



МОНГОЛЫН ГААЛЬ

---

# ГААЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ 2022

---

2022.11.21-12.19

☎ (976)-70137012 | ✉ contact@mirim.mn

[www.mirim.mn](http://www.mirim.mn)

📍 Монгол улс, Улаанбаатар 14181,  
Сүхбаатар дүүрэг, 11-р хороо,  
ПроВан барилга, 15 давхар,  
1502 тоот

Marketing  
Innovation  
Research  
Institute of  
Mongolia

**MIRIM**  
INNOVATION & CONSULTANT



**ЗАХИАЛАГЧ: ГААЛИЙН ЕРӨНХИЙ ГАЗАР**

**ГҮЙЦЭТГЭГЧ: МИРИМ КОНСАЛТАНТ ХХК**

**Гаалийн ерөнхий газар**

Сүхбаатар дүүрэг  
Их тойруу 81/1  
Улаанбаатар-14193  
Монгол улс  
Улс: 11-353559

**МИРИМ Консалтант ХХК**

Монгол улс, Улаанбаатар хот 14181,  
Сүхбаатар дүүрэг, 11 дугаар хороо,  
ПроВан оффис, 15 давхар, 1503 тоот  
Утас: 976-70137012  
Веб сайт: [www.mirim.mn](http://www.mirim.mn)



1

**СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, АРГАЧЛАЛ**

2

**СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН**

3

**ДҮГНЭЛТ, САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ**

4

**ХАВСРАЛТ**

# 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, АРГАЧЛАЛ



Судалгааны арга зүй



Судалгааны хамрах хүрээ,  
түүврийн дизайн, түүвэрлэлт



Судалгааны мэдээлэл  
цуглуулалт



Өгөгдөл цуглуулах,  
сан үүсгэх, программ  
хангамж



Чанарын хяналт

# 1.1. Судалгааны арга зүй

## СУДАЛГААНЫ ҮНДЭСЛЭЛ

Засгийн Газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”, Засгийн Газрын 2021 оны 374 дүгээр тогтоолоор батлагдсан “Тогтоолын хавсралтад нэмэлт, өөрчлөлт оруулах тухай”-д заасны дагуу 2022 оны гаалийн байгууллагын “ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ”-ний судалгааг нэгдсэн арга зүйгээр хийж гүйцэтгэлээ.

## СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО

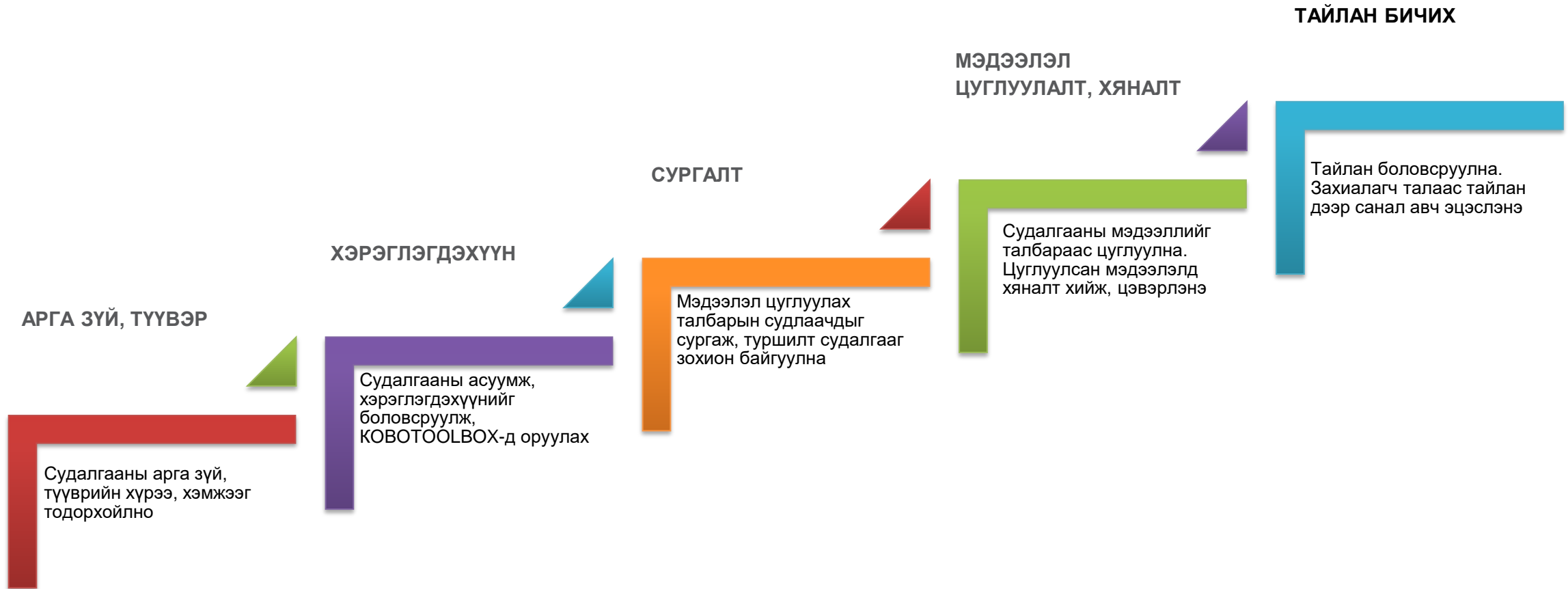
Судалгааны зорилго нь Монгол улсын Гаалийн байгууллагаас үйлчилгээ авч буй дотоодын иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагын (цаашид хэрэглэгч гэх) сэтгэл ханамжийн түвшнийг хэмжих, тэдний санал бодолд тулгуурлан гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаа дахь хэрэглэгчийн үнэлгээг тодорхойлох, харьцуулахад чиглэнэ.

## СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛТ

- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлох
- Сэтгэл ханамжтай холбоотой дэд үзүүлэлтүүдийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлох
- Тулгамдаж байгаа асуудлыг тодорхойлж, эрэмбэлэх
- Сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд нөлөөлөх хүчин зүйлсийг тодорхойлох

# 1.1. Судалгааны арга зүй

## СУДАЛГААНЫ ҮЕ ШАТ, АГУУЛГА



Энэхүү судалгааны ажил судалгааны арга зүй, түүврийг тодорхойлох, хэрэглэгдэхүүн боловсруулах, сургалт зохион байгуулах, мэдээлэл цуглуулах, цуглуулсан мэдээлэлд хяналт хийх, тайлан боловсруулах гэсэн үндсэн 5 үе шатнаас бүрдэнэ. Судалгааны гүйцэтгэлийг дээрх үе шатын дагуу хийж гүйцэтгэсэн.

# 1.1. Судалгааны арга зүй

## ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮНГ ТООЦОХ АРГАЧЛАЛ

СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ



Санал асуулгын асуулт бүрийг Лайкертын шкалаар буюу 1-5 оноогоор үнэлсэн. 0-мэдэхгүй, хариулах боломжгүй гэсэн сонголт. Асуултын үнэлгээг асуулт тус бүрийн дундаж утгаар тодорхойлох ба энэ нь 1-5 хүртэлх оноо байна.

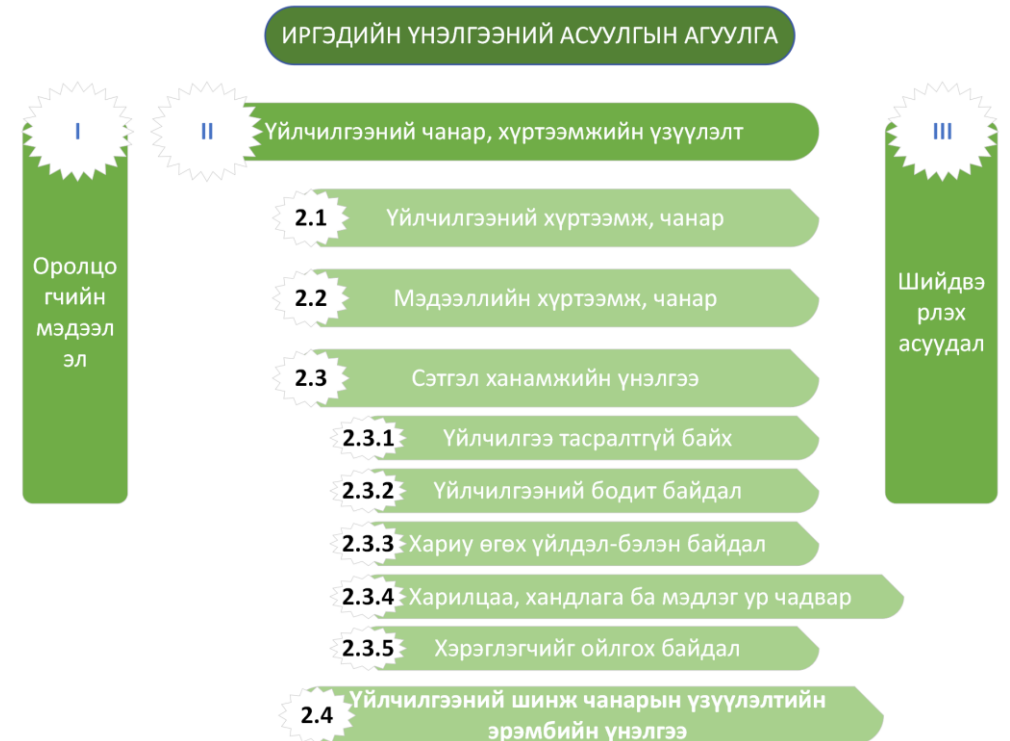
**Сэтгэл ханамжийн тооцохдоо** 1-5 гэсэн шкал ашиглах тохиолдолд;

- **4.50-5.00 буюу 90%-100%** байвал хэрэглэгч маш сэтгэл ханамжтай бөгөөд энэ нь бодит нөхцөл байдал дээр тийм ч олон тохиолддоггүй онолын түвшний ойлголт
- **3.50-4.49 буюу 70%-89%** байвал хэрэглэгч сэтгэл ханамжтай бөгөөд энэ түвшинд байхад харьцангуй санаа зовох зүйл бага буюу боломжийн гэсэн үзүүлэлт юм.
- **2.50-3.49 буюу 50%-69%** хооронд байх тохиолдолд дунд сэтгэл ханамжтай ба цаашид сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай.
- **1.50-2.49 буюу 30%-49%** хооронд хэрэглэгчид сэтгэл ханамжгүй байгаа бөгөөд цаашид яаралтай сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай.
- **1.49-с буюу 29% доош** байгаа бол энэ нь хэрэглэгчид огт сэтгэл ханамж байгаа бөгөөд маш хангалтгүй байгааг тус тус илэрхийлнэ.

### Баримталсан зарчим ба шалгуур

- Зөвхөн 2022 оны үйл ажиллагаа, гүйцэтгэлд төвлөрөх
- Ядаж өмнөх 2021 оны судалгааны дүнтэй харьцуулагдахуйц байх
- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн төвшнийг илэрхийлэх, хэмжигдэхүйц байх
- Гаалийн байгууллагын харьяа газар, хороодыг хамруулж тухайн үйлчлүүлэгчдээр үнэлүүлэн нэгтгэх
- Харьяа, газруудын үнэлгээний нэгтгэлээр ерөнхий газрын үнэлгээг гаргах - энэ нь зөвхөн нэг талын шинжтэй буюу ерөнхийгөөс нэгж рүү газар, хороодын үйл ажиллагааг салгаж үнэлэхэд бүрэн төлөөлөхүйц түүвэр хамрагдаагүй болохыг давхар илэрхийлнэ.

## Хүснэгт 1. “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-ний судалгааны агуулга



Тус хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд түгээмэл ашиглагддаг арга болох **Сервквал (SERVQUAL)** загварыг ашигласан. Сервквал загварыг үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж болон үйлчилгээний чанарыг харьцуулан тодорхойлох явцад ашигладаг. Үйлчилгээний чанарыг Сервквал загвараар үндсэн таван ангилалд хувааж үздэг бөгөөд байгууллагын нийт хүргэлт, үнэ цэнийг хэрэглэгч үнэлдэг. Сервквал загварыг анхны хөгжүүлэгчдийн санал болгосноор RATER үсэг ашиглан дараах таван хэмжээст тулгуурлан асуулт боловсруулан ашигладаг.

- R = Найдвартай байдал
- A = Баталгаа
- T = Бусдад танигдсан байдал
- E = Эелдэг байдал
- R = Хариуцлага



# 1.2. Судалгааны хамрах хүрээ, түүврийн дизайн

Зураг 1. Судалгааны хамрах хүрээ



- Дорнод, Дорноговь, Сэлэнгэ, Өмнөговь, Ховд, Увс, Баян-Өлгий аймаг, Улаанбаатар хотын гаалийн газрыг хамруулан судалгааг гүйцэтгэсэн.
- Улаанбаатар хотоос 210 буюу **52.2** хувь, орон нутгаас 192 буюу **47.8** хувь хамрагдсан.
- Нийт **14** гаалийн газар, хороогоор үйлчлүүлсэн хэрэглэгчид хамрагдав.

### Судалгаанд хамрагдах иргэдийн шалгуур:

- Сүүлийн нэг жилд ядаж нэг удаа Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн байх
- 18-аас дээш насны иргэн байх.

Хүснэгт 2. “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-ний түүврийн хэмжээ, 18 наснаас дээш хүн ам

Гаалийн байгууллагын салбар, хороод	Давтамж	Хувь
Гаалийн ерөнхий газар	55	13.7
Чингис хаан ОУНБ	25	6.2
Улаанбаатар хот Чингис хаан ОУНБ, Карго терминал дахь гааль	11	2.7
АБТЭМА гаалийн хяналтын бүс	27	6.7
Техник импорт хяналтын бүс	39	9.7
Ди Эйч Эл ХХК – ийн гаалийн газар	27	6.7
ЮУ ТИ ПИ ЭС - УTPS УХШИГГ-ын салбар	26	6.5
Дорноговь аймаг, Замын – Үүд боомт	14	3.5
Сэлэнгэ аймаг, Алтанбулаг боомт	59	14.7
Дорнод аймаг, Баянхошуу болон Хавирга боомт	39	9.7
Өмнөговь аймаг, Гашуун сухайт боомт	26	6.5
Ховд аймаг, Булган боомт	6	1.5
Увс аймаг дахь Боршоо боомт	21	5.2
Баян-Өлгий аймаг, Цагааннуур боомт	27	6.7
<b>Нийт</b>	<b>402</b>	<b>100.0</b>

Судалгаанд хамрагдах нийт респондентын тоог дараах томъёогоор тооцов.

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)}{C^2}$$

Энд: n-түүврийн хэмжээ, Z-итгэх түвшин (95% -ийн итгэх түвшний хувьд Z=1.96), p- сонирхож буй хувьсагчийн илрэх магадлал, C- алдааны хязгаар (итгэх завсар). Түүврийн алдааны хязгаарыг **±4.9%**, итгэх түвшнийг **95%** байхаар сонголоо.



# 1.3. Судалгааны мэдээлэл цуглуулалт

Судалгааны мэдээллийг асуумжийн аргыг ашиглан биечлэн (УБ хот, Сэлэнгэ, Дорноговь аймаг) болон утсаар цуглуулсан. Энэ нь мэдээлэл цуглуулалтын явцад мэдээллийн үнэн зөв байдалд хяналт хийх, асуумжийг бүрэн гүйцэд бөглөсөн эсэхийг хялбархан шалгах боломж олгохоос гадна мэдээлэл шивэх зардлыг хэмнэдгээрээ давуу талтай.

## АНКЕТЫН АРГА

Засгийн Газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалаар баталсан хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаа авах удирдамжийн “**Иргэдээс сэтгэл ханамжийн судалгаа авах санал асуулга**”-ын хуудасны загварын дагуу судалгаанд оролцогчдоос судалгаа авсан.

## СУРГАЛТ

Сургалтын үндсэн зорилго нь судалгааны зорилго, судалгааны асуумжийн асуулт бүрийг судлаачдадаа тайлбарлаж, судлаач бүрд судалгааны асуумжийг эзэмшүүлэх, чанарын хяналтыг хэрхэн хийх талаар заавар өгөхөд оршдог. Түүнчлэн судлаачдын аюулгүй байдлаа хэрхэн хангах, үүсэж болох эрсдэл бэрхшээлийг хэрхэн шийдвэрлэх зааварчилгааг өгсөн. Судлаачдын ажиллах зааварчилгаанаас товч дурдвал:

- Санал асуулгын асуулт бүрийг 1-5 оноогоор үнэлүүлэх
- Ярилцлага өгөгчид шаардлагатай үед нь хариултын талаар дэлгэрэнгүй тодруулга, мэдээлэл өгөх
- Судалгааны нууцыг чанд хадгалах

## ТУРШИЛТ СУДАЛГАА

Туршилт судалгааны үндсэн зорилго нь судалгааны асуумж, судалгааны хэрэглэгдэхүүн (мэдээлэл оруулах программ, таблет, аудио бичигч), судлаачдын бэлэн байдлыг шалгах явдал юм. Туршилт судалгаагаар талбарын судлаач бүр хоёр иргэнээс онлайнгаар мэдээлэл цуглуулсан. Туршилт судалгааны дараа судалгааны үндсэн баг болон талбарын судлаачдын хэлэлцүүлэг уулзалтыг зохион байгуулж, асуумж, хэрэглэгдэхүүн, талбарт гарсан аливаа асуудлын талаар хэлэлцэж, сайжруулалт хийсэн.

## ҮНДСЭН СУДАЛГАА

Судалгааны баг, асуумж, хэрэглэгдэхүүнүүд бэлэн болмогц 7 аймаг, Улаанбаатар хотод судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг эхлүүлсэн. Судалгааны маршрут, ажлын төлөвлөгөө, багийн зохион байгуулалт зэрэг зохион байгуулалтын ажлуудыг урьдчилан бэлдэж, төлөвлөлтийн дагуу судалгааны ажлыг зохион байгуулсан.

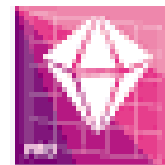
# 1.4. Өгөгдөл цуглуулах, сан үүсгэх, программ

## СУДАЛГААНЫ МЭДЭЭЛЭЛ ОРУУЛАХ KOVOTOOLBOX ПРОГРАММ

KOVOTOOLBOX программыг 2016 оноос үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлэн ашиглаж байна. Энэхүү программ нь Windows болон Android үйлдлийн систем дээр ашиглах боломжтой бөгөөд мэдээллийн логик уялдаа холбоог хянах, мэдээллийг SPSS, MS-Excel, STATA зэрэг мэргэжлийн программ руу хөрвүүлэн ашиглах боломжтой судалгааны мэдээлэл цуглуулах, оруулахад тусгайлан зориулагдсан мэргэжлийн программ юм.

## МЭДЭЭЛЭЛ БОЛОВСРУУЛАХ, ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙХ ПРОГРАММ ХАНГАМЖ

Мэдээлэл боловсруулах, дүн шинжилгээ хийхдээ IBM SPSS 24 программыг ашигласан.



# 1.5. Чанарын хяналт

**Мэдээллийн чанарын хяналт нь дараах зорилтуудыг хангахад чиглэгдсэн:**

- **Мэдээлэл бүрэн байх:** судалгааны анкетын холбогдох асуултыг дор хаяж **99** хувьтай бөглүүлсэн, хариултууд нь бусад хариулттай нийцтэй байх.
- **Мэдээлэл үнэн зөв байх:** өгөгдөл үнэн зөв, үндэслэлтэй байх. Мэдээллийн үнэн зөвийг утсаар эргэж лавлах, мэдээллийг давхар оруулах, гараар шалгах зэрэг аргаар нягталж шалгасан.
- **Мэдээлэл алдаагүй байх:** респондентийн хариултыг цуглуулсан өгөгдөлд алдаагүй тусгаж буй эсэхийг утсаар эргэж лавлах зэргээр шалгасан.
- **Мэдээлэл жигд байх:** Хяналтыг бүх түвшинд жигд хийнэ. Судалгааны хариулт судлаачийн бөглөсөн анкет, өгөгдлийн баазад оруулсан мэдээлэл хоорондоо зөрж буй эсэхийг тогтооно. Мэдээллийн чанар жигд байгааг судалгааны үе шат бүрд өөр өөр ажилтнууд шалгасан.

**Мэдээлэл цуглуулалтын чанарын хяналтыг дараах үе шатаар хэрэгжүүлсэн:**

- Судалгааны шалгуур үзүүлэлтээр нэг бүрчлэн хяналт хийж шалгасан. Тухайлбал түүвэрлэлтийн хэмжээ, судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, ажил эрхлэлт гэх мэт тэнцвэртэй хамрагдаж байгааг тулгаж шалгасан.
- Утасны дугаараар судалгаанд оролцогчдын 5 хувьтай эргэн холбогдож, судалгаанд оролцсон эсэх, судалгааны зорилго, ач холбогдлыг хэрхэн ойлгосон болохыг тодруулж, тодорхой хугацаанд өөрчлөгдөхөөргүй зарим асуултыг дахин асууж тулгасан.
- Багийн ахлагч нар хяналтын ажлын үр дүнгээр протокол хөтөлсөн бөгөөд хяналтын ажлын хүснэгтийг бөглөж явсан. Хяналт хийгдэх явцад мэдээлэл цуглуулалт алдаатай, зохих журмын дагуу явагдаагүй тохиолдолд мэдээлэл цуглуулалтыг дахин хийх арга хэмжээг авч ажилласан.

## **Судалгааны нууцлал**

Судалгааны тоон мэдээллийг судалгааны зорилгын дагуу нэгдсэн анализ, дүн шинжилгээ хийхэд ашигласан. Судалгаанд ажиллаж байгаа бүх шатны ажилтнууд судалгааны мэдээллийг бусдад задруулахгүй байх талаар үүрэг хүлээж нууцлалын гэрээ байгуулж ажилласан.

## 2. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН



Судалгаанд оролцогчдын  
хүн ам зүйн мэдээлэл



Үйлчилгээний чанар,  
хүртээмжийн үзүүлэлт



Шийдвэрлэх  
асуудал

# 2.1. Оролцогчдын хүн ам зүйн мэдээлэл

Хүйс:

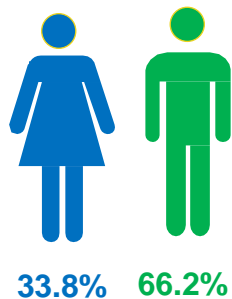


График 2. Насны бүлгээр

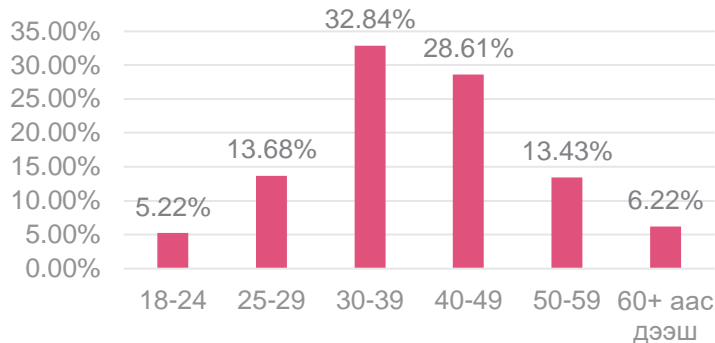


График 4. Хэрэглэгчийн төрөл

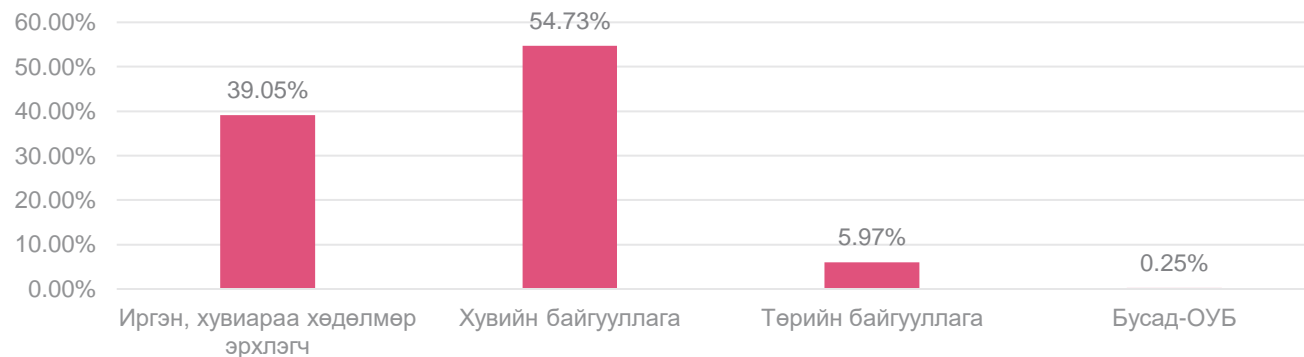


График 3. Боловсролын түвшин

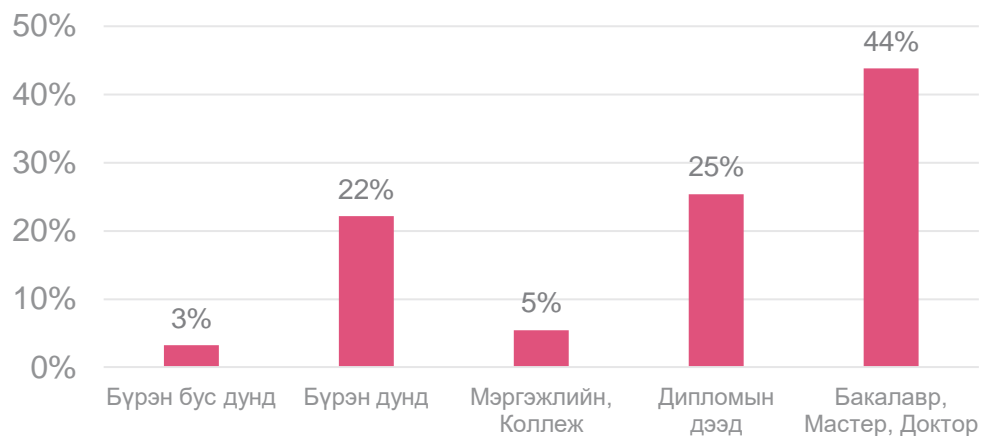


График 5. Хэрэглэгчийн үйл ажиллагааны чиглэл



## Судалгаанд оролцогчдын:

- 33.8 хувь нь эмэгтэй, 66.2 хувь нь эрэгтэй
- 43.78 хувь нь бакалавраас дээш боловсролтой, 25.37 хувь нь дипломын дээд, 25.37 хувь бүрэн болон бүрэн бус дунд боловсролтой
- Оролцогчдын 54.73 хувь хувийн хэвшлийн, 39.05 хувь нь иргэн, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч, 5.97 хувь нь төрийн байгууллага, 0.25 хувь нь ОУБ
- Импортлогч 47.9 хувь, аялагч-зорчигчид 16.9%, экспортлогч 13.8 хувь, тээвэр зуучид 13.3 хувь бүрдүүлж байна.

## 2.1. Хүн ам зүйн мэдээллийн харьцуулалт

Хүснэгт 3. Хэрэглэгчийн судалгаанд оролцогчдын хүн ам зүйн мэдээллийн харьцуулалт /2020-2022 он/

№	Үзүүлэлт	2020 он	2021 он	2022 он
1	Нийт түүврийн хэмжээ	351	400	402
2	Гаалийн газар, хороодын тоо	10	13	14
3	Иргэн ба ААНБ-ийн хувь, хэмжээ	ААН-37% буюу 129 /ХХК-94%, ХК-6%/ Иргэн- 63% буюу 222 /Жолооч-80%, Хувиараа-20%/	ААНБ- 51.5% буюу 210 Иргэн- 48.5% буюу 190	ААНБ-60.95% буюу 245 Иргэн- 39.05% буюу 157
4	Үйл ажиллагааны чиглэлээр хамгийн их хувь эзлэх, %	Импортлогч-40%	_____	Импортлогч-47.9%
5	Оролцогчийн байршил,%	УБ болон ОН	УБ хот 65.5% ОН-34.5%	УБ хот-52.24% ОН- 47.76%
6	Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацаа	5-с дээш жил 86% 1-5 жил 10% 1 жил хүртэл 4%	5 + жил 64% 3-4 жил 15.8% 1-2 жил 19.3%	5-с дээш жил 48.76% 1-5 жил 34.08% 1 жил хүртэл 17.16%

Гаалийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээллийг харьцуулахад түүврийн хэмжээ, газар хороодын тоо, иргэн ба ААНБ-ыг хамруулсан байдал, байршил зэрэг үзүүлэлтүүд үндсэндээ ойролцоо хувь дүнтэй харагдаж байна. Харин гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацаа, хэрэглэгчийн төрөл буюу үйлчилгээ авдаг чиглэлийн хувьд ялгаатай байдал ажиглагдаж буйг тэмдэглэх нь зүйтэй бөгөөд үргэлжлүүлэн задлан шинжилгээ хийхэд суурь үзүүлэлт болдог учиртай.

## 2.2. Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үзүүлэлт

01.

Үйлчилгээний хүртээмж,  
чанар

02.

Мэдээллийн хүртээмж,  
чанар

03.

Сэтгэл ханамжийн  
үнэлгээ



## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар

График 6. Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй хугацаа

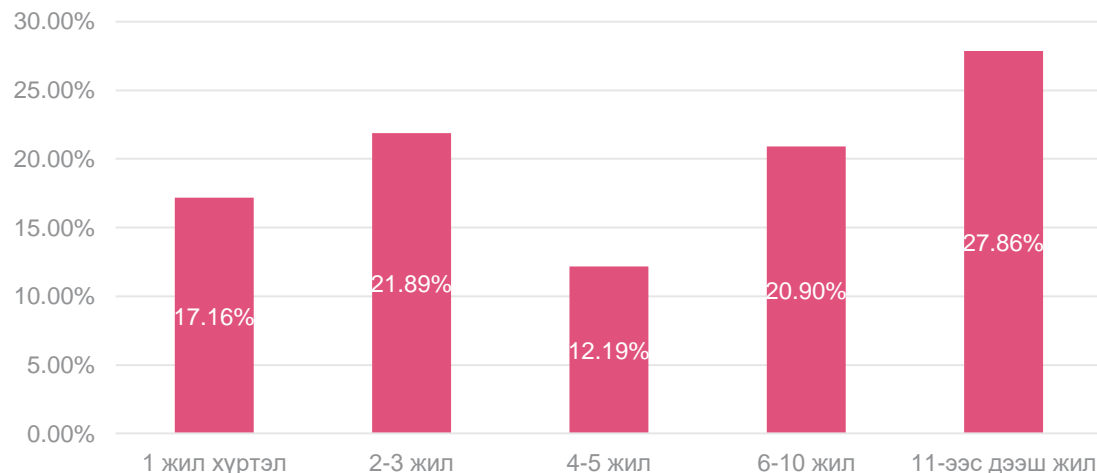


График 8. Хамгийн сүүлд гаалийн байгууллагаас авсан үйлчилгээ

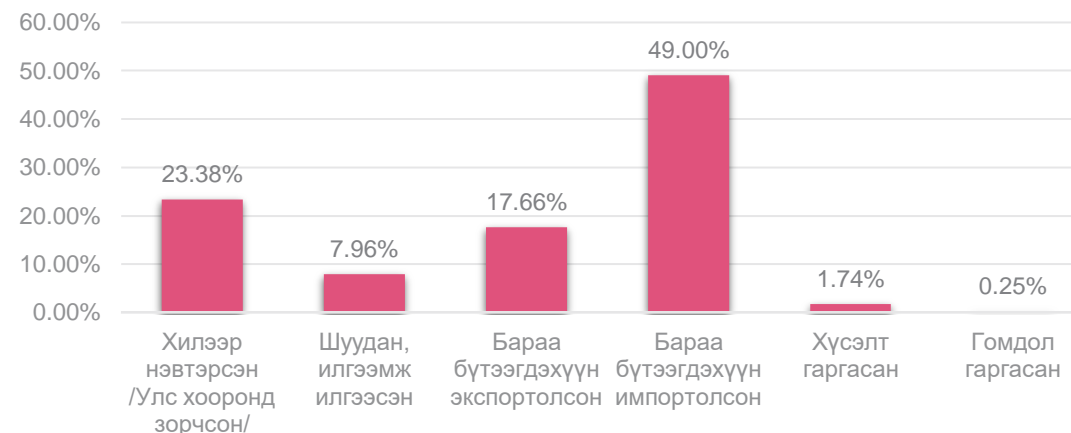
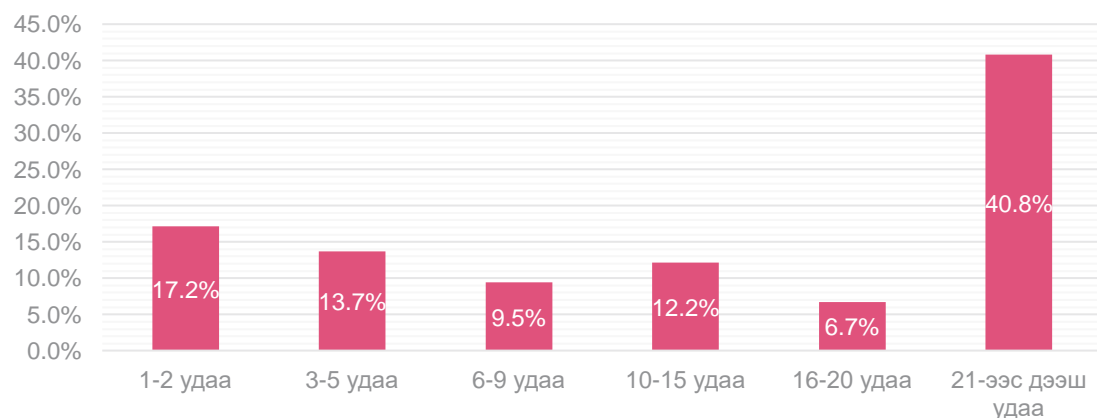


График 7. 2022 онд Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн давтамж

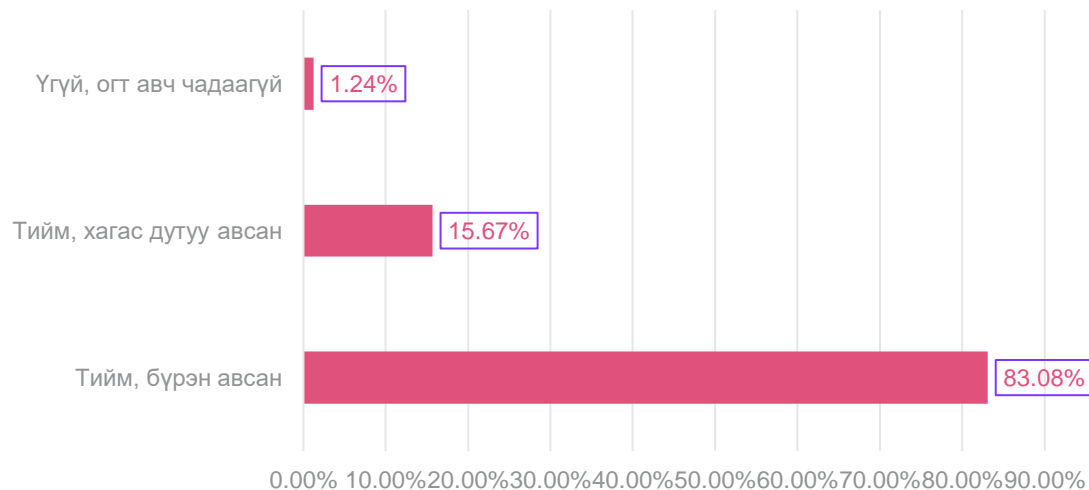


Хэрэглэгчдээс үйлчлүүлсэн байдлын талаар тодруулахад:

- Үйлчлүүлж буй хугацааны хувьд харьцангуй олон жил буюу 10-аас дээш жил үйлчлүүлж буй нь хамгийн их буюу 27.86 хувь,
- Хамгийн сүүлд гаалийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хамгийн олон буюу тэдний 49 хувь нь бараа, бүтээгдэхүүн импортолсон. Мөн хилээр нэвтэрсэн зорчигч 23.38 хувийг эзэлсэн.
- 2022 онд гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн давтамжийн хувьд хамгийн их буюу 40.8 хувийг 21-ээс дээш удаа гэсэн байгаа нь тогтмол үйлчилгээ авдаг хэрэглэгчид сайтар хамрагдсаныг харуулна.
- Эдгээр нь гаалийн байгууллагын ажлын ачаалал, хуваарилалтыг харуулахаас гадна гаалийн үйлчилгээн дэх хэрэглэгчийн үнэлгээнд жинтэй байр суурийг эзлэх болно.

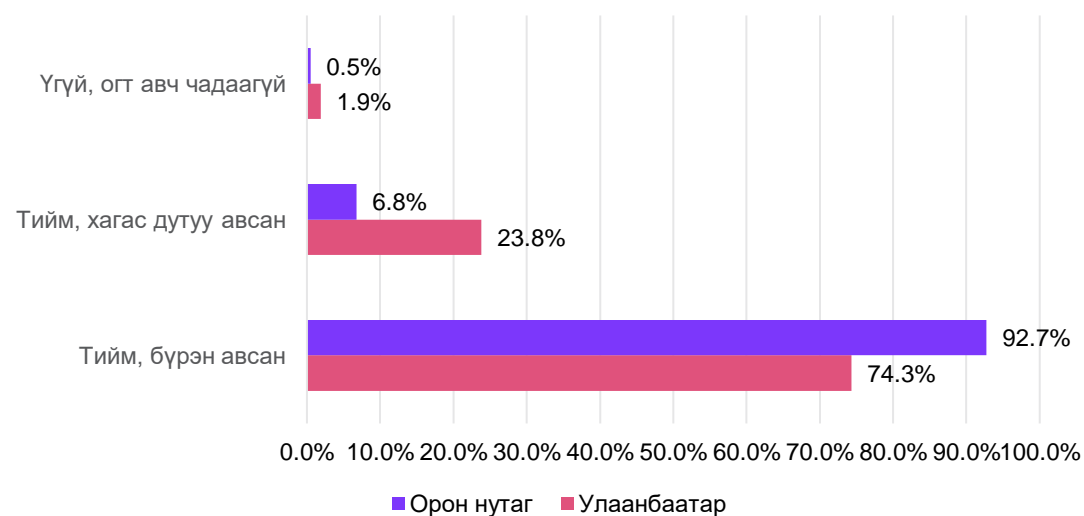
## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар

График 9. Гаалийн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээг авч чадсан эсэх, нийт, хувиар



- Судалгаанд оролцогчдын 83.08 хувь нь тухайн жилд гаалийн байгууллагаас авсан үйлчилгээгээ бүрэн авсан бол 15.67% нь бүрэн бус, харин огт авч чадаагүй гэж 1.24 хувь нь хариулсан. Энэ нь 2020 оны хэрэглэгчийн үнэлгээтэй (98%) харьцуулбал даруй 15 хувиар буурсан үзүүлэлт болж байна. Харин 2021 оны судалгаанд энэ талаар үйлчилгээний шат бүрээр нь задлан эерэг ба сөрөг үнэлгээ хийлгүүлсэн байдалтай шууд харьцуулах боломжгүй байлаа.
- Дунджаар авч үзэхэд **2.81** оноо буюу **93.6%**-ийн үнэлгээтэй маш сайн гэж үнэлэгдэж байна. Үүнийг 5 оноо руу шилжүүлэхэд **4.68** оноог авч байна.

График 10. Гаалийн байгууллагаас үйлчилгээгээ бүрэн авч чадсан эсэх, байршлаар



- Гаалийн байгууллагаас шаардлагатай үйлчилгээгээ бүрэн авч чаддаггүй хэсгийг байршлаар нь ялган үзэхэд Улаанбаатар хотод харьцангуй их буюу 25 орчим хувь ногдож байна. Харин орон нутгийн хэрэглэгчдийн 92.7% нь үйлчилгээгээ бүрэн авсан байгаа нь сайн үнэлгээ юм. Энэ нь орон нутгийн гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаа харьцангуй сайн байсныг илэрхийлэх нэг үзүүлэлт хэдий ч үйлчилгээг хэрхэн авсан чанарыг тодотгоогүйг тэмдэглэх байна. Товчоор, гаалийн үйлчилгээ авч буй нь байршил бүрээр адилгүй, ялгаатай явагдаж, ялгаатай хэрэглэгч нар хүлээн авч буйг давхар харуулна.

## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар

График 11. Үйлчилгээг бүрэн авахын тулд хэдэн удаа очсон бэ?

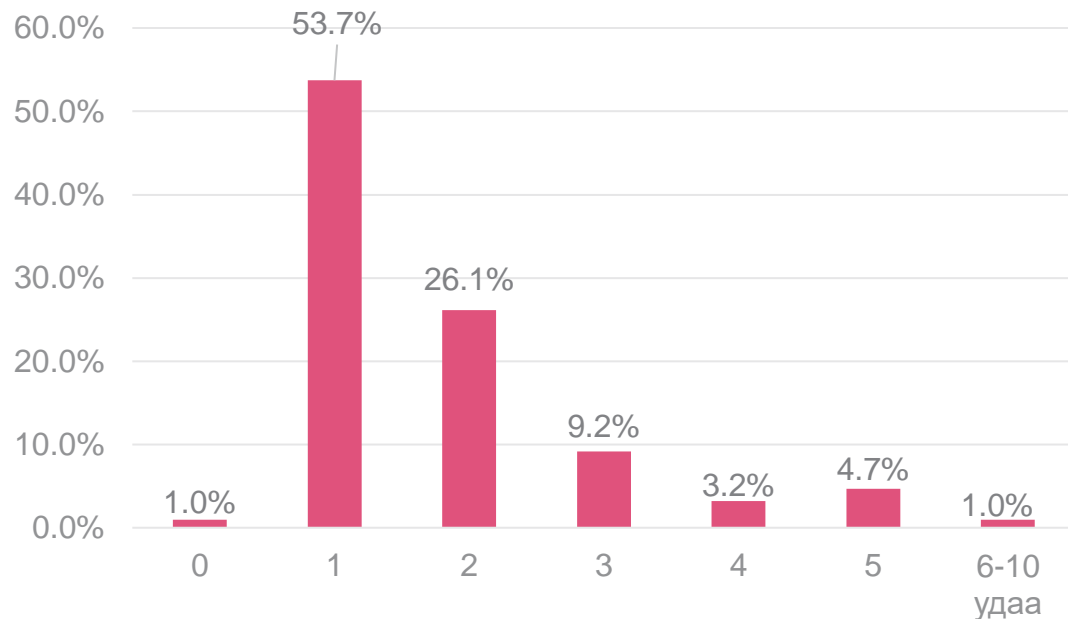
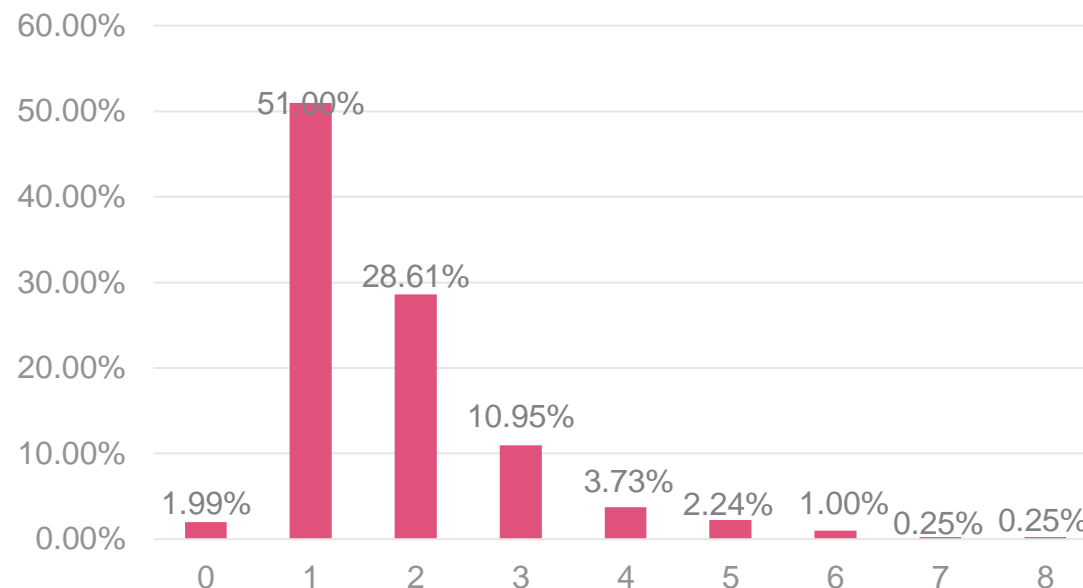


График 12. Үйлчилгээг бүрэн авахын тулд хэдэн байгууллагад очдог вэ?



- Судалгаанд оролцогчдын 79.85 хувь нь зохих үйлчилгээгээ бүрэн авахын тулд 1-2 удаа очдог бол 79.6 хувь 1-2 байгууллагад ханддаг гэж мөн хариулсан байгаа нь ихэнхдээ нэг удаагийн хандалтаар үйлчилгээгээ бүрэн авч чаддаггүй гэдгийг илэрхийлнэ.
- Мөн үүнийг статистик утгаас харахад түүвэр дэх нэг хэрэглэгч дунджаар 1,85 удаа очдог, 1,77 байгууллагад хандаж байгаа нь ойролцоогоор 1-2 байгууллагад, мөн 1-2 удаа очиж байж бүрэн үйлчилгээгээ авдаг болохыг харуулж байна.
- Харин өмнөх 2 жилийн хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд энэ асуулттай шууд харьцуулах асуулт байхгүй байсныг тэмдэглэх байна.

## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар -хүндрэл, чирэгдэл

График 13. Гаалийн үйлчилгээний бүх шатанд хүндрэл чирэгдэл учирдаг байдал, дундаж хувь

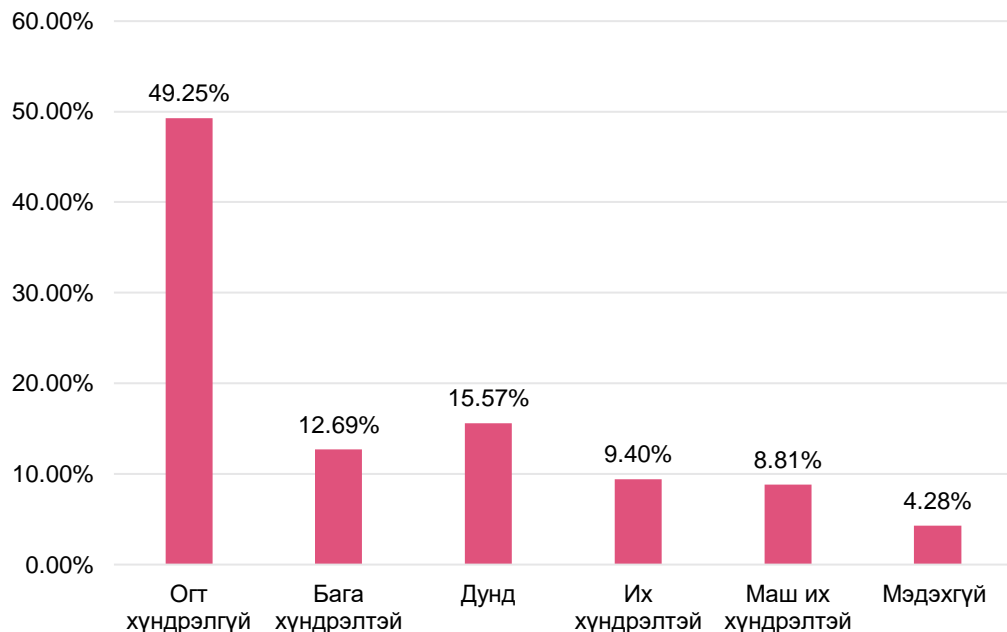
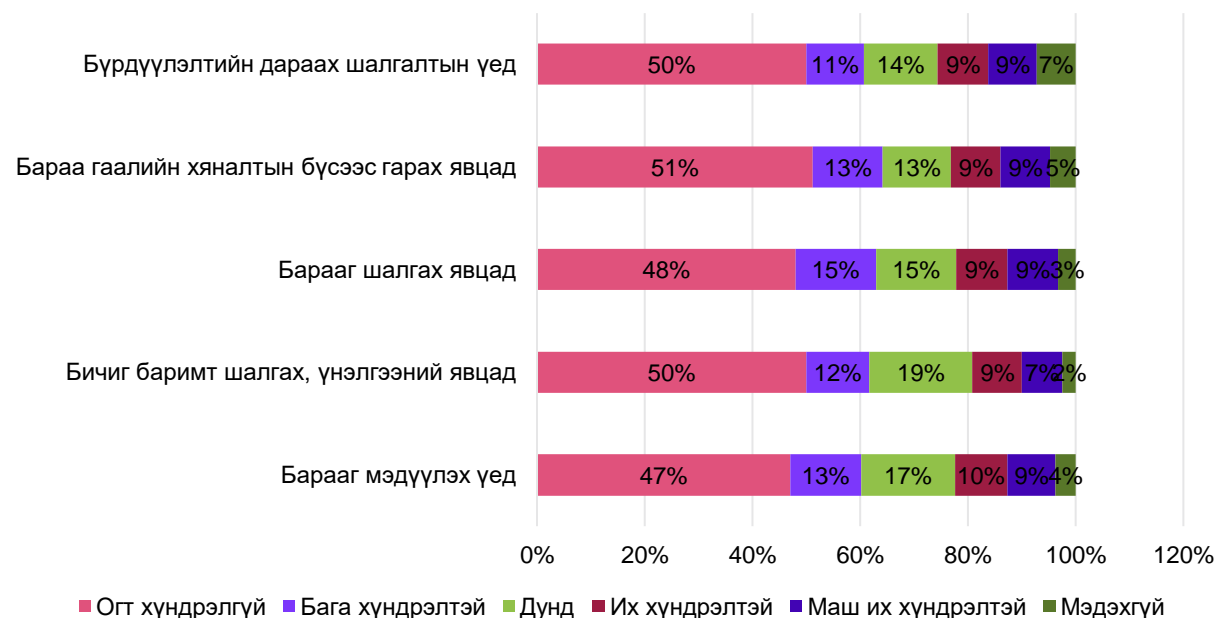


График 14. Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны шат бүрд хүндрэл, чирэгдэл учирдаг байдалд өгсөн үнэлгээ



- 49.25 хувь нь огт хүндрэл чирэгдэлгүй, 12.7 хувь бага хүндрэлтэй гэж хариулсан. Харин 18.21 хувь нь маш их болон их хүндрэлтэй гэж хариулсан нь 2021 онтой харьцуулахад даруй 20 орчим хувиар буурсан үзүүлэлт болж байна. Энэ нь үйлчилгээний хэлбэрийн ялгаатай байдлаас хамаарсан байж болох юм. Тодруулбал 2021 онд хэрэглэгчид ихэвчлэн онлайн байдлаар үйлчилгээг авч байсан бол энэ оноос биет үйлчилгээг үзүүлж эхэлсэн. Мөн хилийн хорио цээртэй холбоотой асуудлууд их гарч байсан.
- 2022 онд хэрэглэгчдийн бараг тал хувь нь ялгаагүйгээр үйлчилгээний бүхий л шатанд хүндрэл, чирэгдэл бага байсныг илэрхийлсэн бол дундаас дээш хүндрэл, чирэгдэлтэй гэсэн үнэлгээтэй хэсэг 33.78 хувь гарч, “Мэдэхгүй” гэж 4.28 хувь нь хариулсан байна.
- Харин 2021 оны хэрэглэгчийн судалгаанд энэ асуудлын хариулт нь 10 оролцогч тутмын 6 нь гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэл, чирэгдэл гардаггүй, үлдсэн 4 нь хүндрэл, чирэгдэл тулгардаг гэжээ.
- Дээрх графикт харуулсан үйл ажиллагааны шат бүрээр хүндрэл чирэгдэлтэй байдалд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээг тусд нь дараагийн слайданд оруулж тайлбарлана. Ингэхдээ үр дүнг байршлын хүчин зүйлтэй хамааруулан ялгаатай байдал болон нөлөөллийг гаргахаар задлан шинжилж оруулсан.

## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар -хүндрэл, чирэгдэл

График 15. Барааг мэдүүлэх шатанд хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ



График 16. Бичиг баримт шалгах, үнэлгээний явцын хүндрэл чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ

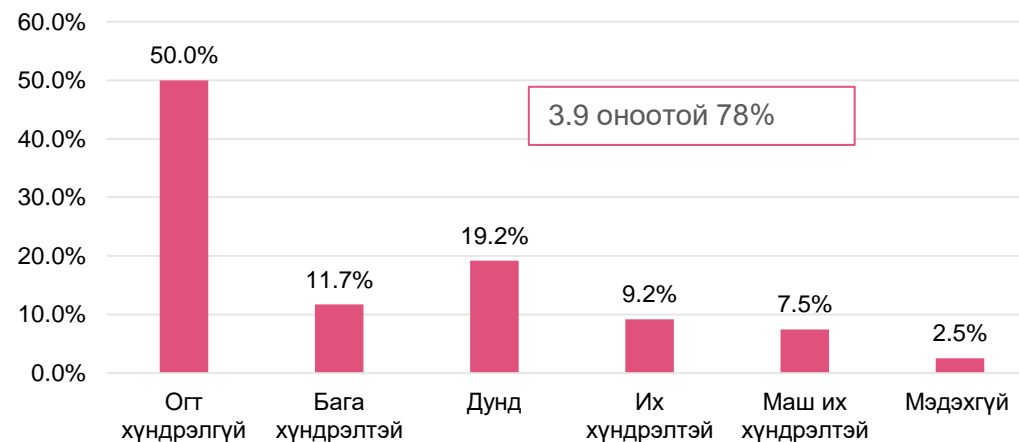


График 17. Барааг шалгах явцын хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ



- Энэ хэсэгт гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны үе шат бүр дэх хэрэглэгчдийн үнэлгээг түүнд учирч буй хүндрэл, чирэгдэлтэй байдлаар Огт хүндрэлгүй - Маш их хүндрэлтэй гэсэн дарааллаар үнэлүүлж, ерөнхий дүнг хувьчлан тусд нь графикаар харьцуулан оруулсан.
- График 15-д барааг мэдүүлэх шатанд хүндрэл, чирэгдэл хэр байдаг хэрэглэгчдийн 47% нь “Огт хүндрэлгүй” гэж үнэлсэн бол дундаас дээш хүндрэл, чирэгдэлтэй гэж 36.1% нь үзжээ.
- График 16-д бичиг баримт шалгах, үнэлэх явцад оролцогчдын тал хувь нь чирэгдэл, хүндрэлгүй байдаг гэсэн бол ердөө 16.7% нь их, маш их хүндрэлтэй гэж үзсэн ба барааг шалгах явцад 48% нь хүндрэлгүй гээд 19% нь их чирэгдэлтэй үйлчилдэг хэмээн үнэлжээ.
- Эхний 3 үе шатыг харьцуулан үзвэл оролцогчдын бараг тал нь үндсэндээ санал нэгтгэйгээр эдгээр шат бүрт хүндрэл, чирэгдэл учирдаггүй, үйлчилгээ сайн хэмээн үзсэн байна. Харин мэдэхгүй гэсэн хувь ердөө 2.5-3.7% хооронд гарсан.

## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар -хүндрэл, чирэгдэл

График 18. Бараа гаалийн хяналтын бүсээс гарах явцад хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ

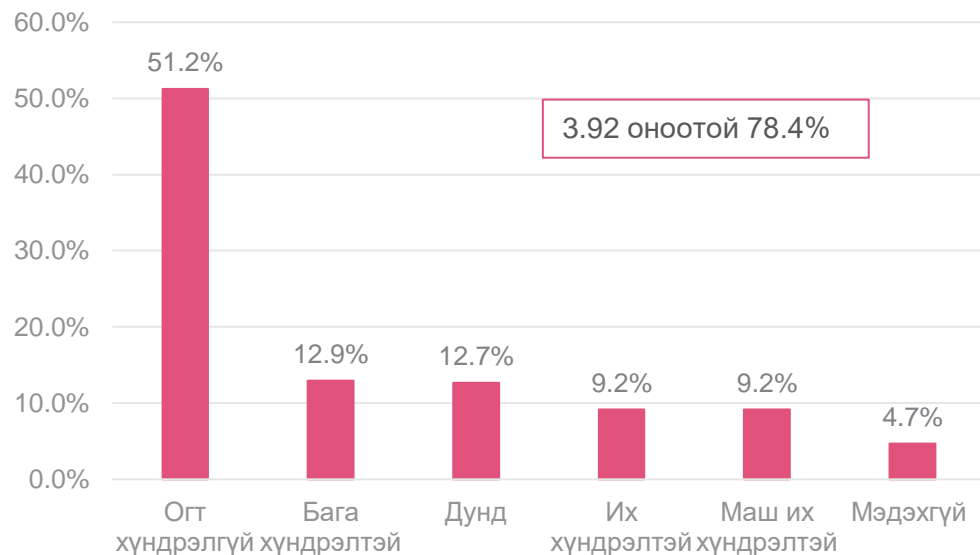


График 19. Бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын үед хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ



- Гаалийн үйл ажиллагааны 4 дэх үе шат болох бараа гаалийн хяналтыг бүсээс гарах явцад хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн хэрэглэгчдийн 64.1% нь огт хүндрэлтэй, баг хүндрэлтэй гэсэн бол 18.4% нь их, маш их хүндрэлтэй гэж үнэлсэн байна.
- Харин сүүлийн шат болох бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын үед хүндрэл, чирэгдэлд хэрэглэгчдийн 60.7% нь эерэг гэж үзсэн бол 18.5% нь сөрөг буюу их, маш их хүндрэлтэй гэж үнэлсэн болох дээрх граифкуудаас шууд харагдаж байна.
- Өмнөх слайдад оруулсан эхний 3 үе шатанд хэрэглэгчдийн тал хувь санал нэгтгэйгээр хүндрэл, чирэгдэлгүйг хэлсэн бол дараагийн 2 шатанд мөн л ялгаагүй 60 гаруй хувь нь огт хүндрэлгүй болон бага хүндрэлтэй гэж үнэлж байна. Харин мэдэхгүй гэсэн хувь өмнөхөөс арай илүү буюу 4.7-7.2% хооронд гарсан.
- Эдгээр үе шат бүрд үүсдэг хүндрэл чирэгдэлийн дараагийн шинжилгээнд байршлын хүчин зүйлийг харгалзан илүү ялгаатай байдлыг гаргахыг зорих болно.

## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар - хүндрэл, чирэгдэл

График 20. Барааг мэдүүлэх үед үүсэх хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ, байршлаар



График 21. Бичиг, баримт шалгах, үнэлгээний явцад үүсэх хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ, байршлаар



Энд Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны шат бүрд үүсэх хүндрэл, чирэгдлийн үнэлгээг байршилтай харьцуулан шинжлэхэд:

- Барааг мэдүүлэх үед хүндрэл, чирэгдэлгүй буюу эерэг үнэлгээг Орон нутгийн байршилтай үйлчлүүлэгчдийн 71.4% нь өгсөн нь тус үе шатын үнэлгээнд хамгийн хүчтэй нөлөөг үзүүлснийг График 20-оос харагдана.
- Харин УБ-ын харилцагчдын хувьд хамгийн ихдээ 24.8% нь хүндрэл, чирэгдэлийг дунд зэрэг болон огт хүндрэлгүй гэж үзэж, огцом биш жигд үнэлсэн байна.
- Бичиг баримт шалгах, үнэлэх үе шатанд үүсдэг хүндрэл, чирэгдэлийн үнэлгээнд мөн л Орон нутгийн харилцагчдын 75% нь огт хүндрэл, чирэгдэлгүй гэж эерэг үнэлгээ өгчээ. Харин УБ хотын харилцагчдын хувьд хамгийн ихдээ 27.1% нь уг үе шатанд хүндрэл дунд зэрэг, мөн огт хүндрэлгүй гэсэн үнэлгээг өгч бусад үнэлгээ нь жигд тархсан байдалтай гарсан.
- Эндээс гаалийн үйлчилгээн дэх барааг, мэдүүлэх болон бичиг баримт шалгах үнэлэх үе шатанд аль алинд нь нэг ижил зүйл ажиглагдаж буй нь орон нутгийн харилцагчдын 71-75% нь “Огт хүндрэлгүй” буюу эерэг үнэлгээг өгсөн нь тухайн орон нутаг дахь гаалийн газар, хороодын үйл ажиллагааны ялгаатай байдлыг илтгэнэ.



## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар -хүндрэл, чирэгдэл

График 22. Барааг шалгах явцад үүсэх хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ, байршлаар

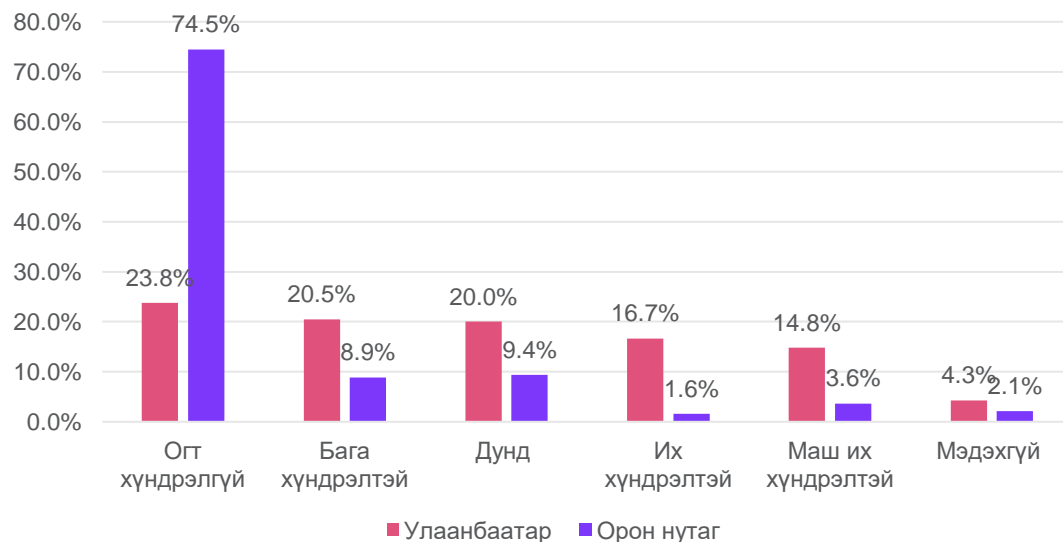
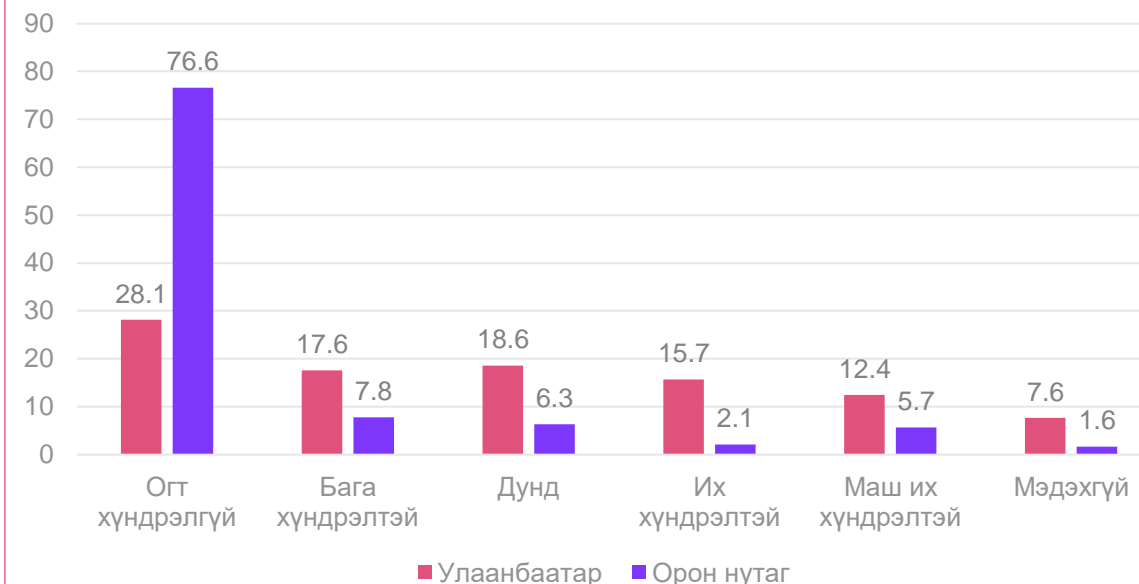


График 23. Бараа хяналтын бүсээс гарах явцад үүсэх хүндрэл, чирэгдэл өгсөн үнэлгээ, байршлаар



Үргэлжлүүлэн барааг шалгах болон барааг хяналтын бүсээс гарах явцад үүсдэг хүндрэл, чирэгдлийг хэрэглэгчдийн байршлаар нь задлан шинжлэхэд:

- Мөн л орон нутгийн хэрэглэгчдийн 74.5% -76.6% нь барааг шалгах болон бараа хяналтын бүсээс гарах явцад хүндрэл чирэгдэл огт үүсдэггүй гэсэн үнэлгээг өгсөн нь онцгой ялгаатай гарчээ. Харин УБ хотын хэрэглэгчид 23.8%-28.1% нь энэ үе шатуудад “Огт хүндрэлгүй” гэж үнэлсэн нь даруй 50 орчим хувийн зөрүүтэй байгаа нь байршлын хувьд гаалийн үйлчилгээ ялгаатай явагдаж байгааг илэрхийлнэ. Энэ нь магадгүй тухайн байршил дахь олон хүчин зүйлээс шалтгаалах хэдий ч гаалийн салбар бүхэлдээ үйлчилгээндээ нэгдсэн стандарт нэг мөр хэрэгжихгүй байгаатай илүү холбоотой тайлбарлагдах болов уу.
- Харин барааг шалгах явцыг “Их+маш их хүндрэлтэй” гэсэн үнэлгээ нь УБ /31.5%/ хотын хэрэглэгчид орон нутгаас 26.3 хувиар илүү буюу 6 дахин их байна. Энэ нь техник, тоног төхөөрөмж, ачаалал, бусад замын түгжрэл гэх мэт олон хүчин зүйлтэй холбоотой байж болох юм. Энэ талаарх төсөөтэй дүгнэлтийг өмнөх судалгааны дүнгээс давхар харж болно.
- Бараа хяналтын бүсээс гарах явцад хүндрэл, чирэгдэл огт үүсдэггүй болон бага хүндрэлтэй гэсэн үнэлгээний хувьд мөн УБ хот, орон нутгийн хэрэглэгчдэд нилээн их зөрүүтэй байгааг анхаарч, цаашид энэхүү ялгааг арилгах чиглэлээр тоорхой арга хэмжээ авах нь зүйтэй. Ялангуяа цахим технологийг ашиглах, нэвтрүүлэхэд илүүтэй санаачлага гаргавал үр дүнтэй байх болно.

## 2.2.1. Үйлчилгээний хүртээмж, чанар -хүндрэл, чирэгдэл

График 24. Бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын үед үүсэх хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ, байршлаар

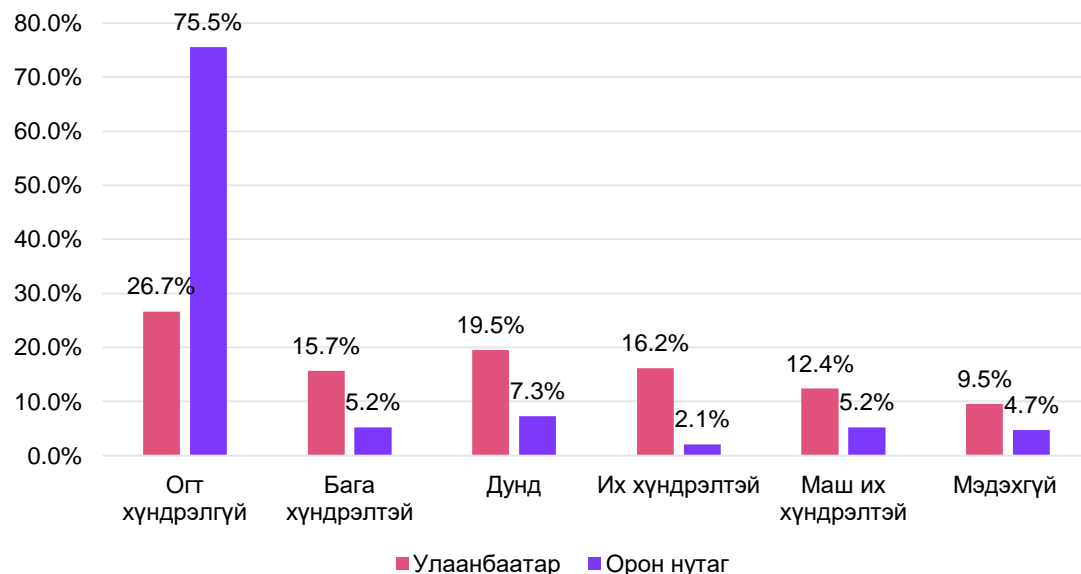
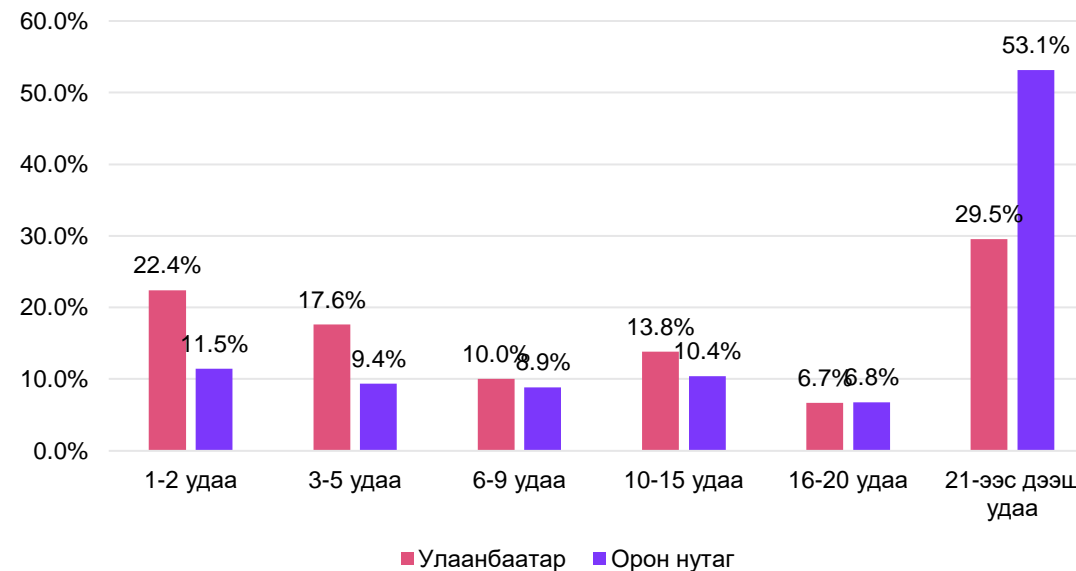


График 25. Оролцогчдын 2022 онд гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн давтамж, дундаж



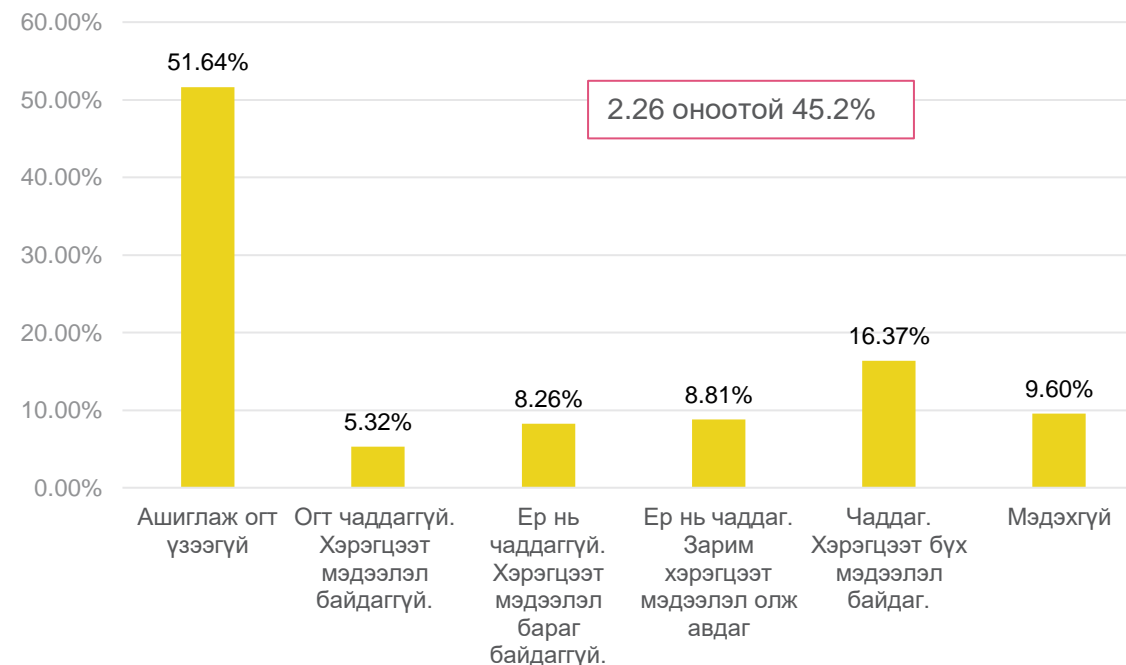
- Бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын үед үүсдэг хүндрэл чирэгдлийг мөн л орон нутгийн хэрэглэгчдийн 75.5% нь “Огт хүндрэлгүй” гэж үнэлсэн байна.
- Гаалийн үйл ажиллагааны шат бүрд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээнд хамгийн хүчтэй эерэг нөлөөллийг орон нутгийн хэрэглэгчдийн үнэлгээ үзүүлсэн нь уг шинжилгээний дүнгээс харагдаж байна.
- Орон нутгийн хэрэглэгчдийн 71.4%-76.6% нь эдгээр үйл ажиллагааны шат бүрийг “Огт хүндрэлгүй” гэсэн байхад УБ хотын хэрэглэгчдийн 23%-28% нь “Огт хүндрэлгүй” гэж үнэлсэн. Цаашид тус үе шатуудыг үнэлж мэдэхгүй байгаа хэсэг дунджаар 5-10%-тай байгааг орхигдуулж болохгүй.
- Уг шинжилгээнд орон нутгийн хэрэглэгчдийн туршлага, гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн давтамжийг авч үзэхэд График 25-д харуулснаар тэдний талаас илүү хувь нь тус ондоо 21–ээс дээш удаа үйлчлүүлсэн байгааг харгалзан үзвэл дээрх үнэлгээ харьцангуй бодитой байх магадлалыг нэмэгдүүлж байна.
- Эдгээр шинжилгээ нь өмнө гарсан ОН-ийн үйлчлүүлэгчдийн 92% нь үйлчилгээгээ авсан гэдэгт илүү нарийвчилсан хариултыг олоход туслах буюу үйлчилгээ авсан байдал, ямар нөхцөлтэй өнгөрснийг тодорхойлоход чиглүүлнэ.

## 2.2.2. Мэдээллийн хүртээмж

График 26. Мэдээллийн эх сурвалж



График 27. Гаалийн байгууллагаас үзүүлдэг мэдээллийн эх сурвалжаас хэрэгцээт мэдээллээ олж авч чаддаг эсэх, дундаж хувь

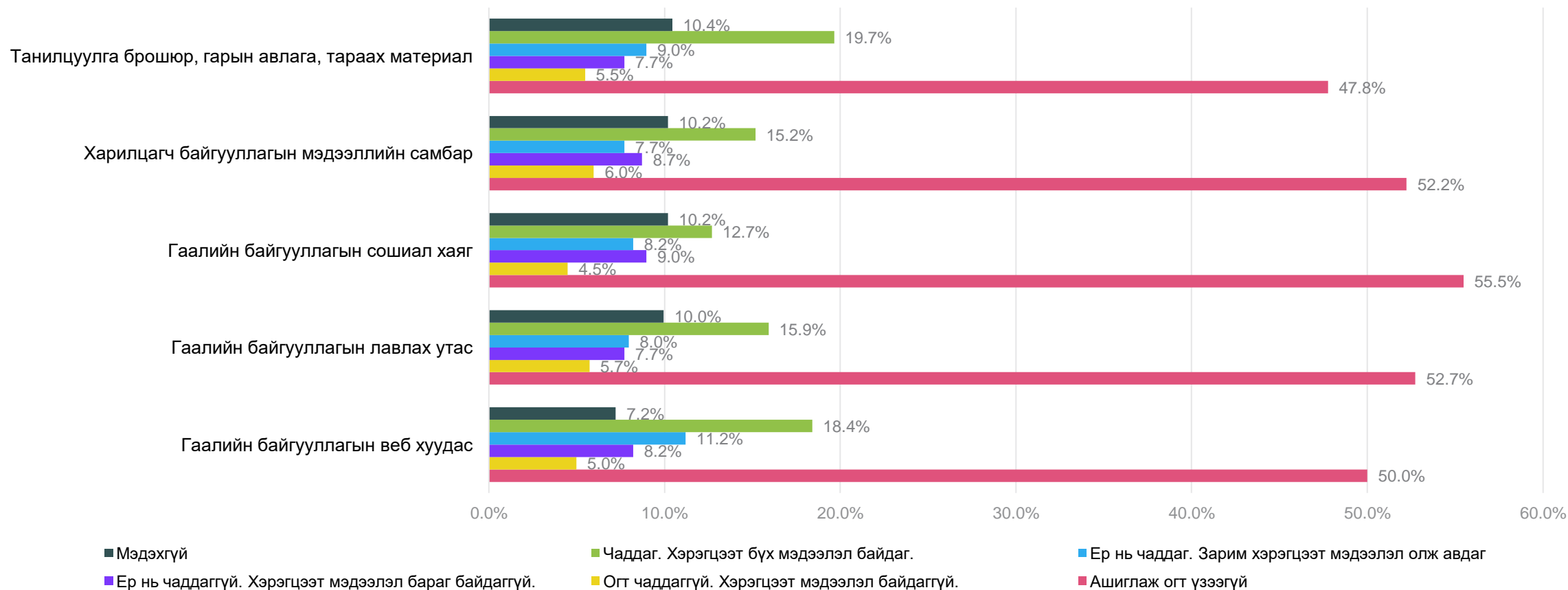


- Хэрэглэгчид ихэвчлэн гаалийн ажилтнаас буюу үйлчилгээ авах үедээ мэдээлэл авдаг хандлага давамгайл хэвээрээ, удаад нь танил нөхөд, нийгмийн сүлжээ, байгууллагын веб хуудас хамгийн ихээр ашигладаг.
- Үүнийг өмнөх жилийн судалгааны дүнтэй харьцуулахад үндсэндээ дараалал нь адилхан бараг өөрчлөлтгүй гарчээ. Энэ нь нэг талаас 2 жилийн хугацаанд цахим үйлчилгээнд дорвитой өөрчлөлтгүйг, нөгөө талаас үйлчлүүлэгчид ер нь гаалийн үйлчилгээний талаарх мэдээллийг биечлэн авах сонирхолтой байгаа нь найдварт байдалтай илүү холбоотой байж болох юм. Өөрөөр хэлбэл сошиал сувгийн хүртээмж өргөн хэдий ч мэдээллийн найдварт байдал гажих магадлал өндөр.

- Гаалийн байгууллагаас үзүүлдэг мэдээллийн эх сурвалжуудын ашиглалтын байдалд оролцогчдын 51.64% нь тэдгээрийг ашиглаж үзээгүй бол уг эх сурвалжуудыг ашигладаг гэж 25% нь үзсэн.
- Өмнөх 2021 оны судалгааны мэдээллийн хүртээмж хэсэгт дурьдагдсан гаалийн байгууллагын мэдээллийн эх сурвалжийн ашиглалтын хувьтай (лавлах утас ашигладаг 17,8%, сайт 25% г.м) харьцуулахад ойролцоо дүнтэй буюу бараг өөрчлөлтгүй гэж үзэж болохоор байна.

## 2.2.2. Мэдээллийн хүртээмж

График 28. Гаалийн байгууллагаас үзүүлдэг мэдээллийн эх сурвалжуудаас хэрэгцээт мэдээллээ олж авч чаддаг байдалд өгсөн үнэлгээ, эх сурвалж бүрээр



- Гаалийн байгууллагын эдгээр эх сурвалжуудын ашиглалт 1:4 буюу 4 үйлчлүүлэгч тутмаас 1 үйлчлүүлэгч эдгээрийн аль нэгийг ашигладаг гэсэн ерөнхий дүр зураг харагдаж байна. Ашиглаж үзээгүй хэрэглэгчдийн хувьд задлан шинжлэхэд ОН-ийн үйлчлүүлэгчид илүү хувийг бүрдүүлж байна. Тухайлбал: гаалийн гарын авлага, танилцуулга тараах материалаас бусад 4 төрлийн эх сурвалжуудыг ОН-ийн хэрэглэгчдийн 62-75% нь ашиглаж үзээгүй гэж хариулсан бол Улаанбаатар хотын харилцагчид ашиглаж үзээгүй хувь 46,7%-аас ихгүй байна. Мөн боловсролын хувьд ялгаатай байдал ажиглагдсан нь бүрэн ба бүрэн бус дунд боловсролтой хэрэглэгчдийн хувьд ашиглаж үзээгүй хариултанд хамгийн их хувийг (49-75% хүртэл) бүрдүүлж байна.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ – Үйлчилгээ тасралтгүй байх

A

График 29. Үйлчилгээний тасралтгүй байх шинж дэх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, %

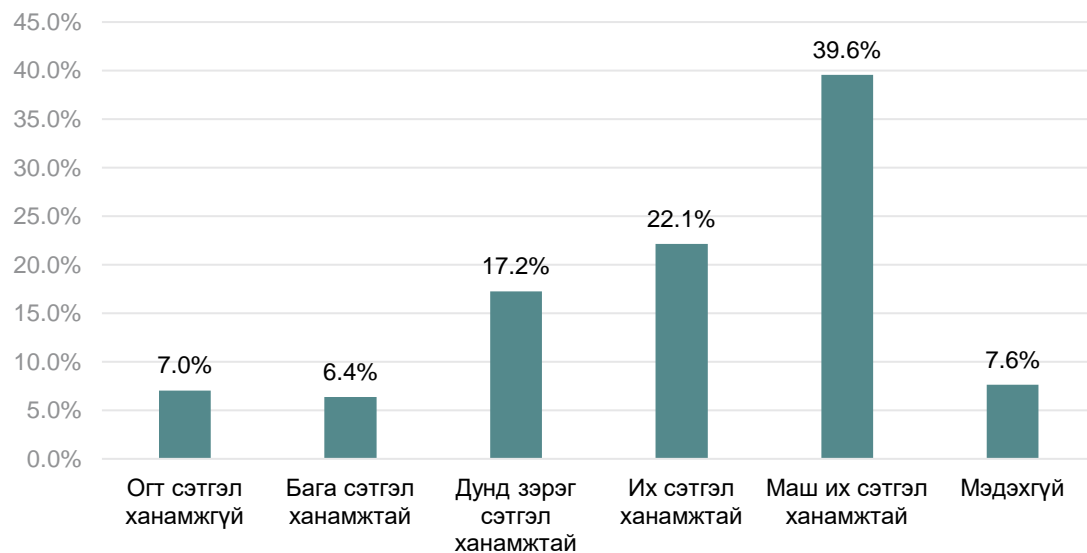
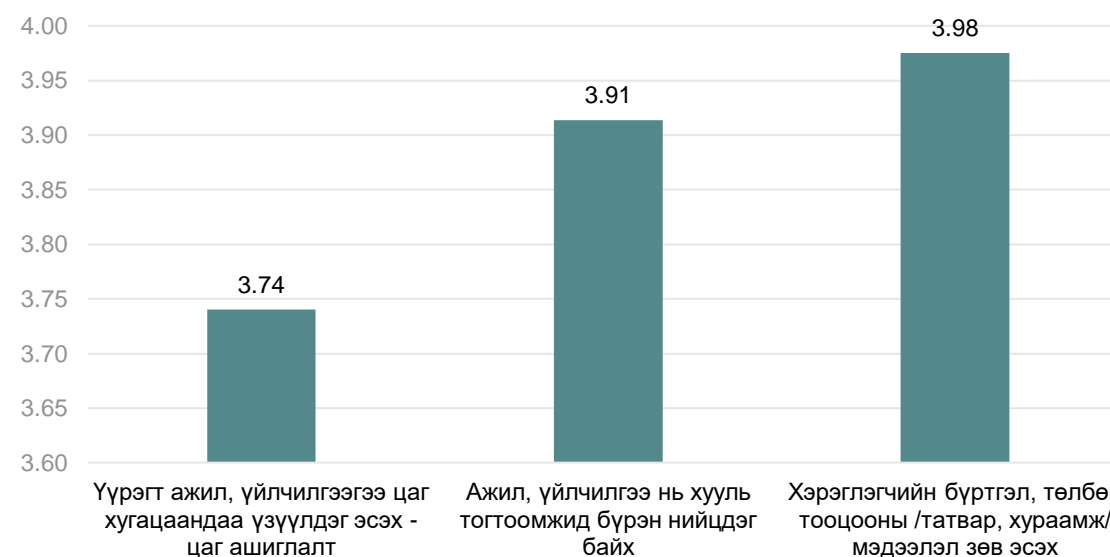


График 30. Үйлчилгээний тасралтгүй байх шинжид өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, үзүүлэлтээр

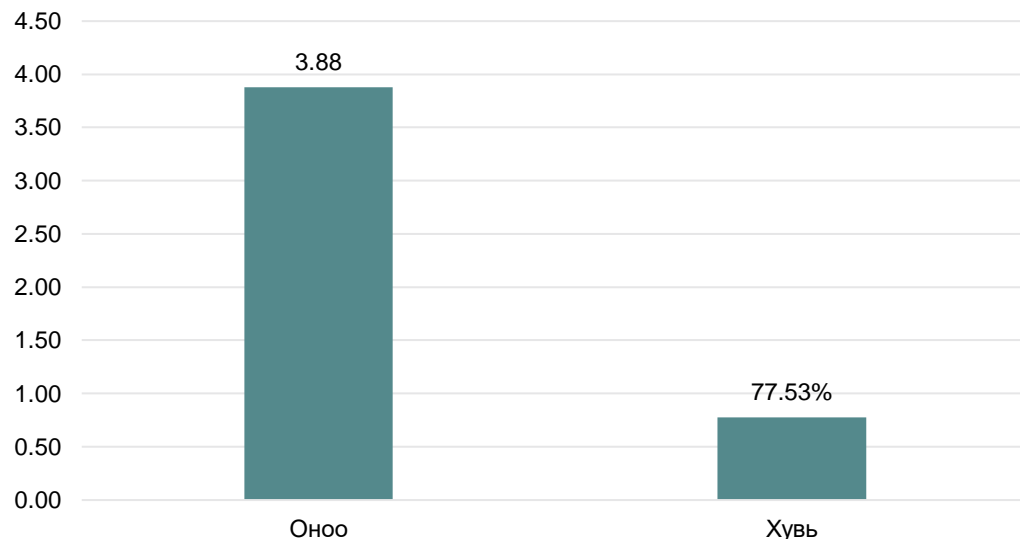


- Үйлчилгээний чанар ба сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд нийт 5 бүлэг, 22 үзүүлэлтийг авч үзсэн. Энд үйлчилгээний эхний шинж болох үйлчилгээний тасралтгүй байх шинжийг 3 дэд үзүүлэлт тус бүрээр 1-5 хүртэлх оноонд харгалзуулан огт сэтгэл ханамжгүйгээс маш их сэтгэл ханамжтай гэсэн байдлаар үнэлүүлэв.
- Оролцогчдын үнэлгээний дунджаар 39.6% нь маш их сэтгэл ханамжтай, 22.1% нь их сэтгэл ханамжтай, 17.2% нь дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай гэж үзсэн нь үндсэндээ тэдний 69.3% нь сэтгэл ханамжтай буйг илтгэнэ. Харин огт сэтгэл ханамжгүй буюу бага сэтгэл ханамжтай хэсэг 13.4% байгааг анхаарах хэрэгтэй. Мөн мэдэхгүй буюу хариулж чадаагүй хэсэг 7.6% гарсан.
- Оролцогчид үйлчилгээний тасралтгүй байх шинжийг бүрдүүлэгч үндсэн 3 үзүүлэлтээс хамгийн өндөр үнэлгээг 3.98 хэрэглэгчийн бүртгэл, мэдээлэл үнэн зөв байдагт өгсөн. Харин гаалийн ажилтнуудын цаг ашиглалт, баримтлал, уян хатан байдлыг харьцангуй бага буюу 3.74 оноогоор үнэлсэн байгаа нь энэ бүлгийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх цаашид анхаарах хүчин зүйл нь болж байна.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ – Үйлчилгээ тасралтгүй байх

A

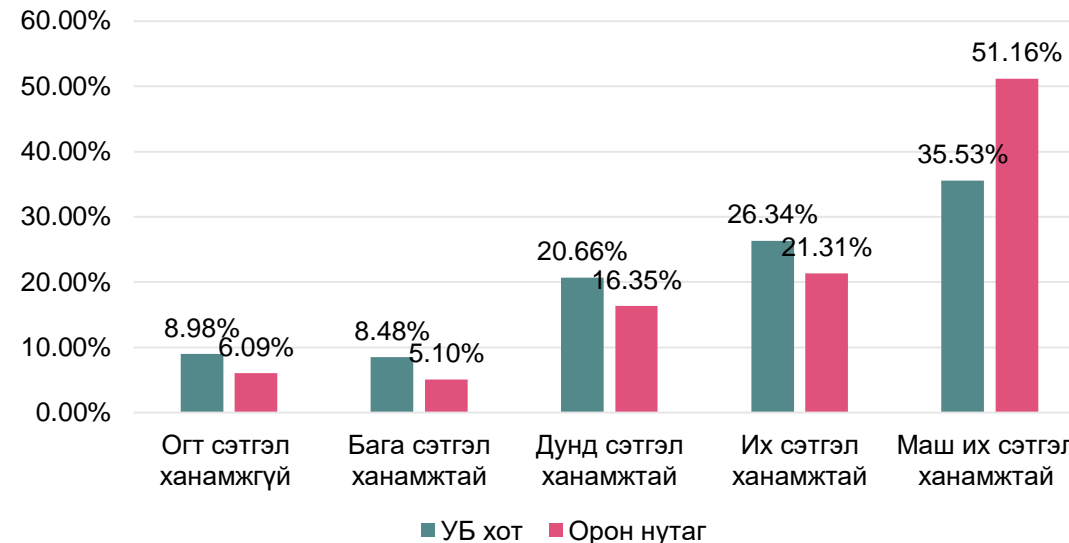
График 31. Үйлчилгээ тасралтгүй байх шинжид өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ



Үйлчилгээ тасралтгүй байх шинжийн хувьд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээг График-31-д харуулснаар 3.88 оноотой, 77.53% тай гарч байна.

Энэ нь харьцангуй сэтгэл ханамжтай гэж үзэж болохоор дүн гарсан.

График 32. Үйлчилгээ тасралтгүй байх шинжид хэрэглэгчийн өгсөн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, байршлаар



Энд үйлчилгээ тасралтгүй байх шинжийг бүрдүүлэгч 3 дэд үзүүлэлтийн үнэлгээг нэгтгэн байршлаар нь задлан шинжлэв. Байршлын хувьд УБ хот ОН-д төдийлөн ялгаагүй боловч ОН-ийн үйлчлүүлэгчдийн хувьд маш их сэтгэл ханамжтай үнэлгээний хувь УБ-хотын хэрэглэгчдээс даруй 16% иар илүү өгсөн нь ерөнхий үнэлгээнд эерэг хүчтэй нөлөөлсөн нь харагдаж байна.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ – Үйлчилгээний бодит байдал

**B**

График 33. Үйлчилгээний бодит байдал шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, %

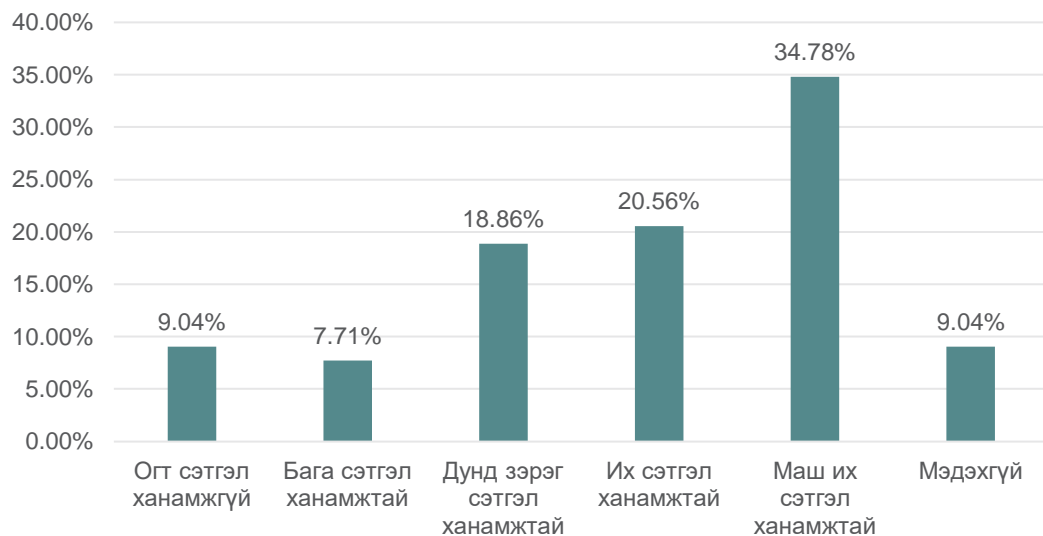


График 34. Үйлчилгээний бодит байдал шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, оноогоор



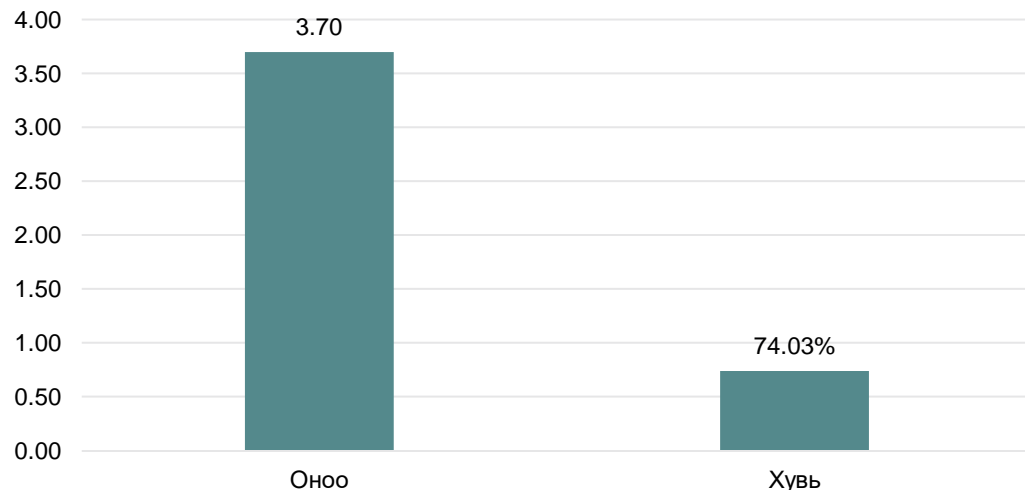
- Үйлчилгээний чанарын хоёр дахь шинж болох үйлчилгээний бодит байдлыг 6 дэд үзүүлэлт тус бүрээр өмнөхийн адил 1-5 хүртэлх оноонд харгалзуулан огт сэтгэл ханамжгүйгээс маш их сэтгэл ханамжтай гэсэн өгсөх байдлаар үнэлүүлэв.
- Оролцогчдын үнэлгээний дунджаар 34.78% нь маш их сэтгэл ханамжтай, 20.56% нь их сэтгэл ханамжтай, 18.86% нь дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай гэж үзсэн нь тэдний 74.21% нь сэтгэл ханамжтай буйг илтгэнэ. Харин огт сэтгэл ханамжгүй буюу бага сэтгэл ханамжтай хэсэг 16.75% гарсан бол мэдэхгүй буюу хариулаагүй хэсэг 9.04%-тай гарчээ.
- Оролцогчид бодит байдлын шинжийг бүрдүүлэгч 6 дэд үзүүлэлтээс хамгийн өндөр үнэлгээг 4.38 ажилтнуудын танигдах байдал буюу хувцаслалтад өгсөн бол хамгийн бага үнэлгээг орчин үеийн зохих тоног төхөөрөмжөөр хангагдсан байдалд 3.37 хэмээн өгчээ. Энэ бүлгийн чанарыг сайжруулахад орчны тохижилт, мэдээлэл ил тод байдал болон тоног төхөөрөмжийн хангамж илүү чухал нөлөөтэй гэж үзэхээр байна.



## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ – Үйлчилгээний бодит байдал

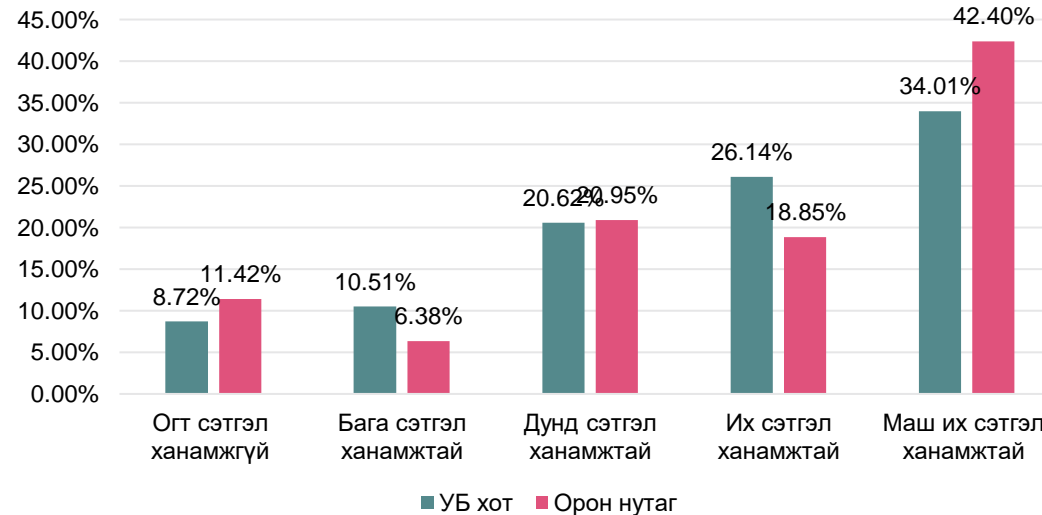
**B**

График 35. Үйлчилгээний бодит байдал шинжид өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ



- Үйлчилгээний бодит байдал шинжид хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ нь 3.7 оноо, 74.03%-тай гарлаа. Энэ нь харьцангуй сэтгэл ханамжтай гэж үзэж болохоор дүн юм. Харин үйлчилгээг хэрхэн авах болон мэдээллийн ил тод, хүртээмжийн хувьд УБ хотын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн хувь хэмжээ ОН-ийн хэрэглэгчдээс 15 орчим хувиар бага гарсныг онцлохоор байна. Бүрэлдэхүүн 6 дэд үзүүлэлтээс үйлчилгээг хэрхэн авах, энгийн ойлгомжтой байх болон мэдээллийн хүртээмж, ил тод байдлаас бусад 4 үзүүлэлтэд хот, хөдөөгийн гаалийн газруудад ялгаа бараг гараагүй байна

График 36. Үйлчилгээний бодит байдал шинжид өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, байршлаар



- Энд үйлчилгээний бодит байдал шинжийг бүрдүүлэгч 6 дэд үзүүлэлтийн үнэлгээний тус бүрийн дүнг нэгтгэн байршлын хүчин зүйлээр задлан шинжилж График-36-д харуулав.
- Дэд үзүүлэлт дотроос заал, танхим, дотоод орчны тохижилтын үнэлгээнд орон нутгийн хэрэглэгчид сэтгэл ханамж муутай хувь /33% орчим/ нь илүү байгаа бол бусад үзүүлэлт ойролцоо дүнтэй ажиглагдсан.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ —Хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал

C

График 37. хариу өгөх үйлдэл- бэлэн байдал шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, %

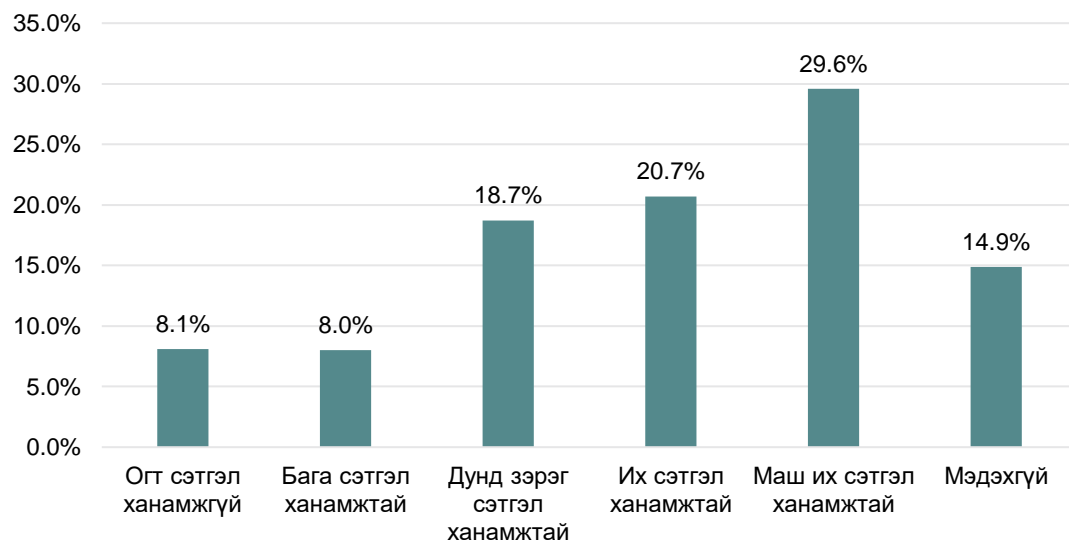
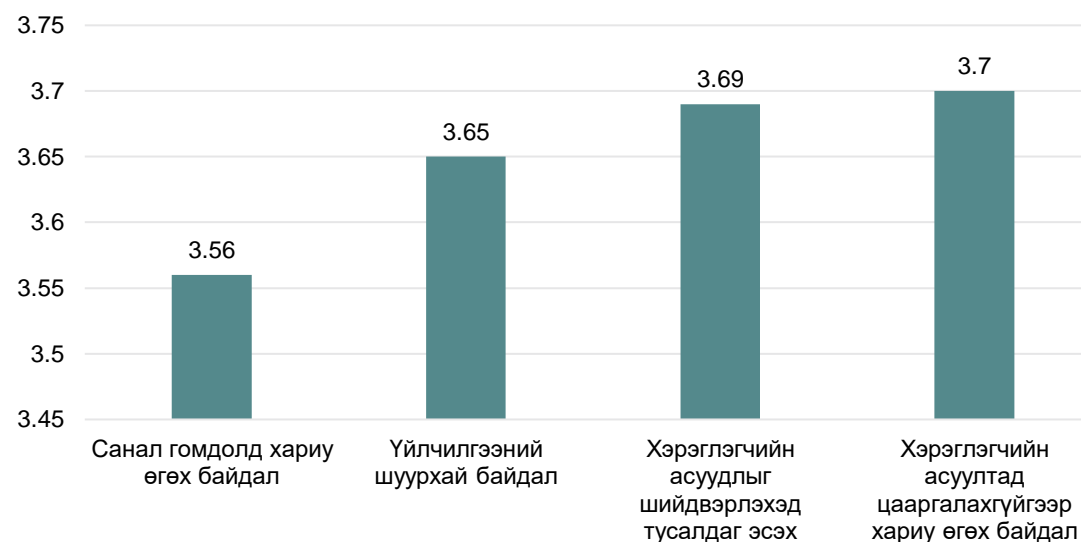


График 38. хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, оноогоор

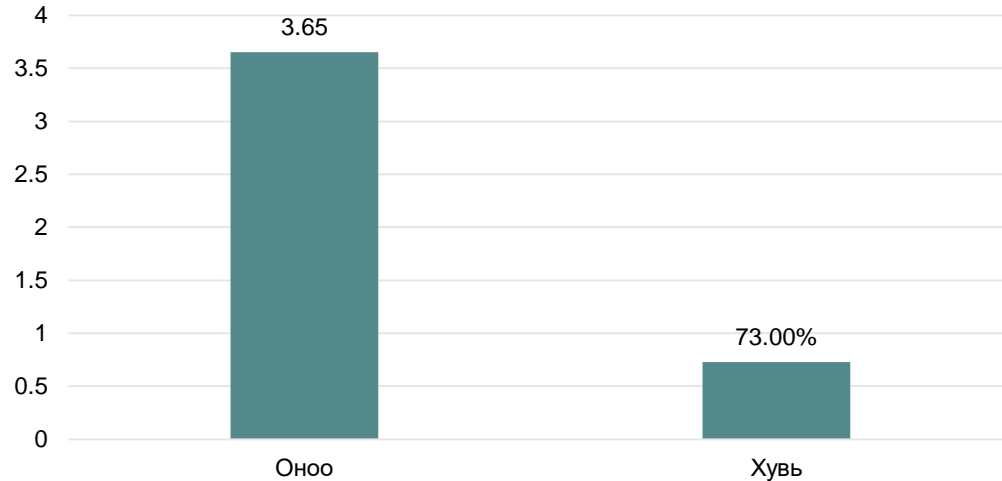


- Үйлчилгээний чанарын гурав дахь шинж болох хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдлыг 4 дэд үзүүлэлт тус бүрээр өмнөхийн адил 1-5 хүртэлх оноонд харгалзуулан огт сэтгэл ханамжгүйгээс маш их сэтгэл ханамжтай гэсэн өгсөх байдлаар үнэлүүлэв.
- Оролцогчдын үнэлгээний дунджаар 29.6% нь маш их сэтгэл ханамжтай, 20.7% нь их сэтгэл ханамжтай, 18.7% нь дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай гэж үзсэн нь тэдний 69% нь сэтгэл ханамжтай буйг илтгэнэ. Харин огт сэтгэл ханамжгүй буюу бага сэтгэл ханамжтай хэсэг 16.1% гарсан бол мэдэхгүй буюу хариулаагүй хэсэг харьцангуй олон 14.9%-тай гарчээ.
- Оролцогчид хариу өгөх үйлдэл- бэлэн байдал шинжийг бүрдүүлэгч 4 дэд үзүүлэлтээс хамгийн өндөр үнэлгээг 3.7 оноог асуултанд цааргалахгүйгээр хариу өгөх байдал болон асуудлыг шийдвэрлэхэд тусалдаг зэрэгт өгсөн бол хамгийн бага үнэлгээг санал гомдолд хариу өгөх байдалд 3.56 оноог өгчээ. Энэ бүлгийн чанарыг сайжруулахад санал, гомдолд хариу өгөх болон үйлчилгээний шуурхай байдлыг сайжруулах зэрэгт анхаарах хэрэгтэй болно.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ –Хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал

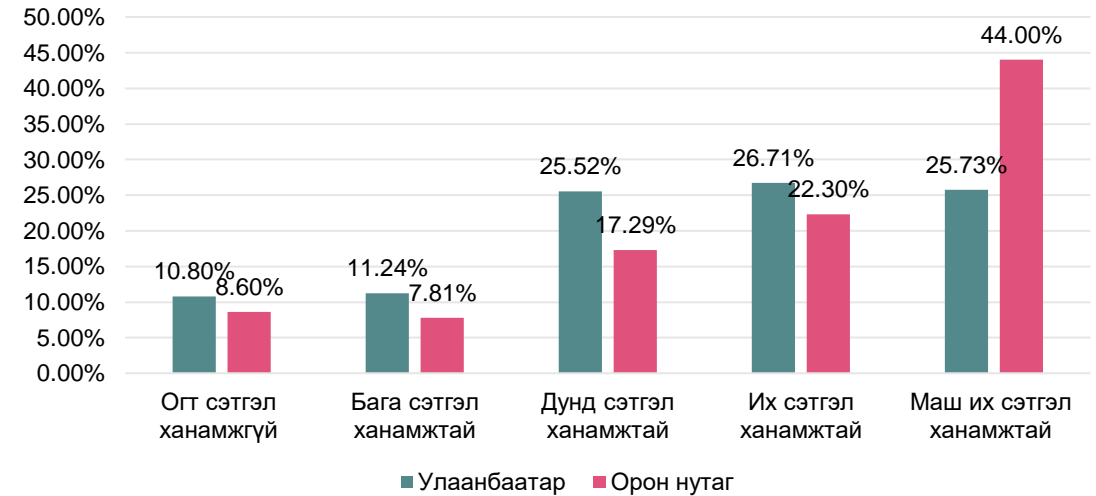
C

График 39. хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ



- Хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал шинжид хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ оноогоор 3.65 оноо, хувиар 73%-тай гарч байна. Энэ нь харьцангуй сэтгэл ханамжтай гэж үзэж болох юм.
- Өмнө үзүүлснээр уг шинжийг бүрдүүлэгч 4 дэд үзүүлэлтээс байршлын хувьд ялгаатай эсэхийг задлан шинжлэхэд санал, гомдолд хариу өгөх байдалд орон нутагт илүү сэтгэл ханамжтай /12%-аар/ УБ хотод бага байгаа нь үйлчлүүлэгчдийн тоо, ажлын ачаалалтай илүү холбоотой байж болох юм.

График 40. Хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал шинжид өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, байршлаар



- Энд хариу өгөх үйлдэл- бэлэн байдал шинжийг бүрдүүлэгч 4 дэд үзүүлэлтээр үнэлгээний дүнг нэгтгэн байршлын хүчин зүйлээр задлан шинжилж График-40-д харуулав.
- Графикт харуулснаас онцгой ялгаатай маш их сэтгэл ханамжтай хэсэгт нөлөөлсөн зүйл нь үйлчилгээний шуурхай байдалд өгсөн үнэлгээнд байршлын хувьд 20 орчим хувийн ялгаатай сэтгэл ханамжийн үнэлгээ муутай гарсан нь УБ хотод ногдож байна. Бусад үзүүлэлтийн нөлөө харьцангуй бага гарсан тул график дахь дүрслэлийн ялгаа бага харагдана.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ – Харилцаа, хандлага, мэдлэг, ур чадвар

D

График 41. Харилцаа, хандлага ба мэдлэг ур чадвар шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, %

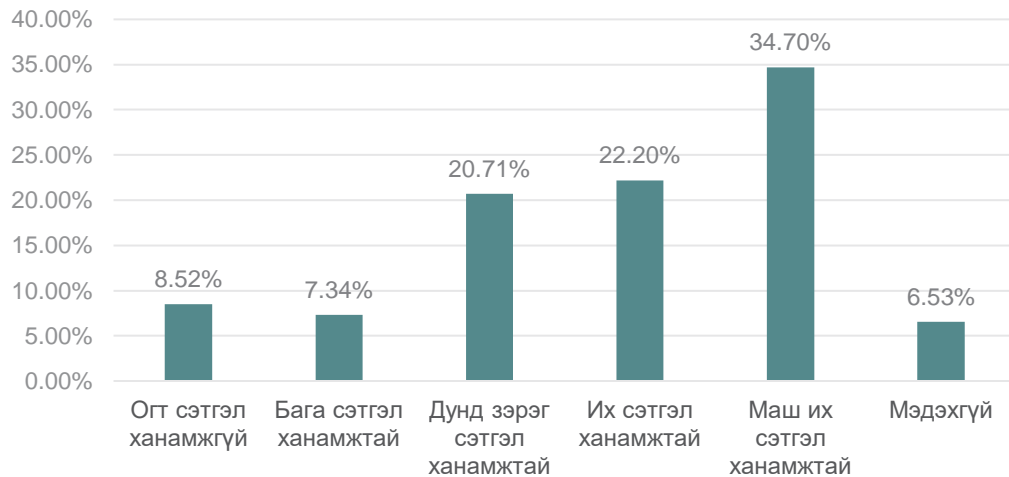
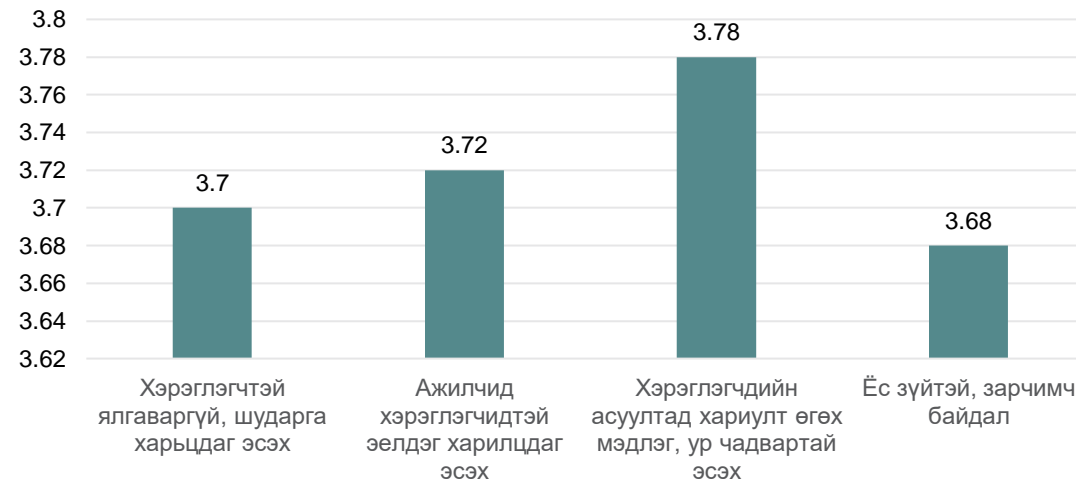


График 42. Харилцаа, хандлага ба мэдлэг ур чадвар шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, оноогоор

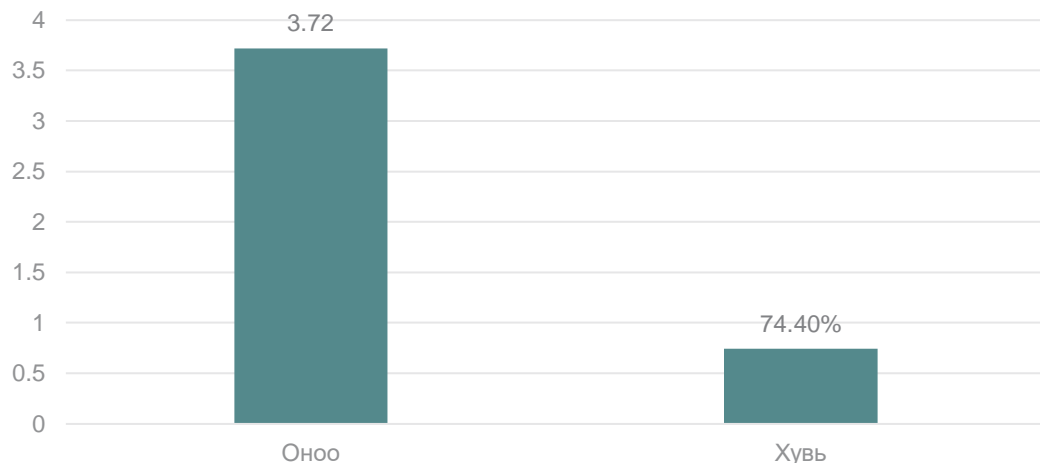


- Үйлчилгээний чанарын дөрөв дэх шинж болох харилцаа, хандлага ба мэдлэг, ур чадварыг 4 дэд үзүүлэлт тус бүрээр өмнөхийн адил 1-5 хүртэлх оноонд харгалзуулан огт сэтгэл ханамжгүйгээс маш их сэтгэл ханамжтай гэсэн өгсөх байдлаар үнэлүүлэв.
- Оролцогчдын үнэлгээний дунджаар 34.7% нь маш их сэтгэл ханамжтай, 22.2% нь их сэтгэл ханамжтай, 20.71% нь дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай гэж үзсэн нь тэдний 77.61% нь сэтгэл ханамжтай буйг илтгэнэ. Харин огт сэтгэл ханамжгүй буюу бага сэтгэл ханамжтай хэсэг 15.86% гарсан бол мэдэхгүй буюу хариулаагүй хэсэг 6.53%-тай гарчээ.
- Оролцогчид тус шинжийг бүрдүүлэгч 4 дэд үзүүлэлтээс хамгийн өндөр үнэлгээг 3.78 оноог хариулт өгөх мэдлэг, ур чадвар, хэрэглэгчидтэй эелдэг харьцдаг зэрэгт өгсөн бол хамгийн бага үнэлгээг ёс зүй, зарчимч байдалд 3.68 оноог өгчээ. Энэ бүлгийн чанарыг сайжруулахад ажилтнуудын ёс зүйтэй, зарчимч байдлыг дээшлүүлэх талаар анхаарах хэрэгтэй болно. Энэ нь мөн өмнөх хэсэгт гарсан үйлчилгээний шат бүрд тохиолддог хүндрэл, чирэгдэлд хамгийн ихээр дурьдагдсан хүнд сурталтай харилцан холбоотой шинж болохыг онцлох байна.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ – Харилцаа, хандлага, мэдлэг, ур чадвар

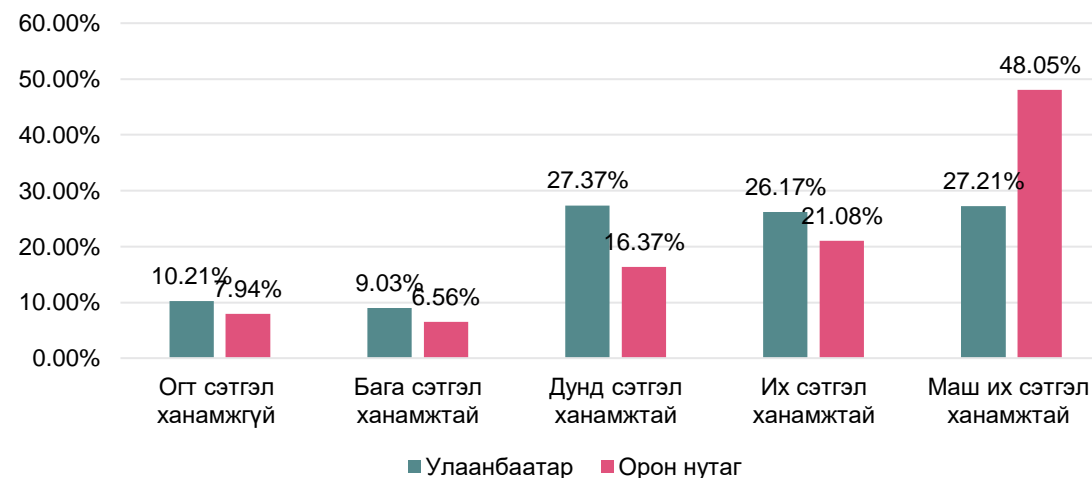
D

График 43. харилцаа, хандлага ба мэдлэг ур чадвар шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ



- Харилцаа, хандлага ба мэдлэг, ур чадварын шинжид хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ оноогоор 3.72, хувиар 74.4% тай гарчээ. Энэ нь харьцангуй сэтгэл ханамжтай гэж үзэж болох юм.
- Уг шинжийг бүрдүүлэгч 4 дэд үзүүлэлтүүдээс байршлаар нь ялгаатай байдлыг шинжлэхэд аль ч үзүүлэлтэд өгсөн орон нутгийн хэрэглэгчдийн маш их сэтгэл ханамжтай гэсэн үнэлгээ нь УБ хотынхоос даруй 20 орчим пунктээр илүү гарсан байна.

График 44. Харилцаа, хандлага ба мэдлэг, ур чадвар шинжид өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, байршлаар



- Энд харилцаа, хандлага ба мэдлэг, ур чадвар шинжийг бүрдүүлэгч 4 дэд үзүүлэлтээр үнэлгээний дүнг нэгтгэн байршлын хүчин зүйлээр задлан шинжилж График-44-д харуулав.
- Графикт “Маш их сэтгэл ханамжтай” гэсэн үнэлгээнд хамгийн их буюу 20 орчим хувийн ялгаатай үнэлгээ гарсан нь орон нутгийн үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг илэрхийлж байна. Харин УБ хотын хэрэглэгчдийн хувьд эдгээр 4 дэд үзүүлэлт бүрээр орон нутгийн хэрэглэгчдээс бага үнэлгээтэй байгаа нь гаалийн газар, хороодын үйлчилгээний ялгаа байршлаас хамаарч ялгаатай буйг давхар илтгэнэ.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ – Хэрэглэгчийг ойлгох байдал

E

График 45. Хэрэглэгчийг ойлгох байдал шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, %

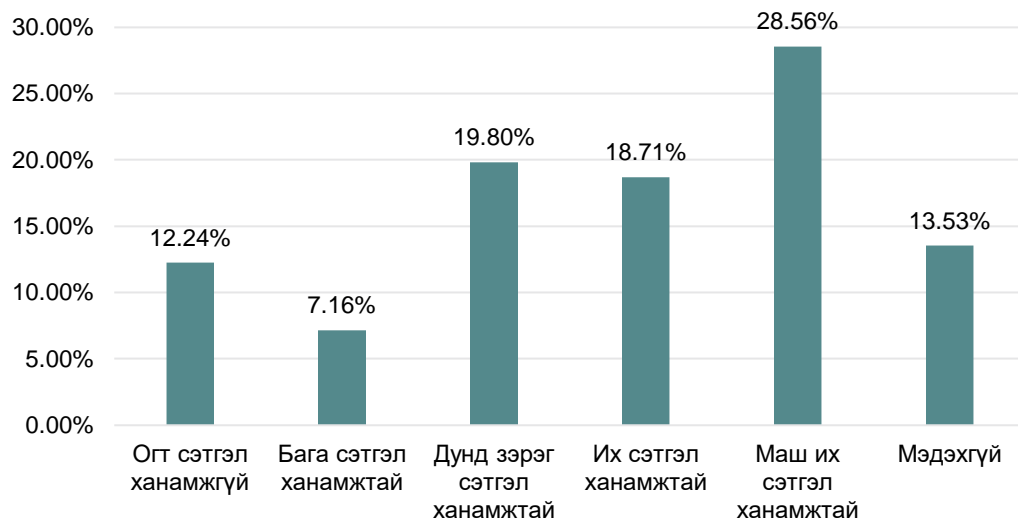


График 46. Хэрэглэгчийг ойлгох байдал шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, оноогоор

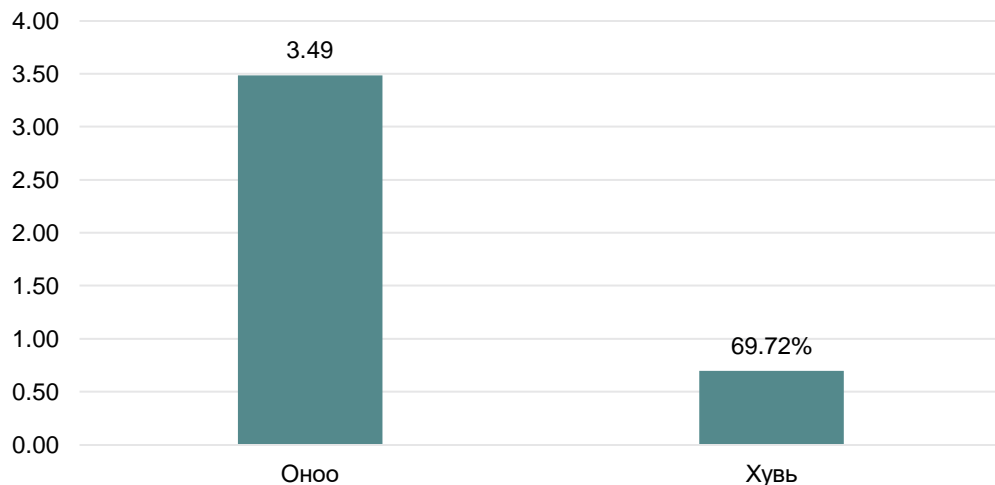


- Үйлчилгээний чанарын тав дахь шинжээр сонгож оруулсан хэрэглэгчийг ойлгох байдлыг 5 дэд үзүүлэлт тус бүрээр өмнөхийн адил 1-5 хүртэлх оноонд харгалзуулан огт сэтгэл ханамжгүйгээс маш их сэтгэл ханамжтай гэсэн өгсөх байдлаар үнэлүүлэв.
- Оролцогчдын үнэлгээний дунджаар 28.56% нь маш их сэтгэл ханамжтай, 18.71% нь их сэтгэл ханамжтай, 19.8% нь дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай гэж үзсэн нь тэдний 67.07% нь сэтгэл ханамжтай буйг илтгэнэ. Харин огт сэтгэл ханамжгүй буюу бага сэтгэл ханамжтай хэсэг 19.4% гарсан бол мэдэхгүй буюу хариулаагүй хэсэг харьцангуй олон 13.53% тай гарчээ.
- Хэрэглэгчид өөрсдийг нь ойлгох байдал шинжийг бүрдүүлэгч 5 дэд үзүүлэлтээс хамгийн өндөр үнэлгээг 3.86 оноог ажлын цагийн хуваарь тохиромжтой байдалд өгсөн бол хамгийн бага үнэлгээг онцлог хэрэглэгчид нийцсэн үйлчилгээтэй орчинтэй эсэхэд 2.89 оноог өгчээ. Энэ нь манай улсын хувьд нийтлэг дүр зураг төдийгүй сүүлийн жилүүдэд онцлог хэрэглэгчид нийцсэн орчин бүрдүүлэх талаар идэвхи, санаачлага өрнөж буйгаас стандартанд нийцүүлэн хэрэгжүүлснээр тус бүлгийн чанарын үзүүлэлтийг дээшлүүлэх боломжтой болно.

## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ – Хэрэглэгчийг ойлгох байдал

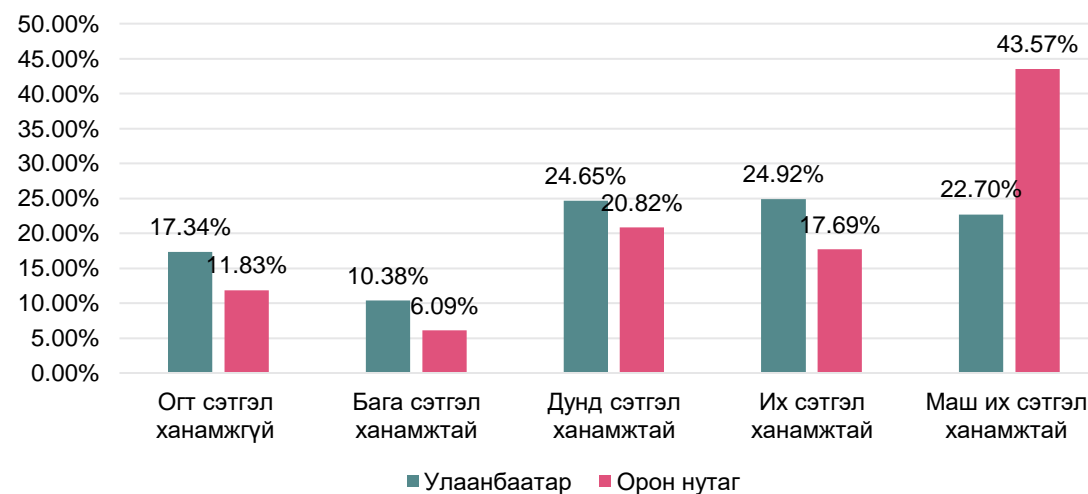
E

График 47. Хэрэглэгчийг ойлгох байдал шинжид хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ



- Хэрэглэгчийг ойлгох байдлын шинжид хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ оноогоор 3.49, хувиар 69.72% тай гарчээ. Энэ нь өмнөх 4 бүлгийн дүнтэй харьцуулахад хамгийн бага үнэлгээ болохоор байна.
- Мөн энд үйлчилгээний бусад шинжийн үзүүлэлтүүдээс хамгийн бага үнэлгээ авсан нь гаалийн үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад тус бүлгийн үзүүлэлтийг бүхэлд нь анхаарах шаардлагатайг харуулна. Ялангуяа онцлог хэрэглэгчдэд нийцсэн орчин бүрдүүлэх талаар хот, хөдөөгүй анхаарах л хэрэгтэй болно.

График 48. Хэрэглэгчийг ойлгох байдал шинжид өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, байршлаар



- Энд хэрэглэгчийн ойлгох байдал шинжийг бүрдүүлэгч 5 дэд үзүүлэлтээр үнэлгээний дүнг нэгтгэн байршлын хүчин зүйлээр задлан шинжилж дээрх графикт харуулав.
- Байршлын хувьд УБ хотын харилцагчдаас илүүтэй орон нутгийн хэрэглэгчдийг ойлгох байдал дээрх 5 дэд үзүүлэлт бүрээр илүү сэтгэл ханамжийн хувьтай гарсан онцлогтой байна. Ялангуяа маш их сэтгэл ханамжтай гэсэн үнэлгээний гол ялгаа нь орон нутгийн харилцагчдаас үүссэн байна. Харин онцлог хэрэглэгчдэд нийцсэн орчин, үйлчилгээний хувьд байршлын ялгаа гараагүйг онцлох байна.



## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ - Нэгтгэл

Хүснэгт 3. Үйлчилгээний чанар ба сэтгэл ханамжийн үнэлгээний дүн, оноо болон хувиар

№	Үйлчилгээний шинж чанарын үзүүлэлт	Оноо	Хувь
1	Үйлчилгээ тасралтгүй байх шинж	3.88	77.53%
2	Үйлчилгээний бодит байдал	3.70	74.03%
3	Хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал	3.65	72.97%
4	Харилцаа, хандлага ба мэдлэг ур чадвар	3.72	74.38%
5	Хэрэглэгчийг ойлгох байдал	3.49	69.78%
<b>Нийт дундаж үнэлгээ- оноо ба хувиар</b>		<b>3.69</b>	<b>73.74%</b>

- Энэ хэсэгт гаалийн үйлчилгээний чанарын талаар хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд тулгуурлан ерөнхий хандлага, дүр зургийг гаргахыг зорьсон бөгөөд үндсэн 5 шинжид хуваан бүлэг бүрийн дэд үзүүлэлтүүдээр үнэлгээг нэгтгэн, хувиан, дундажлах замаар нийт дундаж үнэлгээг оноогоор болон хувьд шилжүүлэн гаргасныг дээрх хүснэгтэнд харуулав.
- 2022 оны хэрэглэгчийн үнэлгээгээр сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ 73.74%-тай гарсныг өмнөх 2021 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны сэтгэл хангалуун байдалтай (53,6%) харьцуулахад даруй 20%-аар өндөр гарсан нь 2021 оны нийгэм, эдийн засгийн хязгаарлалтын нөхцөл байдалтай холбоотой тайлбарлах нь бодитой болно. Харин 2020 оны судалгаанд иргэн, ААНБ-ын хэрэглэгчдээр сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ 80.4% тай гарснаас 7 нэгжээр бага гарсан нь арга зүйн ялгаатай байдалтай холбоотой болов уу.
- Энд тэмдэглэх нь хамгийн өндөр үнэлгээ авсан үйлчилгээ тасралтгүй байх шинж нь хэрэглэгчдийн хувьд хэр чухал ач холбогдолтой болохыг дараагийн хэсэгт задлан шинжилснээр илүү баталгаажих магадлал нэмэгдэх болно.

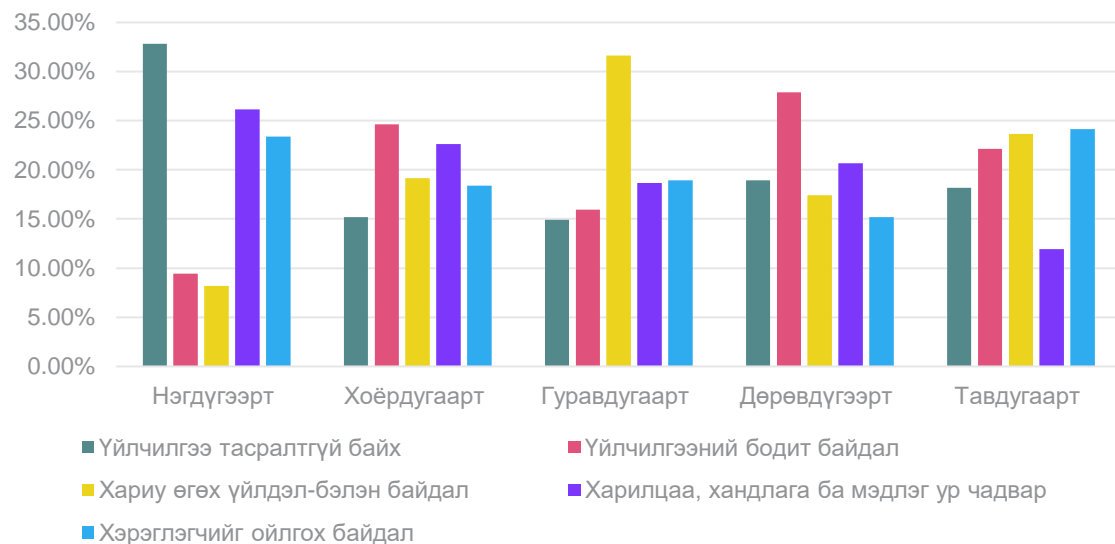
## 2.2.3. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ - харьцуулсан

Хүснэгт 4. Сэтгэл ханамжийн нэгдсэн үнэлгээг харьцуулсан боломжит байдал, 2020-2022 он

№	Үзүүлэлт	2020 он	2021 он	2022 он
1	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ, хувь эсвэл оноогоор	80.4%	53.6%	73.74%
2	Сэтгэл ханамжийн үнэлгээнд ашигласан үзүүлэлтийн тоо, бүлэг	5 бүлэг, 39 үзүүлэлт /үйлчилгээний чанар, ажилтны мэдлэг, ур чадвар, үйлчилгээний хүртээмж, байгууллагын орчин, техник, тоног төхөөрөмж /	Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, үйлчилгээ авахад учрах хүндрэл, чирэгдэл, айлчдын мэдлэг, ур чадвар харилцаа, заал танхимын тохижилт, мэдээллийн хүртээмж	5 бүлэг, 22 үзүүлэлт /үйлчилгээ тасралтгүй байх, үйлчилгээний бодит байдал, хариу өгөх үйлдэл, харилцаа хандлага ба мэдлэг, ур чадвар, хэрэглэгчийг ойлгох байдал/
3	Хэрэглэгчийн үнэлгээг гаргасан ангилал, түвшин	Гаалийн байгууллагын газар, хороогоор Хэрэглэгчийн төрлөөр Нэгдсэн байдлаар	Үйлчилгээний үе шатаар Нэгдсэн байдлаар	Үйлчилгээний үе шатаар Үйлчилгээний шинжээр
4	Хамгийн сайн үнэлгээ авсан бүлэг үзүүлэлт, хувиар	Үйлчилгээний чанар 86%	Гаалийн байгууллагын үйлчилгээнд ерөнхий байдлаар шууд үнэлүүлсэн, хүчин зүйлсийг тодорхойлсон байгаа	Үйлчилгээ тасралтгүй байх шинж-77.53%
5	Хамгийн муу үнэлгээ авсан бүлэг, үзүүлэлт, хувиар	Гаалийн байгууллагын орчин 74%	тул ялгаатай хувь харьцуулах боломжгүй болно.	Хэрэглэгчийг ойлгох байдал 69.78%

## 2.2.4. Үйлчилгээний шинж чанарын үзүүлэлтийн эрэмбэ

График 49. Үйлчилгээний шинж чанарын үзүүлэлтийг эрэмбэлсэн байдал, хувиар



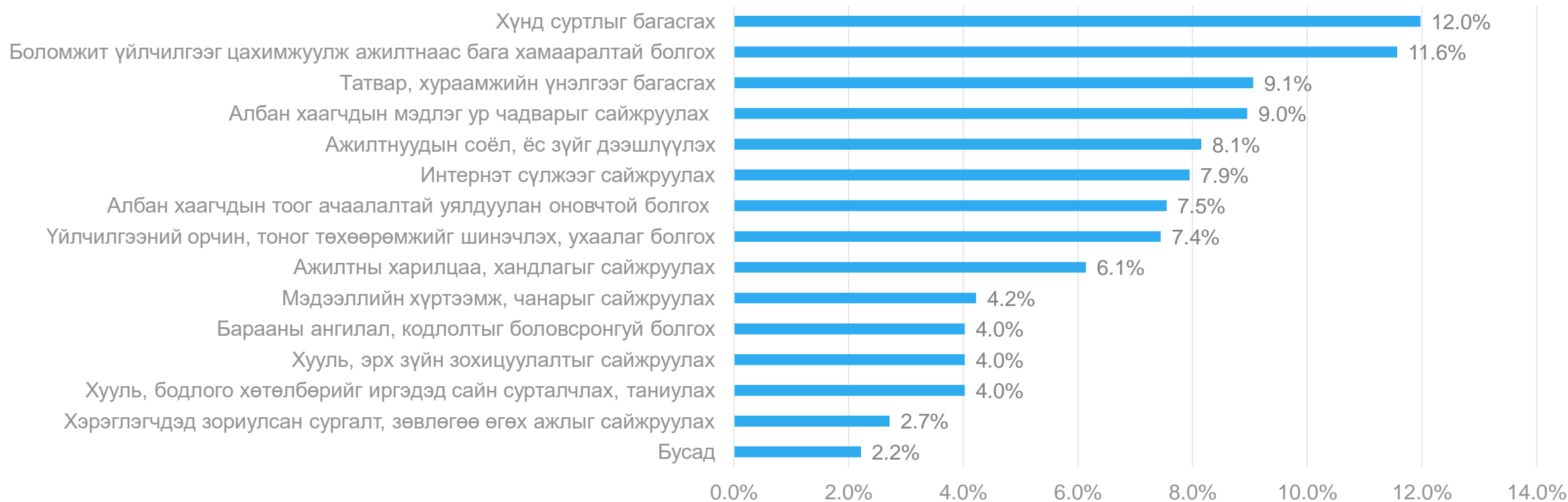
Хүснэгт 5. Үйлчилгээний шинж чанар үзүүлэлтийг эрэмбэлсэн байдал, хувиар

Шинж чанар/ Эрэмбэ	Нэгдүгээрт	Хоёрдугаарт	Гуравдугаарт	Дөрөвдүгээрт	Тавдугаарт
Үйлчилгээ тасралтгүй байх	32.84%	15.17%	14.93%	18.91%	18.16%
Үйлчилгээний бодит байдал	9.45%	24.63%	15.92%	27.86%	22.14%
Хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал	8.21%	19.15%	31.59%	17.41%	23.63%
Харилцаа, хандлага ба мэдлэг ур чадвар	26.12%	22.64%	18.66%	20.65%	11.94%
Хэрэглэгчийг ойлгох байдал	23.38%	18.41%	18.91%	15.17%	24.13%

- Энэ хэсэгт гаалийн байгууллага нь үйлчилгээний байгууллага болохынхоо хувьд түүний шинж чанарын үзүүлэлтүүдээр хэрэглэгчдийн үнэлгээг хийлгэх нь чухал ач холбогдолтой бөгөөд энэ нь гаалийн үйл ажиллагааны үе шат бүртэй уялдан, түүнд анхаарал хандуулах шаардлагатай болдог.
- 2022 оны хэрэглэгчийн судалгаанд оролцогчид үйлчилгээний үндсэн 5 шинжийн үзүүлэлтэд хамгийн ихдээ 32.84%, хамгийн багадаа 22.64%-ийн санал нэгдлээр нэгээс тав хүртэл эрэмбэлсэн байдлыг Хүснэгт-5-д харуулав. Үүнээс хэрэглэгчдийн хувьд хамгийн чухал ач холбогдолтой шинж нь үйлчилгээ тасралтгүй байх явдал, 2-рт гаалийн ажилтны “Харилцаа, хандлага ба мэдлэг чадвар” гэж үзжээ. Харин 3-рт үйлчлүүлэгчид хариу өгөх байдал-бэлэн байдал гэж оролцогчдын 31.59% нь үзсэн бол 4-рт үйлчилгээний бодит байдал, 5-рт хэрэглэгчийг ойлгох байдал гэж эрэмбэлжээ. Энэ дүнгээс бид хэрэглэгчид нэн түрүүнд үйлчилгээгээ авах, харилцаа хандлага сайтай-ажлаа мэддэг байхыг, улмаар хариу-шийдвэрээ авахыг чухалчилдаг гэж дүгнэхээр байна. Цаашид гаалийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллага, ажилтнуудын үнэлгээг дээрх асуудлаар хийлгэн уг шинжилгээний дүнтэй харьцуулан зөрүү байдлыг тодорхойлох замаар харилцагчдын сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх арга хэмжээг авах нь илүү бодитой болохыг онцлох байна.

## 2.3.1. Нэн түрүүнд шийдвэрлэх асуудлууд

График 50. Хэрэглэгчдээс санал болгосон буй нэн түрүүнд шийдвэрлэх зүйлс, %



- Гаалийн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэхэд нэн тэргүүнд шийдвэрлэвэл зохих чухал 3 хүртэлх зүйлсийг тодруулахад оролцогчдын хамгийн их саналыг “Хүнд суртлыг багасгах”, “боломжит үйлчилгээг цахимжуулж ажилтнаас бага хамааралтай болгох” болон “татвар, хураамжийн үнэлгээг багасгах” гэж үзжээ. Мөн ажилтнуудын мэдлэг, чадвар соёл ёс зүйг дээшлүүлэхийг ч чухал гэж үзэн санал болгосныг орхигдуулж болохгүй. Энэ нь өмнөх асуултуудын хариултуудтай нийцэж давхар нотлогдож буйг зайлшгүй анхаарах шаардлагатай юм. Тодруулбал: Хүнд суртал. Бусад гэдэгт ил тод байдал, үйлчилгээний тасралтгүй байдал буюу ажлын цаг ашиглалт, олон улсын стандарт барааны кодлол, шуурхай үйлчилгээ, байр, жишиг үнийн татвар болон гаргасан гомдолд хариу өгөх зэргийг дурьдсан байна.

## 2.3.1. Нэн түрүүнд шийдвэрлэх асуудлууд

Хүснэгт 6. Шийдвэрлэх шаардлагатай асуудлууд, байршлаар харьцуулсан, хувиар

№	Шийдвэрлэх шаардлагатай асуудлууд	УБ хотын хэрэглэгч	ОН-ийн хэрэглэгч
1	Хууль, бодлого хөтөлбөрийг иргэдэд сайн сурталчлах, таниулах	12%	8%
2	Боломжит үйлчилгээг цахимжуулж ажилтнаас бага хамааралтай болгох	35%	22%
3	Хууль, эрх зүйн зохицуулалтыг сайжруулах	9%	11%
4	Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварыг сайжруулах	23%	21%
5	Албан хаагчдын тоог ачаалалтай уялдуулан оновчтой болгох	19%	19%
6	Ажилтнуудын соёл, ёс зүйг дээшлүүлэх	26%	14%
7	Хүнд суртлыг багасгах	33%	26%
8	Интернэт сүлжээг сайжруулах	19%	21%
9	Татвар, хураамжийн үнэлгээг багасгах	24%	21%
10	Ажилтны харилцаа, хандлагыг сайжруулах	18%	12%
11	Мэдээллийн хүртээмж, чанарыг сайжруулах	14%	7%
12	Барааны ангилал, кодлолтыг боловсронгуй болгох	11%	8%
13	Хэрэглэгчдэд зориулсан сургалт, зөвлөгөө өгөх ажлыг сайжруулах	7%	6%
14	Үйлчилгээний орчин, тоног төхөөрөмжийг шинэчлэх, ухаалаг болгох	14%	23%
15	Бусад	3%	8%
	<b>Нийт</b>	<b>266%</b>	<b>227%</b>

- Байршлаар нь харьцуулахад Улаанбаатар хотод дараах асуудлыг нэн тэргүүнд шийдвэрлэх шаардлагатай гэжээ.
  - Боломжит үйлчилгээг цахимжуулж ажилтнаас бага хамааралтай болгох
  - Ажилтнуудын соёл, ёс зүйг дээшлүүлэх, харилцаа, хандлагыг сайжруулах
  - Хүнд суртлыг багасгах
  - Мэдээллийн хүртээмж, чанарыг сайжруулах
- Харин орон нутагт үйлчилгээний орчин, тоног төхөөрөмжийг шинэчлэх, ухаалаг болгох шаардлагатайг онцолсон.

## 3.1. ДҮГНЭЛТ

### Хүснэгт 6. Нэгдсэн дүгнэлт

№	Чиглэл	Үзүүлэлт	Оноо	Жин	Нэгтгэсэн дүн
1	Үйлчилгээний хүртээмж, чанарт өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ	Үйлчилгээ бүрэн авсан эсэх байдалд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ	4.68	93.6	Хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээний дундаж оноог (4.01 буюу 80.2 хувь) 70 хувь руу шилжүүлэхэд 56.14 хувь болж байна
2		Барааг мэдүүлэх шатанд хүндрэл, чирэгдэлд өгсөн үнэлгээ	3.83	76.6	
3		Бичиг баримт шалгах, үйлчилгээний явцад өгсөн үнэлгээ	3.90	78	
4		Барааг шалгах явцад өгсөн үнэлгээ	3.85	77	
5		Бараа гаалийн хяналтын бүсээс гарах явцад өгсөн үнэлгээ	3.92	78.4	
6		Бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын үед өгсөн үнэлгээ	3.90	78	
<b>Дундаж оноо</b>			<b>4.01</b>	<b>80.2</b>	<b>56.14%</b>
7	Үйлчилгээний шинж чанарын үзүүлэлт тус бүрийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ	Үйлчилгээ тасралтгүй байх	3.88	<b>77.5</b>	Үйлчилгээний шинж чанарын үзүүлэлт тус бүрийн үнэлгээний дундаж оноог (3.7 буюу 73.7 хувь) 30 хувь руу шилжүүлэхэд 22.11 хувь болж байна.
8		Үйлчилгээний бодит байдал	3.70	74.03	
9		Хариу өгөх үйлдэл-бэлэн байдал	3.65	73	
10		Харилцаа, хандлага ба мэдлэг ур чадвар	3.72	74.4	
11		Хэрэглэгчийг ойлгох байдал	3.49	69.72	
<b>Дундаж оноо</b>			<b>3.7</b>	<b>73.7</b>	<b>22.11%</b>
<b>НИЙТ ОНОО</b>					<b>78.26 хувь /3.91 оноо/</b>

- Гаалийн ерөнхий газрын 2022 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ 3.91 оноо буюу 78.26 хувиар үнэлэгдлээ. Энэ нь хэрэглэгч сэтгэл ханамжтай бөгөөд энэ түвшинд байхад харьцангуй санаа зовох зүйл бага буюу боломжийн гэсэн үзүүлэлт юм. Үүнийг 2018 оны нэгдсэн үнэлгээтэй харьцуулахад 4.66 хувиар өссөн бол, 2020 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн үнэлгээ 80.4%-тай харьцуулахад 2 нэгжээр буурсан байна. Харин 2021 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн үнэлгээ байхгүй тул харьцуулах боломжгүй байна.

## 3.2. ШИЙДВЭРЛЭХ АСУУДАЛ

Гаалийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгааны үр дүнд тулгуурлан цаашид шийдвэрлэвэл зохих асуудлын талаар дараах санал, зөвлөмжийг гаргаж байна. Үүнд:

- Үйлчилгээн дэх хүнд суртлыг бууруулах ажлыг тогтвортой явуулах, үүнд хэрэглэгчийн хамгийн их хувиар санал болгосон аль болох хүнээс хамаарал багатай болгох цахим технологийг хөгжүүлэхэд нэн түрүүнд анхаарах
- Үйлчилгээний чанарт анхаарах, ялангуяа энэ нь байршлын хувьд ялгаатай буюу Улаанбаатар хотын гаалийн газар, хороодын ажилтнуудыг хөгжүүлэх, харилцаа хандлагыг дээшлүүлэх арга хэмжээ авах. Улаанбаатар хотын хэрэглэгчдийн 74.3% нь үйлчилгээгээ авч чаддаг гэсэн боловч үйлчилгээний чанарт анхаарах хэрэгтэйг гаалийн үйл ажиллагааны шат бүрт үүсдэг хүндрэл, чирэгдэл их болон маш их байгааг Улаанбаатар хотын хэрэглэгчдийн 30 орчим хувь үнэлсэн нь бодитой асуудал гэж үзэх.
- Санхүү, эдийн засгийн нөхцөл байдалтай уялдуулан татвар, хураамжийн үнэлгээнд зохих өөрчлөлт оруулах, уян хатан болгохыг тухай бүр нь авч үзэх, судлах
- Гаалийн үйлчилгээг үзүүлэх, хэрэглэгчдэд хариу өгөх үйл явцыг шуурхай болгох гэдэгт зардлын бус /Үүнд: дүрэм, журамд хугацааг тодорхой заах, түүнийгээ ил тод ойлгомжтой мэдээлэх, өөрчлөлтийг тухай бүр мэдэгдэх/ арга хэмжээ авах
- Хэрэглэгчид аль болох нэг удаагийн хандалтаар үйлчилгээгээ бүрэн авдаг болох талаар зорилтот арга хэмжээг авах
- Үйлчлүүлэгчдийн мэдээлэл авах хандлагад өөрчлөлт орж гаалийн ажилтнуудаас авах хандалт буурч буй хэдий ч ажилтанд ирэх ачааллыг бууруулах үүднээс бусад сувгуудыг идэвхижүүлэх, цахим байхаар хөгжүүлэх
- Ямар ч үед аль ч сувгийн хувьд мэдээллийн найдварт байдлыг хангах, “Бүх суваг- ижил мэдээлэл” зарчмыг жигд мөрдөх, ялгаатай эсвэл хуучин шинэчлэгдээгүй мэдээлэл нь хэрэглэгчдийг улам бүр төөрөгдөлд оруулах, бухимдахад хүргэнэ.
- Гаалийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний тогтсон аргачлалтай болох, түүнийгээ байгууллагын онцлог, ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээтэй уялдуулан индексжүүлэх, бусдын сайн туршлагаас суралцах боломжтой.

Хавсралтаар дараах материалыг хамт хүргүүлэв. Үүнд:

- Судалгааны хэрэглэгдэхүүн
- Судалгааны дан тоололт
- Судалгааны харьцуулсан тоололт
- Судалгааны дата (SPSS, Excel)



☎ (976)-70137012

✉ contact@mirim.mn

📍 Монгол улс, Улаанбаатар 14181,  
Сүхбаатар дүүрэг, 11-р хороо,  
ПроВан барилга, 15 давхар,  
1502 тоот



☐ Холч Голч Бүтээлч...

[www.mirim.mn](http://www.mirim.mn)