

ХУУЛЬ ЗҮЙН ТУСЛАЛЦААНЫ ТӨВ

АЖИГЛАЛТ НИЙГЭМД ҮЙЛЧЛЭХ  
ТӨРИЙН БУС БАЙГУУЛЛАГА

# ХУУЛЬ ЗҮЙН ТУСЛАЛЦААНЫ ТӨВӨӨС ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

/АЖЛЫН ТАЙЛАН/

Захиалагч байгууллага: ХУУЛЬ ЗҮЙН ТУСЛАЛЦААНЫ ТӨВ

Гүйцэтгэгч байгууллага: "АЖИГЛАЛТ" ТӨРИЙН БУС БАЙГУУЛЛАГА

УЛААНБААТАР  
2016 ОН

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ААНБ	Аж ахуйн нэгж, байгууллага
МУ	Монгол улс
ХЗДХЯ	Хууль зүй, дотоод хэргийн яам
ХШҮ	Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ
ХЗТТ	Хууль зүйн туслалцааны төв
НХХЯ	Нийгмийн хамгаалал, хөдөлмөрийн яам

**Нэг. УДИРТГАЛ**

- 1.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх хэрэгцээ, шаардлага
- 1.2. Хэрэглэгчийн үнэлгээний зорилго, зорилт
- 1.3. Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн арга, хэлбэр

**Хоёр. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ**

- 2.1. Иргэд, төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлж буй хууль зүйн зөвлөгөө өгөх, өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлэх үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ
- 2.2. Сонгон шалгаруулалтад оролцох хүсэлт гаргасан иргэдэд үзүүлж буй Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгуурлалтыг зохион байгуулах үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ
- 2.3. Хууль зүйн туслалцааны төвд иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд хийсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ

**Гурав. ДУГНЭЛТ**

- 3.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ
- 3.2. Санал, зөвлөмж

### 1.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх хэрэгцээ, шаардлага

Монгол Улсын Засгийн газраас 2016 оныг “Хэрэглэгчийн жил” болгох тухай тогтоол<sup>1</sup> гаргаж, “... хэрэглэгчдэд хүргэх бүх төрлийн бараа, ажил үйлчилгээ нэг бүр стандартын шаардлагыг хангасан байх, төрийн болон нийгмийн үйлчилгээний бүх салбарын байгууллагаас иргэд, хэрэглэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний эцсийн үр дүнд нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшингээр тодорхойлогддог байх ...” нөхцлийг бүрдүүлэх зорилтыг тавин ажиллаж байна.

Байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээ, үйл ажиллагааг хэрэглэгч-иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас хэрхэн үнэлж байгааг тогтоох буюу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн байдалд үнэлгээ хийх нь тухайн байгууллагын үйл ажиллагааг иргэдэд нээлттэй, хүртээмжтэй, ил тод байлгах, төрийн үйл ажиллагааны тэгш, хүртээмжтэй, чанартай, хүний эрхийг хүндэтгэсэн, хүнд сурталгүй, хариуцлагатай, шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх чухал ач холбогдолтой юм.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2013 оны 322 дугаар тогтоолоор “Захиргааны байгууллагын хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний нийтлэг журам”-ын 59 дэх зүйлд “... төрийн бодлогын хэрэгжилт, төрийн байгууллагуудаас иргэдэд үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээг төлбөрийн чадваргүй иргэдийг хамруулан явуулсан санал асуулгын дүнг үндэслэн гаргах бөгөөд уг үнэлгээг шууд хэрэглэнэ” гэсэн заалт болон Хууль зүйн сайдын 2015 оны А/175 дугаар тушаалаар баталсан “Хууль зүйн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт”-ийг удирдлага болгож, Хууль зүй, дотоод хэргийн яамны харьяа байгууллага болох Хууль зүйн туслалцааны төвтэй байгуулсан гэрээний дагуу “**Ажиглалт**” нийгэмд үйлчлэх төрийн бус байгууллагын судалгааны баг нь “Судалгааны арга зүйн удирдамж”-ийг баримтлан хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлыг 2016 оны 12 дугаар сарын 12-ноос 12 дугаар сарын 29-ны хооронд хийж гүйцэтгэлээ.

### 1.2. Хэрэглэгчийн үнэлгээний зорилго, зорилт

Хууль зүйн туслалцааны төвөөс иргэд, төлбөрийн чадваргүй яллагдагч, аж ахуйн нэгж, байгууллагуудад үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжийн бодит байдалд “Хэрэглэгчийн үнэлгээ” буюу сэтгэл ханамжийн судалгаа явуулах замаар хяналт-шинжилгээ хийж, цаашид авч хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны талаар санал, зөвлөмж өгөхөд оршино.

Энэ зорилгын хүрээнд дор дурдсан зорилтыг тавьж ажиллалаа:

- Иргэд, төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлж буй хууль зүйн зөвлөгөө өгөх, өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлэх, сонгон шалгаруулалтад оролцох хүсэлт гаргасан иргэдэд үзүүлж буй Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгуурлалтыг зохион байгуулах зэрэг сонгосон үйлчилгээний талаар хэрэглэгчийн үнэлгээ авах;
- Тус байгууллагад мөрдөгдөж буй хууль, тогтоомж, журам, дүрмээр тавигдсан шаардлага, бодлого, мөрдөж ажиллах зарчмыг судалж, тус

<sup>1</sup> [www.legalinfo.mn](http://www.legalinfo.mn) МУ-ын Засгийн газрын 2016 оны 1-р сарын 4-ний өдрийн 3 дугаар тогтоолоор баталсан.

байгууллага, түүний ажилтнууд тэдгээрийг хэрхэн мөрдөж, хэрэгжүүлж буй талаар хэрэглэгчээс үнэлгээ авах;

- 2016 онд бүртгэгдсэн өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн байдлыг судалж, үнэлгээ өгөх;
- Сонгогдсон ажил үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаар цаашид анхаарах асуудал, сайжруулах арга замын талаар санал зөвлөмж өгөх

Хэрэглэгчийн үнэлгээг дор дурдсан хүрээнд явууллаа. Үүнд:

- Хууль зүйн туслалцааны төв
- ХЗТТ-ийн Чингэлтэй дүүрэг дэх салбар
- ХЗТТ-ийн Сүхбаатар дүүрэг дэх салбар
- ХЗТТ-ийн Налайх дүүрэг дэх салбар
- ХЗТТ-ийн Баянзүрх дүүрэг дэх салбар
- ХЗТТ-ийн Сонгинохайрхан дүүрэг дэх салбар

1.3. **Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн арга, хэлбэр**

- Санал асуулгын арга. Урьдчилан боловсруулсан санал асуулгын хуудсаар төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид, ХЗТТ-ийн нийслэл дэх салбар нэгжүүдээр үйлчлүүлж буй иргэд, тухайн байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээ, үйл ажиллагааны чанар, хүртээмж, нээлттэй болон шуурхай байдал, цаашид тус байгууллагын үйл ажиллагаанд анхаарах асуудал, саналуудыг тодорхойлсон мэдээллийг цуглуулсан ба нийт 160 иргэнийг хамруулсан<sup>2</sup>. Санал асуулгын судалгаанд 18-аас дээш насны, тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авч байгаа болон үйлчилгээ авсан байх үндсэн шалгуурыг баримтлан, иргэдийг хамрууллаа.
- Статистик болон тоон мэдээлэл цуглуулах арга. Тухайн байгууллагад иргэд, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн хүсэлт, санал, гомдол, тэдгээрийн шийдвэрлэлтийн байдлыг тоон мэдээлэлд үндэслэн судлав.
- Ярилцлагын арга. Хууль зүйн туслалцааны төвийн салбар нэгжийн зарим удирдлага, албан хаагч, тус байгууллагатай хамтран ажилладаг зарим төрийн байгууллагын төлөөллийг хамруулсан ганцаарчилсан ярилцлагыг зохион байгуулж, үнэлгээний зорилгод чиглэсэн мэдээллийг цуглуулав.
- Контент анализын арга. Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл /сонин, мэдээллийн цахим хуудас/-ээр нийтлэгдсэн Хууль зүйн туслалцааны төвийн үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээлэлд агуулгын дүн шинжилгээ хийж, түүнийг тухайн байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээний нэг үзүүлэлт болгов.
- Баримт бичгийн дүн шинжилгээ хийх арга. Холбогдох хууль тогтоомж, журам, дүрэм болон тус байгууллагын үйл ажиллагааны 2016 оны тайлан, мэдээ, танилцуулга, үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чиглэлээр бэлтгэсэн гарын авлага, брошур зэргийг судлахын зэрэгцээ тус судалгааны явцад санамсаргүй байдлаар сонгогдсон хэрэглэгчтэй холбогдон тодорхой тохиолдлыг магадлан дүн шинжилгээ хийсэн.

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд сонгогдсон үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд үнэлгээ хийхэд хэрэглэсэн аргуудыг нэгтгэн харуулбал:

<sup>2</sup> Санал асуулгад хамрагдагчдын тоог Хүснэгт 1-ээр харуулав.

Үйлчилгээний төрөл	Санал асуулга	Ярилцлага	Ажиглалт	Баримт бичиг судлах	Конте анализ
Хууль зүйн зөвлөгөө өгөх, эмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлэх	80	11	+	+	+
Улсын эмгөөлөгчийн сонгон шалгуурлалтыг зохион байгуулах	-	5	-	+	+
Өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэх	80	5	+	+	+
<b>Бүгд</b>	<b>160</b>	<b>21</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>

Санал асуулгын судалгааны мэдээллийн дүн шинжилгээ:

- Тоон судалгааны мэдээллийн боловсруулалт: Асуулгын хуудасны анхдагч мэдээллийг MS EXCEL програмд шивж оруулсан бөгөөд энэ явцад гарах алдааг 2 хувиас хэтрүүлэхгүйг зорьж ажилласан. Шивж оруулсан мэдээллийн механик болон логик алдааг шалгаж, статистикийн шинжилгээний SPSS 16.0 програмаар боловсруулалт хийлээ.
- Тоон судалгааны мэдээллийн боловсруулалтад сонирхож байгаа үзүүлэлтийн дан тоололтоос гадна харьцуулсан шинжилгээний аргыг өргөнөөр ашиглав.
- Үнэлгээний хязгаарлагдмал тал: Судалгааг явуулах хугацаа нь гэрээт байгууллагын тавьсан саналыг харгалзан, 14 хоногт багтааж хийх болсон, түүнчлэн, цаг үеийн байдлаас хамаарч, урьдчилан хорих төв болон хорих ангиудад хөдөлгөөний хязгаарлалт хийгдсэн нь төлбөрийн чадваргүй яллагдагч буюу хэрэглэгчийг аль болох олноор хамруулахад хязгаарлагдмал нөхцөл байдлыг үүсгэсэн.
- Судалгаанд оролцогчдын талаарх ерөнхий мэдээлэл: Санал, асуулгын судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээллийг дараах байдлаар нэгтгэн харуулж байна.

Хүснэгт №1

Үндсэн үзүүлэлтүүд		Нийт /80/	
<b>Нас</b>			
№	Утга	Тоололт	Хувь
1	18-25 хүртэлх	48	30%
2	26-29	38	23.7%
3	30-39	28	17.5%
4	40-49	30	18.7%
5	50-59	12	7.6%
6	60 ба түүнээс дээш	4	2.5%
<b>Хүйс</b>			
1	Эрэгтэй	102	63.7%
2	Эмэгтэй	58	36.3%
<b>Боловсролын түвшин</b>			
1	Дээд	34	21.2%
2	Тусгай дунд	14	8.7%
3	Бүрэн дунд	76	47.6%
4	Бага	32	20%

5	Бусад	4	2.5%
<b>Нийт</b>		<b>160</b>	<b>100%</b>

## ХОЁР. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

### 2.1. Иргэд, төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлж буй хууль зүйн зөвлөгөө өгөх, өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлэх үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ

Хууль зүйн туслалцааны төв нь төлбөрийн чадваргүй яллагдагчийн хууль зүйн туслалцаа авах эрхийг хангах, тэдэнд үнэ төлбөргүй хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх ажлыг зохион байгуулах үндсэн чиг үүрэгтэй төрийн байгууллага бөгөөд чанартай, хүртээмжтэй, шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх эрхэм зорилгыг тавин ажилладаг байна.

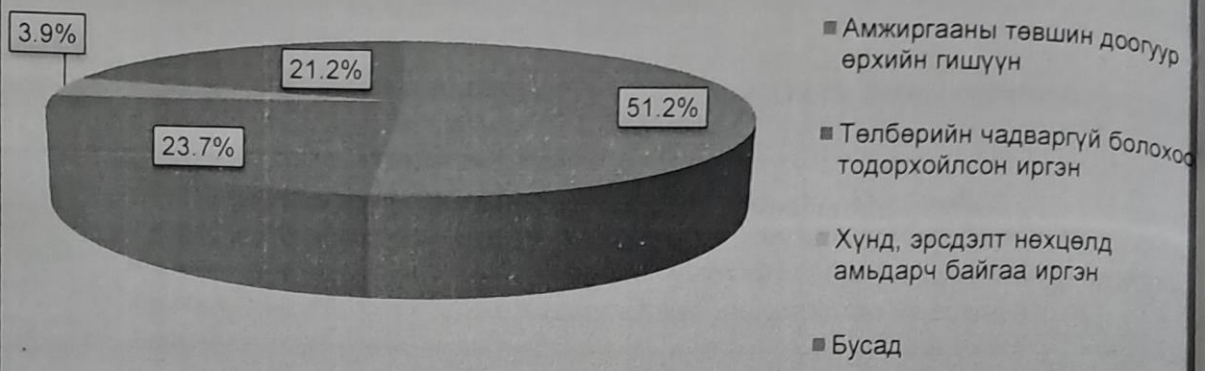
Хууль зүйн туслалцааны төвийн Улсын өмгөөлөгч нар 2016 оны 11 дүгээр сарын байдлаар, нийт 6870 иргэнд хууль эрх зүйн зөвлөгөө өгч, 2447 төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид өмгөөллийн үйлчилгээг үзүүлсэнээс 1497 нь шүүхээр шийдвэрлэгдсэн, 355 нь шүүхийн өмнөх шатанд, 595 нь шүүхээр шийдвэрлэгдээгүй байна.

Төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид хууль зүйн туслалцаа үзүүлэхдээ Монгол Улсын Үндсэн хуулийн Нэгдүгээр зүйлийн 2 дахь хэсэгт заасан төрийн үйл ажиллагааны үндсэн зарчим болон Хуульчийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 6 дугаар зүйлд заасан хуульчийн мэргэжлийн үйл ажиллагааны зарчмаас гадна хүний эрх, эрх чөлөөг хүндэтгэх, шуурхай, бүрэн, тууштай байх, нууцыг чанд хадгалах зэрэг зарчмыг баримталж үйл ажиллагаагаа явуулжээ.

Тус төвийн үйлчилгээг хэрэглэгчээс хэрхэн үнэлж буйг тогтоох зорилгоор байгууллагын танилцуулга, үйл ажиллагааны тайлан, бусад холбогдох баримт бичигтэй танилцах, дүн шинжилгээ хийх, хууль зүйн зөвлөгөө авах, өмгөөлүүлэх үйлчилгээ авч буй иргэн, яллагдагчдын төлөөлөлтэй ярилцлага хийх, санал асуулгын хуудас бөглүүлэх, Улсын өмгөөлөлч нарын төлөөлөлтэй ярилцлага хийх зэрэг аргаар судалгааг явуулсан. Үүнд:

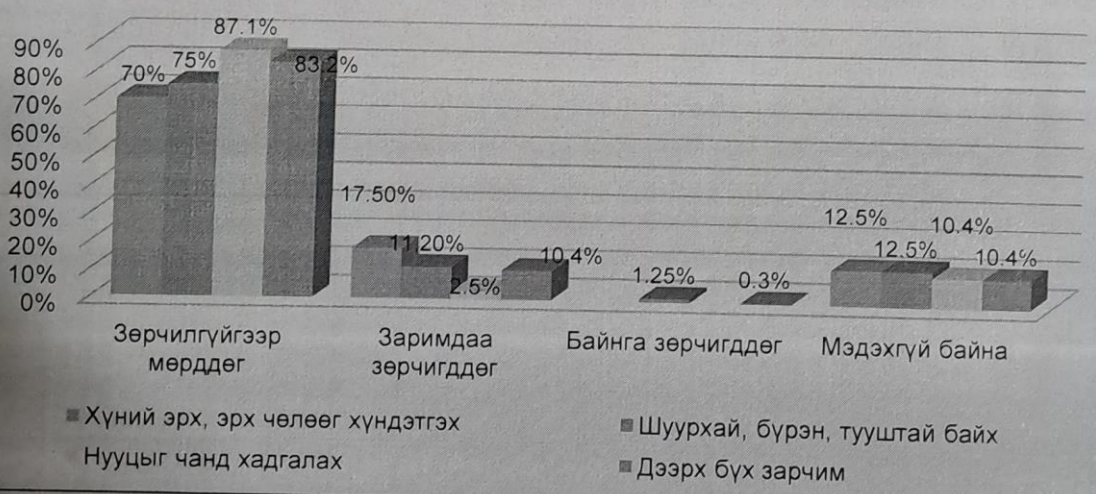
- Судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 56,5% нь нягтлан бодогч, эрх зүйч, барилгачин, хүнс худалдааны ажилтан, эмч, багш, инженер зэрэг төрөл бүрийн мэргэжлийн, 43,5% нь огт мэргэжилгүй иргэн байсан ба 8.7% нь иргэний эрх зүйн чиглэлээр, 7.6% нь захиргааны эрх зүйн чиглэлээр, 58.7% нь эрүүгийн эрх зүйн чиглэлээр, 13.8% нь гэр бүлийн эрх зүйн чиглэлээр, 11.2% нь хөдөлмөрийн эрх зүйн чиглэлээр тус тус туслалцаа авсан байна.

### СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ТӨЛБӨРИЙН ЧАДВАРЫН БАЙДАЛ



- Санал асуулгыг урьдчилан бэлтгэсэн “хуулиар тогтоосон зарчмыг баримталж ажиллах байдал”, “үйлчилгээний чанар, шуурхай, хүртээмжтэй байдал”, “үйлчилгээний орчин, нөхцөл” гэсэн 3 үндсэн хэсэг, 25 асуулга бүхий хуудсаар авч, дүнг нэгтгэсэн.
- Төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлэх хууль зүйн туслалцааны тухай хуульд<sup>3</sup> заасан зарчмуудыг Улсын өмгөөлөгч нар үйл ажиллагаандаа хэрхэн мөрдлөг болгож ажилладаг талаарх асуулгад нэгдсэн дүнгээр 78,8% нь дээрх зарчмуудыг зөрчдөггүй, мөрдөж ажилладаг гэж, 10,4% нь заримдаа зөрчдөг гэж, 10,4% нь мэдэхгүй гэж хариулсан ба хүний эрх, эрх чөлөөг хүндэтгэх, шуурхай, бүрэн, тууштай байх, нууцыг чанд хадгалах зарчмуудыг хэрхэн баримталдаг талаар нарийвчлан харуулбал:

### ХУУЛИАР ТОГТООСОН ЗАРЧИМЫГ МӨРДӨХ БАЙДАЛ



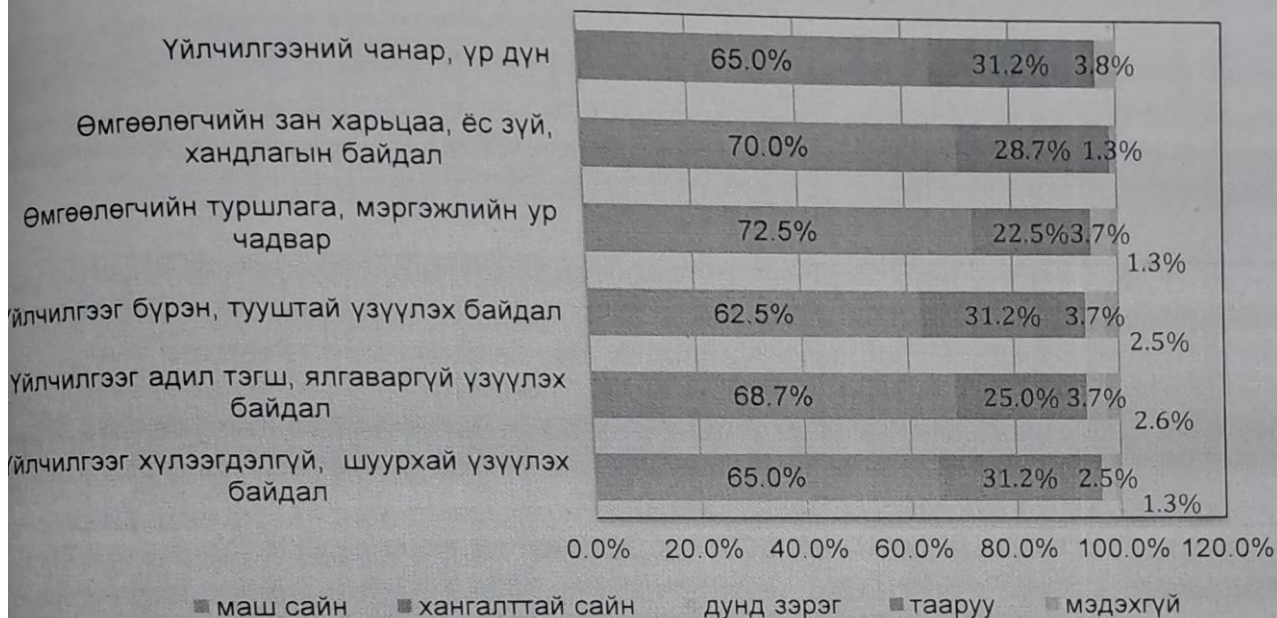
- Судалгаанд хамрагдсан иргэдээс “үйлчилгээний чанар, шуурхай, хүртээмжтэй байдал”-ын үнэлгээг 6 үндсэн асуулгаар авсан бөгөөд үйлчилгээг чирэгдэлгүй, шуурхай үзүүлэх байдлыг 96,2% нь, үйлчилгээг

<sup>3</sup> [www.legalinfo.mn](http://www.legalinfo.mn) Монгол Улсын Их Хурлаас 2013 оны 7 дугаар сарын 5-ны өдөр баталсан Төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлэх хууль зүйн туслалцааны тухай хуулийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1 дэх заалт.



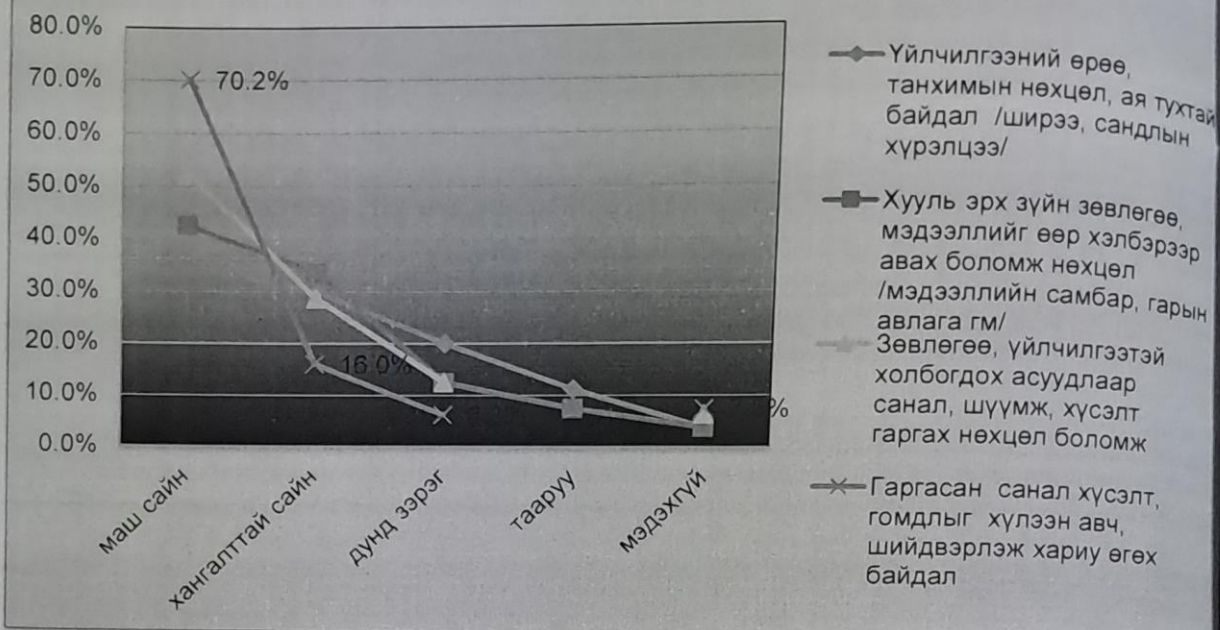
106  
 тууштай, бүрэн үзүүлэх байдлыг 93,7% нь, үйлчилгээг адил, тэгш, ялгаваргүй үзүүлэх байдлыг 92,7% нь, хууль зүйн туслалцаа үзүүлж буй өмгөөлөгчийн мэдлэг, ур чадварын байдлыг 95,0% нь, тэдний зан харьцаа, ёс зүй, хандлагын байдлыг 98,7% нь тус тус маш сайн болон хангалттай сайн гэж үзсэн бөгөөд тааруу, хангалтгүй гэсэн үнэлгээг өгсөн тохиолдол гараагүй болно.

### ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН БАЙДАЛ



- Нэгдсэн дүнгээр авч үзвэл, нийт оролцогчдын 93,6% нь хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх үйлчилгээний чанар хүртээмжийг маш сайн, хангалттай сайн гэж үзсэн бол 2,9% нь дунд зэрэг үнэлсэн байна.
- Үйлчилгээний орчин, нөхцөл, зохион байгуулалт"-ын үнэлгээг 4 үндсэн асуулгаар авсан бөгөөд үйлчилгээний өрөө, танхимын нөхцөл, ая тухтай байдлыг 65% нь, хууль эрх зүйн зөвлөгөө, мэдээллийг өөр хэлбэрээр авах боломж нөхцлийг 76,2% нь, үйлчилгээтэй холбогдох асуудлаар санал, шүүмж, хүсэлт гаргах нөхцөл боломжийг 80,2% нь, гаргасан санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэж хариу өгөх байдлыг 86,2% нь тус тус маш сайн, хангалттай сайн гэж үнэлсэн ба хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх үйлчилгээг ерөнхийд нь маш сайн, хангалттай сайн гэж 93,7% нь үзсэн болно.

## ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ОРЧИН НӨХЦӨЛ, ЗОХИОН БАЙГУУЛАЛТ



- Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 11,2% нь тухайн үйлчилгээг дунд зэрэг, 3.7% нь тааруу буюу хангалтгүй хэмээн үнэлсэн бөгөөд ийнхүү сөргөөр үнэлэх болсон шалтгааныг тодруулах асуулгад, "... ачаалал ихтэй гээд хүлээж авдаггүй", "... ярилцлагын өрөө байхгүй учраас зөвлөгөө авахдаа өмгөөлөгчтэй тусдаа уулзаж чаддаггүй", "... байр нь хүйтэн, ширээ сандал хүрэлцээгүй", "... өмгөөлөгч цөөхөн, шаардлагатай мэдээллээ авч чаддаггүй", "... санал хүсэлт бичих дэвтэр байдаггүй" гэсэн хариултууд дийлэнх олонхийг эзэлсэн байна.

... Улсын өмгөөлөгч нарын статусыг тодорхой болгох шаардлагатай, одоогийн байдлаар нэг өмгөөлөгчийн ажлын ачаалал их, жилдээ 150 орчим хүсэлтийг хүлээн авч ажиллаж байна. Үйлчлүүлэгчид нь гол төлөв урьд нь ял шийтгэгдсэн, ялгүйд тооцох хугацаа дуусаагүй, бүрэн бус дунд боловсролтой гэдэг боловч бичиг үсэгт тайлагдаагүй учир мэдүүлгээ уншиж чаддаггүй, амьдралын түвшин доогуур, өөрийн гэсэн орон гэргүй хүмүүс байдгаас өмгөөлөгч ийм хүмүүстэй шүүхийн өмнөх шатнаас шүүхээр хэрэг нь шийдвэрлэгдэж дуусах хүртэл хугацаанд тасралтгүй ажилладаг нь ачааллыг улам нэмэгдүүлдэг...

... Улсын өмгөөлөгчийн цалин амьдралд хүрэлцээ муутай. Цаашид хийж буй ажлын үр дүнгээс шалтгаалан тодорхой хэмжээний нэмэгдэл олгох талаар анхаарах нь зүйтэй...

... Хүнд болон онцгой нөхцөлд амьдарч буй хүүхдүүдтэй тогтмол ажиладаг. Одоогийн байдлаар хүүхдийн өмгөөллийн мэргэшсэн сургалтад хамрагдаагүй байна. Хамрагдах шаардлага байгаа...

... дүүрэг дэх салбарын өмгөөлөгч нартай хийсэн ярилцлагаас

- Дээрх үйлчилгээг чанартай, хүртээмжтэй болгох, сайжруулахад юу хийх хэрэгтэй гэж үзэж байна вэ? гэсэн асуулгад:
  - ✓ Олон өмгөөлөгчтэй болох, ажлын ачааллыг багасгах, цалин хөлсийг нь нэмэх - 31,2%
  - ✓ Тус тусдаа хүн авах нөхцөлийг бүрдүүлэх, иргэний хэрэгт гэр бүлийн асуудлаар өмгөөлдөг байх – 22,5%
  - ✓ Улсын өмгөөлөгчийн ажиллах нөхцөлийг сайжруулах, өрөө томруулах – 20,3%

- ✓ Зорилтод бүлгийн өрхүүдэд хүрч ажиллах, зардлыг бүрэн дүүрэн гаргаж өгөх – 16,2%
- ✓ Хорооны ажилтан болон цагдаа нартай хамтарч ажиллах – 5,3%
- ✓ Хууль эрх зүйн мэдлэггүй учир хэнд хаана хандахаа мэддэггүй учраас тараах материал болон хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр сурталчлах ашиглах – 4,5% гэсэн хариултууд дийлэнхийг эзэлсэн байна.

**Ярилцлагын судалгааг хийхдээ** Хууль зүйн туслалцааны төвийн салбар нэгж болох Чингэлтэй, Сүхбаатар дүүргийн салбарын үйл ажиллагаатай танилцсан болно.

- Сүхбаатар дүүргийн салбар нь 2016 оны 11 дүгээр сарын байдлаар улсын ахлах өмгөөлөгч нэг, улсын өмгөөлөгч, туслах гэсэн орон тоотой ажиллаж, нийт 71 иргэнд хууль зүйн зөвлөгөө үзүүлж, хууль зүйн ач холбогдол бүхий баримт бичиг боловсруулж өгсөн байна. Мөн шүүхээр шийдвэрлэгдсэн 57, шүүхийн өмнөх шатанд 11, шүүхээр шийдвэрлэгдээгүй 50 хэрэгт өмгөөлллийн үйл ажиллагаа явуулжээ.
- Чингэлтэй дүүргийн салбар нь 2016 оны 11 дүгээр сарын байдлаар улсын ахлах өмгөөлөгч нэг, улсыг өмгөөлөгч, туслах гэсэн орон тоотой ажиллаж, нийт 239 иргэнд хууль зүйн зөвлөгөө үзүүлж, хууль зүйн ач холбогдол бүхий баримт бичиг боловсруулж өгсөн байна. Мөн шүүхээр шийдвэрлэгдсэн 101, шүүхийн өмнөх шатанд 23, шүүхээр шийдвэрлэгдээгүй 61 хэрэгт өмгөөлллийн үйл ажиллагаа явуулжээ.

Ярилцлагад хамрагдсан өмгөөлөгч нарын төлөөлөлтэй төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлэх хууль зүйн туслалцааны тухай хуулийн хэрэгжилт болон төлбөрийн чадваргүй иргэдэд хууль эрх зүйн туслалцааг хэрхэн үзүүлж байгаа, улсын өмгөөлөгч нар хуулийг хэрэгжүүлэхэд тохиолдож буй саад бэрхшээлийн талаар ярилцлага зохион байгуулсныг нэгтгэлээ. Үүнд:

- Төлбөрийн чадваргүйг тодорхойлох асуудал практикт нийцэхгүй байна. Дүүргийн халамжийн газраас төлбөрийн чадваргүй иргэдэд тодорхойлолт өгч байгаа боловч баталгаажилт тааруу байна. Тодорхойлолт аваад ирж байгаа зарим хүмүүс төлбөрийн чадвартай байгаа нь мэдэгдэж, энэ хуулийг зөрчихөд хүргэж, бидний ачааллыг нэмэгдүүлж байна. Иймд, төлбөрийн чадваргүйг тодорхойлох асуудлын эрх зүйн үндэслэлийг сайжруулж, Нийслэл, аймгийн Засаг дарга, Төв байгууллага хамтарсан тушаал журам гаргах, төвийн салбар, тухайн орон нутгийн Засаг даргатай гэрээ байгуулж ажиллах нь хэрэгтэй гэж үзэж байна.
- Мөн төлбөрийн чадварыг буруу тодорхойлуулсан иргэд болон холбогдох албан тушаалтанд Захиргааны хариуцлагын хуулиар хариуцлага тооцож, энэ ажлыг журамлах шаардлагатай байна
- Хууль зүйн туслалцааны төвийн үйл ажиллагааны талаар иргэдийн сэтгэл ханамж янз бүр байдаг. Төлбөрийн чадваргүй иргэд сэтгэл өндөр байхад олон удаагийн ял шийтгүүлсэн хүмүүс янз бүрийн бодол саналтай байдаг гэсэн болно.

Судалгааны дээрх үр дүнд дүн шинжилгээ хийхэд "Иргэд, төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлж буй хууль зүйн зөвлөгөө өгөх, өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлэх үйлчилгээ"-г дурдсан үзүүлэлтээр дараах байдлаар үнэлж байна.

Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Хуулиар тогтоосон зарчмыг мөрдөж ажиллах байдал	78,8%	Санал асуулгын эерэг дүнг нэгтгэж тооцов.
Үйлчилгээний шуурхай, чирэгдэлгүй байдал	96,2%	Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 96,2% нь шуурхай чирэгдэлгүй гэж үзсэн.
Үйлчилгээний орчин нөхцөл, зохион байгуулалт	76,9%	Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн эерэг хариултын дундажаар авав.
Албан хаагчдын /өмгөөлөгчдийн/ зан харилцаа, ёс зүйн байдал	98,7%	Санал асуулгын эерэг дүнгээр тооцов.
Албан хаагчдын /өмгөөлөгчдийн/ мэдлэг, ур чадварын байдал	95,0%	Санал асуулгын эерэг дүнгээр тооцов.
<b>Дундаж үнэлгээ</b>		<b>89,1% буюу 4,4 оноо</b>

## 2.2. Сонгон шалгаруулалтад оролцох хүсэлт гаргасан иргэдэд үзүүлж буй "Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгаруулалтыг зохион байгуулах" үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ

Төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлэх хууль зүйн туслалцааны тухай хуулийн 16 дугаар зүйл, тус төвийн дүрмийн<sup>4</sup> 9 дэх хэсгийг удирдлага болгон, Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгаруулах ажиллагааг явуулж иржээ. 2016 онд сонгон шалгаруулалтыг 5 удаа зохион байгуулж, улсын өмгөөлөгч 17-г, улсын өмгөөлөгчийн туслах 2-г тус тус сонгон шалгаруулж, хөдөлмөрийн гэрээг байгуулж ажиллуулжээ.

Энэхүү үйлчилгээний Хэрэглэгчийн үнэлгээг хийхдээ 2016 оны 1 дүгээр сарын 18-ны өдөр зохион байгуулсан сонгон шалгаруулалтын баримт бичгийг<sup>5</sup> судлах аргаар хийлээ. Үүнд:

- Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгаруулалтанд оролцогчдод, хуульч мэргэжлийн үйл ажиллагаа эрхлэх эрхийн гэрчилгээний хуулбар, хувийн анкет, шүүхэд төлөөлөх эрхийн үнэмлэхний хуулбар, хууль зүйн боловсролын дипломны хуулбар, иргэний үнэмлэхний хуулбар зэрэг материалыг бүрдүүлсэн байна.
- Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгаруулалтын нэгдсэн үнэлгээг, мэргэжлийн дадлага туршлага, төлбөрийн чадваргүй иргэдэд туслалцаа үзүүлэх чин эрмэлзлэл, харилцааны ур чадвар, тухайн салбар байрлах нутаг дэвсгэрт байнга оршин суух, тогтвор суурьшилтай ажиллах амьдрах бололцоо гэсэн үзүүлэлтээр, 1-5 хүртэл оноогоор үнэлж, хамгийн өндөр

<sup>4</sup> [www.lac.gov.mn](http://www.lac.gov.mn) Хууль зүйн туслалцааны төвийн цахим хуудас. Хууль зүйн сайдын 2014 оны 3-р сарын 11-ний өдрийн А/32 дугаар тушаалаар баталсан "Хууль зүйн туслалцааны төвийн дүрэм"

<sup>5</sup> ХЗТТ-ийн захирлын 2016 оны 1 дүгээр сарын 15-ны өдөр баталсан "Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгаруулалтын удирдамж, "Улсын өмгөөлөгчийг сонгон шалгаруулах ажлыг зохион байгуулах ажлын хэсгийн бүрэлдэхүүн", "Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгаруулалтын нэгдсэн үнэлгээ".

130

оноо авсан хуульчийг уг албан тушаалд тэнцсэнд тооцсон нь холбогдох журам<sup>6</sup>д нийцсэн байна.

- ХЗТТ-ийн салбаруудад ажиллах шаардлагатай Улсын өмгөөлөгчийн хэрэгцээг тодорхойлж, сонгон шалгаруулалтын зарыг 12 хоногийн өмнө хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр зарлаж, бүрдүүлэх баримт бичгийн жагсаалтыг гаргаж, төвийн байранд биечлэн ирж бүртгүүлэх, боломжгүй бол [shinechimeg@legalaidcenter.mn](mailto:shinechimeg@legalaidcenter.mn) сайтаар болон 7000-4030 дугаарын лавлах утсыг тогтмол ажиллуулжээ. Түүнчлэн, [www.legalinfo.mn](http://www.legalinfo.mn), "Монголын Хуульчдын холбоо" ТББ-ын масс мессэж болон Хууль зүйн туслалцааны төвийн албан ёсны вэбсайтад зарыг тавьж мэдээлсэн нь сонгон шалгаруулалтын ил тод, нээлттэй байдлыг хангасан байна.
- Сонгон шалгаруулалтын материалаас харахад, нийт хэдэн иргэн бүртгүүлсэн нь тодорхойгүй байна.
- Шалгалтын комиссын гишүүдийн өгсөн үнэлгээний байдалд дүн шинжилгээ хийж үзвэл, 3-5 гэсэн оноог нийтлэг өгч байгаа нь тухайн оролцогчийн үнэлгээг бодитой өгдөг гэж үзэх үндэслэлтэй байх ба сонгон шалгаруулалттай холбоотой санал гомдол гараагүй байна.

... Хууль зүйн туслалцааны төвийн салбар буюу улс орон даяар тархан байршиж төлбөрийн чадваргүй яллагдагчдад эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх...цэгүүдэд улсын өмгөөлөгчид ажиллаж байна. ... Улсын хэмжээнд хэчнээн салбар байх вэ? Байршил нь хаагуур хаагуур байх вэ? Орон тоо нь хэд байх юм гэдгийг Хууль зүйн болон Сангийн сайд хамтарсан тушаалаар тогтоодог. Үүний дагуу Нийслэлийн бүх дүүрэг, 21 аймаг болон гэмт хэргийн гаралт өндөртэй ачаалал ихтэй сумдад нийтдээ 33 салбар ажиллаж байна. Салбар бүрт ачааллаасаа хамаараад 1-3 өмгөөлөгч ажиллах ёстой...

... Нэгдүгээр сард зарлагдсан сонгон шалгаруулалтаар нийт 100 орчим хүний материал ирсэн. Үүнээс 42 өмгөөлөгч сонгон шалгаруулалтад тэнцэж хөдөлмөрийн гэрээгээ байгуулан Улсын өмгөөлөгчөөр ажиллаж байна.

[www.ikon.mn](http://www.ikon.mn). "Төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлэх хууль зүйн туслалцааны тухай хуулийн хэрэгжилтийн талаар" ярилцлагын хэсгээс

- 2016 оны сонгон шалгаруулалтад орсон 11 иргэнээс хамгийн өндөр оноо авсан иргэнийг Улсын өмгөөлөгчөөр томилсон эсэхийг судалсан<sup>7</sup> болно. Үүнд, хамгийн өндөр буюу 44-35 оноо авсан нийт 7 иргэнийг Сүхбаатар, Баянгол, Налайх дүүрэг, Хэнтий, Дундговь, Өвөрхангай аймагт улсын өмгөөлөгчөөр, 44 оноо авсан 1 иргэнийг Булган аймаг дах салбарын өмгөөлөгчийн туслахаар тус тус томилон ажиллуулжээ.

Судалгааны дээрх үр дүнд дүн шинжилгээ хийхэд **"Улсын өмгөөлөгчийн сонгон шалгаруулалтыг зохион байгуулах"** үйлчилгээг дор дурдсан үзүүлэлтээр дараах байдлаар үнэлж байна:

Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Холбогдох хууль тогтоомжийг мөрдөж ажиллах байдал	100%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг

<sup>6</sup> [www.lac.gov.mn](http://www.lac.gov.mn) Хууль зүйн туслалцааны төвийн цахим хуудас. Хууль зүйн сайдын 2014 оны 3-р сарын 11-ний өдрийн А/32 дугаар тушаалаар баталсан "Хууль зүйн туслалцааны төвийн дүрэм"-ийн 9 дүгээр зүйл.

<sup>7</sup> [www.lac.gov.mn](http://www.lac.gov.mn) Хууль зүйн туслалцааны төвийн цахим хуудас. Мэдээллийн ил тод байдал булан. "2016 оны тушаалууд", В1-39 тушаал.

Сонгон шалгаруулалтын зохион байгуулалт, ил тод, нээлттэй байдал	100%	мэдээлэл тогтоогдоогүй
Сонгон шалгаруулалтын үр дүн	100%	Хэрэгцээтэй улсын өмгөөлөгчийг сонгон шалгаруулалтаар томилсон байдлыг харгалзав.
Сонгон шалгаруулалттай холбоотой гомдол санал	100%	Гомдол санал гараагүй байдлыг харгалзав.
<b>Дундаж үнэлгээ</b>		
<b>100% буюу 5,0 оноо</b>		

**2.3. Хууль зүйн туслалцааны төвд иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх байдал хийсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ**

Хэрэглэгчийн үнэлгээ судалгааны ажлын нэг бүрэлдэхүүн нь иргэн, хуулийн этгээдээс тухайн байгууллагад ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх байдлын үнэлгээ бөгөөд энэхүү үнэлгээг холбогдох баримт бичгийг судлах, хууль зүйн туслалцаа авсан иргэдээс санал асуулга авах зэрэг аргаар хийлээ.

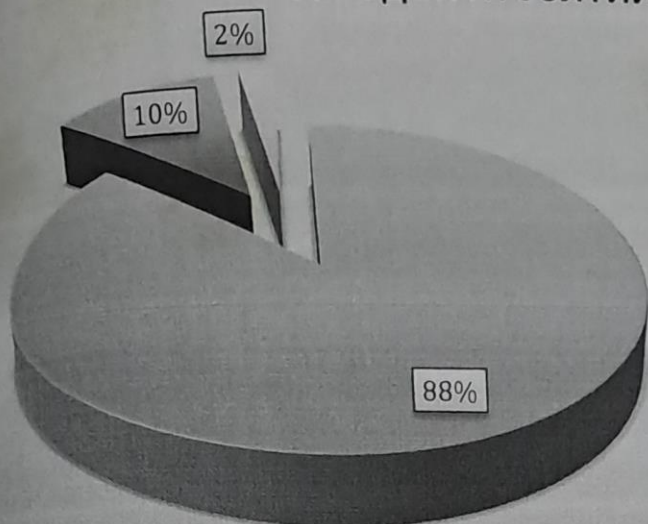
Тус төв нь өргөдлийг бичгээр, байгууллагын цахим хаягаар, Засгийн газрын 11-11 төвөөр болон тус байгууллагын удирдлагууд хуваарийн дагуу биечлэн уулзах, харьяалах дээд байгууллагаас шилжүүлж ирүүлэх зэргээр хүлээн авч холбогдох эрх зүйн актуудыг үндэслэл болгон, хугацаанд нь шийдвэрлэж ажилласан байна.

2016 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэд, яллагдагч, хуулийн этгээдээс нийт 2961 өргөдөл, гомдол хүлээн авсан байх ба 2952 буюу 99,7%-ийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж, 9 буюу 0,3%-ийг холбогдох бусад байгууллагад харьяаллын дагуу шилжүүлсэн байна. Нийт өргөдлийн 54 буюу 1,8% хувь нь хүний нөөцийн өргөдөл, 11 буюу 0,4 хувь нь улсын өмгөөлөгчтэй холбоотой гомдол, 21 буюу 0,7 хувь нь санал, 1570 буюу 53,0% хууль зүйн туслалцаа авсан иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, хүсэлт эзэлсэн бол 1305 буюу нь 19,5% нь ажиллагаанд байгаа буюу шийдвэрлэгдэх шатандаа байгаа хэргийн үйлчлүүлэгчид эзэлсэн байна. Өргөдөл гомдлыг агуулгаар нь ангилан харуулбал:

№	Агуулга	Бичгээр	Цахимаар	Нийт	Хувь
1	Хүний нөөцтэй холбоотой	50	4	54	1,8
2	Улсын өмгөөлөгчтэй холбоотой гомдол	11	-	11	0,4
3	Санал хүсэлт	18	3	21	0,7
4	Хууль зүйн туслалцаа авсан үйлчлүүлэгч	1570	-	1570	53,0
5	Өмгөөлөгчийн ажиллагаанд байгаа хэргийн үйлчлүүлэгч	577	-	1305	44,1
<b>Нийт</b>		<b>2954</b>	<b>7 /0,02%/</b>	<b>2961</b>	

- Өргөдөл гомдол, санал, хүсэлтийг хэрхэн шийдвэрлэдэг талаар нийт 4 асуулга бүхий санал асуулгыг авсан бөгөөд санал асуулгад оролцсон нийт иргэдийн 13 буюу 16.25 % нь амаар, 34 буюу 42.5 % нь бичгээр, 1 буюу 1.25% нь цахимаар өргөдөл гомдол гаргаж байсан бол 32 буюу 40 % нь ямар нэгэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлт гаргаж байгаагүй байна.

## ӨРГӨДӨЛ ХҮСЭЛТИЙГ ШИЙДВЭРЛЭСЭН ХУГАЦАА



- 14 хүртэлх хоногт шийдвэрлэсэн
- 30 хүртэл хоногт шийдвэрлэсэн
- 30-90 хоногт шийдвэрлэсэн

- Гаргасан өргөдөл гомдлын хариуг ямар хугацаанд өгдөг талаар нийт оролцогчдын 87,5% нь 14 хоног хүртэлх хугацаанд, 10,4% нь 30 хоног хүртэлх хугацаанд, 2,1% нь 30-90 хоног хүртэл хугацаанд шийдвэрлэсэн гэж хариулжээ.
- Өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг цаг хугацаанд нь бүрэн шийдвэрлэхэд юунд анхаарах вэ? гэсэн асуулгад: шуурхай ажиллах, ажиллах цагийг нэмэгдүүлэх, өргөдөл гомдлын дэвтэртэй болох, хууль зүйн товчооны мэдээллийг нийтэд хүртээмжтэй байлгах, асуудлыг оновчтой тодорхойлж явуулах, хариу өгдөг утас ажилуулах зэрэг саналууд дийлэнх хувийг эзэлсэн байна.

Судалгааны дээрх үр дүнд дүн шинжилгээ хийхэд иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйлчилгээг дор дурдсан байдлаар үнэлж байна:

Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Холбогдох хууль тогтоомжид заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн байдал	100%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг мэдээлэл тогтоогдоогүй
Өргөдөл хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн чанар, хүртээмж	100%	
Шийдвэрлэсэн тухай хариу мэдээлэх байдал	100%	
<b>Дундаж үнэлгээ</b>	<b>100% буюу 5,0 оноо</b>	

## ГУРАВ. ДҮГНЭЛТ

### 3.1. Хэрэглэгчийн үнэлгээ

Хууль зүйн туслалцааны төвөөс иргэд, төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, шуурхай байдал, хүртээмжтэй, ил тод, нээлттэй байдлыг дор дурдсан үйл ажиллагаа тус бүрээр, дараах байдлаар үнэллээ:

Үйл ажиллагаа/үйлчилгээний төрөл	Үнэлгээ

Иргэд, төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлж буй хууль зүйн зөвлөгөө өгөх, өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлэх үйлчилгээ	89,1%
Улсын өмгөөлөгчийг сонгон шалгаруулалтыг зохион байгуулах	100%
Иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх байдалд хийсэн үнэлгээ	100%
<b>Дундаж хувь</b>	<b>96,4</b>
<b>ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ буюу ОНОО</b>	<b>4.82</b>

### 3.2. Санал, зөвлөмж

Хэрэглэгчийн үнэлгээг үндэслэн, тус төвийн үйл ажиллагааг сайжруулахын тулд цаашид дараах асуудлыг анхаарч ажиллахыг зөвлөж байна:

- Төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлэх хууль зүйн туслалцааны тухай хуулийн заалт практикт хэрхэн нийцэж байгаа талаар улсын хэмжээнд ажиллаж байгаа өмгөөлөгч нарын дунд санал асуулга явуулж, Улсын өмгөөлөгчийн статусыг тодорхой болгох.
- Дээрх хуулийн 7.1.1-д заасан Үндэсний статистикийн хороо, Нийгмийн халамжийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны төв байгууллагын баталсан аргачлалд “Төлбөрийн чадваргүй иргэн” гэдгийг тодорхой шалгуур үзүүлэлтээр тогтоох талаарх саналыг холбогдох байгууллагад тавьж шийдвэрлүүлэх.
- Нийслэл, аймгийн Засаг дарга, Төв байгууллага хамтарсан тушаал журам гаргаж төлбөрийн чадваргүй иргэдийг тодорхойлох асуудлыг нэг мөр тодорхой болгож, тухайн орон нутгийн Засаг дарга, төвийн ахлах өмгөөлөгч нар гэрээ байгуулж, хуулийг сурталчилах талаар харилцан ажиллах нь энэ хуулийг хэрэгжүүлэхэд чухал нөлөө үзүүлнэ гэдгийг анхаарч ажиллах.
- Төлбөрийн чадварыг санаатайгаар буруу тодорхойлуулж, хүндрэл учруулсан иргэд болон холбогдох албан тушаалтанд Захиргааны хариуцлагын хуулиар тодорхой хариуцлага тооцох талаар асуудал боловсруулж шийдвэрлүүлэх.
- Урьд нь ял шийтгэгдсэн, ялгүйд тооцох хугацаа дуусаагүй, бичиг үсэгт тайлагдаагүй, мэдүүлгээ уншиж чаддаггүй, амьдралын түвшин доогуур, орон гэргүй хүнд нөхцөлд амьдарч буй хүмүүстэй улсын өмгөөлөгч үнэ төлбөргүй ажилладаг нөхцөл байдлыг харгалзан үзэж, өмгөөлөгч нарт тодорхой нэмэгдэл, урамшуулал олгох арга хэмжээ авах.
- Улсын өмгөөлөгч нарыг амьдралын онцгой болон хүнд нөхцөлд амьдарч буй хүүхэдтэй ажиллах сургалтанд хамруулж, мэргэшүүлэх.
- Төвийн үйл ажиллагаа болон үйлчилгээг чанартай, шуурхай, чирэгдэлгүй болгох чиглэлээр иргэдээс ирүүлсэн саналыг нэг бүрчлэн судалж, хэрэгжүүлэхэд анхаарч ажиллах.