

**ТӨРИЙН АЛБАНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙГ ДЭЭШЛҮҮЛЭХЭД
НИЙГМИЙН АУДИТЫН ҮҮРЭГ***/Харьцуулсан судалгаа/**А.Пагма/МА/***АГУУЛГА**

1. Удирдтгал
2. Нийгмийн аудитын тухай ойлголт
3. Нийгмийн аудитын зорилго, арга зүй, үндсэн зарчим
4. Төрийн захиргаан дахь нийгмийн аудитын үйл явц
5. Нийгмийн аудитын үзүүлэх үр өгөөж
6. Нийгмийн аудитын эрх зүйн зохицуулалт, түүнийг хэрэгжүүлсэн зарим орны туршлага
7. Дүгнэлт
8. Ашигласан материал

УДИРТГАЛ

УИХ-ын Төрийн байгуулалтын Байнгын хорооны дарга Ө.Энхтүвшингийн захиалгаар “Төрийн албаны үйлчилгээний чанар, үр өгөөжийг дээшлүүлэхэд нийгмийн аудитын үүрэг” сэдэвт судалгааны ажлыг УИХ-ын Тамгын газрын Судалгааны төвийн референт-шинжээч А.Пагма гүйцэтгэв.

Захиалагчаас ирүүлсэн судалгааны сэдэв нь төрийн албаны үйлчилгээний чанар, үр ашиг, хүртээмжийг дээшлүүлэхэд иргэд, олон нийтийн оролцоог хангах тухай өргөн хүрээний асуудлыг хамарсан байсан тул ТББХ-ны референт З.Нямцогттой уулзан судалгааны сэдвийн хүрээг тодруулсаны үндсэн дээр төрийн албаны үйлчилгээний үнэлгээнд нийгмийн аудитын аргыг хэрэглэх тухай асуудлыг уг судалгааны объект болгон авч үзэхээр тогтсон болно.

Судалгааны зорилго:

Энэхүү судалгаа нь байгууллагын үйл ажиллагааны үр ашиг, хүртээмжийн талаархи нийгмийн аудит хэмээх харьцангуй шинэлэг санхүүгийн бус, олон нийтийн оролцоо бүхий хяналт, шинжилгээний аргын тухай ойлголт, мөн чанар, зарчим, арга зүйн талаар тодруулж, эрх зүйн зохицуулалт, зарим оронд хэрэгжүүлсэн туршлагын талаар харьцуулан судалж, дүгнэлт гаргахад чиглэгдсэн болно.

Судалгааны зорилтууд:

- Нийгмийн аудитын тухай ойлголтыг тодруулах,
- Нийгмийн аудитын зорилго, зарчим, арга зүйг судлах,
- Нийгмийн аудитын үйл явц, үзүүлэх үр нөлөөг судлах,
- Нийгмийн аудитын эрх зүйн зохицуулалт, түүнийг хэрэгжүүлсэн зарим орны туршлагыг судлан дүгнэлт хийх

Судалгааны аргачлал:

- Нийгмийн аудитын шинж чанар, онцлогын харьцуулалт,
- Нийгмийн аудитын талаарх материалыг нэгтгэн дүгнэх,
- Бичиг баримтын судалгаа

Судалгааны үр дүн:

- Нийгмийн аудиттай холбоотой ном, материалд анализ хийсэн
- Цуглуулсан мэдээлэлд нэгдсэн боловсруулалт хийсэн
- Судалгааны материалыг нэгтгэн дүгнэж, судалгааны тайлан бичсэн

1. Нийгмийн аудитын тухай ойлголт

Нийгмийн аудитын тухай үзэл санаа анх өнгөрсөн зууны 40-50-иад онд АНУ-д бий болсон бөгөөд 1970-аад оноос өндөр хөгжилтэй улс орнуудын нийгмийн практикт нэвтэрч эхэлсэн ба харин 90-ээд оноос энэ үйл явц улам хурдтай явагдсан байна. Ингэхдээ том компани, корпораци, үйлдвэрийн газрууд буюу бизнесийн байгууллагын санаачлагаар тэдгээрийн үйл ажиллагаанд нийгмийн чиглэлийн, тухайлбал, ажиллагсдын хөдөлмөрийн нөхцөл, бүтээгдэхүүний чанар, аюулгүй байдал, удирдлага, ажиллагсдын хоорондын харилцаа, компанийн нийгмийн хариуцлага, хүрээлэн буй орчныг хамгаалж байгаа байдал зэрэг нийгмийн асуудалд хяналт хийж нийгмийн тайлан гаргах байдлаар хэрэгжиж эхэлжээ.

Улмаар аудитын энэхүү хэлбэрийг нийгмийн бусад салбар түүний дотор төр, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлж эхэлсэн бөгөөд энэ нь харьцангуй шинэлэг үзэгдэл юм. Нийгмийн аудит "Social audit"-ын арга зүйг янз бүрийн байгууллага, олон янзын хэлбэрээр ашиглаж байна. Иймээс түүнийг шинж чанар, арга хэрэгсэл, үйл явц, үр дүн, бүтэц зэрэг олон талаас нь тодорхойлсон тодорхойлолт, томъёолол байдаг. Эдгээрийн зармыг авч үзье. Үүнд:

- Нийгмийн аудитад байгууллага нийгмийн гүйцэтгэлээ тодорхойлох, хэмжих, үнэлэх, тайлагнах үйл явцыг тодорхойлох, түүнийг удирдамжаар хангаж, дэмжихийг ойлгоно. Энэ нь засаглал, хариуцлагын тухай өргөн хэлэлцүүлэгт чухал шаардлагатай байдаг.
- Нийгмийн аудит гэж үйлчлүүлэгчид болон үйлчилгээг хангагч нараас мэдээлэл цуглуулах, үйлчилгээг сайжруулахад чиглэгдсэн өөрчлөлтийг хийхэд үйлчлэгч, үйлчлүүлэгч талыг адил тэгш оролцуулах суурь болгон ашиглах хэлбэр юм. (СИЕТ-НҮБХХ)
- Нийгмийн аудит нь дүн шинжилгээ хийх (critical survey) судалгааны хэлбэр мөн бөгөөд энэ нь баталгаа шаардсан, нарийн шалгуур биш, харин сонирхогч талууд, иргэдийн тодорхойлсон энгийн шалгуураар хэмжигддэг. Нийгмийн

аудит нь байгууллагын тухайн үйл ажиллагаа явуулж буй орчин, олон нийтэд үзүүлж буй нөлөөллийг тодорхой асуулт, хариултаар тодорхойлно.

- Нийгмийн хариуцлага нь байгууллага үйл ажиллагаагаа хянаж, үнэлэх замаар хүрсэн амжилт, дутагдлаа шударгаар тайлагнах, ил тод төлөвлөгөө, чадварлаг удирдлагаар дамжуулан гүйцэтгэлээ сайжруулах үйл явц юм.
- Нийгмийн аудит нь байгууллага гүйцэтгэлээ сайжруулах, хариуцлагаа нэмэгдүүлэхийн тулд нийгмийн болон орчны нөлөөллийг үнэлэх, сонирхогч талуудыг оролцуулахад туслах асуудлыг багтаана. Энэ үйл явцад байгууллага алхам алхамаар суралцана.
- Нийгмийн аудит бол янз бүрийн хандлага бүхий сонирхогч талуудын байгууллагын гүйцэтгэлд хийж буй санхүүгийн бус шалгалт юм.

Дээрхи тодорхойлолтууд нь нийгмийн аудит нь арга хэрэгсэл, арга зүйгээс илүү өргөн хүрээний ойлголт болохыг нотолж байна. Нийгмийн аудит нь бусад үнэлгээний арга зүйгээс ялгагдах үндсэн ялгаа нь дотоод, гадаад сонирхогч талуудын идэвхитэй оролцоог хангахыг чухалчилдаг оршдог.

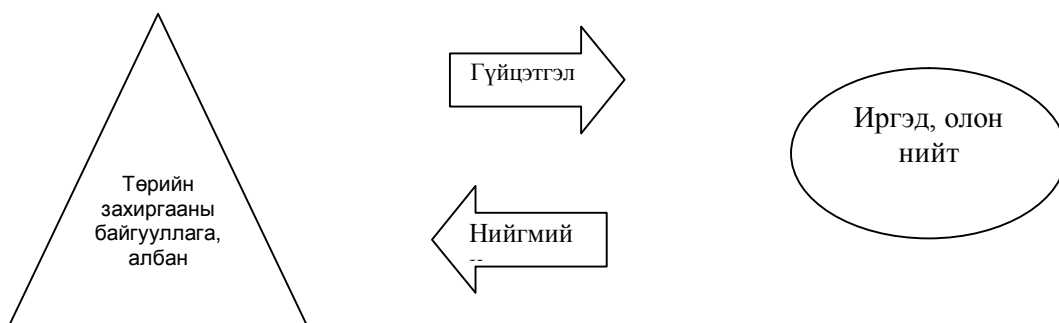
Төрийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтнуудаас хуулийн хүрээнд иргэдэд үйлчилгээг хүргэж, түүнийхээ үр дүнд өөрсдөө дотоод хяналт хийх удирдлагын хэв загварыг төрийн захиргааны уламжлалт арга гэх бөгөөд энэ арга зүйн хувьд иргэдийн эрх мэдэл, оролцоо бага байдаг.

Ийм арга зүйг ашиглаж байсан хөгжингүй орнуудад төрийн захиргааны байгууллагын төсвийн хомсдол, хүнд суртал үүсэж, тогтолцоо нь үр ашиггүй, нүсэр болохын хэрээр 1970 он гэхэд өөрчлөлт шинэчлэл хийхийг шаардаж эхэлсэн байна. Энэ хэрэгцээ шаардлагаас урган эдгээр орнуудад улсын салбарын шинэ удирдлагын онол, арга зүй хөгжсөн.

Улсын салбарын шинэ удирдлагын арга зүй нь бизнесийн салбарын бенчмаркинг, мэдээллийн технологийн ололтыг төрийн байгууллагын үр ашиг, чанарыг дээшлүүлэх, ардчиллыг гүнзгийрүүлэхэд ашиглахын зэрэгцээ төрийн захиргааны байгууллагын гүйцэтгэлд суурилсан арга зүйгээр удирдах үндсэн чиг үүргээс бусад үүргийг гэрээгээр гүйцэтгүүлэх, хувьчлах зэрэг удирдлагын шинэ хэв загваруудыг хөгжүүлжээ.

Дээр дурьдсанчлан бизнесийн байгууллагад ашиглаж байсан үйл ажиллагааныхаа нийгэм болон байгаль орчинд үзүүлж буй эерэг болон сөрөг нөлөөллийг тодорхойлох замаар нийгэмд үзүүлэх үр өгөөжийг нэмэгдүүлж, зах зээлд урт хугацаанд тогтвортой оршин байх арга зүйг төрийн захиргааны байгууллагууд үйл ажиллагаандаа ашиглахыг зорих болсон нь нийгмийн аудит юм. Үүнийг ерөнхийд нь олон нийтийн оролцоонд суурилсан төрийн удирдлага хэмээн ойлгох болжээ.

Бүдүүвч 1. **Олон нийтийн оролцоонд суурилсан төрийн удирдлага**



Төрийн байгууллагын үйл ажиллагаа нь иргэд, олон нийтэд хаалттай, тэдний оролцоо, идэвхи сул байх нь хүнд суртлыг өөгшүүлж, төрийн захиргааг үр ашиггүй, хяналтгүй болгож улмаар хуулийн болон засаглалын хямралыг бий болгодог ажээ. Сүүлийн жилүүдэд олон улсын байгууллагууд хөгжиж буй улс орнуудад улсын салбарын шинэ удирдлагын арга зүйг сайн засаглалын элементүүдтэй хослуулан хөгжүүлэх, нийгмийн хариуцлагыг нэмэгдүүлэхийг дэмжсэн бодлого явуулжээ. Нийгмийн хариуцлага нь төрийн болон хувийн байгууллага үйл ажиллагааныхаа нийгэмд үзүүлж байгаа үр нөлөөний төлөө хариуцлага хүлээх чадвартай байх, иргэд, олон нийттэй хамтран нийгмийн сайн сайхан байдлыг хангахад идэвхитэй, санаачлагатай байх чадавхийг бий болгох асуудал бөгөөд харин нийгмийн аудитийн тусламжтайгаар тухайн байгууллагын нийгмийн хариуцлагын байдлыг тодорхойлдог юм.

2. Нийгмийн аудитын зорилго, арга зүй, үндсэн зарчим

Байгууллагууд дараахь зорилгоор нийгмийн аудитыг гүйцэтгэдэг. Үүнд:

- Үйл ажиллагаандаа сонирхогч талуудын оролцоог нэмэгдүүлэх замаар гүйцэтгэлээ сайжруулах,
- Сонирхогч талуудтай холбоотой гүйцэтгэлийн шалгуурыг хөгжүүлж боловсронгуй болгох, байгууллагыг хөгжилд чиглүүлэх,
- Ил тод байдал болон тогтмол тайлагнах хариуцлагаа нэмэгдүүлэх зэрэг болно.

Нийгмийн аудит нь байгууллагын үйл ажиллагаан дахь гажуудал, байвал зохих норм хэм, хэмжээнээс зөрүүтэй алдаа, дутагдалд хүргэж буй хүчин зүйлүүдийг илрүүлэхэд чиглэдэг. Нийгмийн аудит нь санхүүгийн аудитын нэгэн адил “Ямар байна?”, “Ямар байх ёстой вэ?” гэсэн асуудалд хариулт өгөх замаар харьцуулан шинжилдэг бөгөөд харин түүнээс ялгаатай тал нь зөвхөн үүгээр хязгаарлагдахгүй, байх ёстой хэм хэмжээнээс зөрсөн алдаа, эрсдлийн үндсэн шалтгааныг илрүүлэн, оновчтой удирдлагын хөтөлбөрийг тодорхойлж “Юу хийх вэ?” гэсэн асуултанд хариулт өгдөг байна.

CIET /Building the community voice into planning/ гэдэг олон улсын байгууллага нь олон арван жилийн турш засаглалд дэмжлэг үзүүлэх хөтөлбөрт баримт нотолгоонд суурилсан төлөвлөлт хийх орон нутгийн чадавхийг бэхжүүлэхэд нь туслалцаа үзүүлж ирсэн ба нийгмийн аудитын арга зүйг боловсруулсан байна.

CIET нь нийгмийн аудитыг ардчиллын хэрэгсэл гэж үздэг бөгөөд энэ нь баримт нотолгоонд тулгуурласан төлөвлөлт хийхэд шаардагдах арга барил, чадавхи, олон нийтийн дуу хоолойг сонсох эрмэлзлэл зэргийг агуулсан үйл ажиллагааны хүрээ хэмээн тодорхойлжээ.

Нийгмийн аудитын үзэл санаа нь маш энгийн: нийтийн үйлчилгээг³⁹ хүртэгч хүмүүсээр нь үнэлүүлж, гарсан үр дүнг үйлчилгээ үзүүлэгч, олон нийтийн оролцоотойгоор уг үйлчилгээг сайжруулахад ашиглана.

CIET-ийн боловсруулсан нийгмийн арга зүй долоон бүрэлдэхүүн хэсэгтэй. Үүнд:

- **Баримт нотолгоо олох:** Нийтийн үйлчилгээ тэр бүр хүсэн хүлээж байснаар хэрэгждэггүй. Үйлчилгээ үзүүлэхэд гардаг хамгийн энгийн алдаа бол үйлчилгээ хэрэгтэй байгаа учраас түүний хамралт, үр нөлөөг хангаж болно гэж үзэх явдал юм. Харин үйлчилгээ хэр хүртээмжтэй байна вэ, чухам яаж хэрэгжиж байна вэ гэдгийг мэдэхийн тулд баримт нотолгоо зайлшгүй хэрэгтэй.

³⁹ Нийтийн үйлчилгээ-public service

- **Иргэний нийгмийн оролцоо:** Иргэний нийгмийг мэдээллээр ханган үйл явцад оролцуулж, сайтар боловсруулсан харилцааны стратегийг ашиглан мэдээллийг хамтран бий болгож, ашиглавал нийтийн үйлчилгээ нь олон нийттэй холбогдсон засаглалын асуудлаархи сүлжээний нэг хэсэг болж чадна. Нийгмийн аудитын мөчлөг бүр олон нийтийн дунд жендер, насаар ангилагдсан бүлгээр хэлэлцэгдэж дараа нь эдгээр бүлэг үр дүнгээ олон нийтийн удирдагч, нутгийн захиргаанд мэдэгдэх замаар зохион байгуулагдана.
- **Төвийг сахисан байх:** Гуравдагч этгээдийн оролцоотойгоор хийгдэх олон нийтийн хяналт нь нийтийн үйлчилгээнд ил тод байдлын соёлыг хэвшүүлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэж чадна.
- **Түншээсээ дэмжлэг авах:** Нутгийн захиргаа болон нийтийн үйлчилгээний салбарынхан аудитын үйл ажиллагаанд боловсруулалтын үе шатнаас нь эхлэн гарсан үр дүнд тулгуурлан олон нийтийн оролцоотойгоор шийдвэр гаргах хүртэл идэвхтэй оролцоно. Иргэний нийгмийн байгууллага нь нутгийн захиргааны нэгэн адил үйл явцын нэг гол түнш болж оролцоно.
- **Хэн нэгнийг нэр зааж буруутгахгүй байх:** Нийгмийн аудит нь системийн доголдлыг өөрчлөхөд анхаарлаа хандуулах, тухайн орон нутгийн түвшинд шийдлийг боловсруулах зорилготой байдаг. Энэ нь хэн нэгнийг буруутгана гэсэн үг огт биш юм. Нийгмийн аудитын явцад илэрсэн сөрөг зүйл ч гэсэн үйл ажиллагааг сайжруулах эхлэлийн цэг, үндсэн суурь болдог.
- **Нийгмийн аудитыг давтан хийх:** Нийтийн үйлчилгээний аудитыг давтан явуулсанаар нийгмийн аль салбар дахь хөрөнгө оруулалт үр дүнтэй явагдаж байгааг тодорхойлж болно. Энэ нь хөрөнгө оруулалтыг маш нарийн зохицуулж, тодорхой ахиц гарахгүй байгаа газраас хөрөнгө оруулалтыг татаж, өөр тийш чиглүүлэх боломж олгодог.
- **Гарсан үр дүнг түгээх, хэрэглэх:** Гарсан үр дүнг хуваалцах, түүнийгээ тайлбарлах чадвар нь хариуцлага ба ил тод байдлын хос зарчмын гол үзүүлэлт юм. Шинэ баримт нотолгоо олж авсанаар тухайн салбарын менежер нь ямар орчин нөхцөлд үйл ажиллагаа амжилттай явагдах вэ гэдгийг мэдэж авна. Бас нэг чухал зүйл нь гарсан ахицын талаар олон нийтэд мэдээлэх явдал юм.

Баримт нотолгоо олох давтан хийгдэх ажиллагаа нь гарсан өөрчлөлт болон түүний нөлөөг үнэлсэнээр нийгмийн аудитын нэг мөчлөг дуусна.

Нийгмийн аудитыг гүйцэтгэхэд дараах үндсэн зарчмыг баримталдаг байна. Үүнд:

1. **Тэгш хамралт**-Нийгмийн аудит нь байгууллагын байгаа болон нөлөөлж болох бүх талуудын хандлагыг заавал тусгасан байх ёстой. Бүх үндсэн сонирхогч талуудын дуу хоолойг тэдний тэнд байх эсэхээс үл хамааран сонсдог байх нь бүрхэг асуудлыг бүрэн тодруулах нөхцөл болно.
2. **Оролцоо**-Үр дүнтэй нийгмийн аудит нь бүх сонирхогч талыг нийгмийн аудитын загварыг бий болгох, түүний шалгууруудыг тодорхойлохоос эхлээд бүх үе шатанд оролцуулдаг байна. Байгууллагын нийгмийн гүйцэтгэл нь аудитын үр дүнд суурилсан төлөвлөлт, олон нийтийн шийдвэр гаргалтанд үндэслэдэг. “Сонирхогч талуудын оролцоо, хэлэлцүүлэг”-ийг нийгмийн аудитын арга зүйн зарчим гэж үздэг байна.

3. **Цогц уяалдаатай байдал**-Нийгмийн аудит нь байгууллагын нийгэм, байгаль орчин, соёл, олон нийт гүйцэтгэлийн бүхий л асуудлыг авч үзэхийг зорьдог. Иймээс ч үнэт зүйлс, зорилго, зорилт, эдгээрт хүрэхийн тулд юуг хийж байгаа талаар тодорхой нээлттэй байхыг шаарддаг. Байгаль орчны хувьд нийгмийн хариуцлага хүлээхгүйгээр ямар ч байгууллага оршин байх боломжгүй учир энэ асуудал ихээхэн чухал юм.
4. **Байнгын, цаг хугацаатай байх**-Нийгмийн аудит нь тохиолдлын эсвэл нэг удаагийн үйлдэл биш юм. Нийгмийн аудитыг жил эсвэл хоёр жил тутам гэх мэтээр тодорхой хугацаанд тогтмол хийх замаар байгууллагад төлөвшүүлэх нь нийгмийн хариуцлагыг бий болгоно. Нийгмийн аудитын тогтолцоог бий болгосноор сонирхогч талуудын байгууллагад нөлөөлөх чадвар хөгждөг байна.
5. **Харьцуулах боломж**-Нийгмийн аудит нь тухайн байгууллага гүйцэтгэлээ тодорхой хугацаанд бусадтай харьцуулах замаар шилдэг туршлагыг тодорхойлох хэрэгсэл болно. Сонирхогч талын хувьд тухайн байгууллагын үйл ажиллагааг бусадтай харьцуулах боломж олгодог.
6. **Үндэслэлтэй, үнэн бодитой байх**-Сонирхогч талын итгэлцэл, үнэмшлийг бий болгоход нийгмийн аудитад ашиглаж байгаа мэдээллийн чанар, найдвартай байдал ихээхэн чухал. Нийгмийн аудитыг оролцогч талуудын янз бүрийн нөлөөллөөс хамгаалахын тулд төвийг сахих тухайлбал, бие даасан аудитор болон ашиг сонирхлын зөрчилгүй бүлгүүдээр мэдээллийг шалгуулна.
7. **Нийцтэй байх**-Хамгийн үр дүнтэй арга зүй гэдэг нь байгууллагын нөхцөл байдалд тохирсон байх явдал юм. Нийгмийн аудитын зарим арга зүй ерөнхий байх эсвэл тодорхой байгууллага, сонирхогчдод зориулагдсан байх нь нийтлэг байдаг. Олон тохиолдолд дээрхи арга зүйг хосолсон байдлаар ашигладаг.
8. **Ач холбогдолтой байх**-Нийгмийн аудитын үйл явц ач холбогдолтой байх гэдэг нь бодлого, үндсэн үйл ажиллагаа, системийн уялдаа холбоог хангах асуудал юм.
9. **Ил, нээлттэй байх, мэдээллийг түгээдэг байх**-Ил нээлттэй байж, мэдээллийг түгээх, таниулан ойлгуулах зорилгоор олон нийт, сонирхогч талуудыг хамруулсан хэлэлцүүлгийг явуулна. Нийгмийн аудитын үр дүнг байгууллагын болон олон нийтийн бүх оролцогч нарт хүргэх эргэх холбоог бий болгох нь чухал. Байгууллагын гүйцэтгэл нь олон нийт, сонирхогч талуудын сонирхолтой давхцаж байх, мөн ил тод байдал, хариуцлага хүлээх чадварын зарчмуудад нийцүүлэх нь чухал юм.

3. Төрийн захиргаан дахь нийгмийн аудитын үйл явц

Ардчилсан улс бүр нийгэм болон иргэн бүрийн эрх ашиг, сонирхлыг хангах, улс орныхоо нийгэм-эдийн засгийн хөгжлийн таатай нөхцлийг бий болгоход чиглэсэн төрийн албаны тогтолцоог төлөвшүүлэн хөгжүүлэхийг зорьдог. Ийм зорилт нь төрийн байгууллага, албан хаагчдын үйл ажиллагааг үнэлэх арга зүй, шалгуурыг боловсруулан, гүйцэтгэхгүйгээр биелэгдэхэд төвөгтэй болохыг гадаад орнуудын туршлага харуулжээ. Ингэхдээ үнэлгээний энэ арга зүй, шалгуур нь төрийн байгууллагын зохион байгуулалтын бүтэц, төрийн албан хаагчдын гүйцэтгэж буй чиг үүргийн шинж чанар, онцлогыг тооцож, харгалзан үзсэн байх шаардлагатай байдаг байна.

Төрийн албанд нийгмийн аудит хийхийн мөн чанар нь төрийн албыг нийгмийн үйлчилгээний байгууллага болохынх нь хувьд түүний чиг үүрэг, бүтцийг иж бүрэн шинжилж, тэдгээр нь төрийн албаны зорилго, чиг үүрэгт хэр зэрэг нийцэж байгааг тогтоон үнэлгээ хийнэ гэсэн үг юм.

Төрийн захиргаан дахь нийгмийн аудит нь дараах үе шатаар явагддаг байна⁴⁰. Үүнд:

1. Тухайн төлөөллийн орон нутагт (олон нийт) байгаа өрхүүдээс төрийн үйлчилгээний ашиглалт, туршлага, төсөөллийн талаархи мэдээллийг цуглуулна.
2. Эдгээр мэдээллийг тухайн үйлчилгээний талаархи албан ёсны мэдээлэлтэй холбоно.
3. Мэдээллийн үр дүнд тухайн асуудлуудыг хэрхэн сайжруулах вэ гэсэн дүн шинжилгээ хийнэ.
4. Олон нийтэд дүн шинжилгээний үр дүнг танилцуулж, нөхцөл байдлыг сайжруулах талаар санал бодлыг нь авна.
5. Үр дүн, санал бодлыг үйлчилгээг хангагч байгууллагууд, орон нутгийн бодлого төлөвлөх эрх бүхий хүмүүс, олон нийтийн төлөөлөлд танилцуулж хэлэлцүүлэг зохион байгуулна.

4. Нийгмийн аудитын үзүүлэх үр өгөөж

Нийгмийн аудитыг хэрэгжүүлсэнээр олон талын үр өгөөжийг бий болгоно. Эдгээрийн зармыг нь авч үзье. Үүнд:

- Байгууллагын сонирхогч талуудын өмнө хүлээсэн хариуцлагыг сайжруулна,
- Орон нутгийн иргэдийг чадваржуулж, улмаар иргэний оролцоог нэмэгдүүлнэ,
- Хариуцлагатай байдал, ил тод байдлыг дэмжинэ,
- Бодлого боловсруулагчид шийдвэр гаргагчдын хувьд иргэдтэй эргэх холбоог бий болгож, байгууллагын гүйцэтгэлийн болон нийгэм, ёс зүйн хяналтыг сайжруулна,
- Засгийн газрын төсөв, хөрөнгийг зориулагдсан хүмүүс, иргэд хүлээн авах нөхцөл баталгаажна,
- Нийгмийн хөтөлбөрүүдийн үр ашиг тодорхой болно,
- Байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нөлөөллийг үнэлнэ,
- Удирдлагын сайн туршлагыг хөгжүүлэх, олон нийтийн оролцоотой төлөвлөлтийг хөгжүүлнэ,
- Нийгмийн эмзэг бүлэг, ядуучуудад зориулсан төлөвлөлтийг хөгжүүлнэ,
- Байгууллагын суралцах болон стратегийн төлөвлөлтийн чадавхийг бий болгоно,
- Байгууллагын бүтээгдэхүүний чанарыг дээшлүүлнэ,
- Байгууллагын стратеги, үйл ажиллагаа, үнэт зүйлсийн уялдааг хангана.

Түүнчлэн нийгмийн аудитын шинжилгээний дүнг хэрэглэгчид нь тухайн байгууллагаас гадна иргэний нийгмийн институцүүд, тухайлбал, улс төрийн намууд, ажил олгогчдын холбоод, үйлдвэрчний эвлэлүүд, хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах нийгэмлэгүүд, төрийн бус байгууллагууд байдаг. Мөн нийгмийн аудитын бодитой, нээлттэй шинж чанар нь хоосон амлах, популист уриа, лоозон хэрэглэн олон нийтийг төөрөгдүүлэх боломжийг хязгаарлаж, төрийн байгууллагуудын үйл ажиллагаа ил тод, тунгалаг байж, ардчилсан зарчмыг хэрэгжүүлэх нөхцлийг бүрдүүлдэг.

⁴⁰ Нийгмийн аудит. УБ., 2005 он. 17 дахь тал

5. Нийгмийн аудитын эрх зүйн зохицуулалт, түүнийг хэрэгжүүлсэн зарим орны түршлага

Нийгмийн аудитын талаархи асуудлыг зохицуулсан олон улсын бие даасан эрх зүйн акт, баримт бичиг одоо хэр байдаггүй бөгөөд хүний эрх, эрх чөлөөг тунхагласан олон улсын гэрээ, хэлэлцээрүүдийг энэ асуудлын эрх зүйн үндэс гэж үздэг байна. Тухайлбал, НҮБ-ын Дүрэм-1945 он, Хүний эрхийн түгээмэл тунхаглал-1948 он, Эдийн засаг, нийгэм, соёлын эрхийн тухай олон улсын пакт-1966 он, Европын аюулгүй байдал, хамтын ажиллагааны тухай Зөвлөгөөний Төгсгөлийн баримт бичиг-1975 он зэрэг баримт бичиг болно.

Өндөр хөгжилтэй улс орнуудад нийгмийн аудитын эрх зүйн үндэс нь XX зууны 70-аад оны сүүлч 80-иад оны эхэн үеэс бий болсон бөгөөд ингэхдээ бизнес, аж ахуйн үйл ажиллагаанд нийгмийн аудитыг нэвтрүүлэх, пүүс компаниуд нийгмийн бодлого, хүрээлэн буй орчныг хамгаалж байгаа талаараа жил бүр нийгмийн тайлан гаргахыг зохицуулсан эрх зүйн баримт бичгүүдийг гаргажээ.

Гадаад орнуудын нийгмийн аудитын үндсэн шинж чанар нь нийгмийн хариуцлагаас үүдэн байгууллагын нийгмийн рейтингийг тогтоох, нийгмийн тайлан гаргах явдал бөгөөд эдгээрийг ерөнхийдөө олон улсын засгийн газрын бус байгууллагуудаас гаргасан олон улсын нийгмийн стандартын дагуу тогтоодог байна.

Энэ нь юуны өмнө олон улсын чанарын стандарттай холбоотой ба зах зээлийн орнуудад бизнесийн байгууллага цаг ямагт өрсөлдөөнтэй тулгарч уг өрсөлдөөнд тэсч үлдэн, даван гарах явдлыг тэргүүн зорилтоо болгодог ба өрсөлдөөнд үнэ, чанар, нийлүүлэх хугацаа гэсэн 3 үндэс байдаг билээ. 1950-иад оноос хэрэглэгчид үнэ, нийлүүлэх хугацааг гол болгон анхаардаг байсан бол 1990-ээд оноос чанарын асуудлыг нөгөө хоёроос дутуугүй анхаардаг болсон байна. Ийм учраас чанарын асуудлыг иж бүрнээр нь авч үзэх хандлага бий болж 1970-аад онд Европын хэд хэдэн оронд чанарыг хангах буюу удирдах тухай үндэсний стандартуудыг гарган (Жишээлбэл Их Британид 1979 онд BS 2570 стандарт) хэрэглэж эхэлжээ. Энэ туршлагыг олон улсын хэмжээнд хэрэгжүүлэх зорилгоор Олон улсын стандартчиллын байгууллага (ОУСБ) (ISO буюу International Organization for Standardization, заримдаа манайд кириллээр “ИСО” ч гэж ярьж, бичдэг)-ын хүрээнд чанарын удирдлагын асуудал эрхэлсэн 176 гэсэн дугаартай стандартчилын техникийн хороог (ISO/TC 176) байгуулсан байна.

Нийгмийн аудитыг төрийн захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэх үйл явц нь аливаа байгууллагын чанарын удирдлагын тогтолцоонд тавих шаардлагыг тогтоосон ISO 9000 бүлэг стандартыг хэрэглэн төрийн захиргааны байгууллагаас хэрэглэгч буюу үйлчлүүлэгчийнхээ зүгээс тавьсан шаардлагыг тогтвортой хангаж, түүний сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхийн тулд хэрхэн ажиллахыг тогтоох үйл явц юм.

ISO 9000 бүлэг стандарт гэдэг нь “Ямар хэлбэр, хэмжээтэй, ямар ч бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэдэг буюу үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллагад хэрэглэж болох чанарын удирдлагын тогтолцоог тодорхойлсон түгээмэл багц стандарт юм. “Бүтээгдэхүүн нь дараахь аль нэг буюу хэд хэдэн төрлийн байж болно. Үүнд:

- Бүтээгдэхүүн буюу бүрдэл хэсэг үйлдвэрлэх (тоног төхөөрөмж, ширхэгийн бүтээгдэхүүн)
- Үйлчилгээ үзүүлэх
- Төр, засгийн чиг үүрэг гүйцэтгэх
- Программ хангамж гаргах
- Боловсруулсан материал үйлдвэрлэх зэрэг болно.

ISO 9000-ыг бүтээгдэхүүний стандарт мэтээр төсөөлөх тал байдаг, харин ISO 9000 нь аливаа байгууллагын чанарын удирдлагын тогтолцоонд тавих шаардлагыг тогтоосон стандарт юм.

ISO 9000 бүлэг стандартад туссан чанарын удирдлагын тогтолцоо нь дараахь найман зарчимд тулгуурлана. Үүнд:

- *Хэрэглэгчид төвлөрүүлэх.* Энэ нь хэрэглэгчийн (өнөөгийн болон ирээдүйн) хэрэгцээг таньж мэдэн ойлгох, тэдний шаардлагыг хангах, улмаар хэрэглэгчийн санаснаас давуулах зорилгыг тодорхойлно,
- *Удирдлагын манлайлал.* Чанарын удирдлагын тогтолцоог бий болгон хэрэгжүүлэхийн тулд дээд шатнаас эхлэн бүх шатны удирдлага нэгдмэл зорилго, чиглэлийг хангахад нийт ажиллагсадыг манлайлан бүрэн оролцох орчныг бүрдүүлэхэд оршино.
- *Ажиллагсадыг бүрэн татан оролцуулах.* Чанарын удирдлагын тогтолцоог бий болгон хэрэгжүүлэхэд бүх шатны ажиллагсадыг татан оролцуулах нь байгууллагад ихээхэн ач тустай.
- *Хянаж удирдахдаа үйл явцын талаас нь хандах.* Аливаа үйлдвэрлэл, үйлчилгээ явуулахад уламжлалт арга нь эцсийн үр дүн буюу бэлэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд голлон анхаарч, тэдгээр нь шаардлагад тохироогүй бол залруулах арга хэмжээ авах явдал юм.
- *Удирдлагад тогтолцоотойгоор хандах.* Чанарын удирдлагын тогтолцооны хүрэн дэх харилцан уялдаа бүхий үйл явцыг нэгэн бүхэл бүтэн тогтолцоо байдлаар авч үзэж удирдах хэрэгтэй.
- *Байнгын сайжруулалт.* Чанарын удирдлагын тогтолцоо нь байнга сайжруулалт хийх ёстой. Энэ нь хяналт, залруулах, сэргийлэх арга хэмжээ, баримт бичгийн хяналт, чанарын аудит, удирдлагын дүн шинжилгээ, өгөгдлийн задлан шинжилгээ зэрэг арга механизмаар дамжин хэрэгжинэ.
- *Шийдвэр гаргахдаа бодитойгоор хандах.* Шийдвэр гаргахын тулд бүх төрлийн өгөгдлийг зөв ашиглах, өөрөөр хэлбэл, өгөгдлийг задлан шинжилсэний үндсэн дээр шийдвэр гаргах шаардлагатай байдаг.

Чанарын удирдлагын тогтолцоог олон улсын ISO 9000 стандартын дагуу төрийн байгууллага, албанд ашиглах боломжтой ба төрийн бодлого боловсруулахад оролцооны арга зүйг хэрхэн хэрэглэдэг, төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмжийн талаар хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг хэрхэн судалдаг талаар нэлээн олон оронд төсөл, хөтөлбөр хэрэгжсэн байна. Одоо зарим улсын туршлагаас авч үзье.

Онтариа хотын Гүйцэтгэлийг хэмжих хөтөлбөр

Канадын Онтариа хотын захиргаа Орон нутгийн гүйцэтгэлийг хэмжих хөтөлбөрөө (ОГХХ) 2000 онд эхэлжээ. Энэ хөтөлбөр нь мужийн хэмжээгээр үйлчилгээний үндсэн салбарын талаар тусгай тоо, баримт цуглуулах, цуглуулсан баримтаа мужийн захиргаанд танилцуулж, үр дүнг нь сонгогчдод уламжилдаг.

ОГХХ-ийг Онтариагийн хотын Дотоод хэрэг, Орон сууцны яам, Онтариогийн дагуул хотын холбоо болон бусад мэргэжлийн холбоодын хамтын ажиллагаа байхаар боловсруулсан. ОГХХ нь ус, бохир ус, хатуу хог хаягдлын менежмент, газар ашиглалтын төлөвлөлт, нутгийн захиргааны удирдлага, зам, гал унтраах алба, цагдаагийн газар зэрэгтэй холбоотой 35 үзүүлэлтээр баримт цуглуулахыг шаарддаг байна. Мэдээллийн хувьсагч нь үйлчилгээний чанар, үнийг голлон анхаардаг. Мэдээлэл нь хотын танилцуулга, хотын шалгуур үзүүлэлт болон тайлбараас бүрдсэн, найдвартай

online систем маягаар хадгалагдана. Хэрэглэгч болон мэдээлэл цуглуулагчийн санал дээр үндэслэн системийг тасралтгүй сайжруулж байхад тайлбарын хэсэг нь их чухал нөлөөтэй.

Яваандаа хот өөрөө үйлчилгээний чанар, үнийн асуудал дээр бусад хот болон цаг хугацааны өөрчлөлттэй уялдуулан харьцуулалт хийхдээ ашиглах нэгдсэн үзүүлэлттэй болдог байна. Гэхдээ тоо баримтад гарч буй өөрчлөлт нь тухайн хотын нийгэм эдийн засгийн хөгжлийн ялгаатай байдлыг харуулж байгаа бөгөөд гүйцэтгэлийн хэмжээнээс шууд хамааралтай биш гэдгийг харгалзан үздэг юм.

Гүйцэтгэлийн үнэлгээний тэргүүн туршлагыг түгээх Онтариагийн төв нь тус яам болон мужийн хэмжээгээр ажилладаг бусад холбоодын хамтын ажиллагааны үр дүнд байгуулагдсан байна. Тус төвийн зорилт нь үйлчилгээ үзүүлэх талаар гарч буй тэргүүн туршлагыг түгээх, бусад хотууд хэрэгжүүлэхэд нь дэмжлэг үзүүлэхэд оршино. Тус яам нь бүсийн зөвлөгч нартай бөгөөд тэдгээр нь дээрхи төв болон бусад хотод тэргүүн туршлагыг орон нутгийнхаа онцлогт тохируулан хэрэглэхэд нь дэмжлэг үзүүлж байна. ОГХХ-ийн энэ туршлагыг Филиппинд нэлээн амжилттай хэрэгжүүлсэн байна. Канадын Олон улсын хөгжлийн агентлагийн санхүүжүүлсэн Нутгийн захиргааг дэмжих төслөөр дамжуулан DILG LPPMS гүйцэтгэлийн хэмжээсийн арга хэрэгслийг сайжруулах анхдагч загвар болгон ашигласан байна. Энэ талаар Филиппинчүүд Канадад очиж илтгэл тавьсан ба Канадчууд тэдэнд газар дээр нь очиж зөвлөгөө өгчээ.

Малайзын төрийн үйлчилгээний ISO 9000 гэрчилгээ

Малайзын Удирдлага, төлөвлөлтийг боловсронгуй болгох нэгж (УТББН) нь ISO 9000 олон улсын гүйцэтгэлийн удирдлагын стандартыг үндэсний төрийн албанд нэвтрүүлэх үүргийг Засгийн газраасаа авчээ. Энэ үйл явц 1996 оны дунд үеэс эхэлсэн бөгөөд Малайзын засгийн газрын 792 агентлаг (үүний дотор орон нутгийн 148 байгууллага), 600.0 мянга гаруй хүн хамрагдсан байна. 2000 он гэхэд агентлаг бүр наад зах нь ISO 9000-ын нэг гол үйл явцыг хэрэгжүүлсэн байхаар үйл ажиллагааны төлөвлөгөө боловсруулах шаардлага тавьжээ.

Засгийн газрын бүх агентлагт ISO 9000-ыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой заавар, удирдамж гаргахаас энэ үйл явц эхэлсэн. Эдгээр баримт бичигт ISO 9000 стандартын шаардлагыг тайлбарласны зэрэгцээ улсын салбарт хэрэглэж байгаа жишээг оруулсан байна. Мөн Засгийн газар зөвшилцөх замаар хэрэгжүүлэх хуваарь, аудит хийх механизмыг тогтоосон нь агентлагын хувьд ойлгож хэрэгжүүлэхэд дөхөмтэй байжээ. Заавар, удирдамжийг хэрэгжүүлэхийн тулд Засгийн газар удирдлага, зохион байгуулалтын болон хүмүүсээ сургах талаар өргөн хүрээтэй ажил хийжээ.

Эхлээд Малайзын Засгийн газар ISO 9000-ыг улсын салбарт хэрэгжүүлэхийн тулд Их Британи, Австрали, Шинэ Зеландаас шинжээч зөвлөхийг урьжээ. Шинжээчид ISO 9000-ын 20 элементийг тодорхойлоход Засгийн газарт тусалжээ. Тэдгээр элемент нь улсын салбарын агентлагийг оролцуулаад аливаа чанарын удирдлагын системд тохирох нийтлэг элемент юм. Зааврын хэрэгжилтэнд агентлаг бүр өөрөө аудит хийх замаар хяналт-шинжилгээ хийхээс гадна бас УТББН аудит хийжээ. ISO 9000-ын шаардлагыг ханган биелүүлсэн агентлагт УТББН-ын баталсан Малайзын Төрийн албаны ISO 9000-ын гэрчилгээг олгоно. Олон улсын түвшинд хүлээн зөвшөөрөгдөхийн тулд Засгийн газрын зарим агентлаг гуравдагч талаар аудит хийлгэх нь бий. Хэрэглэгч болон гол сонирхогч талын сэтгэл ханамжтай байдлыг хангахуйц хэмжээнд агентлагын үйл ажиллагааны үр ашиг, бүтээмжийг дээшлүүлэхийн тулд Засгийн газар ISO 9000-ын хэрэгжилтэд байнга үнэлгээ хийж байгаа ажээ.

Энэ үйл ажиллагааны гол зорилго нь “ихэнхи төрийн албан хаагчдын үзэл бодлыг өөрчлөх, түүнчлэн шилдэг сайн ажиллагааны соёлыг төлөвшүүлэх”-ээр төлөвлөсөн байна. УТББН-ын үүрэг нь

аудит хийх явдал бөгөөд аудит хийгдсэний дараа Малайзын Төрийн албаны ISO 9000-ын гэрчилгээг олгох боломжтой болдог байна.

Гадаадын ISO 9000-ын шинжээч, зөвлөх нар УТББН-ын ажилтнуудад сургалт хийсний дараа Их Британи, Австрали, Шинэ Зеландад уг стандартыг улсын салбарт хэрхэн хэрэгжүүлж байгаатай танилцах аялал хийсэн нь бүх төрийн албан хаагчдыг сургах, засгийн газрын бүх агентлагийн дарга нарыг удирдамжаар хангах нүсэр зорилтыг хөнгөвчилсөн байна.

Малайзын бий болгосон үзэл баримтлалаар бол төрийн албаны гол чиг үүрэг нь хувийн хэвшлийн өсөлтөд дэмжлэг үзүүлэх явдал юм. Энэхүү чиг үүргийг хэрэгжүүлсэнээр хувийн салбарт өргөн хэрэглэж байгаа ISO 9000 чанарын стандартыг улсын салбарт хэрэглэхэд дөхөмтэй болох юм.

Аудитын тайланд байгууллагын бүхий л гүйцэтгэлийн үнэлгээний шалгууруудыг оруулна. Эцсийн шалгалт нь байгууллагын үйл ажиллагааны үр дүн сайжирсан эсэх, олон нийтийн санаа бодолд нийцэж байгаа эсэх, Хэрэглэгчийн дүрэмд (Засгийн газрын бүх байгууллага Дүрэмд тунхагласан чанарын стандартыг хангаж ажиллах талаар бичгээр үүрэг авсан байх) тусгагдсан зорилтод нийцэж байгаа эсэх зэргээс хамаарна. Энэ хэрэгжүүлсэн туршлага нь хэрэв засгийн газрын байгууллага бодлого, хөтөлбөрөө үр нөлөөтэй хэрэгжүүлж чадвал өөрийн хэрэглэгчид болон гол сонирхогч талуудынхаа шаардлагыг хангах болно гэдэг нь харагджээ.

ДҮГНЭЛТ:

- Нийгмийн аудитын тухай үзэл санаа, практикт нэвтэрсэн туршлага нь анх бизнесийн байгууллага, хувийн хэвшлийн салбарт хэрэгжсэн байна.
- ХХ зууны сүүл үеэс төрийн захиргааны шинэтгэлийн хүрээнд өндөр хөгжилтэй улс орнуудад төрийн үйлчилгээг боловсронгуй болгох, түүнийг хөгжүүлэхэд төрийн захиргааны байгууллага, төрийн албан хаагчдаас гадна бусад сонирхогч талууд, иргэд, олон нийтийн оролцоог хангахад нийгмийн аудитыг нэг хэрэгсэл болгон хэрэглэсэн нь үр дүнтэй болсон байна.
- Цаашид төрийн албаны гүйцэтгэл, төрийн үйлчилгээг хөгжүүлэх, эдгээрт нийгмийн аудитын арга зүйг ашиглахад эрх зүйн орчинг бүрдүүлэхээс гадна түүнийг ашиглах улс төрийн хүсэл эрмэлзлэлийг бий болгох, нийгмийн аудитын шинэ арга зүй, түүнийг ашиглах тогтолцоо, механизмыг хөгжүүлэх зэрэг олон тулгамдсан асуудал байна.
- Нийгмийн аудитын туршлагын зорилго нь улс орнуудад төрийн захиргааны байгууллагын үйл ажиллагааг үнэлэх шинэ арга хэрэгслийг нэвтрүүлэхэд оршино. Аль ч тохиолдолд үндэсний болон орон нутгийн түвшинд одоо байгаа чадавхи, чадварт түшиглэх хэрэгтэй бөгөөд улс орны нийгэм, соёлын нөхцөл байдалд тохирсон арга замаар хэрэгжүүлэх шаардлагатай юм.

Ашигласан материал

1. Нийгмийн аудит. УБ., 2005 он
2. Нийгмийн аудит (Гадаадын зарим орны туршлагаас). УБ., 2005 он
3. А.А. Шулус, Ю.Н. Попов Социальный аудит. М., 2008 г.
4. Ю.Н. Попов Концепция социального аудита. М., 2007 г.
5. Social audit of public services. www.ciet.org