



**ГАДААДЫН ИРГЭН, ХАРЬЯАТЫН ГАЗРЫН
2019 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ**

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ СУДАЛГАА

Улаанбаатар хот

2019 он

АГУУЛГА

Удиртгал	1
Судалгааны үндэслэл, хэрэгцээ шаардлага, хүрэх үр дүн	1
Судалгааны үндэслэл.....	1
Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаа хийх хэрэгцээ, шаардлага	1
Судалгааны хүрэх үр дүн	1
Судалгааны арга, түүвэр	2
Судалгаанд ашигласан арга	2
Тоон болон чанарын судалгааны түүврийн хэмжээ, төлөөллийг хангасан байдал 2	
Анкетын судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл	3
Судалгааны явцад учирсан хүндрэл, бэрхшээл.....	6
Нэг. ГИХГ-ын захиргааны ерөнхий чиг үүргийн хэрэгжилт	7
1.1. Мэдээлэл, сурталчилгаа.....	7
1.2. Үйлчилгээний харилцаа, хандлага, гомдол шийдвэрлэлт	11
1.2.1. ГИХГ-ын үйлчилгээний орчны чанар, хүртээмж.....	11
1.2.2. ГИХГ-ын үйлчилгээний төлбөрт өгсөн үнэлгээ.....	12
1.2.3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт.....	14
1.3. Мэдээллийн технологи, цахим үйл ажиллагаа.....	16
1.4. Албан хаагчдын ажил үүрэгтээ хандах хандлага, сэтгэл ханамж	17
<i>Бүлгийн дүгнэлт</i>	20
Хоёр. Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж	21
2.1. Виз олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмж	21
2.2. Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмж.....	25
2.3. Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёлын үнэлгээ	28
2.4. Цахим визийн зөвшөөрөл олгох үйлчилгээ, түүний үр нөлөө	31
БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ	33
Гурав. Хяналт шалгалт	37
Дөрөв. Иргэний харьяаллын болон Монгол Улсын харьяат хүүхэд үрчлэн авах хүсэлт шийдвэрлэх	40
Иргэний харьяаллын тухай хүсэлт шийдвэрлэлт.....	40
Монгол Улсын харьяат хүүхэд үрчлэн авах хүсэлт шийдвэрлэлт	42
ДҮГНЭЛТ	43
Өмнөх хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны зөвлөмжийн хэрэгжилт	43
ГИХГ-ын захиргааны ерөнхий чиг үүргийг хэрэгжилт	43
Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээ	44
Хяналт шалгалт	45
Иргэний харьяалал, Монгол Улсын харьяат хүүхэд үрчлэн авах хүсэлт шийдвэрлэх.....	45
ГИХГ-ын 2019 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн зүгээс өгсөн үнэлгээний нэгдсэн дүгнэлт	45
ЗӨВЛӨМЖ	47

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

АНУ	Америкийн Нэгдсэн Улс
БНАСАУ	Бүгд Найрамдах Ардчилсан Солонгос Ард Улс
БНКаэУ	Бүгд Найрамдах Казахстан Улс
БНСВУ	Бүгд Найрамдах Социалист Вьетнам Улс
БНСУ	Бүгд Найрамдах Солонгос Улс
БНТУ	Бүгд Найрамдах Турк Улс
БНФУ	Бүгд Найрамдах Франц Улс
БНХАУ	Бүгд Найрамдах Хятад Ард Улс
БНЭУ	Бүгд Найрамдах Энэтхэг Улс
ГИХГ	Гадаадын иргэн, харьяатын газар
НИТХ	Нийслэлийн Иргэдийн төлөөлөгчдийн хурал
ОХУ	Оросын Холбооны Улс
ТББ	Төрийн бус байгууллага
ХБНГУ	Холбооны Бүгд Найрамдах Герман Улс
ХХК	Хязгаарлагдмал Хувьцаат Компани

ХҮСНЭГТ, ЗУРАГ, ГРАФИКИЙН ЖАГСААЛТ

1. Хүснэгтийн жагсаалт

Хүснэгт 1. Судалгаанд оролцогчдын нас	3
Хүснэгт 2. Судалгаанд оролцогчдын хүйсийн харьцаа	4
Хүснэгт 3. Оролцогчид ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн давтамж	4
Хүснэгт 4. Оролцогчдын виз авсан хэлбэр	4
Хүснэгт 5. Оролцогчдын зүгээс хэрэглэгчийн аль бүлэгт хамрагдахаа тодорхойлсон байдал	4
Хүснэгт 6. Судалгаанд хамрагдсан гадаад үйлчлүүлэгчдийн иргэншил	5
Хүснэгт 7.....	15
Хүснэгт 8. ГИХГ-ын виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжид өгсөн хэрэглэгчдийн нэгдсэн үнэлгээ.....	35
Хүснэгт 9. ГИХГ-ын виз зөвшөөрлийн үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын харилцааны соёлд өгсөн хэрэглэгчдийн нэгдсэн үнэлгээ.....	35
Хүснэгт 10. ГИХГ-ын виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний нэгдсэн үнэлгээ.....	36
Хүснэгт 10.....	38
Хүснэгт 11. Өргөдлийг шийдвэрлэсэн байдал.....	39

2. Зургийн жагсаалт

Зураг 1. Цагааннуурын боомт дээрх албан хаагчдын амьдрах байр	18
Зураг 2. Цагааннуурын боомт дээрх албан хаагчдын амьдрах байрны дотор хана цуурсныг албан хаагчид зассан байгаа нь.....	18
Зураг 3. Цагааннуурын боомт дээрх албан хаагчдын амьдрах байрны тааз эвдэрсэн байдал	19
Зураг 4. Амьдрах байрны хоноглох өрөө	19

3. Графикийн жагсаалт

График 1. Судалгааны оролцогчдын Монгол Улсад ирсэн зорилго	5
График 2. ГИХГ-ын хэрэглэгчидтэй харилцдаг хэл	6
График 3. Оролцогчдын анкетын судалгааг бөглөсөн хэл /хувиар/	6
График 4. Албан ёсны цахим хуудаст хандалт хийсэн байдал	8
График 5. Цахим хуудаст хандалт хийж мэдээлэл авсан байдал	8
График 6. Судалгаанд оролцогчдоос 1800-1882 дугаарт холбогдсон байдал.....	8
График 7. 1800-1882 дугаарын лавлах утсаар хэрэгцээт мэдээлэл авсан байдал	9
График 8. info@immigration.gov.mn цахим хаягт цахим шуудан илгээсэн байдал.....	9
График 9. Цахим шуудангийн агуулга	10
График 10. Цахим шуудангаар хариу хүлээн авсан байдал	10
График 11. ГИХГ-ын үйлчилгээний орчны чанар, хүртээмж	11
График 12. Байгууллагын орчин нөхцөл	12
График 13. Үйлчилгээний төлбөр хураамж	13
График 14. ГИХГ-аас үйлчилгээ авахдаа бусад этгээдээс туслалцаа авсан эсэх.....	13
График 15. ГИХГ-аар үйлчлүүлэхэд бэрхшээл тулгардаг эсэх.....	14
График 16. Өргөдөл, гомдлын агуулга	15
График 17.	16
График 4. ГИХГ-т очиж виз авах болон виз сунгуулахад зарцуулах дундаж хугацаа/минутаар/	22

График 5. Виз олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээ	25
График 6. Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний нэгдсэн дүгнэлт.....	28
График 21. Виз авах болон сунгуулах үйлчилгээ авсан иргэдийн ГИХГ-ын ажилтны харилцааны соёлд өгсөн үнэлгээ	29
График 22. Оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгалт хийлгэх үйлчилгээ авсан иргэдийн ГИХГ-ын ажилтны харилцааны соёлд өгсөн үнэлгээ	29
График 23. Виз болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээс ГИХГ-ын албан хаагчдын соёлд өгсөн үнэлгээ	30
График 24. ГИХГ-аас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээс ажилтны харилцааны соёлд өгсөн ерөнхий үнэлгээ	31
График 11. Виз, оршин суух зөвшөөрөл авах болон сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжид өгсөн үнэлгээ.....	34
График 28. Хяналт шалгалтын талаарх өргөдлийн агуулга.....	39

УДИРТГАЛ

Энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг Монгол Улсын Хууль зүй, дотоод хэргийн яамны харьяа Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг Гадаадын иргэн, харьяатын газрын захиалгаар тус байгууллагаас зохион байгуулсан сонгон шалгаруулалтаас шалгарсан Эрдэм сургалт судалгааны хүрээлэн ТББ боловсруулан хэвлүүлээ.

Судалгааны үндэслэл, хэрэгцээ шаардлага, хүрэх үр дүн

Судалгааны үндэслэл

Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг Гадаадын иргэн, харьяатын газар нь Төрийн албаны тухай, Гадаадын иргэний эрх зүйн байдлын тухай, Харьяатын тухай хууль болон холбогдох дүрэм, журам, зааврыг үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгон хэрэглэгч (гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн болон өөрийн орны иргэн)-д үзүүлж буй үйлчилгээний чанар хүртээмжийн талаар Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолоор баталсан "Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам"-ын 6.1.4, 9.1.1.7 дахь хэсэгт тус тус заасны дагуу үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлыг тухайн жилд төлөвлөн зохион байгуулж байна. Энэхүү журмын хэрэгжилтийг хангах хүрээнд Гадаадын иргэн, харьяатын газрын 2019 оны үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, түүний хэрэгжилт, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар тус газраар үйлчлүүлсэн хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хөндлөнгийн үнэлгээ хийж, гарсан үр дүнд дүн шинжилгээ хийх зарчмаар, үйлчилгээний чанар хүртээмжийг тогтмол сайжруулах хэрэгцээ, шаардлагад нь нийцүүлэн энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээг хийсэн болно.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаа хийх хэрэгцээ, шаардлага

Энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг доорх хэрэгцээ, шаардлагад үндэслэн гүйцэтгэсэн болно. Үүнд:

- ГИХГ-ын хэрэглэгчдэд чиглэсэн ерөнхий үйл ажиллагаанд үнэлгээ хийх;
- ГИХГ-аас хэрэглэгчдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх;
- Тус газрын албан хаагчдын сэтгэл ханамж, хэрэглэгчид үзүүлж буй үйлчилгээн дэх хамаарлыг үнэлэх;
- Хэрэглэгчдийн өргөдөл, гомдол, санал, тэдгээрийн шийдвэрлэлтэд дүн шинжилгээ хийх;
- Байгууллагаас үзүүлж буй үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн зүгээс өгсөн үнэлгээг тодорхойлох;
- Үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулахын тулд цаашид хэрэгжүүлэх ажлын талаар санал, зөвлөмж боловсруулах.

Судалгааны хүрэх үр дүн

Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийлгэх техникийн тодорхойлолтын дагуу ГИХГ-ын газраас 2019 онд гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний дагуу зохион байгуулж, хэрэгжүүлсэн ажил үйлчилгээний чанар хүртээмжид хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээ, түүнчлэн 2018 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний санал, зөвлөмжийн хэрэгжилтийг судалгааны тодорхой арга, арга зүйг хэрэглэн судалж, тэдгээрийн үр дүнд боловсруулалт хийж, мөн ГИХГ-ын албан хаагчдын сэтгэл ханамж, тус газраас хэрэглэгчид үзүүлж буй ажил үйлчилгээний

чанар хүртээмжийн хамаарлыг судалж дүгнэлт, зөвлөмж боловсруулан хүргүүлсэн байна.

Судалгааны арга, түүвэр

Энэ дэд бүлэгт энэхүү судалгаанд ашигласан судалгааны арга болон ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн нийт хэрэглэгчдийг эх олонлог, тэдгээрийг төлөөлөх чадвар бүхий тооны хэрэглэгчдийг дэд олонлог гэж үзэж түүврийн хэмжээг тодорхойлсон байдлыг тайлбарлав.

Судалгаанд ашигласан арга

Судалгааны баг нь энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны мэдээлэл цуглуулахдаа анкетын асуулгын болон ганцаарчилсан ярилцлагын аргыг ашигласан бөгөөд үүний зэрэгцээ боломжит бүхий л эх сурвалжаас мэдээлэл цуглуулж, судалгааны анхдагч болон хоёрдогч эх сурвалжид дүн шинжилгээ хийх зарчмаар судалгааны үр дүнг нэгтгэн боловсруулах зорилт тавьж ажилласан. Энэ нь хэрэглэгч болон үйлчилгээ үзүүлэгч аль аль талын байр суурь, санал бодол, мэдээллүүдийг нэгтгэн дүгнэх бололцоотой болсон ба судалгааны үр дүн бодитой гарсан гэж үзэж байна.

ГИХГ-ын үйлчилгээ, үйл ажиллагаа тус бүрийн онцлогоос шалтгаалан нийгмийн судалгааны тохирох аргыг ашигласан бөгөөд анхдагч мэдээлэл цуглуулах дараах аргыг ашиглалаа. Үүнд:

- Анкетын судалгааны арга;
- Ганцаарчилсан ярилцлагын арга;
- Ажиглалтын арга;
- Баримт бичгийн судалгааны арга.

Дээр дурдсан аргыг ашигласан үйл явцыг илүү дэлгэрэнгүй авч үзвэл түүврийн хэмжээ болон төлөөллийг хангасан тооны хэрэглэгчдээс анкетын судалгаа авч судалгааны тоон үр дүнг боловсруулсан бөгөөд тоон судалгааны үр дүнгээр тодорхойлогдох боломжгүй чанарын үр дүнг мөн түүврийн хэмжээгээр урьдчилан тогтоосон тодорхой тооны хэрэглэгчдийг хамруулсан ганцаарчилсан ярилцлагын судалгаагаар илрүүлэн гаргалаа. Нөгөө талаас ГИХГ-ын 2019 онд хийж гүйцэтгэсэн төлөвлөгөө, үйл ажиллагааны үр дүнг судлахдаа албан хаагчдаас ярилцлагын судалгаа авах, тухайн жилийн төлөвлөгөө, үйл ажиллагааны тайланд баримт бичгийн судалгаа хийх аргыг тус тус ашигласан бөгөөд үр дүнг нь хэрэглэгчдийн өгсөн мэдээлэлтэй харьцуулан дүгнэж хэрэглэгч болон үйлчилгээ үзүүлэгч талуудын өгсөн мэдээлэлд хөндлөнгийн дүн шинжилгээ хийх замаар дүгнэлт, зөвлөмжийг боловсруулсан болно.

Тоон болон чанарын судалгааны түүврийн хэмжээ, төлөөллийг хангасан байдал

ГИХГ-аар 2019 онд үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн тоог ойролцоогоор 30 000 гэж тооцоод, 95 хувийн баталгааны түвшинтэй, итгэх интервал ± 5 хувь байхаар тоон буюу анкетын судалгааны түүврийн хэмжээг тодорхойлоход дэд олонлог болох 370 үйлчлүүлэгчээс анкетын асуулга судалгаа авахад төлөөлөх чадвар бүрдэнэ гэж үзэхээр байлаа. Гэвч тус байгууллагаар үйлчлүүлсэн үндсэн хэрэглэгчид болох гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүмүүсийн оршин суугаа байршлыг нэг бүрчлэн тодорхойлох, тэдэнтэй шууд холбогдох, биечлэн уулзах орон зайн болон цаг хугацааны боломж маш хязгаарлагдмал байснаас шалтгаалан 370 хэрэглэгчээс анкетын асуулга авах боломжгүй байх тул энэхүү төлөөлөх чадварыг 2 дахин багасгаж 185 хүнээс анкетын асуулга авах нь зүйтэй гэж шийдвэрлэсэн болно. Энэ тооны анкетын судалгааг зөвхөн

нэг хот эсвэл нэг бүс нутгаас авах нь нэг төрлийн хэрэглэгчдийг хэт олноор хамруулах эрсдэлтэй гэж үзсэн тул ГИХГ-ын санал болгосноор орон нутагт Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтэс тус байгууллагаар үйлчлүүлсэн хэрэглэгчдээс боломжит хэмжээгээр анкетын судалгаа авах, Улаанбаатар хотод ГИХГ-ын төв байрны үйлчилгээний танхимд болон Буянт-Ухаа боомтоор үйлчлүүлж буй хэрэглэгчдээс анкетын судалгаа авах байдлаар энэхүү эрсдэлийг багасгах зорилт тавьж ажилласан болно.

Ганцаарчилсан ярилцлагын судалгааны хувьд урьдчилан бэлтгэсэн удирдамжийн дагуу явуулсан бөгөөд удирдамжид ярилцах сэдэв, сэдэв бүрд тохирсон оролцооны арга зүйн аргачлалыг тусгасан болно. Чанарын буюу ярилцлагын судалгаанд хамрагдах түүврийн хэмжээг нийт 16 хэрэглэгч, 12 албан хаагч, хамтран ажиллагч 5 байгууллагын төлөөлөгчид байхаар тооцсон боловч энэхүү судалгаатай нэгэн зэрэг ГИХГ-ын албан хаагчдын ажлын байрны сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан боловсруулан бэлтгэсэнтэй холбоотой илүү олон буюу 21 албан хаагчтай хийсэн ганцаарчилсан ярилцлагын үр дүнг ашигласан нь энэхүү судалгааны хүрээнд тус байгууллагын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны чанарыг илүү сайн тодорхойлох боломж олгосон гэж үзэж байна.

Энэхүү судалгаанд нийтээр хүлээн зөвшөөрөгдсөн судалгааны аргуудыг зүй зохистой ашиглан чанарын болон тоон судалгааны түүврийн хэмжээг бүрэн хангаж, хөндлөнгийн, бие даасан байдлаар гүйцэтгэсэн тул судалгааны үр дүн нь Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалаар батлагдсан Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамжид заасан баталгааны түвшинд хүрсэн гэж үзэж байна.

Анкетын судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл

ГИХГ-ын 2019 оны үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны ажлыг гүйцэтгэхдээ ГИХГ-ын хүсэлтээр Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтэст судлаач болон туслах судлаач нар очиж ажиллав. Мөн Улаанбаатар хот дахь ГИХГ-ын үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлсэн иргэд, үйлчлүүлэгч нараас санал асуулга болон ярилцлага авч судалгааг гүйцэтгэсэн.

Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтсээс нийт 58 хэрэглэгч, Улаанбаатар дахь ГИХГ-ын үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлсэн 128 хэрэглэгч хамрагдсан.

Хүснэгт 1. Судалгаанд оролцогчдын нас

Үйлчлүүлэгчдийн нас		
Утга	Тоололт	Хувь
18 хүртлэх настай	3	1.70хувь
19-25 настай	15	8.50хувь
26-35 настай	58	32.80хувь
36-45 настай	73	41.20хувь
46-55 настай	20	11.30хувь
56-дээш настай	8	4.50хувь

Хүснэгт 2. Судалгаанд оролцогчдын хүйсийн харьцаа

Үйлчлүүлэгчдийн хүйс		
Утга	Тоололт	Хувь
Эрэгтэй	95	52.50хувь
Эмэгтэй	86	47.50хувь

Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн 1.7 хувь нь 18 хүртэлх насны, 8.5 хувь нь 19-25 насны, 32.8 хувь нь 26-35 насны, 41.2 хувь нь 36-75 насны, 11.3 хувь нь 46-55 насны, 4.5 хувь нь 56-ээс дээш настай байгаа бол 52.5 хувь нь эрэгтэй хүмүүс байна.

Хүснэгт 3. Оролцогчид ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн давтамж

Үйлчлүүлж буй давтамж		
Утга	Тоололт	Хувь
Анх удаа	42	26.40хувь
2-3 удаа	59	37.10хувь
4 ба түүнээс дээш	58	26.40хувь

Үйлчлүүлж буй давтамжийн хувьд 26.4 хувь нь анх удаа, 37.1 хувь нь 2-3 удаа, 26.4 хувь нь 4 ба түүнээс дээш удаа үйлчлүүлж байгаа туршлагатай хэрэглэгчид байна.

Хүснэгт 4. Оролцогчдын виз авсан хэлбэр

Виз авсан хэлбэр		
Утга	Тоололт	Хувь
Цахимаар	16	8.9
Хил, боомтоор орохдоо	28	15.6
Элчин сайдын яам, дипломат төлөөлөгч...	32	17.9
Байгууллагын урилгаар	67	37.4
Хувийн урилгаар	36	20.1

Виз авсан хэлбэрийн хувьд оролцогчдын 8.9 хувь нь цахим визийн зөвшөөрөл авснаар, 15.6 хувь нь хил боомтоор орохдоо, 17.8 хувь нь Элчин сайдын яам, консулын газраас, 37.4 хувь нь байгууллагын урилгаар ирсэн бол хувийн урилгаар ирсэн хүмүүс 20.1 хувь нь байна.

Хүснэгт 5. Оролцогчдын зүгээс хэрэглэгчийн аль бүлэгт хамрагдахаа тодорхойлсон байдал

Та аль хэрэглэгчийн аль ангилалд хамаарах вэ?		
Утга	Тоололт	Хувь
Гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн	74	40.90хувь
Уригч хувь хүн	32	17.70хувь
Уригч компани	63	34.80хувь
Уригч сургууль	6	3.30хувь
Бусад	6	3.30хувь

Судалгаанд хамрагдсан ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн 40.9 хувь нь гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн байгаа бол 52.5 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.

График 1. Судалгааны оролцогчдын Монгол Улсад ирсэн зорилго



Судалгаанд хамрагдсан гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний Монгол Улсад ирж буй зорилгоор нь авч үзвэл: 28.9 хувь нь хөдөлмөр эрхлэх, 23.7 хувь нь хөрөнгө оруулах, 17.8 хувь нь аялал, жуулчлал, 7.9 хувь нь суралцах, 26.3 хувь цагаач, гэр бүлийн гишүүн гэх зэрэг бусад шалтгаан багтаж байна.

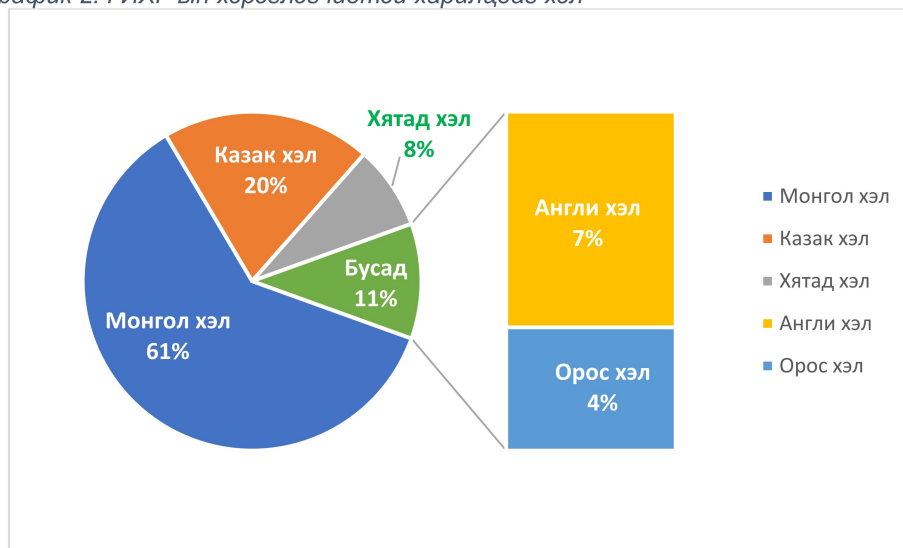
Хүснэгт 6. Судалгаанд хамрагдсан гадаад үйлчлүүлэгчдийн иргэншил

Утга	Тоололт	Хувь	График
АНУ	3	2.7	
Австрали	2	1.8	
Герман	3	2.7	
Канад	1	0.9	
Итали	1	0.9	
Солонгос	2	1.8	
Турк	2	1.8	
Хятад	41	36.6	
Вьетнам	1	0.9	
Киргиз	1	0.9	
Казахстан	21	18.8	
ОХУ	6	5.4	
Монгол	24	21.4	
Филиппин	1	0.9	
Энэтхэг	1	0.9	
Франц	1	0.9	
Өмнөд Африк	1	0.9	

Судалгааны хүрээнд ГИХГ-аас үйлчилгээ авсан 17 улсын иргэд хамрагдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан үйлчилгээ авсан гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүний 36.6 хувь нь БНХАУ-ын иргэд, 18.8 хувь нь Казахстан улсын иргэд байгааг онцолж

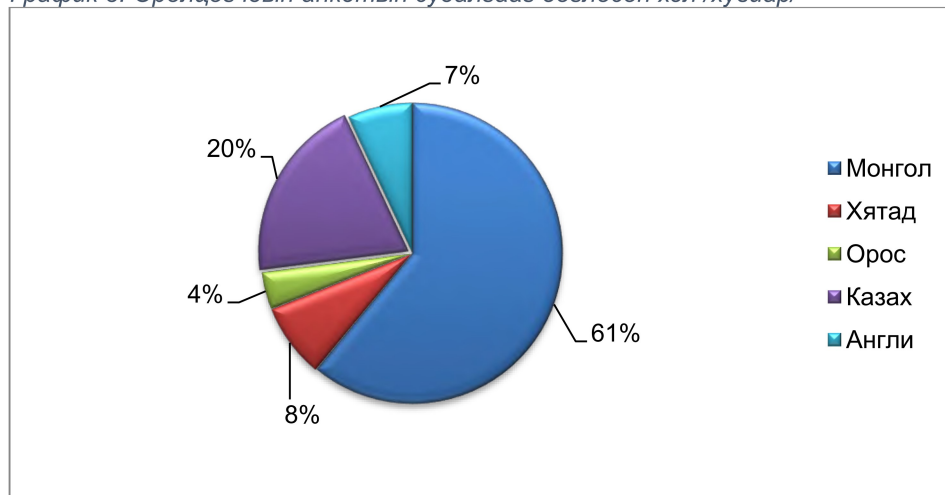
байна. ГИХГ-аар үйлчлүүлэгчдийн иргэншлээс харахад үйлчилгээг хятад болон англи хэлээр хүргэх шаардлагатай нь харагдаж байна.

График 2. ГИХГ-ын хэрэглэгчидтэй харилцдаг хэл



Нийт судалгаанд оролцогчдын 61 хувь нь Монгол хэлээр, 20 хувь нь Казак хэлээр, 7 хувь нь Англи хэлээр, 4 хувь нь Орос хэлээр анкет бөглөж судалгаанд оролцов. Үүнийг дүрслэлээр дараах графикт харуулав. Үүнд:

График 3. Оролцогчдын анкетын судалгааг бөглөсөн хэл /хувиар/



Судалгааны явцад учирсан хүндрэл, бэрхшээл

Энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг шинжлэх ухааны нийтээр хүлээн зөвшөөрөгдсөн арга зүйн дагуу хөндлөнгийн, бие даасан байдлыг бүрэн хангаж боловсруулсан боловч ГИХГ-ын хяналт шалгалтын болон иргэний харьяаллын чиг үүргийг бүрэн үнэлэхэд шаардлагатай тоон мэдээллийг цуглуулах боломжгүй байсан, судалгааны мэдээлэл цуглуулсан үе болох 11 дүгээр сард гадаадын иргэд жуулчлах, зорчих нь хамгийн бага байдаг зэрэг хүндрэл бэрхшээл учирч байсныг энэ дэд бүлэгт тайлбарлан орууллаа.

Ихэвчлэн уригч хувь хүн, хуулийн этгээдийн төлөөллөөс бүрдэх хэрэглэгчийн нэгэн бүлэг виз авах, сунгуулах болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах бүх төрлийн үйлчилгээг ГИХГ-аас авсан байсныг энэхүү судалгаанд виз авсан, сунгуулсан

эсвэл оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан гэсэн аль нэг хэсэгт тусад нь үнэлэх боломжгүй.

Хяналт шалгалтын чиг үүргийн хэрэгжилтэд үнэлгээ өгөхөд хяналт шалгалтын явцад зөрчил гаргасан нь илэрсэн хэрэглэгчид чанарын судалгаанд оролцохоос зайлсхийх, бодитой үнэлгээг өгсөн гэхэд эргэлзэх зүйл ажиглагдсан болно.

Монгол Улсын харьяат болох, иргэний харьяаллыг сэргээн тогтоох, харьяатаас гарахтай холбоотой асуудлыг ГИХГ нь бие даан шийдвэрлэх бүрэн эрхийг эдэлдэггүй байна. Иймд иргэний харьяаллын асуудлыг шийдвэрлэх эрх бүхий байгууллагын шийдвэрээс шалтгаалан энэхүү чиг үүргээ гүйцэтгэж байгаа байдал нь хэрэглэгчдээс тавьж буй хуулийн хүрээнд гүйцэтгэх, хүндрэл бэрхшээлгүй үйлчлэхэд тус байгууллагаас үл шалтгаалж байгааг тэмдэглэж байна.

Нэг. ГИХГ-ЫН ЗАХИРГААНЫ ЕРӨНХИЙ ЧИГ ҮҮРГИЙН ХЭРЭГЖИЛТ

ГИХГ нь хууль тогтоомжоор олгосон үндсэн болон туслах чиг үүргийнхээ хүрээнд хамаарах дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж 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.

ГИХГ-аас 2019 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний дагуу нийтлэг арга хэмжээний хүрээнд 13 зорилт бүхий 41 хэрэгжүүлэх арга хэмжээ, тусгай арга хэмжээний хүрээнд 4 зорилт бүхий 16 хэрэгжүүлэх арга хэмжээ, байгууллагын манлайллын 5 зорилт, 5 хэрэгжүүлэх арга хэмжээг тусган хэрэгжилтийг хангаж ажиллажээ.

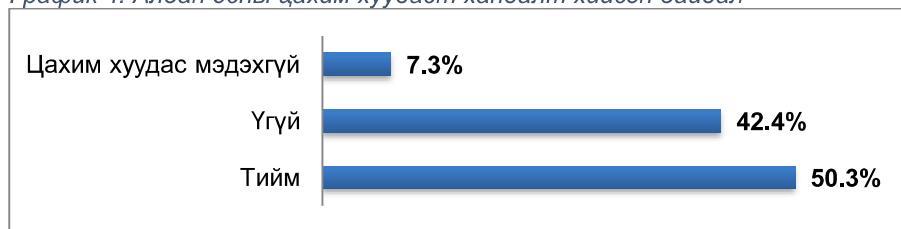
1.1. Мэдээлэл, сурталчилгаа

ГИХГ-ын 2019 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний 5 дахь зорилтын хүрээнд тус газрын хууль тогтоомжийн хүрээнд харьяалуулсан ажил, үйлчилгээг иргэд, олон нийт, хэрэглэгчдэд мэдээлэх, сурталчлах ажлыг тогтмолжуулахад дараах мэдээллийн арга хэрэгслийг ашиглан хэрэгжүүлсэн байна. Эдгээр хэрэгжүүлэх арга хэмжээний хүрээнд тус газраас үйлчилгээ авахтай холбоотой материалын жагсаалт, байгууллагын үйл ажиллагаандаа мөрдөж байгаа хууль тогтоомж, дүрэм журам, зааврыг цахим болон мэдээллийн самбарт ойлгомжтой байдлаар байршуулан тухай бүр шинэчилж хэвшсэн нь байгууллагын үйл ажиллагааг нээлттэй ил тод болгох, хэрэглэгчдийг үйлчилгээний танхимаар үйлчлүүлэхэд мэдээлэл бүрэн авах боломж нөхцөлөөр хангаж өгчээ. Мөн үйлчилгээний танхим дахь үйлчлүүлэгчийн дугаар дуудагч төхөөрөмж зөвхөн монгол хэлний сонголттой байсныг хөгжүүлэн Англи, орос, Хятад хэлний сонголттой болгожээ.

ГИХГ-аас байгууллагын бодлого, шийдвэрийг олон нийтэд таниулах, сурталчлах ажлын хүрээнд албан ёсны цахим хуудаст хэрэгчдэд чиглэсэн мэдээ, мэдээлэл, ярилцлага болон Монголын үндэсний олон нийтийн телевизийн “Иргэний эрх зүйн

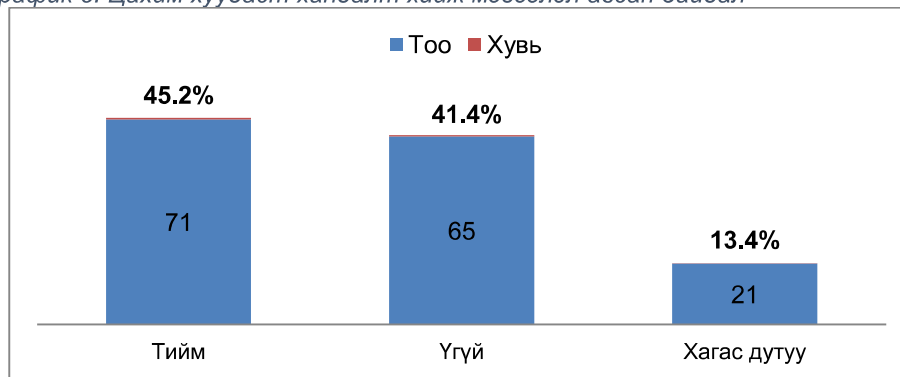
боловсролд” нэвтрүүлэгт “Гадаадын иргэдийн виз зөвшөөрөл, хяналт шалгалт” сэдвээр, “Эрх зүйн хөтөч” нэвтрүүлэгт “Виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээ”, “Жуулчин ангиллын виз, жуулчдын анхаарах зүйл” сэдвээр тус бүр 20 минутын нэвтрүүлэг бэлтгэн байршуулсан нь хэрэглэгчид тухайн чиглэлийн үйлчилгээний талаар цогц мэдээлэл авах нөхцөлийг бүрдүүлсэн байна. Түүнчлэн энэ оны 5 дугаар сараас эхлэн үйлчилгээнд нэвтрүүлсэн визийн зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээний танилцуулга, цахим үйлчилгээний заавал, “НГ” ангиллын визийн зөвшөөрлийг цахимаар олгох тухай мэдээлэл бүхий богино хэмжээний 4 видео бичлэгийг цахим сүлжээ болон МҮОНТ-ээр олон нийтэд танилцуулсан байна. Энэхүү агуулгын хүрээнд байгууллагын цахим хуудаст хандалт хийж байсан эсэхийг хэрэглэгчдээс асуухад 50,3 хувь нь тийм буюу хандалт хийж байсан, 42,4 хувь нь хандалт хийж байгаагүй, 7,3 хувь нь тус байгууллагын цахим хуудсыг мэдэхгүй гэж хариулжээ.

График 4. Албан ёсны цахим хуудаст хандалт хийсэн байдал



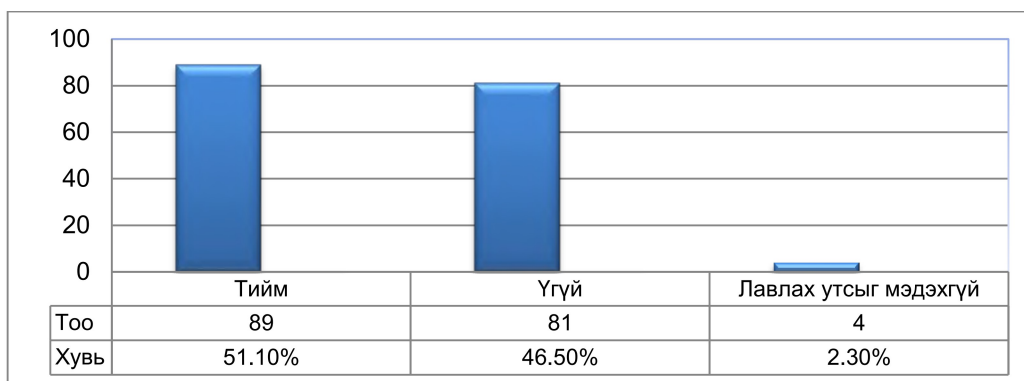
Хандалт хийсэн хэрэглэгчдээс та хүссэн мэдээллээ тухайн цахим хуудсаас авч чадсан эсэхийг асуухад 45,2 хувь нь тийм буюу чадсан, 41,4 хувь үгүй буюу чадаагүй, 13,4 хувь нь хагас дутуу гэж хариулсан нь байна. Эндээс үзвэл хэрэглэгчдэд чиглэсэн үйлчилгээний чанар хүртээмжийг дээшлүүлэхэд цахим орчны үр нөлөө 50 ба түүнээс дээш хувийн үзүүлэлттэй байгаа нь судалгааны үр дүнгээр илэрхийлэгдэж байна.

График 5. Цахим хуудаст хандалт хийж мэдээлэл авсан байдал



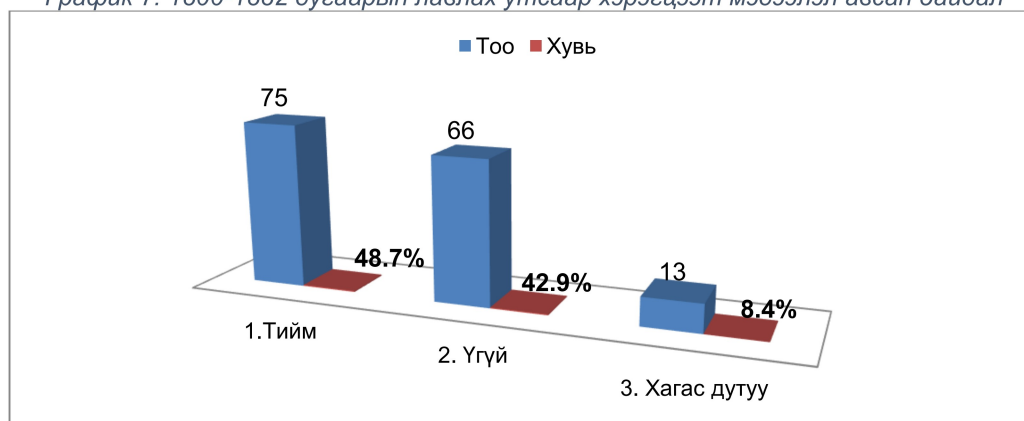
Зөвлөгөө, мэдээллийн 1800-1882 дугаарын утсанд автомат хариулагчийн системийг Монгол болон Англи хэлний сонголттойгоор байршуулан 19393 иргэнд зөвлөгөө мэдээлэл өгчээ. Судалгаанд оролцогчдоос тус дугаарт холбогдсон эсэхийг асуухад 51.1 хувь нь тийм, 46.5 хувь нь үгүй, 2.3 хувь нь лавлах утсыг мэдэхгүй гэж хариулжээ. Дээрх судалгаанаас үзвэл лавлах утасны талаарх мэдээлэлтэй хэрэглэгч 97.6 хувьтай байна.

График 6. Судалгаанд оролцогчдоос 1800-1882 дугаарт холбогдсон байдал



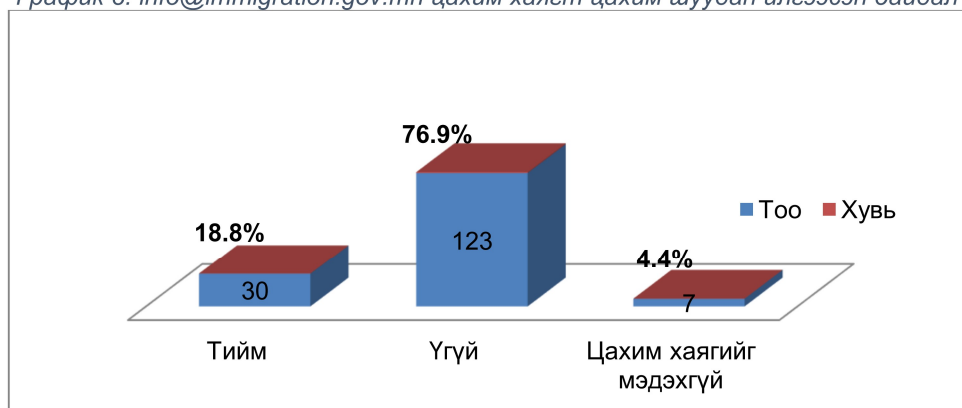
1800-1882 дугаарын лавлах утсаар ГИХГ-ын үйлчилгээний талаар хэрэгцээт мэдээллээ авсан эсэхийг лавлахад 48.7 хувь нь тийм буюу мэдээллээ авсан, 42.9 хувь нь үгүй буюу мэдээлэл авч чадаагүй, 8.4 хувь нь хагас дутуу мэдээлэл авсан гэж хариулсан байна. Хагас дутуу мэдээлэл авсан хэрэглэгчдийн дийлэнх олонх нь асуултаа тодорхой тавиагүй, үйлчилгээнд үл хамаарах зарим танин мэдэхүйн шинж чанартай асуулт асууж хариулт авахыг хүсдэг байна.

График 7. 1800-1882 дугаарын лавлах утсаар хэрэгцээт мэдээлэл авсан байдал



Хэрэглэгчдэд хүндрэл чирэгдэлгүй үйлчлэхэд цахим шуудан дэмжлэг үзүүлж байгаа бөгөөд тус байгууллагын info@immigration.gov.mn цахим хаягт судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 18.8 хувь цахим шуудан илгээжээ.

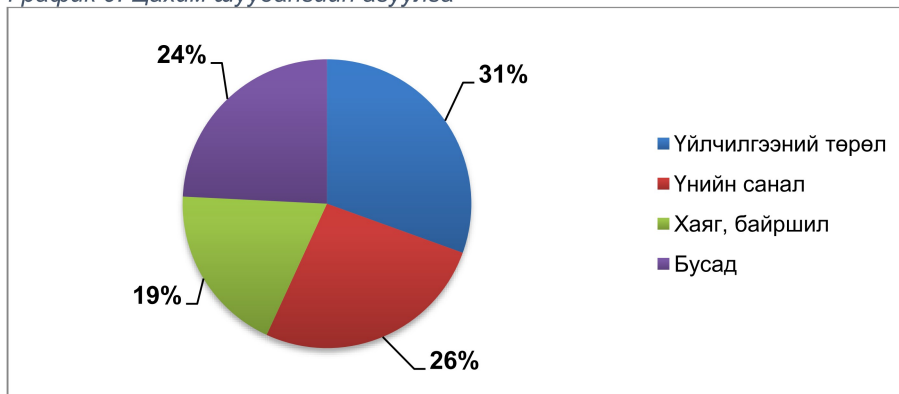
График 8. info@immigration.gov.mn цахим хаягт цахим шуудан илгээсэн байдал



Эдгээр цахим шууданг агуулгаар нь харьцуулан үзвэл үйлчилгээний талаарх мэдээллийг 35.8 хувь, үйлчилгээний үнэ тарифын мэдээллийг 30.9 хувь, хаяг байршлыг 22.2 хувь, бусад мэдээллийг 28.4 хувь нь авсан байна. Цахим шуудангаар мэдээлэл

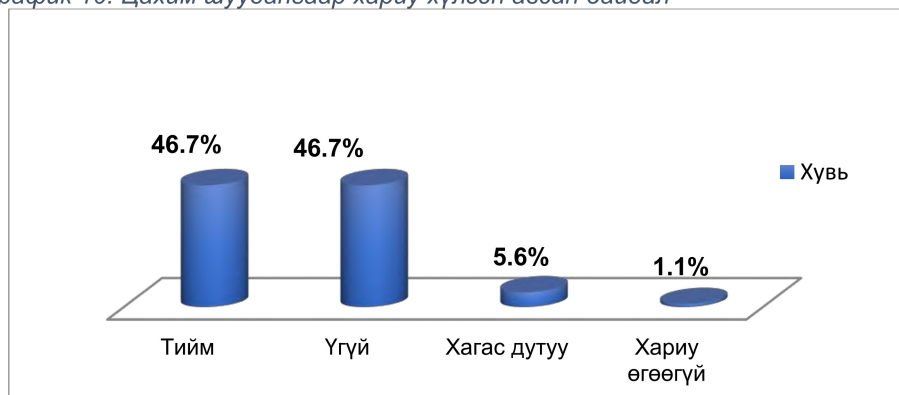
авахаар хандалт хийгээгүй 76.9 хувь, цахим шуудангийн хаяг мэдэхгүй 4.4 хувь нь гэж хариулсан нь тус байгууллагын цахим шуудангийн хаягийг мэддэг боловч, лавлах утсаар болон веб хуудсаас мэдээлэл авсан гэж үнэлж болохоор байна.

График 9. Цахим шуудангийн агуулга



Дээрх агуулга бүхий цахим шуудангийн хариугаар та асуусан зүйлийнхээ хариултыг бүрэн, түргэн шуурхай авч чадсан эсэх тийм 46.7 хувь, үгүй 46.7 хувь, хагас дутуу 5.6 хувь гэж хариулжээ. Эндээс дүгнэвэл цахим шуудангаар үйлчилгээний талаар мэдээлэл авахаар хандаж буй хэрэглэгчид харьцангуй цөөн, түүнчлэн хандсан хэрэгчдэд хариу илгээсэн байдал дунджаас доогоор үзүүлэлттэй байна.

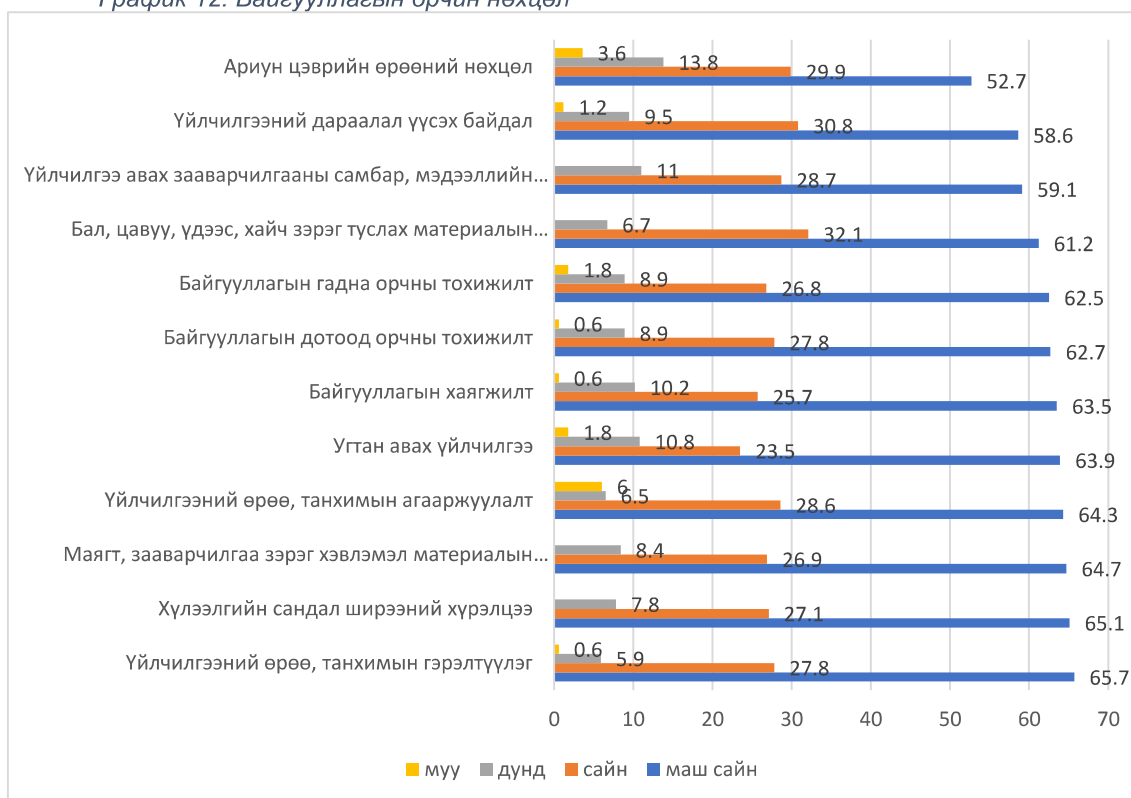
График 10. Цахим шуудангаар хариу хүлээн авсан байдал



ГИХГ нь цахим орчин дахь мэдээлэл, сурталчилгааны ажлыг байгууллагын албан ёсны цахим хуудас, цахим шуудан, лавлагаа мэдээллийн 1800-1882 дугаарын утсыг ажиллуулан хэрэглэгчдэд үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, зөвлөгөөг өгч ажилласан байна. Судалгаанд оролцогчид дээрх мэдээллийн арга хэрэгсэл, хаягийн талаар мэдлэгтэй эсэхийг харьцуулан үзвэл албан ёсны цахим хуудасны талаар мэдээлэлтэй 92.7 хувь, цахим шуудангийн хаягны талаар мэдээлэлтэй 95.7 хувь, зөвлөгөө, мэдээллийн 1800-1882 дугаарыг мэддэг 97.6 хувь дунджаар 95.3 хувь нь эдгээр зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх, үйлчилгээ авах сувгийг мэддэг гэж үнэлэгдэж байна.

Дээрхээс дүгнэвэл ГИХГ-ын үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, зөвлөгөөг хэрэглэгчид түргэн шуурхай авах боломж бүрдсэн байх бөгөөд цаашид хэрэглэгчдэд чиглэсэн дээрх үйлчилгээний чанар хүртээмж, стандартыг боловсронгуй болгож цахим мэдээллийн үйлчилгээний хандалт бүрт хариу өгөх, мэдээллийн боловсруулалтыг цахим хэлбэрт бүрэн шилжүүлэх нь зүйтэй байна.

График 12. Байгууллагын орчин нөхцөл



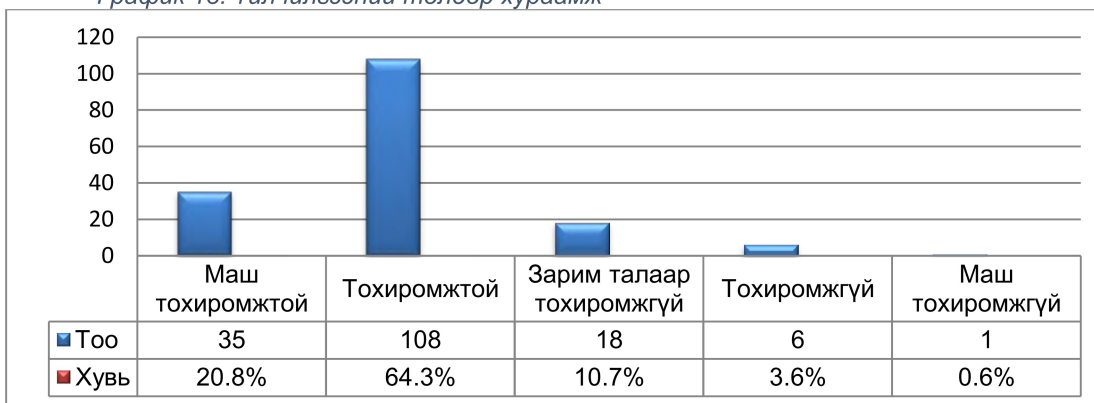
Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээнд хэрэглэгчдийн зүгээс 90 хувийн үнэлгээ өгчээ. Хэрэглэгчдээс авсан ГИХГ-ын үйл ажиллагааг цаашид хэрхэн сайжруулах талаарх нээлттэй асуулгад үйлчилгээг илүү түргэн шуурхай болгохын тулд цахим үйлчилгээнд бүрэн шилжих, санхүүгийн болон бичиг баримтын бүрдэл хангах үйлчилгээг ойртуулах бэлэн мөнгөний машин ажиллуулах, боомт дахь үйлчилгээг сайжруулахын тулд ажлын байрны орчин нөхцөлийг бүрдүүлэх, хэрэглэгчдийн үйлчлүүлж буй ариун цэврийн өрөөний тохижилт, цэвэрлэгээнд анхаарал хандуулах, 1800-1882 дугаарын үйлчилгээнд зарим асуусан мэдээллийг өгөхдөө дутмаг байдаг тул мэргэшүүлэн сургах, ажилтны гадаад хэлний мэдлэгийг дээшлүүлэх, харилцааны соёл төлөвшүүлэх гэх мэт давхардсан агуулга бүхий санал гаргасан байна.

1.2.2. ГИХГ-ын үйлчилгээний төлбөрт өгсөн үнэлгээ

Улсын тэмдэгтийн хураамжийн тухай (2010) хуульд зааснаар “Төрийн эрх бүхий байгууллагаас энэ хуульд заасан үйлчилгээ үзүүлсний төлөө иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагыг төлж байгаа мөнгөн хөрөнгийг улсын тэмдэгтийн хураамж гэнэ”. Тус хуулийн 10 дугаар зүйлийн 10.6-д Гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнд зөвшөөрөл, виз олгох, түүнийг бүртгэхэд хураах хураамжийн хэмжээг хуульчилж тогтоож өгсөн.

Тус газраас гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн болон Монгол Улсын иргэнд үзүүлж буй үйлчилгээний төлбөр, хураамж, тэдгээрийн хэмжээ хэр тохиромжтой талаар хэрэглэгчид дараах хариулыг өгчээ.

График 13. Үйлчилгээний төлбөр хураамж



Судалгаанд оролцогчдын 20.8 хувь нь маш тохиромжтой, 64.3 хувь нь тохиромжтой, 10.7 хувь нь зарим талаар тохиромжгүй, 3.6 хувь нь тохиромжгүй, 0.6 хувь нь маш тохиромжгүй гэж хариулжээ. Үүнээс дүгнэн үзвэл 95.8 хувь нь маш тохиромжтой, тохиромжтой болон хэрэглэгч авч буй үйлчилгээний чанар хүртээмжээс хамааран зарим талаар тохиромжгүй байна гэжээ. Энэ нь хууль тогтоомжоор хувь хэмжээ, дүнг нь тогтоосон төрийн үйлчилгээ учир ГИХГ нь хэрэглэгчдийн саналыг тухайн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны байгууллагад уламжлах үүргийг л хүлээнэ.

Судалгаанд оролцогчдын 28 хувь нь бусад (e-Visa, дипломат төлөөлөгчийн газар, нэг цэгийн үйлчилгээний төвөөс үйлчилгээ авсныг хамруулан ойлгох боломжтой), 21 хувь нь уригч хувь буюу Монгол Улсын иргэн найз нөхдийн, 17 хувь нь орчуулагчдын, 3 хувь нь төлбөрт үйлчилгээ эрхлэгчдийн, 2 хувь нь зуучлалын компанийн тусламжтайгаар үйлчилгээ авсан гэж хариулжээ.

График 14. ГИХГ-аас үйлчилгээ авахдаа бусад этгээдээс туслалцаа авсан эсэх



ГИХГ-аас 2019 онд хэрэглэгчдэд зориулан “e-visa”, Хөрөнгө оруулагчдад төрийн үйлчилгээ үзүүлэх зорилго бүхий “Нэг цэгийн үйлчилгээний төв”-ийн үйлчилгээг тус тус нэвтрүүлсэн нь бусад агуулгын хувьд өсөлт бий болгожээ. Энэхүү 2 төрлийн үйлчилгээ нь заавал төлөөллийн субъект шаардахгүй үйлчилгээг бодитой, түргэн шуурхай хүргэхэд чухал ажил болсныг чанарын судалгаанд оролцогчид мөн илэрхийлсэн болно.

Шигтгээ 1.

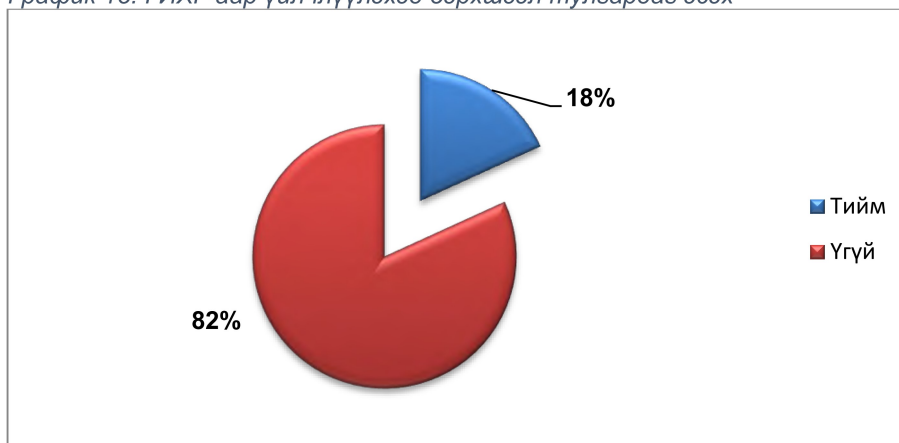
Нэг цэгийн үйлчилгээний төвийн үйлчилгээг нэвтрүүлснээр хөрөнгө оруулагч, тэдгээрийн гэр бүлийн гишүүний оршин суух виз болон жуулчин ангиллын визнээс бусад төрлийн визийн ангиллыг тухайн хөрөнгө оруулагч этгээдийн хүсэлт материалын бүрдлийн дагуу солих, бусад

салбарын бичиг баримтыг түргэн шуурхай бүрдүүлэн нэг дороос бүх үйлчилгээг авах боломжийг бүрдүүлсэнд талархалтай байгаа. Харин үйлчилгээнд шаардагдах баримт бичгийг хүчинтэй хугацаанаас нь хамааруулан цахимжуулан дахин ашиглах боломжтой хувилбарыг сонгох нь зүйтэй байна.

Хөрөнгө оруулагчийн итгэмжлэгдсэн төлөөлөгчтэй хийсэн ярилцлагаас

Судалгаанд оролцогчдоос ГИХГ-аас үйлчилгээ авахад танд ямар нэгэн асуудлаар бэрхшээл тулгарсан эсэхийг асуухад 82 хувь нь ямар нэгэн бэрхшээлтэй асуудал тулгардаггүй, 18 хувь нь ямар нэгэн бэрхшээлтэй асуудал тулгардаг гэж хариулжээ.

График 15. ГИХГ-аар үйлчлүүлэхэд бэрхшээл тулгардаг эсэх



Ямар төрлийн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл тулгарч буйг лавлахад оршин суух виз авах, сунгалт хийлгэх үйлчилгээ авахад гадаад хэлний мэдлэг тааруугаас, бүрдүүлэх бичиг баримтын зарим нь ойлгомжгүй байдаг, лавлагаа мэдээллийн утсаар холбогдож мэдээлэл авахад ойлгомжтой хариулт өгдөггүй, олон баримт бичиг шаарддаг зэрэг асуудлыг хөндсөн байна.

1.2.3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт

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-д заасны дагуу өргөдөл, гомдолд тавигдах шаардлага, өргөдөл, гомдол хүлээн авах хэлбэр, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд тавих хяналт зэргийг эдгээр хуулиар зохицуулдаг. Эдгээр хуульд заасны дагуу ГИХГ нь үндсэн чиг үүрэг болон туслах чиг үүргийнхээ хүрээнд хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаатай нь холбогдуулан иргэд, байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдлын агуулга, түүнийг хүлээн авч шийдвэрлэдэг.

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 дотооддоо ашигладаг албан хэрэг хөтлөлтийн программд бүртгэн хөтөлж, удирдлагад танилцуулан харьяалах нэгжид шийдвэрлүүлэхээр хуваарилан, хяналт тавьж, дүн шинжилгээ хийн ажилладаг байна.

2019 онд нийт 751 өргөдөл, гомдол бүртгэгдснээс иргэн аж ахуйн нэгж байгууллагаас 361 өргөдөл, 15 гомдол, 3 санал, албан хаагчдаас 372 өргөдөл ирсэн байна.

Хүснэгт 7. Өргөдлийн шийдвэрлэлт

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол	Шийдвэрлэлтийн байдал				Шийдвэрлэлтийн хувь
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтэрсэн, сунгасан	Хугацаа болоогүй	
751	749	13	8	2	99.7

Дээрх хүснэгтээс харахад өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт өндөр буюу 99.7 хувьтай, 0.2 хувь нь шийдвэрлэлтийн шатандаа хуулийн хугацаа дуусаагүй хүлээгдэж байна.

2019 онд шийдвэрлэх хугацаа хэтэрсэн өргөдөл, гомдол байхгүй, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хувь өндөр байгаа нь сайн талтай байна.

2019 он иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл нийт 751 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 114 буюу 19.2 хувийг тодорхойлолт, лавлагаа, хуулбар авахыг хүссэн, 65 буюу 8.7 хувийг торгууль болон хориг арга хэмжээнээс чөлөөлүүлэх хүсэлт гаргасан, 36 буюу 4.8 хувийг гадаадын иргэнийг шалгуулах тухай, 28 буюу 4.6 хувийг албадан гаргахаас чөлөөлж, оршин суух зөвшөөрөл олгож өгөхийг хүссэн, 20 буюу 2.6 хувийг ажилд орох тухай хүсэлт, 13 буюу 1.7 хувийг визийн төлбөр хураамж буцааж олгох тухай, 5 буюу 0.6 хувийг хасалт хийлгэх тухай, 3 буюу 0.4 хувийг зорчих үнэмлэх хүссэн тухай, 3 буюу 0.4 хувийг ажилд эргүүлэн томилогдох тухай, 10 буюу 1.3 хувийг бусад агуулгаар гаргасан өргөдөл, гомдол эзэлж байна.

График 16. Өргөдөл, гомдлын агуулга



Тус байгууллагад иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдлын агуулгаас харахад дийлэнх хувийг тодорхойлолт, лавлагаа, хуулбар авахыг хүссэн өргөдөл, гомдол эзэлж байна. Үүнээс үзэхэд тус байгууллагаас иргэд, байгууллагуудад үзүүлж буй үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол цөөн ирдэг нь харагдаж байна.

Мөн нийт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хэлбэрээр нь авч үзвэл 733 буюу 97.6 хувь нь өргөдөл, 15 буюу 2.0 хувь нь гомдол, 3 буюу 0.4 хувь нь санал хэлбэрээр ирсэн байна. Иргэд аж ахуйн нэгж байгууллагаас ихэвчлэн өргөдөл ирүүлдэг бөгөөд тодорхойлолт, лавлагаа, хуулбар авахыг хүссэн агуулга бүхий өргөдөл байна.

Нийт гомдлыг агуулгаар нь авч үзвэл 6 буюу 40 хувь нь албан хаагчийн ёс зүйн зөрчлийн талаар, 4 буюу 26.6 хувь нь үйл ажиллагааны талаар, 2 буюу 13.3 хувь нь

гадаадын иргэнийг шалгуулах тухай, 1 буюу 6.6 хувь нь хяналт шалгалтаа сайжруулах тухай, 1 буюу 6.6 хувь нь ашиг сонирхлын зөрчил үүссэн тухай гомдол эзэлж байна.

График 17.



1.3. Мэдээллийн технологи, цахим үйл ажиллагаа

ГИХГ-ын 2019 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний 13 дахь зорилтын хүрээнд 2 арга хэмжээ хэрэгжүүлэхээр төлөвлөн ажилласан байна. ГИХГ-аас “2019 оныг иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээний жил болгон зарлах тухай” Засгийн газрын 23 дугаар тогтоолын хэрэгжилтийг хангах хүрээнд мэдээллийн технологийн хэлтсээс ГИХГ-ын үйл ажиллагааг системчлэн, ажлын ачааллыг бууруулах, үйлчлүүлэгчдэд түргэн шуурхай мэдээлэл хүргэх зорилгоор салбарын хөгжлийн бодлоготой уялдуулан, системчлэлийн хувилбар боловсруулах, цахим үйлчилгээний төрөл бий болгох, инноваци нэвтрүүлэх, ажлын ачааллыг орчин үеийн мэдээллийн технологийн тусламжтай тэнцвэржүүлэх, дэмжих, мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах, системийн нэгтгэлийг хөгжүүлэх хэрэгжилтийг зохицуулах үндсэн үүрэг хүлээн бодлогын хувилбар боловсруулах, газар, хэлтсийн харилцан мэдээлэл солилцох техникийн шийдэл болон шинэ технологи нэвтрүүлэх ажлыг зохион байгуулах, мэргэжил арга зүйн дэмжлэг үзүүлэх зэрэг чиг үүргийг хэрэгжүүлжээ.

Мэдээллийн технологийн чиглэлээр 2019 онд хэрэглэгчдэд чиглэсэн дараах үйлчилгээг нэвтрүүлэн ажиллажээ.

- Байгууллагын орон нутаг дахь алба, төлөөллийн үйл ажиллагааг хэвийн явуулах, төрийн үйлчилгээг иргэд, үйлчлүүлэгчдэд түргэн шуурхай хүргэх зорилгоор “Эс Ай Си Ти” ХХК-тай ажил гүйцэтгэх гэрээ байгуулан 18 аймгийн төвийг холбосон сүлжээний хурдыг гурав дахин нэмэгдүүлсэн.

- “E-Visa” системийн нэмэлт хөгжүүлэлтийн хүрээнд 5 дугаар сараас цахим визийн зөвшөөрлийн үйлчилгээг нэвтрүүлэн ажиллаж 5-аас 8 дугаар сард үүссэн мэдээллийн санг DVD-д хуулбарлан байгууллагын архивт хүлээлгэн өгсөн.

- Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газартай хамтран Монгол Улсад ирж байгаа гадаадын иргэдийн бүртгэлийг зочид буудлуудад бүртгэх бэлтгэл ажлын хүрээнд албан уулзалтыг зохион байгуулж, “ХУР” системд холбох гадаадын иргэний бүртгэлийн сервисийг бэлтгэн ажиллажээ. ГИХГ нь мэдээллийн технологийн ололтыг ашиглан үйлчилгээг хүртээмжтэй, найдвартай, цаг хугацааны хувьд хэмнэлттэй арга хэрэгслийг энэ онд нэвтрүүлэн зарим ажлын эхлэлийг тавьжээ. Тухайлбал, Засгийн газрын үйл ажиллагааны хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх арга хэмжээний төлөвлөгөө 5.3.12 дахь зорилтыг хэрэгжүүлэх арга хэмжээний хүрээнд “Цахим иммигрэйшн” төслөөр хийгдэж байгаа программыг ашиглалтад бүрэн оруулж, бүртгэл хяналтыг сайжруулах чиглэлээр дээр дурдсан үйлчилгээг нэвтрүүлэн ажилласан байна.

Цахим үйлчилгээг нэвтрүүлснээр үйлчилгээний чанар хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, цаг хугацаа, нөөцийг хэмнэх, үйлчлүүлэгчдэд хүнд суртал, санхүүгийн аливаа дарамт учруулахгүй байх нөхцөлийг бүрдүүлэх давуу талтай болжээ. Хэрэглэгчдэд чиглэсэн цахим үйлчилгээний хөгжүүлэлтийг хийхэд санхүүжилтийг давхар шийдвэрлэх нь чухал бөгөөд цахим визийн зөвшөөрлийн үйлчилгээнд тулгамдаж буй хүндрэл бэрхшээл нь техник, технологийн шинэчлэл, мэдээллийн аюулгүй байдлын хамгаалалт зэрэг нийтэд тулгамдаж буй олон арван цахим үйлчилгээний төрөл, шилжилттэй холбоотой болохыг энд дурдах нь зүйтэй байна. Гэвч хуулиар харьяалуулсан төрийн чиг үүргийг гүйцэтгэж байгаа байгууллагын хувьд мэдээллийн технологийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдлыг хангаж файрвалл болон антивирусын программыг бүрэн ашиглах боломжийг бүрдүүлэх шаардлагатай гэж дүгнэж байна.

1.4. Албан хаагчдын ажил үүрэгтээ хандах хандлага, сэтгэл ханамж

Аливаа байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын ажил үүрэгтээ хандах хандлагад ажлын байрны орчин нөхцөл, байгууллагын бодлого, зорилт, нийгмийн хангамж зэрэг олон хүчин зүйл нөлөөлдөг. Онолын хувьд албан хаагчдын сэтгэл ханамжид нөлөөлөх хүчин зүйлийг тав ангилж үздэг байна. Үүнд:

- ✓ цалин хөлс- цалингийн хэмжээ;
- ✓ ажил-ажилдаа дуртай байх, ажлын ачаалал, ажлаа зөв сонгосон эсэх;
- ✓ өсөж дэвших боломж-албан тушаал ахиж дэвших, сурч хөгжих;
- ✓ удирдлага-удирдлага болон дээд албан тушаалтны ур чадвар;
- ✓ хамтран ажиллагсад-найрсаг, бие биендээ тус дэмтэй байх.

Эдгээр хүчин зүйлстэй уялдуулан албан хаагчдын ажил үүрэгтээ хандах хандлага нь хэрэглэгчдэд үйлчилгээ үзүүлэхэд хэрхэн нөлөөлж буйг ГИХГ-ын албан хаагчдаас авсан чанарын судалгааны (ярилцлагын) үр дүнгээс үзвэл батлагдсан орон тоо дутуугаас зарим газар, хэлтсийн тухайлбал, виз зөвшөөрөл, харьяатын газар, хяналт шалгалтын газрын албан хаагчдын ажлын ачаалал их (жилийн 4-11 сард) байдаг. Энэхүү нөхцөл байдал нь албан хаагчдын ажил үүрэгтээ хандах хандлагад сөргөөр нөлөөлөхийн зэрэгцээ цалин хөлсний бодит бус (ачаалал ихтэй ажилласан ч авдаг цалингаа л авдаг, ачаалал бага байсан ч авдаг цалингаа л авдаг нь тэнцвэргүй хөдөлмөрийн хуваарь бий болгосны уршиг) нөхцөл байдал үүсэж буйг ч үгүйсгэх аргагүй юм. Түүнчлэн албан хаагчид ажиллаж буй байгууллагадаа сэтгэл ханамжтай байх нь ажлын бүтээмж, үйлчилгээний соёл, харилцаа хандлагад эерэг нөлөө үзүүлдэг талаар судалгаанд оролцогчид илэрхийлсэн болно.

Албан хаагчдын харилцан адилгүй ажлын ачаалал нь хэрэглэгчдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар хүртээмжид нөлөөлөл үзүүлэхийн зэрэгцээ ачаалал их авч ажиллаж буй тухайн албан хаагчийн харилцаа, хандлага ажлын бүтээмжид мөн адил нөлөөлж улмаар байгууллагын үйл ажиллагаанд сөрөг үнэлгээ хэрэглэгчдийн зүгээс өгөхөд хүргэдэг байна. Мөн ажлын байрны орчин, нөхцөл албан хаагчдын ажил үүрэгтээ хандах хандлага, сэтгэл ханамжид хэрхэн нөлөөлж буйг ГИХГ-ын саналыг харгалзан орон нутаг дахь боомтуудаас сонгон авсан ГИХГ-ын Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтэст хийсэн судалгааны дор дурдсан үр дүн, ажлын зургаас харж болно.

Цагааннуурын боомт дээрх албан хаагчдын амьдрах байрны нөхцөлийн талаар ГИХГ-ын Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтсийн ажилтан албан хаагчид сэтгэл хангалуун бус байв. Амьдрах байрны нөхцөл сайнгүй бөгөөд хана нь цуурч хагардаг гэж байв.

Зураг 1. Цагааннуурын боомт дээрх албан хаагчдын амьдрах байр



Тус боомтын албан хаагчдын амьдрах байрны дотор талын хана хагарч, цуурдаг бөгөөд засвар хийх санхүүжилт байхгүй тул албан хаагчид өөрсдийн боломжоор мөнгө нийлүүлж засвар хийсэн байна.

Зураг 2. Цагааннуурын боомт дээрх албан хаагчдын амьдрах байрны дотор хана цуурсныг албан хаагчид зассан байгаа нь



Зураг 3. Цагааннуурын боомт дээрх албан хаагчдын амьдрах байрны тааз эвдэрсэн байдал



Түүнчлэн амьдрах байр зөвхөн нэг өрөөтэй бөгөөд эрэгтэй, эмэгтэй хүмүүс тусдаа хонох боломж байхгүй тул ихэвчлэн эмэгтэйчүүд оройдоо заавал аймгийн төвд буцаж очоод өглөө нь эргэж ирэх шаардлагатай болдог байна. Гэтэл тус байгууллагаас өдөр бүр унаагаар үйлчлэх боломжгүй, унааны мөнгө өгөх зэргээр дэмжлэг үзүүлэх санхүүгийн эх үүсвэргүй байна.

Зураг 4. Амьдрах байрны хоноглох өрөө



Мөн Даян боомтын хувьд тог, сүлжээ, ус байхгүй бөгөөд зуны улиралд мах хадгалах газаргүй, усаа зөөх шаардлагатай болдог зэрэг асуудал гардаг байна. ГИХГ-ын Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтсийн нэгэн албан хаагч “Даян боомтын байрыг аймаг хөгжүүлэх сангаас шийдвэрлэх талаар хэлэлцэж байгаа боловч үр дүн нь хэрхэн гарах нь одоогоор тодорхойгүй байна” гэж хэлж байлаа.

Санхүүгийн хувьд Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтэс нь одоогоор Ховд аймагт байрлах Баруун бүс дэх газраас санхүүжилтээ авч байгаа бөгөөд үүний улмаас шаардлагатай тохиолдолд санхүүгийн нөөц дутах зэрэг асуудал гардаг болохыг ажилтан, албан хаагчдын зүгээс хэлж байв.

Зөвхөн боомт дээрх амьдрах байр гэлтгүй өөр хэлтэс, газраас томилогдон ажиллаж байгаа албан хаагчдын хувьд тухайн аймагт хамаатан садангүй бол цалингийнхаа дийлэнх хэсгийг байр хөлслөхөд зарцуулах шаардлагатай болдог талаар албан хаагчид хэлсэн байна. Тухайлбал “Төвөөс ч юм уу томилогдож ирж байгаа хүмүүсийг амьдруулах, ядаж түр байрлуулах нэг юм уу хоёр өрөө байртай байх шаардлага байдаг. Тэгэхгүй бол цалин нь угаасаа бага мөртлөө ирээд байр хөлслөөд амьдардаг. Хөлслөх байр олох ч амаргүй” гэж нэгэн албан хаагч хэлсэн байна.

Ажлын ачааллын хувьд Бая-Өлгий аймаг дахь хэлтэс нь зуны улиралд илүү ачаалалтай байдаг бөгөөд зарим тохиолдолд албан хаагчдын тоо хүрэлцээгүй байх тохиолдол гардаг байна. Энэ талаар тус хэлтсийн нэгэн албан хаагч “Даян болон Цагааннуурын боомтууд дээр манай газар ажилладаг. Цагааннуур байнгын ажиллагаатай боомт тул тус боомт руу байцаагч, нэг мэргэжилтэнтэй буюу хоёр хүн байнга явчихдаг. Даян боомт бол түр боомт бөгөөд жилийн 6 дугаар сараас эхлээд 9 дүгээр сар хүртэл нээгддэг. Тэнд нэг хүн ажиллах шаардлагатай болдог бөгөөд зуны улиралд зарим хүн ээлжийн амралтаа авах үед ажиллах хүч хүрэлцэхгүй болох тохиолдол байдаг. Өвлийн улиралд ийм асуудал гарахгүй” гэж хэлсэн байна.

Албан ажлын хувьд аливаа асуудал гардаг эсэхийг тодруулахад нэгэн албан хаагч “Их ачаалалтай үед түр ирэгчийн бүртгэл дээр жаахан асуудал гардаг. Түр ирэгчийн бүртгэлийг ажлын 3 хоногт хийнэ гэж журамд заасан боловч паспортыг нь авч үлдээд утсаар холбогдон эргүүлж авахыг хүсэх зэргээр шийдвэрлэх шаардлага гардаг. Энгийн үед бүртгэл дээр 10-15 минут л шаардагддаг боловч ид ачаалалтай үед тийм цаг ч гардаггүй” гэж хэлжээ.

БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

ГИХГ-ын захиргааны ерөнхий чиг үүргийг мэдээлэл, сурталчилгаа, үйлчилгээний харилцаа хандлага, гомдол шийдвэрлэлт, мэдээллийн технологи, цахим үйл ажиллагаа, албан хаагчдын ажил үүрэгтээ хандах хандлага, сэтгэл ханамж гэсэн агуулгын хүрээнд судалж үнэлгээ хийхэд мэдээлэл, сурталчилгааны ажлыг үе шаттай зохион байгуулж хэвшсэн, хэрэглэгчдэд чиглэсэн үйлчилгээний талаарх мэдээ, мэдээллийг олон нийтийн болон цахим мэдээллийн хэрэгслээр нийтлэн байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийн нэмэгдүүлэхэд анхаарч ажиллажээ. Байгууллагын даргад болон албан хаагчдад, үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдол, саналыг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж, үнэлгээ нь хамгийн өндөр хувьтай гарсан байна. Мэдээллийн технологи, цахим үйл ажиллагааг идэвхтэй нэвтрүүлснээр ажлын бүтээмж нэмэгдэж, цахим үйл ажиллагааны хөгжүүлэлтийг тогтмолжуулж байгаа нь 2019 оны голлох ажил, үйлчилгээний эерэг үзүүлэлт болсон байна.

Хоёр. ВИЗ ЗӨВШӨӨРЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ

Энэхүү бүлгийг “Виз олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмж” болон “Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмж”, “Цахим визийн зөвшөөрөл олгох үйлчилгээ, түүний үр нөлөө” гэсэн үндсэн гурван хэсэгт ангилж тус бүрийг нь чанар хүртээмжийн 10 үзүүлэлтээр дүгнэж, эдгээр үйлчилгээг авах явцад учирсан хүндрэл, бэрхшээлүүдээ хэрэглэгчид анкетын асуулгад бичиж ирүүлсэн болон ганцаарчилсан ярилцлагад дурдсаныг нэгтэн дүгнэсэн болно.

Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээг аль болох нарийвчлан дүгнэх боломжийг бүрдүүлэх зорилгоор хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээг дээр дурдсан гурван хэсэгт ангилж үнэлсэн боловч голчлон уригч хувь хүн, хуулийн этгээдийн төлөөллөөс бүрдэх хэрэглэгчийн нэгэн бүлэг виз авах, сунгуулах болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах бүх төрлийн үйлчилгээг ГИХГ-аас авсан байсныг энэхүү судалгаанд виз авсан, сунгуулсан эсвэл оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан гэсэн аль нэг хэсэгт тусад нь үнэлэх боломжгүй болсон юм. Гэвч хэрэглэгчийн энэхүү бүлгээс өгсөн үнэлгээг виз авах, сунгах болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгах аль аль үйлчилгээний үзүүлэлт тус бүртэй харьцуулах, виз зөвшөөрлийн үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн ерөнхий оноог гаргахад оролцуулан дүгнэх байдлаар ашигласан болно.

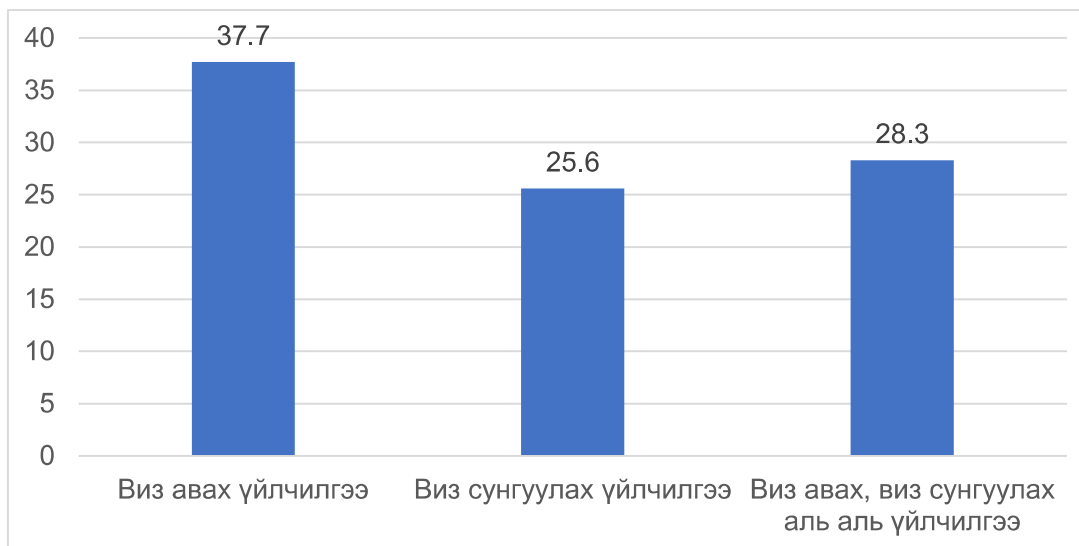
2.1. Виз олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмж

Судалгаанд оролцсон 184 оролцогчдоос виз авсан талаар асуултад хариулсан 159 хүн байна. Үүнээс уригч байгууллагыг төлөөлөн судалгаанд оролцсон 69 оролцогч, уригч хувь хүн 32 буюу нийт 101 оролцогч нь гадаадын иргэдэд дэмжин туслах чиг үүрэгтэй этгээд байсан байна. Харин судалгаанд өөрийн биеэр оролцсон гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн 74 байсан бол уригч, гадаадын иргэн эсвэл харьяалалгүй хүн эсэхээ тодорхой тэмдэглээгүй 3 хүн байлаа. Судалгаанд виз авсан тухай асуултад хариулаагүй 25 оролцогч байв.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээнд зарцуулах хугацаа

Виз авах, сунгуулахад дунджаар хэдэн минут зарцуулж байгаа талаар оролцогчдоос асуухад виз авах үйлчилгээнд оролцогчид дунджаар 37.7 минут, виз сунгуулах үйлчилгээнд дунджаар 25.6 минутыг, харин виз авах, виз сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид, байгууллагууд дунджаар 28.3 минут зарцуулсан гэж хариулсан байна. Үүнээс үзэхэд хэрэглэгчид виз олгох, сунгах үйлчилгээг ГИХГ-ын албан хаагчдаас шууд авахдаа дунджаар 30.5 минут зарцуулдаг гэсэн дүгнэлтэд хүрч байна. Үүнийг зургаар харуулбал:

График 18. ГИХГ-т очиж виз авах болон виз сунгуулахад зарцуулах дундаж хугацаа /минутаар/



Виз олгох, сунгах үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг дунджаар 90.1 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид түргэн шуурхай байдлыг үүнээс багаар буюу 87.1 хувиар үнэлсэн байна. Виз олгох, сунгах үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэж үзэхэд түргэн шуурхай байдал нь 2 дугаарт эрэмбэлэгдсэн байна.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээг үзүүлэх шат дамжлага, хялбар байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээг авах хялбар байдал болон үйлчилгээний шат дамжлагыг дунджаар 87.4 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 85.4 хувиар үнэлсэн байна. Виз олгох, сунгах үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэж үзэхэд үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлага, хялбар байдал нь 8 дугаарт эрэмбэлэгдсэн байна.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдлыг дунджаар 87.0 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 86.0 хувиар үнэлсэн байна. Виз олгох, сунгах үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэж үзэхэд ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал нь 5 дугаарт эрэмбэлэгдсэн дундаж үзүүлэлт байна.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдлыг дунджаар 86.9 хувиар үнэлсэн нь виз олгох, сунгах үйлчилгээний нийт 10 үзүүлэлт дундаас хамгийн муу үзүүлэлт байсныг анхаарах нь зүйтэй гэж үзэж байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс ч доогуур буюу 83.6 хувиар үнэлсэн байна. Мөн энэхүү

судалгааны анкетын асуулгын үр дүнд хэрэглэгчдийн зүгээс цахим шуудан буюу имэйлд хариу ирүүлдэггүй гэсэн бэрхшээлийг дурдсан байсныг харгалзан цаашид виз авах, сунгуулах үйлчилгээний үйл явцын талаар хэрэглэгчдэд тухай бүр мэдээлэл өгөх шинэ үйлчилгээг нэвтрүүлэх нь эерэг үр нөлөөтэй ажил болно гэж үзэж байна.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдлыг дунджаар 92.8 хувиар үнэлсэн нь виз олгох, сунгах үйлчилгээний нийт 10 үзүүлэлт дундаас хамгийн сайн үзүүлэлт байсныг энд онцолж байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 86.0 хувиар үнэлсэн байна.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээнд ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээнд ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдлыг дунджаар 87.8 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид маш доогуур буюу 83.8 хувиар үнэлсэн байна. Виз олгох, сунгах үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэж үзэхэд үйлчилгээнд ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал 6 дугаарт эрэмбэлэгдсэн үзүүлэлт байв.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээний ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдлыг дунджаар 88.8 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 84.4 хувиар үнэлсэн байна. Виз олгох, сунгах үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэж үзэхэд үйлчилгээний ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал нь 3 дугаарт эрэмбэлэгдсэн байна.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээнд санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээнд санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдлыг дунджаар 86.9 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 82.7 хувиар үнэлсэн байна. Виз олгох, сунгах үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэж үзэхэд үйлчилгээнд санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал нь 9 дүгээрт эрэмбэлэгдсэн харьцангуй муу үзүүлэлт байлаа.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээнд санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээнд санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдлыг дунджаар 88.8 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс эсрэгээр буюу 82.7 хувиар хамгийн доогуур үнэлсэн байна. Виз олгох, сунгах үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэж үзэхэд үйлчилгээнд санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал нь 4 дүгээрт эрэмбэлэгдсэн харьцангуй сайн үзүүлэлт байсан ч ихэвчлэн уригч этгээдүүдээс бүрдэх хэрэглэгчдийн бүлэг энэ байдлыг хамгийн муугаар дүгнэснийг анхаарах нь зүйтэй байна.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээнд гадаад хэл ашиглах байдал

Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний ажилтнуудын гадаад хэлний мэдлэгийг дунджаар 87.5 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид мөн адил буюу 87.5 хувиар буюу хамгийн өндрөөр үнэлсэн нь анхаарал татаж байна. Энэ нь виз авах, сунгуулах болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авдаг үйлчлүүлэгчид ихэвчлэн уригч хувь хүн, аж ахуйн нэгжүүд байдаг бөгөөд тэдэнд ГИХГ-аар үйлчлүүлэхэд хэлний бэрхшээл бараг гардаггүйтэй холбоотой гэж үзэж байна. Виз олгох, сунгах үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлт, 5 шатлалаар дүгнэж үзэхэд ажилтнуудын гадаад хэлний мэдлэг 7 дугаарт эрэмбэлэгдсэн үзүүлэлт байв.

Виз авах, сунгуулах явцад хэрэглэгчдэд учирсан бэрхшээл

ГИХГ-ын виз олгох, сунгах үйлчилгээний талаар гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүмүүсийн зүгээс ямар нэгэн бэрхшээл байсан талаар мэдээлэл өгөөгүй байна.

Харин уригч хувь хүмүүсээс “Хэлний мэдлэг дутмаг асуудал байдаг”, “Зарим ажилчид нь гадаад хүмүүстэй дээрэнгүй байдлаар ханддаг нь харагдаж байна”, “Бичиг баримтын бүрдэл нь болж байгаа эсэх талаар хожуу мэдээлэл өгсөн, татгалзсан байсан”, “Хариу мэдээлэл өгөх хугацаа нь хэтэрхий урт байдаг” гэсэн сөрөг хариултуудыг өгсөн бол “Ямар ч асуудалгүй түргэн шуурхай” гэсэн эерэг хариулт өгсөн нэг хүн байв.

Уригч компаниудаас “Мэдээллийн дутмаг байдлаас болж газрын холоос ирж очиход төвөгтэй, хэцүү байсан”, “Мэдээлэлгүй учир хугацаа алдсан”, “Мэдээлэл хомс, сайн ойлгохгүй байсан”, “Ойлгомжгүй хариулт өгдөг, ихэвчлэн татгалздаг”, “Харилцааны соёл дутмаг бөгөөд мэдээлэл дутуу өгдөг” гэсэн ихэвчлэн мэдээлэлтэй холбоотой асуудлуудыг дурдсан байв.

Тус байгууллагаар үйлчлүүлсэн гадаадын иргэд харьяалалгүй хүмүүсээс албан хаагчдын гадаад хэлний мэдлэг, бүрдүүлэх материалын ойлгомжтой байдлын талаар шүүмжлэлтэй хандсан нь ажиглагдсан. Тухайлбал виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах байдлаар ГИХГ-ын албан хаагчтай харилцсан гадаадын иргэн “Олон баримт бичиг шаарддаг” гэж хэлсэн бол бусад хэрэглэгчдээс хятад хэл дээр мэдээлэл байдаггүй, гадаад (англи) хэлний мэдлэг тааруу байсан, бүрдүүлэх бичиг баримтын зарим нь ойлгомжгүй байсан гэсэн хариултуудыг өгсөн байв.

Виз олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчдээс өгсөн тоон үнэлгээг доорх зурагт үзүүлэлт тус бүрээр харьцуулан харууллаа. Үүнд:

График 19. Виз олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээ



Виз олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээг нэгтгэн дүгнэхэд үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал хамгийн сайн (91.8 хувь), үйлчилгээний түргэн, шуурхай байдлыг сайн (89.1 хувь), санал гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал, болон ажилтны тоо хүрэлцээтэй байдал мөн сайн (87.8 хувь) гэж хэрэглэгчид дүгнэсэн байна. Харин үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал (85.9 хувь), санал гомдлоо илэрхийлэх боломжтой байдал (85.9 хувь) болон үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлагын хялбар байдал (86.4 хувь)-д хамгийн бага үнэлгээ өгсөн нь ажиглагдлаа. Цаашид үйлчилгээний талаар хариу мэдэгдэх байдлыг сайжруулж, хэрэглэгчдийг санал гомдол илэрхийлэх боломжоор хангахад чиглэсэн арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

2.2. Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний чанар, хүртээмж

ГИХГ-аас 2019 оны 11 сарыг хүртэлх хугацаан 573 оршин суух зөвшөөрлийг шинээр олгож, 1327 оршин суух зөвшөөрөл сунгасан байна. Энэ дэд бүлэгт ГИХГ-аас оршин суух зөвшөөрөл хүссэн, шийдвэрлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн зүгээс тус үйлчилгээнд өгсөн үнэлгээг дэлгэрэнгүй байдлаар оруулсан болно.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг дунджаар 96.8 хувиар үнэлсэн нь тус үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэснээс 9 дүгээрт эрэмбэлэгдсэн харьцангуй муу үзүүлэлт байлаа. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид түргэн шуурхай байдлыг үүнээс доогуур буюу 87.1 хувиар үнэлсэн ч энэ нь уригч этгээдүүдээс голчлон бүрдэх тухайн бүлгийн зүгээс өгсөн хамгийн сайн үзүүлэлтүүдийн нэг байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлага, хялбар байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээг авах хялбар байдал болон үйлчилгээний шат дамжлагыг дунджаар 95.9 хувиар үнэлсэн нь зөвхөн тус үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн зүгээс өгсөн хамгийн муу үзүүлэлт байсныг анхаарах нь зүйтэй байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 85.4 хувиар үнэлсэн байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдлыг дунджаар 98.9 хувиар үнэлсэн нь зөвхөн тус үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн зүгээс өгсөн хамгийн өндөр үзүүлэлт байсныг сайшаан онцолж байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 86.0 хувиар үнэлсэн байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдлыг дунджаар 97.6 хувиар үнэлсэн нь оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний нийт 10 үзүүлэлт дундаас чанараараа 5 дугаарт эрэмбэлэгдсэн дундаж үзүүлэлт байлаа. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 83.6 хувиар үнэлсэн байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдлыг дунджаар 97.5 хувиар үнэлсэн нь зөвхөн тус үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн зүгээс үнэлсэн нийт 10 үзүүлэлт дундаас 7 дугаарт эрэмбэлэгдэх үзүүлэлт байв. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 86.0 хувиар үнэлсэн байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээнд ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээнд ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдлыг дунджаар дээрхтэй мөн ижил 97.5 хувиар үнэлсэн байна. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид маш доогуур буюу 83.8 хувиар үнэлсэн байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдлыг дунджаар 97.9 хувиар үнэлсэн нь тус үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэснээс 4 дүгээрт эрэмбэлэгдсэн харьцангуй сайн үзүүлэлт байлаа. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах

аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 84.4 хувиар үнэлсэн байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээнд санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээнд санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдлыг дунджаар 98.1 хувиар үнэлсэн нь тус үйлчилгээг нийт 10 үзүүлэлтээр дүгнэснээс 3 дугаарт эрэмбэлэгдсэн сайн үзүүлэлт байлаа. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс харьцангуй доогуур буюу 82.7 хувиар үнэлсэн байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээнд санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээнд санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдлыг дунджаар 98.2 хувиар үнэлсэн нь тус үйлчилгээг дүгнэсэн 10 үзүүлэлтээс 2 дугаарт эрэмбэлэгдэх сайн үзүүлэлт байв. Харин виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс эсрэгээр буюу 82.7 хувиар хамгийн доогуур үнэлсэн нь анхаарал татаж байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээнд гадаад хэл ашиглах байдал

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээний ажилтнуудын гадаад хэлний мэдлэгийг дунджаар 97.0 хувиар үнэлсэн нь тус үйлчилгээг дүгнэсэн 10 үзүүлэлтээс 8 дугаарт эрэмбэлэгдэх харьцангуй муу үзүүлэлт байлаа. Виз авах, сунгуулах, оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчид үүнээс доогуур 87.5 хувиар үнэлсэн боловч энэ нь уригч этгээдүүдээс голчлон бүрдэх тухайн бүлгийн өгсөн хамгийн өндөр үнэлгээ байсан нь анхаарал татаж байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний явцад хэрэглэгчид учирсан бэрхшээл

Оршин суух зөвшөөрөл авах, түүнийг сунгуулах асуудлаар бэрхшээл тулгарсан гэж хариулсан хүн ганцхан байсан бөгөөд тэр нь “гадаад хэлээр сайн ярьж чадахгүй байсан” гэсэн бэрхшээлийг дурдсан байлаа.

Оршин суух зөвшөөрөл авах явцад учирсан бэрхшээлүүдийг тодруулахад уригч байгууллага, хувь хүмүүсийн зүгээс “Дахин дахин очих асуудалтай байсан”, “Шуурхай үйлчилгээ дутмаг, удаан хугацаагаар хүлээлгэдэг”, “Шилэн өрөөний цаана үйлчилдэг хүмүүс гарч ирээд муухай ааштай харьцдаг”, “Дарангуйлсан өнгө аястай харилцдаг”, “Түгжрээд хотын төвөөс ирэхэд байж боломгүй хариу өгсөн” гэсэн үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал, албан хаагчдын харилцаатай холбоотой бэрхшээлүүдийг дурдсан бол гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүмүүсийн зүгээс “гадаад хэлээр сайн ярьж чадахгүй байсан” гэснээс өөр бэрхшээл дурдаагүй байна.

Оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан үйлчлүүлэгчдийн өгсөн үнэлгээг нэгтгэн дүгнэж үзэхэд үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал нь хамгийн сайн (97.9 хувь), санал, гомдлоо илэрхийлэх боломж, түүнчлэн гаргасан санал, гомдлын дагуу хариу арга хэмжээ авдаг байдал аль алиныг хангалттай сайн (97.2 хувь) гэж дүгнэсэн байна. Дээрх хамгийн сайн гэж үнэлэгдсэн үзүүлэлтүүдийг харахад энэ төрлийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа албан

хаагчид нь үйлчлүүлэгчдээ сонсдог, хүрч ажиллахыг хичээдэг болох нь харагдаж байна. Түүнчлэн энэ нь мөн оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн өгсөн нэгдсэн үнэлгээнд 4 дүгээрт эрэмбэлэгдсэн ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал (96.9 хувь)-тай холбоотой байж болох юм. Харин үйлчилгээ үзүүлэх, шат дамжлага, хялбар байдал (94.9 хувь), үйлчилгээний шуурхай байдал (95.8 хувь) хамгийн бага үнэлгээ авсан байна. Үүнээс үзэхэд оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээг авж буй хэрэглэгчид тус үйлчилгээний эцсийн үр дүнд буюу гомдол саналаа гаргах боломж, асуудлыг шийдвэрлэдэг байдалд сэтгэл хангалуун байгаа боловч тухайн ажиллагааны процесс буюу шат дамжлага, асуудлыг шийдвэрлэж байгаа хугацаа буюу түргэн шуурхай бус байдалд сэтгэл дундуур байгаа нь харагдаж байна. Иймд оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээг үйлчлүүлэгчдэд илүү шуурхай, чирэгдэлгүйгээр хүргэх тал дээр анхаарч ажиллах нь зүйтэй байна.

Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээнд хэрэглэгчдийн зүгээс өгсөн үнэлгээг үзүүлэлт тус бүрээр харьцуулан доорх зурагт харууллаа. Үүнд:

График 20. Оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээний нэгдсэн дүгнэлт



2.3. Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёлын үнэлгээ

Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний хэрэглэгчид нь виз авах, сунгуулах болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах байдлаар ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчидтай харилцдаг байна. Үүнээс зөвхөн виз авах болон сунгуулах үйлчилгээ авсан иргэдийн зүгээс ГИХГ-ын ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёлыг доорх байдлаар үнэлсэн байна. Үүнд:

График 21. Виз авах болон сунгуулах үйлчилгээ авсан иргэдийн ГИХГ-ын ажилтны харилцааны соёлд өгсөн үнэлгээ



Дээрх графикаас цахимаар болон утсаар мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх (90.8 хувь), биеэ зөв, боловсон авч явах байдал (90.5 хувь), хариуцлагатай байдал (90.3 хувь)-д хамгийн өндөр үнэлгээг өгсөн бол ажилтан албан хаагчдын мэргэжлийн ур чадвар (87.4 хувь), шударга хандах байдал (87.4 хувь) болон ялгаварлалгүй, тэгш хандах байдал (88.6 хувь)-д хамгийн бага үнэлгээг өгсөн нь харагдаж байна.

Харин оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн зүгээс ажилтан, албан хаагчдын харилцааны соёлыг дараах байдлаар үнэлжээ.

График 22. Оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгалт хийлгэх үйлчилгээ авсан иргэдийн ГИХГ-ын ажилтны харилцааны соёлд өгсөн үнэлгээ



Энэхүү үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн зүгээс албан хаагчдын мэргэшсэн байдал (99.4 хувь), мэргэжлийн ур чадвар (99.1 хувь) гэсэн үзүүлэлтүүдэд хамгийн

өндөр үнэлгээг, ялгаварлан гадуурхахгүй тэгш хандаж үйлчлэх, шударга хандах, биеэ зөв авч явах байдлыг ижилхэн 99.0 оноогоор үнэлсэн нь эдгээрийн дараах өндөр үзүүлэлт байсан юм. Албан хаагчдын боловсрол мэдлэг (91.4 хувь), гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх чадвар (96.5 хувь) болон хариуцлагатай байдал (96.6 хувь) гэсэн үзүүлэлт дээр хамгийн бага оноог өгч дүгнэсэн байна. Хэдийгээр зарим үнэлгээ нь бусдаасаа бага оноогоор илэрхийлэгдэж байгаа боловч бүх үзүүлэлт нь 91 хувиас дээш үнэлэгдсэн байгаа нь тус байгууллагын албан хаагчдын соёл өндөр түвшинд байгааг илтгэсэн гэж үзэж байна.

Виз болон оршин суух зөвшөөрлийн аль алиныг нь авах, сунгуулах үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн зүгээс ажилтан, албан хаагчдын соёлд өгсөн үнэлгээг доорх графикт харьцуулан харууллаа. Үүнд:

График 23. Виз болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээс ГИХГ-ын албан хаагчдын соёлд өгсөн үнэлгээ



Үүнээс үзэхэд уригч нараас голчлон бүрдэх виз болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн бүлгээс ГИХГ-ын албан хаагчдын хариуцлагатай байдал (88.3 хувь), цахимаар болон зөвлөгөө мэдээлэл өгөх, үйлчилгээ үзүүлэх байдал (86.9 хувь), тэдний боловсрол мэдлэг (86.7 хувь)-т хамгийн өндөр оноог өгсөн бол албан хаагчдын шударга хандах байдал (83.8 хувь), гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх чадвар (84.4 хувь), ажилтнуудын түргэн шуурхай байдал (84.4 хувь)-д хамгийн бага оноог өгсөн нь ажиглагдаж байна.

ГИХГ-ын үйлчилгээний соёлд нийт оролцогчдын зүгээс өгсөн дундаж үнэлгээг үзүүлэлт тус бүрээр харьцуулан доорх графикт харууллаа. Үүнд:

График 24. ГИХГ-аас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээс ажилтны харилцааны соёлд өгсөн ерөнхий үнэлгээ



ГИХГ-ын үйлчилгээний соёлд өгсөн үнэлгээг үзүүлэлт тус бүрээр ангилан харьцуулахад тус байгууллагын ажилтан, албан хаагчдын боловсрол мэдлэг (4.47 оноо, 89.3 хувь), шударга байдал (4.52 оноо, 90.4 хувь), гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх чадвар (4.53 оноо, 90.5 хувь)-т хамгийн бага үнэлгээг өгсөн бол ажилтнуудын биеэ авч яваа байдал (4.62 оноо, 92.2 хувь), цахимаар болон утсаар зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх, үйлчилгээ үзүүлэх байдал (4.62 оноо, 92.4 хувь), мэргэшсэн байдал (4.57 оноо, 91.4 хувь)-д хамгийн өндөр үнэлгээг өгсөн байна. Эдгээрийг нэгтгэн дүгнэвэл хэрэглэгчид ГИХГ-ын үйлчилгээний соёлд ерөнхийдөө 4.57 оноо (91.3 хувь) өгч үнэлсэн байна.

2.4. Цахим визийн зөвшөөрөл олгох үйлчилгээ, түүний үр нөлөө

Гадаадын иргэн, харьяатын газар 2017 оноос “Цахим иммигрэйшн” зорилтыг дэвшүүлэн “Онлайн бүртгэл” төслийг боловсруулж хэрэгжүүлж эхэлсэн бөгөөд Засгийн газрын 2019 оны 2 дугаар сарын 20-ны өдрийн 73 дугаар тогтоолоор баталсан “Цахим засаглал” үндэсний хөтөлбөрийн хүрээнд технологийн дэвшлийг ашиглаж төрийн үйлчилгээг иргэдэд илүү ойр болгож, хялбаршуулах ажлыг үе шаттайгаар хийж байна. Түүнчлэн Засгийн газраас 2019 оныг “Иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээний жил” болгон зарласан тул тус байгууллага 2019 оны 5 дугаар сарын 1-ний өдрөөс эхлэн визийн зөвшөөрлийн үйлчилгээг цахим хэлбэрээр олгож эхлээд байна. Визийн зөвшөөрлийг цахим хэлбэрээр олгох үйлчилгээг өмнө дурдсан “Онлайн бүртгэл” төслийн үргэлжлэл хэлбэрээр хэрэгжүүлж байгаа гэж тус байгууллагын виз зөвшөөрлийн мэргэжилтэн хэлсэн байна.

Визийн цахим зөвшөөрөл олгох үйлчилгээг илүү дэлгэрэнгүй авч үзвэл гадаадын иргэд хилийн боомт дээрээс виз авдаг “G”, “B” ангиллын визийн зөвшөөрлийг цахим

хэлбэрээр олгож байна. Ялангуяа Монгол Улсын Консулын газар байгуулаагүй улс орноос визийн зөвшөөрөл цахим хэлбэрээр гаргуулах хүсэлт их ирүүлдэг бөгөөд Виз зөвшөөрөл, харьяатын газрын 3-4 мэргэжилтэн тус хүсэлтийг шалгаад хариу өгөхдөө тухайн этгээдэд виз олгох газарт нь зөвшөөрлийн тусгай кодыг илгээдэг байна. Энэ үйлчилгээг эхлүүлснээс хойш 2405 аж ахуйн нэгжийн хүсэлт хүлээн авч, 5480 хүнд үйлчилгээ үзүүлсэн байна. Мөн визийн цахим зөвшөөрлийн үйлчилгээг гадаад иргэдийн бүртгэлийн “АйЭсЭм” системтэй холбосон нь маш зөв ажил болсон байна.

Визийн зөвшөөрлийг цахимаар олгосноор хэрэглэгчийн хувьд цаг хугацаа, зардлаа хэмнэх, консулгүй улс орноос үйлчилгээ авах зэрэг давуу талыг үүсгэж байгаа бол ГИХГ-ын хувьд цаасан суурьтай бичиг баримт боловсруулах, хэвлэх болон архивлах ажлыг хөнгөвчилж, авлигын боломжийг хязгаарласан, хүнд суртлыг бууруулсан давуу тал бий болгож байна гэж үзжээ.

Хилийн боомтод виз, визийн зөвшөөрөл олгох үйлчилгээг цахимаар олгож эхэлсэн нь иргэд, үйлчлүүлэгчдэд төрийн үйлчилгээг чирэгдэлгүй түргэн шуурхай үзүүлэх, виз олгох нөхцөлийг хөнгөвчлөх зэрэг таатай нөхцөлийг бүрдүүлж өгсөн;

Визийн цахим зөвшөөрлийн үйлчилгээг 05 дугаар сарын 01-ний өдрөөс эхлэн хэрэгжүүлж 2019 онд олон улсын хилийн боомт дээрээс "J" ангиллын 1861, "S" ангиллын 414, "A" ангиллын 16, "B" ангиллын 711 визийн зөвшөөрөл, "B" ангиллын олон удаагийн гарах-орох 1346 визийн зөвшөөрөл, нийт давхардсан тоогоор 2499 аж ахуйн нэгж, байгууллагын хүсэлтийг хүлээн авч хянан, 1651 аж ахуйн нэгж, байгууллагын 4348 гадаадын иргэний визийн зөвшөөрлийн хүсэлтийг холбогдох хууль, журмын дагуу хянан цахимаар шийдвэрлэсэн байна.

Цахимаар визийн зөвшөөрөл мэдүүлэх заавар Тайлант хугацаанд гадаадын иргэдийн бүртгэлийн журам, визийн зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээний танилцуулга, цахим үйлчилгээний заавар, "HG" ангиллын визийн зөвшөөрлийг цахимаар олгох тухай мэдээллээр нийт дөрвөн богино хэмжээний видео бичлэг бэлтгэж цахим сүлжээ болон Монголын Үндэсний Олон Нийтийн Телевиз болон олон нийтэд түгээн ажиллалаа. Мөн цахим үйлчилгээтэй холбоотой бичлэгийг Англи, Хятад, Солонгос, Орос хэл дээр бэлтгэж олон нийтэд хүргэжээ.

Энэхүү судалгааны хүрээнд цахимаар визийн зөвшөөрөл авсан 19-54 насны нийт 13 хүн оролцсоноос гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн 3, уригч хувь хүн 1, уригч байгууллагын төлөөлөл 8 байв. Хүйсийн хувьд маш тэнцвэртэй буюу эрэгтэй 7 (53.8 хувь), эмэгтэй 6 (46.2 хувь) байсан бөгөөд тэдний 10 (79.9 хувь) нь дээд боловсролтой хүмүүс байлаа. Тэдний дотор гадаадын хөрөнгө оруулалттай компанийн төлөөлөл хамгийн олон (46.2 хувь) байсан бөгөөд тэд ихэвчлэн хөдөлмөр эрхлэх зорилгоор визийн зөвшөөрлийг цахимаар олгох хүсэлт гаргасан байв. Мөн ГИХГ-тай харилцаж байсан туршлагыг нь судалж үзвэл анх удаа хандаж байгаа 2 оролцогч (15.4 хувь), 2-3 удаа үйлчлүүлж байгаа 7 оролцогч (53.8 хувь), 4 болон түүнээс дээш удаа үйлчлүүлсэн 4 оролцогч (30.8 хувь) байгаагаас үзэхэд тэд ихэвчлэн олон удаа үйлчлүүлж байсан хүмүүс цахимаар визийн зөвшөөрлийн хүсэлт гаргадаг болох нь харагдаж байна.

Тэднээс ГИХГ-аар үйлчлүүлэхэд аливаа бэрхшээл гарч байсан эсэх асуултад тийм гэж хариулсан нэг хүн байгаа бөгөөд “Хятад хэл дээр мэдээлэл байхгүй” гэж тайлбарласан байна. Үүнээс виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээг гадаад хэл дээр үзүүлэх шаардлага байдаг болох нь харагдаж байна.

Визийн цахим зөвшөөрлийн үйлчилгээ авсан оролцогчдын зүгээс ГИХГ-ын цахим хуудаснаас үйлчилгээний төрөл, үнийн саналын талаарх мэдээллийг авах сонирхол илүү их байгаа нь ажиглагдсан бөгөөд ГИХГ-ын мэдээлэл, сурталчилгааны

үйлчилгээнд дунджаар 96.9 хувиар үнэлсэн бол виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээний ерөнхий үнэлгээг 98.1 хувиар тус тус үнэлсэн байна. Эдгээр оролцогчдын дунд өргөдөл, гомдол гаргасан, шийдвэрлүүлсэн үйлчлүүлэгч байхгүй бөгөөд болон цахимаар үйлчилгээ авсан учир үйлчилгээний ажилтантай биечлэн уулзсан үйлчлүүлэгч байхгүй гэж тооцсон тул хэрэглэгчийн энэхүү бүлгийн хувьд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, ажилтны харилцааны соёлд өгсөн оноог тусгайлан гаргах боломжгүй байсан болно. Үүнээс дүгнэж үзвэл виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээ авсан хэрэглэгчид ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжид дунджаар 95.7 хувь буюу 4.88 оноогоор үнэлсэн байна.

Харин визийн цахим зөвшөөрөлтэй холбоотой визийн зөвшөөрөл олгохоос татгалзсан тохиолдолд албан болон албан бус байдлаар гомдол гаргах болон амаар гомдол хэлж ирэх нь ихэссэн, цахимаар визийн зөвшөөрөл хүсэх хэсэг нь одоогоор монгол улсын иргэдэд зориулсан тул зөвхөн монгол хэл дээр л ашиглах боломжтой зэрэг цөөн тооны сул тал харагдаж байна. Цаашид визийн цахим зөвшөөрөл олгох үйлчилгээг англи, орос болон хятад хэл дээр үзүүлэх боломжийг бүрдүүлж, хэрэглэгчдийн тоог нэмэгдүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

Визийн цахим зөвшөөрөлтэй холбоотой техник, тоног төхөөрөмжийн аливаа асуудал байхгүй бөгөөд цаашдаа 3-4 жилийн хугацаанд ийм асуудал гарахгүй гэж ГИХГ-ын албан хаагч хэлснийг энд дурдах нь зүйтэй байна.

Харин энэ үйлчилгээний талаар ГИХГ-ын Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтсийн албан хаагч “Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээг цахимаар өгдөг үйлчилгээ нэвтрүүлсэн. Бид тэр материалыг аваад хор руу явуулдаг. Харин тухайн хүн цахимаар визийн зөвшөөрөл хүссэнээр эндээс хот руу баримт бичиг очих хугацааг хэмнэж байгаа давуу талтай. Ихэвчлэн хуулийн этгээдүүд биднээс визийн зөвшөөрөл хүсэж ирэхэд энэ талаар бид зөвлөгөө өгч ажиллаж байгаа” гэж хэлсэн байна.

Эдгээрээс үзэхэд визийн зөвшөөрлийг цахимаар олгож эхэлсэн нь ГИХГ-ын хэрэглэгчдэд үйлчилгээг илүү хялбар буюу цаг хугацаа болон зардал бага зарцуулах хэлбэрээр орон зайн хувьд хаанаас ч авч болох байдлаар хүргэх боломжийг бий болгосон маш зөв үйл ажиллагаа болсон гэж дүгнэж байна. Цаашид тус үйлчилгээг гадаад хэлээр шууд авах боломжийг бүрдүүлэх, нэгэнт гаргасан хүсэлт аль шатанд явж байгааг харуулах хэсэг нэмэх зэргээр улам сайжруулж, энэхүү туршлагадаа тулгуурлан харьяатын болон оршин суух зөвшөөрөлтэй холбоотой зарим үйлчилгээг цахим хэлбэрээр үзүүлэх боломжийг бүрдүүлэх, цаашид гадаадын иргэдэд зориулсан гар утасны аппликэйшн бий болгох талаар судлах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээг аль болох нарийвчлан дүгнэх боломжийг бүрдүүлэх зорилгоор хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээг дээр дурдсан гурван хэсэгт ангилж үнэлсэн боловч голчлон уригч хувь хүн, хуулийн этгээдийн төлөөллөөс бүрдэх хэрэглэгчийн нэгэн бүлэг виз авах, сунгуулах болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах бүх төрлийн үйлчилгээг ГИХГ-аас авсан байсныг энэхүү судалгаанд виз авсан, сунгуулсан эсвэл оршин суух зөвшөөрөл авсан, сунгуулсан гэсэн аль нэг хэсэгт тусад нь үнэлэх боломжгүй байсан юм. Иймд хэрэглэгчийн энэхүү бүлгээс өгсөн үнэлгээг виз авах, сунгах болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгах аль аль үйлчилгээний үзүүлэлт тус бүртэй харьцуулах, энэхүү бүлгийн дүгнэлтэд виз зөвшөөрлийн үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн ерөнхий оноог гаргахад оролцуулан дүгнэх байдлаар ашигласан талаар дээр дурдсан билээ.

Харин виз болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулахтай холбоотой аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн хувьд үйлчилгээний чанар, хүртээмжид өгсөн үнэлгээг нэгтгэн дүгнэхэд ажилтнуудын гадаад хэлний мэдлэг (86.5 хувь), үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал (86.1 хувь)-д хамгийн өндөр үнэлгээг өгсөн бол үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал (82.6 хувь), санал гомдлоо илэрхийлэх боломж, түүнийг нь шийдвэрлэдэг байдал (81.7 хувь)-д тус тус хамгийн бага үнэлгээ өгсөн байгааг анхаарал татаж байна. Учир нь энэ төрлийн үйлчилгээ авсан хэрэглэгч нарын үйлчилгээ авсан хугацааг виз авах, сунгуулах болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээ тус бүр авсан үйлчлүүлэгч нарын зарцуулсан хугацаатай харьцуулалт хийж үзэхэд зөрүү ажиглагдаагүй буюу дунджаар 25-30 минут зарцуулж байгаа нь харагдлаа. Үүнийг графикаар харуулбал доорх байдалтай байна. Үүнд:

График 25. Виз, оршин суух зөвшөөрөл авах болон сунгуулах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжид өгсөн үнэлгээ



Олон төрлийн үйлчилгээг нэг дор авч байгаа хэрэглэгчдийн үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацаа нь нэг үйлчилгээ авсан хэрэглэгчийн зарцуулсан хугацаатай ижил түвшинд байхад үйлчилгээний түргэн шуурхай байдалд доогуур үнэлгээ өгсөн шалтгааныг тодруулан судлахад виз болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулахтай холбоотой аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн ихэнх нь уригч нар байгаатай холбоотой байж болох бөгөөд уригчдын зарим нь зуучлагч, бусдаас төлбөр авч бичиг баримт бүрдүүлэх үйлчилгээ үзүүлдэг хүмүүс байгаа талаарх мэдээллийг ГИХГ-ын холбогдох албан тушаалтан өгч байсан юм.

Иймд виз болон оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулахтай холбоотой аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн онцлог байдал нь субъектын хувьд ихэвчлэн уригч нар байдаг төдийгүй олон төрлийн үйлчилгээг нэг дор авах сонирхолтой, үйлчлүүлэх давтамж нь харьцангуй олон байдагтай холбоотой байж болох юм.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны энэ бүлэгт виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг виз олгох болон сунгах, оршин суух зөвшөөрөл олгох болон сунгах үйлчилгээ, визийн цахим зөвшөөрөл олгох үйлчилгээ авах гэсэн гурван үйлчилгээний бүлэгт хуваан тэдгээр үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжид өгсөн үнэлгээ, албан хаагчийн харилцааны соёлд өгсөн үнэлгээгээр ангилан харуулсан болно. Виз зөвшөөрлийн чиглэлээр үзүүлж буй үндсэн 2 төрлийн

үйлчилгээ болох виз олгох, сунгуулах болон оршин суух зөвшөөрөл олгох болон сунгуулах үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээг виз, оршин суух зөвшөөрөл олгох болон сунгах аль аль үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээтэй харьцуулан виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжид өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгтгэсэн дүнг гаргасан бөгөөд үүнийг дараах хүснэгтэд үзүүлэлт тус бүрээр харьцуулан харуулав. Үүнд:

Хүснэгт 8. ГИХГ-ын виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжид өгсөн хэрэглэгчдийн нэгдсэн үнэлгээ

Д/д	Үзүүлэлт	Оноо	Хувь
1	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал	4.60	92.0
2	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	4.57	91.4
3	Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	4.55	91.0
4	Гадаад хэлний мэдлэг	4.53	90.6
5	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал	4.52	90.4
6	Санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал	4.50	90.0
7	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал	4.48	89.6
8	Үйлчилгээ үзүүлэх шат дамжлага, хялбар байдал	4.48	89.6
9	Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	4.47	89.4
10	Санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал	4.46	89.2
	Дундаж үзүүлэлт	4.52	90.3

Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжид хэрэглэгчдийн зүгээс өгсөн онооны нэгдсэн дундаж үзүүлэлт нь 4.52 оноо буюу 90.3 хувь бөгөөд үүнээс хамгийн өндөр үнэлгээтэй үзүүлэлт нь үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал байсан бол хамгийн бага үнэлгээтэй үзүүлэлт үйлчилгээний талаар санал, гомдол илэрхийлэх боломж гэсэн үзүүлэлт байлаа.

Харин ГИХГ-ын виз зөвшөөрлийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа албан хаагчдын харилцааны соёлыг хэрэглэгчид хэрхэн үнэлснийг доорх графикт үзүүлэлт тус бүрээр харьцуулан харуулав. Үүнд:

Хүснэгт 9. ГИХГ-ын виз зөвшөөрлийн үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын харилцааны соёлд өгсөн хэрэглэгчдийн нэгдсэн үнэлгээ

Д/д	Үзүүлэлт	Оноо	Хувь
1	Биеэ авч яваа байдал	4.62	92.38
2	Цахимаар болон утсаар зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх, үйлчилгээ үзүүлэх байдал	4.62	92.32
3	Ажилтнуудын мэргэшсэн байдал	4.61	92.24
4	Хариуцлагатай байдал	4.60	92.06
5	Мэргэжлийн ур чадвар	4.59	91.79
6	Тэгш хандаж үйлчлэх байдал	4.57	91.36
7	Ажилтнуудын түргэн шуурхай байдал	4.56	91.14
8	Ажилтнуудын харилцааны соёл	4.56	91.11
9	Гадаад хэл дээр үйлчилгээ үзүүлэх чадвар	4.53	90.51
10	Шударга байдал	4.52	90.40
11	Боловсрол мэдлэг	4.47	89.33
	Дундаж үнэлгээ	4.56	91.3

Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа албан хаагчдын харилцааны соёлын үзүүлэлтүүд дотроос хэрэглэгчид албан хаагчдын биеэ авч яваа байдалд хамгийн өндөр оноо өгсөн бол тэдний боловсрол мэдлэгт хамгийн бага оноо өгсөн байна. Мөн энэхүү үзүүлэлтүүдэд өгсөн оноонуудаас зөвхөн нэг нь л 90-ээс бага хувиар үнэлэгдсэн байгаа нь ГИХГ-ын виз зөвшөөрлийн албан хаагчдын үйлчилгээний соёл маш өндөр түвшинд байгааг илтгэж байна.

Визийн цахим зөвшөөрөл олгох үйлчилгээний хувьд цахим зөвшөөрлийн үйлчилгээ авсан оролцогчдын зүгээс ГИХГ-ын цахим хуудаснаас үйлчилгээний төрөл, үнийн саналын талаарх мэдээллийг авах сонирхол илүү их байгаа нь ажиглагдсан бөгөөд ГИХГ-ын мэдээлэл, сурталчилгааны үйлчилгээнд дунджаар 96.9 хувиар үнэлсэн бол виз зөвшөөрлийн ерөнхий үнэлгээг 98.1 хувиар тус тус үнэлсэн байна. Эдгээр оролцогчдын дунд өргөдөл, гомдол гаргасан, шийдвэрлүүлсэн үйлчлүүлэгч байхгүй бөгөөд хэрэглэгчийн энэхүү бүлгийн хувьд өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн оноог тусгайлан гаргах боломжгүй байсан болно. Үүнээс дүгнэж үзвэл виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээ авсан хэрэглэгчид ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжид дунджаар 95.7 хувь буюу 4.88 оноогоор үнэлсэн байна.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны энэ бүлэгт виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг виз олгох болон сунгах, оршин суух зөвшөөрөл олгох болон сунгах үйлчилгээ, визийн цахим зөвшөөрөл олгох үйлчилгээ авах гэсэн гурван үйлчилгээний бүлэгт хуваан тэдгээр үйлчилгээг авсан хэрэглэгчдийн ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжид өгсөн үнэлгээ, албан хаагчийн харилцааны соёлд өгсөн үнэлгээг нэгтгэн дүгнэж доорх хүснэгтэд орууллаа. Үүнд:

Хүснэгт 10. ГИХГ-ын виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний нэгдсэн үнэлгээ

Д/д	Үзүүлэлтүүд	Оноо	Хувь
1	Виз зөвшөөрлийн үндсэн үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээ	4.54	90.8
1.1	Виз зөвшөөрлийн үндсэн үйлчилгээний чанар, хүртээмж	4.52	90.3
1.2	Виз зөвшөөрлийн үндсэн үйлчилгээний харилцааны соёл	4.57	91.3
2	Виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн үнэлгээ	4.88	97.5
2.1	Виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээний мэдээлэл, сурталчилгаа	4.85	96.9
2.2	Виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээний чанар, хүртээмж	4.91	98.1
	Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн ерөнхий үнэлгээ	4.71	94.2

Эдгээрээс виз олгох, сунгах үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал нийт 10 үзүүлэлт дундаас хамгийн муу үзүүлэлт байсныг анхаарах нь зүйтэй. Мөн виз олгох, сунгах үйлчилгээнд санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал Виз авсан, сунгуулсан оролцогчид энэхүү үйлчилгээнд санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдлыг дунджаар ихэвчлэн уригч этгээдүүдээс бүрдэх хэрэглэгчдийн бүлэг энэ байдлыг хамгийн муугаар дүгнэснийг анхаарах нь зүйтэй байна.

Цаашид үйлчилгээний талаар хариу мэдэгдэх байдлыг сайжруулж, хэрэглэгчдийг санал гомдол илэрхийлэх боломжоор хангахад чиглэсэн арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

Оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээг авж буй хэрэглэгчид тус үйлчилгээний эцсийн үр дүнд буюу гомдол саналаа гаргах боломж, асуудлыг шийдвэрлэдэг байдалд сэтгэл хангалуун байгаа боловч тухайн ажиллагааны процесс буюу шат дамжлага, асуудлыг шийдвэрлэж байгаа хугацаа буюу түргэн шуурхай бус байдалд сэтгэл дундуур байгаа нь харагдаж байна. Иймд оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээг үйлчлүүлэгчдэд илүү шуурхай, чирэгдэлгүйгээр хүргэх тал дээр анхаарч ажиллах нь зүйтэй байна.

Харин визийн цахим зөвшөөрөлтэй холбоотой визийн зөвшөөрөл олгохоос татгалзсан тохиолдолд албан болон албан бус байдлаар гомдол гаргах болон амаар гомдол хэлж ирэх нь ихэссэн, цахимаар визийн зөвшөөрөл хүсэх хэсэг нь одоогоор монгол улсын иргэдэд зориулсан тул зөвхөн монгол хэл дээр л ашиглах боломжтой зэрэг зарим сул тал харагдаж байна. Цаашид визийн цахим зөвшөөрөл олгох үйлчилгээг англи, орос болон хятад хэл дээр үзүүлэх боломжийг бүрдүүлж, хэрэглэгчдийн тоог нэмэгдүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

Цаашид тус үйлчилгээг гадаад хэлээр шууд авах боломжийг бүрдүүлэх, нэгэнт гаргасан хүсэлт аль шатанд явж байгааг харуулах хэсэг нэмэх, зэргээр улам сайжруулж, энэхүү туршлагадаа тулгуурлан харьяатын болон оршин суух зөвшөөрөлтэй холбоотой зарим үйлчилгээг цахим хэлбэрээр үзүүлэх боломжийг бүрдүүлэх, цаашид гадаадыг иргэдэд зориулсан гар утасны аппликэйшн бий болгох талаар судлах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

Гурав. ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ

ГИХГ-ын 2019 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд хяналт шалгалтын чиглэлээр 5 хэрэгжүүлэх арга хэмжээ төлөвлөж, Хяналт шалгалтын газраас 2019 онд 15 чиглэлээр хяналт шалгалт хийхээр төлөвлөгөө тусгайлан баталсан байна. Үүнд: Авто засвар, эрүүл мэнд, гоо сайхан, барилга, зам гүүр, тээвэр, аялал жуулчлал, шашин, тоосгоны үйлдвэр, гадаадын хөрөнгө оруулалттай болон гадаадын иргэн ажиллаж буй нийтийн хоолны газар, малын гаралтай түүхий эд боловсруулах, мах, махан бүтээгдэхүүний чиглэлээр үйл ажиллагаа эрхэлж буй байгууллагад хяналт шалгалт хийхээр чиглэлийг зааж өгсөн. Энэ нь хяналт шалгалтын ажлыг төрөлжүүлэн үр нөлөөг нь дээшлүүлэхэд чиглэжээ.

Хяналт шалгалтын газраас Монгол Улсад түр, албан болон хувийн хэргээр оршин суугаа гадаадын иргэд, гадаадын хөрөнгө оруулалттай аж ахуйн нэгж, байгууллагын үйл ажиллагаанд 72 төлөвлөгөөт болон 231 төлөвлөгөөт бус хяналт шалгалтыг зохион байгуулж, нийт 1599 аж ахуйн нэгж, байгууллага, 18825 гадаадын иргэнийг хамруулан шалгажээ. Зөрчлийн хуульд заасан зөрчил гаргасан гадаадын иргэн, аж ахуй нэгж, байгууллагаар зөрчлийг арилгуулж, зөвлөгөө мэдээлэл өгч ажиллахын зэрэгцээ хууль тогтоомж зөрчсөн гадаадын иргэнийг Монгол Улсаас албадан гаргах үйл ажиллагааг зохион байгуулдаг байна. Тухайлбал, Гадаадын иргэний эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 37 дугаар зүйлийн 37.1.2, 37.1.3, 37.1.6, 37.1.7, 37.1.10, 37.1.11, 37.1.12 дахь заалтуудыг тус тус үндэслэн 26 улсын 1509 иргэн, 1 харьяалалгүй хүнийг тус улсаас албадан гаргах ажлыг зохион байгуулсан байна.

МОНГОЛ УЛСААС АЛБАДАН ГАРГАСАН¹
(2018.12.11-2019.12.10)

Хүснэгт 11.

№	Улсын нэр	37.1.2	37.1.3	37.1.6	37.1.7	37.1.8	37.1.10	37.1.11	37.1.12	Нийт
1	АНУ		1							1
2	Аргентин		1							1
3	Балба								12	12
4	Бангладеш							1		1
5	БНАСАУ	237	6		5			1	10	259
6	БНКазУ	1	2		1					4
7	БНСУ	1			4			3		8
8	БНСВУ	6			1				2	9
9	БНХАУ	21	5	1	1064		1	24	51	1167
10	БНУзУ							1		1
11	БНТУ	1	1						2	4
12	БНФУ								1	1
13	БНЭУ	1								1
14	Гүрж								1	1
15	Конго								2	2
16	Иран								1	1
17	Израиль		1							1
18	ОХУ	1	4		1			1	5	12
19	Румын		2							2
20	Серби							1		1
21	Словак								1	1
22	Харьяалалгүй	1								1
23	ХБНБУ								1	1
24	ХБНГУ							2	5	7
25	Филиппин	3							4	7
26	Тайланд								2	2
27	Япон				1				1	2
Нийт		273	23	1	1077		1	34	101	1510

Дээрх хүснэгтээс дүгнэхэд гадаадын иргэд, харьяалалгүй хүнийг ирсэн зорилгоосоо өөр үйл ажиллагаа явуулсан, эрх бүхий байгууллагын зөвшөөрөлгүй хөдөлмөр эрхэлсэн болон оршин суух зөвшөөрлийн хугацааг хэтрүүлсэн зэрэг үндэслэлээр албадан гаргасан байна.

Шигтгээ 2.

Визний хугацаа хэтэрсэн болон хууль бус хөдөлмөр эрхлэлтийн зөрчлийг БНХАУ, БНАСАУ-ын иргэд эзэлдэг. БНХАУ-ын иргэдийн хувьд барилга, зам гүүр, тоосгоны үйлдвэр, мах махан бүтээгдэхүүний болон малын гаралтай түүхий эд боловсруулах үйлдвэрт улирлын чанартай ажил эрхэлдэг, визний хугацаа хэтрүүлдэг. БНАСАУ-ын иргэдийн хувьд манай улсад байх визийн хугацаа хэтрүүлсэн, бүртгэлийн журам зөрчсөн, эрх бүхий байгууллагын зөвшөөрөлгүй хөдөлмөр эрхэлсэн зэрэг зөрчил гаргасан түр ирэгч хөдөлмөр эрхэлдэг.

ГИХГ-ын ажилтны ярилцлагаас

¹ Гадаадын иргэн, харьяатын газрын хяналт шалгалтын газрын 2019 онд хийсэн ажлын тайлангаас /2018.12.11-2019.12.10/

Хяналт шалгалт газраас баталсан төлөвлөгөөний дагуу болон иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн гомдол, мэдээллийн дагуу хяналт шалгалт хийж, илэрсэн зөрчлийг тухай бүрт нь арилгуулах арга хэмжээ авч ажилладаг байна.

Хяналт шалгалтын газарт иргэдээс ирүүлсэн 131 өргөдлийг агуулгаар авч үзвэл албадан гаргах шийдвэрээс чөлөөлүүлэх 31.3 хувь, шалгалт хийлгүүлэх 19.8 хувь, бусад /тайлбар, хуулбар хүсэх, лавлагаа/ 19.1 хувь, албадан гаргах шийдвэрийг цуцлуулах 17.6 хувь, торгуулиас чөлөөлүүлэх 10.7 хувь, зөрчил шийдвэрлүүлэх 1.5 хувийг тус тус эзэлж байна.

График 26. Хяналт шалгалтын талаарх өргөдлийн агуулга



Дээрх агуулга бүхий иргэдийн өргөдлийн 128 шийдвэрлэж, 3 өргөдөл ажиллагаанд байна. Шийдвэрлэсэн байдлыг авч үзвэл:

Хүснэгт 12. Өргөдлийг шийдвэрлэсэн байдал

№	Шийдвэрлэсэн байдал	Өргөдлийн тоо
1	Албадан гаргасан	4
2	Албадан гаргах арга хэмжээнээс чөлөөлсөн	29
3	Албадан гаргасан шийдвэрийг цуцалсан	6
4	Албадан гаргасан шийдвэрийг цуцлаагүй	20
5	Торгууль оногдуулсан	11
6	Торгуулиас чөлөөлсөн	10
7	Паспорт буцаан олгосон	1
8	Оршин суух зөвшөөрөл олгосон	1
9	Оршин суух зөвшөөрлийг цуцалсан	4
10	Хууль тайлбарласан	20
11	Өргөдлийг хүлээн авахаас татгалзсан	3
12	Өргөдлийг шилжүүлсэн	8
13	Зөрчилгүй	11
Нийт		128

Дээрх график, хүснэгтээс Хяналт шалгалтын газарт ирүүлсэн иргэдийн өргөдлийн агуулга шийдвэрлэсэн байдлыг харьцуулан үзвэл албадан гаргах арга хэмжээнээс чөлөөлөгдөх, тухайн шийдвэрийг хэвээр үлдээх, хууль тайлбарлах торгууль оногдуулах, торгуулиас чөлөөлөх зэрэг шийдвэр дийлэнх хувийг эзэлж байна. Түүнчлэн иргэд, байгууллагаас шалгалт хийлгүүлэх тухай албан бичгийн дагуу НИТХ-ын Тэргүүлэгчдийн нарийн бичгийн даргын 2019 оны 3 дугаар сарын 28-ны өдрийн А/16 дугаар тушаалаар баталсан удирдамжаар нийслэлийн хэмжээнд шашны чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулж буй 62 байгууллага үйл ажиллагааны зөвшөөрлийн хугацааг сунгуулахаар хүсэлт ирүүлсний дагуу хяналт шалгалт хийж, 42 байгууллагын үйл

ажиллагааны зөвшөөрлийг сунгаж, 20 байгууллагын үйл ажиллагааны зөвшөөрлийг сунгахаас татгалзжээ.

Хяналт шалгалтын газраар үйлчлүүлсэн гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн, аж ахуйн нэгж, байгууллагын хувьд торгох шийтгэл (хувь хүнээр 885 гадаадын иргэн, уригч байгууллагаар 1306 аж ахуйн нэгж, байгууллага /3309 иргэн/, уригч 15 иргэн /16 иргэн/-д Зөрчлийн тухай хуулийн дагуу торгох шийтгэл оногдуулж, нийт 2 578 530 000 төгрөгийг улсын төсөвт төвлөрүүлсэн.), албадан гаргасан-1510, албадан гаргасан шийдвэрийг хугацаанаас нь өмнө цуцалсан-16, албадан гаргах тушаалд өөрчлөлт оруулсан-6, Монгол Улсаас гарахыг түдгэлзүүлсэн-37, Монгол Улсаас гарахыг түдгэлзүүлснийг хүчингүй болгосон-27 тус тус шийдвэрлэжээ. Эдгээр шийдвэрийн хувьд хэрэглэгчдээс ирүүлсэн албан бичиг, өргөдлийн агуулгатай уялдаж байна.

ГИХГ-аас 2019 онд хэрэгжүүлсэн хяналт шалгалтын ажлын үр дүнг өмнөх онтой харьцуулахад зөрчил гаргасан гадаадын иргэн 11.8 хувиар, зөрчил гаргасан уригч аж ахуйн нэгж, байгууллага 33.4 хувиар, албадан гаргагдсан гадаадын иргэн 2.8 дахин өссөн, харин зөрчил гаргасан уригч иргэн 35.0 хувиар, гаргахыг түдгэлзүүлсэн гадаадын иргэн 14.0 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна. ГИХГ-ын Хяналт шалгалтын газраас төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус шалгалтын цар хүрээг өргөжүүлэн хуулийн дагуу гүйцэтгэж зөрчил илрүүлэлтийг сайжруулсан, зөрчил бүрийг хуулийн хугацаанд шалгаж, шалтгаан нөхцөлийг тогтоож, дахин гаргуулахгүй байх арга хэмжээг тухай бүрд нь авч хэрэгжүүлжээ. Тус газрын чиг үүрэгтэй холбогдуулан хэрэглэгчид санал, шүүмжээ төдийлөн илэрхийлэхгүй байх тал судалгааны явцад ажиглагдсан болно. Энэ нь хяналт шалгалтын газраас аливаа зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, зөвлөн туслах агуулга бүхий хяналт шалгалтыг гүйцэтгэхийн зэрэгцээ хууль зөрчсөн үйлдэлд хариуцлага тооцуулах үйл ажиллагааг эрхлэн хэрэгжүүлдэг учир хяналт шалгалтын хүрээнд хэрэглэгчдийн зүгээс үнэлгээ өгөх боломжгүй юм.

Дөрөв. ИРГЭНИЙ ХАРЬААЛЛЫН БОЛОН МОНГОЛ УЛСЫН ХАРЬААТ ХҮҮХЭД ҮРЧЛЭН АВАХ ХҮСЭЛТ ШИЙДВЭРЛЭХ

Монгол Улсын Ерөнхийлөгч бүрэн эрхийнхээ хүрээнд гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнийг Монгол Улсын харьяат болгох, Монгол Улсын харьяатаас гаргах, Монгол Улсын иргэний харьяаллыг сэргээн тогтоох асуудлаар шийдвэр гаргана. Харин ГИХГ нь иргэний харьяалалтай холбогдсон асуудлаар Монгол Улсын нутаг дэвсгэр дээр болон гадаад улсад оршин суугаа хүний хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлүүлэхээр холбогдох бусад бичиг баримт, саналын хамт Монгол Улсын Ерөнхий сайдад танилцуулснаар Ерөнхийлөгчид өргөн барих, иргэний харьяаллын асуудлаар гарсан шийдвэрийн дагуу Монгол Улсын харьяат болсон, харьяатаас гарсан, иргэний харьяаллаа сэргээн тогтоолгосон, иргэний харьяаллаа алдсан хүний нэгдсэн бүртгэлийг хөтлөх үндсэн чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг байна.

Иргэний харьяаллын тухай хүсэлт шийдвэрлэлт

Монгол Улсын харьяат болох хүсэлт гаргасан хоёр улсын гурван иргэн, харьяалалгүй таван хүний хүсэлтэд холбогдох байгууллагуудаас санал авч дүгнэлт гарган Ерөнхий сайдад танилцуулахаар Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт, Монгол Улсын харьяат болох хүсэлт гаргасан хоёр улсын найман иргэн, харьяалалгүй долоон хүний хүсэлтийг шийдвэрлүүлэхээр Ерөнхийлөгчийн Тамгын газарт тус тус хүргүүлээ. Тайлангийн хугацаанд Монгол Улсын Ерөнхийлөгчийн есөн удаагийн зарлигаар дөрвөн улсын 21 иргэн, харьяалалгүй таван хүн Монгол Улсын харьяат болсон байна.

Монгол Улсын харьяат болох хүсэлт гаргасан хоёр улсын хоёр иргэн, харьяалалгүй есөн хүний нийт 11 хүсэлтийг шинээр хүлээн авсан ба хуульд заасан шалгуурыг хангаагүй есөн хүсэлтийг буцаасан байна. Монгол Улсын харьяатаас гарч гадаадын 11 улсын харьяат болох хүсэлт гаргасан 321 иргэний хүсэлтийг шинээр хүлээн авч, 328 иргэний хүсэлтэд холбогдох газраас санал авах ажиллагааг хийсэн.

Монгол Улсын харьяатаас гарч гадаадын 11 улсын харьяат болох хүсэлт гаргасан 323 иргэний хүсэлтийг Ерөнхий сайдад танилцуулахаар Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт хүргүүлсэн ба 267 иргэний хүсэлтийг Ерөнхий сайдад танилцуулсны дагуу Монгол Улсын Ерөнхийлөгчид өргөн барьсан байна. Тайлангийн хугацаанд Монгол Улсын Ерөнхийлөгчийн 14 удаагийн зарлигаар 265 иргэн Монгол Улсын харьяатаас гарчээ.

Монгол Улсын иргэний харьяаллаа сэргээн тогтоолгох хүсэлт гаргасан харьяалалгүй 25 хүний хүсэлтийг шинээр хүлээн авсан бөгөөд нэг улсын таван иргэн, харьяалалгүй 20 хүний баримт бичгийг хянан холбогдох газраас санал авах ажиллагааг хийсэн байна.

Иргэний харьяаллаа сэргээн тогтоолгох хүсэлт гаргасан харьяалалгүй 13 хүний хүсэлтэд холбогдох байгууллагаас санал авч дүгнэлт гарган Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газарт, харьяалалгүй 18 хүний хүсэлтийг Ерөнхий сайдад танилцуулсны дагуу Ерөнхийлөгчийн Тамгын газарт тус тус хүргүүлсэн.

Тайлангийн хугацаанд Монгол Улсын Ерөнхийлөгчийн хоёр удаагийн зарлигаар харьяалалгүй 121 хүн Монгол Улсын иргэний харьяаллаа сэргээн тогтоолгожээ. Түүнчлэн хоёрдмол харьяалал үүсгэсэн 641 иргэнийг бүртгэж мэдээллийн санд оруулсан ба тус мэдээллийн санд нийт 3555 иргэн бүртгэлтэй байна.

Энэ талаар ГИХГ-ын Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтсийн албан хаагч “Манай Баян-Өлгий аймагт харьяаллын асуудлаар их онцлогтой. Харьяалалгүй хүмүүс байдаг. Тэд улсын бүртгэл, нийгмийн халамжийн үйлчилгээ авчих магадлалтай. Ийм тохиолдолд холбогдох байгууллага өөрөө шууд манайх руу албан бичиг явуулж лавлах эсвэл тухайн хүнийг манайхаас лавлагаа авч ирэхийг шаардах байдлаар баталгаажуулж байна” гэж хэлсэн байна.

Мөн Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтсийн өөр нэгэн албан хаагч “Хоёрдмол харьяаллын зөрчил маш их гардаг байсан. 2010 оноос өмнө Монгол Улсын харьяатаас гаралгүйгээр Казахстан улсын иргэн болсон олон хүн байсан. 10 онд шинэчилсэн бүртгэл явагдсанаас хойш хоёрдмол харьяаллын асуудлыг тодорхой байдлаар шийдвэрлэснээр энэ асуудал харьцангуй багассан. Гэвч бүрэн шийдвэрлэгдэж дуусаагүй байна. Энэ жил 87 хоёрдмол харьяалалтай хүн шинээр илэрсний ихэнх нь Баян-Өлгий аймагт байна. Манай аймагт иргэний харьяалалтай холбоотой иймэрхүү асуудал л их гардаг. Гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүмүүстэй холбоотой бусад асуудал харьцангуй гайгүй байдаг. Хоёр дахь гардаг асуудал нь визийн зөрчил бөгөөд ихэвчлэн Казахстан улсын иргэд визийн зөрчил гаргасан байдаг. Зуны улиралд зөрчил нэмэгддэг бол өвөл, хавар, намарт бага байдаг” гэж хэлсэн байна.

Монгол Улсын харьяатаас гарсан, иргэний харьяаллын асуудал нь шийдэгдээгүй хүмүүс олон байдаг бөгөөд тухайн хүмүүс төрийн үйлчилгээ авах, ажил хөдөлмөр эрхлэх боломжгүй байдаг зэрэг асуудал үүсдэг байна. Ийнхүү хүсэлт гаргасан хүмүүс харьяаллын асуудлаар Ерөнхийлөгчийн тамгын газартай шууд холбогдох боломжгүй бөгөөд орон нутаг дахь ГИХГ-ын салбарын ажилтнууд ч хүсэлт ямар шатанд явж байгаа талаар мэдээлэл авах боломжгүй байна. Харин ГИХГ-ын төв салбарын

харьяаллын асуудал эрхэлсэн мэргэжилтнүүд салбарт мэдэгдэж, тэд цааш хүсэлт гаргасан хүмүүст мэдээлэл өгдөг байна.

Иргэний харьяаллын тухай лавлагаа авах хүсэлт гаргасан тохиолдолд байцаагч нь тухайн хүний мэдээллийг шалгаад өргөдлийг нь бичүүлж шилжүүлдэг бол зөвхөн ахлах мэргэжилтэн эсвэл алба, хэлтсийн дарга өгдөг байна. Мөн төрийн байгууллага, аж ахуйн нэгжээс хүргүүлсэн лавлагаа авах тухай албан бичигт, хариу албан бичгээр лавлагаа, мэдээлэл өгдөг байна.

ГИХГ-ын албан хаагчид иргэний харьяаллын тухай аливаа хүсэлтийг эх материалаар нь хүлээн авч өргөдөл, анкет, гурван үеийн намтар зөрүүгүй байх, засаг даргын тодорхойлолт зэрэг материалын бүрдлийг шалгах зэргээр тодорхой шаардлагыг хангуулдаг байна. Харин ийнхүү шалгасны дараа иргэний харьяаллын холбоотой хүсэлтийг тухайн иргэн харьяалах нутаг дэвсгэрийн засаг даргын тамгын газраар дамжуулж Монгол Улсын Ерөнхийлөгчийн тамгын газарт хүргүүлдэг байна. Зарим тохиолдолд иргэний харьяаллын тухай хүсэлтийг ГИХГ-ын албан хаагчид нарийвчлан шалгах шаардлагатай болдог боловч баримт бичгийн эх хувь орон нутгаас Улаанбаатар хотод ирэх хүртэл шалгахгүй хүлээх шаардлагатай болдог байна. Цаашид иргэний харьяаллын асуудлаар орон нутгаас хүргүүлэх баримт бичгийн цахим хувийг ГИХГ-ын төв салбар дахь харьяатын асуудал хариуцсан мэргэжилтнүүдэд илгээгээд тухайн баримт бичгүүд эх хувиараа очих хооронд илүү нарийн шалгах ажлыг гүйцэтгэж байх боломжтой гэж үзэж байна.

Монгол Улсын харьяат хүүхэд үрчлэн авах хүсэлт шийдвэрлэлт

Монгол Улсын харьяат хүүхэд үрчлэн авах хүсэлт гаргасан хоёр улсын гурван гэр бүлийн хүсэлтийг шинээр хүлээн авч холбогдох ажиллагааг эхлүүлснээс Монгол Улсын харьяат хоёр хүүхдийг холбогдох журмын дагуу үрчлүүлж, үрчлэлтийн дараа хяналт тавих гурван талт гэрээг байгуулсан.

Байгууллагын дарга болон хүүхэд үрчлэлт хариуцсан мэргэжилтэн Холбооны Бүгд Найрамдах Герман Улс, Бүгд Найрамдах Итали Улсын иргэн, гэр бүлд 2003-2019 оны хооронд үрчлэгдсэн 25 хүүхдүүдийн нөхцөл байдалтай биечлэн танилцсан.

Гадаадын гэр бүлд үрчлэгдсэн 41 хүүхдийн үрчлэлтийн дараа хяналт тавих тайланг хүлээн авч мэдээллийн санд бүртгэсэн ба 2018 онд тайлан ирүүлээгүй 36 хүүхдийн судалгааг гаргаж Гадаад харилцааны яамны Консулын газарт хүргүүлсэн. Монгол Улсын харьяат хүүхэд үрчлэн авах хүсэлт гаргасан гадаад улсын нэг гэр бүл нь "Хүүхдийг хамгаалах болон улс хооронд үрчлэх асуудлаар хамтран ажиллах тухай конвенц"-ийн дагуу холбогдох судалгааг эрх бүхий байгууллагаар хийлгүүлээгүй тул хүсэлтийг Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яаманд буцаан хүргүүлсэн байна.

ГИХГ-ын харьяалал болон Монгол Улсын харьяат үрчлэн авах хүсэлтийг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд өөрийн чиг үүргийн хэмжээнд дэмжлэг үзүүлж ажиллаж байгаа бөгөөд эцсийн шийдвэрлэлт нь Ерөнхийлөгчийн эрх хэмжээний асуудал байх тул ГИХГ-ын энэхүү үйл ажиллагаанд оноо өгч дүгнэх боломжгүй байна.

Иргэний харьяалалтай холбоотой асуудлаар ГИХГ нь шийдвэр гаргах чиг үүрэггүй боловч орон нутгаас ирүүлэх баримт бичгийн эх хувийг хүлээхгүйгээр нягтлан шалгах ажлыг гүйцэтгэх боломжтой гэж үзэж байна.

ДҮГНЭЛТ

ГИХГ-ын хэрэглэгчийн үнэлгээ хийлгэх техникийн тодорхойлолтод дурдсан 5 үндсэн чиглэлийн хүрээнд 4 үндсэн бүлэг, 9 зүйл, 28 дэд зүйлийн бүтэцтэйгээр хэрэглэгчийн үнэлгээний тайланг бичиж гүйцэтгээд дараах дүгнэлтийг өгч байна.

Өмнөх хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны зөвлөмжийн хэрэгжилт

ГИХГ-ын 2018 оны үйл ажиллагааны чанар хүртээмжийн хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны тайлангаар өгсөн зөвлөмжийн дагуу тус байгууллагаас 9 зорилтын хүрээнд 32 арга хэмжээ бүхий тусгайлсан төлөвлөгөөг боловсруулан баталж, хэрэгжилтийг доорх байдлаар хангасан байна. Үүнд:

- Гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн, аж ахуйн нэгж, байгууллагад виз зөвшөөрөл, харьяат, хяналт шалгалтын чиглэлээр үзүүлэх үйлчилгээг хүнд суртал, чирэгдэлгүй хүргэхэд цахим хандалтын системийг ашиглан, хөгжүүлэлтийг тухай бүрд нь хийж байгаа нь судалгааны үр дүнгээр бэхжиж байна.

- Лавлагаа мэдээллийн 1800-1882 дугаарын утсанд автомат хариулагчийг монгол, Англи хэлний сонголттойгоор системийг шинэчлэн үйлчлүүлэгчдэд мэдээллийг түргэн шуурхай, ойлгомжтой байдлаар авах нөхцөлийг бүрдүүлсэн.

- 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 байршуулсан.

- Мэдээлэл сурталчилгааны олон хувилбарт маркетинг хийх аргаар ГИХГ-тай холбоотой мэдээ мэдээлэл, богино хэмжээний видео, шинэчлэгдсэн журмын талаар олон нийтэд хүргэж хэвшсэн.

- Үйлчлүүлэгчийн бүрдүүлэх материалын жагсаалт, анкет, өргөдөл, мэдүүлгийн маягыг Англи хэлээс гадна шаардлагатай бусад хэлний сонголтоор, цахим үйлчилгээтэй холбоотой бичлэгийг Англи, Хятад, Солонгос, Орос хэл дээр бэлтгэж хүргэсэн.

- Өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх хугацааг богиносгон шийдвэрлэлтийн явцад тавих хяналтыг сайжруулснаар 2019 оны өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн биелэлт 99.7 хувьтай дүгнэгдсэн байна.

- Виз зөвшөөрөл, харьяатын чиглэлээр бүрдүүлэх баримт бичгийн жагсаалтыг Англи хэлрүү хөрвүүлж, үйлчилгээний танхимд болон цахим хуудаст байршуулсан.

- Ариун цэврийн өрөөний засвар үйлчилгээг (эрэгтэйчүүдийн ариун цэврийн өрөөний зохион байгуулалтыг өөрчлөх боломжтой эсэхийг судлах) хийжээ.

ГИХГ нь 2018 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгааны тайлангийн зөвлөмжийн дагуу тусгайлан төлөвлөгөө боловсруулан хэрэгжүүлсэн дээрх ажил нь 100 хувийн хэрэгжилттэй гэж судалгааны үр дүнгээр дүгнэгдэж байна.

ГИХГ-ын захиргааны ерөнхий чиг үүргийг хэрэгжилт

- Тус газраас хэрэгжүүлж буй ажил үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, сурталчилгаа, зааврыг цаг тухайд нь иргэд, олон нийтэд таниулах, сурталчлах ажлыг олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр, байгууллагын албан ёсны цахим хуудсанд нийтлэн мэдээлэл авах боломжийг өргөжүүлсэн байна.

- Үйлчилгээний чанар, хүртээмжид хэрэглэгчдээс авсан судалгаанд үйлчилгээний танхим дахь мэдээлэл, үйлчилгээ авах боломжийг хэлний сонголттой болгон хэрэгцээт анкет, маягыг албан ёсны орчуулгатайгаар байршуулсан, лавлагаа

мэдээллийн 1800-1882 дугаарын утсанд Монгол, Англи хэлний сонголтоор автомат хариулагчийн системийг хийсэн зэрэг үйлчилгээний чанар хүртээмжийг дээшлүүлэх ажил үйлчилгээ хэрэглэгчдээс сайн үнэлгээ авсан байна.

- ГИХГ-аас иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээний жилийн хүрээнд зорчигчийн урьдчилсан мэдээллийн систем, цахим визийн зөвшөөрлийн үйлчилгээг нэвтрүүлэн олон улсын жишигт нийцүүлэхийн тулд хөгжүүлэлтийн ажлыг хийж байгаа бөгөөд ГИХГ-аас олгох лавлагаа, тодорхойлолтыг “evisa.mn” цахим хуудаснаас иргэд авах, шалгах боломж бүрдсэн байна.

- Тус газраас дотоод сүлжээ болон мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах ажлыг санаачлан хэрэгжүүлж байгаа боловч санхүүжилтийн байдлаас хамаарч хүлээлт бий болж байгааг судалгааны энэхүү дүгнэлтэд дурдаж байна. Төрийн бодлого, чиглэлтэй уялдуулан үйлчилгээг түргэн шуурхай, чанар хүртээмжийн өндөр түвшинд хүргэхэд, шинэ технологи нэвтрүүлэх (цахим үйлчилгээний төрлийг нэмэгдүүлэх, хөгжүүлэлт хийх, аюулгүй байдлыг хангах)-д санхүүгийн дэмжлэг чухал, төдийгүй эдгээр ажлыг гүйцэтгэх ажилтны ур чадварыг тогтмол дээшлүүлэх, тогтвор суурьшилтай ажиллах баталгааг бий болгох хэрэгцээ шаардлага үүссэн гэж дүгнэж байна.

Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээ

Виз зөвшөөрлийн үйлчилгээнд хэрэглэгчдийн зүгээс дунджаар 94.2 хувь буюу 4.71 оноо өгч дүгнэсэн бөгөөд виз зөвшөөрлийн бүх үйлчилгээ 90 хувиас өндөр үнэлгээтэй байсан нь сайшаалтай үзүүлэлт байлаа. Эдгээрийн дотроос 2019 онд шинээр нэвтрүүлсэн виз зөвшөөрлийн цахим үйлчилгээний чанар, хүртээмжид хэрэглэгчид хамгийн өндөр буюу 98.1 хувиар үнэлгээ өгснийг цохон тэмдэглэх нь зүйтэй байна.

Харин виз олгох, сунгах үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал нь виз зөвшөөрлийн үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүдээс хамгийн бага үнэлгээ авсныг анхаарах нь зүйтэй байна. Мөн виз олгох, сунгах үйлчилгээнд санал, гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдалд ихэвчлэн уригч этгээдүүдээс бүрдэх хэрэглэгчдийн бүлэг хамгийн бага үнэлгээ өгч дүгнэснийг анхаарах нь зүйтэй юм. Цаашид үйлчилгээний талаар хариу мэдэгдэх байдлыг сайжруулж, хэрэглэгчдийг санал гомдол илэрхийлэх боломжоор хангахад чиглэсэн арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

Оршин суух зөвшөөрөл авах, сунгуулах үйлчилгээг авж буй хэрэглэгчид тус үйлчилгээний эцсийн үр дүнд буюу гомдол саналаа гаргах боломж, асуудлыг шийдвэрлэдэг байдалд сэтгэл хангалуун байгаа боловч тухайн ажиллагааны процесс буюу шат дамжлага, асуудлыг шийдвэрлэж байгаа хугацаа буюу түргэн шуурхай байдалд сэтгэл дундуур байгаа нь ажиглагдаж байлаа. Иймд оршин суух зөвшөөрөл олгох, сунгах үйлчилгээг үйлчлүүлэгчдэд илүү шуурхай, чирэгдэлгүйгээр хүргэх тал дээр анхаарч ажиллах нь зүйтэй байна.

Визийн цахим зөвшөөрөл олгох үйлчилгээ хамгийн өндөр үнэлэгдсэн боловч энэ үйлчилгээтэй холбоотойгоор визийн зөвшөөрөл олгохоос татгалзсан тохиолдолд албан болон албан бус байдлаар гомдол гаргах болон амаар гомдол хэлж ирэх нь ихэссэн, цахимаар визийн зөвшөөрөл хүсэх үйлчилгээ нь одоогоор зөвхөн Монгол Улсын уригчдад зориулсан тул зөвхөн монгол хэл дээр л ашиглах боломжтой гэсэн цөөн тооны сул тал харагдаж байна. Цаашид визийн цахим зөвшөөрөл олгох үйлчилгээг англи, орос болон хятад хэл дээр үзүүлэх боломжийг бүрдүүлж, хэрэглэгчдийн тоог нэмэгдүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна. Түүнчлэн визийн зөвшөөрөл цахимаар авахаар нэгэнт гаргасан тохиолдолд хүсэлт аль шатанд шалгагдаж байгааг харуулах хэсэг нэмэх зэргээр улам сайжруулж, энэхүү туршлагадаа тулгуурлан харьяатын болон оршин суух зөвшөөрөлтэй холбоотой зарим үйлчилгээг цахим хэлбэрээр үзүүлэх

боломжийг бүрдүүлэх, цаашид гадаадыг иргэдэд зориулсан гар утасны аппликэйшн бий болгох талаар судлах нь зүйтэй гэж үзэж байна.

Хяналт шалгалт

ГИХГ-ын Хяналт шалгалтын газраас 2019 оны гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд 5 хэрэгжүүлэх арга хэмжээг тусган, хэрэгжилтийг хангаж ажилласан байна. ГИХГ-аас 2019 онд хэрэгжүүлсэн хяналт шалгалтын ажлын үр дүнг өмнөх онтой харьцуулахад зөрчил гаргасан гадаадын иргэн 11.8 хувиар, зөрчил гаргасан уригч аж ахуйн нэгж, байгууллага 33.4 хувиар, албадан гаргагдсан гадаадын иргэн 2.8 дахин өссөн, харин зөрчил гаргасан уригч иргэн 35.0 хувиар, гаргахыг түдгэлзүүлсэн гадаадын иргэн 14.0 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна. ГИХГ-ын Хяналт шалгалтын газраас төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус шалгалтын цар хүрээг өргөжүүлэн хуулийн дагуу гүйцэтгэж зөрчил илрүүлэлтийг сайжруулсан, зөрчил бүрийг хуулийн хугацаанд шалгаж, шалтгаан нөхцөлийг тогтоож, дахин гаргуулахгүй байх арга хэмжээг тухай бүрд нь авч хэрэгжүүлжээ.

Тус газрын чиг үүрэгтэй холбогдуулан хэрэглэгчид санал, шүүмжээ төдийлөн илэрхийлэхгүй байх тал судалгааны явцад ажиглагдсан болно. Энэ нь хяналт шалгалтын газраас аливаа зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэх, зөвлөн туслах агуулга бүхий хяналт шалгалтыг гүйцэтгэхийн зэрэгцээ хууль зөрчсөн үйлдэлд хариуцлага тооцуулах үйл ажиллагааг ГИХГ эрхлэн хэрэгжүүлдэгтэй холбоотой гэж үзэж байна. Энэ нөхцөл байдал нь тухайн байгууллагын хяналт шалгалтын үйл ажиллагааны үр дүнд үнэлгээ өгөхөд бэрхшээлтэй болгож байгаа тул хэрэглэгчдийн санал, шүүмжлэлийг ГИХГ-ын байцаагчид болон үйлчилгээний бусад албан хаагчдаас хамааралгүй байдлаар хүлээн авах тусгай механизмыг бий болгох нь үйлчилгээний үр дүнг тодорхойлох илүү өндөр боломжийг үүсгэнэ гэж үзэж байна.

ГИХГ нь 2019 онд хяналт шалгалтын чиг үүргээ төлөвлөсөн хуваарийн дагуу бүрэн дүүрэн, хангалттай гүйцэтгэж ажилласан болохыг энд тэмдэглэж байна.

Иргэний харьяалал, Монгол Улсын харьяат хүүхэд үрчлэн авах хүсэлт шийдвэрлэх

ГИХГ нь харьяалал болон Монгол Улсын харьяат үрчлэн авах хүсэлтийг шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлэх чиг үүргээ шаардлагатай хэмжээнд нь бүрэн биелүүлсэн гэж дүгнэж байна. Цаашид иргэний харьяалалтай холбоотой асуудлаар орон нутгаас ирүүлэх баримт бичгийн цахим хувилбарыг салбараас урьдчилан авснаар тухайн баримт бичгийн эх хувийг Улаанбаатар хотод ирэхийг хүлээхгүйгээр нягтлан шалгах ажлыг цаг алдахгүй гүйцэтгэх боломжтой гэж үзэж байна.

ГИХГ-ын 2019 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн зүгээс өгсөн үнэлгээний нэгдсэн дүгнэлт

Энэхүү судалгааны хүрээнд ГИХГ-ын харьяаллын тухай хүсэлтэд дэмжлэг үзүүлэх үйлчилгээ болон тус байгууллагаас явуулдаг хяналт шалгалтын үйл ажиллагаанд тус тус тоон үнэлгээ өгөх боломжгүй байлаа.

Гэвч ГИХГ-аас 2019 онд хийж гүйцэтгэсэн ажил, үйлчилгээнд хэрэглэгчдийн зүгээс сэтгэл ханамж өндөр байгаа нь энэхүү судалгааны үр дүнгээр баталгаажсан гэж үзэж байна. Тус байгууллагаар үйлчлүүлсэн гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүмүүсийн хувьд мэдээлэл сурталчилгааны ажилд 95.3 хувь, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд 99.7 хувь, виз зөвшөөрлийн үйлчилгээнд ерөнхийдөө 94.4 хувийн сэтгэл ханамжтай байсныг нэгтгэн дүгнэвэл тус байгууллагын үйлчилгээнд хэрэглэгчдээс өгсөн нийт дундаж оноо 96.5 хувь буюу 4.83 оноо байлаа.

Тус байгууллага нь өмнөх жилийн хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны зөвлөмжийг 100 хувь биелүүлсэн бөгөөд энэхүү судалгааны хүрээнд өмнөх жилээс өндөр үнэлгээгээр дүгнүүлсэн байх тул ГИХГ нь үйлчилгээгээ өндөр түвшинд үзүүлж хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг маш сайн анхаардаг бөгөөд жил ирэх тусам үйлчилгээний чанар, хүртээмж сайжирч байгаа гэж дүгнэж байна.

ЗӨВЛӨМЖ

ГИХГ-аас үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн, хэрэглэгчийн үнэлгээний бусад эх сурвалжид үндэслэн дараах зөвлөмжийг хүргүүлж байна. Үүнд:

1. Төрийн бодлого, төлөвлөлт, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн, үр нөлөөг нэмэгдүүлэх, хэрэгжилт, хариуцлагыг сайжруулахад чиглэсэн арга хэмжээг хэрэгжүүлэх.

✓ ГИХГ-ын орон тоог баталсан Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2018 оны А/227 тоот тушаалын хэрэгжилтийг хангаж ажиллах, үүний тулд хүний нөөцийн бүрдүүлэлт хийх;

✓ Ачаалал ихтэй газар, хэлтэст албан хаагчид сайн дурын үндсэн дээр томилолтоор ажиллах нийгмийн баталгааг бүрдүүлэх.

2. Үйлчилгээний чанар хүртээмжийг дээшлүүлэхийн тулд үйлчилгээг боломжит зарим үйлчилгээг цахим хэлбэрт бүрэн шилжүүлэх;

3. Байгууллагын мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах, системийн хөгжүүлэлтийг тухай бүрт хийх.

4. Мэдээллийн технологийн тоног төхөөрөмжийн аюулгүй байдлыг хангаж файрвалл болон антивирусын программыг бүрэн ашиглах боломжийг бүрдүүлэх.

5. Төв байрны үйлчилгээний танхимд цахим үнэлгээний самбар (хэрэглэгчид албан хаагч хэрхэн үйлчилгээ үзүүлсэн талаар тэмдэглэн үлдээх боломжоор хангах) ажиллуулах.

6. Виз авах, сунгуулах үйлчилгээний үйл явцын талаар хэрэглэгчдэд тухай бүр мэдээлэл өгөх шинэ үйлчилгээг нэвтрүүлэх.

7. Визийн цахим зөвшөөрлийн үйлчилгээг улам бүр боловсронгуй болгон хөгжүүлэх.

8. Албан хаагчдын ачааллыг харьцуулан тооцоолж, тэдэнд гадаад хэлний мэдлэгээ дээшлүүлэх, эрүүл мэнддээ анхаарал хандуулах цаг хугацаа гарч байгаа эсэхэд анхаарал хандуулах.

9. Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтсийн санхүүгийн эх үүсвэрийг тусад нь баталж Цагааннуурын боомт болон Даянгийн боомт дээр амьдрах байрны нөхцөлийг сайжруулахад тодорхой төсөв зарцуулах. Ялангуяа Цагааннуурын боомтын амьдрах байрыг эрэгтэй, эмэгтэй албан хаагчид тусдаа хоноглох боломжтой болгон шинэчлэх.

10. Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолын хавсралтаар баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-д хэрэглэгчийн үнэлгээг заавал IV улиралд хийх хугацаа заагаагүй байх тул ГИХГ нь үйл ажиллагааны онцлогтоо тохируулан үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх сэтгэл ханамжийн судалгаа (7, 8 дугаар сард) - г сонгон шалгаруулсан судалгааны байгууллагаараа хийлгэх энэ нь судалгаанд оролцогчдын түүврийн хэмжээг өндөр хувиар авч, хэрэглэгчдийн тухайн судалгаанд өгөх ач холбогдол нэмэгдэх, анхаарал хандуулах нөхцөл боломжийг бүрдүүлэх бөгөөд харин тайлан бичилтийг тухайн оны 12 дугаар сард судалгаа авсан байгууллагаар хийлгэхээр ажил гүйцэтгэх байгуулах.

Эдгээр зөвлөмж нь ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар хүртээмжийг дээшлүүлэх, цаашид хэрэгжүүлэх зарим ажлыг сэдэлжүүлэх зорилго агуулж буйг анхаарна уу.