



ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬЯАТЫН ГАЗРЫН 2018 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН



“ЭРДЭМ, СУРГАЛТ СУДАЛГААНЫ ХҮРЭЭЛЭН” ТББ

Улаанбаатар
2018 он



ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬЯАТЫН ГАЗРЫН 2018 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Энэхүү судалгааг Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг Гадаадын иргэн, харьяатын газрын захиалгаар “Эрдэм, сургалт судалгааны хүрээлэн” төрийн бус байгууллага Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 3 дугаар сарын 15-ны өдрийн 89 дүгээр тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын дагуу Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтаар баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг удирдлага болгон гүйцэтгэв.

Судалгааны багийн ахлагч:	Б.Өлзийсайхан /Хууль зүйн доктор/
Судлаачид:	В.Чимгээ /Хууль зүйн магистр/ Г.Түвшинжаргал /Хуульч, судлаач/ Б.Доржпагма /Социологич, судлаач/ Т.Асель /Бизнесийн удирдлагын магистр, судлаач/

АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ	IV
ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ	V
ХҮСНЭГГИЙН ЖАГСААЛТ	VI
УДИРТГАЛ.....	1
НЭГ. ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬЯАТЫН ГАЗРЫН САЛБАР, ЧИГ ҮҮРГИЙН ҮНЭЛГЭЭ	4
1.1. ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ НЭЭЛТТЭЙ, ИЛ ТОД БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ	4
1.2. ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ ХҮРЭЭНД ХЭРЭГЖҮҮЛСЭН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ХЭРЭГЖИЛТ.....	8
1.3 ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТӨРӨЛ, ШИЙДВЭРЛЭЛТ	12
ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ	18
2.1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ЕРӨНХИЙ ДҮР ЗУРАГ, АВСАН ҮЙЛЧИЛГЭЭ	18
2.2. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, НАЙДВАРТАЙ БАЙДАЛ	20
2.3. АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДЫН ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛ, ЁС ЗҮЙ	27
2.4. ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ОРЧИН, НӨХЦӨЛИЙН ТАВ ТУХТАЙ БАЙДАЛ, ШААРДЛАГАТАЙ ТЕХНИК ТОНОГ ТӨХӨӨРӨМЖИЙН ХАНГАМЖ, ХҮРЭЛЦЭЭ	35
НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ.....	39
ЗӨВЛӨМЖ.....	42

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

АНУ	Америкийн Нэгдсэн Улс
БНХАУ	Бүгд Найрамдах Хятад Ард Улс
ГИХГ	Гадаадын иргэн, харьяатын газар
ДТГ	Дипломат төлөөлөгчийн газар
ИХШХЕГ	Иргэний харьяалал, шилжилт хөдөлгөөний ерөнхий газар
МУ	Монгол Улс
МУБИС	Монгол Улсын Боловсролын их сургууль
МУЗГ	Монгол Улсын Засгийн газар
МҮОНТ	Монголын Үндэсний олон нийтийн телевиз
СЭЗИС	Санхүү, эдийн засгийн их сургууль
ТББ	Төрийн бус байгууллага
ХЗДХЯ	Хууль зүй, дотоод хэргийн яам
ЭСЯ	Элчин сайдын яам

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1. ГИХГ-ын цахим хуудаст зочилсон байдал, хэрэгцээт мэдээллээ авсан байдал	5
Зураг 2. ГИХГ-ын лавлах утсанд холбогдсон байдал, хэрэгцээт мэдээллээ авсан эсэх	6
Зураг 3. ГИХГ-ын info@immigration.gov.mn цахим шууданд хандсан байдал, хэрэгцээт мэдээллээ авсан эсэх	7
Зураг 4. ГИХГ-ны үндсэн чиг үүргийн хүрээнд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ	9
Зураг 5. ГИХГ-аас 2018 онд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, задаргаа	10
Зураг 6. ГИХГ-аас 2018 онд төлөвлөгдсөн нийт арга хэмжээний биелэлт, үнэлгээ	11
Зураг 7. ГИХГ-ын өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч буй хэлбэр	13
Зураг 8. Өргөдөл, гомдол хүлээж авах үе шат	14
Зураг 9. ГИХГ-т 2018 онд ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн нэгдсэн тоон үзүүлэлт (сараар)	15
Зураг 10. ГИХГ-т 2018 онд ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулга	16
Зураг 11. ГИХГ-т 2018 онд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт	16
Зураг 12. Судалгаанд оролцогчдын ангилал	19
Зураг 13. Монгол Улсад ирж буй зорилго	19
Зураг 14. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн иргэншил	19
Зураг 15. ГИХГ-ын албан ёсны цахим хуудас дээр тус хуудсаас хүссэн мэдээллээ олж авч чадаж байгаа эсэхийг асуусан асуултад хариулсан байдал	22
Зураг 16. ГИХГ-ын төв байрны санал, хүсэлтийн хайрцаг	25

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл	18
Хүснэгт 2. ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, найдвартай байдлын талаар судалгаанд оролцогчдын дүгнэлт.....	26
Хүснэгт 3. ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн талаар судалгаанд оролцогчдын өгсөн үнэлгээ.....	34
Хүснэгт 4. ГИХГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээний талаар судалгаанд оролцогчдын өгсөн үнэлгээ	38

УДИРТГАЛ

Хэрэглэгчийн үнэлгээ нь төр, хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн аль ч байгууллагын хувьд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар бодит мэдээлэл авах үндсэн эх сурвалж болох бөгөөд хэрэглэгчид ямар үнэлэлт дүгнэлттэй, тэдний сэтгэл ханамжийн түвшин ямар хэмжээнд байгааг тодорхойлсноор үйлчилгээгээ илүү өндөр түвшинд гаргах, улмаар засаглал болон удирдлага зохион байгуулалтаа сайжруулах үндэс болдог.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолоор баталсан "Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам"-ын 6.1.4, 9.1.1.7 дахь хэсэгт тус тус зааснаар төрийн захиргааны байгууллага нь жил бүр хэрэглэгчийн үнэлгээ хийлгэх ёстой. Энэ журмын хэрэгжилтийг хангахын сацуу Гадаадын иргэн, харьяатын газрын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг тогтмол сайжруулах хэрэгцээ, шаардлага нь энэхүү судалгааг явуулах гол үндэслэл болж байна.

Ажлын зорилго

ГИХГ-аас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон хүргэж буй үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай хүрч байгаа эсэх талаар үйлчлүүлэгчдийн хандлагыг тандан судалж, түүнд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлоход оршино.

Ажлын зорилт

- Бодлого, үйл ажиллагаа үйлчлүүлэгчдэд хүрсэн байдлыг үнэлэх;
- Үйлчлүүлэгчдийн санал, сэтгэгдэл, өргөдөл, гомдлыг судлах;
- Байгууллагаас үзүүлж буй үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгөх;
- Үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал боловсруулах.

Мэдээлэл цуглуулах арга зүй

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах үндсэн арга анкетын судалгааны болон ярилцлагын арга байх бөгөөд үүний зэрэгцээ боломжит бүхий л эх сурвалжуудаас мэдээлэл цуглуулах зорилт тавьж байна. Ингэснээр олон талын байр суурь, санал бодол, мэдээллийг нэгтгэн дүгнэх боломжтой болж судалгааны үр дүн илүү бодитой байх ач холбогдолтой.

Судалгаанд тоон ба чанарын судалгааны аргуудыг хэрэглэнэ. Ямар эх сурвалжаас ямар төрлийн мэдээлэл авахаас шалтгаалан нийгмийн судалгааны мэдээлэл цуглуулахад тохирох аргыг хэрэглэнэ. Анхдагч мэдээлэл цуглуулахдаа дараах аргыг ашиглана. Үүнд:

- Асуумж судалгааны арга
- Ганцаарчилсан ярилцлагын арга
- Статистик ба баримт бичиг судлах аргуудыг ашиглан мэдээлэл цуглуулж, дүн шинжилгээ хийнэ.

Асуумж судалгааны арга

Судалгааны асуулгад зорилтод дэвшүүлсэн дөрвөн шалгуур үзүүлэлтийг багтаасан ба дараалсан хэлбэрийн хувьсагчийг сонгох, аргазүйн хувьд харьцуулан судлах, боловсруулах боломжтой хэлбэрээр бэлтгэсэн. Мөн тэдгээртэй холбоотой асуудлыг тодруулах шалтгаан нөхцөлийг тогтоох, цаашид авч хэрэгжүүлэх бодлого шийдвэрт дэмжлэг үзүүлж болохуйц асуулгыг оруулсан.

Асуулгыг хэрэглэгчийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжийн байдлыг тодорхойлох, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар мэдээлэл цуглуулах, шалгах, харьцуулан судлахаар оролцогчдод ямар зорилгоор хаанаас судалгаа явуулж байгааг тайлбарлан зөвшөөрөл авч асуулгын мэдээллийг цуглуулсан болно. Түүнчлэн асуулгыг англи, хятад хэлээр орчуулан мэдээллийг аль болох өргөн хүрээнд авч боловсруулалтыг хийсэн.

Ганцаарчилсан ярилцлага

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

Баримт бичгийн судалгаа

Тухайн салбарын үйл ажиллагааг үнэлэхийн тулд тухайн салбарын хууль тогтоомж, тайлан, төлөвлөгөө, өргөдөл, гомдлын мэдээ зэргийг судлахаас гадна судалгаа явагдсан цэг тус бүрээс холбогдох баримт бичгийг цуглуулсан.

Мэдээллийн дүн шинжилгээ

Тоон судалгааны шинжилгээ:

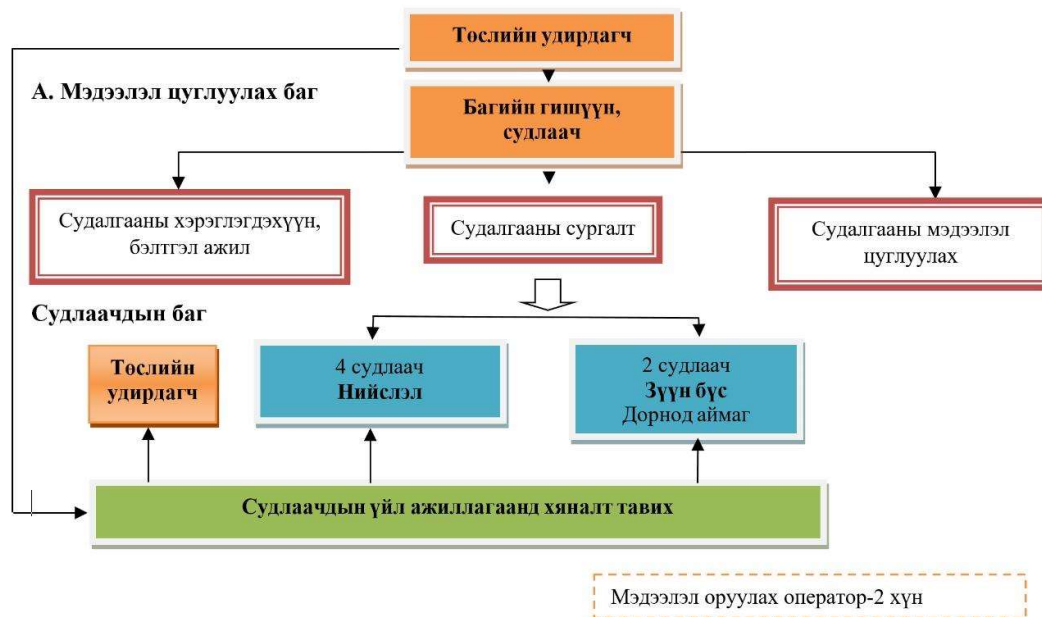
Ажиглалтын хуудас болон асуулгын хуудасны анхдагч мэдээллийг MS EXCEL програмд шивж оруулан механик болон логик алдааг шалгаж чанарын шаардлагад нийцүүлсний дараа нийгмийн судалгааны SPSS 20.0 программаар боловсруулалт хийсэн. Тоон судалгаанд дан тоололтоос гадна харьцуулсан шинжилгээг ашигласан.

Чанарын судалгааны шинжилгээ:

Чанарын судалгаанд ярилцлага, ажиглалт, баримт бичиг судлах аргыг ашиглаж, ганцаарчилсан болон бүлгийн ярилцлагын мэдээлэлд чанарын дүн шинжилгээ хийж, тухайн асуудлын бодит дүр зургийг харуулахад туслах зорилгоор зарим ярилцлагын мэдээлэл, тохиолдлыг шигтгээ хэлбэрээр оруулав.

Судалгааны хамрах хүрээ, ажлын зохион байгуулалт

Мэдээлэл цуглуулах ажлын удирдлага, зохион байгуулалт, түүвэрлэлт



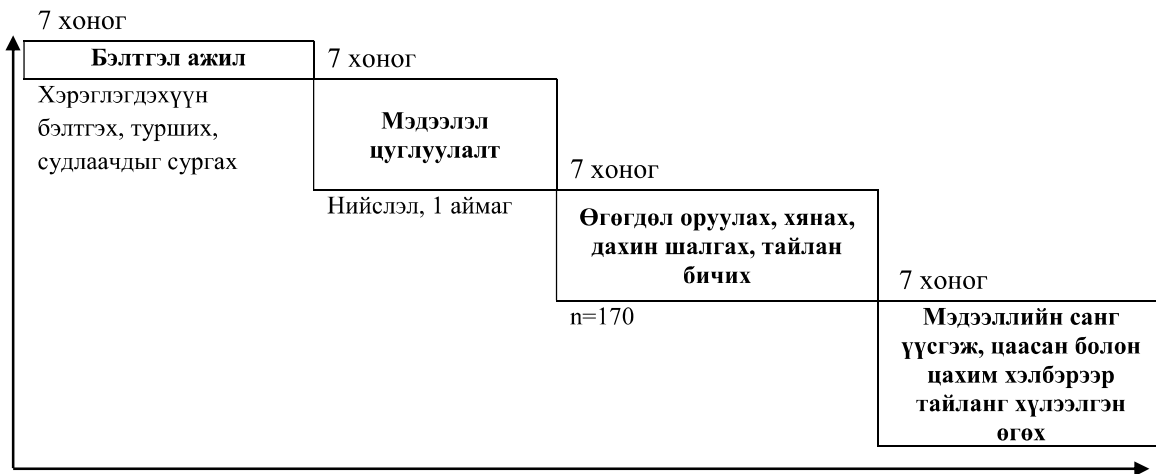
Түүвэрлэлт

№	Талбар	Асуулга	Ярилцлага
1	Улаанбаатар	120	6
2	Дорнод аймаг (Хавиргын боомт)	50	2
	Нийт	170	8

Үнэлгээний ажлыг гүйцэтгэхэд төслийн удирдагч 1, төслийн багийн гишүүн, судлаач 4, орон нутаг болон нийслэлд мэдээлэл цуглуулах судлаач 6, үндсэн багийн гишүүд мэдээлэл оруулах операторын ажлыг давхар гүйцэтгэсэн байна. Энэ нь үндсэн 5 хүн, нэмэлтээр 6 хүн нийт 11 хүний бүрэлдэхүүнтэйгээр ажиллаа.

Үйл ажиллагааны төлөвлөгөө

Сонгогдсон аймагт гүйцэтгэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг ерөнхий болон дэлгэрэнгүй байдлаар харуулав. Сонгогдсон аймагт мэдээлэл цуглуулах, мэдээллийн санг бүрдүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөлт нь дараах үндсэн 4 хэсгээс бүрдсэн болно.



Судалгааны явцад гарсан хүндрэл бэрхшээл

Судалгааны хамрах хүрээг Улаанбаатар хот болон Дорнод аймаг гэж тогтон Улаанбаатар хотоос ГИХГ-ын үйлчилгээний танхим, Буянт-Ухаа олон улсын агаарын замын боомтоор үйлчлүүлэгчид, Дорнод аймгийн Хавиргын боомтоор нэвтэрч буй гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнийг судалгаанд хамруулахаар төлөвлөсөн. Хэдий тийм боловч нийслэлд мэдээлэл цуглуулалт төлөвлөсөн хэмжээнд хүрэхэд зарим хүндрэл, бэрхшээл гарсан. Тухайлбал, шинэ жилийн баярын өмнөх өдрүүдэд ГИХГ-ын үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлэгчдийн тоо эрс цөөрсөн тул түүврийг бүрдүүлэх зорилгоор СЭЗИС болон МУБИС, Гадаадын хөрөнгө оруулалттай компаниудад очиж гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн болон тэдгээрийг уригч тал (байгууллага, хувь хүн)-аас судалгааны анкетын мэдээллийг цуглуулсан болно.

НЭГ. ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬАТЫН ГАЗРЫН САЛБАР, ЧИГ ҮҮРГИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Энэ бүлэгт ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн зүгээс уг байгууллагын тухайн жилд хэрэгжүүлсэн бодлого, хөтөлбөр, үйл ажиллагаанд өгч буй үнэлгээ, сэтгэл ханамжийг тодорхойлох юм.

Энэхүү судалгааг Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралт болох “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг удирдлага болгон гүйцэтгэсэн бөгөөд түүнд дурдсаны дагуу энэхүү тайлангийн бүтцийг гаргасан болно.

1.1. ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ НЭЭЛТТЭЙ, ИЛ ТОД БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

ГИХГ-ын үйл ажиллагааны стратегийн 2.2.4 дахь хэсэгт үйл ажиллагааны тэргүүлэх чиглэл нь нээлттэй, ил тод, шуурхай, чанартай, хүртээмжтэй ажил, үйлчилгээ үзүүлэх гэж, 2.3 дахь хэсэгт байгууллагын эрхэм зорилго нь хүний эрх, эрх чөлөө, үндэсний эрх ашгийг дээдэлж, олон улсын жишигт нийцсэн нээлттэй, хариуцлагатай үйл ажиллагааг явуулах гэж тус тус зааж өгсөн байна.

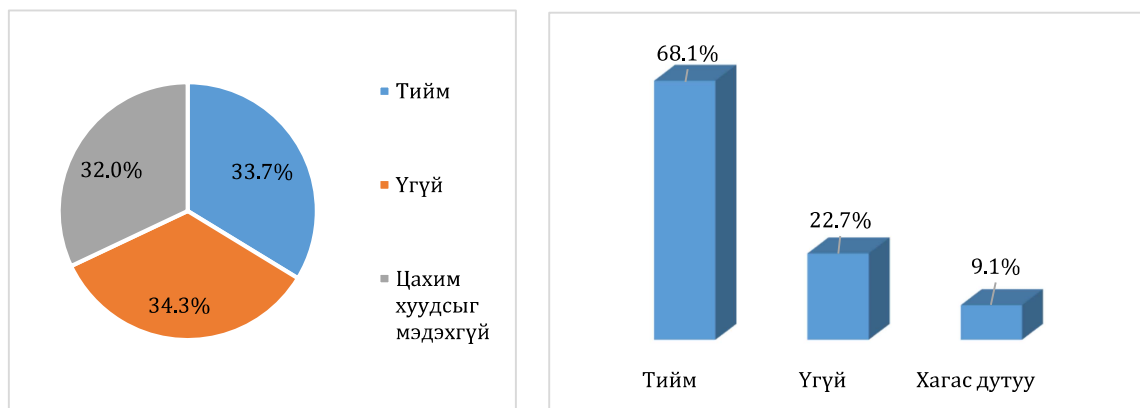
Энэхүү хэсэгт судалгааны хамрах хүрээний жилд ГИХГ-аас хэрэгжүүлсэн бодлого, хөтөлбөр, үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл иргэд, үйлчлүүлэгчдэд хүрсэн байдлыг үнэлүүлнэ. ГИХГ-ын тухайд <http://www.immigration.gov.mn> цахим хуудас, лавлах 1800-1882 дугаарын утас болон info@immigration.gov.mn цахим шуудангаар дамжуулан иргэд, үйлчлүүлэгчдэд мэдээ, мэдээлэл хүргэж байна.

ГИХГ-ын 2018 оны жилийн эцсийн тайланд дурдсанаар хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаа, бодлого шийдвэр, холбогдох хууль тогтоомжийг сурталчлах, таниулах ажлыг батлагдсан төлөвлөгөөний дагуу зохион байгуулж, байгууллагын болон төрийн нууцад хамаарахаас бусад мэдээ, мэдээлэл, ярилцлагыг хэвлэл мэдээллийн байгууллагаар дамжуулан олон нийтэд түргэн шуурхай, цаг алдалгүй хүргэж ажилласан гэжээ. Тухайлбал, тайлант хугацаанд байгууллагын цахим хуудаст 148 мэдээлэл нийтэлснээс 81 мэдээ, 5 ярилцлага, 7 видео бичлэг, үйл ажиллагааны тайлан мэдээ 11, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээ 11, тендерийн шалгаруулалтын 6 зар мэдээ байна. Эдгээр мэдээллийг олон нийтийн цахим сүлжээ болон хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр олон нийтэд түгээсэн бөгөөд давхардсан тоогоор 129 цахим хуудас, 31 телевиз, 18 сонин, 3 сэтгүүлд нийтлэгдсэн байна. Түүнчлэн удирдлагын түвшинд барьж буй бодлого, шийдвэрийг олон нийтэд таниулах, сурталчлах ажлыг эрчимжүүлэх, байгууллагын эрхлэх чиг үүрэг, иргэд олон нийтэд үзүүлэх үйлчилгээ, эрх зүйн зохицуулалт, онцлогийг таниулах зорилгоор тодорхой чиглэлээр ярилцлага бэлтгэн хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр дамжуулан олон нийтэд хүргэн ажиллажээ. Тус ажлын хүрээнд 5 ярилцлага, 7 нэвтрүүлгийг бэлтгэн хүргэсэн байна. Тухайлбал, МҮОНТ-тэй хамтран 15 минутын “ Эрх зүйн хөтөч” нэвтрүүлэгт, Eagle телевизийн Мэдээллийн хөтөлбөрийн “Зочны цаг”-т, UBS телевизийн City news мэдээллийн хөтөлбөрийн “Зочны цаг”-т, МҮОНТ-ийн “Иргэний эрх зүйн боловсролд” нэвтрүүлэгт “Иргэний харьяалал болон гадаадын иргэнд Монгол Улсын харьяат хүүхдийг үрчлүүлэх” сэдвээр, “Эрх зүйн хөтөч” нэвтрүүлгээр “Гадаад иргэдийн хяналт шалгалт” сэдвээр тус тус холбогдох ажилтан, албан хаагч оролцож, байгууллагын үйл ажиллагааг сурталчлан ажилласан¹ гэжээ. Түүнчлэн фейсбүүк дэх байгууллагын албан ёсны хуудсыг ажиллуулж, байгууллагын үйл ажиллагааны мэдээллийг тогтмол оруулж хэвшсэн төдийгүй, дээрх хугацаанд 200 орчим пост оруулсан бол цахим хуудас өнөөдрийн байдлаар 10105 лайктай, хандалт дунджаар 8000 гаруй байна.

¹ Гадаадын иргэн, харьяатын газрын 2018 оны үйл ажиллагааны тайлан

ГИХГ-аас 2018 онд үйлчилгээний нээлттэй, ил тод байдлыг *нэгдүгээрт*, иргэдэд эрх зүйн мэдлэг олгох зорилгоор байгууллагын үйл ажиллагаа, нууцад хамаарахаас бусад мэдээллийг олон нийтийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл, цахим хуудсаар дамжуулан иргэд, олон нийтэд сурталчлах, *хоёрдугаарт*, иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний талаар видео шторк бэлтгэх, *гуравдугаарт*, байгууллагын үйл ажиллагааг олон нийтийн сүлжээ, хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр олон нийтэд сурталчлах гэсэн үндсэн 3 чиглэлд мэдээ, мэдээлэл түгээж ажиллажээ. Эдгээр арга хэмжээ нь хэрэглэгчдэд тус байгууллагын үйлчилгээг түргэн шуурхай, чанартай хүргэх, үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлагыг цөөрүүлэхэд чиглэсэн байна. Тухайлбал, уригч тал www.evisa.mn цахим хуудаст нэвтэрч шаардагдах бичиг баримтын хуулбарыг хавсаргаж визийн зөвшөөрөл хүсэх боломжтой бөгөөд ГИХГ-аас шаардагдах бичиг баримт бүрэн тохиолдолд цахим шуудангаар ажлын 8 цагт хариу мэдэгдэж байна. Үүний дараа бүрдүүлсэн бичиг баримтаа өөрийн биеэр болон шуудангаар илгээн виз зөвшөөрлийн мэдүүлгээ өгөх боломжийг бүрдүүлсэн нь уригч талын ирж, очих тоог бууруулахад чиглэсэн, цаг хугацаа хэмнэсэн үйлчилгээ болжээ.

Зураг 1. ГИХГ-ын цахим хуудаст зочилсон байдал, хэрэгцээт мэдээллээ авсан байдал



ГИХГ-аас хэрэглэгчдэд виз зөвшөөрлийн үйлчилгээг цахимаар үзүүлэх, лавлах утсаар мэдээлэл, зөвлөгөө үзүүлэх замаар үйлчлүүлэгчдийн ирж, очих явдлын тоог багасгах, цаг хугацаа, зардлыг хэмнэх бодлого баримталж байна. Хэдий тийм боловч судалгаанд хамрагдсан тус байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэдийн 66.3 хувь нь ГИХГ-ын цахим хуудаст зочилж байгаагүй, цахим хуудсыг мэдэхгүй байгаа бол зочилсон иргэдийн 31.9 хувь нь хэрэгтэй мэдээллээ олж авч чадаагүй болон бүрэн дүүрэн мэдээлэл авч чадаагүй байгаа юм.

ГИХГ-ын албан ёсны цахим хуудаст хандалт хийсэн байдлыг аль байр суурьнаас үйлчлүүлснээр ялган авч үзэхэд гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 27.9 хувь нь хандалт хийсэн бол уригч талын 57.6 хувь нь цахим хуудаст хандсан байна. Түүнчлэн цахим хуудаст хандалт хийсэн гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 26.2 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадаагүй гэсэн бол уригч нарын хувьд энэхүү үзүүлэлт нь 13.0 хувь байна. Энэ нь нэг талаас монгол хэлтэй, монгол хүмүүс мэдээлэл авах боломжтой байгааг харуулж байна. Мөн уригч нарын 17.4 хувь нь цахим хуудсанд хандсан боловч хүссэн мэдээлэл байгаагүй эсхүл хагас дутуу байсан гэжээ. Энэхүү үнэлгээ нь байгууллагын цахим хуудаст иргэд, үйлчлүүлэгчдэд хэрэгцээт мэдээллийг илүү энгийн бөгөөд ойлгомжтойгоор байршуулах шаардлагатайг илэрхийлж байна.

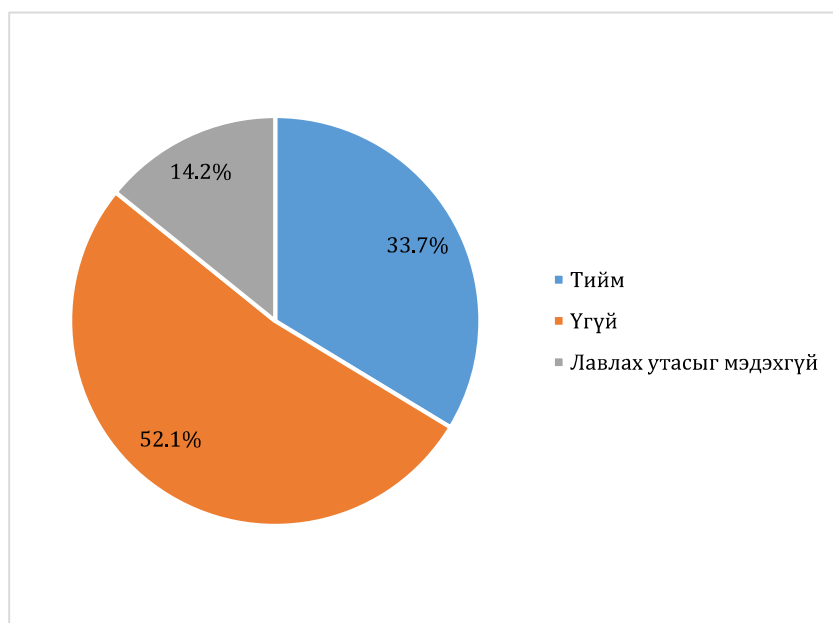
Зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх утас 1800-1882

ГИХГ-аас хэрэглэгчдэд үзүүлж буй үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг цаг алдалгүй түргэн шуурхай авч, санал хүсэлтээ илэрхийлэх боломжтой лавлах утсыг ажиллуулав байна. Тус

лавлах утас нь ажлын өдөр (Даваа-Баасан гараг)-т 08.30-17.00 цагийн хооронд энгийн утасны тарифаар үйлчилгээ үзүүлдэг ба 2018 оны жилийн эцсийн тайланд дурдсанаар 1800-1882 утсанд нийт 22854 үйлчлүүлэгч холбогдсон бөгөөд виз зөвшөөрлийн талаар 9961, Монгол Улсад албан болон хувийн хэргээр оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах, хасах талаар 5572, бусад асуудлаар 7321 үйлчлүүлэгчид зөвлөгөө, мэдээлэл хүссэн байна.

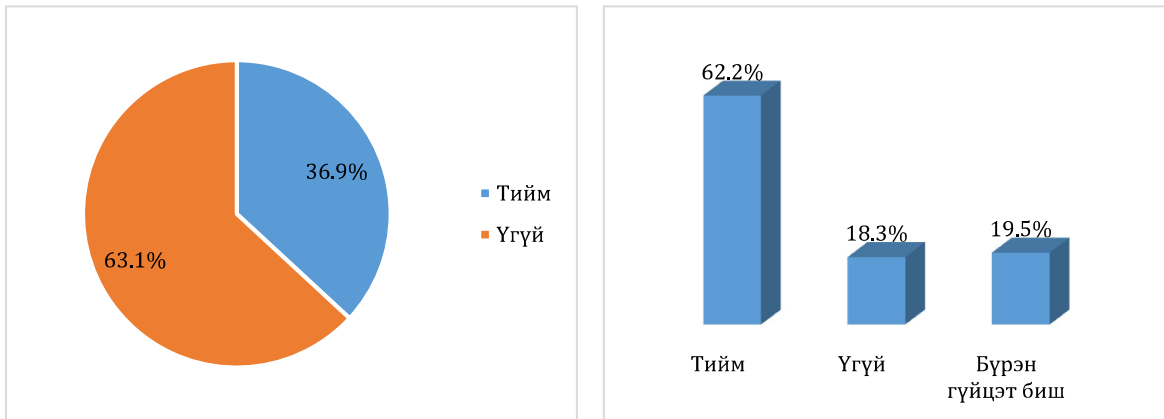
Мөн байгууллагаар үйлчлүүлэхээр ирсэн нийт Монгол Улсын болон гадаад улсын 12962 үйлчлүүлэгчид зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласнаас виз зөвшөөрлийн талаар 5582, Монгол Улсад албан болон хувийн хэргээр оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах, хасах талаар 5863, бусад асуудлаар 1517 иргэнд биечлэн зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласан бөгөөд иргэд, үйлчлүүлэгчдэд виз, бүртгэлийн анкетаар тогтмол үйлчилсэн байна.

Зураг 2. ГИХГ-ын лавлах утсанд холбогдсон байдал, хэрэгцээт мэдээллээ авсан байдал



Судалгаанд хамрагдсан ГИХГ-аар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчдийн 33.7 хувь нь ГИХГ-ын 1800-1882 дугаарын утсанд холбогдсоноос 58.8 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадсан гэж хариулсан бол 41.2 хувь нь мэдээлэл бүрэн гүйцэд авч чадаагүй гэжээ. Лавлах утсанд холбогдсон байдлыг аль байр суурьнаас үйлчлүүлснээр нь ангилан авч үзэхэд гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 24.3 хувь, уригч талын 72.7 хувь нь холбогдсон нь ихээхэн зөрүүтэй байна. ГИХГ-ын лавлах утсанд холбогдсон гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 55.6 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадсан гэсэн бол уригч талын энэ үзүүлэлт 65.4 хувь байгаа юм. Мөн тус байгууллагаар үйлчлүүлсэн гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 24.3 хувь нь лавлах утсаар холбогдсон боловч хэрэгцээт мэдээллийг өгөөгүй эсхүл хагас дутуу өгсөн гэж 44.5 хувь нь үнэлсэн байна. Ерөнхийдөө лавлах утсаар холбогдож мэдээлэл авсан 5 иргэн тутмын 2 нь бүрэн гүйцэд мэдээлэл авч чадаагүй байна. Иймд лавлах утсаар үйлчлүүлэгчид бүрэн дүүрэн мэдээлэл өгөх үүднээс хэрэгцээт мэдээллээ бүрэн авсан эсэхийг нягтлан асуух зэргээр үйлчилгээний стандартаа баримтлан ажиллах шаардлагатай байна. Түүнчлэн үндсэн үйлчилгээний дагуу автомат хариулагч байх, англи болон бусад гадаад хэл дээр мэдээлэл өгөх шаардлагатайг илэрхийлжээ. .

Зураг 3. ГИХГ-ын info@immigration.gov.mn цахим шууданд хандсан байдал, хэрэгцээт мэдээллээ авсан байдал



Судалгаанд хамрагдсан ГИХГ-аар үйлчлүүлж буй иргэдийн 36.9 хувь нь ГИХГ-ын info@immigration.gov.mn цахим шууданд хандсанаас 62.2 хувь нь хэрэгтэй мэдээллээ авч чадсан бол 37.8 хувь нь мэдээлэл бүрэн гүйцэд авч чадаагүй гэжээ. Цахим шууданд хандсан байдлыг аль байр суурьнаас үйлчлүүлснээр ялган авч үзэхэд гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 33.8 хувь, уригч нарын 50 хувь нь шуудан илгээж байсан гэжээ. ГИХГ-ын цахим шууданд хандсан гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 56.9 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадсан гэсэн бол уригч талд энэ үзүүлэлт 82.4 хувь байгаа юм. Мөн гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 43 хувь нь хэрэгцээт мэдээллийг өгөөгүй эсхүл хагас дутуу өгсөн гэж үнэлсэн байна. Ерөнхийдөө цахим шуудангаар холбогдож мэдээлэл авсан 5 иргэн тутмын 3 нь бүрэн гүйцэд мэдээлэл авч чадаагүй байна. Түүнчлэн цахим шуудангаар мэдээлэл хүссэн иргэдийн тоон мэдээлэл болон агуулгын талаар тайлан, мэдээлэл ГИХГ-ын жилийн эцсийн үйл ажиллагааны тайланд тусаагүй байна.

ГИХГ-ын үйлчилгээний танхимд бүрдүүлэх материалын жагсаалтыг тодорхой, ойлгомжтой байдлаар, мэдээллийн самбар дээрээ байрлуулсан байдал болон байгууллагын гаднах хаягжилт харагдахуйц, ойлгомжтой байдал, иргэд, үйлчлүүлэгчдэд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч буй байдалд ажиглалт хийхэд сайжруулах шаардлагатай тодорхой зүйлүүд ажиглагдсан болно. Хэдийгээр бүрдүүлэх материалын жагсаалт, холбогдох дүрэм, журам, маягт бөглөх зааварчилгааг байршуулсан боловч дараалал авах машин болон мэдээллийн самбарт монгол хэл дээр мэдээлэл байршиж байгаа нь гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн монгол хэлтэй хүний тусламжгүйгээр, өөрөө үйлчилгээ авах боломж хангагдаагүй байдал ажиглагдлаа. Иймд ГИХГ нь гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнд үйлчилгээ үзүүлдэг тул үйлчлүүлэгчдэд хэрэгцээтэй мэдээллийг англи болон бусад гадаад хэл дээр орчуулан байрлуулах, мэдээллийн самбар болон дараалал авах машиныг хэлний сонголттой болгон шинэчилж ажиллах шаардлагатай байна.

- **Хэсгийн дүгнэлт**

Судалгаанд хамрагдсан ГИХГ-аар үйлчлүүлэгчдийн 33.7 хувь нь цахим хуудаст хандаж мэдээлэл авсан бол 33.7 хувь нь 1800-1882 дугаарын утсанд холбогдож мэдээлэл авсан гэжээ. Эдгээр мэдээллийн хэрэгсэл нь ГИХГ-аас хэрэглэгчдэд хүргэж буй үйлчилгээгээ сурталчлах болон үйлчилгээний талаар мэдээ мэдээлэл хүргэж буй албан ёсны эх сурвалжууд боловч үйлчлүүлж буй иргэд эдгээр эх сурвалжаас мэдээлэл авах байдал хангалтгүй байна.

Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 66.3 хувь нь ГИХГ-ын цахим хуудаст зочилж байгаагүй, цахим хуудсыг мэдэхгүй байгаа бол зочилсон хэрэглэгчдийн 31.9 хувь нь хэрэгтэй мэдээллээ олж авч чадаагүй болон бүрэн дүүрэн мэдээлэл авч чадаагүй байна. ГИХГ-ын албан ёсны цахим хуудаст гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 27.9 хувь нь хандалт хийсэн бол уригч

талын 57.6 хувь нь хандсан байна. Түүнчлэн цахим хуудаст хандалт хийсэн гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 26.2 хувь нь хүссэн мэдээллээ авч чадаагүй гэсэн бол уригч талын хувьд энэ үзүүлэлт 13.0 хувь байгаа юм. Энэ нь нэг талаас монгол хэлтэй хүмүүс мэдээлэл сайн авч чадсан болохыг харуулж байна. Нөгөө талаас байгууллагын цахим хуудаст гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнд зориулсан хэрэгцээт мэдээллийг энгийн ойлгомжтойгоор, англи болон бусад гадаад хэл дээр орчуулан байршуулах шаардлагатайг харуулж байна.

Судалгаанд хамрагдсан ГИХГ-аар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчдийн 33.7 хувь нь ГИХГ-ын 1800-1882 дугаарын утсанд холбогдсоноос 58.8 хувь нь хэрэгтэй мэдээллээ авч чадсан бол 41.2 хувь нь мэдээлэл бүрэн гүйцэд авч чадаагүй гэжээ. Лавлах утсанд гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 24.3 хувь, уригч үйлчлүүлэгчдийн 72.7 хувь нь холбогдсон нь ихээхэн зөрүүтэй байна. Ерөнхийдөө лавлах утсаар холбогдож мэдээлэл авсан 5 хүн тутмын 2 нь бүрэн гүйцэд мэдээлэл авч чадаагүй байна. Иймд лавлах утсаар холбоо барьж мэдээлэл авч буй хүнд бүрэн дүүрэн мэдээлэл өгөх үүднээс хэрэгцээт мэдээллээ бүрэн авсан эсэхийг нягтлан асуух зэргээр утсаар мэдээлэл өгөхөд баримтлах үйлчилгээний стандартаа мөрдөх шаардлагатай байна. Түүнчлэн үндсэн үйлчилгээний дагуу автомат хариулагч ажиллуулах, англи болон бусад гадаад хэл дээр мэдээлэл өгөх нөхцөл боломжийг бүрдүүлэх шаардлагатай байна.

ГИХГ-ын үйлчилгээний танхимд бүрдүүлэх материалын жагсаалтыг тодорхой, ойлгомжтой тайлбарласан байдал, мэдээллийн самбар дээр байршуулсан байдал болон байгууллагын гаднах хаягжилт харагдахуйц, ойлгомжтой байдал, иргэд, үйлчлүүлэгчдэд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч буй байдалд ажиглалт хийхэд сайжруулах шаардлагатай тодорхой зүйлд анхаарал хандуулах нь зүйтэй байна. Бүрдүүлэх материалын жагсаалт, холбогдох дүрэм журам, маягт бөглөх зааварчилгааг байршуулсан нь сайшаалтай боловч дараалал авах машин болон мэдээллийн самбар зөвхөн монгол хэл дээр мэдээлэл байршиж байгаа нь гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн монгол хэлтэй хүний тусламжгүйгээр, өөрөө үйлчилгээ авах боломж хангагдаагүй байдал ажиглагдсан. Иймд ГИХГ нь гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнд үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллага тул үйлчлүүлэгчдэд хэрэгцээтэй мэдээллийг англи болон бусад гадаад хэл дээр орчуулан байршуулах, мэдээллийн самбар болон дараалал авах машиныг хэлний сонголттой болгох шаардлагатай байна.

1.2. ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ ХҮРЭЭНД ХЭРЭГЖҮҮЛСЭН АРГА ХЭМЖЭЭ, ХЭРЭГЖИЛТ

Засгийн газрын 2001 оны 71 дүгээр тогтоолоор Гадаадын иргэн, харьяатын асуудал эрхлэх алба байгуулагдсанаар Монгол Улсад байнга оршин суугч, цагаач, харьяалалгүй иргэдийн бүртгэл хяналтыг төвлөрүүлэн хариуцах бие даасан чиг үүрэг бүхий байгууллага бий болох үндэс суурь тавигдсан бөгөөд МУЗГ-ын 2008 оны 64 дүгээр тогтоолоор МУЗГ-ын хэрэгжүүлэгч агентлаг Гадаадын иргэн, харьяатын асуудал эрхлэх газар болон өргөжиж МУЗГ-ын 2016 оны 4 дүгээр тогтоолоор ХЗДХЯ-ны харьяа МУЗГ-ын хэрэгжүүлэгч агентлаг Гадаадын иргэн, харьяатын газрыг шинэчлэн байгуулсан байна.

ГИХГ нь хууль тогтоомжоор олгосон үндсэн болон туслах чиг үүргийнхээ хүрээнд хамаарах дараах үйл ажиллагааг явуулж байна. Үүнд:

- Монгол Улсад зорчих түр ирэгч, албан болон хувийн хэргээр оршин суух гадаадын иргэнд виз, оршин суух зөвшөөрөл олгох, тэдгээрийн хугацааг сунгах, хувийн урилга олгох, гадаадын иргэнийг цахим үнэмлэхжүүлэх;

- Монгол Улсаас гадаад улсад суугаа дипломат төлөөлөгчийн болон консулын газарт, мэргэжил арга зүйн туслалцаа үзүүлэх;
- Иргэний харьяалал, цагаачлал, гадаадын иргэнд Монгол Улсын харьяат хүүхэд үрчлүүлэх, олон улсын болон гадаадын төрийн бус байгууллагын салбар, төлөөлөгчийн газартай холбоотой асуудлыг шийдвэрлэх;
- Гадаадын иргэдийн хяналт, виз, визийн зөвшөөрлийн болон улсын хил нэвтэрсэн зорчигч, зорчигч, тээврийн хэрэгслийн бүртгэлийн мэдээллийн нэгдсэн сан байгуулах, хөтлөх;
- Холбогдох хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд хяналт тавих, илэрсэн зөрчлийг шийдвэрлэх чиг үүргийг хэрэгжүүлэн ажилладаг байна.

Энэхүү үйл ажиллагааны хүрээнд ГИХГ нь 2018 онд нийт хэрэгжүүлэх арга хэмжээ, тусгай арга хэмжээ, газрын даргын манлайллын зорилтын хүрээнд гэсэн 3 үндсэн агуулга бүхий үйл ажиллагаа төлөвлөн, хэрэгжилтийг хангаж ажилласан байна.

Дээрх нийт хэрэгжүүлэх арга хэмжээний хүрээнд эрх зүйн орчинг боловсронгуй болгох, хяналт шалгалт, виз зөвшөөрөл, харьяат, боомт орон нутаг, олон нийттэй харилцах, дээд шатны байгууллагыг мэдээллээр хангах, хүний нөөц сургалт, эрүүл мэнд, байгууллагын гадаад хамтын ажиллагаа, архивын үйл ажиллагааг сайжруулах, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг эрчимжүүлэх, дүн шинжилгээ дотоод аудит, санхүүгийн үйл ажиллагаа, хангалт үйлчилгээ, мэдээлэл технологи гэсэн 16 чиглэлээр хэрэгжүүлэхээр 50 арга хэмжээг төлөвлөн, хүрэх түвшинг тодорхойлон үйл ажиллагааны төлөвлөгөө гарган ажиллажээ.

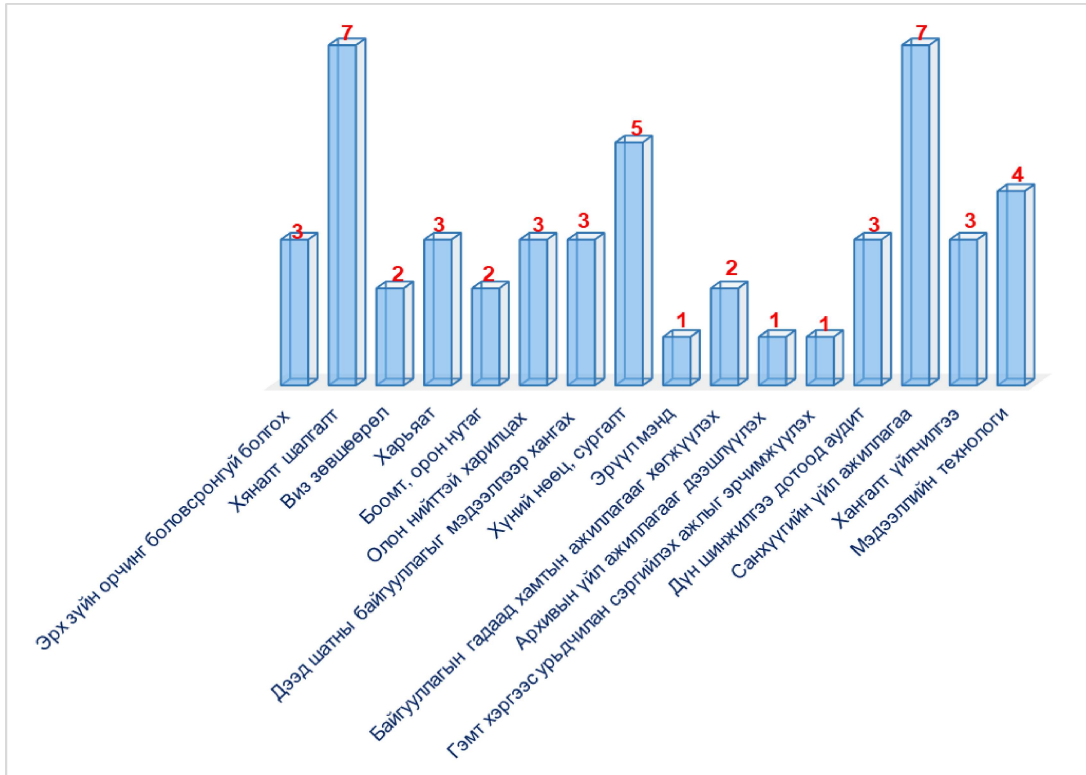
Зураг 4. ГИХГ-ны үндсэн чиг үүргийн хүрээнд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ



ГИХГ нь виз зөвшөөрөл, хяналт шалгалт, харьяат гэсэн үндсэн чиг үүргийн хүрээнд үйл ажиллагаа явуулдаг бөгөөд 2018 онд төлөвлөн хэрэгжүүлсэн 50 арга хэмжээний 7 буюу 14 хувь нь хяналт шалгалтын, 3 буюу 6 хувь нь харьяатын, 2 буюу 4 хувь нь виз зөвшөөрлийн чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ байна.

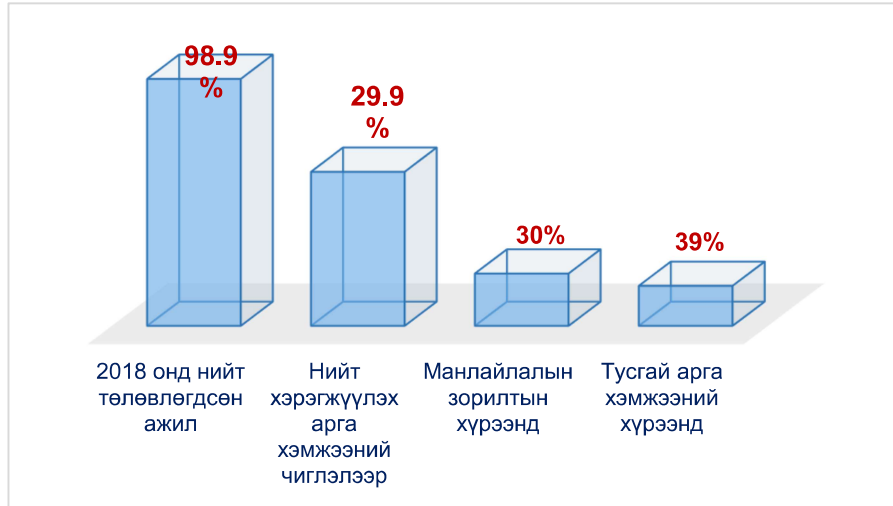
Нийт хэрэгжүүлэх арга хэмжээний 12 буюу 24 хувь нь үндсэн чиг үүрэгт хамаарч байгаа бол 38 буюу 76 хувь нь туслах чиг үүргийн хүрээнд үндсэн чиг үүргийг дэмжин төрийн тухайлсан ажил үйлчилгээг сайжруулахад чиглэсэн арга хэмжээ багтсан байна.

Зураг 5. ГИХГ-аас 2018 онд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, задаргаа



ЗГ-ын 2016-2020 оны үйл ажиллагааны мөрийн хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх арга хэмжээний хүрээнд эрх зүйн орчинг боловсронгуй болгох, мэдээллийн технологийн дэвшлийг ажил үйлчилгээндээ бүрэн нэвтрүүлэхэд гадаадын зарим орны сайн туршлагыг нэвтрүүлэх, байгууллагынхаа гадаад хамтын ажиллагааг хөгжүүлэх, дээд шатны байгууллагыг мэдээллээр хангах, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг эрчимжүүлэх зэрэг арга хэмжээг авч хэрэгжүүлж, дүгнэсэн байна. ГИХГ-ын үйл ажиллагааны хүрээнд хүний нөөцийн бодлого, сургалт, ажилтан, албан хаагчдын эрүүл мэнд, нийгмийн баталгааг сайжруулах, боомт, орон нутаг дахь төрийн үйлчилгээг шинэ шатанд гаргах, хяналт шалгалтын үйл ажиллагааг сайжруулах хүрээнд дүн шинжилгээ, дотоод аудит, санхүүгийн үйл ажиллагаа, хяналт үйлчилгээний чиглэлээр төлөвлөгөөг хяналт шалгалтыг зохион байгуулж, илэрсэн зөрчлийг арилгуулах чиглэлээр зөвлөмж өгч, хэрэгжилтийн тайланд үнэлгээ өгч ажиллажээ.

Зураг 6. ГИХГ-аас 2018 онд төлөвлөгдсөн нийт арга хэмжээний биелэлт, үнэлгээ



ГИХГ нь 2018 онд нийт 3 үндсэн агуулгын хүрээнд төлөвлөсөн ажлын нийт хэрэгжүүлэх арга хэмжээний чиглэлийг 30 оноогоор дүгнэхээс 29.9 оноо, ГИХГ-ын даргын манлайллын зорилтын хүрээнд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээг 30 оноогоор дүгнэхээс 30 оноо, тусгай арга хэмжээний хүрээнд хэрэгжүүлсэн ажлыг 40 оноогоор дүгнэхээс 39 оноогоор тус тус дүгнэжээ. Тайлант хугацаанд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний биелэлтийг нийт 98.9 оноогоор дүгнэсэн нь төлөвлөсөн ажил, үйлчилгээ түүний хэрэгжилтийн тайлангаас илэрхий харагдаж байна.

Тайлант хугацаанд хэрэгжүүлсэн нийт арга хэмжээний биелэлт 30 оноогоор дүгнэхээс 29.9 оноогоор дүгнэсэн нь хүний нөөц, сургалтын чиглэлээр хэрэгжүүлсэн 2 арга хэмжээ, мэдээлэл технологийн чиглэлээр хэрэгжүүлсэн 2 арга хэмжээг хэрэгжүүлсэн боловч гүйцэтгэлийн зарим шалгуур үзүүлэлтийг хангаагүй, үр дүнд бүрэн хүрээгүй гэсэн үндэслэлээр ийнхүү дүгнэсэн байна.

ГИХГ-аас 2018 онд мэдээллийн технологийн чиглэлээр үйлчилгээг сайжруулах тодорхой арга хэмжээ авч хэрэгжүүлсэн байна. Тухайлбал, Дундговь, Говьсүмбэр, Завхан, Баянхонгор аймаг, Дорноговь аймгийн Сайншанд дахь төлөөллийг байгууллагыг нэгдсэн сүлжээнд холбож, evisa.mn системийн өргөтгөл хийж байгууллагын дотоод сүлжээний аюулгүй байдлыг сайжруулж хамгаалалтыг нэмэгдүүлэх чиглэлээр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний биелэлт 95 хувьтай хэвийн үргэлжилж байна. Түүнчлэн evisa.mn цахим хуудасны “SSL” хамгаалалтыг тохируулж аюулгүй байдлыг хангах, сүлжээний хяналтын системийг сайжруулах үүднээс “Ping Pro” программ хангамжийг шинээр хөгжүүлэн ажиллажээ.

Шигтгээ:

... Программ хангамжийн чиглэлээр цахим виз /www.evisa.mn/ цахим хуудсыг сайжруулснаар үйлчлүүлэгч үйлчилгээ авахын тулд (Хөдөлмөр халамж үйлчилгээний газар хоёр хамтын ажиллагаатай байдаг тул) судалгаанаас үзэхэд хамгийн багадаа 3 удаа ирэх шаардлага гардаг (эхлээд ямар материал бүрдүүлэхээ судалж ирдэг, дараад нь материал бүрдүүлж ирдэг, сүүлд нь материалаа авах гэж ирдэг гэх зэрэг) байсан бол энэ үйл явцыг багасгаж хамгийн эцсийн үйлчилгээг л ирж авдаг болгосон. Харин бусад үйлчилгээгээ цахим www.evisa.mn цахим хуудсаар дамжуулж авах боломжтой болж байгаа юм. Мөн онлайнаар материалын бүрдлээ хянуулж эцсийн үйлчилгээ болох виз даруулаад паспортаа авах гэх зэрэг

үйлчилгээг ирж авч болно. Харин визийн хүсэлт гэх зэрэг үйлчилгээ авахад заавал өөрийн биеэр ирж авах шаардлагагүйгээр мессежээр хариу өгч код явуулдаг. Мөн консулын газарт email илгээдэг болсон. Цахим www.evisa.mn системийг туршилтаар хүрээнд 2017 оны сүүлээр эхний загварыг ажиллагаанд оруулсан бөгөөд 2018 онд тендер зарлаж сайжруулсан.

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчтай хийсэн ярилцлагаас

Цахим үйлчилгээг нэвтрүүлснээр үйлчилгээний чанар хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, цаг хугацаа, нөөцийг хэмнэх, үйлчлүүлэгчдэд хүнд суртал, цаг хугацаа, санхүүгийн аливаа дарамт учруулахгүй байх нөхцөлийг бүрдүүлэх давуу талтай юм.

- **Хэсгийн дүгнэлт**

ГИХГ нь төрийн үйлчилгээг виз зөвшөөрөл, харьяат, хяналт шалгалтын чиглэлээр хэрэгжүүлэхдээ МУЗГ-ын 2016-2020 оны үйл ажиллагааны мөрийн хөтөлбөртэй уялдуулан зорилтоо тодорхойлон 2018 онд үндсэн гурван агуулгын хүрээнд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний биелэлтийг 98.9 оноогоор дүгнэсэн нь төлөвлөсөн арга хэмжээгээ амжилттай хэрэгжүүлжээ гэж үнэлж болохоор байна.

ГИХГ-аас 2018 онд хэрэгжүүлсэн тусгай арга хэмжээний биелэлтийг ажиглахад МУЗГ-ын 2010 оны 338, 339, 340 дүгээр тогтоолоор баталсан “Монгол Улсын виз олгох журам”, “Гадаадын иргэнийг Монгол Улсаас албадан гаргах болон Монгол Улсад дахин оруулахгүй байх хугацаа тогтоох журам”, “Гадаадын иргэн Монгол Улсад оршин суух болон түүнийг бүртгэх журам”-ыг шинэчлэн боловсруулж, МУЗГ-ын 2018 оны 145, 146, 147 дугаар тогтоолоор тус тус баталсан нь тус байгууллагын үйлчилгээний эрх зүйн орчинг сайжруулсан бодитой ажил болжээ.

Олон улсын нислэгээр зорчигчдын мэдээллийг урьдчилан харах, манай улсад орох хориотой иргэдийг чирэгдэлгүйгээр урьдчилан мэдээлэл, хилийн хяналтыг сайжруулах хүрээнд “Зорчигчийн урьдчилсан мэдээллийн дэвшилтэт систем” (APP) –ийг “ISM” системтэй холбох, ажлыг эхлүүлсэн нь Монгол Улсын хилийн хяналт, шалгалтыг боловсронгуй болгох, төрийн байгууллагуудын мэдээлэл солилцох шуурхай байдлыг хангах, терроризмтой тэмцэх үндэсний чадавхыг бэхжүүлэх, үндэсний аюулгүй байдлыг хангах дэвшилтэт ажил болж буйг онцлон дүгнэж байна.

ГИХГ-ын даргын 2018 оны манлайллын зорилтын биелэлтийг ажиглахад байгууллагын үйл ажиллагааг нээлттэй ил тод, гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад үзүүлэх үйлчилгээг хүнд сурталгүй түргэн шуурхай хүргэх үүднээс холбогдох материалын жагсаалтыг цахим хуудас мэдээллийн самбартаа байршуулан, анхаарвал зохих мэдээллийг видео хэлбэрээр бэлтгэн үйлчилгээний танхимын дэлгэцээр нэвтрүүлж, зөвлөгөө мэдээллийг 1800-1882 дугаарын утсанд иргэдийн хамгийн түгээмэл тавьдаг асуултуудыг нэгтгэж 9 минутын видео санамж бэлтгэж үйлчилгээний танхимд байршуулжээ. Түүнчлэн цахим хуудас [/www.immigration.gov.mn/](http://www.immigration.gov.mn/)-ны мэдээллийг тухай бүрд шинэчлэн төрийн үйлчилгээг түргэн шуурхай авахад шаардлагатай 6 төрлийн анкет, өргөдөл, мэдүүлгийн маягтыг татан авч хэрэглэх боломжтойгоор байршуулсан зэрэг нь үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх сайн талтай байна.

1.3 ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТӨРӨЛ, ШИЙДВЭРЛЭЛТ

ГИХГ нь Гадаадын иргэний эрх зүйн байдлын тухай, Харьяатын тухай хууль болон холбогдох дүрэм, журам, зааврыг үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгон гадаадын болон өөрийн орны иргэдэд түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй үйлчлэхэд анхаарч ажиллаж байна. Тус газар нь үндсэн чиг үүрэг болон туслах чиг үүргийнхээ хүрээнд хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаатай нь холбогдуулан иргэд, байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдлын агуулга, түүнийг хүлээн авч хэрхэн шийдвэрлэдэг талаар чанарын болон баримт бичгийн судалгааны үр дүнгээр харуулав.

Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.4, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 19 дүгээр зүйлийн 19.1, ИХШХЕГ-ын даргын 2015 оны А/194 дугаартай тушаалаар баталсан “Иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас хандаж гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын дагуу өргөдөл, гомдолд тавигдах шаардлага, өргөдөл, гомдол хүлээн авах хэлбэр, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх хариу өгөх, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд тавих хяналт зэргийг эдгээр хууль тогтоомжоор зохицуулж байна.

Иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэх, өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй болон харьяаллын бус өргөдөл, гомдлыг холбогдох газарт шилжүүлдэг байна. Харин ГИХГ-т иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллага, ажилтан, албан хаагчдаас ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг агуулгаар нь ангилж e-office програмд бүртгэн хөтөлж, удирдлагад танилцуулан харьяалах нэгжид шийдвэрлүүлэхээр хуваарилан, хяналт тавьж ажилладаг байна.

Зураг 7. ГИХГ-ын өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч буй хэлбэр



ГИХГ-ын Тамгын газарт харьяалагдах дэд даргын туслах (өргөдөл, гомдол давхар хариуцаж байгаа ба ажлын байрны тодорхойлолтод тус ажил үүрэг нь тусгагдсан) иргэдээс дээрх хэлбэрээр ирсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч албан хэрэг хөтлөлтийн журмын дагуу бүртгэж, шийдвэрлэх цаг хугацааны болон бусад дарааллаар холбогдох албан тушаалтанд шилжүүлэн өгдөг. Харин иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас амаар гаргаж буй гомдол, санал, хүсэлтийг дуу бичлэгийн хэлбэрээр (e-recording) бүртгэж, санал, гомдол гаргаж буй иргэдэд буцаан амаар тайлбар хийх замаар асуудлыг ихэвчлэн шийдвэрлэж байна.

Иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллага өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтээ www.urgudul@immigration.gov.mn, www.facebook.com/mongoliaimmigration/ цахим хаяг, МУЗГ-ын 11-11 төвөөр, ГИХГ-ын лавлах 1800-1882 утсаар, тус байгууллагын 7575-1882 дугаарын утсаар, бичгээр, биечлэн уулзах зэрэг хэлбэрээр илэрхийлдэг байна.

ГИХГ-ын үйлчилгээний танхимд иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагад зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх, лавлах дугаарт ирсэн дуудлагад хариу өгөх үйлчилгээний хэсэгт 2 ажилтан, албан хаагч ажилладаг байна.

Тайлант хугацаанд /2017.12.11-2018.12.10/ нийт 35816 иргэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгссөнөөс лавлах 1800-1882 дугаарын утсаар нийт 22854, биечлэн 12962 иргэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласнаас виз зөвшөөрлийн талаар утсаар 9961, биечлэн 5582, Монгол Улсад албан болон хувийн хэргээр оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах, хасах талаар утсаар 5572, биечлэн 5863, бусад асуудлаар утсаар 7321, биечлэн ирсэн 1517 иргэнд тус тус зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласан байна.

Дүн шинжилгээ, дотоод аудитын хэлтэс нь зөвлөгөө, мэдээллийн лавлах 1800-1882 дугаарын утас ажлын бус цагаар автомат хариулагчтай болох ажлыг Мэдээллийн технологийн хэлтэстэй хамтран хийж гүйцэтгэсэн хэдий ч зөвхөн монгол хэлээр автомат хариулт өгч байна.

Шигтгээ:

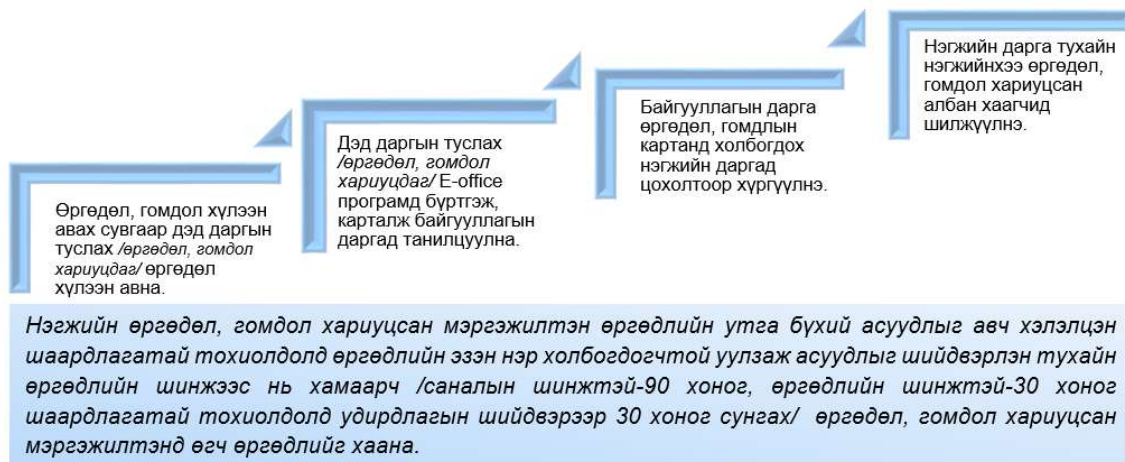
“Ажлын шаардлагаар ГИХГ-тай байнга холбоотой ажилладаг мөн тогтмол үйлчилгээ авдаг. Үйлчилгээг ихэнхдээ тусгай дугаар болон лавлах дугаарт нь залгаж мэдээлэл авахад хэд хэдэн хүндрэлтэй асуудал тулгардаг. Тухайлбал,

- Асуусан асуултын хүрээнд тодорхой, ойлгомжтой хариулт өгч чаддаггүй.*
- Үйлчлүүлэгч (гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн) маань өөрсдөө холбогдож мэдээлэл авахад хүндрэлтэй байдаг. Учир нь хэлний сонголт байхгүй. Операторын хэлний мэдлэг дутмаг.*
- Гадаад иргэд цахим хэлбэрээр үйлчилгээний талаар мэдээлэл авахыг хүсдэг. Гэвч ГИХГ-ын цахим хуудас нь гадаад хэл дээрх мэдээлэл дутмаг, баяжуулалт хийгээгүй, хэлний сонголтын хувьд Монгол, Англи гэсэн хоёр хэлээр агуулга нь байгаа боловч Англи хэлээр бүрэн орчуулагдаагүй байдаг. Хэлний сонголтыг нэмэгдүүлэх мэдээлэл авах боломжийг нээж өгөх шаардлагатай.*

Уригч байгууллагын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагын судалгаанаас

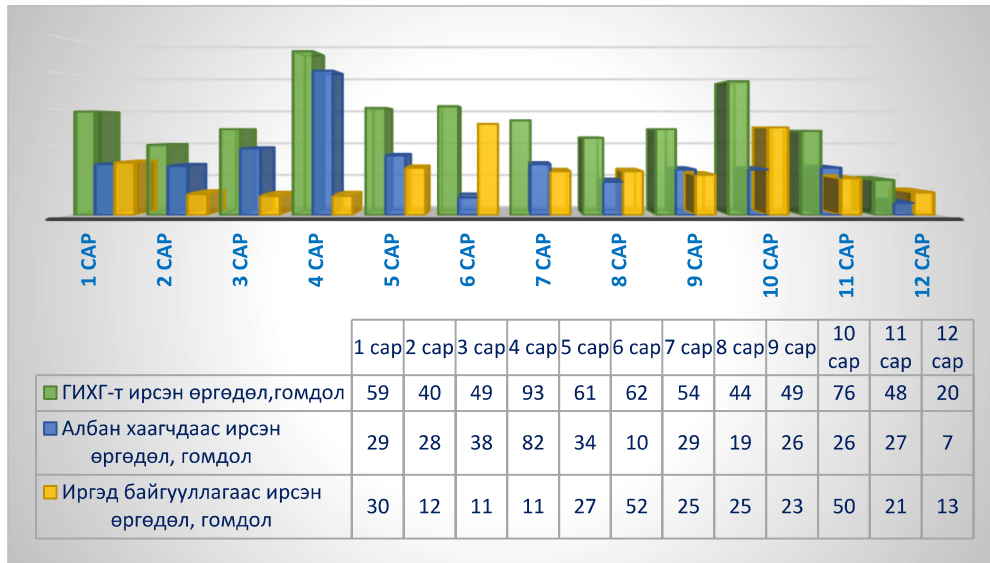
Ярилцлага болон бичиг баримт, анкетын судалгаанаас үзэхэд дээрх хэлбэрээр иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирсэн өргөдөл, гомдлыг доорх үе шаттайгаар хүлээж авч шийдвэрлэдэг байна.

Зураг 8. Өргөдөл, гомдол хүлээж авах үе шат



ГИХГ-г тайлант хугацаанд ажилтан, албан хаагчдаас 370 өргөдөл, иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас 239 өргөдөл, гомдол нийт 609 өргөдөл, 10 гомдлыг e-office програмд бүртгэж шийдвэрлэх дарааллаар нь өргөдлийн утга бүхий асуудлыг авч хэлэлцэн өргөдлийн асуудлаас нь хамаарч саналын шинжтэй 90 хоног, өргөдлийн шинжтэй 30 хоног шаардлагатай тохиолдолд удирдлагын шийдвэрээр 30 хоног сунгаж, шийдвэрлэж иржээ. Нийт 609 өргөдөл, гомдлын 597-г шийдвэрлэж, 12 өргөдөл шийдвэрлэлтийн шатанд байна.

Зураг 9. ГИХГ-т 2018 онд ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн нэгдсэн тоон үзүүлэлт (сараар)



Дээрх зурагт үзүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон мэдээллээс үзэхэд ажилтан, албан хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол нь үндсэн чиг үүргийн хүрээнд үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчдээс 20 хувиар их байгаа тал харагдаж байна. Энэ нь Тамгын газарт харьяалагдах хүний нөөцийн үйл ажиллагаатай шууд холбогдож байна. Тухайлбал, ажилтан, албан хаагчдаас ирж буй өргөдлийн бүртгэлээс харахад тухайн тайлант хугацаанд чөлөө авах болон тусламж хүссэн өргөдөл 224, ажлаас чөлөөлүүлэх тухай 28, ээлжийн амралт авах тухай 28, тусламж хүссэн 18, төрийн албанаас түр чөлөөлүүлэх тухай 13, бусад гэдэг ангилалд 34 өргөдөл байгаа нь хүний нөөцийн урт болон богино хугацааны төлөвлөлт хийхэд, мөн ажилтан, албан хаагчдын ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх ажлыг нэгдсэн байдлаар төлөвлөн ажиллахад хүндрэл үүсдэг байх тал ажиглагдлаа. Энэ нь ажилтан, албан хаагчдад зам талаар ажлын ачаалал нэмэгдүүлэх, ажил үүрэг хавсран гүйцэтгэх зэрэг үр дагаврыг бий болгодог.

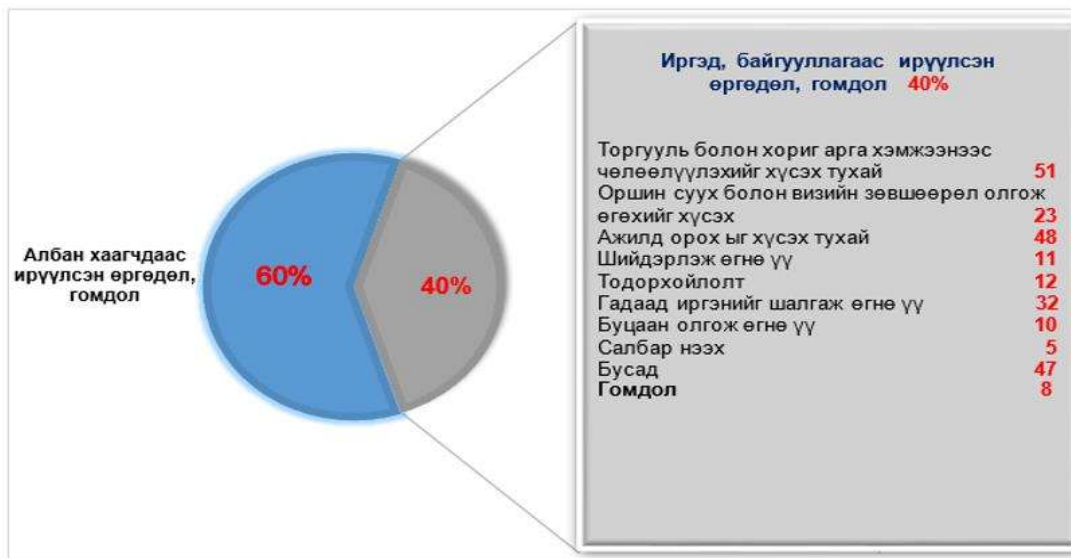
Шигтгээ:

... ГИХГ-ын албан хаагчдын ихэнх нь залуу боловсон хүчин байдаг тул ар гэр, үр хүүхдээсээ болж чөлөө авах хандлага их байдаг. Мөн давхар мэргэжил эзэмших зорилгоор суралцах чөлөө хүсэх ажилчдын тоо жил ирэх тусам нэмэгдэж байна. Жишээ нь: Эрх зүйн хөтөлбөрөөр суралцах, гадаадад суралцах хүсэлт гаргадаг. Гэвч манай байгууллага ажлын байрны тодорхойлолтод тусгасан тавигдах шаардлагын дагуу тухайн албан хаагчдыг ажиллуулж байгаа учир давхар мэргэжил эзэмшиж бакалавраар суралцахыг дэмжиж чадахгүй байгаа. Харин боловсролын зэргээ ахиулах болон эрдмийн зэрэг хамгаалах зорилгоор суралцаж буй албан хаагчдаа дэмжиж чөлөө олгодог...

ГИХГ-ын албан хаагчтай хийсэн ярилцлагаас ...

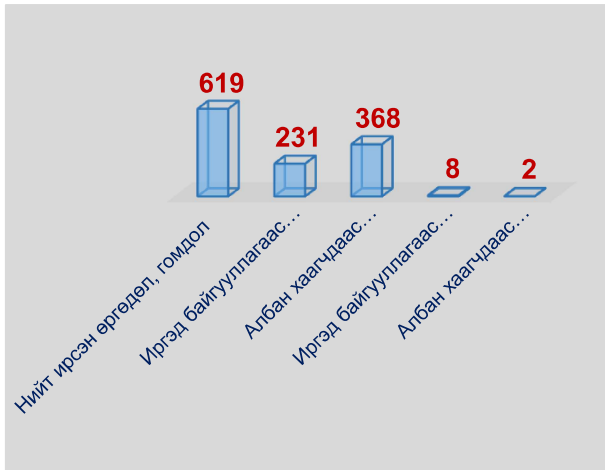
Ажилтан, албан хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулгаас дүгнэн үзвэл байгууллагын хүний нөөцийн бодлого төлөвлөлтөд онцгой анхааран мэргэшсэн чадварлаг ажилтан, албан хаагчдыг сонгон шалгаруулж авч, тогтвор суурьшилтай ажиллуулах, ажлын байран дээрээ сурч боловсрох эрхийг нь дэмжин баталгаатай эдлүүлэх, эргээд тодорхой нөхцөл бүхий шалгуур тавьж үр дүнг нь тооцох зэрэг тодорхой төрлийн арга зүйг боловсруулан ажиллах нь ажлын байран дээрх мэдээллийн чанартай түр сургалт, манлайллын оновчтой бус зорилтоос илүү ач холбогдолтой байх талтай.

Зураг 10. ГИХГ-т 2018 онд ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулга



Иргэд байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол нь тус газарт ирсэн нийт өргөдөл, гомдлын 40 хувийг эзэлж байгаа бөгөөд торгууль болон хориг арга хэмжээнээс чөлөөлүүлэхийг хүссэн 51, оршин суух болон визийн зөвшөөрөл олгож өгөхийг хүссэн 23, ажилд орохыг хүссэн 48, шийдвэрлэж өгөхийг хүссэн 11 (агуулгыг тодорхой бичээгүй), тодорхойлолт авахыг хүссэн 12, гадаадын иргэнийг шалгаж өгөхийг хүссэн 32, буцаан олгохыг 10 (ямар төлбөр, хураамжийг буцаан авахыг хүссэн агуулга тодорхойгүй), салбар нээх 5, бусад 47 (уг өргөдлийн агуулга нь тодорхойгүй бүртгэгдсэн), гомдол 8 эзэлж байна.

Зураг 11. ГИХГ-т 2018 онд ирсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт



2018 онд шийдвэрлэх хугацаа хэтэрсэн өргөдөл байхгүй байгаа нь сайн талтай байна. Тайлант хугацаанд бүртгэгдсэн 10 гомдлыг хугацаа алдалгүй журмын дагуу шийдвэрлэж зохих ёсны хариуг гомдол гаргасан 2 ажилтан, албан хаагч, гадаадын 6 иргэнд хүргүүлэн ажиллажээ. Түүнчлэн байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой 2 гомдлыг журмын дагуу шийдвэрлэж давтан гаргахгүй байх талаар анхаарч ажилласан байна. Судалгааны явцад дээрх бүртгэгдсэн өргөдөл, гомдлын ангилал ойлгомжгүй, нэр томъёоны хувьд тодорхойгүй, шийдвэрлэсэн бүртгэл дэлгэрэнгүй бус байсан нь харьцуулсан судалгаа хийхэд хүндрэлтэй байлаа. Тухайлбал, Гадаадын 6 иргэний гаргасан өргөдөл, гомдлын агуулга, шийдвэрлэлтийг судалгаанд дэлгэрүүлэн ашиглах нөхцөл төдийлөн бүрдсэнгүй. Мөн тухай тайлант хугацаанд ХЗДХЯ-аас ГИХГ-г шилжүүлсэн 5 өргөдлийн бүртгэл, хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх мэдээлэл байхгүй байгаа нь цаашид бүртгэл мэдээллийг нарийвчлан гаргах шаардлага буйг илэрхийлж байна.

• *Хэсгийн дүгнэлт*

ГИХГ-г иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллага өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтээ urgudul@immigration.gov.mn, www.facebook.com/mongoliaimmigration/ цахим хаяг, МУЗГ-ын 11-11 төвөөр, ГИХГ-ын лавлах 1800-1882 утсаар, тус байгууллагын 7575-1882 дугаарын утсаар, бичгээр, биечлэн уулзах гэх зэрэг хэлбэрээр илэрхийлж, асуудлаа тодорхой түвшинд шийдвэрлүүлж хэвшсэн боловч, гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний хувьд өргөдөл, гомдол гаргах эрх нь нээлттэй хэдий ч зааварчилгаа, мэдээлэл авах хэлний сонголтын хувьд хязгаарлагдмал тал ажиглагдлаа.

ГИХГ-г 2018 онд нийт 619 өргөдөл, гомдол ирсний 60 хувь буюу 370 нь тухайн байгууллагын ажилтан, албан хаагчдаас, 40 хувь буюу 239 нь иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн байна. Тайлант хугацаанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтэд хугацаа хэтрүүлсэн хэрэглэгчдийг чирэгдүүлсэн нөхцөл байдал илрээгүй байна. ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг агуулга нь мэргэжил, боловсролын түвшингээ ахиулан суралцах, нийгмийн тодорхой асуудлаа шийдвэрлүүлэх зэрэг агуулга бүхий байгаа нь байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын нийгмийн баталгаа, эрх зүйн байдлыг дээшлүүлэхэд анхаарал хандуулах шаардлага буйг илэрхийлж байх талтай. Харин иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хувьд агуулгыг нарийвчлан тодорхойлж бүртгэх нь ажил үйлчилгээг сайжруулахад эерэг нөлөөлөл үзүүлдэг нэг шалгуур үзүүлэлт байх боломжтой. Тухайлбал, Гадаадын иргэнийг шалгаж өгнө үү гэсэн агуулга бүхий өргөдлийг хэн гаргасан, ямар шалтгаан байгаа, хэрхэн шийдвэрлэсэн зэрэг нь тодорхой байх хэрэгцээтэй юм. Энэ нь аливаа тохиолдолд дүн шинжилгээ хийх, шийдвэрлэх арга замыг оновчтой тодорхойлох, тулгарч буй бэрхшээлтэй асуудлыг үр дүнтэй шийдвэрлэхэд практик ач холбогдолтой байх талтайг анхааран үзэх нь зүйтэй.

ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны явцад ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх зорилгоор анкетын судалгааг үйлчлүүлэгчдээс, ярилцлагын судалгааг үйлчлүүлэгч болон ажилтан, албан хаагчдаас авсан. Тайлангийн энэ бүлэгт ГИХГ-аар үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий дүр төрх, тус байгууллагаар үйлчлүүлж буй хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлох замаар үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ажилтан, албан хаагчийн харилцаа болон орчин нөхцөлд сэтгэл ханамжтай байгаа эсэхийг тогтоохыг зорьсон болно.

2.1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ЕРӨНХИЙ ДҮР ЗУРАГ, АВСАН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

ГИХГ-ын 2018 оны үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны ажлыг гүйцэтгэхдээ боомт болон Улаанбаатар хот дахь ГИХГ-ын үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлсэн иргэд, үйлчлүүлэгч нараас санал асуулга болон ярилцлага авч судалгааг гүйцэтгэсэн. Нийт 2 боомт, ГИХГ-ын үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлсэн 170 иргэн (респондент) хамрагдсан.

Хүснэгт 1. Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл

№	Утга	Тоололт	Хувь
<i>Үйлчлүүлэгчдийн нас</i>			
1	20 хүртэлх настай	4	2.4
2	21-30 настай	48	28.2
3	31-40 настай	64	37.6
4	41-50 настай	38	22.4
5	51-60 настай	13	7.6
6	61 дээш настай	3	1.8
<i>Үйлчлүүлэгчдийн хүйс</i>			
1	Эрэгтэй	116	68.2
2	Эмэгтэй	54	31.8
<i>Үйлчлүүлж буй давтамж</i>			
1	Анх удаа	48	28.2
2	2-3 удаа	52	30.6
3	4 ба түүнээс дээш	70	41.2
<i>Виз авсан байдал</i>			
1	Хил, боомтоор орохдоо	45	26.5
2	ЭСЯ, ДТГ, консулын газраас	43	25.3
3	Байгууллагын урилгаар	67	39.4
4	Хувийн урилгаар	15	8.8

Судалгаанд оролцсон респондентуудын 2.4 хувь нь 20 хүртэлх настай, 28.2 хувь нь 21-30 настай, 37.6 хувь нь 31-40 настай, 22.4 хувь нь 41-50 настай, 7.6 хувь нь 51-60 настай, 1.8 хувь нь 61-ээс дээш настай байгаа бол 68.2 хувь нь эрэгтэй хүмүүс байна. Үйлчлүүлж буй давтамжийн хувьд 28.2 хувь нь анх удаа, 30.6 хувь нь 2-3 удаа, 41.2 хувь нь 4 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлж байгаа туршлагатай үйлчлүүлэгчид байна. Виз авсан байдлын хувьд 26.5 хувь нь хил боомтоор орохдоо, 25.3 хувь нь Элчин сайдын яам, консулын газраас, 39.4 хувь нь байгууллагын урилгаар ирсэн бол хувийн урилгаар ирсэн хүмүүс 8.8 хувь нь байна.

Зураг 12. Судалгаанд оролцогчдын ангилал



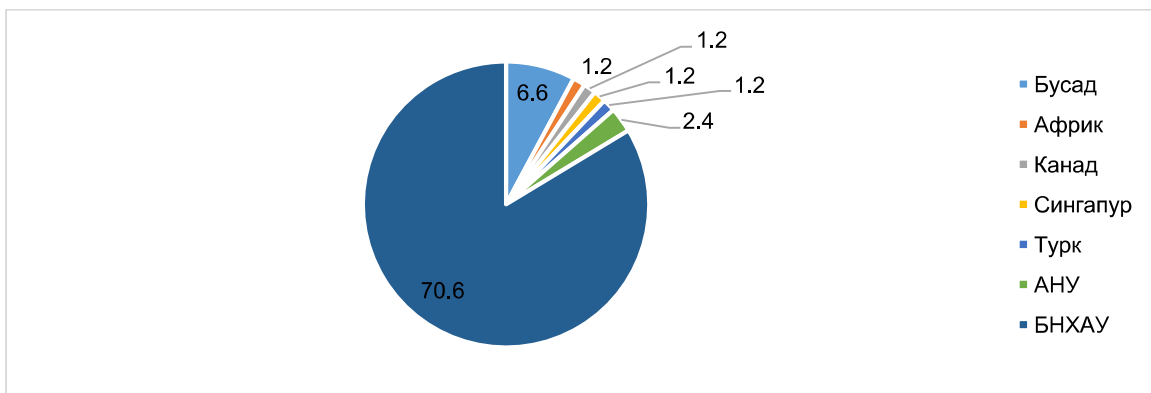
Судалгаанд хамрагдсан ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн 80 хувь нь гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн байгаа бол 20 хувь нь уригч байгууллага, хувь хүмүүс байна. Энэ нь ГИХГ-аар үйлчлүүлэхээр ирж буй 5 үйлчлүүлэгч тутмын 1 нь уригч, түүнчлэн уригч байгууллага, хувь хүн болохыг харуулж байна. Түүнчлэн 1 уригч байгууллага, хувь хүн тутамд 4 гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн ногдож байна.

Зураг 13. Судалгааны оролцогчдын Монгол Улсад ирсэн зорилго



Судалгаанд хамрагдсан гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний Монгол Улсад ирж буй зорилгын нэгдүгээрт 35.9 хувь нь аялал, жуулчлал, хоёрдугаарт 27.6 хувь нь хөдөлмөр эрхлэх, гуравдугаарт 22.9 хувь нь хөрөнгө оруулах, дөрөвдүгээрт 9.4 хувь нь суралцах, тавдугаарт 4.1 хувь цагаач, гэр бүлийн гишүүн зэрэг шалтгаан багтаж байна.

Зураг 14. Судалгаанд хамрагдсан гадаад үйлчлүүлэгчдийн иргэнийл



Судалгааны хүрээнд ГИХГ-аас үйлчилгээ авсан 17 улсын иргэд хамрагдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан үйлчилгээ авсан гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 70.6 хувь нь БНХАУ-ын иргэд, 6.6 хувь нь Япон, Солонгос, Австрали зэрэг нийт 11 улсын иргэд байгаа бол

2.4 хувь нь АНУ-ын иргэд байна. ГИХГ-аар үйлчлүүлэгчдийн иргэншлээс харахад үйлчилгээг хятад болон англи хэлээр хүргэх шаардлагатай нь харагдаж байна.

2.2 ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, НАЙДВАРТАЙ БАЙДАЛ

Эрх зүйн ерөнхий үндэслэл

Төрийн албан байгууллага, түүний ажилтан, албан хаагчид үйлчилгээгээ чанартай, найдвартай хүргэх талаар Төрийн албаны тухай (2002 оны) хуулийн 3 дугаар зүйлийн 3.1 дэх хэсэгт “Төрийн зорилт, чиг үүргийг Монгол Улсын Үндсэн хууль, хууль тогтоомжид заасан бүрэн эрхийн хүрээнд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг төрийн алба гэнэ”, мөн зүйлийн 3.2 дахь хэсэгт “Төрийн албаны мөн чанар нь ард түмэндээ үйлчилж, төрд чин үнэнчээр зүтгэхэд оршино”, тус хуулийн 13 дугаар зүйлийн 13.1.5-д “төрийн албаны болон төрийн албан хаагчийн ёс зүйн хэм хэмжээ, төрийн байгууллагын соёл, дэг журмыг сахиж, төрийн байгууллага, албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэх”, Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1.5-д “олон нийтэд үйлчлэх зарчмын хүрээнд: төрийн үйлчилгээг олон нийтэд чанартай, хүртээмжтэй, шуурхай, соёлтой хүргэж, тэдний итгэлийг хүлээж ажиллах”, Монгол Улсын Засгийн газрын 2016-2020 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөрийн удиртгал хэсэгт “... төрийн албыг чадавхжуулах, бүх шатанд мэргэшсэн албан хаагчидтай байж, төрийн үйлчилгээг хөнгөн шуурхай, чирэгдэлгүй бөгөөд ил тод, нээлттэй үзүүлэх, ...” –д чиглэсэн тодорхой зорилтуудыг дэвшүүлсэн бөгөөд тус хөтөлбөрийн 5.1.16-д “Төрийн албаны тогтвортой байдлыг баталгаажуулж, төрийн албан хаагчдыг бэлтгэх, сургаж хөгжүүлэх, мэргэшүүлэх танхимын болон зайн сургалтын хамрах хүрээг нэмэгдүүлж, төрийн албаны мэргэшсэн, чадварлаг байх нөхцөлийг бүрдүүлнэ”, ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын Нийтлэг үндэслэлийн 1.2- дах хэсэгт “Гадаадын иргэн, харьяатын газрын албан хаагчдаас төрийн үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ хууль тогтоомж, төрийн албаны зарчим, ёс зүйн хэм хэмжээг чанд сахин биелүүлж, энэхүү стандартыг мөрдлөг болгоно” гэж тус тус заасан байна.

- *Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал*

Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлын талаар Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийн 4.1.5-д “олон нийтэд үйлчлэх зарчмын хүрээнд: төрийн үйлчилгээг олон нийтэд чанартай, хүртээмжтэй, шуурхай, соёлтой хүргэж, тэдний итгэлийг хүлээж ажиллах”, 5.3.1-д “албан тушаалын бүрэн эрхээ хэрэгжүүлэхдээ иргэд, үйлчлүүлэгч, хамтран ажиллагсадтайгаа эелдэг, адил тэгш, хүлээцтэй, хүндэтгэлтэй харилцаж, төрийн үйлчилгээг чирэгдэл, ялгаварлалгүйгээр хөнгөн шуурхай хүргэх”, 5.5.3-т “иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээг зохих дүрэм, журмын дагуу цаг алдалгүй, ил тод, түргэн шуурхай хүргэх” ёс зүйн хэм хэмжээг дагаж мөрдөнө гэж заасан бол ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 2.1.3-т “Албан хаагч нь үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэх зарчмыг баримтална” гэж тус тус заажээ.

Анкетын судалгаанд хамрагдсан оролцогчдын 81.6 хувь нь ГИХГ-ын үйлчилгээний хурд, түргэн шуурхай байдлыг маш сайн эсвэл сайн, 21.4 хувь нь дунд гэж үнэлсэн бол 4.2 хувь нь муу эсвэл маш муу гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Анкетын асуулгын хүрээнд үйлчилгээний хурд, түргэн шуурхай байдалтай холбоотой 7 санал гаргаснаас хөрөнгө оруулах зорилгоор ирсэн БНХАУ-ын 4 иргэн виз гаргах асуудлыг хурдан шийдвэрлэх, хөдөлмөр эрхлэгчдийг зуучилдаг 2 уригч оршин суух зөвшөөрөл авах асуудлыг хурдан шийдвэрлэх талаар, аялал жуулчлалын зорилгоор ирсэн гадаад иргэн “илүү олон хүнд зэрэг үйлчлэх шаардлагатай” гэсэн саналыг тус тус өгсөн байна. Харин ГИХГ-ын үйлчилгээнд дараалал үүсэх байдлын талаар 76.2 хувь нь маш сайн эсвэл сайн гэж дүгнэсэн бол 0.6 хувь буюу нэг оролцогч муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн

оролцогч нь аялал, жуулчлалын зорилгоор МУ-д ирж Буянт-Ухаа боомтоор үйлчлүүлсэн гадаадын иргэн байв.

- ***Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал***

Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээх талаар ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 6.1.4-т “Үйлчилгээ үзүүлэх үед албан хаагчид үйлчлүүлэгчийн гаргасан хүсэлтийг үл тоомсорлон ач холбогдлыг бууруулах, бие даан шийдвэрлэх боломжтой асуудлыг хариу өгөхгүй орхих, гуравдагч этгээдийг буруутан болгох, бусдад шилжүүлэх зэрэг зохисгүй байдал гаргахыг хориглоно” гэж заажээ.

Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдлыг судалгаанд оролцогчдын 80.5 хувь нь маш сайн эсвэл сайн гэж 16 хувь нь дунд гэж тус тус дүгнэсэн бол 3.6 хувь нь буюу 6 оролцогч муу гэж дүгнэсэн бөгөөд үүнээс хувийн урилгаар ирсэн оролцогчдын 13.3 хувь, МУ-ын визийг 2-3 удаа авсан хүмүүсийн 5.8 хувь нь, МУ-д аялал жуулчлалын зорилгоор ирсэн оролцогчдын 5 хувь нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдвэрлэх байдал муу гэж дүгнэсэн нь ангилал бүрдээ хамгийн өндөр хувьтай байна.

- ***Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал***

ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 6.1.4-т “Үйлчилгээ үзүүлэх үед албан хаагчид үйлчлүүлэгчийн гаргасан хүсэлтийг үл тоомсорлон ач холбогдлыг бууруулах, бие даан шийдвэрлэх боломжтой асуудлыг хариу өгөхгүй орхих, гуравдагч этгээдийг буруутан болгох, бусдад шилжүүлэх зэрэг зохисгүй байдал гаргахыг хориглоно” гэж заажээ.

Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдлын талаар судалгаанд оролцогчдын 78.7 хувь нь маш сайн эсвэл сайн гэж 15.4 хувь нь дунд гэж тус тус дүгнэсэн бол 5.9 хувь нь маш муу эсвэл муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчдоос хөрөнгө оруулалт хийх зорилгоор ирсэн хүмүүсийн 5.1 хувь, аялал, жуулчлалын зорилгоор ирсэн хүмүүсийн 10 хувь, суралцах зорилгоор ирсэн хүмүүсийн 6.2 хувь нь тус тус муу гэж дүгнэсэн нь анхаарал татаж байв. Мөн хил, боомт дээр виз авсан оролцогчдын 11.1 хувь болон хувийн урилгаар виз авсан оролцогчдын 6.7 хувь нь муу үнэлгээ өгсөн байгааг анхаарах нь зүйтэй байна. Судалгааны 169 оролцогчоос 10 нь буюу 5.9 хувь нь муу, маш муу гэж дүгнэсэн бөгөөд эдгээрийн 90 хувь нь 2 ба түүнээс олон удаа виз авч үйлчлүүлсэн хүмүүс байв. Муу эсвэл маш муу гэсэн үнэлгээ өгсөн оролцогчдын тал (50%) нь уригч, тал (50%) нь гадаадын иргэд байв.

- ***Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал***

Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.1.3-т “үйлчилгээ авахад шаардагдах бичиг баримтын жагсаалтыг цахим хуудас болон мэдээллийн самбартаа ойлгомжтой байдлаар байрлуулан тухай бүр шинэчлэх”, 7.1.4-т “үйл ажиллагаандаа мөрдөж байгаа хууль тогтоомж, дүрэм, журам, зааврыг цахим хуудас болон мэдээллийн самбартаа ойлгомжтой байдлаар байрлуулан тухай бүр шинэчлэх” гэж заасан бол тус хуулийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1.7-д “ойлгомжтой байдлаар байрлуулах гэж тухайн мэдээлэлтэй танилцах нөхцөл бүрэн хангагдсан байхыг ойлгоно” гэж тус тус заажээ. Харин ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын “Утсан харилцаа болон цахим орчинд харилцахад тавигдах шаардлага” гэсэн Тавдугаар бүлгийн 5.2 дахь хэсэгт “Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээллийг тухай бүр бүрэн дүүрэн өгөх ба ийм боломжгүй тохиолдолд хэзээ, хэрхэн эргэж мэдээлэх тухайгаа эсхүл ямар албан тушаалтай, хэн гэж албан хаагчаас, ямар утсаар холбогдох авч болохыг үйлчлүүлэгчид тайлбарлаж өгнө” гэж заасан байна.

ГИХГ-ын 2018 оны жилийн эцсийн тайлан мэдээнээс харахад нийт 35816 иргэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгссөнөөс лавлах 1800-1882 дугаарын утсаар нийт 22854, биечлэн 12962 иргэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласан байна.

Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдлыг судалгаанд оролцогчдын 79.3 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 18.3 хувь нь дунд, 2.4 хувь нь маш муу эсвэл муу гэж тус тус дүгнэсэн байна. Эдгээрээс хөдөлмөр эрхлэх, суралцах зорилгоор ирсэн оролцогчдын олонх нь мэдээллийн хангалттай байдлыг харьцангуй сайнаар үнэлсэн бөгөөд тэдний 53.5 хувь нь элчин сайдын яам, дипломат төлөөлөгчийн газар болон консулын газраас виз авсан иргэд байна. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдлыг Хавиргын боомтоор үйлчлүүлэх үедээ судалгаанд хамрагдсан оролцогчдын 66 хувь нь маш сайн, 22.6 хувь нь сайн гэж үнэлсэн нь бусад оролцогчидтой харьцуулахад хамгийн өндөр хувьтай сайн үзүүлэлттэй байв. Оролцогчдоос авсан үйлчилгээг сайжруулах тухай саналуудаас гадаадын нэг иргэн мэдээлэл өгөх байдлыг сайжруулах шаардлагатай, нэг уригч лавлах утсаар мэдээлэл өгөх байдлыг сайжруулах шаардлагатай гэсэн санал өгсөн байгаа анхаарах нь зүйтэй.

Шигтгээ:

...Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал тийм сайн биш санагддаг. Байгууллагын цахим хуудсанд зарим нэг үйлчилгээ мэдээлэл дутуу хомс, утсаар өгсөн болон үйлчилгээний ажилтнаас авсан мэдээлэл хоорондоо зөрдөг байдлаас шалтгаалан ахин дахин буцах асуудлууд гардаг. Хүмүүс ихэнхдээ интернэтээс мэдээллээ авах нь их байдаг гэж боддог. Тиймээс цахим хуудасны мэдээллээ сайжруулах шаардлагатай гэж бодож байна...

ГИХГ-ын үйлчлүүлэгчтэй хийсэн ярилцлагын судалгааны хэсгээс

ГИХГ-ын албан ёсны цахим хуудсыг судалж үзэхэд тус хуудаст хэл солигдох тохиргоо байгаа боловч зарим мэдээллийг зөвхөн Монгол хэлээр үзэх боломжтой өргөдөл, гомдлыг шууд бичих боломжгүй зөвхөн цахим хаягаар өгөх боломжтой байв. Иймд үйлчилгээний талаарх хувийн урилга, цагаачлал, виз сунгах, визийн ангилал өөрчлөх, бүртгэл болон хасалт хийлгэх зэрэг гадаадын иргэдийн бие даан авдаг аль болох олон төрлийн мэдээллийг албан ёсны цахим хуудаст англи болон бусад хэлний сонголттой хэлбэрээр байршуулах шаардлагатай гэж үзэж байна. Мөн үүнтэй ижил зөвлөмжийг ГИХГ-ын 2017 оны үйл ажиллагаанд “Ажиглалт” ТББ-ын хийсэн хэрэглэгчийн үнэлгээний тайланд “Мэдээллийг хүртээмжтэй болгох чиглэлээр хэлний сонголтыг боломжит хэмжээгээр нэмэгдүүлэх” гэж оруулсан байжээ.

Тус байгууллагын цахим хуудаст хүссэн мэдээллээ олж авч чадаж байгаа эсэхийг асуусан асуулт байрлуулсан бөгөөд 2019 оны 1 дүгээр сарын 10 өдрийн байдлаар энэхүү асуултад хариулсан хүмүүсийн 61 хувь нь “хангалтгүй” эсвэл “хангалттай авч чадахгүй байна” гэсэн хариулт өгсөн байв. Үүнийг доорх зургаас үзнэ үү.

Зураг 15. ГИХГ-ын албан ёсны цахим хуудас дээр тус хуудсаас хүссэн мэдээллээ олж авч чадаж байгаа эсэхийг асуусан асуултад хариулсан байдал



Мөн энэхүү судалгааны Албан хаагч, ажилтнуудын харилцааны соёл, ёс зүй гэсэн 2.3 дахь дэд бүлгийн “Гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх байдал” гэсэн хэсэгт тус байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын хэлний мэдлэгийн талаар гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх байдал нь энэхүү судалгааны үр дүнд хамгийн муу үзүүлэлттэй байгааг анхааралдаа авч, цаашид гадаадын иргэдтэй шууд харилцдаг ажилтан, албан хаагчдын гадаад хэлний мэдлэгийг дээшлүүлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлэх зайлшгүй шаардлагатай гэж дүгнэснийг анхаарах нь зүйтэй байна.

- **Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал**

Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.1.3 дахь заалтад “Байгууллага нь үйл ажиллагааныхаа ил тод байдлыг хангах чиглэлээр үйлчилгээ авахад шаардагдах бичиг баримтын жагсаалтыг цахим хуудас болон мэдээллийн самбартаа ойлгомжтой байдлаар байрлуулан тухай бүр шинэчлэх арга хэмжээ авч хэрэгжүүлнэ” гэж заажээ.

Үйлчилгээнд шаардагдах материалын ойлгомжтой байдлыг судалгаанд оролцогчдын 88.2 хувь нь маш сайн эсвэл сайн гэж 10.1 хувь нь дунд гэж тус тус дүгнэсэн бол 1.2 хувь нь муу болон маш муу гэсэн хариулт өгсөн байна. Байгууллагын цахим хуудсыг дүгнэж үзэхэд ч ямар материал бүрдүүлэх тухай мэдээллийг Монгол хэл дээр маш ойлгомжтой байдлаар байрлуулсан байна. Харин гадаад хэл дээр мэдээлэл дутмаг байгааг анхаарах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

- **Ажилтнуудын тоо, хүрэлцээтэй байдал**

Монгол Улсын Засгийн газрын 2018 оны 7 дугаар сарын 27-ны өдрийн 4 дүгээр тогтоолын 2 дугаар хавсралтаар баталсан “Засгийн газрын агентлагийн орон тооны хязгаар”-ын 15-т ГИХГ-ын орон тооны хязгаарыг 130 ажилтан, албан хаагчтай байхаар тогтоосон бол Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны А/24 дүгээр тушаалаар Гадаадын иргэн, харьяатын газрын үйл ажиллагааны стратеги, зохион байгуулалтын бүтэц, орон тоо баталснаар 2018 онд тус байгууллага 310 ажилтан, албан хаагчийн орон тоотой ажилласан байна.

ГИХГ-ын ажилтны тоо, хүрэлцээтэй байдлын талаар 77 хувь нь маш сайн эсвэл сайн гэж 19.5 хувь нь дунд, 3.6 хувь нь маш муу эсвэл муу гэж тус тус дүгнэсэн байв. Хөдөлмөр эрхлэх зорилгоор 2-3 удаа виз авч үйлчлүүлж байгаа оролцогчдын зүгээс муу үнэлгээг илүү өндөр хувиар өгсөн байна. Мөн үйлчлүүлсэн байршлаар нь ангилж үзвэл Буянт-Ухаа боомтоор үйлчлүүлсэн оролцогчдын 10 хувь нь муу 70 хувь нь сайн болон маш сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн бол Хавиргын боомтоор үйлчлүүлсэн оролцогчдын 1.9 хувь нь муу, 64.2 хувь нь маш сайн, 22.6 хувь нь сайн гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

ГИХГ-ын Боомт, орон нутгийн хэлтсийн ажилтнуудтай уулзаж ярилцахад улирлын чанартай байдлаар оны зарим ачаалал нэмэгдэх үед ажилтны тоо хүрэлцэхгүй нөхцөл байдал үүсэх тохиолдол гардаг талаар хэлсэн бол Хавиргын боомт дээр ажиллаж байгаа ГИХГ-ын ажилтантай хийсэн ярилцлагын судалгаанд хүний нөөц дутмаг бөгөөд ачаалал ихтэй үед ч ганцаараа ажиллах шаардлага гардаг тухай дурджээ. Анкетын судалгааны нээлттэй саналын хэсэгт нэгэн оролцогч “Ачаалал ихтэй үед зарим асуудал гардаг” гэсэн санал өгсөн байсан нь үүнтэй ижил нөхцөл байдлыг илэрхийлж байв.

Шигтгээ:

...Хүний нөөц дутмаг талдаа. Баянхошуу, Бичигтийн боомтууд дээр нэг чигийн хөдөлгөөнтэй ч гэсэн ачаалал ихдэх үе байдаг. Гэтэл ганцаараа байх үе гарна. Тийм тохиолдолд ганцаараа л гүрийнэ...

ГИХГ-ын ажилтантай хийсэн ярилцлагын судалгааны хэсгээс

- *Санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал*

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн Арван зургадугаар зүйлийн 12 дахь заалтад “төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл, гомдлоо гаргаж шийдвэрлүүлэх эрхтэй. Төрийн байгууллага, албан тушаалтан нь иргэдийн өргөдөл, гомдлыг хуулийн дагуу шийдвэрлэх үүрэгтэй”, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 5 дугаар зүйлийн 1 дэх хэсэгт “Монгол Улсын иргэн дангаар буюу хамтарч төрийн байгууллага, албан тушаалтанд өргөдөл, гомдол гаргах эрхтэй.”, мөн зүйлийн 2 дахь хэсэгт “Монгол Улсын хууль тогтоомж, олон улсын гэрээнд өөрөөр заагаагүй бол тус улсын нутаг дэвсгэрт байгаа гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн өргөдөл, гомдол гаргах талаар Монгол Улсын иргэний адил эрх эдэлнэ” гэж тус тус заажээ.

ГИХГ-ын үйлчилгээний талаар санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдлыг судалгаанд оролцогчдын 74.4 хувь нь маш сайн эсвэл сайн гэж 18.5 хувь нь дунд, 7.2 хувь нь маш муу эсвэл муу гэж тус тус дүгнэсэн байна. Ирсэн зорилгоор нь ангилж үзвэл хөрөнгө оруулалт хийх зорилгоор МУ-д ирсэн оролцогчдын 18.4 хувь, аялал жуулчлалаар ирсэн оролцогчдын 6.7 хувь, суралцах зорилгоор ирсэн оролцогчдын 6.2 хувь, виз авсан хэлбэрээр нь ангилж үзвэл хил болон боомт дээр виз авсан иргэдийн 6.6 хувь, байгууллагын урилгаар виз авсан үйлчлүүлэгчдийн 10.6 хувь, хувийн урилгаар ирсэн оролцогчдын 7.1 хувь нь тус тус муу болон маш муу гэсэн хариулт өгсөн байв. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчдын дийлэнх нь 2-оос олон удаа МУ-ын виз авсан бөгөөд оршин суух зөвшөөрөл авах болон сунгахтай холбоотой асуудлаар ГИХГ-г хандсан байсан нь анхаарал татаж байв. Анх удаа судалгаанд оролцогчдын 55.3 хувь нь маш сайн, 36.2 хувь нь сайн гэж хариулсан нь сайн үзүүлэлт байсан бол ихэвчлэн уригч тал санал, гомдол илэрхийлэх боломжийн талаар сэтгэл хангалуун бус байгаа нь судалгаанаас ажиглагдаж байна.

Ер нь ГИХГ-ын үйл ажиллагаа нь үйлчлүүлэгчийн нэр, нас, иргэншил зэрэг хувийн бүх мэдээллийг нь бүртгэж авдаг онцлогтой бөгөөд санал, гомдлоо шууд илэрхийлбэл дахин үйлчлүүлэхэд үед сөрөг хандлага үүсэх байх гэсэн болгоомжлол үйлчлүүлэгчид бий болох магадлалтай тул үйлчлүүлэгчид маш эелдэг хандах шаардлагатай гэж үзэж байна. Түүнчлэн ярилцлагын судалгаанд хамрагдсан нэгэн оролцогч өөрөөс нь үндэслэлгүйгээр төлбөр авсан талаар ГИХГ-ын нэгэн албан тушаалтанд мэдэгдэхэд алдаа гарсан болохыг хүлээн зөвшөөрсөн боловч алдаа гаргасан ажилтанд арга хэмжээ авахгүйн тулд бусдад мэдэгдэхгүй байхыг сануулаад үндэслэлгүй авсан төлбөрийг буцааж өгөөгүй тухай хэлсэн байна. Энэ тохиолдолд үйлчлүүлэгч нь дахин үйлчлүүлэхэд хүндрэл гарахаас эмээж дахин энэ талаар санал, гомдол гаргахгүй өнгөрсөн байх жишээтэй.

Хөрөнгө оруулалт хийх зорилгоор МУ-д ирсэн оролцогчдын 18.4 хувь, аялал жуулчлалаар ирсэн оролцогчдын 6.7 хувь, суралцах зорилгоор ирсэн оролцогчдын 6.2 хувь, хил болон боомт дээр виз авсан иргэдийн 6.6 хувь, байгууллагын урилгаар виз авсан үйлчлүүлэгчдийн 10.6 хувь, хувийн урилгаар ирсэн оролцогчдын 7.1 хувь нь тус тус муу үнэлгээ өгснөөс үзэхэд санал, гомдол гаргах боломж ерөнхийдөө муу гэж дүгнэж болохоор байна. Ялангуяа уригч, суралцах, бизнес хийх болон хөрөнгө оруулах зэргээр олон дахин үйлчлүүлэх шаардлагатай хүмүүсийн зүгээс хамгийн өндөр хувиар муу үнэлгээ өгсөн байна. Үүнийг дахин үйлчлүүлэх үедээ асуудалд орохгүйн тулд санал, гомдол гаргахаас зайлсхийдэг байх магадлалтай гэж дүгнэж болохоор байна. Энэ асуудлыг шийдвэрлэхийн тулд үйлчлүүлэгч санал, гомдлоо нээлттэй гаргах боломжтой талаар тодорхой тайлбарласан мэдээллийг ойлгомжтой байдлаар хүргэх нь зүйтэй юм. Мөн ГИХГ-ын Хавиргын боомт дахь өрөөнд санал хүсэлтийн хайрцаггүй, ГИХГ-ын төв байрны үйлчилгээний танхимд саналын хайрцаг байгаа боловч гадаад гадаад хэл дээр тайлбаргүй байгаа нь санал, гомдол өгөх байдалд сөрөг нөлөөтэй байж болох юм.

Зураг 16. ГИХГ-ын төв байрны санал, хүсэлтийн хайрцаг



- **Санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал**

Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 1.10 дахь заалтад “Өргөдөл, гомдлын талаар төрийн байгууллага, албан тушаалтан өргөдөл, гомдол хүлээн авах үүрэг бүхий ажилтан өргөдөл, гомдлыг тогтоосон хугацаанд нь шийдвэрлэх албан тушаалтанд хүргэх үүрэг хүлээнэ”, тус хуулийн 13 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсэгт “Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан албан тушаалтан өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй бөгөөд албан ёсоор нийтэд зарласан асуудлаар гаргаагүй өргөдөл, гомдлыг харьяалах газар нь 3 хоногийн дотор шилжүүлнэ”, 15 дугаар зүйлийн 1 дэх хэсэгт “Өргөдөлд дурдсан асуудлыг шууд шийдвэрлэх боломжтой бол зохих шийдвэрийг гаргана” гэж тус тус заажээ.

Санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдлыг судалгаанд оролцогчдын 65.7 хувь нь маш сайн эсвэл сайн гэж 27.2 хувь нь дунд, 7.1 хувь нь маш муу эсвэл муу гэж тус тус дүгнэсэн байна. Үүнээс хөрөнгө оруулалт хийх зорилгоор МУ-д ирсэн оролцогчдын 18.4 хувь, аялал жуулчлалын зорилгоор ирсэн оролцогчдын 6.7 хувь, суралцах зорилгоор ирсэн оролцогчдын 6.2 хувь нь муу болон маш муу гэсэн дүгнэлт өгсөн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид байгууллагын урилгаар МУ-д ирсэн хүмүүсийн 10.6 хувь, хувь хүний урилгаар ирсэн хүмүүсийн 7.1 хувийг бүрдүүлж байсныг анхаарах нь зүйтэй байна. Мөн муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид 2-3 удаа виз авсан хүмүүсийн 11.5 хувь, 4 ба түүнээс дээш удаа виз авсан хүмүүсийн 7.2 хувь, анх удаа ирсэн иргэдийн 2.1 хувийг тус тус бүрдүүлж байсан, муу үнэлгээ өгсөн оролцогчдын 75.4 хувь нь оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах асуудлаар хандсан байснаас үзэхэд байгууллагын болон хувь хүний урилгаар МУ-д ирж 2 болон түүнээс дээш удаа виз авсан хүмүүс оршин суух зөвшөөрөл авах сунгуулах асуудлаар санал, гомдол гаргасан нь их байдаг боловч санал, гомдлын дагуу хангалттай арга хэмжээ авч хэрэгжүүлээгүй гэсэн дүгнэлтэд хүрч байна.

- **Хэсгийн дүгнэлт**

ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, найдвартай байдлын талаар судалгааны оролцогчдын дүгнэлтийг ерөнхий байдлаар доорх хүснэгтэд харьцуулан харуулав. Үүнд:

Хүснэгт 2. ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, найдвартай байдлын талаар судалгаанд оролцогчдын дүгнэлт

	Үзүүлэлтүүд	Маш сайн		Сайн		Дунд		Муу		Маш муу	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	68	40.2	70	41.4	30	17.8	1	0.6	0	0
2	Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	62	36.7	74	43.8	27	16	6	3.6	0	0
3	Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	56	33.1	77	45.6	26	15.4	9	5.3	1	0.6
4	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал	60	35.5	74	43.8	31	18.3	3	1.8	1	0.6
5	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал	83	49.1	66	39.1	17	10.1	2	1.2	1	0.6
6	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал	64	37.9	66	39.1	33	19.5	5	3	1	0.6
7	Санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал	59	35.1	66	39.3	31	18.5	8	4.8	4	2.4
8	Санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал	57	33.7	54	32	46	27.2	4	2.4	8	4.7
9	Бүгд	509	37.7	547	40.5	241	17.9	38	2.8	15	1.1

Судалгаанд оролцогчдоос дунд дундаас дээш үнэлгээ өгсөн нь 96.1 хувь, үүнээс сайн буюу маш сайн үнэлгээ өгсөн нь 78.2 хувь байгаа нь тус байгууллагын үйлчилгээний чанар, найдвартай байдал ерөнхийдөө маш сайн үзүүлэлттэй гэж дүгнэж байна.

Анкетын судалгааны нээлттэй санал өгөх хэсэгт үйлчилгээний чанар, найдвартай байдалтай холбоотой давхардсан тоогоор нийт 14 санал өгснөөс үйлчилгээний хурд, түргэн шуурхай байдалтай холбоотой 7, баримт бичгийн бүрдлийг ойлгох, ойлгуулах байдалтай холбоотой 3, мэдээллийн чанартай холбоотой 2 санал, бусад 2 саналыг тус тус өгсөн байна.

Судалгааны үр дүнд байгууллагын цахим хуудас болон үйлчилгээний танхим дахь мэдээллийг илүү ойлгомжтой болгох, хамгийн шаардлагатай, аль болох олон мэдээллийг англи болон бусад хэл дээр орчуулж байршуулах шаардлагатай байгаа нь харагдсан. Мөн лавлах утасны үйлчилгээг сайжруулах шаардлага байгаа гэж үзэж байна.

Үйлчилгээний чанар, найдвартай байдалд судалгааны оролцогчдоос өгсөн үнэлгээний хувьд ирсэн зорилгоор ангилж үзвэл хөрөнгө оруулах, аялах зорилгоор ирсэн оролцогчид хамгийн муу үнэлгээ өгсөн, виз авсан байдлаар ангилж үзвэл хувийн болон байгууллагын урилгаар МУ-д ирсэн оролцогчид хамгийн муу үнэлгээ өгсөн, үйлчлүүлсэн давтамжаар ангилж үзвэл 2-3 удаа ирсэн оролцогчид хамгийн муу үнэлсэн, 4 ба түүнээс олон ирсэн хүмүүс мөн муу гэж үнэлсэн, үйлчилгээ авсан төрлөөр нь ангилж үзвэл оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах асуудлаар ГИХГ-т хандсан оролцогчид хамгийн муу үнэлгээг өгсөн байгааг тус тус анхаарч цаашид эдгээр төрлийн хүмүүст үйлчилгээг үзүүлэхдээ чанар, найдвартай байдлыг илүү хангаж ажиллах талаар арга хэмжээ авч ажиллах нь ГИХГ-ын үйлчилгээг сайжруулах үндэслэл болно гэж үзэж байна. Судалгааны үзүүлэлтүүдээс санал, гомдол илэрхийлэх байдал болон санал

гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал гэсэн хоорондоо харилцан уялдаатай хоёр үзүүлэлт хамгийн муу үнэлэгдсэн бол энэхүү судалгааны энэ дэд бүлгийн хүрээнд үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдлыг сайжруулах талаар хамгийн олон зөвлөмж гарсан байгааг анхаарах нь зүйтэй байна.

2.3 АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДЫН ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛ, ЁС ЗҮЙ

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн Арван дөрөвдүгээр зүйлийн 2 дахь заалтад “Хүнийг үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал, байдал, хөрөнгө чинээ, эрхэлсэн ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсролоор нь ялгаварлан гадуурхаж үл болно”, Төрийн албаны тухай хуулийн 13 дугаар зүйлийн 13.1.5 дахь заалтад “Төрийн жинхэнэ албан хаагч нь төрийн албаны болон төрийн албан хаагчийн ёс зүйн хэм хэмжээ, төрийн байгууллагын соёл, дэг журмыг сахиж, төрийн байгууллага, албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэх нийтлэг үүрэг хүлээнэ”, Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийн 4.1.3 дахь хэсэгт “тэгш байдлын зарчмын хүрээнд: бусад төрийн албан хаагч болон үйлчлүүлэгч, иргэн бүртэй адил тэгш, алагчлалгүй харьцан байгууллагын хөгжилд өөрийн хувь нэмрийг оруулах”, тус дүрмийн 5.3.1 дэх хэсэгт “албан тушаалын бүрэн эрхээ хэрэгжүүлэхдээ иргэд, үйлчлүүлэгч, хамтран ажиллагсадтайгаа эелдэг, адил тэгш, хүлээцтэй, хүндэтгэлтэй харилцаж, төрийн үйлчилгээг чирэгдэл, ялгаварлалгүйгээр хөнгөн шуурхай хүргэх”, 5.3.2 дахь хэсэгт “төрийн үйлчилгээ үзүүлэхдээ хүнийг үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал, байдал, хөрөнгө чинээ, эрхэлсэн ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсрол, эрүүл мэндийн байдал, бэлгийн хандлагаар нь ялгаварлан гадуурхахгүй байх”, харин 5.3.4 дахь хэсэгт “албан тушаалын бүрэн эрхээ урвуулан ашиглах, бусдыг дарамтлах, хавчин гадуурхах, эрхшээлдээ байлгахыг хориглох”, 5.4.5 дахь хэсэгт “албан үүргээ гүйцэтгэж байхдаа буюу ажлын байрандаа согтууруулах ундаа, мансууруулах бодис хэрэглэх, этгээд байдлаар хувцаслах, бүдүүлэг зан авир гаргахыг цээрлэх”, 5.5.1 дэх хэсэгт “албан үүргээ хэрэгжүүлэхдээ хүний нэр төр, алдар хүнд, эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг дээдлэн хүндэтгэх”, 5.5.2 дахь хэсэгт “төрийн албаны соёл, дэг журмыг баримтлан иргэдтэй төлөв төвшин харилцах”, 5.5.3 дахь хэсэгт “иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээг зохих дүрэм, журмын дагуу цаг алдалгүй, ил тод, түргэн шуурхай хүргэх” гэж тус тус заажээ.

Харин ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартад тус байгууллагын албан хаагч нь үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ байгууллагын болон төрийн албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэх, хэнийг ч ялгаварлаж хандахгүй, үйлчлүүлэгчтэй хүндэтгэлтэй харьцах, соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэх үндсэн зарчмуудыг баримтлахаар, тус стандартын 2.1.3-т албан хаагч нь үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэх зарчмыг баримтлахаар тус тус заажээ.

ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 2.1.2-т “Албан хаагч нь үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ хэнийг ч ялгаварлаж хандахгүй, үйлчлүүлэгчтэй хүндэтгэлтэй харьцах зарчмыг баримтална.”, мөн 6.1.2-т “Үйлчилгээ үзүүлэх үед албан хаагчид үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхах, үл тоомсорлон сэтгэгдэл төрүүлэхүйц үйлдэл хийх, хүнд суртал гарган үндэслэлгүй чирэгдүүлэх, шаардлагагүй бичиг баримт нэхэх, гаргасан гомдол, хүсэлтийн талаар маргах, уурлах, үгүйсгэх, өөрийг нь шалтгаангүйгээр буруутгах, танил тал харж, хувийн ашиг сонирхлын үүднээс хандах, бусдын нөлөөнд автах, аливаа иргэн болон байгууллагын эрх ашгийг илүүд үзэхийг хориглоно.” гэж заажээ.

- **Биеэ авч яваа байдал**

Төрийн албаны тухай хуулийн 13 дугаар зүйлийн 13.1.5 дахь заалтад “Төрийн жинхэнэ албан хаагч нь төрийн албаны болон төрийн албан хаагчийн ёс зүйн хэм хэмжээ, төрийн байгууллагын соёл, дэг журмыг сахиж, төрийн байгууллага, албан хаагчийн нэр хүндийг

эрхэмлэн дээдлэх нийтлэг үүрэг хүлээнэ”, Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийн 5.4.1 дэх хэсэгт “...төрийн албаны нэр хүндийг ямагт дээдлэх”, ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 2.1.1-г “Албан хаагч нь үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ байгууллагын болон төрийн албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэх зарчмыг баримтална” гэж тус тус заажээ.

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын биеэ авч яваа байдлыг судалгаанд оролцогчдын 90 орчим хувь нь сайн эсвэл маш сайн, 8.9 хувь нь дунд, 1.2 хувь нь муу гэж дүгнэсэн байна. Энэ нь уг судалгааны бусад үзүүлэлттэй харьцуулахад хоёр дахь хамгийн сайн үзүүлэлт байв. ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын биеэ авч яваа байдал маш өндрөөр үнэлэгддэг нь харагдаж байна. Гэвч суралцах зорилгоор МУ-д ирсэн гадаадын 2 иргэн биеэ авч яваа байдал муу гэж дүгнэсэн байна.

Эдгээрээс ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчид нь Ажил, үйлчилгээний стандартын 4 дүгээр бүлэгт заасан албан хаагчдын хувцаслалт, гадаад төрхөд тавигдах шаардлагыг болон “Дүрэмт хувцас өмсөх, хэрэглэх журам”-г хангалттай сайн дагаж мөрддөг гэж дүгнэж болохоор байна.

- ***Мэдлэг, боловсрол***

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын мэдлэг, боловсролыг судалгаанд оролцогчдын 88.1 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 10.7 хувь нь дунд, 1.2 хувь нь буюу 2 оролцогч муу гэж дүгнэсэн бол маш муу гэж дүгнэсэн хүн байхгүй байв. Муу гэж дүгнэсэн оролцогчид нь МУ-д анх удаа ирсэн, Буянт-Ухаа боомтоор үйлчлүүлэн хөдөлмөр эрхлэх болон аялал жуулчлалын виз авсан гадаадын 2 иргэн байв. Мөн судалгааны оролцогчдын зүгээс “Ажилчдын мэдлэг маш тааруу, тогтсон хугацаанд ямар бичиг баримт авч ирэхийг тодорхой хэлэхгүй олон дахин явуулж чирэгдэл учруулдаг” гэсэн санал өгсөн байна.

- ***Мэргэжлийн ур чадвар***

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын мэргэжлийн ур чадварыг судалгаанд оролцогчдын 84.6 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 14.3 хувь нь дунд, 1.2 хувь нь буюу 2 оролцогч маш муу болон муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид нь аялал жуулчлалын зорилгоор Буянт-Ухаа боомтоор нэвтэрсэн гадаадын иргэд байжээ.

- ***Шударга байдал***

Төрийн албаны тухай хуулийн 13 дугаар зүйлийн 13.1.9 дэх заалтад “Төрийн жинхэнэ албан хаагч нь албан тушаалтны хууль бус, шударга бус явдалтай эвлэршгүй байх нийтлэг үүрэг хүлээнэ”, гэж Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийн 4.1.1 дэх хэсэгт шударга ёсны зарчмын хүрээнд: хүлээсэн үүрэгтээ үнэнч байж, нийтийн ашиг сонирхолд захирагдан ашиг сонирхлын зөрчилд автахгүй байх, хууль бус, шударга бус явдалтай эвлэршгүй байж, бусдыг манлайлах”, ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 6.1.6-д “Үйлчилгээ үзүүлэхдээ албан хаагчид үйлчлүүлэгчээс шан харамж, бэлэг сэлт, бусад санхүүгийн туслалцаа шууд болон шууд бусаар хүлээж авах, бусдад давуу эрх олгохыг хориглоно” гэж тус тус заажээ.

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын үйлчилгээний шударга байдлыг судалгаанд оролцогчдын 79.6 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 17.4 хувь нь дунд, 3 хувь нь буюу 5 оролцогч маш муу болон муу гэж дүгнэсэн байна. Үйлчилгээний шударга байдалд ихэвчлэн хөдөлмөр эрхлэх, суралцах зорилгоор Хавиргын боомтоор үйлчлүүлсэн анх удаа болон 2-3 удаа МУ-ын виз авч байгаа иргэд илүү сэтгэл хангалуун байгаа нь судалгааны дүнгээс харагдаж байв.

Авилгатай тэмцэх газраас 2018 оны 12 дугаар сарын 7-ны өдөр гаргасан “Шударга байдлын үнэлгээ” 2018 оны судалгааны тайланд шударга байдлаараа Гадаадын иргэн, харьяатын газар 76.6 гэсэн үнэлгээг авсан нь хамгийн өндөр үнэлгээ авсан 10 байгууллагын 7-д жагссан өндөр үзүүлэлттэй гарсан байна.

Гэвч энэхүү судалгааны хүрээнд авсан анкетын болон ярилцлагын судалгааны оролцогчдоос “Виз сунгуулахад маш их хүнд суртал гаргадаг. Заавал гар цайлгаж мөнгө өгч байж сунгуулдаг”, “Визээр мөнгө олох бизнес хийдэг хүмүүс байдаг” гэсэн сөрөг саналууд өгсөн байна. Түүнчлэн ярилцлагын судалгаанд хамрагдсан нэгэн оролцогч өөрөөс нь үндэслэлгүйгээр төлбөр авсан бөгөөд алдаа гарсан болохыг хүлээн зөвшөөрсөн боловч үндэслэлгүй авсан төлбөрийг буцааж өгөөгүй тухай хэлсэн байна. Иймд ажилтнуудын шударга байдлыг дээшлүүлэхийн тулд дотоод хяналт шалгалтыг илүү үр дүнтэй явуулж, шударга бус үйл ажиллагааг илрүүлэн таслан зогсоож, холбогдох арга хэмжээ авахад анхаарч ажиллах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

- *Тэгш хандаж үйлчлэх байдал*

Монгол Улсын Үндсэн хуулийн Арван дөрөвдүгээр зүйлийн 2 дахь заалтад “Хүнийг үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал, байдал, хөрөнгө чинээ, эрхэлсэн ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсролоор нь ялгаварлан гадуурхаж үл болно”, Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийн 4.1.3 дахь хэсэгт “тэгш байдлын зарчмын хүрээнд: бусад төрийн албан хаагч болон үйлчлүүлэгч, иргэн бүртэй адил тэгш, алагчлалгүй харьцан байгууллагын хөгжилд өөрийн хувь нэмрийг оруулах”, тус дүрмийн 5.3.1 дэх хэсэгт албан тушаалын бүрэн эрхээ хэрэгжүүлэхдээ иргэд, үйлчлүүлэгч, хамтран ажиллагсадтайгаа эелдэг, адил тэгш, хүлээцтэй, хүндэтгэлтэй харилцаж, төрийн үйлчилгээг чирэгдэл, ялгаварлалгүйгээр хөнгөн шуурхай хүргэх”, 5.3.2 дахь хэсэгт “төрийн үйлчилгээ үзүүлэхдээ хүнийг үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал, байдал, хөрөнгө чинээ, эрхэлсэн ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсрол, эрүүл мэндийн байдал, бэлгийн хандлагаар нь ялгаварлан гадуурхахгүй байх”, 5.3.4 дэх хэсэгт “албан тушаалын бүрэн эрхээ урвуулан ашиглах, бусдыг дарамтлах, хавчин гадуурхах, эрхшээлдээ байлгахыг хориглох”-оор тус тус заажээ. Харин ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 2.1.2-т “Албан хаагч нь үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ хэнийг ч ялгаварлаж хандахгүй, үйлчлүүлэгчтэй хүндэтгэлтэй харьцах зарчмыг баримтална”, мөн 6.1.2-т “Үйлчилгээ үзүүлэх үед албан хаагчид үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхах, үл тоомсорлон сэтгэгдэл төрүүлэхүйц үйлдэл хийх, хүнд суртал гарган үндэслэлгүй чирэгдүүлэх, шаардлагагүй бичиг баримт нэхэх, гаргасан гомдол, хүсэлтийн талаар маргах, уурлах, үгүйсгэх, өөрийг нь шалтгаангүйгээр буруутгах, танил тал харж, хувийн ашиг сонирхлын үүднээс хандах, бусдын нөлөөнд автах, аливаа иргэн болон байгууллагын эрх ашгийг илүүд үзэхийг хориглоно” гэж заасан байна.

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын тэгш хандаж үйлчлэх байдлыг судалгаанд оролцогчдын 78.4 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 18.6 хувь нь дунд, 3 хувь нь буюу 5 оролцогч маш муу болон муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид бүгд Буянт-Ухаа боомтоор үйлчлүүлсэн бөгөөд дийлэнх нь анх удаа МУ-д ирж байгаа хөдөлмөр эрхлэх, аялах зорилготой ирсэн хүмүүс байна. Тэгш хандах байдлын хувьд ихэвчлэн хөдөлмөр эрхлэх зорилгоор, байгууллагын урилгаар 2-3 удаа МУ-д ирж байгаа хүмүүсийн сэтгэл ханамж хамгийн өндөр байгаа нь судалгаанаас харагдаж байв. Анкетын судалгаагаар авсан нээлттэй саналын хүрээнд “Монголчууд хятад иргэдтэй найрсаг харилцаатай байгаасай гэж хүсэж байна”, “Ялгаварлалгүй үйлчлэх хэрэгтэй байна”, “Гаднах орчин, хаягаа сайжруулах, ялгаварлан гадуурхах байдлыг болиулах” гэсэн саналуудыг өгсөн байна. Эдгээрээс ГИХГ-ын үйл ажиллагаанд БНХАУ-ын иргэд зэрэг зарим үйлчлүүлэгчдэд ялгавартай хандаж үйлчлэх байдал байх магадлалтай гэж дүгнэж байна. Иймд тус байгууллага нь үйлчлүүлэгчидтэй шууд харилцдаг аливаа ажилтан, албан хаагчдадаа тэгш, шударга үйлчилгээ үзүүлэх талаар сургалт зохион байгуулж хяналтыг сайжруулах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

- *Хариуцлагатай байдал*

Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийн 4.1.4-т “хариуцлага хүлээх зарчмын хүрээнд: албан үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай өөрийн мэдлэг чадварыг байнга дээшлүүлж, хийсэн ажлынхаа гүйцэтгэл, үр дүнгийн төлөө бүрэн хариуцлага хүлээх” гэж заажээ. Мөн Монгол Улсын Засгийн газрын 2018 оны 32 дугаар тогтоолоор 2018 оныг “Хариуцлагын жил” болгон зарласны дагуу ГИХГ төлөвлөгөө гарган ажиллаж, хариуцлага алдсан зарим ажилтан, албан хаагчдад арга хэмжээ авч ажилласан байна.

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын тэгш хандаж үйлчлэх байдлыг судалгааны холбогдох асуултад хариулсан оролцогчдын 82 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 15.6 хувь нь дунд, 2.4 хувь нь буюу 4 оролцогч маш муу болон муу гэж дүгнэсэн байна. Муу гэж хариулсан оролцогчид нь уригч тал болон Буянт-Ухаа, Хавиргын боомтоор үйлчлүүлсэн гадаадын иргэд байсан бөгөөд бүгд виз авах асуудлаар ГИХГ-т хандсан байв. Харин ихэвчлэн хил, боомтоос виз авсан, аялал жуулчлалын зорилгоор МУ-д анх удаа айлчилж байгаа гадаадын иргэд хариуцлагатай байдалд сайн, маш сайн гэсэн үнэлгээг өгсөн бөгөөд Хавиргын боомтоор үйлчлүүлэхдээ судалгаанд хамрагдсан оролцогчид хамгийн сайн үнэлгээг өгсөн нь судалгааны дүнгээс харагдаж байв.

- *Ажилтнуудын мэргэшсэн байдал*

Төрийн албаны тухай хууль (2002)-ийн 4 дүгээр зүйлийн 4.2.5 дахь заалтад “Хуульд өөрөөр заагаагүй бол төрийн албанд төрийн алба мэргэшсэн, тогтвортой байх зарчмыг баримтална.”, тус хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.1 дэх хэсэгт “Төрийн албан тушаалд тавих ерөнхий шаардлага нь хуульд өөрөөр заагаагүй бол тухайн албан тушаалыг эрхлэх мэдлэг, боловсрол, туршлага, ур чадвартай, мэргэшсэн байх явдал мөн”, 13 дугаар зүйлийн 13.1.6 дахь хэсэгт албан тушаалын бүрэн эрхээ хэрэгжүүлэх шаардлагад нийцүүлэн мэргэшлээ дээшлүүлэх” гэж тус тус заасан бол Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрмийн 4.1.4-т “хариуцлага хүлээх зарчмын хүрээнд: албан үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай өөрийн мэдлэг чадварыг байнга дээшлүүлж, хийсэн ажлынхаа гүйцэтгэл, үр дүнгийн төлөө бүрэн хариуцлага хүлээх”, 5.4.1-т “өөрийн мэдлэг чадвар, дадал туршлагаа байнга хөгжүүлж, төрийн албаны нэр хүндийг ямагт дээдлэх”, Монгол Улсын Засгийн газрын 2016-2020 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөрийн удиртгал хэсэгт “... төрийн албыг чадавхжуулах, бүх шатанд мэргэшсэн албан хаагчидтай байж, төрийн үйлчилгээг хөнгөн шуурхай, чирэгдэлгүй бөгөөд ил тод, нээлттэй үзүүлэх, ...” –д чиглэсэн тодорхой зорилтуудыг дэвшүүлсэн бөгөөд тус хөтөлбөрийн 5.1.16-д “Төрийн албаны тогтвортой байдлыг баталгаажуулж, төрийн албан хаагчдыг бэлтгэх, сургаж хөгжүүлэх, мэргэшүүлэх танхимын болон зайн сургалтын хамрах хүрээг нэмэгдүүлж, төрийн албаны мэргэшсэн, чадварлаг байх нөхцөлийг бүрдүүлнэ” гэж тус тус заажээ.

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын мэргэшсэн байдлыг судалгааны асуултад хариулсан оролцогчдын 85.6 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 10.8 хувь нь дунд, 3.6 хувь нь буюу 5 оролцогч муу, 1 оролцогч маш муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид бүгд Буянт-Ухаа боомтоор үйлчлүүлсэн бөгөөд ихэвчлэн МУ-д хөрөнгө оруулах зорилгоор (үүнээс 7.7 хувь) болон аялах зорилгоор (үүнээс 5.1 хувь) ирсэн, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгах асуудлаар ГИХГ-г хандсан, хил болон боомт дээр эсвэл хувийн урилгаар виз авсан, 2 ба түүнээс олон удаа виз авч байгаа хүмүүс байсныг анхаарах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

- *Ажилтнуудын харилцааны соёл*

Төрийн албаны тухай хуулийн 13 дугаар зүйлийн 13.1.5 дахь заалтад “Төрийн жинхэнэ албан хаагч нь төрийн албаны болон төрийн албан хаагчийн ёс зүйн хэм хэмжээ, төрийн байгууллагын соёл, дэг журмыг сахиж, төрийн байгууллага, албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэх нийтлэг үүрэг хүлээнэ”, Төрийн захиргааны албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм 5.4.5 дахь хэсэгт “албан үүргээ гүйцэтгэж байхдаа буюу ажлын байрандаа согтууруулах ундаа, мансууруулах бодис хэрэглэх, этгээд байдлаар хувцаслах, бүдүүлэг зан авир гаргахыг цээрлэх”,

5.5.1 дэх хэсэгт “албан үүргээ хэрэгжүүлэхдээ хүний нэр төр, алдар хүнд, эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг дээдлэн хүндэтгэх”, 5.5.2 дахь хэсэгт “төрийн албаны соёл, дэг журмыг баримтлан иргэдтэй төлөв төвшин харилцах”, 5.5.3 дахь хэсэгт “иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээг зохих дүрэм, журмын дагуу цаг алдалгүй, ил тод, түргэн шуурхай хүргэх” гэж тус тус заажээ. Харин ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 2.1.3-т “Албан хаагч нь үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэх зарчмыг баримтална” гэжээ.

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёлыг судалгааны асуултад хариулсан оролцогчдын 73.6 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 20.4 хувь нь дунд, 6 хувь нь буюу 10 оролцогч муу эсвэл маш муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид хөрөнгө оруулах зорилгоор ирсэн оролцогчдын 15.4 хувь, аяллаар ирсэн оролцогчдын 5 хувь, суралцах зорилгоор ирсэн оролцогчдын 6.2 хувийг тус тус бүрдүүлж байсан бөгөөд ихэвчлэн хувийн болон байгууллагын урилгаар МУ-д ирсэн, ГИХГ-т оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах асуудлаар хандсан хүмүүс байв. Түүнчлэн Буянт-Ухаа боомтоор үйлчлүүлсэн оролцогчдын 6.1 хувь, Хавиргын боомтоор үйлчлүүлсэн оролцогчдын 5.8 хувь нь тус тус муу үнэлгээ өгсөн байсныг анхаарах нь зүйтэй.

Анкетын асуулгын нээлттэй санал өгөх хэсэгт оролцогчдоос ГИХГ-ын ажилтнуудын харилцааны соёл, ёс зүйтэй холбоотой 24 санал өгсөн байснаас ажилтан, албан хаагчдын харилцаатай холбоотой 16 санал өгсөн байв. Энэ нь асуулгаар авсан бүх нээлттэй саналын 40 орчим хувийг эзэлж байсан бөгөөд хамгийн олон санал өгсөн үзүүлэлт байсан юм. Эдгээр саналуудын ихэнх нь ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдыг хүнд сурталтай, харилцахад түвэгтэй, ялгаварлаж харьцдаг, соёлгүй бөгөөд дээрэнгүй харьцдаг гэсэн байдлаар тодорхойлж, цаашид гадаадын иргэдтэй харилцах харилцаагаа сайжруулах шаардлагатай гэсэн ижил санааг илэрхийлж байлаа. Тухайлбал, ажилтан, албан хаагчдынхаа харилцаа хандлагыг сайжруулах хэрэгтэй гэсэн ерөнхий утгатай 5 санал, БНХАУ-ын иргэдтэй найрсаг харилцаж байгаасай гэж хүсэж байна гэсэн утгатай 3 санал, хүнд сурталгүй бөгөөд ялгаварлалгүй үйлчлэх хэрэгтэй гэсэн 2 санал, их зантай дуугарч ядсан байдал илэрхийлдэг гэсэн 1 санал байсан бол уригч байгууллагын төлөөллийн зүгээс хяналтын байцаагч нарын зан харилцааг сайжруулах шаардлагатай гэсэн 1 санал өгсөн байна. Түүнчлэн судалгааны нэгэн оролцогч “гадаад хэлний мэдлэг дутмаг, англи хэлээр ярихдаа хүндэтгэсэн хандлага гаргадаггүй харин захиран тушаасан, дээрэнгүй өнгө аясаар ярьдаг” гэсэн санал өгсөн байна.

Шигтгээ:

“... Ажилчдын харилцаа тийм сайн биш ээ захирангуй, зандарсан, уурласан байдалтайгаар харилцдаг нь бидэнд хэцүү байдаг. Бид бол нэг л харилцаж байгаа тэд өдөр бүр олон хүнтэй харилцдаг болохоороо тийм байдаг ч байж болох юм ...”

Уригч байгууллагын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагын судалгааны хэсгээс

“Ихэнхдээ гайгүй найрсаг харилцаатай. Зарим нэгэн байцаагч нарт хүнтэй аятайхан харилцах хичээл заамаар ...”

Уригч байгууллагын төлөөлөлтэй хийсэн ярилцлагын судалгааны хэсгээс

“Хяналтын байцаагч нарын ааш зан, харилцаа дээрэнгүй байдгийг засах шаардлагатай. Тэд гадаад иргэдтэй нохой шиг харьцдаг.”

Анкетын судалгаанд өгсөн санал

ГИХГ-ын ажилтантай хийсэн ярилцлагын судалгааны явцад харилцаатай холбоотой асуудлыг тодруулахад “Ихэвчлэн Монгол иргэд болон уригч байгууллагуудын зүгээс таарамжгүй харилцаа үүсгэдэг нь хэцүү байдаг. Тэглээ гээд хэрэглэгч хаан гэсэн зарчмын дагуу яаж ч болохгүй сууж л байдаг” гэсэн бол өөр нэгэн ажилтан “Янз бүрийн хүмүүстэй харилцдаг. Бичиг үсэг мэдэхгүй хүмүүс ч байдаг. Янз бүрийн харилцаа үүснэ. Харилцагчийн буруутай үйлдлээс шалтгаалан боомтын ажилтан үйлчлүүлэгчтэй ёс зүйгүй харилцсан гэсэн асуудал 2018 онд гарч байсан” гэж хэлсэн байна. Эдгээрээс дүгнэхэд харилцааны соёлын асуудлыг зөвхөн ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчидтай холбож ойлгож болохгүй бөгөөд бичиг баримтын бүрдэл дутуу зэрэг зөрчилтэй үйлчлүүлэгчид ажилтан, албан хаагчидтай зүй бус харилцах, уригч тал ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчтай ёс зүйгүй харьцах зэрэг нь ажилтан, үйлчлүүлэгчийн харилцааг түвэгтэй болгоход нөлөөлдөг болох нь харагдаж байна.

Хэдийгээр зарим тохиолдолд үйлчлүүлэгчийн буруу байж болохыг үгүйсгэхгүй боловч ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчид нь төрийн албаны болон төрийн албан хаагчийн ёс зүйн хэм хэмжээ, төрийн байгууллагын соёл, дэг журмыг сахиж, төрийн байгууллага, албан хаагчийн нэр хүндийг эрхэмлэн дээдлэх зарчмын дагуу албан үүргээ хэрэгжүүлэхдээ хүний нэр төр, алдар хүнд, эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг дээдлэн хүндэтгэж иргэдтэй төлөв төвшин харилцах, үйлчилгээг иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад хүргэхдээ соёлтой байх шаардлагатай юм. Иймд үйлчлүүлэгчтэй харилцахад түвэгтэй нөхцөл байдал үүсэхэд авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээг тусгайлан төлөвлөж, иргэдэд шууд үйлчилдэг ажилтан, албан хаагчдадаа үйлчлүүлэгчтэй харилцах сэтгэл зүй, харилцаа хандлагыг талаар сургалт явуулах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

- ***Үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлага хялбар байдал***

ГИХГ нь цахим сангаа өргөтгөн, мэдээллийн технологийн талаас зарим талаар хөгжүүлэлт хийсэн, цахим хуудас дээрээ e-visa гэсэн тусгай хэсэг оруулсан зэргээр иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлагыг багасгаж, хялбар байдлыг сайжруулахад чиглэсэн тодорхой арга хэмжээг 2018 онд авч хэрэгжүүлсэн байна.

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлага, хялбар байдлыг судалгаанд оролцогчдын 73.8 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 21.4 хувь нь дунд, 4.8 хувь нь буюу 8 оролцогч муу эсвэл маш муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчдоос хувийн урилгаар ирсэн болон 4 ба түүнээс олон удаа виз авсан оролцогчид хамгийн олон байсан нь анхаарал татаж байв. Үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлагын талаар ГИХГ-ын ажилтан “Нэгэнт хариуцлагаа хүлээгээд ажиллаж байгаа болохоор боломжтой бол визийн зөвшөөрлийг бүсээс олгож байвал зүгээр гэж боддог” гэж ярилцлагын судалгаанд дурдсан байна.

- ***Онлайн болон утсаар мэдээлэл өгөх, үйлчилгээ үзүүлэх байдал***

ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын Тавдугаар бүлэгт Утсан харилцаа болон цахим орчинд харилцахад тавигдах шаардлагыг тусгасан байх бөгөөд тус стандартын 5.2 дахь хэсэгт “Үйлчлүүлэгчийн хүссэн мэдээллийг тухай бүр бүрэн дүүрэн өгөх ба ийм боломжгүй тохиолдолд хэзээ, хэрхэн эргэж мэдээлэх тухайгаа эсхүл ямар албан тушаалтай, хэн гэж албан хаагчаас, ямар утсаар холбогдох авч болохыг үйлчлүүлэгчид тайлбарлаж өгнө”, 5.8 дахь хэсэгт “Цахим шуудангаар ирсэн хүсэлтэд ажлын 2 өдөрт багтаан тодорхой, цэгцтэй хариу илгээнэ. Дэлгэрэнгүй мэдээлэл авах эх сурвалжийг “... хууль, цахим хуудаснаас авна уу” гэх мэт тодорхой зааж өгнө. “Та Монгол Улсад тавтай морилно уу, сайн аялаарай” гэх зэргээр өөрийн албан тушаалыг бичнэ” гэж тус тус заажээ.

ГИХГ-аас тайлант хугацаанд нийт 35816 хүн зөвлөгөө, мэдээлэл авахаар хандалт хийснээс лавлах 1800-1882 дугаарын утсаар нийт 22854, биечлэн ирсэн 12962 хүнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласан байна.

ГИХГ-ын онлайн болон утсаар мэдээлэл өгөх, үйлчилгээ үзүүлэх байдлыг судалгаанд оролцогчдын 76.5 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 15.1 хувь нь дунд, 8.4 хувь нь буюу 14 оролцогч

муу эсвэл маш муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид бүх төрлийн үйлчилгээ авсан, бүх төрлийн үйлчлүүлэгчид байсан бөгөөд виз авсан байдлаар ангилж үзвэл эдгээрээс байгууллагын урилгаар МУ-д ирсэн оролцогчдын 10.7 хувь, ЭСЯ, ДТГ, консулын газраас виз авсан оролцогчдын 7.2 хувь, хувийн урилгаар виз авсан иргэдийн 7.2 хувь, хил болон боомтоор үйлчлүүлэхдээ виз авсан оролцогчдын 6.6 хувь нь тус тус муу үнэлгээ өгсөн байна. Харин виз авсан давтамжаар ангилж үзвэл анх удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 2.1 хувь, 2-3 удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 9.6 хувь, 4 ба түүнээс олон удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 12.1 хувь нь тус тус муу эсвэл маш муу гэсэн үнэлгээг өгсөн байв. Мөн оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгах хүсэлт гаргасан хүмүүсийн зүгээс муу үнэлгээ өгсөн хувь хамгийн өндөр байсныг мөн анхаарах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

ГИХГ-ын албан ёсны цахим хуудсыг судалж үзэхэд тус хуудаст хэл солигдох тохиргоо байгаа боловч зарим мэдээллийг зөвхөн Монгол хэлээр үзэх боломжтой, цахим хуудаст хүссэн мэдээллээ олж авч чадаж байгаа эсэхийг асуусан асуулт байрлуулсан энэхүү асуултад хариулсан хүмүүсийн 61 хувь нь “хангалтгүй” эсвэл “хангалттай авч чадахгүй байна” гэсэн хариулт өгсөн байв. Мөн энэхүү судалгааны дүнд лавлах утасны үйлчилгээг сайжруулах, утсаар өгсөн болон үйлчилгээний ажилтнаас авсан мэдээлэл хоорондоо зөрдөг байдлыг арилгах талаар зөвлөмж гарсныг анхаарч цаашид үйл ажиллагааны төлөвлөгөөндөө тусгаж ажиллах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

- *Гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх байдал*

ГИХГ-ын үндсэн үйлчлүүлэгчид нь гадаадын иргэд, харьяалалгүй хүмүүс зэрэг гадаад хэл дээр үйлчилгээ авах шаардлагатай хүмүүс байдаг. Тус байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх байдлыг судалгааны холбогдох асуултад хариулт өгсөн оролцогчдын 61.5 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 18.8 хувь нь дунд, 19.8 хувь нь буюу 19 оролцогч муу эсвэл маш муу гэж дүгнэсэн байсан нь энэхүү судалгааны бусад бүх үзүүлэлтээс хамгийн муу үзүүлэлт байв. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид мөн л бүх төрлийн үйлчилгээ авсан, бүх төрлийн үйлчлүүлэгчид байсан бөгөөд виз авсан байдлаар ангилж үзвэл эдгээрээс байгууллагын урилгаар МУ-д ирсэн оролцогчдын 29.4 хувь, ЭСЯ, ДТГ, консулын газраас виз авсан оролцогчдын 15 хувь, хил болон боомтоор үйлчлүүлэхдээ виз авсан оролцогчдын 14.7 хувь нь, хувийн урилгаар виз авсан иргэдийн 12.5 хувь нь тус тус муу үнэлгээ өгсөн байна. Харин виз авсан давтамжаар ангилж үзвэл анх удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 11.1 хувь, 2-3 удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 16.7 хувь, 4 ба түүнээс олон удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 28.5 хувь нь тус тус муу эсвэл маш муу гэсэн үнэлгээг өгсөн байв. Мөн виз авах, сунгуулах зорилгоор ГИХГ-т хандсан хүмүүсийн 17.9 хувь, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгах хүсэлт гаргасан хүмүүсийн 33.4 хувь нь буюу гурван хүн тутмын нэг нь муу эсвэл маш муу гэсэн үнэлгээ өгсөн байна.

Тус байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх байдал нь энэхүү судалгааны үр дүнд хамгийн муу үзүүлэлттэй байгааг анхааралдаа авч, цаашид гадаадын иргэдтэй шууд харилцааг ажилтан, албан хаагчдын гадаад хэлний мэдлэгийг дээшлүүлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлэх зайлшгүй шаардлагатай гэж үзэж байна. Түүнчлэн ГИХГ-ын төв салбарын ажилтнаас “Үйлчилгээ үзүүлэх явцад таны мэдэхгүй хэлээр ярих, эсвэл үйлчлүүлэгчтэй гадаад хэлээр харилцах ойлголцохгүй нөхцөл байдал үүсэх тохиолдолд авч хэрэгжүүлэх урьдаас төлөвлөсөн арга хэмжээ байдаг уу?” гэж асуухад “Үйлчилгээ үзүүлэхэд тийм асуудал гарч байсан удаа байхгүй. Тийм нөхцөл байдал үүсвэл авах тодорхой арга хэмжээг төлөвлөсөн зүйл байхгүй” гэж хариулсан байна. Харин Хавиргын боомт дахь ГИХГ-ын ажилтнаас ижил асуулт асуухад “Хоёр талын боомт учир ихэвчлэн БНХАУ-ын иргэд л зорчдог. Ойлголцохгүй асуудал үүсвэл орчуулж чадах хүнтэй утсаар яриулж асуудлыг шийдвэрлэдэг” гэж хариулсан байна. Үүнээс үзэхэд үйлчлүүлэгчийн ярьж байгаа хэлээр эсвэл дохионы хэлээр аливаа байдлаар үйлчлүүлэгчтэй ойлголцохгүй нөхцөл байдал үүссэн бол авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээг

урьдчилан төлөвлөсөн байх нь гадаад хэлээр үйлчилгээ үзүүлэх байдлыг сайжруулахад нөлөөлөх боломжтой юм.

Үүний зэрэгцээ анкетын асуулгын хариултад ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын хэлний мэдлэгтэй холбоотой 6 санал өгсөн нь бүгд сөрөг санал байв. Тухайлбал нээлттэй саналын хүрээнд “хэл өөр болохоороо харилцахад хүндрэлтэй”, “Ажилтнууд нь зөвхөн монгол болон англи хэл дээр ярьдаг тул бусад улс орны хүмүүс үйлчилгээ авахад хэцүү байдаг”, “Англи хэлээр тааруухан ярьдаг”, “Ажилтнуудын хэлний мэдлэг дутмаг тул сайжруулах хэрэгтэй” зэрэг саналуудыг өгсөн байна. Мөн гадаад хэлээр үйлчилгээ үзүүлэхдээ хүндэтгэлийн үг, хэллэг огт хэрэглэдэггүй, захиран тушаасан, дээрэнгүй байдлаар харьдаг байдлыг өөрчлөх нь зүйтэй гэсэн саналыг ярилцлагын судалгааны оролцогч өгснийг анхаарах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

• *Хэсгийн дүгнэлт*

ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн талаар судалгааны оролцогчдын дүгнэлтийг ерөнхий байдлаар доорх хүснэгтэд харьцуулан харуулав. Үүнд:

Хүснэгт 3. ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн талаар судалгаанд оролцогчдын өгсөн үнэлгээ

	Үзүүлэлтүүд	Маш сайн		Сайн		Дунд		Муу		Маш муу	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1	Биеэ авч яваа байдал	86	51.2	65	38.7	15	8.9	2	1.2	0	0
2	Боловсрол мэдлэг	82	48.8	66	39.3	18	10.7	2	1.2	0	0
3	Мэргэжлийн ур чадвар	70	41.7	72	42.9	24	14.3	1	0.6	1	0.6
4	Шударга байдал	63	37.7	70	41.9	29	17.4	3	1.8	2	1.2
5	Тэгш хандаж үйлчлэх байдал	53	31.7	78	46.7	31	18.6	4	2.4	1	0.6
6	Хариуцлагатай байдал	71	42.5	66	39.5	26	15.6	2	1.2	2	1.2
7	Ажилтнуудын мэргэшсэн байдал	64	38.3	79	47.3	18	10.8	5	3	1	0.6
8	Ажилтнуудын харилцааны соёл	65	38.9	58	34.7	34	20.4	7	4.2	3	1.8
9	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	59	35.3	72	43.1	28	16.8	5	3	3	1.8
10	Үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлага хялбар байдал	64	38.1	60	35.7	36	21.4	5	3	3	1.8
11	Онлайн болон утсаар мэдээлэл өгөх, үйлчилгээ үзүүлэх байдал	62	37.3	65	39.2	25	15.1	4	2.4	10	6
12	Гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх байдал	31	32.3	28	29.2	18	18.8	7	7.3	12	12.5
	Бүгд	770	39.8	779	40.2	302	15.6	47	2.4	38	2

Судалгаанд оролцогчдоос дунд, дундаас дээш үнэлгээ өгсөн нь 95.6 хувь, үүнээс сайн буюу маш сайн үнэлгээ өгсөн нь 80 хувь байна. Түүнчлэн анкетын асуулгын “Тухайн байгууллагын үйлчилгээний соёлыг тангтай харилцсан ажилтан, албан хаагчаар төлөөлүүлэн үнэлнэ үү” гэсэн асуултад оролцогчдын 84 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 12.7 хувь нь дунд, 0.7 хувь буюу нэг хүн

муу гэсэн үнэлгээг өгсөн байна. Эдгээрээс тус байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй ерөнхийдөө хангалттай сайн гэж дүгнэж байна.

Гэвч анкетын асуулгын нээлттэй санал хэсэгт ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйтэй холбоотой давхардсан тоогоор 24 санал өгснөөс ажилтан, албан хаагчдын зан, харилцаатай холбоотой 16 санал өгсөн байна. Энэ нь асуулгаар авсан бүх нээлттэй саналын 40 орчим хувийг эзэлж байсан бөгөөд ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдыг хүнд сурталтай, харилцахад түвэгтэй, ялгаварлаж харьцдаг, соёлгүй бөгөөд дээрэнгүй харьцдаг гэсэн байдлаар тодорхойлж, цаашид гадаадын иргэдтэй харилцах харилцаагаа сайжруулах шаардлагатай гэсэн ижил санааг илэрхийлсэн байв. Иймд ажилтан албан хаагчдын харилцааны соёлыг дээшлүүлэх талаар үр дүнтэй арга хэмжээг цаашид авч хэрэгжүүлэх шаардлагатай гэж дүгнэж байна.

Ажилтан албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвартай холбоотой 8 санал өгснөөс хэлний чадвартай холбоотой 6, мэдлэгтэй холбоотой 2 санал өгсөн байна. Анкетын асуулгын дүнд байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх байдлыг судалгаанд оролцогчдын 19.8 хувь нь буюу 19 оролцогч муу эсвэл маш муу гэж дүгнэсэн байсан нь бүх шалгуур үзүүлэлтээс хамгийн доогуур үнэлсэн үзүүлэлт байгааг анхаарч цаашид тэдний хэлний мэдлэгийг дээшлүүлэх арга хэмжээ авах зайлшгүй шаардлагатай гэж үзэж байна. Ажилчдын мэдлэгийн талаар “Ажилчдын мэдлэг маш тааруу, тогтсон хугацаанд ямар бичиг баримт авч ирэхийг тодорхой хэлэхгүй олон дахин явуулж чирэгдэл учруулдаг” гэсэн дүгнэлтийг өгсөн байсан нь ажилтан, албан хаагчийн мэдлэгээс гадна тухайн үйлчлүүлэгчийн асуудлыг нэг дор, шуурхай шийдвэрлэхэд анхаараагүй ажилтны хандлагатай холбоотой болохыг мөн анхаарах нь зүйтэй юм.

2.4 ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ОРЧИН, НӨХЦӨЛИЙН ТАВ ТУХАЙ БАЙДАЛ, ШААРДЛАГАТАЙ ТЕХНИК ТОНОГ ТӨХӨӨРӨМЖИЙН ХАНГАМЖ, ХҮРЭЛЦЭЭ

ГИХГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээг тодорхойлох зорилгоор тодорхой шалгуур үзүүлэлтүүдийн дагуу судалгаанд оролцогчдоор үнэлүүлснийг доорх хэсгээс үзнэ үү.

- ***Дараалал үүсэх байдал***

ГИХГ-ын үйлчилгээнд дараалал үүсэх байдлыг судалгаанд оролцогчдын 76.2 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 23.2 хувь нь дунд, 0.6 хувь нь буюу 1 оролцогч муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогч нь интернэтээр саналаа өгсөн 4 ба түүнээс олон удаа виз авсан, хөрөнгө оруулах зорилгоор МУ-д ирсэн оролцогч байв.

- ***Хүлээлгийн сандал, ширээний хүрэлцээ***

ГИХГ-ын үйлчилгээнд хүлээлгийн сандал, ширээний хүрэлцээтэй байдлыг судалгаанд оролцогчдын 78.6 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 13.1 хувь нь дунд, 8.4 хувь нь буюу 14 оролцогч муу гэж дүгнэсэн байна. Хүлээлгийн сандал, ширээний хүрэлцээтэй байдлын талаар бүх төрлийн зорилгоор МУ-д айлчлан ирж, бүх төрлийн хэлбэрээр виз авсан хүмүүс муу үнэлгээ өгсөн байсан бөгөөд ихэвчлэн 2 ба түүнээс дээш удаа виз авсан, виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах асуудлаар ГИХГ-т хандсан хүмүүс байв. Эдгээрээс хөрөнгө оруулалт, аялал жуулчлалын зорилгоор МУ-д ирсэн, хил болон боомт дээр виз авсан, 2 ба түүнээс олон удаа үйлчлүүлсэн хүмүүс муу үнэлгээ өгсөн нь хамгийн өндөр хувьтай байсныг анхаарах нь зүйтэй байна. Мөн Хавиргын боомтоор үйлчлүүлсэн хүмүүсийн 14.9 хувь нь муу үнэлгээ өгсөн байх тул тус боомт дээрх сандал, ширээний хүрэлцээг нэмэгдүүлэх талаар анхаарч ажиллах нь зүйтэй гэж үзэж байна. Түүнчлэн ярилцлагын судалгаа өгсөн оролцогч “ГИХГ-ын төв байрны үйлчилгээний

танхимд хүлээж суухад тухтай ч юм бичихэд ширээ нь жижигхэн учраас хүндрэлтэй байдаг” гэсэн санал өгсөн байна. Үүнийг шалгаж үзэхэд ГИХГ-ын төв салбарын байрны үйлчилгээний танхимын сандал, ширээний өндөр ойролцоо бөгөөд өндөр настай, хөгжлийн бэрхшээлтэй болон нуруу бөгтийлгөн суух боломжгүй байгаа хүмүүст юм бичихэд хүндрэлтэй нөхцөл байдал үүсдэг нь ажиглагдсан болно.

- ***Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ***

ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 3.9 дэх хэсэгт “Үйлчилгээний явцад үйлчлүүлэгчийг шаардлагатай мэдээ, мэдээлэл, гарын авлага, бусад материалаар хангана” гэж заасан байна.

ГИХГ-ын үйлчилгээнд туслах материалын хүрэлцээтэй байдлыг судалгаанд оролцогчдын 80.4 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 10.7 хувь нь дунд, 8.9 хувь нь буюу 15 оролцогч муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчид ихэвчлэн аялал жуулчлал, хөрөнгө оруулалтын зорилгоор МУ-д ирсэн, хил болон боомт дээр эсвэл байгууллагын урилгаар виз авсан, 2 ба түүнээс олон удаа виз авсан хүмүүс байв. Түүнчлэн виз авах, сунгуулах асуудлаар ГИХГ-т хандсан хүмүүсийн 8.3 хувь, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах асуудлаар хандсан хүмүүсийн 8.6 хувь нь тус тус муу болон маш муу үнэлгээ өгсөн бол 4 ба түүнээс олон удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 11.4 хувь, 2-3 удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 7.8 хувь, анх удаа виз авч байгаа хүмүүсийн 4.3 хувь нь тус тус муу, маш муу гэсэн үнэлгээ өгсөн байна. Буянт-Ухаа боомтоор үйлчлүүлсэн оролцогчдын 6.1 хувь, Хавиргын боомтоор үйлчлүүлсэн оролцогчдын 5.6 хувь нь бусад байдлаар анкетын судалгаа бөглөсөн оролцогчдын 11.1 хувь нь тус тус муу үнэлгээ өгсөн байгаагаас үзэхэд цаашид бичиг хэргийн туслах материалын хүрэлцээтэй байдлыг сайжруулах зохистой хэрэглээг бүрдүүлэх нь зүйтэй гэж дүгнэж байна.

- ***Маягт, зааварчилгаа зэрэг материалын хүрэлцээ***

ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 3.9 дэх хэсэгт “Үйлчилгээний явцад үйлчлүүлэгчийг шаардлагатай мэдээ, мэдээлэл, гарын авлага, бусад материалаар хангана” гэж заасан байна.

ГИХГ-ын үйлчилгээнд маягт, зааварчилгаа зэрэг материалын хүрэлцээтэй байдлыг судалгаанд оролцогчдын 80.8 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 15 хувь нь дунд, 4.2 хувь нь буюу 15 оролцогч муу гэж дүгнэсэн байна. Муу үнэлгээ өгсөн оролцогчдоос хөрөнгө оруулалт хийх зорилгоор ирсэн, байгууллагын болон хувь хүний урилгаар виз авсан, 4 ба түүнээс олон удаа виз авч байгаа болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах асуудлаар хандсан хүмүүсийн муу үнэлгээ өгсөн хувь хамгийн өндөр байгааг анхаарах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

ГИХГ-ын үйлчлүүлэгчид бөглөх маягт зөвхөн англи, монгол хэл дээр байгаа нь энэ 2 хэлийг мэдэхгүй хүмүүст хүндрэл учруулах магадлалтай тул аль орноос хамгийн олон хүн ирсэн, ямар хэлээр маягтуудыг бөглөх боломжтой талаар судалгаа хийж тухайн хэл дээр анкетыг орчуулж гаргах хэрэгцээ, шаардлага буйг цаашид судалж үзэх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

- ***Гэрэлтүүлэг сайн эсэх***

Гэрэлтүүлгийн асуудлыг судалгаанд оролцогчдын 85.7 хувь нь сайн эсвэл маш сайн, 11.9 хувь нь дунд, 2.4 хувь нь муу эсвэл маш муу гэж дүгнэсэн нь энэхүү судалгааны бусад үзүүлэлттэй харьцуулахад гуравдугаарт бичигдэх сайн үзүүлэлт байв.

- ***Агааржуулалт сайн эсэх***

Агааржуулалтын асуудлыг судалгаанд оролцогчдын 80.9 хувь нь сайн эсвэл маш сайн, 15.5 хувь нь дунд, 3.6 хувь нь муу эсвэл маш муу гэж дүгнэсэн байна. Үүнээс ГИХГ-ын үйлчилгээний танхим болон өрөөний агааржуулалт сайн гэж дүгнэж байна.

- **Гадаад орчин нөхцөл цэвэр эсэх**

Гадаад орчин нөхцөлийн цэвэр, цэмцгэр байдлыг судалгаанд оролцогчдын 88.4 хувь нь сайн эсвэл маш сайн, 11.2 хувь нь дунд, 2.4 хувь нь буюу 4 хүн муу эсвэл маш муу гэж үнэлсэн нь энэхүү судалгааны бусад үзүүлэлттэй харьцуулахад хоёрдугаарт бичигдэх сайн үзүүлэлт байв.

- **Дотоод орчин нөхцөл цэвэр эсэх**

Дотоод орчин нөхцөлийн цэвэр, цэмцгэр байдлыг судалгаанд оролцогчдын 91.6 хувь нь сайн эсвэл маш сайн, 5.4 хувь нь дунд, 3 хувь нь буюу 5 хүн муу эсвэл маш муу гэж үнэлсэн нь энэхүү судалгааны бусад үзүүлэлтүүдээс хамгийн сайн үзүүлэлт байв.

- **Байгууллагын хаягжилт**

Байгууллагын хаягжилтын талаар судалгаанд оролцогчдын 86.4 хувь нь сайн эсвэл маш сайн, 10.1 хувь нь дунд, 3.6 хувь нь буюу 6 хүн муу эсвэл маш муу гэж үнэлсэн байна. Аль нэг боомт дээр судалгаа бөглөсөн оролцогчдоос муу үнэлгээ өгөөгүй бөгөөд ихэвчлэн ГИХГ-аас оршин суух зөвшөөрөл авахаар хандсан хүмүүс хаягжилтын талаар муу үнэлгээ өгсөн байгааг анхаарах нь зүйтэй. Мөн ярилцлагын судалгааны нэгэн оролцогчоос “Их хол байдаг. Хотын төвд салбартай болох нь зүйтэй” гэсэн санал өгсөн байна.

ГИХГ-ын төв байрны байршил нь гадаадын болон дотоодын иргэд анх очиход ойлгомжгүй байдаг, хотын төвөөс харьцангуй хол байрлалтай, замын дэргэд байршил заасан самбар, тэмдэг, тэмдэглэгээ байхгүй нөхцөл байдал ажиглагдсан. Цаашид замын дэргэд англи, монгол болон шаардлагатай бусад хэлээр ГИХГ-ын төв байрны байршилыг заасан самбарыг байрлуулах талаар анхаарах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

- **Угтан авах үйлчилгээ**

ГИХГ-ын Ажил, үйлчилгээний стандартын 3.1 дэх хэсэгт “Үйлчлүүлэгчтэй харилцан итгэлцсэн орчинг бүрдүүлж, албан хаагч үйлчлүүлэгчийн хооронд ижил түвшний харилцааг бий болгоход онцгой анхаарна”, 3.2. дахь хэсэгт “Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа инээмсгэлэн угаж, “Сайн байна уу”, “Та сайн явж ирэв үү”, “Танд юугаар туслах вэ”, “Манай оронд тавтай морилно уу” гэх зэргээр үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж, хүндэтгэлтэйгээр хандан сонсогдохоор мэндчилж, еелдэг, зөв үг хэллэг хэрэглэнэ” гэж тус тус заасан байна.

ГИХГ-ын угтан авах үйлчилгээний талаар судалгаанд оролцогчдын 71 хувь нь сайн эсвэл маш сайн, 20.7 хувь нь дунд, 8.3 хувь нь буюу 14 хүн муу эсвэл маш муу гэж үнэлсэн байна. МУ-д ирсэн зорилгоор ангилж үзвэл хөдөлмөр эрхлэх зорилгоор ирсэн оролцогчдын 4.3 хувь нь муу, хөрөнгө оруулалт хийх зорилгоор ирсэн оролцогчдын 13.1 хувь нь муу, маш муу, аялах зорилгоор ирсэн оролцогчдын 9.9 хувь нь муу, маш муу гэж үнэлсэн бол бусад зорилгоор МУ-д ирсэн оролцогчдын 14.3 хувь нь муу гэсэн үнэлгээг тус тус өгсөн байна. Харин виз авсан байдлаар ангилж үзвэл хил болон боомт дээр виз авсан хүмүүсийн 8.9 хувь, ЭСЯ, ДТГ, консулын газраас виз авсан хүмүүсийн 2.3 хувь, байгууллагын урилгаар виз авсан оролцогчдын 12 хувь, хувь хүний урилгаар виз авсан оролцогчдын 7.1 хувь нь тус тус муу, маш муу гэсэн үнэлгээ өгчээ. Үйлчлүүлсэн давтамжаар ангилж үзвэл анх удаа үйлчлүүлж байгаа оролцогчдын 2.1 хувь, 2-3 удаа үйлчлүүлж байгаа оролцогчдын 5.7 хувь, 4 ба түүнээс олон удаа үйлчлүүлж байгаа оролцогчдын 14.3 хувь нь тус тус муу үнэлгээ өгсөн байв. Үйлчилгээний төрлөөр ангилж үзвэл виз авах, сунгуулах үйлчилгээ авсан иргэдийн 6 хувь нь, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээ авсан иргэдийн 16.7 хувь нь муу үнэлгээ өгсөн байна. Харин анх удаа үйлчлүүлж байгаа, хил болон боомт дээр виз авсан, суралцах зорилгоор МУ-д ирж байгаа оролцогчдын зүгээс хамгийн сайн үнэлгээг тус тус өгсөн байна.

Анкетын асуулгын нээлттэй санал авах хэсэгт угтах үйлчилгээтэй холбоотой “Гаднаас орж ирж байгаа хүмүүстэй ерөөсөө мэндэлдэггүй”, “Угтах үйлчилгээгээ сайжруулах хэрэгтэй” гэсэн хоёр саналыг өгсөн байв.

• *Хэсгийн дүгнэлт*

ГИХГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээний талаар судалгаанд оролцогчдын дүгнэлтийг ерөнхий байдлаар доорх хүснэгтэд харьцуулан харуулав. Үүнд:

Хүснэгт 4. ГИХГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээний талаар судалгаанд оролцогчдын өгсөн үнэлгээ

	Үзүүлэлтүүд	Маш сайн		Сайн		Дунд		Муу		Маш муу	
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь
1.	Дараалал үүсэх байдал	59	35.1	69	41.1	39	23.2	1	0.6	0	0
2.	Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	59	35.1	73	43.5	22	13.1	10	6	4	2.4
3.	Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ	71	42.3	64	38.1	18	10.7	12	7.1	3	1.8
4.	Маягт зааварчилгаа зэрэг материалын хүрэлцээ	67	40.1	68	40.7	25	15	6	3.6	1	0.6
5.	Гэрэлтүүлэг сайн эсэх	78	46.4	66	39.3	20	11.9	3	1.8	1	0.6
6.	Агааржуулалт сайн эсэх	76	45.2	60	35.7	26	15.5	3	1.8	3	1.8
7.	Гадаад орчин нөхцөл цэвэр эсэх	71	42	75	44.4	19	11.2	2	1.2	2	1.2
8.	Дотоод орчин нөхцөл цэвэр эсэх	71	42.5	82	49.1	9	5.4	4	2.4	1	0.6
9.	Байгууллагын хаягжилт	73	43.2	73	43.2	17	10.1	5	3	1	0.6
10	Угтан авах үйлчилгээ	64	37.9	56	33.1	35	20.7	11	6.5	3	1.8
	Бүгд	689	41	686	40.8	230	13.7	57	3.4	19	1.1

Судалгаанд оролцогчдоос дунд, дундаас дээш үнэлгээ өгсөн нь 95.5 хувь, үүнээс сайн буюу маш сайн үнэлгээ өгсөн нь 81.8 хувь байна. Түүнчлэн анкетын асуулгын “Байгууллагын дотоод зохион байгуулалтын хувьд хаанаас ямар төрлийн үйлчилгээ авах нь танд ойлгомжтой байна уу?” гэсэн асуултад оролцогчдын 83.5 хувь нь тийм, 14.6 хувь нь үгүй гэж хариулсан байна. Эдгээрээс тус байгууллагын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээг ерөнхийдөө хангалттай сайн гэж дүгнэж байна.

Харин анкетын асуулгын нээлттэй санал хэсэгт ГИХГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээний талаар 7 санал өгсөн байсан бөгөөд цаашид гаднах орчин, цагдаа болон харуул хяналтаа сайжруулах нь зүйтэй, бие засах өрөөг тохижуулж цаас болон гарын саван байрлуулах хэрэгтэй, угтах үйлчилгээг сайжруулж үйлчлүүлэгчидтэй мэндэлдэг болох шаардлагатай гэсэн саналуудыг өгсөн, ярилцлагын судалгааны оролцогчоос “Цаашид мэдээлэл өгөх тусгай ажилтан зааландаа ажиллуулбал зүгээр” гэсэн санал өгсөн байсныг цаашид анхаарч, холбогдох арга хэмжээг байгууллагын төлөвлөгөөнд тусган хэрэгжүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ

ГИХГ-аас 2018 онд төлөвлөсөн арга хэмжээ, түүний хэрэгжилт, иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж зэрэгт хийсэн хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг 2 үндсэн бүлэг, 7 зүйлийн хүрээнд судлан дараах дүгнэлтийг өгч байна.

1. ГИХГ нь төрийн үйлчилгээг виз зөвшөөрөл, харьяат, хяналт шалгалтын чиглэлээр хэрэгжүүлэхдээ Монгол Улсын Засгийн газрын 2016-2020 оны үйл ажиллагааны мөрийн хөтөлбөртэй уялдуулан зорилтоо тодорхойлон 2018 онд үндсэн гурван агуулгын хүрээнд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний биелэлтээ дотооддоо 98.9 оноогоор дүгнэсэн нь төлөвлөсөн арга хэмжээгээ амжилттай хэрэгжүүлсэн эсэх талаарх бичиг баримтын судалгааны дүгнэлттэй нийцэж байгаа болно.

2. ГИХГ-аас 2018 онд МУЗГ-ын 2018 оны 145, 146, 147 дугаар тогтоолоор “Монгол Улсын виз олгох журам”, “Гадаадын иргэн Монгол Улсад оршин суух болон түүнийг бүртгэх журам”-ыг тус тус шинэчлэн баталж, “Гадаадын иргэнийг Монгол Улсаас албадан гаргах болон Монгол Улсад дахин оруулахгүй байх хугацаа тогтоох журам”-д нэмэлт, өөрчлөлт оруулсан нь иргэд харилцан зорчих нөхцөлийн талаар байгуулсан Монгол Улсын олон улсын гэрээний заалтыг хэрэгжүүлэх, харилцан адил байх зарчмыг баримтлан виз олгох нөхцөлийг өөрчлөх, Гадаадын иргэний эрх зүйн байдлын тухай хуулийн хэрэгжилтийг хангах ГИХГ-аас эрхэлж буй төрийн үйлчилгээний эрх зүйн орчинг боловсронгуй болгоход чиглэсэн байна. Дээрх шинэчлэн баталсан 3 журмын хэрэгжилт, дагаж мөрдөхөд хүндрэлтэй, эсхүл үйлчлүүлэгчийн эрх зүйн байдлыг дордуулсан агуулга бүхий журам баталсан гэж санал, шүүмж ярилцлагын судалгааны явцад илэрхийлэгдээгүй бөгөөд энэ нь нэг талдаа тухайн журмыг гадаад хэл дээр орчуулан танилцуулж, сурталчлаагүй зэргээс шалтгаалсан байж болох талтай. Тус газрын үйл ажиллагаандаа удирдлага болгож буй эрх зүйн баримт бичгийг англи болон бусад гадаад хэлний сонголттойгоор зурагт агуулга бүхий үзүүлэн таниулах хуудас хэвлэмэл болон зурагт хуудсаар бэлдэн байршуулах хэрэгцээ байгааг судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл дутмаг авдаг гэсэн дүнтэй уялдаж буй тул энэ байдалд анхаарал хандуулах нь зүйтэй гэж дүгнэж байна. Мөн Монгол Улсын Засгийн газрын мөрийн хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг ханган ажиллаж олон улсын нислэгээр зорчигчдын мэдээллийг урьдчилан харах, манай улсад орох хориотой иргэдийг чирэгдэлгүйгээр урьдчилан мэдээлэх, хилийн хяналтыг сайжруулах хүрээнд “Зорчигчийн урьдчилсан мэдээллийн дэвшилтэт систем” (APP) –ийг “ISM” системтэй холбох, ажлыг эхлүүлсэн нь Монгол Улсын хилийн хяналт, шалгалтыг боловсронгуй болгох, төрийн байгууллагуудын мэдээлэл солилцох шуурхай байдлыг хангах, терроризмтой тэмцэх үндэсний чадавхыг бэхжүүлэх, үндэсний аюулгүй байдлыг бэхжүүлэхэд дэвшилтэт ажил болж буйг онцлон тэмдэглэж байна.

3. Судалгааны явцад тухайн байгууллагын үйл ажиллагааны нээлттэй, ил тод байдлыг үнэлэхдээ тус байгууллагын цахим мэдээллийн сан, цахим шуудан, зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх тусгай дугаарын хандалт, фейсбүүк хуудасны хандалт, тус газрын үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлж буй гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн, уригч талын мэдээлэл авч буй хандалтыг асуулгын болон ярилцлагын аргаар судлан үзэхэд үйлчлүүлж буй иргэдийн 36.9 хувь нь ГИХГ-ын www.immigration.gov.mn цахим хуудаст хандсанаас 62.2 хувь нь хэрэгцээтэй мэдээллээ авч чадсан гэсэн бол 37.8 хувь нь мэдээлэл бүрэн гүйцэд авч чадаагүй гэж үнэлсэн нь цахим хуудаст байршуулсан мэдээллийн хэлний сонголттой холбон үнэлж болох юм. Түүнчлэн үйлчилгээний танхимд бүрдүүлэх материалын жагсаалт, холбогдох дүрэм, журам, маягт бөглөх зааварчилгааг байршуулсан нь үйлчилгээг түргэн, шуурхай, хүртээмжтэй хүргэхэд нөлөөлөх нэг хөшүүрэг боловч дараалал авах машин болон мэдээллийн самбарт мэдээллийг монгол хэлээр байршуулсан нь гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн монгол хэлтэй хүний тусламжгүйгээр, өөрөө үйлчилгээ авах боломж хязгаарлагдмал байгаа нь ажиглалтын болон ярилцлагын судалгааны үр дүнгээр илэрхийлэгдэж байна. Судалгаанд хамрагдсан тус газраар үйлчлүүлж буй иргэдийн 33.7 хувь нь

мэдээллийг 1800-1882 дугаарын утсанд холбогдсоноос 58.8 хувь нь хэрэгтэй мэдээллээ авч чадсан бол 41.2 хувь нь мэдээлэл бүрэн гүйцэд авч чадаагүй гэжээ. Тусгай дугаарын утсанд гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 24.3 хувь, уригч талын 72.7 хувь нь холбогдон мэдээлэл авснаас харахад хэлний сонголттой холбоотойгоор хандалт ихээхэн зөрүүтэй гарч байна. Тусгай дугаарын утсаар холбогдож мэдээлэл авсан 5 хүн тутмын 2 нь бүрэн гүйцэд мэдээлэл авч чадаагүй гэж судалгааны дүнгээр илэрхийлэгдэж буй нь нэг талаас зөвлөгөө мэдээллийн ажилтны үйлчилгээний стандартаа мөрдөж ажиллаж буй байдал, тухайн хэрэглэгчид бүрэн, үнэ зөв мэдээлэл өгөх чадахуйц чадвар дадал, хэлний мэдлэг зэргээс, нөгөө талаар хэрэглэгчийн асуултын тодорхойгүй байдал, харилцааны соёл зэргээс хамаарч байх талтай. Иймд утсаар холбоо барьж мэдээлэл авч буй хэрэглэгчид бүрэн дүүрэн мэдээлэл өгөх үүднээс хэрэгцээт мэдээллээ бүрэн авч чадсан эсэхийг нягтлан асуух, түүнчлэн үндсэн үйлчилгээний дагуу автомат хариулагч ажиллуулах, англи болон бусад гадаад хэл дээр мэдээлэл өгөх хэрэгцээ шаардлага үүсч байна.

4. Тус газарт 2018 онд нийт 619 өргөдөл, гомдол ирүүлсний 60 хувь буюу 370 нь тухайн байгууллагын ажилтан, албан хаагчдаас, 40 хувь буюу 239 нь иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн байна. Тайлант хугацаанд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэхдээ хугацаа хэтрүүлэн хэрэглэгчдийг чирэгдүүлсэн зөрчил дутагдал гаргаагүй байгаа нь тухайн чиглэлийн ажил үйлчилгээний хувьд эерэг үзүүлэлттэй байна. Харин гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний хувьд гаргасан өргөдөл, гомдлын бүртгэл, шийдвэрлэлтэд тоон үзүүлэлт бага эсэхээс үл хамааруулан дүгнэлт өгч байх нь чухал байна. Түүнчлэн тухайн байгууллагын ажилтан, албан хаагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдол тухайн жилд тус байгууллагад бүртгэгдсэн нийт өргөдөл, гомдлын 60 хувийг эзлэж байгаа бөгөөд агуулгын хувьд мэргэжил, боловсролын түвшингээ ахиулан суралцах, нийгмийн тодорхой асуудлаа шийдвэрлүүлэх зэрэг агуулга бүхий байгаа нь байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын нийгмийн баталгаа, эрх зүйн байдлыг дээшлүүлэхэд анхаарал хандуулах шаардлага буйг илэрхийлж байна. Харин иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын хувьд агуулгыг нарийвчлан тодорхойлж бүртгэх нь ажил үйлчилгээг сайжруулахад эерэг нөлөөлөл үзүүлдэг нэг шалгуур үзүүлэлт байх боломжтой. Тухайлбал, Гадаадын иргэнийг шалгаж өгнө үү гэсэн агуулга бүхий өргөдлийн дэлгэрэнгүй агуулга, ямар шалтгаан байгаа, хэрхэн шийдвэрлэсэн зэрэг нь тодорхой байх гэх мэт.

5. ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, найдвартай байдлыг хэрхэн үнэлж буйг судалгаанаас харахад судалгаанд оролцогчдын 78.2 хувь нь сайн буюу маш сайн гэсэн өгсөн нь үйлчилгээний чанар, найдвартай байдлыг маш сайн үзүүлэлттэй гэж дүгнэхэд хүрч байна. Анкетын судалгааны нээлттэй санал өгөх хэсэгт үйлчилгээний чанар, найдвартай байдалтай холбоотой давхардсан тоогоор нийт 14 санал өгснөөс үйлчилгээний хурд, түргэн шуурхай байдалтай холбоотой 7, баримт бичгийн бүрдлийг ойлгох, ойлгуулах байдалтай холбоотой 3, мэдээллийн чанартай холбоотой 2 санал, бусад 2 саналыг тус тус өгчээ. Үйлчилгээний чанар, найдвартай байдал судалгааны оролцогчдоос өгсөн үнэлгээний хувьд ирсэн зорилгоор нь ангилж үзвэл хөрөнгө оруулах, аялах зорилгоор ирсэн оролцогчид хамгийн муу үнэлгээ өгсөн, виз авсан байдлаар ангилж үзвэл хувийн болон байгууллагын урилгаар МУ-д ирсэн оролцогчид хамгийн муу үнэлгээ өгсөн, үйлчлүүлсэн давтамжаар ангилж үзвэл 2-3 удаа ирсэн оролцогчид хамгийн муу үнэлсэн, 4 ба түүнээс олон ирсэн хүмүүс мөн муу гэж үнэлсэн, үйлчилгээ авсан төрлөөр нь ангилж үзвэл оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах асуудлаар ГИХГ-г хандсан оролцогчид хамгийн муу үнэлгээг өгсөн байгааг тус тус анхаарч, үйлчилгээг үзүүлэхдээ чанар, найдвартай байдлыг илүү хангаж ажиллах талаар арга хэмжээ авч ажилласнаар ГИХГ-ын үйлчилгээг сайжруулах үндэслэл болно гэж үзэж байна. Судалгааны үзүүлэлтүүдээс санал, гомдол илэрхийлэх байдал болон санал гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал гэсэн хоорондоо харилцан уялдаатай хоёр үзүүлэлт муу үнэлэгдсэн бол энэхүү судалгааны энэ зүйлийн хүрээнд үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдлыг сайжруулах талаар олон тооны зөвлөмж гарсан байгааг анхаарах нь зүйтэй

байна. Үйлчилгээний чанар, найдвартай байдлын талаар тус газраар 2-4 удаа үйлчлүүлсэн хэрэглэгчид муу, маш муу гэж үнэлсэн нь судалгааны тоон үзүүлэлттэй харьцуулахад бага дүн боловч судалгаанд дурдагдсан санал, шүүмжийг хүлээн авч үйл ажиллагаандаа тусган хэрэгжүүлэх, цаашид анхаарах асуудал буйг цохин тэмдэглэж байна.

6. ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйг судалгаанд оролцогчдын 80 хувь нь сайн буюу маш сайн үнэлгээ өгсөн байна. Түүнчлэн анкетын асуулгын “Тухайн байгууллагын үйлчилгээний соёлыг тантай харилцсан ажилтан, албан хаагчаар төлөөлүүлэн үнэлнэ үү” гэсэн асуултад оролцогчдын 84 хувь нь маш сайн эсвэл сайн, 12.7 хувь нь дунд, 0.7 хувь буюу нэг хүн муу гэсэн үнэлгээг өгсөн байна. Эдгээрээс тус байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүй хангалттай сайн гэж дүгнэж байна. Гэвч анкетын асуулгын нээлттэй санал хэсэгт ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйтэй холбоотой давхардсан тоогоор 24 санал өгснөөс ажилтан, албан хаагчдын зан, харилцаатай холбоотой 16 санал өгсөн байна. Энэ нь асуулгаар авсан бүх нээлттэй саналын 40 орчим хувийг эзэлж байсан бөгөөд ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдыг хүнд сурталтай, харилцахад түвэгтэй, ялгаварлаж харьцдаг, соёлгүй бөгөөд дээрэнгүй харьцдаг гэсэн байдлаар тодорхойлж, цаашид гадаадын иргэдтэй харилцах харилцаагаа сайжруулах шаардлагатай гэсэн ижил санааг илэрхийлсэн байв. Иймд ажилтан, албан хаагчдыг Үйлчилгээний стандарт мөрдөн ажиллаж буй эсэхэд сар, улирал, жилээр үнэлгээ өгч, харилцаа, хандлагыг дээшлүүлэх талаар тодорхой чиглэсэн арга хэмжээг цаашид төлөвлөн хэрэгжүүлж ажиллах шаардлагатай гэж дүгнэж байна.

7. ГИХГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухтай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээний талаар судалгаанд судалгаанд оролцогчдын 81.8 хувь нь сайн буюу маш сайн үнэлгээ өгчээ. Түүнчлэн анкетын асуулгын “Байгууллагын дотоод зохион байгуулалтын хувьд хаанаас ямар төрлийн үйлчилгээ авах нь танд ойлгомжтой байна уу?” гэсэн асуултад оролцогчдын 83.5 хувь нь тийм, 14.6 хувь нь үгүй гэж хариулсан байна. Эдгээрээс тус байгууллагын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухтай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээг хангалттай сайн гэж дүгнэж байна. Харин анкетын асуулгын нээлттэй санал хэсэгт ГИХГ-ын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухтай байдал болон шаардлагатай тоног төхөөрөмжийн хангамж, хүрэлцээний талаар 7 санал өгсөн байна. Эдгээр саналд гаднах орчин, харуул хамгаалалт, хяналтаа сайжруулах нь зүйтэй, бие засах өрөөг тохижуулж цаас болон гарын шингэн саван байрлуулах хэрэгтэй, угтах үйлчилгээг сайжруулж үйлчлүүлэгчидтэй мэндэлдэг болох, төв зам дээрх ГИХГ-ын хаягжилт, тэмдэг, тэмдэглэгээг бий болгох шаардлагатай гэжээ. Ярилцлагын судалгааны оролцогчоос “Цаашид мэдээлэл өгөх тусгай ажилтан зааландаа ажиллуулбал зүгээр” гэсэн санал өгсөн байсныг цаашид анхаарч, холбогдох арга хэмжээг байгууллагын төлөвлөгөөнд тусган хэрэгжүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна. Тус газрын үйлчилгээ үзүүлж буй орчин, нөхцөлийн тав тухтай байдлыг сайжруулснаар үйлчилгээ авч буй хэрэглэгчдийн сэтгэл, ханамж, байгууллагын үйлчилгээний соёл, хүртээмжид эерэг өөрчлөлт гаргах ач холбогдолтой.

ГИХГ-ын үзүүлж буй үйлчилгээг 1-100 баллаар үнэлж түүнийг 1-5 оноонд шилжүүлэхэд ГИХГ-ын хэрэглэгчийн үнэлгээний нийт дүн 95.7 хувь буюу 4.8 оноо гарсан. Үүнийг өмнөх 2017 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний дүнтэй харуулбал 3.8 хувь буюу 0.3 оноогоор өссөн байна.

		Хувь /1-100%/	Оноо/1-5/
2018 он	Үйлчлүүлэгчдийн нийтийн үнэлгээ	95.7%	4.8
2017 он	Үйлчлүүлэгчдийн нийтийн үнэлгээ	91.9%	4.5

ЗӨВЛӨМЖ

1. Гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад виз зөвшөөрөл, харьяат, хяналт шалгалтын чиглэлээр үзүүлэх үйлчилгээг хүнд суртал, чирэгдэлгүй хүргэхэд цахим хандалтын системийг бүрэн ашиглах, үүний тулд хэлний сонголттой болгох; Тухайлбал, Араб, Хятад, Англи, Франц, Орос, Испани зэрэг НҮБ-ын 6 хэлний сонголт бүхий байж болох юм. Эсхүл манай улсад зорчих, оршин суух зөвшөөрөл авсан гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний улсаар нь гаргасан тоон үзүүлэлт бүхий судалгааг ашиглан эхний 5 улсын хэлээр мэдээллийг боловсруулан хүргэх;
2. Зөвлөгөө мэдээллийн 1800-1882 дугаарын утсанд автомат хариулагчийг англи болон бусад хэлний сонголттойгоор байршуулах;
3. Байгууллагын үйл ажиллагааг сурталчлан, таниулах ажлыг зохион байгуулах хүрээнд байгууллагын албан ёсны цахим хуудас болон мэдээллийн самбарын агуулгыг баяжуулж, хүний анхаарал татахуйц, нэг стандарт бүхий сүүлийн үеийн загвар шийдэлтэй болгон шинэчилж, бүрдүүлэх материалын жагсаалт болон холбогдох дүрэм, журмыг англи болон бусад гадаад хэл дээр орчуулан байршуулах;
4. Фейсбүүк маркетинг хийх аргаар ГИХГ-тай холбоотой мэдээ мэдээлэл, шторк, шинэчлэгдсэн журмын талаар олон нийтэд хүргэх (*Фейсбүүк хандалтын тоо бага, мэдээлэл, видео, шторк сонирхож буй иргэдийн хандалт бага байгаад анхаарал хандуулах.*)
5. Үйлчлүүлэгчийн бүрдүүлэх материалын жагсаалт, анкет, өргөдөл, мэдүүлгийн маягтыг англи хэлээс гадна шаардлагатай бусад хэлний сонголттой болгох;
6. Өргөдөл, гомдол хүлээн авч бүртгэж буй программд өргөтгөл хийж, агуулга тус бүрээр нарийвчлан бүртгэж, шийдвэрлэсэн байдлыг бүртгэлжүүлж хэвших;
7. Гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн, өндөр настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүн үйлчилгээ авахад үйлчилгээний зааланд хөтөч-мэдээллийн ажилтан ажиллуулж, дугаар дуудах машины хэлний сонголтоор нэг цонхны үйлчилгээ үзүүлж буй мэдээллийн ажилтны цонхны дугаар, гадаад хэлний сонголтыг хамтад нь зааж өгөх;
8. Ариун цэврийн өрөөний тохижилтыг стандартад шаардлагад нийцүүлэх;
9. Уригч тал, гадаад оюутан суралцдаг их, дээд сургууль, сургалтын байгууллагад үйлчилгээний талаарх хандсан сургалтыг хагас жил тутамд тогтмол зохион байгуулах.

Эдгээр зөвлөмж нь тухайн байгууллагын үндсэн чиг үүрэгт хамаарч буй ажил үйлчилгээг Олон улсын стандартад нийцүүлэх, манай улсад зорчих, оршин суух гадаадын иргэд, харьяалалгүй хүнийг гуравдагч этгээдийн оролцоогүйгээр мэдээлэл, үйлчилгээний найдвартай байдал, эх сурвалжаар хангахад чиглэгдэх юм.

-oOo-

