

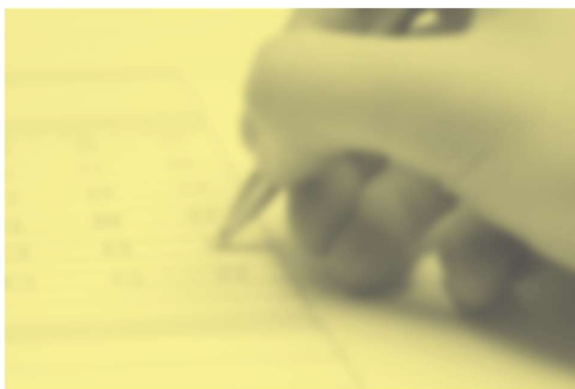


ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЭРЭГЖҮҮЛЭГЧ АГЕНТЛАГ
УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ҮНЭЛГЭГЧИЙН ГАЗАР



ЦОГЦ ДЭМЖЛЭГ ТӨВ ТББ

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН



Захиалагч:

УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ҮНЭЛГЭГЧИЙН ГАЗАР

Гүйцэтгэгч:

ЦОГЦ ДЭМЖЛЭГ ТӨВ ТББ



2020 оны 11 дүгээр сар
УЛААНБААТАР

АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ.....	3
ГРАФИК, ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ.....	3
1. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ҮНДЭСЛЭЛ	4
1.1. Судалгааны ажлын зорилго	4
1.2. Судалгааны зорилт.....	4
1.3. Судалгааны хүрээ	5
1.4. Судалгаанд оролцогчдын түүвэр	5
1.5. Судалгаанд оролцогч иргэдийн мэдээлэл	6
1.6. Судалгаанд оролцогч байгууллагын мэдээлэл.....	8
2. ТАНИГДСАН БАЙДАЛ.....	9
2.1. Мэдээлэл авч буй эх сурвалж	10
2.2. Иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээ.....	11
2.3. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ	12
2.4. Эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ.....	12
2.5. Үйлчилгээ авч буй цэг	14
2.6. Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ.....	15
3. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ	16
3.1. Ерөнхий үнэлгээ	16
3.2. Хүндрэл, бэрхшээл учирсан эсэх.....	17
3.3. Үйлчилгээ авч буй дундаж хугацаа	19
3.4. Үйлчилгээ авахад бүрдүүлж буй маягт, баримт материалын тоо.....	20
3.5. Үйлчилгээ чанар, хүртээмж, ажилтнуудын харилцаа (үнэлгээ).....	21
4. ЧАНАРЫН СУДАЛГАА.....	22
4.1. Нийтлэг санал, хүсэлт.....	23
4.2. Иргэний бүртгэл	29
4.3. Хуулийн этгээдийн бүртгэл.....	31
4.4. Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэл	32
5. ДҮГНЭЛТ	33
6. САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ	34
6.1. Судалгааны үнэлгээний талаар:.....	34
6.2. Үйлчилгээний чанарын талаар:.....	34
6.3. Үйлчилгээний хүртээмжийн талаар:.....	35
6.4. Ажилтны харилцаа, ёс зүйн талаар:	36
6.5. Орчин, тохижилтын талаар:	37
ХАВСРАЛТ 1 (Санал асуулгын хуудас - загвар)	38

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ААНБ	Аж ахуйн нэгж байгууллага
ОУ	олон улсын
ТББ	Төрийн бус байгууллага
УББ	Улсын бүртгэлийн байгууллага
УБЕГ	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар
ҮХХБТ	Үл хөдлөх хөрөнгө борлуулсны татвар
ХЭ	Хуулийн этгээд
ШШГЕГ	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар
ЭХЭБ	Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэл

ГРАФИК, ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

График 1. Түүврийн бүтэц, бүртгэлийн төрлөөр	5
График 2. Асуулгад оролцогчдын байршил	6
График 3. Оролцогч иргэдийн хүйс	6
График 4. Оролцогч иргэд, нас, боловсрол	7
График 5. Оролцогч иргэд, ажил эрхлэлт	8
График 6. Оролцогч хуулийн этгээд, өмчийн хэлбэр, ажилчдын тоо	8
График 7. УББ-ын танигдсан байдал, ерөнхий	9
График 8. Улсын бүртгэлийн байгууллагын танигдсан байдал, иргэд, хуулийн этгээд	9
График 9. Мэдээлэл авч буй эх сурвалж, ерөнхий	10
График 10. Мэдээлэл авч буй эх сурвалж, Улаанбаатар хот	10
График 11. Мэдээлэл авч буй эх сурвалж, орон нутаг	11
График 12. Иргэний улсын бүртгэл, үйлчилгээний төрөл	12
График 13. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл, үйлчилгээний төрөл	12
График 14. Эд хөрөнгийн улсын бүртгэл, үйлчилгээний төрөл (иргэн)	13
График 15. Эд хөрөнгийн улсын бүртгэл, үйлчилгээний төрөл (байгууллага)	14
График 16. Үйлчилгээ авч буй цэг	14
График 17. Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, иргэний улсын бүртгэл	15
График 18. Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл	16
График 19. Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, эд хөрөнгийн улсын бүртгэл	16
График 20. Хүндрэл, бэрхшээл учирсан эсэх	17
График 21. Хүндрэл, бэрхшээл учирсан эсэх, судалгаанд оролцсон байршлаар	17
График 22. Хүндрэл, бэрхшээлийн ангилал	18
График 23. Үйлчилгээ авсан хугацаа	19
График 24. Үйлчилгээ авсан хугацаа, бүртгэлийн төрлөөр	19
График 25. Үйлчилгээ авсан хугацаа, ажлын 4-5 өдөрт	19
График 26. Үйлчилгээ авсан хугацаа, ажлын 5-аас дээш өдөр	20
График 27. Бүрдүүлсэн баримт материалын тоо	20
График 28. Санал, хүсэлт (төрөлжүүлсэн)	23
График 29. Иргэний улсын бүртгэлтэй холбоотой санал, хүсэлт	29
График 30. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлтэй холбоотой санал, хүсэлт	31
График 31. Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлтэй холбоотой санал, хүсэлт	32

Хүснэгт 1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ, Ерөнхий үнэлгээ	17
Хүснэгт 2. Хүндрэл, бэрхшээлийн ангилал, бүртгэлийн төрлөөр	18
Хүснэгт 3. Хэрэглэгчийн үнэлгээ	21

1. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН ҮНДЭСЛЭЛ

Байгууллагын хувьд үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үйлчлүүлэгч, хэрэглэгчдээрээ үнэлүүлэх, ялангуяа хөндлөнгийн мэргэжлийн байгууллагын оролцоотойгоор үнэлүүлэх нь үйл ажиллагааныхаа талаар шууд хамааралд өртөөгүй бодит баримт мэдээлэл олж авах, улмаар уг баримт мэдээлэлд үндэслэсэн дүгнэлт, зөвлөмжийг цаашдын үйл ажиллагаанд тусгаж үйлчилгээнийхээ давуу талыг бэхжүүлж, сул талаа сайжруулан хөгжүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлдэг.

Төрийн үйлчилгээг нээлттэй, хүртээмжтэй, чанартай, хүнд сурталгүй хүргэх зорилгоор хэрэглэгч - иргэн, хуулийн этгээдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг тодорхойлохтой холбогдох журам, заавар аргачлалыг Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоол, Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаал, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 189 дүгээр тушаалаар тус тус баталж, хэрэгжүүлж байна.

Цогц дэмжлэг төв ТББ нь Засгийн газраас гаргасан дээр дурдсан журам, заавар болон хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд олон улсад нийтлэг хэрэглэгддэг аргачлал зарчим, дотоодод шалгарсан туршлага, арга зүйг удирдлага болгон УБЕГ-ын захиалгаар тус байгууллагын 2020 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх судалгааг гүйцэтгэлээ.

1.1. Судалгааны ажлын зорилго

Судалгааны ажлын зорилго нь УБЕГ-аас хэрэгжүүлж буй бодлого, үйл ажиллагаа нь хэрэглэгч - иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагуудад хэрхэн танигдсан, үйлчилгээнд өгсөн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, санал хүсэлтийг судалж дүгнэлт гаргах, уг дүгнэлтэд үндэслэн цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээний саналыг дэвшүүлэн тавихад оршино.

1.2. Судалгааны зорилт

Судалгааны ажлын зорилгын хүрээнд тус байгууллагын чиг үүрэг, үйл ажиллагаа нь хэрэглэгчдэд хүрч танигдсан байдал, үйлчилгээнд өгсөн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох, сэтгэл ханамжийн индексийг гаргах, хэрэглэгчдэд учирч буй хүндрэл, бэрхшээлийг тодорхойлох, тэдгээрийг арилгах, бууруулах санал, зөвлөмжийг гаргах ажлыг хийж гүйцэтгэлээ.

Энэ судалгаа нь УБЕГ-ын 2020 оны үйл ажиллагаанд дүгнэлт өгөхөд чиглэсэн тул 2020 онд үйлчилгээ авсан иргэн, ААНБ-ыг судалгаанд хамруулах зорилт тавьсан учир асуулга судалгаа, ганцаарчилсан ярилцлагыг үйлчилгээний танхимд голчлон явууллаа. Мөн судалгаанд орон нутгийн хэрэглэгчдийн саналыг тусгах зорилгоор

Дорноговь, Орхон аймгийн улсын бүртгэлийн хэлтсийн үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлсэн иргэн, хуулийн этгээдийг судалгаанд хамрууллаа.

Судалгааг УБЕГ-ын үйл ажиллагааны 3 чиглэл болох иргэний улсын бүртгэл, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл, эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэл гэсэн чиглэлд хийсэн.

1.3. Судалгааны хүрээ

Улаанбаатар хотын 4 дүүрэг, Дорноговь, Орхон аймгийн улсын бүртгэлийн хэлтсийн үйлчилгээний танхим, Драгон зорчигч тээврийн төвд байрлах нийслэлийн нэг цэгийн үйлчилгээний төвийн үйлчилгээний танхим, арилжааны банкуудын харилцагчдаас цахим болон хэвлэмэл санал асуулгаар нийт 346 иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагыг хамрууллаа.

Асуулга судалгааны болон ганцаарчилсан ярилцлагын асуултын хэвлэмэл болон MS-Office Word, Excel интерактив маягыг боловсруулах, УБЕГ-тай харилцан зөвшилцөх ажлыг 1 ажилтан ажлын 5 хоногт гүйцэтгэсэн.

Асуулга судалгаа болон ганцаарчилсан ярилцлагыг орон нутагт 4 ажилтны бүрэлдэхүүнтэй баг, аймаг тус бүрт 2 ажлын өдөр гүйцэтгэж, Улаанбаатар хотод 4 ажилтны бүрэлдэхүүнтэй баг ажлын 5 өдрийн хугацаанд гүйцэтгэсэн. Өгөгдлийг MS-Excel хуудсанд оруулах, өгөгдлийн алдааг шалгах, үр дүнг нэгтгэх, харилцан хамаарлын таамаглал дэвшүүлж, статистик боловсруулалт хийж дүгнэлт өгөх, тайлан боловсруулах ажлыг 2 ажилтан ажлын 10 хоногийн хугацаанд гүйцэтгэлээ.

1.4. Судалгаанд оролцогчдын түүвэр

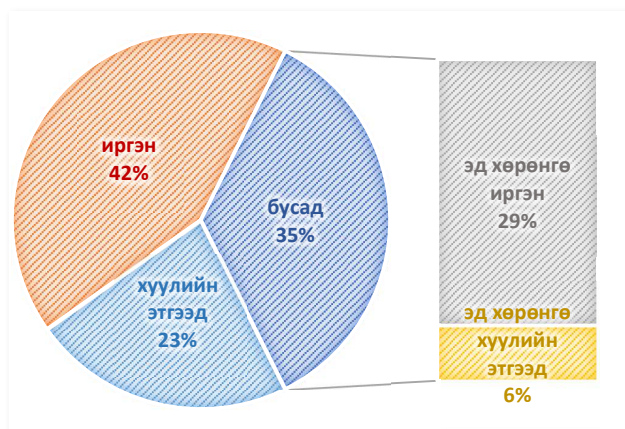


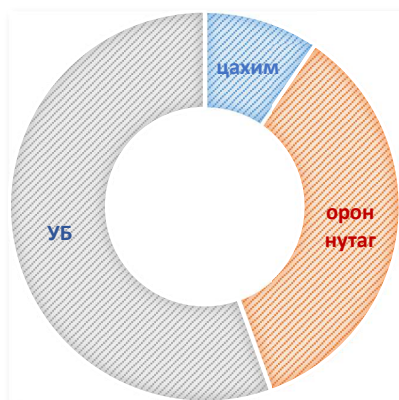
График 1. Түүврийн бүтэц, бүртгэлийн төрлөөр

УБЕГ-ын хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд 247 иргэн, 99 хуулийн этгээд оролцсон. Нийт 247 иргэний 146 нь иргэний улсын бүртгэл, 101 нь эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн санал асуулгад оролцсон бол 99 хуулийн этгээдийн 78 нь хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл, 21 нь эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн санал асуулгад оролцсон байна.

2020 оны эхний 8 сарын байдлаар өссөн дүнгээр нийт 364,469 иргэний улсын бүртгэл, 37,895 хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл, 300,593 эд хөрөнгийн улсын бүртгэл тус тус хийлгэсэн мэдээ байна (архивын баримт, лавлагаа, хуулбар оруулалгүйгээр). Үүнээс үзэхэд иргэний болон эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн хэрэгцээ их байдаг харагдаж байгаа боловч иргэний

улсын бүртгэлийн үйлчилгээ үзүүлэхэд цөөн баримт шаардагддаг, ихэнх тохиолдолд зөвхөн иргэний бүртгэлийн хэлтсийн ажиллагаа байдаг бол хуулийн этгээд болон эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээний аль аль нь бусад төрийн үйлчилгээний байгууллагатай хамтран ажиллах шаардлага үүсдэгээрээ онцлогтой. 2020 оны эхний 8 сарын байдлаар эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн 63 хувь нь гэрээний эрхийн бүртгэл, 20 хувь нь газар өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл байна. Тиймээс түүврийн хэмжээ бүртгэл тус бүрт харьцангуй адил хувь хэмжээгээр тогтоогдсон нь судалгааны ерөнхий үнэлгээнд нөлөөлөхөөргүй байна.

Улсын бүртгэгч, иргэн, хуулийн этгээдийг төлөөлж буй бие хүн аль аль нь энэ жилийн хувьд Ковид 19 цар тахлын сэтгэл зүйн дарамт, зуны амралтын дараах намрын ажил сургууль эхлэх цагийн ажлын ачааллын дарамтаас ангид байх аргагүй тул судалгааны үр дүнд сөргөөр нөлөөлсөн байх боломжтой.



Дорноговь аймаг дахь Улсын бүртгэлийн хэлтсээр үйлчлүүлсэн 60, Орхон аймагт 61 буюу орон нутгийн хэлтсээр үйлчлүүлсэн нийт 121 иргэн, хуулийн этгээд, Улаанбаатар хотын 4 дүүргийн улсын бүртгэлийн хэлтэс, 1 нэг цэгийн үйлчилгээний төв, УБЕГ-ын төв байрны үйлчилгээний танхим, арилжааны 3 банкаар үйлчлүүлсэн нийт 193 иргэн, хуулийн этгээд судалгаанд хамрагдсан байна. 32 иргэн, хуулийн этгээд судалгаанд цахим шуудангаар хамрагдлаа.

График 2. Асуулгад оролцогчдын байршил

1.5. Судалгаанд оролцогч иргэдийн мэдээлэл

Судалгаанд оролцогч иргэдийн 62 хувь нь эмэгтэй, 38 хувь нь эрэгтэй байсан нь гэр бүлийн дотоод хөдөлмөр хуваарилалт, мөн эмэгтэйчүүдийн нийгмийн идэвх оролцоо харьцангуй өндөр байдагтай холбоотой байж болно. Бүртгэлийн үйлчилгээ авсан гэр бүлийг судалгаанд хамруулах тохиолдолд эмэгтэй нь асуулга бөглөх байдал ажиглагдсан.

Хүйс	Тоо	%
эр	93	38
эм	154	62

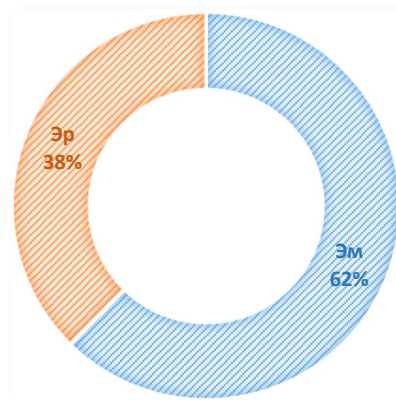


График 3. Оролцогч иргэдийн хүйс

Насны бүлгийн хувьд нийт оролцогчдын 65% нь 18-40 насны залуучууд байгаа нь зонхилох үзүүлэлт болж байгаа бөгөөд үлдсэн 35%-ийг 40-өөс дээш насны үйлчлүүлэгчид эзэлж байна.

Боловсролын түвшнээр авч үзвэл нийт оролцогчдын 59 хувь нь дээд, 33 хувь нь бүрэн дунд, 8 хувь нь бүрэн бус дунд (1 хүн бага) боловсролтой байсан.

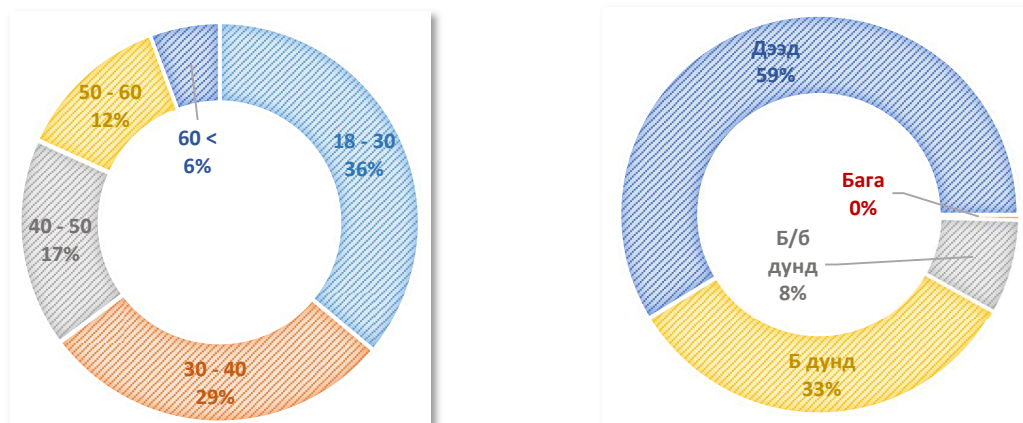


График 4. Оролцогч иргэд, нас, боловсрол

Нас	Тоо	%	Боловсрол	Тоо	%
18 - 30	89	36	Бага	1	0.4
30 - 40	71	28.7	Бүрэн бус дунд	19	7.7
40 - 50	42	17	Бүрэн дунд	82	33.2
50 - 60	31	12.6	Дээд	145	58.7
60 <	14	5.7			

Судалгаанд оролцогчдын 49.3% нь ямар нэг байгууллагад ажилладаг, 25.5% нь хувиараа бизнес эрхлэгч, 8.9% нь тэтгэврийн иргэд, 5.7% нь оюутан, 10.5% нь эрхэлсэн ажилгүй иргэд байна.

Ажил эрхлэлт	Тоо	%
Төрийн байгууллага (төрийн үйлчилгээний, төрийн өмчийн)	50	20.2
Олон улсын байгууллага	2	0.8
Төрийн бус байгууллага	4	1.6
Хувийн хэвшлийн байгууллага	66	26.7
Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч	63	25.5
Тэтгэвэрт	22	8.9
Оюутан	14	5.7
Эрхэлсэн ажилгүй	26	10.5

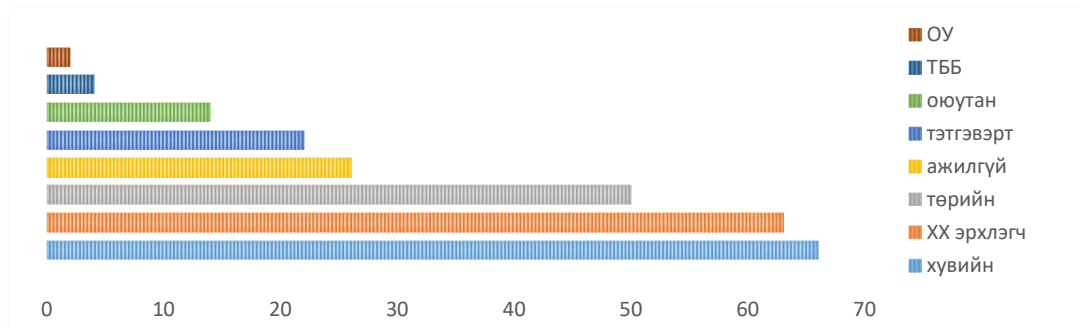


График 5. Оролцогч иргэд, ажил эрхлэлт

Судалгаанд оролцогч иргэдийн ерөнхий мэдээлэлд үндэслэн хүйсийн хувьд эмэгтэй, насны бүлгийн хувьд залуу болон дунд насны, боловсролын хувьд дээд боловсролтой, ажил эрхлэлтийн хувьд хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид, хувийн болон төрийн байгууллагад ажилладаг иргэн илүүтэй үйлчлүүлдэг гэж дүгнэж болохоор байна.

1.6. Судалгаанд оролцогч байгууллагын мэдээлэл

Судалгаанд хамрагдсан 99 байгууллагын 78 нь хуулийн этгээдийн бүртгэл, 21 нь эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ авчээ. Байршлын хувьд 70 нь Улаанбаатар хотод, 29 нь орон нутагт үйл ажиллагаа явуулдаг.

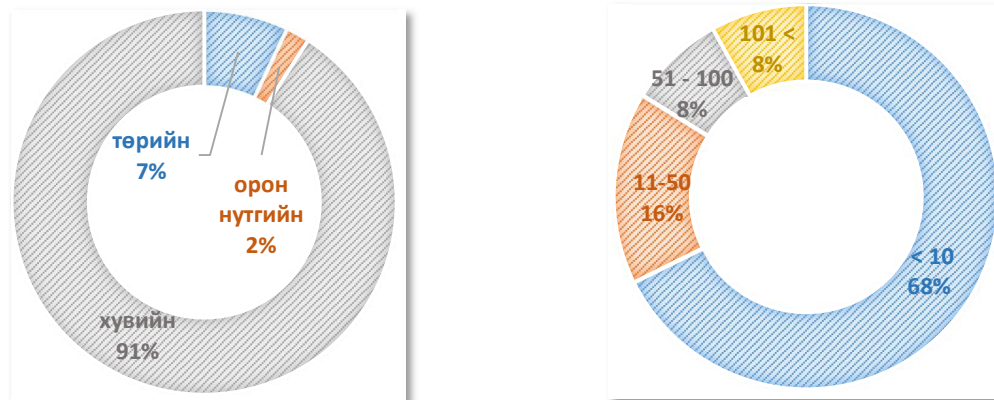


График 6. Оролцогч хуулийн этгээд, өмчийн хэлбэр, ажилчдын тоо

Эдгээр байгууллагыг өмчийн хэлбэрээр нь ангилбал 91 хувь хувийн өмчийн, 7 хувь нь төрийн өмчийн, 2 хувь нь орон нутгийн өмчийн компани байв. Байгууллагын хэлбэрийн хувьд 73 хувь нь ХХК, ХК, хоршоо, нөхөрлөл, 21 хувь нь төрийн бүс байгууллага, 6 хувь нь төсвийн байгууллага байна.

Ажиллагсдын тооны хувьд 68 хувь нь 10 хүртэл ажиллагсадтай, 16 хувь нь 11-50 хүртэлх ажиллагсадтай, 8 хувь 51-100 ажиллагсадтай бол 8 хувь нь 100-гаас дээш тооны ажилтантай.

Судалгаанд оролцсон байгууллагын мэдээлэлд үндэслэн тус байгууллагаар хувийн өмчийн, 10 хүртэлх ажилтан, албан хаагчидтай жижиг компани, байгууллага зонхилох байдлаар үйлчлүүлдэг гэж үзэж болохоор байна.

2. ТАНИГДСАН БАЙДАЛ

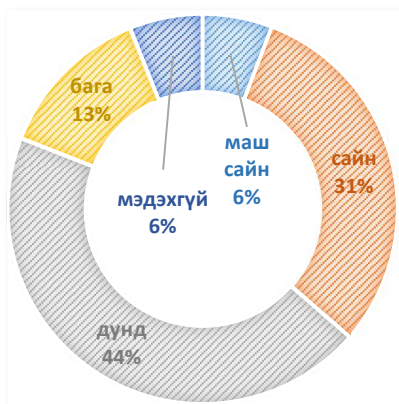
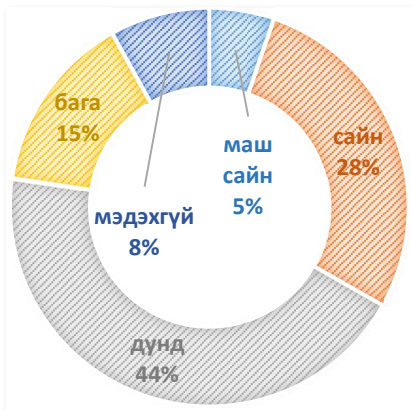


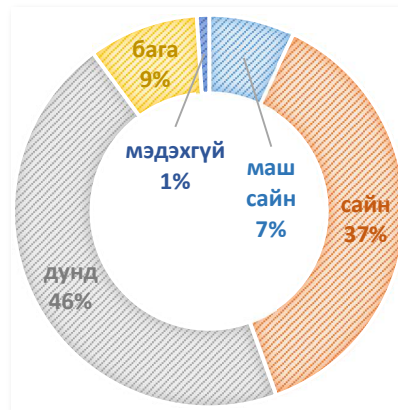
График 7. УББ-ын танигдсан байдал, ерөнхий

Улсын бүртгэлийн байгууллагын танигдсан байдлыг судалгаанд оролцогч нийт 346 иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагаар үнэлүүлэхэд 44% нь дунд зэрэг, 31% нь сайн, 13% нь бага зэрэг, 6% нь маш сайн мэднэ, 6% нь мэдэхгүй гэж хариулжээ. Нийт оролцогчийн 94 хувь нь тодорхой хэмжээгээр мэддэг, 81 хувь нь бага зэргээс дээш хэмжээнд мэддэг тул харьцангуй сайн танигдсан гэж дүгнэж байна. Анх удаа үйлчлүүлж байгаа, эсвэл өмнө үйлчлүүлж байсан боловч огт мэддэггүй хэсэг 6 хувь байна.

УБЕГ-ын танигдсан байдлыг судалгаанд оролцогч иргэд, байгууллагын хувьд ангилж дараах графикт харууллаа.



Иргэд



Хуулийн этгээд

График 8. Улсын бүртгэлийн байгууллагын танигдсан байдал, иргэд, хуулийн этгээд

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 44% нь дунд зэрэг, 28% нь сайн, 5% нь маш сайн, 15% нь бага зэрэг мэднэ, 8% нь огт мэдэхгүй гэж хариулжээ.

Судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгээдийн 46% нь дунд зэрэг, 37% нь сайн, 9% нь бага зэрэг, 7% нь маш сайн мэднэ, 1% нь мэдэхгүй гэж хариулжээ. Нийт хуулийн этгээдийн 90% нь дунд болон түүнээс дээш хэмжээнд, 99 хувь нь ямар нэг хэмжээнд мэддэг гэж хариулсан. Энэ нь ААНБ-үүд нь иргэдтэй харьцуулахад улсын бүртгэлийн байгууллагын талаар илүү мэдээлэлтэй гэж дүгнэж болохоор байна.

Нийт иргэн, байгууллагын хувьд “Мэдэхгүй” гэж хариулсан оролцогч 6% байгаа бөгөөд энэ нь байгууллага, үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийн хүртээмж, тархалтыг нэмэгдүүлэх, ялангуяа иргэдэд илүүтэй чиглүүлэх шаардлагатай байгааг харуулж байна.

2.1. Мэдээлэл авч буй эх сурвалж

Оролцогчид улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг телевиз, радиогоос 21.6%; нийгмийн сүлжээ (Facebook, Twitter)-ээс 19.5%; байгууллагын цахим хуудаснаас 17.1% (нийт 58.2%) нь авдаг гэж хариулжээ.

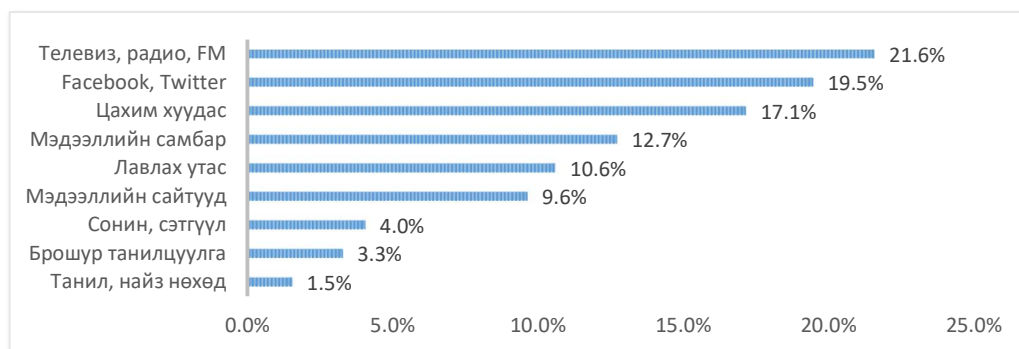


График 9. Мэдээлэл авч буй эх сурвалж, ерөнхий

Мэдээлэл авч буй эх сурвалжийг Улаанбаатар хот, орон нутгаар нь харьцуулж харвал:

Улаанбаатар хотын иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагын хувьд бүртгэлийн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээний байранд очих, хэвлэмэл маягт, материал ашиглахаас илүүтэйгээр зайнаас мэдээлэл авах боломжтой сүвгийг түлхүү ашиглах сонирхолтой

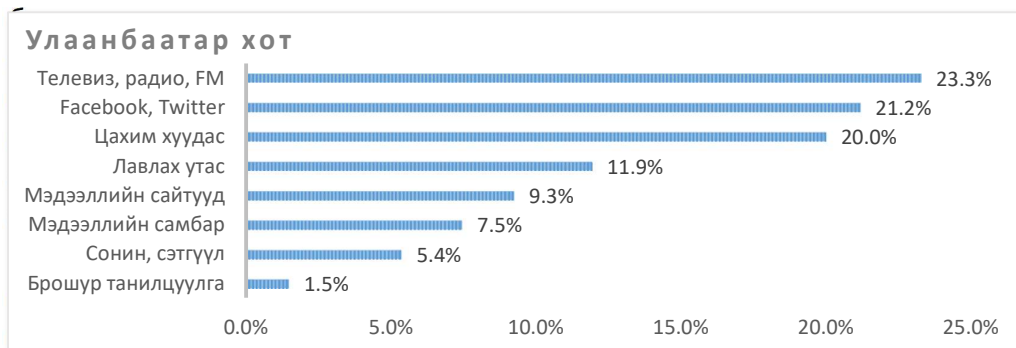


График 10. Мэдээлэл авч буй эх сурвалж, Улаанбаатар хот

T

елевиз радио 23.3%; нийгмийн сүлжээнээс (Facebook, Twitter) 21.2%; байгууллагын цахим хуудас 20%-аас мэдээлэл авдаг гэж хариулснаас (нийт 64.5%) харагдаж байна. Харин орон нутгийн иргэн, байгууллага нь бүртгэлийн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээний байранд очиж мэдээллийн самбараас мэдээлэл авах, бүртгэлийн ажилтнуудаас зөвлөгөө авах хандлага их буюу 22.3%; харин зайнаас буюу телевиз радиогоос 18.5%, нийгмийн сүлжээ (Facebook, Twitter)-ээс 16.3%, цахим хуудаснаас 12.0% (нийт 46.3%) нь мэдээлэл авч байгаа бөгөөд энэ нь Улаанбаатар хотын иргэн, байгууллагатай харьцуулахад бага байна. Энэ нь орон нутагт авто тээврээр зорчиход түгжрэл багатай, төрийн үйлчилгээний байгууллагуудын байршил харьцангуй ойр, бүртгэлийн хэлтсийн ачаалал харьцангуй бага байдагтай холбоотой гэж үзэж байна.

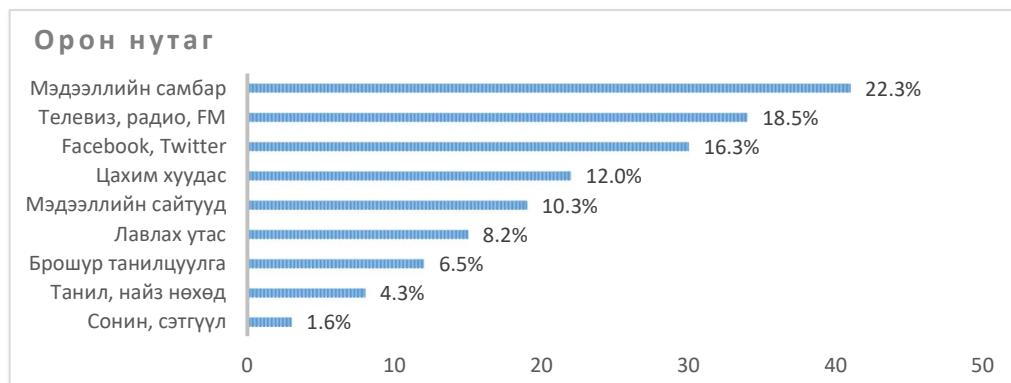


График 11. Мэдээлэл авч буй эх сурвалж, орон нутаг

Судалгаанд оролцсон иргэд улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг телевиз, радио, нийгмийн сүлжээ (Facebook, Twitter)-нээс авч байна. Мөн бүртгэлийн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээний мэдээллийн самбараас буюу биечлэн очиж авсан байна.

2.2. Иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээ

Нийт 146 иргэн давхардсан тоогоор 172 төрлийн үйлчилгээ авсаныг задалж харуулбал иргэний цахим үнэмлэх, төрсний гэрчилгээ, гадаад паспорт авах, гаргуулах үйлчилгээ 45.3%, лавлагаа тодорхойлолт авах үйлчилгээ 32.6%, улсын бүртгэлд өөрчлөлт оруулах үйлчилгээ 18.6%, үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралт бүртгүүлэх үйлчилгээ 3.5% -ийг хувийг тус тус эзэлж байна.

Иргэний улсын бүртгэл	Тоо	%
Үнэмлэх, гэрчилгээ, паспорт гаргуулах	78	45.3
Лавлагаа, тодорхойлолт	56	32.6
Өөрчлөлт	32	18.6
Үрчлэлт, гэрлэлт, нас баралт	6	3.5

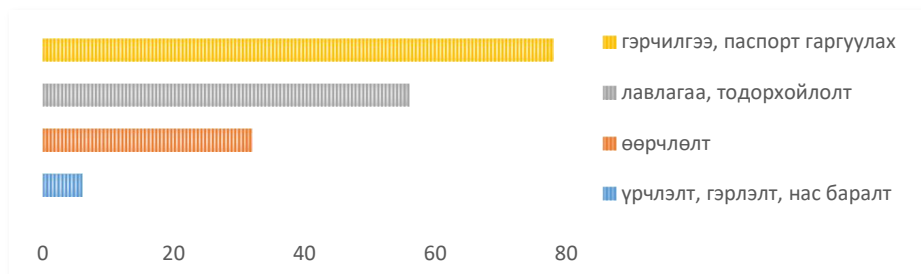


График 12. Иргэний улсын бүртгэл, үйлчилгээний төрөл

2.3. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ

Нийт 78 хуулийн этгээд давхардсан тоогоор 101 төрлийн үйлчилгээ авсан бөгөөд 37% нь улсын бүртгэлд өөрчлөлт оруулах, 29% нь улсын бүртгэлд шинээр бүртгүүлэх, 11% нь улсын бүртгэлээс хасалт хийлгэх, 9% нь тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах үйлчилгээ байна.

Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл	Тоо	%
Өөрчлөлт	37	37%
Шинэ бүртгэл	29	29%
Лавлагаа, тодорхойлолт	15	15%
Хасалт	11	11%
Тамга тэмдгийн хяналтын дугаар	9	9%

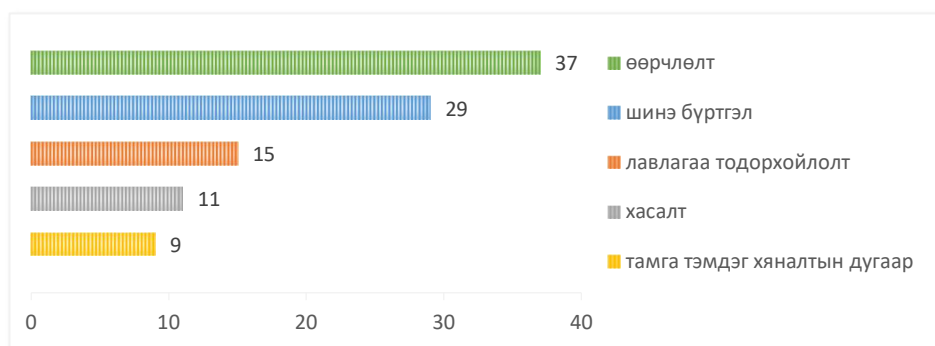


График 13. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл, үйлчилгээний төрөл

2.4. Эд хөрөнгийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ авсан иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагын авсан үйлчилгээний талаарх мэдээллийг дараах графикуудад харууллаа.

Нийт 101 иргэн давхардсан тоогоор 113 төрлийн үйлчилгээ авсан бөгөөд үүний 41.6% нь үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл, 22.1% нь газар өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл, 22.1% нь өмчлөгч өөрчлөх бүртгэл, тус бүр 3.5% нь үнэгүй хувьчилсан орон сууц, газрын бүртгэл; барьцааны гэрээ бүртгэх,

дуусгавар болгох бүртгэл; бусад бүртгэл, өөрчлөлт; хөдлөх хөрөнгийн бүртгэлийн үйлчилгээ байна.

Эд хөрөнгийн улсын бүртгэл (иргэн)	Тоо	%
Үл хөдлөх хөрөнгийн өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	47	41.6%
Газар өмчлөх, эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	25	22.1%
Өмчлөгч өөрчлөх	25	22.1%
Үнэгүй хувьчилсан орон сууц, газар	4	3.5%
Барьцааны гэрээ	4	3.5%
Бусад бүртгэл	4	3.5%
Хөдлөх хөрөнгө	4	3.5%

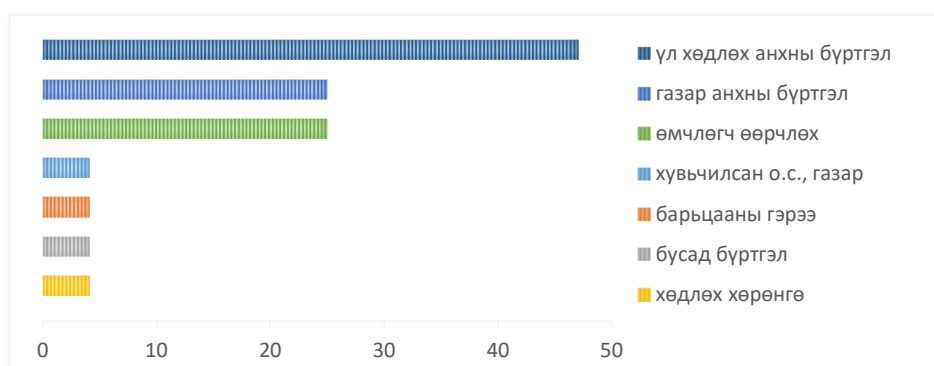


График 14. Эд хөрөнгийн улсын бүртгэл, үйлчилгээний төрөл (иргэн)

Нийт 21 аж ахуйн нэгж давхардсан тоогоор 28 төрлийн үйлчилгээ авсан бөгөөд үүний 25% нь үл хөдлөх хөрөнгө өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл; тус бүр 21% нь хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл, өмчлөгч өөрчлөх бүртгэл; 14% нь газар эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл; 11% нь барьцааны гэрээний бүртгэл; 7% нь бусад бүртгэлтэй холбоотой бүртгэл байна.

Эд хөрөнгийн улсын бүртгэл (байгууллага)	Тоо	%
Үл хөдлөх хөрөнгө өмчлөх эрхийн анхны бүртгэл	7	25%
Хөдлөх хөрөнгийн барьцааны мэдэгдэл	6	21%
Өмчлөгч өөрчлөх	6	21%
Газар эзэмших, ашиглах эрхийн анхны бүртгэл	4	14%
Барьцааны гэрээний бүртгэл	3	11%
Бусад бүртгэл (өөрчлөлт, урьдчилсан тэмдэглэл хийлгэх г.м.)	2	7%



График 15. Эд хөрөнгийн улсын бүртгэл, үйлчилгээний төрөл (байгууллага)

2.5. Үйлчилгээ авч буй цэг

2020 онд үйлчилгээ авсан оролцогчид давхардсан тоогоор нийт 453 байрлалаас бүртгэлийн үйлчилгээ авсан байна. Бүртгэлийн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон УБЕГ-ын төв байрны дэргэдэх үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлсэн иргэн, хуулийн этгээдийн тоо бусад үйлчилгээ хүргэх сувгаас илүү дүнтэй гарсан нь эдгээр цэгүүдээс судалгаа, ганцаарчилсан ярилцлагын 90 гаруй хувийг авсантай холбоотой. Хэдийгээр нийт оролцогчдын 10 хүрэхгүй хувиас цахимаар санал асуулга авсан боловч нийт оролцогчийн 22% нь ТҮЦ машинаар, 2% нь веб хуудсаар үйлчлүүлсэн нь сайшаалтай. Хэрэв асуулга судалгааг харьцангуй урт хугацаанд, цахимаар авсан санал асуулга болон бусад сувгаар авсан санал асуулгыг тэнцүү түвшинд хийсэн бол энэ үр дүн илүү гарах нь дамжиггүй.

Үйлчилгээ авч буй цэг	Тоо	%
Нэг цэгийн үйлчилгээний төв	163	47%
Улсын бүртгэлийн хэлтэс	156	45%
ТҮЦ машин	75	22%
УБЕГ-ын дэргэдэх үйлчилгээний танхим	52	15%
Веб хуудас	7	2%

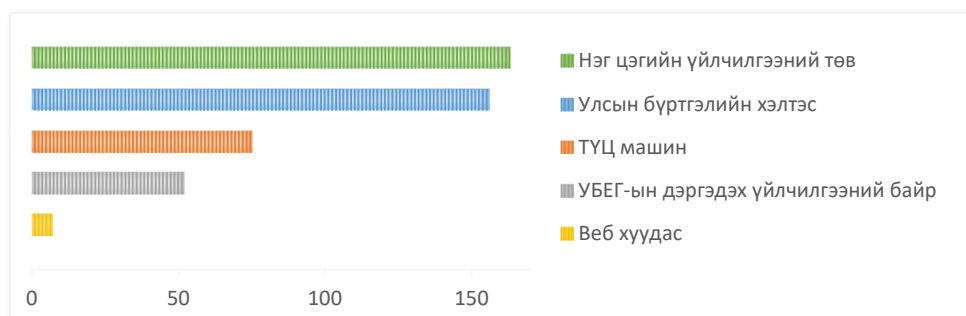


График 16. Үйлчилгээ авч буй цэг

2.6. Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ

Сэтгэлд нийцсэн, үр дүнтэй гэж үзсэн үйлчилгээг нэрлэх асуултад нийт 146 иргэнээс 140 нь хариулж, 6 нь хариулаагүй.

Иргэний улсын бүртгэл	Тоо	%
ТҮЦ машин	70	50.0%
Нэг цэгийн үйлчилгээ	63	45.0%
Гэрэгэ киоск	19	13.6%
Цахим лавлагаа, үйлчилгээ	19	13.6%
Хур, Дан систем	18	12.9%
Харьяалал харгалзахгүй үйлчилгээ	9	6.4%
ЭМ дундын мэдээллийн сан	5	3.6%
Нэг иргэн нэг бүртгэл	3	2.1%

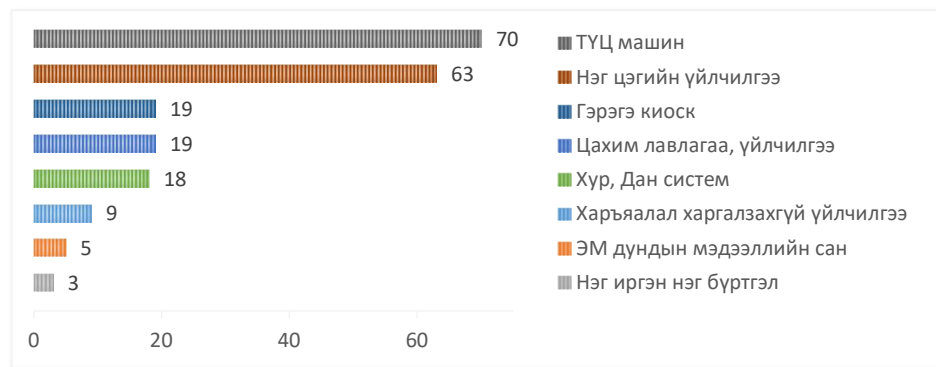


График 17. Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, иргэний улсын бүртгэл

Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээ авсан 78 байгууллага бүгд дээрх асуултад хариулсан байна.

Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл	Тоо	%
Нэг цэгийн үйлчилгээ	33	42%
ТҮЦ машин	32	41%
Цахим лавлагаа, үйлчилгээ	26	33%
Гэрэгэ киоск	23	29%
Хур, Дан систем	8	10%
Нэрийн онлайн хүсэлт	3	4%
Бүртгэх хугацааг богиносгосон	2	3%

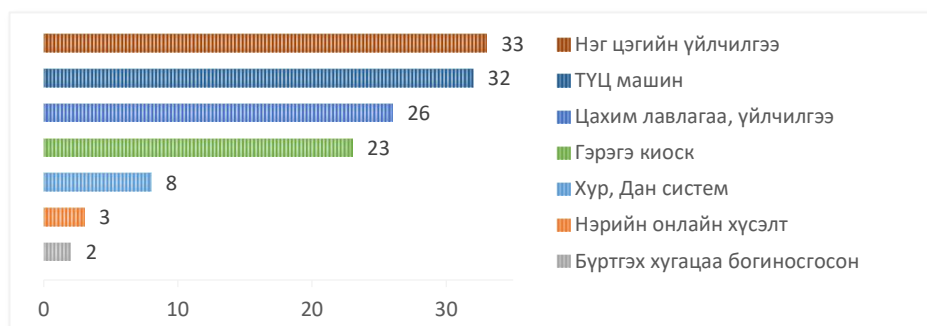


График 18. Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэл

Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлийн асуулгад оролцсон 101 иргэнээс 5 нь, 21 байгууллагаас 1 нь дээрх асуултыг хариулаагүй.

Эд хөрөнгийн улсын бүртгэл	Тоо	%
ТҮЦ машин	64	55.2%
Нэг цэгийн үйлчилгээ	55	47.4%
Гэрэгэ киоск	22	19.0%
Цахим лавлагаа, үйлчилгээ	15	12.9%
Хур, Дан систем	14	12.1%
Газрын дундын мэдээллийн сан	2	1.7%

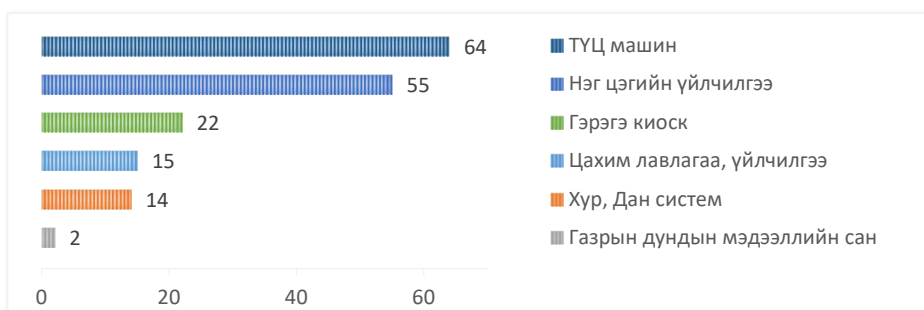


График 19. Сэтгэлд нийцсэн үйлчилгээ, эд хөрөнгийн улсын бүртгэл

Нийт оролцогчид ТҮЦ машин, нэг цэгийн үйлчилгээг сэтгэлд хүрсэн, үр дүнтэй үйлчилгээгээр нэрлэсэн байна.

3. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

3.1. Ерөнхий үнэлгээ

Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр болон ерөнхийд нь 5 үзүүлэлт (1- маш муу, 2- муу, 3- дунд зэрэг, 4 сайн, 5- маш сайн) –ээр үнэлүүлэхэд ерөнхий үнэлгээний дундаж **4.12** (82%) гарсан байна. Лавлагаа, тодорхойлолт авах үйлчилгээний дундаж үнэлгээ 4.32 байгаа нь хамгийн сайн, харин улсын бүртгэлээс хасалт хийх үйлчилгээ 3.95 оноотой байгаа нь хамгийн муу үзүүлэлт юм. Энэ нь

иргэн, ААНБ энэхүү үйлчилгээг авах нь бага байдгаас 49.1% нь үнэлж “мэдэхгүй” гэсэнтэй холбоотой байна.

Хүснэгт 1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ, Ерөнхий үнэлгээ

	Дундаж	Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу	Мэдэхгүй
Ерөнхий үнэлгээ	4.06	35.3%	33.5%	15.0%	4.9%	1.7%	9.5%
Шинэ бүртгэл	4.02	31.8%	19.4%	14.2%	6.1%	1.4%	27.2%
Өөрчлөлт	4.25	35.0%	17.6%	7.5%	3.8%	1.2%	35.0%
Хасалт	3.95	20.5%	14.2%	10.7%	4.0%	1.4%	49.1%
Лавлагаа, тодорхойлолт	4.32	45.4%	17.6%	10.4%	2.3%	1.7%	22.5%
	4.12						

Ерөнхий үнэлгээг үйл ажиллагааны чиглэлээр нь задалж үзвэл иргэний улсын бүртгэл болон эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйл ажиллагаа (иргэн) 4.1, эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэл (байгууллага) 4.2, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйл ажиллагаа 4.0 үнэлгээтэй гарсан байна.

3.2. Хүндрэл, бэрхшээл учирсан эсэх

Мөн үйлчилгээ авахад хүндрэл, бэрхшээл үүссэн эсэх асуултад нийт 346 оролцогчийн 59% нь буюу 205 иргэн, ААНБ ямар нэг хүндрэл, бэрхшээл үүсээгүй, харин 41% буюу 141 оролцогч хүндрэл бэрхшээл үүссэн гэж хариулжээ.

Энэхүү 141 оролцогчийн хариултыг үйл ажиллагааны чиглэлээр нь задалж харвал иргэний улсын бүртгэлийн санал асуулгад оролцсон иргэний 34.9%, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн санал асуулгад оролцсон ААНБ-ын 38.1%, эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн бүртгэлийн санал асуулгад оролцсон иргэний 41.6%, ААНБ-ын 51.3% нь ямар нэг хүндрэл бэрхшээл үүссэн гэж үзсэн байна.

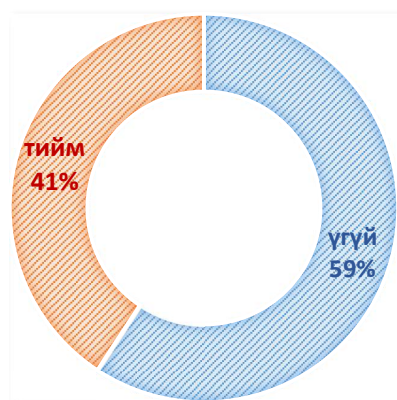


График 20. Хүндрэл, бэрхшээл учирсан эсэх

Үйлчилгээ авахад гарч буй хүндрэл, бэрхшээлийг ангилж үзвэл нийт үйлчлүүлэгчдийн 17.9% нь очер дараалал их байдаг, 12.1%, бүрдүүлэх баримт олон, 11,8% нь хариу хүлээж үддэг, 9.8% нь хураамж, төлөх процесс хүндрэлтэй, 9.5% нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, тус бүр 7.5% нь цагийн хуваарь, бөглөх

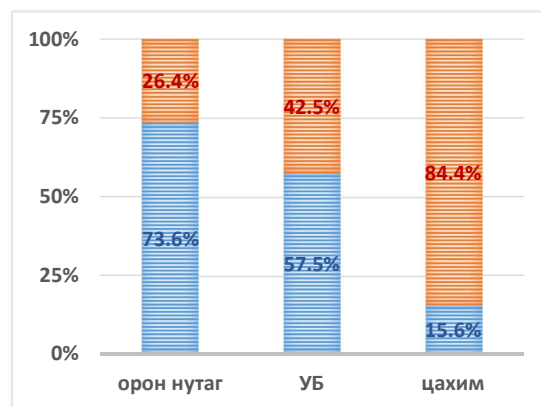


График 21. Хүндрэл, бэрхшээл учирсан эсэх, судалгаанд оролцсон байршлаар

маягтын мэдээлэл их, 4% нь төлбөр хураамж өндөр, 3.5% нь нотариатаар гэрчлүүлэх баримт олон байдгаас үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл үүсдэг гэж үзжээ.

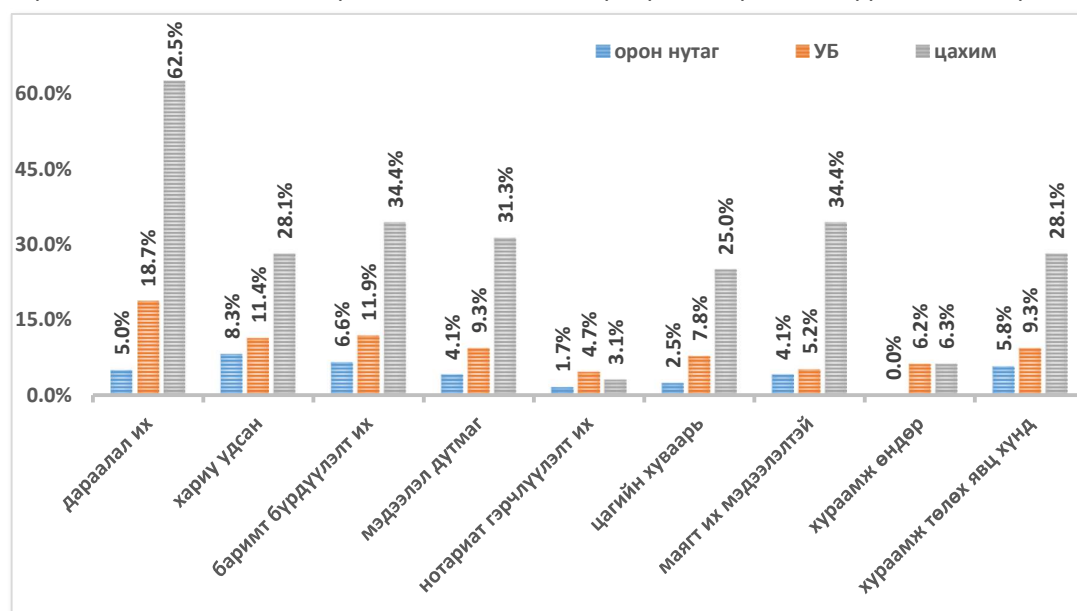


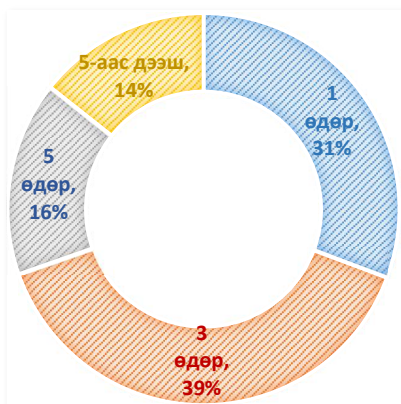
График 22. Хүндрэл, бэрхшээлийн ангилал

Бүртгэлийн чиглэлээр нь ангилж харах юм бол эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ авч буй иргэн, байгууллагын хувьд хүндрэл бэрхшээл үүссэн гэж үзсэн хувь нь иргэний болон хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээтэй харьцуулахад харьцангуй өндөр байна.

Хүснэгт 2. Хүндрэл, бэрхшээлийн ангилал, бүртгэлийн төрлөөр

	%	Дараалал	Хариу үдсэн	Бүрдүүлэх баримт олон	Мэдээлэл дутмаг	Нотариат гэрчлүүлэх баримт олон	Цагийн хуваарь	Бөглөх маягт хэт их мэдээлэлтэй	Хураамж өндөр	хураамж төлөх процесс хүндрэлтэй
Иргэний бүртгэл	34.9%	15.1%	9.6%	6.8%	5.5%	4.8%	4.8%	2.1%	2.7%	8.2%
ХЭ бүртгэл	38.1%	9.5%	9.5%	9.5%	14.3%	0.0%	9.5%	9.5%	0.0%	4.8%
ЭХЭБ (иргэн)	41.6%	20.8%	15.8%	9.9%	7.9%	1.0%	7.9%	6.9%	5.9%	13.9%
ЭХЭБ (аанб)	51.3%	21.8%	11.5%	25.6%	17.9%	5.1%	11.5%	17.9%	5.1%	9.0%
	40.8%	17.9%	11.8%	12.1%	9.5%	3.5%	7.5%	7.5%	4.0%	9.8%

3.3. Үйлчилгээ авч буй дундаж хугацаа



Үйлчилгээг дунджаар ямар хугацаанд авч буйг асуухад 329 оролцогч хариулсан бөгөөд 30.7% нь үйлчилгээг ажлын 1 өдөрт, 38.9% нь ажлын 3 өдөрт, 16.1% нь ажлын 4-5 өдөрт багтаан, 14.3% нь ажлын 5 өдрөөс дээш хугацаанд авдаг гэж хариулжээ.

Хугацаа	%
Ажлын 1 өдөр	30.7%
Ажлын 3 өдөр	38.9%
Ажлын 5 өдөр	16.1%
Ажлын 5 өдрөөс дээш	14.3%

График 23. Үйлчилгээ авсан хугацаа

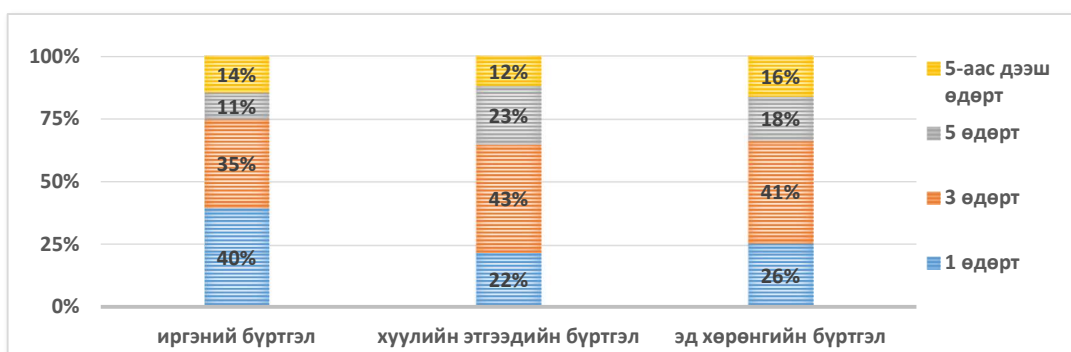
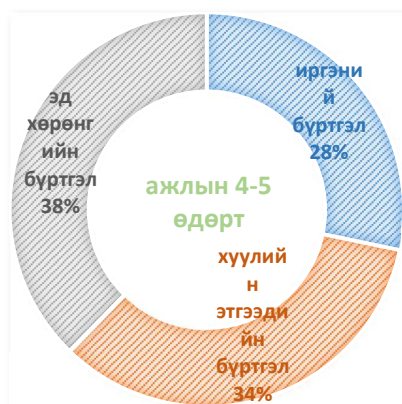


График 24. Үйлчилгээ авсан хугацаа, бүртгэлийн төрлөөр

Ажлын 4-5 өдөрт багтаан үйлчилгээ авсан 53 оролцогчийн 18 (34%) хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн үйлчилгээ, 20 (38%) нь эд хөрөнгийн бүртгэлийн үйлчилгээ, 15 (28%) нь иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээ тус тус авсан байна.

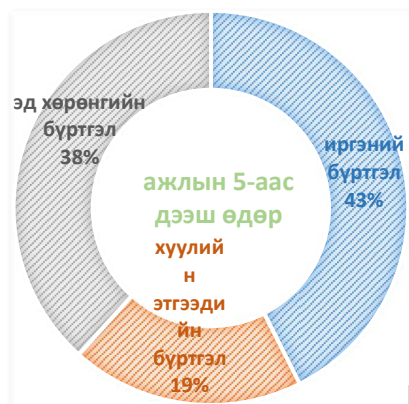


Ажлын 4-5 өдөрт багтаан авч байгаа үйлчилгээнд эд хөрөнгийн бүртгэл зонхилж байгаа бөгөөд тухайн үйлчилгээг авсан 20 оролцогчийн хувьд үл хөдлөх эд хөрөнгийн анхны бүртгүүлсэн 4, газрын өмчлөх, эзэмших эрх бүртгүүлсэн 3, өмчлөгч өөрчилсөн 5, барьцаа хөрөнгө бүртгүүлж, чөлөөлүүлсэн 3, лавлагаа авсан 2 гэж хариулжээ.

Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээ авсан 18 оролцогчийн хувьд шинээр бүртгүүлэх 3, эрх

шилжүүлэх 2, өөрчлөлт хийлгэх 2, нэр авах эцсийн өмчлөгч бүртгүүлэх 1, гэрчилгээний хугацаа сунгуулах 1, тамга тэмдгийн хуудас авах 1, архив хянуулах 1 үйлчилгээ тус тус авсан байна.

График 25. Үйлчилгээ авсан хугацаа, ажлын 4-5 өдөрт



Ажлын 5 өдрөөс дээш хугацаанд үйлчилгээ авсан 47 оролцогчийн 20 (43%) нь иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээ, 18 (38%) нь эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ, 9 (19%) нь хуулийн этгээдийн бүртгэлийн үйлчилгээ авсан байна.

Ажлын 5 өдрөөс дээш хугацаанд авч буй үйлчилгээнд иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээ зонхилж байгаа бөгөөд тухайн үйлчилгээг авсан 20 иргэний хувьд иргэний үнэмлэх авсан,

сунгуулсан 9, гадаад паспорт авсан 3, гэрлэлт бүртгүүлсэн 1, лавлагаа авсан 2, үргийн овог сольсон, төрсний гэрчилгээ өөрчлүүлсэн 3, шилжилт хөдөлгөөн хийлгэсэн 1 иргэн байна.

График 26. Үйлчилгээ авсан хугацаа, ажлын 5-аас дээш өдөр

нэр,

Мөн эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ авсан 18 оролцогчийн хувьд үл хөдлөх хөрөнгө өмчлөх анхны эрх бүртгүүлсэн 8, өмчлөгч өөрчилсөн 6, газар эзэмших эрх шинээр бүртгүүлсэн 1, газрын гэрчилгээ дахин гаргуулсан 1 иргэн байна.

3.4. Үйлчилгээ авахад бүрдүүлж буй маягт, баримт материалын тоо

Үйлчилгээ авахад хэдэн материал бүрдүүлдэг тухай асуултад нийт 346 оролцогчийн 277 нь хариулсныг дараах графикт харууллаа. 4 хүртэлх баримт бүрдүүлж өгсөн оролцогчид 65%-ийг эзэлж байгаа бол 5 хүртэлх баримтын хувьд энэ үзүүлэлт 83% болж байна.



График 27. Бүрдүүлсэн баримт материалын тоо

Үйлчилгээ авахын тулд бүрдүүлж буй баримтын дундаж тоо 4.

Бүрдүүлж буй баримтын дундаж тоог үйл ажиллагааны чиглэлээр нь харуулбал иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээ авахад 3.4; хуулийн этгээдийн бүртгэлийн

үйлчилгээ авахад 3.7; эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ (иргэн) авахад 4.4; эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ (байгууллага) авахад 4.8 баримт дунджаар бүрдүүлж байна. Эд хөрөнгийн бүртгэлийн үйлчилгээ авахад иргэний хувьд ч, байгууллагын хувьд ч иргэн, хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлтэй харьцуулахад бүрдүүлэх баримтын тоо дунджаар 0.7-1.4 баримтаар илүү байна.

3.5. Үйлчилгээ чанар, хүртээмж, ажилтнуудын харилцаа (үнэлгээ)

Үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ажилтнуудын ёс зүй, харилцаа, байгууллагын гадаад, дотоод орчин нөхцөлийг 4 бүлэг, 20 үзүүлэлтээр үнэлүүлэхэд дараах байдалтай байна. Дундаж үнэлгээ **4.05** (81%) үнэлгээтэй байгаа нь харьцангуй сайн үзүүлэлт юм.

Хүснэгт 3. Хэрэглэгчийн үнэлгээ

Бүлэг	Үзүүлэлт	Оноо	Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу	Мэдэхгүй
Үйлчилгээний чанар	Үйлчилгээ авахад шаардагдах хугацаанд өгөх үнэлгээ	4.08	45.4%	25.7%	16.2%	4.0%	4.6%	4.0%
	Зөвлөгөө өгөх чадвар	4.37	57.2%	22.5%	13.0%	2.0%	1.4%	3.8%
	Гомдол хүлээн авах тогтолцоо	3.68	25.7%	17.9%	12.7%	7.2%	6.9%	29.5%
	Эргэх холбоо, хариу мэдээлэл	3.70	22.5%	21.4%	13.0%	7.8%	4.9%	30.3%
	Дундаж	3.96						
Үйлчилгээний хүртээмж	Ачаалал, ажилтны хүртээмж	3.92	33.5%	32.1%	22.3%	5.8%	2.6%	3.8%
	Цагийн хуваарь	4.12	44.5%	29.8%	12.4%	8.1%	1.4%	3.8%
	Маягт, зааварчилгаа хүрэлцээ	4.43	55.8%	25.1%	4.3%	3.5%	1.7%	9.5%
	Ойлгомжтой хялбар эсэх	4.29	52.9%	26.6%	7.5%	4.3%	3.2%	5.5%
	Мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал	4.00	34.7%	28.0%	19.9%	3.5%	2.6%	11.3%
Дундаж	4.15							
Ажилтны харилцаа, ёс зүй	Үйлчилгээ түргэн шуурхай эсэх	4.32	56.3%	24.7%	11.0%	4.8%	1.5%	1.8%
	Эелдэг харилцаа	4.26	52.0%	26.6%	13.0%	3.8%	2.0%	2.6%
	Ижил, тэгш харилцах	4.39	56.9%	17.1%	9.5%	4.6%	1.2%	10.7%
	Ажлын хариуцлага	4.38	54.9%	22.8%	7.2%	3.2%	2.3%	9.5%
	Шударга байх, хууль дээдлэх	4.28	51.2%	17.6%	8.4%	4.3%	3.5%	15.0%
Дундаж	4.33							
Орчин, нөхцөл	Хаяг, харагдахуйц, ойлгомжтой эсэх	4.05	42.8%	30.9%	10.7%	6.6%	4.6%	4.3%
	Дотоод орчин цэвэр тухтай эсэх	4.21	45.5%	39.6%	6.3%	5.1%	2.7%	0.9%
	Танхим, ширээ сандлын хүрэлцээ	3.88	34.4%	35.3%	13.9%	9.0%	4.6%	2.9%
	Гадаад орчин цэвэр тухтай эсэх	3.78	34.1%	29.8%	17.1%	8.4%	7.2%	3.5%
	Зогсоолын хүрэлцээ	3.32	19.9%	23.7%	22.8%	14.5%	10.1%	9.0%

ХБ иргэдэд ээлтэй эсэх	3.38	23.7%	18.2%	18.8%	10.4%	11.8%	17.1%
Дундаж	3.77						

Анхаарах шаардлагатай үзүүлэлтийн талаар Чанарын судалгаа, Дүгнэлт хэсэгт оруулсан тул энэ хэсэгт үнэлгээ бүрийн талаар оруулаагүй.

Санал, гомдол гаргах тогтолцоо болон эргэх холбоо үзүүлэлтийн үнэлгээний дундаж 3.69 байгааг цаашид анхаарч, сайжруулах шаардлагатай. Судалгаанд оролцогчдын 29.5% нь гомдол хүлээн авах, 30.3% нь эргэх холбоо, хариу мэдээлэл өгөх тогтолцоо нь ямар байдгийг “мэдэхгүй” гэж хариулсан байна. Судалгааны явцад асуудлаа шийдвэрлүүлэх гэж бүртгэлийн хэлтэс, 100 айл зэрэг газраар олон удаа явсан ч гомдлоо албан ёоор гаргаж байгаагүй гэх иргэд цөөнгүй байсан.

УБЕГ нь иргэд, байгууллагын өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг бүртгэлийн лавлах утас <https://zasag.mn> хуудасны 11-11 мэдээллийн төв, бүртгэлийн нэгдсэн лавлах 1800-1890 лавлах утсаар, FB хуудас, утсаар болон биечлэн хүлээн авч ажиллаж байна. Мөн өргөдөл, гомдолд улирал бүр дүн шинжилгээ хийж, “Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдалд дүн шинжилгээ хийсэн ажлын тайлан”- г цахим хуудаст байршуулж нийтэд ил тод мэдээлдэг. 2020.11.12-ны байдлаар 1, 2-р улирлын тайлан цахим хуудсанд тавигдсан, 3-р улирлын тайланг оруулаагүй байна. Энэхүү тайланд өргөдөл, гомдлыг өссөн дүнгээр нь газар нэгж болон үйл ажиллагааны чиглэлээр нь ангилж, өсөлт бууралтыг нь тооцож харуулдаг. Тайлангийн агуулгаас харахад гомдол, саналыг бүртгэлийн 3 ерөнхий чиглэлээр харуулдаг. Үүнийг бүртгэлийн чиглэл дотроо үйлчилгээ бүрээр нарийвчилсан задаргаа хийх, өмнөх улирлаас гадна өмнөх оны мөн үетэй нь харьцуулж, дүн шинжилгээ хийхээр өөрчилж, хэрэгжүүлэх арга хэмжээгээ тодорхойлж, төлөвлөгөө гаргах зэргээр дотоод үйл ажиллагаандаа ашиглавал илүү үр дүнд хүрэх боломжтой байж болох юм.

4. ЧАНАРЫН СУДАЛГАА

Ганцаарчилсан ярилцлагыг 58 хүнтэй хийсэн, мөн улсын бүртгэлийн байгууллагын бүртгэлийн үйлчилгээтэй холбоотой ямар асуудлыг шийдвэрлүүлэх хүсэлтэй байгаа талаарх нээлттэй асуултад 153 (нийт оролцогчийн 44.2%) оролцогч хариулт өгч, нийт 315 санал хүсэлт гаргасан байна. Эдгээр 315 хариултыг ангилж харвал нийтлэг санал, хүсэлт 286, тодорхой санал, хүсэлтийг иргэний бүртгэлийн чиглэлээр 18, хуулийн этгээдийн бүртгэлийн чиглэлээр 5, эд хөрөнгийн бүртгэлийн чиглэлээр 6 санал хүсэлт гаргажээ.

4.1. Нийтлэг санал, хүсэлт

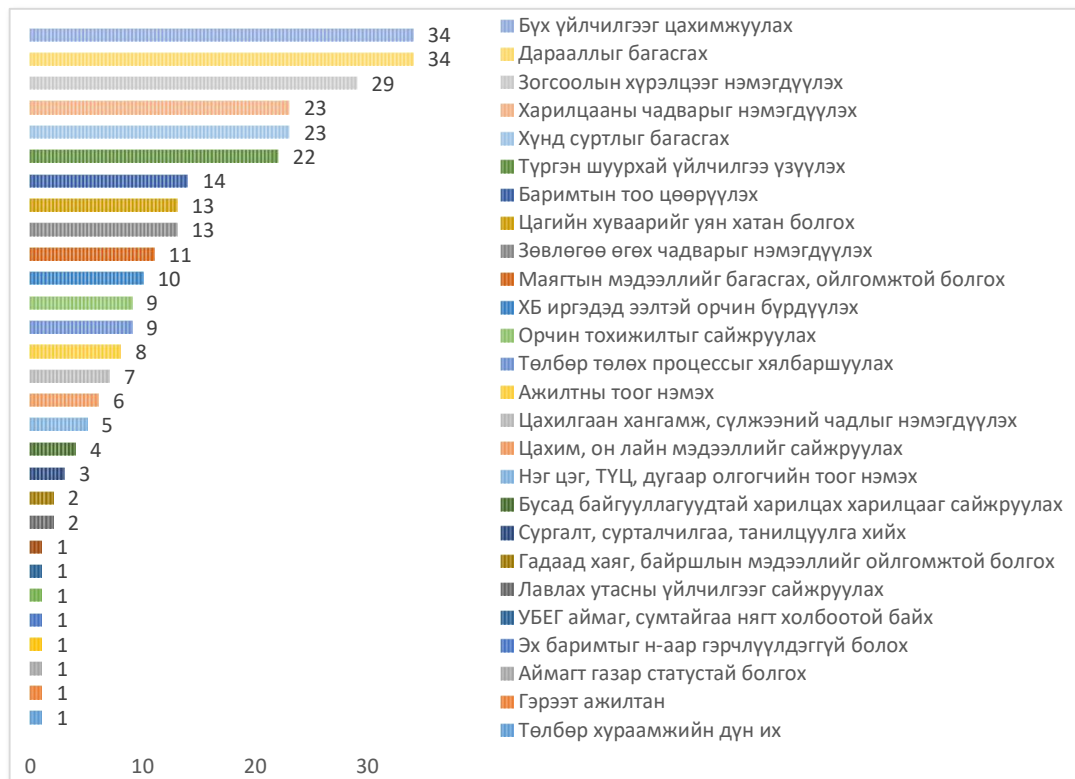


График 28. Санал, хүсэлт (төрөлжүүлсэн)

Нийт санал хүсэлтийн 33.8%-ийг бүх үйлчилгээг цахимжуулах, дарааллыг багасгах, автомашины зогсоолын хүрэлцээг нэмэгдүүлэх хүсэлт эзэлж байгаагаас үйлчлүүлэгчид улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг цахимаар, зайнаас авах; биечлэн ирж байгаа тохиолдолд очер дараалалгүй үйлчлүүлэх, зогсоол хайж цаг алдахгүй байхыг хүсдэг нь харагдаж байна. Дээр (Ерөнхий үнэлгээ хэсэг) дурдсанчлан үйлчилгээ авахад хүндрэл, бэрхшээл гарсан гэж үзсэн үйлчлүүлэгчдийн 17.9% нь очер дараалал их байдаг, мөн автозогсоолын хүрэлцээг 3.32 (хамгийн бага) гэж дунджаас доогуур үнэлсэн. Бусад байгууллагын нэгэн адил зогсоолын хүрэлцээ хангалтгүй, энэ нь үнэлгээнд сөргөөр нөлөөлөх хүчин зүйл болж байна.

Нийт санал хүсэлтийн 28.2%-ийг ажилтнуудын харилцаа болон зөвлөгөө өгөх чадварыг сайжруулах, хүнд суртлыг багасгах, түргэн шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх санал, хүсэлт эзэлж байгаа нь хүний нөөцийн чадвартай холбоотой харагдаж байна. Хэдийгээр үйлчилгээг түргэн шуурхай үзүүлэх хандлага, эелдэг харилцаа 4.32, зөвлөгөө өгөх чадвар 4.37 гэсэн сайн үнэлгээтэй байгаа ч эдгээрийг сайжруулах шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 47: Нэг цонхны үйлчилгээний ажилтнууд маш их ачаалалтай байдгаас харилцаан дээрээ асуудал гаргадаг байх. Гэхдээ энэ нь тухайн хүмүүсийн ажил юм. Бүгд биш ч гэсэн хэд хэдэн удаа тийм хүмүүстэй таарч байсан. Цэхэлзээд уурлаад үл ойшоосон байдалтай харилцдаг. За тэгээд тааруу хувцастай хүнтэй бол бүр ярих юм байхгүй, эвгүй харьцаж байгааг харсан.

Ажилтнуудынхаа чадвар, хандлагыг хэрхэн үнэлдгийг нь мэдэхгүй юм. Үнэхээр чадвартай, сэтгэлтэй ажилтнууд ч байна, залхуу хойрго, чадваргүй сэтгэлгүй нь ч байна. Сайн ажилтнаа урамшуулах, ажлын гүйцэтгэлийг үнэлэх систем нь ямар байдаг юм бол гэж бодогдож байлаа.

Ажилтнууддаа харилцааны сургалтад хамруулах, хамруулаад болохгүй бол цаана нь ажилгүй мэргэжилтнүүд зөвлөө байна

Ганцаарчилсан ярилцлага № 54: Гараашийн гэрчилгээгээ үрэгдүүлээд дахин гэрчилгээ гаргуулахад өдөр тутмын сонинд зар өгдөг. Үүнийг интернэт дэхь сайтуудад өгсөн зарыг тооцдог болгох замаар шийдэж, чирэгдлийг багасгах боломжтой.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 19: Байрны гэрчилгээгээ алга болгосон. Гэрээсээ өөрөө хаясан гэдгээ маш сайн мэдэж байгаа. Зарлуул гэсэн, зарлуулах гэхээр гэрчилгээний дугаар нэхдэг, асуухаар хэлж өгөхгүй байна, уг нь программд нь байгаа шүү дээ. Уг нь үйлчилгээ сайжруулах гэж л санал авч байгаа байх. Би бол энэ бүхэн засагдахгүй гэдэгт итгэлтэй байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 55: Барьцаа хөрөнгө нэмэлтээр, давхар барьцаалах, хэсэгчлэн болон бүрэн чөлөөлөхөд зээлийн үндсэн гэрээг зааж өгсөн байхад нэмэлт гэрээний дугаар тусгахыг шаарддаг, мөн барьцаатай холбоотой өөрчлөлт оруулахад зээлийн гэрээний хугацаа дууссан байна гэж буцаадаг. Эдгээр тохиолдлууд дээр банкны байгууллагатай зөвшилцөж тогтсон нэг стандарттай болгох хэрэгтэй байна.

Маягт, мэдүүлгийг цахим хаягт байршуулснаар үйлчлүүлэгч өөрөө татаад бөглөөд очих боломжтой болгох.

Ажиглалт, ярилцлагын үеэр үйлчилгээ авахын тулд хэд хэдэн удаа ирж очих шаардлага гардаг, бөглөх, бүрдүүлэх маягтыг нэгмөсөн хэлж өгдөггүй гэсэн гомдол, санал гаргах нь ажиглагдсан.

Нийт санал хүсэлтийн 11.8%-ийг бөглөх, бүрдүүлэх баримтын тоог цөөрүүлэх, бөглөх мэдээллийг багасгах, төлбөр төлөх процесс хүндрэлтэй гэж үзжээ. Дээр бичсэнчлэн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл үүссэн гэж үзсэн үйлчлүүлэгчдийн 9.8% нь хураамж, төлөх процесс хүндрэлтэй, 7.5% нь бөглөх маягтын мэдээлэл их гэж

хариулснаас харахад эдгээр нь үйлчлүүлэгчид хүндрэл учруулдаг гол асуудлуудын нэг болохын зэрэгцээ эргээд очер дараалал ихэсгэх, ажилтан, үйлчлүүлэгчдийн харилцаанд үл ойлголцол үүсгэх хүчин зүйл болж байна.

Мөн эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ авсан үйлчлүүлэгчдийн хувьд бүрдүүлэх баримтын тоо, бөглөх мэдээлэл их, ойлгомжгүй байна гэсэн нь бусад бүртгэлийн чиглэлийн үйлчилгээ авсан үйлчлүүлэгчидтэй харьцуулахад их байгаад илүүтэй анхаарах шаардлагатай харагдаж байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 18: Зөвлөгөө өгөх чадвар муу. Энийг хараад бөглө гэсэн ганц зөвлөгөө өгдөг. Би гэхэд барьцаа хөрөнгөө давхар барьцаалахаар банкнаас бичигтэй ирсэн. Газар, байшин нэг хаягтай байхад 2 мэдүүлэг бөглүүлж, 2 төлбөр авсан, өөрсдөд нь байгаа гэрчилгээний хуулбарыг олж ир гэсэн. Мэдүүлгээ хүн гуйж бөглүүлсэн.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 37: Төлбөр төлөх процесс хүндрэлтэй, дахин дахин очерлох шаардлага гардаг. Ойрхон банктай байх, эсвэл карт, интернэт банк, мобайл, Q рау зэргээр төлчихдөг бол амар байна. Ажилтнууддаа пос машин тавиад өгчихвөл зүгээр байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 38: Маш олон баримт бүрдүүлж, нотиаратаар гэрчлүүлсэн, үүнийг цөөрүүлэх боломж байгаа л байх. Судалж нэвтрүүлэх хэрэгтэй.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 56: Банк барьцаа чөлөөлөх тухай албан бичиг хийж явуулаад байхад л мэдүүлэг бөглүүлэх юм. Уг нь анх өмчлөх эрх бүртгүүлэх, барьцаанд тавихдаа энэ мэдүүлгийг бөглөсөн санагдаад байх юм. Дахин дахин, ялангуяа эд хөрөнгийн тодорхойлолт гэсэн хэсгийг бөглүүлэх хэрэг байна үү? Өмнө нь яаж бөглөснөө санахгүй байхад миний тааж бичсэнээр програмдаа оруулдаг бол харамсалтай, өмнөх мэдээлэлтэйгээ тулгадаг бол зөрүүтэй байна гэмээр юм. Улсын бүртгэлийн дугаар, гэрчилгээний дугаар, хаяг 3-ыг л бичүүлж авдаг байхад болохоор харагддаг.

Нийт санал, хүсэлтийн 4.5%-ийг цагийн хуваарьтай холбоотой санал хүсэлт эзэлж байна. Мөн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл үүссэн гэж үзсэн оролцогчдын 7.5% нь цагийн хуваарьтай холбоотойгоор хүндрэл учирсан гэжээ. Хэдийгээр хувийн жин бага байгаа ч судалгаанд оролцогчдын санал, судалгааны явцад ажиглагдсан зүйлсээс харахад зарим бүртгэлийн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээ дээр цагийн хуваарь уян хатан, ил байгаагүй тул үүнд илүүтэй анхаарах шаардлагатай. Тухайлбал судалгаа хийгдсэн орон нутгийн 2 бүртгэлийн хэлтэс цагийн хуваариа ил тавиагүй, нэг нь 2 цагийн цайны цагтай, нөгөө нь нэг өдөр дотоод ажилтай гэж 15:30 хүртэл ажилладаг. Дүнжингарав нэг цэгийн үйлчилгээний цэг 15:30 гэхэд дугаар тарааж дууссан тул үйлчлэхгүй, маргаашийн дугаарыг маргааш өглөө 9 цагт тараана гэснээс болж үйлчлүүлэгчид бүхимдалтай байв.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 26: Дотоод ажилтай гээд нэг өдөр байдаг. Энэ нь төрийн үйлчилгээнд байж болохгүй зүйл. Цагийн хуваарь тавьсан юм харагдсангүй.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 52: Цайны цагаараа ажлаа амжуулах гэсэн хүмүүс маш олон байдаг. Гэвч яг энэ цагаар бүртгэлийн ажилтнууд цайндаа орсон байсан. Мэдээж энэ үеэр очер бүр ихэссэн. Арай гэж очерлоод очсон, энэ мөнгийг тушаа гэсэн, дахиад л очерлосон. Ихэнх байгууллага, зарим төрийн байгууллага, тухайлбал нийгмийн даатгалын байгууллага цайны цаггүй болсон байна. Ажлаа зохицуулаад ээлжлээд цайндаа ороход болохгүй гэх зүйлгүй. Дотоод зохион байгуулалтын л асуудал.

Нийт санал, хүсэлтийн 3.8%-ийг хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчлэх орчинг сайжруулах талаар гаргасан санал эзэлж байна. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх үзүүлэлт 3.38 үнэлгээтэй байна. Тухайн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээний байр нь өөрийнх, эсвэл түрээсийн байр эсэхээс шалтгаан хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд бусдын тусламжгүйгээр орж, гарах гарц, хаалгыг харилцан адилгүй түвшинд бий болгосон байна. Судалгаа, ажиглалтын явцад хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд үйлчлүүлсэн тохиолдол гараагүй бөгөөд энэхүү саналыг бусад иргэд гаргаж байсан. Нийгмийн чиг хандлага, мөн төрийн үйлчилгээг бүх иргэдэд ижил тэгш хүргэх шаардлагын үүднээс энэ нь цаашид ч хөндөгдсөөр байх, байгууллагын зүгээс байнга анхаарал хандуулах шаардлагатай асуудлын нэг юм.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 9: Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц, гарцны асуудлыг шийдэж, тусад нь үйлчилгээ үзүүлэх цонх, хэсэгтэй болгох.

Үйлчлүүлэгчид тухайн байгууллагын гадна хаяг, үйлчилгээ үзүүлэх байршил хэсэг нь ойлгомжтой байх, тав тухтай, цэвэр орчинд ямар нэг хүндрэл бэрхшээлгүйгээр үйлчлүүлэхийг хүсдэг. Гадна хаяг, доторх тэмдэглэгээ мэдээлэл харагдахуйц, ойлгомжтой байх, орчин цэвэр тухтай байх дээр дундаж үнэлгээ (4.1-4.2) байгаа нь сайн үзүүлэлт хэдий ч нийт санал, хүсэлтийн 3.8%-ийг орчин тохижилтыг сайжруулах, гадаад хаяг, байршлын мэдээллийг ойлгомжтой болгох санал, хүсэлт эзэлж байна. Ажиглалт, судалгааны явцад орон нутгийн бүртгэлийн хэлтсийн хувьд хаяг, байршил тодорхой бус, хүнээс асууж сураглаж ирсэн гэх асуудал илүүтэй хөндөгдсөн байна. Энэ нь хүн амын суурьшил бага, сум орон нутгаас ирж үйлчлүүлэх иргэд цөөнгүй байсантай холбоотой харагдаж байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 23: Гаднаа хаяг байхгүй, дотроо бүртгэлийн чиглэлээр нь ялгасан тэмдэглэгээ байхгүй. Асууж сураглаж байж л хуулийн этгээдэд үйлчлэх хэсэг дээр очиж үйлчлүүлээ.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 56: Хуулийн этгээдийн үйл ажиллагааны чиглэл өөрчлөх зөвлөгөө авах гээд 100 айл дээр очсон. Орчин тав тух сайтай, зөвлөгөө сайн өгсөн хэдий ч үүд хавиар нь компани нээх бичиг баримт бүрдүүлж өгнө, тамга тэмдэг хийнэ гэсэн хүмүүс шалгаагаад төвөгтэй, таагүй санагдсан.

Үйлчилгээний танхимын тав тухтай байдал дээр зай талбай бага, давчуу бүгчим байдаг гэсэн асуудал Улаанбаатар хот, орон нутгийн хувьд нийтлэг байна.

Үйлчилгээний хурдыг нэмэгдүүлэх, очер дарааллыг бууруулахад бүртгэлийн байгууллагын ажилтан, нэг цэгийн үйлчилгээ, ТҮЦ машин, дугаар олгогчийн тоог нэмэх нь чухал гэсэн санал нийт санал, хүсэлтийн 4.2%-ийг эзэлж байна. Мөн үйлчилгээ авахын өмнө зөвлөгөө өгдөг ажилтантай бол дахин дахин очерлох шаардлагагүй болно гэсэн санал өгчээ. Үйлчилгээ авахаас өмнө зөвлөгөө өгдөг ажилтан (тухайн ажилтан нь канон машинтай, шаардлагатай баримтыг нь хувилж өгдөг)-тай бүртгэлийн хэлтэс дээр үйлчлүүлж буй хүмүүс уурлаж бүхимдах нь бага байгаа нь судалгаа, ажиглалтын явцад ажиглагдсан.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 26: Энд 2 ТҮЦ машин ажилладаг, уг нь их л амар байдаг юм. Даанч үе үе ажиллахгүй болчихдог. Тоог нь нэмээд, ажиллагааг нь хэвийн болгомоор байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 55: Үйлчилгээ авахын өмнө зөвлөгөө өгдөг ажилтантай болгох хэрэгтэй.

Цахим, онлайн мэдээлэл, лавлах утасны үйлчилгээг сайжруулах санал, хүсэлт 2.4%-ийг эзэлж байна. Энэ нь харьцангуй бага хувьтай байгаа хэдий ч анхаарууштай асуудлын нэг юм.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 49: Вебсайтын мэдээлэл ойлгомжгүй байснаас баримтаа дутуу бүрдүүлж, төлбөрийг буруу дүнгээр төлсөн. Мөн лавлах утас ачаалалтай байдаг, мэдээлэл тодруулахад мэддэггүй, өөр хүний утас өгдөг, тэр дугаарууд нь авдаггүй.

Вебсайтын мэдээллийг маш ойлгомжтой бичиж найруулах, зураглал процесстэй гаргах, мэдээллийг тухай бүр шинэчилж байх, лавлах утас дээр ажиллаж байгаа ажилтнуудыг сургалтад сургах, ярианы бичлэгийг хийж, хяналт тавьж байх шаардлагатай.

Эргэх холбоогоо сайжруулах, авсан үйлчилгээ ямар процесс дээр явж байгааг онлайн харах боломжтой болгох.

Цахилгаан, сүлжээ тасрах, сервер унах, ТҮЦ машин ажиллахгүй байх нь очер дарааллыг нэмэгдүүлэхэд нөлөөлдөг гэж 2.4% нь үзжээ. Мөн төрийн болон бусад байгууллагатай харилцах харилцаагаа сайжруулах шаардлагатай гэсэн санал 1.4%-ийг эзэлж байна. Тухайлбал, ТҮЦ машины лавлагааг бусад байгууллагууд хүлээн зөвшөөрдөггүй, үүнийг дээд удирдлагын түвшинд хэлэлцэж албан ёсны тохиролцоонд хүрэх, ТҮЦ машин ажиллахгүй байх, бүртгэлийн өөрчлөлт хийгдсэний дараа ТҮЦ машинаас лавлагаа авахад мэдээлэл шинэчлэгдээгүй байдаг тул Харилцаа холбооны зохицуулах хороотой хамтын ажиллагаагаа сайжруулах зэрэг асуудлыг шийдвэрлэх шаардлагатай харагдаж байна. ТҮЦ машины мэдээллийн шинэчлэлт хурдан хийгдэхгүй байгаа нь байгууллагууд, ялангуяа банкууд цахим лавлагааг хүлээн зөвшөөрөхгүй байх үндэслэл болж байж болзошгүй юм.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 22: Яаралтай үйлчилгээ авах 10.000 төгрөг төлсөн боловч сүлжээ гацсан гээд 7 хоног хүлээлээ. ТҮЦ машин нь байнга эвдэрч байдаг. Байнгын ажиллагаатай болгох шаардлагатай. Яаралтай үйлчилгээг 7 хоногт үзүүлж чадахгүй байна гэдэг юу гэсэн үг вэ?

Төв байгууллагатайгаа ярьж, сүлжээ, програм хангамжийн асуудлаа анхаарч, сайжруулмаар юм.

Үйлчилгээ, ялангуяа цахим үйлчилгээний сурталчилгааг сайжруулах, сургалт хийх тухай санал нийт саналын 1%-ийг эзэлж байна. Энэ нь судалгааны явцад ч ажиглагдсан, тухайлбал харьяалал харгалзахгүй үйлчилгээ, нэг иргэн-нэг бүртгэл хөтөлбөр, эрүүл мэндийн дундын мэдээллийн сан, газрын дундын мэдээллийн сан, e-barimt, e-mongolia зэргийн талаар мэдэж байсан иргэд харьцангуй цөөн байсан.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 57: Шинээр нэвтрүүлж байгаа, ялангуяа цахим үйл ажиллагаа, үйлчилгээг сайн сурталчилж, хэрэглэх арга ажиллагааг нь сайн зааж сургах хэрэгтэй. E barimt, e Mongolia гээд цахим үйлчилгээ гарсан гэсэн, хүмүүс тэр бүр мэдэхгүй байна. Олон хүнтэй байгууллага, зах, худалдааны төвүүдээр сургалт хийгээд яваад байхад нэлээн үр дүнд хүрнэ дээ.

4.2. Иргэний бүртгэл

Иргэний бүртгэлийн чиглэлээр нийт 18 санал, хүсэлт гаргажээ.

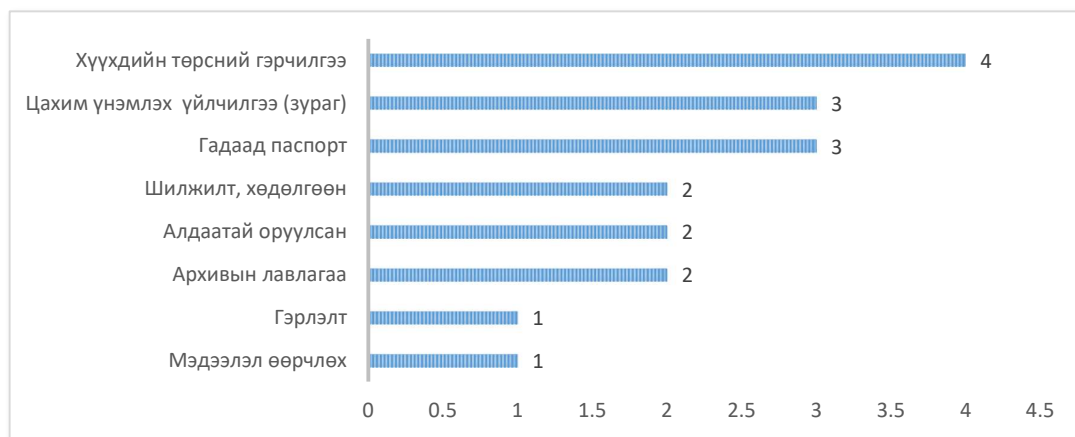


График 29. Иргэний улсын бүртгэлтэй холбоотой санал, хүсэлт

Хүүхдийн гэрчилгээтэй холбоотой санал, хүсэлт 22.2%-ийг эзэлж байгаа бөгөөд үүнээс 3 нь алдаатай гарсан, 1 нь хуулбар гэсэн тэмдэглэгээ дарагдсан байдгаас заавал лавлагаа авах хэрэг гардаг.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 40: Хүүхдийн гэрчилгээ дээр "хуулбар" гэсэн тэмдэглэгээтэй тул лавлагаа авчир гэдэг. Үүнийг нийгмийн даатгалын байгууллагатайгаа учраа олж иргэдийг чирэгдүүлмээргүй байна.

Гадаад паспорт, иргэний үнэмлэхтэй холбоотой санал, хүсэлт 33.7%-ийг эзэлж байна. Гадаад паспорт удаан гардаг (ирдэг), зураг авахуулаад очихоор дахиж ойрхон байгаа зурагчин дээр зураг авахуулах шаардлага тавьдаг, иргэний үнэмлэхийн хувьд алдаатай гарсан, иргэний үнэмлэхний зураг авах нь нэг стандарттай болоогүй гэжээ.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 53: Гадаад паспорт авахад олон субъект оролцдог тул олон хоногийн дараа гардаг. Гарсан эсэх талаар эргэж мэдэгддэггүй. Энэ үйлчилгээг гадаад паспорт олгох ажиллагаа хаана явж байгааг on line track хийх боломжтой болгох, паспортыг шуудангийн хаягаар илгээдэг болгох замаар сайжруулах боломжтой.

Шилжилт, хөдөлгөөнтэй холбоотой санал, хүсэлт 11.1%-ийг эзэлж байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 35: Ноднин энд шилжиж ирсэн. Сонгуулийн жилтэй холбоотойгоор түр оршин суугчаар бүртгэхгүй байгаагаас болж бүх юмнаас хасагдаж байна. Эрүүл мэндийн үйлчилгээ, халамжид хамрагдаж хөнгөлөлттэй эмээ авч, вакцинаа хийлгэж чадаагүй, ахмадын хороонд ч бүртгүүлж чадаагүй. Би 80 гарсан хүн. Бүтэн жилийн турш шилжилт хийж өгөөгүй. Би Монгол улсын иргэн

Мэдээлэл алдаатай оруулсан талаар санал, хүсэлт 11.1% эзэлж байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 31: Төрсний гэрчилгээ, иргэний үнэмлэх, гадаад паспорт гээд бүх баримт дээр Дарь... гэсэн овог байгаа. Гадаад паспорт шинээр авах гэхээр програмд овог чинь Дархи... гэж байна гэх юм. 2019 онд мэдээллээ шинэчилсэн гэсэн, тэгэхэд л буруу оруулсан юм шиг байгаа юм. Төв архиваас лавлагаа авчир гэсэн, 100 айл дээр очсон, бүртгэлийн хэлтэс дээрээ оч гэсэн. Өөрсдийн буруутай ажиллагаанаас ингэж иргэдийг чирэгдүүлж болохгүй.

Бусад нь овог солиулахад шүүхэд 2 гэрчтэй орох, мөнгө төлөх гээд хэцүү байна, үүнийг хялбаршуулах; гэрлэлт бүртгэхэд 4 төрлийн шинжилгээ өг гэж шаардсан санал, хүсэлт тус бүр нэг байгаа нь 11.2%-ийг эзэлж байна.

4.3. Хуулийн этгээдийн бүртгэл

Хуулийн этгээдийн бүртгэлийн чиглэлээр нийт 5 санал, хүсэлт гаргажээ.

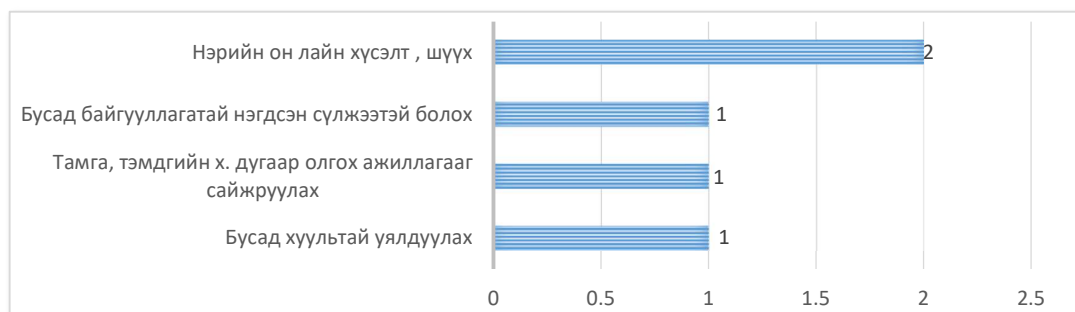


График 30. Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлтэй холбоотой санал, хүсэлт

Санал хүсэлтийн 40% нь хуулийн этгээдийн нэрийг он лайнаар шүүх ажиллагааг сайжруулах, тус бүр 20% хувь нь Улсын бүртгэлийн тухай хуулийг бусад хуультай үялдуулах; бусад төрийн байгууллагатай нэгдсэн сүлжээтэй болох; тамга тэмдгийн хяналтын дугаар олгох үйл ажиллагааг сайжруулах тухай байна.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 43: Оноосон нэр авахад хүндрэлтэй, он лайн болж байгааг баталгаажуулах боломжгүй байсан. Соёлын өвийг хамгаалах тухай хууль (33.1.5), Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн тухай хууль (2-р бүлэг) хоорондоо зөрүүтэй байгаагаас хувийн музейг бүртгэхээс татгалзсан. Мөнгө угаадаг газар гэж Дүнжингарав нэг цэгийн үйлчилгээний ажилтан нь хэлсэн.

Санал асуулга № 370: Компани татан буулгахад татвараас 3 баримт, ШШГЕГ-аас нэг баримт авч байна. Төр өөрт байгаа мэдээллээ шаардаж байна. Мөнгийг нь төлж болно. Төрийн байгууллагууд хоорондоо мэдээллийн нэгдсэн сантай болох хэрэгтэй.

Санал асуулга № 369: Тамга, тэмдгийн хяналтын дугаар авах хүсэлтийг он лайнаар гаргаж, дугаараа аваад, тэмдгээ хийлгээд бүртгэлийн газарт нэг л удаа очдог болгох боломжтой харагддаг.

4.4. Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэл

Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн чиглэлээр нийт 6 санал, хүсэлт гаргажээ.

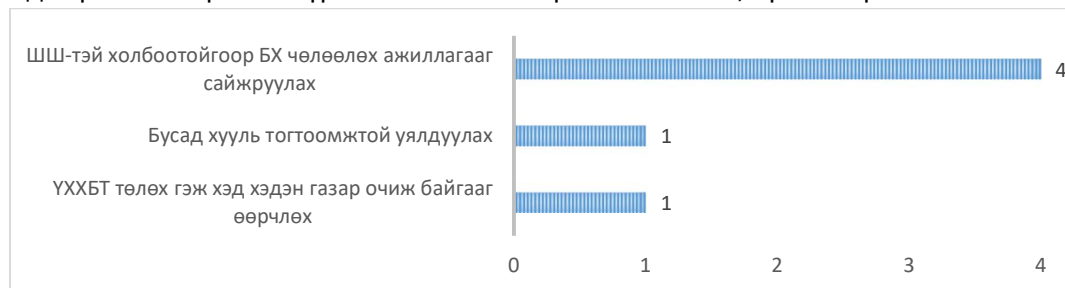


График 31. Эд хөрөнгийн эрхийн улсын бүртгэлтэй холбоотой санал, хүсэлт

Нийт санал, хүсэлтийн 66.7% нь шүүхийн шийдвэртэй холбоотойгоор барьцаа чөлөөлөхөд гарч байгаа хүндрэлтэй холбоотой санал эзэлж байна. Энэ нь ажилтнууд шүүхийн шийдвэрийг он лайнаар харах эрх байхгүй, эсвэл бүртгэлийн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээ, тэдгээрийн ажилтнуудын мэдээлэл, програмд хандах эрхийн түвшин, тухайн ажилтны чадвартай холбоотой байж болох талтай. Бүртгэлийн хэлтэс нь үйлчилгээ үзүүлж чадахгүй, нэг цэгийн үйлчилгээ рүү явуулсан тохиолдол гарчээ.

Санал асуулга № 595: Шүүхийн шийдвэртэй, барьцаа чөлөөлөх үйлчилгээг нэг цэгийн үйлчилгээ үзүүлж чадаагүй, дүүргийн бүртгэлийн хэлтэс рүү яв гэсэн. Нэг цэгийн үйлчилгээний ажилтны мэдээлэл авах, харах, шийдвэр гаргах эрхийн түвшинг дүүргийн ажилтнытай ижил түвшинд болгох шаардлагатай юм болов уу.

Ганцаарчилсан ярилцлага № 26: Төрийн өмчит компани үл хөдлөх хөрөнгийн гэрчилгээ авах гэсэн боловч бүртгэхгүй байна. Уг нь хуульд байдаг боловч журам батлагдаагүйгээс шийдэгдэхгүй байна.

5. ДҮГНЭЛТ

УБЕГ-ын захиалгаар тус байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ажилтнуудын ёс зүй, харилцааны чадварыг үнэлэх зорилгоор хийгдсэн “Хэрэглэгчийн үнэлгээ” судалгаанд нийт 346 иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллага хамрагдлаа. Тус судалгааг иргэн, хуулийн этгээд, эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэл гэсэн 3 чиглэлд хийсэн. УБЕГ-ын чиг үүрэг, үйл ажиллагаа, үйлчилгээг иргэд, байгууллагуудын 77% нь дунд болон түүнээс дээш хэмжээнд мэддэг, үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл сайтай байдаг, мэдээллийг боломжит бүх сувгаар авдаг, мэдээллийн эх сурвалжийн хувьд Улаанбаатар хотод зайнаас болон цахимаар, орон нутагт мэдээллийн самбараас мэдээлэл авах нь давамгайлж байна.

Нийт оролцогчдын багагүй хувь (41%) нь үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл гардаг гэж үзсэн бөгөөд үүнд очер дараалал их, төлбөр төлөх процесс хүндрэлтэй, бүрдүүлэх баримт материал их, мэдээлэл ойлгомжгүй байдаг зэрэг хүчин зүйлс голлон нөлөөлжээ. Түргэн шүүрхай үйлчилгээ авах, учирч буй хүндрэл бэрхшээлийг бууруулахад бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээг аль болох цахимжуулах, зайнаас авах боломжтой болгох, одоо цахимаар үзүүлж буй үйлчилгээг илүү сайжруулах шаардлагатай байгаа нь судалгааны үр дүнгээс харагдаж байна.

Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ дунджаар 3.96 байна. Үүнд иргэд, байгууллага нь бүртгэлийн байгууллагын санал, гомдол хүлээн авах, хариу мэдэгдэх тогтолцооны талаар харьцангуй бага мэдээлэлтэй байдаг нь нөлөөлжээ. Судалгааны үр дүнгээс харахад улсын бүртгэлийн байгууллагаас үйлчилгээ авахад 5 болон түүнээс дээш өдөр зарцуулдаг гэж нийт оролцогчдын 30.4% нь үзсэн, мөн нэг үйлчилгээ авахад дунджаар 4 баримт бүрдүүлдэг зэрэг нь үнэлгээнд нөлөөлсөн байна.

Үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ дунджаар 4.15 байна. Үүнд ажлын ачаалал, ажилтны хүртээмжид өгсөн үнэлгээ сөргөөр нөлөөлсөн байна. Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны тоо, нэг цэгийн үйлчилгээний тоо цөөхөн, цагийн хуваарийн уян хатан биш байдал зэргийг сайруулах шаардлагатай нь харагдаж байна.

Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны харилцаа, ёс зүйн дундаж үнэлгээ 4.33 байгаа нь бусад үзүүлэлттэй харьцуулахад харьцангуй сайн үзүүлэлт юм. Харилцааны чадварыг үнэлэхэд нэг талаас ажилтны харилцааны алдаа (асуултад хариулахгүй байх, ширүүн өнгөөр ярих, үл ойшоосон, тоомжиргүй байдал гаргах), нөгөө талаас үйлчлүүлэгчийн тухайн үйлчилгээний талаарх мэдлэг, мөн үйлчилгээний олон шат дараалал, мэдээллийн дутмаг, ойлгомжгүй байдал зэрэг нөлөөлж байгаа нь чанарын судалгааны үед ажиглагдсан.

Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ дундаар 3.77 байна. Үүнд автомашины зогсоолын хүрэлцээ, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх үзүүлэлтийн үнэлгээ сөргөөр нөлөөлжээ.

УБЕГ-ын үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээ 4.12, хэрэглэгчийн үнэлгээ нь дунджаар 4.05 байгаагаас иргэд, байгууллагууд нь бүртгэлийн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл үүсдэг хэдий ч үйл ажиллагаа нь сайжирч байгаа гэж үзэж байгаа тул харьцангуй сайн үнэлгээ өгчээ гэж дүгнэж байна. Бүртгэлийн чиглэлээр нь дүгнэхэд эд хөрөнгийн бүртгэлийн үйлчилгээ авч буй иргэд, байгууллагын сэтгэл ханамж харьцангуй бага байна.

6. САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ

Судалгааны үр дүн, оролцогчдын санал, хүсэлтэд үндэслэн цаашид хэрэгжүүлэх боломжтой гэж үзсэн дараах санал, зөвлөмжийг гаргаж байна. Үүнд:

6.1. Судалгааны үнэлгээний талаар:

1. Монгол улсад нийтлэг байдлаар, ялангуяа төрийн байгууллагуудыг Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12-р сарын 15-ны өдрийн 302 тоот тушаалаар баталсан удирдамжийн дагуу 1- маш муу, 2- муу, 3- дунд, 4- сайн, 5- маш сайн гэсэн үнэлгээгээр дүгнэж байгаа бөгөөд энэ үнэлгээ нь харьцангуй хатуу үнэлгээ тул цаашид олон улсад түгээмэл хэрэглэгддэг 1- муу, 2-дунд зэрэг, 3- сайн, 4- хангалттай сайн, 5- маш сайн гэсэн 5 шатлалаар үнэлэх;

6.2. Үйлчилгээний чанарын талаар:

2. Үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэхэд иргэд, байгууллагын өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, дүн шинжилгээ хийж буй ажиллагааг сайжруулж, судалгааг бүртгэлийн чиглэл бүрт үйлчилгээ бүрээр нарийвчилсан задаргаа хийх, өмнөх улирал болон өмнөх оны мөн үетэй харьцуулсан дүн шинжилгээ хийх, үүнд үндэслэсэн арга хэмжээг шат дараатай хэрэгжүүлж байх;
3. Үйлчилгээ үзүүлж буй хугацааг бууруулахын тулд ажлын 4-5 өдөр болон түүнээс дээш хугацаанд үзүүлж буй үйлчилгээнд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг тодорхойлж, цаашид энэ хугацааг бууруулах боломжийг судлах;
4. Үйлчилгээ авахад бүрдүүлж буй баримтын дундаж тоог бууруулахын тулд эхний ээлжинд эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээ тус бүрээр бүрдүүлж буй баримтын тоог эргэн харж, тоог цөөрүүлэх боломжийг судлах;
5. Бүртгэлийн шинэчлэлт хийгдсэний улмаас мэдээлэл нь зөрүүтэй орсон иргэдийг чирэгдүүлэхгүй байх ажлыг зохион байгуулах (гомдол,

өргөдлийг хаана, хэнд гаргахыг үйлчлүүлэгчид зөвлөх; гомдол, өргөдөл хүлээн авах нэгж, газрыг тодорхой болгох, мэдээлэл нь зөрүүтэй орсон тохиолдол бүрийг нэгдсэн байдлаар тодорхойлох> шинэ, хуучин мэдээллийг түлгэж, зөрүүтэй орсон шалтгааныг тодруулж, бүртгэлийн байгууллагын буруугаас болсон бол иргэдэд мэдэгдэж дуудах, зөрүүг арилгах гэх мэт);

6.3. Үйлчилгээний хүртээмжийн талаар:

6. Үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх зорилгоор ажлын ачаалал, батлагдсан төсөв, орон тоо зэргийн харгалзан үйлчилгээ авахын өмнө зөвлөгөө өгөх үүрэг бүхий ажилтныг бүртгэлийн хэлтэс дээр ажиллуулах боломжтой эсэхийг судалж шийдвэрлэх;
7. Батлагдсан төсөв, тухайн дүүрэг, орон нутгийн хүн амын нягтшрал зэргийг харгалзан, нэг цэгийн үйлчилгээний төв, ТҮЦ машины тоог нэмэх, үйлчилгээний танхимын зай талбай боломжтой бүртгэлийн хэлтсүүд дээр дугаар олгогч машин тавих ажлыг зохион байгуулах;
8. ТҮЦ машины байнгын ажиллагаа, мэдээлэл шинэчлэлтийн хурдыг сайжруулах, ажиллахгүй байгаа ТҮЦ машины мэдээллийг авах, ажиллагаанд оруулахад хяналт тавих талаар Харилцаа холбооны зохицуулах хороотой хамтран ажиллах;
9. Үйлчилгээний төлбөр, хураамжийг төлөх процесс хүндрэлтэй байгаа дээр судалгаа хийж, цахим, онлайн төлбөрийн хэрэгслээр төлөх боломжийг судалж, нэвтрүүлэх;
10. Тухайн бүртгэлийн хэлтсийн орон тоог харгалзан эхний ээлжинд бүртгэлийн хэлтэс дээр цагийн хуваарийг уян хатан буюу цайны цаггүй, ажилтнууд ээлжилж цайндаа орох байдлаар зохицуулах;
11. Бүртгэлийн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээний цагийн хуваарийг тухайн байршлын онцлог, үйл ажиллагаанд тохируулан төв байгууллагаас нь нэгдсэн байдлаар тогтоож өгөх, цагийн хуваарийг ил тод байрлуулсан эсэхэд тавих хяналтыг сайжруулах;
12. Вебсайт, мэдээллийн самбар мэдээллийг ойлгомжтой, зураглал процесстэй гаргах, мэдээллийг тухай бүр шинэчилж байх;
13. Орон нутгийн бүртгэлийн хэлтсүүдэд тавьж буй брошур танилцуулга төв байгууллагын гаргасан загвар, стандарт (цаас, үсгийн хэмжээ гэх мэт)-ын дагуу байгаа эсэх дээр хяналт тавих;
14. Лавлах үтсэн дээр ажиллаж байгаа ажилтнуудад сургалт хийх ажлыг тогтмолжуулж, ярианы бичлэгийг хийж, хяналт тавьж байх;
15. Иргэдийн бүрдүүлж буй маягт, тухайлбал эд хөрөнгийн эрхийн үлсын бүртгэлийн мэдүүлгийг бөглөх нь хүндрэлтэй, шаардлагагүй мэдээлэл их байдаг гэж үзсэн оролцогч олон байсан тул энэ мэдүүлгийг бүртгүүлэх эрхийн төрлөөр (эрх бүртгүүлэх, өмчлөгч өөрчлөх, барьцаалбар бүртгүүлэх, барьцаанаас чөлөөлөх) ангилж, тухайн эрхийн төрөлд

- тохирохуйц мэдээллийг оруулах) ангилж болох эсэхийг судалж шийдвэрлэх;
16. Үл хөдлөх хөрөнгийн гэрчилгээ үрэгдүүлж зарлуулах тохиолдолд гэрчилгээний дугаарыг бүртгэлийн хэлтэс (орон нутаг)- ээс асуухад хэлж өгдөггүй тохиолдлууд гарсан тул үүнийг орон нутгийн бүртгэлийн хэлтэс, ажилтнуудад анхааруулах, дахин энэ төрлийн асуудал гаргахгүй байхад хяналт тавих;
 17. Үл хөдлөх эд хөрөнгийн гэрчилгээ үрэгдүүлсэн тохиолдолд өдөр тутмын сонинд зарлуулах, 15 хоногийн дараа гэрчилгээ гаргана гэсэн хуулийн заалтыг цаашид өөрчлөх талаар анхаарч ажиллах (цахим сайтуудад тавьсан зарыг тооцдог болох, хугацааг багасгах);
 18. Цахим, он лайнаар үзүүлэх боломжтой үйлчилгээний төрлийг нэмэх боломжийг судлах;
 19. Эхний ээлжинд гадаад паспорт, цаашид иргэд, байгууллагын авсан үйлчилгээ аль шатанд явж байгааг он лайнаар харах, хянах боломж бүрдүүлэх;
 20. Төрийн бусад байгууллага (татвар, ШШГЕГ болон бусад байгууллага) мэдээллийн нэгдсэн сүлжээтэй болох чиглэлд анхаарч ажиллах;
 21. Шүүхийн шийдвэртэй холбоотойгоор барьцаа хөрөнгө чөлөөлж байгаа тохиолдолд нэг цэгийн үйлчилгээ дээр үйлчилгээ үзүүлж чадахгүй байгаа шалтгаан (шүүхийн шийдвэрийг он лайнаар харах боломжгүй; ажилтны эрхийн түвшин өөр; тухайн ажилтны чадвар, түршлага)-ыг тодорхой болгож, холбогдох арга хэмжээ (шүүхийн шийдвэрийг он лайнаар харах боломжтой болгох, нэг цэгийн үйлчилгээний ажилтны програмд хандах эрхийн түвшинг нэмэгдүүлэх, ажилтнуудад сургалт хийх гэх мэт) авах;
 22. Барьцаа хөрөнгө нэмж барьцаалах, хэсэгчлэн болон чөлөөлөх үед зээлийн нэмэлт гэрээний дугаарыг шаарддаг, барьцаатай холбоотой өөрчлөлт хийхэд зээлийн гэрээний хугацаа дууссан гээд буцаадаг гэх мэт тохиолдлууд дээр банкны байгууллагатай зөвшилцөж нэгдсэн нэг ойлголтод хүрэх, бүртгэгч нарт мэдээлэл хүргэх;
 23. Цахим лавлагааг хүлээн зөвшөөрдөггүй байгууллагуудтай зөвшилцөж, тохиролцох;
 24. Бүх үйлчилгээг зөвхөн цахимаар сурталчлах төдийгүй биечилсэн сургалт хийж, ашиглах арга ажиллагаанд сургах талаар судлах, анхаарах;
 25. Бусад хуультай зөрчилдөж байгаа бүртгэлийн чиглэлийн хуулийн заалтууд, хуульд заасан хэдий ч журам нь батлагдаагүй байгаа үйлчилгээ, үйл ажиллагааг тодорхойлж, хооронд нь уялдуулах, нийцүүлэх, эрх зүйн орчинг сайжруулах чиглэлд анхаарч ажиллах;

6.4. Ажилтны харилцаа, ёс зүйн талаар:

26. Зарим үйлчлүүлэгчийн тухайн үйлчилгээний талаарх мэдлэг хангалтгүй байдгаас ажилтны ёс зүйг муу үнэлэх хандлага гаргаж байгааг анхаарч, гомдол санал бүр ямар шалтгаантай гэдгийг анхаарч судалж байх;

27. Тухайн ажилтны чадвар, туршлагаас шалтгаалан зөвлөгөөг дутуу өгөх, шаардлагагүй баримт, мэдээлэл нэхэх, харилцааны алдаа гаргаж байдгийг анхаарч, мэргэжлийн сургалтаас гадна харилцааны сургалтыг тогтмол хийж байх;

6.5. Орчин, тохижилтын талаар:

28. Цаашид бүртгэлийн хэлтэс, цэг шинээр нээх, ялангуяа түрээслэх тохиолдолд автомашины зогсоолын хүрэлцээ, мөн хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд бусдын тусламжгүйгээр үйлчлүүлэх орц, гарц, хаалга нь стандартын дагуу байгаа эсэхийг шаардаж, үйлчлүүлэгчид тав тухтай орчин бүрдүүлэхэд анхаарах;
29. Цаашид бүртгэлийн хэлтэс, үйлчилгээний цэг шинээр нээх, засвар, өргөтгөл хийх тохиолдолд үйлчлүүлэгч сууж үйлчлүүлэх боломжтой байх нөхцөлийг бүрдүүлж байх;
30. Бүртгэлийн хэлтэс, нэг цэгийн үйлчилгээний газрын гадна үүд хавиар хувийн бизнес сурталчилж байдгийг болиулах, хяналт тавих.

ХАВСРАЛТ 1 (Санал асуулгын хуудас - загвар)

Иргэн


**УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН ГАЗРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААРХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН
ҮНЭЛГЭЭНИЙ СУДАЛГААНЫ САНАЛ АСУУЛГА**


Сайн байна уу, Цогц дэмжлэг төв ТББ нь Улсын Бүртгэлийн Ерөнхий Газрын захиалгаар Иргэний улсын бүртгэлийн үйлчилгээг үнэлэх, санал зөвлөмж өгөх зорилгоор энэхүү судалгааг явуулж байна. Энэхүү судалгаанд хамрагдсанаар Та улсын бүртгэлийн үйлчилгээг сайжруулахад оролцож байгаа юм. Бид судалгаагаар олж авсан мэдээллийн нууцыг Монгол улсын хуулийн дагуу чандлан хадгалж, зөвхөн судалгааны зорилгоор ашиглана.

Хэрэглэгчийн бүлэг	Иргэний улсын бүртгэл		
Огноо		Байршил	
Асуулгын дугаар		Судлаачийн дугаар	

Сонголт хийж, сонголтын өмнөх дөрвөлжинд тэмдэглэгээ хийнэ үү.

Та 2020 онд улсын бүртгэлийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн үү?	<input type="checkbox"/> Тийм	<input type="checkbox"/> Судалгааг үргэлжлүүлнэ.
	Үгүй бол судалгаанд хамруулах шаардлагагүй.	

1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ			
1.1. Хүйс	1.2. Нас	1.3. Боловсрол	1.4. Ажил эрхлэлт
<input type="checkbox"/> Эр	<input type="checkbox"/> 30 хүртэл	<input type="checkbox"/> Бага	<input type="checkbox"/> Төрийн байгууллага
<input type="checkbox"/> Эм	<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> Бүрэн бүс дунд	<input type="checkbox"/> Олон улсын байгууллага
	<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> Бүрэн дунд	<input type="checkbox"/> Төрийн бүс байгууллага
	<input type="checkbox"/> 51-60	<input type="checkbox"/> Дээд	<input type="checkbox"/> Хувийн байгууллага
	<input type="checkbox"/> 61-аас дээш		<input type="checkbox"/> Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч
			<input type="checkbox"/> Малчин
			<input type="checkbox"/> Тэтгэвэрт
			<input type="checkbox"/> Оюутан
			<input type="checkbox"/> Ажилгүй

2. УБЕГ-ЫН ТАНИГДСАН БАЙДАЛ						
2.1.	Та Улсын бүртгэлийн байгууллагын талаар хэр сайн мэдэх вэ?	Маш сайн	Сайн	Дунд зэрэг	Бага зэрэг	Мэдэхгүй
2.2.	Та УБЕГ-ын бодлого, чиг үүрэг, үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг ихэвчлэн ямар сувгаар авдаг вэ? (олон сонголт хийж болно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.	Та 2020 онд улсын бүртгэлийн байгууллагаас ямар үйлчилгээ авсан бэ? (олон сонголт хийж болно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.	Та 2020 онд улсын бүртгэлийн үйлчилгээг ямар цэгээс авсан бэ? (олон сонголт хийж болно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5.	УБЕГ-ын сүүлийн нэг жилийн хугацаанд хийсэн хамгийн үр дүнтэй, сэтгэлд хүрсэн үйлчилгээг нэрлэнэ үү. (олон сонголт хийж болно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ		5-онц; 4-сайн; 3-дунд; 2-муу; 1-маш муу					9-мэдэхгүй
3.1.	Улсын бүртгэлийн байгууллагын 2020 оны үйл ажиллагаанд ерөнхийд нь ямар үнэлгээ өгөх вэ?	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
3.2.	Үйл ажиллагааны үндсэн чиг үүргийг үнэлнэ үү.						
	Улсын бүртгэлд шинээр бүртгэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
	Улсын бүртгэлийн өөрчлөлт хийх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
	Улсын бүртгэлээс хасалт хийх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
	Лавлагаа, тодорхойлолт авах	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

1/2

3.3.	Хамгийн сүүлд авсан үйлчилгээний төрлийг нэрлэнэ үү.		
3.4.	Үйлчилгээ авч байхад ямар нэг хүндрэл бэрхшээл гарч байсан үү?	<input type="checkbox"/> Тийм	<input type="checkbox"/> Үгүй
3.5.	Хэрэв тийм бол ямар бэрхшээл учирч байсныг дурдана уу. (олон сонголт хийж болно)	<input type="checkbox"/> Дараалал ихээх хугацаа алдсан <input type="checkbox"/> Хариу хүлээж хугацаа алдсан <input type="checkbox"/> Бүрдүүлэх баримт бичиг хэт олон <input type="checkbox"/> Цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг <input type="checkbox"/> Нотариатаар гэрчлүүлэх баримт олон	<input type="checkbox"/> Үйлчилгээний цагийн хуваарь <input type="checkbox"/> Бөглөж буй маягтын мэдээлэл их <input type="checkbox"/> Хураамж, төлбөрийн хэмжээ их <input type="checkbox"/> Хураамж, төлбөр төлөх процесс хүндрэлтэй

4. УЛСЫН БҮРТГЭЛИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ, АЖИЛТНУУДЫН ЕС ЗҮЙ							
4.1. Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлнэ үү.							
4.1.1.	Үйлчилгээ авах хугацаа (5 хурдан – 1 удаан)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.1.2.	Үйлчилгээ авахад дунджаар ямар хугацаа зарцуулдаг вэ?	<input type="checkbox"/> Ажлын 1 хоног		<input type="checkbox"/> Ажлын 5 хоног			
		<input type="checkbox"/> Ажлын 3 хоног		<input type="checkbox"/> Ажлын 5 хоногоос дээш			
4.1.3.	Үйлчилгээ авахад бүрдүүлсэн бичиг баримтын тоо						
4.1.4.	Ажилтнуудын зөвлөгөө өгөх чадвар	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.1.5.	Санал, хүсэлт, гомдол гаргахад хялбар эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.1.6.	Санал гомдолд хариу өгдөг эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

4.2. Улсын бүртгэлийн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлнэ үү.							
4.2.1.	Үйлчилгээний ачаалал, ажилтны хүртээмж	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.2.2.	Үйлчилгээний цагийн хуваарь	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.2.3.	Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.2.4.	Маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.2.5.	Үйлчилгээний талаарх мэдээлэл ил, тод нээлттэй эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

4.3. Улсын бүртгэлийн байгууллагын ажилтны харилцааны соёл, ёс зүйг үнэлнэ үү							
4.3.1.	Үйлчилгээ түргэн шуурхай эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.3.2.	Эелдэг харилцаатай эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.3.3.	Бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил тэгш, ялгаваргүй харилцах	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.3.4.	Ажлын хариуцлага	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.3.5.	Шударга байх, хууль дээдлэх байдал	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

4.4. Улсын бүртгэлийн байгууллагын орчин нөхцөлийг үнэлнэ үү							
4.4.1.	Гадна болон дотор хаяг харагдахуйц ойлгомжтой эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.4.2.	Үйлчилгээний танхим цэвэр тухтай эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.4.3.	Талбай, ширээ сандлын хүрэлцээ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.4.4.	Гадна орчин цэвэр тохитой эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.4.5.	Автомашини зогсоолын хүрэлцээ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.4.6.	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4.4.7.	УБЕГ-аас иргэний улсын бүртгэлтэй холбоотой ямар асуудлыг нэн тэргүүнд шийдвэрлээсэй гэж хүсэж байна вэ?						

Судалгаанд оролцсонд баярлалаа!