



Зохицуулалтын үйл ажиллагааны талаарх сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн

Харилцаа холбооны зохицуулах хороо нь 2022 оны 6-р сард Харилцаа холбооны тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдээс зохицуулалтын үйл ажиллагааны талаар сэтгэл ханамжийн судалгаа авч, дүнг гаргалаа.

Судалгааны хүрээнд зохицуулалтын үйл ажиллагааны өнөөгийн байдал, шударга өрсөлдөх нөхцөл, Зохицуулах хорооны үйл ажиллагаа, засаглал, чадамж, ил тод нээлттэй байдлыг тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдийн зүгээс хэрхэн үнэлж, дүгнэж байгаа болон тэдэнд тулгарч байгаа бэрхшээл, санал сэтгэгдлийг авч үзсэн болно.

Судалгаанд үнэтэй цаг заваа зарцуулж, идэвхи зүтгэл гарган оролцож, санал сэтгэгдлээ хуваалцсан тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдэдээ талархал илэрхийлье !

Судалгааны эх олонлог: Харилцаа холбооны 970 тусгай зөвшөөрөл болон бүртгэлтэй үйлчилгээ эрхлэгчид

Судалгааны түүвэр: Нийт 359 (үүнээс орон нутгийн 94) аж ахуйн нэгж, байгууллагыг тусгай зөвшөөрлийн төрлөөр түүвэрлэн хамруулсан.

Судалгааны арга зүй: Тоон болон чанарын судалгаа. Тоон судалгааг асуулгын хуудсаар нүүр тулсан ярилцлага, чанарын судалгааг ганцаарчилсан болон фокус бүлгийн ярилцлагын аргаар тус тус гүйцэтгэсэн. Нийт 16 удаагийн ганцаарчилсан ярилцлага, 14 төлөөллийг хамруулсан 2 удаагийн бүлгийн ярилцлага хийсэн. Судалгаанд харилцаа холбооны салбарт болон тухайн байгууллагадаа урт хугацаанд ажилласан туршлагатай, дунд болон дундаас дээш түвшний мэргэжилтнүүдийг хамруулсан.

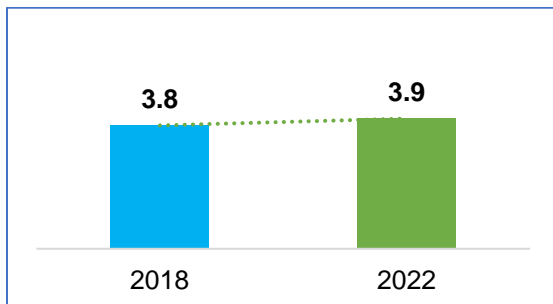
Судалгааг гүйцэтгэгч: Эс Ай Си Эй ХХК

Судалгаа авсан хугацаа: 2022.05.26 – 2022.06.24

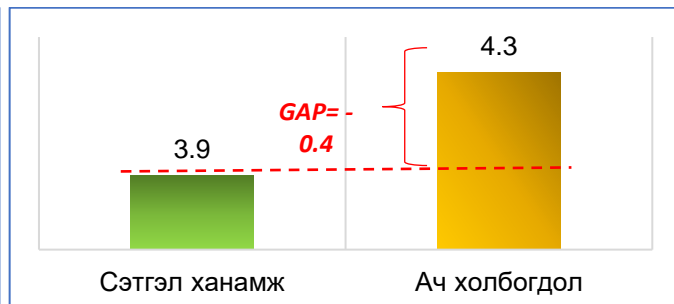
Судалгааны үр дүн

Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн сэтгэл ханамжийг 1-5 оноогоор үнэлсэн бөгөөд судалгааны үр дүнд **сэтгэл ханамжийн ерөнхий дундаж үнэлгээ 3.9** оноогоор үнэлэгдсэн нь 2018 оны дүнтэй харьцуулахад 0.1 оноогоор сайжирсан дүн байв. Гэхдээ сэтгэл ханамжийн түвшин нь ач холбогдлын түвшнээс 0.4 оноогоор бага байгаа нь тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн хүлээлтэд ХХЗХ-оос хүргэж буй үйлчилгээ бүрэн хүрэхгүй байгааг илэрхийлж байна.

Сэтгэл ханамжийн түвшин, өмнөх
онтой харьцуулахад



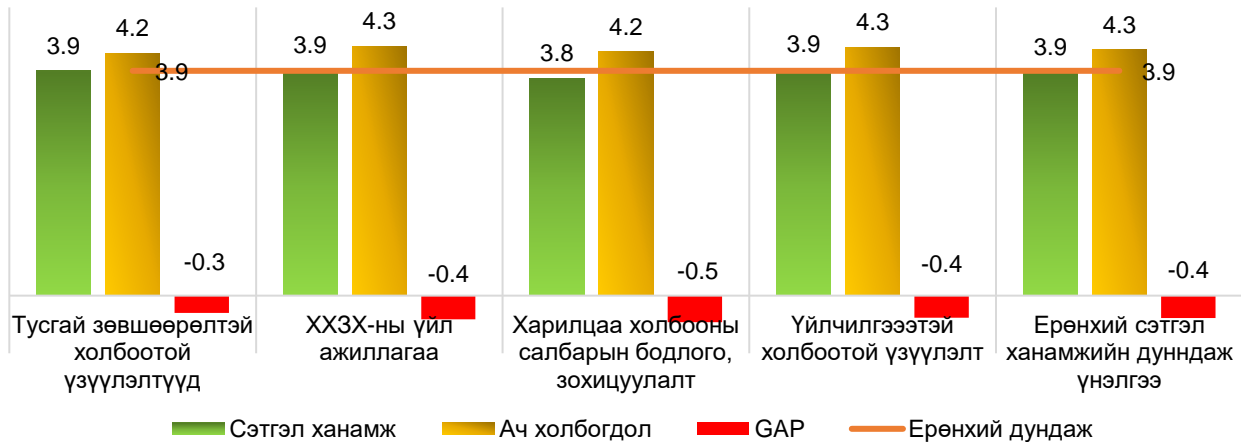
Сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ, 2022





Сэтгэл ханамжийг тодорхойлохдоо **Тусгай зөвшөөрөл, Зохицуулах хорооны үйл ажиллагаа, Харилцаа холбооны салбарын бодлого зохицуулалт, тусгай зөвшөөрлийн төрөл тус бүрийн үйлчилгээний зохицуулалт** гэсэн 4 дэд үзүүлэлтийн хүрээнд үнэлгээг тооцсон.

Сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ, дэд үзүүлэлт тус бүрээр



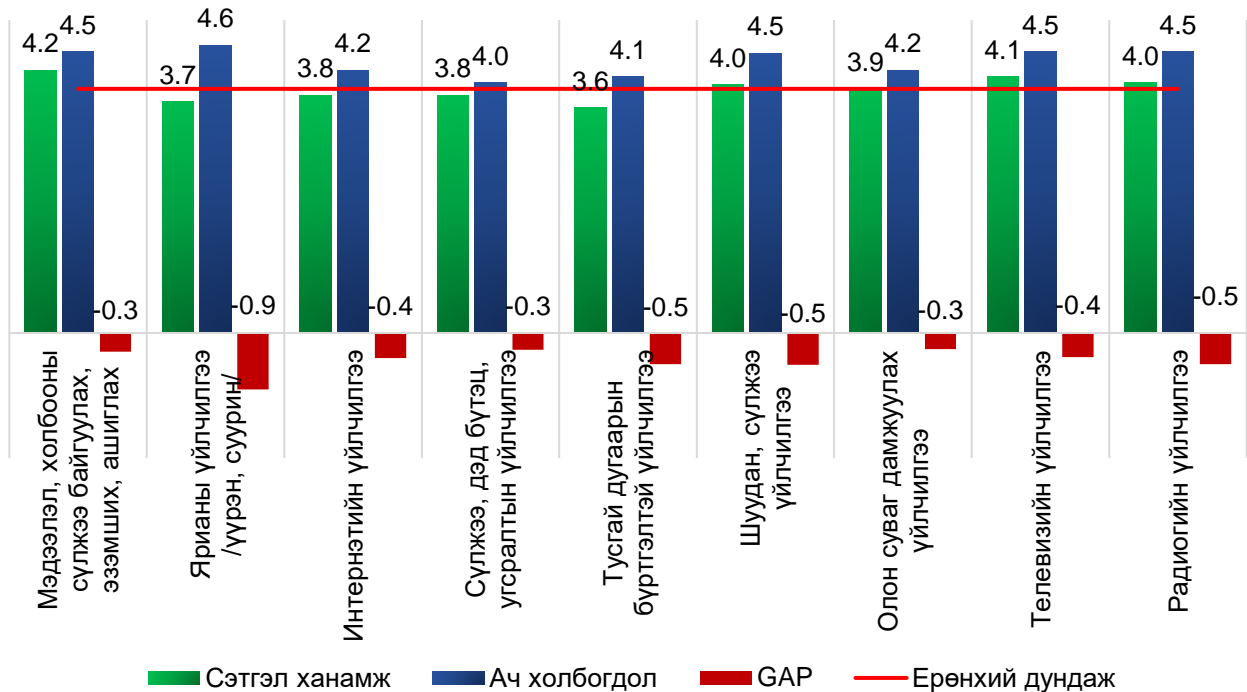
Дэд үзүүлэлт тус бүрээр сэтгэл ханамжийн үнэлгээг авч үзвэл ерөнхийдөө ойролцоо бөгөөд Харилцаа холбооны салбарын бодлого, зохицуулалтад өгсөн үнэлгээ дунджаас доогуур 3.8, мөн ач холбогдлын түвшнээс 0.5 буюу хамгийн их зөрүүтэй байна. Бодлого, зохицуулалттай холбоотой үнэлгээ бага гарахад харилцаа холбооны салбарт хэрэгжүүлж буй зохицуулалтын арга хэмжээнүүд нь шударга өрсөлдөх нөхцөл бүрдүүлж буй байдал (3.4), зах зээлд зүй ёсны монопол, давамгайл байдлаар аж ахуйн нэгжийн үйлчилгээний тарифын зохицуулалтын оновчтой байдал (3.4), инновац, шинэ үйлчилгээ нэвтрүүлэхэд зохицуулалтын уян хатан байдал (3.6), шинээр гарч буй техник, технологийг судалж зохицуулалтын санал боловсруулж буй байдалд (3.6) өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ нөлөөлсөн байна.

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээг тусгай зөвшөөрлийн төрлөөр нь авч үзвэл яриа, интернэт, сүлжээ дэд бүтэц угсралтын тусгай зөвшөөрөл болон тусгай дугаарын бүртгэлтэй үйлчилгээ эрхлэгчид дунджаас бага сэтгэл ханамжтай байна.

Яриа, интернэтийн үйлчилгээ эрхлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бага гарахад давамгайллагчийн үйлчилгээний тарифын зохицуулалт, дугаарын зохицуулалтын оновчтой байдал, салбар хоорондын зохицуулалт хийж буй байдал болон сүлжээний стандартын хэрэгжилтэд өгсөн үнэлгээ нөлөөлсөн бол сүлжээ дэд бүтэц угсралтын тусгай зөвшөөрөл болон тусгай дугаарын бүртгэлтэй үйлчилгээ эрхлэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бага гарахад харилцаа холбооны тухай хууль, эрх зүйн орчны шинэчлэлт, өөрчлөлтийг мэдээлж таниулах, соён гэгээрүүлэх байдал дутмаг байгаа нь нөлөөлсөн байна.



Сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ, тусгай зөвшөөрлийн төрлөөр



Тусгай зөвшөөрөлтэй холбоотой дэд үзүүлэлтийн хувьд тусгай зөвшөөрлийн хугацаа, тусгай зөвшөөрөлтэй холбоотой мэргэжлийн заавар, зөвлөмж өгөх байдалд тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид дунджаас бага зэрэг доогуур сэтгэл ханамжтай байв.

Радио долгионы зохицуулалтын хувьд радио долгионы талаар хийгдсэн судалгааг олон нийтэд мэдээлэх, сургалт зохион байгуулах, радио долгионы харилцан нөлөөллийн хэмжилтийн үр дүнгийн байдалд түлхүү анхаарах хэрэгтэйг судалгааны үр дүн харуулж байна.

ХХЗХ-ны үйл ажиллагаатай холбоотой үзүүлэлтийн хувьд байгууллагын гадаад орчин (байгууллагын гаднах тэмдэглэгээний ойлгомжтой байдал, хаягжилт, машины зогсоол гм) болон хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн үйлчлүүлэхэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал үзүүлэлтэд тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид сэтгэл ханамж доогуур байв.

Судалгаанд оролцогчдын 27.4 хувь нь шударгаар өрсөлдөхөд ямар нэгэн саад, бэрхшээл байдаг гэсэн бол ХХЗХ-оос гарсан зохицуулалтын шийдвэрүүдийн хэрэгжилтийг дунджаар 66.1 хувь гэж үнэлжээ.

Мэргэжлийн сургалт, норм стандартын талаарх мэдээ, мэдээлэл, хууль эрх зүйн зөвлөгөө, шинэ технологи нэвтрүүлэх тал дээр тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид мэдээлэл авах, зөвлөн туслуулах хэрэгцээ, шаардлагатай байгааг судалгааны үр дүнд илэрхийлжээ.

Судалгааг гүйцэтгэгч, зөвлөхийн зүгээс судалгааны үр дүнд үндэслэж, дараах зөвлөмжийг Зохицуулах хороонд ирүүлсэн байна. Үүнд:

- Хариуцсан мэргэжилтнүүдийн мэргэжлийн мэдлэг, ажлын ур чадварыг сайжруулах, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа болон үйлчлэх соёлыг сайжруулах буюу илүү найрсаг, эелдэг үйлчилгээ үзүүлэхэд анхаарах;



- Үйл ажиллагаагаа олон нийтэд ил тод, нээлттэй мэдээлэх, веб сайт болон фэйсбүүк хуудсаа тогтмол хөтөлж, бүрэн гүйцэт, зөв мэдээлэл байршуулж, мэдээллээ байнга шинэчилж түгээх;
- Заавал биечлэн очих, шуудангаар явуулах шаардлагагүйгээр зарим үйлчилгээг цахим хэлбэрт шилжүүлэх;
- Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн дуу хоолойг тогтмол сонсдог байх, тэдний санал, хүсэлт, асуудалд ямар арга хэмжээ авсан, үйл ажиллагаа нь аль түвшинд хэрэгжиж байгаа талаар хариу өгч, эргэх холбоотой ажиллах;
- Сургалт, сурталчилгааг илүү хүртээмжтэй болгох;
- Тусгай зөвшөөрөл олгох, сунгах процессыг хурдасгах, чирэгдлийг багасгах;
- Маргааныг шийдвэрлэх процессыг ил тод болгох;
- Байгууллагын гадаад орчныг сайжруулах, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлэх;
- Салбарт үйл ажиллагаа эрхлэхэд зохицуулалтын эрх зүйн орчны таатай байдлыг нэмэгдүүлэх, харилцаа холбооны салбарт хэрэгжүүлж буй зохицуулалтын арга хэмжээнүүд нь шударга өрсөлдөх нөхцөл боломжийг бүрдүүлэхэд онцгойлон анхаарах;
- Шинээр гарч буй техник, технологийг судалж зохицуулалтын санал боловсруулж буй байдлыг сайжруулах. Инновац, шинэ үйлчилгээ нэвтрүүлэхэд зохицуулалтын уян хатан байдлыг нэмэгдүүлэх;
- Харилцаа холбооны үйлчилгээний тариф тогтоох аргачлалын оновчтой байдлыг нэмэгдүүлэх;
- Мэдээлэл харилцаа, холбооны салбарын стандартыг хэрэглэхэд тохиромжтой болгох гэжээ.

Тус хороо нь стратеги зорилтууд, хэрэгжүүлэх арга хэмжээг тодорхойлохдоо энэхүү сэтгэл ханамжийн судалгааны дүнд онцгойлон ач холбогдол өгч, сэтгэл ханамжийн дундаж үзүүлэлтийг дээшлүүлэхээс гадна бага үнэлгээ авсан үзүүлэлт тус бүрийн шалтгааныг арилгах, сайжруулахад анхаарч, төлөвлөгөө гарган ажиллаж байна. Мөн энэхүү судалгааны нэг онцлог нь харилцагчийн сэтгэл ханамжийг удирдах үзүүлэлтүүдийг тодорхойлсон бөгөөд эдгээр үзүүлэлтүүд нь сайн үнэлгээ авсан ч үнэлгээгээ тогтоон барихад анхаарал хандуулах болно.

2022 оны 9-р сарын 12

Харилцаа холбооны зохицуулах хороо