



**ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ
ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХИЙСЭН
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН**

УЛААНБААТАР

2018

АГУУЛГА

СУДАЛГААНЫ БАГ	3
ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ.....	4
ДҮРСИЙН ЖАГСААЛТ.....	5
ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ.....	6
БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ.....	7
БҮЛЭГ 2. БАЙГУУЛЛАГЫН БҮТЭЦ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ	122
2.1. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын бүтэц, зохион байгуулалт	
2.2. Байгууллагаас бусад төрийн байгууллагуудтай харилцах уялдаа холбоо (Нийслэлийн Шүүхийн Шийдвэр Гүйцэтгэх Газрын жишээн дээр).....	
2.3. Байгууллагаас иргэд, хувийн хэвшилтэй харилцах уялдаа холбоо..... (Нийслэлийн Шүүхийн Шийдвэр Гүйцэтгэх Газрын жишээн дээр)	
2.4. Салбарын хууль эрх зүйн орчин.....	
БҮЛЭГ 3. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДАЛ (ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих 405, 409, 429 дүгээр ангиудын холбогдох жишээн дээр).....	21
3.1. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмж	
3.2. Иргэдэд мэдээлэл түгээж буй арга зам	
3.3. Цаашид мэдээлэл хүргэхээр төлөвлөж буй арга хэрэгсэл	
3.4. Үйлчилгээний чанар	
БҮЛЭГ 4. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ОРЧИН НӨХЦӨЛ (ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих 405, 409, 429 дүгээр ангиудын холбогдох жишээн дээр)	43
4.1. Иргэд үйлчилгээ авч буй орчин нөхцөл	
4.2. Үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын орчин нөхцөл	
БҮЛЭГ 5. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ЁС ЗҮЙ(ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих 405, 409, 429 дүгээр ангиудын холбогдох жишээн дээр).....	677
5.1. Албан хаагчдын харилцааны соёл	
5.2. Үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол гаргах механизм	
ДҮГНЭЛТ.....	91
ЗӨВЛӨМЖ	96

СУДАЛГААНЫ БАГ

Л.Энхбаяр

Гүйцэтгэх захирал, Ажиглалт

Б.Жаргалсайхан

Судлаач, Ажиглалт

н.Энхтуяа

Судлаач, Ажиглалт

Энэхүү “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний тайлан” судалгааны ажлыг тус газрын захиалгаар “Ажиглалт” төрийн бус байгууллага 2018 оны 11 дугаар сарын 14-өөс 12 дугаар сарын 14-ний өдрийн хооронд хийж гүйцэтгэв.

Тус судалгааны тайланд тусгагдсан дүгнэлтүүд зөвхөн судалгааны багийн гишүүдийн байр суурийг илэрхийлж буй болно.

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээ

Хүснэгт 2. Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл

Хүснэгт 3. Иргэд ШШГБ-ын талаарх мэдээлэл авч буй болон мэдээлэл авахыг хүсч буй суваг /хувь/

Хүснэгт 4. Цахим хуудсанд хандалт хийж байсан үйлчлүүлэгчдийг хүн ам зүйн байдлаар харьцуулав /хувь/

Хүснэгт 5. Мэдээллийн самбарт байршуулсан байх хэрэгтэй зүйлс байгаа эсэх, тоогоор

Хүснэгт 6. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд, хувь

Хүснэгт 7. Цаашид тус байгууллагын үйл ажиллагааг хэрхэн сайжруулах талаарх үйлчлүүлэгчдийн санал хүсэлт, хувиар

Хүснэгт 1. Гадаад орчны талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

Хүснэгт 2. Үйлчилгээтэй холбоотой зүйлсийн талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

Хүснэгт 11. Үйлчилгээтэй холбоотой эд зүйлсийн талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны дүн

Хүснэгт 12. Үйлчилгээний албан хаагчдын талаарх иргэдийн үнэлэмж

Хүснэгт 13. Үйлчилгээний ажилтан ижил тэгш үйлчилсэн эсэх

Хүснэгт 14. Үйлчилгээний ажилтан ижил тэгш үйлчилсэн эсэх /орон нутгаар харьцуулалт/

Хүснэгт 15. Үйлчилгээний ажилтан мэдээлэл, зөвлөгөө өгдөг эсэх /орон нутгаар харьцуулалт/

Хүснэгт 16. Эелдэг таатай харилцдаг эсэх /орон нутгаар харьцуулалт/

Хүснэгт 17. Түргэн шуурхай үйлчидэг эсэх /орон нутгаар харьцуулалт/

Хүснэгт 18. Байгууллагын 2018 оны тайланд тусгагдсан зарим арга хэмжээнүүд

Хүснэгт 19. Ирүүлсэн өргөдөл гомдлын агуулга, бүтцийн судалгаа

ДҮРСИЙН ЖАГСААЛТ

- Дүрс 1. Шууд замаар мэдээлэл авч буй байдал /ТЕГ-ын жишээ/
- Дүрс 2. Шууд бус арга замаар мэдээлэл авч буй байдал /НШШГГ, УБЕГ-ын жишээ/
- Дүрс 3. ШШГБ-аас мэдээлэл, лавлагаа авч буй байдал
- Дүрс 4. Мэдээллийн самбараас мэдээлэл аваагүй шалтгаан /хувь/
- Дүрс 5. ШШГБ-ын вебсайтад хийсэн мониторингийн үр дүнг оноор харьцуулсан байдал, хувь
- Дүрс 6. Иргэдэд мэдээлэл үйлчилгээгээ хүртээмжтэй болгох үйл явц
- Дүрс 7. Судалгаанд оролцогчдийн аль төрлийн үйлчилгээнд хамрагдсан байдал, хувь
- Дүрс 8. Үйлчилгээ авахад шаардлагатай баримт бичгүүдийг цуглуулсан байдал
- Дүрс 9. Хамгийн их хүндрэл, чирэгдэл учруулж буй үйлчилгээ
- Дүрс 10. Үйлчилгээ авах шат дамжлага
- Дүрс 11. Нэг ажилтанд дахин хандсан байдлыг үйлчилгээний төрлөөр, хувь
- Дүрс 12. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн үйлчилгээ авах байдлын талаар
- Дүрс 13. Иргэдээс өргөдөл, гомдол хүлээн авч буй сувгууд
- Дүрс 14. Засгийн газрын 11-11 төвд ирсэн өргөдөл, гомдлын төрөл
- Дүрс 15. Засгийн газрын 11-11 төвд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ААНБ	Аж ахуйн нэгж байгууллага
АТГ	Авлигатай тэмцэх газар
ГХЯ	Гадаад харилцааны яам
ЕТГ	Ерөнхийлөгчийн тамгын газар
МУ	Монгол Улс
ЗГ	Засгийн газар
УБЕГ	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар
ШШГЕГ	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэлийн ерөнхий газар
ШШГБ	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага
ШГА	Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа
МЦХ	Монголын цахилгаан холбоо
МУЗН	Монголын улаан загалмайн нийгэмлэг
НШШГГ	Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар
НМХГ	Нийслэлийн мэргэжлийн хяналтын газар
ЧД	Чингэлтэй дүүрэг
ТЕГ	Татварын ерөнхий газар
ХЗДХЯ	Хууль зүй дотоод хэргийн яам
НХХЯ	Нийгмийн хамгаалал, хөдөлмөрийн яам
ХХЕГ	Хил хамгаалах ерөнхий газар
ХХҮЕГ	Хөдөлмөр халамж үйлчилгээний ерөнхий газар
ХХК	Хязгаарлагдмал хариуцлагатай компани
ХСИС	Хууль сахиулахын их сургууль
ХМХ	Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл
ХК	Хувьцаат компани
ЦЕГ	Цагдаагийн ерөнхий газар
ТББ	Төрийн бус байгууллага
ЭСА	Эрэн сурвалжлах ажиллагаа
ЭСЯ	Элчин сайдын яам
ЭМНДЕГ	Эрүүл мэнд, нийгмийн даатгалын ерөнхий газар
УБ	Улаанбаатар

БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

1.1 Судалгааны зорилго, зорилт

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын (ШШГБ) хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдалд мониторинг хийж цаашдын үйл ажиллагааг сайжруулахад чиглэсэн санал, зөвлөмж өгөхөд судалгааны гол зорилго оршино.

Энэхүү зорилгод хүрэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэв. Үүнд:

Хөндлөнгийн мониторинг судалгааны зорилго нь ШШГБ-ын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн хүрээнд иргэд, ААНБ, хорих ял эдэлж буй иргэдэд үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдлыг үнэлэхэд чиглэнэ. Судалгааны зорилгын хүрээнд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэв. Үүнд:

1. ШШГБ-ын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдлыг үнэлэх. Ингэхдээ дараах бүрэлдэхүүн хэсгүүдээр тус тусад нь үнэллээ.
 - Байгууллагын бүтэц, зохион байгуулалтын талаарх үнэлгээ,
 - Холбогдох хууль тогтоомж, хэм хэмжээний актуудад дүн шинжилгээ хийх
 - Үйлчилгээний чанарын талаарх үнэлгээ
 - Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын үнэлгээ
 - Үйлчилгээний орчин нөхцлийн үнэлгээ
 - Үйлчилгээний ажилтны ёс зүй

Үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдал, үйлчилгээний орчин нөхцөл, албан хаагчдын ёсзүйн үнэлгээг ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих 405, 409, 429 дүгээр ангиудын жишээн дээр авч үзсэн болно.

2. ШШГБ-ын үйл ажиллагааг сайжруулахад чиглэсэн бодлогын болон үйл ажиллагааны санал зөвлөмж боловсруулах.

1.2. Судалгааны түүвэр ба хамрах хүрээ

ШШГБ-ын үйл ажиллагааны мэдээллийг иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагуудад үйлчилгээ үзүүлж байгаа төв, харьяа салбар нэгж (ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих анги)-ээс үйлчилгээ авсан иргэд болон аж ахуй нэгж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа ШШГБ-ын зарим удирдлага, албан хаагчтай ярилцлага хийх, асуулгын хуудсаар мэдээлэл авах, тухайн үйлчилгээ үзүүлж буй газарт судлаач өөрийн биеэр очин

ажиглалт хийх зэргээр мэдээлэл цуглуулсан болно. Судалгааны үндсэн мэдээллийг 2018 оны 11-р сарын 19-ны өдрөөс 12-р сарын 04-ны өдрийн хооронд цуглуулсан.

Хүснэгт 3. Түүврийн хэмжээ

Байршил	Байгууллага	Ажиглалт судалгаа /өдөр/ ¹	Асуумж /үйлчлүүлэгч, Албан хаагч/	Гүнзгийрүүлсэн ярилцлага
Улаанбаатар	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар	3	15	5
	Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар	4	82	9
	ШШГБ-тай хамтран ажилладаг бусад байгууллага	4	10	6
Салбар нэгж (Хорих анги)	<u>405 дугаар хаалттай /тусгай нэгж/ хорих анги</u>	1	25	8
	<u>409 дүгээр хаалттай хорих анги</u>	1	25	13
	<u>429 дүгээр хаалттай хорих анги-Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг</u>	1	21	11
Нийт		14	178	52

Нийтдээ 6 газраас 14 удаа ажиглалт хийж, мониторингийн хуудсын бүртгэл хийлгэсэн бөгөөд мөн 178 үйлчлүүлэгчээс анкет асуумж, 52 хүнээс ганцаарчилсан ярилцлага авсан.

Түүврийн шалгуур

Стандартчилагдсан ярилцлагад хамрагдах үйлчлүүлэгч, албан хаагч дараах шалгуурыг хангасан байна:

¹ ШШГБ-аар дээрх хугацаанд үйлчлүүлж байгаа иргэд, аж ахуй нэгж, хорих ял эдэлж буй иргэн, албан хаагчаас ярилцлага авч, ажиглалт хийсэн.

- 18-аас дээш настай байх
- Судалгаа авч байх үед иргэн бол тухайн шатны байгууллагаас ямар нэгэн үйлчилгээ авсан байх, албан хаагч бол төрийн жинхэнэ албан хаагч байх гэсэн шалгуурыг тус тус баримталсан болно.

1.3. Мэдээлэл цуглуулах арга

Судалгааны үндсэн аргууд

Судалгааны мэдээллийг, үйлчлүүлэгчээс авах асуумж, байгууллагын төлөөлөлтэй хийх ганцаарчилсан ярилцлага, баримт бичгийн судалгаа, ажиглалтын хуудас гэсэн тоон болон чанарын судалгааны аргуудыг ашиглан цуглуулав.

Баримт бичгийн судалгаа

Тухайн байгууллагын үйл ажиллагааг үнэлэхийн тулд тухайн салбарын хууль тогтоомжийг судлахаас гадна судалгаа явагдсан цэг тус бүрээс холбогдох баримт бичгүүдийг цуглуулж дүн шинжилгээ хийсэн.

Асуумж / Анкет

Судалгааны асуумжид дээр дурдсан шалгуур үзүүлэлтийг багтаасан бөгөөд захиалагч талын санал зөвлөмжийг тусгахын зэрэгцээ, арга зүйн хувьд харьцуулан судлах, боловсруулах боломжтой, цаашид авч хэрэгжүүлэх бодлого шийдвэрүүдэд дэмжлэг үзүүлж болохуйц асуултуудыг оруулав.

Асуумжийг авахдаа Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлж байгаа иргэд, албан хаагч, хорих ял эдэлж буй иргэдээс сэтгэл ханамжийг тодорхойлох зорилгоор явуулав. Судлаач тухайн харилцагч этгээдээс илүү их мэдээлэл гүнзгийрүүлэн авахын тулд асуумжийн зарим асуултыг хагас бүтэцчилэгдсэн асуумжийн дагуу судалгаанд оролцогчтой ярилцах, асуух аргаар авч асуумжийг бөглөсөн. Судалгаанд хамрагдахаас өмнө оролцогчдод ямар зорилгоор хаанаас судалгаа явуулж байгааг танилцуулж, тайлбарлан албан ёсоор зөвшөөрөл авсан.

Ажиглалтын хуудас

Судалгааны цэг бүрт нэг ажиглалтын хуудас бөглөсөн. Ажиглалтын хуудас нь тухайн үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэлэх гол хэрэглэгдэхүүн юм. Орчин нөхцөлийг дүрсэлж болохуйц зүйлсийг ажиглалтын хуудаст оруулсан бөгөөд судлаачийн субъектив нөлөөллийг бууруулахын тулд хэрхэн үнэлсэн талаарх тэмдэглэлийг тайлбар хэсэгт асуулт тус бүрт оруулж өгсөн.

Ганцаарчилсан ярилцлага

Ганцаарчилсан ярилцлагаар тоон судалгаагаар төдийлөн илрэх боломжгүй тухайн салбартай холбоотой асуудлыг илрүүлэн гаргаж ирэхийг зорьсон. Тухайн байгууллагын албан хаагчтай хийх ярилцлагын үед оролцогчид тухайн асуудлыг нөгөө талаас нь тодруулах, шалтгаан нөхцөлийг илүү гүнзгий тайлбарлах боломжтой байдаг.

1.4. Мэдээллийн дүн шинжилгээ

Тоон судалгааны шинжилгээ: Ажиглалтын хуудас болон анкетын анхдагч мэдээллийг MS EXCEL програмд шивж оруулсан бөгөөд энэ явцад гарах алдааг 2 хувиас хэтрүүлэхгүйг зорьж ажилласан. Шивж оруулсан мэдээллийг бүгдийг нь бөглөсөн асуулгатай тулган шалгаж, мэдээлэл программд алдаагүй орсон эсэхийг нягтлаад механик болон логик алдааг шалгаж чанарын шаардлагад нийцүүлэн боловсруулалт хийлээ.

Тоон судалгааны мэдээллийн боловсруулалтад сонирхож байгаа үзүүлэлтийн дан тоололтоос гадна харьцуулсан шинжилгээний аргыг өргөнөөр ашиглав.

Чанарын судалгааны шинжилгээ: Ганцаарчилсан ярилцлагын мэдээллийн зарим кейс жишээг шигтгээ байдлаар давхар оруулж өгсөн нь илүү бодитой дүр зургийг харуулахад тусална.

1.5. Мониторингийн хязгаарлагдмал тал

Түүвэр харьцангуй байх тохиолдол:

1. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь Хорих болон хорихоос өөр төрлийн ял эдлүүлэх албаны, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх албаны, Хяналт шалгалтын чиглэлээр үйл ажиллагаагаа явуулж, ААНБ, иргэдэд үйлчилгээ үзүүлдэг. Түүврийн дагуу сонгогдсон шат шатны байгууллага тус бүр ижил түвшний үйлчилгээ үзүүлж байна. Тухайлбал тухайн аймаг орон нутаг дахь газар болон Улаанбаатар дахь төв салбар нэгж нь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх албаны чиглэлийн, хяналт шалгалтын чиглэлийн үйлчилгээг ерөнхийдөө жигд үзүүлдэг байна. Харин аймаг, орон нутгийн хэмжээнд үзүүлэх үйлчилгээний төрлүүд нь хүн амын болон ААНБ-ын тоо, улс орон нутгийн дэд бүтэц, хүн ам засаг захиргааны нэгжийн байршил, төвлөрөл гэх мэт хүчин зүйлээс шалтгаалан ялгаатай байх тохиолдол байж болно. Энэ мэт үйлчлүүлэгчдийн эрэлтийн харьцангуй байдлаас үүдэн судалгааны мэдээлэл цуглуулах хугацаанд үйлчлүүлэгчдийн тоог жигд хамруулах боломжгүй учраас энэ нь нэг талын хязгаарлагдмал тал болох үндэслэлтэй юм.
2. Мөн судалгаа явуулж байх сар өдрүүд нь цаг үеийн болон улирлын байдалтай холбоотойгоор, зарим төрлийн хуулиар хүлээсэн чиг үүрэг нь өөр байгууллагад шилжсэн, шилжин ирсэн гэх мэтээр иргэд байгууллагуудад

үзүүлэх үйлчилгээний ачаалал ихэссэн, багассан байж болно. Үүнээс үүдэн үйлчлүүлэгчдээс иргэдэд учруулж буй чирэгдэл, хугацаа, ажилтнуудад ирж буй ачаалал зэргийг ажиглан бодитоор тооцох боломж хязгаарлагдамал байна.

Зарим баримт бичиг бүрдүүлэх боломж бага байх тохиолдол:

3. Мөн байгууллагын үйл ажиллагаа, иргэдийн сэтгэл ханамжийг судлахын тулд тухайн байгууллагын үйл ажиллагаанд гаргасан санал гомдолд баримт бичгийн судалгаа хийх боломж мөн хязгаарлагдмал байв. Энэ нь тухайн хувь хүн болоод байгууллагын нууц гэсэн үүднээс тун хязгаарлагдмал нөхцөлд танилцах боломжтой байсныг дурдах нь зүйтэй. Мөн зарим нэгэн байгууллага, иргэдтэй уулзахад энэ талаар дургүйцэл илэрхийлэх, болгоомжлох, эсрэгээр өөрийн хувийн баримт бичиг, холбогдох материалыг дэлгэрэнгүй үзүүлж харуулах, зураг авахуулахыг зөвшөөрөх, асуулт ярилцлаганд төвийг сахисан байдлаар хандаж байсан болно. Энэ нь энэхүү судалгааны гуравдах хязгаарлагдмал тал болно.

1.6. Судалгаанд оролцогчдын талаарх ерөнхий мэдээлэл

Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох зорилготой сэтгэл ханамжийн асуумж судалгаанд ШШГБ-ын ажилтнууд, тус байгууллагатай хамтран ажилладаг ААНБ, ТББ-ын төлөөллийг хамруулсан нийт 178 үйлчлүүлэгч иргэн, албан хаагч хамрагдав. Салбар нэгжид хийсэн ганцаарчилсан ярилцлагад 405 дугаар хаалттай /тусгай нэгж/ хорих анги, 409 дүгээр нээлттэй хорих анги, 429 дүгээр хаалттай хорих анги-Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэг дахь албаны дарга нар, мэргэжилтэн, албан хаагч, хоригдлуудын төлөөллийг хамруулсан бол Улаанбаатар хотод ШШГЕГ, НШГГ, НДЕГ, УБЕГ, ТЕГ, ЦЕГ, Банк, гэх мэт байгууллагын төлөөлөл хамрагдсан болно.

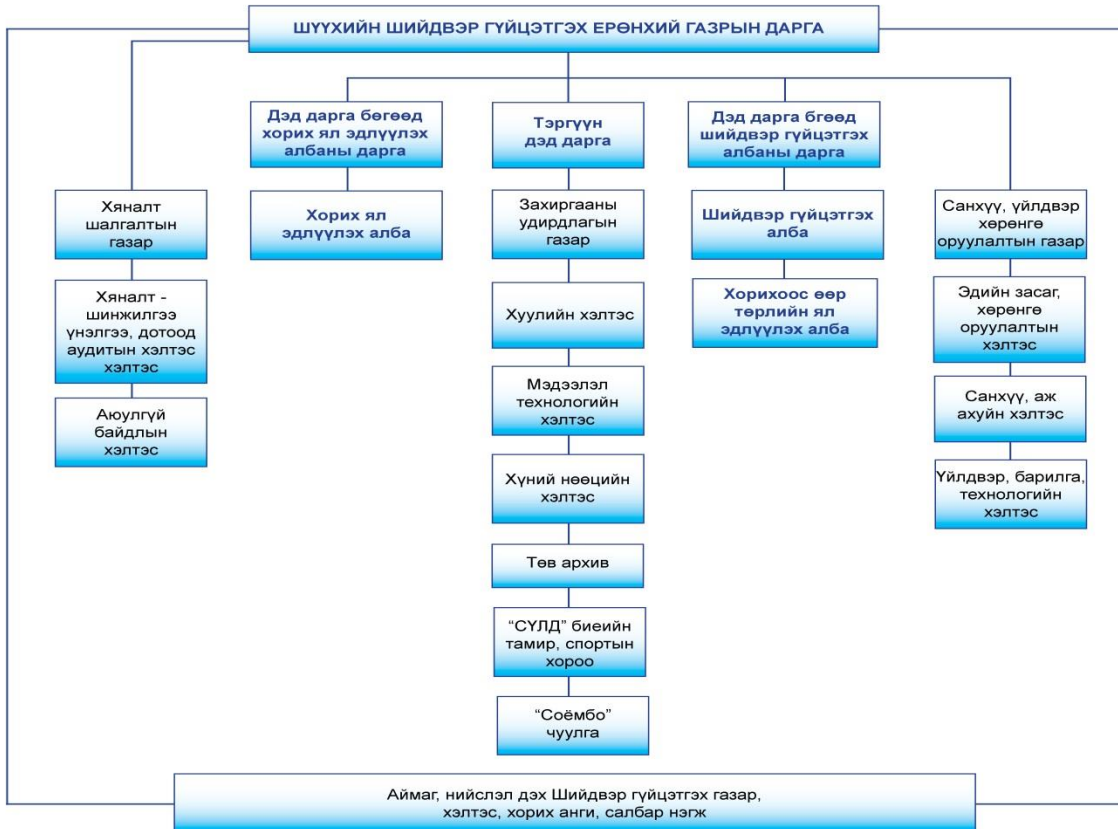
БҮЛЭГ 2. БАЙГУУЛЛАГЫН БҮТЭЦ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

Тайлангийн энэ бүлэгт ШШГБ-ын бусад төрийн байгууллагуудтай харилцах уялдаа холбоо, мөн хувийн хэвшилтэй харилцах уялдаа холбоо, байгууллагын дотоод уялдаа холбоо, байгууллагын бүтэц орон тоо, салбарын хууль эрх зүйн орчин гэсэн үндсэн дөрвөн хүрээнд байгууллагын бүтэц, зохион байгуулалтын талаар авч үзнэ.

2.1. Байгууллагын бүтэц орон тоо, үйл ажиллагааны зохион байгуулалт.

Монгол Улсын Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь 1991 оноос Монгол Улсын Хууль зүйн яам /тухайн үеийн нэрээр/-ны эрхлэх ажлын хүрээнд харьяалагдан, 2002 оноос Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар гэж нэрлэгдэн үйл ажиллагаагаа явуулж ирсэн.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар нь шүүхийн болон бусад байгууллагын шийдвэрийг гүйцэтгэх талаар төр засгаас тодорхойлсон бодлого шийдвэрийг хэрэгжүүлэхэд Ерөнхий газрын үйл ажиллагааг төвлөрүүлж, энэ талаарх эрх зүйн үйлчилгээ үзүүлэх эрх мэдэл бүхий төрийн тусгай байгууллага юм.



2.2. Байгууллагаас бусад төрийн байгууллагуудтай харилцах уялдаа холбоо

Төрийн байгууллага хоорондын ажлын уялдаа холбоо, түргэн шуурхай байдал, иргэдэд хүнд суртал, чирэгдэлгүй үйлчлэх нөхцөл зэрэгт нөлөөлөх нэгэн хүчин зүйл бол мэдээлэл солилцох хэлбэр байдаг.

Байгууллага хоорондын мэдээдэл солилцох хэлбэр нь:

Нэгдүгээрт: Хамтран ажиллах гэрээний үндсэн дээр тухайн байгууллагын мэдээллийн нэгдсэн системд эрх бүхий албан тушаалтан нэвтэрч мэдээлэл авдаг хэлбэр,

Хоёрдугаарт: Цахимаар бус албан бичгээр мэдээлэл солилцож байгаа хэлбэртэй байна.

Судалгааны хүрээнд ШШГБ-аас үйлчилгээ авдаг, харилцан мэдээлэл солилцдог буюу мэдээлэл, лавлагаа, тодорхойлолт авч байгаа төрийн байгууллагууд болох Цагдаагийн Ерөнхий газар, Татварын Ерөнхий Газар /ТЕГ/, Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар, Эрүүл мэнд, Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар гэсэн байгууллагуудын холбогдох албан хаагч нартай ярилцлага хийв.

Ярилцлагын үр дүнгээс үзэхэд ШШГБ-ын үйлчилгээ авч буй түвшин нь байгууллага тус бүрийн хувьд ялгаатай байсан бөгөөд “шууд замаар” мэдээлэл авагч байгууллага, “шууд бус зам”-аар буюу албан бичгээр мөн мэдээлэл солилцдог байна.

“Шууд замаар” мэдээлэл авч буй хэлбэр:

Монгол Улсын Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь Татварын ерөнхий газар, Эрүүл мэнд, нийгмийн даатгалын ерөнхий газар зэрэг төрийн зарим байгууллагатай хуульд заасан чиг үүргээ хэрэгжүүлэхийн тулд үйл ажиллагааны хувьд нягт уялдаа холбоотой ажиллах шаардлага үүсдэг байна. Энэхүү хэрэгцээ шаардлагаас үүдэн эдгээр байгууллагууд хамтын ажиллагааны гэрээ байгуулан, холбогдох эрх бүхий албан тушаалтан нь тухайн төрийн байгууллагын мэдээллийн нэгдсэн санд нэвтрэх, хязгаарлагдмал эрхтэйгээр иргэн ААНБ-тай холбоотой анхан шатны мэдээлэлтэй танилцах, тухайн мэдээллийг авах зэргээр ажил үүрэг гүйцэтгэдэг байна.

ШШГБ-аас 2018 оны 1 дүгээр сард “ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН БҮРТГЭЛ ХЯНАЛТЫН СИСТЕМ” нэгдсэн программыг ашиглалтанд оруулж, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх өдөр тутмын үйл ажиллагаанд ашиглахын зэрэгцээ программ хөгжүүлэлтийн ажлыг байнга хийж байна. Энэхүү программыг ашиглалтанд оруулж, үйл ажиллагаанд ашигласнаар тухайн төрийн байгууллагын тухайлбал УБЕГ, ТЕГ гэх мэт байгууллагын мэдээллийн санд буй иргэн ААНБ-ын талаарх анхан шатны мэдээллийг авах, улмаар тухайн мэдээллийн мөрөөр дараа дараагийн арга хэмжээнүүдийг авч ажиллахад бодитой дэмжлэг болж чаддаг байна.

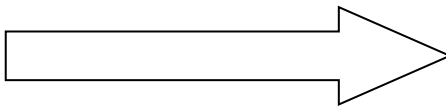
№	БАТАЛГААЖУУЛСАН ЭСХ	ХУВИЙН ХЭРЭГТЭЙН ДУГААР	АЖИЛГААА ЭХЛҮҮЛСЭН Огноо	ТАЙВАНД ТУСАГДАХ ГҮЙЦЭТГЭХ ХУДАСНЫ ТУХАЙ	ТАЙВАНД ТУСАГДАХ ШИЙДЭЛИЙН ТӨРӨЛ	ХЭМЖЭЭ	ХУРИЙН	ХЭМЖЭЭГЧИ	ТӨЛӨӨНДӨН
1	Баталгаажсан	18291314	2018-11-22	Иргэний хэргийн шийдвэртэй	Иргэнд олгох төлбөрийн	Төлбөрийн	мө88051125-д.бичиж	үү84071302-хэвгэрийн	11781870
2	Баталгаажсан	18291312	2018-11-22	Иргэний хэргийн шийдвэртэй	Бусад байгуулалын	Төлбөрийн	тз76030117-б.хөдөр	5617375-3х 3х 3х 3х	15208000
3	Баталгаажсан	18291313	2018-11-22	Бусад хэргийн шийдвэртэй	Нотариатын мэдэгдэх хуудас	Төлбөр гаргуулах	5787874-Х.Хатай констракш	5180631-Бичигчин	5643840
4	Баталгаажсан	18291310	2018-11-20	Иргэний хэргийн шийдвэртэй	Иргэнд олгох төлбөрийн	Төлбөрийн	мө77070316-д.үр	мө80513131-хэвгэрийн	4276730
5	Баталгаажсан	18291309	2018-11-20	Иргэний хэргийн шийдвэртэй	Иргэнд олгох төлбөрийн	Төлбөрийн	мө70121262-д.мөнхсайруу, м7...	үү84030119-Бичигчин, мө701...	4376470
6	Баталгаажсан	18291308	2018-11-20	Иргэний хэргийн шийдвэртэй	Иргэнд олгох төлбөрийн	Төлбөрийн	мө10491011-х.хүрбиэр	мө70640711-х.хүрбиэр	15218370
7	Баталгаажсан	18291307	2018-11-22	Иргэний хэргийн шийдвэртэй	Банкны хэргийн шийдвэртэй	Төлбөрийн	хэ74051277-х.хөдөр	3961834-Салбарын мөхөөрч, б...	42380400
8	Баталгаажсан	18291306	2018-11-22	Иргэний хэргийн шийдвэртэй	Бусад байгуулалын	Төлбөрийн	үү78042918-д.амийал	5215339-Нөмөрчин	1574100
					Банкны хэргийн шийдвэртэй	Төлбөрийн	мө88050307-х.хөдөр	2075577-Ламбаян	10224000
							мө74040367-х.хөдөр, мө71...	2635334-Харцан мөхөөрч, б...	10000000

Дүрс 1. ШШГБ-ын албан хаагч “ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР БҮРТГЭЛИЙН ХЯНАЛТЫН СИСТЕМ” програмаас шууд замаар мэдээлэл авч буй байдал /ТЕГ-ын жишээ/.

Онлайн/ Цахим мэдээлэл



ШШГБ-ын эрх бүхий албан тушаалтан
мэдээллийн сан



ТЕГ-ын нэгдсэн

Ийнхүү мэдээлэл солилцох арга замыг хялбаршуулснаар дараах **давуу талууд** үүсч байна. Үүнд:

- Төрийн байгууллагын хоорондын уялдаа холбоо сайжирна
- Төрийн ажил саадгүй, түргэн шуурхай явагдана
- Иргэдэд учирч буй хүндрэл чирэгдэл багасч хүнд суртал, авилгаас ангид байх нэгэн үндэслэл болно
- Байгууллага хоорондын мэдээлэл солилцох зардал болох албан бичиг боловсруулах цаас, түүнийг хүргэх шуудан, харилцаа холбоо, унааны зардал гэх мэт санхүүгийн бодит зардлууд хэмнэгдэнэ.

Шүүд бүс замаар мэдээлэл авч буй байгууллага, солилцож буй хэлбэр:

1. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь шууд байдлаар харилцаж мэдээлэл авах, мэдээлэл солилцох зайлшгүй шаардлагатай Төрийн болон хувийн хэвшлийн байгууллагууд /УБЕГ, ТЕГ, ЭМНДЕГ, Банк гэх мэт/ байдаг.

Эдгээр байгууллагаас лавлагаа, мэдээлэл, тодорхойлолт авч өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа ашигладаг байгууллага ШШГЕГ юм.

ШШГБ нь бусад төрийн болон зарим хувийн хэвшлийн байгууллагуудтай мэдээлэл солилцох талаар хамтын ажиллагааны гэрээ байгуулах, бусад хууль эрх зүйн актын хүрээнд анхан шатны мэдээллийг “аж ахуйн нэгж, байгууллага, албан тушаалтан, иргэнээс шаардлагатай мэдээлэл, судалгаа, тайлбар, тодорхойлолт, бусад баримт бичгийг үнэ төлбөргүйгээр гаргуулан авах, танилцах, мэргэжлийн дүгнэлт, магадлагаа гаргуулах” гэх хуулийн ерөнхий зохицуулалтын хүрээнд мэдээлэл, лавлагааг авч байна. Мөн дээр дурдсанаар **“Шүүхийн шийдвэр**

бүртгэлийн хяналтын систем” программд нэвтрэн анхан шатны мэдээллийг цахим болон цаасан хэлбэрээр авч байгаа хэдий ч тухайн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагаатай холбоотой дараагийн шатны мэдээлэл, хамаарал бүхий бусад иргэд, ААНБ-ын мэдээлэл, тэдгээрт авах арга хэмжээний талаарх тодорхойлолт, хүсэлт, шаардлага зэрэг бусад мэдээллийг цаасан хэлбэрээр тухайн байгууллага, албан тушаалтанд илгээж байна.

Дээрх мэдээлэл, лавлагааг авах процедурын хувьд жишээлбэл НШШГГ болон УБЕГ жишээн дээр авч үзэхэд дараах шат дамжлагуудыг дамжиж байна:

1. Шийдвэр гүйцэтгэгч тухайн байгууллагын мэдээллийн санд нэвтэрч иргэн, ААНБ-ын мэдээлэлтэй танилцана. Мэдээллийн дагуу тухайн иргэний талаар нэмэлт лавлагаа, мэдээлэл гаргуулах, тухайн иргэн, ААНБ-ын эд хөрөнгийг захиран зарцуулах эрхийг түдгэлзүүлэх, түдгэлзүүлсэн эрхийг цуцлуулах гэх мэт ажиллагаа хийлгэх талаар албан бичиг хүсч төлөвлөнө.
2. Төлөвлөсөн албан бичгийг Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх албаны даргаар хянуулж, гарын үсэг зуруулна.
3. Батлагдсан албан бичгийг бичиг хэргийн ажилтнаар дугаарлуулан албажуулна.
4. Тухайн албажуулсан баримт бичгийг шийдвэр гүйцэтгэгч УБЕГ болон харьяа аймаг, дүүргийн Улсын бүртгэлийн хэлтэст өөрийн биеэр болон шуудангийн байгууллагаар хүргэх арга хэмжээг авна.
5. Хүргүүлсэн албан бичгийн хариуг өөрийн биеэр очиж авах болон шуудангаар хүлээн авна.



Дүрс 2. Шууд бус арга замаар мэдээлэл авч буй байдал /НШШГГ болон УБЕГ-ын жишээ/

Үүнээс харахад шийдвэр гүйцэтгэгч Улсын бүртгэлийн байгууллагаас нэмэлт лавлагаа мэдээлэл, үйлчилгээ авахын тулд дор хаяж 5 шат дамжлагыг дамжиж байна. НШШГБ-аас ирүүлсэн албан бичигт хариу өгөхөд Улсын бүртгэлийн байгууллагын бичиг хэргийн ажилтан бүртгэж авсны дараа Ерөнхий газрын даргад танилцуулж, холбогдох газар, хэлтэсийн албан тушаалтанд цохогдон хуваарилагдана. Тухайн албан тушаалтан бичигтэй танилцан, хариу төлөвлөж, хянуулж, баталгаажуулсны дараа албажуулан гарын үсэг, тэмдэг даруулж бичиг хэрэгт хүлээлгэн өгнө. Бичиг хэргийн ажилтан уг албан бичгийг хүлээн авч бүртгэлжүүлэн шуудангаар илгээх, эсвэл тухайн байгууллагаас бичгээ ирж авна.

Ийнхүү шат дамжлагыг дамжин явахаас гадна бүх албан бичгийг 3 хувь үйлдэж, хувийг шуудангийн байгууллагаар дамжуулан илгээдэг гэж тооцвол жилдээ хариутай албан бичиг бүрт маш их хэмжээний зардал, цаг хугацаа алдах асуудал гарч байж болох юм.

Энэхүү процедураар мэдээлэл солилцох нь дараах **сул талуудыг** үүсгэх эрсдэлтэй юм. Үүнд:

- Төрийн байгууллагын үйл ажиллагаа тасралтгүй үргэлжлэх зарчмыг алдагдуулах
- Албан бичиг төлөвлөхөөс эхлээд Бүртгэлийн байгууллагаас хариу авах хүртэл бичиг хэргийн болон шуудан, унааны зардал нэмэгдэх, төрийн байгууллагын төсвийн үр ашигтай зарцуулалтад сөргөөр нөлөөлөх
- Албан бичгийн хүрээнд мэдээлэл солилцох нь цаг хугацааны хувьд алдагдалд оруулах

- Шийдвэр гүйцэтгэгч өөр ажилд цалгардахгүй үйл ажиллагаагаа хэвийн үргэлжлүүлэх бололцоо нь хязгаарлагдах
- Албан хүсэлтийн хариу цаг хугацаандаа ирэхгүй тохиолдолд шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд сөрөг талууд гарч болзошгүй. Жишээлбэл тухайн холбогдогч этгээд нь өөрийн өмчлөлийн эд зүйлсийг бусдад шилжүүлэх замаар өмч хөрөнгөгүй болж хохирол барагдуулах боломжгүй болох гэх мэт тохиолдол гарахыг үгүйсгэх аргагүй юм.

2.3. Байгууллагаас иргэд, хувийн хэвшилтэй харилцах уялдаа холбоо

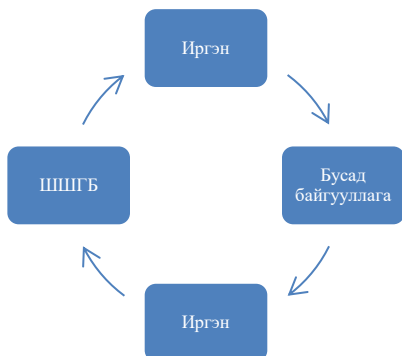
ШШГБ нь цаасан болон цахим суурьт мэдээллийн сан, эх сурвалж дээрээ үндэслэн иргэд, ААНБ-уудад дараах лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээг үзүүлдэг байна.Үүнд:

- *ӨР, ТӨЛБӨРТЭЙ ЭСЭХ ЛАВЛАГАА*
- *СУЛЛАГДАЛЫН ЛАВЛАГАА*
- *АРХИВЫН ЛАВЛАГАА*

Монгол улсын нийгэм, эдийн засгийн өнөөгийн байдал, хөгжлийн түвшин, иргэд, ААНБ-ын мөнгөн ба мөнгөн бус дүнгийн орлого зарлага, ашиг алдагдал, гэмт хэргийн өсөлт бууралтын түвшин, шүүхийн байгууллагаар шийдвэрлэгдсэн болон шийдвэрлэгдэж буй хэрэг маргаан гэх зэрэг бусад олон хүчин зүйлээс хамааран ШШГБ-ын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны ачааллыг зохих хэмжээгээр нэмэгдүүлж байгаа нь дамжиггүй юм. Тиймээс ШШГБ-аас энэхүү ачааллыг багасгах, түргэн шуурхай байх, иргэдэд чирэгдэлтэй нөхцөл байдлыг үүсгэхгүй байх зорилгоор тодорхойлолт, төрөл бүрийн лавлагаа, мэдээлэл болон хоригдлын хувийн мэдээллийг цахимжуулах, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд холбогдогч талуудыг цахим мэдээллээр хангах, дуудлага худалдаа /онлайн ба бусад/ зохион байгуулах зэрэг үйл ажиллагааг явуулж байна. Үүний нэгэн жишээ нь тус газраас хэрэгжүүлж буй “Талуудын программ” гар утасны апплэкейшн, ШШГЕГ-ын www.cd.gov.mn, НШШГГ-ын www.niislel.gov.mn цахим хуудас, НШШГГ-ын цахим хуудсан дахь гэрээний загвар, албан хаагчдын хариуцсан тойрог, Хоригдлын хувийн мэдээллийн цахим бүртгэл, лавлах утас, утсаар болон цахим хэлбэрээр өргөдөл гомдол хүлээн авах, банкны АТМ, Төрийн үйлчилгээний цахим машин /ТҮЦ машин/, шуудангийн салбарын үйлчилгээг өөрийн байранд байрлуулах гэх мэт үйлчилгээг дурдаж болно.

Дүрс 1. ШШГБ-аас мэдээлэл, лавлагаа авч буй байдал /Байгууллагын жишээ/

Өмнө



Одоо



2.4. Салбарын хууль эрх зүйн орчин:

Монгол Улсын Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь өдгөө 97 жилийн түүхтэй 1992 оноос Монгол Улсын Хорих байгууллагуудыг удирдах газар; 1996 оны 12 дугаар сараас Шүүхийн шийдвэр биелүүлэх ерөнхий газар, 2002 оноос Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар гэж тус тус нэрлэгдэн үйл ажиллагаагаа явуулж ирсэн байна.

Монгол Улсын Их Хурлаар 2017 оны 06 дугаар сарын 09-ний өдөр Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль /2002 оны 01 дүгээр сарын 10-ны өдөр баталсан/-ийг хүчингүйд тооцож, улмаар 2017 оны 06 дугаар сарын 09-ний өдөр Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль /Шинэчилсэн найруулга/, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийг дагаж мөрдөх журмын тухай хуулийг УИХ-аар шинэчлэн баталснаар шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны үндэслэл, журмыг тогтоож, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын тогтолцоо, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагчийн эрх зүйн байдалтай холбогдон үүсэх харилцааг зохицуулах боломжтой болсон. ШШГЕГ-ын үйл ажиллагааны стратеги, зохион байгуулалтын бүтэц, орон тоог Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны А/293 тушаалаар мөн шинэчлэн баталсан байна.

Тус газрын чиг үүрэгт хамаарах дараах хууль, Засгийн газрын тогтоолыг үйл ажиллагаандаа мөрдлөгө болгон ажиллаж байна.

Үүнд:

Хууль			
№	Хамаарах хэсэг	№	Хамаарах хэсэг
1	Монгол Улсын Үндсэн хууль	13	Цэргийн албан хаагчийн тэтгэвэр, тэтгэмжийн тухай

2	Төрийн албаны тухай хууль	14	Хохирлыг эргэн төлөгдөх нөхцөлөөр барагдуулах тухай
3	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль	15	Сэжигтэн яллагдагчийг баривчлах цагдан хорих шийдвэрийг биелүүлэх тухай
4	Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хууль	16	Архивын тухай хууль
5	Иргэний хууль	17	Төсвийн тухай хууль
6	Эрүүгийн хууль	18	Авилгын эсрэг хууль
7	Иргэний хэрэг шүүхэд хянан шийдвэрлэх тухай хууль	19	Согтуурах мансуурах донтой өвчтэй этгээдийг захиргааны журмаар албадан эмчлэх, албадан хөдөлмөр хийлгэх тухай
8	Эрүүгийн хэрэг хянан шийдвэрлэх тухай хууль	20	Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыгшийдвэрлэх тухай хууль
9	Зөрчлийн тухай хууль	21	Төрийн болон албаны нууцын тухай хууль
10	Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хууль	22	Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль
11	Захиргааны хэрэг шүүхэд хянан шийдвэрлэх тухай хууль	23	Шилэн дансны тухай хууль
12	Нийтийн албанд нийтийн болон хувийн ашиг сонирхлыг зохицуулах, ашиг сонирхлын зөрчлөөс урьдчилан урьдчилан сэргийлэх тухай хууль	24	Хөдөлмөрийн тухай хууль
2. Засгийн газрын тогтоол			
№	Эрх зүйн актын нэр	№	Эрх зүйн актын нэр
1	МУ-ын Засгийн газрын 2017 оны 10 сарын 26-ны өдрийн 01 албан даалгавар - Сахилга хариуцлага, дэг журмыг чангатгах тухай	6	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийг хэрэгжүүлэх зарим арга хэмжээний тухай
2	Төрийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр үзүүлэх зарим арга хэмжээний тухай /2018.08.22 Дугаар 259/	7	Хорих байгууллагын албан хаагчдад хоригдолтой ажилласны нэмэгдэл олгох журам
3	Хорих байгууллагын алба хаагчдын ажлын онцгойн нэмэгдэл	8	МУ-ын Засгийн газрын 258-р тогтоол - Төрийн албаны сахилга хариуцлага, дэг журмыг чангатгах тухай

4	Хорих байгууллага, түүний нутаг дэвсгэрийн байршил, хорих ангийн дэглэмийг батлах тухай	9	2018 оныг хариуцлагын жил болгон зарлах тухай
5	Хохирлыг эргэн төлөгдөх нөхцөлөөр барагдуулах журам		

Эдгээр мөрдөгдөж буй хууль, дагаж мөрдөх дүрэм журмын хэрэгжилт, уялдаа холбооны талаар байгууллагын зарим удирдлага, албан хаагч нартай хийсэн ярилцлагын явцад тодруулсан юм. Ийнхүү тодруулахад нийт судалгаанд оролцогчдын 30 орчим хувь нь нэмэлт, өөрчлөлт хийх шаардлагатай холбогдох хууль журмууд бий, гэхдээ өнгөрсөн онд шинэ хууль батлагдаж хэрэгжиж эхэлсэнтэй холбоотойгоор холбогдох журмуудаа ихэнхийг нь шинэчлэн батлуулсан гэсэн бол үлдсэн дийлэнх хувь нь хуулийн хэрэгжилт, уялдаа холбоо сайн, боломжийн сайжирч байгаа гэж үзсэн байна.

..Шинэ хууль 2017 оны 6 дугаар сард батлагдаж холбогдох чиг үүргийн хүрээнд ихээхэн өөрчлөлтүүд орсон. Өмнөх хуулинд байсан нэр томъёо өөрчлөгдсөнөөс гадна Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, Зөрчлийн хэргийн талаарх шүүхийн шийдвэрийг гүйцэтгэх, хорих болон хорихоос өөр төрлийн ял эдлүүлэх бодлого, эрүү, иргэний шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны гээд дотроо маш олон зүйл заалттай олон томоохон өөрчлөлтүүд энэ хуулиар орсон. Хууль шинэчлэн батлагдсантай холбоотойгаар дагаж мөрдөх журмуудыг ч шинэчлэн батлуулж байна...

ШШГБ-ын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас

БҮЛЭГ 3. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДАЛ

Энэхүү бүлэгт ШШГБ-аас иргэдэд мэдээлэл хүргэж буй төрөл, хэлбэр, үйлчилгээний чанар хүртээмж, үйлчилгээ авахад бүрдүүлж буй материал, шат дамжлагын талаар ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих 405, 409, 429 ангиудын жишээн дээр авч үзнэ.

3.1. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмж

Иргэд мэдээлэл авч буй арга зам

ШШГБ өөрийн үйлчилгээний талаар иргэдэд хэрхэн мэдээлэл өгч байгаа болон иргэдийн хувьд шаардлагатай мэдээллээ хэрхэн олж авч буйг судлах нь судалгааны нэг чухал зорилт юм. МУ-ын ЗГ-ын 2009 оны 143 дугаар тогтоолын хавсралт болох “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт” -ийн 1.1.1-д: “Дараах

зүйлсийг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт ойлгомжтой байдлаар байрлуулан тогтмол шинэчилж байх" гэж заагаад энэ хүрээнд **нэгд**, байгууллагын эрхэм зорилго, үйл ажиллагааны стратегийн зорилт, зорилго, тэргүүлэх чиглэл болон тэдгээрийн хүрээнд авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, түүний үр дүн, **хоёрт**, албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм, **гуравт**, төрийн үйлчилгээ, захидал харилцааны асуудал хариуцсан албан хаагчийн овог, нэр, албан тушаал, хариуцсан ажил, ажиллах журам, харилцах утас, иргэдийг хүлээн авч уулзах цагийн хуваарь, **дөрөвт**, төрийн үйлчилгээ авахтай холбоотой материалын жагсаалт, **тавд**, байгууллагын үйл ажиллагаанд дагаж мөрдөж байгаа хууль тогтоомж, дүрэм, журам, заавар" зэргийг мэдээллийн самбар болон цахим хуудсанд байрлуулна гэж заасан байдаг. Тиймээс бид мэдээлэл хүргэж буй арга хэрэгслүүдээс мэдээллийн самбар болон цахим хуудас [/www.cd.gov.mn](http://www.cd.gov.mn), www.niislel.gov.mn/- ыг чухалчлан үзэж судалгаагаа явуулсан юм.

Хүснэгт 4. Иргэд ШШГБ-ын талаарх мэдээлэл авч буй болон мэдээлэл авахыг хүсч буй суваг /хувь²

№	Мэдээлэл түгээж буй суваг	Мэдээлэл авч буй сувгууд	Мэдээлэл авахыг хүсч буй сувгууд
1	Телевиз	36.9	47.6
2	Интернет	32.5	38.8
3	ФМ, радио	1.9	3.0
4	Найз нөхөд, гэр бүл	10.0	6.8
5	Тухайн байгууллагын албан хаагч, шийдвэр гүйцэтгэгч /өөрөө очиж уулзах, гар утсаар нь холбогдох гэх мэт/	45.7	41.2
6	Тухайн байгууллагын мэдээллийн самбараас	5.1	14.0
7	Тухайн байгууллагын мэдээлэл, зөвлөгөөний ажилтан	8.9	23.0
8	Тухайн байгууллагын вебсайтаас /www.cd.gov.mn , www.niislel.gov.mn/	21.4	18.0
9	Зурагт хуудас, танилцуулга, тараах материал	3.8	5.5
10	Сонин хэвлэл	3.8	6.2
11	НШШГГ-ын лавлах утас	35.0	28.7

²Давахардсан хувь. Судалгаанд хамрагдагчид дээрх мэдээллийн сувгуудаас 3 хүртэлх хариулт сонгох боломжтой байсан. Энэхүү судалгаанд оролцогчдын 63,5% нь НШШГГ-аар үйлчлүүлэгч иргэд, ААНБ-ын төлөөлөл байсныг дурдах нь зүйтэй.

	70197019, 77031199		
12	Бусад	4.2	8.5
13	Мэдээлэл авдаггүй	7.0	-

Төрийн байгууллагаас мэдээлэл авах:

Хүснэгтээс харахад иргэдийн 45.7 хувь нь ШШГБ-ын үйл ажиллагаатай буюу ихэнх тохиолдолд тухайн хариуцсан шийдвэр гүйцэтгэлийн ажилтан, албан хаагчаас очиж авах, гар утсаар нь холбогдож мэдээлэл хүсдэг гэж хариулсан бол цаашид ийм хэлбэрээр мэдээлэл авах хүсэлтэй хүний тоо 41.2 хувьтай буюу 4 хувиар бага байна. Иргэд тухайн байгууллага, албан хаагчаас мэдээлэл авахаас гадна телевиз, интернет, лавлах утас зэрэг холбоо, мэдээллийн хэрэгслүүдээр дамжуулан мөн тухайн байгууллагын зөвөлгөө мэдээллийн ажилтнаас мэдээлэл авах хүсэлтэй байгаа нь **“цаашид мэдээлэл авахыг хүсч буй сувагуд”** гэсэн баганад тодорхой харагдаж байна.

Нийт иргэдийн 5.1 хувь нь мэдээллийн самбараас, 8.9 хувь нь тухайн байгууллагын мэдээлэл зөвлөгөөний ажилтнаас, 3.8 хувь нь зурагт хуудас, тараах материалаас мэдээлэл авдаг гэснээс нийтдээ ШШГБ-аар үйлчлүүлэгчдийн 45.7 хувь нь өмнө нь ямар нэгэн мэдээлэл авахгүйгээр тухайн байгууллагад очиж ханддаг, тухайн шийдвэр гүйцэтгэлийн ажилтантай шууд холбогддог гэдгийг харуулж байна. Харин 4.2 хувь нь бусад мэдээллийн эх сурвалжаас мэдээлэл авдаг гэсэн нь бусад төрийн үйлчилгээний байгууллагаас мэдээлэл авдаг гэж хариулсан байна.

Телевиз:

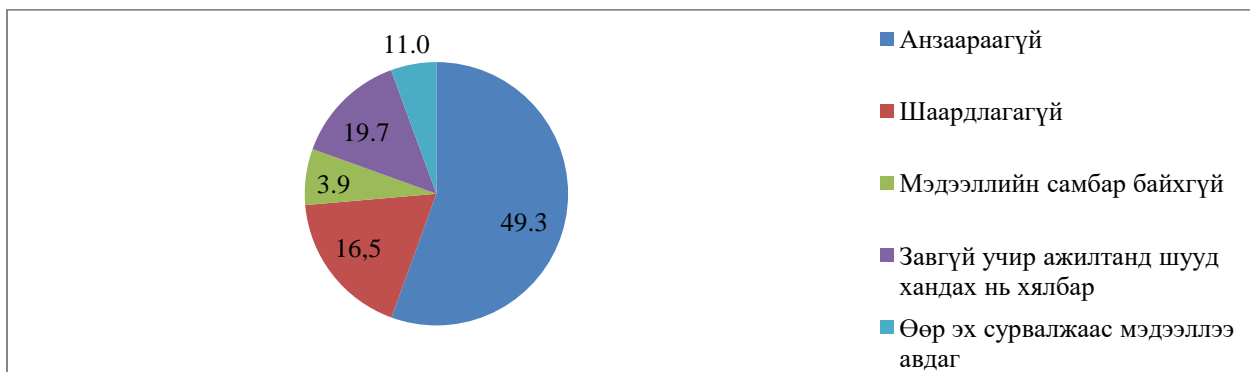
Судалгаанд оролцогчдын хамгийн их мэдээлэл авдаг суваг нь телевиз байгаа төдийгүй мөн мэдээлэл авахыг хүсч буй гол суваг нь телевиз байна. Бараг таван хүн тутмын хоёр нь телевизээр мэдээллээ авдаг байна. Учир нь телевиз иргэдэд хамгийн их хүртээмжтэй мэдээллийн суваг учир түүгээр дамжуулан иргэд мэдээлэл авахыг хүсч байна.

Мэдээллийн самбар:

Судалгаанд хамрагдагсдын 5.1 хувь нь мэдээллийн самбараас мэдээлэл авсан бол 51,4 хувь нь мэдээлэл аваагүй, 4.7 хувь нь мэдээлэл авахыг хүссэн ч шаардлагатай мэдээлэл байгаагүй гэж хариулсан байна. Мэдээллийн самбараас мэдээлэл авсан иргэдийг харьцуулж үзвэл дийлэнх нь буюу 49.6 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадсан байгаа бол 21.5 хувь нь хагас дутуу мэдээлэл авсан, үлдсэн 29.0 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадаагүй гэж үзэж байна. Үүнээс харахад мэдээллийн самбарт үйлчлүүлэгчид хэрэгтэй мэдээлэл хангалттай түвшинд тавигддаг гэж дүгнэж болно. Гэвч үйлчлүүлэгч иргэдийн ихэнх нь мэдээллийн

самбарыг бага ашигладаг гэдэг нь харагдаж байна. Мэдээллийн самбарыг ашиглахгүй байгаа шалтгааныг дараах зурагт харууллаа.

Дүрс2. Мэдээллийн самбараас мэдээлэл аваагүй шалтгаан /хувь



Графикаас харахад мэдээллийн самбар ашиглаагүй иргэдийн дийлэнх нь анзаараагүй гэж хариулсан байгаа нь мэдээллийн самбарыг байрлуулж байгаа байршлыг сайжруулах, тоог боломжийн түвшинд нэмэгдүүлэх, олшруулах өнгө дүрс, бичлэг зэрэг нь үйлчлүүлэгчдийн сонирхлыг татахуйцаар хийх хэрэгтэй гэдгийг харуулна. Мөн мэдээллийн самбараас мэдээлэл авах шаардлагагүй гэж хариулсан иргэдийн хувьд бүрдүүлэх материал шаардлагатай биш, авах гэж буй үйлчилгээ нь тодорхой иргэд ихэвчлэн байх тохиолдол байна. Мөн завгүй учир ажилтанд шууд хандах нь хялбар гэсэн хариулт мэдээллийн самбар ашиглаагүй иргэдийн дунд нэлээдгүй хувийг эзэлжээ. Энэ нь ажлын ачаалал ихэссэн үед, иргэд удаан хугацааг зарцуулдаг, дараалалд удаан зогсох болсон тохиолдолд дарааллаа алдахгүй байх нөгөө талаас иргэд ажлын зав чөлөөгөөр үйлчлүүлж байгаа үед мөн шууд ажилтанд хандах нь хялбар байдаг зэрэгтэй холбоотой байж болно.



Цахим хуудас:

Тус байгууллагын www.cd.gov.mn, www.niislel.gov.mn цахим хуудсуудад судалгаанд хамрагдагчийн 54.0 хувь нь цахим хуудсанд хандалт хийж байсан бол 26.7 хувь нь өмнө огт хандалт хийж байгаагүй гэж хариулжээ. Интернет хэрэглэх нь хувь хүнээс тодорхой хэмжээний хэлний мэдлэг, компьютерийн мэдлэг, хүссэн мэдээллээ хайж олох чадвар шаарддаг тул хүмүүс тэр болгон төрийн байгууллагын цахим хуудсанд хандалт хийж хэвшээгүй байна.

Хүснэгт 5. Вeбсайтад хандалт хийж байсан үйлчлүүлэгчдийг хүн ам зүйн байдлаар харьцуулав /хувь/

Хүйс	Хувь	Нас	Хувь	Ажил эрхлэлт	Хувь
Эрэгтэй	59.3	16-25	20.3	Ажилгүй	7.8
		26-35	32.5	Төрийн байгууллага	10.3
		36-45	26.7	ТББ	15.2
Эмэгтэй	41.0	46-55	16.8	Хувийн хэвшил, компани	37.8
		56+	4.0	Хувиараа бизнес эрхэлдэг	21.7
				Бусад	6.3

Харьцуулсан хүснэгтээс өмнө нь тухайн байгууллагын цахим хуудсанд хандалт хийж байсан үйлчлүүлэгчдийг ажил эрхлэлт, насны байдал зэрэг хүн ам

зүйн үзүүлэлтээр харьцуулан үзэхэд хүйсийн хувьд эрэгтэйчүүд арай илүү интернетээс мэдээлэл авсан нь харагдаж байна. Насны хувьд 26-35 насныхан хамгийн өндөр хэрэглээтэй, үүний дараа 36-45 насныхан өндөр үзүүлэлттэй байна. Мөн боловсролын түвшин өндөр хувийн хэвшил, төрийн болон төрийн бус байгууллагад ажиллагсад илүү их хэрэглэсэн байнх ба хүн ам зүйн байршил, харилцаа холбоо, үйлчилгээний төвлөрөл, гадаад хэл, компьютерийн мэдлэг зэргээс шалтгаалан интернет хэрэглээний түвшингийн зөрүү их байгаа нь түүврийн үндэслэлийг давхар баталж байгаа юм.

Дээрх иргэд ШШГБ-ын албан ёсны вебсайтад ямар зорилгоор хандалт хийснийг нь сонирхож үзвэл анхан шатны мэдээлэл хаяг байршил, утасны дугаар, онлайн туслах гэх мэт мэдээлэл авах 61.2 хувь, бүрдүүлэх материал харах, төлбөрийн мэдээлэл авах илгээх 24.1 хувь, бусад гэсэн хариултууд 15.0 хувийг эзэлж байна. Ингэхдээ иргэдэд үзүүлдэг үйлчилгээний цар хүрээ, давтамж, хэрэгцээ шаардлагаас үүдэн НШШГГ-ын цахим хуудас болох www.niislel.gov.mn-

...ШШГБ-аар буюу ялангуяа НШШГГ-аар үйлчлүүлэхдээ бүрдүүлэх баримт материал юу байна,загвар маягт татах, төлбөр мөнгө төлөгдсөн эсэх, ямар шатандаа яваа зэрэг мэдээллийг авах, үйлчилгээний лавлах утаснаас бүрдүүлэх материалын жагсаалт,шийдвэр гүйцэтгэгч ажилтны утасны дугаарыг авах, ажил дээрээ байгаа эсэхийг лавлах шаардлагатай болдог. Гэтэл зарим үед ачаалал ихтэй байж таардаг, утасны дуудлага чөлөөгүй байх зэрэг тохиолдол гардаг учир интернэтээр цахим хуудсанд хандах тохиолдол байдаг. Гэтэл ойр хавьд интернет байдаггүй бэрхшээл хааяа тулгардаг.

НШШГБ-аар үйлчлүүлэгчтэй хийсэн ярилцлагаас,

иргэд түлхүү ханддаг нь ажиглагдсан бөгөөд авах гэж буй үйлчилгээтэй нь шууд холбогдох байдал нь нөлөөлдөг байж болох юм.

Цахим хуудсанд хандалт хийсэн нийт үйлчлүүлэгчдийн дунд хүссэн мэдээллээ авч чадсан гэж хариулсан хүмүүс 54.5 хувь байгаа бол хагас дутуу авсан 26.3 хувь, хүссэн мэдээллээ авч чадаагүй гэж 16.0 хувь, хариулаагүй гэж 3.6 хувь нь үзсэн байна. Үүнээс цахим хуудсын мэдээллийг ашиглах тал дээр иргэд төдийлөн хангалттай сайн биш байгаа нь харагдаж байна. Цахим хуудсыг цаашид хэрхэн сайжруулах талаар “мэдээлэл түгээж буй арга зам” хэсэгт илүү тодорхой үзүүлэлт тус бүрээр оруулсан байгаа.

.....Тус байгууллагын цахим хуудас /www.cd.gov.mn, www.niislel.gov.mn/-аар зочилж үзсэн, Англи, Орос болон Монгол гэсэн 3-н хэлний сонголтоор үзэх боломжтой нь бас ч гэж дажгүй санагдсан. Хятад, Солонгос, Япон гэх мэт Монголчуудын хувиараа болон ажил албаны шугамаар их холбоотой ажилладаг эдгээр улсуудын хэлээр мэдээллүүдээ бэлтгэж тавьж байвал хэрэгцээтэй мэт санагдлаа. Онлайн туслах ажиллуулах тал дээр анхаарвал зүгээр байх, бусад төрийн байгууллага, цахим орчуулагч, тайлбар толь гэх мэт холбоосуудыг оруулж өгсөн нь таалагдлаа. Энэ 2 цахим хуудас нь мэдээллийг хангалттай хэмжээнд оруулдаг ч мэдээллийн шинэчлэлт тал дээрээ байнга анхаарах хэрэгтэй болов уу, мэдээллийг оруулсан давтамжийг харвал хариуцсан хүн байгааг илтгэж байна. Ер нь зарим төрийн байгууллагуудын вэбсайттай харьцуулбал мэдээлэл, хөтөч, цонхнуудын дэс дараа, байршил зэрэг нь тун боломжийн түвшинд байна гэж болохоор байна, НШШГГ-ын цахим хуудас бол мэдээлэл чиглэл рүү гээ давамгайлсан, элдэв сатаарах мэдээлэл багатай, оруулах ёстой байнгын мэдээллүүд орсон, нэг үгээр хэлбэл ТОВЧ бөгөөд ТОДОРХОЙ байна...

Вэб, МТ-ийн мэргэжилтэн

НШШГГ-ын лавлах утас 7019-7019, 7703-1199:

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдээс 35хувь нь НШШГБ-ын 7019-7019, 7703-1199 дугаарын лавлагаа, зөвөлгөө мэдээлэл өгөх, утсаар өргөдөл гомдол гаргах боломжтой утсуудаар үйлчлүүлж байсан байна. Харин лавлагаас цаашид мэдээлэл авахыг хүсч буй үйлчлүүлэгч 28.7 хувьтай байгаа нь мэдээллийн арга хэрэгслүүдийн дараа орох өндөр үзүүлэлт байгаа нь лавлах утас нь чухал мэдээллийн эх сурвалж болох боломжтой гэдгийг харуулж байна.

Иргэд тус лавлахын талаар төдийлөн мэддэггүй нь судалгааны явцад ажиглагдсан. Лавлах утасны талаарх мэдээлэл иргэдэд төдийлөн хүрэхгүй байгаа нь мөн л мэдээлэл түгээх байдал хүртээмжтэй бус байгаатай холбоотой.

Иргэдэд тус лавлахын талаарх мэдээллийг олон нийтэд хүртээмжтэй байдлаар түгээгээгүй, өөрийн цахим хуудас, самбар, брошур тараах материал зэрэгт л байрлуулдаг нь хангалтгүй юм. Энэ байдал нь зөвхөн тус байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбар зэргийг ашигласан хүн л мэдэх боломжтой байна.

Тус лавлах руу судалгааны байгууллагын судлаачид туршилт байдлаар залгаж туршиж үзэхэд удаан хүлээлгэлгүй утсаа авч байв. Харин харилцааны соёл хувийн лавлах утастай харьцуулахад зарим тал дээр учир дутагдалтай гэж үзэж болохоор байна.

Утсаа /7019-7019/ аваад ...**“НШШГГ сонсож байна”**... гэж хэлж заншсан боловч үргэлжлүүлээд юу лавлах, ямар үйлчилгээ авах гэж буй талаар асууж, утсан үг хэллэг огт байхгүй байгаа зэрэг нь үйлчилгээ үзүүлж байгаа бус жирийн хүнтэй харилцаж байгаа мэт сэтгэгдэл төрүүлэхүйц байна. Мөн олон зүйл асуух

тохиолдолд тодорхой хариултыг бүрэн өгч чадсан нь тухайн лавлах утасны оператор ажилтны ажлын туршлага, зохион байгуулалт сайн байсныг илтгэх нэгэн эерэг үзүүлэлт байв.

Үүнээс гадна цайны цагаар лавлах утас болон мэдээлэл зөвөлгөөний ажилтан ээлжлэн ажиллах, жижүүрийн 77031199 дугаар давхар ажиллаж байгаа нь хувийн байгууллага, хувь хүмүүс, төрийн байгууллагын цайны цагийн хуваарийг давхацуулалгүй мэдээлэл өгч байсан нь сайшаалтай байна.

Үйлчилгээний лавлах дугаараас иргэд хамгийн ихээр асууж лавлаж буй зүйл нь бүрдүүлэх материал, шийдвэр гүйцэтгэгчийн холбогдох дугаар, тойрог, Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, төлбөр төлөгч талын гаргасан санал хүсэлт, гомдолтой холбоотой асуултууд байна. Нийт дуудлагын 60 гаруй хувийг энэ төрлийн үйлчилгээний асуулт хариулт эзэлдэг байна. Үйлчилгээний лавлах /70197019/ утасны ажилтан нь өдөрт дунджаар **40-60** утасны дуудлагад хариу өгдөг гэх бөгөөд утсаар, амаар болон бичгээр ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг хүлээж авах, бүртгэх, дээд албан тушаалтанд танилцуулах, холбогдох хэлтэс алба, албан тушаалтанд шилжүүлэх, хуваарилах зэрэг ажлыг хийдэг байна. НШШГГ-ын үйл ажиллагааны цар хүрээ, лавлах утасны дуудлагын тоо, үйлчилгээний ачаалал, иргэн хуулийн этгээдээс гаргасан өргөдөл гомдол, санал хүсэлт зэргийг лавлах утасны үйлчилгээний ажилтны ажлын ачаалалтай харьцуулж үзвэл харьцангуй өндөр түвшинд байна.

Лавлах утасны үйлчилгээний ажилтан нь тус байгууллагад 12 жил, дуудлага, өргөдөл гомдол хүлээн авах хариуцсан ажилтнаар томилогдоод 6 дахь жилдээ ажиллаж байх бөгөөд ажлын ачаалал, орон тооны тэнцвэргүй байдлыг томилогдон ажиллаж буй хугацаа, туршлага, хувийн зохион байгуулалтын арга барилаар шийдвэрлэж байна.

Гэвч энэхүү ачаалалтай байдлаас шалтгаалан лавлах дугаарт ирсэн дуудлага, агуулга, тоо давтамж, хариулт өгсөн байдал зэргийг хөтөлдөггүй, дуудлагын бүртгэл хөтөлж, статистик тоон мэдээ гарган нэгтгэн дүгнэдэггүй байна. Энэ нь нэг ажилтанд оногдсон ажлын ачааллаас шалтгаалсан гэж үзэх үндэслэлтэй.

Байгууллагын энэхүү утасны дугаар нь МЦХ ХК-ий энгийн тарифт дугаар учраас олон салаа шугамгүй, ажлын цагаар олон хэрэглэгч залгадаг, завгүй буюу ярьж байна гэсэн дохио өгдөгөөс шалтгаалан олон дахин залгах шаардлагатай болдог зэрэг нь бухимдал үүсгэж, төвөгтэй байдлыг бий болгодог гэж үзэх үндэслэлтэй байна.

Ажлын цаг дууссан буюу **17:30** цагаас хойш залгасан тохиолдолд **НШШГБ-**ын үйл ажиллагаатай адил ажил нь тарж лавлах утас /70197019, 77031199/-аа авдаггүй байна. Энэ үед “Ажлын цаг дууссан тухай, ажлын цагаар холбогдож

мэдээлэл авах тухай” хэлж сануулах автомат хариулагч ч байхгүй байв. Ийм үед иргэд залгадаг, лавлах утас ажиллахгүй байх, оператор ажилтны шаардлагагүйгээр баримт бичгийн бүрдлийн талаар мэдээлэл авах боломжгүй зэрэг нь иргэдэд бухимдал төрүүлж байж болох юм. ³

3.2. Иргэдэд мэдээлэл түгээж буй арга зам

Тайлангийн өмнөх хэсэгт иргэдийн зүгээс мэдээлэл авч буй арга замуудын талаар түлхүү авч үзсэн бол энэ хэсэгт ШШГБ-аас иргэдэд мэдээлэл түгээж буй арга зам, хэлбэрүүдийн талаар авч үзнэ. Ингэхдээ тухайн байгууллагын төлөөлөлтэй уулзаж ярилцлага хийх, ажиглалтын хуудас хөтлөх, баримт бичиг судлах зэрэг чанарын аргуудыг түлхүү ашиглан үр дүнг харууллаа.

ШШГЕГ, НШШГГ, хорих 409, 405, 423 дугаар ангиуд нь үйлчилгээний талаарх мэдээллийг иргэдэд түгээхдээ хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээс гадна “Нээлттэй өдөрлөг” аяны үйл ажиллагааг зохион байгуулдаг байна. Мөн мэдээллийн самбар, зөвлөгөө өгөх ажилтан, лавлах утас, цахим хуудас, сошиал сүлжээ зэрэг арга хэрэгслээр дамжуулан иргэдэд мэдээлэл түгээдэг хэмээн тайландаа дурьдсан байна. Үүнээс хамгийн түгээмэл ашигладаг арга хэрэгсэл нь байгууллагын өөрсдийн цахим хуудас байдаг бол дараа нь “Нээлттэй хаалганы өдөрлөг” зохион байгуулж иргэдэд байгууллагын үйл ажиллагааг сурталчлах, иргэдэд хууль эрх зүйн мэдээлэл өгөх, гарын авлага тараах, хоригдлын ар гэрийг хүлээн авах, уулзалт ярилцлага зохион байгуулах, хорих ангийн орчин нөхцөл, хоригдлын ахуй байдал зэргийг сурталчлан таниулах зэрэг хэлбэрээр мэдээллээ түгээдэг гэж дийлэнх нь хариулжээ.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын хэмжээнд “Сахилга-хариуцлагыг дээшлүүлэх”, “Алба хаагчдын мэдлэг, ур чадвар, ажлын гүйцэтгэл манлайллыг дээшлүүлэх” зорилтыг 2018 онд дэвшүүлж, энэ зорилтын хүрээнд алба хаагчдын ажиллах, амьдрах орчин нөхцөлийг сайжруулан, тогтвор суурьшилтай ажиллуулах, төрийн мэргэшсэн албыг бэхжүүлэх талаар удирдлага, зохион байгуулалтын арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэхээр тусгагдсан байна.

³ 3 өдрийн турш лавлах утас руу үдээс өмнө болон үдээс хойш гэсэн 2 удаагийн хандалттайгаар нийт 6 удаагийн оролдлого хийсэн.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын хэмжээнд 2018 онд зохион байгуулах албаны сургалтын хөтөлбөр, төлөвлөгөөний дагуу 2018 онд ХСИС-тай хамтран “Бүх насаар хорих ял эдлүүлэх ажиллагаа: Эрхзүйн зохицуулалт хэрэгжилт” онол практикийн бага хурал, “Албадлагын арга хэмжээнд тавих хяналтын тогтолцоо: хэрэгжилт, чиг хандлага”, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын харьяа хорих анги, газар, хэлтэс, салбар нэгжүүдийн эмч, эмнэлгийн ажлтануудыг мэргэшүүлэх нэгдсэн сургалтыг 2018 оны 11 дүгээр сарын 28, 29-ний өдрүүдэд 401 дүгээр хаалттай хорих анги-Нэгдсэн эмнэлэгт зохион байгуулсан байна.

“Хүүхдийн эрх ба бизнесийн зарчим”, “Төрийн тусгай алба хаагчийн харилцааны ур чадварын манлайлал”, 2018 оныг “Сахилга-хариуцлагын жил” болгон зарласантай холбоотойгоор хэрэгжүүлэх зорилтуудын талаар сургалт, зөвлөгөөн зохион байгуулж, мэдээллийг олон нийтэд хүргэж ажилласан байна.

2018 оны 9 дүгээр сард Хууль зүйн салбарын “Нээлттэй хаалганы өдөрлөг”-өөр ШШГЕГ болон НШШГГ идэвхтэй оролцож 1200 гаруй иргэнд шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаатай холбоотой хууль эрхзүйн зөвлөгөө мэдээлэл өгч, санал хүсэлтийг хүлээн авч, өр төлбөртэй эсэх лавлагааны үйлчилгээг үзүүлж төрийн үйлчилгээний талаарх бүхий л зөвлөгөө, мэдээллийг нээлттэй хүргэж ажиллажээ.

"Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны өдөр"-ийг тохиолдуулан байгууллагын үйл ажиллагаа, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийг иргэд, олон нийтэд сурталчлах ажлын хүрээнд 401, 403, 405, 407, 409, 415, 417, 421, 423, 425, 427, 429, 435, 437, 441, 443, 445, 457, 461 дүгээр нээлттэй, хаалттай хорих анги, Сургалт хүмүүжлийн тусгай нэгж, Архангай, Булган, Дорноговь, Дорнод, Увс, Дундговь, Төв, Өвөрхангай, Өмнөговь, Сэлэнгэ аймаг дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, Говь-Алтай, Сүхбаатар аймаг дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх хэлтэс, Сэлэнгэ аймгийн Сайхан сум дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх хэсэг, Мэргэжлийн сургалт үйлдвэрлэлийн төв, Гадаадын иргэнийг саатуулах байр, “Хэрэмт цамхаг” УТҮГ, “Нээлттэй өдөрлөг” зохион байгуулж, иргэдээс өргөдөл, гомдол хүлээн авах, өр төлбөртэй эсэх лавлагаа олгох, эрүүл мэндийн үзлэгт хамруулах зэрэг үйлчилгээ үзүүлж, үйл ажиллагаа, холбогдох хууль тогтоомжийн талаар мэдээ мэдээлэл, зөвлөгөө өгч, гарын авлага, боршур хэвлэн тарааснаас гадна хоригдлын гар урлалын бүтээгдэхүүнээр үзэсгэлэн гаргаж, худалдан борлуулсан байна.

Мөн хэвлэл мэдээллийн байгууллагууд тухайлбал *МҮОНТ*, *ТВ5*, *ТВ9*, *25 дугаар суваг*, *NTV*, *Рояль Эйч Ди*, *Парламент суваг*, *Эх орон зэрэг* телевизээр, Өдрийн сонин, Өнөөдөр, Монголын мэдээ, Зууны мэдээ зэрэг өдөр тутмын сонинд, www.zaluu.com, news.mn, zindaa.mn, medee.mn, prokuror.mn болон мэдээллийн цахим сайтаар тус тус үйл ажиллагааны, ажлын байрны сул орон тооны зар,

тендер болон худалдан авах ажиллагааны талаарх мэдээллээ түгээж ажилласан талаар байгууллагын тайланд дурдагдсан байна.

Мөн ШШГЕГ болон НШШГГ нь байгууллагын Facebook цахим хуудсыг тогтмол ашиглаж, өдөр тутмын үйл ажиллагаа болон иргэдэд хэрэгцээт мэдээллийг түгээж байгаа талаар, үйл ажиллагааны мэдээлэл олон нийтэд хүртээмжтэй хүрч, хандалт нэмэгдэж байгаа талаар, Хууль зүй, дотоод хэргийн яамны харьяа агентлаг, байгууллагуудын мэдээллийг тогтмол түгээж байгаа талаар, жилийн эхний 11 дүгээр сарын байдлаар нийт 200 гаруй мэдээ, ярилцлага, видео мэдээ, фото мэдээ, үйл ажиллагааны тайлан, сургалт хөтөлбөрийн мэдээлэл, өргөдөл гомдлын мэдээг байршуулсан талаар үйл ажиллагааны тайланд дурджээ.

Байгууллагын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагын үр дүнгээс харахад цахим хуудсаар дамжуулан мэдээлэл түгээдэг гэж үзэж байгаа хэдий ч иргэдийн

...Мэдээллээ иргэдэд /www.cd.gov.mn, www.niisle.gov.mn/ 2 цахим хуудсаар хүргэж байна. Шаардлагатай мэдээллийг хэвлэл мэдээллийн хэрэгслүүд өөрсдөө ирж авдаг. Зайлшгүй тохиолдолд иргэдэд хүргэхдээ төлбөрийг нь төлөөд томоохон сайтууд болон хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр явуулах шаардлагатай болдо, гэвч зардал мөнгө мэдээлэл сурталчилгаанд төсөвлөж өгдөггүй учир бэрхшээлтэй байдаг.

ШШГБ-ын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас.

вебсайтаар дамжуулан мэдээлэл авсан үзүүлэлт дөнгөж 50 гаруй хувьтай байгаа нь мэдээллийн энэхүү арга хэрэгсэл иргэдэд төдийлөн хүртээмжтэй биш байгааг харуулж байна. Үүнийг доорхи ярилцлага тод харуулна.

Иргэдэд мэдээлэл түгээхэд зориулсан төсөв мөнгө хэр хүрэлцээтэй байдаг талаарх асуултанд төсөв хүрэлцээ муутай гэж хариулсан байна.

Зарим харьяа газрууд нь мэдээллийн самбар хийлгэх, шинэчлэх, ном гарын авлага, тараах материал хэвлүүлэх, иргэдийг хүлээн авах зэрэг арга хэмжээг шийдүүлэхийн тулд өөрсдийн төсвийн зардлаасаа танах, илүүчлэх, Төв байгууллагадаа хандах зэргээр зохицуулалт хийдэг байна.

Тиймээс иргэдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн мэдээллийн самбар, цахим хуудас, тараах материал, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр сурталчилах үйл ажиллагааны төсвийг төлөвлөлтөнд тогтмол оруулах, үүний мөрөөр эргэх холбоо үүсгэн тогтмол мониторинг хийж хэвших шаардлагатай юм. Ингэж олон нийттэй ажиллах төсвийг нэмэгдүүлснээр цахим хуудас, мэдээллийн самбар ашиглах иргэдийн тоо ихсэх, сурталчилгаа, мэдээлэл түгээлтийн үр өгөөжийг ахиулж болох юм.

Мэдээллийн самбар:

Засгийн газрын 2009 оны 143 дугаар тогтоолын хавсралт болох “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт”-ийн 1.1.1-д заасны дагуу ажиглалт хийсэн цэг бүрт ажиглалтын хуудас хөтөлсөн үр дүнг шалгуур үзүүлэлт тус бүрээр харуулбал дараах байдалтай байна.

Хүснэгт 6. Мэдээллийн самбарт байршуулсан байх хэрэгтэй зүйлс байгаа эсэх, тоогоор

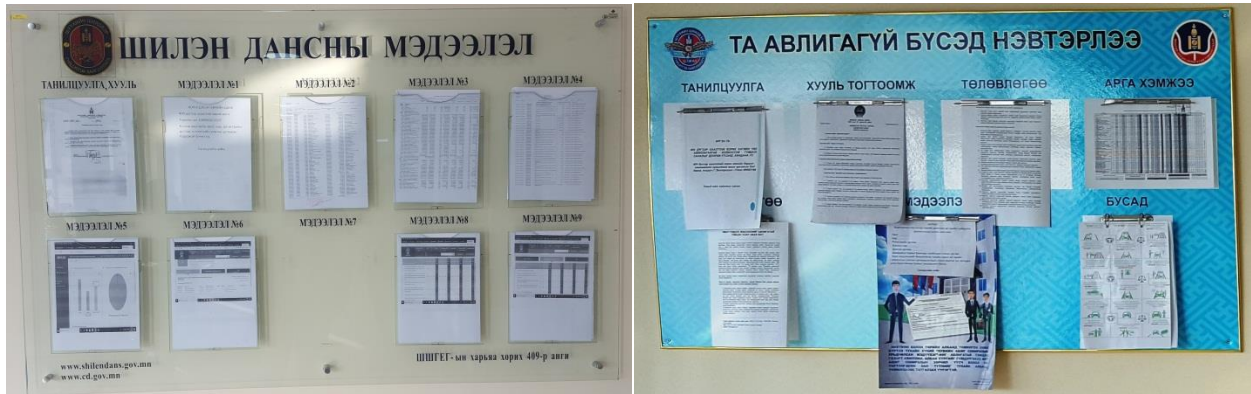
№	Үзүүлэлт	Тийм	Үгүй
1	Мэдээллийн самбар байгаа эсэх	5	-
2	Байгууллагын эрхэм зорилго, зорилт байгаа эсэх	5	-
3	Албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм байгаа эсэх	5	-
4	Иргэдийн хүлээн авч уулзах албан тушаалтны овог нэр, албан тушаал, утас байгаа эсэх	5	-
5	Иргэдийг хүлээн авч уулзах цагийн хуваарь бий эсэх	5	-
6	Байгууллагын үйл ажиллагаандаа дагаж мөрдөж байгаа хууль тогтоомж, дүрэм журам, заавар байгаа эсэх	5	-
7	Байгууллагаас нийтээр дагаж мөрдүүлэхээр гаргасан шийдвэр байгаа эсэх	5	-

Мэдээллийн самбараар мэдээлэл түгээж буй байдлыг ажиглалт хийсэн цэг тус бүрээр шалган үзвэл 5 цэгт мэдээллийн самбар байгаа боловч түүнд агуулагдах мэдээлэл нь хангалттай сайн түвшинд бус байна. Мөн ярилцлага хийсэн байгууллагын зарим төлөөлөл цаашид мэдээлэл түгээх хамгийн боломжит арга хэрэгслийг цахим байдлаар хүргэх нь зөв хэмээн үзэж байна.



Зураг 1.НШШГГ "Иргэд хүлээн авах цагийн хуваарь".

Зураг 2.Хорих 409-р анги "Хүлээлгийн танхим дахь мэдээллийн хэсэг"



Зураг 3. Хорих 409-р анги "Шилэн дансны мэдээлэл"

Зураг 4.Хорих 405-р анги "Мэдээллийн самбар"

ЦАХИМ ХУУДАС:

Ажиглалт төрийн бус байгууллага нь энэхүү судалгааны үр дүн болон хэрэглэгдэхүүнийг ашиглан Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар, Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын цахим хуудсанд төрийн байгууллагын ил тод байдлыг илтгэх зорилгоор Вебсайтын чанарын үзүүлэлтийг дараах 5 хэсэгт хуваан мониторинг хийсэн. Үүнд:

1. Мэдээллийн холбогдолтой байдал гэсэн хэсэг нь вебсайтад байрлах шаардлагатай байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдал, хүний нөөцийн бодлогын ил тод байдал, төсөв санхүүгийн ил тод байдал, худалдан авах ажиллагааны ил тод байдал гэсэн хэсгүүдийг нэгтгэсэн байгаа бол

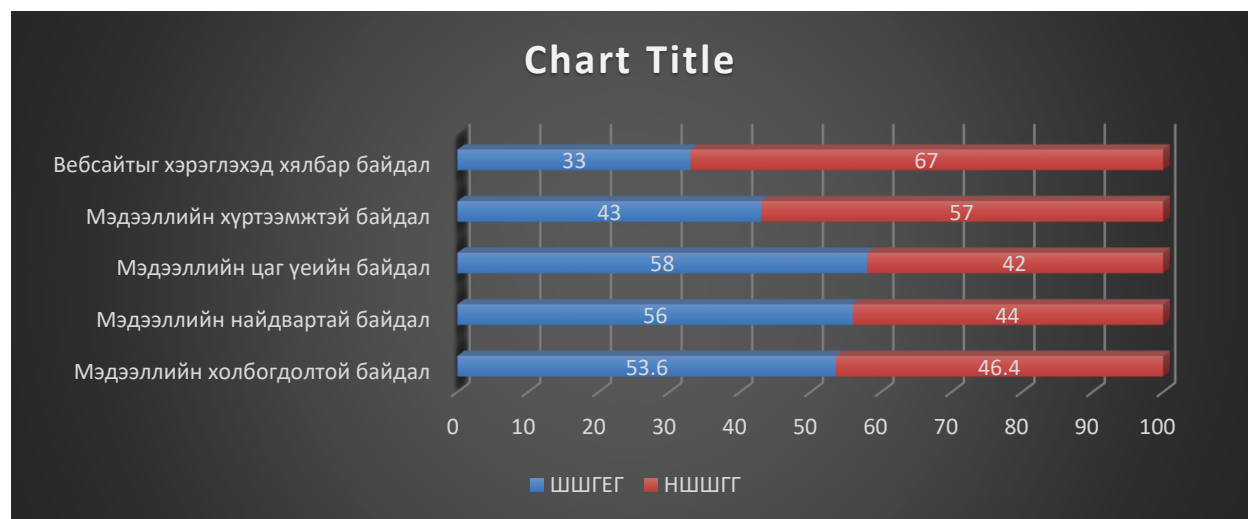
2. Мэдээллийн найдвартай байдал хэсэгт эдгээр мэдээллийн эх сурвалжийг тодорхой оруулсан эсэх

3. Мэдээ, мэдээлэл гэсэн хэсэгт тухайн мэдээлэл оруулсан хугацаа байгаа эсэх, мэдээллээ боломжит хугацаанд нийтэлсэн эсэх, мэдээлэл тогтмол шинэчлэгдэж байгаа эсэх зэрэг асуудлуудыг багтаасан.

4. Вебсайтын хүртээмжтэй байдлыг тус вебсайтаар дамжуулан харилцаж болох эсэх, хэлний сонголттой эсэхийг агуулсан үзүүлэлтээр

5. Хэрэглэхэд хялбар байдал гэдэгт өнгө, хэлбэр, заавар, хэрэгцээт мэдээллээ өөртөө болон бусдад ашиглах түгээх байдал хэр байгааг илтгэсэн үзүүлэлтээр хэмжсэн.

Дүрс 3. ШШГБ-ын www.cd.gov.mn www.niislel.cd.gov.mn вебсайтад хийсэн мониторингийн үр дүнг хооронд нь харьцуулсан байдал, хувь



Вебсайтад дээрх 5 үзүүлэлтээр мониторинг хийхэд ШШГЕГ-ын цахим хуудсын 3 үзүүлэлт, НШШГГ-ын 2 үзүүлэлт тун өндөр үзүүлэлттэй байна. Вебсайтын мэдээлэл, агуулга сайжирсан, төсөв санхүүгийн ил тод байдлын үзүүлэлт, шилэн дансны тусгай цэсийг байршуулсан гэх мэт үзүүлэлт нь мэдээллийн холбогдолтой байдал гэсэн хэсэгт харагдаж байна.

НШШГГ-ын цахим хуудасны “Вебсайтыг хэрэглэхэд хялбар байдал” гэсэн үзүүлэлт, ШШГЕГ-ын “Мэдээллийн цаг үеийн байдал”, “Мэдээллийн найдвартай байдал” гэсэн үзүүлэлт тус тус өндөр хувьтай байгаа нь зөвхөн Нийслэлийн хэмжээний мэдээллийг агуулж байгаа учраас хайсан мэдээллийг олох, олон нэмэлт цонх байршуулаагүй цомхон байгаа нь нөлөөлсөн, ШШГЕГ-ын цахим хуудсанд Ерөнхий газрын хэмжээний мэдээ, мэдээллийг тогтмол оруулдаг, мөн

мэдээллийн болон цахим аюулгүй байдлыг хангах талаар илүү их шаардлага тавигддаг зэрэгтэй холбож үзэж болно. 2018 онд мэдээ мэдээллийг тогтмол оруулах, шинэчлэх байдал сайжирсан гэж үзэж байна.

Мэдээллийн хүртээмжтэй байдал, үйлчлүүлэгчтэй харилцах байдал, муу асуулт хариултын булан, түгээмэл асуулт, онлайн туслах, загвар маягт татах зэрэг иргэдэд хэрэгцээт мэдээллээ авахад хялбар болсон байна. Мөн цахим хуудсын хэлний сонголтын хувьд Монгол, Англи, Орос байгаа нь ихэнх хэрэглэгчдийн хэрэгцээ шаардлагыг хангаж чадахуйц хэмжээнд байна гэж үзэж болохуйц, сайшаалтай зүйл байна. Сүүлийн үед Монгол Улсын иргэд ажил хэргийн болон хувийн ихээхэн харилцаатай байх болсон зарим орнуудын тухайлбал Хятад, Солонгос, Япон гэх мэт орны иргэдэд зориулж хэлний сонголтыг нэмэгдүүлэх боломжийг эрэлхийлэх, тухайн хэлний сонголттойгоор мэдээ, мэдээллийг оруулж байх нөхцөл боломж бий эсэхийг судалж үзэх хэрэгтэй юм.

Дээрх 5 үзүүлэлтээс вебсайтыг хэрэглэхэд хялбар байдал нь сайжирсан байна. Энэ нь нүүрэн болон гол цэсүүдэд байх мэдээллийн үсгийн фонд жигд танигдахуйц, текст болон цэс гарчиг ойлгомжтой, харахад хялбар байна.

Цахим хуудсан дахь байгууллагын танилцуулга, анги салбар нэгжийн танилцуулга, вэб холбоос, хууль, эрх зүйн актууд, иргэнд зориулсан үйлчилгээний мэдээлэл, санхүүгийн мэдээлэл, хаяг байршил, утас зэрэг шаардлагатай мэдээллүүдийг байрлуулснаас гадна вэб холбоосууд болох шилэн данс, ЗГ, АТГ, бусад төрийн байгууллагын хаяг, утас мөн байгууллагын цахим хуудас, Фэйсбүүк хуудас, Youtube зэрэг цахим хуудсуудтай холбогдон мэдээлэл авах боломжийг нэмэгдүүлж өгсөн байна.

Гэвч тус байгууллагын өмнө нь ашиглаж байсан веб сайтын холбоосыг / <http://history.cd.gov.mn/mn/> одоо ашиглаж байгаа цахим хуудсандаа түүх маягаар оруулж өгсөн байна. Цахим хөтчөөс тус байгууллагын талаар мэдээлэл хайхад зарим үед ашиглагдахаа больсон цахим хуудасны мэдээлэл гарч ирж байна. Энэ нь тус байгууллагын цахим хуудсаар зочлох иргэд үйлчлүүлэгчдийг төөрөлдүүлэх, хуучирсан мэдээ, мэдээллийг өгөх, буруу ойлголт өгөх эрсдэлтэй байна.

Өргөдөл гомдол цэсийг баруун дээд төрийн үйлчилгээ цонхонд тод байрлуулсан ч шууд вэбээр дамжуулан өргөдөл гомдол гаргах боломжгүй зөвхөн тодорхой заавар агуулсан мэдээлэл гарч ирж байна.

НШШГГазраас иргэд, байгууллагуудад хүндрэл чирэгдэл учруулахгүйгээр цаг хугацаа, эдийн засгийн хэмнэлт гаргаж ажиллаж байгаагийн нэг илрэл нь **“Талуудын программ”** төсөл буюу гар утсанд сууриллагдах, шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд холбогдогч талуудын дундын мэдээллийн аппликейшн юм.

Тус газрын мэдээлэл технологи хариуцсан ажилтны ярилцлагаас үзэхэд тус программ нь тестийн буюу туршилтын шатандаа явж байгаа бөгөөд уг программ

бүрэн ашиглалтанд орж, хөгжүүлэлт хийгдсэнээр шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд оролцогч талууд өр төлбөрийн болон бусад мэдээллээ заавал тус газарт өөрийн биеэр ирэхгүйгээр, тухайн хариуцсан шийдвэр гүйцэтгэгчтэй холбогдохгүйгээр цаг тухайд нь харах, солилцох, аль шатандаа явааг мэдэх боломжоор хангасан программ байна. Энэхүү программын ач холбогдолтой тал нь мэдээж иргэд, ААНБ-ын цаг хугацаа, мөнгө санхүүд хэмнэлт гаргах, шийдвэр гүйцэтгэгч ажилтны ажлын ачааллыг тодорхой хэмжээгээр бууруулах зэрэг болох юм.

3.3. Цаашид мэдээлэл хүргэхээр төлөвлөж буй арга хэрэгсэл

Тухайн байгууллагын зүгээс иргэдэд мэдээлэл түгээхээр төлөвлөж буй арга хэрэгслийн талаар энэ хэсэгт дурьдана.

Одоогийн байдлаар мэдээллийн самбар, зөвлөгөө өгөх ажилтан, лавлах утас, цахим хуудсаар дамжуулах зэрэг арга хэрэгсэл түлхүү ашиглан иргэдэд мэдээлэл түгээж байгаа талаар дээр дурдсан. Цаашид **лавлах утас** болон **мэдээллийн самбар, цахим хуудас** зэрэг аргуудыг ашиглан мэдээлэл түгээх төлөвтэй байна.

Дээрх шинээр нэвтрүүлж буй арга хэмжээг иргэдэд жинхэнэ утгаар нь хүргэхийн тулд албан хаагчид болон иргэдэд зориулсан мэдээлэл-сургалтын үйл ажиллагааг явуулах нь зүйтэй юм.

Лавлах утас:

Нийслэлийн хэмжээнд НШШГГ-ын лавлах 70197019, 77031199 гэсэн лавлах утас ажиллаж байна. Үүгээр НШШГГ-ын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл зөвлөгөөг авч болох бөгөөд энэ лавлах утасны талаар иргэдийн мэдээллийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай байна. Ихэнх иргэд цахим хуудаснаас болон тухайн үйлчлүүлж буй байгууллага дээрээ ирж тус лавлахын тухай мэдээллийг авсан хэмээн гүнзгийрүүлсэн ярилцлагын явцад дурдагдаж байсан болно. Эдгээр 3 төрлийн арга хэрэгслийг цаашид илүү ашиглан мэдээлэл түгээхээр төлөвлөж байна. Гэвч энэ нь судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл авсан эх үүсвэрийг авч үзвэл төдийлөн өндөр үзүүлэлттэй, хүртээмж багатай мэдээлэл түгээх арга хэрэгслүүд байгаа нь цаашид иргэдэд илүү мэдээллийг хүртээмжтэйгээр түгээхийн тулд мэдээлэл суртчилгааг өргөн хүрээтэйгээр нэвтрүүлэх хэрэгтэй байгааг харуулж байна.

Дүрс 6. Иргэдэд мэдээлэл үйлчилгээгээ хүртээмжтэй болгох үйл явц

Үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл түгээхээр төлөвлөж буй арга хэрэгсэл:

- Цахим хуудас
- Лавлах утас
- Мэдээллийн самбар

X

Үйлчилгээний мэдээлэл түгээж буй арга хэрэгслээ сурталчлах хэлбэр:

- Телевиз
- Интернет

3.4. Үйлчилгээний чанар

Судалгаанд оролцсон үйлчлүүлэгчдээр үйлчилгээний чанарыг дараах байдлаар багцлан үнэлүүлсэн. Ингэхдээ 1 оноо - Маш муу, 2 оноо – Муу, 3 оноо – Дунд зэрэг, 4 оноо – Сайн, 5 оноо – Маш сайн гэсэн байдлаар үнэлүүлэн дундаж утгыг тооцон гаргалаа.

Хүснэгт 7. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд

	Үзүүлэлтүүд	НШШГГ	Хорих анги	Нийт дундаж хувь
1.	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ	3	4	3.5
2.	Ажиллах өдөр/цаг нь хэр тохиромжтой байдаг вэ	4	4	4
3	Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ	4	5	4.5
4	Тус үйлчилгээг утас, интернэт, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу	4	4	4
5	Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу	4	5	4.5
6	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байсан уу	4	5	4.5
7	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу	3	4	3.5

Дээрх хүснэгтээс харахад хорих ангиар үйлчлүүлэгч иргэдэд үзүүлсэн үйлчилгээний чанар НШШГГ-ын үйлчилгээнд ДУНД ЗЭРЭГ-ээс САЙН, Хорих

ангиудын хувьд **Сайн-аас Маш сайн** гэсэн үнэлгээний хооронд хэлбэлзэж байна. НШШГГ-аар үйлчлүүлэгч иргэн ААНБ, тэдгээрийн ажлын ачаалал, хорих ангиар эргэлт үйлчилгээ авч буй иргэд, албан хаагчдын ажлын онцлог нөхцөл, авч буй үйлчилгээний төрөл, байршил зэргээс шалтгаалж зарим талаар эрс ялгаатай үзүүлэлтүүд гарч байна.

НШШГГ-аар үйлчлүүлэгч иргэдийн хувьд “Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал”, “Ажиллах өдөр/цаг нь хэр тохиромжтой байдаг вэ”, “Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу”, “Тус үйлчилгээг утас, интернэт, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу”, “Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ” гэсэн үзүүлэлт дээр иргэд хамгийн сэтгэл ханамж өндөртэй буюу **САЙН** гэсэн үнэлгээг өгсөн байгаа бол хамгийн доогуур үзүүлэлттэй нь “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ”, “Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу” гэсэн асуултанд **ДУНД** гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд үйлчлүүлэхэд тохиромжтой байдлын үнэлгээнд НШШГГ-ын барилга нь тэргэнцэртэй иргэн орох налуу шаттай, мөн үйлчилгээний байрандаа 2 цахилгаан шаттай, өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан нь “Дохионы хэл”-ний анхан шатны сургалтанд хамрагдсан зэрэг хүчин зүйлсүүд нөлөөлсөн байна.

“Хэрэглэгчийн үнэлгээ” хийгдэх ажлын хүрээнд хамрагдсан ШШГЕГ, 405 дугаар хаалттай /тусгай нэгж/ хорих анги, 409 дүгээр хаалттай хорих ангиуд ч мөн хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан гадна хаалганы налуу шатыг зориулалтын дагуу хийлгэсэн байсныг дурдах нь зүйтэй юм.

Хүснэгт 7. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд

	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	НШШГГ	Хорих анги	Нийт дундаж хувь
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү	4	5	4.5
2.	Тантай эелдэг таатай харилцсан уу	3	4	3.5
3	Ажилтны боловсрол мэдлэг ямар байсан бэ	4	4	4
4	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ	4	5	4
5	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ	4	5	4

Дээрх хүснэгтээс харахад хорих ангиар үйлчлүүлэгч иргэдэд үзүүлсэн үйлчилгээний чанар **Сайн-аас Маш сайн, НШШГГ-аар үйлчлүүлэгчдийн хувьд ДУНД ЗЭРЭГ-ээс САЙН** гэсэн үнэлгээний хооронд хэлбэлзэж байна.

Мөн НШШГГ болон хорих ангийн судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдээс дараах асуултуудад өгсөн хариултыг дундажлан авч үзвэл:

-Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага танд шаардлагтай үйлчилгээг үзүүлж чадсан уу гэсэн асуултанд 91 хувь “ХАНГАЛТТАЙ САЙН ҮЗҮҮЛДЭГ”, 7хувь нь “ДУНД ЗЭРЭГ ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛДЭГ”, 2 хувь нь “МЭДЭХГҮЙ” гэж хариулсан байна.

- Таны одоогийн авч буй үйлчилгээ бүрэн шийдвэрлэгдэж чадсан уу гэсэн асуултанд 100 хувь “БҮРЭН ШИЙДВЭРЛЭГДСЭН” гэж хариулсан байна.

- ШШГБ-ын албан хаагч танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан уу гэх асуултанд 100 хувь “ҮГҮЙ” гэж хариулсан байна.

- Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд хэдэн ажилтанд хандсан бэ гэх асуултанд 100 хувь “1 АЖИЛТАН”,

- Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан уу гэсэн асуултанд “ҮГҮЙ”,

- ШШГБ-ын ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар, хууль хэрэглэх чадварыг үнэлнэ үү гэсэн асуултанд 84 хувь нь “МАШ САЙН”, 16 хувь нь “САЙН”,

- Та энэ байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байна вэ гэсэн асуултанд 89 хувь нь “МАШ ИХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ”, 11 хувь нь “СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ”,

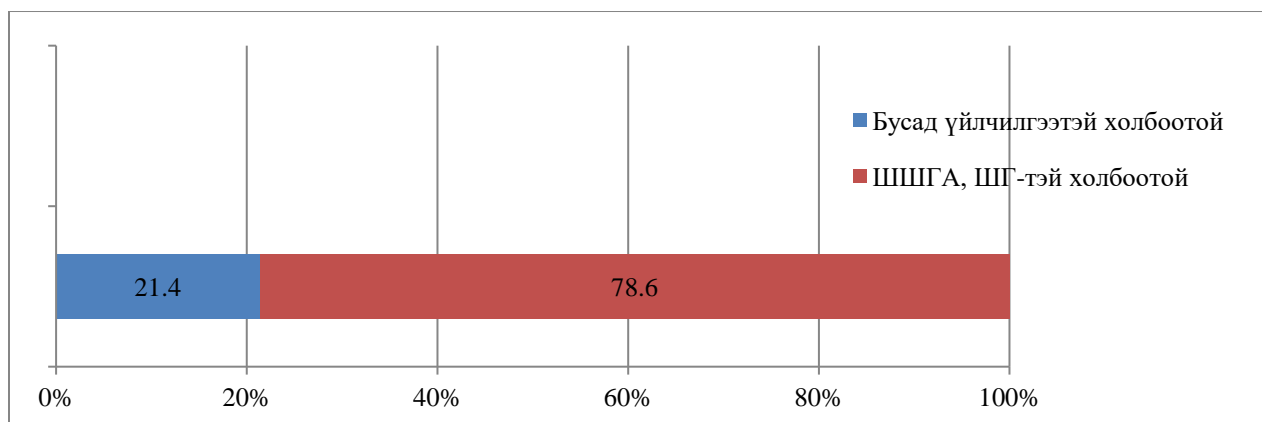
- ШШГБ-ын үйл ажиллагаанд та ямар үнэлгээ өгөх вэ гэдэг асуултанд 91 хувь нь “МАШ САЙН”, 9 хувь нь “САЙН” гэсэн хариултыг тус тус өгсөн бөгөөд нэмэлт “САНАЛ ХҮСЭЛТ” гэсэн хэсэгт ШГА, шийдвэр гүйцэтгэгчийн ажлыг түргэн шуурхай болгох, эрчимжүүлэх, ур чадварыг дээшлүүлэх, орон тоог нь нэмэгдүүлэх гэсэн саналууд дурдагдсан байна.

Тус байгууллагын үйлчлүүлэгчид ялангуяа НШШГГ-аар үйлчлүүлж буй иргэд үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал, хүнд суртал, албан хаагчдын мэдлэг боловсрол, зан харилцаа зэрэг үйлчилгээний чанартай холбоотой асуудалд хамгийн өндөр ач холбогдол өгч байна. Харин хорих ангиар үйлчлүүлэгч иргэдийн хувьд авах үйлчилгээ нь нэгэн төрлийн, тогтмолжсон, авах ёстой мэдээллээ бүрэн авсан байдаг, тодорхой хугацааны давтамжтайгаар ижил үйлчилгээ авдаг зэргээс шалтгаалж тодорхой хүрээнд, хязгаарлагдмал түвшинд явагддаг учраас элдэв саад бэрхшээл учрах асуудал алга байна.

НШШГГ-аар үйлчлүүлэгч иргэд, зарим албан хаагчдийн хэлж байгаагаар хувьд зарим өдрүүдэд тухайлбал 7 хоногийн эхний 1-2 дахь өдрүүдэд үйлчлүүлэгчдийн тоо эрс нэмэгддэг, ачаалал ихэддэг талаар ярилцлагад дурдагдсан байна. Иймд үйлчилгээний дарааллыг харуулсан зураг, тайлбар, утасгүй интернэтийн (Wi-Fi) таних тэмдгийн мэдээлэл, банкны АТМ, ТҮЦ машин, шуудангийн үйлчилгээ, санал хүсэлтийн хайрцаг зэргийн мэдээллийг иргэдэд сайтар өгч нэг газартаа дахин дахин ирж ачааллыг нэмэгдүүлэхгүйгээр хангалттай мэдээллийг түгээх нь үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэхэд ихээхэн чухал юм.

Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан уу? гэсэн асуултанд 78.6 хувь нь ТИЙМ, 21.4 хувь нь ҮГҮЙ гэж хариулжээ. Нэг ажилтандаа дахин хандсан үйлчлүүлэгчдийг үйлчлүүлсэн байдлаар нь авч үзвэл шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаатай буюу шийдвэр гүйцэтгэгчтэй холбоотой асуудал дийлэнх хувийг эзэлж байна.байна.

Дүрс 7. Нэг ажилтанд дахин хандсан байдлыг үйлчилгээ авсан байдлаар нь авч үзвэл дараах харцуулалт гарч байна.



Энэхүү хүснэгтийн дүн нь ШШГА болон шийдвэр гүйцэтгэгчтэй холбоотой үйл ажиллагаа нь нэг удаагийн үйлдлээр шийдэгддэггүй, нэг ажилтандаа удаа дараа ханддаг, харилцан хамтын ажиллагааны хүрээнд шийдвэрлэгддэг явдалтай холбоотой юм.

Үйлчлүүлэгч иргэд мэдээлэл авах үе шатнаас эхлэн бэрхшээлтэй тулгарч болзошгүй байдаг тул байгууллагын цахим хуудас, лавлах дугаараар өгөх мэдээллийн чанарыг нэмэгдүүлэх, мэдээллийн ажилтан, албан хаагчдын мэдлэгийг дээшлүүлэх болон үйлчилгээний байруудад бүрдүүлэх материал тус бүрийг загвар байдлаар байршуулах, байнга шинэчлэж хэвших шаардлагатай юм.

Тус байгууллагын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас баримт бичгийн бүрдэлд ач холбогдол багатай, онц шаардлагагүй, багасгах хэрэгтэй материал бий эсэх талаар асуухад хуучин давхацсан, канон, нотариаттай холбоотой онц шаардлагагүй материалууд байсныг аль болох багасгасан, цахимаар зарим шаардлагатай анхан шатны мэдээллээ шууд авдаг болсон талаар хэлж байв.

Одоогийн байдлаар хуулинд заасан зайлшгүй шаардлагатай материалуудыг бүрдүүлж байгаа гэж үзэж байна.

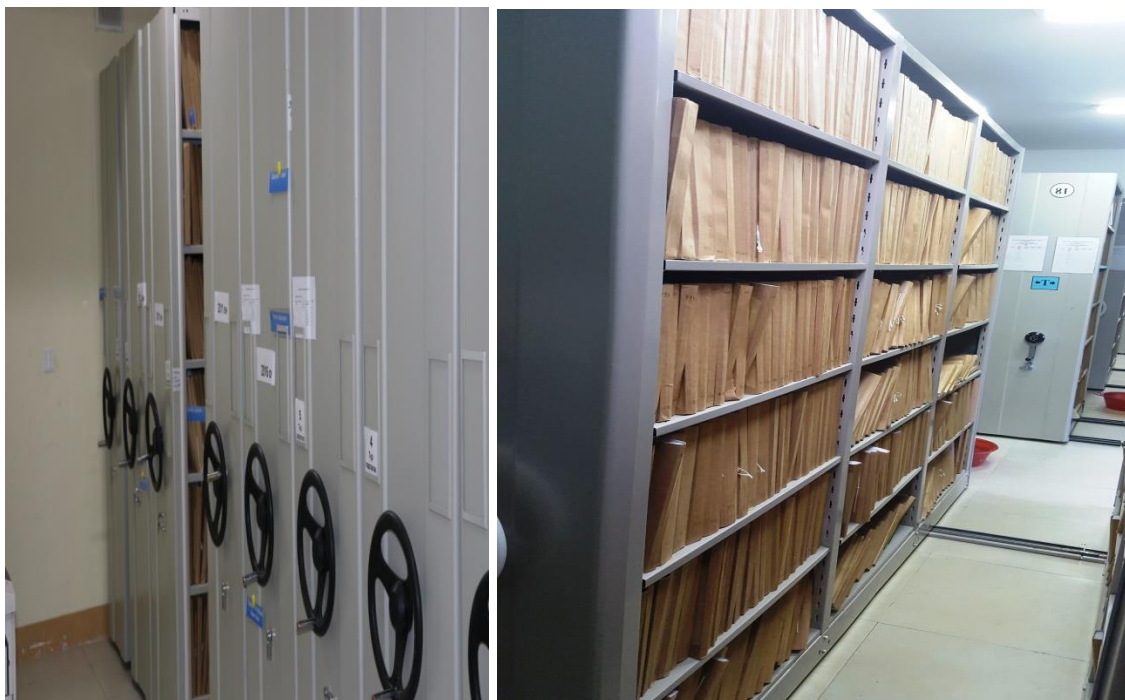
ШШГЕГ нь дэргэдээ “Төв архив”-тай бөгөөд ШШГБ-ын үйл ажиллагааны явцад үүссэн цаасан суурьтай баримт, хүний нөөцийн хувийн хэрэг, ном сонин сэтгүүл, кино, дуу дүрсний баримт, цахим баримт зэрэг түүхэн ач холбогдолтой архивын баримтыг төвлөрүүлэн хадгалах, архивын баримтыг зохих заавар, журмын дагуу хадгалж хамгаалах, архивын баримтыг тоо бүртгэлд оруулж хөтлөх, албан хаагчдын хэрэгцээ шаардлагын дагуу баримт түр олгох, иргэдийн хүсэлтийн

дагуу архивын баримтаас шаардлагатай мэдээлэл, лавлагаа, хуулбар олгож үйлчлэх чиг үүрэгтэй байна. Одоогийн байдлаар тус архивт 17000 орчим хадгаламжийн нэгж хадгалагдаж байгаа бөгөөд Архивын Ерөнхий газрын даргын 2015 оны А/144 тушаалаар “Төрийн архивын батламж” олгогджээ.

Архиваас иргэд албан хаагч нарт чиглэсэн үйлчилгээ:

- Ажилласан жилийн лавлагаа тодорхойлолт олгох
- Архивын баримтаас хуулбар баталгаажуулж олгох
- Хэрэв эх баримт / Хөдөлмөрийн, нийгмийн даатгалийн дэвтэр, Диплом гэх мэт/
- Хөдөлмөрийн дэвтэр /Нийгмийн даатгалын дэвтэр/-т орсон, гарсан тушаалын бичилт хийх, баталгаажуулахзэрэг үйлчилгээг үзүүлж байна.

АЕГ-ын даргын баталсан 2015 оны А/168 дугаартай тушаалын дагуу төлбөртэй үйлчилгээний хураамжаар ШШГЕГ-ын Төрийн сангийн дансанд 829.000 төгрөг төвлөрүүлж ажилласан байна.





ШШГЕГ-ын ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТЫН ГАЗРААС ХИЙГДСЭН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТЫН ЧИГЛЭЛЭЭР ХИЙГДСЭН АЖЛЫН ТАЙЛАНГААС:

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын 2018 оны үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд батлагдсан зарим Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, хорих анги, хэлтэс, салбар нэгжид явуулах иж бүрэн хяналт шалгалт, удирдах албан тушаалтнуудаас өгсөн үүрэг, чиглэл болон дээд шатны байгууллага, иргэд, аж ахуйн нэгж, албан хаагчаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, мэдээ, мэдээлэлд албаны шалгалт явуулан ажилласан байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын даргын баталсан 2018 оны 11 дүгээр сарын 14-ний өдрийн А/197 дугаар тушаалаар батлагдсан дэд ажлын хэсэг Ховд аймаг дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар-457 дугаар нээлттэй, хаалттай хорих анги, Баян-Өлгий, Увс, Завхан аймгууд дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрууд, Завхан аймгийн Тосонцэнгэл сум дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх хэсэгт албан хаагчдын үйл ажиллагаа, мэргэшлийн түвшинг үнэлэх ажлыг зохион байгуулсан байна.

ШШГЕГ-ын 2018 оны үйл ажиллагааны төлөвлөгөө болон баталсан удирдамжийн дагуу Сэлэнгэ аймаг дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, Сэлэнгэ аймгийн Сайхан сум дахь ШГХэсэгт, 435-р хаалттай хорих анги, Дархан-Уул аймаг дахь ШШГГ-445 дугаар нээлттэй хорих ангид, Төв аймаг дахь ШШГГ, Говьсүмбэр аймаг дахь ШШГГ-425 дугаар нээлттэй хорих ангид, 407 дугаар

нээлттэй, хаалттай хорих анги, 421 дүгээр нээлттэй хорих ангид, Налайх дүүрэг Шүүхийн шийдвэр хэсэгт, Өмнөговь, Дундговь аймаг дахь ШШГГ-т иж бүрэн төлөвлөгөөт хяналт шалгалтыг, Дорнод аймаг дахь ШШГГ-т, Увс аймаг дахь ШШГГ-т гүйцэтгэлийн хяналт шалгалтуудыг тус тус явуулсан байна.

2018 оны 11 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар дээд шатны байгууллага, иргэд болон аж ахуйн нэгж байгууллагаас тус газарт нийт 94 өргөдөл, гомдол ирснээс албан хаагчийн ёс зүйн талаар-10, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны чиглэлээр-67, хорих ял эдлүүлэх үйл ажиллагааны талаар-3, бусад асуудлаар-14 өргөдөл, гомдол ирснээс өнөөдрийн байдлаар ажиллагаанд шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны чиглэлээр-4 өргөдөл, гомдол хяналтанд байна.

Хяналт шалгалтаар илэрсэн зөрчил, дутагдлыг арилгуулах хугацаатай үүргийг өгч, биелэлтийг тооцон ажилласанаас гадна иргэд, ААНБ-аас өргөдөл, гомдолд албаны шалгалт явуулан 6 албан хаагчид сахилгын шийтгэл ногдуулсан байна.

БҮЛЭГ 4. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ОРЧИН НӨХЦӨЛ

Энэхүү бүлэгт ШШГЕГ, НШШГГ, 405 дугаар хаалттай /тусгай нэгж/ хорих анги, 409 дүгээр хаалттай хорих анги, 429 дүгээр хаалттай хорих анги-Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэгийн иргэдэд болон хоригдолд үзүүлж буй үйлчилгээний орчин нөхцөл, ШШГБ-д ажиллаж байгаа ажиллагсдын орчин нөхцөлийг холбогдох асуумж, баримт бичиг, ярилцлага зэрэг судалгааны үр дүнд тулгуурлан харьцуулан харуулна. Нэгдүгээр хэсэгт иргэд үйлчилгээ авч буй орчин нөхцөлийн талаар авч үзэх бол хоёрдугаар хэсэгт үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын нөхцөл байдлын талаар авч үзнэ.

4.1. Иргэд үйлчилгээ авч буй орчин нөхцөл

Энэхүү хэсгийн гол зорилго нь иргэдийн үйлчилгээ авч байгаа орчин нөхцөлийг тодорхойлохыг зорив. Ингэхдээ сонгон авсан 5 газрын үйлчилгээний орчин нөхцөлийг ажиглалтын мониторингийн хуудсаар бүртгэж, тухайн газруудаар үйлчлүүлж байсан иргэдээс судалгаа, хоригдлоос асуумж ярилцлага авсан болно. Иргэдээс авсан анкетийн судалгаан дээр үйлчилгээ авч байгаа орчин нөхцөлийг дараах дөрвөн хэсэгт хуваан үзэв. Нэгд, гадаад орчин нөхцөл, хоёрт, дотоод орчин нөхцөл, гуравт үйлчилгээтэй холбоотой бусад эд зүйлс, дөрөвт нь хөгжлийн бэрхшээлтэй бүлгийн иргэдийн үйлчилгээ авах орчин гэж тус тус авч үзэв.

Дотоод орчин нөхцөлийн үнэлгээ

Судалгаанд хамрагдсан иргэдээс үйлчилгээ авсан байгууллагын дотоод орчин нөхцөлийг үнэлүүлсэн бөгөөд мөн судлаачид өөрсдийн ажилласан харьяа байгууллага тус бүр дээр ажиглалт хийн ажиглалтын хуудас бөглөсөн болно.

1. 405 дугаар хаалттай /тусгай нэгж/ хорих ангид хийгдсэн ажиглалтын дүн, иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны жишээн дээр

Хүснэгт 8. Дотоод орчны талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Ажиглалтын дүн	Иргэдийн ханамж		
			Оноо	Маш муу ба муу	Дунд
1	Байгууллагын дотоод орчин цэвэр эсэх	100.0	-	-	-
2	Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан хүлээлгийн танхим, хүлээлгийн ширээ, сандал бий эсэх	90.	-	-	-
3	Байгууллагын гэрэлтүүлэг сайн эсэх	100.0	-	-	-
4	Байгууллагын доторхи хаягжуулалт ойлгомжтой эсэх	100.0	-	-	-
5	Үйлчлүүлэгч/эргэлтээр ирсэн иргэдэд зориулсан түр болон урт хугацааны эргэлтийн байр бий эсэх	90.0	-	-	-
6	Байгууллагын доторх зохион байгуулалт ойлгомжтой эсэх	100.0	-	-	-
7	Тухайн иргэн/хоригдолд үйлчилж буй албан хаагчийн нэр, албан тушаал тодорхой байгаа эсэх	100.0	-	-	-
8	Хоол хүнсний хангалт, амт, чанар, нэр төрөл, илчлэгийн хэмжээ, хүртээмжтэй байдал	100.0	-	-	-
9	Чөлөөт цагаараа өөрийгөө хөгжүүлэх нөхцөл боломжийн байдал /фитнэсс, номын сан, шашин сургалт, бясалгал, бусад нийгэмшүүлэх үйл ажиллагаа/	80.0	-	-	-
10	Хоригдлын хувцасны хангалт	100.0	-	-	-
11	Эмнэлэгийн яаралтай тусламж үйлчилгээ авах нөхцөл боломж	100.0	-	-	-
12	Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой санал хүсэлт гаргах,	100.0	-	-	-
13	Байгууллагын агааржуулалт сайн эсэх	80.0	-	-	-
14	Иргэд/хоригдол үйлчлэх боломжтой ариун цэврийн өрөө/хэсэг байгаа эсэх	100.0	-	-	-
15	Хоригдол ажил хөдөлмөр эрхлэх нөхцөл боломж	000.0	-	-	-

405 дугаар хаалттай /тусгай нэгж/ хорих ангийн хувьд хуучнаар гяндан гэж нэрлэгдэх хорих газар юм. Ажиглалтын хуудсаас харахад тус хорих газрын ерөнхий нөхцөл сайн, гэрэлтүүлэг, хоол хүнс, хувцасны хангалт сайн, байрны түр болон урт хугацааны эргэлтийн байр жижгэвтэр, хорих байрны агааржуулалт бага зэрэг тааруу, энэ нь хорих байрныхаа зэрэглэл түвшинтэйгээ нийцүүлсэн байж болох талтай юм. Энд бүх насаар хорих ял заагдсан хоригдлуудыг хорих ба бусад хорих ангиудыг хоригдол ажил хөдөлмөр эрхлэх бололцоо хуулиараа хаалттай юм. Тус хорих ангийн зүгээс хорих ангид тавигдах шаардлага стандарт зэргийг шаардлагатай хэмжээнд ханган ажиллаж байна.

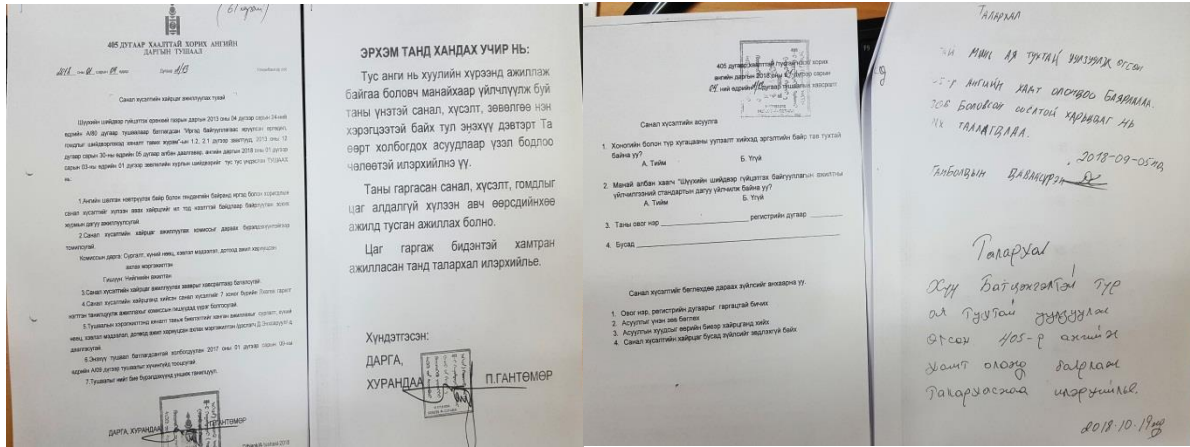
...Намайг ... гэдэг, Хорих ангийн орчин нөхцөл сайн, хоол унд чанартай, тогтсон хуваарийн дагуу эмнэлэгийн үзлэг шинжилгээнд ордог, ар гэрээс ирсэн хүнсийг хөргөгчинд хадгалж болдог. Нэрийн дансандаа мөнгөө байршуулаад авчихдаг, энд бие дааж хэл сурах бололцоотой, шашны гэрээтэй байгууллагууд ирдэг. Мэргэжилтэй болох, гадаад хэл сурах сонирхолтой байдаг ч тусгай хорих учир боломж муутай байдаг....

405-р хорих ангийн хоригдолтой хийсэн ярилцлагаас,

Тус ангийн түүхт 20 жилийн ойг угтан 26 алба хаагчийн санаачлага, оролцоотойгоор тусгай нэгжийн 1А корпусын байрыг эмнэлгийн зориулалтаар, биллъярд, фитнес,ширээний теннисний өрөө, алба хаагчийн сэтгэл засал, алжаал тайлах өрөө, халуун ус, саун, конторын 1, 2 дугаар давхар, алба хаагчдын хурлын танхимыг засварлах, жагсаалын талбайг өргөтгөн засварласан байна.

Мөн цусаа хандивлах сайн дурын аян, ахмад үеийн төлөөлөлтэй хамтарсан уулзалт зохиох, холбогдох чиглэлүүдээр албан хаагчиддаа мэргэшүүлэх, сургалт хийх, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр үйл ажиллагаа сурталчлан таниулах, нийгэмшүүлэх болон сэтгэлзүйн сургалт зохион байгуулах, байгууллагаас зүгээс Нээлттэй өдөрлөг арга хэмжээг зохиох, өргөдөл гомдол, хүсэлт хүлээн авч хугацаанд нь шийдвэрлэсэн зэрэг ажлыг зохион байгуулсан талаар тайланддаа дурджээ.

Тус ангийн даргын тушаалаар шалган нэвтрүүлэх байр болон гяндангийн байранд иргэд болон хоригдлын санал хүсэлтийг хүлээн авах “САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН ХАЙРЦАГ”, “САНАЛ ХҮСЭЛТИЙН ДЭВТЭР” асуумж, анкетыг ажиллуулах журмыг тушаалаар батлан үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлж хэвшсэн байдал нь сайн туршлага болсон байна.



Зураг. Санал хүсэлтийн хайрцаг ажиллуулах тушаал, журам, асуумж, санал гомдлын дэвтэр /Хорих 405 дугаар анги/



1.405-р хорих анги “Цахим бүртгэл, ангийн мэдээлэл” 2. Хорих ангийн ариун цэврийн өрөө /405/



3.Бясалгалын өрөө /405-р хорих анги/



4. Нийгэмшүүлэх мэдээллийн самбар /405/



5.Онлайн/интернэтээр дүрсээ харж ярих төхөөрөмж /405-р хорих/



6.Бясалгал мөргөлийн өрөө /405-р хорих анги/

2. 409 дугаар хаалттай хорих ангид хийгдсэн ажиглалтын дүн, иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны жишээн дээр

Хүснэгт 9. Дотоод орчны талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Ажиглалтын дүн	Иргэдийн ханамж		Сэтгэл ба онц
			Оноо	Маш муу ба муу	
1	Байгууллагын дотоод орчин цэвэр эсэх	100.0	-	-	5
2	Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан хүлээлгийн танхим, хүлээлгийн ширээ, сандал бий эсэх	100.0	-	-	5
3	Байгууллагын гэрэлтүүлэг сайн эсэх	100.0	-	-	5
4	Байгууллагын доторхи хаягжуулалт ойлгомжтой эсэх	100.0	-	-	5
5	Үйлчлүүлэгч/эргэлтээр ирсэн иргэдэд зориулсан түр болон урт хугацааны эргэлтийн байр бий эсэх	100.0	-	-	5
6	Байгууллагын доторх зохион байгуулалт ойлгомжтой эсэх	100.0	-	-	5
7	Тухайн иргэн/хоригдолд үйлчилж буй албан хаагчийн нэр, албан тушаал тодорхой байгаа эсэх	100.0	-	-	5
8	Хоол хүнсний хангалт, амт, чанар, нэр төрөл, илчлэгийн хэмжээ, хүртээмжтэй байдал	100.0	-	-	5
9	Чөлөөт цагаараа өөрийгөө хөгжүүлэх нөхцөл боломжийн байдал /фитнэсс, номын сан, шашин сургалт, бясалгал, бусад нийгэмшүүлэх үйл ажиллагаа/	80.0	-	4	-
10	Хоригдлын хувцасны хангалт	100.0	-	-	5
11	Эмнэлэгийн яаралтай тусламж үйлчилгээ авах нөхцөл боломж	100.0	-	-	5
12	Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой санал хүсэлт гаргах,	100.0	-	-	5
13	Байгууллагын агааржуулалт сайн эсэх	80.0	-	4	
14	Иргэд/хоригдол үйлчлэх боломжтой ариун цэврийн өрөө/хэсэг байгаа эсэх	100.0	-	-	5
15	Хоригдол ажил хөдөлмөр эрхлэх	90.0	-	4	-

нөхцөл боломж	
---------------	--

409 дүгээр хаалттай хорих ангийн шинэ хорих байрны хувьд 2017 оны 4 дүгээр улиралд ашиглалтанд орсон бөгөөд 2018 эхний улирлаас эхлэн тохижилтын ажил хийгдсэн. Нийт 750 ортойгоос 2018.12.04-ий өдрийн байдлаар 388 хоригдолтой байна.

Ажиглалтын хуудсаас харахад тус хорих газар нь орчин үеийн шоронгийн стандарт шаардлагын дагуу хамгийн сүүлд шинээр баригдсан, холбогдох чанар, стандарт, аюулгүй ажиллагааны дүрэм журам баримталж ажилладаг, хорих байрны ерөнхий нөхцөл маш сайн, гэрэлтүүлэг, хоол хүнс, хувцасны хангалт сайн, хорих байрны агааржуулалт сайн, байрны түр болон урт хугацааны эргэлтийн байртай, хорих байрны зэрэглэл түвшин өндөр хэмжээнд баригдсан барилгатай юм. Үйлдвэрлэгч ААНБ-ууд тус хорих газар дээр гэрээтэй ажиллаж өөрсдийн тоног төхөөрөмжийг суурилуулан, хоригдлыг ажлын байранд сургаж ажиллуулдаг. 2018 оны 12 дугаар сарын байдлаар гутал, сүлжмэл эдлэл, оёмол бүтээгдэхүүний 4 үйлдвэр ажиллаж байгаа бөгөөд ШШГБ, хоригдлын норм хангалтын гутал, өвөл зуны хувцас, малгай, эсгий шаахай зэргийг үйлдвэрлэж байна. Үүнээс гадна сүлжмэл бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэлийн хувийн хэвшлийн 2 байгууллагад хоригдлууд дадлагжин ажиллаж байна.

Хоригдол ажил хөдөлмөр эрхлэх бүрэн бололцоотой тухайн ажлын хөлсийг өөрийн нэрийн дансандаа байршуулан авахаас гадна өр төлбөртэй бол барагдуулах, хувийн хэрэглээний зүйлсээ худалдан авах зэргээр зохицуулалт хийн зарцуулдаг байна. Тус хорих ангийн зүгээс хорих ангид тавигдах бүхий л шаардлага стандарт зэргийг шаардлагатай хэмжээнд ханган ажиллаж байна.

Тус ангийн алба хаагчдийн санаачлага, оролцоотойгоор хорих байрны тохижилт, засварыг хийх, хоригдлуудын хийсэн оёмол сүлжмэл бүтээгдэхүүнээр үзэсгэлэн гаргах, үзэсгэлэн худалдаанд оролцох, холбогдох чиглэлүүдээр албан хаагчиддаа мэргэшүүлэх, сургалт хийх, сургалтанд хамруулах, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр үйл ажиллагаа сурталчлан таниулах, хоригдлуудын дунд нийгэмшүүлэх болон сэтгэлзүйн сургалт зохион байгуулах, байгууллагаас зүгээс Нээлттэй өдөрлөг арга хэмжээг зохиох, хоригдол-ар гэр-хорих байгууллагын нэгдсэн уулзалт өдөрлөг зохиох, өргөдөл гомдол, хүсэлт хүлээн авч хугацаанд нь шийдвэрлэсэн зэрэг ажлыг тогтмол амжилттай зохион байгуулсан талаар тайландаа дурджээ.

Албан хаагчдын болон хоригдлын хоолны сорилтын шинжилгээг НМХГ-ын Төв лабораторид тогтмол хийлгэж байна.

...Намайг Б гэдэг, би 20 жил хоригдох ялтай. Хорих ангийн орчин нөхцөл маш сайн, бүх төрлийн тусламж үйлчилгээ авахад нээлттэй, хоол хүнс, хувцас, цагаан хэрэгслэлийн хангалт сайн. Үнэнийг хэлэхэд оймс, дотуур хувцасаа л өөрөө худалдан авч байна, бусдаар өвөл зуны бүх хувцас хангалтаар өгдөг. Хорих ангийн даргын зүгээс албан хаагчдаа удирдан зохион байгуулах тал дээр маш их идэвх санаачлагатай ажилладаг нь мэдэгддэг. Албан хаагчдын зүгээс элдэв дарамт шахалт үзүүлэх зүйл гардаггүй. Ар гэрийнхэн эргэлээр ирэхдээ ам сайтай байдаг, номын фонд их хуучирсан учир унших ном ховор, номыг сэлбэж шинэчилж өгвөл сайн байна, бусад хоригдлууд ийм хэл яриа гаргадаг....

409 дүгээр ангийн хоригдолтой хийсэн ярилцлагаас,

...Би ...сүлжмэл эдлэлийн компаний ажилтан. Манайх хорих байгууллагатай гэрээтэй ажилладаг, одоогоор манайд 60 орчим хоригдол янз бүрийн шат дамжлаг дээр ажиллаж байна. Хоригдлуудын зүгээс элдэв асуудал гаргадаггүй, зарим чин сэтгэлээсээ ажиллаж мэргэжилтэй болоё гэсэн хүсэл сонирхолтой байдаг. Ажилчдын хөлсийг цаг тухайд нь өгдөг, удаах зүйл гардаггүй...

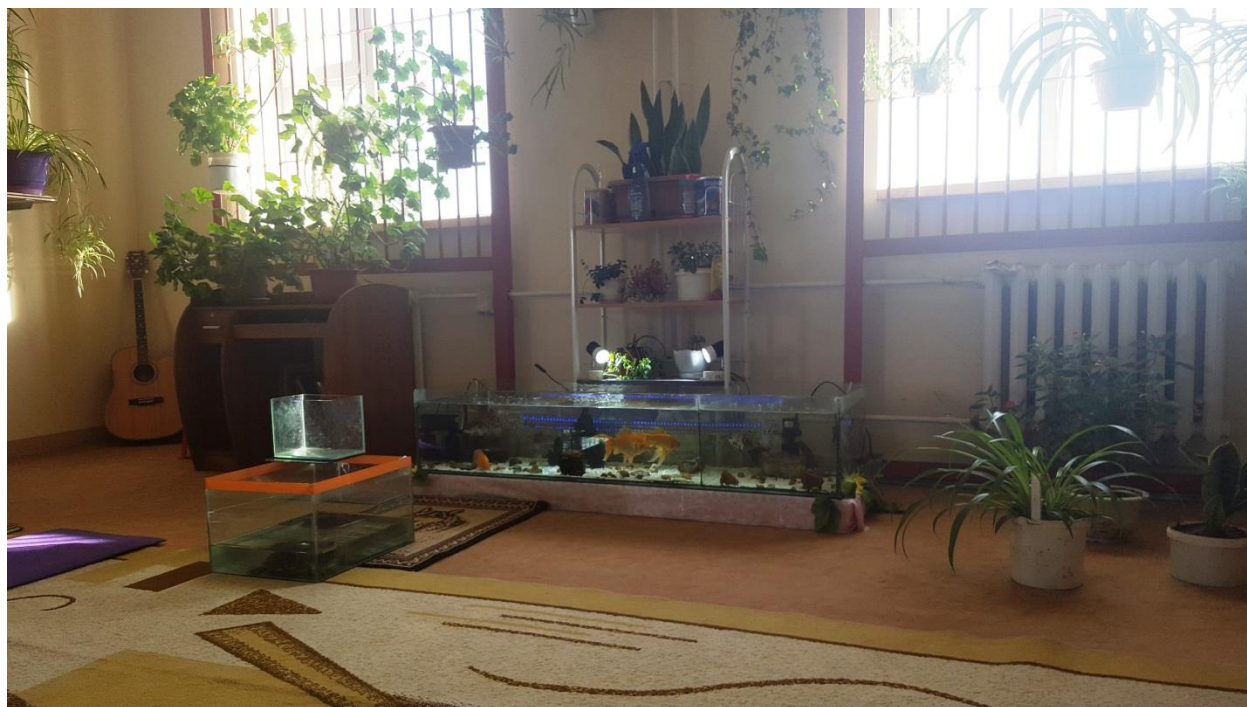
Сүлжмэл эдлэлийн компаний ажилтантай хийсэн ярилцлагаас,

...Би ...эсгий эдлэлийн үйлдвэрийн ажилтан. Манайх хорих байгууллагатай гэрээтэй ажилладаг, одоогоор манайд 10 орчим хоригдол янз бүрийн шат дамжлаг дээр ажиллаж байна. Хэрэв манай бүтээгдэхүүний сайн байвал бид үйлдвэрлэлээ улам нэмэгдүүлнэ, хоригдлуудтайгаа ажиллана. Жирийн иргэнийг олон хоног дадлагжуулж сургаад ажилд авахад ажлаа хаяад явчихдаг учир хоригдлуудтай ажиллах дуртай байдаг. Учир нь энэ хэд маань тогтвортой ажилладаг

Эсгий эдлэлийн компаний ажилтантай хийсэн ярилцлагаас,

...Манай хорих анги олон улсын стандартад нийцүүлж байрсан орчин үеийн шийдэл бүхий барилга байгууламжтай. Албан хаагч болон хоригдлуудын ажиллах, хоригдох орчин нөхцлийн хувьд бүх стандарт шаардлагыг хангаж ажилладаг. Хоол ундны хүрэлцээ хангамж маш сайн. Хоригдлууд хөдөлмөр эрхлэх бүрэн бололцоотой. Хөдөлмөр эрхэлснээр хоригдол ажилтай, орлоготой, мэргэжилтэй болно, бусдад учруулсан гэм хорын төлбөрийг барагдуулах, хувийн хэрэгслээг хангах, ар гэртээ мөнгө явуулах боломжтой болдог. Ингэснээр ар гэртээ үзүүлэх дарамтыг ч нэлээдгүй хувиар бууруулж чаддаг. Яваандаа үйлдвэр аж ахуйн газруудтай олноор гэрээлэх, үйлдвэрлэлийн байраа өргөтгөх, зам талбай барих гэд томоохон ажлууд төлөвлөж байгаа...

Хорих ангийн удирдлагатай хийсэн ярилцлагаас,



1.409-р хорих анги “Бясалгалын өрөө”



2.Тайвшруулах аппарат /409-р хорих анги/

3. Гал тогооны ажиллаж буй хоригдол зориулалтын амны хаалт хэрэглэсэн байдал



3. 3-н дамжлагат угаагуур /409/

5. Хоолны дээж авч хадгалсан байдал /409/



6. Эм тарианы кабинет /409/

7. Угаалгын хэсэг /409-р хорих анги/



8.Хоригдлын хөдөлмөр эрхлэлт /409-р хорих анги/

9. Хоригдлын оёсон бүтээгдэхүүн/409-р хорих анги/



3. 429 дүгээр хаалттай хорих анги-Төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэгийн жишээн дээр

Хүснэгт10. Дотоод орчны талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Ажиглалтын дүн	Иргэдийн ханамж		
			Оноо	Маш муу ба муу	Дунд
1	Байгууллагын дотоод орчин цэвэр эсэх	100.0	-	-	-
2	Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан хүлээлгийн танхим, ширээ, сандал бий эсэх	100.0	-	-	-
3	Байгууллагын гэрэлтүүлэг сайн эсэх	100.0	-	-	-
4	Байгууллагын доторхи хаягжуулалт ойлгомжтой эсэх	100.0	-	-	-
5	Үйлчлүүлэгч/эргэлтээр ирсэн иргэдэд зориулсан түр болон урт хугацааны эргэлтийн байр бий эсэх	100.0	-	-	-
6	Байгууллагын доторх зохион байгуулалт ойлгомжтой эсэх	100.0	-	-	-
7	Тухайн иргэн/хоригдолд үйлчилж буй албан хаагчийн нэр, албан тушаал тодорхой байгаа эсэх	100.0	-	-	-
8	Хоол хүнсний хангалт, амт, чанар, нэр төрөл, илчлэгийн хэмжээ, хүртээмжтэй байдал	100.0	-	-	-
9	Чөлөөт цагаараа өөрийгөө хөгжүүлэх нөхцөл боломжийн байдал /фитнэсс, номын сан, шашин сургалт, бясалгал,	50.0	-	-	-

бусад нийгэмшүүлэх үйл ажиллагаа/				
10	Хоригдлын хувцасны хангалт	100.0	-	-
11	Эмнэлэгийн яаралтай тусламж үйлчилгээ авах нөхцөл боломж	100.0	-	-
12	Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой санал хүсэлт гаргах,	100.0	-	-
13	Байгууллагын агааржуулалт сайн эсэх	100.0	-	-
14	Иргэд/хоригдол үйлчлэх боломжтой ариун цэврийн өрөө/хэсэг байгаа эсэх	100.0	-	-
15	Хоригдол ажил хөдөлмөр эрхлэх нөхцөл боломж	50.0	-	-

429 дүгээр хаалттай хорих-Төрөлжсэн мэргэшлийн эмнэлэг /сүрьеэ/ ангийн хувьд нийгэмд, олон нийтэд аюултай сүрьеэ өвчнийг эдгээх эмнэлэг учир хоригдлуудын өөрийгөө хөгжүүлэх нөхцөл боломж, ажил хөдөлмөр эрхлэх бололцооны хувьд тун хязгаарлагдмал юм. Харин эмнэлэгийн дотоод зохион байгуулалт, тохижуулалт, хаягжуулалт зэргийг хамт олныхоо дунд уралдаан зарлаж шагнах болзолтойгоор хийсэн тухай тус ангийн дарга танилцуулга илтгэлдээ дурдав.

ШШГЕГ, ЭМЯ, “Глобал” сангийн дэмжлэгтэйгээр Монголд маш цөөхөн байдаг **GENE X PERT** фирмийн эмнэлгийн нарийн шинжилгээний аппарат, биохимийн иж бүрэн лаборатори, эмнэлгийн, нарийн шинжилгээний бүх төрлийн аппаратур, тоног төхөөрөмж зэргээр хангаж орчин стандарт шаардлагад нийцсэн эмнэлгийг барьж байгуулсан. Тус эмнэлэгт өвчтнийг өвчний зэрэглэл шатлалаас нь шалтгаалж тусгаарлан хорьж эмчилэх бүрэн бололцоотой.

Ажиглалтын хуудсаас харахад тус хорих газар нь орчин үеийн эмнэлэг, хорих ангийн стандарт шаардлагын дагуу хамгийн сүүлд шинээр баригдсан, холбогдох чанар, стандарт, аюулгүй ажиллагааны дүрэм журам баримталж ажилладаг, эмнэлэг, хорих байрны ерөнхий нөхцөл маш сайн, гэрэлтүүлэг, хоол хүнс, хувцасны хангалт сайн, хорих байрны агааржуулалт сайн, түр болон урт хугацааны эргэлтийн байртай байна.

Холбогдох чиглэлүүдээр албан хаагчиддаа мэргэшүүлэх, сургалт хийх, сургалтанд хамруулах, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр үйл ажиллагаа сурталчлан таниулах, хоригдлуудын дунд нийгэмшүүлэх болон сэтгэлзүйн сургалт зохион байгуулах, байгууллагаас зүгээс Нээлттэй өдөрлөг арга хэмжээг зохиох, хоригдол-ар гэр-хорих байгууллагын нэгдсэн уулзалт өдөрлөг зохиох, өргөдөл гомдол, хүсэлт хүлээн авч хугацаанд нь шийдвэрлэсэн зэрэг ажлыг тогтмол амжилттай зохион байгуулсан талаар тайландаа дурджээ.

...Манай хорих эмнэлэг нь орчин үеийн тоног төхөөрөмж, техник хэрэгсэлтэй. Улсын хэмжээнд цөөхөн байдаг тоноглолтой эмнэлэг юм. Манай албан хаагчид болон хоригдлууд эрүүл ахуй, аюулгүй байдлын стандартыг чанд мөрдөж ажилладаг. Тус газрын Даргын зөвлөлийн хурлаар 2017.11 сард эмнэлэгийн хортой нөхцөлд ажилладаг манай албан хаагчдын цалингийн нэмэгдлийн 30%-ийг тооцож олгох тухай шийдвэр гарч 2018 оноос уг нэмэгдлийг олгож эхэлсэн. Энэ нь албан хаагчдын нийгмийн баталгааг хангах чиглэлээр бодитой дэмжлэг болсныг дурдах нь зүйтэй. Уг нэмэгдлийг олгуулах тал дээр ерөнхий газрын холбогдох албан тушаалтанууд ч ихээхэн хүчин зүтгэл гаргаж ажилласан

Хорих ангийн удирдлагатай хийсэн ярилцлагаас,





4. НШШГГ-ын жишээн дээр

Хүснэгт 11. Дотоод орчны талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Ажиглалтын дүн	Иргэдийн ханамж		сэтгэл
		Оноо	Маш муу ба муу	Дунд	Сайн ба онц
1	Байгууллагын дотоод орчин цэвэр эсэх	80.0	-	-	4
2	Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан хүлээлгийн танхим бий эсэх	100.0	-	-	5
3	Байгууллагын гэрэлтүүлэг сайн эсэх	100.0	-	-	5
4	Байгууллагын доторхи хаягжуулалт ойлгомжтой эсэх	80.0	-	-	4
5	Хүлээлгийн ширээ, сандал, бал бий эсэх	100.0	-	-	5
6	Байгууллагын доторх зохион байгуулалт ойлгомжтой эсэх	80.0	-	-	4
7	Тухайн иргэнд үйлчилж буй албан хаагчийн нэр, албан тушаал тодорхой байгаа эсэх	100.0	-	-	5
8	Нэмэлт үйлчилгээ авах боломж нөхцөл бий эсэх/интернэт, ТҮЦ машин, банк, шуудан гэх мэт	100.0	-	-	5
12	Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой санал хүсэлт гаргах //	100.0	-	-	5
13	Байгууллагын агааржуулалт сайн эсэх	100.0	-	-	5
14	Иргэдэд үйлчлэх боломжтой ариун цэврийн өрөө/хэсэг байгаа эсэх	000.0	0	-	0

Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар нь батлагдсан орон тоогоор Дарга, Дэд дарга, Санхүү аж ахуйн тасгийн дарга, Хяналт шалгалтын ахлах мэргэжилтэн, ахлах шийдвэр гүйцэтгэгч 10, шийдвэр гүйцэтгэгч 77, ахлах нягтлан бодогч 2, тооцооны нягтлан бодогч 2, касс нярав 2, бичиг хэргийн эрхлэгч, мэдээллийн технологийн ажилтан, дуудлага худалдаа хариуцсан ажилтан, архивын ажилтан, гүйцэтгэх хуудас бүртгэл лавлагааны ажилтан 2, эрлийн ажилтан 8, Автын механик, жолооч 8, хамгаалалтын ажилтан 3, тогооч 2, үйлчлэгч 3, аж ахуйн ажилтан, слесарь, цахилгаанчин, нийт 132 ажилтан албан хаагчидтайгаар Нийслэлийн 6 дүүрэг, 69 тойрогт Монгол Улсын Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль болон бусад хууль тогтоомжийн дагуу шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааг явуулж байна.

Өнөөдрийн байдлаар тус газраас үзүүлж буй үйлчилгээ :

Нэг цэгийн үйлчилгээ

- Өргөдөл, гомдол хариуцсан ажилтан нь Иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, хариуг хуулийн хугацаанд хүргүүлэх
- Бүртгэл, бичиг хэрэг хариуцсан ажилтан нь Хуулийн этгээд, аж ахуйн нэгж албан байгууллагаас ирүүлсэн албан бичиг хүлээн авах, хариуг хүргэх,
- Гүйцэтгэх хуудас хүлээн авах ажилтан нь шүүхээс ирүүлсэн гүйцэтгэх хуудас хүлээн авч цахим бүртгэлд бүртгэх.
- Албадан дуудлага худалдаа хариуцсан ажилтан нь Шүүхийн шийдвэр, шүүгчийн захирамж, шүүхийн гүйцэтгэх хуудсыг хүлээн авч, Үл хөдлөх эд хөрөнгийн албадан дуудлага худалдааны талаар мэдээлэл өгч ажиллах
- Албаны www.niislel.cd.gov.mn цахим хуудсыг ажиллуулж, олон нийтийн сүлжээ [facebook](https://www.facebook.com/nshga.cd) хуудсанд мэдээлэл түгээж, nshga@cd.gov.mn цахим шуудангаар иргэдийн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч, 7019-7019, 7703-1199 дугаарын нээлттэй утсыг тогтмол ажиллуулах

Архивын үйлчилгээ

- Байгууллагын архивын хадгаламжийн санд хадгалагдаж байгаа буцаасан гүйцэтгэх хуудас, дууссан гүйцэтгэх хуудас, урамшуулал бодогдсон гүйцэтгэх хуудасны нийт 5520 хадгаламжийн нэгжээс иргэд аж ахуйн нэгжид лавлагаа, баримтын хуулбар олгодог.

Иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний талаар

Иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээг ил тод нээлттэй болгох, хүнд суртал чирэгдлийг багасгах, хүртээмжтэй ажиллах үүднээс албаны дарга, дэд дарга нар, өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан болон дүүргүүдийн ахлах гүйцэтгэгч нар өдөр бүр иргэдийг тогтмол хүлээн авч, санал хүсэлт хүлээн авах утас, саналын хайрцгийг тогтмол ажиллуулан, иргэд байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл гомдол шийдвэрлэлтийн мэдээг сар бүрээр тооцон гаргаж байна.

Тус газрын үйлчилгээний байр нь зай талбайн хувьд боломжийн, үүдний болон Нэг цэгийн үйлчилгээний гэсэн 2 хэсэг танхимаас бүрдэж байна. Үүдний хэсгийн танхимд тус газрын жижүүр, Монгол шуудан ХК-ий салбар, Банкны АТМ, ТҮЦ машин зэргийг байрлуулан ажиллуулж байна. Тус газрын 1 дүгээр давхарт байрлах “НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ”-нд нийт 6-н цонх ажиллаж байх бөгөөд үүнээс Банк, ХЗХ-ы өр барагдуулах алба 1, Төрийн болон Улаанбаатар банк тус бүр 1, архивын 1, бүртгэлийн 1, өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтан 1 цонхонд суун өдөр тутмын ажлаа явуулж байна.

НШШГГ-ын өдөр тутмын үйл ажиллагааны хамгийн ачаалалтай хэсгүүд болох өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн, Бүртгэлийн ажилтан /гүйцэтгэх хуудас хүлээн авах, бүртгэх/, архивын ажилтан, Төрийн болон Улаанбаатар банкны үйл ажиллагаа нэгдөр төвлөрч байгаа нь үйлчилгээний зай талбай багатай Нэг цэгийн үйлчилгээний ачааллыг нэмэгдүүлэх, хүртээмжийг бууруулах, иргэд үйлчлүүлэгчидэд чирэгдэл бухимдал үүсгэх эрсдэлтэй байна. Иймд банкны үйлчилгээг үүдний хэсэг рүү шилжүүлэх, зай талбайг томсгох, чөлөөлөх арга хэмжээг авч ШГА-ы үндсэн үйлчилгээний орон тоо, цонхны үйлчилгээ /өргөдөл гомдол, архив, бүртгэлийн ажилтны/-г нэмэгдүүлэх боломжийг судалж үзэх нь зүйтэй байна.

Өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэний өдөр тутмын ажлын ачаалал, ирсэн өргөдөл гомдлыг бүртгэх, холбогдох албан тушаалтан, газар хэлтэст танилцуулах, дамжуулах зэргээр ажлын байрандаа тогтвортой сууж ажиллах боломж хязгаарлагдмал байна. Иймд тухайн албан хаагчийн ажил үүргийн хуваариас Лавлах утасны үйлчилгээ, зөвөлгөө мэдээлэл, утсаар ирэх дуудлаганд хариу өгөх ажлыг тусдаа лавлах утасны ажилтан буюу зөвөлгөө мэдээлэл өгөх ажилтаны орон тоог бий болгож шилжүүлэх нь зүйтэй юм. Ингэснээр иргэдийн залгасан дуудлага бүрийг алдалгүй хүлээн авах, шаардлагатай зөвөлгөө мэдээллийг өгөх ажлын хүртээмж, чанар эрс дээшилнэ гэж үзэж байна.



Зураг 1. НШШГГ-ын “Нэг цонхны үйлчилгээ”-ний танхим



Зураг 2. НШШГГ-ын “Шилэн дансны мэдээллийн самбар”

Зураг 3. НШШГГ-ын 1 дүгээр давхрын үүдний хэсгийн танхим



Зураг 4. Нэг цонхны үйлчилгээний танхим



Зураг 5,6. НШШГГ-ын 1 дүгээр давхарт байрлах Банкны АТМ, ТҮЦ машин, Монгол Шуудан ХК-ий салбар

Ажиглалтын хуудсаас харахад тус газар нь үйлчилгээний талбай, танхимтай, иргэд суух рүлээлгийн ширээ сандалтай, мэдээллийн загвар маягт, ажиллах цагийн хуваарь, байрны гэрэлтүүлэг, дулаан, агааржуулалт хангалттай түвшинд байна. Холбогдох чиглэлүүдээр албан хаагчиддаа мэргэшүүлэх, сургалт хийх, сургалтанд хамруулах, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр үйл ажиллагаа сурталчлан таниулах, байгууллагаас зүгээс Нээлттэй өдөрлөг арга хэмжээг зохиох, өргөдөл гомдол, хүсэлт хүлээн авч хугацаанд нь шийдвэрлэсэн зэрэг бусад олон ажлыг тогтмол амжилттай зохион байгуулсан талаар тайландаа дурджээ.

...Манай нэг цонхны үйлчилгээнд нийт 6-н цонх ажилладаг бөгөөд үүнээс 2 нь Төрийн болон Улаанбаатар, 1 нь Банк, ХЗХ-ы өр барагдуулах алба ажилладаг. Байрны хувьд дулаан тохитой, зарим ачаалал ихэдсэн үед Нэг цэгийн үйлчилгээний танхимд иргэд багтахгүй шахуу болдог. Нэг давхартаа бие засах өрөө байдаг боловч гадны иргэд орох боломжгүй байдаг.

ШШГГ-ын албан хаагчтай хийсэн ярилцлагаас,

5. ШШГЕГ-ын жишээн дээр

Хүснэгт 11. Дотоод орчны талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Ажиглалтын дүн	Иргэдийн ханамж		
			Оноо	Маш муу ба муу	Дунд
1	Байгууллагын дотоод орчин цэвэр эсэх	100.0	-	-	5
2	Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан хүлээлгийн танхим бий эсэх	100.0	-	-	5
3	Байгууллагын гэрэлтүүлэг сайн эсэх	100.0	-	-	5
4	Байгууллагын доторхи хаягжуулалт ойлгомжтой эсэх	100.0	-	-	5
5	Хүлээлгийн ширээ, сандал, бал бий эсэх	100.0	-	-	5
6	Байгууллагын доторх зохион байгуулалт ойлгомжтой эсэх	100.0	-	-	5
7	Тухайн иргэнд үйлчилж буй албан хаагчийн нэр, албан тушаал тодорхой байгаа эсэх	100.0	-	-	5
8	Нэмэлт үйлчилгээ авах боломж нөхцөл бий эсэх/интернэт, ТҮЦ машин, банк, шуудан гэх мэт	000.0	0	-	-
12	Байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой санал хүсэлт, өргөдөл гомдол гаргах	50.0	-	3-	-
13	Байгууллагын агааржуулалт сайн эсэх	100.0	-	-	5
14	Иргэдэд үйлчлэх боломжтой ариун цэврийн өрөө/хэсэг байгаа эсэх	100.0	-	-	5

ХЗДХСайдын 2017 оны А/293 дугаартай Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх төв байгууллагын бүтэц, орон тоо, албан тушаалын зэрэглэл тогтоох тушаалын Ерөнхий газрын дарга, Тэргүүн дэд дарга, Дэд дарга бөгөөд Шийдвэр гүйцэтгэх албаны дарга, Дэд дарга бөгөөд Хорих ял эдлүүлэх албаны дарга, Захиргаа удирдлагын газар, хуулийн хэлтэс, Хүний нөөцийн хэлтэс, Мэдээлэл технологийн хэлтэс, Хяналт шалгалтын газар, Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын хэлтэс, аюулгүй байдлын хэлтэс, Санхүү, үйлдвэр, хөрөнгө оруулалтын газар, Санхүү аж ахуйн хэлтэс, Эдийн засаг хөрөнгө оруулалтын хэлтэс, Үйлдвэр, барилга, технологийн хэлтэс, Төв архив гэсэн газар, хэлтсийн зохион байгуулалттай ажиллаж байна.

Монгол Улсын Хууль зүй, дотоод хэргийн сайд, Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайд, сангийн сайдын хамтарсан 2017 оны 09 дүгээр сарын 29-ий өдрийн А/247, А/167, 303 дугаартай тушаалаар “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагчийн ажлын ачааллын жишиг норматив”-ыг баталсан байна. Энэхүү жишиг нормативыг тус байгууллагын салбар нэгж бүрт байх орон тооны нормативыг тогтоож өгсөн байна.

ШШГЕГ, Төв архив, Хорих ангиудын төлөөлөлтэй уулзаж байхад орон тооны дутагдалтай ажиллаж байгаа, сул орон тоог нөхөж ажиллуулах, орон тоог нэмэгдүүлэх талаараа санал бдлоо хэлж байв. Ялангуяа хорих ангид Бага эмч, эмзүйч, харуул хамгаалалтын ажилтан үүнд хуяглан хүргэлт, гадна хамгаалалт, нохой сургагчийн орон тоо сул, дутмаг байгаа талаар, дотоод нөөц бололцоогоо ашиглан зохих ажлын байрны хуваарилалтыг хийж орон тоог нөхөн ажиллаж байгаа талаар ярьж байлаа.

Үүнээс үүдэн дээрх хамтарсан тушаалын хэрэгжилтийн хүрээнд “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагчийн ажлын ачааллын жишиг нормативт Ерөнхий газрын даргын баталсан орон тооны бүтэц, зохион байгуулалт зарим талаар учир дутагдалтай байна.

Мөн Монгол Улсын Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны А/189 дугаартай тушаалаар “Хуульзүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ хийх аргачлал”-ыг баталсан. Энэхүү журмын зорилго нь ХЗДХС-ын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хөгжлийн бодлогын баримт бичиг, холбогдох эрхзүйн актын хэрэгжилт, байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ хийж, үр дүнг үнэлэх зорилготой юм. Агентлаг, байгууллагын хяналт шинжилгээ үнэлгээний мэдээллийн нэгдсэн санг бүрдүүлж, хяналт, шинжилгээ, үнэлгээний тайлан, дүгнэлтэнд үндэслэн бодлогын хувилбар, санал зөвлөмжийг боловсруулж удирдлагад бодлогын дэмжлэг үзүүлэх зорилготой юм.

ШШГБ- нь 3000 гаруй алба хаагчтай, үйл ажиллагааны болон иргэд ААНБ- дад үзүүлэх үйлчилгээний хувьд хамрах хүрээ өргөнтэй байгууллага тул үйл ажиллагаандаа хяналт-шинжилгээ, үнэлгээг тасралтгүй, үнэлгээг тогтмол, тодорхой үе шаттайгаар хийдэг байх нь чухал юм.

Энэхүү журмын 3.5-д *“Тухайн байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний нэгж байгууллагын чиг үүрэг, бүтэц, орон тооны хязгаарт нийцсэн, үйл ажиллагаа явуулахад хүрэлцэхүйц бүрэлдхүүнтэй байна”* гэж заасан байна.

ХЗДХС-ын 2017 оны А/293 дугаартай тушаалаар Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх төв байгууллагын бүтэц, орон тоо, албан тушаалын зэрэглэлийг баталсан байх бөгөөд ШШГЕГ-ын хэмжээнд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ дотоод аудит хариуцсан хэлтсийг 5 хүний бүрэлдхүүнтэй байхаар баталсан байна. Гэвч өнөөдрийн байдлаар батлагдсан орон тоо дутуу, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний асуудал хариуцсан ганцхан ахлах мэргэжилтэн ажиллаж байгаа нь хангалтгүй бөгөөд байгууллагын үйл ажиллагаанд эрсдэл учруулахуйц байна. Системийн хэмжээний хяналт-шинжилгээ хийх, үнэлгээ өгөх, төлөвлөлт, гүйцэтгэл, дунд болон урт хугацааны үр нөлөөг сайжруулах, үр дүнг тооцох зэргээр байгууллагын бүхий л үйл ажиллагаанд хяналт шинжилгээ, үнэлгээг тодорхой үе шаттайгаар, тогтмолжуулснаар 3000 гаруй албан хаагчтай, үйлчилгээний хамрах хүрээ өргөнтэй энэ байгууллагын цаашдын үйл ажиллагаа, дэвшүүлсэн зорилтын биелэлтийг хангахад чухал нөлөө үзүүлнэ. Иймд **тус нэгжийн орон тооны дутууг нөхөх, үйл ажиллагааг тогтмолжуулах нэн шаардлагатай** гэж үзэж байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын даргын 2018 оны Б/70 дугаартай *“Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын алба хаагчдыг албан тушаалаас чөлөөлж, томилох тухай”* тушаалаар байгууллагын өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэний орон тоо 1 байхаар батлагдсан байна. Гэтэл ШШГЕГ-ын 1 дүгээр давхрын үйлчилгээний танхимд иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл гомдлыг хүлээн авах, иргэдэд зөвөлгөө мэдээлэл өгөх зорилготойгоор /Захиргаа удирдлагын газрын даргын баталсан шийдвэр, хуваарийн дагуу/ нийт газар хэлтсийн алба хаагч нарыг хуваарийн дагуу ажиллуулдаг байна. Эдгээр алба хаагчид өөрийн үндсэн ажлын хажуугаар иргэдэд үйлчлэх боломж нөхцөл тун хязгаарлагдмал байдаг нь анзаарагдлаа. Ингэснээр утасны дуудлага, өргөдөл гомдол хүлээн авах, иргэдийг зөвөлгөө мэдээллээр хангах чиг үүрэг алдагдаж иргэдийг бухимдуулах, ажлын цаг, ажлын бүтээмж буурах зэрэг сөрөг үр дагаварыг үүсгэж болно. Иймд тухайн албан хаагчийн ажил үүргийн хуваариас Лавлах утасны үйлчилгээ, зөвөлгөө мэдээлэл, өргөдөл гомдол хүлээн авах, утсаар ирэх дуудлаганд хариу өгөх ажлыг тусдаа лавлах утасны ажилтан буюу зөвөлгөө мэдээлэл өгөх ажилтаны орон тоог бий болгож шилжүүлэх, эсвэл зохион байгуулалтын өөр хэлбэрээр зохицуулах боломжийг эрэлхийх нь зүйтэй гэж үзэж байна. Ингэснээр иргэдийн залгасан дуудлага бүрийг алдалгүй хүлээн авах,

шаардлагатай зөвөлгөө мэдээллийг өгөх ажлын хүртээмж, чанар эрс дээшилнэ гэж үзэж байна.

“Хэрэглэгчийн үнэлгээ” судалгааны хүрээнд ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих 405, 405, 429 дүгээр ангийн алба хаагчдаас ажлын байрны ажиллах орчин нөхцөл, дүрэмт хувцас, хоол хүнс, бусад хэрэглэлийн хангалт, чанар, хүртээмжтэй байдал, цалин хөлс олголт, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ авах, өөрийгөө хөгжүүлэх, чөлөөт цагийг үр бүтээлтэй талаар, шинэ шинэлэг санаа, бүтээлийг удирдлагын зүгээс дэмжих байдал, албан тушаал зэрэг дэв ахих боломж, үйл ажиллагаатай холбоотой санал хүсэлт гаргах боломж зэрэг асуумжаар судалгаа авахад судалгаанд оролцогчдын **5** хувь нь **ДУНД ЗЭРЭГ** гэж хариулсан бол **95** хувь нь **САЙН** буюу **ХАНГАЛТТАЙ** гэж хариулсан байна. Эндээс дүгнэж дээрх салбар нэгжийн алба хаагч нар албандаа хандах хандлага эерэг байна гэж үзэж болохоор байна.

Харин Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлээр санал асуухад судалгаанд оролцогчид дараах хариултуудыг өгсөн байна. Давхардсан хариултыг нэгтгэн бичсэн болно. Үүнд:

- **Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварыг голчлон анхаарч тушаал дэвшүүлэх**
- Байгууллагын хүний нөөцийн чадавхийг сайжруулах
- **Байгууллагын хүн хүч орон тооны асуудлыг тухай бүр шийдэж байх, одоо байгаа дутуу орон тоог нөхөх, орон тоо нэмэгдүүлэх**
- Тусгай хэрэглэлээр албан хаагчдыг бүрэн хангах
- **Хуяглан хүргэлтийн автомашинтай болгох**
- Тусгай бүлгийн алба хаагч нарыг мэргэшүүлэх, сургах
- Албан хаагчдад нөхөн сэргээх заслын арга хэмжээ авах
- Байр орон сууцны зээлийг илүү боломжтой нөхцлөөр олгох
- **409 дүгээр ангийн хэмжээнд цахилгааны инженерийн асуудлыг шийдэж өгөх**
- ХСИС-д суралцаж буй албан хаагчдад ээлжийн амралт олгох
- **Жишиг нормативд нийцүүлэн албан хаагчдын орон тоог нэмэх**
- **4 ээлжтэй болох**
- Хамгаалалтын техник хэрэсэл, шөнийн дуран, нисдэг камераар хангах
- **Хүнд нөхцөлд ажиллаж байгаа учир цалин хөлс нэмэх шаардлагатай**
- Хэрэглэж буй хувцас, эд хэрэгслийн чанар, хүртээмжийг дээшлүүлэх гэсэн саналуудыг түлхүү гаргажээ. Хэд хэдэн албан хаагчийн давхцсан саналыг тод хараар тэмдэглэв. Үүнд: Албан хаагчид руу чиглэсэн сургалт, хуяглан хүргэлтийн автомашин, тусгай техник хэрэгслийн хангамжийг сайжруулах, 4-н ээлжтэй болох, цалин хөлс нэмэгдүүлэх гэсэн саналууд ихээр давхцсаны дээр ОРОН ТОО-г нэмэгдүүлэх санал хамгийн их давхцсан байна.

Тухайн сэтгэл ханамжийн судалгаа болон ажиглалтын хуудасны дүнгээс харахад байгууллагын гэрэлтүүлэг сайн мөн дотоод орчин цэвэрхэн, үйлчилгээний танхимын багтаамж сайн, хүлээлгийн ширээ сандал хангалттай сайн гэж иргэдийн ихэнх нь үзсэн байна. Хэдийгээр судалгаанд хамрагдсан ихэнх байгууллагуудад иргэдэд зориулсан хүлээлгийн ширээ, сандал байгаа хэдий ч түүний хүртээмж нь үйлчлүүлэгчдийн үнэлснээр хангалтгүй байх тохиолдол байдаг.

Иргэдэд үйлчлэх боломжтой ариун цэврийн өрөө нь үйлчилгээний байгууллагуудад зайлшгүй байх ёстой зүйлсийн нэг бөгөөд эдгээр хорих ангиудад ариун цэврийн өрөө нь ариутгал, угаалга цэвэрлэгээ бүрэн хийгддэг байна.\



Зураг1. Хорих байрны ариун цэврийн өрөөний хэсэг

Зураг 2. Албан хаагчдын ариун цэврийн өрөөний хэсэг

Үйлчилгээний ажилтны нэр, албан тушаал, цагийн хуваарь нь үйлчлүүлж буй иргэдэд харагдахуйц тодорхой байх ёстой. Энэ нь эргээд тухайн албан хаагчийн үүрэг хариуцлагыг нэмэгдүүлэх чухал хөшүүрэг болох юм. Гэвч энэхүү шалгуурыг хангаж буй байдал хангалттай сайн биш байгаа нь судалгааны дүнгээс харагдаж байна.

Судалгаанд хамрагдсан ШШГБ-ын албан хаагч нар нэр, албан тушаал нь танигдахуйц хувцас хэрэглэлтэй байсныг дурдах нь зүйтэй.

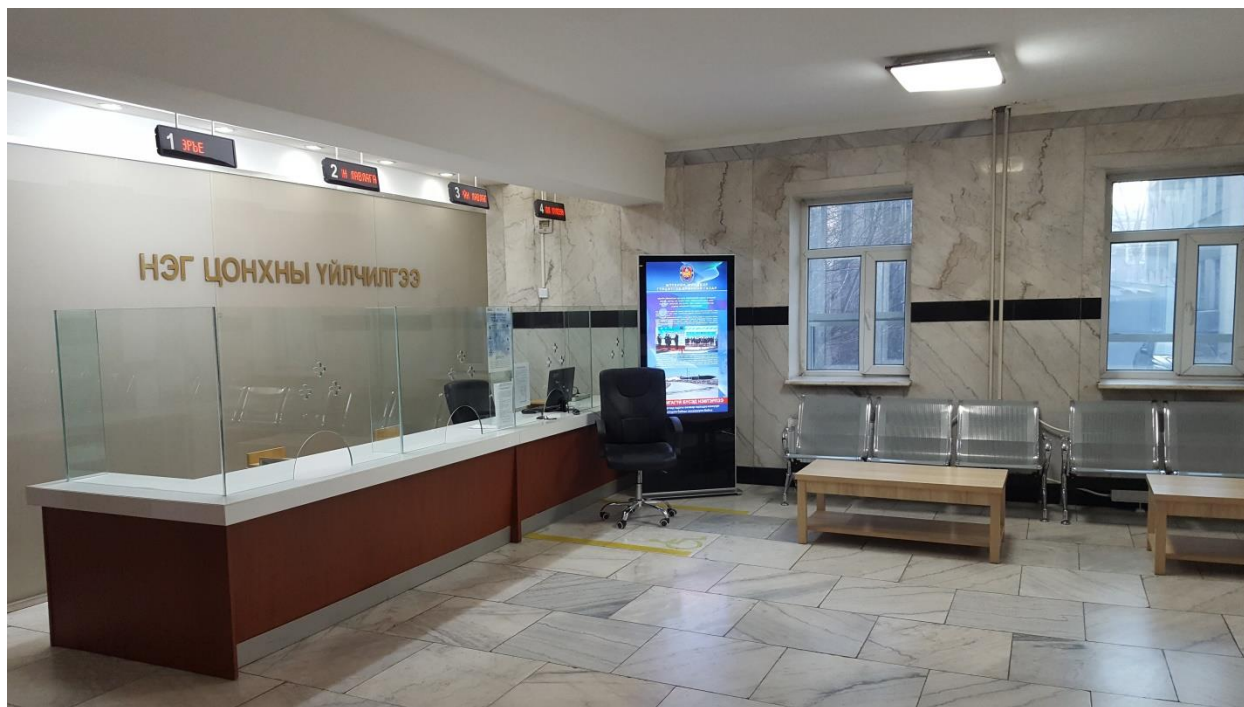
Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан хүлээлгийн ширээ, сандал хангалттай байх нь маш олон үйлчлүүлэгчтэй байгууллагад хамгийн хэрэгцээтэй зүйл бөгөөд судалгаанд хамрагдсан байгууллагууд бүгд хүлээлгийн ширээ, сандалтай байсан болно.

Гадаад орчин нөхцөлийн үнэлгээ

Судалгааны явцад ажиглалтын хуудсаар байгууллагын гадаад орчин нөхцөлийг үнэлсэн юм. Үүний хүрээнд байгууллагын байршил, хаягжуулалт ойлгомжтой эсэх, машины зогсоол бий эсэх, үйлчилгээ авахад шаардагдах бусад төрлийн үйлчилгээнүүд байгаа эсэхийг тогтоов.

Үүнээс үйлчилгээ авахад хамгийн их хэрэгцээтэй байдаг үйлчилгээнүүд болох байгууллагын хаяг, байршил, банк, бичиг баримт хувилах гэх зэрэг үйлчилгээнүүд нь НШШГГ болон судалгаанд хамрагдсан хорих ангиудын хувьд ч ХАНГАЛТТАЙ түвшинд байна.





Хүснэгт 8. Гадаад орчны талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Ажиглалтын дүн оноо	Иргэдийн ханамж		Сэтгэл ба онц
			Маш муу ба муу	Дунд	
1	Байгууллагын байршил олоход амар хялбар эсэх	90,9	-	-	-
2	Байгууллагын гаднах хаягжуулалт харагдахуйц, ойлгомжтой эсэх	95,6	-	-	-
3	Машины зогсоол бий эсэх	97.1	-	-	-
4	Канон үйлчилгээ байгаа эсэх	66.4	-	-	-
5	Банкны үйлчилгээ байгаа эсэх	86.4	-	-	-
6	Гадаад орчин нөхцөл цэвэр эсэх	97.3	-	-	-

Машины зогсоол бол үйлчилгээний байгууллагуудад тулгардаг бас нэг бэрхшээл бол машины зогсоол хүрэлцээгүй байх явдал юм.

ШШГЕГ-ын төв байр, НШШГГ, Хорих 405, 409, 429 ангиуд нь бүгд авто зогсоолтой байсан бөгөөд хамгийн их иргэд үйлчлүүлдэг НШШГГ нь боломжийн хэмжээнд энэхүү бэрхшээлийг хангалттай сайн шийдэж чадсан байна. Хэдийгээр судалгаанд хамрагдсан байгууллага, хорих ангиуд нь бүгд машины зогсоолтой боловч үйлчлүүлэгчийн тоотой харьцуулсан хүрэлцээ, тохижуулалтанд анхаарч ажиллах нь зүйтэй юм.



Үйлчилгээтэй холбоотой зүйлсийн үнэлгээ

Ажиглалтын мониторингод НШШГГ дээр 27.3 хувь нь тухайн байгууллага дээр иргэдийг угтан авч, зөвлөгөө өгөх албан хаагч байдаггүй гэсэн бол 72.7 хувь байдаг гэсэн байна.

Мөн ажиглалтын мониторингод хамрагдсан ШШГЕГ, НШШГГ-уудад дугаар олгох автомат машиныг ер ажиллуулдаггүй байна. Үйлчлүүлэгчдийг зохион байгуулалттай эмх цэгцтэй дараалалтай үйлчилгээ авахад энэхүү машин ихээхэн чухал учраас эдгээр машиныг ашиглаж хэвших нь ихээхэн чухал ач холбогдолтой юм. ШШГЕГ, Хорих ангиуд нь иргэнд үзүүлэх үйлчилгээний тоо, нэр төрөл байгатай, зарим тохиолдолд огт байхгүй учир энэ дугаар олгох машиныг ашигладаггүй байж болох ч ялангуяа ачаалал ихтэй, иргэд үйлчлүүлэгч олонтой НШШГГ-т энэ машиныг байрлуулах нь чухал юм.

Хүснэгт 9. Үйлчилгээтэй холбоотой зүйлсийн талаар ажиглалтын хуудасны мониторингийн дүн

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Тийм	Үгүй
1	Үйлчилгээнд ашиглаж болох үзэг бал байгаа эсэх	НШШГГ Хорих 405 Хорих 409 Хорих 429	ШШГЕГ,
2	Үйлчлүүлэгчид ашиглаж болох ширээ байгаа эсэх	НШШГГ ШШГЕГ Хорих 405 Хорих 409 Хорих 429	
3	Дугаар олгох автомат машин байгаа эсэх		НШШГГ ШШГЕГ Хорих 405 Хорих 409 Хорих 429

Тайлбар: ШШГЕГ, хори ангиуд нь үйлчилгээний нөхцлөөс хамаарч ашиглах шаардлагагүй болно

Үйлчилгээтэй холбоотой зүйлсийн хүрэлцээг бал цавуу, үдээс хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ, маягт зааварчилгаа зэрэг материалын хүрэлцээ зэрэгт багтаан авч үзэв. Тухайлбал ажиглалтын хуудсанд үйлчлүүлэгчид ашиглаж болох үзэг, бал бий эсэхийг бүртгэхэд 5 байгууллагаас ШШГЕГ-ын үйлчилгээний танхимаас бусдад нь байсан болно. Мөн санал асуулгад хамрагдсан хүмүүсийн 52.3 хувь нь бал цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалыг хүрэлцээг сайнаар үнэлсэн. Харин 15.6 хувь нь муу гэж үнэлсэн, 32.1 хувь нь сайн гэж үзжээ. Үүнээс харахад иргэдэд дутагдалтай байгаа дээрх зүйлсийн хэрэгцээг хэрхэн шийдвэрлэх талаар судалж тодорхой арга хэмжээ авах нь зүйтэй юм.

Хүснэгт11. Үйлчилгээтэй холбоотой эд зүйлсийн талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны дүн

Үзүүлэлтүүд	Маш муу ба муу	Дунд	Сайн ба онц
1 Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ	15.6	32.1	52.3

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээ

Аливаа төрийн үйлчилгээ нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон тусгай хэрэгцээт бүлгийнхэнд зориулсан орчин нөхцөлийг үүсгэх орчин үеийн нийтлэг стандарт бий болоод байна. Ялангуяа сүүлийн жилүүдэд манай улсын төрийн байгууллагууд эмзэг бүлгийн тэр дундаа хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчилгээгээ ойртуулахаар хүчин чармайлт гарган ажиллаж байна.

Судалгааны хүрээнд ШШГЕГ-ын харьяа байгууллагуудад хийсэн ажиглалтын дүнгээс харахад харааны болон сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан хаягжуулалт мэдээлэл тавигдаагүй, НШШГГ-аын өргөдөл гомдол хариуцсан албан хаагч “Дохионы хэл”-ний сургалтанд сууснаас өөр салбар нэгжийн албан хаагч нар холбогдох сургалт судалгаанд хамрагдсан тухай мэдээлэл алга байна. Олон улсын стандартын дагуу төрийн байгууллага тэр дундаа үйлчилгээний байгууллагууд үүдэндээ болон дотор талдаа харааны бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан байгууллагын нэр, бүтэц зохион байгуулалт гэх зэрэг мэдээллүүдийг байршуулах ёстой байдаг байна. Гэвч энэхүү стандарт одоогоор төрийн ихэнх байгууллагуудад хараахан хангалттай хэмжээнд хэрэгжиж чадаагүй байна.

Мөн хөгжлийн бэрхшээлтэй, тэргэнцэртэй иргэдэд зориулсан орц, гарцыг байгуулах, зориулалтын орц гарц байгаа эсэхийг мониторингийн явцад шалгахад дээр дурдсанаар ШШГЕГ-ын төв байранд, Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газарт мөн хорих 409, 405 дугаар ангиудад орц гарцыг хийсэн байна. Харин хорих

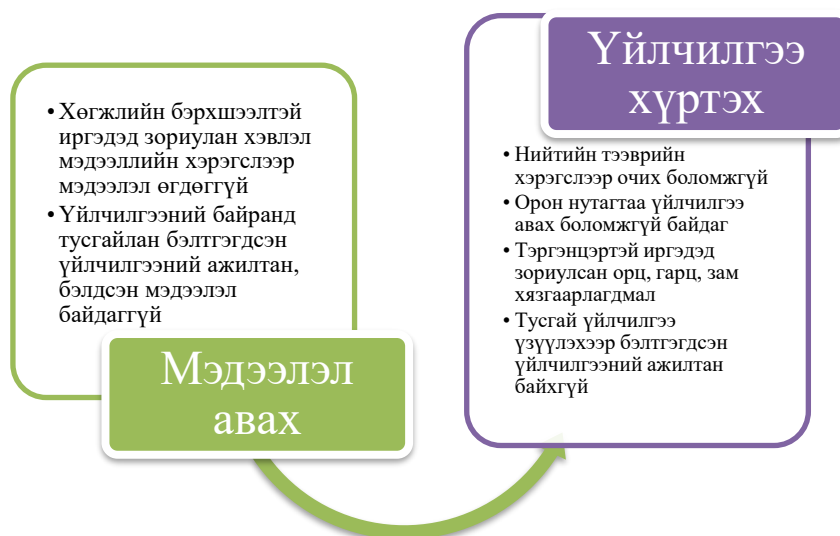
429 дүгээр ангийн “Нэг цонхны байр”, “Оффисийн барилга”, “Эмнэлэгийн барилга”-д энэхүү шаардлага хангагдаагүй огт хийгдээгүй байна.

- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц гарцын хувьд Хорих 429 дүгээр ангийн оффис, эмнэлэг, нэг цонхны үйлчилгээний байранд тэргэнцэртэй иргэдэд зориулсан орц гарцыг огт хийгээгүй байна. НШШГГ, Хорих 409, Хорих 429 дүгээр ангийн эмнэлэгийн байранд стандартын дагуу цахилгаан шат ажиллаж байсан нь нэгэн давуу тал юм.
- Хэл, сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан үйлчилгээ- ШШГБ-аас үйлчилгээний ажилтнууддаа хэл, сонсголын бэрхшээлтэй иргэдтэй харьцах дохионы хэлний сургалтанд НШШГГ-ын нэг албан хаагч хамрагдаж байсныг эс тооцвол нийт албан хаагчдыг хамруулж ур чадвар олгох сургалт хийгдээгүй. Хэрвээ ШШГБ-ын үйлчилгээний байранд хэл, сонсголын бэрхшээлтэй иргэн үйлчлүүлэхээр орж ирвэл тухайн хүнд хүссэн үйлчилгээг нь хүргэхэд бэлэн бус байна.

Үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл

ШШГБ-аас үйлчилгээ авах гэж буй хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд дараах хүндрэл, бэрхшээлүүд учирч болох юм. Ялангуяа эдгээр иргэд жирийн иргэдтэй адил тухайн байгууллагын үйлчилгээний талаар мэдээллийг хангалттай авч чадахгүй байх, тухайн байгууллагад хүрэлцэн очих боломж хязгаарлагдмал, хүссэн үйлчилгээгээ бүгдийг нэг дор авах боломжгүй зэрэг хүндрэл бэрхшээлүүдийг дурдаж болох юм.

Дүрс 43. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд үйлчилгээ авахад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл



Мэдээлэл авах: ШШГБ-аас үйлчилгээ авахад хамгийн чухал үе шат бол үйлчилгээ болон байгууллагын талаарх мэдээлэл авах явдал юм. Мэдээллээр бүрэн хангагдсан иргэн өөрт хүссэн үйлчилгээгээ олон шат дамжлагагүйгээр нэг дор хүлээн авах боломжтой юм. Тухайн байгууллагуудын хувьд үйлчилгээ авахаар очсон хэл, сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд зориулан үйлчлэх тусгай мэргэжилтэн, тусгайлан бэлдсэн мэдээлэл байдаггүй байна. Хэдийгээр тус газраар үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх хувийг хөгжлийн бэрхшээлтэй бус иргэд эзэлдэг, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн үйлчлүүлэх хэрэгцээ шаардлага бага, төлөөллөө илгээдэг шалтгаантай байж болох ч үйлчилгээний байгууллагын хувьд зайлшгүй байх, анхааран үзэх асуудлын нэг юм.



Зураг.НШШГ-ын байранд налуу шат хийгдсэн байдал



Зураг.Хорих 429 дүгээр ангийн “Оффис”, “Эмнэлэг”, “Нэг цонхны Үйлчилгээ”-ний байранд налуу шатыг стандартын дагуу хийх шаардлагатай.



Зураг.ШШГЕГ-ын байранд налуу шат хийгдсэн байдал

4.2. Үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын орчин нөхцөл

Энэхүү мониторингийн хүрээнд нэг талаар иргэдийн үйлчилгээ авч буй орчин нөхцөлийг үнэлэхээс гадна ШШГБ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын ажлын байрны орчин нөхцөл ямар байгааг үнэн бодитой тодорхойлох явдал байв. Энэ бүлгийн гол зорилго нь үйлчилгээ үзүүлж байгаа албан хаагчдын нөхцөл байдлыг ажиглалтын мониторингийн хуудас мөн байгууллагын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас харьцуулж шинжилгээ хийв. Ингэхдээ нэгд ажлын байрны багтаамж, хоёрт албан хаагчдын ажлын ачаалал гэсэн үндсэн хоёр хэсэгт багцалж үзэв.

Ажлын байрны багтаамж

Мониторинг хийсэн 5 газраас үйлчилгээ үзүүлж байгаа албан хаагч ажиллах орчин муу, зай талбай хангалтгүй байгаа гэсэн үзүүлэлт ажиглалтын мониторингод ажиглагдаагүй, тусгагдагүй байна. Ярилцлага болон ажиглалтаар ихэнхи газарт үйлчилгээ явуулж байгаа байгууллагын байрны багтаамж, архивын багтаамж, орчин нөхцөл, техник хангамж, тав тухтай орчны үзүүлэлт дундаас дээш түвшинд байна гэжээ.

Ажлын байрны багтаамж нь албан хаагчийн үйлчилгээний чанарт нөлөөлдөг, иргэдийг ч бухимдуулдаг хүчин зүйл болдог бөгөөд үүнтэй холбоотойгоор тухайн газарт ажиллаж байгаа нийт хүний тоог талбайн хэмжээнд хуваан үзвэл нэг ажилтанд ноогдож байгаа зай талбай гарна. Нийт 5 газраас 4-д нь буюу 79.6 хувьд нь нэг ажилтанд ноогдох зай талбайг хангалттай, 20.4 хувь нь хангалттай хэмжээнд бус гэж бүртгэгджээ. Нийт 5 газраас 4 газарт нь 1.51-2.5 кв хүртэл талбай оногдож байгаа гэсэн дүн гарчээ. Улаанбаатар хотын хэмжээнд

хамгийн их ачаалалтай гэгдэж байгаа НШШГГ-ын дээр жишээлээд үзвэл дунджаар 2.0-3.0 мкв талбай ноогдож байгаа бөгөөд энэ нь олон улсын стандартанд дөхөж очихуйц үзүүлэлттэй байна.

... Манай газрын хувьд ачаалал хамгийн ихтэй ажилладаг, 1 дүгээр давхартаа иргэнд үйлчлэх үйлчилгээ, нэг цонхны үйл ажиллагаа явагддаг. мөн банк, АТМ, ТҮЦ, Шуудангийн үйлчилгээний салбаруудыг Нэг цонхны үйлчилгээ гэдэг утгаар нь ажиллуулдаг. Байр маань хэдэн жилийн өмнө шинээр ашиглалтанд орсон, албан хаагчдын өрөө тасалгаа хангалттай, хотын төвд байрладаг давуу талтай учраас иргэд албан хаагч нар ч сэтгэл өндөртэй байдаг.

Харин автомашины зогсоолын асуудал жаахан хүндрэлтэй, өөрийн зогсоолтой хэдий ч албан хаагч нарын, өөрийн үйлчилгээний, иргэдийн автомашиныг тэр болгон багтаах даац, хүрэлцээ муутай байдаг...

НШШГ-ын төлөөлтэй хийсэн ярилцлагаас,

ШШГЕГ, НШШГ, Хорих 405, 409, 429 дүгээр ангиудад ажлын байрны ажиллах нөхцлийн хувьд өөрийн байртай, албан хаагчдын ажлын байрны багтаамж, хүрэлцээ нь дундаас дээш түвшинд байна.

Хорих 405, 409, 429 дүгээр ангиуд нь байнгын 24 цагийн харуул хамгаалалттай, үйл ажиллагаатай учир тус ангиудын зүгээс албан хаагч нарт зориулсан амрах өрөө, хувцас солих өрөө, сэтгэл заслын болон бусад амралт, чөлөөт цагт зориулсан өрөө танхимыг нэмж засч тохижуулсан, камержуулалт зэргийг хангалттай сайн хийсэн байсан нь албан хаагч нар үүрэг гүйцэтгэхэд хангалттай нөхцлийг бүрдүүлсэн, ажиллах орчныг сайжруулсан үзүүлэлт байв.

ШШГЕГ-ын Төв архив нь хадгаламжийн сангийн өрөө 1 /нийт талбайн хэмжээ 104.88 м² /, нягтруулсан шүүгээ /тоо ширхэг 33/, ялтны карт хадгалах шүүгээ /тоо ширхэг 6/, тусгай төрлийн баримт хадгалах шүүгээ /тоо ширхэг 6/ зэргээр тоноглогдсон бөгөөд нягтруулсан шүүгээний дүүргэлт 71.3%, ялтны карт хадгалах шүүгээ 67.36%, тусгай төрлийн баримт хадгалах шүүгээний дүүргэлт 40%-тай байна.

2018 онд тус архиваас 527 иргэнд үйлчилгээ үзүүлж, зохих журмын дагуу 829.000 төгрөгийг Төрийн сан дахь байгууллагын дансанд төвлөрүүлэн ажиллажээ.

ШШГЕГ- нь хоригдлын мэдээллийг бүрэн цахимжуулах ажлыг хэрэгжүүлэн гүйцэтгэж байгаа бөгөөд хорих ангиуд хоригдлын мэдээллийг цахим хэлбэрт оруулан нэгдсэн мэдээллийн санд нийлүүлэн хадгалдаг байна. Үүнээс гадна байгууллагын хэмжээнд хадгалагдаж байгаа цаасан суурьтай баримтууд, удирдлагын тушаал шийдвэр, даалгавар, үйл ажиллагааны тайлан, хоригдлын бүх төрлийн судалгаа мэдээ зэрэг нийт мэдээллийн 34.51%, харьяа сан хөмрөг үүсгэгч нэгжүүдийн нийт мэдээллийн 72.65%-ийг, нийт ШШГБ-ын хэмжээнд 53.58 хувь буюу 7498 хадгаламжийн нэгжийг цахим хэлбэрт шилжүүлэн ажилласан байна.

ШШГЕГ-ын удирдлагын зүгээс Төв архивын үйл ажиллагаанд анхаарч ажилласнаар зай талбай бага, ажиллах орчин нөхцөл бүрэн бус байсан хуучин байрнаас 2017 онд одоогийн байранд нүүлгэн шилжүүлсэн. Ингэснээр ажиллах орчин орчин нөхцлийг сайжруулан, хадгаламжийн сангийн болон албан хаагчдын өрөө тасалгаа, зай талбайг нэмэгдүүлсэн бөгөөд 2018 онд архивын нягтруулсан шүүгээ /нэмэлтээр/, цахим архив үүсгэх ажлыг эрчимжүүлэх зорилгоор Canon IR 2520 хувилагч, EPSON DS 510 сканнер, иж бүрэн компьютер тус бүр 1 ширхэгийг хангаж өгсөн.

Хэдийгээр цаасан суурьтай материалыг скайнердэж цахим хэлбэрт оруулан хадгалж байгаа, мөн жил ирэх тусам цаасан архивын хэмжээ ихсэж түүнийг багтаах зай талбай хомс болох магадлалтай хэдий ч одоогийн байдлаар архивын өрөө тасалгаа, зай талбай, нягтруулсан шүүгээ зэрэг нь хангалттай хэмжээнд байна.

Хэдийгээр байрны багтаамж, орчин нөхцлийн хувьд ерөнхийдөө хангалттай, боломжийн түвшинд байгаа боловч байгууллагаас өрөө, байрын зохион байгуулалтын хувьд үйлчилгээний тусдаа байртай болох, байрны багтаамжийг нэмэгдүүлэх, орчин нөхцөлийг сайжруулах, хувь хүний нууцлалыг хангасан уулзалтын өрөөтэй болох зэргээр тав тухтай орчныг бүрдүүлэх явдалд байнга анхаарч ажиллах нь хамгийн чухал гэж үзэж байна.

Албан хаагчдын ажлын ачаалал

Улсын хэмжээгээр Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад 3000 гаруй албан хаагч ажилладаг бөгөөд “Хэрэглэгчийн үнэлгээ” судалгааны ажлын хүрээнд үзэж танилцсан НШШГ, ШШГЕГ, хорих 409 дүгээр ангиудад үйл ажиллагааны байр талбай, хариуцах нэгж, хамрах хүрээ зэргээс шалтгаалан ажлын ачаалал харьцангуй их байдаг нь ажиглагдаж байв.

Хорих 429 дүгээр анги /Сүрьеэгийн эмнэлэг, лаборатори/-д орон тооны дутуу байдлаас, тус хорих анги болон эмнэлгийн үйл ажиллагааны талаарх нийтлэг ойлголт, төсөөлөл дутмаг байдгаас шалтгаалж, эмч, сувилагч тоо хүрэлцээ муутай байдгаас ачаалал нэмэгдэх, хүндрэл үүсэх тохиолдол гардаг байсан. Одоогоор эмч, сувилагчийн дутуу орон тоо байхгүй, нөхөж ажилласнаар хүндрэлтэй байдал арилсан талаар тус ангийн удирдлага танилцуулж байв.

Ерөнхийдөө зарим газарт тухайлбал НШШГГ-т ачаалал нь байнгын шинжтэй байхаас гадна улс орны нийгэм эдийн засгийн байдал, өсөлт бууралтын түвшингээс шалтгаалж нийт байгууллагын ачаалал тодорхойлогдох тал байна.

Ачаалал ихсэх онцгой тохиолдолд байгууллага өөрийн зохион байгуулалтаа

... Хүний орон тоо дутуу ажиллаж байгаа, шаардлагатай нэмэлт боловсон хүчин дутагдалтай байгаа талаар саналаа дээд газартаа явуулсан, тэндээс томилж чөлөөлдөг. Одоогоор харуул хамгаалалтын ажилтнаас эхлээд цахилгаанчин хүртэл тодорхой мэргэжлийн ажилчин хэрэгтэй байна. Үйл ажиллагаа явуулах болон хорих байр маань маш том, онцгой объект учир орон тооны дутагдалтай байдал хүнд тусдаг хэдий ч дотоод нөөц бололцоо, зохион байгуулалтын арга хэмжээг авч ажиллаж байна.....

Хорих ангийн төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас

сайжруулах, ачааллыг тэнцвэржүүлэх, ажилчдаа нэмэх, томилох чөлөөлөх шат дамжлагыг бууруулах талаар анхаарах, нэг албан хаагчид өдөрт ноогдох үйлчлүүлэгчийн тоог стандартчилж тогтоох, төсвөө нэмэх, уян хатан ажиллах боломжийг нэмэгдүүлэх, ажлын байрны жишиг стандарт, нормативийг баримтлах, холбогдох нэгжээр ажлын байрны тодорхойлолт, ажлын ачаалал зэрэгт хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийлгэх талаар байнга анхаарч ажиллах нь зүйтэй юм.

Ярилцлаганд тэмдэглэснээр ачаалал ихтэй үед болон ээлжийн ажилд шөнийн болон илүү цагаар ажиллах явдал гардаг ч холбогдох цалин хөлсний нэмэгдэл, хоол хүнсний хангалтийг тооцож өгч ажилладаг гэж дурдагдсан байна.

ШШГЕГ-ын ажилтнуудын хоолны хүнсний хангалт, тарифт төлбөр мөнгийг төрийн зарим бусад байгууллагуудтай харьцуулахад харьцангуй сайн, боломжийн түвшинд байна гэж үзэж болохоор байна. Жишээлбэл Ерөнхий газрын албан хаагч нар байгууллага дотроо цайны газартай бөгөөд нэг удаагийн өдрийн хоолны /1болон 2 дугаар хоол, цай, аарц, талх/ үйлчилгээний төлбөрт 2500 төгрөг өгдөг байна. Тус газрын цайны газраар үйлчлүүлэгч зарим албан хаагчтай уулзаж ярилцаж байхад зарим төрийн байгууллагад цайны газар огт байдаггүй, байсан ч хоолны амт чанар тийм ч сайн биш байх тохиолдол байдаг. Тус байгууллагад цайны газар ажиллаж байгаа нь сайн хэрэг, хоолны амт чанар сайн, үнэ хямд гээд үйлчилгээний соёл, хоолны амт чанарт цаашид байгууллагын зүгээс байнга анхаарч байх талаар санал бодлоо хэлж байсан бөгөөд цайны газраар гадны иргэд ч үйлчлүүлж байсан нь дээрх байдлыг нотолсон зүйл байв.

Хорих 405, 429 дүгээр ангиуд нь ажилчдын автобусыг явуулдаг, УБ хотын БЗД-ийн захын тодорхой цэгээс эхлэн СХД-ийн 21 дүгээр хороонд байрлах тус тусын хорих ангид өглөө, оройд ирж, очдог нь албан хаагчдын ажиллах орчин, аюулгүй байдлын баталгааг хангахад чиглэсэн эерэг үзүүлэлт болж байна.

БҮЛЭГ 5. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ЁС ЗҮЙ

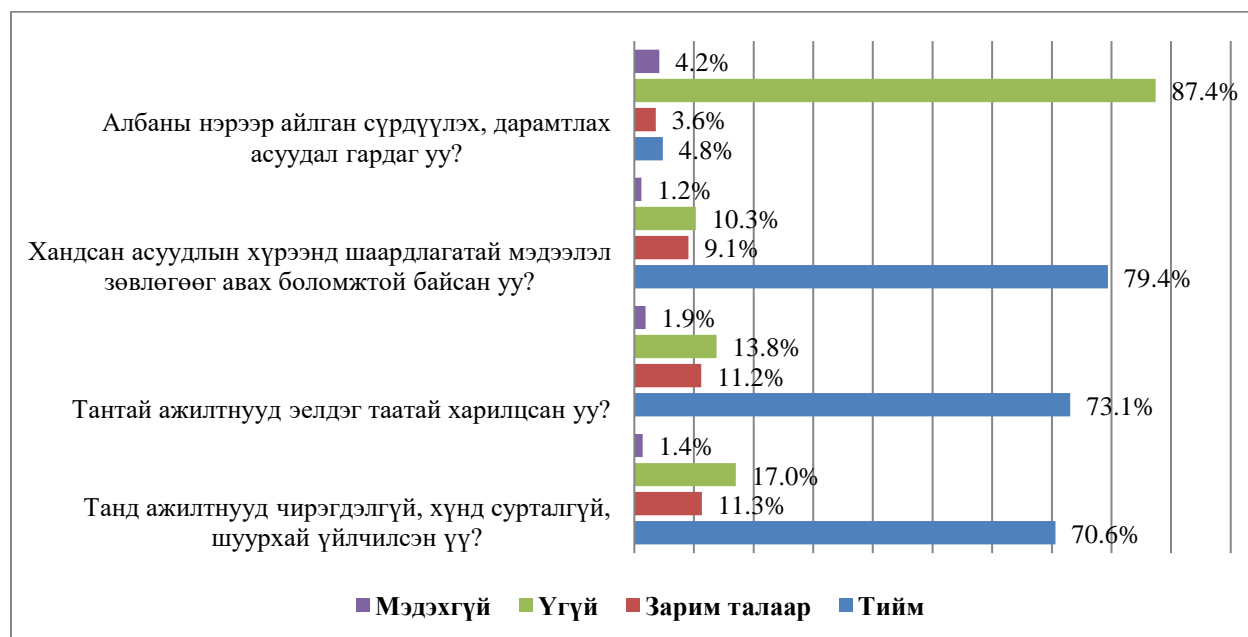
Энэхүү бүлэгт ШШГБ-ын харьяа хорих 405, 409, 429 дүгээр ангийн албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн талаар, хоригдол болон иргэдээс ирүүлж буй өргөдөл, гомдлын тоо, агуулга хэрхэн шийдвэрлэж буй талаар зэргийг холбогдох асуумж, баримт бичиг, ярилцлага судалгааны үр дүнг харьцуулах байдлаар бичсэн болно. Нэгдүгээр хэсэгт албан хаагчдын харилцааны соёлын талаар авч үзэх бол хоёрдугаар хэсэгт үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол гаргах механизмын талаар авч үзнэ.

5.1. Албан хаагчдын харилцааны соёл,

Энэхүү дэд сэдвийн хүрээнд хоригдол болон үйлчилгээ авсан зарим иргэдтэй тухайн байгууллагын үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын харилцааны соёлын талаар дараах асуултуудын хүрээнд бүтэцчилэгдсэн ярилцлага хийв. Ерөнхийдөө судалгаанд оролцогчдын олонх нь буюу 70-аас дээш хувь нь хорих ангийн ажилтнууд өөртэй нь эелдэг таатай харьцаж, хүнд сурталгүй, шуурхай, чирэгдэлгүй үйлчилсэн, холбогдох зөвөлгөө мэдээлэл өгсөн гэж үзсэн бол 87.4% нь албан хаагч нар албаны нэрээр айлган сүрдүүлэх, элдэв дарамтлах асуудал гаргаж байгаагүй гэж үзсэн байна.

Хүснэгт12. Үйлчилгээний албан хаагчдын талаарх хоригдол/иргэдийн үнэлэмж

/Хорих 405, 409,429 дүгээр ангийн судалгааны нэгдсэн дүнгээр тооцсон/



Мэдээлэл, зөвлөгөө өгсөн эсэх

Судалгаанд оролцсон иргэдийн 79.4 хувь нь **ТИЙМ** буюу тус газрын албан хаагчдаас хэрэгтэй зөвлөгөө мэдээлэл авч чадсан гэж хариулсан бол 10.3 хувь нь **ҮГҮЙ**, 9.1 хувь нь **ЗАРИМ ТАЛААР**, 1.2% нь **МЭДЭХГҮЙ** гэж тус тус хариулжээ.

Зарим талаар үгүй болон үгүй гэж хариулсан иргэдээс ингэж хариулсан учир шалтгааныг нь тодруулахад:

- Ойлгомжтой тайлбарлаж өгөөгүй
- Зөвлөгөө авах боломжгүй, амарсан, чөлөөтэй, эзэнгүй байсан гэх мэт
- Энгийн үгээр бүрэн тайлбарлаж өгөөгүй
- Зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх завгүй байсан
- Олон дахин асууж байж хариулт авсан гэх мэт хариултыг өгч байсан байна.

Эелдэг таатай харилцсан эсэх

Судалгаанд оролцсон иргэдийн 73.1 хувь **ТИЙМ** буюу Хорих ангийн ажилтнууд өөртэй нь эелдэг таатай харьцсан гэж үзэж байгаа бол 13.8 хувь нь **ҮГҮЙ**, 11.2 хувь нь **ЗАРИМ ТАЛААР ҮГҮЙ**, 1.9 хувь нь **МЭДЭХГҮЙ** гэж хариулжээ.

Дээрх асуултанд зарим талаар үгүй болон үгүй гэж хариулсан иргэдээс учир шалтгааныг нь тодруулахад дараах тайлбаруудыг өгсөн байна. Үүнд:

- Тодорхой, бүтэн хариулт өгдөггүй
- Хариулт нь ойлгомжгүй байсан
- ажилдаа удаан, хүнд сурталтай
- Юм асуухад уурлаж, уцаарласан,
- Өөр ажилтанруу явуулдаг гэх мэтээр хариулсан байна.

Хүнд сурталгүй, шуурхай, чирэгдэлгүй үйлчилдэг эсэх

Нийт судалгаанд оролцогчдын 70.6 хувь нь **ТИЙМ** буюу хорих ангийн ажилтнууд хүнд сурталгүй, шуурхай, чирэгдэлгүй үйлчилгээ үзүүлсэн гэж хариулсан нь бусад үзүүлэлтүүдээс хамгийн доогуур үзүүлэлт байв. Харин 17.0 хувь нь **ҮГҮЙ**, 11.3 хувь нь **ЗАРИМ ТАЛААР ҮГҮЙ**, 1.4 хувь нь **МЭДЭХГҮЙ** гэж хариулжээ.

Тухайн газрын үйлчилгээний ажилчид чирэгдэлгүй, шуурхай үйлчлээгүй гэсэн хариултуудыг задалж харвал дараах бэрхшээлүүдийг хоригдол/иргэн тоочжээ. Үүнд:

- Шат дамжлага их байна
- Зохион байгуулалт оновчтой бус
- Нааш цааш их явуулдаг
- Асуудал тавихаар хүлээж авдаггүй

- Асуудлыг дор нь шийдвэрлэдэггүй
- Албан хаагчдын хүрэлцээ муу гэх хариултыг зонхилон өгсөн байна.

Албан хаагчдын харилцааны соёлыг илтгэх тухайн 4 шалгуур үзүүлэлтийн дүнгээс харахад үзүүлэлт тус бүр дээр хорих ангийн ажилтнуудын харилцааны соёл, ёс зүйд сэтгэл хангалуун байна. Энэ нь хорих ангийн болон албан хаагчийн ажлын онцлог, нөхцөл байдал, албан хаагч нарын мэдлэг, харилцаа, ур чадвар, ажлын ачаалал, мэдээллийн хүртээмж, харилцдаг хоригдлын тоо, удирдлагын ажлын арга барил, зохион байгуулалт зэрэгтэй шууд хамааралтай байж болох юм.

Ёс зүйн болон бусад сургалт

ШШГЕГ, НШШГГ, түүний харьяа 405, 409, 429 дүгээр хорих ангийн зарим төлөөлөл, удирдлагатай хийсэн ярилцлагуудаас үзэхэд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын даргын баталсан 2017 оны 12 дугаар сарын 05-ы өдрийн А/249 дугаартай тушаалаар “2018 онд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын хэмжээнд зохион байгуулах мэргэшүүлэх сургалтын хөтөлбөр”-ийн хүрээнд нэгж байгууллагынхаа түвшинд ажилчдын харилцааны соёл, ёс зүйг сайжруулах тал дээр сургалтын хөтөлбөр боловсруулан түүнийхээ дагуу сургалт зохион байгуулж ажилласан байна. 2018 онд тус байгууллагын зүгээс болон бусад байгууллагатай хамтарч зохион байгуулсан сургалтын төрөл, агуулга, хамрагдсан албан хаагчийн тоог авч үзвэл:

Албан хаагчдын сургалтын талаар:

- Шинээр томилогдсон /цэргийн болон энгийн шийдвэр гүйцэтгэгч орон тоон дээр/ 150 албан хаагчдад Цэргийн хэргийн анхан шатны мэдлэг олгох, 54 албан хаагчид Цэргийн хэргийн анхан шатны мэдлэг олгох давтан сургалт,
- Сэтгэлзүйч болон нийгмийн ажилтны мэргэшүүлэх сургалтанд нийт 79,
- ЧД-ийн Нэгдсэн эмнэлэгийн Сувилахуйн албатай хамтарч, сувилагчдыг мэргэшүүлэх, кредит олгох сургалтанд 75,
- Санхүүгийн алба хаагчдын бүсчилсэн сургалтанд 190,
- МУЗН, ХСИС-тай хамтран Хорих байгууллагын хуяглан хүргэх ажилтны мэргэшүүлэх сургалтанд 35,
- Хорих ангийн харуул хамгаалалт, гүйэтгэх ажил эрхэлсэн дэд дарга нарын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх, мэргэшүүлэх сургалтанд 24,
- “Иргэний, Захиргааны, Зөрчлийн ШГА болон ЭСА-ы чиглэлээрх эрхзүйн зохицуулалтыг нэгмөр ойлголтоор хэрэгжүүлэх нь” сургалтанд төв орон нутаг дахь 52 ахлах шийдвэр гүйцэтгэгч,
- Хорих анги, байгууллагын инженер, техникч, холбоочин, дүрс бичлэгийн ажилтнуудыг мэргэшүүлэх сургалтанд 78,
- Хорих анги, байгууллагын хүний нөөц, хэвлэл мэдээлэл, дотоод ажил хариуцсан сургалтанд 53,
- Эрүүгийн шийдвэр гүйцэтгэгч нарыг мэргэшүүлэх сургалтанд 53,

Мэдээллийн цагийн сургалтын талаар:

Албан хаагчдынхаа мэдлэг боловсролыг дээшлүүлэх, шинэ мэдээ мэдээллээр хангах үүднээс “Албан хаагчдын санал санаачлагыг дэмжих”, “Хорих байгууллага дахь хүний эрх”, “Сайхан амьдралын үндэс”, “Архив, албан хэрэг хөтлөлт”, “Цагийн менежмент”, “Цэргийн дүрэмт хувцас өмсөх дүрэм”, “Тусгаар тогтнол бүрэн эрхт байдалд цэргийн алба хаагчдын үүрэг оролцоо”, “Байгалийн гамшгаас урьдчилан сэргийлэх нь”, “Хүүхэд хамгаалал, хүүхдийн эрхийн тухай”, “Төрийн тусгай алба хаагчийн харилцааны ур чадварын манлайлал”, “Бүтээмж нэмэгдүүлэх ажилтны хувийн хөгжил”, “Төрийн албаны тухай хуулийн өөрчлөлт, шинэчлэлт”, “Замын хөдөлгөөний шинэчилсэн дүрэм”, Байгууллагын хөгжлийн бодлого, суралцагч байгууллага”, “Байгууллагын харилцаа ёсзүй”, “Төрийн байгууллагын дижитал шилжилт”, “Стресс түүнийг даван туулах аргууд”, “Албан хаагчдын сэтгэл зүйн бэлтгэл” зэрэг сургалтуудыг хийсний дээр, байгууллагын “Мэдээллийн цаг” арга хэмжээний үеэр мэдээлэл өгөх ажлыг ШШГЕГ-аас болон бусад төрийн болон төрийн бус байгууллагатай хамтран зохион байгуулсан байна.

Хорих 405,409, 429 дүгээр ангиуд нь ШШГЕГ-аас зохион байгуулсан дээрх сургалтуудад албан хаагчдаа хамруулснаас гадна өөрсдийн ангийн хэмжээнд дотоод сургалт, гадны байгууллагатай хамтран албан хаагчдаа мэргэшүүлэх сургалт, мэдээллийн арга хэмжээг авч ажилласан байна. Үүнд:

1. 429 дүгээр хаалттай хорих анги-төрөлжсөн мэргэшлийн эмнэлэгийн тухайд:

Ангийн даргын 2018 оны А/64 дүгээр “Албаны сургалт зохион байгуулах тухай” тушаал, сургалт зохион байгуулах төлөвлөгөөг тус тус гаргаж 2018 онд хичээл сургалтын төлөвлөгөөний дагуу холбогдох сургалтуудыг дотооддоо болон бусад байгууллагатай хамтран зохион байгуулсан байна. Үүнд:

-Ангийн даргын 2018 оны “Төвлөрөлт зохион байгуулах тухай” А/41 дугаар тушаалын дагуу алба хаагчдын цэргийн хэргийн мэдлэгийг дээшлүүлэх, гардан тулаан, галт зэвсэг, тусгай хэрэгсэл хэрэглэх, онцгой учралын үед ажиллах арга, тактик, шуурхай бүлгийн алба хаагчдад тусгай ажиллагааны дадлага, сургалтыг,

- ХӨСҮТ-д сүрьеэгийн нарийн мэргэжил олгох, “Олон эмэнд тэсвэртэй сүрьеэгийн богино хугацааны эмчилгээг хэрэгжүүлэх”, АШУҮИС-д “Эрүүл мэндийн байгууллагын бүртгэл мэдээллийн ажилтан”, “Эмч, эмнэлгийн ажилчдын ёс зүй”, “ДОХ/Сүрьеэгийн хавсарсан үеийн эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ”, “Дижитал рентген аппарат ажиллуулах болон түүний систем дээр ажиллах зааварчилгаа” ТТАХНЭ-т “Хөдөлмөрийн чадвар алдалтын тусламж үйлчилгээ” сэдэвт, ЦТЭ-т “Аврахуй-сувилахуйн ухаан” сэдэвт сургалтанд эмнэлэгийн алба хаагчдыг,

- ЦЕГ-ын Хар тамхитай тэмцэх газартай хамтран “Мансууруулах бодис, сэтгэцэд нөлөөлөх эм, бэлдмэлийн тухай ойлголт”,

-СХД-ийн Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудийн хөгжлийн хэлтэстэй хамтран “Гэр бүлийн харилцаа, ёс зүй, гэр бүлийг төлөвшүүлэх хүчин зүйлүүд”, “Хүүхдийн эрх, хүүхэд хамгаалалтын тухай ойлголт, хүүхдийн хөгжлийн онцлог, хүмүүжлийн эерэг арга”,

-“ШШГБ-ын алба хаагчийн сахилга, ёс зүйн дүрэм”, “Хорих ангийн дотоод журам”, “Хорих ангийн харуул хамгаалалтын журам” сэдвээр, “Хоригдолд шагналын хоног олгох, хорих ялыг зорчих эрхийг хязгаарлах ялаар солих, хорих ялаас хугацаанаас өмнө суллаж, хяналт тогтоох асуудлыг шийдвэрлэх чиг үүрэг бүхий зөвлөлийн дүрэм, ажиллах журам”, “Шинээр хорих ял шийтгүүлсэн хоригдлыг ял эдлүүлэх хорих анги болон хорих ангийн зэрэглэлийг тогтоох чиг үүрэг бүхий зөвлөлийн үйл ажиллагааны дүрэм” сэдвээр албан хаагчдад сургалт хийгджээ.

Мөн долоо хоног бүрийн Пүрэв гарагт мэдээллийн цагаар МУ-ын Ерөнхийлөгч, ЗГ, ХЗДХЯ, ШШГЕГ-аас баримталж буй бодлого, шийдвэр, өгсөн үүрэг чиглэлийг алба хаагчдад танилцуулан, хэрэгжилтийг зохион байгуулан ажиллаж, цаашид хийгдэх ажлын талаар нийт алба хаагчдад мэдээлэл хийж хэвшүүлсэн байна.

2. 405 дугаар хаалттай /тусгай нэгж/ хорих ангийн тухайд:

Хоригдлыг нийгэмшүүлэх чиглэлээр төрийн болон төрийн бус байгууллагатай хамтран хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд:

- ШШГЕГ-ын хорих ял эдлүүлэх алба Монголын хорих байгууллагын нөхөрлөл төрийн бус байгууллага хоорондын хамтын ажиллагааны гэрээг үндэслэн 13 нэгж сэдвийн хүрээнд 7 хоног бүрийн лхагва гарагт 12 хоригдолд сургалт нөлөөллийн ажлыг зохион явуулж байна.

- ШШГЕГ-ын хорих ял эдлүүлэх алба Их хөлөгний уламжлал хадгалах төв ТББ, НПГ, НМХГ зэрэг байгууллагатай хамтран “Хүлээснээс Гэтэлхүй” бясалгалын сургалтыг, “Гарч болзошгүй хөдөлмөрийн осол гэмтлээс урьдчилан сэргийлэх” “Галын аюулаас урьдчилан сэргийлэх” “Үйлдвэрлэлийн осол хурц хордлого, мэргэжлээс шалтгаалах өвчлөлөөс урьдчилан сэргийлэх”, “Хөдөлмөрийн аюулгүй байдлын тэмдэг тэмдэглэл” зэрэг сэдвийн хүрээнд нээлттэй зэрэглэлийн хоригдлуудад, “Бусдад учруулсан гэм хорын хохирол төлбөрөө барагдуулсны ашиг тус, нийгмийн харилцаанд тодорхой үүрэг, байр суурьтай оролцох, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх” зэрэг чиглэлээр яриа таниулга, хууль эрх зүйн сургалтыг зохион явуулсан байна.

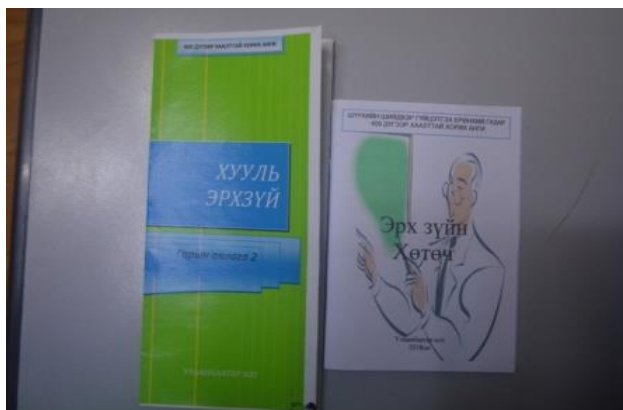
Хоригдлыг нийгэмшүүлэх тэднийг унших, бичих, ном сонин сэтгүүлээс өөрийн хэрэгцээт мэдээллээ авч чадаж байх, нийгэмд амьдрахад нь дөхөм болох үүднээс сургалтын төлөвлөгөөний дагуу ээлжит болон нэгж хичээлийн төлөвлөгөөг боловсруулан нэр бүхий 6 хоригдолд унших, бичих дасгалын хичээлийг хоригдол тус бүрийн бичиг үсгийн чадварын түвшинд тохирсон сургалтыг зохион явуулсан байна.

3. 409 дугаар хаалттай хорих ангийн тухайд:

Тус ангийн хувьд албан хаагчдад зориулсан сургалтыг байгууллагын сургалтын хөтөлбөрийн дагуу хийж, тухай бүр албан хаагчдыг сургаж мэргэшүүлэх ажлыг зохион байгуулдаг байна. Харин хоригдлыг нийгэмшүүлэх чиглэлээр олон удаагийн давтамжтай, зарим үед видео хэлбэрээр багц сургалтууд, яриа таниулгыг хорих ангийн зүгээс, төрийн болон төрийн бус байгууллагуудтай хамтран байнга зохион байгуулж хэвшсэн байх бөгөөд зарим сургалтын агуулгаас дурдвал:

- “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль”, “Эрүүгийн хууль”, “Зөрчлийн тухай хууль”-ийн сэдвээр,

- “Тайвшрал” бясалгалын, нийгэмшүүлэх ажлын хүрээнд “Монгол угсаатны соёл”, “Монгол ёс заншил”, “Хувь хүний хөгжил”, “Амжилтад хүрэх алхам”, “Өөртөө итгэх итгэл”, “Хүн ухаан”, “Зөв хандлага зөв амьдрал руу”, “Хүн байхуйн утга учир”, “Ардын зан заншил сэдвүүдээр “Зан төлөв, түүний онцлог”, “Залхуурал” “Архидалт ба гэр бүл”, “Сэтгэл хөдлөлөө хянах”, “Нойрны эмгэг”, “Дотоод өсөлт хөгжил”, “Танин мэдэхүй”, “Би хэн бэ?”, “Гэр бүлийн ёс зүй, зарчим”, “Уур бухимдал гэж юу вэ?”, “Гэр бүлийн хүчирхийллийн талаарх ойлголт”, “Аз жаргал, зовлон гуниг түүний мөн чанар”-ын сургалт, “Зовлон өнгөрсний харуусал, ирээдүйн мөрөөдөлд оршдог”, “Зөв амьдрах ухаан”, “Харилцааны ур чадвар”, “Сэтгэл хөдлөлийн тухай”, “Аз жаргал ба уйтгар гуниг”, “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль”, “Амьдрах ухаан” видео сургалт, “Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль”, “Нийгмийн халамжийн тухай хууль”, “Өргөдөл бичих заавар”, “Хүүхэд хамгааллын тухай хууль”, “Иргэний улсын бүртгэлийн тухай хууль” сэдвүүдээр сургалт зохион байгуулсан байна.



Эдгээр хорих ангийн хувьд сургалтуудыг тогтмол, үе шаттай зохион байгуулж байгаа хэдий ч нөгөө талаас тухайн байгууллагын ажилчид бүгдээрээ сургалтанд хамрагдах боломжгүй байдаг. Жишээлбэл Улаанбаатар хотод зохион байгуулагдаж буй сургалтанд хорих ангийн албан хаагч нар ажлын байраа орхиж

явах боломжгүй, төсөв санхүү гэх мэт бэрхшээлүүдээс үүдэн бүгд хамрагдаж чадахгүй байх тохиолдол гардаг боловч чиглэл чиглэлээрээ тухайн холбогдох сургалтанд хамрагддаг, аль нэг нь төлөөлөл болж яваад бусаддаа танилцуулдаг байна.

Ёс зүйн хариуцлага

Аливаа албан хаагчийн ёс зүйтэй холбоотой иргэдээс болон хоригдлуудаас ирсэн өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх чиг үүрэгтэй “Ёсзүйн салбар хороо”-нууд байгууллага тус бүр дээр ажиллаж байна. Ихэнх байгууллагад ийнхүү ёс зүйн хариуцлага хүлээлгэх механизм ажиллаж байна.

ШШГЕГ-ын даргын баталсан 2017 оны А/51 дүгээр тушаалаар баталсан “ШШГБ-ын ажилтны ёсзүйн дүрэм”, “ШШГБ-ын албан хаагчийн цэргийн дүрэмт хувцас хэрэглэх дүрэм”, ШШГБ-ын ажилтны харилцааны стандартыг үйл ажиллагаандаа баримтлан ажиллахаас гадна дотооддоо “Ёс зүйн талон”, “Сахилгын талон”, “Сахилгын хуудас” зэргийг хэрэгжүүлж ажиллаж байна.

...ШШГБ-аас гаргасан дотоод журам, ёс зүйн дүрэм, стандарт гээд байгаа. Үүнд заасан байгаа харилцааны соёл, үйлчилгээний стандарт, албан хаагчийн ёс зүйн байдал гээд бүх юмыг заагаад өгсөн байгаа. Энийг зөрчсөн тохиолдолд сануулга өгөх, цалинг хасах, сахилгын шийтгэлийг шат дараатайгаар оногдуулна. Зөрчлийн давтагдсан болон онц ноцтой зөрчлийн байдлаас ажлаас чөлөөлөх хүртэл арга хэмжээ авдаг...

ШШГБ-ын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас

Сэтгэл ханамжийн судалгаа

ШШГБ-ын албан хаагчдын харилцааны соёлыг төлөвшүүлэхэд хамгийн чухал хөшүүрэг бол үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг авч, албан хаагчдыг онооны системээр үнэлэх явдал юм. Гэвч одоогийн байдлаар байгууллагын бүх түвшинд сэтгэл ханамжийн судалгааг авах, үнэлэх, дүгнэх, гарсан дүгнэлтийн мөрөөр дараа дараагийн арга хэмжээг авах тогтолцоо нь бүрэн төлөвшөөгүй байдал анзаарагдаж байна.

Хэдий тийм боловч ШШГЕГ-аас болон хорих анги нэгжүүд жилийн үйл ажиллагааны төлөвлөлтийн хүрээнд хэрэглэгчийн болон албан хаагчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа хийх арга хэмжээг тусган ажилладаг байна. Хэрэгжилтийг төлөвлөгөөт хэлбэрээр болон байгууллагын нээлттэй хаалганы өдөрлөг, сар гэх мэт аян, хагас жил, жилийн эцсийн арга хэмжээний үеэр гүйцэтгэж байна.

2018 онд ШШГЕГ дээр хийгдсэн сэтгэл ханамжийн судалгаатай танилцан үзэхэд нийт 397 иргэнээс “Сэтгэл ханамжийн үнэлгээний хуудас”-аар анкет судалгаа авсан ба 36.7% нь ШГА-г түргэн шуурхай, нээлттэй байлгах тухай, 22.4%

нь байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээ, мэдээллийг олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр нээлттэй хүргэж байх тухай санал хүсэлт гаргасан бол, 40.9% нь ямар нэг саналгүй гэсэн байна.

Сэтгэл ханамжийн судалгааг тодорхой түвшинд авч байгааг доорх ярилцлагаас харж болохоор байгаа боловч түүний үр дүнг нэгтгэж, гарсан үр дүнгийн дагуу албан хаагчиддаа болон иргэд үйлчлүүлэгчид хандсан ямар нэгэн тодорхой арга хэмжээ авч ажиллах нь мөнхүү судалгааны гол зорилго юм.

...Бид үйлчлүүлэгчдийн болон албан хаагчдаас сэтгэл ханамжийн судалгааг авч байгаа, нээлттэй хаалганы өдөрлөгөөр авахаас гадна нэг цонхны үйлчилгээ, өргөдөл гомдол хүлээн авах хэсгээр дамжуулан судалгааг аван нэгтгэж удирдлагад танилцуулдаг.

....Албан хаагчдийн ёс зүй, харьцаа хандлага, үйлчилгээний чирэгдэл хүндрэл, бүрдүүлэх бичиг баримт, үйлчилгээний орчин зэргийг бөглүүлэн судалгааг авахаас гадна санал хүсэлтийн хайрцаганд хийлгэдэг.

ШШГБ-ын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас

Авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ

Баримт бичгийн судалгааны хүрээнд судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудаас 2018 онд авч хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагааны тайланг цуглуулан дүн шинжилгээ хийв. Үүний хүрээнд байгууллага тус бүрийн байгууллагын ил тод байдал, ажилчдын ёс зүйг дээшлүүлэх хүрээнд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээнүүдийг харахад ихэнх байгууллага нээлттэй хаалганы өдөр зохион байгуулсан талаар дурджээ.

Хүснэгт 18. Байгууллагын 2018 оны тайланд тусгагдсан зарим арга хэмжээнүүд

№	Байгууллагын нэр	Авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ			
		Нээлттэй хаалганы өдөр	Санал хүсэлтийн хайрцаг, өргөдөл гомдол хүлээн авах	Мэдээллийн самбар, сургалт, сурталчилгаа	Бусад
1	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар	2 удаагийн өдөрлөг зохион байгуулсан	Ажиллуулж байгаа. Өргөдөл, гомдлыг бүртгэн хүлээн авдаг	Мэдээллийн самбар ажиллуулж байгаа, Нэр бүхий ХМХ-д мэдээ сурвалжлага бэлтгэн өгсөн,	Холбогдох хуулиудын хэрэгжилтийг хангаж ажиллаж байгаа талаар, орон нутагт цагдан хорих

				сургалт сурталчилгааны ажлууд олон төрлийн, тодорхой давтамжтайгаар хийгдсэн байна	төв, ШШГГ-ын барилгыг шинээр ашиглалтанд оруулах ажил явагдаж байгаа талаар, шинэ батлагдсан хуультай нийцүүлж холбогдох журмуудыг шинэчлэн батлуулж байгаа талаар, ШШГБ-ын хэмжээнд цахимжуулалт, техник хэрэгсэл, хангалтийг сайжруулж байгаа талаар дурдагдсан байна.
2	Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар	2 удаагийн өдөрлөг зохион байгуулсан	Ажиллуулж байгаа, Нэг цэгийн үйлчилгээн д өргөдөл гомдол авах ажилтантай	Үйл ажиллагааны болон шилэн дансны мэдээллийн самбар ажилладаг. Ажлын цагийн болон иргэд хүлээн авах хуваарийг байршуулсан.	ШШГГ болон НШШГГ-аас зохион байгуулсан сургалтуудад албан хаагчдыг хамруулсан. Шүүхийн шийдвэрийн Бүртгэл хяналтын системийг ашиглаж, үйл ажиллагаандаа ашиглаж байгаа талаар дурдсан байна

3	Хорих 405 дугаар анги	“Нээлттэй хаалганы өдөрлөг”- ийг зохион явуулсан.	Ажиллуулж байгаа. Өргөдөл гомдол бүртгэн хүлээн авч, шийдвэрлэ сэн талаар, Санал хүсэлтийн хайрцаг, дэвтэр ажиллуулд аг	Мэдээ,мэдээлли йн самбар шинээр хийж, мэдээ, мэдээлэл байршуулсан. Албан хаагч болон хоригдлуудад холбогдох сургалтуудыг хийсэн.	Хорих байрны гадна, доторх орчин нөхцлийг сайжруулж засвар тохижилтийн ажлууд хийгдсэн талаар
4	Хорих 409 дугаар анги	Нээлттэй хаалганы өдөрлөг” зохион байгуулсан	Ажиллуулж байгаа, Өргөдөл гомдол бүртгэн хүлээн авч, шийдвэрлэ сэн талаар, Санал хүсэлтийн хайрцаг, дэвтэр ажиллуулд аг	Мэдээ,мэдээлли йн самбар шинээр хийж, мэдээ, мэдээлэл байршуулсан. Албан хаагч болон хоригдлуудад холбогдох сургалтуудыг хийсэн. Мэдээ мэдээллийн шторкийг тусгай дэлгэцээр гаргаж байгаа.	Хорих байрны гадна, доторх орчин нөхцлийг сайжруулж засвар тохижилтийн ажлууд хийгдсэн талаар, ААНБ- тай хамтран хоригдлуудыг ажиллах нөхцөл боломжоор хангаж байгаа тухай
5	Хорих 429 дугаар анги- тусгай мэргэшлийн эмнэлэг	Нээлттэй хаалганы өдөрлөг” зохион байгуулсан	Ажиллуулж байгаа, Өргөдөл гомдол бүртгэн хүлээн авч, шийдвэрлэ сэн талаар	Мэдээ,мэдээлли йн самбар шинээр хийж, мэдээ, мэдээлэл байршуулсан. Албан хаагч болон хоригдлуудад холбогдох сургалтуудыг хийсэн.	Хорих байрны гадна, доторх орчин нөхцлийг сайжруулж засвар тохижилт, хаягжуулалтын ажлууд хийгдсэн талаар, Эмнэлэгийн стандартыг баримталж ажиллаж

					байгаа талаар, эмнэлэгийн тоног төхөөрөмж, хэвтэн эмчлүүлж буй өвчтөн, хийгдэж байгаа эмчилгээ үйлчилгээний талаар дурдагдсан байна
--	--	--	--	--	---



5.2. Үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол гаргах механизм

Энэхүү дэд сэдвийн хүрээнд ШШГБ-ын үйл ажиллагаатай холбогдуулан иргэдээс гаргасан өргөдөл, гомдлын утга агуулга, түүнийг хэрхэн хүлээн авч шийдвэрлэдэг талаар ярилцлага судалгаа болон баримт бичгийн судалгааны үр дүнгээр харуулах болно.

ШШГЕТ-т хандан гаргасан иргэдийн өргөдөл, гомдлыг “Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай” хуулийн дагуу мөн ШШГЕГ-ын даргын тушаалаар батлагдсан “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд хяналт тавих журам”-ын дагуу хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

Энэхүү журмаар өргөдөл гомдолд тавигдах шаардлага, өргөдөл гомдол хүлээн авах хэлбэр, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хариу өгөх, өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд тавих хяналт, тайлагналт гэх зэрэг харилцааг зохицуулсан байна.

Өргөдөл, гомдол хүлээн авах хэлбэр

Одоогийн байдлаар ШШГЕГ-т иргэд бичгээр, өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэнд, санал хүсэлтийн хайрцаг, цахим хуудсаар, амаар буюу утсаар-НШШГГ-ын лавлах утас 70197019, Засгийн газар 11-11 төвийн цахим хаяг болон утас гэх зэрэг сувгуудаар хандаж байна.

Дүрс 14. Иргэдээс өргөдөл, гомдол хүлээн авч буй сувгууд



Ярилцлага судалгааны үр дүнг шинжилж үзэхэд иргэд ихэвчлэн үйлчилгээний талаар санал гомдол гаргахдаа тухайн байгууллагын лавлах утас, удирдах ажилтанд ханддаг бөгөөд санал хүсэлтийн хайрцагаар мөн бичиг хэргийн ажилтнаар дамжуулан хүлээн авч байна.

Өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн:

ШШГЕГ-ын өргөдөл, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн иргэдээс бичгээр ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч бичиг хэрэг хөтлөлтийн журмын дагуу бүртгэж, холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэн өгдөг. Харин иргэдээс амаар гаргаж буй гомдол, санал, хүсэлтийг дуу бичлэгийн хэлбэрээр (e-recording) бүртгэж авдаггүй, дэвтэрт бүртгэж авдаг талаар тухайн мэргэжилтэн хэлж байсан Ихэвчлэн ШГА-ы талаар, төлбөр авагчийн гомдол, АДХ, ЭХҮ, эрх сэргээх болон шийдвэр гүйцэтгэгчийг солиулах, ёсзүй, төлбөр торгуулийн талаар бухимдсан, гомдолтой байгаа иргэд ханддаг байна.

Санал хүсэлтийн хайрцаг:

Судалгаанд хамрагдсан Хорих ангиуд, НШШГГ-т иргэд, хоригдлын санал, хүсэлтийг тусгайлан бэлдсэн хайрцагаар авч байна. Энэхүү хайрцагаар иргэдээс

ирүүлж буй санал, хүсэлтийг мөн адил журмын дагуу бүртгэж холбогдох арга хэмжээг авдаг тухай ярилцлаганд дурдагджээ.

...Бүх хорих ангийн хэмжээнд хэрэгжүүлж байгаа. Хүмүүс санал хүсэлтээ их бичээд байддаггүй. Ихэвчлэн зарим нэг гомдлууд болон сайшаалтай талуудыг бичсэн байдаг. Санал хүсэлтийн хайрцаг, дэвтэрт ихэнх хувь нь талархал бичигдсэн байдаг бөгөөд цөөн хувь нь гомдолтой, бусад гэсэн санал хүсэлт байдаг.

Хорих ангийн төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагаас

Зөвөлгөө мэдээллийн ажилтан / Лавлах утас:

ШШГЕГ-ын үйлчилгээний танхимд өөрийн биеэр ирсэн иргэдэд зөвөлгөө мэдээлэл өгөх, өргөдөл гомдол хүлээн авах чиг үүрэгтэй 1 албан хаагч ажиллаж байна. Гэхдээ байнгын орон тоотой бус Захиргаа удирдлагын газрын даргын баталсан хуваарийн дагуу бүх албан хаагч нар өөрийн үндсэн ажлын хажуугаар өдөр бүр ээлжлэн ажиллаж байна.

НШШГГ-ын 70197019 лавлах утсаар ирсэн дуудлаганд хариу өгөх, зөвөлгөө мэдээлэл өгөх, өргөдөл гомдол хүлээн авах үйлчилгээний хэсэгт 1 албан хаагч ажиллаж байна. Зөвөлгөө мэдээллийн ажилтан нь үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлж буй иргэдэд мэдээлэл лавлагаа өгөх, чиглүүлэх үүрэгтэйгээс гадна НШШГГ-ын лавлах утас 70197019 дугаарын утсаар дуудлаганд хариулт өгч ажилладаг байна.

Лавлах утасны үйлчилгээгээр өдөрт дунджаар 45-60 орчим дуудлага ирдэг бөгөөд иргэд ихэвчлэн ШГА, Шийдвэр гүйцэтгэгчтэй холбоотой асуудлаар ханддаг байна. Мөн энэ утсанд хандаж тус газрын үйл ажиллагаатай холбоотой санал, гомдлыг иргэдээс ирүүлдэг бөгөөд бүртгэн авч холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэн шийдвэрлэдэг байна.

ЗГ-ын 11-11 төв: Засгийн газраас байгуулсан 11-11 төвд иргэд төрийн байгууллагын бүхий л үйлчилгээний талаар санал, хүсэлт, шүүмжлэл, гомдол, талархал зэргийг 10 сувгаар хүлээн авч байна.

НШШГГ-ын өргөдөл, гомдол хүлээн авах мэргэжилтэн 11-11 төвийн ирүүлсэн санал, хүсэлтийг тусгай сүлжээгээр дамжуулан хүлээн авч зохих хариу тайлбарыг өгч, дүн мэдээг нэгтгэн ажилладаг. Тус төвөөр дамжуулан иргэдээс 2018 оны 11 дүгээр сарын 29-ний өдрийн байдлаар 34 гомдол ирсэн байх бөгөөд хариуг өгч хаасан байна.

Байгууллагын удирдлага:

ШШГБ-аар үйлчлүүлж буй иргэд аливаа нэг асуудал гарвал тухайн үйлчилгээг хариуцсан газар, хэлтсийн даргад шууд хандах тохиолдол түгээмэл гардаг байна.

Иргэд ихэвчлэн амаар санал, хүсэлтээ илэрхийлдэг бөгөөд тухайн албан хаагчид өөрсдийг нь чиг үүрэгт хамаарах тэр дор нь шийдвэрлэх боломжтой асуудлуудыг шийдвэрлэж, хамааралгүй асуудлыг холбогдох газар нь уламжилж өгдөг байна.

Мөн иргэд бичгээр санал, хүсэлтээ гаргаж ирсэн тохиолдолд өргөдөл гомдол хариуцсан туслах ажилтан холбогдох бүртгэл хийгдсэний дараа хүлээн авч асуудлыг шийдвэрлүүлэхээр удирдлагад танилцуулдаг байна.

Өргөдөл гомдлын агуулга:

Тус байгууллагад 2018 онд иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын мэдээг “Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхэд хяналт тавих журам”-ын дагуу дараах байдлаар ангилан бүртгэлд оруулдаг байна. Үүнд:

- Шилжүүлсэн өргөдөл, гомдол (11-11 болон бусад)
- Иргэн, ААН байгууллагаас шууд хандаж гаргасан өргөдөл, гомдол
- Өөрийн байгууллагын албан хаагчдаас хандаж гаргасан өргөдөл гомдол

ШШГЕГ болон НШШГГ-ууд нь бичиг хэрэг, ирсэн явсан бичиг, өргөдөл гомдол зэргийг давхцуулан нэг ажилтанд бичиг хэрэг, өргөдөл гомдол хариуцсан ажилтнуудад тус тусад нь хариуцуулж бүртгэл хөтөлж шийдвэрлэдэг нь бусад зарим нэгэн төрийн байгууллагаас ялгагдах онцлогтой зүйл байв.

Иргэдэд хамгийн их үйлчилдэг, үйлчилгээний ачаалалтай нэгж болох НШШГГ-т ирүүлсэн өргөдөл гомдлын судалгааг жишээ болгон авч үзэхэд 2017.01.01-2017.11.29-ий өдрийн байдлаар байдлаар иргэн, аж ахуйн, нэгж байгууллагаас шууд 1461, бусдаас шилжүүлсэн 1213, нийт 2674 өргөдөл гомдол, талархал, хүсэлт ирүүлсний 2210 нь шийдвэрлэгдэж, хугацаа болоогүй 464 өргөдөл шийдвэрлэлтийн шатанд байна.

Хүснэгт 19. Ирүүлсэн өргөдөл гомдлын агуулга, бүтцийн судалгаа /НШШГГ-ын жишээ/ 2018.11.29-ий өдрийн байдлаар

№	Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн	Тоо	Эзлэх хувь
1	Шийдвэр гүйцэтгэгчийн ёсзүй, зан харилцааны талаар	7	0.5%
2	ШГА удаашралтай байгаа талаар	891	33.3%
3	Эд хөрөнгийн эрх сэргээх	164	6.1%
4	Шийдвэр гүйцэтгэгч солиулах	12	0.4%

5	ШГА-ны талаар тө�лбөр төлөгчийн гаргасан хүсэлт	548	20.5%
6	Албадан дуудлага худалдааны талаар	54	2%
7	Эд хөрөнгийн үнэлгээний талаар	40	1.5%
8	ШГА дуусгавар болсон болгох тухай	51	1.9%
9	Талархал	6	0.2%
10	Бусад	901	33.7%
	Нийт	2674	100%

Өргөдөл гомдолд **Иргэд, байгууллагаас** ШГА удаашралтай байгаа талаар, ШГА-ны талаар төлбөр төлөгчийн гаргасан хүсэлт, гомдлын талаарх өргөдөл дийлэнх хувийг эзэлж байна.

ДҮГНЭЛТ

БАЙГУУЛЛАГЫН БҮТЭЦ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ

- **Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас тогтмол лавлагаа мэдээлэл авдаг зарим төрийн байгууллагуудын нэгдсэн сүлжээнд нэвтрэх холбоосыг хийснээр төрийн байгууллагуудын уялдаа холбоо сайжирч, зардал хэмнэгдэж байна.** Харилцагч төрийн байгууллагын мэдээллийн санд эрх бүхий албан тушаалтан, Шийдвэр гүйцэтгэлийн ажилтан шууд нэвтрэх шаардлагатай лавлагаа, мэдээллийг харж байгаа нь байгууллагаас гарч буй бичиг хэргийн зардал хэмнэгдэж, төрийн албан хаагчдын ажлын бүтээмж, иргэдийн сэтгэл ханамжинд эерэгээр нөлөөлж байна.
- **ШШГБ-аас зарим төрийн байгууллагуудын мэдээллийн санд нэвтрэх боломжгүй, мөн асуудал хэлэлцээрийн шатанд явагдаж байгаа зэргээс шалтгаалан лавлагаа, мэдээлэл авах, солилцоход хүндрэл, бэрхшээл тулгарч байна.** Төрийн байгууллага хоорондоо мэдээлэл солилцохын тулд заавал албан бичгээр харилцдаг ба үүнд зарцуулж буй цаг хугацаа, бичиг хэрэг, шуудан харилцааны зардал гэх зэрэг нь төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанд шууд болон шууд бусаар хүндрэл учруулж байна.
- **ШШГБ-ын үйл ажиллагаандаа дагаж мөрддөг хууль эрхзүйн актууд шинэчлэгдэж байна.**

Монгол Улсын Их Хурлаас Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийн шинэчилсэн найруулга, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийг дагаж мөрдөх журмын тухай хуулийг 2017.06.09-ний өдөр тус тус баталснаар үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгодог салбарын бусад эрх зүйн актуудыг цаг үетэй нь нийцүүлэн шинэчлэн батлах үйл ажиллагаа хэрэгжиж байна.

- ШШГЕГ-ын ХШҮДАХ-ийн 2017 оны үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд тусгагдсан албан хаагчдын нийгмийн баталгааг хангах чиглэлээр тодорхой

ажлуудыг төлөвлөж гүйцэтгэсний дүнд Хорих 429 дүгээр хаалттай хорих анги –тусгай мэргэшлийн эмнэлэгт ажиллагсдад хүнд, хортой нөхцөлд ажилласан нэмэгдэл болох цалингийн 30%-ийн нэмэгдлийг 2018 оны 1 дүгээр улирлаас эхлэн олгуулж байгаа нь бодит дэмжлэг, туслалцаа болсон байна.

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДАЛ

- **Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг олон сувгаар хүлээн авч байна.** Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, сошиал болон тухайн байгууллага дээрээс мэдээллийн самбар, лавлах, зөвлөгөөний утсаар телевиз, найз нөхөд, гэр бүл, хамт олон, тухайн байгууллага дээр ирж гэсэн сувгуудаар тус газрын талаар иргэд мэдээлэл авсан байна.
- **ШШГБ-аас иргэдэд мэдээлэл, үйлчилгээг байгууллагын цахим хуудсаар мөн гар утасны аппликейшн бий болгох, ТҮЦ машинд мэдээллийг цахимжуулж оруулах зэргээр цахим хэлбэрээр түгээхэд анхаарал хандуулж байна.** Гэвч судалгаанд хамрагдсан зарим иргэдийн ярилцага, асуумжаас дүгнэхэд тухайн байгууллагын мэдээллийг интернэт болон цахим хэлбэрээр тэр бүр авч чаддаггүй нь үйлчилгээний нэр төрөл цөөн, интернэт ашиглан аливаа мэдээлэл авах тухайн иргэний мэдлэг, ур чадвар зэрэг онцлогоос шалтгааладаг байна.
- **НШШГГ-ын лавлах 70197019 утасны үйлчилгээг судалгаанд хамрагдсан иргэдийн талаас илүү нь авч байсан байна.** Зөвөлгөө мэдээллийн ажилтнуудыг иргэдээс үнэлэх үнэлэлт САЙН байсан бөгөөд иргэдээс ирүүлж буй асуултын дийлэнх хувийг Шийдвэр гүйцэтгэгч, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаатай холбоотой асуултууд эзэлж байна.
Зөвөлгөө мэдээллийн ажилтан нь олон зүйл асуух тохиолдолд тодорхой хариултыг тухайн үедээ өгч чадахгүй, амжихгүй байсан ч эргэн холбогдож мэдээлэл өгч байсан нэгэн эерэг үзүүлэлт байв.
- **Үйлчилгээний шат дамжлагын хувьд ШШГБ-ын үйлчилгээ, бүрдүүлэх бичиг баримтын бүрдүүлэх шат дамжлага САЙН түвшинд байна.** Эхний дамжлага буюу мэдээлэл авах үе шат шаардлагатай мэдээллийг өгөх, иргэдэд зөвлөх үйлчилгээ үзүүлэх, бичиг баримтаа бүрдүүлэхэд болон сүүлийн шат дамжлага болох бичиг баримтуудаа хүлээлгэн өгөх, хүлээн авах үе шат нь сайжирсан гэж үзэж байна. Шийдвэр гүйцэтгэхтэй холбоотой эргэн мэдэгдэх, байдал ямар шатандаа яваа зэрэг асуудал нь иргэдэд хүндрэл учруулж байсан бол талуудын хамтын программыг зохиох, туршилтын байдлаар ашиглалтанд оруулах гэх зэргээр эргэн мэдээлэх механизмыг бий болгон ажиллаж байна.

- **Иргэд тус газрын үйлчилгээний чанарт САЙН гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.** Ялангуяа иргэд үйлчилгээтэй холбоотой буюу бичиг баримтын бүрдүүлэлт, зөвөлгөө мэдээлэл, санал, гомдлоо илэрхийлэх боломжтой байдалд хамгийн дээгүүр үнэлгээг өгчээ.

Гэвч цонхны үйлчилгээий зарим албан хаагчдын энгэрийн нэр тэмдэг огт байхгүй байгаа нь албаны, улирлын чанартайгаар өмсдөг хувцасны онцлогтой холбоотой байна. Гэхдээ хувцаснаас шалтгаалахгүйгээр цонхны үйлчилгээний ажилтны нэр, албан тушаал иргэнд тодорхой байх ёстой юм.

- **Иргэд тус байгууллагаас авах гэж буй үйлчилгээнийхээ талаар мэдээллийг ХАНГАЛТТАЙ авч чадаж байна.** Тус байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн тоо хязгаарлагдмал, хүрээлэл цөөн, давтан үйлчлүүлэгч ихтэй, албан хаагчдын хэлний мэдлэг, зөвөлгөө мэдээлэл, цахим үйлчилгээ, бүрдүүлэх материал бага зэргээс хамаарч үйлчилгээ авах гэж буй иргэд тухайн байгууллага руу дахин дахин хандах явдал бага гарч байгаа нь үйлчилгээ авах шат дамжлага, зардлыг шууд болон шууд бусаар бууруулахад дөхөм болж байна.

- **Тус газрын үйлчилгээг авахад төлж буй төлбөр хураамжийг иргэдийн ихэнх нь боломжийн гэж үзэж байна.** Байгууллагын архив нь байгууллага, иргэдийн хүсэлтийн дагуу мэдээллийг архивын лавлагаа, архивын хуулбар болон архивын хэсэгчилсэн хуулбар хэлбэрээр олгох, архивын лавлагаа, архивын хуулбар болон хэсэгчилсэн хуулбарыг өргөдөл гаргагчид байгууллагын буюу зохион байгуулалтын нэгжийн даргын гарын үсэг бүхий албан бичгийн хамт шуудангаар явуулах буюу өргөдөл гаргагчийн иргэний үнэмлэх эсхүл өөрийг гэрчлэх бусад баримт бичгийг үндэслэн олгохоор зааж өгсөн байна. Байгууллагын архиваас дараах үйлчилгээг үзүүлэхэд төлбөрт үйлчилгээний тогтоосон тарифтай байна. Үүнд:

- ШГА-тай холбоотой материал А4 /нэг тал/	1500 төг
- Цалингийн тодорхойлолт Нэг он	1000 төг
- Санхүүгийн тайлан А4 /нэг тал/	1500 төг
- Хувилах үйлчилгээ А4 /нэг тал/	200 төг

Шүүх, төр захиргааны байгууллагын ажилтнууд албан бичгээр лавлагаа авахыг хүссэн бол үнэ төлбөргүй олгож үйлчилнэ гэж жич заажээ.

Үүнээс гадна зарим нэг ААНБ-ын төлөөлөлтэй уулзсан ярилцлагад Өр төлбөртэй эсэх лавлагаа авахад иргэн 2000, ААН 10.000 төгрөгийг хураамжинд төлдөг. Иргэн, ААНБ-ын авч буй лавлагаа нь яг адилхан программаас нэг ижил үйлдлээр, ижил цаасан дээр гаргаж өгч байгаа мөртөө зөвхөн иргэн, ААНБ гэсэн ялгавартайгаар хураамжийн төлбөр өндөр зөрүүтэй төлж байгаа талаар дурдагдаж байсан болно.

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ОРЧИН НӨХЦӨЛ

- **Судалгаанд хамрагдсан ШШГЕГ болон харьяа байгууллагуудын дотоод орчин нөхцөл ерөнхийдөө САЙН байна.** Судалгаанд хамрагдсан газруудын ШШГЕГ, Хорих 405, 409,429 дүгээр ангиуд нь иргэдэд зориулсан ариун цэврийн өрөөтэй, албан хаагчдын амралтын өрөө, тохижилт, гэрэлтүүлэг сайтай, үйлчлүүлэгчийн танхим, хүлээлгийн сандал ширээ, үзэг балны хангалт гэх мэт үйлчилгээтэй байна. Харин НШШГГ нь иргэдийн хамгийн их үйлчлүүлдэг нэгжийн хувьд Нэг цонхны үйлчилгээ байрладаг 1 дүгээр давхарт иргэдэд зориулсан ариун цэврийн өрөө байхгүй, үйлчилгээний нөхцлийг хангаж ажиллаагүй байна.
- **Гадаад орчин нөхцөлийн хувьд ихэнхи байгууллагын байршил хэрэглэгч олоход амархан, гадна талаасаа хэрэглэгчдэд танигдахаар ойлгомжтой байгаа сайн талууд байна.** Мөн ШШГЕГ, НШШГГ нь банк, нотариат, шуудан, хувилах үйлчилгээ гэх мэт шаардлагатай үйлчилгээ нь байран дотроо болон байрнаас холгүй оршдог, авто зогсоолыг өөрсдийн боломжийн түвшинд шийдэж өгсөн сайн талтай байна. Гэвч уг газруудын автозогсоолд байгууллагын автомашин, зарим албан хаагч нарын автомашиныг л байрлуулж зогсоодогоос шалтгаалж төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авахаар ирсэн иргэн уг авто зогсоолыг ашиглах боломжгүй нөхцөл үүсдэг байна. Судалгаанд хамрагдсан хорих ангиудын хувьд иргэдийн автомашины зогсоол ХАНГАЛТТАЙ түвшинд байна.
- **Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдтэй холбоотой хэсэг дээр тус байгууллагын зарим үйл ажиллагаа нь хязгаарлагдмал түвшинд байна.** Тиймээс энэ асуудал дээр онцгой анхаарч тусгайлсан арга хэмжээнүүд авах шаардлагатай байгаа гэдэг нь харагдаж байна. Үүнд нэгд, Хорих 429 дүгээр анги-тусгай мэргэшлийн эмнэлэгийн Нэг цонхны үйлчилгээ, Оффисс, Эмнэлэгийн барилгад хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэний орц гарцыг стандартын дагуу хийлгэх, хоёрт, харааны болон сонсголын бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчлэх бэлтгэгдсэн ажилтан, зориулалтын нэмэлт тоноглол, хэрэгсэл байхгүй байгаа нь тэдэнд тохиромжтой үйлчилгээг үзүүлэх талаар холбогдох мэргэжлийн байгууллага, холбоодтой хамтарч ажиллах шаардлагатай гэдэг нь харагдаж байна.
Судалгаанд хамрагдсан ШШГЕГ, НШШГЕГ, Хорих 405, 409 дүгээр ангиуд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэний орц гарцыг стандартын дагуу хийлгэсэн, НШШГГ нэг албан хаагчийг “Дохионы хэл”-ний сургалтанд хамруулсан байсныг дурдах нь зүйтэй.
- **Үйлчилгээ үзүүлж байгаа зарим албан хаагчдын ажлын ачаалал нь харилцан адилгүй байна.** Энэ нь тухайн байгууллагын бүтэц зохион байгуулалт, албан хаагчдын тоо, үйлчилгээ үзүүлж байгаа тухайн нутаг дэвсгэр, ажлын онцлог нөхцөл байдал, үйлчлүүлэгчдийн тоо, үзүүлэх үйлчилгээний нэр төрөл зэрэг дотоод гадаад олон хүчин зүйлээс шалтгаалж

байна. Иймд ажлын ачааллыг тодорхойлох, ажлын байр, орон тооны хүрэлцээ шаардлага, норматив стандартад дүйцүүлэх ажлыг хийх шаардлагатай байж болох юм.

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ ЁС ЗҮЙ

- **Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн талаас дээш хувь нь байгууллагын үйлчилгээний ажилтан, хорих ангийн албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйг эерэгээр буюу САЙН гэж үнэлсэн байна.**
ШШГЕГ болон харьяа салбар нэгжийн зүгээс нэгдсэн байдлаар албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйг дээшлүүлэх талаар сургалт зохион байгуулж байгаа хэдий ч бүх ажилчдыг жигд хамруулах тал дээр учир дутагдалтай байна.
- **ШШГЕГ нь өөрсдийн үйлчилгээг иргэдээр үнэлүүлэх сэтгэл ханамжийн судалгаа авч хэвшсэн байна.** Судалгаанд хамрагдсан 5 байгууллага сэтгэл ханамжийн судалгааг ямар нэгэн байдлаар 1-2 удаа авсан байна. Гэвч тухайн судалгааг тогтмол авч хяналт шинжилгээ хийх, үр дүнг нь тооцох, цаашдын үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх, хэвшүүлэх ажлыг байнга хийж байх, тогтмолжуулах шаардлагатай байна.
- **ШШГЕГ, НШШГГ, Хорих ангиуд нь албан хаагчдын харилцааны, үйлчилгээний соёлыг дээшлүүлэх ажил зохион байгуулснаас гадна байгууллагын нээлттэй байдлыг хангах чиглэлээр арга хэмжээ зохион байгуулж байна.** Үүнд байгууллагууд ихэвчлэн нээлттэй хаалганы өдөрлөг зохион байгуулж иргэдэд үйлчилсэн талаар тайландаа дурдсан байна.
- **Иргэдээс ирсэн санал гомдлыг нэгдсэн байдлаар төрөлжүүлэн хүлээн авах, баталгаажуулан бүртгэл хийх, холбогдох албан тушаалтанд танилцуулан шийдвэрлэх** ялангуяа иргэдийн гомдолтой, шүүмжлэлтэй байгаа асуудлуудыг шийдвэрлэн буцаан хариу өгөх асуудал нь холбогдох журмын хүрээнд шийдэгдэж байна.
- **Иргэдээс болон албан хаагчдаас гаргаж буй өргөдөл, хүсэлт, санал, гомдлын агуулгаас үзэхэд шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааг эрчимжүүлэх, шийдвэр гүйцэтгэгч, албан хаагчийн ёсзүй, орон сууц хүссэн, шилжүүлэн томилж өгөхийг хүссэн, ажилд орох гэх мэт талаар ихэвчлэн дурдагдсан байна.**

ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ:

“Ажиглалт” ТББ-аас хэрэглэгчийн үнэлгээг явуулахдаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдал, үйлчилгээний орчин нөхцөл, үйлчилгээний ажилтны ёс зүйг голчлон анхаарч үзлээ.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн талаас дээш хувь нь байгууллагын үйлчилгээний ажилтнуудын харилцааны соёл, ёс зүйг эерэгээр буюу “САЙН” гэж үнэлсэн байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас аливаа нэг үйлчилгээ авсан иргэдтэй тухайн байгууллагын үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын харилцааны соёлын талаар ярилцлага хийхэд судалгаанд оролцогчдын олонх нь буюу 80-аас дээш хувь нь ШШГБ-ын албан хаагч, үйлчилгээний ажилтнууд өөртэй нь эелдэг таатай харьцаж, түргэн шуурхай үйлчилсэн гэж үзжээ.

Үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдал, үйлчилгээний орчин нөхцөлийг иргэд болон хоригдлууд “Маш САЙН” гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

Нийт хэрэглэгчдээс авсан саналын хуудас, ярилцлагын дүнг нэгтгэн үзэхэд тус байгууллагын хэрэглэгчдийн үнэлгээ “САЙН” буюу **94,3** буюу **4,5** гэсэн оноотой дүгнэж байна.

ЗӨВЛӨМЖ

Судалгааны нийт дүн нь буюу иргэдийн тухайн байгууллагын үйлчилгээний талаарх үнэлэмж тул зарим алба хаагч, иргэд, байгууллагатай хийсэн ярилцлага, баримт бичгийн судалгааны дүнд үндэслэн цаашид анхаарч ажиллах зарим санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Шийдвэр гүйцэтгэгч ТЕГ, УБЕГ-ын мэдээллийн санд нэвтрэх боломжтой болсны адилаар зарим төрийн байгууллага тухайлбал ГЕГ гэх мэт холбогдох бусад байгууллагуудын мэдээллийн санд нэмж холбогдох боломжийг судлах шаардлагатай байна. Ингэснээр Төрийн байгууллагын хоорондын уялдаа холбоо сайжирах, төрийн ажил саадгүй, түргэн шуурхай явагдах, байгууллага хоорондын мэдээлэл солилцох зардал, цаг хугацаа хэмнэгдэх, иргэдэд учирч буй хүндрэл чирэгдэл багасч хүнд суртал, авилгаас ангид болох нөхцөл бүрдэнэ.
- Иргэдэд мэдээлэл хүргэж буй арга замуудыг илүү боловсронгуй болгох ажлын хүрээнд иргэдэд зориулсан мэдээллийн самбарын мэдээ мэдээллийг байнга шинэчлэх шаардлагатай. Судалгаанд хамрагдсан газрууд нь бүгд мэдээллийн самбар байгаа боловч хүний анхаарал татахуйц, нэг стандартаар хийгдэж байх нь зүйтэй юм.
- **НШШГГ-ын Лавлах утас /70197019/-ны талаар иргэдэд бүхий л хэлбэрээр байнга сурталчилж байх, дуудлагын бүртгэл хөтөлж, статистик тоон мэдээ гарган нэгтгэн дүгнэж хэвших шаардлагатай байна.**

- **Иргэдийн хамгийн их үйлчилгээ авдаг нэгж болох НШШГГ-т Утсаар зөвөлгөө мэдээлэл өгөх, өргөдөл гомдол хүлээн авах нэг ажилтан байх бөгөөд чиг үүргийг тус тусад нь салгаж Зөвөлгөө мэдээлэл өгөх ажилтны орон тоог бий болгох, харилцааны соёл, байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээ стандартын талаарх сургалтанд байнга хамруулж байх, стандартчилагдсан заавар зөвөлгөөг өгч байх, угтсан, хөтөлсөн буюу юу лавлах талаар асуулт тавьж байх талаар заавар зөвөлгөө өгөх шаардлагатай юм. Лавлах утасны үйлчилгээний судалгаанд оролцогчид зарим талаар сэтгэл дундуур байгаагаа илэрхийлсэн ба дутуу мэдээлэл өгдөг, утсаа авдаггүй, хүссэн зөвлөгөөг өгдөггүй гэж хариулсан нь үүнтэй холбоотой юм.**
- Зөвөлгөө мэдээллийн ажилтанг (ялангуяа шинэ албан хаагч нарыг) үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр бусад газар хэлтсийн мэргэжилтэнтэй хамт ээлж хуваарь гарган дадлагажуулах, мэргэшүүлж байх
- Ажлын цаг дууссан буюу 17:00 цагаас хойш залгасан тохиолдолд бүрдүүлэх бичиг баримт бусад мэдээллийг өгөх зорилготой автомат хариулагчтай болох, хувийн лавлах утастай гэрээлэх боломжийг судалж үзэх,
- Байгууллагын Цахим хуудаст мэдээллийг хүртээмжтэй болгох чиглэлээр хэлний сонголтыг боломжит хэмжээгээр нэмэгдүүлэх, олон нийтэд зориулсан ШШГБ-тай холбоотой асуудлын талаарх хэлэлцүүлгийн булан нэмж ажиллуулах, мэдээллийг тогтмол шинэчилэх,
- Тус байгууллагын өмнө нь ашиглаж байсан веб Сайтын холбоосыг / <http://history.cd.gov.mn/mn//> одоо ашиглаж байгаа цахим хуудсандаа нэгэн цэс болгож түүх маягаар оруулж өгсөн байна. Цахим хөтчөөс тус байгууллагын талаар мэдээлэл хайхад ашиглагдахаа больсон цахим хуудасны мэдээлэл зарим үед гарч ирж байна. Энэ нь тус байгууллагын цахим хуудсаар зочлох иргэд үйлчлүүлэгчдийг төөрөлдүүлэх, хуучирсан мэдээ, мэдээллийг өгөх, буруу ойлголт өгөх эрсдэлтэй байна.
- Мэдээлэл хүргэж буй арга хэрэгслээ иргэдэд таниулах талаар ШШГБ-аас мэдээлэл түгээж буй сувгуудаа бусад хэвлэл мэдээллийн арга хэрэгслээр иргэдэд сурталчлан таниулах, мэдээлэл сургалт сурталчилгааны чиглэлд зориулсан төсөв, мөнгийг төлөвлөдөг, зарцуулдаг байх.
- ШШГГ-т албан хаагч нар өөрийн үндсэн ажлын хажуугаар Нэг цонхны үйлчилгээнд ажиллан иргэдийг хүлээн авах, ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг бүртгэх, холбогдох албан тушаалтанд танилцуулах ажлыг батлагдсан хуваарийн дагуу хийж гүйцэтгэж байна. Энэ нь албан хаагчийн ажлын бүтээмжийг бууруулах,

иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний хүртээмжийг сааруулах эрсдэлтэй байх тул эл асуудлыг эргэн харж нягтлах, өөр хэлбэрээр зохион байгуулах, утсаар болон ирж үйлчлүүлж буй иргэдэд зөвөлгөө мэдээлэл өгөх, гаргасан өргөдөл гомдол, хүсэлтийг хүлээн авах байнгын нэг ажилтны орон тоог бий болгох шаардлагатай гэж үзлээ.

- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд ШШГБ-аас мэдээлэл, үйлчилгээ авах боломжуудыг нэмэгдүүлэх, Хорих 429 дүгээр анги болон бусад орон нутгийн салбар нэгжийн байранд тэргэнцэртэй иргэдэд зориулсан орц, гарцыг стандартын дагуу хийж гүйцэтгэх, тусгай тоног төхөөрөмжөөр хангах, албан хаагчдыг дохионы хэлний суртгалтанд хамруулах, энэ чиглэлийн Төрийн болон ТББ-тай хамтран ажиллах нь зүйтэй.
- Албан хаагчдын ажиллах орчин нөхцлийг сайжруулах, нийгмийн баталгааг хангах, дээшлүүлэх чиглэлээр албан хаагчдаас тавьж буй санал хүсэлт, шаардлага тухайлбал нийтлэг дурдагдаж буй ажлын дутуу орон тоог нөхөх, жишиг нормативд дүйцүүлэх, ажлын ачааллыг тодорхойлох, тусгай хэрэглэл, албан хэрэгцээний автомашинаар хангах гэх мэт хэрэгцээ шаардлагыг судалж үзэх,
- Албан хаагчдын ёс зүй, харилцааны соёлыг дээшлүүлэх талаар тогтмол сургалт явуулах, байгууллагын үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийг хангах, хэрэгжилтэд үйлчлүүлэгчдээр болон хөндлөнгийн байгууллагаар тогтмол үнэлгээ, судалгаа хийлгэж хэвших.
- Үйлчилгээтэй холбоотой санал, гомдлыг шийдвэрлэх талаар тухайн бүртгэгдсэн болон сар, улирал, жил бүр хамгийн их давтагдсан санал, гомдолд анхан шатны боловсруулалт хийж дүн шинжилгээ хийдэг байх.
- Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудитын хэлтэс нь байгууллагын бүхий л түвшний үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх чиг үүрэгтэй байдаг. Үүнд байгууллагын удирдлагын зүгээс онцгой ач холбогдол өгөх, дутуу орон тоог нөхөж ажиллуулах, дэмжлэг үзүүлж ажиллах шаардлагатай юм. Иймд тухайн байгууллагын удирдлага зохион байгуулалтын хувьд байгууллагаас үзүүлэх үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх асуудлыг холбогдох судалгаа, шинжилгээнд үндэслэн явуулах, байгууллагын удирдлагаас гадна Хууль зүйн яамны зүгээс дотоодын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний чиглэлээр оновчтой, тасралтгүй удирдлага, зохион байгуулалтаар хангаж ажиллахыг **зөвлөж** байна.

---oOo---