аппликейшний загвар



Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулнаар

Мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангахын тулд 5 төрлийн нууцлалыг багтаана. Үүнд:

- Гар утасны аппликейшнийг суулгасны дараа нэвтрэн орохын тулд шаардлагатай хэрэглэгчийн нэр, нууц үгийг оршин суудаг хорооны

ажилтангаас авна. Зөвхөн шинэ үйлчлүүлэгч хэрэглэгчийн нэр, нууц үгээр нэвтрэх бөгөөд цаашид нүүрээ таниулан нэвтрэх боломжтой.

- Зөвхөн өөрийн нүүрээ таниулах тохиргоотой;
- Хамгаалалтын түлхүүр зураг нь нэвтрэх нууц үгийг хамгаалах зорилготой. Тухайн сонгосон хамгаалалтын түлхүүр зураг “МӨН” тохиолдолд өөрийн нүүрээ таниулан, үйлчилгээнд нэвтрэх боломжтой. “БИШ” бол холбогдох ажилтантай холбогдох шаардлагатай.
- Цахим үнэмлэхний QR кодыг уншуулж төрийн үйлчилгээний цахим систем руу нэвтэрнэ.
- Сэрэмжлүүлэх мэдээ явуулах боломжтой. Харин аппликейшний хөгжүүлэгч нь мэдээллийн үнэн зөв, найдвартай байдал болон байнгын сайжруулалт, модулийн хөгжүүлэлтийг хийж гүйцэтгэх юм. Байнгын сайжруулалтыг хийж, шинэлэг содон санааг дэвшүүлж ажилласнаар тодорхой хугацааны дараа эрсдэлгүй, найдвартайгаар төрийн үйлчилгээг авах боломж нээгдэнэ.

Харин харааны бэрхшээлтэй иргэд нэмэлт цэс суулгасан аппликейшнийг ашиглах боломжтой. Загварын цэс бүр дуут дохиотой бөгөөд ашиглах зааврыг дэс дарааллаар нь ойлгомжтой тайлбарлах болно. Мөн цэс бүр нь нэмэлт хяналтын системтэй. Дарааллын дагуу биш өөр цэс руу орох тохиолдолд хяналтын систем ажиллаж дуут дохиог сонсох болно. Сонгох цэсийн нэрсийг цагаан толгойн үсгийн дарааллаар байрлуулж болох юм.

ДҮГНЭЛТ

Монгол улсын Засгийн газраас 2019 оныг “төрийн үйлчилгээ”-ний жил болгон зарласан. Иймээс төрийн үйлчилгээг түргэн шуурхай, найдвартай хүргэх нь тухайн үйлчилгээ авч буй иргэдийн сэтгэл ханамж, үйлчилгээ хүртэх боломжит нөхцөл, төрийн үйлчилгээний төрөл, хэлбэртэй хамааралтай.

Харааны бэрхшээлтэй иргэд манай хүн амын 3.4%-ийг эзэлж буй нь төрийн үйлчилгээг хүргэх зорилтот бүлэгт бие даасан бодлого явуулах шаардлага тулгарч буйг харуулж байна.

Иргэдийг хөгжлийн бэрхшээлийн хэлбэр, оршин буй нутаг дэвсгэрийн байдал, нас хүйсний ялгаа, тэдгээрийн амьдралын түвшин зэрэг хүчин зүйлд тулгуурлан хуулийн нарийвчилсан зүйл, заалт оруулах, мэдээлэл харилцааны ялгаатай технологи, арга зүйг ашиглан боловсруулах, цаашилбал хөгжлийн бэрхшээлийн хэлбэрийг нарийвчлан тогтоох, шинжлэх ухааны болон судалгааны арга зүй дутмаг байгаа зэрэг нь тэд төрийн үйлчилгээг хангалттай авч чадахгүй байгаагаар илэрч байна.

Дээрхээс дүгнэн үзвэл:

1. Төрийн үйлчилгээ нь түр хугацааны асуудал шийдэх тактик, нэг удаагийн үйл ажиллагаа бус тасралтгүй хөгжиж байх цикл байх учиртай болохыг авч үзэх.
2. Зорилтот бүлгийг нарийвчлан үзэж /дэд бүлгийг тогтоох/ тэдний хөгжлийн бэрхшээлийн ялгаатай байдлыг анагаах ухааны болон төрийн бодлогын түвшинд нарийвчилсан стандартыг тогтоох
3. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн төрийн цахим үйлчилгээ авах боломжийг нэмэгдүүлэх чиглэлээр нарийвчилсан судалгааг хийж нэгдсэн хөтөлбөр боловсруулж ажиллах хамтарсан багийн бодлого шаардлагатай байгааг онцолж байна.

НОМ ЗҮЙ

- [1] Сосормаа.Ч. “Төрийн захиргаанаас нийтийн захиргаа руу”; 2008 он
- [2] Шинжлэх Ухаан Технологийн Их Сургууль, Бизнесийн Удирдлага Хүмүүнлэгийн Сургууль, *Төрийн удирдлага*” сурах бичиг. 2019 он
- [3] Монгол Улсын Их Сургууль, “Нийтийн удирдлагын үндэс” сурах бичиг. 2018 он
- [4] Хөдөлмөр, Нийгмийн Хамгааллын Яам, “Жайка” Олон улсын хамтын ажиллагааны байгууллага *“Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн асуудал: Бодлого, үйл ажиллагаа” Мэдээллийн лавлах*; 2017 он.
- [5] Батсүх.Ш, Долгоржав.Я, Ганцоож.Б. “Төрийн үйлчилгээг иргэдэд ойртуулах нь”. 2015 он
- [6] Үндэсний Хөгжлийн Хүрээлэн. *Монгол Улсын төрийн үйлчилгээг цахимжуулахтай холбоотой эрх зүйн орчны өнөөгийн байдлын судалгаа*. 2014 он.
- [7] Харилцаа холбооны зохицуулах хороо. *Интернетийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудын судалгаа*. 2013 он.
- [8] Монгол Улсын Шинжлэх Ухааны академи. *Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан гарын авлага*. 2008, 2011 он.
- [9] Ханнс Зайделийн Сан, Монголын Хөгжлийн бэрхшээлтэй Иргэдийн Холбоо. *Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн холбогдолтой хууль тогтоомжууд*. 2009 он.
- [10] Монгол улсын хүний эрхийн үндэсний комисс. *Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрх*. 2006 он
- [11] Мэдээлэл, харилцаа холбоо, технологийн газар. *Мэдээллийн технологийн цаашдын зорилт*. 2005 он.
- [12] Монгол Улсын Үндэсний Статистикийн Хороо. Хараагүй иргэдийн статистик тоо баримтууд. Интернет: <http://www.nso.mn>,
- [13] <http://eagle.mn/r/53092>
- [14] Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн эрхийн тухай конвенц, НҮБ. 2008 он
- [15] Сэргээн засалтын багц гарын авлага. ДЭМБ. 1989 он
- [16] ICTPA White Paper 2011 он