

АРХИВЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН 2021 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХИЙСЭН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

МОНГОЛ УЛСЫН ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ АГЕНТЛАГ
АРХИВЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР

“Монгол төрийн ой санамж, түүх, соёлын үнэт баримтыг хадгалан хамгаалан, өнгөрснийг одоотой, одоог ирээдүнтэй холбоно.”

АРХИВЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР | ҮНДЭСНИЙ ТӨВ АРХИВ | ХУУЛЬ ЗРХ ЗҮЙ | ҮЙЛЧИЛГЭЭ | ТӨРИЙН АРХИВУУД | ШИЛЭН ДАНС | ИЛ ТОД БАЙДАЛ

ХУУЛЬ ЗҮЙ, ДОТООД ХЭРГИЙН ДЭД САЙД Б.СОЛОНГОО АРХИВЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАРТ АЖИЛЛАЛАМ

ХӨЛБӨӨ БАРИХ | ТҮГЭЭМЭЛ АСУУЛТ, ХАРИУЛТ | ОНЛАЙН ЛАВЛАГАА АВАХ | ИРГЭДИЙГ ХҮЛЭЭН АВАХ ХУВААРЬ

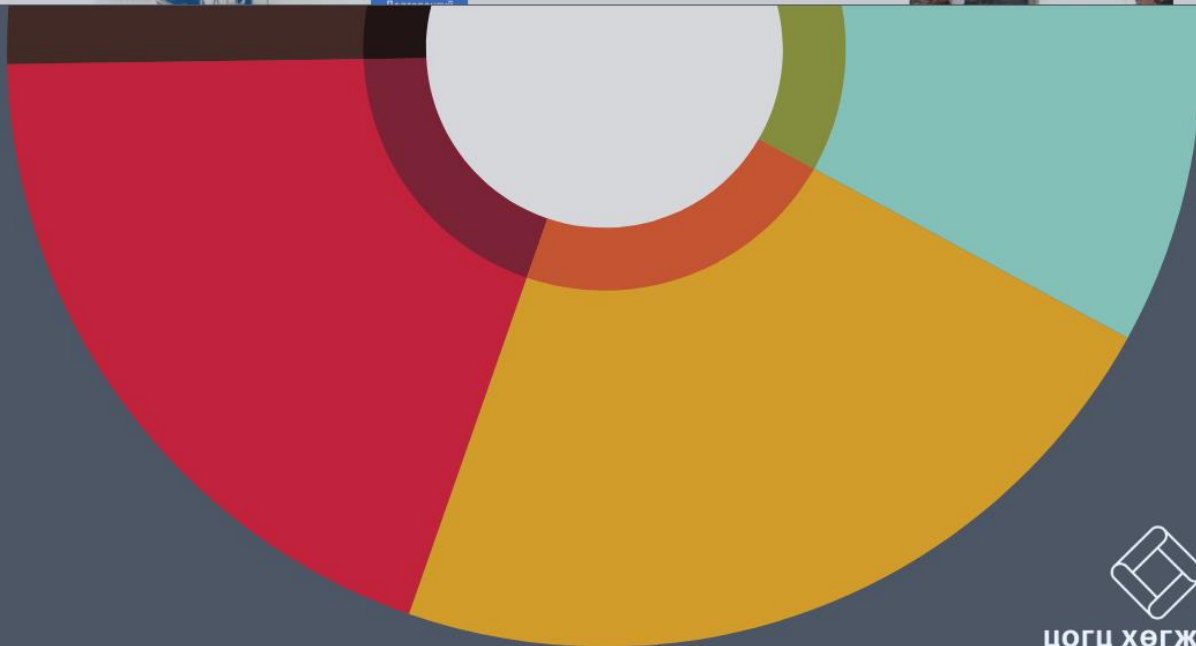
АРХИВ, АЛБАН ХЭРЭГ ХӨТЛӨЛТИЙН ТУХАЙ ХУУЛЬ /ШИВЕРЧЛЭСЭН НАЙРУУЛАГ/

ШУУРХАЙ МЭДЭЭ: 2021-09-06 | 1. Хөтөлтийн тухай хууль хэрэгжиж эхэллээ | 3. Иргэн, хуулийн этгээдийн анхааралд | 4. Архив, албан хэрэг хөтөлтийн онол, арга зүй

СҮҮГД НЭМЭГДСЭН МЭДЭЭ | УТА-ЫН САН ХӨМРӨГӨӨС | КАЛЕНДАР | ЗЭРЛЭТТЭЙ МЭДЭЭ

Архивын ерөнхий газраас 2022 онд зохион байгуулах сургалтын төлөвлөгөө батлагдлаа

Сургалтын төлөвлөгөө батлагдлаа



ЦОГЦ ХӨГЖЛИЙН
ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

2021

АГУУЛГА	
УДИРТГАЛ АРГА ЗҮЙ	4
Судалгааны үндэслэл.....	4
Судалгааны ажлын зорилго.....	4
Судалгааны түүвэр, арга зүй.....	4
СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ХҮН АМ ЗҮЙН МЭДЭЭЛЭЛ	6
БҮЛЭГ 1. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖ, ЧАНАР	7
2.1. Үйлчилгээний хүртээмжийн тухай.....	7
2.2. Үйлчилгээний чанарын тухай	12
ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛ БА ОРЧИН НӨХЦӨЛ	18
2.1 Харилцааны соёл.....	18
2.1 Үйлчилгээний орчин нөхцөл.....	22
Бүлэг 3. Архивын Ерөнхий Газрын сайтад хийсэн шинжилгээ / www.archives.gov.mn /	25
3.1 Website-д хийсэн шинжилгээ	25
3.2 1800-1205 лавлах утасны үнэлгээ	30
Архивын ерөнхий газрын 2020 оны үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн дүн	32

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1 Судалгааны түүвэр	5
Хүснэгт 2 Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтүүд	11
Хүснэгт 3 Биечлэн үйлчилгээ авахад тулгарсан хүндрэл бэрхшээл	13
Хүснэгт 4 Нэг ажилтанд олон дахин хандсан шалтгаан	14
Хүснэгт 5 Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд	15
Хүснэгт 6 Цаашид үйл ажиллагааг сайжруулах саналууд	16
Хүснэгт 7 Албан хаагчдын харилцааны соёл	21
Хүснэгт 8 Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ	24
Хүснэгт 9 Хүртээмжтэй байдал	26
Хүснэгт 10 Мэдээлэл, үйл ажиллагааны ил тод байдал	28
Хүснэгт 11 Хүний нөөцийн ил тод байдал	29
Хүснэгт 12 1800-1205 лавлах утасны үйлчилгээнд өгсөн үнэлгээ	31
Хүснэгт 13 Нэгдсэн дундаж үнэлгээ	32

ГРАФИКИЙН ЖАГСААЛТ

График 1 Судалгаанд оролцогчдын хүйс	6
График 2 Судалгаанд оролцогчдын насны бүтэц	6
График 3 Боловсролын түвшин	6
График 4 Судалгаанд оролцогчид архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл авах байдал, эх сурвалжаар	7
График 5 Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны талаарх иргэдийн ойлголт	8
График 6 Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлсэн иргэдийн зорилго	8
График 7 Судалгаанд оролцогчдын АЕГ-аас авсан үйлчилгээ (давхардсан хувиар)	9
График 8 Байгууллагын хаяг, байршил ойлгомжтой байдал	9
График 9 Үйлчилгээний нэр төрөл ойлгомжтой байдал	9
График 11 Үйлчилгээний ажилтнуудын чиг үүрэг ойлгомжтой байдал	10
График 10 Хаанаас ямар төрлийн мэдээлэл авах нь ойлгомжтой байдал	10
График 13 Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	11
График 12 Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	11
График 14 Үйлчилгээнд шаардагдах зүйлсийн ойлгомжтой байдал	11
График 15 Иргэд биечлэн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл тулгарсан эсэх	12
График 17 Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	13
График 16 Биечлэн үйлчилгээ авахад үйлчилгээний шат дамжлага төвөгтэй илүүц санагдсан эсэх	13
График 18 Үйлчилгээ авахад бүрдүүлсэн материалын тоо	14
График 19 Үйлчилгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон дахин хандсан эсэх	14
График 20 Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	15
График 21 Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн ур чадвар	16
График 22 Хэрэглэгч санал хүсэлт, гомдол гаргах боломж	16

График 23 Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлын дагуу арга хэмжээ авах байдал.....	16
График 24 Хэрэглэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал	16
График 25 Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ	18
График 26 Үйлчлүүлэгчид чин сэтгэлээсээ зөвлөх байдлын үнэлгээ	19
График 27 Албан хаагчдын харилцааны ур чадварын үнэлгээ	19
График 28 Харилцааны энгийн ойлгомжтой байдлын үнэлгээ	20
График 29 Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдлын үнэлгээ	21
График 30 Угтан авах үйлчилгээний үнэлгээ	22
График 31 Машины зогсоол хүрэлцээтэй эсэх	22
График 32 Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ	23
График 33 Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	23
График 34 Танхимын хүрэлцээ	23
График 35 Лавлах утсаар үйлчилгээ авсан зорилго	30
График 36 Лавлах утасны үйлчилгээний чанарын үнэлгээ	30
График 37 Утсаар лавласан үйлчилгээний төрөл	30
График 38 Утсаар үйлчилгээгээ авахын тулд үйлчилгээний шат дамжлагууд төвөгтэй, илүүц үйл ажиллагаа байсан эсэх	31

УДИРТГАЛ АРГА ЗҮЙ

Судалгааны үндэслэл

Монгол улсын Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолын хавсралтаар баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 189 дүгээр тушаалын хавсралтаар баталсан “Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх аргачлал”-ын дагуу Архивын ерөнхий газрын 2021 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг “Цогц Хөгжлийн Үндэсний Төв” ТББ хийж гүйцэтгэлээ.

Судалгааны ажлын зорилго

1. Архивын үйл ажиллагаа, үйлчилгээ, иргэдэд хэрхэн хүрч байгааг үнэлэх;
2. Үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлж цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны талаар судлах;
3. Судалгааны дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах талаар цаашид авах арга хэмжээний зөвлөмж, чиглэл боловсруулах.

Судалгааны хамрах хүрээ

1. Төрийн захиргааны байгууллага, албан тушаалтанд өгч буй иргэдийн үнэлэмжийг судлах;
2. Архивын ерөнхий газрын иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагад үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар буюу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн байдалд үнэлгээ хийх;

Судалгааны түүвэр, арга зүй

2021 оны байдлаар Архивын ерөнхий газар иргэдээс нийт 10000 гаруй өргөдөл, гомдол хүлээн авч шийдвэрлэсэн бол архивын ерөнхий газрын 1800-1205 утсанд 4744 хүн хандсан байна.

Судалгаанд нийгмийн судалгааны асуулгын арга хэрэглэсэн бөгөөд судалгааны түүврийг дараах байдлаар тооцож, COVID-19 цар тахлын нөхцөл байдлыг харгалзан үзэж судалгааны мэдээлэл цуглуулалтыг дараах байдлаар зохион байгуулсан:

1. Биечлэн үйлчилгээ авсан иргэдээс авах судалгааг утсаар авч цахим судалгааны программд бүртгэнэ.
2. АЕГ-ын веб хуудсанд дүн шинжилгээ хийнэ.

Хүснэгт 1 Судалгааны түүвэр

№	Судалгааны эх олонлог		Судалгааны түүвэр	Нийт
	Нэр	Тоо		
1	Биечлэн үйлчилгээ авсан иргэд	18808	250	350
2	1800-1205 утсаар болон онлайнаар үйлчилгээ авсан иргэд	7099	100	

СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ХҮН АМ ЗҮЙН МЭДЭЭЛЭЛ

График 1 Судалгаанд оролцогчдын хүйс

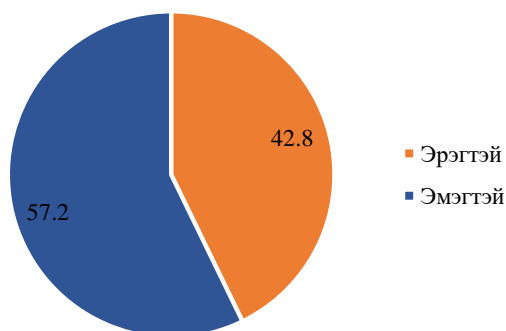
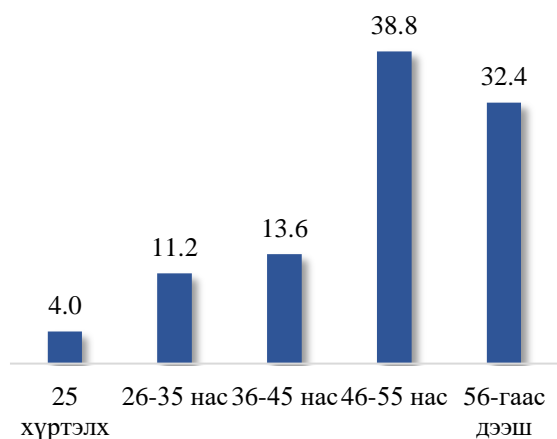
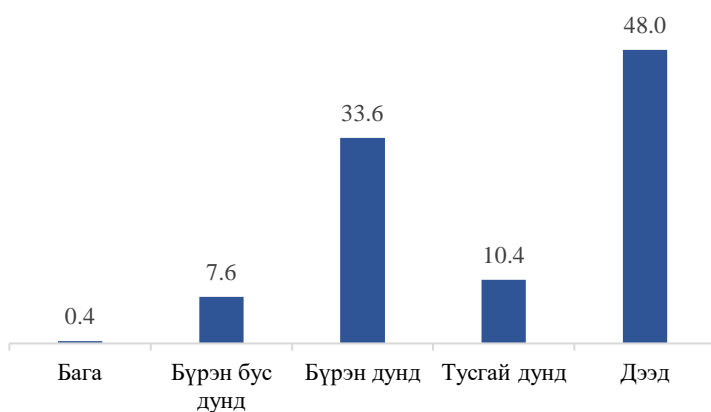


График 2 Судалгаанд оролцогчдын насны бүтэц



Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтад хамрагдагсдын олонх нь буюу 57.2% нь эмэгтэйчүүд бол насны бүтцийн хувьд авч үзвэл 71.4% нь 46-аас дээш насны үйлчлүүлэгчид байна. Үүнээс харахад АЕГ-аар үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх хувийг дундаас дээш насныхан бүрдүүлж байна.

График 3 Боловсролын түвшин



Судалгаанд хамрагдсан хоёр хүн тутмын нэг нь дээд боловсролтой байна. Харин тусгай дунд боловсролтой үйлчлүүлэгчид 10.4%, бүрэн дунд боловсролтой үйлчлүүлэгчид 33.6%-ийг тус тус бүрдүүлж байгаа бол бүрэн бус дунд болон бага боловсролтой үйлчлүүлэгчид хамгийн цөөн хамрагдсан байна.

БҮЛЭГ 1. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖ, ЧАНАР

2.1. Үйлчилгээний хүртээмжийн тухай

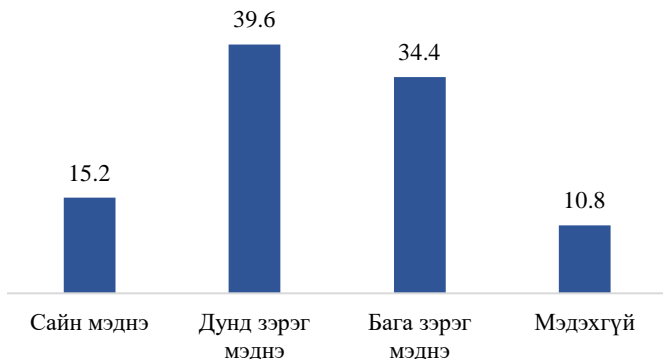
Үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлэхийн тулд юуны өмнө тухайн төрийн байгууллага, түүнээс үзүүлэх үйлчилгээний талаарх иргэдийн мэдлэг, мэдээлэл хүлээн авч буй байдлын талаар авч үзэх шаардлага бий болно. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн хувьд архивын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг дараах сувгуудаас авч байна.

График 4 Судалгаанд оролцогчид архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл авах байдал, эх сурвалжаар



Иргэд АЕГ-ын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг авах сувгийн хувьд хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл хамгийн өндөр хувийг буюу 34.8%-ийг эзэлж байна. Харин АЕГ-ын танилцуулгаас мэдээлэл авдаг байдал хамгийн бага буюу 4.8% байна. Харин лавлах, АЕГ-ын цахим хуудаснаас мэдээлэл авсан хэрэглэгчид 23.2%-ийг, байгууллагын шугамаар мэдээлэл авсан гэх хэрэглэгчид 20.8%-ийг тус тус бүрдүүлж байна.

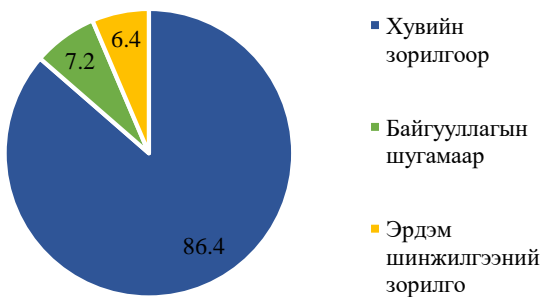
График 5 Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны талаарх иргэдийн ойлголт



Судалгаанд оролцогчдын АЕГ-ын үндсэн үйл ажиллагааны талаарх мэдлэг, мэдээлэлтэй байдлыг графикт харууллаа. Байгууллагын үйл ажиллагааны талаар судалгаанд оролцогчдын 90 орчин хувь нь тодорхой хэмжээнд мэдээлэл, мэдлэгтэй гэж өөрийгөө үнэлсэн бол 10.8% нь мэдэхгүй гэж үнэлжээ. Харин дунд зэргийн мэдлэг,

мэдээлэлтэй байдаг гэж үзсэн оролцогчид хамгийн өндөр буюу 39.6%-ийг бүрдүүлж байна. Судалгааны явцад ажиглагдсанаар иргэдийн Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэх зорилгоос хамаарч Архивын ерөнхий газрын талаарх тэдний мэдлэг, ойлголт нь тогтож байна. Тухайлбал иргэд ямар нэг төрлийн лавлагаа авах болон уншлагийн танхимаар үйлчлүүлэх зэрэг олон төрлийн зорилготой байдаг. Энэ нь Архивын ерөнхий газрын талаарх иргэдийн мэдлэг ойлголт тогтоход голлох нөлөөтэй юм.

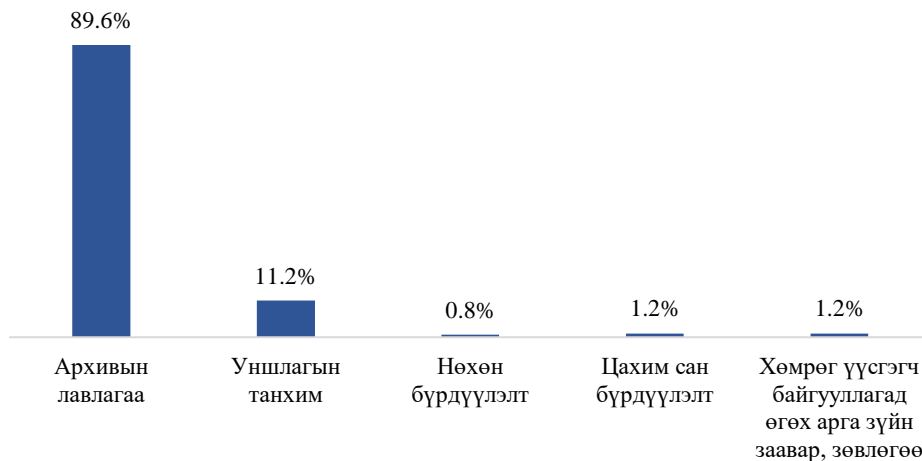
График 6 Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлсэн иргэдийн зорилго



Судалгаанд оролцогчдын 86.4% нь 2021 онд АЕГ-аар хувийн зорилгоор үйлчлүүлсэн байна. Харин байгууллагын шугамаар 7.2%, эрдэм шинжилгээний зорилгоор үйлчлүүлэгчид 6.4%-ийг тус тус бүрдүүлж байна. Иргэд ямар зорилгоор үйлчлүүлж байгаагаас хамаарч тэдний хэрэгцээг хангах, үйлчилгээг илүү хялбар, түргэн шуурхай болгох боломжтой. Энэ

удаагийн болон 2020 оны Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанаас харахад иргэд илүүтэй хувийн хэрэгцээгээр Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлдэг. Тэдний үйлчилгээг хялбаршуулах цахимжуулах тал дээр анхаарч ажиллах нь зүйтэй байна.

График 7 Судалгаанд оролцогчдын АЕГ-аас авсан үйлчилгээ (давхардсан хувиар)



Судалгаанд оролцогчдын авсан үйлчилгээний төрлөөр нь ангилж үзвэл арван хүн тутмын ес нь архивын лавлагаа авахаар үйлчлүүлсэн байна. Харин судалгаанд оролцогчдын 11.2% нь АЕГ-ын уншлагын танхимаар үйлчлүүлсэн байна. Дээрх графикаас харахад АЕГ-аас авч буй үйлчилгээний дийлэнх хувийг архивын лавлагаа дангаар бүрдүүлж байна.

График 8 Байгууллагын хаяг, байршил ойлгомжтой байдал

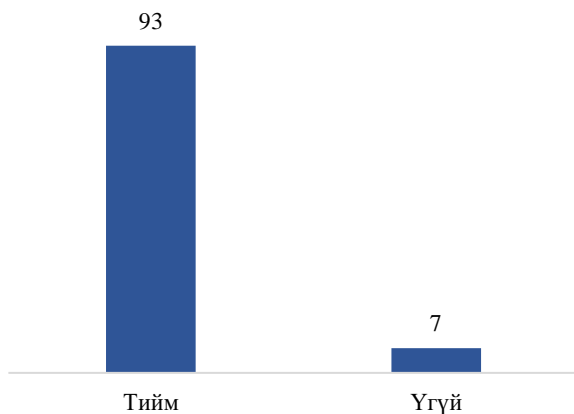
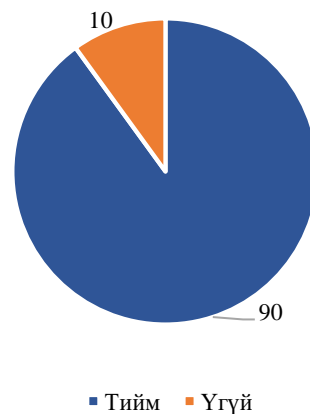


График 9 Үйлчилгээний нэр төрөл ойлгомжтой байдал



Үйлчилгээний хүртээмжийн асуудал нь хэрэглэгч тухайн байгууллагыг олж ирэхээс эхлээд хаалгаар орж хүссэн үйлчилгээг авахад хэр хялбар дөт байгааг хүртэлх үйл явцыг хамарсан ойлголт юм. Энэхүү судалгааны хүрээнд үйлчилгээний хүртээмжтэй холбоотой зарим зүйлсийг тодорхойлсон юм. Судалгаанд оролцсон иргэдийн 93.0 хувь нь архивын үйлчилгээний байгууллагын хаяг байршил олж ирж үйлчилгээ авахад ойлгомжтой хэмээн хэлсэн бол тэдний зүгээс авсан үйлчилгээний нэр төрөл ойлгомжтой байсан гэсэн хариулт өгчээ. Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний нэр төрөл ойлгомжтой байдлын хувьд иргэд 90 хувь нь ойлгомжтой гэж хариулж байгаа ч энэ нь тухайн байгууллагын үйлчилгээг

бүхэлд нь төлөөлж чадахгүй. Тухайлбал, Лавлагаа авсан иргэн Архивын ерөнхий газрын зөвхөн лавлагаа авах процессыг мэдэж түүгээрээ тухайн байгууллагыг үнэлж байна. Энэ тохиолдолд байгууллагын үйл ажиллагааг цаашид илүү бодитой үнэлүүлэх, сайжруулах тал дээр иргэдтэй илүү ойр ажиллах тэдэнд архивын байгууллагын бүтэц бүрэлдэхүүн хэрхэн ажилладаг вэ? гэдгийг таниулах хэрэгцээ байсаар байна.

График 11 Хаанаас ямар төрлийн мэдээлэл авах нь ойлгомжтой байдал

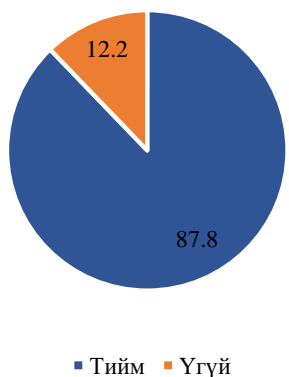
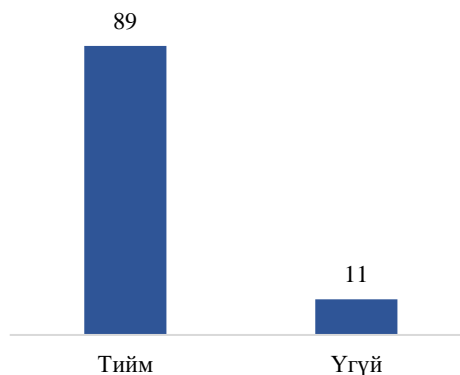


График 10 Үйлчилгээний ажилтнуудын чиг үүрэг ойлгомжтой байдал



Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн 87.8 орчим хувь нь хаанаас ямар төрлийн үйлчилгээг авах нь ойлгомжтой байсан хэмээсэн бол 89 хувь нь үйлчилгээний ажилтнуудын чиг үүрэг ойлгомжтой байсан хэмээн үзсэн байна.

Дээрх график 10, 11-ээс харахад архивын ерөнхий газар нь зохион байгуулалтын хувьд маш сайн зохион байгуулагдсан бөгөөд гаднаас орж ирж буй үйлчлүүлэгчид хэрэгтэй үйлчилгээг нь хүргэхийн тулд тэднийг зөв чиглүүлж, үйлчилж чаддаг байна. Энэ нь байгууллагын хувьд үйлчилгээг олон нийтэд хүртээмжтэй байлгахын тулд баримталбал зохих үндсэн бөгөөд гол шалгуур, чухал үзүүлэлт бөгөөд өнөөг хүртэл иргэддээ үйлчилж ирсэн Архивын ерөнхий газрын үр дүнтэй хэдий ч хичээл зүтгэл тууштай байдал шаардсан гол ажил юм. Цаг үе болоод, нөхцөл байдлын шаардлагаар цаашид үйлчилгээг илүү хүртээмжтэй болгохын тулд үйлчилгээг цахим хэлбэрт шилжүүлэх, иргэд буюу үйлчлүүлэгчид технологийн тусламжтайгаар өөрөө өөрийгөө чиглүүлж хэрэгцээтэй үйлчилгээгээ авдаг болох чиглэлд шилжих хэрэгцээ иргэдэд ч архивын байгууллагын ажилтан албан хаагчдын хувьд ч байна.

График 13 Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал

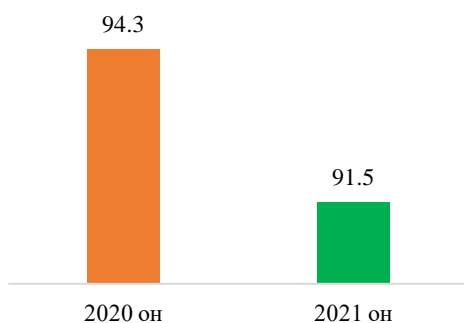
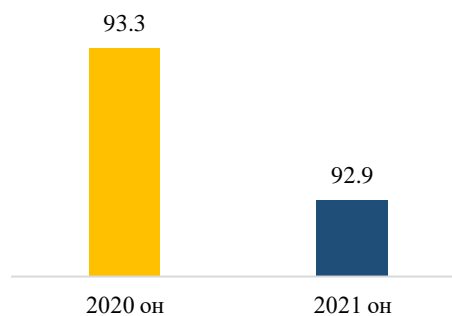
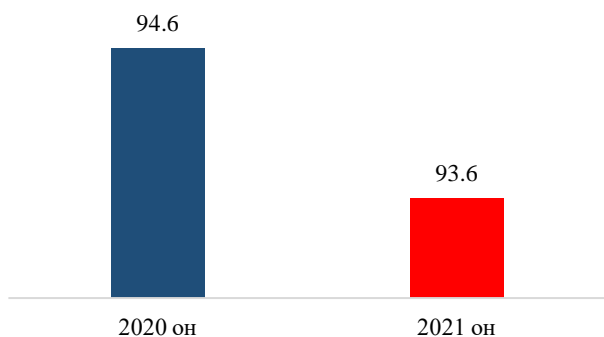


График 12 Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал



Судалгаанаас харахад архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний нөхцөл байдалд 2021 онд дотоод болон гадаад орчны хүчин зүйлс их бага хэмжээгээр нөлөөлж байгаа нь судалгаанаас ажиглагдлаа. Тэдний томоохон нь архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэх иргэдийн тоо нэмэгдсэн, үйлчлүүлэгчид зорьж очиход үүсдэг хүндрэл бэрхшээл нэмэгдсэн (замын түгжрэл гэх мэт) зэрэг юм.

График 14 Үйлчилгээнд шаардагдах зүйлсийн ойлгомжтой байдал



Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын үзүүлэлтийг тус бүрчлэн өнгөрсөн жилийн буюу 2020 оны үзүүлэлттэй харьцуулан график 11, 12, 13-т дүрсэллээ. Хэдийгээр үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал сайн гэсэн үнэлгээг авсан ч өмнөх жилээс бага зэрэг бууралттай байна.

Хүснэгт 2 Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтүүд

	Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтүүд	2020		2021	
		Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь
1	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	4.68	93.5	4.58	91.5
2	Үйлчилгээнд шаардагдах зүйлс ойлгомжтой байдал	4.64	92.7	4.68	93.6
3	Үйлчилгээнд шаардагдах зүйлс ойлгомжтой байдал	4.61	92.1	4.61	92.1
4	Үйлчилгээний талаар хэрэглэгчдэд хариу мэдээлдэг байдал	4.64	92.7	4.65	92.9

Ерөнхий үнэлгээнээс үзвэл өнөөдрийн байдлаар архивын нийтийн үйлчилгээний хүртээмжийн байдал хангалттай сайн хэмжээнд байгаа гэж судалгаанд оролцогчид үнэлсэн

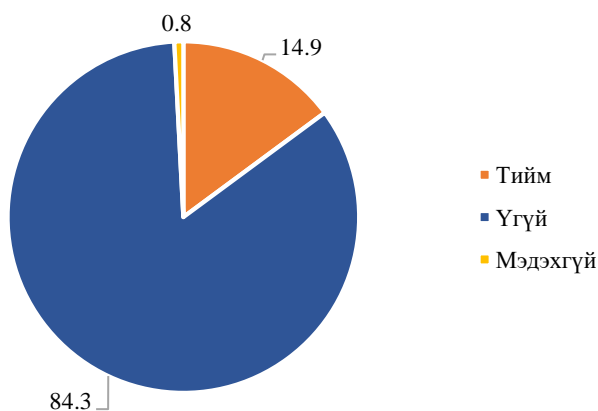
байна. Үйлчилгээний хүртээмжийн шалгуур үзүүлэлтүүдийн дундаж оноо 4.6 нэгжээс дээш бөгөөд тэдгээрт харгалзах хувь нь 92-оос дээш байгаа юм.

Иргэдийн хувьд тухайн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээ авсан тохиолдолд байгууллагын тулаар өндөр сэтгэгдэлтэй үлддэг. Тэр утгаараа Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний хүртээмж нь хангалттай сайн гэж үнэлэхүйц байна. Нөгөө талаасаа дээр дурдсанчлан иргэд зөвхөн авсан үйлчилгээндээ буюу өөрийн туршлага дээрээ тулгуурлан үнэлгээ өгч байгаа тул олон төрлийн үйлчилгээг үзүүлдэг байгууллагын хувьд анхаарах нь зүйтэй.

2.2. Үйлчилгээний чанарын тухай

Үйлчилгээний чанарын талаар хэрэглэгчдийн үнэлгээ, сэтгэл ханамжийг судлахдаа юуны өмнө үйлчилгээний түргэн шуурхай байдалд хамаарах зарим зүйлсийг тодруулсан юм. Үүнд үйлчилгээний шат дамжлага, үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл, бүрдүүлсэн материалын тоо зэргийг хамруулж байна. Судалгаанд зөвхөн АЕГ-ын төв салбараар биечлэн үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчид оролцсон тул уг дэд хэсэг нь биечлэн үйлчилгээний чанарын шинжилгээ болох юм.

График 15 Иргэд биечлэн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл тулгарсан эсэх



АЕГ-аар биечлэн үйлчлүүлсэн иргэдийн 14.9%-д нь ямар нэгэн байдлаар хүндрэл бэрхшээл тулгарч байсан бол 84.3%-д нь хүндрэл бэрхшээл тулгарч байгаагүй гэж хариулсан байна.

Учирсан хүндрэл бэрхшээлийг нь тус бүрд нь ангилж үзвэл “хайсан мэдээллийн дутмаг байдал, байгууллагын байршил хол байсан, үйлчилгээ ойлгомжгүй байсан” зэрэг хүндрэл

бэрхшээлүүд давамгайл байна.

Шигтгээ 1. Зарим газрын лавлагаа байдаггүй (ажиллаж байсан байгууллагын лавлагаа байхгүй байсан)

Эртний бичвэрийг ойлгоход амар болгох, цахим хэлбэрт шилжүүлэх, эсвэл эртний бичвэрийн дэргэд тайлбар бичиж өгөх, заавал монгол бичиг бичдэг хүнтэй хамт явах хэрэгтэй болдог. Ажилтнууд уншиж хэлж өгдөг ч байнга асуух нь өөрт төвөгтэй санагдсан. Үйл ажиллагаа нь ойлгомжтой, хурдан шуурхай, ажилтад нь сайхан харилцаатай байсан. Юугаа ч мэдэхгүй очиход ажилтад нь сайхан тайлбарлаад чиглүүлж өгсөн. Мөн машины зогсоолын талбайг томсговол зүгээр санагдсан. Олон хүн зэрэг очвол зогсоол олдохгүй байх шинжтэй.

Хүснэгт 3 Биечлэн үйлчилгээ авахад тулгарсан хүндрэл бэрхшээл

№	Учирсан хүндрэл	Тоогоор	Хувиар
1	Байгууллагын байршил хол	8	21.6%
2	Үйлчилгээ муу, ойлгомжгүй, төвөгтэй	14	37.8%
3	Мэдээлэл дутуу, олдоц муу	15	40.5%

Судалгаанд оролцсон үйлчлүүлэгчдийн 14.9 хувь нь АЕГ-аар биечлэг үйлчлүүлэхэд ямар нэгэн байдлаар хүндрэл бэрхшээл тулгарч байсан хэмээн үзсэн байна. Үйлчилгээ авахад тулгарч байсан хүндрэл бэрхшээлийг тандахад дараах учир шалтгааныг нэрлэсэн байна. Тэдгээрийн 21.6 хувь нь Үндэсний төв архивын байршил хол, 37.8 хувь нь үйлчилгээ муу, ойлгомжгүй, төвөгтэй байдаг гэж үзсэн бол 40.5 хувь нь архивын мэдээлэл дутмаг, олдоц муутай байдаг нь бэрхшээл болж байна хэмээн үзсэн байна.

Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн хариултаас үзэхэд үйлчилгээ авахад тулгардаг гол хүндрэл бэрхшээл болон үйлчилгээг удаашруулдаг зүйлс нь архивын байгууллагаас авахыг хүссэн мэдээлэл, лавлагаа нь дутуу байхтай холбоотой хэмээн үзсэн байна.

Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээлэл олдохгүй байгаа нь архивын бүртгэл болон сан бүрдүүлэлтийн зөрүүтэй бүртгэлээс үүдэлтэй тухайлбал байгууллагуудын мэдээлэл зөрүүтэй бүртгэгдсэнээр, иргэний мэдээллийг тухайн компани тухай бүрд нь бүртгэж байгаагүйгээс зэрэг үүдэлтэй архивын сан дутуу бүрдэх зөрүүтэй мэдээлэлтэй байх зэрэг учир дутагдалтай байна. Архивын ерөнхий газраас байгууллагуудад сан бүрдүүлэлтийн арга зүйн зөвлөгөө өгдөг ч энэ үйлчилгээг авч байгаа үйлчлүүлэгчид бага байна. Гэтэл сан бүрдүүлэх нь архивын нэгдсэн сан хөмрөгтэй холбогдох хамгийн чухал ажил юм.

Нөгөө талаас бидний судалгаанд хэрэглэгчдийн үнэлгээ хэрхэн тусгагдаж байгаа нь ч гэсэн архивын үйлчилгээний сан бүрдүүлэлттэй холбоотой юм.

График 17 Биечлэн үйлчилгээ авахад үйлчилгээний шат дамжлага төвөгтэй илүүц санагдсан эсэх

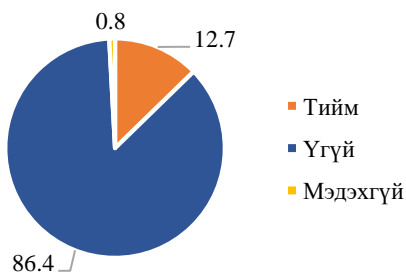
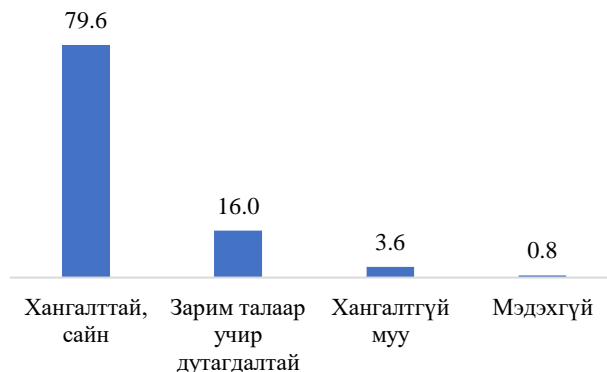
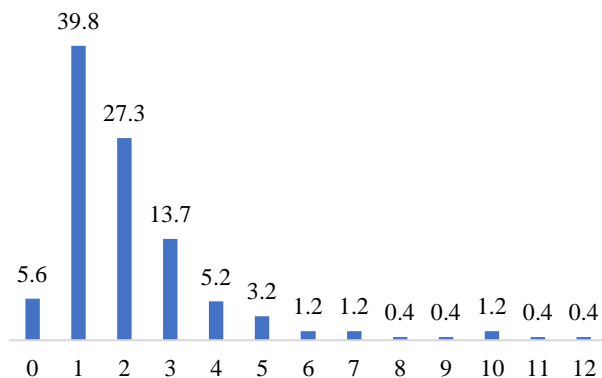


График 16 Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал



Судалгаанд оролцогчдын дийлэнх хувь нь АЕГ-аас биечлэн үйлчилгээ авахад үйлчилгээний шат дамжлага илүүц, төвөгтэй санагдаагүй, үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал хангалттай сайн гэж үзсэн байна.

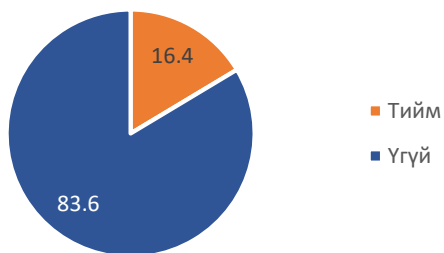
График 18 Үйлчилгээ авахад бүрдүүлсэн материалын тоо



тоог цөөрүүлэх, аль болох цахим технологид суурилан шийдвэрлэх шаардлага үүсч байна.

АЕГ-аар үйлчлүүлэхдээ хамгийн ихдээ 12 төрлийн материал бүрдүүлсэн байлаа. Нийт судалгаанд оролцогчдын 80.8 хувь нь 1-3 хүртэлх тооны материал бүрдүүлсэн бол огт материал бүрдүүлэлгүй үйлчилгээ авсан гэх үйлчлүүлэгчид 5.6%-тай байна. Цаашид аливаа үйлчилгээ авахдаа үйлчлүүлэгчдэд тулгарч буй хүндрэлийг улам багасгах үүднээс аливаа бүрдүүлэх бичиг баримтын

График 19 Үйлчилгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон дахин хандсан эсэх



Судалгаан оролцогчдын 16.4% нь үйлчилгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон дахин хандсан гэж хариулжээ. Дараах хүснэгтэд олон дахин хандаж болсон шалтгааныг тодрууллаа.

Хүснэгт 4 Нэг ажилтанд олон дахин хандсан шалтгаан

№	Шалтгаан	Тоо	Хувиар
1	Хайсан материал олдохгүй байсан	16	43.24%
2	Мэдээлэл дутмаг, ойлгомжгүй байдлаас	7	18.92%
3	Дутуу, зөрүүтэй материал өгсөн	10	27.03%
4	Бусад	4	10.81%

АЕГ-аар үйлчлүүлэгчид нэг ажилтанд олон дахин хандах шалтгааныг дээрх хүснэгтэд судалгаанд оролцогчдын хариулсан давтамжийн хувьд орууллаа. Тухайлбал хайсан материалын олдоц муу байдал нь олон дахин хандах шалтгаан болж байна. Мөн дутуу, зөрүүтэй мэдээллийг АЕГ-ын ажилтнууд үйлчлүүлэгчдэд гаргаж өгөх нь дахин хандах шалтгаан болж байлаа.

Дээр дурдсанчлан үйлчилгээний зохион байгуулалт иргэдэд хүссэн үйлчилгээг хүргэх тал дээр Архивын ажилчдын үйл ажиллагаа оновчтой сайн байгаа ч энэ удаагийн судалгаанд ажиглагдаж буй нэг чухал зүйл нь архивын сан бүрдүүлэлт юм. Сан бүрдүүлэлтийн

асуудлууд нь хүнд хэцүү гэхээсээ илүүтэй зохион байгуулалтын шинжтэй багахан дутагдал юм. Гэсэн хэдий ч энэ нь байгууллагын бусад үйл ажиллагааны чанар дээшлэх тусам олон нийт үйлчлүүлэгчдэд байгууллагын үнэлэмжид нөлөөлөхүйц дутагдал болж байна.

Шигтгээ2:

Шүүлгүүлсэн мэдээлэл бүрэн гаргаж ирээгүйн улмаас нэг жилээр тэтгэвэр хойшилж дахин дахин очсон.

Өмнөх өдөр нь захиалга өгөөд маргааш нь бэлэн болоогүй байдаг хүлээгддэг, байрлал хол учир дахин дахин очиход төвөгтэй байдаг.

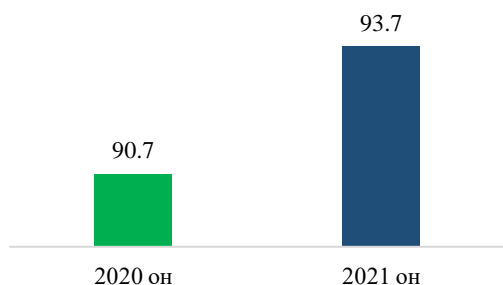
Хүснэгт 5 Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд

Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд		2020		2021	
		Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь
1	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	4.54	90.7	4.69	93.7
2	Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн ур чадвар	4.69	93.8	4.68	93.69
3	Хэрэглэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал	4.54	90.8	4.65	93.08
4	Хэрэглэгч санал хүсэлт, гомдол гаргах боломж	4.35	86.9	4.41	88.28
5	Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлын дагуу арга хэмжээ авах байдал	4.42	88.3	4.51	90.15

Судалгаанд оролцогчдын үйлчилгээний чанарын талаарх үнэлгээ нь ерөнхийдөө хангалттай сайн байгааг харж болно. Тэдний үнэлгээний дундаж 4.5-аас дээш, тэдгээрт харгалзах хувь нь 90-ээс дээш байна. Үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээг 2020 он болон 2021 оны өөрчлөлтийг харьцуулан харах боломжтой.

Дээрх үнэлгээнээс харахад архивын ерөнхий газарт тухайн үйлчлүүлэгчийн хүссэн материал байгаа бол түргэн шуурхай чанартай үйлчлүүлээ гэж үзэж байгаа бол үйлчилгээний чанарт сөргөөр нөлөөлж байгаа зүйл нь сан бүрдүүлэлттэй холбоотой дутагдалууд байна.

График 20 Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал



Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлын үнэлгээ өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад буурсан байгаа нь иргэд үйлчилгээ авахдаа зарцуулж буй нийт цаг ихэссэнтэй

холбоотой юм. Харин үйлчилгээ авах цаг хугацаа ихэссэн шалтгаан нь архивын ерөнхий газрын байриил хүрч үйлчлүүлэхэд хол байдлаас шалтгаалж байна. Түүнчлэн иргэд замын түгжэрэлд их цаг зарцуулж архивын үйлчилгээг авч байгаа тулд тэдний хүлээлт их байдаг байна. Тиймээс үйлчилгээг түргэн шуурхай байлгах болон иргэд архивын ерөнхий газраас үйлчилгээ авах гэж зорьж ирж байгаа зэрэг нөхцөл байдлыг тооцож эелдэг найрсаг үйлчилгээг үзүүлэхийг баримталж ажиллах хэрэгцээ байна.

График 21 Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн ур чадвар

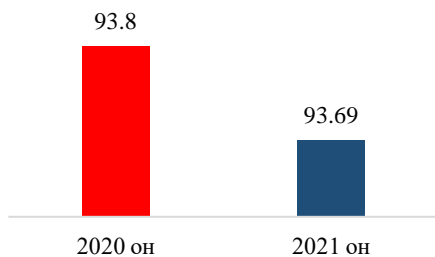


График 23 Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлын дагуу арга хэмжээ авах байдал

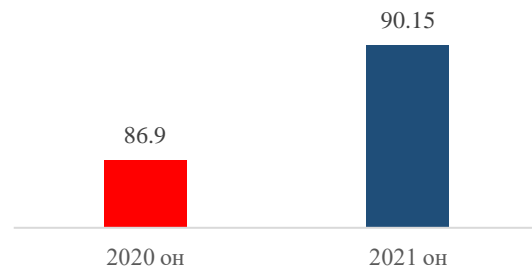


График 22 Хэрэглэгч санал хүсэлт, гомдол гаргах боломж

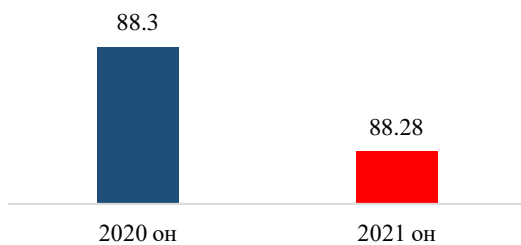
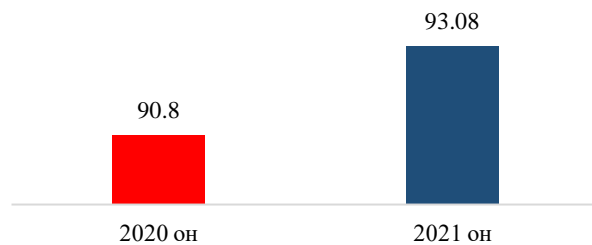


График 24 Хэрэглэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал



Хүснэгт 6 Цаашид үйл ажиллагааг сайжруулах саналууд

№	Саналууд	Тоо	Хувь
1	Орчин нөхцөл, хэрэглэгдэхүүнийг сайжруулах	14	17.9
2	Үйлчилгээний чанар, нөхцөл байдлыг сайжруулах	20	25.6
3	Архивын сан хөмрөгийг баяжуулах, мэдээллийн хадгалалт, цуглуулалтыг сайжруулах	21	26.9
4	Цахим үйлчилгээг боловсронгуй болгох	23	29.4

АЕГ-ын үйлчилгээг сайжруулах тал дээр судалгаанд оролцогчид дээрх нийтлэг саналыг дэвшүүллээ. Үүнд үйлчилгээний цахим хэлбэрийг сайжруулах, боловсронгуй болгох, цахимаар авч болох үйлчилгээний нэр төрлийг нэмэгдүүлэх санал хамгийн өндөр хувьтай байна. Энэ нь АЕГ-ын байршил хотын төвөөс нэлээд хол байдаг нь хүн бүр хүрч үйлчлүүлэхэд төвөгтэй байдал үүсдэг, түүнчлэн ахин дахин материал бүрдүүлэн очих нь бэрхшээлтэй байдаг тул цахим хэлбэрээр үйлчилгээ авахыг судалгаанд хамрагдагсад илүүд үзэж байна.

Түүний зэрэгцээ Архивын сан хөмрөгийг баяжуулах, мэдээллийн хадгалалт, цуглуулалтыг сайжруулах нь үйл ажиллагааг сайжруулах гол саналуудын нэг байна. Тухайлбал судалгааны явцад үйлчлүүлэгчдийн дунд тулгарч буй бэрхшээл, нэг ажилтанд ахин дахин

очих гол шалтгаануудын нэг нь архивын мэдээлэл хангалттай бус, зөрүүтэй байгаа байдал юм.

Шигтгээ 3: 2000 оноос өмнөх архив мэдээлэл дутмаг найдвартай бус байдаг, тэтгэвэрт бүртгүүлэх гэж 4 сараас хойш хөөцөлдсөн архивтай холбоотой бүх асуудлууд нь шийдэгдээгүй энэ ондоо багтааж тэтгэвэр тогтоолгох шаардлагатай байна .

1.1. Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээний дүгнэлт, санал зөвлөмж

- Архивын ерөнхий газрын хувьд үйлчилгээний чанар хүртээмжид хамгийн их сөргөөр нөлөөлж буй зүйл нь архивын сан хөмрөг бүрдүүлэлтийн холбогдолтой дутагдлууд байна.
- Сан хөмрөг бүрдүүлэлтийн үйл явцыг сайжруулахын тулд хөмрөг үүсгэгч байгууллагуудад арга зүйн заавар зөвлөгөө өгөх чиглэлд анхаарч ажиллах хэрэгтэй.
- АЕГ-аар биечлэн очиж үйлчлүүлэхэд хол байршил, хотын түгжрэл хүндрэл болж байна.
- Үйлчилгээний хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ нь ерөнхийдөө хангалттай сайн байна. Гэвч үйлчилгээг илүү хялбар, илүү хүртээмжтэй болгохын тулд цахимд суурилсан үйлчилгээ үзүүлж эхлээд байгаа нь оновчтой шийдэл боловч бүрэн гүйцэт шилжээгүй байгаагаас үүдэлтэй иргэд үйлчилгээ авахад хүндрэл үүсэж байна.
- Үйлчилгээний чанарын талаарх үнэлгээ нь мөн хангалттай сайн байгаа бөгөөд үнэлгээний дундаж 4.5-аас дээш, тэдгээрт харгалзах хувь нь 90-ээс дээш байна.
- Үйлчилгээний чанарт сэтгэл ханамжгүй байх нь гол төлөв мэдээлэл лавлагаа дутуу, олдоц муутай байдгаас шалтгаалж байна.

Үйлчилгээний хүртээмжийн тухайд

- Үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд цахим үйлчилгээ чухал хувь нэмэр оруулах бөгөөд энэ үйлчилгээг өргөжүүлэхэд анхаарах. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн дунд цахим хэлбэрийн үйлчилгээг сайжруулах санал өндөр байна.
- Хэрэглэгч лавлагаа авах хүсэлт өгсөн тохиолдолд хүсэлтийг шийдвэрлэх үйл явц, процедурыг цахимаар хянадаг болох.
- Биечлэн үйлчилгээ авч байгаа тохиолдолд тухайн цагт шууд мэдээллээ хурдан шуурхай авдаг болох. Эргээд холбогдож цаг хугацаандаа заавал мэдээлэх, нэг удаагийн ирэлтээр үйлчилгээ авах боломжийг нэмэгдүүлэх.
- Архивын ерөнхий газрын “1800-1205” Архивын лавлах утасны үйлчилгээг сайжруулах, үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг тодорхойлох, эргэн холбогдох үйлчилгээг өргөжүүлэх.

ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛ БА ОРЧИН НӨХЦӨЛ

Албан хаагчдын харилцааны соёл болоод, үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үйлчлүүлэгчид хэрхэн үнэлснийг энэ бүлэгт багтаалаа.

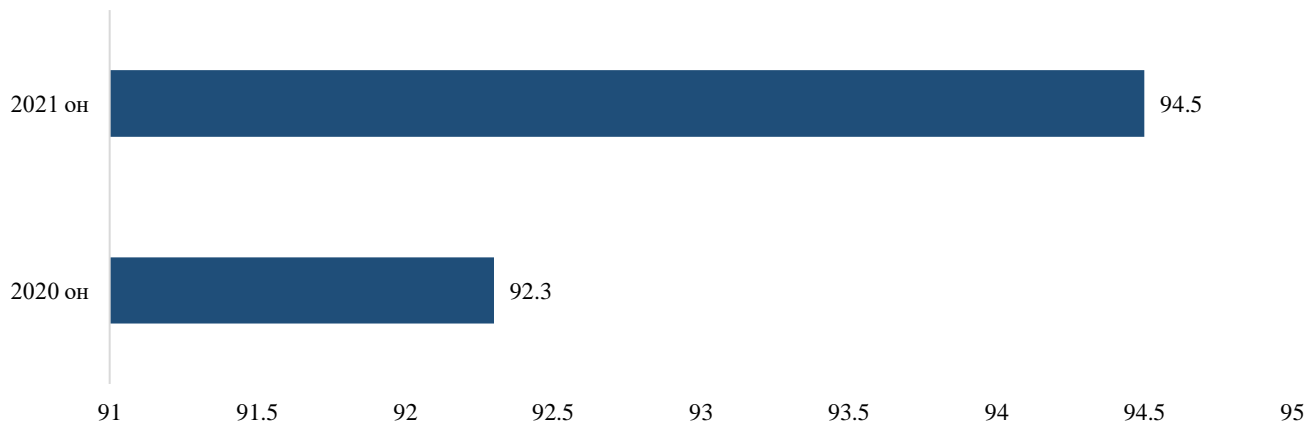
Ингэхдээ Архивын ерөнхий газраар 2021 онд үйлчлүүлсэн иргэдийн Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээнд өгсөн өнгөрсөн оны буюу 2020 оны үнэлгээтэй харьцуулан гаргалаа. Мөн архивын ерөнхий газрын 2021 оны Сурталтын төлөвлөгөө, түүний биелэлтүүдтэй холбон дараах бүлэгт орууллаа.

2.1 Харилцааны соёл

Албан хаагчдын харилцааны соёл нь байгууллагын үйлчилгээг иргэдэд хүргэхдээ ойлгомжтой хүртээмжтэй байх болоод тухайн байгууллагын талаар үйлчлүүлэгчид ямар сэтгэгдэлтэй байхад нөлөөлдөг чухал хүчин зүйл билээ. Доорх зурагт албан хаагчдын эелдэг харилцаанд өгсөн үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээг харууллаа. Архивын ерөнхий газрын албан хаагчид үйлчлүүлэгчидтэй эедэг харьцдаг гэж нийт судалгаанд оролцогчдын 94.5 хувь нь үзэж байна.

Энэ нь өмнөх онтой харьцуулахад 2 хувиар өссөн үзүүлэлт юм. 2021 оны Архивын ерөнхий газрын албан хаагчдын сургалтын төлөвлөгөөний хэрэгжилтээс үзэхэд, хоёрдугаар зорилтын хүрээнд: Төрийн албан хаагчдыг мэргэшүүлэх багц сургалтын хүрээнд 5 удаагийн 5 тусдаа агуулга бүхий сургалтад нийт 42 албан хаагчийг хамруулсан байна.

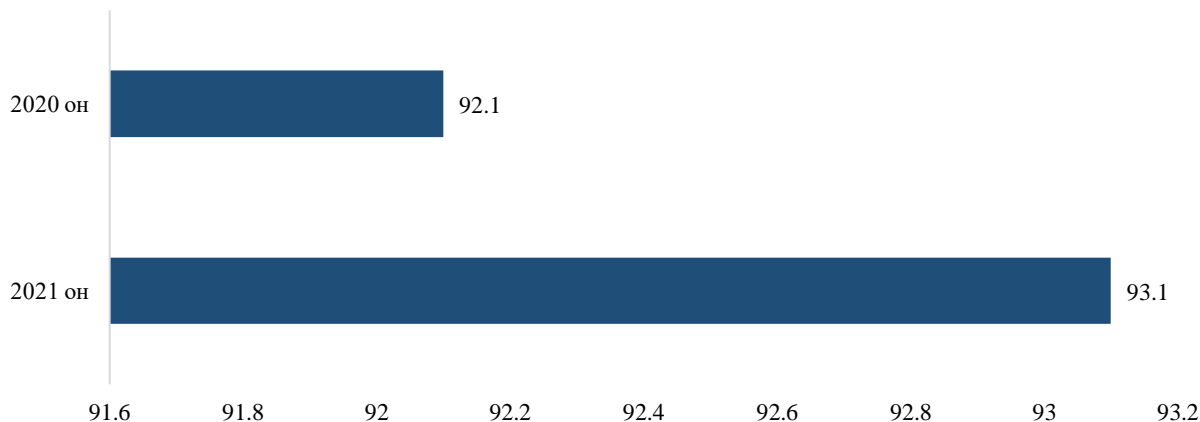
График 25 Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг харьцдаг байдлын үнэлгээ



Архивын ерөнхий газрын 2020 он хэрэглэгчийн үнэлгээгээр үйлчлүүлэгчдэд чин сэтгэлээсээ хандах үзүүлэлтийн үнэлгээ нь 92.1 байсан бол 2021 онд 93.1 болсон байна. 2020 онд Архивын сан хөмрөгийн бүрдэлттэй холбоотой, бусад байгууллагуудаас Архивын ерөнхий газарт мэдээллүүдээ үнэн зөв, бүрэн бүтэн өгч байгаатай холбоотой, үйлчлүүлэгчид Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэхдээ мэдээлэл муутай байдгаас үүдэн буруу хүсэлт гаргах, буруу салбараар үйлчлүүлэхээр очих зэрэг бэрхшээлүүд тулгарч байсан бол 2021 онд Архивын ерөнхий газрын албан хаагчдын мэдлэг ур чадварыг

нэмэгдүүлэх хүрээнд 7 удаагийн сургалт хийхээр төлөвлөснөөс 5 удаагийн сургалтыг амжилттай зохион байгуулсан байна. Энэ дунд “Ажлын байран дахь харилцаа, хандлага” сэдэвт сургалтад нийт 66 албан хаагчдыг хамруулсан байна.

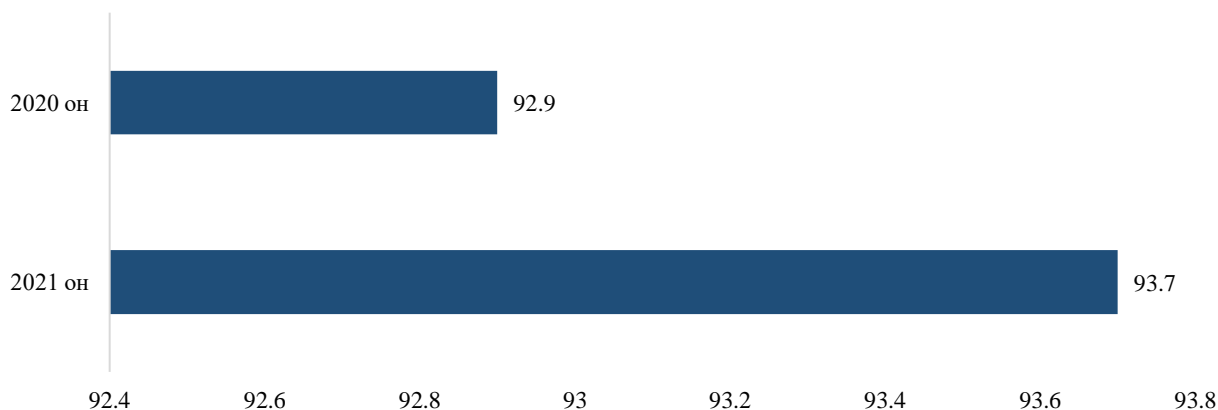
График 26 Үйлчлүүлэгчид чин сэтгэлээсээ зөвлөх байдлын үнэлгээ



Албан хаагчдын харилцааны ур чадварын хувьд харилцан ялгаатай бөгөөд иргэд тухайн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээгээ авч чадсан тохиолдолд албан хаагчдын харилцааны ур чадварыг өндрөөр үнэлдэг байна. 2021 онд архивын ерөнхий газар нийт 1159 лавлагааг шийдвэрлэхдээ дунджаар 22.3 цагийг (ажлын цаг), нэг лавлагааг хаахдаа дунджаар 105.5 ажлын цагийг зарцуулсан байна.

Түүнчлэн архивын сан хөмрөгийн бүртгэл, мэдээллийн нэр хаяг зэрэг зөрүүтэй байх тохиолдлууд нь үйлчилгээг иргэдэд үзүүлэх болоод иргэд хүссэн үйлчилгээгээ олж авахад хүндрэл үзүүлдэг байна. Албан хаагчдын харилцааны ур чадварын үнэлгээг доорх зурагт харууллаа.

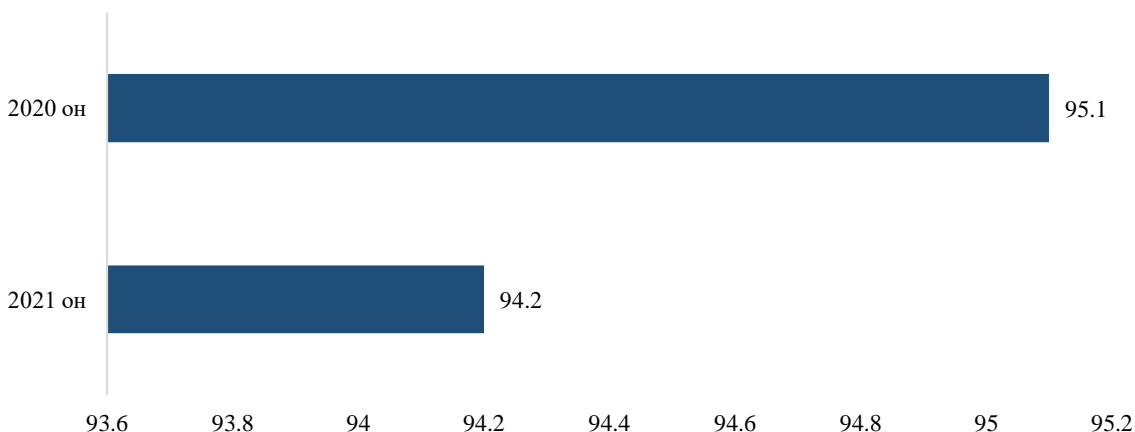
График 27 Албан хаагчдын харилцааны ур чадварын үнэлгээ



Иргэд архивын үйлчилгээний талаар судлах, мэдээлэл авах нь үндсэндээ эрдэмтэн судлаачид зэрэг тухайлсан архивтай холбоотой мэргэжлийн хүн л биш бол төдийлөн

түгээмэл байдаггүй. Судалгаанаас үзэхэд тэтгэвэрт гарах болон ажилласан жилийн тодорхойлолт авах зэрэг шалтгаанаар архивын ерөнхий газарт их ханддаг байна. Архивын үйлчилгээний нэг онцлог тал нь тогтмол харилцагчид буюу эрдэмтэн судлаачид байхын зэрэгцээ жирийн иргэд олноор үйлчлүүлдэг учир нэг талаас маш эмх цэгцтэйн дээр бүрэн бүтэн мэдээлэлтэй, зөв зохион байгуулалттай байхыг шаардаж байна. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хувьд дийлэнх нь нэг удаагийн үйлчилгээ авсан байна. Дээр дурдсанчлан архивын талаар мэдээ мэдээлэл бага иргэд ажилтнаас ирж мэдээлэл авах, төөрөгдөл эргэлзээгээ тайлах нь элбэг байна. Ажилтнуудын харилцааны энгийн ойлгомжтой байдлыг доорх зурагт харууллаа.

График 28 Харилцааны энгийн ойлгомжтой байдлын үнэлгээ

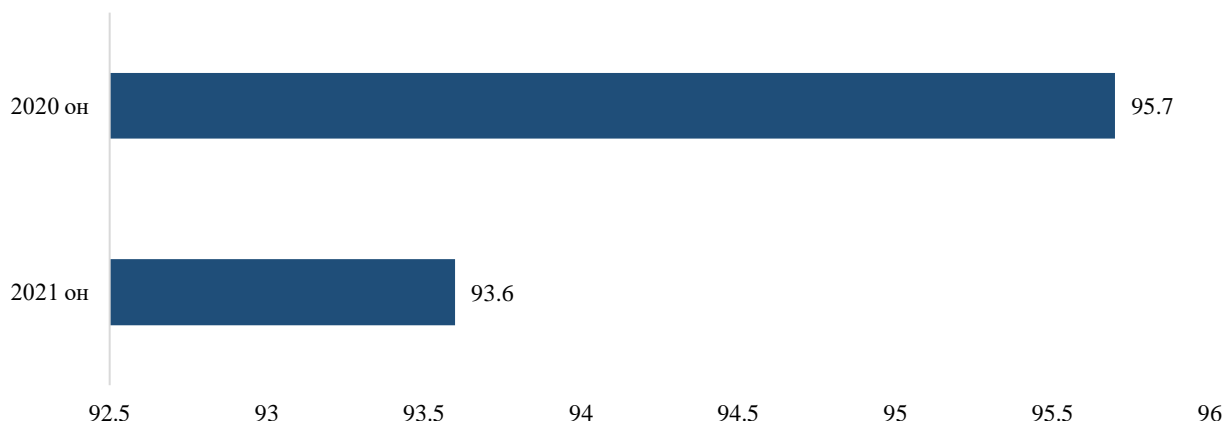


Архивын ерөнхий газрын байршил алслагдмал учир хүрч үйлчлүүлэхэд цаг хугацаа шаардлагатай байдаг. Түүнчлэн архивын ерөнхий газар нь үйлчилгээний орчин нөхцөл болоод хүчин чадавхын хувьд бусад салбар архивын газруудаас илүү байдаг тул үйлчилгээ авахад амар мөнхүү хүн бүрд хүрч тэгш үйлчлэх боломж бололцоо илүү байдаг нь ажиглагдсан. Үйлчлүүлэгчдэд төрж буй тэгш эрхийн мэдрэмж нь үйлчилгээний ачаалал, оочир дараалал ихтэй үед харилцан адилгүй байх бөгөөд үйлчилгээний тав тух, орчин нөхцөлөөс хамаарч илүүтэй өөрчлөгдөж байгаа нь судалгааны явцад ажиглагдсан.

Архивын ерөнхий газрын үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдлын үнэлгээ өмнөх онтой харьцуулахад 2 орчим хувиар бурсан байна. Судалгаанд оролцогчдын сэтгэгдэл болон, ажиглалтаас үзэхэд өнгөрсөн онтой харьцуулахад архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэгчдийн тоо нэмэгдсэн нөгөө талаас Архивын ерөнхий газрын байршил хол тул иргэд замын түгжрэлд илүү их цаг хугацааг зарцуулсандаа бухимдсан / хотын төвөөс архивын ерөнхий газарт очиход зарцуулах хугацаа өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад маш их нэмэгдсэн/, зардал чирэгдэл их гаргасан гэж үзээж байгаа нь ажиглагдсан. Үйлчлүүлэгчдийн тэгш байдлын үнэлэмж нь үйлчилгээг аль болох түргэн шуурхай авах, нөгөө талаас бусад архивын газруудтай харьцуулахад ерөнхий газраас авах нь илүү цаг хэмнэсэн, үйлчилгээний оочир бага зэрэг дээр үндэслэж байсан бол энэ давуу тал нь хотын

замын түгжрэл болон, Яармаг орчмын орчин суугчдын төвлөрөлтэй холбоотойгоор үгүй болсон. Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдлын үнэлгээг доор харууллаа.

График 29 Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдлын үнэлгээ



Дээрх хэсэгт архивын байгууллагуудын үйлчилгээний соёлд үйлчлүүлэгчдийн зүгээр өгсөн үнэлгээг байгууллага тус бүрээр харууллаа. Архивын байгууллагын үйлчилгээний соёлд иргэдийн зүгээс өгсөн ерөнхий үнэлгээний дундаж нь 93.8 хувь буюу 4.7 оноо байна. Доорх хүснэгтэд ёс зүйн үнэлгээний үзүүлэлтүүдийг багтаалаа.

2020 болон 2021 оноор харьцуулж харуулан үзвэл:

Хүснэгт 7 Албан хаагчдын харилцааны соёл

Албан хаагчдын харилцааны соёл		2020		2021	
		Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь
1	Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдал	4.73	94.6	4.68	93.6
2	Харилцааны энгийн ойлгомжтой байдал	4.68	93.7	4.71	94.2
3	Ажилтнуудын харилцааны ур чадвар	4.6	92	4.68	93.7
4	Үйлчлүүлэгчдэд чин сэтгэлээсээ зөвлөх байдал	4.54	90.8	4.65	93.1
5	Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг харьцдаг байдал	4.57	91.5	4.72	94.5

Судалгааны явцад архивын байгууллагын ёс зүйн үнэлгээний талаар иргэд сэтгэл ханамж өндөртэй байсан. Албан хаагчдын ёс зүйн үнэлгээ нь дээр дурдсан олон хүчин зүйлээс шалтгаалж байгаа бөгөөд үйлчлүүлэгчдийн ёс зүйн илт доголдолтой байдлын талаарх мэдээлэл болон үйлчилгээнээс сэтгэл ханамжгүй иргэд байхгүй байлаа. Архивын ерөнхий газрын зүгээс 2021 онд нийт 7 зорилтын хүрээнд 39 сургалт төлөвлөсөн байна. Энэ сургалтуудын агуулгаас харахад Төрийн албан хаагчийн ёс зүй, хамт олны сэтгэл зүй, уур амьсгалыг сайжруулах, Ажлын байран дахь харилцаа, хандлага, Удирдах ажилтны жендерийн тэгш байдлын талаарх ойлголт, мэдлэгийг дээшлүүлэх цахим сургалт, Хүүхдийн эрхийг хангах талаар, Авлига, ашиг сонирхлын зөрчил, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх,

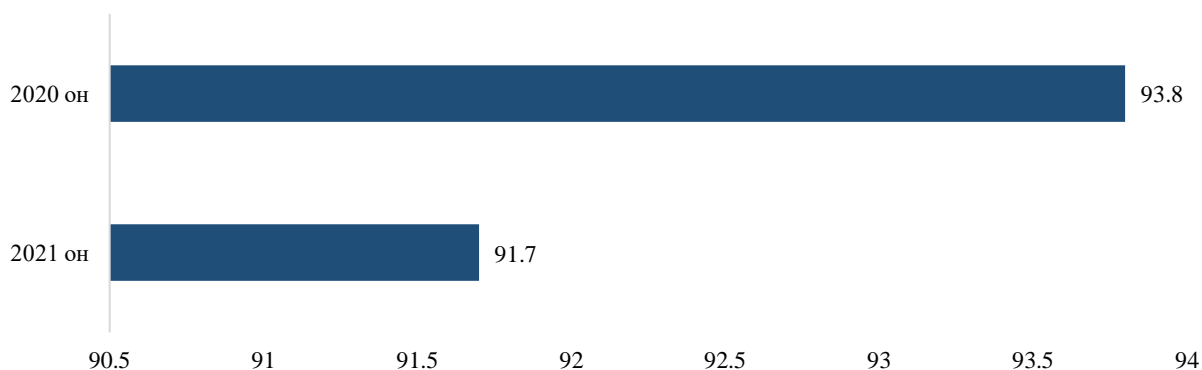
Төрийн албан хаагчийг мэргэшүүлэх дунд хугацааны сургалт зэрэг албан хаагчдын харилцаа, хандлага, төлөвшилд чиглэсэн байна.

2.1 Үйлчилгээний орчин нөхцөл

Энэ хэсэгт Архивын байгууллагуудаар үйлчлүүлсэн иргэдийн тухайн байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөлд өгсөн үнэлгээг багтаалаа.

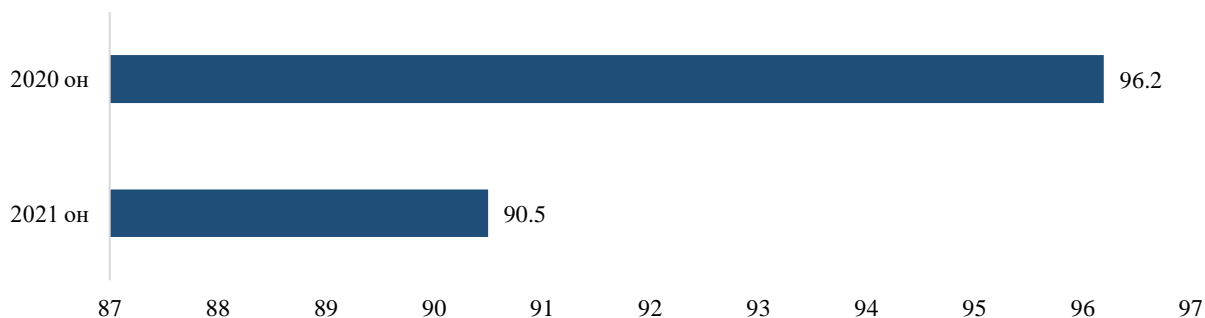
Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээг 2020 онтой харьцуулж харууллаа. Өнгөрсөн жилтэй харьцуулахад архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний орчин нөхцөлд иргэдийн өгсөн үнэлгээ 1-ээс 9 хувиар буурсан байна. Угтах үйлчилгээний үнэлгээ 2020 онд 93,8 хувь байсан бол 2021 онд 91.7 хувь болж буурчээ.

График 30 Угтан авах үйлчилгээний үнэлгээ



Архивын ерөнхий газрын хувьд машины зогсоол хангалттай хэмжээнд хүрэлцээтэй байдаг хэдий ч нийслэл хотын замын хөдөлгөөний эрчим нэмэгдсэн, түүнчлэн архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэгчдийн тоо нэмэгдсэн дан ганц авто зогсоолын хүрэлцээнд бус нийт үнэлгээнд нөлөөлж байна.

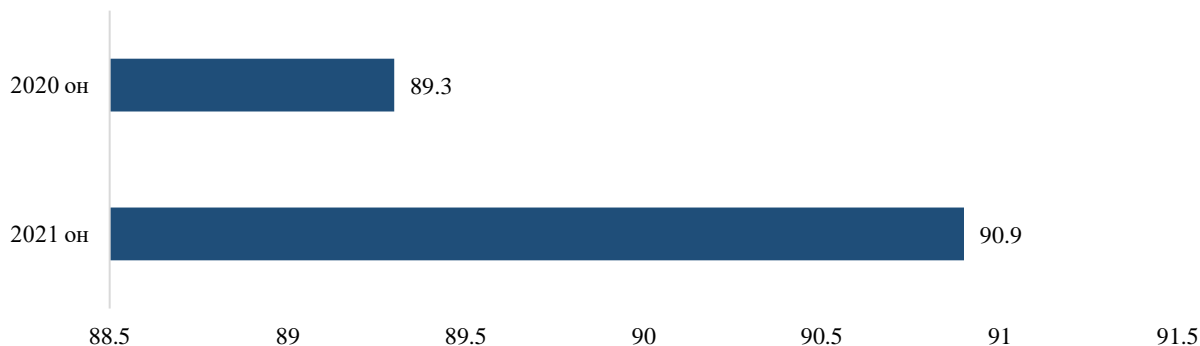
График 31 Машины зогсоол хүрэлцээтэй эсэх



Харин бал, цавуу, үдээс хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээтэй байдлыг үйлчлүүлэгчид дараах байдлаар үнэлжээ. Доорх зургаас харахад архивын ерөнхий газрын

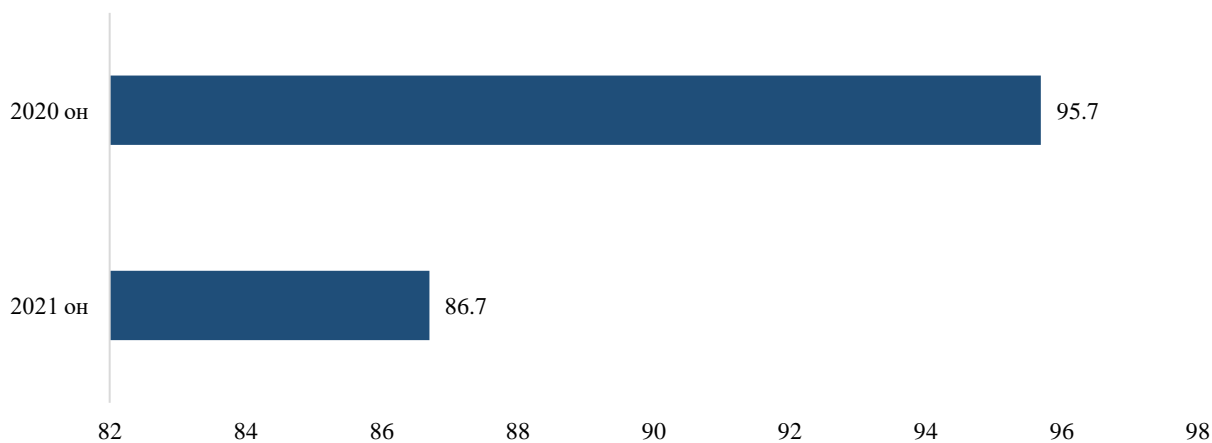
туслах материалын хүрэлцээтэй байдал нь өмнөх оны буюу 2020 онтой үнэлгээний хувьд хамгийн бага зөрүүтэй байна.

График 32 Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ



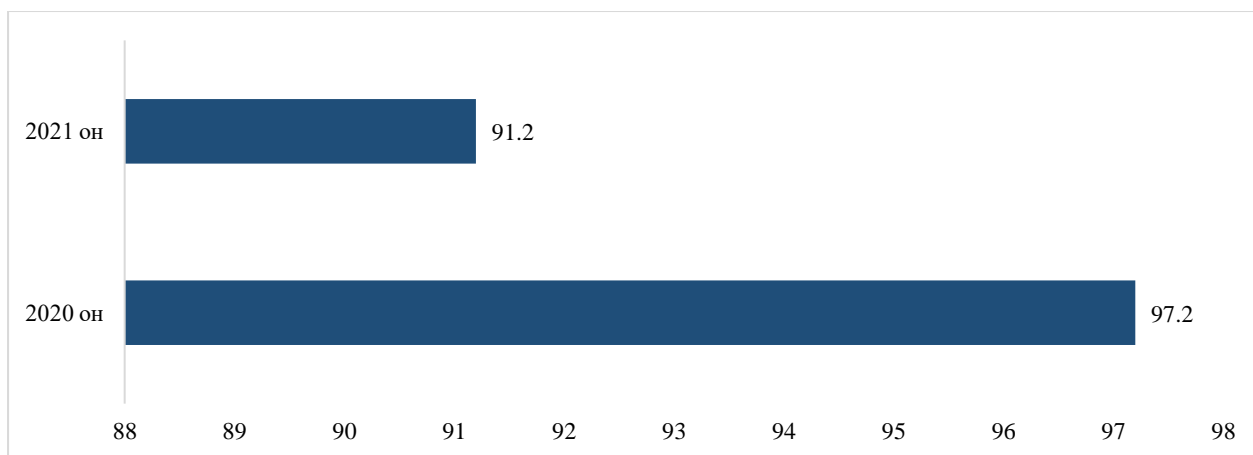
Үйлчлүүлэгчид архивын байгууллагуудын орчин нөхцөлийг үнэлэхэд өндөр нөлөөтэй нэг хүчин зүйл нь тухайн байгууллагын байршил болж байна. Өөрөөр хэлбэл байгууллагын байршлаас хамааран үйлчилгээний орчин нөхцөлийн тав тух, хүрэлцээтэй байдал нь өөрчлөгдөж байна. Тухайлбал 2020 оны үнэлгээнд 100 айл дахь архивын салбарын сандал ширээний хүрэлцээнд иргэд харьцангуй бага үнэлгээ өгсөн нь тухайн байгууллагын үйлчилгээний ачааллаас хамаарч байсан бол энэ жил архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэгчдийн тоо нэмэгдсэнээс үүдэн сандал ширээ, танхимын хэрэгцээ шаардлага нэмэгдсэн байна.

График 33 Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ



Судалгаанд оролцсон иргэдийн архивын байгууллагуудын танхимын хүрэлцээг үнэлсэн үнэлгээг доорх зурагт харууллаа. Уншлагын танхимаар үйлчлүүлсэн иргэдийн хувьд тав тухтай байдал, үйлчилгээний орчин нөхцөл, танхимын хүрэлцээ зэрэгт өндөр сэтгэл ханамжтай байгаагаар илэрхийлсэн.

График 34 Танхимын хүрэлцээ



Архивын байгууллагын орчин нөхцөлд иргэдийн зүгээс өгсөн ерөнхий үнэлгээний дундаж нь 90.2 хувь буюу 4.5 оноо байна. Доорх хүснэгтэд байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээний үзүүлэлтүүдийг багтаалаа.

Хүснэгт 8 Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ

Байгууллагын орчин нөхцөл		2020 он		2021 он	
		Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь
1	Танхимын хүрэлцээ	4.71	94.2	4.56	91.2
2	Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	4.66	93.1	4.34	86.7
3	Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ	4.71	94.2	4.55	90.9
4	Машины зогсоол хүрэлцээтэй эсэх	4.66	93.1	4.53	90.5
5	Угтан авах үйлчилгээ	4.57	91.3	4.58	91.7

Дүгнэлт , санал зөвлөмж

- Үйлчилгээ авсан иргэдийн зүгээс албан хаагчдын ёс зүйг үнэлэхдээ ерөнхийдөө сайн үнэлж байна. Гэвч зарим тохиолдолд үйлчилгээний ачааллын улмаас иргэдийг шаардлагатай мэдээллээр хангаж чадахгүй байх асуудлууд гардаг байна.
- Иргэд архивын үйлчилгээний талаар бүрэн гүйцэт ойлголтгүй байх, заавал архивын ерөнхий газрын албан хаагчид хандаж үйлчилгээний мэдээлэл авдаг нийтлэг хандлага байна. Үүний оронд иргэд архивын үйлчилгээг цахимд шилжүүлж илүү хялбар аргаар үйлчилгээ авахыг эрхэмлэж байна.
- Судалгааны явцад албан хаагчдын харилцааны соёл нь дараах зүйлсээс хараат байна. Үүнд: тухайн өдрийн ажлын хэт их ачаалал, үйлчлүүлэгчдийн харилцааны ёс зүй, архивын баримт бичгийн бүрдүүлэлт эмх цэг, бүрэн бүтэн байдал зэрэг юм.
- 2020 онд архивын ерөнхий газар үйлчилгээний орчин нөхцөлийн хувьд иргэдээс өндөр үнэлгээ авсан харин 2021 онд энэхүү үнэлгээ буурсанд дараах зүйлс нөлөөлж байна. Үүнд: Архивын ерөнхий газраар очиж үйлчлүүлэхэд замын хөдөлгөөний ачаалал өмнөх оноос үлэмж хэмжээгээр нэмэгдсэн, архивын ерөнхий газрын

цахимжуулалт бүрэн гүйцэт хийгдээгүй, архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэгчдийн тоо нэмэгдсэн, архивын үйлчилгээг авахад хялбар боловч тухайн үйлчилгээнд зарцуулах иргэдийн цаг хугацаа болон зардал өндөр байгаа зэрэг юм.

- Архивын байгууллагуудын байршил нь тухайн үйлчилгээг авахад төвөгтэй болгодог нийтлэг тал 2020 онд ажиглагдаж байсан бол энэ онд энэ хүндрэл улам нэмэгдсэн байна.
- Архивын лавлагаа болон бусад бичиг баримтуудын бүрэн бүтэн байдал нь үйлчилгээг түргэн шуухай байлгахад голлох нөлөөтэй.
- Үйлчлүүлэгчдээс архивын байгууллагад өгөх үнэлгээнд хүссэн үйлчилгээгээ түргэн шуурхай олж авахаас гадна албан хаагчдын харилцааны соёл ихээхэн нөлөөтэй.

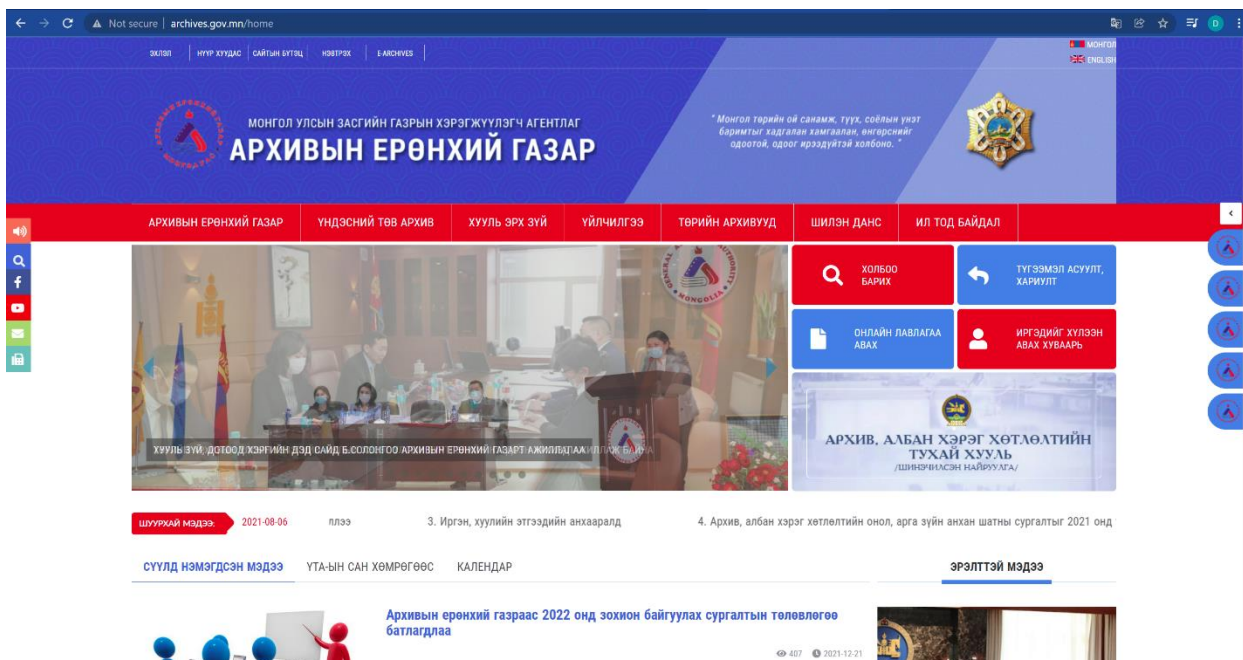
Санал зөвлөмж:

- Албан хаагчдын харилцааны эерэг хандлагыг нэмэгдүүлэхийн тулд албан хаагч тус бүрд ирж буй ажлын ачааллыг сайтар тооцож тохируулах, нөгөөтээгүүр иргэдийг мэдлэг мэдээлэлжүүлэх хэрэгтэй
- Албан хаагчдын хувьд үйлчилгээний явцад иргэн бүрд тухайлсан зөвлөгөө өгөх тухайн иргэний хүсэлтийг гүйцэлдүүлээд гаргаж байгаа эсэхийг хянаж үйлчилгээний алдаа доголдол үүсэхээс сэрэмжлэх хэрэгтэй байна.
- Албан хаагчдын харилцааны чадварыг сайжруулах иргэдтэй харилцах харилцааны загвар бүтцийг сайжруулах, ингэхдээ хэрвээ үйлчилгээ хүлээлгийн байдалд орсон тохиолдолд тухайн иргэнтэй цаг тухайд холбогдож тухайн үйлчилгээний талаар цаг тухайд нь мэдээлэл өгдөг болох гэх мэт
- Иргэн бүрийн сэтгэл ханамжийг бууруулахгүйн тулд тухайн албан хаагчид үүссэн нөхцөл байдлын талаар үйлчлүүлэгчид тайлбарлан ойлгуулах учирлан хэлэх зэрэг харилцааны техникүүдийг сайтар эзэмшүүлэх
- Үйлчилгээг тав тухтай тохилог орчин хүргэхийн тулд төвүүдийн ачааллыг тэнцвэржүүлэх
- Цаашид үйлчилгээний боломжит хэсгүүдийг цахим хэлбэрт шилжүүлэх иргэдэд таниулан сурталчлах
- Цаашид үйл ажиллагааг түргэн шуурхай байлгаж иргэдийг үйлчилгээнээс түрүүлж мэдээлэлжүүлэх тал дээр ажиллах хэрэгцээ шаардлага байгаа нь судалгаанаас ажиглагдлаа.

Бүлэг 3. Архивын Ерөнхий Газрын сайтад хийсэн шинжилгээ /
[www.archives.gov.mn /](http://www.archives.gov.mn/)

3.1 Website-д хийсэн шинжилгээ

Зураг 1 Архивын Ерөнхий Газрын веб сайт



Иргэдийн мэдээлэл авах эх сурвалжид цахим орчин дээгүүр байр эзэлж байна. Тэр дундаа байгууллагын веб сайт нь тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа, зохион байгуулалт, үйлчилгээний талаар албан ёсны мэдээлэл авах чухал суваг болдог. Веб сайтад дараах үзүүлэлтүүдийн дагуу шинжилгээ хийсэн бөгөөд үнэлгээг хэрэглэгчийн үүднээс авч үзсэн. Иймд төсөв санхүүгийн ил тод байдал, худалдан авах ажиллагааны ил тод байдал нь уг шинжилгээнд хамаараагүй болно.

1. Хүртээмжтэй байдал
2. Мэдээллийн ил тод байдал
3. Хүний нөөцийн ил тод байдал

Хүснэгт 9 Хүртээмжтэй байдал

	Шалгуур	Дүн
1	Сайтын цэс ойлгомжтой	+
2	Тогтмол асуудаг асуултуудын хариулт	+
3	Сайтын өнгөний зохицол	+
4	Сайтын бүтэц, Sitemap	+
5	Цахимаар үйлчилгээ авах боломж	+
6	Компьютероос бусад төхөөрөмжөөс хандахад тохиромжтой эсэх /гар утас г.м/	хангалтгүй
7	Хайлтын цэс	+ /олоход хэцүү/
8	Хэлний сонголт	Бүрэн гүйцэд орчуулагдаагүй
9	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хүртээмжтэй эсэх	-

- *Тогтмол асуудаг асуултуудын хариулт*- Нүүр хуудаастаа үйлчлүүлэгчдийн түгээмэл асуудаг асуултыг хариултын хамт оруулсан нь оновчтой болсон. Эдгээр асуулт

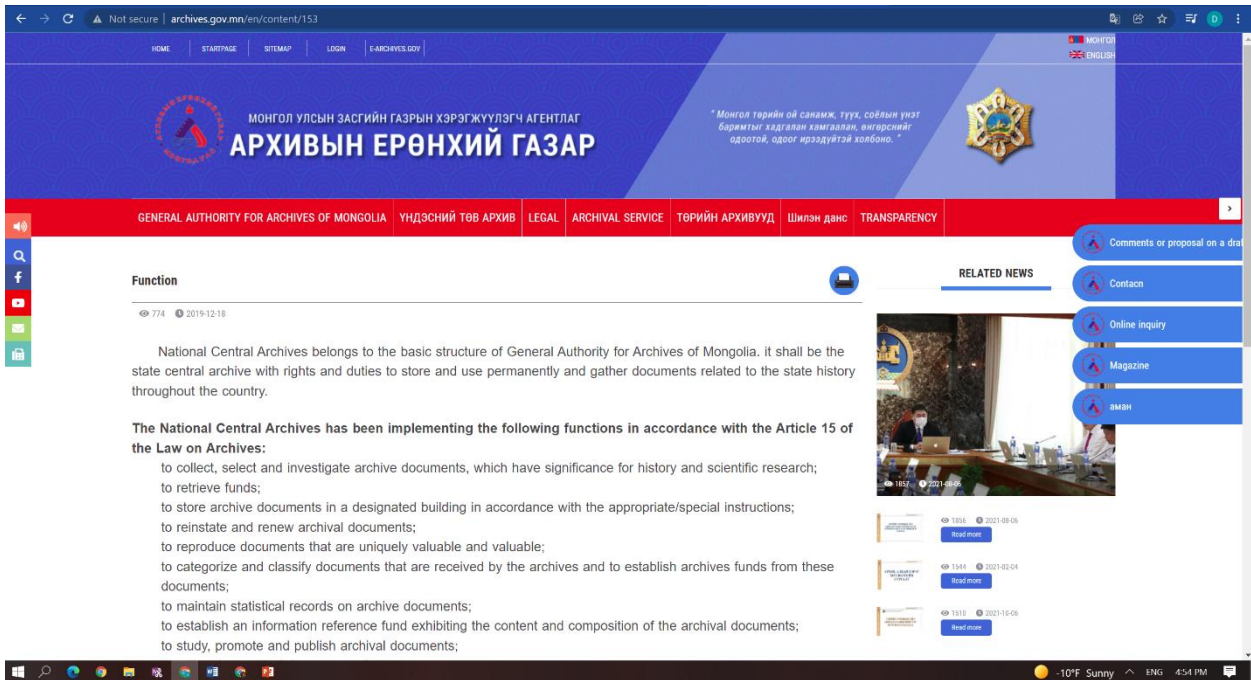
хариултыг цахим хаягуудаараа сурталчлах, түгээх нь хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, иргэдийн архивын талаарх ойлголтыг дээшлүүлэхэд хувь нэмэртэй.

Зураг 2 Түгээмэл асуулт хариулт

ТҮГЭЭМЭЛ АСУУЛТ ХАРИУЛТ	
1. ЗӨРЧИЙН ТУХАЙ ХУУЛЬ, ЗӨРЧИЛ ШАЛГАН ШИЙДВЭРЛЭХ ТУХАЙ ХУУЛЬ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ АСУУЛТ, ХАРИУЛТ	>
2. ХЭВЛЭМЭЛ ХУУДАСНЫ ЭХ ХЯНУУЛАХ, ХЭВЛҮҮЛЭХ, ХЭРЭГЛЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ АСУУЛТ, ХАРИУЛТ	>
3. ШИНЭЭР АШИГЛАЛТАД ОРСОН БАРИЛГА БАЙГУУЛАМЖИЙН ЗУРАГ ТӨСӨЛ, ТЕХНИКИЙН БАРИМТ БИЧГИЙГ ХЭРХЭН БҮРДҮҮЛЭХ ВЭ?	>
4. АРХИВ, АЛБАН ХЭРЭГ ХӨТЛӨЛТИЙН СУРГАЛТАД ЯАЖ ХАМРАГДАХ ВЭ?	>
5. УРАГ ТӨРЛИЙН ХОЛБОГДОЛТОЙ ЛАВЛАГААГ ХЭРХЭН АВАХ ВЭ?	>
6. УНШЛАГЫН ТАНХИМААР ХЭРХЭН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭХ ВЭ? ЯМАР МАТЕРИАЛ БҮРДҮҮЛЭХ ВЭ?	>
7. АРХИВЫН ОНЛАЙН ЛАВЛАГААГ ХЭРХЭН АВАХ ВЭ?	>
8. АРХИВЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР ХААНА БАЙРЛАДАГ ВЭ?	>

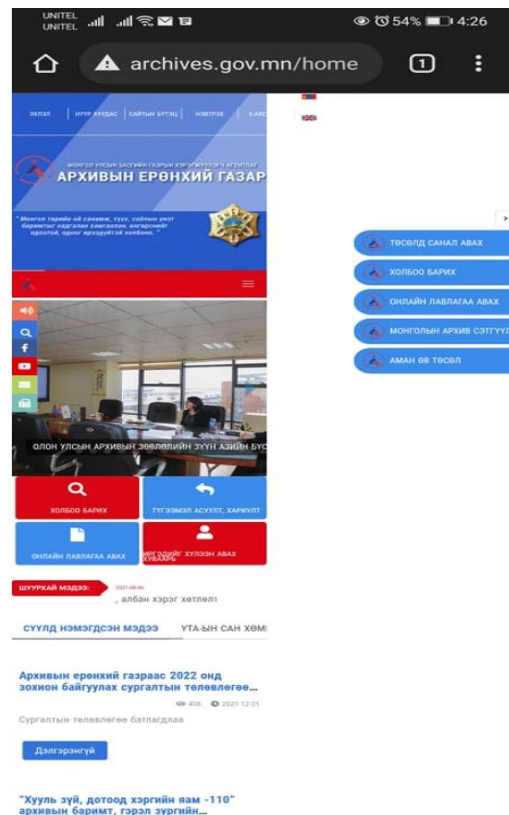
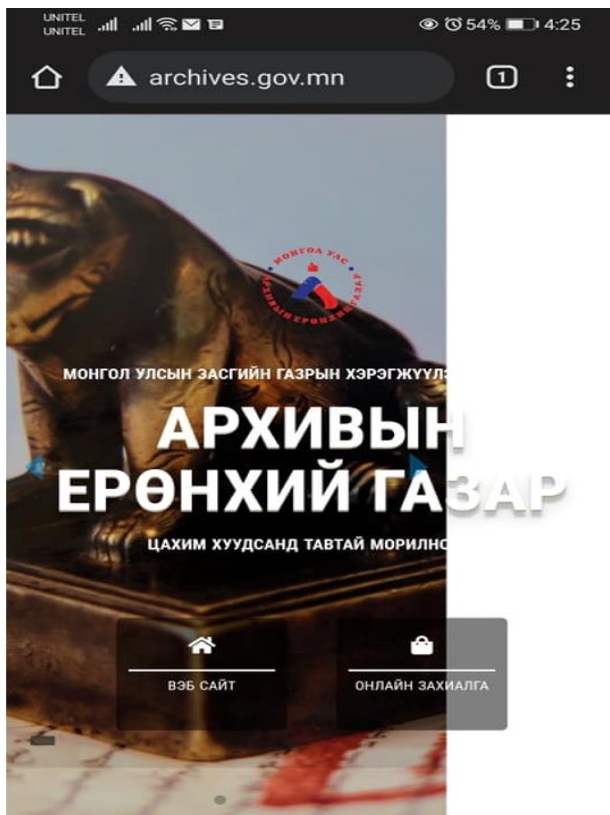
- Сайтын цэс, өнгөний сонголт- Ахмад настнууд сул хараатай иргэдэд зориулж үсгийн фонтыг томруулах өөрчлөх функц оруулах
- Сайтын бүтцийг харах боломжтой.
- Хайлтын цэс- Веб сайтаас түлхүүр үгээр хайх цонхыг олоход хялбар болгох.
- Харааны бэрхшээлтэй иргэдэд хүртээмжтэй байдлыг нэмэгдүүлэхэд Чимэгэ систем зэрэг программын дэвшлүүдийг ашиглахыг зөвлөж байна.
- Хэлний сонголт- дутуу мэдээллүүдийг орчуулах, орчуулгыг сайжруулах. Англи хэлийг сонгоход цэсээс бусад дийлэнх хуудас алдаа зааж байна.

Зураг 3 www.archives.gov.mn сайт англи хэл дээр харагдах байдал



- Компьютероос бусад төхөөрөмжөөс хандахад тохиромжтой эсэх /гар утас г.м/

Зураг 4 Гар утаснаас харагдах байдал



Хүснэгт 10 Мэдээлэл, үйл ажиллагааны ил тод байдал

	Шалгуур	
1	Холбогдох хариуцсан мэргэжилтнүүдийн мэдээлэл	+
2	Байгууллагын хаяг, холбоо барих мэдээллүүд	+
3	Иргэдтэй уулзах цагийн хуваарь	+
4	Төрийн үйлчилгээ авахтай холбоотой материалын жагсаалт	+
5	Байгууллагын үйл ажиллагаанд дагаж мөрдөж буй дүрэм журам	+
6	Үйл ажиллагаанд мөрдөх голлох хуулиуд	+
7	Өргөдөл гомдол хүлээн авах	-
8	Өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн тайлан	+
9	Цахим ил тод байдлын гүйцэтгэлийг тогтмол хянаж үнэлдэг эсэх	Тодорхойгүй
10	Авлигын эсрэг үйл ажиллагааны мэдээлэл	Хангалтгүй/ Тодорхойгүй

Хүснэгт 11 Хүний нөөцийн ил тод байдал

	Шалгуур	
1	Сул орон тооны зар	+
2	Албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм	+
3	Албан хаагчдын ажлын гүйцэтгэлийг үнэлэх үнэлгээ, ил тод байдал	Хангалтгүй
4		

Тогтмол үйлчлүүлэгчид эсхүл АЕГ-ын ажилтан албан хаагчдын хувьд байгууллагын веб сайтад тогтмол ханддаг тул ойлгомжтой, эмх цэгцтэй байдаг бол бусад хэрэглэгчдийн хувьд дийлэнх тохиолдолд анх удаа хандаж байдаг.

АЕГ-ийн хэрэглэгчид нь зөвхөн үйлчлүүлэгчдээр хязгаарлагдахгүй, мэдээлэл зөвлөгөөний хувьд албан байгууллагуудын архив, бичиг хэргийн ажилтнууд байна.

Facebook хаягаар холбогдсон, ирүүлсэн сэтгэгдлүүдэд тухай бүрд хариу өгөх нь чухал. Сошиал хаягуудын веб сайтаас ялгарах онцлог нь хэрэглэгчтэй шууд харилцаа үүсгэхэд оршдог. Иймд иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирж байгаа асуулт, сэтгэгдэлд хариу өгч идэвхтэй байх нь чухал юм.

Үйлчлүүлэгчдийн и-мэйл хаягийн мэдээллийг бүртгэж авах, улирал бүр үйлчлүүлсэн иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа, асуулга авах боломж бүрдэнэ.

3.2 1800-1205 лавлах утасны үнэлгээ

Судалгааны хүрээнд 1800-1205 лавлах утсаар үйлчлүүлсэн иргэдээс нийт 100 үйлчлүүлэгчийг санамсаргүйгээр сонгож судалгаанд хамрагдууллаа

Лавлах утсаар үйлчилгээ авагсдын дийлэнх олонх нь 83 хувь нь хувийн зорилгоор, 14 хувь нь байгууллагын шугамаар, 3 хувь нь эрдэм шинжилгээний зорилгоор тус тус лавлах утсанд ханджээ.

График 35 Лавлах утсаар үйлчилгээ авсан зорилго

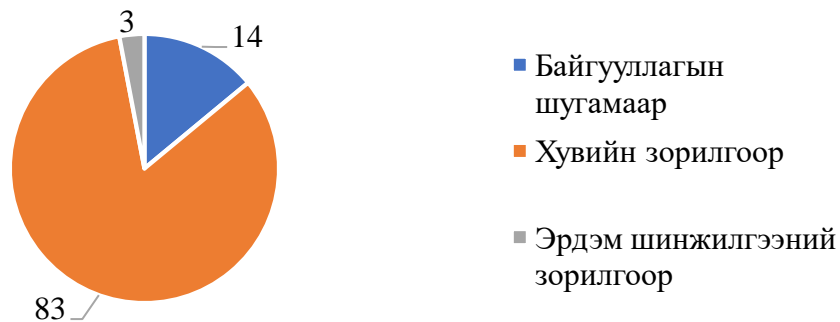


График 36 Лавлах утасны үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

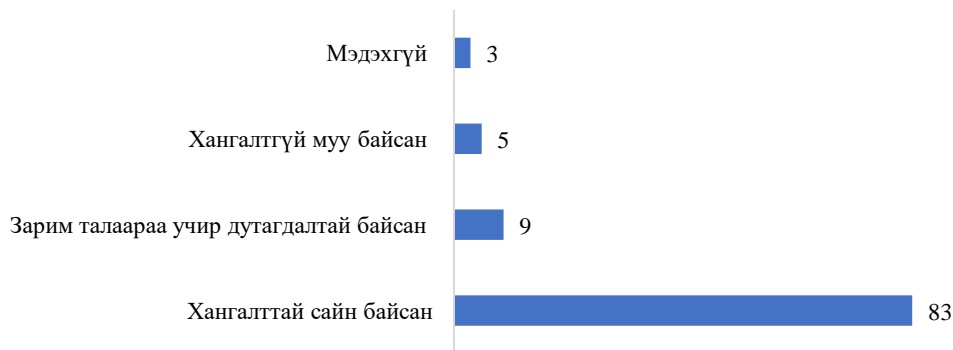
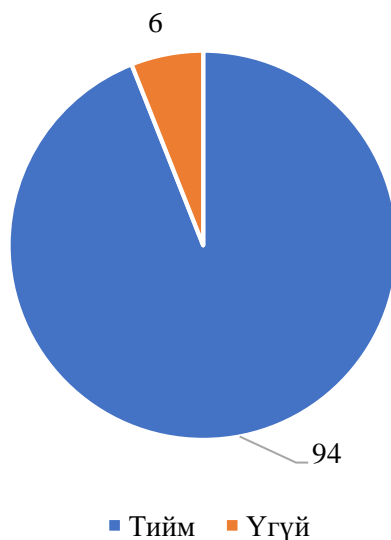


График 37 Утсаар лавласан үйлчилгээний төрөл



График 38 Утсаар үйлчилгээгээ авахын тулд үйлчилгээний шат дамжлагууд төвөгтэй, илүүц үйл ажиллагаа байсан эсэх



Хүснэгт 12 1800-1205 лавлах утасны үйлчилгээнд өгсөн үнэлгээ

		Сайн	Дунд	Муу	Мэдэхгүй
1	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	85	10	3	2
2	Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	72	16	8	4
3	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал	76	12	11	1
4	Санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал	80	6	0	14
5	Санал гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал	45	1	1	53
6	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал	86	9	1	4

Архивын ерөнхий газрын 2020 оны үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн дүн

Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээг тооцохдоо үйлчилгээний чанар, харилцааны соёл, үйлчилгээний орчин, нөхцөл гэсэн үндсэн үндсэн 3 багц үзүүлэлтүүдийг тус бүрд нь 5 баллаар үнэлж дундаж үзүүлэлтүүдийг тооцож гаргалаа.

Хүснэгт 13 Нэгдсэн дундаж үнэлгээ

	Үнэлгээний шалгуурууд	Үнэлгээ	Хувь
1	Үйлчилгээний чанар	4.58	91.7
2	Харилцааны соёл	4.68	93.8
3	Үйлчилгээний орчин, нөхцөл	4.51	90.2
	Үйлчилгээний хүртээмж	4.63	92.5
4	Нийт үнэлгээ	4.6	92.05