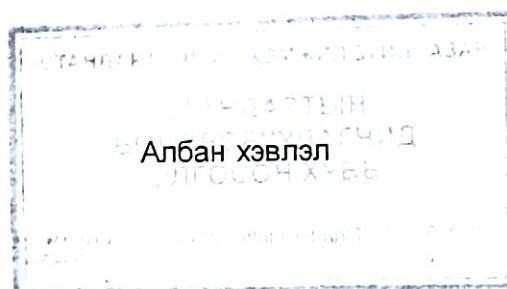


МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнийг хамт олонд түшиглэн
хамруулан хөгжүүлэх үйлчилгээ

MNS 6752:2019



СТАНДАРТ, ХЭМЖИЛ ЗҮЙН ГАЗАР
УЛААНБААТАР ХОТ
2019 ОН

МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

Ангилалтын код 03.080.30

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнийг хамт олонд түшиглэн хамруулан хөгжүүлэх үйлчилгээ	СТАНДАРТЫН МНС 6752:2019 ОЛОН УЛСЫН ХҮББ
Services of community based-inclusive development of persons with disabilities	

Стандарт, хэмжил зүйн газрын даргын 2019 оны 02 дугаар сарын 28-ны өдрийн С/07 дугаар тушаалаар батлав.

Энэ стандартыг 2019 оны 04 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс эхлэн дагаж мөрдөнө.

1 Зорилго

Хамт олонд түшиглэн хамруулан хөгжүүлэх үйлчилгээг хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд тэгш хүртээмжтэй үзүүлэхэд тавих нийтлэг шаардлага, стандартыг тогтоож мөрдүүлэхэд оршино.

2 Хамрах ба хэрэглэх хүрээ

Энэ стандартыг Монгол Улсын нутаг дэвсгэр дээр хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд үйлчилгээ үзүүлдэг өмчийн бүх хэлбэрийн байгууллагуудад хяналт тавих, үнэлэхэд хэрэглэнэ.

3 Норматив эшлэл

Энэ стандартын зарчим, үзэл баримтлал нь олон улсын түвшинд болон үндэсний хэмжээнд баримталж буй бодлогын баримт бичгүүдэд суурилсан бөгөөд уг баримт бичигт өөрчлөлт орсон тохиолдолд хамгийн сүүлчийн хувилбарыг албан ёсны хэвлэлээс эш татаж хэрэглэнэ. Үүнд:

- НҮБ-ын Хүний эрхийн түгээмэл Тунхаглал 1948 он
- НҮБ-ын Хүүхдийн эрхийн тухай конвенц 1989 он
- НҮБ-ын Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн эрхийн тухай конвенц 2008 он
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийн тухай хууль 2016 он
- MNS 5798:2016 Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн асрамжийн үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага
- MNS 5823:2016 Ахмад настны асрамжийн үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага
- MNS 5852:2017 Хүүхэд асрах хувилбарт үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага

4 Нэр томьёо, тодорхойлолт

4.1

Хамт олон

Нэгдмэл нэг чиг зорилго, нэг үйл ажиллагаа холбоо уялдаатай яригдаж, түүнийг хэрэгжүүлэх идэвх оролдлого илэрсэн зохион байгуулалтын дээд хэлбэр;

4.2

Хамт олонд түшиглэн хамруулан хөгжүүлэх үйлчилгээ

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн нийгмийн амьдралд тэгш оролцох боломжийг бүрдүүлэх, гэр бүл, хамт олныхоо дунд, өөрийн амьдарч буй газраа эрүүл мэнд,

боловсрол, хөдөлмөр эрхлэлт, нийгэм сэтгэл зүйн үйлчилгээг чанартай, хүртээмжтэй хүртэх;

4.3

Эрхэм зэрэг

Хүний угаас заяасан нэр төр нандин чанарыг;

4.4

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн

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 хүн;

4.5

Хувь хүн

Үйлчилгээ болон дэмжлэг авч буй хөгжлийн бэрхшээлтэй хувь хүн ба тэдний гэр бүл, асран хамгаалагч нар;

4.6

Үйлчилгээ болон дэмжлэг

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнийг бүрэн дүүрэн амьдрахад нь туслах арга хэмжээг;

4.7

Мэдээлэлтэйгээр шийдвэр гаргах

Аливаа мэдээллийг авч, ойлголтынхоо үндсэн дээр өөрийнхөө амьдралтай холбоотой асуудалд шийдвэр гаргахыг;

4.8

Хөгжлийн бэрхшээлийн улмаас алагчлах

Улс төр, эдийн засаг, нийгэм, соёл, иргэний болон бусад салбарт хүний эрх, үндсэн эрх чөлөөг бусадтай адил тэгш байх үндсэн дээр эдлэх явдлыг хөгжлийн бэрхшээлээс нь шалтгаалан сулруулах буюу ийм эрхийг хүлээн зөвшөөрөхийг үгүйсгэх зорилго агуулсан, эсхүл тийм үр дүнд хүргэсэн бүх төрлийн алагчлал, хязгаарлалтыг; (үүнд алагчлалын бүх хэлбэр, түүний дотор боломжит хэрэглэгдэхүүнээс татгалзах явдал мөн хамаарна.)

4.9

Оролцоо

Тодорхой бүлэг иргэд өөрсдийн хүсэл зоригийн үндсэн дээр засаг захиргааны нэгж бүрийн түвшний бодлого боловсруулах, шийдвэр гаргах үйл явцад өөрсдийн эрх ашгийн төлөө шууд болон шууд бусаар, тэгш эрхтэйгээр оролцохыг;

4.10

Тогтмол сайжруулах

Үйлчлүүлэгчид үйлчилгээг дээд зэргээр үр дүнтэй үзүүлэх үүднээс байгууллагын зүгээс бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг тогтмол сайжруулах үйл явц;

4.11

Эрсдэл хүлээх

Хүн бүр өөрсдөө сонголтоо хийх, амьдралдаа зарим нэгэн эрсдэл гаргах өөрийн гэсэн хараат бус, бие даасан байдлыг;

4.12**Хүн төвтэй үйлчилгээ**

Тухайн хүний хэрэгцээ давуу тал сонирхол болон зорилгод чиглэсэн үйлчилгээ болон дэмжлэгийг;

4.13**Чанарын менежмент**

Бүтээгдэхүүн үйлчилгээ, дэмжлэгийг чанартай хүргэхийн тулд зохион байгуулалттайгаар хийж буй үнэлгээ, төлөвлөлт, хяналтын үйл ажиллагааг;

4.14**Үр дүн**

Хувь хүний сайн сайхан байхад зориулагдсан үйлчилгээ, эсвэл дэмжлэг;

5 Үндэсний стандарт нь дараах бүлэгтэй байна.

Нэгдүгээр бүлэг:	Эрх
Хоёрдугаар бүлэг:	Оролцоо ба хамрагдалт
Гуравдугаар бүлэг:	Хувь хүний үр дүн
Дөрөвдүгээр бүлэг:	Санал хүсэлт ба гомдол
Тавдугаар бүлэг:	Үйлчилгээний хүртээмж
Зургаадугаар бүлэг:	Үйлчилгээний менежмент

6 Стандартыг хэрэгжүүлэхэд баримтлах зарчим

Стандартыг хэрэгжүүлэхэд дараах зарчмыг бүлэг тус бүрт баримтлана.

6.1 Хүн төвтэй хандлагыг хөхиүлэн дэмжих

Хүн төвтэй үйлчилгээний төвд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн байх бөгөөд хүн төвт зарчим нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн өөрийгөө хянах чадвар, боломжийг хангалттай түвшинд бий болгоход нь чиглэгдэнэ.

Хүн төвт үйлчилгээ нь хувь хүнийг үйлчилгээний загвар, төлөвлөлт, үйлчилгээ үзүүлэх болон үнэлэлт өгөхөд хамруулах, хамтран ажиллахыг эрхэмлэнэ. Хувь хүн нь гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч болон бусад дэмжигчдийн тусламжтайгаар өөрийн хүчин чадал, хэрэгцээ, зорилгодоо нийцүүлэхийн тулд үйлчилгээг чиглүүлэх, хэрэгцээнд нийцүүлэх, зохион байгуулалтад оролцохыг дэмжин ажиллана.

6.2 Хүний эрхийн зарчим

Үйлчилгээ үзүүлэгч нь хүний эрхийн дараах зарчимд тулгуурлан ажиллана. Үүнд:

- 6.2.1** Сонголт хийх эрх чөлөө болон хүний бие даасан байдлыг оролцуулан хүний нэр төр, нандин чанар, хувийн хараат бус байдлыг хүндэтгэх;
- 6.2.2** Алагчлахгүй байх;
- 6.2.3** Нийгэмд бүрэн дүүрэн, үр дүнтэй оролцох болон хамрагдах;
- 6.2.4** Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн онцлог байдлыг хүндэтгэх, тэднийг хүний ялгаатай байдал, хүн төрөлхтний нэг хэсэг гэж хүлээн авах;
- 6.2.5** Тэгш боломж олгох;
- 6.2.6** Хүртээмжтэй байх;
- 6.2.7** Эрэгтэй, эмэгтэйчүүдийн тэгш эрхтэй байх;
- 6.2.8** Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн хувьсаж өөрчлөгдөх чадамжийг хүндэтгэх болон өөрийн онцлог байдлаа хадгалах эрхийг хүндэтгэн хандах;
- 6.2.9** Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн, түүний гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, дэмжигчид болон үйлчилгээ үзүүлэгчдийн идэвхтэй хамтын ажиллагааг дэмжих;

6.3 Чанарын менежментийн зарчим

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн болон тэдний гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, дэмжигчдийг үйлчилгээний үнэлгээ, хяналт, дэмжлэгт татан оролцуулахыг онцолсон бөгөөд хүний амьдралд тухайн үйлчилгээ болон дэмжлэг нь хэрхэн нөлөөлөхийг чухалчилна.

6.3.1 Үйлчилгээ болон дэмжлэгийг хүртэж буй хүнд гарч буй үр дүнд анхаарлаа хандуулах;

6.3.2 Манлайлах;

6.3.3 Хувь хүн болон ажилчдыг хамруулах;

6.3.4 Явцын хандлагыг ашиглах;

6.3.5 Тогтолцооны хандлагыг авч үзэх;

6.3.6 Тогтмол сайжруулалтыг байнга дэмжих;

6.3.7 Нотолгоонд суурилан мэдээлэлтэйгээр шийдвэр гаргах;

6.3.8 Хамтын түншлэлийг бий болгох.

7 Стандартын бүлэг тус бүр нь

- Эрх
- Хүрэх үр дүн
- Үйлчилгээ
- Практик шалгуур үзүүлэлт гэсэн ижил бүтэцтэй байна.

8 НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ:

8.1 Эрх

Байгууллага нь үйлчлүүлэгч үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх, шийдвэр гаргах болон бие даасан байдлыг нь дэмжих зэргээр хувь хүний эрхийг хүндэтгэхээс гадна хүчирхийлэл, үл ойшоох байдал, осол гэмтлээс сэргийлэн ажиллана.

8.2 Хүний эрх

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн авах үйлчилгээ, дэмжлэгээ сонгох, хянах эрхтэй. Мөн эрсдэл хүлээх, ялгаварлан гадуурхагдахгүй байх, аюулаас ангид байх эрхтэй.

8.3 Хүний хүрэх үр дүн

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн авах үйлчилгээ, дэмжлэгийн талаар болон түүнийг хэрхэн ашиглах талаар сонголт хийж, үйлчилгээ, дэмжлэг авахдаа аюулгүй, хүндэтгэлтэй харилцааг чухалчилна.

8.4 Үйлчилгээ

Үйлчилгээ нь үзэл бодлоо илэрхийлэх эрх чөлөө, өөрийгөө тодорхойлох, шийдвэр гаргах, хүчирхийлэл, хор хөнөөл, үл хайхрах, доромжлолоос идэвхтэйгээр сэргийлэхийг хөхиүлэн дэмждэг.

8.5 Практик шалгуур үзүүлэлт

8.5.1 Үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтан, сайн дурын ажилтан хүний эрхэм зэргийг хүндэтгэн хандана.

8.5.2 Үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтан, сайн дурын ажилтан хүнийг үзэл бодлоо илэрхийлэх эрх чөлөөг хүлээн зөвшөөрч, дэмжинэ.

8.5.3 Үйлчилгээ нь хувь хүн, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагчдыг эрх, хариуцлагаа ойлгох, мэдээлэлтэйгээр шийдвэр гаргах талаар мэдээлэл олгож, хувь хүний сонголт хийх, идэвхтэйгээр шийдвэр гаргахад дэмжлэг үзүүлнэ.

8.5.4 Үйлчилгээ нь хамгийн бага хязгаарлалттай хувилбарууд дээр тулгуурласан, орчин үеийн, нотолгоонд суурилсан, ил тод, хянаж чадах чадварт тулгуурласан тусламж дэмжлэгийн стратегиар хангана.

8.5.5 Үйлчилгээ нь хүнийг ялгаварлан гадуурхалт, мөлжлөг, хүчирхийлэл, хор хөнөөл, үл хайхрахаас ангид байх явдлыг баталгаажуулах урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авна.

8.5.6 Үйлчилгээг сайжруулах боломжийг баталгаажуулахын тулд аливаа эрхийн зөрчил дээр нэн даруй, системчилсэн байдлаар хандана.

8.5.7 Үйлчилгээ нь хувь хүмүүсийг мэдээллээр хангаж, шаардлагатай тохиолдолд хуулийн зөвлөгөө, өмгөөллийн хүртээмжээр дэмжинэ.

8.5.8 Үйлчилгээ нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн эрхийг хамгаалж, хамгаалахад гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагчдын үүргийг хүлээн зөвшөөрдөг.

8.5.9 Энэ үйлчилгээ нь хувийн мэдээллийн нууцлалыг хадгалдаг.

9 ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ:

9.1 Оролцоо ба хамрагалт

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийг гэр бүл, найз нөхөд, сонгосон бүлгүүдтэй нь холбоо тогтоох, нийгмийн амьдралд идэвхтэй, үр дүнтэй оролцох боломжыг дэмжин нягт хамтран ажиллана. Энэ бүлэгт дараах ач холбогдлыг онцолно. Үүнд:

9.1.1 Нийгмийн болон хувийн амьдралд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн үнэ цэнэтэй үүргийг хөхиүлэн дэмжих;

9.1.2 Гэр бүл, найз нөхөд, сонгосон хамт олонтойгоо холбогдох;

9.1.3 Эдийн засаг, хамт олны оролцоо, хувь хүн болон нийт хамт олонтойгоо хамтарч ашиг хүртэх;

9.1.4 Хувь хүний сонирхол, бие хүн, өв уламжлал, давуу тал, хүсэл сонирхол, зорилго, хүсэл эрмэлзэлд тулгуурласан оролцоо (энэ нь цаг хугацааны явцад өөрчлөгдөж болно);

9.1.5 Оролцоо болон хамрагалтыг дэмжихэд гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагчид болон бусад байгууллагууд хамтран ажиллах.

9.2 Хүний эрх

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн өөрийнхөө сонгосон хамт олон дотор оролцох, мөн гэр бүл, найз нөхөд, хамт олонтойгоо хэрхэн холбоо тогтоохоо шийдэх эрхтэй.

9.3 Хүний хүрэх үр дүн

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн үйлчилгээ, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагчдын дэмжлэгтэйгээр өөрийн сонирхлоо дагана.

9.4 Үйлчилгээ

Үйлчилгээ нь нийгэмд идэвхтэй хамрагдах, утга төгөлдөр оролцох боломжыг хөхиүлэн дэмжихдээ хувь хүн, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагчидтай хамтран ажиллана.

9.5 Практик шалгуур үзүүлэлт

9.5.1 Үйлчилгээ нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн өөрсдийнх нь сонголтын хүрээнд үнэ цэнэтэй үүргийг дэмжинэ.

9.5.2 Үйлчилгээ нь гэр бүл, найз нөхөд, тэдний сонгосон хамт олонтой холбоо тогтооход хувь хүнтэй хамтран ажиллана.

9.5.3 Ажилтнууд ажил, сурлага, нийгмийн ажил, хамт олонтой хамаатай аливаа асуудалд хувь хүний сонирхол, давуу талыг ойлгож, хүндэтгэнэ.

9.5.4 Шаардлагатай бол үйлчилгээ нь хамт олныг холбох, оролцуулах, хамруулахад хувь хүний гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч эсхүл эрхээ хамгаалагчидтай хамтарч ажиллана.

9.5.5 Үйлчилгээ нь хувь хүнийг хамт олны үйл ажиллагаанд идэвхтэйгээр оролцоход нь дэмжихийн тулд бусад байгууллага, хамт олны гишүүдтэй хамтарч ажиллана.

10 ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ:

10.1 Хувь хүний үр дүн

Хувь хүн өөрийн чадвар, боломжид тулгуурлан зорилгодоо хүрэхэд нь туслахын тулд үйлчилгээ болон дэмжлэгийг үнэлж дүгнэх, төлөвлөсний дагуу хүргэнэ. Үүнд:

10.1.1 Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагчдын дэмжлэгтэйгээр өөрийн дэмжлэгийг манлайлан чиглүүлдэг;

10.1.2 Үйлчилгээг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх, хянахдаа хувь хүний давуу тал, хэрэгцээ, амьдралын зорилго дээр үндэслэдэг;

10.1.3 Хамтын ажиллагаа, яриа хэлэлцээр;

10.1.4 Ялгаатай байдалд хариу үзүүлэх;

10.1.5 Сонголтууд.

10.2 Хүний эрх

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн өөрийнхөө амьдралтай холбоотой болон хүртэж буй үйлчилгээ надад хэрхэн туслах талаар шийдвэр гаргахад манлайлж, чиглүүлэх эрхтэй.

10.3 Хүний хүрэх үр дүн

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хүч чадлыг бэхжүүлэх үйлчилгээ болон дэмжлэгийг ашиглах нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнийг амьдралын зорилгодоо хүрэхэд тусална.

10.4 Үйлчилгээ

Хувь хүний хүч чадлыг бий болгож, зорилгодоо хүрэхэд нь боломж олгохын тулд тусламж, дэмжлэгийг үнэлж, төлөвлөж, үзүүлж, мөн хянана.

10.5 Практик шалгуур үзүүлэлт

10.5.1 Үйлчилгээ нь хувь хүн, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагчидтай хамтран тэдний зөвшөөрлөөр хүч чадал, хэрэгцээ, амьдралын зорилгыг нь тодорхойлоход хамтран ажиллана.

10.5.2 Үйлчилгээг хувь хүний сонголт дээр тулгуурлан төлөвлөж, үзүүлж, хянах ба үүнийг хувь хүн, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эсвэл эрхээ хамгаалагчдын зөвшөөрлөөр хийнэ.

10.5.3 Үйлчилгээ болон дэмжлэгийг амьдралын үр дүнтэй харьцуулж болохуйцаар төлөвлөж, үзүүлж, мөн тогтмол хянана.

10.5.4 Үйлчилгээг хөгжлийн бэрхшээл, нас, хүйс, соёл, өв уламжлал, хэл, итгэл үнэмшил, бэлгийн чиг хандлага, харилцаа болон бусад холбогдох хүчин зүйлс зэргийг харгалзан үзэж төлөвлөж, үзүүлнэ.

10.5.5 Үйлчилгээ нь төрөл бүрийн хэрэгцээнд хариу үзүүлэх дотоод хүчин чадлыг дэмжиж, үйлчилгээ үзүүлэхдээ бусад үйлчилгээ үзүүлэгч нартай хамтран ажиллана.

11 ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ:

11.1 Санал хүсэлт ба гомдол

Үйлчилгээг үнэлэх, сайжруулах үүднээс санал хүсэлт, гомдлыг тогтмол хүлээн авч хувь хүн болон байгууллагад мэдээлнэ. Хувь хүмүүсээс эсвэл хэрэглэгчдийн бүлгээс өдөр тутам санал, хүсэлтийг хүлээн авдаг, албан ёсны зөвлөгөө өгдөг, сэтгэл ханамжийн судалгаа тогтмол авах зэрэг төрөл бүрийн боломжыг үйлчилгээ нь олгох ёстой. Энэ бүлэгт дараах ач холбогдлыг онцолно. Үүнд:

- 11.1.1 Гомдол хэрхэн гаргах, санал хүсэлтээ илэрхийлэх талаар тодорхой, тогтмол харилцаатай байх;
- 11.1.2 Саналт, хүсэлт, гомдлыг үйлчилгээг тасралтгүй сайжруулахад ашиглах;
- 11.1.3 Санал хүсэлтийн тогтмол, идэвхтэй, хамруулсан тогтолцоо;
- 11.1.4 Гомдлыг үр дүнтэй удирдах ба шийдвэрлэх;
- 11.1.5 Маргааныг ил тод зохицуулах;
- 11.1.6 Хүмүүс санал хүсэлт, гомдлоо гаргахыг баталгаажуулж, хараат бус мэдээлэл, дэмжлэг, зөвлөгөө, төлөөлөл авах.

11.2 Хүний эрх

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн надад үзүүлж буй дэмжлэг, үйлчилгээний талаар бүхий л асуудлууд дээр өөрийн эерэг болон сөрөг санал, бодлоо чөлөөтэй илэрхийлж, мөн үүний үр дүнд хэрхэн сайжирч байгааг хүлээх эрхтэй. Мөн шаардлагатай үед гомдол гаргах болон санал бодлоо өгөх талаар хараат бус бие даасан зөвлөгөө авах эрхтэй.

11.3 Хүний хүрэх үр дүн

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн өөрийн дэмжлэг, үйлчилгээний талаар санал хүсэлт, гомдлоо төрөл бүрийн хэлбэрээр илэрхийлэх ба түүнийг сайжруулахад идэвхтэй үүрэг гүйцэтгэнэ. Гомдол гаргах болон санал бодлоо илэрхийлэхдээ хараат бус бие даасан зөвлөгөөг хэрхэн авахаа мэднэ.

11.4 Үйлчилгээ

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн хувь хүний болон байгууллагын хэмжээнд үйлчилгээг хянах, сайжруулахад санал, хүсэлт тогтмол авна.

11.5 Практик шалгуур үзүүлэлт

11.5.1 Хувь хүн, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагчдыг санал хүсэлт, гомдлоо гаргах, маргааныг ямар нэгэн сөрөг үр дагавараас айлгүй шийдвэрлэхийг дэмжинэ.

11.5.2 Гомдлыг шийдвэрлэх талаарх санал хүсэлтийн механизм болон хараат бус дэмжлэг, зөвлөгөө, төлөөллийг хэрхэн авах зэргийг хувь хүн, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрх хамгаалагчдад тодорхой зааж өгнө.

11.5.3 Санал гомдлыг хувь хүн, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагчтай хамтарч идэвхтэй, цаг хугацаанд нь шийдвэрлэнэ.

11.5.4 Үйлчилгээ нь хувь хүмүүс, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагч нартай хамтарч үйлчилгээний хүртээмж болон дэмжлэгийн талаар санал хүсэлтийг тогтмол хүлээн авч, үйлчилгээг тасралтгүй сайжруулах ажлын нэг хэсэг болгоно.

11.5.5 Үйлчилгээг сайшаал, санал хүсэлт, гомдлыг хувь хүмүүс болон хамт олонд зориулж төлөвлөх, хүргэх, хянахад ашиглана.

11.5.6 Үйлчилгээ нь маргааныг үр дүнтэй зохицуулна.

12 ТАВДУГААР БҮЛЭГ:

12.1 Үйлчилгээний хүртээмж

Үйлчилгээнд хамрагдах болон үйлчилгээ дуусгавар болох үйл явц нь нээлттэй, ил тод, шударга, хариуцлагатай болон эрх тэгш байх зарчимд тулгуурлана. Үүнд:

12.1.1 Өөр өөр хэрэгцээнд тохирох хүртээмжтэй мэдээлэл;

12.1.2 Үйлчилгээг эхэлснээс дуусах хүртэлх үйл явц ил тод байх;

12.1.3 Үйлчилгээ байхгүй үед мэдээлэл өгч, зуучлах;

12.1.4 Бусад агентлагууд болон зуучилсан хүмүүсийн хоорондох түншлэлийн үнэ цэнэ;

12.1.5 Аливаа саад бэрхшээлийг илрүүлэх, хариу арга хэмжээ авахын тулд тогтмол хянана.

12.2 Хүний эрх

Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн шударга, тэгш, ил тод шалгуурын дагуу үйлчилгээ авах эрхтэй бөгөөд үйлчилгээ байхгүй үед зуучлах дэмжлэгийг авах эрхтэй.

12.3 Хүний хүрэх үр дүн

Үйлчилгээ юу санал болгодгийг мэдэх бөгөөд үйлчилгээг тэгш, шударга хүргэх ба үйлчилгээ авах боломжгүй үед бусад сонголтууд байна.

12.4 Үйлчилгээ

Үйлчилгээ нь хүртээмжтэй байж, эхлэхээсээ дуусах хүртлээ ил тод, шударга, тэгш, хариу үйлдэл үзүүлдэг байна.

12.5 Практик шалгуур үзүүлэлт

12.5.1 Үйлчилгээний хүртээмжийг шударга, тэгш, ил тод байлгахын тулд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс, тэдний гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагчдын үзэл бодлыг сонсдог, ажил хэрэг болгодог үйлчилгээг системтэйгээр эргэлтлж, ашиглана.

12.5.2 Үйлчилгээний төрөл, чанарын талаарх мэдээллээр хангана.

12.5.3 Тухайн үйлчилгээ болон түүний талаарх мэдээлэл байхгүй, мөн адил төстэй үйлчилгээ, дэмжлэгийн сонголт байхгүй тохиолдолд тодорхой тайлбар өгнө.

12.5.4 Үйлчилгээ нь бусад холбогдох байгууллага, хамт олны гишүүд хоорондоо харилцаа тогтоох, зуучлалын сүлжээ бий болгоход хамтран ажиллана.

13 ЗУРГААДУГААР БҮЛЭГ:

13.1 Үйлчилгээний менежмент

Хувь хүний үр дүнг хамгийн боломжит байдалд хүртэл нь сайжруулахын тулд үйлчилгээний менежмент, удирдлага болон үйлчилгээний үр дүн сайн байна.

Ажлын байрыг холбогдох хууль тогтоомж, зохицуулалтын хүрээнд бий болгох, сайн засаглалаар дамжуулан хариуцлагатай байдлыг дэмжиж, үйлчилгээг аюулгүй орчинд тохирох мэргэшсэн хүний нөөцүүд хүргэнэ.

Энэ бүлэгт дараах ач холбогдлуудыг онцолж байна. Үүнд:

13.1.1 Үйлчилгээг төлөвлөх, боловсронгуй болгох, хүргэхэд бүхий л түвшинд сайн засаглал, зохион байгуулалттай;

13.1.2 Ажилтнууд, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс, болон бусад гол талуудтай тодорхой харилцана;

13.1.3 Тасралтгүй сайжруулж, нотолгоонд суурилсан практик;

13.1.4 Хувь хүн, үйлчилгээ, болон байгууллагын түвшинд төлөвлөх, хүргэх, хянахад хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс, тэдний гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагч, эрхээ хамгаалагчдыг идэвхтэй оролцуулах олон арга замууд;

13.1.5 Холбогдох хууль тогтоомж, зохицуулалт, ажлын эрүүл мэндийн аюулгүй байдал, хүний нөөцийн менежмент, санхүүгийн менежмент зэргийг ажлын байранд нийцүүлэх.

13.2 Хүний эрх

Үйлчлүүлэгч нь үр дүнтэйгээр зохион байгуулагдсан, хяналт үнэлгээнд тогтмол хамрагдсан, хариуцлагатай, шинэлэг үйлчилгээ болон дэмжлэгийг авах эрхтэй.

13.3 Хүний хүрэх үр дүн

Зохион байгуулалт буюу менежмент сайтай үйлчилгээ нь үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагад бүрэн нийцэж, хөгжүүлж байдаг.

13.4 Үйлчилгээ

Үйлчлүүлэгчийн бодит үр дүнг боломжит дээд хэмжээнд хүргэхийн тулд үр дүн, хариуцлагатай үйлчилгээний менежмент, удирдлагын тогтолцоотой байна.

13.5 Практик шалгуур үзүүлэлт

13.5.1 Үйлчилгээ, дэмжлэг үзүүлж буй ажилтан, албан хаагчид, удирдлага менежментийн баг нь мэргэжлийн ур чадвартай, мэргэшсэн байна.

13.5.2 Үйл ажиллагаа нь үр дүнд суурилсан бөгөөд ямар нэгэн хязгаарлалтгүйгээр хууль эрх зүй болон бусад журам, гэрээний шаардлагыг дагаж мөрдөнө.

13.5.3 Ажлын байран дахь эрүүл мэнд, аюулгүй байдал, санхүү болон хүний нөөцийн менежмент зэрэг менежментийн тогтолцоог үр дүнтэйгээр ашиглахаас гадна үйлчилгээнд үнэлгээ дүгнэлт хийж баримтжуулан ажиллана.

13.5.4 Үйлчилгээний үр дүнг тогтмол сайжруулахын тулд хяналт үнэлгээн дээр тулгуурласан санал зөвлөмж өгөх, бусдаас болон бие биенээсээ суралцах, үйлчлүүлэгч, хамтрагч нартайгаа эргэх холбоо, хамааралтай ажиллана.

13.5.5 Үйлчилгээ нь байгууллагын алсын хараа, зорилго, үнэт зүйлийг тогтмол, орчин үеийн практик үйл ажиллагаагаараа биелүүлнэ.

13.5.6 Үйлчилгээ нь хувь хүний зорилго, үр дүнд шууд дэмжлэг үзүүлэхийн тулд байгууллагын чадавхийг бэхжүүлэх тогтолцоотой байдаг.

13.5.7 Үйлчилгээ нь бодлого, үйл явц, үйлчилгээг хянахдаа хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс, гэр бүл, найз нөхөд, асран хамгаалагчдыг идэвхтэй оролцуулсан, хүн төвтэй хандлагыг ашиглана.

ТӨГСӨВ.

Ашигласан материал

1. НҮБ-ын Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн эрхийн тухай конвенц 2008 он
2. Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний эрхийн тухай хууль 2016 он
3. Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд үзүүлэх үйлчилгээний үндэсний стандарт /Австрали/