



**MICCG**  
MARKETING & INVESTMENT

Гаалийн байгууллагын үйлчлүүлэгчийн  
**Сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан**  
**2023 он**

Захиалагч: Гаалийн ерөнхий газар  
Гүйцэтгэгч: Эм Ай Си Жи ХХК

## Гаалийн байгуулалгын үйлчилгээ

- Гаалийн үзүүлдэг үйлчилгээ, үйлчилгээний хүртээмж, ачаалал хүлээн авах чадамж
- Үйлчлүүлэгчийн эрхэлдэг үйл ажиллагааны салбар, авсан үйлчилгээ, давтамж

## Сэтгэл ханамж

- Сэтгэл ханамжийг бууруулж байгаа хэвийн шалтгаанууд
- Сэтгэл ханамж байршлаар, онцлог байдлаар

## Ажилтны үнэлгээ

- Гаалийн байгууллагын ажилтанд өгч буй үнэлгээ
- Гаалийн байцаагчийн ёс зүй

## Мэдээлэл хүртээмж, шийдвэрлэх асуудлууд

- Гаалийн байгууллагын мэдээллийг авдаг байдал, мэдээлэл авдаг суваг
- Хүндрэлтэй асуудлууд, шийдвэрлэх асуудлууд

## Орчин нөхцлийн үнэлгээ

- Гаалийн байгууллагын үйлчилгээний орчинд өгсөн үнэлгээ

## Дүгнэлт, санал зөвлөмж

- Үйлчилгээг сайжруулах санал, зөвлөмжүүд

# Судалгааны зорилго, зорилт

- Гаалийн ерөнхий газрын үйл ажиллагааны талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлж, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйлчилгээний хүртээмж, чанарыг сайжруулахад уг судалгааны зорилго оршино.

## СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛТ

- Сэтгэл ханамжийг нэгтгэж, ялгаатай байдлаар үнэлж гаргах
- Сэтгэл ханамжийг бууруулж байгаа асуудлыг тодорхойлох
- Сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлж болох хүчин зүйлсийг илрүүлэх, санал зөвлөмж боловсруулах
- Гаалийн үйлчилгээний үе шат бүр дээрх нөхцөл байдлыг тодорхойлж, дүгнэлт, санал зөвлөмж боловсруулах

- Засгийн газрын 2020 оны 206 дугаар тогтоолын хавсралтаар баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналтшинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ыг мөрдлөг болгосон. Мөн “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг удирдлага болгосон.

# Судалгааны арга зүй

## Судалгааны хамрах хүрээ

- Дархан-Уул, Дорнод, Дорноговь, Сэлэнгэ, Өмнөговь, Ховд, Увс, Баян-Өлгий аймаг, Улаанбаатар хотын 14-н гаалийн газрыг хамруулан судалгааг гүйцэтгэсэн.
- Улаанбаатар хотоос судалгаанд хамрагдсан иргэд, ААНБ 45%, орон нутгийн иргэд, ААНБ 55%-ийг бүрдүүлж байна.
- Нийт 14 гаалийн газар, хороогоор үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдээс судалгааг түүвэрлэн авсан

## Судалгаанд хамрагдах иргэдийн шалгуур:

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

## Судалгааны түүврийн хэмжээ

Эх олонлогоос түүвэр төлөөлөх чадвартай 860 иргэн, ААНБ-ыг судалгаанд хамруулсан.

№	Гаалийн газар хороо	Түүврийн хэмжээ
1	Улаанбаатар дахь гаалийн газар	100
2	Замын-Үүд дэх гаалийн газар	100
3	Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газар	80
4	Чингис хаан ОУНБ дахь гаалийн газар	80
5	Сэлэнгэ дэх гаалийн газар	50
6	Сайншанд дахь гаалийн газар	50
7	Гашуунсухайт дахь гаалийн газар	50
8	Баян-Өлгий дэх гаалийн газар	50
9	Дархан-Уул аймаг дахь гаалийн газар	50
10	Орхон дахь гаалийн газар	50
11	Шивээхүрэн дахь гаалийн газар	50
12	Увс дахь гаалийн газар	50
13	Дорнод дахь гаалийн газар	50
14	Гаалийн ерөнхий газар	50
Нийт		860

# Судалгааны арга зүй

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ тооцох аргачлал

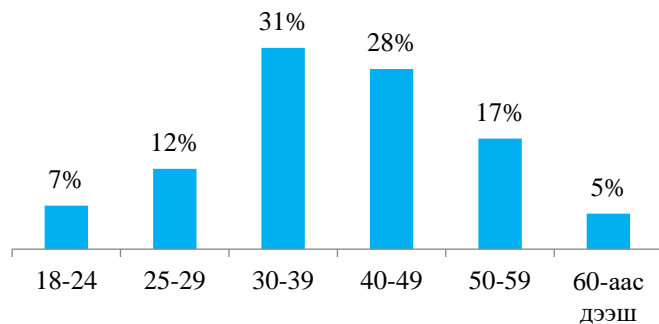


Сэтгэл ханамжийн тооцохдоо 1-5 гэсэн онооны үнэлгээг ашигласан:

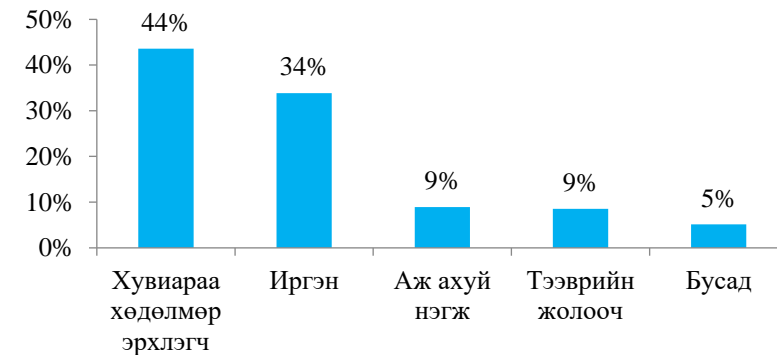
- 4.50-5.00 буюу 90%-100% байвал хэрэглэгч маш өндөр сэтгэл ханамжтай
- 3.50-4.49 буюу 70%-89% байвал хэрэглэгч сэтгэл ханамжтай бөгөөд харьцангуй санаа зовох зүйл бага буюу боломжийн гэсэн үзүүлэлт юм
- 2.50-3.49 буюу 50%-69% хооронд байх тохиолдолд дунд зэргийн сэтгэл ханамжтай ба цаашид сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай
- 1.50-2.49 буюу 30%-49% хооронд хэрэглэгчид сэтгэл ханамжгүй бөгөөд цаашид яаралтай сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай
- 1.49-с буюу 29% доош байгаа бол энэ нь хэрэглэгчид огт сэтгэл ханамжгүй байгааг илэрхийлэх бөгөөд онцгой анхаарах шаардлагатай болохыг илэрхийлнэ.

# Оролцогчдын хүн ам зүйн мэдээлэл

## Судалгаанд оролцогчдын насны бүлэг



## Судалгаанд оролцогчдын статус



## Судалгаанд оролцогчдын үйл ажиллагаа явуулж буй салбар

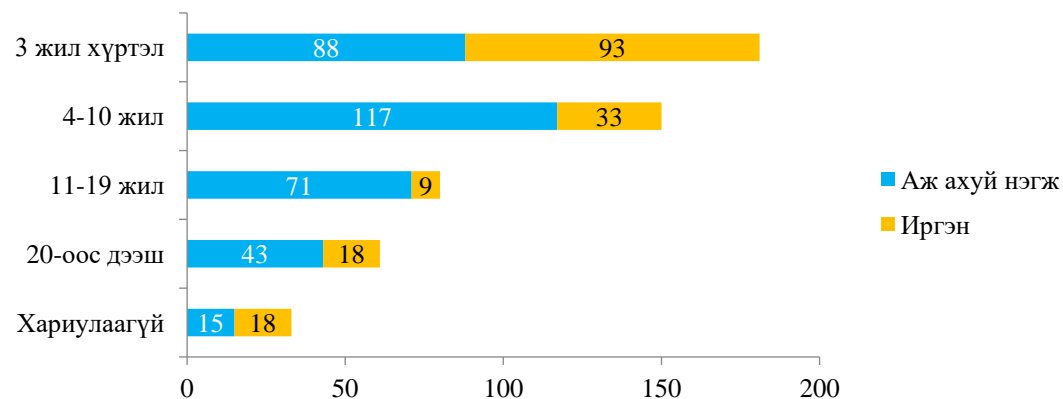
Ажилладаг салбар	Хувь
ХАА, МАА	16%
Хүнсний жижиглэн худалдаа	13%
Автомашинь худалдаа, сэлбэг	12%
Уул уурхайн эрдэс, төхөөрөмж механизм	11%
Хүнсний бөөний худалдаа	10%
Үйлчилгээний салбар	8%
Барилга угсралт, материалын худалдаа	6%
Хүнсний үйлдвэрлэл	6%
Тээвэр зууч, гаалийн зууч, итгэмжлэгдсэн тээвэрлэгч	4%
Эрүүл мэнд, төхөөрөмж	3%
Бусад салбар	11%

- Судалгаанд оролцогчдын насны бүлгийн хувьд 30-49 насныхан 59%-ийг бүрдүүлж байна.
- Судалгаанд оролцогчдын 34% нь иргэн, 44% нь хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч, 9% нь ААНБ, 9% нь тээврийн жолооч бүрдүүлж байна.
- Гаалийн үйлчилгээ авахад онцлогтой байдаг салбар болон 1 жилийн хугацаанд 1-15 удаа гаалийн үйлчилгээ авдаг, 16-аас дээш үйлчилгээ авдаг хэрэглэгчээр нь ялгаж харуулж байна.
- Дараагийн бүлгүүдэд эдгээр онцлогтой салбар бүрээр сэтгэл ханамжийг харьцуулж харуулах болно.



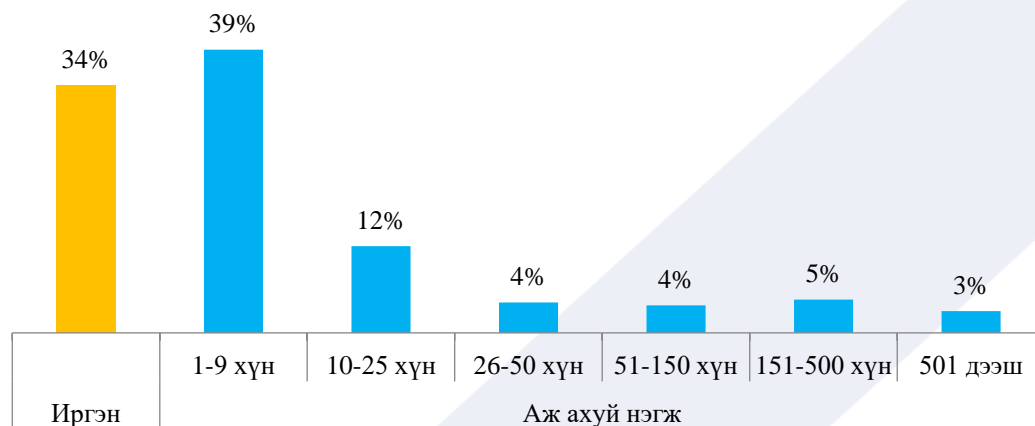
# Оролцогчдын хүн ам зүйн мэдээлэл

## ГААЛИЙН БАЙГУУЛЛАГААР ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ХУГАЦАА



Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацаа	Хувь
3 жил хүртэл	38%
4-10 жил	32%
11-19 жил	17%
20-оос дээш жил	13%




## СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН БАЙГУУЛЛАГЫН АЖИЛЧДЫН ТОО



- Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацааг дөрвөн бүлэгт хувааж авч үзсэн. 20-оос дээш жил гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй судалгаанд оролцогчид 13%-ийг бүрдүүлж байна.
- Аж ахуй нэгжийн ажилчдын тоог бүлэглэн харуулж байна.
- Эдгээр үзүүлэлт бүрээр сэтгэл ханамж, үнэлгээг ялган харуулах болно.

# Оролцогчдын хүн ам зүйн мэдээлэл

Хэрэглэгчийн судалгаанд оролцогчдын хүн ам зүйн мэдээллийн харьцуулалт  
(2021-2023 он)

	2021 он	2022 он	2023 он
 НИЙТ ТҮҮВРИЙН ХЭМЖЭЭ	400	402	860
 ИРГЭН, ААНБ-ИЙН ХУВЬ	ААНБ 51.5% Иргэн 48.5%	ААНБ 60.95% Иргэн 39.05%	ААНБ 21% Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч 44% Иргэн 34%
 СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН БАЙРШИЛ	УБ хот 65.5% Орон нутаг 34.5%	УБ хот 52.24% Орон нутаг 34.5%	УБ хот 45% Орон нутаг 55%
 ГААЛИЙН БАЙГУУЛЛАГААР ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН ХУГАЦАА	5+ жил 64% 3-4 жил 15.8% 1-2 жил 19.3%	5+ жил 48.76% 1-5 жил 34.08% 1 жил хүртэл 17.16%	3 жил хүртэл 38% 4-10 жил 32% 11-19 жил 17% 20-оос дээш жил 13%

- Гаалийн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээллийг харьцуулахад түүврийн хэмжээ, газар хороодын тоо, түүврийн хэмжээ 2021-2022 онуудад ойролцоо буюу 400-402 байсан.

- 2023 оны судалгаа нь дараах онцлогтой хийгдсэн:
  - ✓ Түүврийн алдааг багасгах үүднээс 860 иргэд, ААНБ-аас судалгааг авсан
  - ✓ Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч гэсэн ялгаатай сегментийг тусад нь авч үзсэн
  - ✓ Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлсэн хугацааг илүү нарийвчилсан байдлаар гаргасан.



# 1. Гаалийн байгууллагын үйлчилгээ

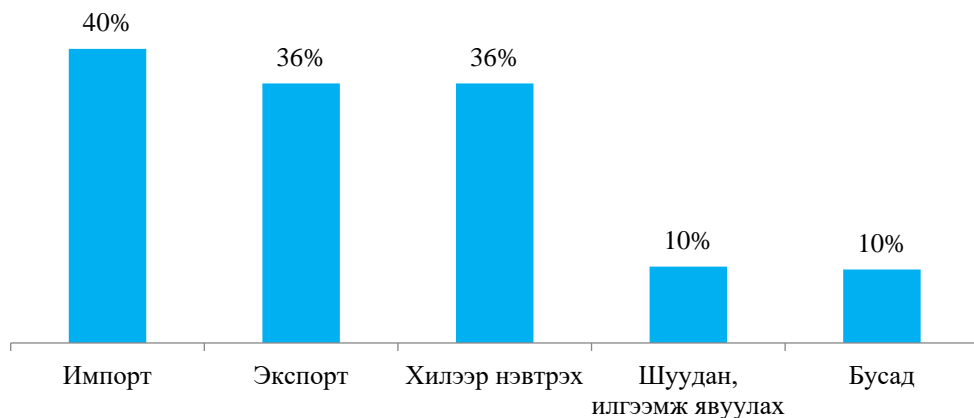
Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчид ба ачаалал



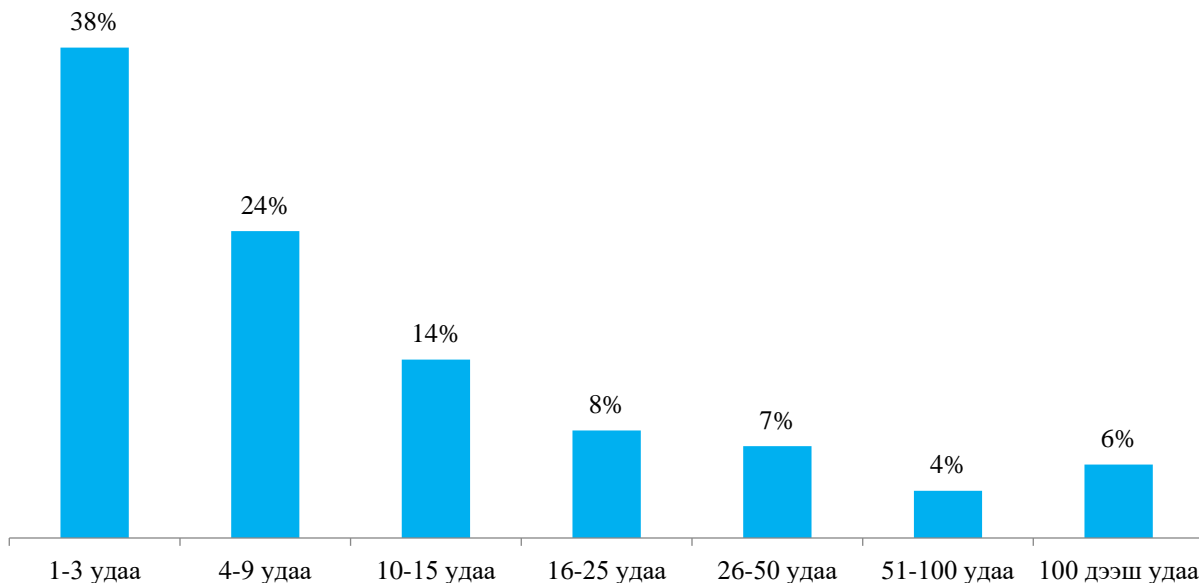
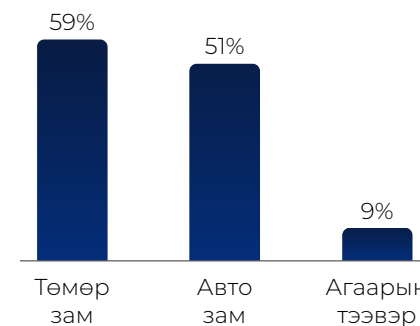


# Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлэгчид

## Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлж буй зорилго



## Ашигладаг тээврийн хэрэгслийн төрөл



• Гаалийн байгууллагаар ихэвчлэн ямар зорилгоор үйлчлүүлдэг болохыг тодруулахад давхардсан тоогоор 40% нь бараа, бүтээгдэхүүн импортолсон, 36% нь экспорт, 36% нь хилээр нэвтрэх, 10% нь шуудан илгээмж явуулах зорилготой үйлчлүүлдэг иргэд судалгаанд хамрагдсан.

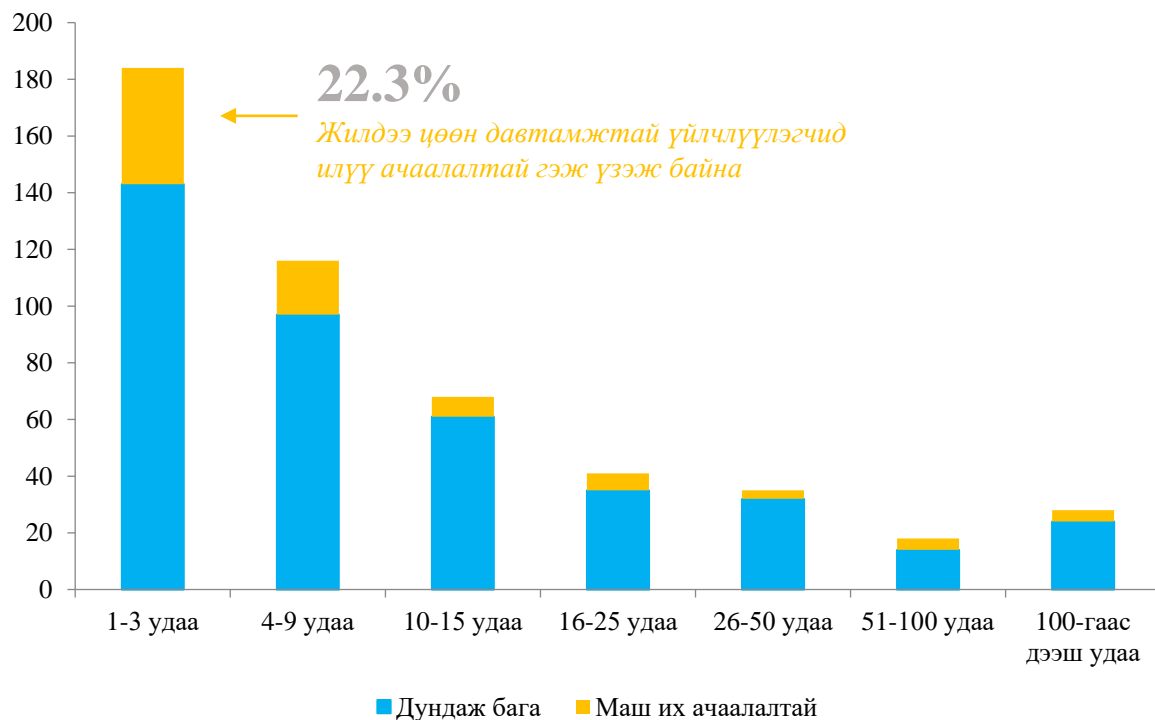
• Ашигладаг тээврийн хэрэгслийн хувьд давхардсан тоогоор 59% нь төмөр зам, 51% нь авто зам, 9% нь агаарын тээврийг ашигладаг байна.

• Гаалийн байгууллагаар үйлчлүүлдэг давтамжийн хувьд 38% нь 1-3 удаа, 24% нь 4-9 удаа, 14% нь 10-15 удаа, 8% нь 16-25 удаа, 17% нь 26-аас дээш удаа үйлчлүүлдэг байна.

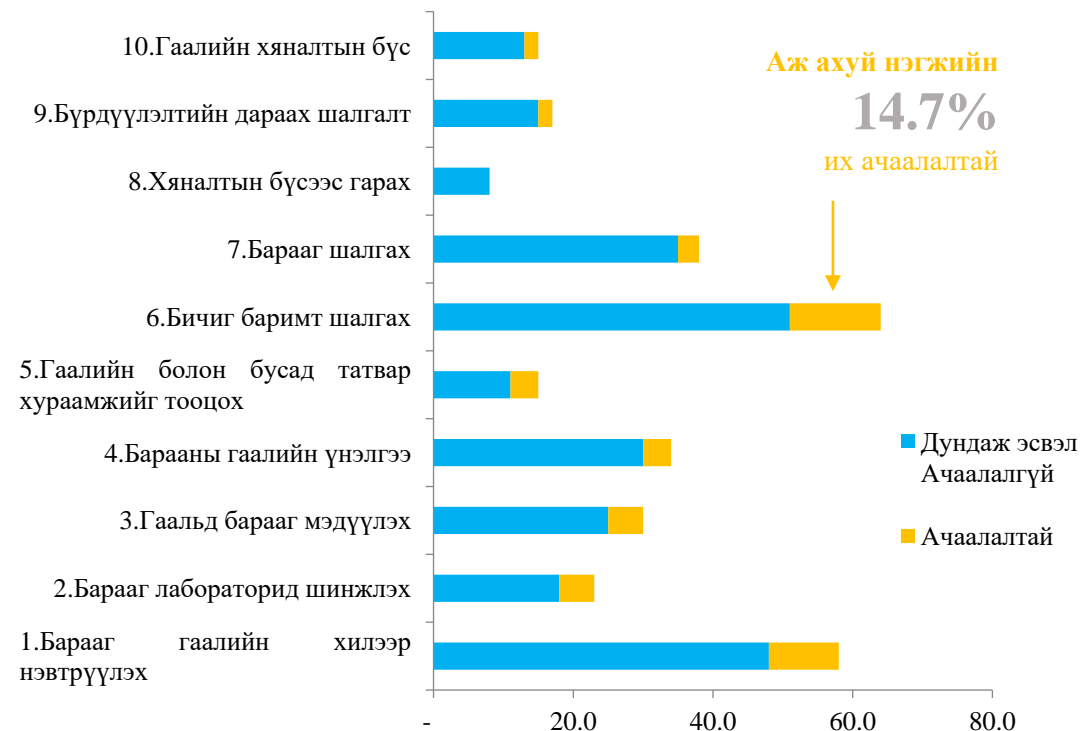
# Гаалийн байгууллагын ачаалал

Цөөн давтамжтай үйлчүүлэгчдэд илүү ачаалалтай гэж үзэж байна

Гаалийн байгууллагаар ачаалал 1 жилд авдаг үйлчилгээний тоогоор



Гаалийн байгууллагаар үе шат, ачааллын харьцуулалт



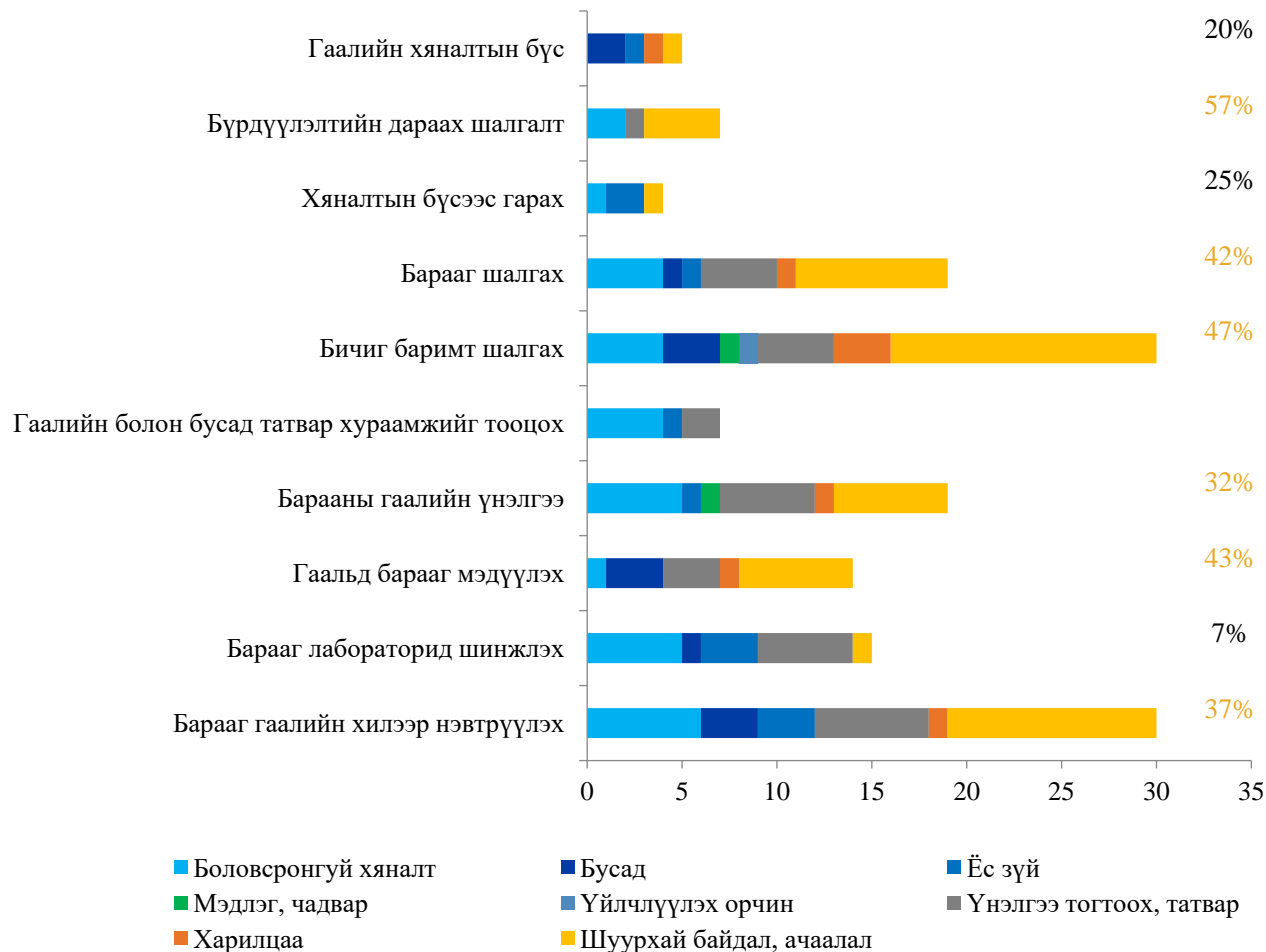
- Жилдээ цөөн давтамжтай иргэн, аж ахуй нэгжийн үйлчлүүлэгчдийн хувьд хамгийн их буюу 22.3% нь маш их ачаалалтай гэж хариулжээ.

- Барааг хилээр нэвтрүүлэх, бичиг баримт шалгах шатанд ачаалал их байдаг гэж аж ахуй нэгжүүд үзсэн байна. Дунджаар 14.7% нь ачаалалтай байдаг гэж хариулжээ.
- 2022 оны өмнөх оны судалгааны үр дүнд 49.2% нь огт хүндрэл чирэгдэлгүй, 12.7% нь бага хүндрэлтэй, 18.2% нь маш их болон их хүндрэлтэй гэсэн үр дүн гарч байсан. Энэ нь хүндрэл чирэгдэл гэж ерөнхий байдлаар асуусантай холбоотой.

# Гаалийн байгууллагын ачаалал

Бичиг баримт шалгах үе шатны нийт хүндрэл дотор ачаалал өндөр хувьтай байна

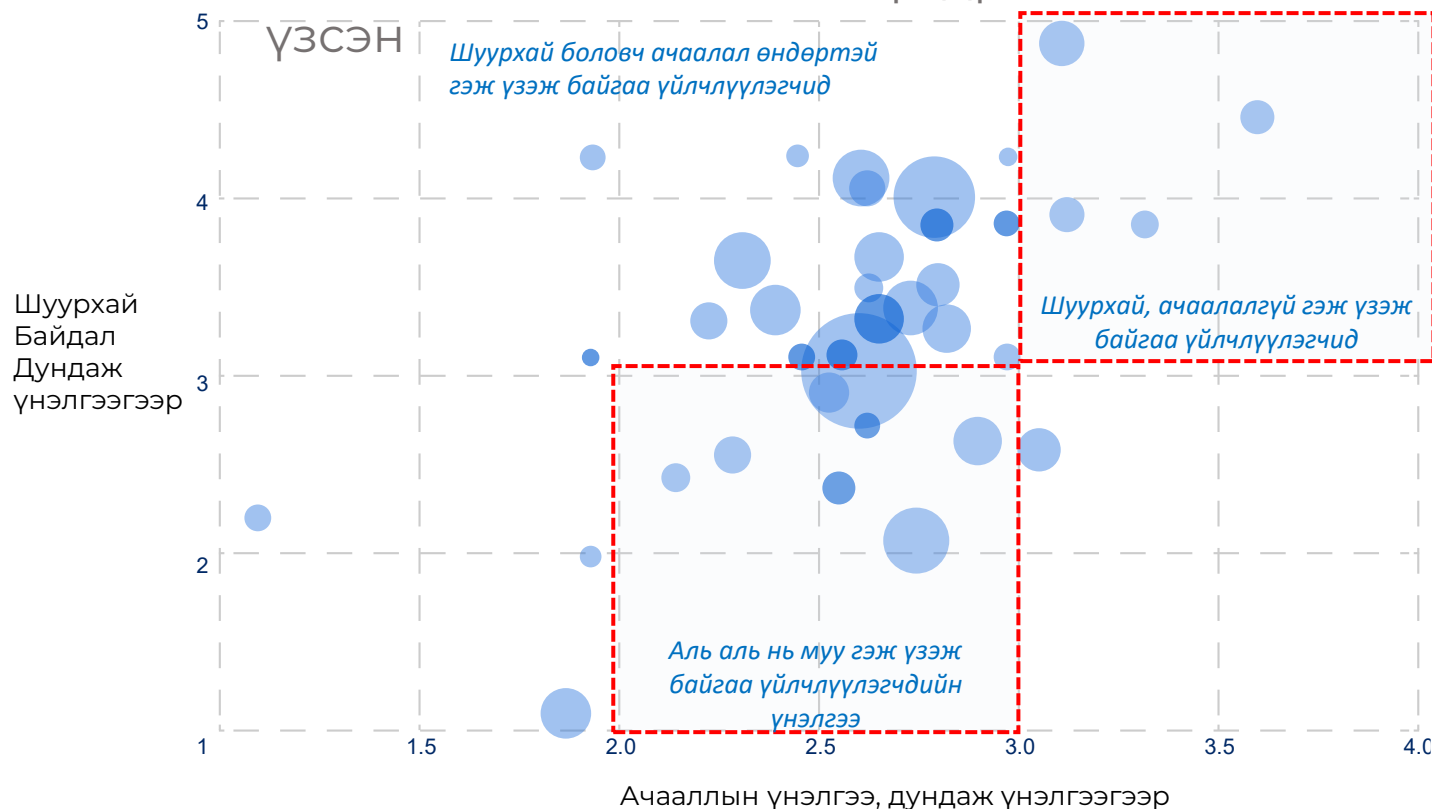
Бичиг баримт шалгах үе шатны хүндрэлд ачааллын эзлэх хувь



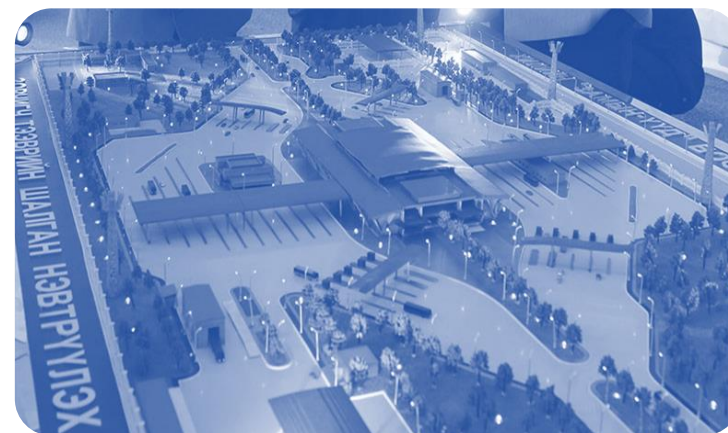
- Эргэн сануулахад 2022 оны судалгааны үр дүнг тоймловол их болон маш их хүндрэлтэй хариултын хувь дараах байдалтай байна:
  1. Барааг мэдүүлэх шатанд 18.7%
  2. Баримт шалгах, үнэлэх явцын шатанд 16.7%
  3. Барааг шалгах явцын шатанд 19%
  4. Бараа гаалийн хяналтыг бүсээс гарах явцын шатанд 18.4%
  5. Бүрдүүлэлтийн дараах шалгалтын үед 18.5%
- Энэ хэсэгт гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааны үе шат бүрд тулгарч буй хүндрэл бэрхшээлийг харуулж байна. Эндээс хамгийн хүндрэлтэй зүйлээр шуурхай байдал болон ачааллыг нэрлэж байна.
- Энэ бүгдийг нэгтгэн авч үзвэл маш их ачаалалтай газрууд:
  1. Барааг гаалийн хилээр нэвтрүүлэх
  2. Гаальд барааг мэдүүлэх
  3. Барааны гаалийн үнэлгээ
  4. Бичиг баримт шалгах

# Гаалийн байгууллагын ачаалал

Үйлчлүүлэгчдийн ихэнх нь шуурхай байдал байгаа боловч ачаалал хүндрэлтэй байна гэж



Судалгаанд оролцогчын санал:  
Бүх системд ERP нэвтрүүлж үйлчлүүлэгч бүрэн хянадаг болбол зүгээр байна. Барааг гаалиар нэвтрүүлэх хурдыг нэмэх. Ажиллах цаг болдог бол 24/7 байвал зүгээр байна. Бүх нэгж хэсэг дээр цаг хугацааг богино баймаар байна.



- Дээрх зургаар судалгааны хоёр чухал ялгаатай үзүүлэлт болох шуурхай байдал болон ачааллыг үнэлгээгээр харуулж байна.
- Шуурхай боловч ачаалал өндөртэй гэж хариулсан хэсэгт хамгийн олон хэрэглэгчдийн бүлэг харьяалагдаж байна.

## 2. Сэтгэл ханамж

Сэтгэл ханамжийг бууруулж байгаа хэвийн шалтгаанууд  
(Байгууллагын төрлөөр, Үйлчлүүлэх хэрэгцээ, үйлчилгээгээр)  
Сэтгэл ханамж байршлаар, онцлог байдлаар

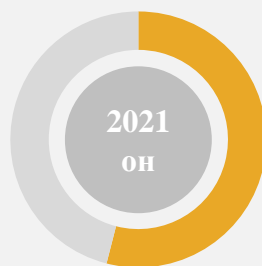




# Сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ

Харьцуулсан сэтгэл ханамжийн нэгдсэн үнэлгээг харьцуулсан байдал, 2021-2023 он

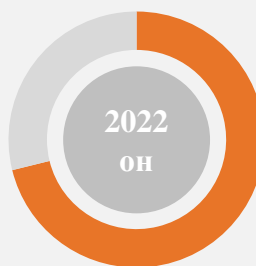
## Ерөнхий сэтгэл ханамж



53.6%

### Ашигласан үзүүлэлт

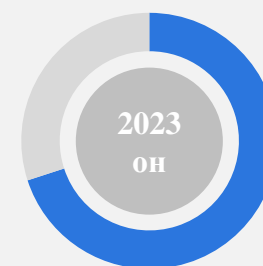
Ковидын дараах гаалийн хүндрэл бэрхшээлтэй холбоотойгоор сэтгэл ханамж бага түвшинд гарсан. Гаалийн үйлчилгээг сайжруулах ажил хийгдсэний үр дүнд дараагийн хоёр жилд ерөнхий сэтгэл ханамжийн түвшин нэмэгдсэн байна.



73.7%

### Ашигласан үзүүлэлт

Сэтгэл ханамжийг тооцсон аргачлал өөрчлөгдсөн. Хэрэглэгчид сэтгэл ханамжтай буюу харьцангуй санаа зовох зүйлгүй гэсэн үнэлгээтэй гарсан.



70%

### Ашигласан үзүүлэлт

Гаалийн байгууллагаар үйлчилгээ авч буй иргэдийн хувьд ерөнхий сэтгэл ханамж 70% байгаа нь харьцангуй сайн үзүүлэлт юм. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, ачаалалтай гаалийн байгууллагын үйлчилгээ, тулгардаг хүндрэл зэргийг нарийвчилж тооцсонтой холбоотойгоор өмнөх онтой харьцуулахад 3.7% сэтгэл ханамж буурсан, 2021 онтой харьцуулбал 16.4% өссөн байна.



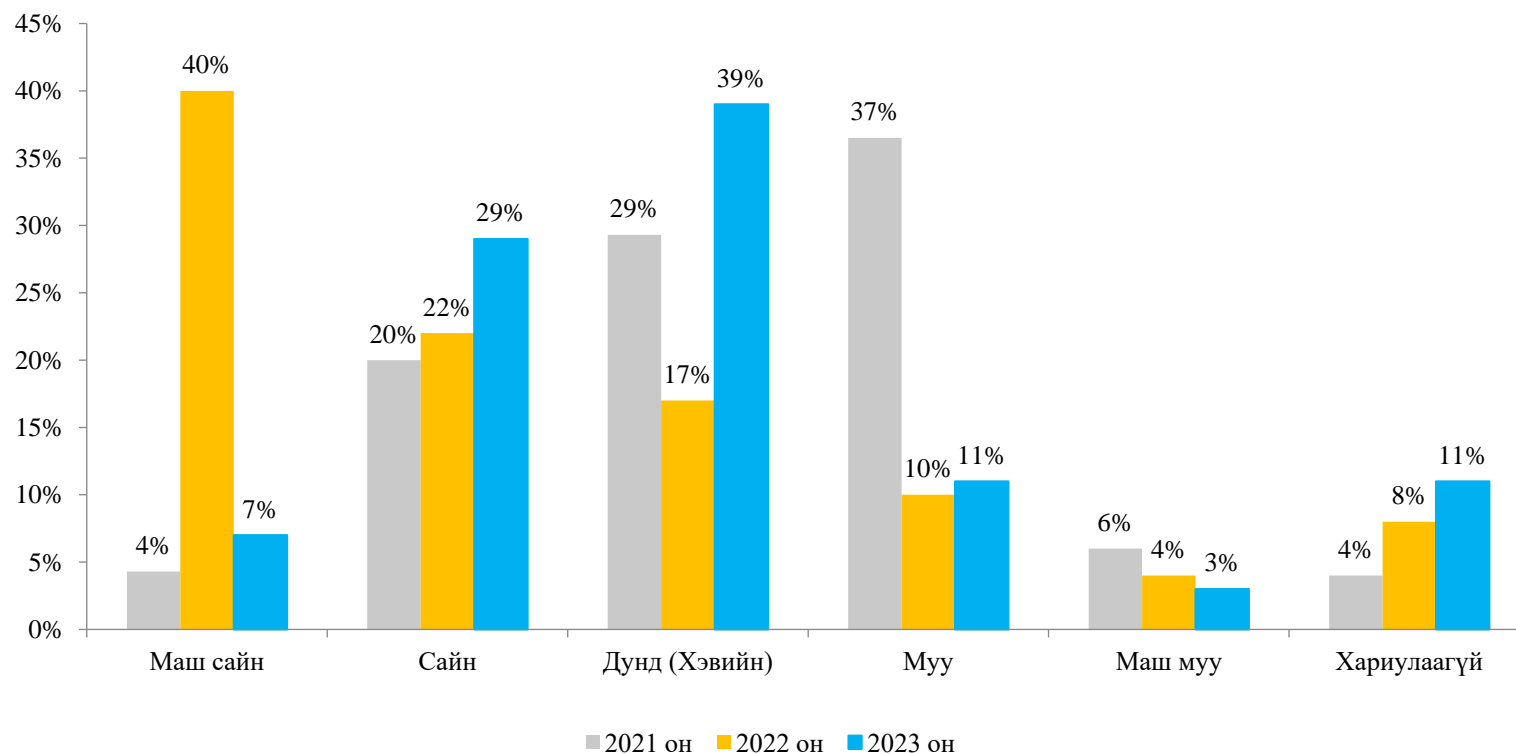
# Үйлчлүүлэгчдийн ерөнхий сэтгэл ханамж



Нийт үйлчлүүлэгчдийн 39% нь дунд буюу хэвийн үйлчилгээтэй гэж үзэж байна

Судалгаан үр дүнд оролцогчдын үнэлгээний дунджаар 2022 онд 40% нь маш их сэтгэл ханамжтай гэсэн үр дүнтэй байсан. Манай судалгаагаар түүврийн хэмжээг хоёр дахин олон тойтойгоор нэмэгдүүлж үзэхэд маш сайн гэж үнэлж байгаа хэрэглэгчийн тоо 2023 онд 7% эзэлж байна.

## Харьцуулсан сэтгэл ханамжийн нэгдсэн үнэлгээ 2021-2023 он



- 2022 онд оролцогчдын 22% нь сэтгэл ханамжтай гэсэн бол 2023 онд 29% болж өссөн байна. Харин 17% нь дунд зэрэг сэтгэл ханамжтай гэсэн бол 2023 он 39% нь дунд зэрэг буюу “хэвийн сэтгэл ханамжтай” гэж хариулжээ.

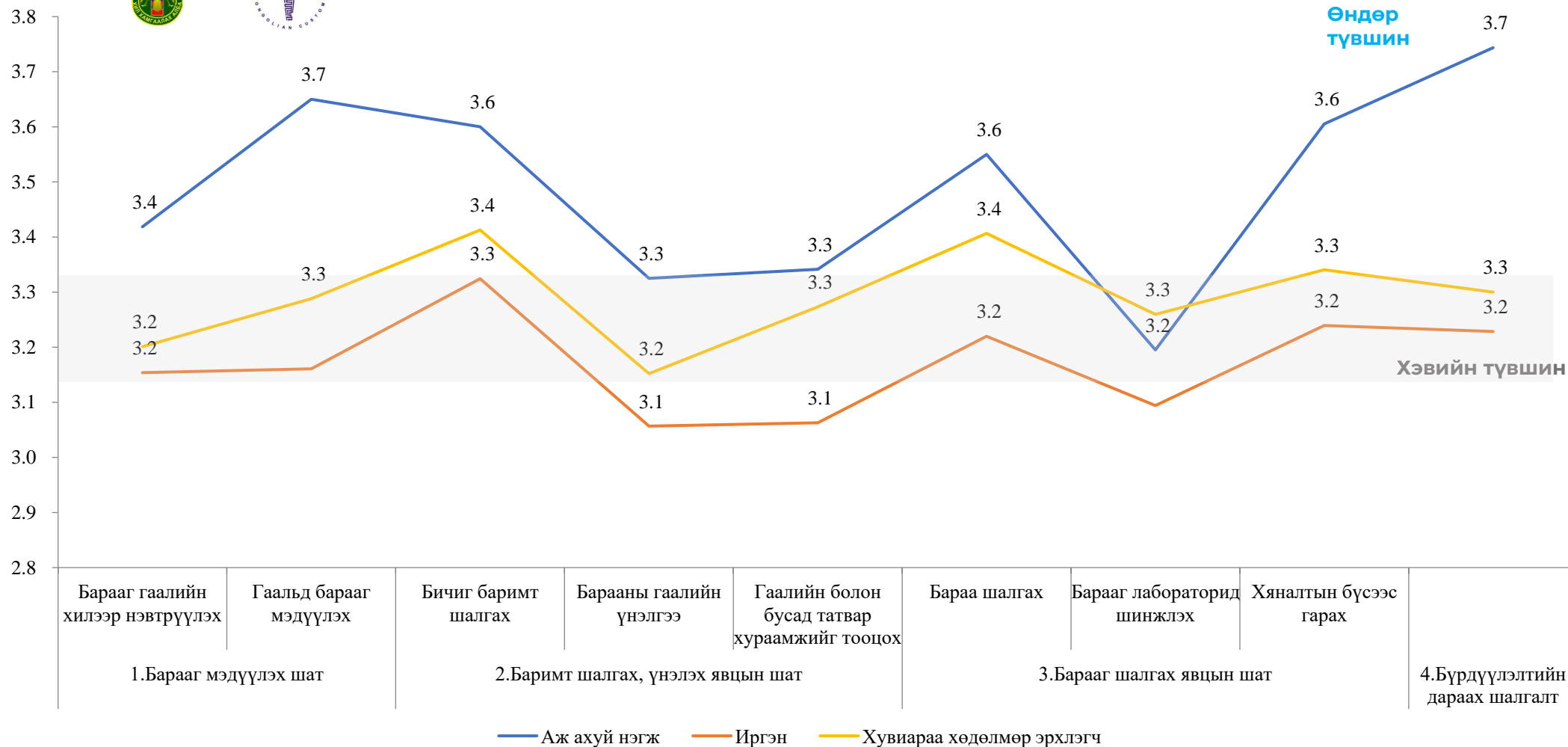
- Онцгой бүтээгдэхүүн үйлчилгээтэй биш учир гаалийн салбарын үйлчилгээний хувьд ханамжийн үнэлгээг дунд гэж хариулах нь хэвийн ойлголт юм.

- Харин сэтгэл ханамж муу, маш муу хэсэг 2021 онд 37% байсан бол 2022 онд буурч 14%, 2023 онд мөн 14% байна. Маш муу, муу гэсэн үнэлгээ байгаа нь анхаарах шаардлагатай бүлгийг харуулж байна.

- 2022 оны судалгаанд мэдэхгүй буюу хариулж чадаагүй, хариулах сонирхолгүй хэсэг 8%, 2023 оны судалгаанд 11%-ийг бүрдүүлж байна.

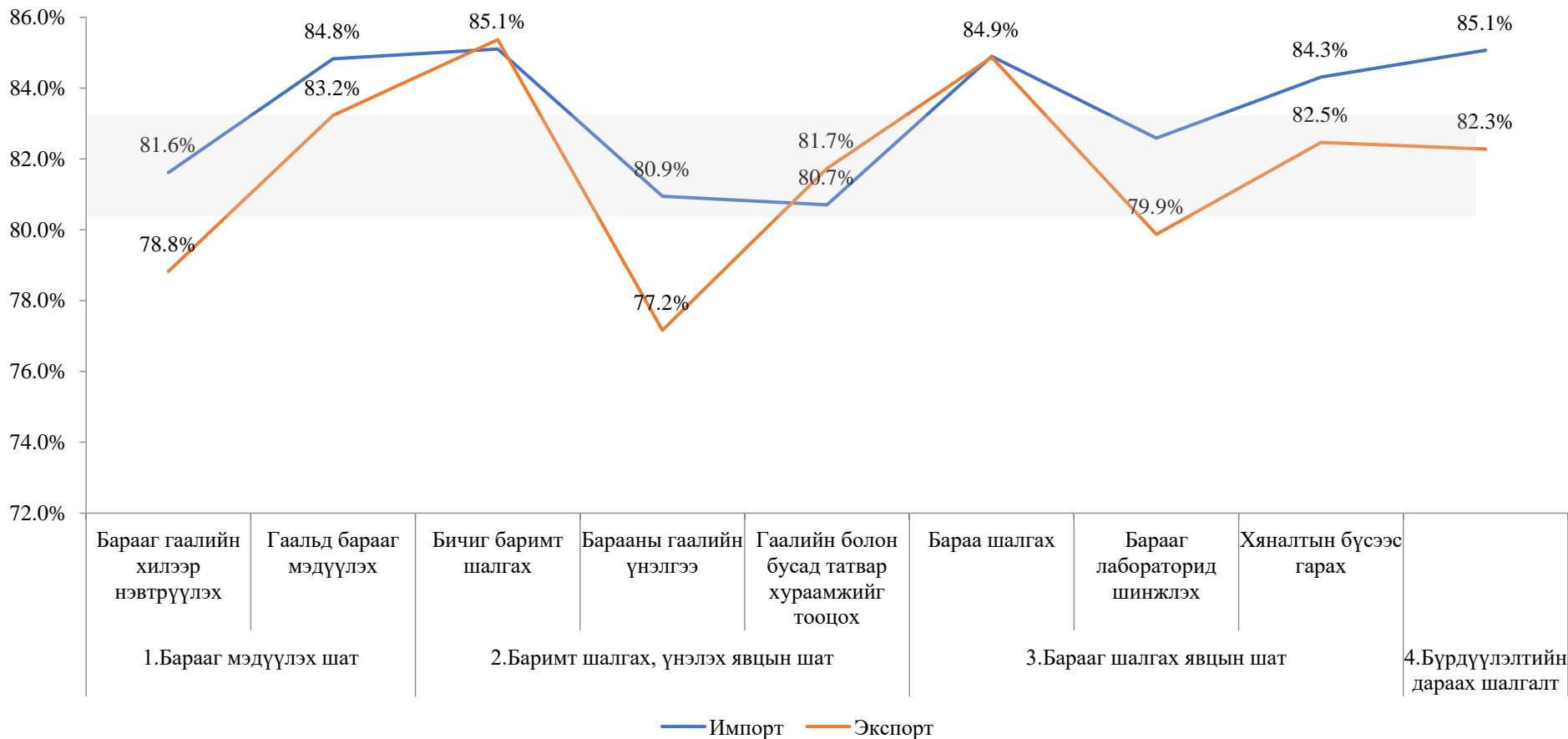
# Үйлчлүүлэгчдийн статусаас хамаарсан сэтгэл ханамж

Иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хэвийн түвшинд, аж ахуй нэгжийн үнэлгээ өндөр түвшинд байна



# Экспорт импортоос хамаарсан сэтгэл ханамж

Экспорттой харьцуулахад импортын үйл ажиллагаа эрхлэгчид сэтгэл ханамж илүү өндөр байна



- Экспортын үйл ажиллагаа эрхлэгчдийн хувьд гаалийн хилээр нэвтрүүлэх, барааны гаалийн үнэлгээ зэрэг нь хамгийн бага сэтгэл ханамжтай байна.

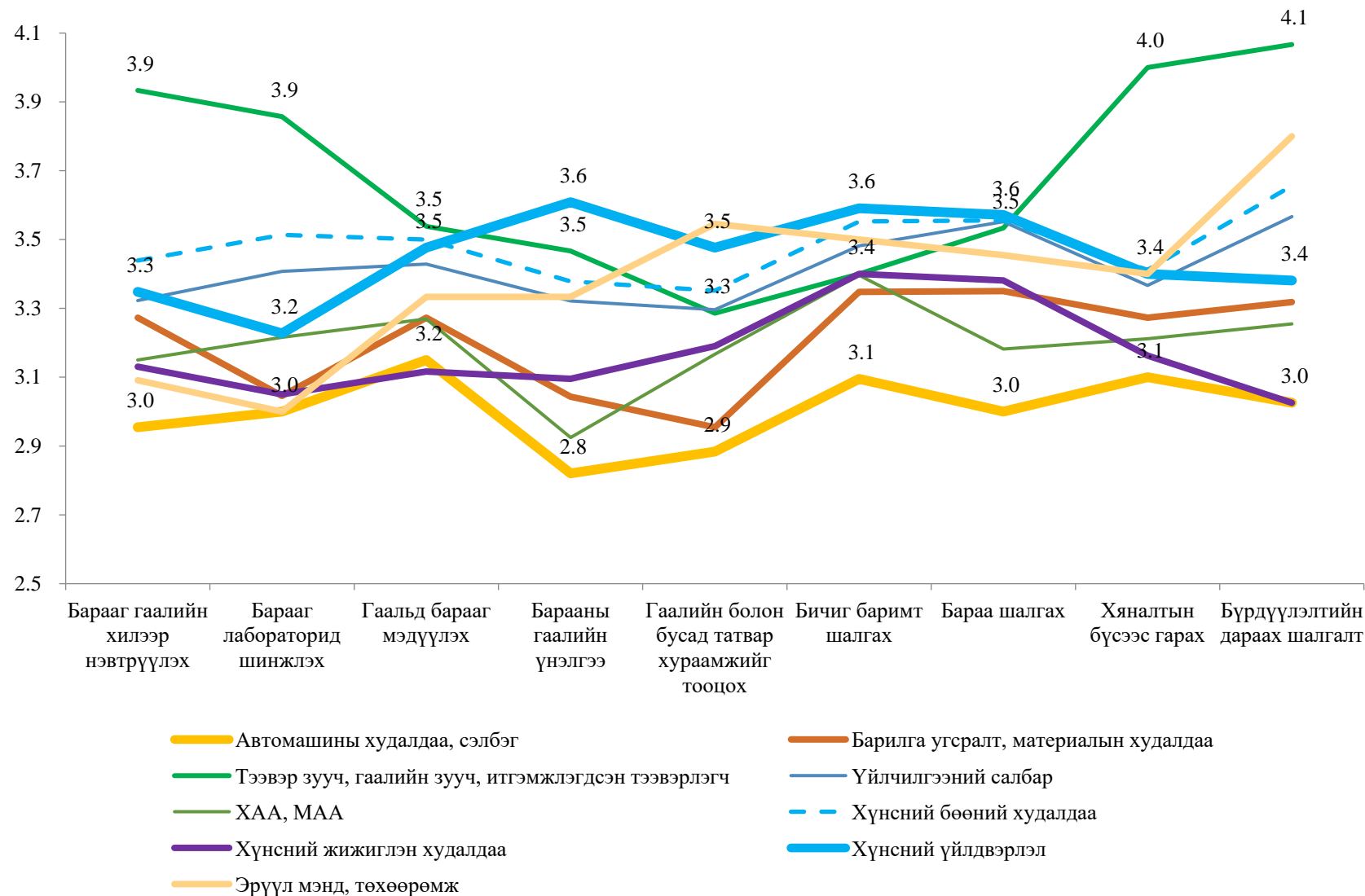
- Импортын үйл ажиллагаа эрхлэгчдийн хувьд гаалийн татвар хураамж тооцоох, барааны гаалийн үнэлгээ, барааг гаалийн хилээр нэвтрүүлэхэд хамгийн сэтгэл ханамж доогуур түвшинд байна.

- Ерөнхий үзүүлэлтээр бүх шатанд 77%-иас өндөр байгаа нь харьцангуй сэтгэл ханамж өндөр байгааг харуулж байна.

- Бүх үе шатны ерөнхий дундаж үзүүлэлт нь 80-82% буюу сэтгэл ханамжтай байгааг харуулж байна.

# Үйлчлүүлэгчдийн салбараас хамаарсан сэтгэл ханамж

Автомашин, сэлбэгийн худалдаа эрхлэгчид барааны үнэлгээ, татвар хураамжаас шалтгаалж сэтгэл ханамж илүү доогуур байна



•Автомашин, сэлбэг худалдаа эрхлэгчид, хүнсний жижиглэн худалдаа, ХАА, МАА-н салбарын үйлчлүүлэгчид хамгийн сэтгэл ханамж доогуур түвшинд байна.

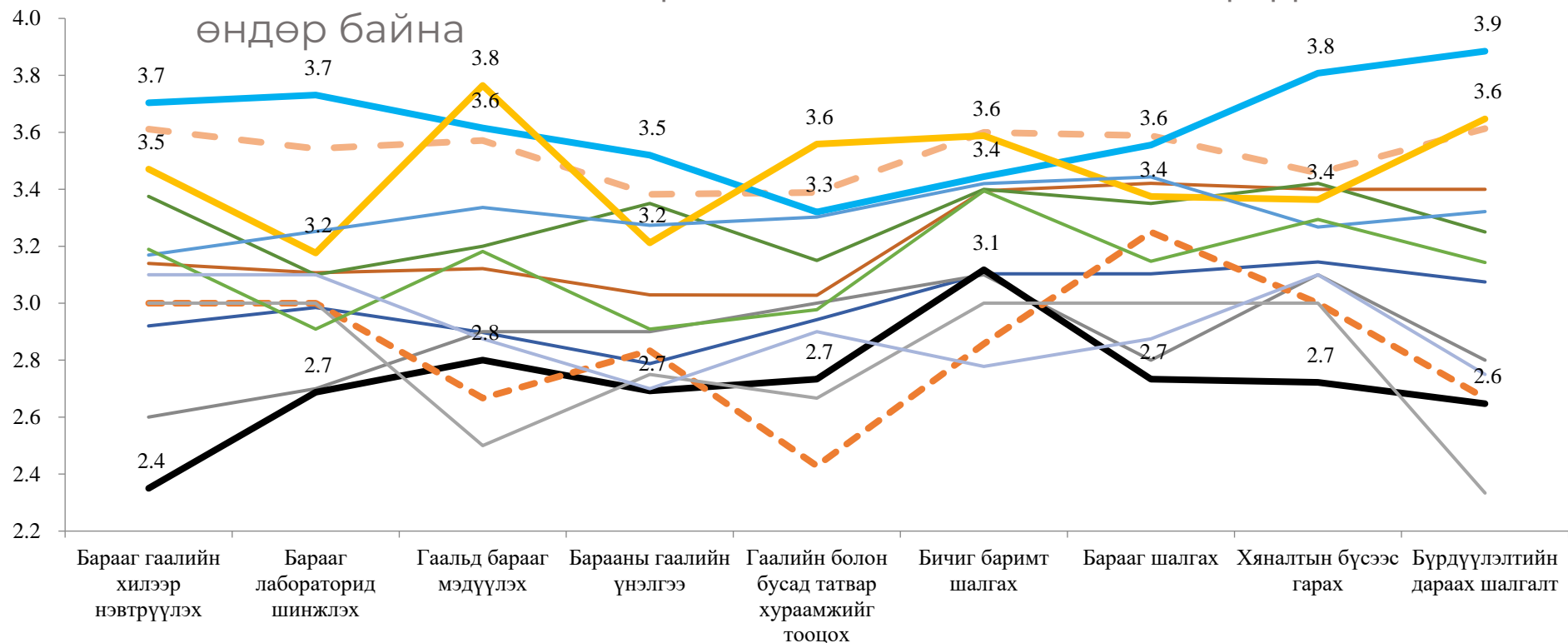
•Автомашин, сэлбэгийн худалдаанд хуучин эд бараа зонхилдогтой холбоотойгоор барааны үнэлгээ, татвар хураамж гэсэн хоёр үзүүлэлтийн талаарх сэтгэл дундуур байдалтай байгаа гэж үзэж байна.

•Хүнсний үйлдвэрлэл, тээвэр зууч, гаалийн зууч, итгэмжлэгдсэн тээвэрлэгчид сэтгэл ханамж хэвийн болон өндөр байна. Энэ нь гаалийн байгууллагатай харилцаж сурсантай холбоотой.



# Гаалийн байгууллагын сэтгэл ханамж

Улаанбаатар, Замын-үүд дэх гаалийн газрууд нь маш их ачаалалтай байдаг ч ерөнхий сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт өндөр байна



Тухайн салбарын онцлог байдал, ачаалал, орчин нөхцөл зэргээс хамаарч ихээхэн ялгаатай байдаг байна.

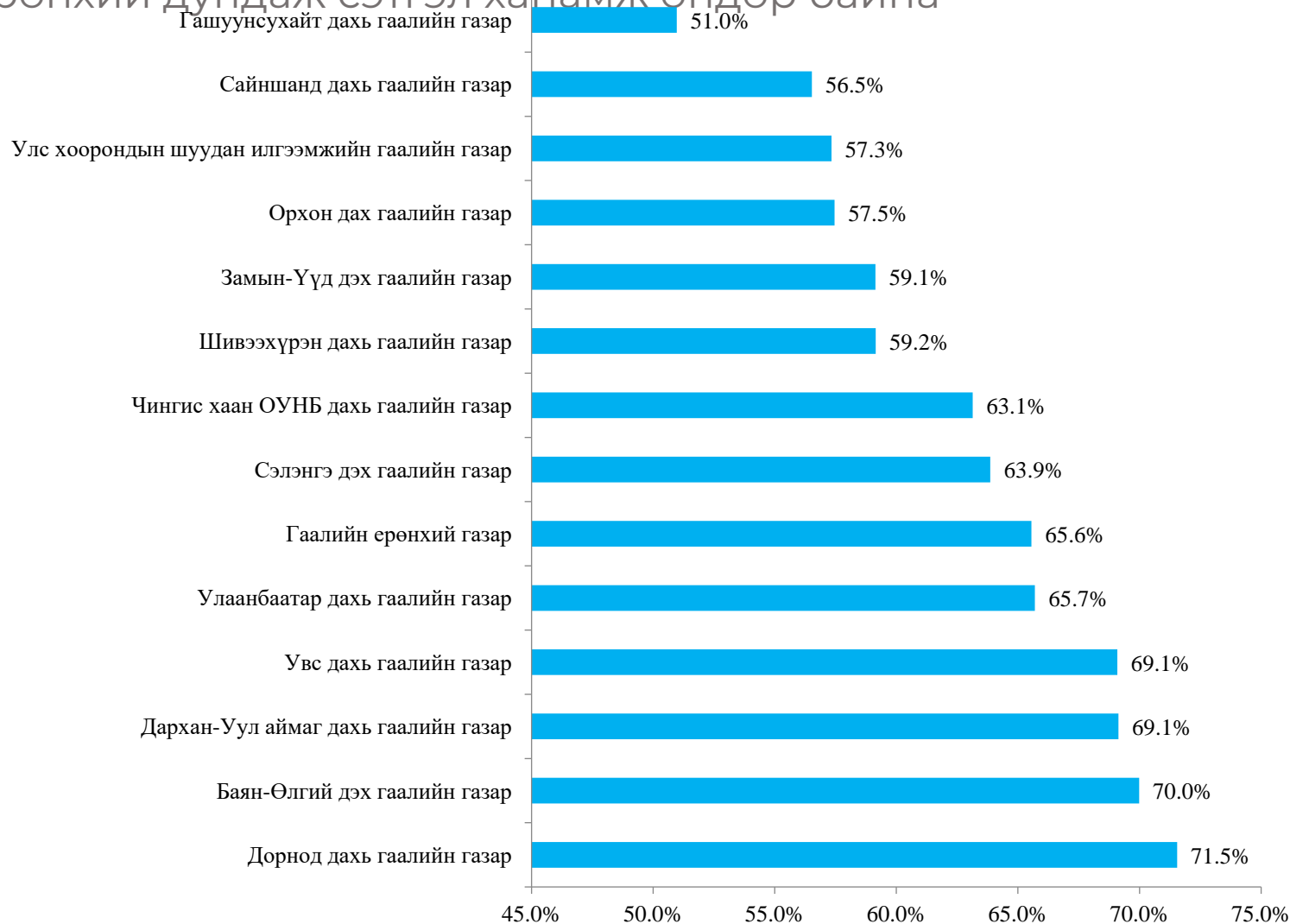
Газар хороод нь барааг гаалийн хилээр нэвтрүүлэх, гаалийн болон бусад татвар хураамжийг тооцох үе шатуудад хамгийн сэтгэл ханамж бага байна.

- Замын-Үүд дэх гаалийн газар
- Улс хоорондын шуудан илгээмжийн гаалийн газар
- Гашуунсухайт дахь гаалийн газар
- Дорнод дахь гаалийн газар
- Сайншанд дахь гаалийн газар
- Улаанбаатар дахь гаалийн газар
- Шивээхүрэн дахь гаалийн газар
- Сэлэнгэ дэх гаалийн газар
- Баян-Өлгий дэх гаалийн газар
- Дархан-Уул аймаг дахь гаалийн газар
- Орхон дахь гаалийн газар
- Увс дахь гаалийн газар
- Чингис хаан ОУНБ дахь гаалийн газар



# Гаалийн байгууллагын сэтгэл ханамж

Ачаалал багатай орон нутгийн гаалийн газар хороодын ерөнхий дундаж сэтгэл ханамж өндөр байна



Газар хороодын нэгдсэн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг харуулж байна.

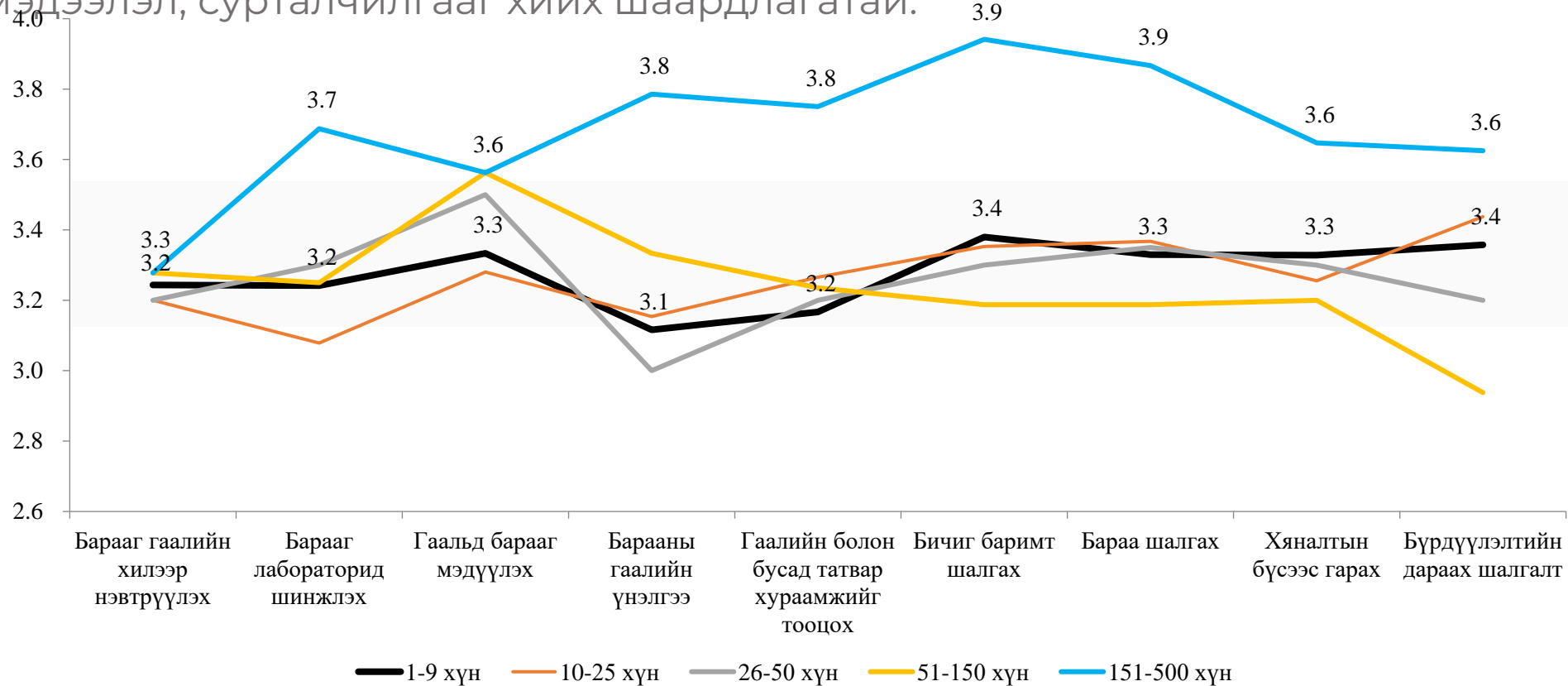
Хамгийн бага үнэлгээтэй гаалийн газрууд нь:

- Гашуун сухайт дахь гаалийн газар
- Сайн шанд дахь гаалийн газар
- Улс хоорондын шуудан илгээмжийн газрууд байна.



# Үйлчлүүлэгчийн цар хүрээ, сэтгэл ханамж

Цөөн ажилтантай, жижиг аж ахуй нэгжүүдэд чиглэсэн гаалийн мэдээлэл, сурталчилгааг хийх шаардлагатай.



Цөөн ажилтантай, жижиг аж ахуй нэгжүүдийн хувь гаалийн үйлчилгээнд хандах сэтгэл ханамж илүү бага түвшинд байна.



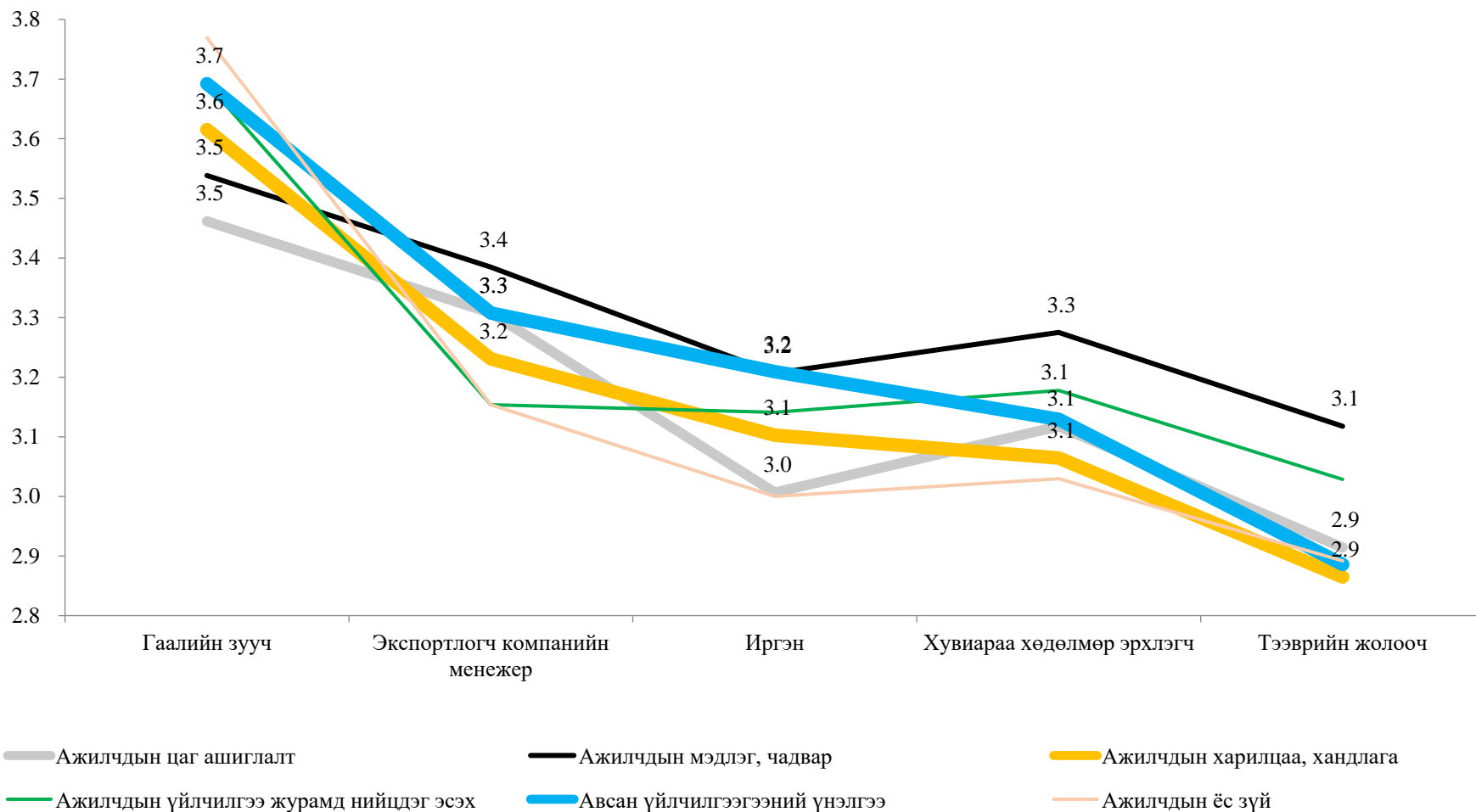
### 3. Ажилтны үнэлгээ

- Гаалийн байгууллагын ажилтанд өгч буй үнэлгээ
- Гаалийн байцаагчийн ёс зүй



# Гаалийн ажилтанд өгч буй үнэлгээ

Гаалийн үйлчилгээ эрхэлдэг байгууллагуудыг дэмжиж иргэд, жижиг компаниудад мэдээлэл, хүртээмжийг нэмэгдүүлэх нь нэн чухал



- Иргэд, тээврийн жолооч, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчдийн хувьд харилцаа хандлага болон ёс зүй гэж хариултыг илүү доогуур сонгож байгаа нь харилцааны асуудлаас илүү хамааралтай байна. Өөрөөр хэлбэл харилцаа хандлагатай холбоотой таагүй мэдрэмжийг ёс зүйгүй байдал хэмээн хүлээж авч хариулж байгаа нь давамгайлж байна.

- Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид ч мөн адил ёс зүй гэдгийг доогуур үнэлгээтэй сонгосон байгаа нь дээрх тайлбартай холбоотой юм.

- Тээврийн жолооч нарын хувьд ерөнхий бүх үзүүлэлтүүд дунджаас хэт доогуур түвшинд байна. Иймд эдгээр жолооч нарын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

- Мөн иргэд, хувиараа хөдөлмөр эрлэгчдэд хандсан гаалийн үйлчилгээг илүү таниулах ажлыг хийх шаардлагатай ажиглагдаж байна.

- Гаалийн ажилчдад ёс зүй, харилцаа хандлагатай холбоотой сургалт, компани ажлыг шат дараатай авч хэрэгжүүлэх шаардлагатай.



# Гаалийн улсын байцаагчийн ёс зүй

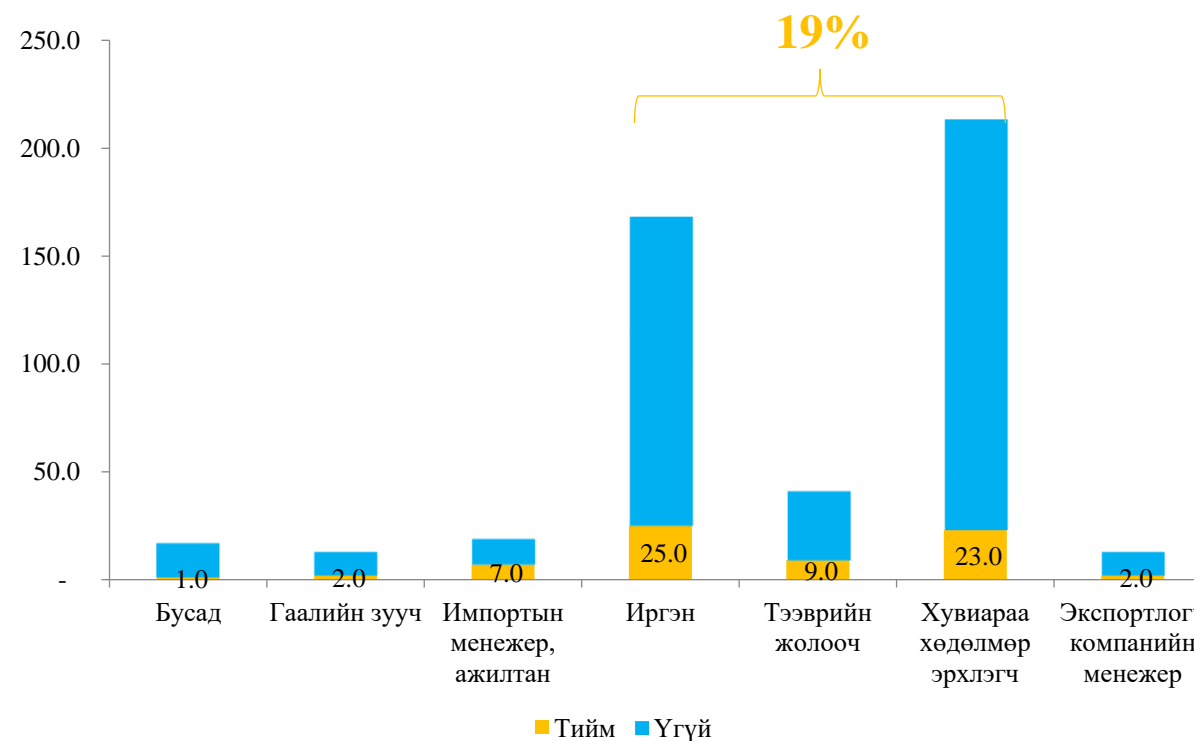
Судалгаанд оролцогчдын 19% нь ямар нэг байдлаар ёс зүйгээс гадуур шаардлага тавьж байсан

•Иргэд, тээврийн жолооч, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчдийн хувьд дунджаар 19% нь Гаалийн улсын байцаагч “ёс зүйгээс гадуур шаардлага санал” тавьсан гэж хариулсан.

•Оочир дараалал, үйлчилгээний чирэгдэл үүсгэх, ёс зүйгүй харилцаа, ойлгомжгүй байдал удаан үргэлжлэх зэрэг өргөн агуулгаас хамаарсан байх боломжтой.

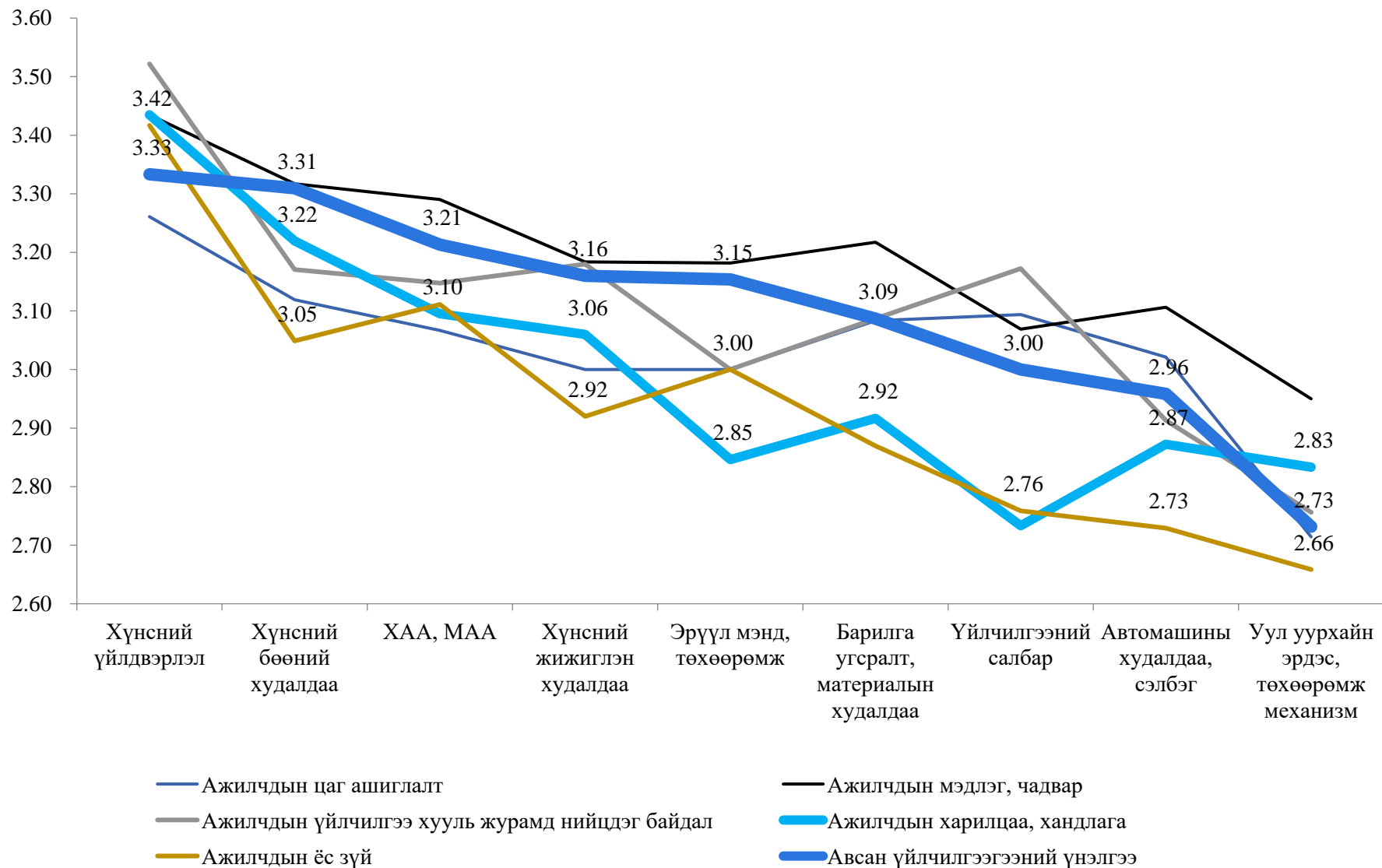
•Процессын ойлгомжтой байдлыг бий болгох, технологийн дэвшлийг ашиглах, үйл ажиллагааг автоматжуулах, иргэдийн ёс зүйгүй гэж үздэг үйлдлүүдийг нарийн судалж авч үзэх шаардлагатай.

Гаалийн улсын байцаагч ёсзүйн шаардлага тавьж байсан эсэх, статусаар



# Гаалийн ажилтанд өгч буй үнэлгээ

Харилцаа хандлага тааруу байгаа нь ёс зүй муутай гэж үзэх нөхцөл болж байна



- Ажилтны цаг ашиглалтыг салбараас хамаарч янз бүр үзэж байгаа ч гаалийн ажилтны ачаалал гаалийн байгууллага хаана байрладаг, хэр их ачаалах хүлээн авдгаас шалтгаалж янз бүр үзэж байна.

- Харин гаалийн байгууллагын үйлчилгээг үзэх байдал нь ажилтны үнэлгээнд ихээхэн чухал илэрхийлэмжтэй байдаг байна.

- Харилцаа хандлагатай холбоотой асуудал гарснаар иргэд гаалийн ажилтныг ёс зүйгүй гэдэг ойлголттой холбоодэг байхаар байна. Өөрөөр хэлбэл харилцаа хандлагад ихээхэн өөрчлөлт дэвшил хийвэл ёс зүйгүй гэж үзэх нь буурахаар ажиглагдаж байна.

- Салбараас хамаарсан ажилтны үнэлгээнд уур уурхайн салбар дахь жолооч нарын үнэлгээ ихээхэн нөлөөлж байна.

- Байнга татан авалт хийдэг





## 4. Мэдээллийн хүртээмж, шийдвэрлэх

**асуудлууд** асуудлын байдлыг тууллагын мэдээллийг авдаг байдал, мэдээлэл авдаг суваг

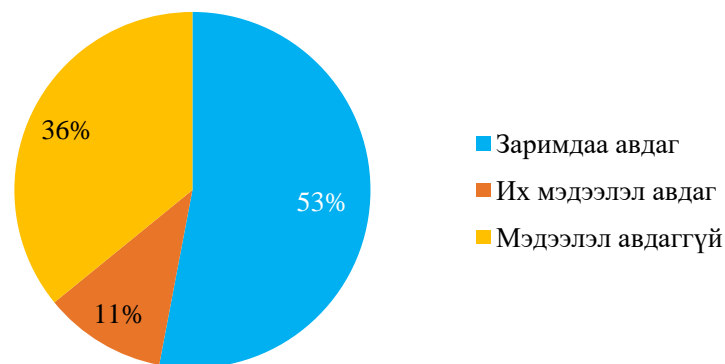
- Хүндрэлтэй асуудлууд, шийдвэрлэх асуудлууд



# Үйлчлүүлэгчдийн мэдээлэл авдаг нөхцөл байдал

Иргэд гаалийн үйлчилгээ авахаас өмнө, үйлчилгээ авах үед хангалттай мэдээлэл авах боломжийг бүрдүүлэх шаардлагатай

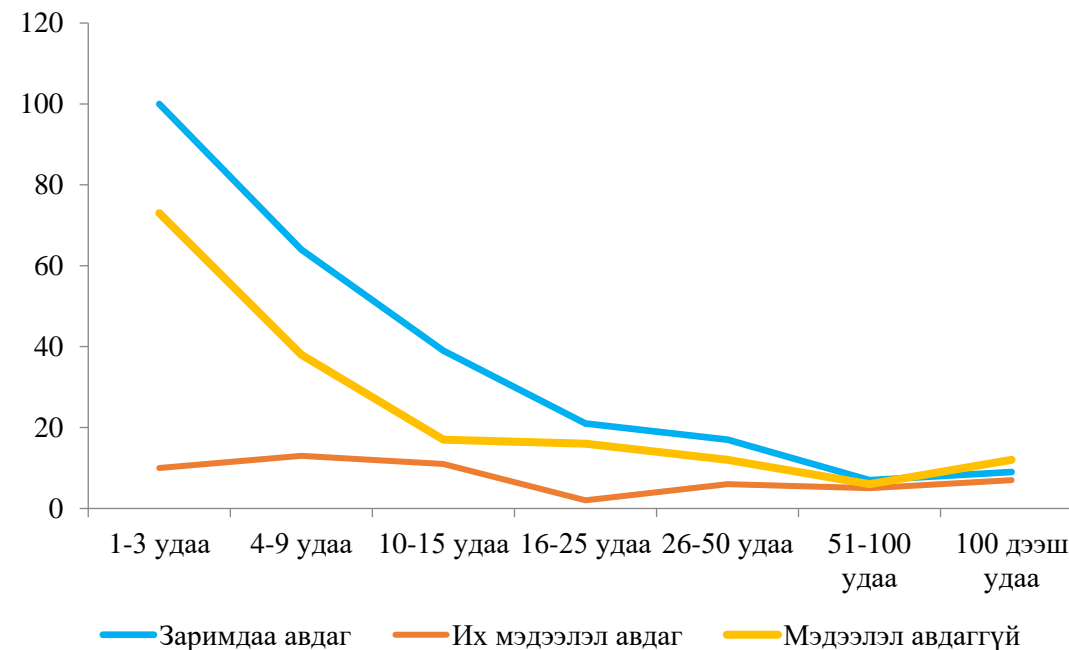
## Гаальтай холбоотой мэдээллийг хэр их авдаг вэ?



- Судалгаанд оролцогчдын 53% нь гаальтай холбоотой мэдээллийг заримдаа авдаг байна. Мөн 36% нь мэдээлэл авдаггүй гэж хариулсан нь гаалийн мэдээллийг хангалттай тогтмол түвшинд авч чаддаггүй байна.
- Судалгаанд оролцогчдын 11% нь гаальтай холбоотой мэдээллийг хангалттай түвшинд авдаг гэж хариулжээ.

Судалгаанд оролцогчдын санал:

Бүрдүүлэлт хүндрэлтэй хэцүү, цахимаар мэдээлдэг болчихсон мөртөө зааваргүй байгаа нь мэдэх мэдэхгүй юм их гарч байна. Мэдүүлгээ өөрөө хийхэд хүндрэлтэй

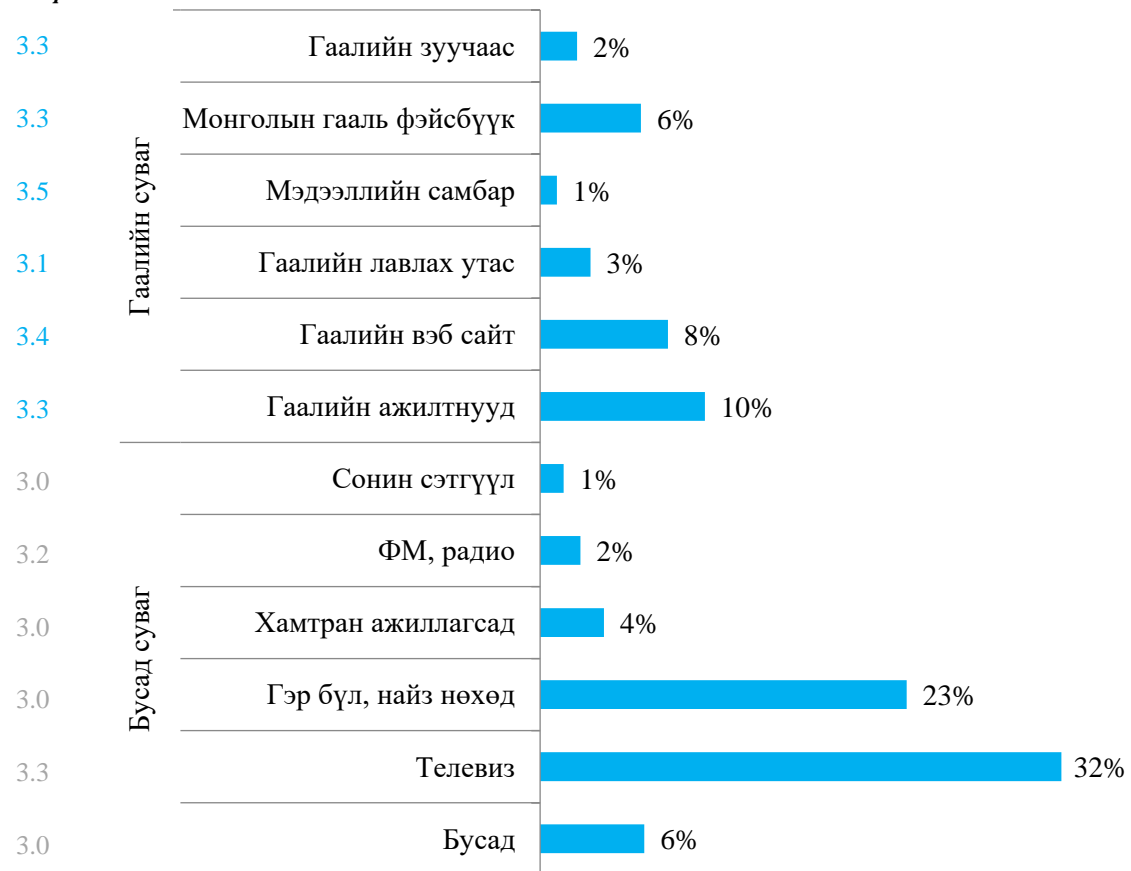


- Ачаалал шуурхай байдлыг анхаарах, мэдээлэл хангалттай өгөх, үйл ажиллагааны үе шатыг ойлгомжтой болгох талаар олон хэрэглэгч саналаа хэлсэн байна. Үйлчлүүлэгчдийн авдаг мэдээллийн нөхцөл байдлаас авч үзэхэд мөн л маш чухал байна.
- Цөөн үйлчилгээ авч буй иргэд болон ачаалалтай ажилтанд стресс менежментийг үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлэх хэрэгцээтэй байна.

# Гаалийн үйлчилгээний мэдээлэл авдаг суваг

Гаалийн сувгаас мэдээлэл авдаг иргэд аж ахуй нэгжүүдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ илүү өндөр байгаа нь анхаарал татаж байна

Сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ



•Гаалийн сувгаас мэдээлэл авдаг иргэд аж ахуй нэгжүүдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ илүү өндөр байгаа нь гаалийн байгууллагатай харилцаж сурсан үйлчлүүлэгчид илүү өндөр сэтгэл ханамжийн үнэлгээг өгч байгаатай холбоотой.

•Гаалийн лавлах утас, веб сайт, гаалийн үйлчлүүлэх орчин зэргийг онцгойлон маш их мэдээлэл байршуулах, иргэдэд ойр болгох, үйлчилгээ авахаас өмнөх шатанд мэдээлэл авах боломжоор хангах шаардлагатай байна.

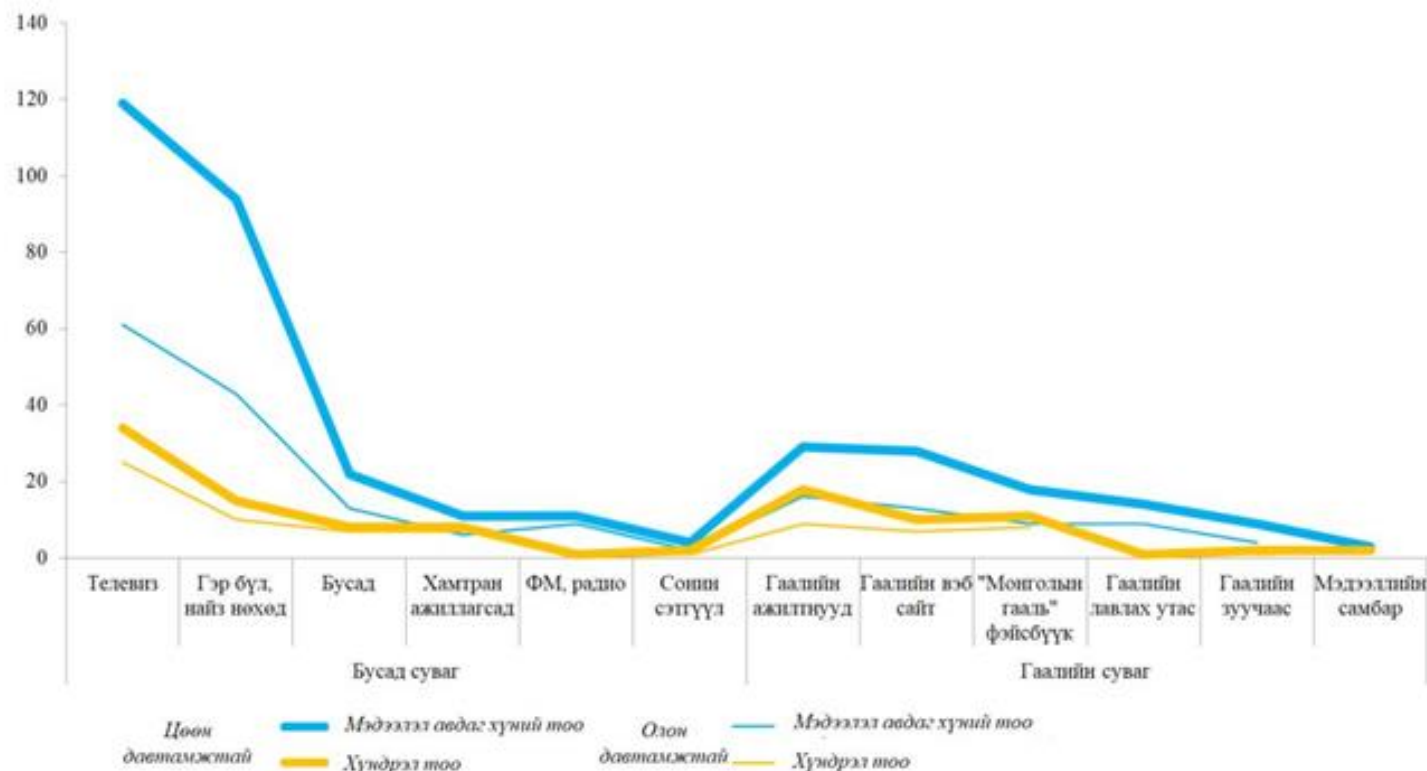
- Үйлчилгээний ачаалал, дарааллыг урьдчилан мэдэх
- Ачаалал багатай үед үйлчлүүлэх боломжоор хангах
- Ачаалал хуваарилах, хуваалцах зэрэг байх боломжтой.

•Гаалийн сувгаас гаалийн ажилтнуудаас 10%, гаалийн веб сайтаас 8%, Монголын гааль фэйсбүүк хуудаснаас 6% нь мэдээлэл авч байна. Гаалийн веб сайт, лавлах утас зэргийн мэдээлэл хуваалцаж байгаа байдлыг гаалийн ажилтнаас авч буй мэдээлэлтэй харьцуулж үзэхэд цахим стратеги шаардлагатай байгааг харуулж байна.

•Бусад сувгуудаас телевизээс 32%, гэр бүл, найз нөхдөөс 23% нь мэдээлэл авч байгаа нь гаалиар үйлчлүүлээд байгаа боловч гаалийн сувгаар мэдээлэл авдаггүй, мэдээлэлгүй байгааг илэрхийлж байна

# Гаалийн үйлчилгээний талаарх мэдээлэл авдаг суваг

Цөөн давтамжтай үйлчлүүлдэг иргэд аж ахуй нэгжүүдийн гаалийн бус бусад сувгаас мэдээлэл авах нь илүү давамгай байна

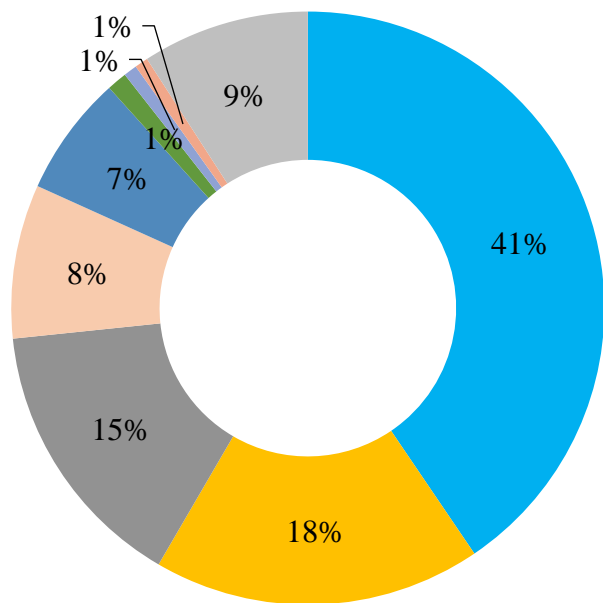


16-аас дээш олон давтамжтай гаалийн үйлчлүүлэгчид хүндрэл хэлж байгаа нь буурах байдал судалгаанаас ажиглагдаж байна.

Судалгаанд оролцогчдын санал: Үйлчилгээг хүртээмжтэй байлгах, мэдээлэл огт байхгүй иргэдэд мэдээлэл бичиг баримт бүрдүүлэх тал дээр ойлголт сайн өгөх хэрэгтэй байна.

# Гаалийн үйлчилгээнд тулгардаг бэрхшээл

Үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх нь шуурхай байдал, ачаалал хамгий ихээр тулгарч буй хүндрэл гэж үзжээ



- Шуурхай байдал, ачаалал
- Боловсронгуй хяналт
- Үнэлгээ тогтоох, татвар
- Ёс зүй
- Харилцаа
- Мэдлэг, чадвар
- Төхөөрөмж
- Үйлчлүүлэх орчин
- Бусад

Судалгаанд оролцогчид шуурхай байдал, ачаалал 41%, боловсронгуй хяналт 18%, үнэлгээ тогтоох, татварыг 15% нь хүндрэлтэй байна гэж үзэж байна.

Харин ёс зүй 8%, харилцааны асуудал 7% болон бусад хүндрэл тулгарч байна гэж хариулжээ.

Боловсронгуй хяналт гэсэн агуулгад гаалийн хяналт шалгалтыг хялбарчлах, үйлчилгээний дамжлага олон, ойлгомжгүй, ялгаатай үйлчилгээ үзүүлдэг, чирэгдэл үүсгэдэг зэргээр олон хүндрэл бэрхшээл багтсан болно.

Бусад 9%-д ач холбогдол багатай зарим саналууд багтсан болно.





# Гаалийн үйлчилгээнд тулгардаг бэрхшээл

Судалгаанд оролцогчдын нээлттэй санал



## БҮРДҮҮЛЭЛТТЭЙ ХОЛБООТОЙ АСУУДЛУУД

- Бичиг баримт хотод шалгадаг болохоор хугацаа их ордог
- Бүрдүүлэгч болон тээвэрлэгч байгууллага үнийн болон жингийн зөрүү их гардаг
- Бүрдүүлэлтэд шаарддаг материал байнга солигддог

## ҮНЭЛГЭЭ, ТАТВАР ХУРААМЖТАЙ ХОЛБООТОЙ АСУУДЛУУД

- Үнэлгээг Улаанбаатарт хийдэг болохоор цаг хугацаа их ордог түүнээс болж ачаа удаж ирдэг
- Бид нараас авсан үнэлгээнээс гаалийн жишиг үнэ гээд татвар өндөр гардаг
- Гадаадаас орж ирж байгаа туслах материалаас өндөр татвар авч байна. Экспортод гарч байгаа бараанд хадаад буцаад гарч буй тул анхаарч үзнэ үү
- Оруулж ирж байгаа барааны үнэлгээг өндөр хийгдэж байгаагаас болж татвар их төлж байна

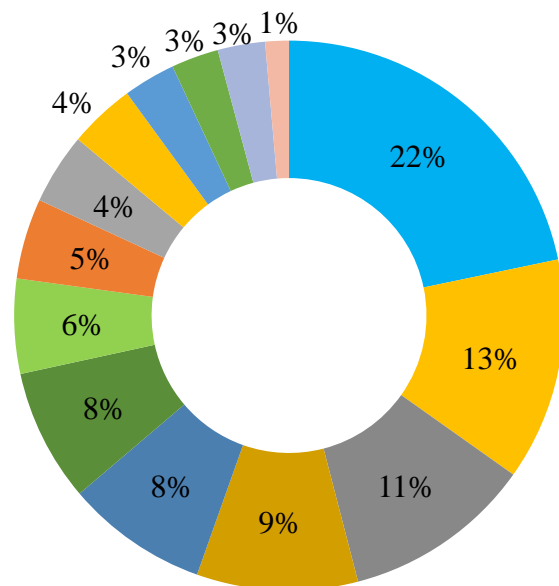
## ЛАБРАТОР, ТОНОГ ТӨХӨӨРӨМЖ, БУСАД АСУУДЛУУД

- Рентген ажилладаггүй, ажиллуулахад цаг их алддаг
- Лаборатори аймгийн төвд байдаг тул дээжээ хол явуулдаг дүгнэлтээ авна гэхээр өглөө орж ирсэн тээвэр орой гардаг
- Олны жишгээр явж байна. Нэвтрэх хүчин чадал тоног төхөөрөмж маш муу
- УБ хотод үнэлгээ хийгдэж байгаа
- болохоор хонож хүлээдэг

# Гаалийн үйлчилгээг сайжруулах санал

Энхий 6-н санал нь нийт саналын 72%-ыг бүрдүүлж байна

Судалгаанд оролцогчдын сайжруулахыг хүсэж буй саналууд:



- Шуурхай байдал
- Үнэлгээ зөв тогтоох, татвар багасгах
- Бусад эсвэл ач холбогдол бага санал
- Орчны тух, зам талбай, хүчин чадал нэмэх
- Цахимжуулах, ил тод болгох
- Төхөөрөмж нэмэх, засах, интернет тасалдал, үнэгүй болгох
- Лаборатори барих, сайжруулах
- Харилцаа хандлага сайжруулах
- Боловсронгуй бүрдүүлэлт, шалгалттай болох
- Ачаалал багасгах, хүн хүртээмж нэмэх
- Ёс зүй, авилга, дараалал
- Бүх талаар орчин үеийн болох
- Ажлын цаг уртасгах, өдөр нэмэх, цайны цагаар байх
- Мэдлэг, ур чадвар сайжруулах

- Судалгаанд оролцогчдоос гаалийн үйлчилгээг сайжруулах ямар саналтай байгааг нээлттэй асуулгаар тодорхойлсон.
- Нээлттэй асуултуудыг тодорхой бүлгүүдэд хувааж авч үзвэл дараах байдалтай байна. Гаалийн газар хороо бүр өөрийн онцлог тулгарч буй асуудал, сайжруулах саналтай байсан.
- Энэ бүгдийг газар хороо бүрээр дүгнэлт гэсэнт тодорхойлсон. Сайжруулах саналыг нэгтгэн авч үзвэл дараах байдалтай байна:

Судалгаанд оролцогчдын санал:  
Хурдан шуурхай болох, техник технологи сайжруулах, ёс зүй болон харилцааны зөв боловсон байдал, танилцуулга гаалийн мэдээлэл, гарын авлага, зар тараах



# Гаалийн үйлчилгээг сайжруулах санал

Судалгаанд оролцогчдын нээлттэй санал

## САНАЛ



- Гашуун сухайт боомтыг татан сайжруулах, гаалийн талбайн бүрдүүлэлт хурдан шуурхай сайн хийж байх хүсэлт байна
- Замын-Үдийн гаалийг эрээний гааль шиг гоё хөгжүүлмээр байна: 24 цаг нээлттэй байвал хүн амьтан бага, тэрийгээ дагаад ажлын ачаалал бас бага байна.
- Боомтуудын ажил тарах цагуудыг уртасгах, амралтын өдрүүдэд аль нэгэнд ажилдаг болгох.

## САНАЛ



- Олон нийтэд зөв боловсон харьцах, ёс суртахуунтай харьцах, хүнд найрсаг хандах, хийж байгаа ажлын чиг үүргийг мэдэх
- Үнэлгээг хурдан болгох, интернэт хурд сайжруулах
- Шударга үнэнч байх, эрх тэгш үйлчлэх, бараа бүтээгдэхүүнийг адил тэнцвэртэй шалгах

## САНАЛ



- Бичиг баримт дээр хамтраад ажиллаад өгөөч гэж хүсмээр байна,
- 5-10 юанийн хямдхан бараа авахад татвар авдаг, тэр бараа өөрөө 500-600 мянгын л бараа тэр бүхнээс 50-150 мянгын хооронд их хэмжээний татвар авдаг. манжуурын хамгийн хямдхан гэснийг авахаар л Монгол татвар өндөр болоод байдаг. Хятадын гааль жижиг бараан дээр огт татвар авдаггүй бүр яс хавталздаг.

## 5. Орчин нөхцлийн үнэлгээ

Гаалийн байгууллагын үйлчилгээний орчинд  
өгсөн үнэлгээ



# Газар хороодын орчин нөхцлийн үнэлгээ

Орчин нөхцөлийн үнэлгээний үндсэн үзүүлэлт, шалгуур үзүүлэлтүүд

	ҮЙЧИЛГЭЭНИЙ ОРЧИН	ГАДААХ ОРЧИН	ГААЛИЙН УЛСЫН БАЙЦААГЧИД ӨГӨХ ҮНЭЛГЭЭ
Хүлээлгийн сандалын хүрэлцээ	✓		
Интернэт холболт	✓		
Үйлчилгээний заалны цэвэрлэгээ	✓		
Үйл ажиллагааны ойлгомжтой, тодорхой байдал	✓		
Гадна хаягжилт		✓	
Авто зогсоолын хүрэлцээ		✓	
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн байдал		✓	
Гаалийн хяналтын бүсийн зай багтаамж, хүртээмжтэй байдал		✓	
Эелдэг харилцаа, хандлага			✓
Ажилтаны хувцаслалт			✓
Үйлчилгээг тайлбарлаж өгөх байдал (хууль журамг таниулах байдал)			✓



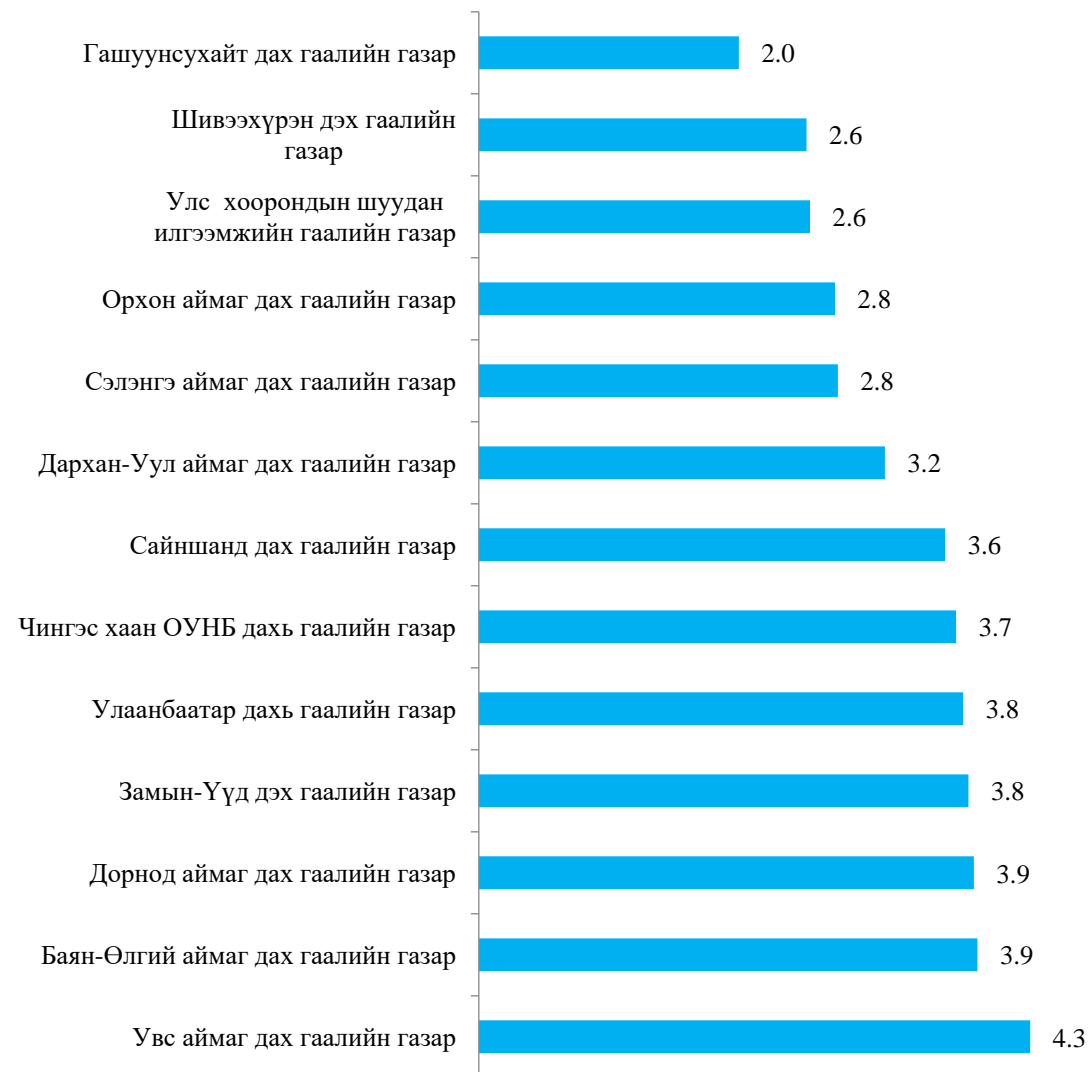
Өргөн хүрээтэй сэдвээр асуулга судалгаа хийснээс гадна орчин нөхцлийн үнэлгээг 14-н газар хорооны хувьд хийсэн.

# Газар хороодын орчин нөхцлийн нэгдсэн үнэлгээ

• Гаалийн газар хороодын орчин нөхцөлийн үнэлгээнээс харахад хамгийн бага үнэлгээг Гашуун сухайт дахь гаалийн газар, Алтанбулаг боомт, Шивээ хүрэн дэх гаалийн газар, улс хоорондын шуудан илгээмжийн газар авсан.

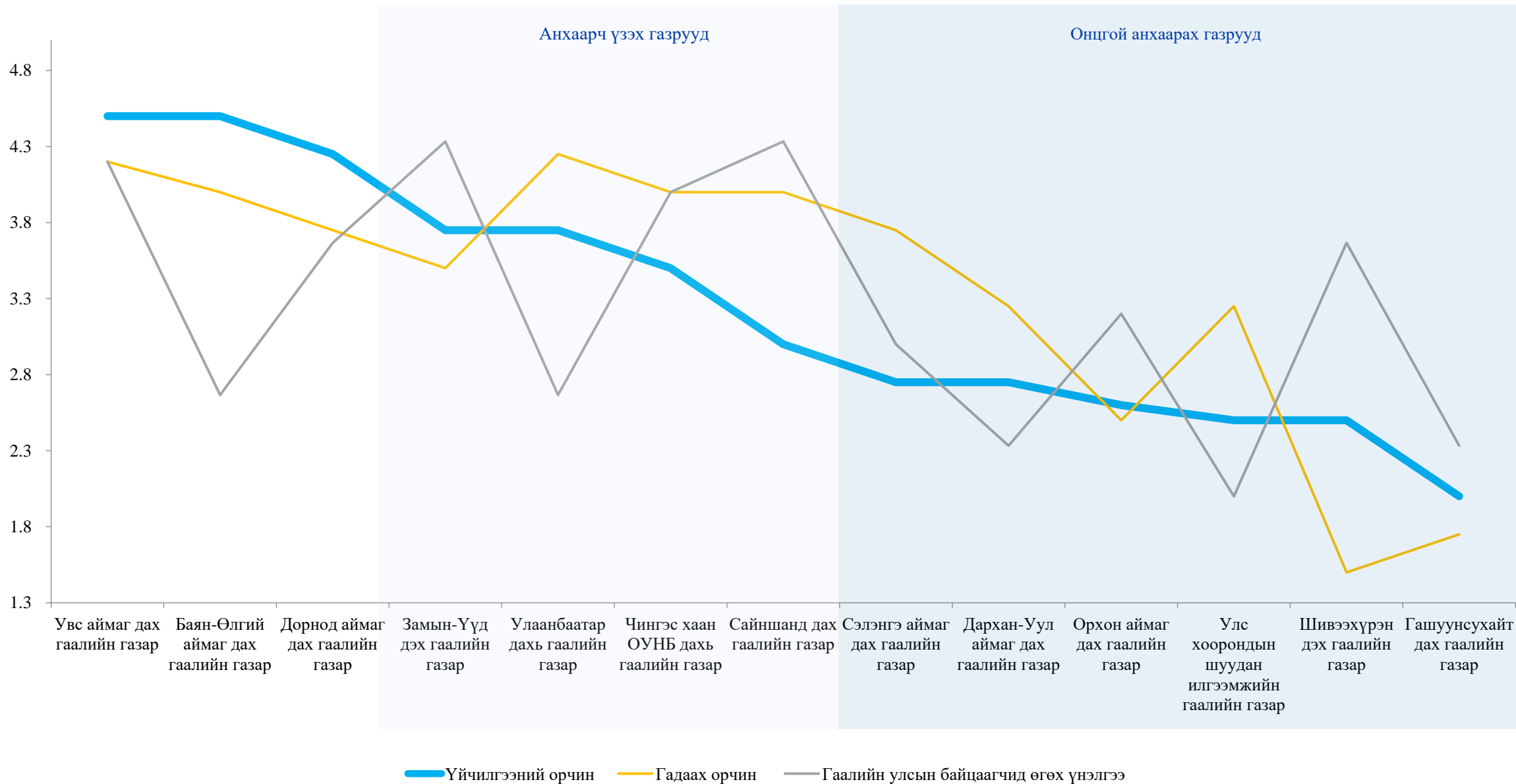
Судалгаанд оролцогчийн санал:

Интернэт муу бид өөрсдөө датагаар ордог , гэтэл мобикомын сүлжээ байхгүй , орчин маш муу , ажиллах нөхцөл сайжруулах .





# Газар хороодын орчин нөхцлийн үнэлгээ



A person wearing a dark work jacket with orange accents is writing in a notebook. The background shows a warehouse interior with a pallet of boxes. The entire image has a blue overlay.

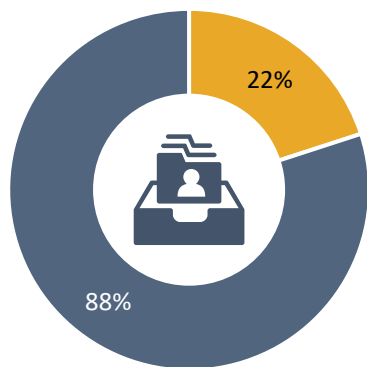
## 6. Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Үйлчилгээг сайжруулах санал, зөвлөмжүүд



# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Иргэн, аж ахуй нэгжийн жилдээ цөөн давтамжтай үйлчлүүлэгчдийн хувьд хамгийн өндөр буюу 22.3% нь маш их ачаалалтай гэж хариулжээ. Энэ нь гаалийн байгууллагын үйлчилгээний талаар мэдээлэл байхгүй, шат дамжлага, хүндрэл чирэгдэл, хүлээлт зэрэгтэй холбоотой байна.



22% нь маш их ачаалалтай

## Ачаалалтай үе шат бүр дээр хэрэгжүүлэх боломжтой ажлуудыг нэгтгэн харуулбал:

### Бичиг баримт шалгах, барааг гаальд мэдүүлэх

Байцаагч нарын хандлагыг өөрчлөх (Үйлчилгээний ажилтан, үйлчилгээний стандарт)

Бичиг баримт шалгах ажлыг сайжруулах, цахим болгох, асуудлыг хялбарчлах

Сүлжээг сайжруулах  
Мэдүүлэгчийг нэмэгдүүлэх

### Барааг гаалийн хилээр нэвтрүүлэх

Хурдан шуурхай болгох, шалгалтын тоног төхөөрөмжийг сайжруулах

Шинэ байшин барилгуудаа ашиглалтад оруулах

Стандартын шинэ барилга байгууламж барих

### Барааны гаалийн үнэ, үнэлгээ

Гаалийн үнэ, үнэлгээг стандартын дагуу хурдан хийдэг болох

Рентген аппаратыг олшруулах  
Шаардлагатай тохиолдолд ажиллах хүний тоог нэмэгдүүлэх

Интернэтийн хурдыг сайжруулах

- Үйлчлүүлэгчдийн тулгарч буй асуудлыг тодорхойлоод шийдвэрлэх боломжийг эрэлхийлсэн саналуудыг дэвшүүлж байсан. Үйлчлүүлэгчдийн хамгийн ихээр тулгарч буй асуудал нь мөн шуурхай байдал, ачаалал байна. Ачаалалтай цаг, өдрүүдэд ажилчдын ажиллах тоог нэмэгдүүлэх, илүү цагаар ажиллах, технологийн дэвшлийг ашиглах зэргээр ачааллыг бууруулах боломжтой.

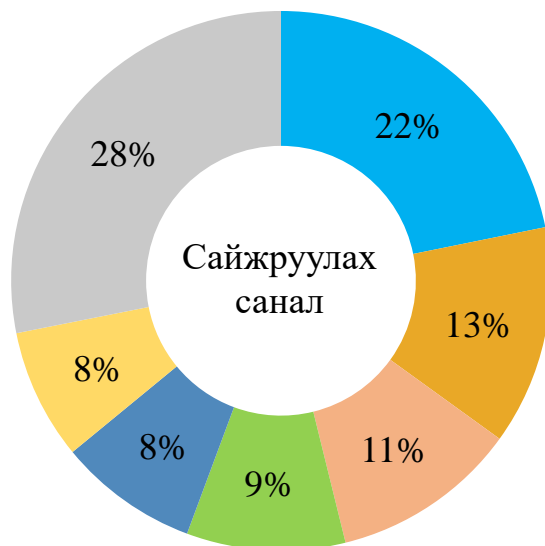


# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах санал

Үйлчилгээ авахад тулгарч буй хүндрэлүүд:

Шуурхай байдал, харилцааг сайжруулах, үнэлгээ зөв тогтоо, татвар багасгах, боловсронгуй бүрдүүлэлт, ачаалал багасгах болон бусад санал нь гаалийн байгуулалгын үйл ажиллагааг сайжруулах саналын 72%-ийг бүрдүүлж байна.



- Шуурхай байдал
- Харилцаа хандлага сайжруулах
- Үнэлгээ зөв тогтоох, татвар багасгах



## Шуурхай байдал, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах

Үйлчилгээний ажилтны стандартыг хэрэгжүүлэх, харилцаа хандлагын сургалт, хяналтын ажил хийх, ачаалалтай сар, өдрүүдэд нэмэлтээр ажиллах, боловсронгуй бүрдүүлэлт, шалгалттай болох ажлуудыг хийж гүйцэтгэх шаардлагатай байна.



## Цахимжуулах, тоног төхөөрөмжөө сайжруулах

Бүрэн цахимжуулах, ил тод болгох, шаардлагатай төхөөрөмжүүд авах, лаборатори барих, бүх талаар орчин үеийн болгох, хүчин чадлыг нэмэгдүүлэх

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх боломж



## Ерөнхий сэтгэл ханамж

Судалгаанд оролцогчдын 7% нь маш сайн, 29% нь сайн, 39% нь дунд, 14% нь маш муу, муу сэтгэл ханамжтай байна. Иймээс маш муу, муу сэтгэл ханамжтай 14% дээр анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.



## Сэтгэл ханамж-Салбараар

Сэтгэл ханамжийг голчлон үйл ажиллагаа явуулж буй салбараар нь авч үзвэл автомашин, сэлбэг худалдаа эрхлэгчид, хүнсний жижиглэн худалдаа, ХАА, МАА-н салбарын үйлчлүүлэгчид хамгийн сэтгэл ханамж доогуур түвшинд байна. Энэ нь гаалиар хуучин бараа бүтээгдэхүүн импортолдог, гаалийн үнэлгээ янз бүр байдаг зэрэгтэй холбоотой байна. Гаалийн үнэлгээг ойлгомжтой, ил тод, нээлттэй, хялбар болговол тухайн салбарын харилцагчдын сэтгэл ханамж нэмэгдэхээр байна.

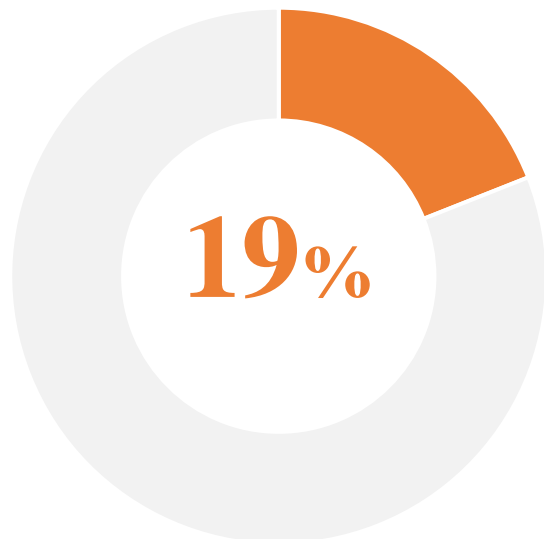


## Сэтгэл ханамжид нөлөөлж буй бусад хүчин зүйлс

- Тээврийн жолоо нарын хувьд гаалийн хилээр нэвтрүүлэх, гаалийн орчин нөхцөл, гаалийн улсын байцаагчид өгөх үнэлгээ хамгийн бага түвшинд байна.
- Импортын үйл ажиллагаа эрхлэгчдийн хувьд гаалийн татвар хураамж тооцоох, барааны гаалийн үнэлгээ, барааг гаалийн хилээр нэвтрүүлэхэд хамгийн сэтгэл ханамж доогуур түвшинд байна. Энэ нь ачаалалтай үе шатуудтай холбоотой. Иймээс гаалийн байгууллагын ачааллыг бууруулах төлөвлөгөөг хэрэглэснээр сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх боломжтой байна.

Иргэд, тээврийн жолооч, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчдийн хувьд дунджаар 19% нь Гаалийн улсын байцаагчид ёс зүйгээс гадуур санал тавьсан байна.

Гаалийн улсын байцаагчид ёс зүйгээс гадуур санал тавьсан хувь



## Гаалийн улсын байцаагчийн харилцаа, хандлагын үнэлгээг урамшуулал цалингийн системтэй уялдуулах

- Ажилтны цаг ашиглалтыг салбараас хамаарч янз бүр үзэж байгаа ч гаалийн ажилтны ачаалал гаалийн байгууллага хаана байрладаг, хэр их ачаалал хүлээн авдгаас шалтгаалж янз бүр үзэж байна.
- Жолооч нарын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд анхаарч ажиллах шаардлагатай байна. Гаалийн ажилчдад ёс зүй, харилцаа хандлагын сургалт, компани ажлыг шат дараатай авч хэрэгжүүлэх шаардлагатай байна.



## Үйл ажиллагааны процессын сайжруулалт хийх

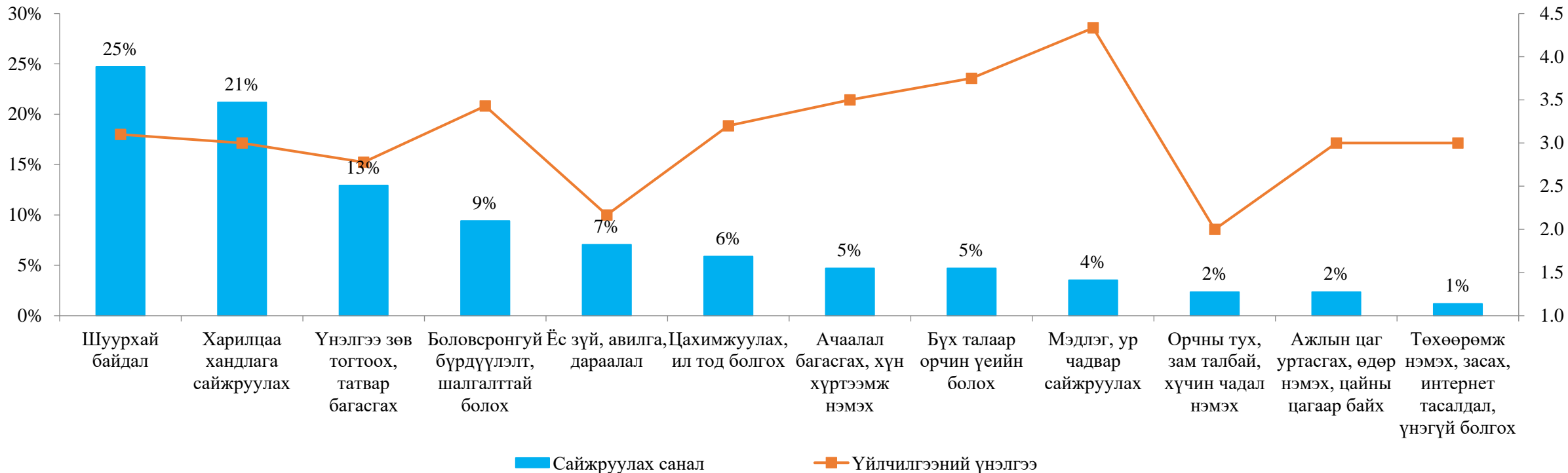
Үйл ажиллагааны процессын хяналтыг сайжруулах, технологийн дэвшлийг ашиглах, үйл ажиллагааг автоматжуулах ажлыг эрчимтэй зохион байгуулах шаардлагатай.

- Судалгаанд оролцогчдын 53% нь гаальтай холбоотой мэдээллийг заримдаа авдаг, 36% нь мэдээлэл авдаггүй, 11% нь хангалттай түвшинд авдаг гэжээ. Эндээс дүгнэхэд гаалийн мэдээллийг хангалттай тогтмол түвшинд авч чаддаггүй байна.
- Нөгөө талаас гаалийн мэдээлэл хүргэж буй сувгаар мэдээлэл авч буй байдлыг тодорхойлбол: Гаалийн ажилтнуудаас 10%, гаалийн веб сайтаас 8%, Монголын гааль фейсбүүк хуудаснаас 6% нь мэдээлэл авдаг юм. Энэ нь цахим стратеги шаардлагатай байгааг харуулж байна. Тухайлбал гаалийн газар хороодын ачаалал, оочир дараалалтай байгааг мэдэх, хуваалцах, харах боломжийг нэмэгдүүлэх ажлыг хэрэгжүүлэх шаардлагатай.

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Улаанбаатар дах гаалийн газар

Үйлчилгээг сайжруулах санал, тухайн үйлчилгээний сэтгэл ханамж:



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

- Шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх 25%, харилцаа хандлага сайжруулах 21%, үнэлгээ зөв тогтоох, татвар багасгах 13%, боловсронгуй бүрдүүлэлт, шалгалттай болохыг 9% нь хүсэж байна.
- Цахимжуулах, ил тод болгох, ачаалал багасгах, хүн хүртээмж нэмэх, бүх талаар орчин үеийн болгох, ажилдын мэдлэг, ур чадварыг сайжруулах зэрэг саналыг 20% нь хэлжээ. Эдгээр бүх үзүүлэлтүүдэд анхаарч үзэх шаардлагатай байна.

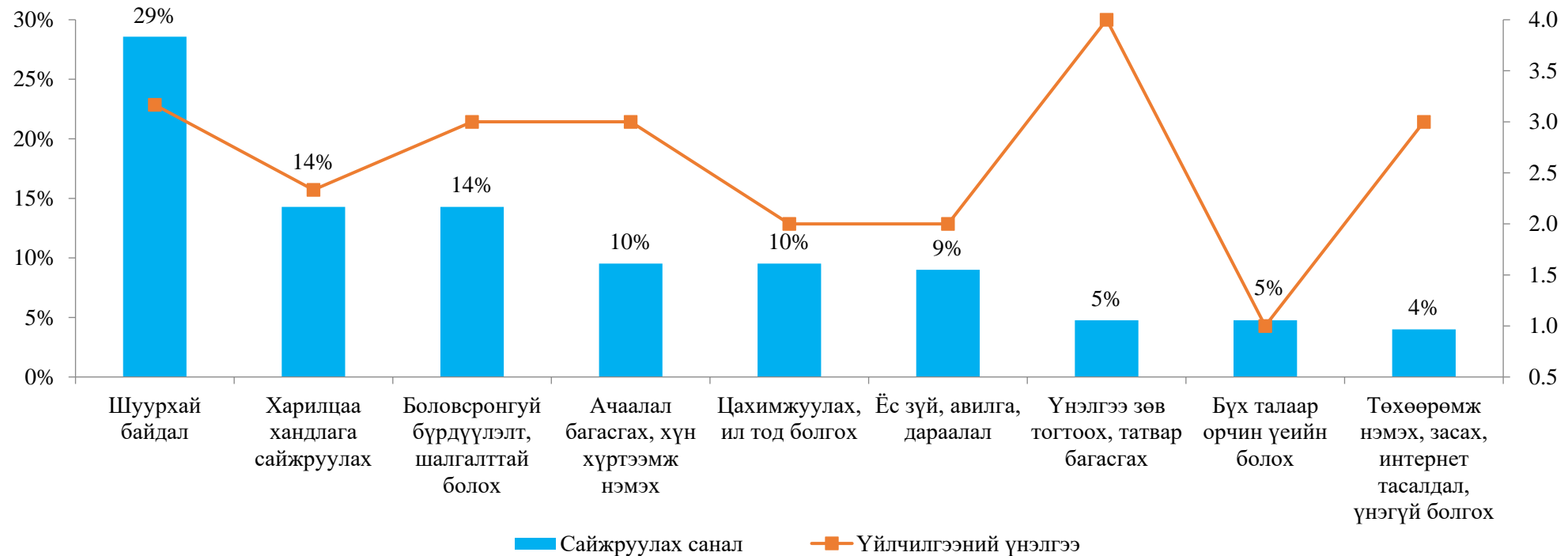
## Анхаарах санал бусад санал:

- Ажилчдын ёсзүй, авилга, дарааллын асуудлыг сайжруулахыг 7%, орчны тух, зам талбай, хүчин чадал нэмэх асуудлыг 2% нь хүсэж байгаа бөгөөд эдгээр хэрэглэгчдийн ажилчдын үнэлгээ хамгийн бага түвшинд байна.



# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Чингэс хаан ОУНБ дах гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

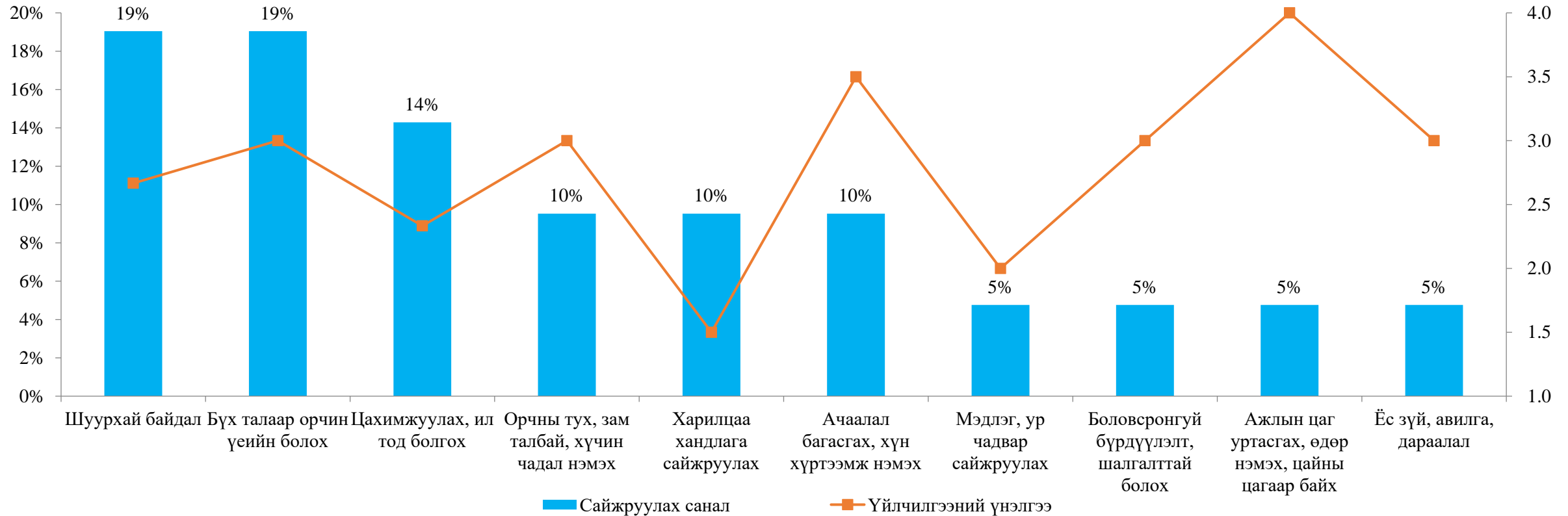
- Шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх, харилцаа хандлага сайжруулах, боловсронгуй бүрдүүлэлт, шалгалттай болох саналууд нь 57%-ийг эзэлж байна.

## Анхаарах санал бусад санал:

- Цахимжуулах, ил тод болгох, ёс зүй, авилга, дараалал, бүх талаар орчин үеийн болох саналууд нь 5-10%-ийг эзэлж байгаа бөгөөд энэхүү саналыг хэлсэн хэрэглэгчдын үйлчилгээнд өгч буй үнэлгээ хамгийн бага түвшинд байна. Эдгээр үзүүлэлт нь үйлчилгээний сэтгэл ханамжид хүчтэй нөлөө үзүүлж байгааг харуулж байна.

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Гашуун сухайт дах гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

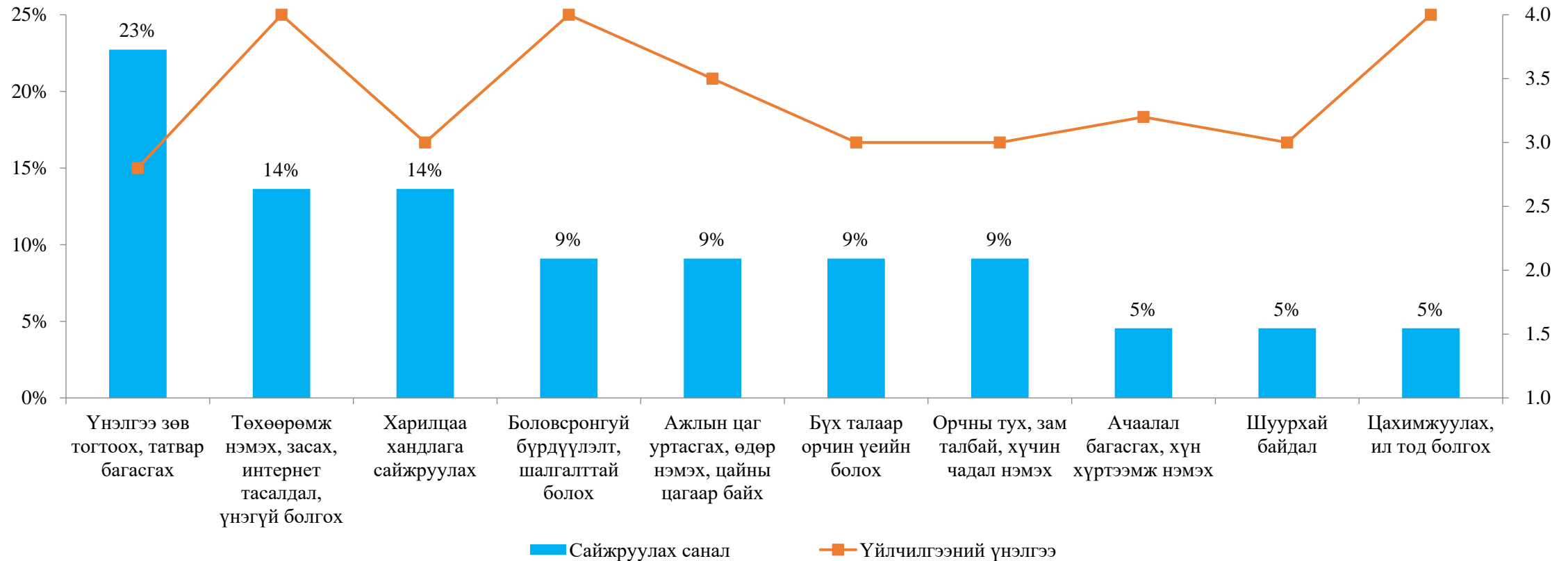
- Стандартад нийцсэн боомт болгоочээ гэсэн санааг дийлэнх нь илэрхийлж байна.
- Шуурхай байдал, бүх талаар орчин үеийн болох, цахимжуулах, ил тод болгох санал нь 53%-ийг бүрдүүлж байна.
- Орчны тух, зам талбай, хүчин чадал нэмэх санал 10% эзэлж байна.

## Онцгой анхаарах санал:

- Хараилцаа хандлага сайжруулах, мэдлэг ур чадварыг сайжруулах санал бага хувь эзэлж байгаа боловч үйлчилгээний сэтгэл ханамж хамгийн доогуур байна.

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Дорнод аймаг дах гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

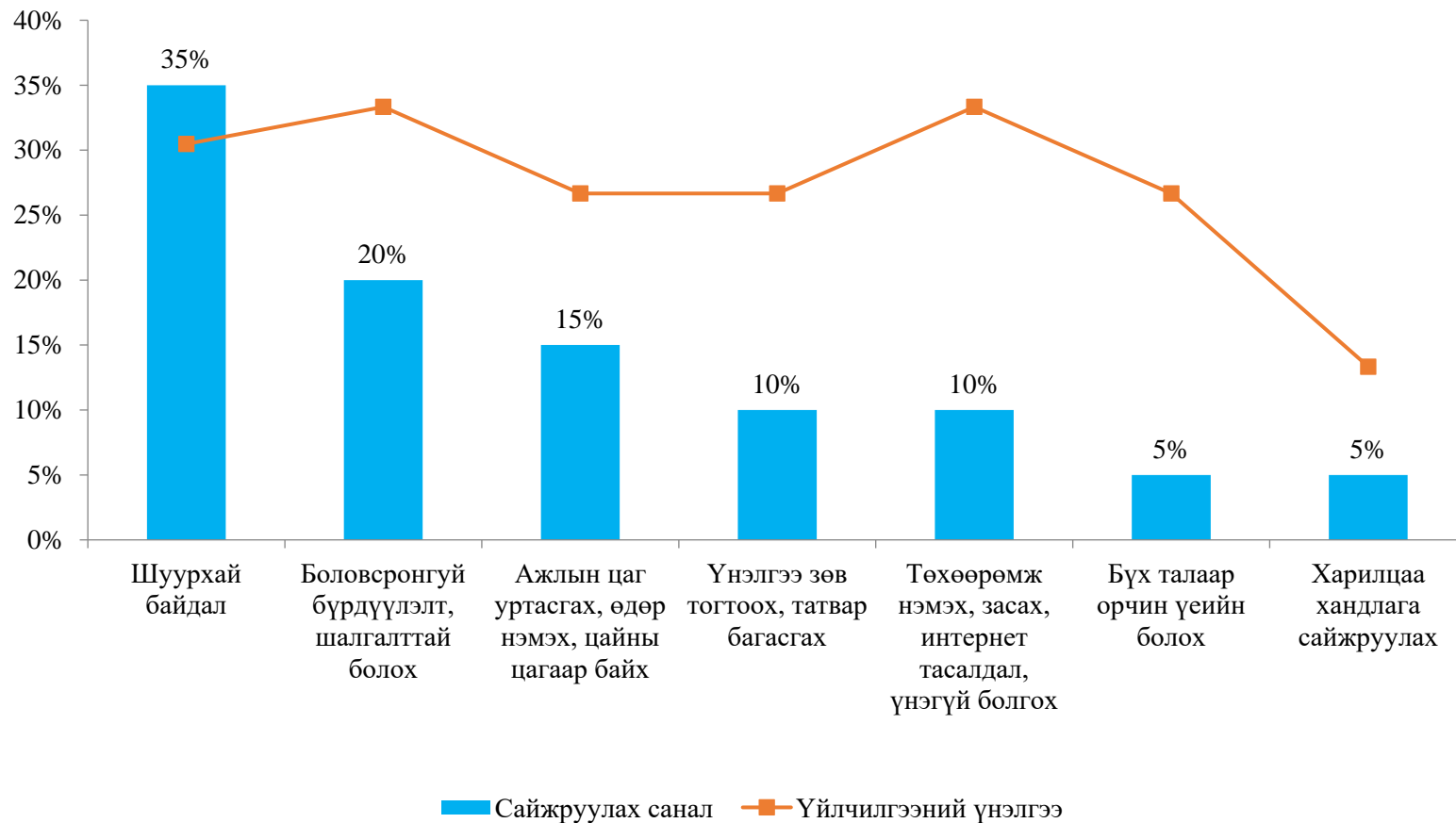
- Судалгаанд оролцогчдын 23% нь үнэлгээ зөв тогтоох, татвар багасгах, 14% нь төхөөрөмж нэмэх, засах, интернэтийн асуудлыг шийдвэрлэхийг хүсэж байна.

## Анхаарах санал бусад санал:

- Судалгаанд оролцогчдын 14% нь харилцаа хандлагаа сайжруулахыг хүсэж байгаа бөгөөд энэ нь сэтгэл ханамжид сөрөөр нөлөөлж байна.

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Баян-Өлгий аймаг дах гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

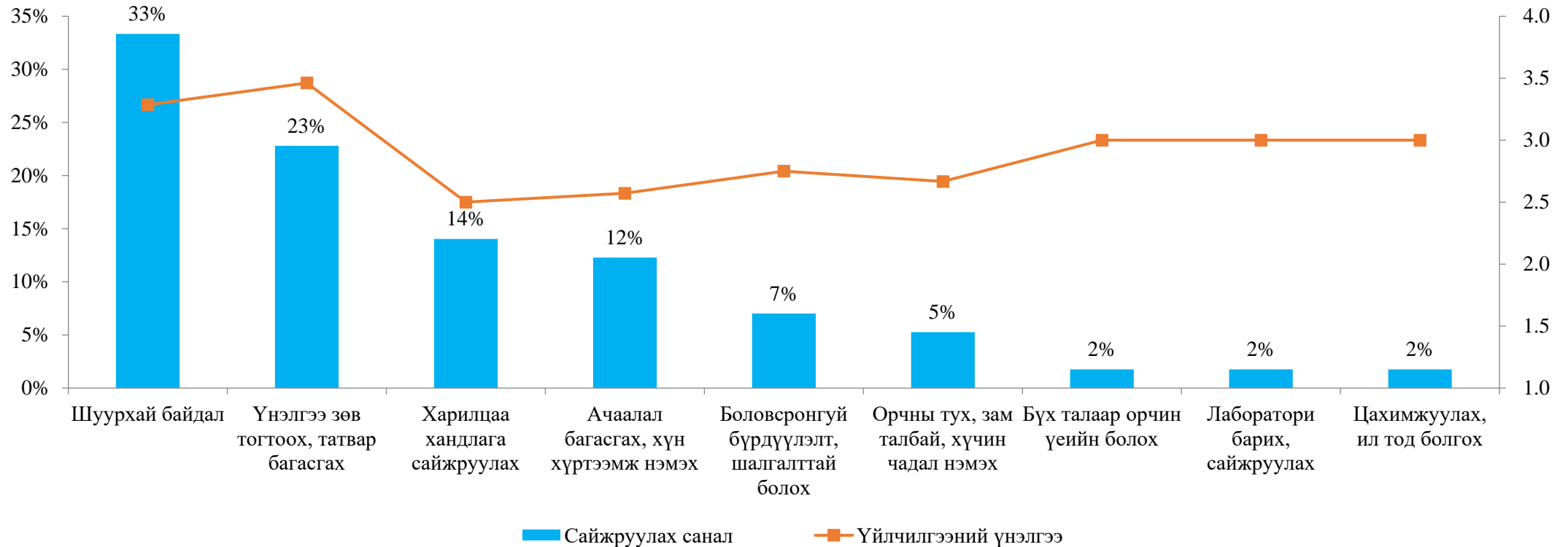
- Шуурхай байдал, боловсронгуй бүрдүүлэлт, хяналт шалгалтыг бий болгох талаар анхаарах нь нийт санал хэлсэн хүмүүсийн 55%-ийг бүрдүүлж байна
- Ажлын цаг уртасгах, ажиллах өдөр нэмэх, цайны цагаар ээлжилж ажиллах саналыг 15% нь тавсан

## 2.0 Анхаарах санал бусад санал:

- Үнэлгээ зөв тогтоох, татвар багасгах, төхөөрөмж нэмэх, интернэт тасалдалгүй байх
- Харилцаа хандлагаа 5% нь сайжруулах шаардалагтай гэж үзсэн боловч тухайн үйлчлүүлэгчид нь хамгийн сэтгэл ханамж бага түвшинд байна. Иймээс харилцаа хандлагаа сайжруулах нь чухал байна.

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Замын-Үүд дэх гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

- Шуурхай байдлыг 34%, үнэлгээ зөв тогтоох, татвар багасгахыг 23% нь тус тус хүсэж байна.
- Мөн ачаалал багасгах, хүн хүртээмж нэмэх асуудлыг 12% нь хүсэж байна.

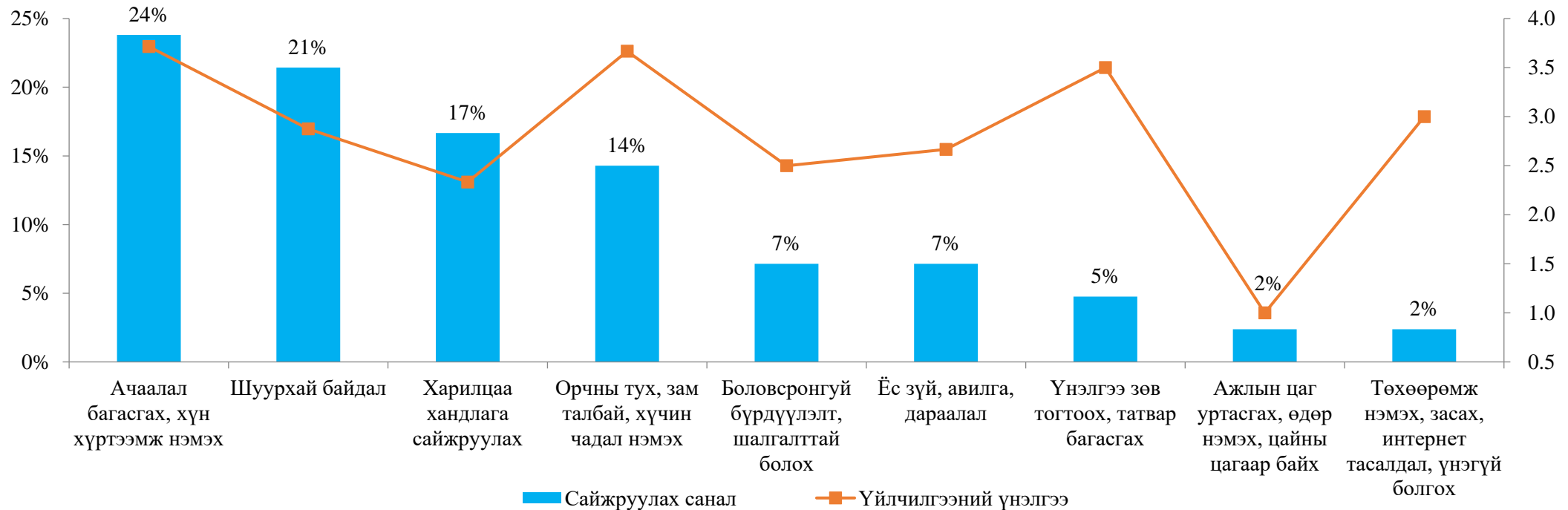
## Анхаарах санал бусад санал:

- Харилцаа хандлагаа сайжруулахыг 14% хүсэж байгаа бөгөөд энэ нь сэтгэл ханамж хамгийн байга хэсэг байна.
- Мөн боловсронгуй бүрдүүлэлт, шалгалттай болох, орчны тав тух, зам талбайг сайжруулах, хүчин чадлаа сайжруулахыг 12% нь хүсэж байна.



# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Сэлэнгэ аймаг дах гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

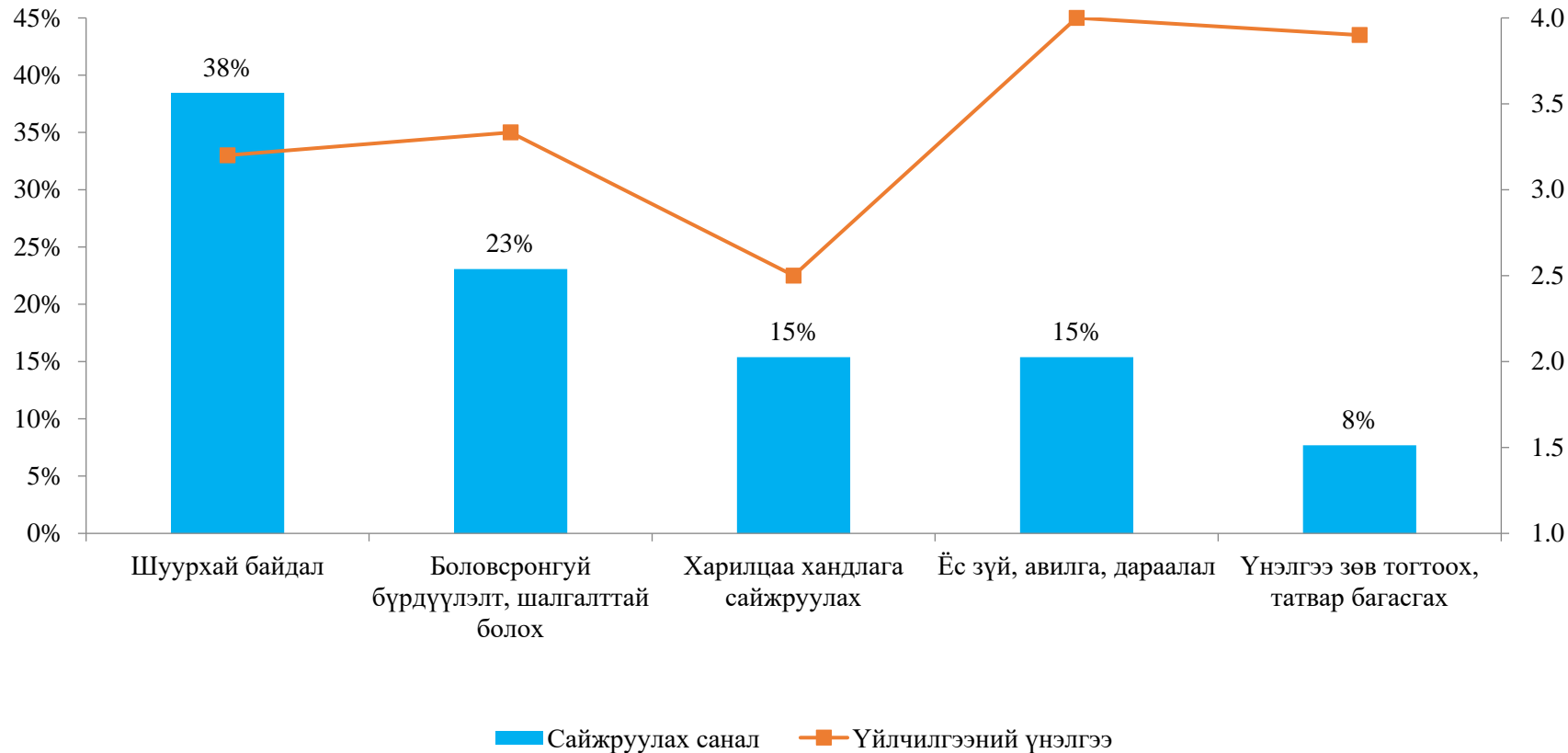
- Ачаалал багасгах, хүн хүртээмж нэмэх 24%, шуурхай байдлаа нэмэгдүүлэх 21%, орчны тух, зам талбай, хүчин чадал нэмэхийг 14% нь хүсэж байна.

## Анхаарах санал бусад санал:

- Харилцаа хандлагаа 17% нь сайжруулах шаардалагтай гэж үзсэн бөгөөд мөн адил тухайн үйлчлүүлэгчид нь хамгийн сэтгэл ханамж бага түвшинд байна. Иймээс харилцаа хандлагаа сайжруулах ажлыг бүх газар хороогоор хийх нь зүйтэй байна.

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Дархан-Уул аймаг дах гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

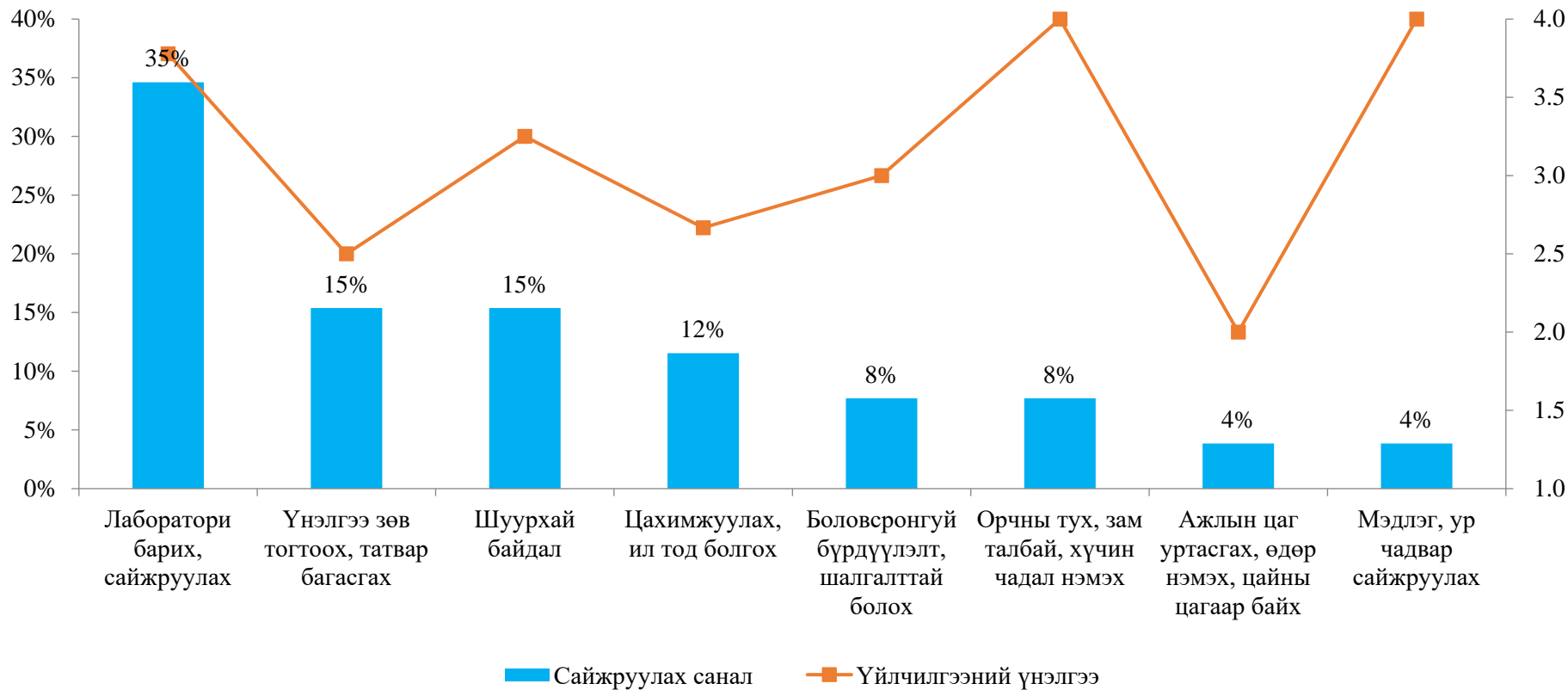
- Шуурхай байдал, боловсронгуй бүрдүүлэлт, хяналт шалгалтыг бий болгох талаар анхаарах нь нийт санал хэлсэн хүмүүсийн 51%-ийг бүрдүүлж байна

## Анхаарах санал бусад санал:

- Харилцаа хандлагаа сайжруулах хүсэлтийг 15% нь хэлсэн бөгөөд үйлчилгээний сэтгэл ханамж хамгийн доогуур үзүүлэлт байна.

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Увс аймаг дахь гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

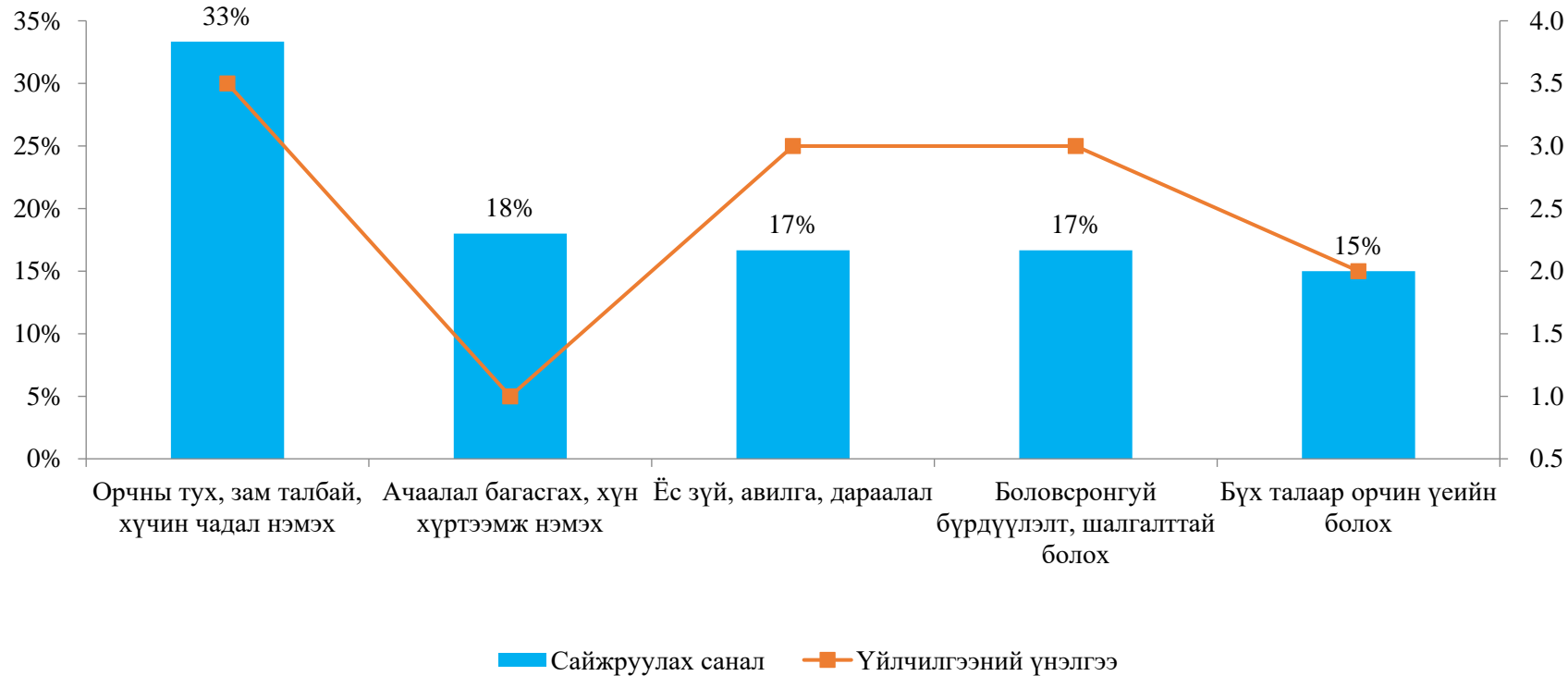
- Лаборатор барих, сайжруулах саналыг 35%, шуурхай байдлаа нэмэгдүүлэх 15%, цахимжуулах, ил тод болгохыг 12% нь хүсэж байна.

## Анхаарах санал бусад санал:

- Үнэлгээ зөв тогтоох, татвар багасгахыг 15%, ажлын цаг уртасгах, ажиллах өдөр нэмэх, цайны цагаа барихыг 4% нь хүссэн бөгөөд эдгээр үзүүлэл бүр дээр үйлчилгээний сэтгэл ханамж хамгийн бага байна.

# Дүгнэлт, санал зөвлөмж

Шивээ хүрэн дэх гаалийн газар



## Гол хүндрэл, сайжруулах санал:

- Орчны тав тух, зам талбай, хүчин чадал нэмэхийг 33% нь хүсэж байна.

## Анхаарах санал бусад санал:

- Ачаалал багасгах хүн хүртээмж нэмэх асуудалд сэтгэл ханамж хамгийн бага байна. Тиймээс энэхүү асуудлыг шийдвэрлэх нь маш чухал байна
- Мөн авилга, ёс зүй, боловсронгуй бүрдүүлэлт, шалгалттай болох, бүх талаар орчин үеийн болгох нь чухал гэж үзжээ. Өөрөөр хэлбэл стандарт шаардлага хангасан үйлчилгээ, үйлчилгээний орчныг хүсэж байна.

# Анхаарал хандуулсанд баярлалаа

“Эм Ай Си Жи” ХХК,  
Улаанбаатар, Баянзүрх дүүрэг,  
6-р хороо, "BARILGA.MN" оффис,  
4-р давхар, 400 тоот.



(+976) 9111-1511, (+976) 7768-7612



[sales@micg.mn](mailto:sales@micg.mn)



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