



ХУУЛЬ ЗҮЙН ТУСЛАЛЦААНЫ ТӨВ

ХЭРЭГДЭГЧИЙН
ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН - 2024





ХУУЛЬ ЗҮЙН ТУСЛАЛЦААНЫ ТӨВ



“ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ 2024”¹

Үнэлгээ хийсэн байгууллага:

Нийгэм эрх зүйн бодлогын судалгааны “Судлаач” ТББ



¹ “Болор дуран”-аар шалгав.

АГУУЛГА

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ГРАФИКИЙН ЖАГСААЛТ

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

УДИРТГАЛ

ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ, АРГАЧЛАЛ

ЭРХ ЗҮЙН ОРЧИН

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧЭЭС АВСАН САНАЛ АСУУЛГЫН ДҮН

УЛСЫН ӨМГӨӨЛӨГЧИЙН АЖЛЫН ОНЦЛОГТ ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

ДҮГНЭЛТ

САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ХЗТТ – Хууль зүйн туслалцааны төв

МУЗГ – Монгол улсын засгийн газар

МХХ- Монголын Хуульчдын Холбоо

МӨХ- Монголын Өмгөөлөгчдийн Холбоо

ХЗҮХ-Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн

ГРАФИКИЙН ЖАГСААЛТ

- График 1. Хууль зүйн туслалцааны төрөл
- График 2. Зөвлөгөө авсан үйлчлүүлэгчийн түүвэр
- График 3. Цахимаар зөвлөгөө авсан давтамж
- График 4. Мэдээлэл авсан эх сурвалж
- График 5. Үйлчилгээний явцад саад бэрхшээл учирсан эсэх
- График 6. Төвийн веб сайтаар зочилсон талаар
- График 7. Веб сайтын талаарх сэтгэл ханамжийн байдал
- График 8. Зөвлөгөө, мэдээллийн ойлгомжтой байдал
- График 9. Зөвлөгөө өгсөн ажилтныг үнэлсэн байдал
- График 10. Үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэлсэн байдал
- График 11. Өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны түүвэр
- График 12. Мэдээлэл хүлээн авсан эх сурвалж
- График 13. Өмгөөллийн үйлчилгээ авахад саад, бэрхшээл учирсан эсэх
- График 14. Веб сайтаар зочилсон эсэх /өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэд/
- График 15. Веб сайтаар зочилсон иргэдийн сэтгэл ханамжийн байдал
/өмгөөллийн үйлчилгээ/
- График 16. Өмгөөлөгчийг үнэлсэн байдал
- График 17. Үйлчилгээний орчныг үнэлсэн байдал /өмгөөллийн үйлчилгээ/
- График 18. Өмгөөллийн үйлчилгээний гэрээ байгуулсан эсэх
- График 19. Гэрээний заалтыг ойлгомжтой тайлбарласан эсэх
- График 20. Мэдээлэл хүлээн авсан эх сурвалж /бүгд/
- График 21. Улсын өмгөөлөгчийн ажлын хандлагыг үнэлсэн байдал
- График 22. Үйлчилгээ үзүүлж буй орчныг үнэлсэн байдал
- График 23. Ажлын байр шаардлага хангасан эсэх
- График 24. Ажлын байрны зарим асуудал
- График 25. Урсгал зардал шийдвэрлэсэн байдал
- График 26. Ажлын ачааллыг үнэлсэн байдал
- График 27. Илүү цагаар ажилласан байдал
- График 28. Албан үүргээ гүйцэтгэхэд тулгамдсан асуудал
- График 29. Цалин хөлсний сэтгэл ханамжийн байдал
- График 30. Улсын өмгөөлөгчийг чадавхжуулах сургалтын чанар, үр өгөөжийн үнэлгээ
- График 31. Хуульчийн үргэлжилсэн сургалтын чанар, үр өгөөжийн үнэлгээ
- График 32. Бусад төрлийн сургалтын талаарх сонирхол

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Зөвлөгөө авсан үйлчлүүлэгчийн түүвэр

Хүснэгт 2. Сайтын хандалтаар үнэлсэн үнэлгээ

Хүснэгт 3. Хариултын тойм

Хүснэгт 4. Сэтгэл зүйн үйлчилгээ шаардлагатай байгаа талаар

УДИРТГАЛ

Монгол Улсын Засгийн газрын 2020 оны 12 дугаар сарын 09-ний өдрийн 206 дугаар тогтоолоор баталсан ”Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-д зааснаар төрийн захиргааны байгууллага нь жил бүр хэрэглэгчийн үнэлгээ хийлгэх шаардлагатай байдаг.

“Хэрэглэгчийн үнэлгээ” гэж захиргааны байгууллагаас үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгааг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэсэн дүнг хэлнэ гэж заасан.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ нь төрийн байгууллага, хуулийн этгээд, хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн аль ч байгууллагын хувьд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар бодитой мэдээлэл авах үндсэн эх сурвалж болдог.

Төрийн байгууллагын хувьд хэрэглэгчдийн тухайн салбарын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаарх үнэлэлт дүгнэлт, тэдний сэтгэл ханамжийн түвшин ямар байгааг тодорхойлсноор төрийн үйлчилгээний чанарыг сайжруулах боломжтой юм.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний үндсэн зорилго нь төрийн байгууллагын иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж нь тэдний хүлээлтэд нийцэж байгаа эсэх, хүнд сурталгүй шуурхай эсэх, юуг сайжруулах, шинээр хийх шаардлагатай зэрэг иргэд, олон нийтээс өгсөн санал, зөвлөмжийг тухайн байгууллагын стратеги, гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд тусган хэрэгжүүлэх дүгнэлт зөвлөмжийг өгөхөд оршдог. Хэрэглэгчдийн үнэлгээг хөндлөнгийн судалгааны байгууллагаар гүйцэтгүүлэх нь хөгжингүй болон хөгжиж буй орнуудын нийтлэг туршлага бөгөөд үл хараат байдлаар шинжлэх ухааны үндэслэлтэй мэдээ, мэдээлэл цуглуулан дүн шинжилгээ хийх үйл явц төрийн үйлчилгээнд тэгш шударга, ил тод байдлыг хэвшүүлэх нэгэн жишиг болж байна.

ҮНЭЛГЭЭНИЙ АРГА ЗҮЙ, АРГАЧЛАЛ

Энэхүү хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг МУЗГ-ын 2020 оны 206 дугаар тогтоолын хавсралтаар баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ыг удирдлага болгон хийж гүйцэтгэв. Уг үнэлгээгээр үйлчилгээ авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлсэн үнэлгээнд суурилан ХЗТТ-ийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжид дүн шинжилгээ хийсэн. Харин тус төвийн дотогш чиглэсэн үйл ажиллагаа, түүний гүйцэтгэл, улсын өмгөөлөгчийн мэргэжлийн ур чадвар, ажлын үзүүлэлтийг үнэлээгүй болно.

Үнэлгээний зорилго: Үнэлгээгээр Хууль зүйн туслалцааны төвийн үйлчилгээний чанар, үйл ажиллагааны ил тод байдал, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлж дүгнэлт, зөвлөмж боловсруулах;

Үнэлгээний зорилт, хүрэх үр дүн: Дээрх зорилгын хүрээнд судалгааг дараах зорилтыг хэрэгжүүлнэ.

- Хууль зүйн туслалцааны төвийн хуулиар хүлээсэн чиг үүргийн хүрээнд үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшнийг тодорхойлох,
- Хууль зүйн туслалцааны төвийн үйл ажиллагааны талаарх олон нийтийн мэдлэг, үйл ажиллагааны ил тод байдлыг тодорхойлох.
- Хэрэглэгчийн хүлээлт, хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх чиг үүргийн хэрэгжилтийн талаар үнэлэлтийг нэгтгэн боловсруулах.

Хүлээгдэж буй үр дүн:

- Хууль зүйн туслалцааны төвийн нөхцөл байдлын үнэлгээ бий болох
- Хууль зүйн туслалцааны төвийн хэрэглэгчийн үнэлгээгээр үйлчилгээний чанар, бусад эрсдэлийг тодорхойлж үр дүнд уялдсан санал, зөвлөмжийг боловсруулах

Судалгааны үе шат: Мэдээлэл цуглуулах, мэдээллийг боловсруулах, дүн шинжилгээ хийх, тайлан боловсруулах, дүгнэлт, саналыг боловсруулах

Үнэлгээний түүвэрлэлт: Судалгаанд оролцогчдыг Хууль зүйн туслалцааны төвөөс ирүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн нэгдсэн жагсаалтаас random.org хөтчийг ашиглан санамсаргүй түүврийн аргаар 523 үйлчлүүлэгч сонгон холбогдсоноос 338 үйлчлүүлэгч судалгааны асуумж бөглөж оролцов. Энэ нь нийт үйлчлүүлэгчийн 23 хувийг эзэлж байна. Энэхүү 338 оролцогчтой нэг бүрчлэн утсаар холбогдон асуумжийн дагуу ярилцах байдлаар судалгаанд хамруулсан.

Гүйцэтгэгч байгууллагын зүгээс энэхүү судалгаанд оролцогчдын (үйлчлүүлэгчдийн) талаар мэдээллийг нууцлах үүргийг хүлээсэн бөгөөд нийтэд түгээх болон, захиалагч байгууллагад бүтнээр эсвэл хэсэгчлэн өгөх боломжгүй болно.

Судалгааны түүврийн хувьд зорилтот бүлгийн тодорхой хувийг хамруулахаар ажилласан, нийт мэдээллийг ил тодоор ирүүлсэн тул мэдээлэл цуглуулахад хүндрэл бэрхшээл учраагүй болно.

Анкетын судалгаа: Тодорхой мэдээллийг шуурхай авах зорилгоор анкетын аргыг ашигласан бөгөөд уг асуулгаар үйлчилгээнд өгч буй үнэлгээ, үйлчлүүлэх явцад тулгардаг бэрхшээл, мэдээлэл авч буй байдал, түүнийг сайжруулах арга замын талаарх санал бодол

гэх мэт судалгааны зорилго, зорилтыг хангахад ач холбогдол бүхий мэдээллүүдийг цуглуулна.

Ганцаарчилсан ярилцлага: Судалгаанд оролцогчид сайн дураар ганцаарчилсан ярилцлага хийхийг санал болгосон бөгөөд ярилцлагыг талууд харилцан тохиролцож утсаар болон мэйл хаягаар харилцан хийсэн болно.

Контент анализ: ХЗТТ-ийн мэдээллийн ил тод байдлыг илүү үр дүнтэй судлан шинжлэх зорилгоор контент анализын аргыг ашиглан дүн шинжилгээ хийсэн.

ЭРХ ЗҮЙН ОРЧИН

Иргэдэд үнэ төлбөргүй хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх эрх зүйн зохицуулалт нь өргөн хүрээгээрээ Монгол Улсын Үндсэн хуулийн² Арван зургаадугаар зүйлийн 14 дэх заалт “Монгол Улсын иргэн нь Монгол Улсын хууль, олон улсын гэрээнд заасан эрх, эрх чөлөө нь зөрчигдсөн гэж үзвэл уул эрхээ хамгаалуулахаар шүүхэд гомдол гаргах, ... өөрийгөө өмгөөлөх, хууль зүйн туслалцаа авах ... эрхтэй”, Арван есдүгээр зүйлийн 1 дэх хэсэг “Төрөөс хүний эрх, эрх чөлөөг хангахуйц эдийн засаг, нийгэм, хууль зүйн болон бусад баталгааг бүрдүүлэх ... үүрэгтэй” , Тавин тавдугаар зүйлийн 2 дахь хэсэг “Шүүгдэгчид энэ эрхээ эдлэхэд хүсэлтээр нь буюу хуульд зааснаар хууль зүйн мэргэжлийн туслалцаа үзүүлнэ.” , мөн Монгол Улс 1974 онд нэгдэн орсон НҮБ-ын “Иргэний болон улс төрийн эрхийн тухай олон улсын пакт”³-ын 14 дүгээр зүйлийн 3 дахь хэсгийн “d”-д заасан “... өөрийгөө биечлэн өмгөөлөх буюу өөрийн сонгон авсан өмгөөлөгчөөр өмгөөлүүлэх, ... өмгөөлөгчийн хөлсийг төлөх хүрэлцээтэй мөнгө хөрөнгө байхгүй бол үнэ төлбөргүй үйлчлүүлэх” гэсэн заалтуудыг хамарч байна.

Монгол улс Олон улсын гэрээгээр хүлээсэн үүрэг, Монгол Улсын Үндсэн хуулиар баталгаажуулсан эрх зүйн бодлогоо хэрэгжүүлэхийн тулд Хууль зүйн туслалцааны тухай хууль⁴ болон Хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх журмын⁵ хүрээнд иргэдэд үйлчилгээ үзүүлж байна.

Хууль тогтоомжоор зохицуулснаар үнэ төлбөргүй хууль зүйн туслалцаа, үйлчилгээ үзүүлэх дараах хэлбэрүүд байна. Үүнд:

5.1.Хууль зүйн туслалцаа нь дараах төрөлтэй байна:

5.1.1.хууль зүйн зөвлөгөө өгөх;

5.1.2.өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлэх;

5.1.3.эрх зүйн мэдээлэл, сургалт, сурталчилгаа хийх.

5.2.Хууль зүйн зөвлөгөө нь дараах хэлбэртэй байна:

5.2.1.хууль зүйн асуудлаар биечлэн, цахимаар болон харилцаа холбооны хэрэгслээр зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх;

5.2.2.хууль зүйн ач холбогдол бүхий баримт бичгийн эх боловсруулах.

Тайлбар: Энэ хуульд заасан "хууль зүйн ач холбогдол бүхий баримт бичиг" гэж өргөдөл, гомдол, хүсэлт, нэхэмжлэл, тайлбарыг ойлгоно.

² Монгол Улсын Үндсэн хууль. Төрийн мэдээлэл эмхэтгэл: 1992 он, №01

³ <https://legalinfo.mn/mn/detail?lawId=1257>

⁴ Хууль зүйн туслалцааны тухай /шинэчилсэн найруулга/. Төрийн мэдээлэл эмхэтгэл: 2022 он, №37

⁵ Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2022 оны 12 сарын 09-ний өдрийн А/351 дугаар тушаалын хавсралт

График 1. Хууль зүйн туслалцааны төрөл



Харин үйлчлүүлэгчийн хувьд төлбөрийн чадваргүй болох нь нотлогдсон дараах иргэд байхаар хуульчилсан байна. Үүнд:

- Нийгмийн халамжийн тухай хуулийн 3.1.2-т заасан "нийгмийн халамжийн дэмжлэг, туслалцаа зайлшгүй шаардлагатай өрхийн гишүүн-иргэн" гэж Үндэсний статистикийн хороо, нийгмийн халамжийн асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны төв байгууллага хамтран баталсан аргачлалын дагуу өрхийн мэдээллийн нэгдсэн санд орсон, амьжиргааны түвшин нь тухайн үеийн ядуурлын шугамаас доогуур өрхөөс сонгогдсон өрхийн гишүүн байх,
- Эрүүгийн хуулийн зарим зүйлд заасан тодорхой төрлийн гэмт хэргийн хохирогч байх,
- Хүүхэд хамгааллын хуулийн 4.1.4-т заасан эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхэд,
- ядуурлын шугамаас доогуур орлоготой болох нь тухайн иргэний өргөдөл болон баг, хорооны Засаг даргын тодорхойлолт, бусад нотлох баримтаар тогтоогдсон иргэн тус тус байна.

Насанд хүрээгүй үйлчлүүлэгчийн хувьд түүний эцэг, эх, асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигч хүсэлт гаргасан, эсхүл шаардлагатай тохиолдолд хүүхэд хамгаалах байгууллага, нийгмийн ажилтан, мөрдөгч, прокурор, шүүгч хүсэлт гаргасан байхыг хуульд заасан.

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧЭЭС АВСАН САНАЛ АСУУЛГЫН ДҮН

НЭГ. ЗӨВЛӨГӨӨ АВСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ

Энэ онд тус төвөөс зөвлөгөө авсан үйлчлүүлэгч дундаас санамсаргүй түүврийн аргаар нийт 329 оролцогчоос судалгаа авсны 228 нь биечлэн зөвлөгөө авсан, 101 нь цахимаар зөвлөгөө авсан байв. Оролцогчдын дугаар ашиглалтад байхгүй, дугаараа сольсон тохиолдлууд, зөвлөгөө аваагүй гэж хариулсан, мөн зөвлөгөө авснаа санахгүй байна гэж хариулсан тохиолдол 85 байна. Харин 25 оролцогч google.forms-оор судалгаа бөглөхийг хүсэж судалгааны асуумжийг линкээр авсан боловч 6 хүн хариулт ирүүлсэн. Тиймээс оролцогчдоос цуглуулсан судалгааны 225 буюу 68 % нь амжилттай түүвэр болж байна.

График 2. Зөвлөгөө авсан үйлчлүүлэгчийн түүвэр



Үнэлгээний түүвэрлэлт нь нийт үйлчлүүлэгчийг төлөөлөх чадварыг хангаж байгаа тухайд:

Тус төвөөс энэ онд зөвлөгөө авсан нийт 1028 иргэний жагсаалтыг судалгааны багт ирүүлснээс холбогдох утасны дугаарыг тэмдэглэсэн нь 876 байв. Үүний 225 нь боломжит түүвэр гэж үзвэл холбогдох боломжтой жагсаалтын 20%, нийт үйлчлүүлэгчийн 21%-ийг эзэлж байна. Энэ нь эх олонлог бага буюу 150,000-аас доош өгөгдлийн түүвэрлэлт нь 10-30% -ийн хооронд төлөөлөх чадварыг хангах судалгааны арга зүйн шаардлагад нийцэж байгаа юм.

Хүснэгт 1. Зөвлөгөө авсан үйлчлүүлэгчийн түүвэр

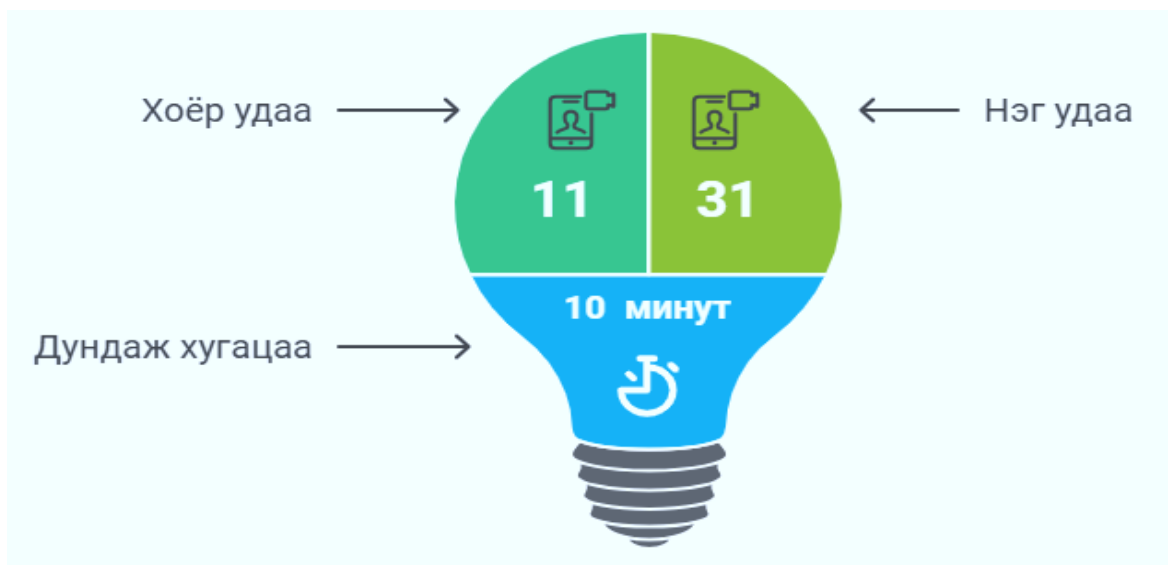
Хэлбэр	Нийт	Зөвлөгөө аваагүй гэж хариулсан	Буруу дугаар, холбогдохгүй, ашиглалтад байхгүй	Санахгүй байна гэж хариулсан
Биечлэн	228	3	32	23
Цахимаар	101	4	16	7
Нийт үр дүн	329	7	48	30

Нэг. Цахимаар зөвлөгөө авсан үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээ авсан давтамж, хугацаа:

Энэ асуултад үнэлгээнд оролцогчдын 42 буюу 41% нь хариулсан бөгөөд бусад нь санал асуулгаар тавьсан асуултын хүрээнд өмнө нь авсан зөвлөгөөний талаар санахгүй байв.

Харин цахимаар үйлчилгээ авсан дундаж хугацаа 10-15 минут бөгөөд давтамжийн хувьд 26% нь 2 ба түүнээс дээш удаа үйлчилгээ авсан байна.

График 3. Цахимаар зөвлөгөө авсан давтамж



Цахимаар буюу утсаар зөвлөгөө авах нь ихэнх тохиолдолд цаг хугацаа, зардал мөнгө хэмнэх давуу талтай гэж үйлчлүүлэгчдээс үзсэн боловч зарим тохиолдолд харилцаа холбооны хэрэгслээс хамааран асуудлаа ойлгуулахад хүндрэл бэрхшээл учирдаг талаар дурдав.

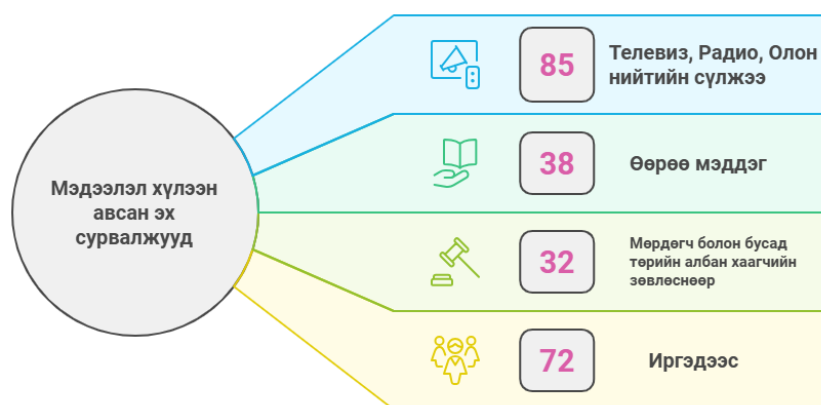
Нийт судалгаанд оролцогчид утсаар хууль зүйн зөвлөгөө, мэдээлэл авах үйлчилгээг цаашид илүү боловсронгуй болгож, хүртээмж буюу нэг хүнд зөвлөгөө өгөх хугацаа уртасгах, өмгөөлөгчид дараагийн ажилдаа яарахгүйгээр зөвлөгөө өгдөг байвал үр дүнтэй гэсэн саналыг илэрхийлсэн.

Өөрөөр хэлбэл тус төвөөс үзүүлэх хууль зүйн зөвлөгөөний чанарт анхаарах, зөвлөгөөг хэлбэр төдий өгөхгүй байх, нэг удаагийн гэж аргалах хандлагаас ангид байх тухай зарим үйлчлүүлэгч дурдаж байсан.

Тухайлбал, нэгэн үйлчлүүлэгч google meet, zoom, teams ашиглаж зөвлөгөө өгвөл өөрт байгаа зарим материалаа харуулах, өргөдөл гомдлын агуулга зэргийг үзүүлж, зөвлөгөө авах боломжтой, технологийн дэвшлийг зөвлөгөө өгөхөд ашиглахгүй байгаа нь учир дутагдалтай гэж өгүүлсэн.

Хоёр. ХЗТТ-ийн талаарх мэдээллийг анх хаанаас авсан талаарх асуулгад оролцогчид:

График 4. Мэдээлэл авсан эх сурвалж



Хууль зүйн үнэ төлбөргүй зөвлөгөө үйлчилгээний талаарх мэдээллийг олон нийтийн сүлжээ болон бусад иргэдээс авч үйлчилгээнд хамрагдсан тохиолдол 69 хувийг эзэлж байна.

Мэдээлэл авсан эх сурвалжийн хувьд “мөрдөгч болон бусад төрийн албан хаагчийн зөвлөснөөр” хариултыг сонгосон оролцогчид “Нэг цэгийн үйлчилгээний төв”-өөс мэдээлэл авснаа онцлон дурдсан.

Гурав. ХЗТТ-өөр үйлчлүүлэхэд саад бэрхшээл учирсан эсэх:

График 5. Үйлчилгээний явцад саад бэрхшээл учирсан эсэх



ХЗТТ-өөс цахим хэлбэрээр зөвлөгөө, үйлчилгээ авахад учирсан саад бэрхшээлийн талаар асуулгад дийлэнх нь бэрхшээлгүй гэж үзсэн бөгөөд биечлэн зөвлөгөө авсан иргэдийн 12 буюу 5% нь “үйлчилгээ авч буй байр тухгүй”, “миний ярьж байгааг бусад хүмүүс сонсож байгаа нь төвөгтэй байсан”, “ариун цэврийн өрөө байгаагүй” зэрэг бэрхшээлийг дурдаж байв.

Бэрхшээлд дурдагдсан асуудлын дийлэнх нь үйлчлүүлэгчээс хувийн нууцад хамаарах мэдээллээ хамгаалах, үр дүнтэй ганцаарчилсан зөвлөгөө авах орчныг бүрдүүлээгүй гэж үзсэн.

Дөрөв. ХЗТТ-ын веб сайтаар зочилсон эсэх:

График 6. Төвийн веб сайтаар зочилсон талаар



Тус асуулгад хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 89% нь тус төвийн веб сайтаар зочлоогүй, байдаг эсэхийг мэдэхгүй гэж хариулсан боловч тус оролцогчид фейсбүүк хуудасны талаар тодорхой мэдээлэлтэй байв. Харин веб сайтаар зочилсон иргэдийн 4 буюу 16% гар утаснаас ороход ойлгомжгүй, мэдээлэл авахад төвөгтэй байсан гэж хариулав.

Тав. ХЗТТ-ын веб сайтаар зочилсон бол хангалттай мэдээлэл авч чадсан эсэх асуулгад оролцогчид хариулахдаа:

График 7. Веб сайтын талаарх сэтгэл ханамжийн байдал

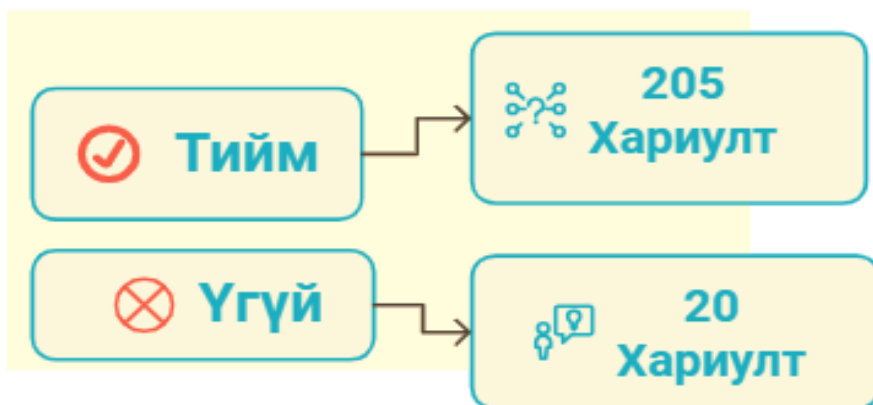
Сайтаар зочилсон иргэдийн сэтгэл ханамжийн хариулт



Өмнөх асуулгын хариултад дурдсанаар гар утаснаас мэдээлэл авахад тохиромжгүй, төвөгтэй байснаас гадна суурин компьютероос хандахад удаан, сайт үзэмжгүй гэх мэт сөрөг сэтгэгдэл, сайтаас хэрэгтэй мэдээллээ авч чадсан гэх мэт эерэг сэтгэгдэл тус бүр ижил хувьтай байв.

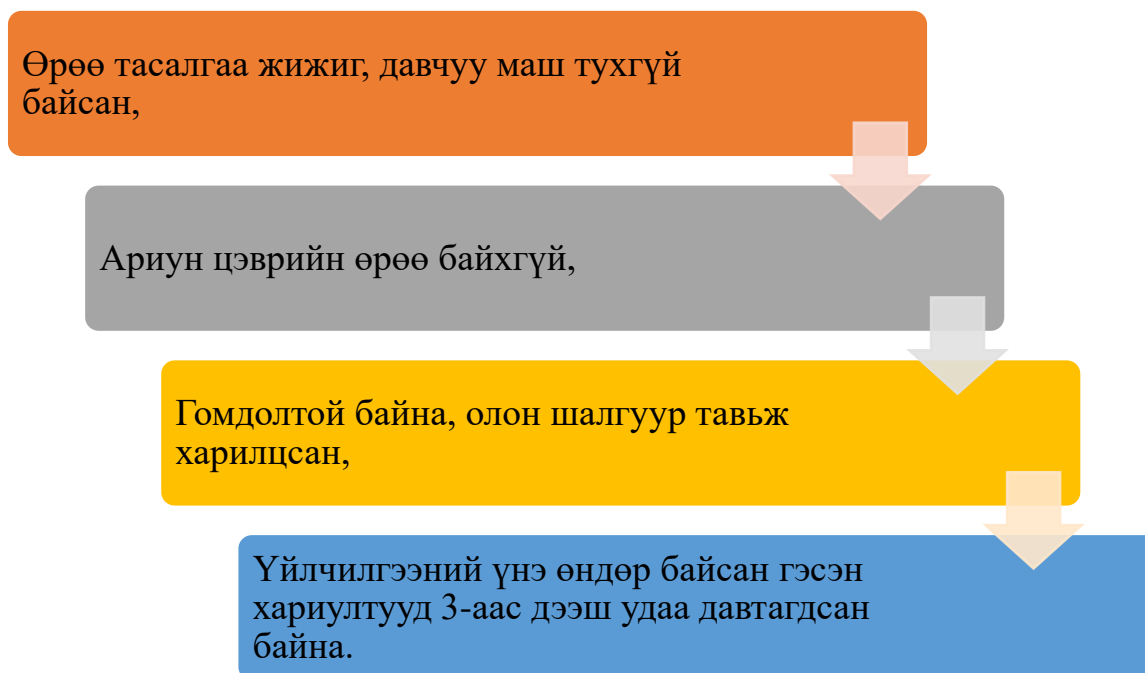
Зургаа. Хууль зүйн зөвлөгөө ойлгомжтой байсан эсэх:

График 8. Зөвлөгөө, мэдээллийн ойлгомжтой байдал



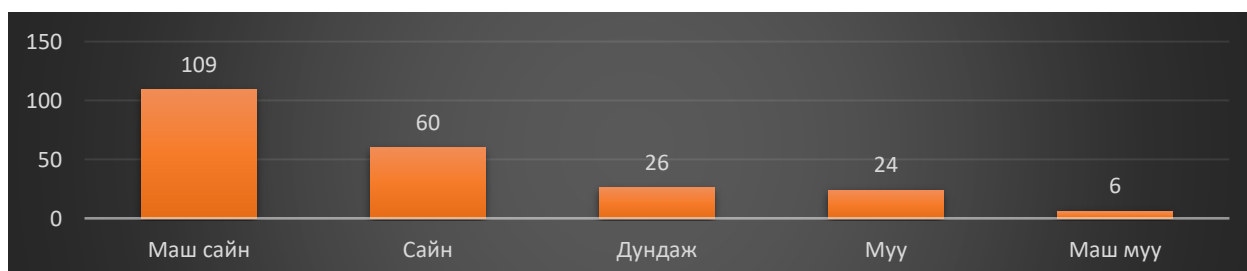
Нийт зөвлөгөө авсан үйлчлүүлэгчийн 91% нь хууль зүйн зөвлөгөө ойлгомжтой, тодорхой, төвөггүй байсан гэж хариулсан бол 9% нь хангалттай үйлчилгээ авч чадаагүй гэж хариулсан нь анхаарал татаж байна.

Долоо. Хууль зүйн зөвлөгөө ойлгомжгүй байсанд тайлбар өгсөн хариултуудаас:



Найм. Хууль зүйн зөвлөгөө өгсөн ажилтны хандлагыг 1-5 оноогоор үнэлсэн байдал:

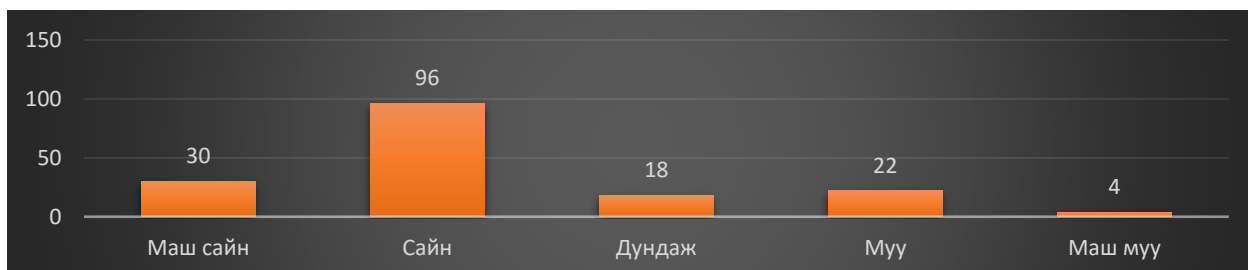
График 9. Зөвлөгөө өгсөн ажилтныг үнэлсэн байдал



Нийт үйлчлүүлэгчийн 75% сайн, маш сайн үнэлгээг өгсөн бол 25% нь дунджаас доогуур үнэлгээ өгсөн байна. Маш сайн үнэлгээ нийт саналын 48 хувийг эзэлж байгаа бол маш муу гэсэн хариулт 2 хувийг эзэлж байна.

Ес. ХЗТТ-ийн үйлчилгээний орчны нөхцөл байдлыг 1-5 оноогоор үнэлсэн (Биечлэн уулзаж зөвлөгөө авсан 170 оролцогчоос) байдал:

График 10. Үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэлсэн байдал



Үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үйлчлүүлэгчдийн 74% нь сайн, маш сайн гэж үнэлсэн бол 26% нь дунджаас доогуур гэж үнэлсэн байна.

Дээрх хоёр асуумжид дунджаас доогуур үнэлгээ өгсөн иргэдийн хувьд төрийн үйлчилгээний бусад байгууллагуудын байр, өрөө тасалгаа гоё, хүртээмжтэй байдаг. Төлбөрийн чадваргүй иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэх үедээ биднийг ялгаатай хандаж байна гэж хариулсан тохиолдол хэд хэдэн удаа давтагдсан. Энэ нь асуулгад дурдсан хуульд заасан туслалцаа, үйлчилгээг үр дүнтэй авах боломж, нөхцөл тааруу гэж үзсэн хариулттай агуулгын хувьд давхцаж байсан.

ХОЁР. ӨМГӨӨЛЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ

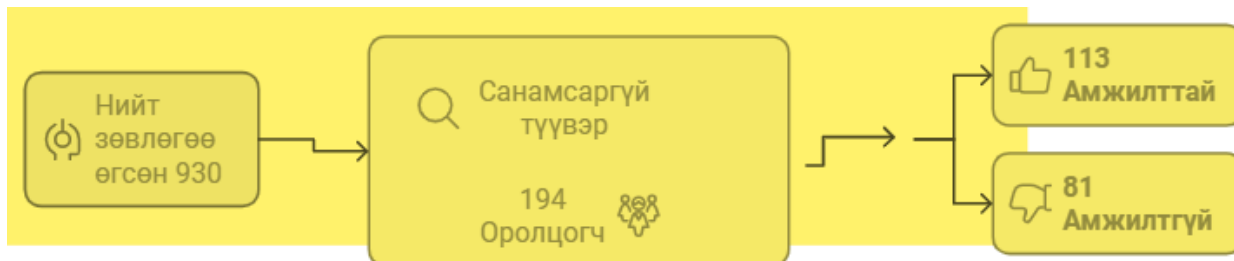
Үнэлгээний энэ хэсэгт улсын өмгөөлөгчдийн мэргэжлийн ур чадвар, ажил дүгнэх үзүүлэлт болон түүнд хамаарах бусад нөхцөл байдлыг үнэлээгүй бөгөөд хэрэглэгчийн буюу үйлчлүүлэгчийн зүгээс ХЗТТ-ийн улсын өмгөөлөгчдийн үзүүлсэн үйлчилгээний ил тод, ойлгомжтой байдал, хүртээмж, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэхийг зорьсон болно.

Энэ онд тус төвөөс зөвлөгөө авсан үйлчлүүлэгчдийн бүртгэлээс санамсаргүй түүврийн аргаар 194 оролцогчоос судалгаа авсны 113 нь амжилттай түүвэрлэлт болсон. Энэ нийт өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 12%-ийг хамарснаар судалгааны төлөөлөх чадварыг хангасан гэж үзэв.

Харин судалгаанд оролцох боломжгүй байсан 81 оролцогчийн хувьд 29 буюу 35% нь судалгаанд оролцох хүсэлгүйг илэрхийлсэн болно. Бусад 52 оролцогчдын хувьд нас

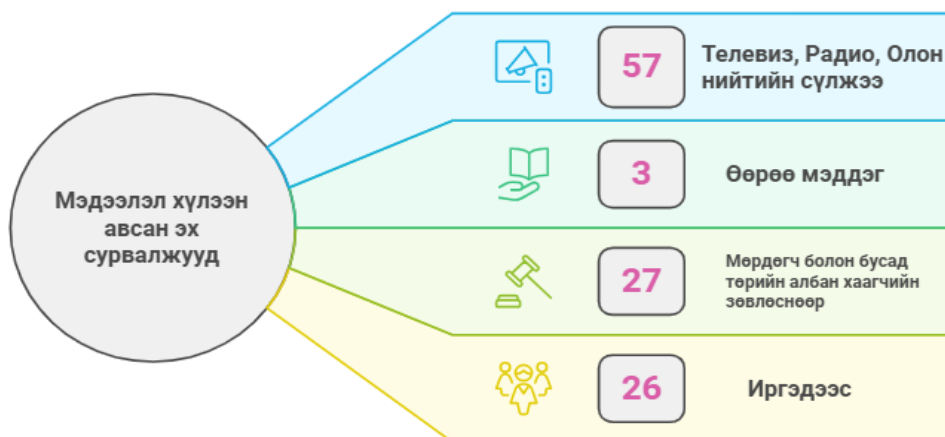
барсан, холбогдох утасны дугаараа сольсон, дугаарын эрх хаагдсан зэрэг тохиолдлууд давтагдсаныг дурдах нь зүйтэй байна.

График 11. Өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны түүвэр



Нэг. ХЗТТ-ийн талаарх мэдээллийг анх хаанаас авсан (холбогдсон эх сурвалж) талаарх асуумж:

График 12. Мэдээлэл хүлээн авсан эх сурвалж



Өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэдийн 73% нь олон нийтийн сүлжээ болон бусад иргэдээс мэдээлэл авч ХЗТТ-д хандсан байна. Мөн нийт үйлчилгээ авсан иргэдэд бусад байгууллагын төрийн албан хаагч, Монголын Хуульчдын Холбоо, Өмгөөлөгчдийн Холбооны мэргэжилтнээс мэдээлэл өгч энэхүү үйлчилгээнд хамрагдсан тохиолдол цөөнгүй байна. Энэ нь ХЗТТ-ийн талаарх мэдээлэл, сурталчилгаа хангалттай гэж үзэх үндэслэлтэйг, мөн төрийн албан хаагчдын зүгээс үнэ төлбөргүй хууль зүйн туслалцаа авах шаардлагатай иргэдийг холбон зуучлах үйлчилгээг үр дүнтэйг илтгэж байна.

Гэхдээ зарим үйлчлүүлэгчийн тухайд дээр дурдсан бүх байгууллагад хандсаны эцэст ХЗТТ-тэй холбогдсон бөгөөд энэ нь нэлээн явдал чирэгдэл, цаг зав зарцуулсан гэдгийг онцолсон. ХЗТТ-ийн талаар мэдээлэл хангалтгүй гэж үзсэн үйлчлүүлэгчид олон байгууллагад сайн дурын буюу үнэ төлбөргүй өмгөөлөгч олж авахаар хандсаны эцэст

хамгийн сүүлд ХЗТТ-ийн хуульд заасан өмгөөллийн үйлчилгээг авсан гэж дурдсаныг анхаарах нь зүйтэй юм.

Хоёр. ХЗТТ-өөр үйлчлүүлэхэд саад бэрхшээл учирсан эсэх:

График 13. Өмгөөллийн үйлчилгээ авахад саад, бэрхшээл учирсан эсэх



Энэ асуултад 8 иргэн давхардсан хариулт буюу саад бэрхшээл учирсан, учраагүй гэсэн 2 хариулт өгснийг нийтэд нь тооцож дүгнэлээ. Өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэдийн хувьд үйлчилгээ авахад учирсан саад бэрхшээлийг тодорхойлохдоо үйлчилгээний үр дүнд буюу өмгөөлөгчийн мэргэжлийн ур чадвар, тухайн хэргийн шийдвэрлэлтэд суурилсан хариулт өгч байв. Өөрөөр хэлбэл саад бэрхшээл учирсан гэж хариулсан 6 иргэний хувьд гэмт хэрэгт холбогдон, ял шийтгүүлсэн иргэдийн ар гэрийн гишүүд байсан бөгөөд төвийн үйлчилгээ хангалтгүй байсан гэж үзсэн.

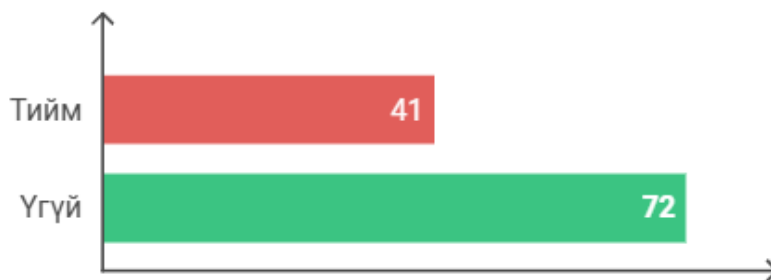
Харин асуумжийн нөхцөл байдлыг нарийвчлан тодруулах зорилгоор саад бэрхшээл учраагүй 115 үйлчлүүлэгчээс санамсаргүй түүврийн аргаар 20 хүнтэй холбогдож үйлчилгээ авсан иргэн болон тэдний ар гэрийн гишүүдтэй холбогдоход гэмт хэрэгт холбогдон, ял шийтгүүлсэн боловч тус төвийн үйлчилгээнд сэтгэл хангалуун байгаагаа илэрхийлсэн болно.

Хэрэглэгчийн үнэлгээг тухайн байгууллагын үндсэн чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг алба хаагч, ажилтан, өмгөөлөгчийн мэргэжлийн ур чадварыг үндэслэн үнэлэх нь зохимжгүй бөгөөд хуульд заасны дагуу шийдвэрлэгдсэн хэрэг маргааны үр дүнгээс хамааран хэрэглэгч үнэлснийг тусгайлан тэмдэглэдэг жишигтэй.

Шигтгээ1: Үйлчлүүлэгч З. Төлбөрийн чадваргүй тул хууль зүйн туслалцаа авах гэж хэд хэдэн байгууллагаар орсон. Надад тулгамдсан асуудалд тодорхой хариулт өгөхгүй байсан тул сайт болон фейсбүүк хуудаснаас хайлт хийж мэдээлэл авсны үндсэн дээр ХЗТТ-тэй холбогдсон. МХХ, МӨХ зэрэг ижил төстэй үйл ажиллагаа явуулдаг байгууллагын пробоно, нийтэд тустай мэргэжлийн үйл ажиллагаанаас ялгах хэрэгтэй юм шиг санагдсан. Үйлчилгээний хувьд гэвэл уулзалт хийдэг, зөвлөгөө өгдөг тусгай өрөөгөөр хангах, хувийн үйлчлүүлэгчийн нууцлалыг хангах арга замуудыг хангах шаардлагатай байсан.

Гурав. ХЗТТ-ын веб сайтаар зочилсон эсэх:

График 14. Веб сайтаар зочилсон эсэх /өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэд/

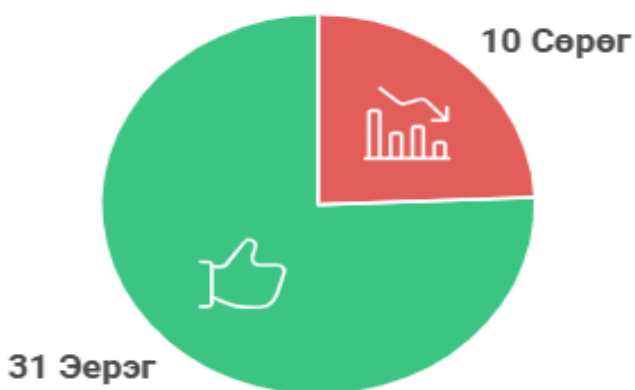


Өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэдээс 41 буюу 36% нь тус төвийн веб сайтаар зочилж мэдээлэл авсан нь нийт зөвлөгөө авсан иргэдээс өндөр үзүүлэлттэй байна. Өөрөөр хэлбэл хууль зүйн зөвлөгөө авах зорилгоор хандаж байгаа иргэн нь Хууль зүйн үндэсний хүрээлэн, Монголын Хуульчдын Холбоо, Монголын Өмгөөлөгчдийн Холбоо зэрэг байгууллагуудын цахим хуудас, пэйж хуудаснаас мэдээлэл авч, бусад өмгөөллийн нөхөрлөлийн нийтэд тустай сайн дурын үйл ажиллагаанд хамрагдан хууль зүйн зөвлөгөөг биечлэн болон утсаар, цахим хэлбэрээр авах нь түгээмэл байдгийг дурдах нь зүйтэй юм.

Дөрөв. ХЗТТ-ын веб сайтаар зочилсон бол хангалттай мэдээлэл авч чадсан эсэх:

График 15. Веб сайтаар зочилсон иргэдийн сэтгэл ханамжийн байдал /өмгөөллийн үйлчилгээ/

Сайтаар зочилсон иргэдийн сэтгэл ханамжийн хариулт



ХЗТТ-ийн цахим хуудасны ойлгомжтой, ил тод байдлын талаар асуулгад оролцогчдын дийлэнх буюу 75% эерэг сэтгэгдэлтэй байгаагаа илэрхийлсэн бол сөрөг хариулт өгсөн 10 иргэний хувьд сайт хандах үед хэтэрхий удаан байсан, сайтдаа засвар үйлчилгээ хийж байгаа ба тэр талаараа бичээгүй, мөн удирдах албан тушаалтнуудын утасны дугаарыг оруулаагүй байсан гэж хариулжээ.

Шигтгээ 2: Үйлчлүүлэгч Д. Хууль зүйн туслалцааны тухай хууль байдгийг бол иргэд мэдэхгүй. Өөрөө эрүүгийн хэрэгт холбогдсоны дараа энэ тухай мэдсэн. Цахим хуудсаар нь дамжуулж холбогдсон боловч биечлэн уулзах шаардлага гарсан. Цаашид тухайн дүүргийн улсын өмгөөлөгчтэй шууд холбогдох ч юм уу, тухайн өмгөөлөгч нь өөрөө үйлчлүүлэгч хандсан талаар ХЗТТ-дөө мэдээллээ оруулаад явдаг бол чирэгдэл бага гарах байх. ХЗТТ-ийн цахим хуудсанд өмгөөллийн үйлчилгээ авах зааварчилгаа бол байсан. Цаашид цахим хуудсанд нутаг дэвсгэрээр хариуцсан улсын өмгөөлөгчийн утасны жагсаалт, хаягийг хамгийн түрүүнд харагдаж байхаар оруулаад, тухайн иргэн орон нутагт улсын өмгөөлөгчтэй очиж уулзаад гэрээ байгуулаад өмгөөллийн үйлчилгээ аваад явах боломжийг олгох талаас нь анхаармаар байна.

Тав. Өмгөөллийн үйлчилгээ авах үед өмгөөлөгч танаас төлбөр нэхэх гэх мэт бусад хандлага гаргасан эсэх асуулгад хариулсан 113 оролцогчоос 5 нь “тийм” гэж хариулсан байв. Үүнээс нэг оролцогч улсын өмгөөлөгч ямар төлбөр нэхэх эрхтэй болон ямар төлбөр нэхэж болохгүй тухай мэдээллийг тодорхой болгох ёстой гэсэн байр суурьтай байсан.

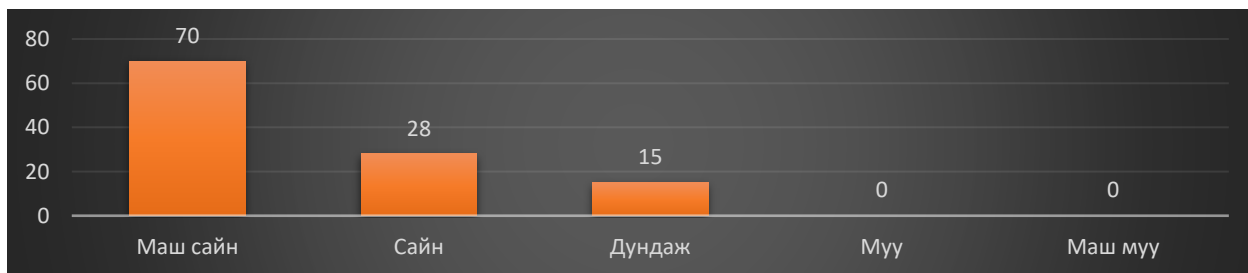
Зургаа. Өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлсэн өмгөөлөгчид өгөх үнэлгээ:

График 16. Өмгөөлөгчийг үнэлсэн байдал



Өмгөөллийн үйлчилгээ үзүүлсэн өмгөөлөгчийн үнэлэхдээ сайн, маш сайн гэж 93% нь үнэлсэн бол 7% нь дундаж болон муу үнэлгээг өгсөн үзүүлэлт өмгөөллийн үйлчилгээ авахад саад бэрхшээл учирсан гэж хариулсан үзүүлэлттэй ойролцоо байна. Учирсан саад бэрхшээлийн нарийвчлан тодруулахад улсын өмгөөлөгчтэй харилцаа холбоо тогтоох, тухай бүр хэргийн явц байдлын талаар мэдээлэл авах, үйлчлүүлэгчийг төлөөлөн тодорхой ажиллагаанд оролцоход хойрго хандсан, хэргийн хойноос хөөцөлдөж яваагүй буюу хүчин чармайлт гаргаагүй гэж үзсэн субъектив шинжтэй хариулт давамгайлсан. Долоо. ХЗТТ-ийн үйлчилгээний орчныг үнэлсэн байдал:

График 17. Үйлчилгээний орчныг үнэлсэн байдал /өмгөөллийн үйлчилгээ/



Өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэдийн хувьд үйлчилгээний орчин нөхцөлийг харьцангуй сайнаар үнэлсэн байна. Нийт оролцогчдын 86% нь маш сайн, сайн гэсэн хариултыг өгсөн бол дундаж гэсэн хариулт өгсөн 15 иргэний хувьд өмнөхийн адил өрөө тасалгаа жижиг, ганцаарчлан уулзах боломж байгаагүй талаар дурдаж байв. Энэ нь улсын өмгөөлөгчийн албан тасалгаа нь оршин буй нутаг дэвсгэр, засаг захиргааны удирдлагын дэмжлэг, туслалцаанаас хамааран харилцан адилгүй байгааг илтгэж байна. Цаашид улсын өмгөөлөгчийн албан тасалгааны стандартыг боловсруулан хэрэгжүүлэх шаардлага байгаа нь үнэлгээнээс тодорхой ажиглагдав.

Найм. Өмгөөллийн үйлчилгээний гэрээ байгуулсан эсэх:

График 18. Өмгөөллийн үйлчилгээний гэрээ байгуулсан эсэх



Үндсэндээ 84% нь гэрээ байгуулсан бол гэрээ байгуулаагүй гэж 2 иргэн хариулсан байна. Харин гэмт хэрэгт холбогдсон ял шийтгүүлсэн иргэдийн ар гэрийн гишүүн байсан тул санахгүй байна гэж хариулах, эсвэл санахгүй гэж хариулж байв. Тус төвийн цахим хуудсанд өмгөөллийн үйлчилгээ авах зааварчилгаанд e-mongolia-д хандах, өмгөөлөгчтэй байгуулах гэрээний загвар байгаа боловч эрүүгийн хэрэгт холбогдон шалгагдаж байгаа

иргэдийн хувьд e-mongolia-д бүртгэл үүсгээгүй, иргэний бүртгэлийн зөрчилтэй зэрэг асуудлаас шалтгаалан биечлэн уулзаж өмгөөллийн үйлчилгээ авчээ.

Ес. Өмгөөллийн үйлчилгээний гэрээг байгуулахдаа гэрээний заалтуудыг ойлгомжтой байдлаар тайлбарлаж өгсөн үү?

График 19. Гэрээний заалтыг ойлгомжтой тайлбарласан эсэх



Гэрээ хийсэн 96 үйлчлүүлэгчийн 49 буюу 51% нь өмгөөлөгчөөс авсан үйлчилгээндээ сэтгэл хангалуун байгаагаа илэрхийлсэн бол 34 буюу 35% нь гэрээг унших, гэрээтэй дэлгэрэнгүй танилцах шаардлагагүй гэж үзээд шууд гарын үсгээ зурсан байв. Үүнийг өмгөөлөгчдөө итгэж байгаа итгэлцлийн хэлбэр гэж тайлбарласан тохиолдол 30 байв. Харин 13% нь өмгөөлөгч цааргалж, таагүй харилцаа үүсгэсэн гэж хариулсан. Цаашид гэрээний ач холбогдлын талаар улсын өмгөөлөгчид тусгайлан зааварчилга өгөх нь зүйтэй байна.

ГУРАВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН ИРГЭДЭЭС АВСАН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮГНЭЛТ

Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нарийвчлан тодруулахын тулд зөвлөгөө авсан болон өмгөөллийн үйлчилгээ авсан иргэдийн судалгааны асуумжийг тус бүрд нь үнэлсний дараа нэгтгэн үнэлэв.

Судалгаанд хамруулахаар нийт 1958 түүврийн жагсаалт ирүүлснээс судалгааны баг мэдээлэл цуглуулах боломжтой 1432 түүврийг эх сурвалжаар тооцов. Харин үүнээс 523 буюу 36%-тай нь холбогдох оролдлого хийж нийт 338 буюу эх олонлогийн 17%, бодит эх олонлогийн 23%, бодит оролдлогын 64%-д хамаарах түүвэрлэлтийг хийж мэдээлэл цуглууллаа.

Судалгааны 338 оролцогч нь тухайн судалгааны төлөөлөх чадварыг бүрэн хангасан гэж үзээд дараах дүгнэлтийг гаргаж байна.

ХЗТТ-ийн талаарх мэдээллийг хүлээн авсан эх сурвалж нь бусад хүнээс мэдэж авсан тохиолдол их байна. Харин хууль зүйн үнэ төлбөргүй туслалцаа авах боломжтой талаар өөрөө мэдэж байсан нь судалгаанд оролцогчдын 12 хувийг эзэлж байна. Харин олон нийтийн сүлжээ, ТВ, радиогоос мэдээлэл хүлээн авсан нь 42 хувь байна. Энэ нь хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх байгууллагын мэдээлэл, сурталчилгааны ажлын хүртээмжтэйг илтгэж байна. Мөн зарим үйлчлүүлэгч МХХ, МӨХ, ХЗҮХ зэрэг хууль зүйн чиглэлээр зөвлөгөө туслалцаа үзүүлдэг бүх байгууллагад хандсаны эцэст ХЗТТ-тэй холбогдсон бөгөөд энэ нь нэлээн явдал чирэгдэл, цаг зав зарцуулсан гэдгийг онцолсон. ХЗТТ-ийн талаар мэдээлэл хангалтгүй гэж үзсэн үйлчлүүлэгчид олон байгууллагад сайн дурын буюу үнэ төлбөргүй өмгөөлөгч олж авахаар хандсаны эцэст хамгийн сүүлд ХЗТТ-тэй холбогдсон гэж дурдсаныг анхаарах нь зүйтэй юм.

График 20. Мэдээлэл хүлээн авсан эх сурвалж /бүгд/



Харин иргэдийн хувьд ХЗТТ-өөр үйлчлүүлэхэд саад бэрхшээл учирсан тохиолдол нийт оролцогчийн 18 буюу бага хувийг эзэлж байгаа нь үйлчилгээ үзүүлж байгаа албан хаагчдын хувьд иргэдэд нээлттэй, үйлчилгээ хүртээмжтэй байна хэмээн дүгнэж болохоор байна. Учирсан саад бэрхшээлийн нарийвчлан тодруулахад улсын өмгөөлөгчтэй харилцаа холбоо тогтоох, тухай бүр хэргийн явц байдлын талаар мэдээлэл авах, үйлчлүүлэгчийг төлөөлөн тодорхой ажиллагаанд оролцоход хойрго хандсан, хэргийн хойноос хөөцөлдөж яваагүй буюу хүчин чармайлт гаргаагүй гэж үзсэн

субъектив шинжтэй хариулт давамгайлсан. Энэ нь цаашид улсын өмгөөлөгчийн мэргэжлийн ур чадварыг сайжруулах талаар сургалтын үйл ажиллагаа эрчимжүүлэх шаардлагатайг харуулж байна.

ХЗТТ-ын веб сайтаар зочилсон иргэд 65 байгаа нь судалгаанд оролцогчдын 19 хувийг эзэлж байна. Харин веб сайтаар зочилсон иргэдийн 66% нь хангалттай мэдээлэл авч чадсан, эерэг сэтгэгдэлтэй байгаагаа илэрхийлсэн. Тус төвийн цахим хуудсанд өмгөөллийн үйлчилгээ авах зааварчилгаад e-mongolia-д хандах, өмгөөлөгчтэй байгуулах гэрээний загвар байгаа боловч эрүүгийн хэрэгт холбогдон шалгагдсан зарим иргэдийн хувьд e-mongolia-д бүртгэл үүсгээгүй, иргэний бүртгэлийн зөрчилтэй зэрэг асуудлаас шалтгаалан биечлэн уулзаж өмгөөллийн үйлчилгээ авчээ.

Судалгаанд оролцогчдын үнэлгээний хамт Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журмын 9 дүгээр хавсралтын дагуу тус төвийн сайтыг 2024.10.24-ний өдрийн хандалтаар үнэлэв.

Хүснэгт 2. Сайтын хандалтаар үнэлсэн үнэлгээ

№	Шалгуур үзүүлэлт	2024.10.24-ний өдрийн хандалтаар шалгасан хэрэгжилт	Хувь
Нэг. Чиг үүрэг, үйл ажиллагааны стратеги, зохион байгуулалтын талаарх мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал			
1.1.	эрхэм зорилго, үйл ажиллагааны стратегийн зорилт, зорилго, тэргүүлэх чиглэл, тэдгээрийн хүрээнд авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, түүний үр дүн;	<p>ЭРХЭМ ЗОРИЛГО Төрөөс хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгох замаар хууль зүйн асуудал тулгарсан төлбөрийн чадваргүй иргэн бүрд хүрч үйлчилнэ.</p> <p><u>СТРАТЕГИЙН ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ</u> Төрөөс үзүүлж буй хууль зүйн туслалцааны чанар хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгож, мэргэшсэн чадварлаг хүний нөөц, дэд бүтцийг хөгжүүлэх замаар иргэдэд чиглэсэн үйлчилгээг хүргэх стратегийн зорилгын хүрээнд дараах зорилтыг хэрэгжүүлнэ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Гэмт хэргийн хохирогч болсон хүүхэд, хүүхдийн тэтгэмж тогтоох болон газар өмчлөх эрх нь хөндөгдсөн төлбөрийн чадваргүй иргэний хууль зүйн туслалцаа авах эрхийг хангах хууль, эрх зүйн орчныг бүрдүүлэх; • Төлбөрийн чадваргүй яллагдагчид үзүүлэх хууль зүйн туслалцааны тогтолцоог бэхжүүлэх, үйлчилгээний чанар, үр нөлөөг сайжруулах; 	100

		<ul style="list-style-type: none"> • Хүний нөөцийн чадавхыг дээшлүүлж, нийгмийн баталгааг хангах; • Хуулиар олгосон чиг үүргийг хэрэгжүүлэх. <p>одоогоор 21 аймаг, 8 дүүрэг, сум дундын шүүхтэй 5 суманд нийт 34 салбартайгаар үйл ажиллагаа явуулж хууль зүйн туслалцаа үзүүлэн ажиллаж байна</p>	
1.2.	чиг үүрэг, бүтэц, зохион байгуулалт, хаяг, байршил, харилцах утасны дугаар, шуудангийн хаяг, олон нийттэй харилцах, мэдээлэл хүргэх нийгмийн сүлжээний хаяг;	Цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан	80
1.3.	эдийн засаг, нийгмийн хөгжлийн үзүүлэлт, үйл ажиллагааны тайлан, мэдээлэл хариуцагчийн үйл ажиллагаанд хийсэн хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ, дотоод аудит, санхүүгийн хяналт, шалгалтын тайлан, акт, дүгнэлт, албан шаардлага, зөвлөмж;	2023 оны үйл ажиллагааны тайлангууд, үйл ажиллагаанд хийсэн хяналт-шинжилгээний үнэлгээ зөвлөмж сайтад байршуулсан. Аудит, санхүүгийн хяналт, шалгалтаар 1 акт авсан	100
1.4.	хуулийн хэрэгжилтийн үр дагаврын үнэлгээний тайлан;	Хуулийн хэрэгжилтийн үйл ажиллагааны тайланг хэлтсийн веб сайтад байршуулсан	100
1.5.	хөгжлийн бодлого, төлөвлөлтийн баримт бичгийн хэрэгжилтийн тайлан;	"Алсын хараа – 2050" урт хугацааны хөгжлийн бодлогын баримт бичгийн 2024 оны эхний хагас жилийн хэрэгжилт Шинэ сэргэлтийн бодлого"-ыг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны хөтөлбөрийн 2024 оны эхний хагас жилийн хэрэгжилт Монгол улсыг 2021-2025 онд хөгжүүлэх таван жилийн үндсэн чиглэлийн 2024 оны эхний хагас жилийн хэрэгжилт Засгийн газрын 2020-2024 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөрийн 2024 оны эхний хагас жилийн хэрэгжилт Монгол улсын хөгжлийн 2024 оны төлөвлөгөөний 2024 оны эхний хагас жилийн хэрэгжилт Хууль тогтоомж, тогтоол шийдвэрийн 2024 оны эхний хагас жилийн хэрэгжилтийн тайланг Цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан	100
1.6.	үйл ажиллагаандаа мөрдөж байгаа хууль тогтоомж, Засгийн газрын шийдвэр, бусад эрх зүйн акт;	Цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан	100
1.7.	албан тушаалын тодорхойлолт, албан тушаалтны эцэг /эх/-ийн нэр, өөрийн нэр, албаны харилцах утасны дугаар, албаны цахим шуудангийн хаяг;	Албан тушаалын тодорхойлолт, , өөрийн нэр, албаны цахим шуудангийн хаягийг цахим хуудсанд байршуулсан. Албан тушаалтны эцэг /эх/-ийн нэр албаны харилцах утасны дугаарsu байршуулаагүй	70
1.8.	өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээ;	2024 оны 3 дугаар улирлын байдлаар нийт 2887 өргөдөл гомдол ирснээс шийдвэрлэлтийн хувь тооцож үзвэл биечлэн хариу өгсөн 1849, утсаар хариу	90

		өгсөн 178, албан бичгээр хариу өгсөн 338, цахимаар хариу өгсөн 515 зэрэг улирал бүрийн гомдол шийдвэрлэлтийн тайлан, мэдээг цахим хуудсанд байршуулсан	
1.9.	хуульд өөрөөр заагаагүй бол хариуцсан салбарын үйл ажиллагааны статистик мэдээлэл;	2024 оны 1 сараас эхлэн сар бүр инфографик мэдээг сар бүрийн 10-ны дотор сайтад байршуулсан.	100
1.10.	мэдээлэл хариуцагчаас зохион байгуулах олон нийтийн арга хэмжээний хөтөлбөр.	Сонгинохайрхан дүүргийн Засаг даргын Тамгын газраас зохион байгуулж байгаа “ДЭЛХИЙН МОНГОЛ ХҮҮХДҮҮД” өдөрлөгт Хууль зүйн туслалцааны төвийн улсын өмгөөлөгчид хамтран оролцож иргэдэд үнэ төлбөргүй хууль зүйн зөвлөгөө мэдээлэл өгч ажиллаж байна.Хууль зүйн туслалцааны төвөөс Сонгинохайрхан дүүргийн Засаг даргын Тамгын газартай хамтран тус дүүргийн зорилгот бүлгийн иргэдэд үнэ төлбөргүй хууль зүйн зөвлөгөө мэдээлэл өгч ажиллахаар 2024 оны 10 сарын 25-ны өдрийн 10:00-15:00 цагийн хооронд “ХУУЛЬ ЭРХ ЗҮЙН ҮНЭ ТӨЛБӨРГҮЙ ЗӨВЛӨГӨӨ ӨГӨХ НЭЭЛТТЭЙ ӨДӨРЛӨГ”-ийг зохион байгуулах гэж байна гэх мэт олон нийтийн арга хэмжээний хөтөлбөрийг тухай бүрд цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан.	100
Хэсгийн дундаж хувь:			98
Хоёр.Хүний нөөцийн мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал			
2.1.	ажлын байрны сул орон тооны талаарх мэдээлэл;	Цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан	100
2.2.	албан хаагч, ажилтныг сонгон шалгаруулах журам;	Цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан	100
2.3.	албан хаагч, ажилтны ёс зүйн дүрэм;	Цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан	100
2.4.	хүний нөөцийн стратеги, түүний хэрэгжилтийг хянаж үнэлэх журам;	Цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан	100
2.5.	хүний нөөцийн удирдлагын ил тод байдлыг хангах чиглэлээр авч хэрэгжүүлж байгаа арга хэмжээ;	Хууль зүйн туслалцааны төв, “Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төв” ТББ-аас Азийн сангийн дэмжлэгтэйгээр “Технологийн тусламжтай үйлдэгдэж буй жендэрт суурилсан хүчирхийллийн хохирогчдод хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх чадавхыг бэхжүүлэх нь” сэдэвт сургалтыг 2024 оны 09 дүгээр сарын 05-аас 06-ны өдрүүдэд улсын өмгөөлөгчдөд зохион байгуулж байна. Хууль зүйн туслалцааны төвийн албан хаагчдыг төрийн дээд одон, медалиар шагналаа. Хууль зүйн туслалцааны төвийн албан хаагчдад өнөөдөр Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төвийн сэтгэл засалч, донтох эмгэгийн судлаач, сэтгэцийн ахлах зэргийн эмч Ж.Гантулга “Сэтгэцийн эрүүл мэнд, стресс менежмент” сэдвээр сургалт	100

		зохион байгууллаа. Уг сургалтад тус төвийн албан хаагчид танхимаар болон цахимаар хамрагдлаа гэх мэт мэдээллийг бүрэн цахим хуудсанд байршуулсан.	
2.6.	албан хаагчийн ажлын гүйцэтгэлийг үнэлэх журам.	Цахим хуудсанд бүрэн байршуулсан	100
Хэсгийн дундаж хувь:			100
Гурав. Төсөв, санхүү, худалдан авах ажиллагааны талаарх мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал			
3.1.	өмнөх оны төсвийн гүйцэтгэл, тухайн жилийн төсөв, дараа оны төсвийн төсөл;	Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан.	100
3.2.	төсвийн гүйцэтгэлийн биелэлт болон хагас, бүтэн жилийн санхүүгийн тайлан;	2024 оны жилийн төсөв нь 5,910,394,600 төсвийн гүйцэтгэл 4,601,428,452 буюу 78 хувьтай, санхүүгийн тайланг бүрэн цахим хуудсанд байршуулсан	100
3.3.	санхүүгийн тайланд хийсэн аудитын дүгнэлт;	2024 оны 04 сарын 25-ны өдрийн Үндэсний аудитын газрын актыг цахим хуудсанд байршуулсан	100
3.4.	хууль тогтоомжийн дагуу төвлөрүүлэх төлбөр, хураамж, зохицуулалтын үйлчилгээний хөлсний хэмжээ;	Хууль зүйн туслалцааны төв нь төлбөрийн чадваргүй, зорилтот бүлгийн иргэдэд хуулиар харьяалуулсан хэрэг, маргаанд үнэ төлбөргүй хууль зүйн туслалцаа үзүүлэх үндсэн чиг үүрэг бүхий Хууль зүй, дотоод хэргийн яамны харьяа байгууллага юм.	-
3.5.	төсвийн хэмнэлт, хэтрэлт, түүний шалтгааны тайлбар;	төсвийн хэмнэлт, хэтрэлт, түүний шалтгааны тайлбарыг Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан.	100
3.6.	таван сая, түүнээс дээш төгрөгийн үнийн дүн бүхий худалдан авсан бараа, ажил, үйлчилгээний нэр, санхүүжилтийн хэмжээ, нийлүүлэгчийн нэр, хаяг;	Сар бүр дараа сарын 8-ны дотор Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан.	100
3.7.	цалингийн зардлаас бусад таван сая, түүнээс дээш төгрөгийн үнийн дүн бүхий орлого, зарлагын мөнгөн гүйлгээг гүйлгээ тус бүрээр, гүйлгээний агуулга, хүлээн авагчийн нэрийн хамт;	Сар бүр дараа сарын 8-ны дотор Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан.	100
3.8.	бонд, зээл, өрийн бичиг, баталгаа, түүнтэй адилтгах санхүүгийн бусад хэрэгсэл, төр, хувийн хэвшлийн түншлэлийн гэрээ, концесс, төсөв, өмч, хөрөнгө, мөнгө зарцуулах, өр, авлага үүсгэсэн аливаа шийдвэр;	Сар бүр дараа сарын 8-ны дотор Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан.	100
3.9.	шилэн дансны хөтлөлт, хэрэгжилт, аудитын тайлан, зөвлөмжийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээний мэдээлэл;	Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан.	100
3.10.	төрийн болон орон нутгийн өмчийн хөрөнгөөр бараа, ажил, үйлчилгээ	Сар бүр дараа сарын 8-ны дотор Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан	100

	худалдан авах ажиллагааны төлөвлөгөө, тайлан, тендерийн баримт бичиг, тендер шалгаруулалтыг явуулах журам, тендерийн урилга, тендерт оролцохыг сонирхогчид тавих шалгуур үзүүлэлт, тендерт шалгарсан болон шалгараагүй оролцогчийн талаарх товч мэдээлэл, шалгарсан болон шалгараагүй хуулийн үндэслэл, шалтгаан		
3.11.	худалдан авах ажиллагаанд хийсэн үнэлгээ болон аудит, бусад хяналт, шалгалтын тайлан, дүгнэлт;	Сар бүр дараа сарын 8-ны дотор Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан	100
3.12.	мэдээлэл хариуцагч болон захиалагч байгууллагын хүсэлтээр холбогдох этгээдийг худалдан авах ажиллагааны мэргэжил, арга зүйн зөвлөгөө, зааварчилгаагаар хангасан тухай мэдээлэл;	Тендэр зарлаагүй	-
3.13.	төсвийн хөрөнгөөр болон гадаадын зээл, тусламжаар хэрэгжүүлж байгаа төсөл, хөтөлбөрийн санхүүжилт, хэрэгжилт, явц, үр дүн;	Сар бүр дараа сарын 8-ны дотор Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан	100
3.14.	мэдээлэл хариуцагчийн захиалгаар хийгдсэн судалгаа, шинжилгээний ажил, түүний тайлан;	Сар бүр дараа сарын 8-ны дотор Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан	100
3.15.	хууль тогтоомжид заасан бусад.	Сар бүр дараа сарын 8-ны дотор Шилэн дансны цахим хуудсанд байршуулсан	100
Хэсгийн дундаж хувь:			100
Дөрөв.Үзүүлж байгаа үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил тод, нээлттэй байдал			
4.1.	үйлчилгээний төрөл, шийдвэрлэх журам, хугацаа, бүрдүүлэх баримт бичиг, түүний загвар, төлбөр, хураамж, зохицуулалтын үйлчилгээний хөлсний хэмжээ, төлбөр төлөх дансны мэдээлэл;	Цахим хуудсанд байршуулсан. Төлбөргүй үйлчилгээ үзүүлдэг тул төлбөр түүнтэй холбоотой мэдээлэл байхгүй	80
4.2.	тусгай зөвшөөрөл, зөвшөөрөл олгох, сунгах, түдгэлзүүлэх, сэргээх, хүчингүй болгох үндэслэл, журам, олгосон, сунгасан, түдгэлзүүлсэн, сэргээсэн, хүчингүй болгосон тусгай зөвшөөрлийн талаарх мэдээлэл, тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн нэр, хаяг, салбар, төлөөлөгчийн газар, зөвшөөрөл олгосон болон зөвшөөрлийн хүчинтэй хугацаа.	хамааралгүй	-
Хэсгийн дундаж хувь:			90

Үйлчилгээ авсан иргэдээс авлигын эрсдэлийн шинжтэй нөхцөл байдал байгаа эсхийг тодруулах зорилгоор асуусан зарим асуултад нийт 8 иргэнээс төлбөр тооцооны асуудал үүссэн, үйлчилгээний төлбөр өндөр байсан гэх хариулт ирсэн байна.

Харин улсын өмгөөлөгчийн хандлага болон, үйлчилгээ үзүүлж буй орчныг нийт оролцогчид сайн үнэлгээ өгсөн бөгөөд тус бүрд нь харвал:

График 21. Улсын өмгөөлөгчийн ажлын хандлагыг үнэлсэн байдал



График 22. Үйлчилгээ үзүүлж буй орчныг үнэлсэн байдал



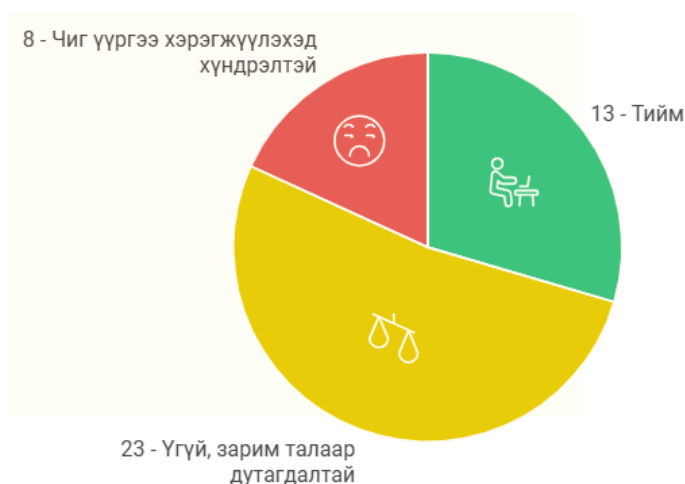
Судалгаанд хамрагдсан нийт үйлчлүүлэгчийн 274 буюу 81% нь улсын өмгөөлөгчийн ажлын хандлагыг сайн, маш сайн гэж үнэлсэн бол 19% нь дунджаас доогуур үнэлгээ өгсөн. Харин үйлчилгээ үзүүлж буй орчны хувьд биечлэн зөвлөгөө авсан болон өмгөөллийн үйлчилгээ авсан 283 иргэний 79% нь сайнаар үнэлсэн бол 21% нь дунджаас доогуур үнэлгээ өгсөн байна.

УЛСЫН ӨМГӨӨЛӨГЧИЙН АЖЛЫН ОНЦЛОГТ ХИЙСЭН ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ

ХЗТТ-ийн улсын өмгөөлөгчийн албан тушаалд одоогийн байдлаар 60 өмгөөлөгч, 6 өмгөөлөгчийн туслах ажиллаж байгаагаас нийт 44 алба хаагч буюу 66% нь судалгаанд хамрагдсан.

Нэг. Таныг улсын өмгөөлөгчийн чиг үүргээ гүйцэтгэхэд саад болохооргүй шаардлагад нийцсэн ажлын байраар хангасан эсэх?

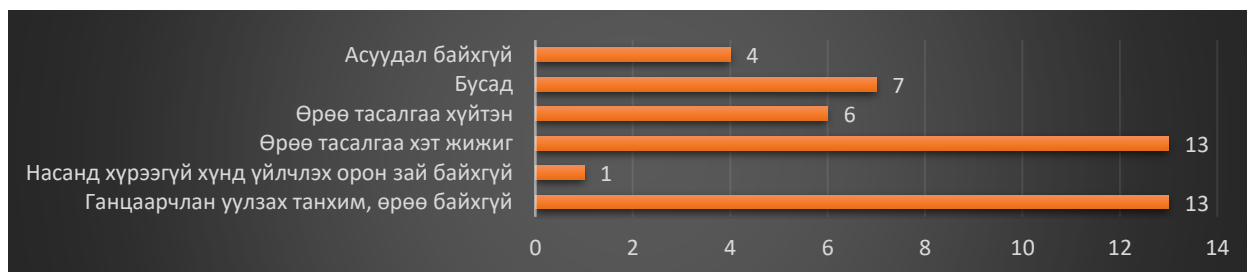
График 23. Ажлын байр шаардлага хангасан эсэх



Шаардлагад нийцсэн ажлын байраар хангагдсан тохиолдол 13 буюу 30%, үгүй, зарим талаар дутагдалтай байгаа нь 23 буюу 52,2%, чиг үүргээ хэрэгжүүлэхэд хүндрэлтэй байгаа нь 8 буюу 18,1% байна. Энэ нь нэгдсэн дүнгээрээ 31 буюу 70,1% шаардлагад нийцсэн ажлын байраар хангагдаагүй гэж хариулсан нь үйлчлүүлэгчээс авсан судалгаанд муу, маш муу гэсэн хариулт өгсөн оролцогчдын тоотой ойролцоо байгаа юм.

Хоёр. Улсын өмгөөлөгчийн ажлын байранд дараах асуудлууд бий эсэх?

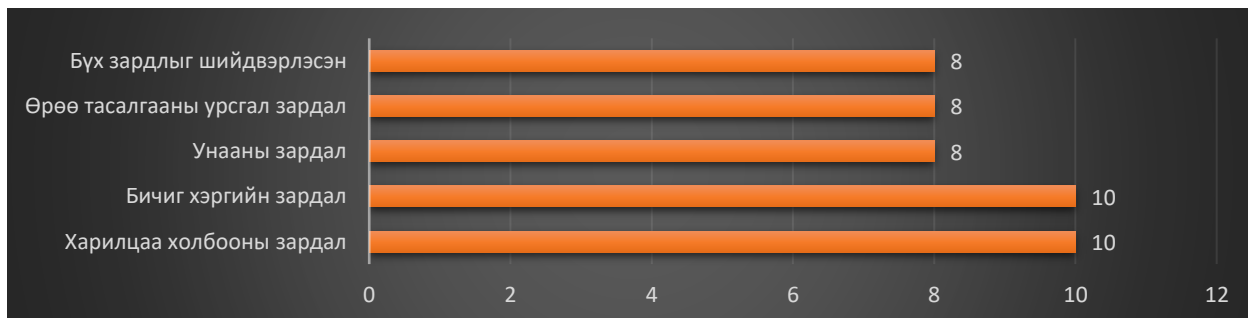
График 24. Ажлын байрны зарим асуудал



Судалгаанд оролцсон 44 өмгөөлөгчийн 4 буюу 9% нь ямар нэгэн асуудалгүй ажлын байраар хангагдсан байна. Өрөө тасалгааны зай талбай, ганцаарчлан уулзах боломжгүй гэсэн хариулт 26 буюу 60%-ийг эзэлж байна.

Гурав. Улсын өмгөөлөгчийн ажил үүргээ хэвийн гүйцэтгэхэд шаардлагатай зардлуудыг шийдвэрлэсэн үү? Шийдвэрлээгүй бол дараах хариултаас сонгоно уу?

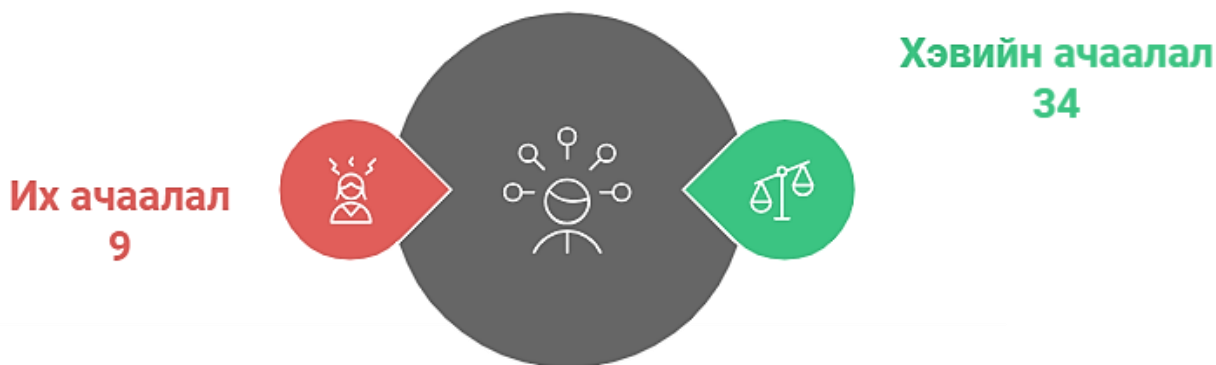
График 25. Урсгал зардал шийдвэрлэсэн байдал



Судалгаанд оролцсон 44 өмгөөлөгчийн 8 буюу 18,1% нь шаардлагатай бүх зардлаа шийдвэрлүүлсэн орчинд ажиллаж байгаа бол үлдсэн 81,9% нь ямар нэгэн байдлаар урсгал зардлын хувьд асуудалтай орчинд ажиллаж байгаа нь энэхүү хариултаас харагдаж байна.

Дөрөв. Ажлын ачааллыг өөрийн үзэмжээр дүгнэсэн байдал.

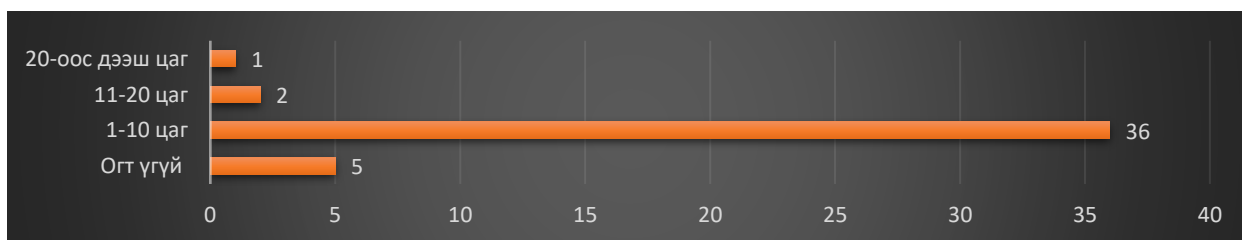
График 26. Ажлын ачааллыг үнэлсэн байдал



Судалгаанд оролцогчдын 34 буюу 77% нь ажлын ачаалал “хэвийн” гэж үзсэн бол 9 буюу 23% нь ажлын ачаалал их гэж үнэлсэн.

Тав. Та долоо хоногт дунджаар хэдэн цаг илүү ажилладаг вэ?

График 27. Илүү цагаар ажилласан байдал



Илүү цагийн ачаалал долоо хоногт 1-10 цаг байгаа тохиолдол харьцангуй өндөр буюу 81%-ийг эзэлж байна. Харин илүү цагаар огт ажилладаггүй тохиолдол 5 буюу 11,3% байгаа нь ерөнхийдөө ажлын ачаалал өндөр байгааг харуулах боловч улсын өмгөөлөгч нар өөрсдөө энэхүү ачааллаа хэвийн гэж үзсэнийг өмнөх асуултаас харж болно. Түүнээс гадна долоо хоногт 11-20 цаг, 20 цагаас дээш хугацаагаар илүү цаг ажиллаж байгаа нөхцөл байдал нь үйлчилгээний чанарт хэрхэн нөлөөлөх талаар анхаарах шаардлага байгаа гэдгийг илтгэж байна.

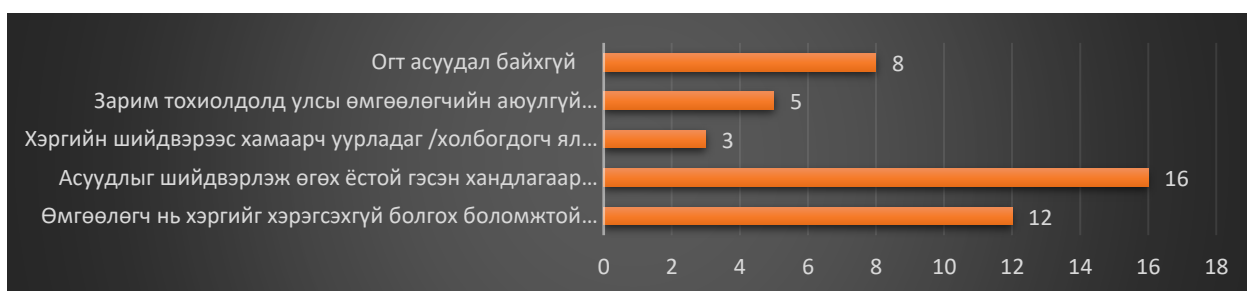
Зургаа. Та 2024 оны 11 дүгээр сарын 5-ны байдлаар нийт хэдэн шүүх хуралд оролцсон бэ?

Дээрх асуултад улсын өмгөөлөгч нар хариулахаар цааргалсан бөгөөд хариулсан оролцогчдын хувьд 30-100 удаа шүүх хуралд оролцсоноо дурдсан байна.

Мөн тухайн асуулт нь бичих сонголттой асуулт байсан бөгөөд оролцогчдын хувьд “үр дүн гардаггүй, хэрэгцээгүй судалгаа” гэх мэтээр хариулсан байв.

Долоо. Улсын өмгөөлөгчийн үйл ажиллагаа явуулахад үйлчлүүлэгчийн зүгээс ямар тулгамдсан асуудал гардаг вэ?

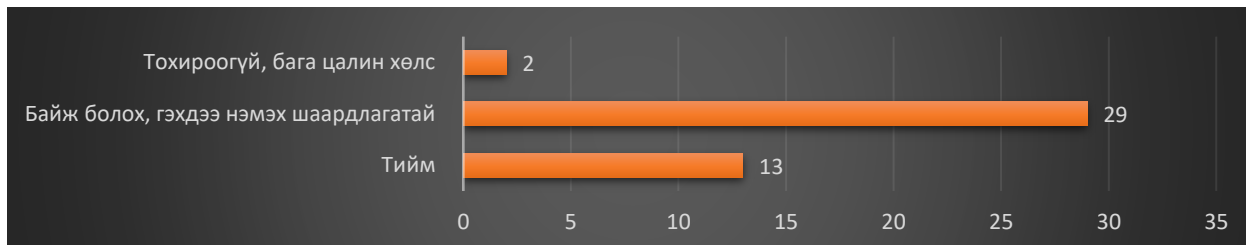
График 28. Албан үүргээ гүйцэтгэхэд тулгамдсан асуудал



Албан үүргээ гүйцэтгэхэд тулгамдаж байгаа асуудал огт байхгүй тохиолдол 8 буюу 18,1%-ийг эзэлж байгаа бол үйлчлүүлэгчийн зүгээс асуудлыг шийдвэрлэж өгөх ёстой гэсэн хандлагаар харилцах тохиолдол 16 буюу 36,3%, улсын өмгөөлөгчийн аюулгүй байдалтай холбоотой асуудал 5 буюу 11,3%, өмгөөлөгч нь хэргийг хэрэгсэхгүй болгоно гэх мэт шууд үр дүн нэхэх тохиолдол 12 буюу 27,2 хувийг тус тус эзэлж байна.

Найм. Таны авч байгаа цалин хөлс улсын өмгөөлөгчийн үйл ажиллагаа, ачаалал, онцлог зэрэгт тохирсон үнэлгээ гэж үздэг үү?

График 29. Цалин хөлсний сэтгэл ханамжийн байдал



Цалин хөлсний хувьд харьцангуй сэтгэл ханамжтай байгаа боловч, цаашид нэмэгдүүлэх шаардлагатай гэж үзэж байгаа нь 29 буюу 67 хувийг эзэлж байна. Харин 13 буюу 30 хувь нь тохирсон цалин хөлс гэж хариулсан бол үлдсэн 3 хувь тохироогүй, бага цалин хөлс гэж хариулсан байна.

Ес. Та ажлын ачаалал, ажлын байрны нөхцөл байдалтай холбоотой өөр санал хүсэлт байвал бичиж үлдээнэ үү?

Санал байхгүй – 10

Бусад 34 саналыг тоймлон харуулбал:

Хүснэгт 3. Хариултын тойм

- Харилцаа холбооны зардал олгох, унааны зардал нэмэх.
- Өрөө хэт жижиг, өмгөөлөгчид бүгд цугларсан тохиолдолд өрөөндөө багтдаггүй.
- Нэг өрөөнд 2 байгууллага буюу хүний эрхийн комиссын референт, улсын өмгөөлөгч нар хамт сууж ажилладаг. Энэ нь хувь хүний нууц, хэргийн хүнтэй харилцах зөвлөгөө өгөхөд хүндрэлтэй байдаг. Ус, ариун цэврийн өрөө байдаггүй.
- Хорих анги зэрэг бусад байгууллагуудаар явах унааны зардлыг өгөх хэрэгтэй байх.
- Ажлын өрөө жижиг, ажлын байран дээр үйлчлүүлэгчтэй ганцаарчлан уулзах өрөө байхгүй.
- Ажиллах орчны тохижилт, өрөө тасалгааны засвар үйлчилгээнд анхаарах шаардлагатай байна.
- Сэтгэцийн өөрчлөлттэй хүмүүстэй харьцахад аюулгүй байдлын хэрэгцээ хангалтгүй байна.

Арав. Таны ажлын онцлог нь сэтгэл зүйн үйлчилгээ авах шаардлагатай эсэх талаар таны бодол?

Сэтгэл зүйн үйлчилгээ шаардлагагүй гэж 5 оролцогч буюу 11 хувь нь үзсэн бол, үлдсэн 89 хувь нь сэтгэл зүйн зөвлөгөө, үйлчилгээ шаардлагатай, нэн чухал, яаралтай хэрэгтэй хэмээн тодотгон хариулсан байна. Мөн зарим хариултыг дурдвал:

Хүснэгт 4. Сэтгэл зүйн үйлчилгээ шаардлагатай байгаа талаар

- Өмгөөлөгчийн ажил нь бусад ажил мэргэжлээс онцлогтой гэдгийг анхаарч үзэх нь чухал цагт баригдахгүй шаардлагатай тохиолдолд оройн болон амралтын өдрөөр ажиллах хүнд хэрэгт ажиллах үед сэтгэл зүйн үйлчилгээ шаардлагатай.
- Сэтгэлзүйн үйлчилгээ авч байх шаардлагатай ажил мэргэжил гэж үздэг. Харилцаж буй үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээ авч буй салбар эрх зүй, үйлчлүүлж байгаа хүмүүсийн нөхцөл байдал зэрэг олон шалтгаан бий.
- Аймаг бүрд нэг, хоёроор ажилладаг нь хамт олны дулаан уур амьсгалгүйгээс гадна мэргэжлийн онцлог нь ганц өөрийн тархинд хүний үйлийг шийдвэрлэдэг учир маш дотогшоо сэтгэл зүйн гэмтэл, стресст амархан өртдөг. Түүнээс гарах үйл явц маш их зүтгэл шаарддаг учир хэрэгцээтэй. Тухайн үйлчилгээ нь хуульчийн онцлогт тохирсон үр дүн өндөртэй, сэтгэл зүйч маань чадвартай байх хэрэгтэй байх.
- Хэргийн холбогдогч, үйлчлүүлэгч нараас шөнө оройн цагаар залгадаг, зарим сэтгэцийн өөрчлөлттэй юм шиг дээрэлхдэг айлгадаг үйлчлүүлэгч нар байдаг. Энэ нь нэг талаараа аюулгүй байдалд халдлага өртөх вий гэдэг айдас байдаг. Ганцаараа ажилладаг хүний хувьд бэрхшээлтэй зүйл тохиолдоход стрессдэх ганцаардах мэдрэмж ярилцах хэрэгцээ байдаг.
- Сэтгэл зүйн үйлчилгээ авах хэрэгтэй гэж үздэг. Үйлчлүүлэгчийн зүгээс өмгөөлөгчөөс хууль бус юм шаарддаг. Ял авчхаад өмгөөлөгчийг дайрч доромжилдог. Өмгөөлөгчийн биед халддаг. Тиймээс өмгөөлөгчид сэтгэл зүйн үйлчилгээ маш чухал.

Арван нэг. Хууль зүйн туслалцааны төвөөс явуулдаг Улсын өмгөөлөгчийг чадавхжуулах сургалтын чанар, үр өгөөжийг үнэлнэ үү?

График 30. Улсын өмгөөлөгчийг чадавхжуулах сургалтын чанар, үр өгөөжийн үнэлгээ



Арван хоёр. Хуульчийн үргэлжилсэн сургалтын чанар, үр өгөөжийг үнэлнэ үү?

График 31. Хуульчийн үргэлжилсэн сургалтын чанар, үр өгөөжийн үнэлгээ



Хуульчийн үргэлжилсэн сургалтын үр өгөөж сайн, маш сайн гэж хариулсан нь 24 буюу 55% байгаа бол “дундаж” гэсэн хариулт 16 буюу 36% байна.

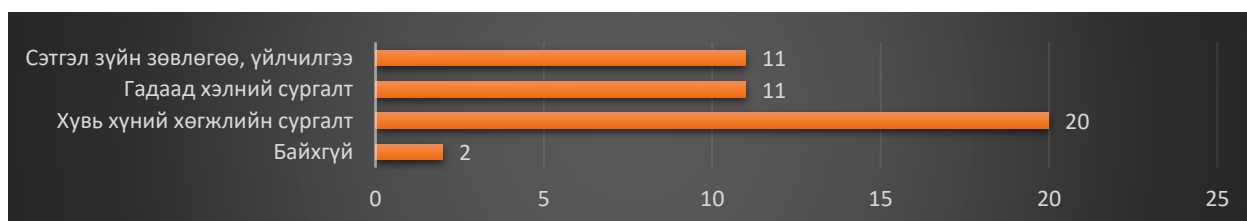
Арван гурав. Мэргэжил, чадвараа дээшлүүлэх хүрээнд сонирхож буй сургалт, багш, сэдвийг бичнэ үү?

Судалгаанд оролцогчдын хувьд дийлэнх нь Эрүүгийн хууль тогтоомжийн хэрэглээ, ЭХХШТХ-ын нэмэлт өөрчлөлтүүд, ёс зүйн хичээл, мэтгэлцэх ур чадвар гэсэн хичээл, тэднийг заах багш нарын бичсэн байх бөгөөд мөн иргэний эрх зүй, захиргааны эрх зүй, хөдөлмөрийн харилцааны талаар хичээл, сургалтыг танхимаар авах хүсэлтэй байгаагаа дурдсан байна. Судалгаанд хамрагдсан оролцогчдын 38 буюу 86% нь аливаа бүх төрлийн сургалтыг танхимаар зохион байгуулах шаардлагатай гэж үзсэн.

Сургалтын сэдэв, багшийн талаар бичсэн дэлгэрэнгүй жагсаалтыг хавсралтаас харна уу.

Арван дөрөв. Мэргэжлийн сургалтаас гадна бусад төрлийн сургалт, үйлчилгээ авах сонирхолтой эсэх?

График 32. Бусад төрлийн сургалтын талаарх сонирхол



Бусад төрлийн сургалтын хувьд 20 буюу 45,4% нь хувь хүний хөгжлийн сургалтад хамрагдахыг хүсэж байгаа бол сэтгэл зүйн зөвлөгөө, үйлчилгээ болон гадаад хэлний сургалтад хамрагдах сонирхолтой оролцогч тус бүр 25 хувийг эзэлж байна.

ДҮГНЭЛТ

Хууль зүйн туслалцааны төвөөс 2024 онд үйлчилгээ авсан иргэдийн асуумжийн судалгаа, тэдгээр иргэдэд үйлчилгээ үзүүлсэн улсын өмгөөлөгч нараас авсан анкетын судалгаа, зарим бодлогын баримт бичигт хийсэн дүн шинжилгээний үндсэн дээр дараах дүгнэлтийг гаргав.

Нэг. Хууль зүйн туслалцааны төвөөр үйлчлүүлж буй иргэдийн хувьд 80 орчим хувь нь үйлчилгээний үр дүнд сэтгэл хангалуун байгаа судалгааны эерэг дүр зураг харагдаж байна. Энэ нь тус төвийн үйлчилгээний ил тод, нээлттэй байдал, улсын өмгөөлөгчийн үйл ажиллагаа жигд байгааг илтгэж байна. Цаашид цахим хуудас ашигладаггүй, иргэний бүртгэлийн зөрчилтэй иргээд буюу зорилтот бүлэгт чиглэсэн мэдээллийг хүргэх сувгийг эрэлхийлэх шаардлагатай гэж үзэв.

Хоёр. Тус төвийн мэдээллийн ил тод байдлын хувьд ойлгомжтой, цэгцтэй байх боловч веб сайт гацалт, удаашралтай, гар утсаар хандахад тохиромжгүй гэсэн санал цөөнгүй ирсэн нь иргэдийн сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлж байна. Цахим хуудасны загварыг иргэдэд зориулсан энгийн ойлгомжтой байлгах хэрэгцээтэй нь ажиглагдав.

Гурав. Үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээ авсан орчин нөхцөл, улсын өмгөөлөгчийн ажиллах орчны нөхцөл байдлаа үнэлсэн үнэлгээнээс харвал тулгамдаж байгаа асуудлын үр дүн ижил буюу, өрөө тасалгааны хүртээмж, шаардлагад нийцсэн ажлын байраар хангагдаагүй, өөр хоорондоо ялгаатай нөхцөл бүхий албан тасалгаатай боловч хууль зүйн туслалцаа, үйлчилгээ үзүүлж байна. Дээрх байдал нь үйлчлүүлэгчийн хувийн нууцлалыг хангах, өмгөөллийн үйлчилгээ авах эрхийн хэрэгжилтэд сөргөөр нөлөөлөх эрсдэлийг үүсгэж байна.

Дөрөв. Үйлчилгээнд сэтгэл ханамжгүй байгаа үйлчлүүлэгчдийн хувьд өмгөөлөгчийн харилцаа, хандлага тааруу, өрөө тасалгаа жижиг, хүний эрхийг зөрчиж, олон хүний дунд үйлчилгээ үзүүлдэг, үйлчлүүлэх үед ариун цэврийн өрөө орж чадаагүй, өрөө тасалгаа нь хүйтэн байсан гэх мэтээр орчны нөхцөл байдалд сэтгэл дундуур байгаа нь давамгайлж байна. Гэтэл төрийн бусад үйлчилгээ нь тогтсон ажлын байртай, шаардлагад нийцсэн байдаг талаар онцгойлон дурдсан. Өөрөөр хэлбэл улсын өмгөөлөгчийн ажлын орчин нь иргэдийн хууль зүйн туслалцаа авах эрхийг хангахад шууд нөлөөлж байна.

Тав. Үйлчлүүлэгч тус төвийн үйлчилгээнд сэтгэл ханамжтай байгаа боловч улсын өмгөөлөгч ажлын байрны стресс, ажлын орчноос хамаарч үйлчлүүлэгчид таагүй харилцаа үүсгэх эрсдэлийг үүсгэж байна. Тухайлбал, ажлын ачаалал хэвийн болон дундаж гэж үзэхээр байгаа ч үнэлгээний үр дүнгээр ажлаас халшрах хам шинж үүсэх, нөхцөл үүссэн нь ажиглагдсан. Энэ нь үйлчилгээ авч байгаа иргэний хувьд улсын өмгөөлөгчийн үйлчилгээ, харилцаа хандлагыг дунджаас доогуур гэж үнэлэх шалтгаан болжээ.

Зургаа. Үйлчлүүлэгчээс ХЗТТ-өөр үйлчлүүлэхэд саад бэрхшээл учирсан тохиолдол нийт оролцогчийн 18 буюу бага хувийг эзэлж байгаа нь үйлчилгээ үзүүлж байгаа албан хаагчдын хувьд иргэдэд нээлттэй, үйлчилгээ хүртээмжтэй байна хэмээн дүгнэж болохоор байна. Учирсан саад бэрхшээлийн нарийвчлан тодруулахад улсын өмгөөлөгчтэй харилцаа холбоо тогтоох, тухай бүр хэргийн явц байдлын талаар мэдээлэл авах, үйлчлүүлэгчийг төлөөлөн тодорхой ажиллагаанд оролцоход хойрго хандсан, хэргийн хойноос хөөцөлдөж яваагүй буюу хүчин чармайлт гаргаагүй гэсэн хариулт давамгайлсан. Энэ нь цаашид улсын өмгөөлөгчийн мэргэжлийн ур чадварыг сайжруулах талаар сургалтын үйл ажиллагаа эрчимжүүлэх шаардлагатайг харуулж байна.

Жич: Засгийн газраас баталсан бодлогын бичиг баримтын хүрээнд хийгддэг хэрэглэгчийн үнэлгээг ХЗТТ-ын хувьд тасралтгүй 5 жил хийлгэсэн байна. Судалгаанд хамрагдсан 44 өмгөөлөгчийн 38 буюу 86,3 хувь нь үр дүн гардаггүй, хэрэгцээгүй судалгаа тул ахиж энэ төрлийн судалгаанд оролцох сонирхолгүйг илэрхийлсэн. Улсын өмгөөлөгчийн хувьд ажлын орчин нөхцөл, нийгмийн баталгаа, төсвийн хэрэглээний зардал, үйлчлүүлэгчийн тоо буюу олон хүнтэй харилцаж байгаагаас хамаараад энэ нөхцөл байдал дээрдэхгүй байгаад дургүйцэх нь элбэг байна. “Алсын хараа – 2050” Монгол улсын урт хугацааны хөгжлийн бодлогын хүрээнд 2021-2030 онд хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны 7.4.13-т “Хууль зүйн туслалцааны төв болон орон нутаг дахь улсын бүртгэлийн хэлтэс, шүүхийн шинжилгээний албаны ажиллах орчныг сайжруулж, үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлнэ” гэж заасан. Энэхүү заалт хэрэгжсэнээс хойш 3 жил, Хууль зүйн туслалцааны тухай хуулийн шинэчилсэн найруулга хэрэгжээд 2 жил өнгөрсөн боловч зарим зардал шийдвэрлэгдээгүй, ажлын байрны орчинд анхаарал хандуулах шаардлагатай байна.

Долоо. Үнэлгээний эцсийн дүнг зөвлөгөө авсан болон өмгөөллийн үйлчилгээ авсан үйлчлүүлэгчийн эерэг хариулт, үйлчилгээний орчинд өгсөн үнэлгээний эерэг хариулт,

вeб сайтaас авсан мэдээллийн эерэг сэтгэгдэл гэсэн 4 үзүүлэлтийг нэгтэн дунджийг тооцвол үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн эерэг үзүүлэлт 78,5 хувь байна.

ЗӨВЛӨМЖ

Нэг. Улсын өмгөөлөгчийн ажлын байр, ажиллах орчинд тулгамдаж асуудал нь үйлчилгээний чанар, хүртээмжид нөлөөж байх тул улсын өмгөөлөгчийн ажлын байрны стандартыг боловсруулж, мөрдүүлэх;

Хоёр. Улсын өмгөөлөгчийг ажлын байранд шалгаруулж авахдаа хуульд заасан шаардлагыг хангаж байгаа эсэхийг сайтар шалгаж, нягтлах, улсын өмгөөлөгч ажлаас гарах тохиолдолд шалтгаан нөхцөлийн судалгаа хийж, арга хэмжээ авч хэвших, шинээр томилогдсон улсын өмгөөлөгчид тусгайлан зориулсан, мэргэжлийн болон ёс зүйн ур чадварыг сайжруулах чиглэлээр сургалтын үйл ажиллагааг хийж, тогтмолжуулах;

Гурав. Улсын өмгөөлөгчийн үйл ажиллагааны талаар үйлчлүүлэгчээс гаргаж байгаа мэргэжлийн болон ёс зүйн зөрчлийн талаар гомдол хүсэлт, түүний шалтгаан нөхцөлд дүн шинжилгээ хийж хэвших, уг асуудлаар хариуцлага тооцож, нийтэд ил тод мэдээлж хэвших;

Гурав. Зорилтот бүлэг буюу хөгжлийн бэрхшээлтэй, иргэний бүртгэлийн зөрчилтэй, цахим хэрэглээний мэдлэггүй иргэдэд чиглэсэн мэдээллийг тогтмол сувгийн төрөл, хэлбэрийг өргөжүүлэх;

Дөрөв. Хууль зүйн туслалцааны тухай хуулийн 6 дугаар зүйлд заасан өмгөөллийн үйлчилгээ үнэ төлбөргүй үзүүлэх үйлчлүүлэгчийг холбон зуучлах суваг, харилцааны хэрэгслийг сайжруулахын тулд Мөрдөн шалгах эрх бүхий байгууллага, МӨХ, МХХ, ХЗҮХ, Улсын Ерөнхий прокурорын газар хэлтэс, түүний нэгжүүдтэй мэдээлэл солилцох сувгийн төрөл, мэдээллийн хурдыг нэмэгдүүлэх чиглэлээр хамтран ажиллах;

Тав. Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн хүрээнд өргөдөл гомдолд хариу өгөх процессыг стандартжуулж, процессыг сайжруулах, ХЗТТ-өөс үйлчилгээ авахад бүрдүүлэх баримт бичгийн жагсаалтыг шинэчлэх, тоог багасгах, нэгтгэх, цахим хэлбэрээр шийдвэрлэх боломжийг судалж, шийдвэрлэх, мөн бүрдүүлэх баримт бичгийн жагсаалтад байгаа материал тус бүрийн ард тайлбар буюу ямар шаардлагатай, хэлбэр хэрхэн хангасан байхыг тайлбар бүхий мэдээлэл өгч, үйлчлүүлэгчдэд ойлгомжтой болгох нь зүйтэй гэж тус тус үзлээ.

НЭГ. СУРГАЛТЫН СЭДЭВ, БАГШИЙН СОНГОЛТ

Иргэний эрх зүй – 2

Байхгүй – 2

Эрүүгийн хууль тогтоомжийн хэрэглээ - 14

Цэрэнбат багшийн ес зүйтэй холбоотой асуудал

Англи хэл

Сэтгэл зүй, Мэтгэлцэх ур чадвар, хууль хэрэглээ, ёс зүй

ЭХХШТХ-ын нэмэлт өөрчлөлтүүд, мэтгэлцэх ур чадвар

Оюунболд багшийн сургалтыг авах.

МУИС-ийн С.Буянхишиг, Иргэний хууль хэрэглээ

Нэмэлт зохицуулалт

Иргэний хэрэг хялбаршуулах шинэ журмын талаар

МУИС-ийн багш нараас бүх салбар эрх зүйгээр сургалт авах

Үр дүнтэй танхимаар хийх. Сэдэв чухалчлахгүй

Харилцаа хандлагын талаар

Эрүүгийн хуулийн хэрэглээ. Багш Өнөрмаа, Оюунболд

Эрүүгийн хууль ба субсумци хийх арга зүй. Т.Золбоо, Ч.Хосбаяр, Рациональ сэтгэлгээ,

Г.Эрдэнэбат

Эрүүгийн хууль, хянан шийдвэрлэх ажиллагаа

Хуулийн өөрчлөлт шинэчлэлтийн хэрэглээ

Хуульд орж нэмэлт өөрчлөлттэй холбоотой шинэлэг зохицуулалтаар тухай бүр цахимаар

ч сургалт орж чадавхжуулах Жич: ИХХШТх- ийн 75 дүгээр зүйлд заасан тусгайлсан

журмаар хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаа, ЭХХшТХ- ийн 17 бүлэгт заасан

хялбаршуулсан журмаар хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаа

Иргэний эрх зүй, гэр бүл, хөдөлмөрийн маргаан, захиргааны эрх зүй газар өмчлөх

маргаан

Иргэний эрх зүй, эрүүгийн эрх зүй

Мэтгэлцэх чадвар болон ЭХ-ийн өөрчлөлт

Захиргааны хэрэг хянан шийдвэрлэх ажиллагаа. Эрүүгийн хууль, Эрүүгийн хэрэг хянан

шийдвэрлэх хуульд өөрчлөлт орсон тухай бүрд сургалтаар орж байх шаардлагатай байна

Банзрагч багш - Захиргааны шүүхэд хэрэг маргааныг хянан шийдвэрлэх нь

Харилцаа сэтгэл зүйн сургалт. Эрүүгийн эрх зүйн чиглэлээр сургалт. УДШ-ийн шүүгч

Батцэрэн

Сэтгэл зүйн сургалт, эрүү, иргэн, захиргааны эрх зүй

Хувь хүний хөгжил, сэтгэл зүйн зөвлөгөө, үйлчилгээний чиглэлээр болон мэргэжил ур чадвараа дээшлүүлэх чиглэлийн сургалтууд тогтмол авч байх

Хөдөлмөрийн эрх зүй

Шүүгч нараас сургалт авах хүсэлтэй нэг мөр ойлголт авах шаардлагатай байдаг

ЭХ-ийн хэрэглээ, практик

Субсумци хийх аргачлал

Мэргэшүүлэх сургалт

Эрүүгийн эрх зүй, иргэний эрх зүй, хөдөлмөрийн эрх зүй гээд л ер нь бүх чиглэлээр л сургалтаа авч баймаар байна. Хамгийн шилдэг багш нар ороосой Тухайлбал Эрүүгийн эрх зүй дээр Өнөрмаа багшаар хичээл заалгаж баймаар байна. Цэрэнбат багш байна.Хуульчийн ёс зүй байна. Хуульчийн ёс зүйгээр Азбаяр багшаар заалгамаар байна.