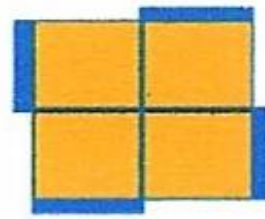




**ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ  
ЕРӨНХИЙ ГАЗАР**



**АЖИГЛАЛТ НИЙГЭМД  
ҮЙЛЧЛЭХ ТӨРИЙН БУС  
БАЙГУУЛЛАГА**

**ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ  
БАЙГУУЛЛАГААС ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД  
ХИЙСЭН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ**

**/АЖЛЫН ТАЙЛАН/**

**УЛААНБААТАР  
2016 ОН**

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ААНБ	Аж ахуйн нэгж, байгууллага
МУ	Монгол улс
НШГА	Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэлийн алба
ХЗДХЯ	Хууль зүй, дотоод хэргийн яам
ХШҮ	Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ
ШШГЕГ	Шүүхийн шийдэр гүйцэтгэх ерөнхий газар
ТГГ	Тогтоол гүйцэтгэх газар
ШГГ	Шийдвэр гүйцэтгэх газар
НХХЯ	<i>Нийгмийн хамгаалал, хөдөлмөрийн яам</i>

## **ГАРЧИГ**

### **Нэг. УДИРТГАЛ**

- 1.1.Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлын хэрэгцээ, шаардлага
- 1.2.Хэрэглэгчийн үнэлгээний зорилго, зорилт
- 1.3.Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн арга, хэлбэр

### **Хоёр. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ**

- 2.1. Шийдвэр гүйцэтгэх газраас төлбөр төлөгч, төлбөр авагч, гуравдагч этгээдэд үзүүлж буй төлбөр барагдуулах үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ
- 2.2. Ялтныг ажлын байраар хангах үйлчилгээний барагдуулах үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ
- 2.3. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас үзүүлж буй лавлагаа гаргаж өгөх үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ
- 2.4. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд хийсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ

### **Гурав. ДҮГНЭЛТ**

- 3.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ
- 3.2.Санал, зөвлөмж

## НЭГ. УДИРТГАЛ

---

### 1.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлын хэрэгцээ, шаардлага

Монгол Улсын Засгийн газраас 2016 оныг “Хэрэглэгчийн жил” болгох тухай тогтоол<sup>1</sup> гаргаж, “... хэрэглэгчдэд хүргэх бүх төрлийн бараа, ажил үйлчилгээ нэг бүр стандартын шаардлагыг хангасан байх, төрийн болон нийгмийн үйлчилгээний бүх салбарын байгууллагаас иргэд, хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний эцсийн үр дүн нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшингээр тодорхойлогддог байх ...” нөхцлийг бүрдүүлэх зорилтыг тавин ажиллаж байна.

Байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээ, үйл ажиллагааг хэрэглэгч-иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас хэрхэн үнэлж байгааг тогтоох буюу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн байдалд үнэлгээ хийх нь тухайн байгууллагын үйл ажиллагааг иргэдэд нээлттэй, хүртээмжтэй, ил тод байлгах, төрийн үйл ажиллагааны тэгш, хүртээмжтэй, чанартай, хүний эрхийг хүндэтгэсэн, хүнд сурталгүй, хариуцлагатай, шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх чухал ач холбогдолтой юм.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2013 оны 322 дугаар тогтоолоор “Захиргааны байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний нийтлэг журам”-ын 59 дэх зүйлд “... төрийн бодлогын хэрэгжилт, төрийн байгууллагуудаас иргэдэд үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээг ... иргэд болон аж ахуйн нэгж, байгууллагыг хамруулан явуулсан санал асуулгын дүнг үндэслэн гаргах бөгөөд уг үнэлгээг шууд хэрэглэнэ” гэсэн заалт болон Хууль зүйн сайдын 2015 оны А/175 дугаар тушаалаар баталсан “Хууль зүйн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт”-ийг удирдлага болгож, Хууль зүй, дотоод хэргийн яамны харьяа агентлаг болох Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газартай байгуулсан гэрээний дагуу **“Ажиглалт” нийгэмд үйлчлэх төрийн бус байгууллагын** судалгааны баг нь **“Судалгааны арга зүйн удирдамж”**—ийг баримтлан хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлыг 2016 оны 12 дугаар сарын 8-наас 12 дугаар сарын 23-ны хооронд хийж гүйцэтгэлээ.

### 1.2. Хэрэглэгчийн үнэлгээний зорилго, зорилт

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагад үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдалд “Хэрэглэгчийн үнэлгээ” буюу сэтгэл ханамжийн судалгаа явуулах замаар хяналт-шинжилгээ хийж, цаашид авч хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны талаар санал, зөвлөмж өгөхөд оршино.

Энэ зорилгын хүрээнд дор дурдсан зорилтыг тавьж ажиллалаа:

- Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагын төлбөр барагдуулах, ялтныг ажлын байраар хангах, иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагад лавлагаа өгөх зэрэг сонгосон үйлчилгээний талаар хэрэглэгчийн үнэлгээ авах;
- Тус байгууллагад мөрдөгдөж буй хууль, тогтоомж, журам, дүрмээр тавигдсан шаардлага, бодлого, мөрдөж ажиллах зарчмыг судалж, тус байгууллага, түүний ажилтнууд тэдгээрийг хэрхэн мөрдөж, хэрэгжүүлж буй талаар хэрэглэгчээс үнэлгээ авах;

---

<sup>1</sup> [www.legalinfo.mn](http://www.legalinfo.mn) МУ-ын Засгийн газрын 2016 оны 1-р сарын 4-ний өдрийн 3 дугаар тогтоолоор баталсан.

- 2016 онд бүртгэгдсэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн байдлыг судалж, үнэлгээ өгөх;
- Сонгогдсон ажил үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаар цаашид анхаарах асуудал, сайжруулах арга замын талаар санал зөвлөмж өгөх

Хэрэглэгчийн үнэлгээг дор дурдсан хүрээнд явууллаа. Үүнд:

- Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар
- ШШГЕГ-ын Тогтоол гүйцэтгэх газар, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар
- Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын харьяа Хорих 421 дүгээр анги;
- Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэлийн алба;

### **1.3. Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн арга, хэлбэр**

- Санал асуулгын арга. Урьдчилан боловсруулсан санал асуулгын хуудсаар хорих ял эдэлж буй яллагдагч, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэлийн албаар үйлчлүүлж буй иргэд, ААНБ-ын төлөөллийг хамруулан, тухайн байгууллагаас үзүүлж буй зарим үйлчилгээний чанар, хүртээмж, нээлттэй болон шуурхай байдал, цаашид тус байгууллагын үйл ажиллагаанд анхаарах асуудал, саналуудыг тодорхойлсон мэдээллийг цуглуулсан ба нийт 250 иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөллийг хамруулсан<sup>2</sup>. Санал асуулгын судалгаанд 18-аас дээш насны, тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авч байгаа болон үйлчилгээ авсан байх үндсэн шалгуурыг баримтлан, иргэдийг хамруулах арга хэмжээ авлаа.
- Статистик болон тоон мэдээлэл цуглуулах арга. Тухайн байгууллагад иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн хүсэлт, санал, гомдол, тэдгээрийн шийдвэрлэлтийн байдлыг тоон мэдээлэлд үндэслэн судлав.
- Ярилцлагын арга. ШШГЕГ-ын болон харьяа газруудын зарим удирдлага, албан хаагч, тус байгууллагатай хамтран ажилладаг зарим төрийн байгууллагын төлөөллийг хамруулсан ганцаарчилсан ярилцлагыг зохион байгуулж, үнэлгээний зорилгод чиглэсэн мэдээллийг цуглуулав.
- Ажиглалтын арга. Судалгаанд хамрагдсан газрууд болон хорих анги, Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэлийн албанд ажиллахдаа тус байгууллагаас хэрэглэгчдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдалд ажиглалт хийв.
- Контент анализын арга. Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл /сонин, мэдээллийн цахим хуудас/-ээр нийтлэгдсэн Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээлэлд агуулгын дүн шинжилгээ хийж, түүнийг тухайн байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээний нэг үзүүлэлт болгов.
- Баримт бичгийн дүн шинжилгээ хийх арга. Холбогдох хууль тогтоомж, журам, дүрэм болон тус байгууллагын үйл ажиллагааны 2016 оны тайлан, мэдээ, танилцуулга, үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чиглэлээр бэлтгэсэн гарын авлага, брошур зэргийг судлахын зэрэгцээ тус судалгааны явцад санамсаргүй байдлаар сонгогдсон хэрэглэгчтэй холбогдон тодорхой тохиолдлыг магадлан дүн шинжилгээ хийсэн.

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд сонгогдсон үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд үнэлгээ хийхэд хэрэглэсэн аргуудыг нэгтгэн харуулбал:

<sup>2</sup> Санал асуулгад хамрагдагчдын тоог Хүснэгт 1–ээр харуулав.

Үйлчилгээний төрөл	Санал асуулга	Ярилцлага	Ажиглалт	Баримт бичиг судлах	Контент анализ
Төлбөрийг барагдуулах	70	11	-	+	-
Ялтныг ажлын байраар хангах	50	10	+	+	+
Лавлагаа гаргаж өгөх	60	21	+	+	+
Өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэх	70	21	-	+	+
<b>Бүгд</b>	<b>250</b>	<b>63</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>

Санал асуулгын судалгааны мэдээллийн дүн шинжилгээ:

- *Тоон судалгааны мэдээллийн боловсруулалт:* Асуулгын хуудасны анхдагч мэдээллийг MS EXCEL програмд шивж оруулсан бөгөөд энэ явцад гарах алдааг 2 хувиас хэтрүүлэхгүйг зорьж ажилласан. Шивж оруулсан мэдээллийн механик болон логик алдааг шалгаж, статистик шинжилгээний SPSS 16.0 програмаар боловсруулалт хийлээ.
- Тоон судалгааны мэдээллийн боловсруулалтад сонирхож байгаа үзүүлэлтийн дан тоололтоос гадна харьцуулсан шинжилгээний аргыг өргөнөөр ашиглав.
- *Үнэлгээний хязгаарлагдмал тал:* Судалгааг явуулах хугацаа нь гэрээт байгууллагын тавьсан саналыг харгалзан, 14 хоногт багтааж хийх болсноос үндэслэн үнэлгээг тодорхой төлөөллийн хүрээнд хийх хязгаарлагдмал нөхцөл байдал үүссэн.
- *Судалгаанд оролцогчдын талаарх ерөнхий мэдээлэл:* Санал, асуулгын судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээллийг дараах байдлаар нэгтгэн харуулж байна.

Хүснэгт №1

Үндсэн үзүүлэлтүүд		Нийт /250/	
<b>Нас</b>			
№	Утга	Тоололт	Хувь
1	18-25 хүртэлх	13	5,2
2	26-29	29	11,6
3	30-39	122	48,8
4	40-49	43	17,2
5	50-59	26	10,4
6	60 ба түүнээс дээш	17	6,8
<b>Хүйс</b>			
1	Эрэгтэй	135	54,0
2	Эмэгтэй	115	46,0
<b>Боловсролын түвшин</b>			
1	Дээд	160	64,0
2	Тусгай дунд	11	4,4
3	Бүрэн дунд	48	19,2
4	Бүрэн бус дунд	23	9,2
5	Боловсролгүй	1	0,4
6	Магистр	7	2,8
7	Доктор	-	-
<b>Нийт</b>		<b>250</b>	<b>100%</b>

## ХОЁР. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

### 2.1. Шийдвэр гүйцэтгэх газраас төлбөр төлөгч, төлбөр авагч, гуравдагч этгээдэд үзүүлж буй төлбөр барагдуулах үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ

Тус газрын үйлчилгээг хэрэглэгчээс хэрхэн үнэлж буйг тогтоох зорилгоор байгууллагын танилцуулга, үйл ажиллагааны тайлан, бусад холбогдох баримт бичигтэй танилцах, дүн шинжилгээ хийх, төлбөр барагдуулах үйлчилгээг авч буй иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөлтэй ярилцлага хийх, санал асуулгын хуудас бөглүүлэх зэрэг аргаар судалгааг явуулсан. Үүнд:

Шийдвэр гүйцэтгэх газар нь 2016 оны 11 дүгээр сарын байдлаар нийт 35558 гүйцэтгэх баримт бичгийн 1219.0 тэрбум төгрөгийг бодит биелүүлэхээс 15902 гүйцэтгэх баримт бичгийн 128.4 тэрбум төгрөгийг бодитой биелүүлсэн ба улсын дундаж биелэлт 44.7 хувьтай байгаа нь өнгөрсөн оны мөн үетэй харьцуулахад 1.7 хувиар, сүүлийн 3 жилийн дундаж үзүүлэлттэй харьцуулахад 0.1 хувиар тус тус буурч, тоон үзүүлэлтээр харьцуулбал 1968 гүйцэтгэх баримт бичгээр өссөн байна.

Үүнээс дараах үзүүлэлтийн гүйцэтгэлийг сонгон авч хүснэгтээр харуулбал:

№	Төрөл	Биелүүлбэл зохих	Гүйцэтгэх ажиллагаагаар биелүүлсэн	Биелэлтийн хувь
1	Иргэний хэргийн шүүхийн шийдвэртэй гүйцэтгэх баримт бичиг	27588 гүйцэтгэх хуудас, 903.0 тэрбум төгрөг	12406 гүйцэтгэх хуудас, 117.6 тэрбум төгрөг	45,0%
2	Хүүхдийн тэтгэлгийн гүйцэтгэх баримт бичиг	11308 гүйцэтгэх хуудас 12.7 тэрбум төгрөг	1128 гүйцэтгэх хуудас, 7.2 тэрбум төгрөгийг биелүүлж,	10,3%
3	Төлбөртэй ялтны төлбөр барагдуулалт	1794 ялтны 14.0 тэрбум төгрөг	430 ялтны 613.5 сая төгрөг	4,4%

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийн<sup>3</sup> “Иргэний хэргийн талаарх шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа” /10-90 дүгээр зүйл/-ны талаарх зүйл заалтыг удирдлага болгон Хууль зүйн сайдын 2002 оны 251 дүгээр тушаалаар баталсан “Өртэй этгээдийн бүртгэл хөтлөх журам”, 2002 оны 271 дүгээр тушаалаар баталсан “Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд хөтлөх данс бүртгэл, тайлан тэнцлийн тухай журам”, 2010 оны 211 дүгээр тушаалаар баталсан “Шийдвэр гүйцэтгэгчийг сонгон шалгаруулах журам”, “Шийдвэр гүйцэтгэгчийн урамшууллыг суутгах, түүнийг хуваарилах журам”, ШШГЕГ-ын даргын 2005 оны А/08 дугаар тушаалаар баталсан “Гүйцэтгэх баримт бичгийг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэх үйл ажиллагааны журам”, 2012 оны А/68 дугаар тушаалаар баталсан “Ахлах шийдвэр гүйцэтгэгчийн эрх бүхий албан хаагчдын шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд оролцох журам”, 2013 оны А/228 дугаар тушаалаар баталсан “Шийдвэр гүйцэтгэгчид мэргэжлийн зэрэг олгох, ур

<sup>3</sup> [www.legalinfo.mn](http://www.legalinfo.mn) Монгол Улсын Их Хурлаас 2002 оны 1-р сарын 10-ны өдөр баталсан.

чадварын нэмэгдэл олгох журам” зэрэг эрх зүйн актыг үйл ажиллагаандаа мөрдөн ажилласан байна.

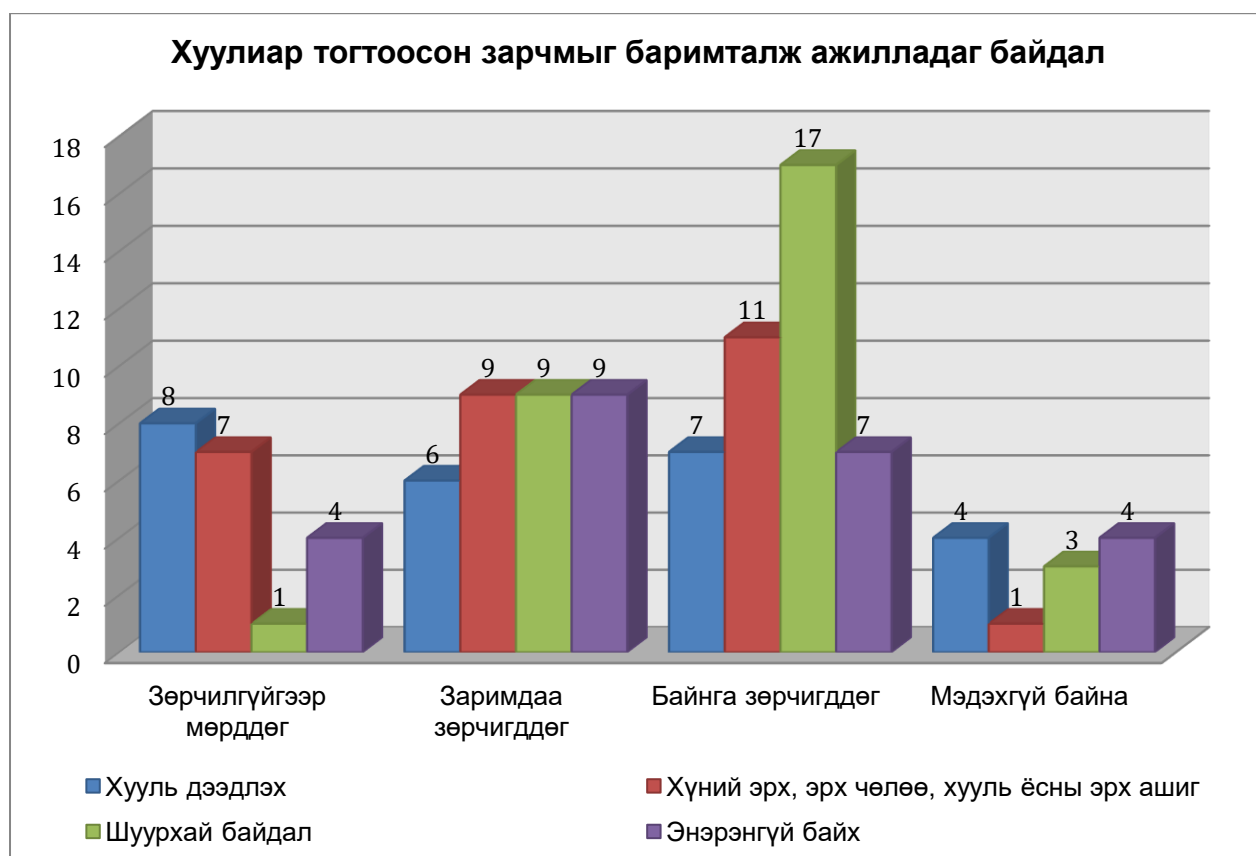
..... шүүхийн шийдвэрийн биелэлтийг хангах, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд нээлттэй байдлыг бий болгох, алба хаагчдынхаа нийгмийн асуудал, мэдлэг ур чадварыг нэмэгдүүлэх чиглэлээр тодорхой арга хэмжээг хэрэгжүүлэн ажилласан. Тодруулбал, улсын хэмжээнд ажиллаж байгаа нийт шийдвэр гүйцэтгэгчдийнхээ дунд болзолт уралдаан зарлан ажилласнаар 16347 гүйцэтгэх баримт бичгийн 168.2 тэрбум төгрөгийг барагдуулж, мөн шийдвэр гүйцэтгэгчдийн мэргэжлийн ур чадварыг нэмэгдүүлэх чиглэлээр давтан сургалтыг явуулсан.

..... Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа зөвхөн иргэн, хуулийн этгээдийн хоорондын төлбөрийн асуудалтай хамааралтай явагдаггүй, тэжээн тэтгүүлэх болон шүүхээр шийдвэрлэгдэж байгаа хэрэг, маргааны онцлогоос хамаарч хуулийн этгээдийн хувьцаа хуваах, үйл ажиллагааг нь зогсоох, шинээр бүртгэл хийх, бүртгэлээс хасах, эрх зүйн актын биелэлтийг хангуулах, хариуцагчид даалгасан үүргийг гүйцэтгүүлэх, хориглох зэрэг ажиллагааг хэрэгжүүлж байна.

Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэлийн албаны цахис хуудас, мэдээ мэдээлэл булан, ШГГ-ын даргатай хийсэн ярилцлагаас

Дээр дурьдсан хууль тогтоомжийг удирдлага болгон, төлбөрийг богино хугацаанд барагдуулах талаар нилээд арга хэмжээг авч хэрэгжүүлсэн боловч тус үйлчилгээний талаар иргэдийн дунд явуулсан санал асуулга болон ярилцлагын судалгааны дүнгээс харахад, тэдний сэтгэл ханамж төдийлэн сайн биш байна.

- Санал асуулгыг урьдчилан бэлтгэсэн “хуулиар тогтоосон зарчмыг баримталж ажилласан байдал”, “үйлчилгээний шуурхай, хүртээмжтэй байдал” гэсэн 2 үндсэн хэсэг, 19 асуулга бүхий хуудсаар авч, дүнг нэгтгэсэн.





- Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх олонх буюу 52,9% нь шийдвэр гүйцэтгэх албанаас үзүүлж буй төлбөр барагдуулах үйлчилгээг удаашралтай явагддаг гэж үзсэн бол 40,0% нь шуурхай ажилладаг, 7,1% нь энэ талаар сайн мэдэхгүй гэж хариулжээ.

.... Өнгөрсөн хугацаанд төлбөр төлөгч, түүний хөрөнгийг тогтоох ажилд маш их цаг, хугацаа зарцуулдаг байсан. Өнөөдөр энэ чиглэлд анхаарч ажилласнаар тээврийн хэрэгслийн шилжилт, хөдөлгөөн зогсоох, сэргээх мөн Улсын бүртгэлийн цахим сангаас иргэн, хуулийн этгээдийн мэдээлэл авах боломжтой болсон.

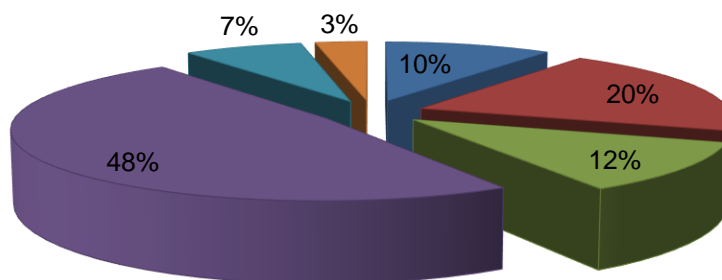
Худалдаа хөгжлийн банк дахь харилцах дансны мэдээлэл авч, хориг тавих ажиллагааг цахим хэлбэрээр хэрэгжүүлж, мөн Санхүүгийн зохицуулах хороотой ч мэдээлэл солилцохоор хамтран ажиллах гэрээ байгуулж ажиллаж байна.

.... Мөн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааг нээлттэй, шуурхай явуулах чиглэлээр ч анхаарч ажиллаж байна. Тухайлбал иргэдэд мэдээллийг гар утас, цахим хэлбэрээр өгөх, мөн төлбөр авах иргэн, хуулийн этгээдээс өөрт холбогдох шүүхийн шийдвэрийг гүйцэтгэж байгаа ажиллагааг тусгай эрхээр цахим санд нэвтрэн харах боломжийг бүрдүүлэхээр Олон улсын шийдвэр гүйцэтгэгчдийн холбоотой хамтран ажиллаж байна.

Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэлийн албаны цахис хуудас, мэдээ мэдээлэл булан, ШГГ-ын даргатай хийсэн ярилцлагаас

- Төлбөр барагдуулах үйлчилгээг удаашралтай байна гэж үзсэн иргэдээс удаашралтай байгаагийн шалтгааныг тодруулах асуулга явуулсан бөгөөд 55,5% нь төлбөр төлөгчийн төлбөрийн чадваргүй байдал, хаяг тодорхойгүй байдалтай, 31,4% нь шийдвэр гүйцэтгэгч нарын ажлын ачаалал, мэргэжлийн ур чадвар, ажлын хариуцлагатай холбоотой, үлдсэн 13,1% нь хуульд төлбөр барагдуулах хугацааны талаар тодорхой заалт байхгүйтэй холбоотой гэж тус тус үзжээ.

**Төлбөр барагдуулалт удаашралтай явагдаж буй шалтгаан**



- Хуульд тодорхой хугацаа заагаагүй
- Шийдвэр гүйцэтгэгч хариуцлаггүй хайнга ханддаг
- Шийдвэр гүйцэтгэгч нарын ажлын ачаалал их
- Төлбөр төлөгч төлбөрийн чадваргүйн улмаа
- Төлбөр төлөгчийн хаяг нь тодорхойгүй учраас олддоггүй
- Бусад

- Иргэдэд шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа удааширч байгаа шалтгааныг алба хаагчийн зүгээс тайлбарлаж өгдөг эсэх талаар 17.1% нь ойлгомжтой сайн тайлбарладаг гэсэн бол 68.5% нь хагас дутуу тайлбарладаг, харин 14.2 % нь ямарч тайлбар өгдөггүй гэж үзсэн байна.

... Төлбөр төлөгчийн дийлэнх нь хөрөнгө орлогогүй, шийдвэр гүйцэтгэгч нарын мэдлэг ур чадвар муу, ёс зүй зан харилцаан дээр алдаа гаргах, ачаалал хэт их, гүйцэтгэх баримт бичиг бүрт гар хүрч чадахгүй, шинээр батлагдсан Банкны тухай хуулийн зүйл заалт хэлбэрийн төдий, төлбөр төлөгч нарын дансанд мөнгө байхад тэдний үгээр шилжүүлэхгүй байх, шүүх дээр хугацаа их алдах, 3-4 жил шүүх дээр явж байгаа гүйцэтгэх баримт бичиг нэг биш байна.

НШГА-нд чадварлаг, мэргэшсэн шийдвэр гүйцэтгэгч нарын баг байгуулж, шинэ хүмүүст мэргэжил арга зүйн зөвлөгөө өгдөг баймаар байна.

Сүүлийн жилүүдэд эдийн засгийн хямарлаас шалтгаалж ард иргэдийн төлбөрийн чадвар үнэхээр дорой байгаа зэргээс шийдвэр гүйцэтгэх ажил удааширалтай байна.

Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэлийн албаны алба хаагчидтай хийсэн ярилцлагаас

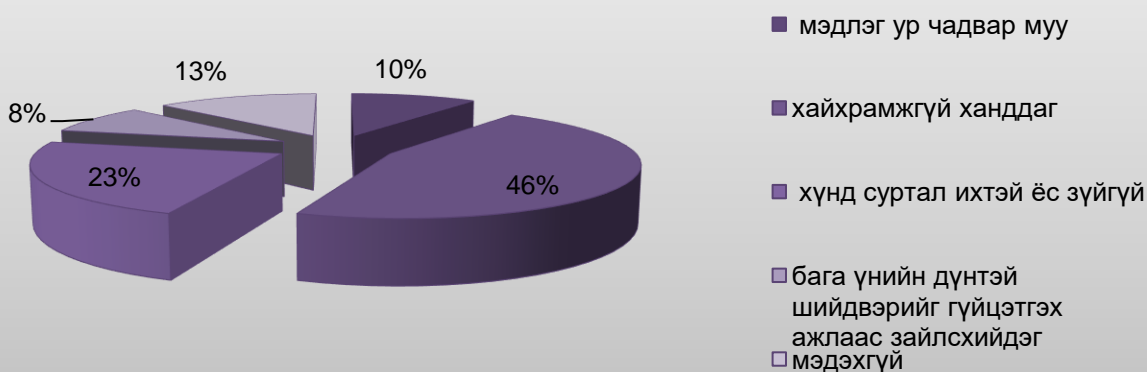
..... шийдвэр гүйцэтгэлийн хугацаа нэхэмжилж байгаа мөнгөн дүн болон төлбөр төлөгчийн төлбөрийн чадвараас их хамаарна. Бид төлбөр барагдуулсан сар бүрийн үзүүлэлтээрээ ажлаа дүгнүүлж явдаг. Хамгийн хүндрэлтэй асуудал бол төлбөрийн чадваргүй байдал. Төлбөр төлөх ёстой хүн нь хорих ангид ороод суучихдаг, гэтэл ард нь үнэлэх хөрөнгө байдаггүй. Тэгсэн мөртлөө тэд гараад дахиад хулгай хийх жишээтэй. Энэ мэт хүндрэлээс болж 2010 оны төлбөрийн материал шийдэгдэхгүй явсаар байхад өнгөрсөн оных бүгд дууссан тохиолдол ч байна.

- Эдийн засгийн байдлаас болоод өр төлбөртэй холбоотой шүүхийн шийдвэрүүд энэ онд илт ихэссэн. Өмнө нь бол шүүхийн шийдвэр гарсны дараа зарим хүн хоорондоо тохиролцоод төлбөрөө шууд барагдуулдаг байсан ...

“Өнөөдөр сонин”, 2016.05.24-ний өдрийн дугаар “Амьдралын долоон өнгө” нийтлэлээс

- Шийдвэр гүйцэтгэгч нарын ур чадварыг 8.6% хувь нь сайн, 70% нь дунд зэрэг, үлдсэн 21.4% нь муу гэж үнэлэн бол алба хаагчдын ёс зүй зан харилцааг 8.6% нь сайн, 75.7% нь дунд зэрэг, 15.7% нь энэ тал дээр асуудалтай гэсэн үнэлгээг өгчээ.

Шийдвэр гүйцэтгэгч нарын гаргадаг алдаа дутагдал



- ШШГЕГ-ын “Иргэд хүлээн авах хуваарь”-ийн дагуу ШШГЕГ-ын даргатай уулзах иргэд болон байгууллагын төлөөлөгчийг 7 хоног бүрийн “Даваа” гарагт хүлээн авч уулзан, 2016 оны жилийн эцсийн байдлаар 21 удаагийн уулзалтаар нийт 57 иргэний санал хүсэлтийг хүлээн авч, уулзалтын үеэр тэмдэглэл хөтөлж, тухай бүр нь холбогдох газар, хэлтсийн албан тушаалтанд танилцуулан, шийдвэрлүүлсэн байх ба нийт уулзсан иргэдийн 36 буюу 63,2% нь шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааг эрчимжүүлж өгөхийг, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааг шалгаж өгөхийг хүссэн байна.
- Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааг шуурхай явуулах, иргэн ААНэгж байгууллагын хохирлыг түргэн барагдуулах талаар ямар арга хэмжээ авах нь ач холбогдолтой талаарх асуулгад нийт 17 иргэн санал өгсөн бөгөөд тэдгээрийг агуулгаар нь нэгтгэн харуулбал:
  - Шүүхийн шийдвэр гарсан л бол төлбөр төлүүлэх арга хэмжээг маш шуурхай авмаар байна. Орлоготой, чадвартай байсан ч өр барагдуулах ажил хийгдэхгүй, хугацаа алдаж иргэдийг ноцтой хохироож байна. Хүн бүрт эрх тэгш үйлчилмээр байна.
  - Шийдвэр гүйцэтгэгч нар ажиллагааг муу хийдэг, ажиллагаанд явсан гээд ажлын байранд байдаггүй, утсаа авдаггүй, албаны дарга нь шуурхай арга хэмжээ авдаггүй, ахлах гүйцэтгэгч нэг бүрчлэн байнга хяналт тавихгүй байна.
  - Шийдвэр гүйцэтгэх эрх мэдэл хязгаарлагдмал байдаг. Энэ нь төлбөр төлөгчдөд хуулийн цоорхой ашиглах боломж олгодог. Өр барагдуулахад шийдвэр гүйцэтгэгч нь илүү эрх мэдэлтэй байх шаардлагатай. Шийдвэр гүйцэтгэлийн хуулийг улам боловсронгуй болгож эрх мэдлийг нэмэгдүүлэх хэрэгтэй.
  - Өр барагдуулах ажлыг хувийн хэвшилд шилжүүлбэл хаа хаанаа хурдан шийдэгдэх байх. Мөн хуульд хугацааг яг маш тодорхой зааж өгөх хэрэгтэй. Гадаадад байгаа хүнд авах арга хэмжээ байхгүй гэж хэлдэг, үүнийг анхаарч, хуулиар зохицуулах нь зүйтэй гэсэн саналуудыг өгчээ.

.... Нэг шийдвэр гүйцэтгэгчид ногдох ажлын ачаалал их байна. ХЗДХС, НХХС-ын хамтарсан 2008 оны 205/94 тушаалаар баталсан Нийслэлийн нэг шийдвэр гүйцэтгэгчид 150 гүйцэтгэх хуудас ноогдоно гэсэн жишгийг багасгаж 100 хүртэл гүйцэтгэх хуудас гэсэн нэмэлт өөрчлөлт оруулах саналтай байна.

..... Байгууллагын захиргаанаас сургалтыг үе үе зохиодог хэдий ч шалгалт авдаггүй, үр чадварын нэмэгдэл, мэргэшлийн зэрэгтэй нэг ч шийдвэр гүйцэтгэгчид нэмэгдлийг олгоогүй. Энэ талаар тушаал шийдвэр гарсан боловч өнөөг хүртэл хэрэгжиж ирсэнгүй.

*Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэлийн албаны алба хаагчидтай хийсэн ярилцлагаас*

Судалгааны дээрх үр дүнд дүн шинжилгээ хийсний дагуу “Төлбөр барагдуулах үйлчилгээ”-г дурдсан үзүүлэлтээр үнэлж байна:

<b>Үзүүлэлт</b>	<b>Үнэлгээ</b>	<b>Тайлбар</b>
Хуулиар тогтоосон зарчмыг мөрдөж ажиллах байдал	65,0%	Судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 35.0% нь зарчмыг байнга зөрчдөг гэж үзсэн.
Үйлчилгээний шуурхай, хүндрэл чирэгдэлгүй байдал	47,1%	Санал асуулгын эерэг дүнг нэгтгэн тооцов.

Албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүйн байдал	84,3%	Санал асуулгын эерэг дүнг нэгтгэн тооцов.
Албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварын байдал	78,6%	Санал асуулгын эерэг дүнг нэгтгэн тооцов.
<b>Дундаж үнэлгээ</b>	<b>68.8% буюу 3,4 оноо</b>	

## **2.2. Ялтныг ажлын байраар хангах үйлчилгээний барагдуулах үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ**

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийн 120-122 дугаар зүйлийг удирдлага болгон ШШГЕГ-ын даргын 2012 оны А/22 дугаар тушаалаар баталсан “Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, тээвэрлэлтийн нөхцөл, техникийн шаардлага хангуулах тухай журам”, 2013 оны А/32 дугаар тушаалаар баталсан “Ялтны хөдөлмөрийн нөхцөл, хөлсний үнэлгээг тооцох журам”, Хөдөлмөрийн тухай хууль тогтоомжид заасан хөдөлмөр хамгаалал, аюулгүй ажиллагааны журамд нийцүүлэн ялтны хөдөлмөрийг зохион байгуулж 2016 онд шинээр нийт 220 ялтны ажлын байр бий болгожээ.

2016 оны 11 дүгээр сарын байдлаар өссөн дүнгээр үйлдвэрлэлд 765, барилгад 35, газар тариаланд 313, мал аж ахуйд 325, ойн аж ахуйд 23, туслах аж ахуйд 1160, гэрээгээр 595, бусад 1020 нийт 4236 ялтанг хөдөлмөрөөр ханган ажилласан буюу хөдөлмөр хангалтын хувь 63%, нийт бодогдсон цалин 402,827.3 мянган төгрөг байна. Энэ онд ялтны шүүхийн төлбөр барагдуулалт нийт 414,261.2 мянган төгрөг, үүнээс өөрийн цалингаас барагдуулсан дүн нь 75,071.9 мянган төгрөг, ялтны нэрийн дансны үлдэгдэл 163,550.9 мянган төгрөг болсон байна.

Тус байгууллагаас системийн хэмжээнд хийгдэж байгаа барилга угсралт, байгалийн ашигт малтмал олборлолт, газар тариалан, гар урлал, оёдол, хүнд хөнгөн үйлдвэрлэл, аж ахуйн чиглэлээр ялтныг ажиллуулах ажлын явцад хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа зөрчигдсөнөөс осол гарч болзошгүйгээс урьдчилан сэргийлэх зорилгоор салбар нэгжийн дарга, дэд дарга, захирал, хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн асуудал хариуцсан зөвлөл, үйлдвэрлэлийн ослыг судлан бүртгэх орон тооны бус зөвлөл, нийт бие бүрэлдэхүүнд энэ талаар дараах ажлыг үе шаттай зохион байгуулж ажиллах шаардлагатай гэж үзэж холбогдох удирдамж, чиглэл өгч хэрэгжилтэд нь хяналт тавьж ажиллаж иржээ. Тухайлбал: 2016 онд 135,7 сая төгрөгний санхүүжилтээр “ШТН нэгдэл” ТӨААТҮГ-т Бутлуурын үйлдвэр, “Газар-Ивээл” ТӨААТҮГ-т Хатуу оёдол буюу гутлын үйлдвэрийн өргөтгөл, 3ш оёдлын машин, 1ш хэв дарагч төхөөрөмж, хэвний хамт, Хорих 407-р ангид зөөлөн оёдол буюу хувцасны үйлдвэрийн өргөтгөл, 20ш оёдлын машин, 1ш хатгамлын машин, ажлын бээлийний үйлдвэр 2 ш, Булган аймаг дахь шийдвэр гүйцэтгэх албанд эсгийний үйлдвэрүүдийг өргөтгөсөн байна.

Мөн Бүгд Найрамдах Турк Улсын Ерөнхий сайдын дэргэдэх Туркын хамтын ажиллагааг зохицуулах агентлаг /ТИКА/–тай хамтран ажилласны дүнд тус газрын буцалтгүй тусламжаар 31000 долларын үнэтэй 10 нэр төрлийн тоног төхөөрөмж бүхий төмрийн цехийг 441 дүгээр ангид шинээр байгуулж, 2016 оны 09 дүгээр сарын 12-нд бүрэн ашиглалтанд оруулсан нь ялтныг ажлын байраар хангахад чухал хувь нэмэр болжээ.

Тухайн үйл ажиллагааг хэрэглэгчээс хэрхэн үнэлж буйг тогтоох зорилгоор Хорих 421 дүгээр ангид ял эдэлж буй ялтнуудаас санал асуулга авах, хорих ангийн алба хаагчдын төлөөлөлтэй уулзаж, ярилцлага хийх, ажил эрхэлж буй ялтнуудын байдалтай газар дээр ажиглалт хийх зэрэг аргаар судалгааг хийлээ. Үүнд:

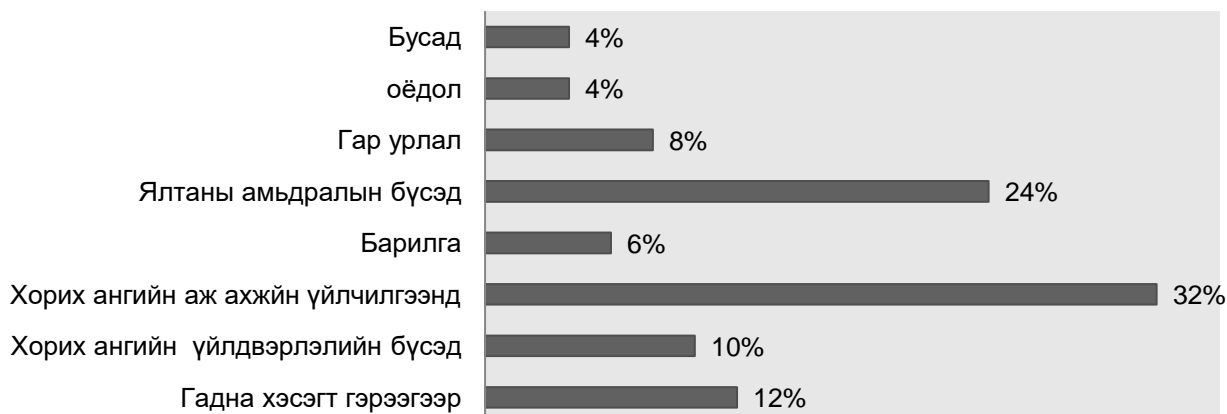
- Санал асуулгыг урьдчилан бэлтгэсэн “хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал”, “гомдол саналыг хүлээн авч шийдвэрлэх байдал” гэсэн 2 үндсэн хэсэг, 30 асуулга бүхий хуудсаар авч, дүнг нэгтгэсэн.
- Санал асуулгад хамрагдсан ялтнуудын 56% нь ажлын байраар тогтмол хангагддаг, 24% нь хааяа ажил хийдэг, 18% нь ажлаар бараг хангагддаггүй, үгүй, 1 буюу 2% нь ажил хийж байгаагүй байна.
- Ажлын байраар хангагдаж чадаагүй шалтгааны талаар 8% нь шинээр ирсэн гээд ажилд авдаггүй, 10% нь мэргэжил эзэмшээгүй, 6% нь ажил хийх хүсэлт гаргасан ч шийдэж өгдөггүй, 14% нь танилгүй учраас ажил хийлгэдэггүй гэсэн бол үлдсэн 16% нь бусад шалтгаантай гэж үзжээ.

- Ялтныг ажлын байраар 100 хувь хангах боломжгүй. Ихэнх ялтнууд Эрүүгийн хуулийн 91,126-р зүйл ангиар шийтгэгдсэн байдаг тул хөдөлмөр эрхлэх боломжгүй.
- Өвчтэйн улмаас ажил хийж чаддаггүй ялтан олон байгааг анхаарч эмчлэх, ажил хийх боломжоор хангахад анхаарах
- Жил бүр хэрэгцээтэй материалын захиалга авдаг боловч төсөвт тусгуулж чадаагүйгээс хөдөлмөр хамгаалалын зориулалтын хувцасаар хангагдаж чадахгүй байна,
- Тухайн жилд батлагдсан төсвийн 0,3 хувийг хөдөлмөр хамгаалалын арга хэмжээнд зарцуулж чадахгүй байгаагаас ажлын хувцас, багаж хэрэгсэл дутмаг байна.

Хорих ... ангийн алба хаагчидтай хийсэн ярилцлагаас

- Хорих ял эдэлж буй иргэдийн 18% нь эзэмшсэн мэргэжлийнхээ дагуу ажил хөдөлмөр эрхэлж байгаа бол 66% нь мэргэжлийнхээ дагуу ажил хийж чаддаггүй, үлдсэн 16% нь зарим тохиолдолд мэргэжлийн ажил эрхэлдэг гэжээ.
- Судалгаанд хамрагдсан ялтнуудын 13 нь мэргэжил эзэмшсэн, 9 нь хорих байгууллагын сургалтын төвд сургалтанд хамрагдан үнэмлэхтэй болсон, 12 нь эзэмшээгүй, 3 нь зөвхөн биеийн хүчний ажил хийх чадвар эзэмшсэн, 1 нь суралцахыг хүсдэггүй, 2 нь мэргэжлийн сургалтанд хамруулах ач холбогдолгүй гэсэн байна.

### Хорих ангид эрхэлж буй ажлын төрөл



- Цалин хөлс бодож олгох, төлбөрт суутгах, гар дээр олгох, нэрийн дансанд шилжих гэх мэт цалин хөлстэй холбоотой харилцааны талаар 54% нь сайн мэднэ, 46% нь мэдэхгүй гэж үзсэн бол хорих байгууллагаас өөрийн нэрийн дансны мэдээллийг нийт хоригдлуудын 30% нь байнга авч чаддаг бол 32% нь шаардаж байж мэдээллээ авдаг, харин 19 буюу 38% нь энэ

талаар мэдээлэл өгдөггүй учраас мэдэхгүй гэж үзсэн Түүчнлэн, ялтнуудын 42% нь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль, хорих ангийн дотоод журмын талаар сайн мэддэг, харин 46% нь дунд зэрэг, үлдсэн 12% нь мэддэггүй байна.



- Эрхэлсэн хөдөлмөртөө тохирсон цалин хөлс авч байгаа талаар 34% нь хөдөлмөрийн хөлсний доод хэмжээгээр, 10% нь хийснээрээ, 14% нь гэрээнд зааснаар цалин хөлсөө авдаг бол 36% нь энэ талаар мэдэхгүй гэсэн байна.
- Хоригдож байх хугацаандаа хөдөлмөр эрхэлсний ач холбогдлын талаарх асуулгад, ар гэрт хэрэгтэй, хохирогчид учируулсан төлбөрөө төлдөг, хорих байгууллагад хэрэгтэй, цаг хугацааг үр дүнтэй өнгөрүүлнэ, мэргэжилтэй болно, нийгэмшинэ, тодорхой хэмжээний мөнгөн хуримтлалтай болно гэсэн хариултууд дийлэнх хувийг эзэлсэн байна.

- .... Ажил хөдөлмөр хийдэг ялтнууд сэтгэл санаа өөдрөг, тэдний өөрсдийн хүмүүжилд ч сайн нөлөө үзүүлдэг. Ер нь ажил хөдөлмөр хийж байгаа ялтны сэтгэл санаа бусад ялтнууддаа ч сайн нөлөө үзүүлдэг.
- Ялтнууд ажил хөдөлмөр хийснээр нийгэмших ажилд ахиц гарахын дээр төлбөртэй ялтны төлбөр барагдуулах ажилд нөлөөтэй. Зарим ялтан ар гэртээ мөнгө шилжүүлж байгаа нь ар гэрийнхэний талархлыг төрүүлж байна.
- Ажил хөдөлмөр хийснээр тэдний дундаас гэмт хэрэг, зөрчил үйлдэх явдал багасдаг.
- Ялтныг ажлын байраар хангах талаар одоогийн хуульд дунд зэрэг тусгагдсан. Шинэчлэн найруулсан хуульд тодорхой зүйл заалт оруулмаар байна. Тухайлбал: ялтныг эрүүгийн хуулийн зүйл ангиар ялгаарлахгүйгээр хөдөлмөр эрхэлдэг болгох хэрэгтэй.
- Шинэчлэн найруулсан хуулийн төсөлд 91, 126 зүйл ангиар ял эдэлж байгаа ялтныг ажилд гаргахгүй гэж тусгагдсан. Үүнийг дахин нягталж үзэх шаардлагатай....

Хорих ... ангийн алба хаагчидтай хийсэн ярилцлагаас



- Судалгаанд хамрагдсан хорих 421-р ангийн хөдөлмөр хамгаалал, эрүүл ахуйн ажил хариуцсан ажилтан тус ангид хийгдэж байгаа ажлын байруудад шаардлагатай хөдөлмөр хамгааллын хувцас, хэрэгслийн захиалгыг мужаан, чулуун, гутал, цахилгаан, талх зэрэг цех тус бүрээр төрөлжүүлэн гаргаж удирдлагад танилцуулж, санхүүгийн тооцоог гаргуулахаар өгсөн боловч “төсөвт тусгах санхүүгийн боломж муу” гэдэг шалтгаанаар бүрэн хангагдаагүй байдалтай байна.

- Тус ангид тодорхой хэмжээний үйлдвэрлэлийн бүстэй болгох нь ялтныг хөдөлмөрөөр хангахад чухал нөлөөтэй.
- Гаднаас үйлдвэр оруулж ирэх, байгууллага, хувь хүмүүстэй гэрээ хийх, хамтран ажиллах замаар ялтныг ажлаар хангах ажлыг эрчимжүүлэх.
- Ажил олдохгүй ялтнууд ажиллах сонирхол ихтэй, байнга хүсэлт тавьж байдгийг бодолцож үйлдвэр байгуулах нь зүйтэй юм.
- Ялтныг ажлын хувцасаар хангах талаар анхаарч, жил бүр төсөвт нэмэгдэл оруулж баймаар байна.
- Ажлын цагийг 10 хүртэл болгож уртасгах, нэмэгдэл цагийн хөлсийг олгох нь зүйтэй.

*Хорих ... ангийн алба хаагчидтай хийсэн ярилцлагаас*

Судалгааны дээрх үр дүнд дүн шинжилгээ хийхэд “Ялтныг ажлын байраар хангах үйлчилгээ”-г дурдсан үзүүлэлтээр дараах байдлаар үнэлж байна:

Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал /ажлын байраар бүрэн хангах байдал/	86,0%	Санал асуулгын эерэг дүнг нэгтгэн тооцов.

Үйлчилгээний чанар, орчин нөхцөл	77,0%	ажлын байрны орчин нөхцөл, ажлын хувцас хэрэглэлийн хангалтын байдал, мэргэжил эзэмшүүлэх байдал зэрэг санал асуулгын эерэг дүнг нэгтгэн тооцов.
Үйлчилгээний талаар мэдээлэл өгөх байдал	91,0%	Ажил эрхлэлттэй холбоотой өгвөл зохих мэдээллийг өгсөн байдлын эерэг дүнгийн нийлбэрээр тооцов.
<b>Дундаж үнэлгээ</b>		<b>84,6% буюу 4,23 оноо</b>

### **2.3. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас үзүүлж буй лавлагаа гаргаж өгөх үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ**

Иргэн, хуулийн этгээдэд өр төлбөргүй талаарх тодорхойлолт- лавлагааг 2588 иргэнд, 709 хуулийн этгээдэд тус тус олгож, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаатай холбоотой асуудлаар 878 иргэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгчээ.

Энэхүү үйлчилгээг үзүүлэхдээ Монгол Улсын Засгийн газрын 2013 оны 04 дүгээр сарын 27-ны өдрийн 153 дугаар тогтоолоор баталсан журмыг<sup>4</sup> баримтлан, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар болон харьяа хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх албадад “Нэг цонхны үйлчилгээ”, “Угтах үйлчилгээ” үзүүлэх байр, танхимыг 25 орчим хорих анги, шийдвэр гүйцэтгэх алба, салбар нэгжүүд шинээр барьж, байгуулан, иргэдэд мэдээлэл өгч, холбогдох үйлчилгээнүүдийг үзүүлэн ажилласан байна.

Мөн Хорих 409, 411, 413, 415, 421, 423, 425, 429, 435, 439, 443, 445, 457, 461 зэрэг төвлөрсөн нийт 14 хорих анги, Нийслэл, Архангай, Баянхонгор, Говь-Алтай, Дорнод, Дундговь, Завхан аймаг дахь зэрэг нийт 7 шийдвэр гүйцэтгэх алба, Хөтөл дэх Шийдвэр гүйцэтгэлийн хэсэг "Нэг цонхны үйлчилгээ"-г чанарын шаардлагад нийцүүлэн нэвтрүүлж, иргэдийг шаардлагатай мэдээллээр хангаж, холбогдох үйлчилгээг үнэ төлбөргүй үзүүлжээ.

Тухайлбал: 2016 онд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын “Нэг цонхны үйлчилгээ”-гээр нийт 600 иргэнд түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй үйлчилж, төрийн албаны ил тод, шуурхай байдлыг ханган ажилласан байна. Мөн төрийн үйлчилгээг шуурхай хүргэх зорилгоор “Дүнжингарав” худалдааны төвийн “Төрийн үйлчилгээний нэгдсэн төв”-д 2 алба хаагчийг хуваарийн дагуу ажиллуулж шүүхийн шийдвэрээр иргэн, хуулийн этгээдэд өр төлбөргүй талаарх лавлагааг тодорхойлолт, лавлагааг 2588 иргэнд, 709 лавлагааг хуулийн этгээдэд олгож, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаатай холбоотой асуудлаар 878 иргэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч хууль зүйн үйлчилгээг үзүүлжээ.

ШШГЕГ-ын цахим хаягаар дамжуулан төрийн үйлчилгээг иргэдэд түргэн шуурхай хүргэх зорилгоор алба хаагчидтай холбоотой түгээмэл асуулт хариултыг төрөлжсөн архивын чиглэлээр 4, Хорихоос өөр төрлийн ялын чиглэлээр 2, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны чиглэлээр 11, тогтоол гүйцэтгэх ажиллагааны чиглэлээр 19 асуулт хариулт тус тус бэлтгэж гаргасан нь иргэдийн талархалыг хүлээсэн чухал арга хэмжээ болжээ.

Төрийн үйлчилгээг иргэдэд хүртээмжтэй шуурхай хүргэх, төрийн байгууллагуудын үйл ажиллагааг цахимжуулах чиглэлээр Хууль зүй, дотоод хэргийн яамнаас хэрэгжүүлж буй “Шүүх, хууль сахиулах байгууллагуудын өгөгдөл

<sup>4</sup> [www.legalinfo.mn](http://www.legalinfo.mn) “Нэг цонхны үйлчилгээний талаар авах зарим арга хэмжээний тухай”

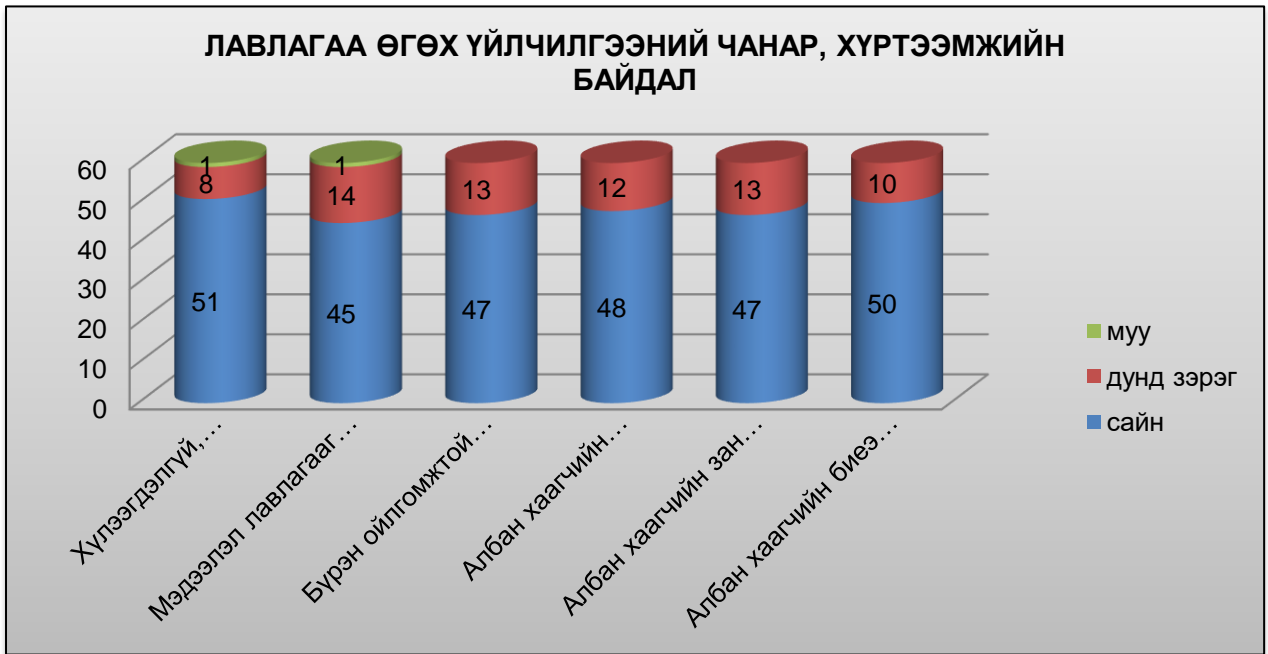


солилцох дундын нэгдсэн сан бүрдүүлэх” төслийн дагуу Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын Мэдээлэл, технологийн хэлтсээс “Шийдвэр гүйцэтгэлийн бүртгэлийн систем”-ийг Оюуны өмч, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газрын цахим сантай холбож, мэдээлэл солилцох ажлыг 2016 оны 08 дугаар сараас эхлүүлснээр иргэн, хуулийн этгээд, тэдгээрийн эд хөрөнгийн мэдээлэл татан авах эрхийг нийт шийдвэр гүйцэтгэгчид олгосон байна.

Мөн банк дахь харилцах дансны мэдээлэл авах ажиллагааг онлайн хэлбэрт шилжүүлэх чиглэлээр Төрийн банкттай хамтран ажиллахаар зохион байгуулалтын арга хэмжээг авч, тус банкнаас боловсруулсан программ хангамжийг 2016 оны 09 дүгээр сарын 19-ний өдрөөс эхлэн Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх алба, Банк хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын албанд ашиглуулж байна.

Иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагад үзүүлж буй лавлагаа өгөх үйл ажиллагааг хэрэглэгчээс хэрхэн үнэлж буйг тогтоох зорилгоор лавлагаа өгч буй үйл ажиллагаанд ажиглалт хийхийн зэрэгцээ лавлагаа авсан иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөлтэй ярилцлага хийх, санал асуулгын хуудас бөглүүлэх зэрэг аргаар тогтоолоо. Үүнд:

- Манай судлаач нарын төлөөлөл Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын байрны “Нэг цэгийн үйлчилгээний төв”-д байрлаж, лавлагаа мэдээлэл өгөх үйл ажиллагааг тус байгууллага, түүний холбогдох ажилтнуудад мэдэгдэлгүйгээр 2 өдрийн турш ажигласан бөгөөд энэхүү ажиглалтын явцад тус үйл ажиллагааг эрхэлж буй ажилтан ажлын цагийг баримталж, лавлагаа гаргах үйлчилгээ, хугацаа, төлбөрийн талаар лавлагаа хүсэгчид тухай бүрт тайлбарлан өгч байлаа. Ажиглалтын явцад лавлагаа гаргаж өгч буй ажилтны зүгээс үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа хэвийн байлаа.
- Ажиглалт хийх явцад лавлагааны үйлчилгээ авах иргэд цөөн байсан ба иргэдээс үйлчилгээний талаар ганцаарчилсан ярилцлага авахад “... лавлагаа авах үйл ажиллагаанд аливаа чирэгдэл учраагүй. Хурдан шуурхай гаргаж өгдөг ” гэсэн байр суурьтай байсан.
- Санал асуулгыг урьдчилан бэлтгэсэн “үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдал”, “үйлчилгээний орчин нөхцөл, зохион байгуулалт” гэсэн 2 үндсэн хэсэг, 10 асуулга бүхий хуудсаар авч, дүнг нэгтгэсэн. Судалгаанд хамрагдсан иргэд үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдлыг 91.6% нь хангалттай сайн гэж, үйлчилгээний орчин нөхцөл, зохион байгуулалтыг 94,0% нь хангалттай сайн, тухайн үйлчилгээг үзүүлж буй алба хаагчийн ёс зүй, ур чадварыг 95,0% нь сайн гэж тус тус үзсэн байна.



- Цаашид лавлагаа мэдээллийг шуурхай чирэгдэлгүй гаргадаг болгоход юуг анхаарах вэ гэсэн асуулгад, “лавлагааг ТҮЦ машинаас авдаг болох, интернэт цахим шуудангаар авах боломжийг нэмэгдүүлэх, байгууллагын байршлыг тодорхой болгох, цахим хуудсандаа дэлгэрэнгүй мэдээлэл тавьдаг болох, төлбөрийг цахим хэлбэрээр хийдэг болох” зэрэг саналуудыг тавьсан байна.

Судалгааны дээрх үр дүнд дүн шинжилгээ хийхэд “Лавлагаа олгох үйлчилгээ”-г дор дурдсан үзүүлэлтээр дараах байдлаар үнэлж байна:

Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Хууль тогтоомжийн дагуу үзүүлсэн байдал	100%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг мэдээлэл тогтоогдоогүй
Үйлчилгээний шуурхай, хүндрэл чирэгдэлгүй байдал	100%	
Албан хаагчдын зан харилцаа, ёс зүй, ур чадвар	100%	
Үйлчилгээний орчин, нөхцөл, мэдээллийн технологи ашиглаж буй байдал	100%	Лавлагааг цахим хэлбэрээр олгодоггүй ч цахим хэлбэрээр захиалга өгч ажилласны дүнд лавлагаа шуурхай гардаг байна.
<b>Дундаж үнэлгээ</b>		<b>100% буюу 5,0 оноо</b>

**2.4. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд хийсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ**

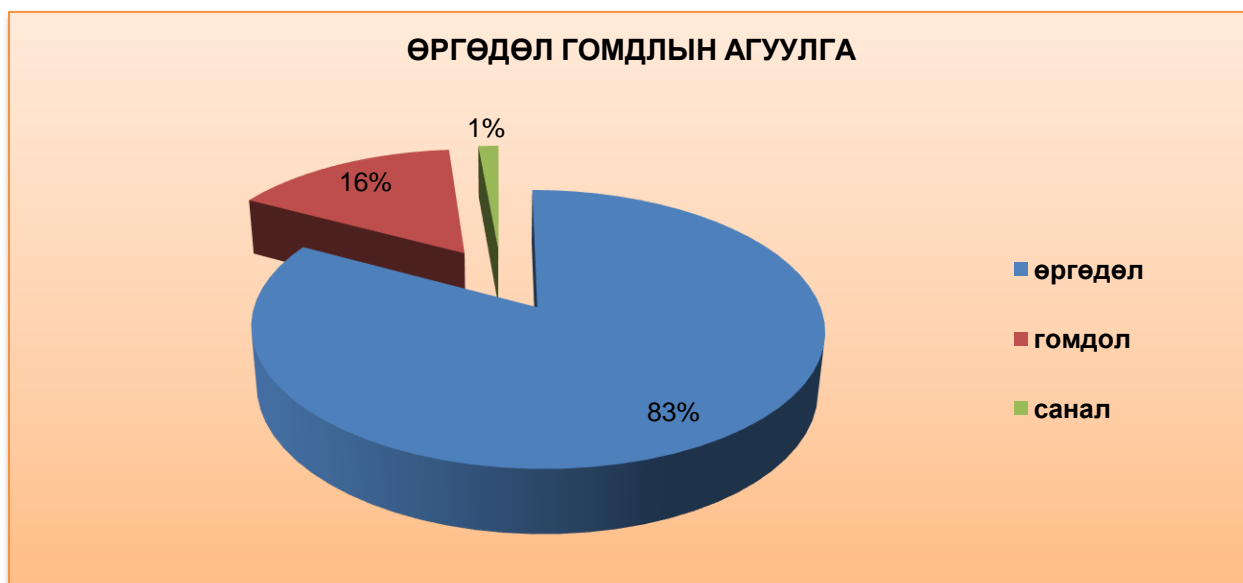
Хэрэглэгчдийн үнэлгээ судалгааны ажлын нэг бүрэлдэхүүн нь иргэн хуулийн этгээдээс тухайн байгууллагад ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх байдлын үнэлгээ бөгөөд энэхүү үнэлгээг холбогдох баримт бичгийг судлах аргаар хийлээ.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар нь Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай Монгол Улсын хууль, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын даргын 2013 оны 04 дүгээр сарын 24-ний өдрийн А/80 дугаар тушаалаар батлагдсан “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд хяналт тавих журам” болон бусад холбогдох эрх зүйн актуудыг үйл ажиллагаандаа мөрдөн ажилласан байна.

Тус газар өргөдлийг бичгээр, утсаар, байгууллагын цахим хаягаар, Засгийн газрын 11-11 төвөөр болон тус байгууллагын удирдлагууд хуваарийн дагуу биечлэн уулзах, харьяалах дээд байгууллагаас шилжүүлж ирүүлэх зэргээр хүлээн авч, 2016 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэд, хуулийн этгээд, хоригдогсдоос нийт 9452 өргөдөл, гомдол хүлээн авсанаас, 7839 буюу 82.9 хувь нь өргөдөл, 1483 буюу 15.7 хувь нь гомдол, 130 буюу 1.4 хувийг санал эзэлж байгаа бөгөөд 7969 буюу 84.4 хувийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж хариуг хүргүүлсэн, 1483 буюу 15.6 хувь нь шийдвэрлэх шатандаа хяналтад байна.

Өргөдөл гомдлыг ирүүлсэн эх сурвалжаар ангилан харуулбал:

№	Эх сурвалж	Шийдвэр-лэсэн	Шийдвэрлэх шатандаа	Нийт
1	Тусгай дугаарын утас	98	-	98
	Бичгээр	5451	1473	6924
2	Байгууллагын сайтаар	102	-	102
3	Засгийн газрын 11-11 төвөөр	351	5 /1,5%/	356
4	Дээд газраас шилжүүлсэн	104	5 /4.6%/	109
5	Байгууллагын удирдлагууд биечлэн уулзсан	57	-	21 удаагийн уулзалтаар 57 иргэн
6	Биеэр ирж уулзсан	1972		1972
	<b>Нийт</b>	<b>7962</b>	<b>1483 /15.6%/</b>	<b>9452</b>



Судалгааны дээрх үр дүнд дүн шинжилгээ хийхэд иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйлчилгээг дор дурдсан байдлаар үнэлж байна:

Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Холбогдох хууль тогтоомжид заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн байдал	100%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг мэдээлэл тогтоогдоогүй
Өргөдөл хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн чанар, хүртээмж	100%	
Шийдвэрлэсэн тухай хариу мэдээлэх байдал	100%	
<b>Дундаж үнэлгээ</b>	<b>100% буюу 5,0 оноо</b>	

## ГУРАВ. ДҮГНЭЛТ

### 3.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллага, ялтанд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжтэй, ил тод, нээлттэй байдлыг дор дурдсан үйл ажиллагаа тус бүрээр, дараах байдлаар үнэллээ:

Үйл ажиллагаа/үйлчилгээний төрөл	Үнэлгээ хувь
Төлбөр барагдуулах үйлчилгээний үнэлгээ	68,8.
Ялтныг ажлын байраар хангах	84,6
Лавлагаа олгох үйлчилгээний үнэлгээ	100
Иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд хийсэн үнэлгээ	100
<b>ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ</b>	<b>88,4 хувь 4,56 оноо</b>

### 3.2. Санал, зөвлөмж

Хэрэглэгчийн үнэлгээг үндэслэн, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулахын тулд цаашид дараах асуудлыг анхаарч ажиллахыг зөвлөж байна:

1.ШШГТХ ийн шинэчилсэн найруулга, ялангуяа шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаатай холбогдсон асуудлаар шийдвэр гүйцэтгэгч нарын дунд “Нээлттэй хэлэлцүүлэг” зохион байгуулж, хуулийн заалтад шаардлагатай асуудлыг бүрэн тусгах зорилгоор Засгийн газрын 2016 оны 59 дүгээр тогтоолоор баталсан “Хууль тогтоомжийн төслийг урьдчилан тандах” аргачлалын дагуу дээрх хуулийн төслийн энэ хэсэгт үнэлгээ хийх арга хэмжээг авах.

2.Нэг шийдвэр гүйцэтгэгчид ногдох ажлын ачаалалын талаар ХЗДХ сайд, НХХ сайдын 2008 оны 205/94 тушаалаар баталсан жишиг заалт практикт хэрхэн нийцэж байгааг нийслэл, хөдөө орон нутгаар нарийвчилан судалж, энэ жишигт шаардлагатай нэмэлт өөрчлөлт оруулах талаар анхаарч үзэх.

3.Шийдвэр гүйцэтгэгч нарын мэргэшлийн ур чадварыг нэмэгдүүлэх талаар тодорхой ажил зохион байгуулж, тэднийг ШШГЕГ-ын даргын 2013.12.13-ны өдрийн А/228 дугаар тушаалаар баталсан “ Шийдвэр гүйцэтгэгчид мэргэжлийн зэрэг

олгох, ур чадварын нэмэгдэл олгох журам"-ын дагуу мэргэшүүлэх, ур чадварын нэмэгдэл олгох ажлыг зохион байгуулж хэрэгжүүлэх.

4.Иргэн, хүүхдийн тэтгэлэгийн төлбөр барагдуулах гүйцэтгэх баримт бичгийн бодит биелэлт доогуур хувьтай , үлдэгдэл ихтэй, төлбөр барагдуулах ажил явц муутай байгааг анхаарч ахиц гаргаж ажиллах.

5. ШШГЕГ-аас нийт салбар нэгжид нарийвчилсан судалгаа явуулж хөдөлмөр хамгаалал, аюулгүй ажиллагааны төсөв хөрөнгийг нэмэгдүүлэх талаар анхаарч ШШГТ хуулийн 120 дугаар зүйлд заасан Ялтны хөдөлмөр, хөдөлмөрийн нөхцлийн талаарх заалтыг хэрэгжүүлэхэд анхаарч ажиллах.

6. МСҮТ зааж буй сургалтад хөдөлмөр хамгааллын сургалтын программыг тусгаж ялтнуудад энэ талын мэдээлэл олгох,

7.Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн ажилтнуудыг мэргэшүүлэх, улсын байцаагчийн эрхтэй болгох талаар холбогдох байгууллагад санал тавьж хууль эрх зүйн актад тусгаж хэрэгжүүлэх.

8.Байгууллагын “Вэб” сайтаар дамжуулан иргэдээс ирүүлсэн санал хүсэлт, өргөдөл, гомдлын талаар тухайн жилийн үйл ажиллагааны тайланд мэдээнд тусгаж тэдгээрийн агуулга, шийдвэрлэсэн байдалд дүн шинжилгээ хийж ажиллах.

“АЖИГЛАЛТ” ТӨРИЙН БУС БАЙГУУЛЛАГА