

ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГА ДАХЬ ЧАНАРЫН УДИРДЛАГЫН ISO 9001:2015 СТАНДАРТЫН ХЭРЭГЖИЛТ, АЧ ХОЛБОГДОЛ

Б.АМАРТУЯА

МУИС-ийн ОУХНУС-ийн Төрийн удирдлагын хөтөлбөрийн магистрант

Хураангуй: Засгийн газрууд иргэдэд төрийн үйлчилгээг хүргэх хамгийн сайн арга замыг эрэлхийлсээр байх болно. Энэ арга замын нэг чанарын удирдлагын тогтолцоог төрийн байгууллагад хэрэгжүүлэх явдал юм.

Түлхүүр үгс: Чанарын удирдлага, ISO 9001:2015 стандарт, ач холбогдол.

Оршил

АНУ-ын Ерөнхийлөгч Woodrow Wilson “Захиргааны удирдлагын шинжлэх ухаан Засгийн газрын үйл ажиллагааг сайжруулах арга замыг хайж түүний ажлыг илүү хялбар болгож удирдлагын зохион байгуулалтыг эмх цэгцтэй болгоно¹” хэмээн үзэж өөрийн гаргасан төрийн захиргааны зарчимд “нийтийн үйлчилгээний байгууллагыг бизнесийн байгууллагуудыг удирддаг зарчмаар удирдах” хэмээн тусгасан. Энэ нь хувийн салбар хэрэгжүүлсэн шилдэг туршлагыг төрийн байгууллагад хэрэгжүүлэхийг онцолсон. Чанарын удирдлагын тогтолцоо нь үүний нэгэн адил хувийн хэвшлийн байгууллагаас авч хэрэгжүүлсэн туршлагын нэг. Тус тогтолцоо нь төрийн байгууллагуудын үйл ажиллагааны бүтээмж, үр дүн, үр ашгийг нэмэгдүүлж байна.

Үндсэн хэсэг

Чанарын тухай ойлголт эртний Грекийн гүн ухаантнууд Сократ, Платон нарын үед хэлэлцэгдэж тэд чанарын утгаар биш харин түүний элементүүд болох “goodness, excellence and beauty” гэсэн ухагдахуунуудыг ашиглан чанарын ойлголтуудыг тайлбарлаж байв. Эртний Ромын философич Сисеро “qualitas” хэмээх латин нэршлээс

хөрвүүлэн чанарын ойлголтыг тайлбарласнаас хойш чанар гэдэг утгаар хэрэглэгдэх болсон². Чанарын удирдлагын тогтолцооны орчин үеийн байгууллагуудын өрсөлдөөн тэсээ үлдэх гол арга хэрэгслүүдийн нэг болон хөгжжээ. Чанарын удирдлага нь байгууллагын зорилго, зорилтдоо хүрэхийн тулд нөөцүүдийг үр ашигтай, үр дүнтэй арга замаар төлөвлөж шийдвэр гаргах, зохион байгуулах, манлайлах, хянах үйл ажиллагаануудын нэгдэл³. Байгууллагын удирдлагын зүгээс чанарын асуудлыг анхаарал хандуулан ажилтнууд чанарын ач холбогдлыг ойлгуулснаар “чанар”-ыг эрхэмлэн ажиллагч байгууллага болор боломжтой. Деминг чанарын удирдлагын тогтолцоог хэрэгжүүлэхэд удирдлага болон байгууллагын ажилтнууд чухал гэдгийг онцлон тэмдэглэсэн байдаг.

Чанарын удирдлагын тогтолцоог анх үйлдвэрлэлийн салбарт хэрэгжиж эхэлсэн бөгөөд энэ дэлхийн хоёр дайны үед бараа бүтээгдэхүүнийг гологдолгүй үйлдвэрлэж түргэн шуурхай хүргэхтэй холбогдож байв. Хөгжлийн явцад үйлдвэрлэлийн салбарууд, бизнесийн үйлчилгээний салбар, төрийн үйлчилгээ болон төрийн захиргааны байгууллагууд үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлж байна.

¹ Я.Долгоржав: Төрийн захиргаа судалгааны өгүүлэл, нийтлэлүүд. Улаанбаатар 2021. х. 10.

² Н.Бурмаа ба бусад: Нийтийн удирдлагын үндэс. Улаанбаатар 2018. х.9.

³ Н.Бурмаа: Төрийн байгууллагын чанарын удирдлага. Улаанбаатар 2017. х.15-16.

Судлаач А.Такман барууны орнуудад чанарын удирдлагын үзэл баримтлал нэвтэрсэн үйл явцыг дараах байдлаар харуулсан байдаг.Үүнд:

- Нэгдүгээр үе-1970 оны сүүлч 1980 оны эх: чанарын зарим элементүүдийг туршиж эхэлсэн үе. Улс орнууд цахилгаан бараа, автомашины үйлдвэрүүд бүтээгдэхүүнээрээ Японы үйлдвэрүүдтэй өрсөлдөж байв.

- Хоёрдугаар үе-1980-аад оны дунд: дэлхийн эдийн засгийн хямралд өртсөн гэрээлэгч, ханган нийлүүлэгч байгууллагуудад тавих хяналт доголдож байсан томоохон

Хүснэгт 1. Чанарын үзэл баримтлалын харьцуулалт

Уламжлалт үзэл баримтлал	Захиргааны орчин үеийн чанарын удирдлагын үзэл баримтлал
Иргэд хуулиар олгогдсон эрхээ эдэлнэ.	Нөөц бололцоогоо шавхан хэрэглэгчдийн зүй ёсны эрэл хэрэгцээг хүлээн авч, түүнийг хангахыг зорин.
Иргэд хуулийн тогтолцооны бүх боломжуудыг ашиглан шийдвэрүүдийг эсэргүүцэж болно.	Алдаанаас суралцаж, урьдчилан сэргийлнэ.
Иргэд захиргааг шаардах ёстой.	Захиргаа иргэдийг шаардана.
Захиргаа нь хууль, улс төрийн зорилтуудын хүрээнд олон нийтэд үйлчилгээ үзүүлнэ.	Үйлчилгээ үзүүлэгчидтэй өрнүүлэх өрсөлдөөнд ялах итгэл.
Хэрэглэгчдэд юу нь сайн болохыг шийдэх бүрэн чадамжтай гэж захиргаа өөрийгөө үзнэ.	Хэрэглэгчдийн гаргаж буй үйлчилгээний дүгнэлтийг мэдэхийг хүснэ.
Иргэд өөрсдийгөө захиргаанд даатгаж болно.	Хэрэглэгчдийг анхааралтай хүлээн авч байгааг тэд ойлгоно.
Чанар нь хянагч болон босоо тогтолцооны хэлтсүүдийн үүрэг.	Чанар хүн бүрийн үүрэг.
Чанар зардал ихтэй.	Зайлсхийж болох алдааны зардалд хөрөнгө зарцуулахгүй.
Бидний орлого хамгийн сайн чанар нийлүүлэхэд хүрэлцэхгүй.	Ажилтнууд хамгийн сайн чанар нийлүүлснээр үнэлэмжийн нотолгооны асуудлуудаас зайлсхийнэ.
Үйлчилгээний чанар түүнийг үзүүлэх хичээл зүтгэлээр хэмжигдэнэ.	Онцгой чанарын зорилтуудыг тодорхойлж, амжилтын түвшнийг хэмжинэ.
Нэгэнт олж авсан мэдлэг насан турш хангалттай.	Байнга мэдээлэл цуглуулах, мөн өөрийгөө илэрхийлэх, суралцах нь ажилтан бүрийн өөрийн ойлголтын нэг хэсэг болно.
Бид шалгарсныг дагаж мөрдөнө.	Шалгарсныг сайжруулах, шинэ ертөнц нээх нь амжилтын үндэс.

Эх үүсвэр: Н.Бурмаа: Төрийн байгууллагын чанарын удирдлага. Улаанбаатар 2017. х.13.

Чанарын удирдлагын тогтолцооны бизнесийн байгууллагуудын хувьд өрсөлдөх чадварыг тодорхойлох, нэмэгдүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэгч шилдэг арга хэрэгслийн нэг болсон. Судлаач Джон Батлер чанарын

компаниуд чанарыг сонирхож эхлэв.

- Гуравдугаар үе-1980-аад оны дунд: хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээг анхааран компаниуд, үйлчилгээний салбарын байгууллагууд чанарыг ихэд сонирхох болов.

- Дөрөвдүгээр үе-1980 оны сүүл: урьд нь хэрэглэгчийг огт анхаардаггүй байсан байгууллагууд хэрэглэгчийн үйлчилгээнд илүүтэй анхаарч төрийн үйлчилгээг онцолж эхэлсэн¹.

хөгжлийг шалгалт-чанарын,хяналт-чанарын, хангалт-чанарын, нэгдсэн удирдлага гэж 4 үе болгон үзэж чанар бүтээгдэхүүн шаардлагад нийцэж байгаа эсэхийг шалгах тухай ойлголтоос чанарын удирдахуйн ойлголт руу шилжиж, чанарын үзэл

¹ Н.Бурмаа: Төрийн байгууллагын чанарын удирдлага. Улаанбаатар 2017. х.16.

баримтлал цаг хугацааны явцад улам бүр хөгжин боловсронгуй болсныг тодорхойлсон ¹ байна. Төрийн байгууллагууд тэр дундаа орон нутгийн захиргааны байгууллагуудад чанарын удирдлагын тогтолцоог хэрэгжүүлэхэд анхаарал хандуулж байна. Чанарын нэгдсэн удирдлагын тогтолцоог иргэдтэй илүү ойр харилцаатай ажилладаг орон нутгийн төрийн захиргааны байгууллагад хэрэгжүүлэх нь илүү ач холбогдолтой ². Байгууллагууд чанарын удирдлагын тогтолцоог хэрэгжүүлэхдээ тодорхой арга хэрэгслүүдийг ашигладаг. Жишээ: Дэлхийн стандартын байгууллагаас батлан гаргасан ISO 9001:2015 стандарт, EFQM болон CAF загвар, бусад арга хэрэгслүүдийг өөрсдийн онцлогт нийцүүлэн сонгон ашиглаж байна.

Чанарын удирдлагыг нэвтрүүлэхэд захиргааны байгууллагууд өөрийгөө мэдрэх, үнэлэх, аливааг хүлээн авах чадвараа сайжруулах асуудлууд хөндөгдөнө. Энэхүү “харааны хурцын” шалгалтад мэдлэг болон амжилтын эх сурвалж болох багаар ажиллах, нээлттэй байдал, хамтын ажиллагааны итгэлцэл, хүлээн авагч талын суралцах бэлэн байдал чухал үүрэгтэй ³. Чанарын удирдлагын тогтолцоог төрийн байгууллагад хэрэгжүүлэх нь орчин үеийн төрийн байгууллагууд тавигдаж буй иргэдийн оролцог хангаж тэдний сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх, албан хаагч бүр өөрийн үүргийг ухамсарлан байгууллагын үйл ажиллагааны чанарт анхаарах, чанарын тасралтгүй сайжруулалтыг хийх, алдаа дутагдал гарахаас сэргийлэх, цаг тухай бүрд залруулах арга хэмжээг авах олон асуудлыг

шийдвэрлэх дэмжлэг үзүүлэх боломжтой. Төрийн байгууллагууд өөрсдийн үйл ажиллагааны чанарт ач холбогдол өгснөөр:

- Төрийн захиргааны үр ашигтай байдал, бүтээмж нэмэгдэх, төрийн зардал, зарцуулах хугацаа буурч, иргэд аж ахуйн нэгжүүдэд илүү сайн үйлчилгээ үзүүлэх,

- Иргэд, аж ахуй нэгжид үзүүлдэг төрийн дарамт буурах,

- Өрсөлдөх чадварыг нэмэгдүүлэх,

- Илүү үр ашигтай бүтцийг бий болгох, үр ашиггүй давхардлыг арилгах, төрийн салбарын бүтцийн өөрчлөлтийг зорилготой хэрэгжүүлэх,

- Ил тод, тунгалаг, үр ашигтай байдлыг хангах, иргэдэд мэдээллийг нээлттэй хүргэх, төрийн гүйцэтгэлд сонирхогч талууд үнэлгээ хийх боломжийг хангаж⁴ болно.

Төрийн байгууллагад чанарын удирдлагын тогтолцоог хэрэгжүүлэх практик хөгжлийн чиг хандлага орон нутгийн захиргааны байгууллага руу чиглэж байна. Дэлхийн стандартын байгууллагаас чанарын удирдлагын тогтолцооны ISO 9001:2015 стандартыг хэрэгжүүлж, баталгаажуулж хийхэд ашиглах ISO 18091:2019 стандартыг батлан гаргасан. Энэхүү стандарт дэлхийн нийтээр хэрэгжиж буй “Тогтвортой хөгжлийн зорилт-2030” үр дүнтэй хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх зорилготой. Тус зорилтыг хэрэгжүүлэх орон нутгийн байгууллагууд гол үүрэгтэй оролцох ёстой гэдгийг онцолж иргэдийн хамгийн ойр байгаа орон нутгийн захиргааны байгууллагын чанарт анхаарал хандуулж байна. Энэхүү стандарт нь орон нутгийн удирдлагуудад үйлчилгээгээ өндөр түвшинд байлгахын зэрэгцээ

¹ Мөн тэнд.

² Мартин Кейдел: Орон нутгийн төрийн захиргааны чанар, NUM Leadership олон улсын эрдэм шинжилгээний хурлын эмхэтгэл. Улаанбаатар 2014. х.126.

³ Н.Бурмаа: Төрийн байгууллагын чанарын удирдлага. Улаанбаатар 2017. х.62.

⁴ Н.Бурмаа: Төрийн байгууллагын чанарын удирдлага. Улаанбаатар 2017. х.94.

тогтвортой байдлыг сайжруулахад туслах зорилготой¹.

ISO 18091 нь төрийн бодлогын менежментийн 39 шалгуур үзүүлэлт дээр үндэслэн өөрийгөө үнэлэх хүрээг 4 үндсэн ангилалд багтаасан. Эдгээр үзүүлэлтүүд орон нутгийн засаг захиргаа үйлчлүүлэгч буюу иргэдэд үзүүлэх бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний найдвартай байдлыг тодорхойлдог. Үүнд:

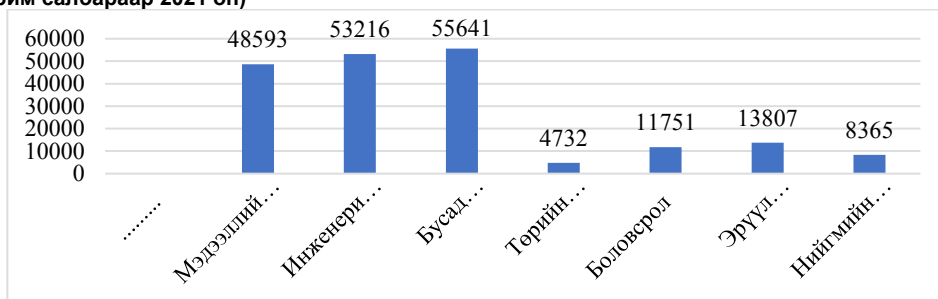
- Сайн засаглалын институцын хөгжил;
- Тогтвортой эдийн засгийн хөгжил;
- Нийгмийн хүртээмжтэй хөгжил;
- Байгаль орчны тогтвортой хөгжил² багтдаг.

Дэлхийн чанарын зөвлөл эдгээр 39 үзүүлэлтийг олон улсад хүлээн зөвшөөрдөг мөн эдгээр

үзүүлэлт нь НҮБ болон дэлхийн нийтийн бусад холбогдох байгууллагын 130 орчим баримт бичгийг дэмжиж байгаа. Үзүүлэлт тус бүр орон нутгийн нутаг дэвсгэртэй холбоотой засгийн газрын янз бүрийн түвшнүүдийг босоо байдлаар холбодог төрийн бодлогын сүлжээний эцсийн илэрхийлэл юм³. Үүнээс харахад тус стандарт нь тогтвортой хөгжлийн зорилтыг хэрэгжүүлэлт дэмжлэг үзүүлэх зорилготой.

Дэлхийн стандартын байгууллагаас батлан гаргасан удирдлагын тогтолцооны системийн стандартуудаас хамгийн их баталгаажуулалт хийгдсэн стандарт нь чанарын удирдлагын тогтолцооны ISO 9001:2015 стандарт. Дэлхийн 193 орон тус стандартыг ашиглаж байна.

График 1. ISO 9001:2015 стандартын баталгаажуулалт хийлгэсэн байгууллагуудын тоо (зарим салбараар 2021 он)



Эх сурвалж: ISO: ISO Survey of certifications to management system standards - Full results

Дэлхийн стандартын байгууллагаас жил бүр явуулдаг “The ISO survey of management system standard certification” ISO гэрчилгээжилтийн судалгаанаас 9001:2015 стандартыг хэрэгжүүлсэн байгууллагуудыг нийт 40 секторт

хуваан авч үзсэн бөгөөд үүнээс төрийн захиргаа, боловсрол, эрүүл мэнд нийгмийн ажил, нийгмийн бусад үйлчилгээ секторт хамаарах салбарын тоо мэдээллийг график 1-т харууллаа. Нийт 4732 төрийн захиргааны байгууллага тус

¹ Конрад Ауденаурын сан: MNS ISO 18091:2020 “Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO 9001 стандартыг орон нутгийн засаг захиргаанд хэрэглэх арга зүйн заавар” стандартын гарын авлага. Улаанбаатар 2022. х.5.

² Конрад Ауденаурын сан: MNS ISO 18091:2020 “Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO 9001 стандартыг орон

нутгийн засаг захиргаанд хэрэглэх арга зүйн заавар” стандартын гарын авлага.Улаанбаатар 2022. х.67.

³ Конрад Ауденаурын сан: MNS ISO 18091:2020 “Чанарын менежментийн тогтолцооны ISO 9001 стандартыг орон нутгийн засаг захиргаанд хэрэглэх арга зүйн заавар” стандартын гарын авлага.Улаанбаатар 2022. х.он, х.67.

стандартыг үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлж баталгаажуулалт хийсэн байна.

Хүснэгт 2. Дэлхийн зарим улс орнуудын ISO 9001:2015 стандартыг хэрэгжүүлсэн төрийн захиргааны байгууллагын тоо (2021 он)

№	Улс орнууд	Тоо
1	Аргентин	139
2	Австрали	47
3	Босни ба Херцеговина	35
4	Бразил	54
5	Болгар	50
6	Хятад	729
7	Колумб	382
8	Герман	62
9	Энэтхэг	89
10	Индонез	274
11	Ирланд	194
12	Малайз	213
13	Мексик	71
14	Монгол	27
15	Перу	65
16	Филиппин	187
17	Польш	86
18	Португал	132
19	Румын	462
20	Испани	197
21	Швейцар	128
22	Турк	94
23	Арабын нэгдсэн Эмират улс	77
24	Их Британи Умард Ирландын Нэгдсэн Вант Улс	51

Эх сурвалж: ISO: ISO Survey of certifications to management system standards - Full results

Хүснэгт 1-д Дэлхийн зарим улс орнуудын ISO 9001:2015 стандартыг хэрэгжүүлсэн төрийн захиргааны байгууллагын тоог харуулсан бөгөөд Хятад, Колумб, Индонез, Ирланд, Малайз, Румын, Испани зэрэг улс орнууд тоон үзүүлэлтээрээ тэргүүлж байна. Европын холбоонд элсэхээр зорьж буй зарим улс орнууд элсэх шаардлагын хангахын төрийн байгууллагуудад байгууллагын соёлын өөрчлөлтийг чанарын удирдлагын тогтолцоог хэрэгжүүлж замаар хийж, үйл ажиллагааны чанарыг сайжруулах арга хэрэгсэл болгон ISO 9001:2015 стандартыг ашиглаж байна. Монгол Улсын хувьд 27 төрийн байгууллага ISO 9001:2015 стандартыг хэрэгжүүлж, баталгаажуулалт хийгдсэн байна.

Монгол Улсын төрийн байгууллагууд ISO 9001:2015 стандартыг эрчимтэйгээр нэвтрүүлэн хэрэгжүүлж байна. Монгол Улсын “Алсын хараа-2050”-д “Монгол хүний хөгжлийг хангасан ухаалаг-тогтвортой засаглал тогтож, захиргааны оновчтой бүтэц зохион байгуулалт бүхий төрийн алба төлөвшин, цахим технологид тулгуурласан иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээнд бүрэн шилжиж, төр-хувийн хэвшил-иргэний нийгмийн хамтын ажиллагаа бүх хүрээнд өргөжин, хүний эрхийг бүрэн хангасан, шударга ёсны тогтолцоо төлөвшсөн, авлигагүй улс болно ¹ хэмээх зорилгыг тусгасан. Тус зорилгыг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой “Төрийн захиргааны байгууллагуудын бүтэц, зохион байгуулалтыг оновчтой

¹ Монгол Улсын “Алсын хараа-2050” урт хугацааны бодлогын баримт бичиг

тодорхойлох замаар чиг үүрэг, эрх мэдлийн хуваарилалтыг нарийвчилна; иргэндээ үйлчилдэг, мэргэшсэн, чадварлаг, ил тод, үр нөлөөтэй, ухаалаг төрийн албыг төлөвшүүлнэ; иргэний нийгэм-хувийн хэвшил-төрийн түншлэлийг бэхжүүлэх замаар үндэсний хөгжлийн бодлого, төлөвлөлт, хэрэгжилтэд хамаарал бүхий талуудын оролцоог хангасан зохистой тогтолцоог бүрдүүлнэ хэмээн заасан. Эдгээр урт хугацааны бодлогын баримт бичигдсэн зорилгуудыг биелүүлэхэд төрийн байгууллагуудад ISO 9001:2015 чанарын удирдлагын тогтолцоо дэмжлэг үзүүлнэ. Дэлхийн улс орнуудын тэр дундаа Европын холбооны орнууд чанарын удирдлагын тогтолцоог хэрэгжүүлж төрийн захиргааны шинэтгэлийн хийж, энэ чиглэлд олон төсөл, хөтөлбөрүүдийг санаачилж хэрэгжүүлсэн. Чанарын удирдлагын тогтолцоог төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанд нэвтрүүлж, хэрэгжүүлэхэд чанарыг дэмжих тодорхой нэг зохион байгуулалтын бүтэц хамгийн хэрэгтэй байдаг. Үүнд¹:

- Үндсэн үүрэг хариуцлага нь төв хэсэгт буюу төрийн захиргааны яамд (дотоод хэрэг, санхүү), ерөнхий сайдын ажлын албаны харьяанд,

- Чанарын асуудлыг дэмжих зохион байгуулалтын нэгж/зөвлөл/хороодыг Засгийн газрын түвшинд бий болгосон,

- Засгийн газар чанарын асуудлаар их дээд сургуулиуд, төрийн захиргааны институтууд, хувийн хэвшлийн оролцогч талууд хамтын ажиллагааг бий болгосон.

Монгол Улсын хувьд урт хугацааны бодлогын баримт бичгүүдэд тусгасан зорилго, зорилтуудыг хэрэгжүүлэх, төрийн

бүтээмжийг хэрэгжүүлэхэд чанарын удирдлагын тогтолцоог хэрэгжүүлэх хэрэгтэй гэж үзэж байгаа боловч тус тогтолцоог хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай хариуцах зохион байгуулалт хангалттай хийгдээгүй байна. Энэхүү бүтцийг бий болгосноор илүү үр дүнтэй хэрэгжинэ.

Дүгнэлт

Чанар нь байгууллагын амжилтад хүрэх, өрсөлдөх чадвар, давуу талуудыг бий болгоход шаардлагатай нөхцөлийг бүрдүүлж өгдөг тул стратегийн шийдвэр байдаг. Чанарын удирдлага тогтолцоо нь дэлхий даяар хурдацтай хөгжиж байгаа бөгөөд аж ахуйн нэгжүүдийн дунд хүчтэй өрсөлдөөн бий болж хэрэглэгчдийн хүлээлт улам эрэлттэй болж байгаа. Төрийн байгууллагуудын өмнө тулгамдаж байгаа бэрхшээлтэй асуудлуудыг шийдвэрлэх арга замыг эрэлхийлсээр ирсэн. Дэлхийн стандартын байгууллагаас батлан гаргасан чанарын удирдлагын ISO9001 болон ISO 18091 стандартуудыг төрийн байгууллагууд хэрэгжүүлэн чанарын тасралтгүй, тогтвортой байдлыг хангаж байна.

Санал

Дэлхий нийтийн хамарсан эдийн засаг, нийгэм, байгаль орчны тогтвортой байдлыг хангах тогтвортой хөгжлийн зорилго зорилтуудтай холбогдож, орон нутгийн засаг захиргааны байгууллагуудад тогтвортой хөгжлийн зорилтуудыг хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлдэгт оршдог тул тус ISO 9001:2015 стандартыг орон нутгийн захиргааны байгууллагад хэрэгжүүлснээр олон эерэг үр дүнгүүдийг хүртэж байна. Монгол Улсын хувьд чанарын удирдлагын тогтолцооны эерэг, үр дүн ач

¹GIZ – Бүс нутгийн эдийн засгийг дэмжих хөтөлбөр: Төрийн байгууллагын удирдлагын тогтолцоог сайжруулах нь. Чанарын удирдлагын тогтолцооны олон улсын

стандарт ISO 9001:2008-ыг төрийн байгууллагад нэвтрүүлэх гарын авлага, Улаанбаатар 2013, х.76.

холбогдлыг хүртэхийн тулд чанарыг дэмжих тодорхой нэг зохион байгуулалтын бүтцийг хийх шаардлагатай байна.

Эх сурвалжийн жагсаалт

- Я.Долгоржав: Төрийн захиргаа судалгааны өгүүлэл, нийтлэлүүд. Улаанбаатар 2021.

- Н.Бурмаа ба бусад: Нийтийн удирдлагын үндэс. Улаанбаатар 2018.

- Н.Бурмаа: Төрийн байгууллагын чанарын удирдлага. Улаанбаатар 2017.

- Мартин Кейдел: Орон нутгийн төрийн захиргааны чанар, NUM Leadership олон улсын эрдэм шинжилгээний хурлын эмхэтгэл. Улаанбаатар 2014.

- GIZ – Бүс нутгийн эдийн засгийг дэмжих хөтөлбөр: Төрийн байгууллагын удирдлагын тогтолцоог сайжруулах нь. Чанарын удирдлагын тогтолцооны олон улсын стандарт ISO 9001:2008-ыг төрийн байгууллагад нэвтрүүлэх гарын авлага, Улаанбаатар 2013.