



**ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР
ГҮЙЦЭТГЭХ ЕРӨНХИЙ ГАЗАР**



SOCIAL RESEARCH CONSULTING

**“ЖИ БИ ЭМ СОШИАЛ РЕСЕРЧ
КОНСАЛТИНГ” ХХК**

**“ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ
ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН ҮЙЛ
АЖИЛЛАГААНД ХИЙСЭН
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ” – 2020
/АЖЛЫН ТАЙЛАН/**

**УЛААНБААТАР ХОТ
2020 ОН**

АГУУЛГА

СУДАЛГААНЫ БАГ	3
НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ	5
1.1 Судалгааны зорилго, зорилт	5
1.2 Судалгааны түүвэр ба хамрах хүрээ	6
1.3 Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн арга, хэлбэр	7
ХОЁР. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ.....	10
2.1 ХӨВСГӨЛ АЙМАГ ДАХЬ ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ГАЗАР	12
2.1.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл	12
2.1.2 Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газраар үйлчлүүлсэн байдал	13
2.1.3 Хөвсгөл аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраас үйлчилгээ авахад тулгарсан асуудал 13	
2.1.4 Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ.....	14
2.2 НИЙСЛЭЛИЙН ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ГАЗАР	21
2.2.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл	21
2.2.2 Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраар үйлчлүүлсэн байдал	22
2.2.3 Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраас үйлчилгээ авахад тулгарсан асуудал	23
2.2.4 Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ.....	25
2.3 ЦАГДАН ХОРИХ 461 ДҮГЭЭР ХААЛТТАЙ ХОРИХ АНГИ	27
2.3.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл	27
2.3.2 Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих ангид үйлчлүүлсэн байдал	27
2.3.3. Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих ангиас үйлчилгээ авахад тулгарсан асуудал	29
2.3.4 Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ.....	30
2.4 БАНК ХАДГАЛАМЖ ЗЭЭЛИЙН ХОРШООДЫН ТӨЛБӨР БАРАГДУУЛАХ АЖЛЫН АЛБА	32
2.4.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл	32
<i>Хүснэгт 25</i>	32
2.4.2 Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах газраар үйлчлүүлсэн байдал	33
2.4.3 Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах газраас үйлчилгээ авахад тулгарсан асуудал.....	33
2.4.4 Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ.....	35
БАНК ХАДГАЛАМЖ ЗЭЭЛИЙН ХОРШООДЫН ТӨЛБӨР БАРАГДУУЛАХ АЖЛЫН АЛБАНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ӨГСӨН ҮНЭЛГЭЭ.....	36
ГУРАВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР БОЛОН ИЛ ТОД БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ.....	37
3.1.1 Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын үнэлгээ	42
3.2 ИЛ ТОД БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ.....	47

3.2.1	Мэдээлэлийн ил тод байдлын үнэлгээ.....	47
3.2.2	Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ.....	52
ДӨРӨВ . ДҮГНЭЛТ		54
4.1	ШШГБ-ын ТАЛААРХ ОЛОН НИЙТИЙН ОЙЛГОЛТ, ХАНДЛАГА	55
4.2	ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААР	56
ТАВ. ЗӨВЛӨМЖ.....		58

СУДАЛГААНЫ БАГ

БОХЬШАРГА ЖАВЗАНХАНД	/Хууль зүйн ухааны Магистр, /L.L.M./	Төслийн удирдагч, судлаач, зөвлөх, “JBM” ХХК-ийн гүйцэтгэх захирал, Тайлан хянасан
ОРСОО БАЯРДЭЛГЭР	/Эдийн засгийн ухааны Магистр, /M.S/	“JBM” ХХК-ийн судлаач, Тайлан боловсруулсан
ЯДАМДОРЖ ЭРДЭНЭЧИМЭГ	/Бизнесийн удирдлагын доктор, /D.B.A/	Судлаач, “Монгол Улсын Эрдмийн их Сургууль”-д эрсэдлийн үнэлгээний мэргэжилтэн, Тайлан боловсруулсан
ЦОГГЭРЭЛ МЯГМАРСҮРЭН	/Сэтгүүл зүйн ухааны Магистр, /M.A/	“JBM” ХХК-ийн судлаач, Тайлан эмхэтгэсэн

“Шүүхийн Шийдвэр Гүйцэтгэх Ерөнхий Газрын 2020 оны үйл ажиллагаанд төрийн байгууллагаас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэдэд хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай хүрч байгаа талаар олон нийтийн хандлагыг тандан судалж, дүн шинжилгээ хийх зорилгоор Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-ний ажлын тайланг Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх Ерөнхий Газрын захиалгаар судалгаа шинжилгээний “Жи Би Эм социал ресерч консалтинг” ХХК-ийн судалгааны баг 2020 оны 10 дугаар сарын 12-аас 2020 оны 12 дугаар сарын 15-ны хооронд гүйцэтгэв.

Тус тайланд тусгагдсан дүгнэлт зөвхөн судалгааны багийн гишүүдийн байр суурийг илэрхийлж буй болно.

НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

1.1 Судалгааны зорилго, зорилт

Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолын хавсралтаар батлагдсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 189 дүгээр тушаалын хавсралтаар батлагдсан “Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх аргачлал”, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалын хоёдугаар хавсралтаар батлагдсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж” -ын дагуу “Шүүхийн Шийдвэр Гүйцэтгэх Ерөнхий Газар” /цаашид ШШГЕГ гэх/ -ын 2020 оны үйл ажиллагаанд “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-г хийж, тус төрийн байгууллагаас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй хүрэхэд олон нийтийн хандлагыг тандан судалж, дүн шинжилгээ хийж, цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлоход тухайн ажлын зорилго оршино.

Энэхүү зорилгод хүрэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүлэн ажиллав. Үүнд:

- Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагааны хуулиар тогтоосон чиг үүрэг, эрх зүйн орчны үр нөлөөнд шинжилгээ хийх.,
- Судалгааны хамрах хүрээнд алба хаагчдын ёс зүй, харилцаа, хандлагад хэрэглэгчдээс судалгаа хийх.,
- Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд оролцогчдоос сэтгэл ханамжийн судалгаа хийж, үнэлэх.,
- Эрүүгийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын үнэлгээ.,
- ШШГЕГ-ын хэлтэс, тасаг, анги, алба, салбар нэгжийн барилга байгууламж, ахуй нөхцөлийг олон улсын жишигт хүргэх, шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагаа хэвийн явагдах материаллаг бааз суурийг үнэлэх буюу үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ;

Дээрх үнэлгээнүүдэд үндэслэн хэрэглэгчийн үнэлгээ, сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлж, үйл ажиллагааг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний санал, зөвлөмжийг боловсруулж, хөндлөнгийн үнэлгээг хийнэ.

1.2 Судалгааны түүвэр ба хамрах хүрээ

ШШГЕГ-ын тэдгээрийн харьяа байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийхдээ иргэд, ажилтан, албан хаагчид болон цагдан хоригдсон этгээдүүдэд үзүүлж буй үйлчилгээ стандартын шаардлага хангаж буй эсэхэд ярилцлага хийх, тухайн үйлчилгээ үзүүлж буй газарт судлаач өөрийн биеэр очин ажиглалт хийж асуумж авах замаар мэдээлэл цуглуулсан болно.

Судалгааны үндсэн мэдээллийг 2020 оны 10 дүгээр сарын 15-ны өдрөөс 2020 оны 12 дугаар сарын 10-ний өдрийн хооронд цуглуулсан.

Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээ

Байршил	Байгууллага	Ажиглалт/Асуумж /өдрөөр/	Ажиглалт/Асуумж /Албан хаагчид болон иргэд/
Улаанбаатар	Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар	4	130
Улаанбаатар	Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай анги	2	380
Улаанбаатар	Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын алба	2	80
Хөвсгөл	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар	3	110
Нийт		11	700

Хэрэглэгчийн үнэлгээний тайланг хийх явцад Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын ажлын даалгаварт өгөгдсөн 6 байгууллагаас судалгааны хүрээнд хамрагдсан 4 газрын 3 нь Улаанбаатар хотод, 1 орон нутгийн байгууллага байсанаас нийт 700 иргэд, ажилтан, албан хаагчид, асуумж, ярилцлагын судалгаанд хамрагдсан болно.

1.3 Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн арга, хэлбэр

Судалгааны үндсэн аргууд

Хэрэглэгчийн үнэлгээг хийх судалгааны үндсэн аргыг тогтоохдоо судалгааны хамрах хүрээний хэрэглэгчид буюу хорих болон хорихоос өөр төрлийн ял эдлэгсдээс нийгмийн шинжлэх ухааны суурь судалгаа, онол практикийн түвшинд хэрэглэгддэг үндсэн аргууд болон хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 189 дүгээр тушаалын хавсралтаар батлагдсан “Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх аргачлал”, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 302 дугаар тушаалын хоёдугаар хавсралтаар батлагдсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ын хүрээнд баримт бичгийн судалгаа, санал асуулга, асуумж, ажиглалт, болон бүлгийн хийгээд ганцаарчилсан ярилцлагын аргуудыг ашиглаж, мэдээллийн шинжилгээ хийсэн болно.

Баримт бичгийн судалгаа

Тухайн салбарын хууль тогтоомжоос гадна судалгаа явагдсан цэг тус бүрээс холбогдох баримт бичгүүд тухайлбал 2016-2019 оны “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаанд хийсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ”, судалгаанд хамрагдсан байгууллага, газар нэгжүүдийн 2020 оны жилийн эцсийн тайлан, ШШГЕГын дарга, төсвийн шууд захирагчтай байгуулсан 2020 оны жилийн эцсийн үр дүнгийн гэрээний тайлан болон бусад холбогдох баримт бичгүүдийг цуглуулсанаас гадна байгууллага тус бүрийн цахим хуудсанд дүн шинжилгээ хийсэн болно.

Санал асуулгын хуудас

Судалгааны санал асуулгад дээр дурдсан судалгааны зорилтуудын шалгуур үзүүлэлтийг багтааж, арга зүйн хувьд өмнөх онуудын хэрэглэгчийн үнэлгээнүүдтэй харьцуулан байгууллагын алсын хараа болон стратегийн зорилго, зорилтуудын дагуу 2020 онд авч хэрэгжүүлсэн бодлого, арга хэмжээ нь үйлчлүүлэгчид болон албан хаагчдад хэрхэн хүрч байгааг тодорхойлох боломжтой анхаарвал зохих асуултуудыг оруулсан.

Тус асуумжийг авахдаа шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагаанд хамрагдсан иргэд, хөдөө орон нутгийн албан хаагчид болон цагдан хоригдож буй этгээдүүдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох зорилгоор явуулав. Судлаачийн зүгээс тухайн оролцогчоос мэдээлэл гүнзгийрүүлэн авахын тулд ганцаарчлан ярилцах, асуух аргыг ашигласан болно.

Ажиглалтын хуудас

Судалгааны цэг бүрт нэг ажиглалтын хуудас бөглөсөн. Ажиглалтын хуудас нь тухайн үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэлэх гол хэрэглэгдэхүүн юм. Орчин нөхцөлийг дүрсэлж болохуйц зүйлсийг ажиглалтын хуудаст оруулсан бөгөөд судлаачийн субъектив нөлөөллийг бууруулахын тулд хэрхэн үнэлсэн талаарх тэмдэглэлийг тайлбар хэсэгт асуулт тус бүрт оруулж өгсөн.

Ганцаарчилсан ярилцлага

Хөвсгөл аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын цагдан хоригдох байранд болон хорих байсан гүйцэтгэх ял эдлэгсэдтэй ганцаарчилсан ярилцлага, мөн цагдан хорих 461 р хаалттай ангийн ажилтан, албан хаагчид, хоригдогсодоос бүлгийн болон ганцаарчилсан ярилцлага хийсэн бөгөөд судалгаагаар төдийлөн илрэх боломжгүй тухайн салбартай холбоотой асуудлыг илрүүлэн гаргаж ирэхийг зорьсон. Ганцаарчилсан ярилцлагад дүн шинжилгээ хийж, улмаар чанарын шинжилгээний мэдээлэл боловсруулах аргын дагуу боловсруулсан.

Мэдээллийн дүн шинжилгээ

Ажиглалтын хуудас болон анкетын анхдагч мэдээллийг MS EXCEL програмд шивж оруулсан бөгөөд энэ явцад гарах алдааг 2 хувиас хэтрүүлэхгүйг зорьж ажилласан. Шивж оруулсан мэдээллийг бүгдийг нь бөглөсөн асуулгатай тулган шалгаж, мэдээлэл программд алдаагүй орсон эсэхийг нягтлаад механик болон логик алдааг шалгаж чанарын шаардлагад нийцүүлсний дараа статистик шинжилгээний SPSS 25.0 программаар боловсруулалт хийлээ. Тоон судалгааны мэдээллийн боловсруулалтад сонирхож байгаа үзүүлэлтийн тоололтын аргаас гадна харьцуулсан шинжилгээний аргыг өргөнөөр ашиглав.

Үнэлгээний хязгаарлагдмал тал

ШШГЕГ-ын 2020 оны үйл ажиллагаанд “Хэрэглэгчийн үнэлгээ” хийх судалгааны ажлын явцад тухайн байгууллагатай хийсэн 2020 оны 10 р сарын 12 ны өдрийн гэрээний 7- д заасан давагдашгүй хүчин зүйл буюу Короновируст халдвар (COVID-19) цар тахлын хорио цээрийн үе тохиож, УОК-ын 2020 оны 11 сарын 11-ны 33-р тэмдэглэлээр орон даяар бүх нийтийн хөл хорио, цээр тогтоосонтой холбоотойгоор Орхон аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх хэлтэс, Эмэгтэйчүүдийн 407 р нээлттэй хорих ангийн үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийж чадаагүй бөгөөд баримт бичгийн судалгаа болон 2020 оны 10 сарын 20 оос 2020 оны 12 сарын 06 ны өдөр авсан судалгаа мэдээлэл дээр түлхүү анхаарсан болно.

Мөн байгууллагын үйл ажиллагаа, иргэдийн сэтгэл ханамжийг судлахын тулд тухайн байгууллагын үйл ажиллагаанд гаргасан санал гомдолд баримт бичгийн судалгаа хийх боломж бүрдээгүй юм. Энэ нь тухайн хувь хүн болоод байгууллагын нууц гэсэн үүднээс бидэнд материалыг өгөхөөс татгалзсан юм. Зарим нь зөвшөөрсөн ч тун хязгаарлагдмал нөхцөлийг санал болгож байлаа.

Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл

“Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-ний тайланг гаргахдаа нийт 4 байгууллагын 700 иргэн үйлчлүүлэгч/хорих болон хорихоос өөр төрлийн ял эдлэгсэд болон 240 албан хаагчид хамрагдав. Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээллийг дараах байдлаар нэгтгэн харуулж байна.

Судалгаанд оролцогчдыг сонгохдоо ШШГЕГ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийг санамсаргүй хамруулсан бөгөөд оролцогчдын хүйсийн харьцаанаас харахад эрэгтэйчүүд илүү давамгай (64%) хамрагдсан байна.

Хүснэгт 2.

Үндсэн үзүүлэлтүүд		Нийт /700/	
<i>Нас</i>			
№	Утга	Тоололт	Хувь
1	18-25 хүртэлх	42	6,0%
2	26-29	147	21%
3	30-39	245	35%
4	40-49	217	31%
5	50-59	49	7%
6	60 ба түүнээс дээш	0	0
<i>Хүйс</i>			
1	Эрэгтэй	448	64%
2	Эмэгтэй	252	36%
<i>Боловсролын түвшин</i>			
1	Дээд	329	47%
2	Бүрэн дунд	210	30%
3	Тусгай дунд	161	23%
Нийт		700	100%

ХОЁР. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Тайлангийн энэ бүлэгт ШШГЕГ-ын харьяа Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын алба, Хөвсгөл аймаг дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх хэлтэс болон Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих ангийн үйл ажиллагаа, иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээг хэрэглэгч хэрхэн үнэлж буйг тогтоох зорилготой бөгөөд стратегийн зорилтууд болон хуулийн дагуу авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээг үйлчилгээний чанар, үйлчилгээний хүртээмж, үйлчилгээний орчин нөхцөл, тус тусад нь үнэллээ.

Чиг үүргийн үнэлгээ

Монгол Улсын хууль тогтоомжийн биелэлт болон хэрэгжилт буюу шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны эрх зүйн орчны болон ил тод байдлын үнэлгээ буюу чиг үүргийн үнэлгээг дараах гурван шалгуураар үнэллээ. Үүнд:

- Байгууллагын хэрэгжүүлж буй чиг үүрэг нь хууль тогтоомжоор олгогдсон үндсэн чиг үүрэгтэй хэрхэн нийцсэн байдал буюу чиг үүргийн үнэлгээ
- Байгууллагын үйл ажиллагааны ил тод байдал
- Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт

гэсэн гурван шалгуур үзүүлэлтээр тодорхойлж, чиг үүргийн үнэлгээ гарган ажиллалаа.

Хэрэгжүүлж буй чиг үүргийн үнэлгээ

Энэхүү хэсэгт шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх албаны үйл ажиллагааны талаар авч үзэх юм. Шийдвэр гүйцэтгэх албаны хуульд заасан чиг үүрэг болон хууль зүйн асуудал эрхэлсэн Засгийн газрын гишүүний /Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын тушаал/ тушаал, ШШГЕГ-н даргын тушаалаар батлагдсан холбогдох бусад эрх зүйн актад заасан хэм хэмжээний хүрээнд үйл ажиллагаагаа явуулдаг ба тэдгээрийн хэрэгжилт, биелэлт ямар байгаа талаар авч үзэх болно.

Улсын Их Хурлын чуулганы 2017 оны 06 дугаар сарын 09-ний өдрийн нэгдсэн хуралдаанаар Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуулийг шинэчлэн баталсан. Энэ хуульд нийцүүлэн Засгийн газрын тогтоол 1, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайд болон бусад сайд, Улсын ерөнхий прокурортой хамтарсан тушаалаар батлагдсан, ШШГЕГ-ын даргын тушаалаар батлагдсан эрх зүйн актуудыг шинэчлэн гарган, үйл ажиллагаандаа мөрдөж байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль”-д зааснаар эрүү, иргэний хэрэг болон бусад байгууллагын шүүхээр баталгаажуулсан шийдвэрийн биелэлтийг нэгтгэн зохион байгуулах үндсэн чиг үүрэгтэй төрийн байгууллага юм. Нөгөө талаас хуулиар хүлээсэн чиг үүргээ, бусдад үйлчилгээгээрээ дамжуулан хүргэдэг үйлчилгээний байгууллага билээ.¹

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь Монгол Улсын Үндсэн хууль, Төрийн албаны тухай хууль, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль, Сэжигтэн, яллагдагчийг албадан саатуулах, цагдан хорих шийдвэрийг биелүүлэх тухай хууль, Согтуурах, мансуурах донтой өвчтэй этгээдийг захиргааны журмаар албадан эмчлэх, албадан хөдөлмөр хийлгэх тухай хууль, Эрүүгийн хууль, Эрүүгийн байцаан шийтгэх хууль, Цэргийн албан хаагчийн эрх зүйн байдлын тухай хууль, Цэргийн албан хаагчийн тэтгэвэр, тэтгэмжийн тухай хууль, Хөдөлмөрийн тухай хууль, Иргэний хэргийг шүүхэд хянан шийдвэрлэх тухай зэрэг Монгол Улсын хууль, тэдгээртэй нийцүүлэн гаргасан хууль тогтоомжийн бусад актыг удирдлага болгон ажилладаг.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх дээрх байгууллагууд нь “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль”-д заасан эрүү, иргэний хэрэг болон бусад байгууллагын шүүхээр баталгаажуулсан шийдвэрийн биелэлтийг нэгтгэн зохион байгуулах үндсэн чиг үүрэгтэй төрийн байгууллага болохын хувьд үйл ажиллагааны гол цөм нь “шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа” юм.

Мөн хуулинд нийцүүлэн гаргасан Монгол Улсын Ерөнхийлөгчийн зарлиг, Засгийн газрын тогтоол, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын тушаал, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын даргын тушаалаар батлагдсан заавар, журмуудыг тус тус үйл ажиллагаандаа мөрдөн ажиллаж байна.

¹ШШГЕГ-н даргын баталсан “шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний стандартын 2-т заасан

2.1 ХӨВСГӨЛ АЙМАГ ДАХЬ ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ГАЗАР

Энэ бүлэгт судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл болон Хөвсгөл аймгийн Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, мэдээллийн ил тод байдал, үйлчилгээний хүртээмжийн талаар буюу судалгааны үр дүнг дэлгэрэнгүй харууллаа.

2.1.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний тоон судалгаанд нийт 110 иргэн хамрагдлаа. Судалгаанд оролцогчдын хувьд 59,09 хувь нь эрэгтэй, 40,91 хувь нь эмэгтэй бөгөөд насны ангиллаар авч үзвэл 5,45 хувь нь 25 хүртэлх, 20,91 хувь нь 26-29, 40,91 хувь нь 30-39, 40,91 хувь нь 40-49, 4,55 хувь нь 50-59, 60-аас дээш насны иргэн 0 хувьтай байна. Түүврийн хуваарилалт, үйлчилгээний цар хүрээнээс хамааран Хөвсгөл аймгийн мөрөн суманд оршин суудаг, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраар үйлчлүүлсэн иргэдийн төлөөлөл хамрагдсан. Нийт оролцогчдын 58,18 хувь нь дээд боловсролтой, 33,64 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой, 8,18 хувь нь тусгай дунд боловсролтой иргэд байна.

Хүснэгт 3.

№		Үзүүлэлт	Нэгж	Хувь
1	Хүйс	Эр	65	59,09%
		Эм	45	40,91%
2	Нас	25 хүртэлх	6	5,45%
		26-29	23	20,91%
		30-39	45	40,91%
		40-49	31	28,18%
		50-59	5	4,55%
		60-аас дээш	0	0%
3	Боловсролын түвшин	Дээд	64	58,18%
		Бүрэн дунд	37	33,64%
		Тусгай дунд	9	8,18%
4	Нийт		110	100%

Судалгаанд оролцогчдыг сонгохдоо ШШГГ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийг санамсаргүй хамруулсан бөгөөд оролцогчдын хүйсийн харьцаанаас харахад эрэгтэйчүүд илүү давамгай (59,09%) хамрагдсан байна.

2.1.2 Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газраар үйлчлүүлсэн байдал

Хөвсгөл аймгийн хэмжээнд 2020 оныг “Зүтгэл, Итгэл, Санаачлага”-ыг дэмжих жил болгон зарласантай холбогдуулан нэрлэсэн жилийн аяны туг төрийн байгууллагаар аялж, хуваарийн дагуу тус газарт 2020 оны 5 дугаар сарын 01-ний өдрөөс 5 дугаар сарын 11-ний өдрийг хүртэл 10 хоногийн хугацаанд аялсан бөгөөд энэ хугацаанд байгууллагын үйл ажиллагааг өөрийн байгууллагын цахим хуудас болон “ЗИС”-2020 пэйж хуудсанд сурталчилан, “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны өдөр”-ийг тохиолдуулан тус газрын алба хаагчдын ажлын онцлог, нэг өдрийн ажлыг харуулсан сурвалжлага бэлтгэн Хөвсгөл ард түмний ТВ- ээр иргэд, олон нийтэд хүргэсэн.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас иргэдэд үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний талаарх видео танилцуулга, гарын авлагыг цувралаар нийтлэн мэдээллийн ил тод байдлыг ханган ажиллалаа.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газарт 2020 оны байдлаар иргэд, байгууллага, алба хаагч, хоригдол, хоригдогчоос нийт 54 өргөдөл, гомдол хүсэлт ирснийг хүлээн авч, зохих журмын дагуу шийдвэрлэн ажилласан бөгөөд өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэд дарга биечлэн хяналт тавьж, өргөдөл гомдлын хяналтын картыг тухай бүр хөтлөн хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэж, хариуг өгч ажиллаж байна.

Энэ хугацаанд иргэд байгууллагаас 9 өргөдөл, алба хаагчдаас 31 өргөдөл, хоригдол, хоригдогчоос 9 өргөдөл, хүсэлт ирүүлсэн бөгөөд угтах үйлчилгээний хэсгээр 715 иргэн үйлчлүүлсэн байна. Харин иргэн болон хуулийн этгээдэд өр төлбөргүй талаарх тодорхойлолтыг зохих баримтуудыг үндэслэн Ерөнхий газарт цахимаар хүргүүлж тайлангийн хугацаанд иргэнд 657, хуулийн этгээдэд 641 ширхэг лавлагааг тус тус олгосон байна. Мөн Шийдвэр гүйцэтгэх албанаас ирүүлсэн хүүхдийн тэтгэлгийн талаарх санал хүсэлтийн хуудсаар нийт 8 шийдвэр гүйцэтгэгч, төлбөр авагч 10, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны оролцогч бус 20 иргэнээс тус тус саналыг авч нэгтгэн хүргүүлсэн.

2.1.3 Хөвсгөл аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраас үйлчилгээ авахад тулгарсан асуудал

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын даргад санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдол амаар болон бичгээр гаргаж болно. Мөн цахилгаан шуудан, утас, факсаар ирүүлж болно. Цахим өргөдөл, гомдлыг info@cd.gov.mn хаягаар авч байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын удирдлагууд иргэдийг цагийн хуваарийн дагуу хүлээн авч, уулзан санал, хүсэлтийг сонсож, өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж байна.

Та бичгээр өргөдөл, гомдол гаргахдаа өргөдөл, гомдол гаргаж буй эрх бүхий албан тушаалтны овог нэр, албан тушаалыг зөв, гаргацтай бичих, өргөдөл, гомдол гаргаж буй огноо, оршин суугаа газар болон шуудангийн хаяг, холбоо барих утасны дугаар зэргийг заавал бичнэ үү. Ялтныг хорих анги шилжүүлэх, хуваарилуулах өргөдлийг гаргаж буй иргэн цахим үнэмлэхний хуулбарын хамт өргөдлийг ирүүлэхийг анхаарна уу.

Хүснэгт 4



2.1.4 Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын газар, хэлтэс, тасаг, анги, алба, салбар нэгжийн барилга байгууламж, ахуй нөхцөлийг олон улсын жишигт хүргэх, шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагаа хэвийн явагдах материаллаг бааз суурийг үнэлэх буюу үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэллээ.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба, газар, анги, салбар нэгжүүдийн барилга, байгууламж, ахуй нөхцөлийг олон улсын жишигт хүргэх, шийдвэр гүйцэтгэлийн үйл ажиллагаа Үндсэн хуулиар олгогдсон хүний эрхийг хангах, нэгдэн орсон олон улсын гэрээ конвенциудад нийцүүлэн ажиллах материаллаг бааз суурийг үнэлэх ажиллагааг хийхдээ 461-р хаалттай хорих анги, Хөвсгөл аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын өдөр тутмын үйл ажиллагаатай танилцан, албан хаагчид болон хорих ял эдлэж байгаа хоригдлуудаас тестын болон ганцаарчилсан ярилцлага, орчны ажиглалт судлах аргаар судалгаа авч үнэлгээ хийсэн болно. Байгууллагын барилга, үйлчилгээний орчин хангалттай сайн, олон улсын жишигт хүрэхүйц байна гэж дүгнэсэн.

Судалгааны дээрх үр дүнд дүн шинжилгээ хийн Хөвсгөл аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын үйлчилгээний орчин нөхцөлийг дор дурдсан байдлаар үнэлэв. Үүнд:

Үйлчилгээний орчин:

Хүснэгт 5

Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөл, үйл ажиллагаанд тавигдах тусгай шаардлагыг хангасан байдал	100%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг мэдээлэл тогтоогдоогүй
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн үйлчлүүлэх орчин нөхцөл, зам талбай, тэмдэг тэмдэглэгээг стандартын дагуу хийж байршуулсан байдал	100%	
Үйлчилгээний талаарх танилцуулга, гарын авлага шаардлагатай мэдээллийг хэвлэмэл болон цахимаар хэрэглэгчдэд хүргэж ажилласан байдал	100%	
Дундаж үнэлгээ	100% буюу 5,0 оноо	

Алба хаагчдын хэрэгцээнд шаардагдах техник, тоног төхөөрөмж, эд хогшил, бусад зүйлсээр бүрэн ханган ажиллаж байгаа бөгөөд өдөр тутмын үйл ажиллагаанд шаардлагатай бичиг хэргийн хэрэгслийг сар бүр тооцон олгож байна. Мөн алба хаагчидтай “Эд хөрөнгийн хариуцлагын гэрээ”-г байгуулан, эд хөрөнгийн бүртгэлийн картыг тухай бүр хөтлөн хариуцуулж ажиллаж байгаа нь үйл ажиллагаа явуулах орчин нөхцөлийг сайжруулахад чухал дэм болж байна гэж алба хаагчдаас үзэж байна.

А. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газарт өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ

Хэрэглэгчийн үнэлсэн байдлыг үзүүлэлт бүрээр

Хүснэгт 6

№	Асуултууд	Дүн	
		Оноогоор	Хувь
1	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын талаар та хэр мэдээлэлтэй (ойлголттой) вэ?	4,28	85,6%
2	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын лавлагаа өгөх /нэг цонх/ үйлчилгээгээр үйлчлүүлж байсан уу? Үйлчлүүлж байсан бол чанарын түвшинг үнэлнэ үү?	4,23	84,6%
3	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны шуурхай байдалд үнэлгээ өгнө үү?	4,62	92,4%
4	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа удааширалтай байгаа бол шалтгаан юу вэ? Шуурхай байдлыг үнэлнэ үү?	4.09	81,8%
5	Шийдвэр гүйцэтгэгчийн зүгээс хуулийн хүрээнд бүрэн, үнэн зөв мэдээлэл өгдөг эсэхэд үнэлгээ өгнө үү?	4,23	84,6%
6	Шийдвэр гүйцэтгэгчийн шудрага байдлын индексийг үнэлнэ үү?	4,32	86,4%
7	Шийдвэр гүйцэтгэх газрын албан хаагчдын харилцаа, хандлага, ёс зүйн түвшинг үнэлнэ үү?	4,76	95,2%
8	Шийдвэр гүйцэтгэгчийн мэргэжлийн ур чадварт үнэлгээ өгнө үү?	4,62	92,4%
9	Шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын дотоод орчин нөхцөл, тохилог, ая тухтай цэвэрхэн (хөдөлмөрийн нөхцөлд) үнэлгээ өгнө үү?	4,86	97,2%
10	Дундаж үнэлгээ	4,45	89%

Хэрэглэгчидээс судалгаа авахад үйлчилгээний хүртээмж үнэлүүлсэн үзүүлэлтүүд дундаж дүнгээр 4,45 буюу “сайн”, хувьд шилжүүлбэл 89%иар үнэлсэн байлаа.

Б. Цагдан хорих байранд байгаа иргэдийн үнэлсэн байдлыг үзүүлэлт бүрээр**Хүснэгт 7**

№	Асуултууд	Дүн	
		Оноогоор	Хувь
1	Таны амьдарч буй байр, тасалгааны ерөнхий нөхцөлийг та хэрхэн үнэлэх вэ?	4,14	82,8%
2	Хорих ангийн хоолны амт чанарыг дүгнэнэ үү?	3,8	76%
3	Цагдан хорих ангийн эрүүл ахуй, ариун цэврийн нөхцөл байдал ямар гэж бодож байна вэ?	4,43	88,57%
4	Сэтгэл зүйч, нийгмийн ажилтан байгаа эсэх, байгаа бол тантай хэр ойр дотно вэ?	3,61	72,38%
5	Өөрийгөө хөгжүүлж, өдрийг өнгөрүүлэх боломж хэр вэ?	4,38	87,62%
6	Өдөр тутмын мэдээллийн хэрэгслэлээс цаг үеийн мэдээлэл авч чаддаг уу, чаддаг бол хэрхэн үнэлэх вэ?	3,90	78,09%
7	Ялтан хоорондоо харилцах боломжтой юу, боломжтой бол хэрхэн үнэлэх вэ?	4,05	80,91%
8	Таны эрүүл мэндийн байдал ямар байна вэ?	3,90	78,09%
9	Хэрэв өвдсөн тохиолдолд цагдан хорих байрны зүгээс хэрхэн анхаардаг вэ?	3,85	77%
10	Шийдвэр гүйцэтгэх газрын албан хаагчдын харилцаа хандлага, ёс зүйн түвшинг үнэлнэ үү?	4,05	80,95%
11	Дундаж үнэлгээ	4.01	80.2%

Цагдан хорих байранд байгаа иргэдээс судалгаа авахад үйлчилгээний хүртээмж үнэлүүлсэн үзүүлэлтүүд дундаж дүнгээр 4,01 буюу “сайн”, хувьд шилжүүлбэл 80,2%иар үнэлсэн байна.

В. Тус байгууллагын ажилчидын үнэлсэн байдлыг үзүүлэлт бүрээр

Хүснэгт 8

№	Асуултууд	Дүн	
		Оноогоор	Хувь
1	Таны өдөр тутмын ажлын ачаалал хэр вэ?	4,24	84,8%
2	Таны цалин хөлс таны амьдралд хүрэлцэж, нийгмийн баталгаа болж чаддаг уу?	3,42	68,4%
3	Жендерийн тэгш байдалд танай байгууллага хэрхэн анхаардаг вэ?	4,21	84,2%
4	Хөдөлмөрийн гэрээг зөрчин үндэслэлгүйгээр цалин хөлс бууруулах, түүнчлэн хууль бус үйлдэл, эс үйлдэхээс урьдчилан сэргийлж чаддаг уу?	4,26	85,2%
5	Нийт ажилтан, албан хаагчдад нийгмийн хамгаалал, халамжийн бодлого нь хүртээмжтэй байж чаддаг уу?	4,5	90%
6	Танай байгууллага ажилтан, албан хаагчдын эрүүл мэнд, хөдөлмөрийн аюулгүй байдалд хэрхэн анхаарч ажилладаг вэ?	4,55	91%
7	Албан хаагчдын мэдлэг, дадлага туршлага, ур чадварт байгууллагын зүгээс тогтмол сургалт явуулдаг уу?	4,22	84,3%
8	Ажлын байрны бэлгийн болон бусад дарамтанд өртөхөөс урьдчилан сэргийлж чаддаг уу?	3,47	69,4%
9	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын танилцуулга, холбогдох мэдээллийг тогтмол шинэчлэн ажиллах нөхцөлийг хэрхэн бүрдүүлсэн бэ?	4,6	92%
10	Удирдлагын зүгээс үйл ажиллагаа буюу үйлчилгээний төрөлд хэрхэн анхаардаг вэ?	4,29	85,8%

Тус байгууллагын ажилчидаас судалгаа авахад үйлчилгээний хүртээмж үнэлүүлсэн үзүүлэлтүүд дундаж дүнгээр 4,18 буюу “сайн”, хувьд шилжүүлбэл 83,6% иар үнэлсэн байна.

Хэрэглэгчид шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхдээ дараах нийтлэг стандартын дагуу шаардлага тавих эрхтэй.

Алба хаагч нь:

- Үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа албаны соёлтой асуулт, хэллэгийг хэрэглэх;
- Шаардлагатай тохиолдолд байгууллагын үйл ажиллагаа, чиг үүргийг тайлбарлах;
- Асуудлыг өөрийн эрх хэмжээнийхээ хүрээнд бүрэн шийдвэрлэж өгөх, хэрэв өөрийн эрх хэмжээ, чиг үүрэгт хамаарах асуудал биш бол холбогдох эрх бүхий албан тушаалтантай уулзуулж өгөх;
- Хугацаа шаардагдах асуудлаар хандсан тохиолдолд асуудлыг шийдвэрлэх хугацааг тогтоосон хууль тогтоомж, эрх зүйн актыг тайлбарлаж, тогтоосон хугацааны дотор хариу өгөх;
- Үйлчлүүлэгчтэй харилцан итгэлцсэн орчинг бүрдүүлэн ажилтан, үйлчлүүлэгчийн хооронд ижил түвшний харилцааг бий болгох;
- Үйлчлүүлэгчийг шаардлагатай гарын авлага, бусад материалаар хангах;
- Өөрийн буруутай үйл ажиллагааны улмаас алдаа гаргасан тохиолдолд буруугаа хүлээж, түүнийгээ засах талаар шаардлагатай арга хэмжээ авах.

Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт:**Хүснэгт 9**

Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Байгууллагын үйл ажиллагааны талаар мэдээллийн чанар	84%	Ажлын байрны орчин нөхцөл, ажлын хувцас хэрэглэлийн хангалтын байдал, төлбөр барагдуулалт болон мэргэжил эзэмшүүлэх байдал зэрэг санал асуулгын эерэг дүнг нэгтгэн тооцов.
“Төлбөр барагдуулах үйлчилгээ”-ний чанар, шуурхай байдал	84,36%	
Албан хаагчдын шуурхай байдал, ур чадвар	85.64%	
Угтах үйлчилгээ	100%	
Дундаж үнэлгээ		88.5% буюу 4.4 оноо

Тухайн үйлчлүүлэгчид талархал илэрхийлэн үйлчилгээг дуусгах зэрэг стандартыг үйлчилгээний ажилтнууд өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа удирдлага болгон ажиллаж дадаагүй байгаа нь ажлын байрны онцлог болон үйл ажиллагааны түвэгтэй нөхцөл байдал, үйлчлүүлэгчдийн олон янзын зан байдлаас шууд шалтгаалж байгаа гэж үзэж болно. Хорих, баривчлах ял болон хорихоос өөр төрлийн ялыг албадан эдлүүлэх, сэжигтэн, яллагдагчийг цагдан хорих тухай шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, хорих ял эдлэгсдийг ажлын байраар хангах, хорих анги, алба, салбар нэгжийг түшиглэсэн үйлдвэр, үйлдвэрлэх бүтээгдэхүүн бий болгох ажлыг үнэлэх буюу үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлыг үнэллээ.

**ХӨВСГӨЛ АЙМАГ ДАХЬ ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ГАЗРЫН ҮЙЛ
АЖИЛЛАГААНД ӨГСӨН ҮНЭЛГЭЭ**

Хүснэгт 10

№	Судалгаа	Дүн	
		Хувь	Оноогоор
1	Хөвсгөл аймгийн ШШГГ-ын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчидээс өгсөн үйлчилгээний хүртээмж, ил тод байдлын үнэлгээний үзүүлэлтүүд дундаж дүн	89%	4.45
2	Цагдан хорих байранд байгаа иргэдээс судалгаа авахад үйлчилгээний хүртээмж үнэлүүлсэн үзүүлэлтүүд дундаж дүн	80,2%	4.01
3	Хэрэгжүүлж буй чиг үүргийн үнэлгээ	83,6%	4.18
4	Хөвсгөл аймгийн ШШГГ-ын ажилтнуудын ёс зүйн үзүүлэлтийн дундаж дүн	100%	5
5	Үйлчилгээний чанар	88.5%	4.4
6	Үйлчилгээний орчин	100	5
7	Нэгдсэн дүн	90,21	4.51

2.2 НИЙСЛЭЛИЙН ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ГАЗАР

Энэ бүлэгт судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл болон Нийслэлийн Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын үйл ажиллагаанд өгсөн иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, мэдээллийн ил тод байдал, үйлчилгээний хүртээмжийн талаар буюу судалгааны үр дүнг дэлгэрэнгүй харууллаа.

2.2.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний тоон судалгаанд нийт 130 иргэн хамрагдлаа.

Судалгаанд оролцогчдын хувьд 61,54 хувь нь эрэгтэй, 38,46 хувь нь эмэгтэй байлаа. Насны ангиллаар авч үзвэл 5,38 хувь нь 25 хүртэлх, 21,54 хувь нь 26-29, 38,46 хувь нь 30-39, 30,77 хувь нь 40-49, 3,85 хувь нь 50-59, 60-аас дээш насны иргэн 0 хувьтай байна.

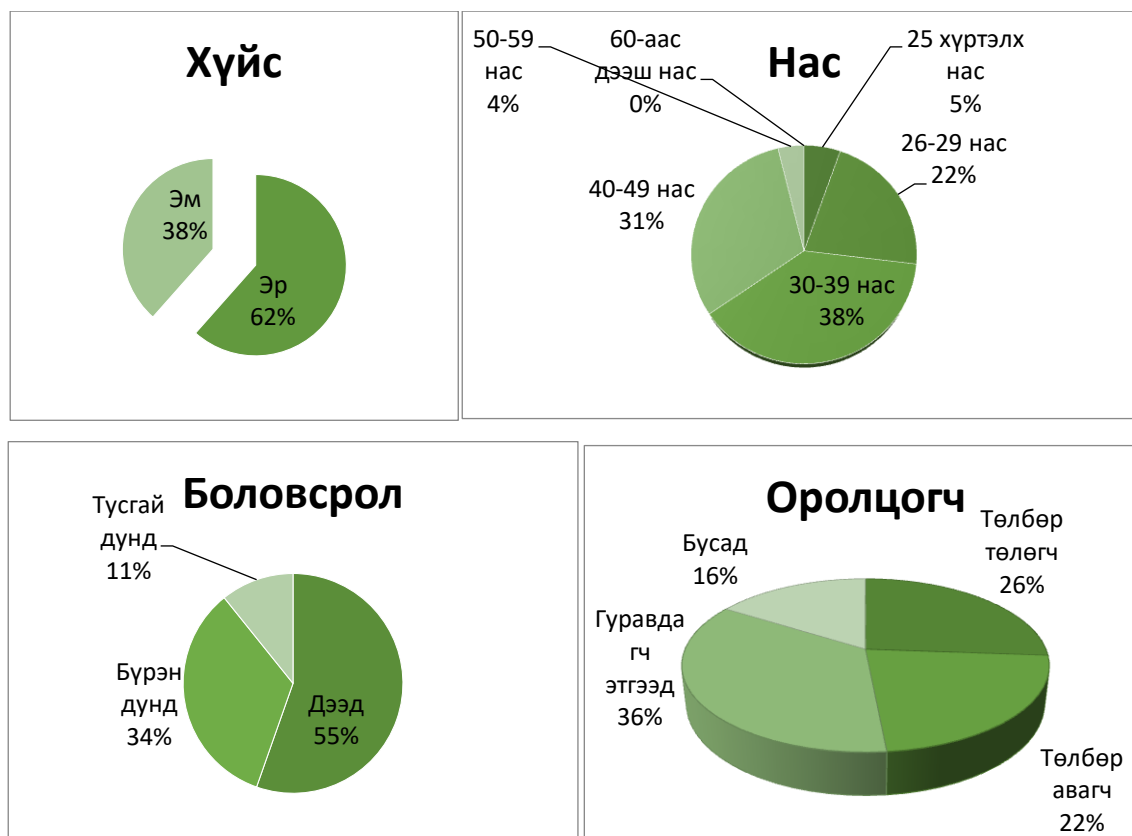
Түүврийн хуваарилалт, үйлчилгээний цар хүрээнээс хамааран Нийслэл Улаанбаатар хотод оршин суудаг, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраар үйлчлүүлсэн иргэдийн төлөөлөл хамрагдсан. Үүнд:

Хүснэгт 11

Үндсэн үзүүлэлтүүд		Нийт /130/	
Нас			
№	Утга	Тоололт	Хувь
1	18-25 хүртэлх	7	5.38%
2	26-29	28	21.54%
3	30-39	50	38.46%
4	40-49	40	30.77%
5	50-59	5	3.85%
6	60 ба түүнээс дээш		0%
Хүйс			
1	Эрэгтэй	80	61.54%
2	Эмэгтэй	50	38.46%
Боловсролын түвшин			
1	Дээд	72	55.39%
2	Тусгай дунд	14	10.76%
3	Бүрэн дунд	44	33.85%
Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны оролцогчдын хувьд			
1	Төлбөр төлөгч	34	26%
2	Төлбөр авагч	29	22%
3	Гуравдагч этгээд	47	36%
4	Бусад хүмүүс	20	16%
Нийт		130	100%

Нийт оролцогчдын 55,39 хувь нь дээд боловсролтой, 33,85 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой, 10,76 хувь нь тусгай дунд боловсролтой иргэд байна. Харин Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны оролцогчдын хувьд 26% нь төлбөр төлөгч, 22% нь төлбөр авагч, 36% нь гуравдагч этгээд, 16% нь бусад хүмүүс байна.

Хүснэгт 12



Судалгаанд оролцогчдыг сонгохдоо ШШГГ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийг санамсаргүй хамруулсан бөгөөд оролцогчдын хүйсийн харьцаанаас харахад эрэгтэйчүүд илүү давамгай (62%) хамрагдсан байна.

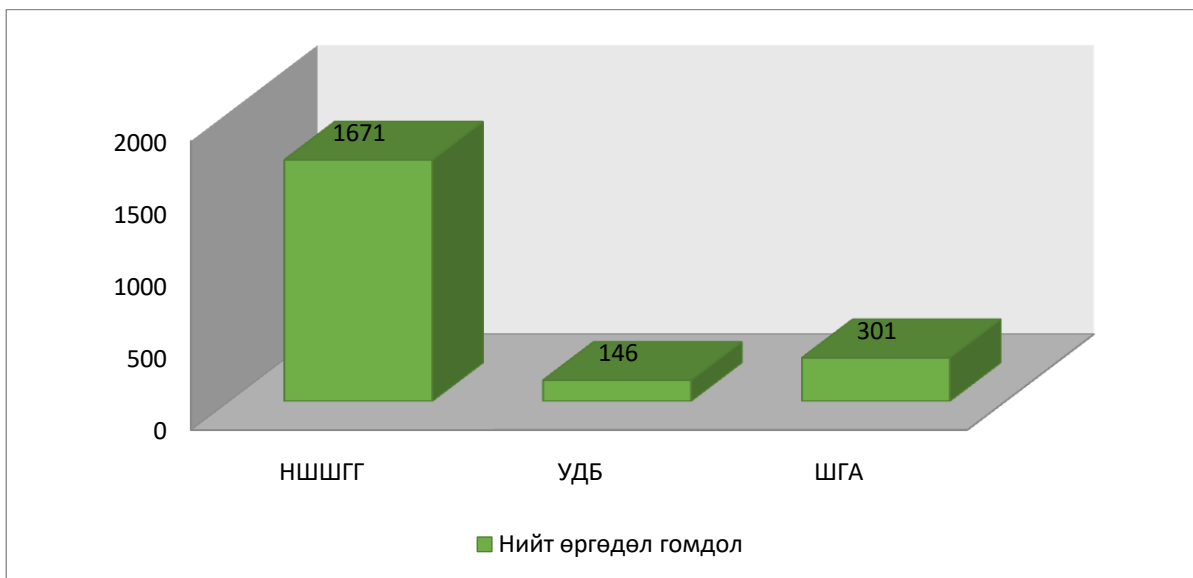
2.2.2 Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраар үйлчлүүлсэн байдал

2020 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэд, хуулийн этгээдээс нийт 2118 өргөдөл гомдол ирсэн бөгөөд 1671 нь тус газарт 146 нь удирдах дээд байгууллагаас, 301 нь Шийдвэр гүйцэтгэх албанаас тус тус ирсэн байна.

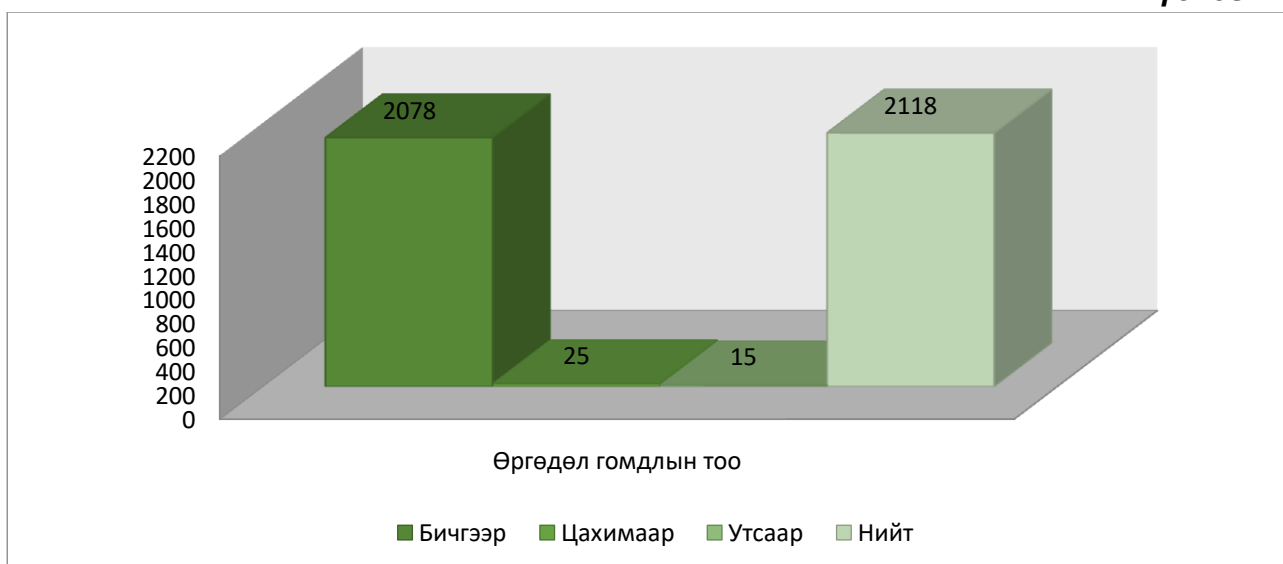
Ирсэн өргөдөл гомдлын 1443 буюу 68,1 хувь хүсэлт, 675 буюу 31,9 хувь гомдол эзэлж байна.

Ирүүлсэн гомдлын 479 нь буюу 76 хувь нь төлбөр авагчаас, 276 нь буюу 24 хувь нь төлбөр төлөгчөөс ирүүлсэн байна. Нийт 2118 өргөдөл гомдлын 2078 буюу 98,1 хувь бичгээр, 25 буюу 1,02 хувийг цахимаар, 15 буюу 1 хувийг утсаар хүлээн авсан.

Хүснэгт 13



Хүснэгт 14



2.2.3 Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраас үйлчилгээ авахад тулгарсан асуудал

Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны хувьд шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд гарч буй зарим нэг хүндрэлтэй талыг онцлон судалгааны тайланд нэг сэдэв болгон тусад нь дэлгэрэнгүй авч үзсэн болно. Тухайлбал НШШГГ-ын “Нэг цонхны үйлчилгээний төв” нь 2020 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 954 иргэнийг хүлээн авч холбогдох мэдээлэл өгч, хууль зүйн туслалцаа үзүүлсэн бөгөөд хандсан асуудлыг ангилж үзвэл хүний нөөц, бодлогын асуудлаар 112, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны чиглэлээр 469, хорих ял эдлүүлэх албаны чиглэлээр 272, бусад асуудлаар 101 иргэн тус тус хандсан байна.

Ийнхүү өргөдөл гомдол цахим хэлбэрээр авахдаа ажлын өдөр 08:00 - 17:00 цагын хооронд авахаар байгаа бөгөөд цаххим өргөдөл, гомдлыг авах цагийн хуваарь нь ажлын цагаар байх шаардлагатай эсэх талаар бас анхаарч үзэх нь зүйтэй.

Мөн 7 хоногт өргөдөл гомдол хичнээн ирсэн, уг өргөдөл гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх товч мэдээллийг уг цахим хуудсаар авах боломжтой нь давуу тал болж харагдаж байна.

Судалгааны дүнгээр иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйлчилгээг дор дурдсан байдлаар үнэлэв.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх олонх буюу 51,8% нь шийдвэр гүйцэтгэх албанаас үзүүлж буй төлбөр барагдуулах үйлчилгээг удаашралтай явагддаг гэж үзсэн бол 43,41% нь шуурхай ажилладаг, 4,79% нь энэ талаар сайн мэдэхгүй гэж хариулжээ

Хүснэгт 15

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Холбогдох хууль тогтоомжид заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн байдал	4,77	95,4%
Өргөдөл гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн чанар, үр дүн	4,85	97%
Шийдвэрлэсэн асуудлын тухай хариу мэдээллэсэн байдал	4,43	88,6%
Дундаж үнэлгээ	4,68	93,66%

. Төлбөр барагдуулах үйлчилгээг удаашралтай байна гэж үзсэн иргэдээс удаашралтай байгаагийн шалтгааныг тодруулах асуулга явуулсан бөгөөд 62,5% нь төлбөр төлөгчийн төлбөрийн чадваргүй байдал, хаяг тодорхойгүй байдалтай, 27,4% нь шийдвэр гүйцэтгэгч нарын ажлын ачаалал, мэргэжлийн ур чадвар, ажлын хариуцлагатай холбоотой, үлдсэн 10,1% нь хуульд төлбөр барагдуулах хугацааны талаар тодорхой заалт байхгүйтэй холбоотой гэж тус тус үзжээ.

Хүснэгт 16



Судалгааны үр дүнд дүн шинжилгээ хийсний дагуу “Төлбөр барагдуулах үйлчилгээ”-г дараах байдлаар үнэллээ.

Хүснэгт 17

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Хуулиар тогтоосон зарчмыг мөрдөж ажиллах байдал	4,7	94%
Үйлчилгээний хүртээмж шуурхай, хүндрэл чирэгдэлгүй явагдаж байгаа эсэх	4,18	83,6%
Албан хаагчдын харилцааны ёс зүй	4,8	96,0%
Албан хаагчдын мэдлэг ур чадвар	4,93	98,6%
Дундаж үнэлгээ	4,65	93,05%

2.2.4 Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ

Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын газар, хэлтсийн барилга байгууламж, ахуй нөхцөлийг олон улсын жишигт хүргэх, шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагаа хэвийн явагдах материаллаг бааз суурийг үнэлэх буюу үйлчилгээний орчин дараах байдлаар нөхцөлийг үнэллээ. Хэрэглэгчдийн хөл хөдөлгөөн, байгууллагын үйл ажиллагааны цар хүрээнээс хамаараад үйлчлүүлэгчдэд хүлээх өрөө зай багтаамж муутай хэдий ч нэг цэгийн үйлчилгээгээ, гарын авлага, танилцуулгыг хүртээмжтэй байршуулсан байдал ажиглагдсан болно.

Хүснэгт 18

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөл, үйл ажиллагаанд тавигдах тусгай шаардлагыг хангасан байдал	5	100%
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн үйлчлүүлэх орчин нөхцөл, зам талбай, тэмдэг тэмдэглэгээг стандартын дагуу хийж байршуулсан байдал	4,8	96%
Үйлчилгээний талаарх танилцуулга, гарын авлага шаардлагатай мэдээллийг хэвлэмэл болон цахимаар хэрэглэгчдэд хүргэж ажилласан байдал	4,76	95,2%
Дундаж үнэлгээ	4,85	97%

НИЙСЛЭЛИЙН ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ГАЗРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ӨГСӨН ҮНЭЛГЭЭ**Хүснэгт 19**

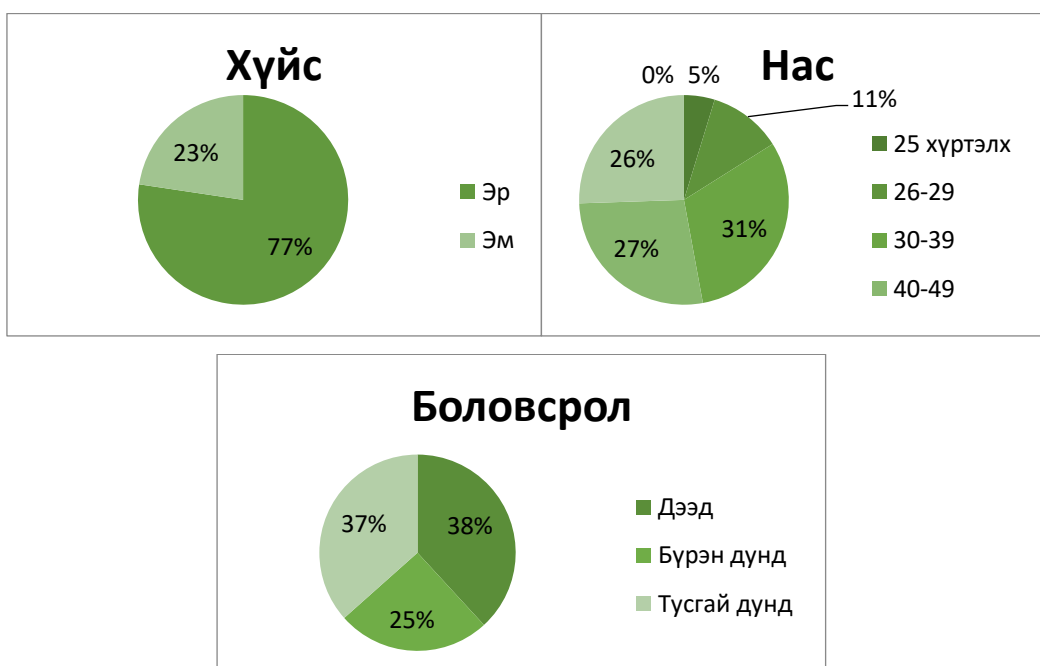
Үзүүлэлт	Дүн	
	Хувь	Оноогоор
Үйлчилгээний орчин	88.3	4.42
Үйлчилгээний чанар	90.3	4,5
Ёс зүй	84.4	4.22
Чиг үүргийн дагуу гүйцэтгэл	94	4.7
Үйлчилгээний хүртээмж	94.5	4.73
Ил тод байдал	94	4.7
Нэгдсэн дүн	90.9	4.59

2.3 ЦАГДАН ХОРИХ 461 ДҮГЭЭР ХААЛТТАЙ ХОРИХ АНГИ

2.3.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний тоон судалгаанд нийт 380 иргэн хамрагдлаа. Судалгаанд оролцогчдын хувьд 77 хувь нь эрэгтэй, 23 хувь нь эмэгтэй бөгөөд насны ангиллаар авч үзвэл 5 хувь нь 25 хүртэлх, 11 хувь нь 26-29, 31 хувь нь 30-39, 27 хувь нь 40-49, 26 хувь нь 50-59, 60-аас дээш насны иргэн 0 хувьтай байна. Түүврийн хуваарилалт, үйлчилгээний цар хүрээнээс хамааран, Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих ангиар үйлчлүүлсэн иргэдийн төлөөлөл хамрагдсан. Нийт оролцогчдын 38 хувь нь дээд боловсролтой, 25 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой, 37 хувь нь тусгай дунд боловсролтой иргэд байна.

Хүснэгт 20



Судалгаанд оролцогчдыг сонгохдоо Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай ангиараар үйлчлүүлсэн иргэдийг санамсаргүй хамруулсан бөгөөд оролцогчдын хүйсийн харьцаанаас харахад эрэгтэйчүүд илүү давамгай (77%) хамрагдсан байна.

2.3.2 Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих ангид үйлчлүүлсэн байдал

“Хоригдогсдын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем”-д давхардсан тоогоор 732 хоригдол, 3833 хоригдогсдын бүртгэлийг өгөгдөл талбар болгоноор буюу ургийн овог, эцэг эхийн нэр, өөрийн нэр, төрсөн он регистрийн дугаар, мэргэжил, боловсрол, хүйс, иргэний харьяалал, яс үндэс, өмнө эрхэлж байсан ажил, хамааралтай хүмүүс, 8 талаас авсан зураг, амны хөндийн дээд доод зураг, эргэлт уулзалт, шагналын хоног, сахилгын шийтгэл зэрэг мэдээллийг цахимжуулан хувийн хэрэг нээж баяжилт хийсэн.

“Хоригдогсдын бүртгэл, хяналтын нэгдсэн систем”-д хоригдогч, хоригдлын хөдөлгөөний мэдээ бүртгэлээр шууд гаргах ажилд оролцон интерактив ХХК-нд ажилласан.

Иргэд, албан байгуулагуудаас ирсэн 487 албан бичгийг хүлээн авч зохих журмын дагуу хариуг албан бичгээр болон лавлагаагаар гаргаж өгч ажилласан. 2020 онд хувийн баталгаа болон суллагдсан хоригдогсдын материалыг архивын шаардлагад нийцүүлэн 78 ширхэг хавтас болгож архивт шилжүүлэхэд бэлэн болгосон.

Давхардсан тоогоор мөрдөгчид 3496 буюу үүнийг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 13.3 хувь, өмгөөлөгчид 8964 буюу 24 хувь, эргэлт уулзалт 5098 буюу 15 хувь, зам шалгалтаар явсан 218 буюу 23.2 хувиар тус тус буурч, шүүх хуралд явсан 1097 буюу 9 хувиар өссөн үзүүлэлтэй байна.

Тус ангид цагдан хоригдож байгаа хоригдогсдын зүгээс 2020 оны жилийн эцсийн байдлаар 3399 өргөдөл гаргаснаас:

- Улсын Ерөнхий прокурорын газарт 58,
- Улсын дээд шүүхэд 69,
- дүүргүүдийн прокурорын газарт 940,
- Хүний эрхийн үндэсний комисст 72,
- Авилгатай тэмцэх газарт 18,
- Нийслэлийн давж заалдах шатны шүүхэд 74,
- Дүүргүүдийн эрүүгийн хэргийн анхан шатны шүүхэд 1444,
- цагдаагийн байгууллагад 324,
- Хууль зүйн туслалцааны төвд 295,
- Монголын өмгөөлөгчдийн холбоонд 36,
- Монголын хуульчдын холбоонд 18, хуулийн
- Бусад байгууллагад 51 өргөдөл, гомдол гаргасныг зохих байгууллага албан тушаалтанд явуулж шийдвэрлэсэн.

Өргөдөл, гомдлын хариу ирснийг бүртгэн авч тухайн хоригдогчид танилцуулан, гарын үсэг зуруулж баталгаажуулж хувийн хэрэгт баяжилтаар хийсэн.

Судалгааны дүнгээр иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйлчилгээг дор дурдсан байдлаар үнэлэв.

жич: 461 ангийн хувьд сэжигтэн, хоригдагч ялтаны өргөдөл гомдол 95 орчим хувийг эзэлсэн байх ба эдгээр нь амаар гомдол, хүсэлт гаргасан тул доорх дүн шинжилгээнд хамрагдаагүй болно./

Хүснэгт 21

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Холбогдох хууль тогтоомжид заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн байдал	4,55	91%
Өргөдөл гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн чанар, үр дүн	4,87	97,4%
Шийдвэрлэсэн асуудлын тухай хариу мэдээллэсэн байдал	4,9	98%
Дундаж үнэлгээ	4,77	95,4%

Хүний эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хүндэтгэн хамгаалах чиг үүргийн хүрээнд хүний эрхийн түгээмэл тунхаглал, хүний эрхийн чиглэлээр мөрдөгдөж буй олон улсын гэрээ, конвенци, факт болон Монгол улсын хууль тогтоомж, засгийн газрын үйл ажиллагааны мөрийн хөтөлбөрт тусгасан зорилт, зорилгыг биелүүлэх, түүний заалттай бүрэн уялдуулан байгууллагынхаа жилийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөг болосвсруулж, хэрэгжилтийг бүрэн хангаж ажилласан байна.

Хүснэгт 22

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Хуулиар тогтоосон зарчмыг мөрдөж ажиллах байдал	5	100%
Үйлчилгээний хүртээмж шуурхай, хүндрэл чирэгдэлгүй явагдаж байгаа эсэх	4,78	95,6%
Албан хаагчдын харилцааны ёс зүй	4,09	81,8%
Албан хаагчдын мэдлэг ур чадвар	4,81	96,2%
Дундаж үнэлгээ	4,67	93,4%

2.3.3. Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих ангиас үйлчилгээ авахад тулгарсан асуудал

Судалгаанд оролцогчдоос Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай ангиар үйлчлүүлэх явцад ямар нэгэн хүндрэл, бэрхшээл тохиолдож байсан эсэхийг асуухад 13,85 хувь буюу 18 оролцогч “Тийм”, харин 86,15 хувь буюу 112 оролцогч “Үгүй” хэмээн хариулсан байна. Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих ангийн хоригдол, хоригдогсдын сэтгэл зүй тогтворгүй байдал үүсч, гэмт хэрэг, зөрчил үйлдэгдэх шалтгаан, нөхцөл болдог талаар тус хорих ангийн алба хаагчид, сэтгэл судлаач, нийгмийн ажилтанууд

тайлбарлаж, саатуулагдаж байгаа хоригдлуудтай ямар нэг байдлаар ажиллах боломжгүй гэж үзсэн тул хоригдогч, хоригдлын яриа өгүүлэл, нөхцөл байдлыг судлан, ангийн удирдлагын зүгээс шаардлагатай мэдээ, мэдээллийн хүрээнд хэрэглэгчийн үнэлгээг хийсэн болно. Мөн хоригдогч, хоригдол нарын сэтгэл санааны байдлыг засах, дээшлүүлэх чиглэлээр цагдан хорих байрны нөхцөл байдалд уялдуулан алба хаагчидтай санал, дүгнэлт солилцож ажиллав.

2.3.4 Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ

Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих анги нь холбоо дохиолол, телекамерын техникийн засвар үйлчилгээг тогтмол хийж, хөдөлгөөний бүртгэлийг хөтөлж хэвшин, хорих ангийн хамгаалалтын бүсийн бүрэн бүтэн байдал, системийн ашиглалтын байдалд байнгын хяналт тавьж, найдвартай ажиллагааг ханган ажиллаж байна.

Теле хяналтын төвд нийт 603 ширхэг IP камерыг, 55 дүрс бичлэгийн төхөөрөмж, 55 ширхэг 43 инчийн дэлгэцэнд 1 ширхэг дэлгэц тус дээр 9 хорих өрөө буюу 9 ширхэг IP камерыг хуваан хоригдогч, хоригдлын зүгээс гарч болзошгүй гэмт хэрэг, зөрчлөөс урьдчилан сэргийлэн ажиллаж байна.. Теле хяналтын төв нь цагдан хорих байрны 5 дугаар давхарт байрлан ангийн барилга байгууламж, хорих өрөө, тасалгаа, хоригдогч нарын үйлдэл, хөдөлгөөн, чиглэл, байршилд бүх хяналтыг төвлөрүүлэн ажиллаж байна.

Мөн ээлжийн 35 алба хаагчид шалган нэвтрүүлэх байрны үйл ажиллагаанд тогтмол хяналт тавьж, цагдан хорих байранд нэвтэрсэн 665 иргэнд харуул хамгаалалтын алба хаагчид үзлэг хийж, хориотой эд зүйл болох гар утасыг метал илрүүлэгчээр шалгаж 80 ширхэг гар утсыг хураан, авч тэмдэглэл үйлдэн ажилласнаас гадна хорих өрөөнөөс сонгууль өгөх сонгогчийг санал хураах байранд хуяглан хүргүүлж аюулгүй байдлыг ханган ажилласан.

Түүнчлэн 2020 оны ээлжит сонгууль зохион байгуулах үйл ажиллагааны явцад коронавируст халдвар /КОВИД-19/-ын цар тахлаас урьдчилан сэргийлэх журмыг баримтлан санал авах ажиллагаанд оролцогч хүн хоорондын 1,5-2 метрийн зай бариулж, биеийн халууныг хэмжиж, гарыг спиртэн суурьтай уусмалаар халдваргүйжүүлж, нэг удаагийн бээлий, улавч өмсүүлэн халдвар, хамгаалалын дэглэмийг сайтар хангаж ажилласан нь үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэлэх үнэлэмжинд нөлөөлсөн болно.

Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай ангийн хэлтэс, тасаг, алба, салбар нэгжийн барилга байгууламж, ахуй нөхцөлийг олон улсын жишигт хүргэх, шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагаа хэвийн явагдах материаллаг бааз суурийг үнэлэх буюу үйлчилгээний орчин нөхцөлийг дараах байдлаар үнэллээ.

Хүснэгт 23

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөл, үйл ажиллагаанд тавигдах тусгай шаардлагыг хангасан байдал	4,83	96,6%
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн үйлчлүүлэх орчин нөхцөл, зам талбай, тэмдэг тэмдэглэгээг стандартын дагуу хийж байршуулсан байдал	5	100%
Хоригдлуудын ар гэр, Үйлчилгээний талаарх танилцуулга, гарын авлага шаардлагатай мэдээллийг хэвлэмэл болон цахимаар хэрэглэгчдэд хүргэж ажилласан байдал	4,62	92,4%
Дундаж үнэлгээ	4,82	96,4%

ЦАГДАН ХОРИХ 461 ДҮГЭЭР ХААЛТТАЙ ХОРИХ АНГИЙН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ӨГСӨН ҮНЭЛГЭЭ**Хүснэгт 24**

№	Үзүүлэлт	Дүн	
		Хувь	Оноогоор
1	Үйлчилгээний орчин	96.6	4.83
2	Үйлчилгээний чанар	96.2	4,81
3	Ёс зүй	81.8	4.09
4	Чиг үүргийн дагуу гүйцэтгэл	96.5	4.83
5	Үйлчилгээний хүртээмж	96.5	4.83
6	Ил тод байдал	85.5	4.28
7	Нэгдсэн дүн	92.1	4.61

2.4 БАНК ХАДГАЛАМЖ ЗЭЭЛИЙН ХОРШООДЫН ТӨЛБӨР БАРАГДУУЛАХ АЖЛЫН АЛБА

2.4.1 Судалгаанд оролцогчдын мэдээлэл

Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний тоон судалгаанд нийт 80 иргэн хамрагдлаа. Судалгаанд оролцогчдын хувьд 58,75 хувь нь эрэгтэй, 41,25 хувь нь эмэгтэй бөгөөд насны ангиллаар авч үзвэл 7,5 хувь нь 25 хүртэлх, 28,75 хувь нь 26-29, 31,25 хувь нь 30-39, 26,25 хувь нь 40-49, 6,25 хувь нь 50-59, 60-аас дээш насны иргэн 0 хувьтай байна.

Хүснэгт 25

Үндсэн үзүүлэлтүүд		Нийт /130/	
Нас			
№	Утга	Тоололт	Хувь
1	18-25 хүртэлх	6	7,5%
2	26-29	23	28,75%
3	30-39	25	31,25%
4	40-49	21	26,25%
5	50-59	5	6.25%
6	60 ба түүнээс дээш	0	0%
Хүйс			
1	Эрэгтэй	47	58,0%
2	Эмэгтэй	33	32,0%
Боловсролын түвшин			
1	Дээд	38	47%
2	Тусгай дунд	20	25,5%
3	Бүрэн дунд	22	27,5%
Нийт		80	100%

Судалгаанд оролцогчдыг сонгохдоо Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах газраар үйлчлүүлсэн иргэдийг санамсаргүй хамруулсан бөгөөд оролцогчдын хүйсийн харьцаанаас харахад эрэгтэйчүүд илүү давамгай (58,0%) хамрагдсан байна.

2.4.2 Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах газраар үйлчлүүлсэн байдал

Иргэд, хуулийн этгээдээс 2020 оны жилийн эцсийн байдлаар тус албанд удирдах дээд байгууллагаас 8, Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газраас 12, Шийдвэр гүйцэтгэх албанаас 47 нийт 713 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.

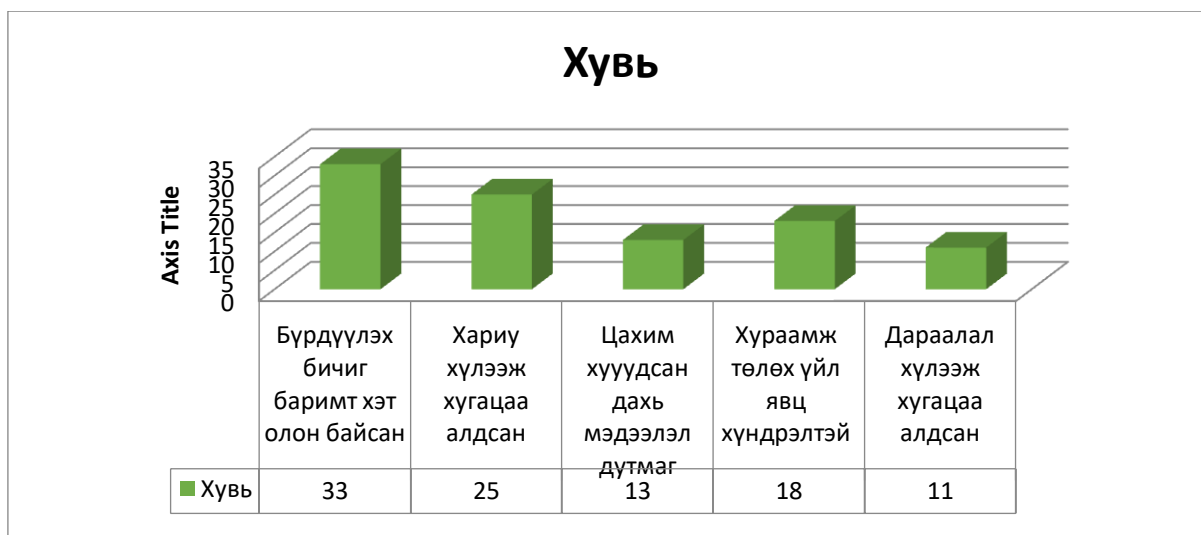
Өргөдөл, гомдлын 652 буюу 91.4 хувь хүсэлт, 61 буюу 8.5 хувь гомдол эзэлж байгаа бөгөөд 692 буюу 97 хувийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэн хариуг хүргүүлж, 21 буюу 2.9 хувь нь шийдвэрлэх шатандаа байна. Өргөдөл, гомдлыг өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 2.1 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна.

Тайлангийн хугацаанд албаны даргад хандан 25 алба хаагч өргөдөл гаргасан байна. Үүнээс цалинтай болон цалингүй чөлөө олгохыг хүссэн 3, сахилгын шийтгэлийг хугацааны өмнө арилгуулах 11, орон сууцны квотод хамрагдах 7, цалингийн шатлал зэрэглэл нэмэгдүүлэх 4 өргөдөл гаргасныг хуулийн хугацаанд нь шийдвэрлэсэн байна. Өргөдөл гомдлын хугацаа хэтрүүлсэн тохиолдол гараагүй болно

. Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хуулийг хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын албанаас 2020 оны байдлаар байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг нийтэд нээлттэй хүргэх, шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны ил тод байдлыг хангах, төрийн үйлчилгээг иргэдэд шуурхай хүргэх чиглэлээр дараах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэн ажиллалаа. Мэдээллийг иргэдэд нээлттэй болгох, иргэдийн гомдол, санал, хүсэлтийг шуурхай хүлээн авч, шийдвэрлэх зорилгоор 70002123, 70002126 дугаарын утас ажиллуулж байна. Мөн иргэдийн санал, хүсэлтийг хүлээн авах, албаны үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл өгөх 18002122 тусгай дугаарын утсыг ажиллуулж 86 иргэнд мэдээлэл өгч, санал, хүсэлтийг хүлээн авч, шийдвэрлэсэн.

2.4.3 Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах газраас үйлчилгээ авахад тулгарсан асуудал

Судалгаанд оролцогчдоос Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах газраар үйлчлүүлэх явцад ямар нэгэн хүндрэл, бэрхшээл тохиолдож байсан эсэхийг асуухад 12,5 хувь буюу 10 оролцогч “Тийм”, харин 87,5 хувь буюу 70 оролцогч “Үгүй” хэмээн хариулсан байна. Энэ үр дүнгээс харахад Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах газраас үйлчилгээ авч буй иргэдийн олонход хүндрэл, бэрхшээл тулгарч байгаагүй байна.



Судалгааны үр дүнд дүн шинжилгээ хийсний дагуу “Төлбөр барагдуулах үйлчилгээ”-г дараах байдлаар үнэллээ. Үүнд:

Хүснэгт 26

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Хуулиар тогтоосон зарчмыг мөрдөж ажиллах байдал	5	100%
Үйлчилгээний хүртээмж шуурхай, хүндрэл чирэгдэлгүй явагдаж байгаа эсэх	4,81	96,2%
Албан хаагчдын харилцааны ёс зүй	4,77	95,4%
Албан хаагчдын мэдлэг ур чадвар	4,8	96%
Дундаж үнэлгээ	4,85	97%

Судалгааны дүнгээр иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйлчилгээг дор дурдсан байдлаар үнэлэв.

Хүснэгт 27

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Холбогдох хууль тогтоомжид заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн байдал	4,9	98%
Өргөдөл гомдол, хүсэлтийн шийдвэрлэлтийн чанар, үр дүн	4,65	93%
Шийдвэрлэсэн асуудлын тухай хариу мэдээллэсэн байдал	4,93	98,6%
Дундаж үнэлгээ	4,83	96,6%

2.4.4 Үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээ

Хэрэглэгчдийн хөл хөдөлгөөн, байгууллагын үйл ажиллагааны цар хүрээнээс хамаараад үйлчлүүлэгчдэд хүлээх өрөө зай багтаамж муутай хэдий ч нэг цэгийн үйлчилгээгээ, гарын авлага, танилцуулгыг хүртээмжтэй байршуулсан байдал ажиглагдсан болно. Түүнчлэн Банк, хадгаламж, зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын алба нь Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагатай нэг байранд байрлах бөгөөд тус 2 байгууллагын үйл ажиллагааг андуурах иргэдийн хандлага ажиглагдсан ба нэг цэгийн үйлчилгээнд тусдаа мэдээлэл өгдөг орон тооны мэргэжилтэн байдаггүй, иргэд үүдний жижүүрээс мэдээлэл авахыг хүсдэг боловч тухайн ажилтан шууд мэдээлэл өгөх чиг үүрэг бүхий орон тооны ажилтан биш тул мэдээлэл хангалттай өгч чадахгүй байгаад иргэд бухимдалтай ханддаг болох нь судалгааны явцад ажиглагдсан.

Ажиглалт хийсэн судалгаанд хамрагдсан шийдвэр гүйцэтгэх албад бүгд тодорхой хэмжээгээр мэдээллийн самбар байршуулсан байна. Гэвч мэдээллийн самбараас мэдээлэл авч буй иргэд маш цөөхөн байсан болно. Энэ нь мэдээллийн самбараар түгээж буй мэдээлэл иргэдийн хүссэн мэдээллийг агуулж байгаа эсэх, мэдээллийн самбараар мэдээлэл түгээх нь хүртээмжтэй эсэхэд эргэлзээ төрүүлж байсан.

Банк, хадгаламж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын албаны хэлтэс, тасаг барилга байгууламж, ахуй нөхцөлийг олон улсын жишигт хүргэх, шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагаа хэвийн явагдах материаллаг бааз суурийг үнэлэх буюу үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэллээ.

Хүснэгт 28

Үзүүлэлт	Дүн	
	Оноогоор	Хувь
Байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөл, үйл ажиллагаанд тавигдах тусгай шаардлагыг хангасан байдал	5	100%
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн үйлчлүүлэх орчин нөхцөл, зам талбай, тэмдэг тэмдэглэгээг стандартын дагуу хийж байршуулсан байдал	4,92	98,4%
Үйлчилгээний талаарх танилцуулга, гарын авлага шаардлагатай мэдээллийг хэвлэмэл болон цахимаар хэрэглэгчдэд хүргэж ажилласан байдал	4,8	96%
Дундаж үнэлгээ	4,91	98,2%

**БАНК ХАДГАЛАМЖ ЗЭЭЛИЙН ХОРШООДЫН ТӨЛБӨР БАРАГДУУЛАХ АЖЛЫН
АЛБАНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ӨГСӨН ҮНЭЛГЭЭ**

Хүснэгт 29

Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт	Үнэлгээ хувь
Нэг. Чиг үүргийн үнэлгээ	
1. Хэрэгжүүлж буй чиг үүргийн үнэлгээ	92%
2. Байгууллагын ил тод байдлын үнэлгээ	94%
3. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт	90.86%
Хоёр. Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ	
1. Удирдлага болон албан хаагчдын ёс зүй	95.4%
2. Үйлчилгээний хүртээмж	92.8%
3. Үйлчилгээний чанар	90.3%
4. Үйлчилгээний орчин	86%
ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ	
	91.6 хувь
	4,58 оноо

ГУРАВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР БОЛОН ИЛ ТОД БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

Энэ бүлэгт судалгааны хамрах хүрээн дэх шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын удирдлагын болон алба хаагчдын харилцаа, хандлага, ёс зүйд хяналт-шинжилгээ хийх, үнэлж дүгнэх, иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ, түүний төрөл хэлбэрүүд, чанар хүртээмжтэй байдал, ахуй орчин нөхцөл, мэдээлэлийн ил тод байдал, хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаагаа гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний төлөвлөлт холбогдох эрх зүйн актад бүрэн нийцүүлсэн, хууль тогтоомж, Монгол Улсын эдийн засаг нийгмийг хөгжүүлэх үндсэн чиглэл, Засгийн газрын үйл ажиллагааны хөтөлбөр болон бусад дээд байгууллагын шийдвэр, үүрэг даалгаврыг албан хаагчдаа тухай бүр танилцуулж, хэрэгжилтийг шуурхай хангаж ажиллаж байгаа талаар холбогдох санал асуулга, баримт бичиг, ярилцлага судалгааны үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээг тусгасан.

Нөгөөтэйгүүр шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээ хаанаа доголддог, иргэдэд ямар хүндрэлтэй асуудал учруулж байгаа талаар салбарын хууль, эрх зүйн орчинг практик судалгаатай хослуулан үйл ажиллагаанд нь дүн шинжилгээ хийхийг зорьсон.

Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ

Энэ дэд сэдвийн хүрээнд удалгаан байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын албан хаагчдын харилцаа ёс зүй, шийдвэр гүйцэтгэгч албан хаагчдын харилцааны соёл, үйлчилгээтэй холбоотой судалгааг хамруулсан болно.

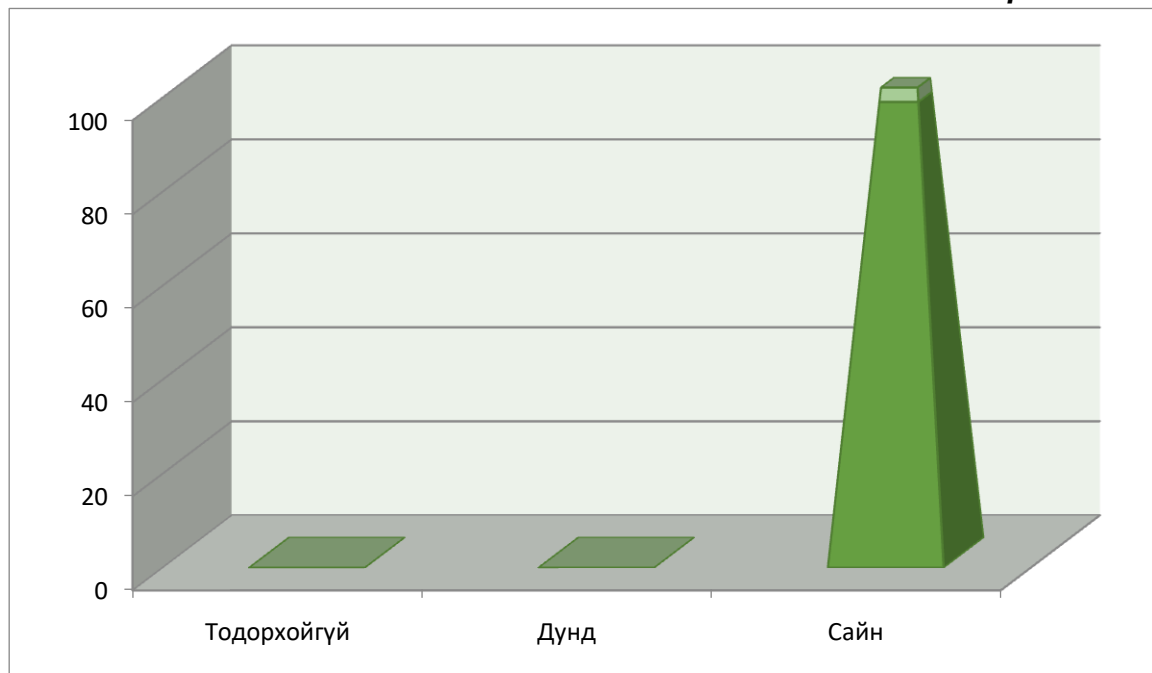
“Дэлгүүл хэрэгтэ уайнаУдирдлага болон албан хаагчдын ёс зүй

Хууль зүй дотоод хэргийн сайдын 2018.09.27-ны өдрийн А/183 дүгээр тушаалаар “ШШГБ-ын алба хаагчийн сахилга, ёс зүйн дүрэм”-ийг шинэчлэн баталж, байгууллагын нийт бие бүрэлдэхүүнд танилцуулан, сургалт зохион байгуулан, үйл ажиллагаандаа мөрдөж ажиллах үүргийг хорих анги, салбар нэгжүүдэд даалган ажилласан.

Судалгааны хүрээнд шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас аливаа нэг үйлчилгээ авсан иргэд болон төлбөр төлөгч, төлбөр авагч нартай тухайн байгууллагын шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааг гардан гүйцэтгэдэг албан хаагчид буюу шийдвэр гүйцэтгэгч нарын харилцаа, хандлага, ёс зүйн талаар шийдвэр гүйцэтгэх газраар үйлчлүүлж байсан төлбөр төлөгч болон төлбөр авагч, иргэд, олон нийтийн төлөөлөлүүдтэй ганцаарчилсан болон хэсэгчилсэн ярилцлага хийсэн болно.

Албан хаагчдын дунд хийсэн харилцааны соёлын үнэлгээ:

ШШГЕГ-ын ажилтны ажилтны харилцаа болон үйлчилгээний соёлд үнэлгээ өгнө үү?

Хүснэгт 30

Мөн судалгааны зорилтод бүлэг болох төлбөр төлөгч, төлбөр авагч нараас түүвэрлэн санал асуулгын анкетын судалгаа авсан юм. Судалгаанд оролцогчдын 97 хувь нь сайн гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

Төлбөр төлөгчдөөс авсан судалгаа:**Хүснэгт 31**

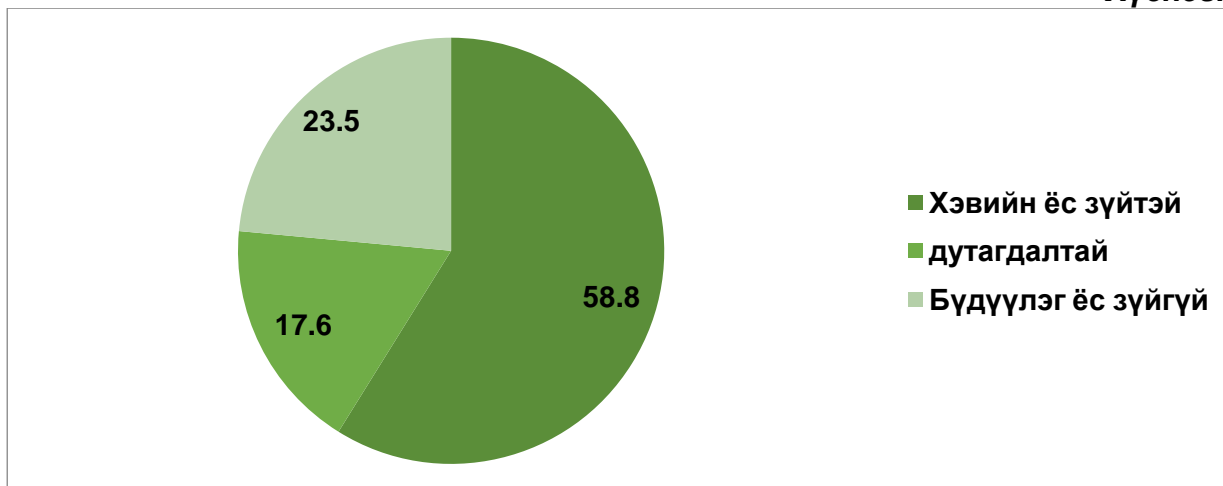
	Саналын тоо	Хувь хэмжээ
Харилцаа хэвийн сайн	14	30.4
Зарим талаар дутагдалтай	22	47.8
бүдүүлэг	8	17.4
Маш муу	2	4.3
Дүн	46	100.0

Судалгаанд хамрагдсан төлбөр төлөгч нарын 30.4 хувь нь зан харилцаа хэвийн ёс зүйтэй гэж хариулсан бол 47.8 хувь нь зарим талаар дутагдал бий, 17.4 хувь нь маш бүдүүлэг ёс зүйгүй гэж хариулсан байна.

Энэхүү судалгааны дүнгээс харахад хэдийгээр ёс зүйн асуудал тийм муу биш байгаа ч зарим талаар дутагдал байгаа гэдгийг харуулсан байна. Харин дээрх байдлыг төлбөр авагч нараас авсан судалгааны дүнгээс үзэхэд өөр дүн гарч байгаа юм.

Төлбөр авагчдаас авсан судалгаа

Хүснэгт 32



Судалгаанд хамрагдсан төлбөр авагч нарын 58.8 хувь нь зан харилцаа хэвийн ёс зүйтэй гэсэн хариултыг өгсөн бол 17.6 хувь нь зарим талаар дутагдал бий, 23.5 хувь нь маш бүдүүлэг, ёс зүйгүй гэсэн хариултыг өгсөн нь төлбөр авагч нарын өгсөн саналаас эерэг үзүүлэлттэй байна. Өөрөөр хэлбэл төлбөр авагч нарын 47.8 хувь нь зарим талаар дутагдал бий гэж хариулсан бол төлбөр төлөгч нарын зөвхөн 17.6 нь уг хариултыг өгсөн байна.

Өмнөөс нь шаардлага тавихад тэгээд байвал юу ч авч өгөхгүй шүү гэж сүрдүүлдэг. Мөн хараалын үг хэрэглэж, надтай олон удаа зүй бус харьцсан. Аль эрт төлбөр төлөгчийн тэтгэвэрийн мөнгөнөөс төлбөрөө авах гэтэл тэтгэвэрээс суутгал хийдэггүй хэмээн хэлж хуулиа мэдэхгүй байснаас болж хугацаа алдаж одооноос хэдэн төгрөг авч эхэлж байна.

/Төлбөр авагчтай хийсэн ярилцлагын тэмдэглэлээс/

Үүнээс үзэхэд төлбөр авагч нар шийдвэр гүйцэтгэгчийн ёс зүй зан харилцаанд арай өндөр шаардлага тавьдаг, мөн шийдвэр гүйцэтгэгч нар төлбөр авагчтай харилцахдаа ёс зүйн алдаа гаргаж байна гэж үздэг байна. Энэ нь нийт иргэд, буюу гүйцэтгэх ажиллагааны аль ч талтай (төлбөр төлөгч, төлбөр авагч, мөн цагдан хоригдож буй этгээд, бусад ажилтан, албан хаагчид) харилцах харилцаа, хандлагыг түлхүү анхаарах, хүн ёсны хандлага хангалттай бус байгааг харуулж байгаа нь учир дутагдалтай.

Тухайлбал:

Харилцааны соёл сайн биш, үйлчлүүлэгчтэй маш эвгүй ёс зүйгүй харьцдаг. Хууль зүйн үндэслэлгүй тайлбар өмнөөс хэлдэг. Хүн хүлээлгэж байгаагаа юман чинээ тоохгүй. Шийдвэр гүйцэтгэгч намайг ирэхэд “тайлан гаргачаад дараа нь бичгийг чинь гаргаж өгье цаанаа байж бай гэх мэтээр ямарч үндэслэлгүй тайлбар хэлж” хүлээлгэсэн боловч эцэст нь өнөөдөр амжихгүй нь дараа хүрээд ир гэхчээд ирэхэд өөрөө ямарч сураггүй утсаа салгаад алга болсон байна. Би төрийн албаны хүнд сурталаас залхаж байна, гайхашрал төрж байна хэмээн маш их бухимдаж байв.

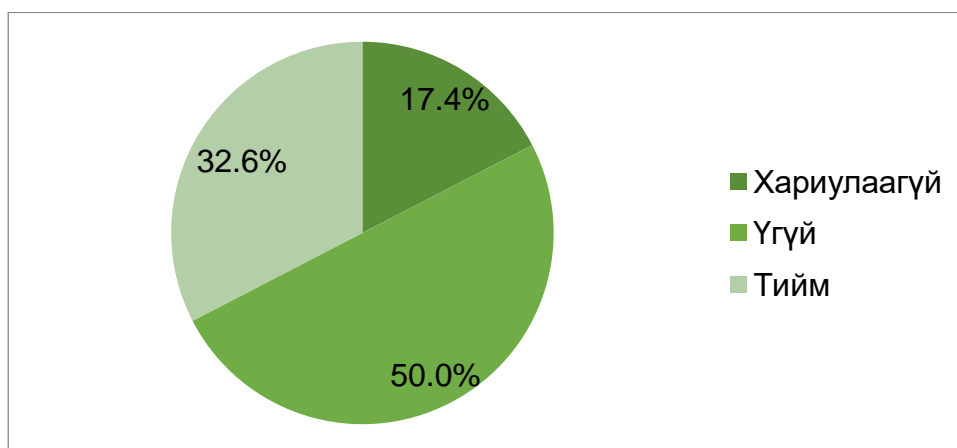
/Төлбөр авагчтай хийсэн ярилцлагын тэмдэглэлээс/

“Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагчийн сахилга, ёс зүйн дүрэм”-ийн 2 дугаар зүйлд алба хаагчийн сахилга ёс зүйн хэм хэмжээг чанд сахмн ажиллахыг үүрэг болгосон байна.

Шийдвэр гүйцэтгэгч нар шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд ямар нэгэн хувийн сонирголоор ханддаг эсэх, тийм хүсэлт шаардлага тавьж байсан эсэх, тэгэж хардах нөхцөл байдал үүсгэж байсан эсэхийг тодруулах нь судалгааны бас нэгэн зорилго байсан болно.

Албан хаагчийн шударга ёс, хууль баримталж байгаа байдал

Хүснэгт 34



Энэхүү судалгаанаас үзэхэд судалгаанд оролцсон нийт төлбөр авагчийн 50 хувь нь шийдвэр гүйцэтгэгч хуулиа дээдэлж шударга үйл ажиллагаа явуулж чаддаг гэж үзэж байгаа юм. Харин 32.6 хувь нь шийдвэр гүйцэтгэгч хуулиа дээдэлж үйл ажиллагаа явуулдаггүй гэсэн хариулт өгчээ

Авилгын шинжтэй санал үйлчлүүлэгчид тавих асуудал тавьж байсан эсэх /төлбөр авагч/**Хүснэгт 33**

	Тоо	Хувь хэмжээ
тийм	6	13.0
үгүй	36	78.3
хариулаагүй	4	8.7
Дүн	46	100.0

Дээрх судалгааны асуултад судалгаанд оролцсон нийт төлбөр авагчийн 78.3 хувь нь үгүй гэсэн хариултыг өгсөн бол 13 хувь нь тийм гэсэн хариултыг өгсөн байна.

Энэхүү судалгааны дүнгээс үзэхэд шийдвэр гүйцэтгэгч нар авлигын шинжтэй санал үйлчлүүлэгчид тавих асуудал тодорхой хувьд илт байгаа нь харагдаж байна. Шийдвэр гүйцэтгэгч нар авилгын шинжтэй санал тавьж байсан эсэх гэсэн асуултад төлбөр төлөгч нар 100 хувь үгүй гэж хариулт өгсөн нь маш сайн үзүүлэлт юм. Учир нь шийдвэр гүйцэтгэгч авилгын шинжтэй санал тавьж болзошгүй этгээд нь төлбөр төлөгч бөгөөд төлбөр төлөгч нар 100 хувь тийм санал тавьдаггүй гэж хариулсан нь тун эерэг үзүүлэлт юм.

Хүснэгт 35

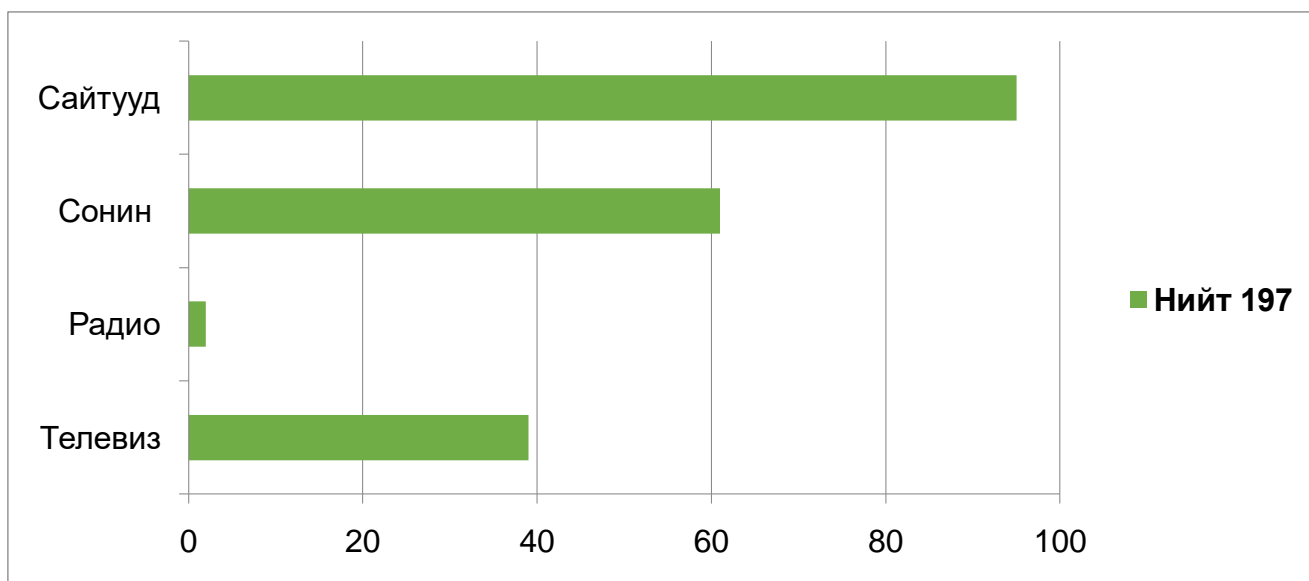
Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Албан хаагчдын хоорондын харилцаа	97%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг мэдээлэл тогтоогдоогүй
Төлбөр төлөгч албан хаагчид өгсөн ёс зүйн үнэлгээ	78,2%	
Төлбөр авагч албан хаагчид өгсөн ёс зүйн үнэлгээ	86,4%	
Хууль тогтоомжийн хүрээнд ажилладаг	80.1%	
Авилгын санал тавьдаггүй шударга	78.3%	
Дундаж үнэлгээ	84 % буюу 4.2 оноо	

3.1.1 Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын үнэлгээ

ШШГБ-ын үйл ажиллагааг олон нийтэд хүргэх ажлын хүрээнд МҮОНРТ-ийн “Эрх зүйн хөтөч” нэвтрүүлэгт 9 удаа, МҮОНРТ, Эх орон, 25 дугаар суваг, UBS, NTV, TV5, TV9, SBN, STAR, NBS, TM, Royal HD, ETV телевизүүдэд 39 удаагийн мэдээ, радиод 2, “Өнөөдөр”, “Зууны мэдээ”, “Өглөөний сонин”, “Үндэсний шуудан”, “Монголын үнэн”, “Монголын мэдээ”, “Засгийн газрын мэдээ”, “Улс төрийн тойм” сонинд 61 удаа, news.mn, eagle.mn, olloo.mn, zaluu.com, news.zone.mn, ugluu.mn, uls.mn, sorog.mn, grandnews.mn, tug.mn, undesten.mn, erennews.mn, unuudur.mn, news.mn.zindaa.mn, montsame.mn, infomongol.mn, itoim.mn, 24tsag.mn, polit.mn сайтуудад нийт 95 удаа тус тус мэдээ мэдээлэл өгч нийтлүүлсэн байна.

Үүнийг дараах графикаар үзүүлбэл:

Хүснэгт 35



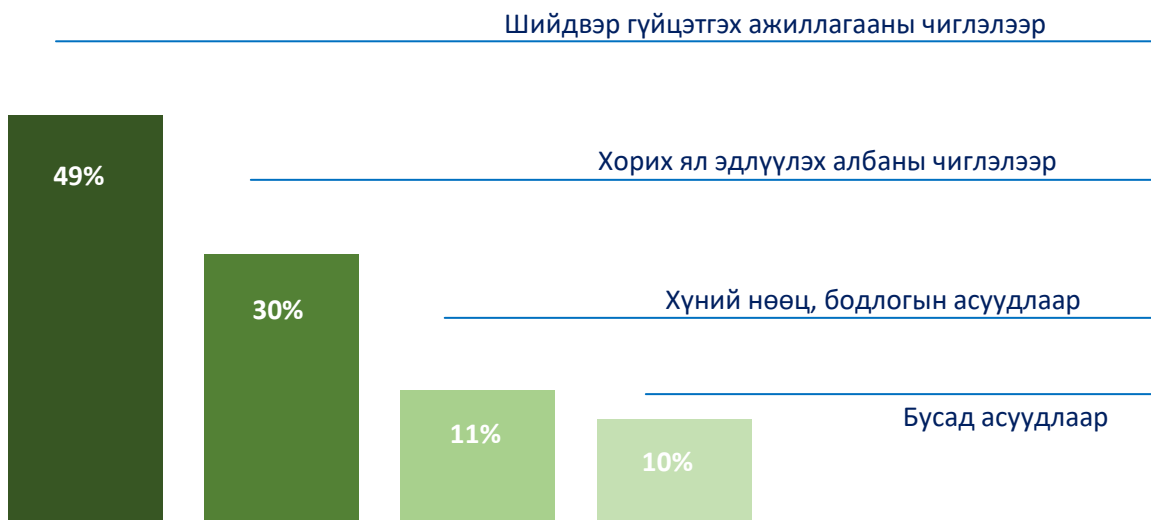
Фэйсбүүк хуудасны онлайн чатаар хандсан иргэний шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, сургалтын чиглэлээр асуусан асуултад хариу мэдээллийг цаг тухай бүрт нь өгч ажилласан.

Хүснэгт 36



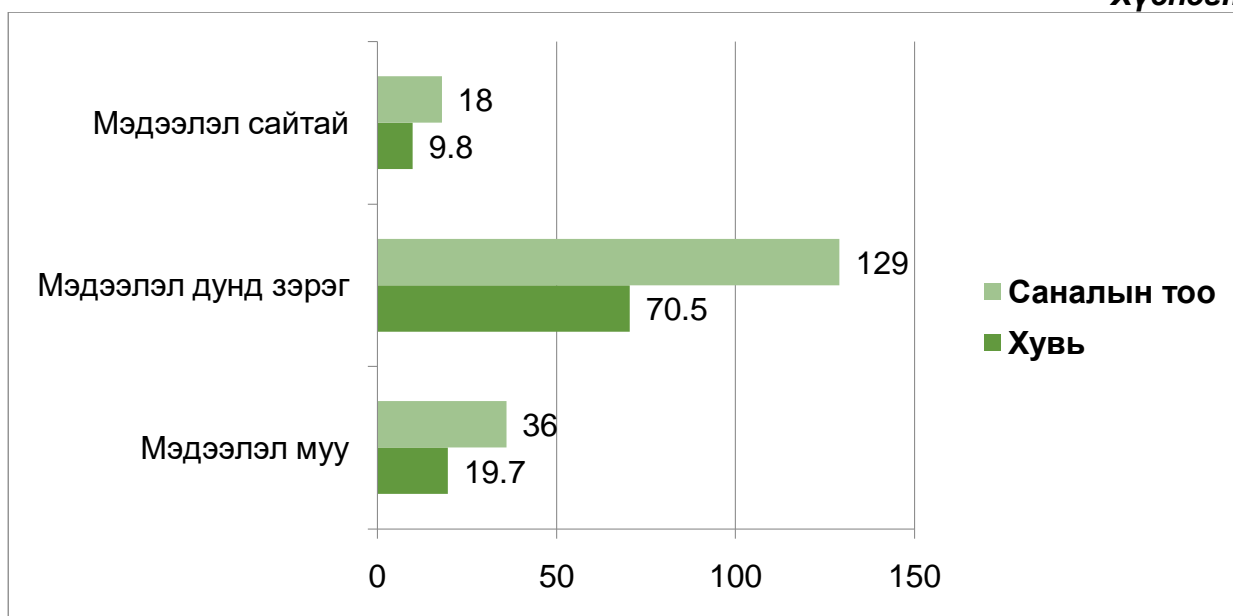
Иргэдийн хандсан асуудлын чиглэлээр:

Хүснэгт 37



Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл хэр зэрэг байдаг талаар

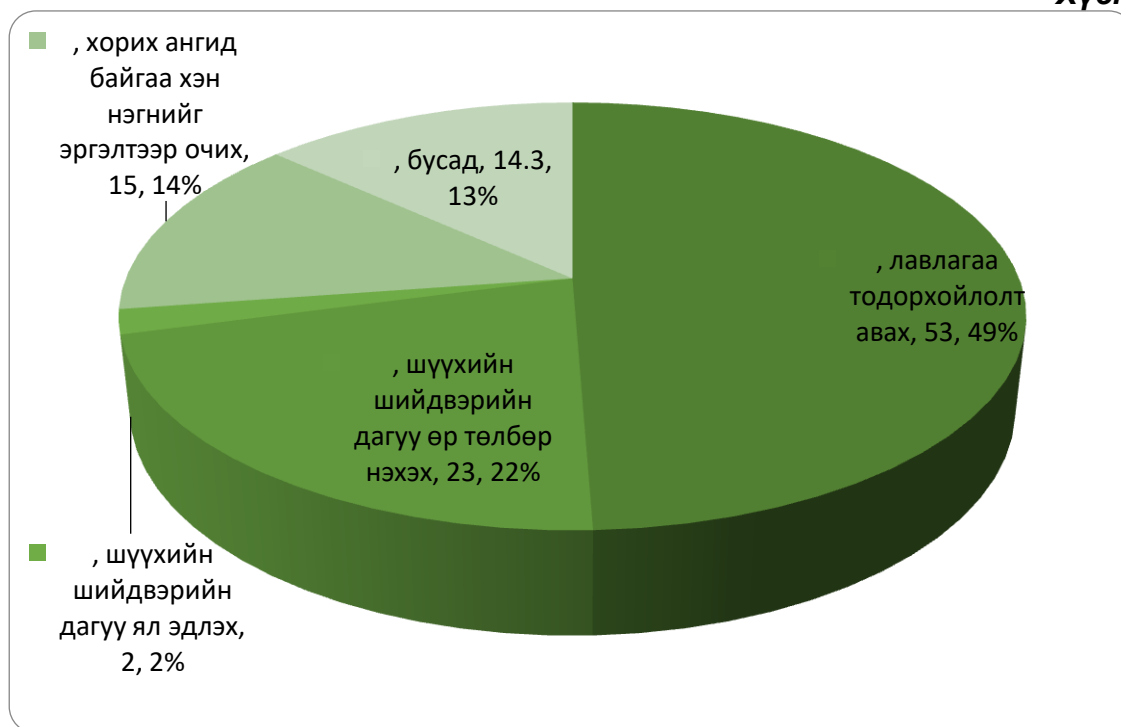
Хүснэгт 38



Судалгаанд оролцогсдоос тус газраас үйлчлүүлэх явцад ямар нэгэн хүндрэл, бэрхшээл тохиолдож байсан эсэхийг асуухад 15 хувь нь “Тийм”, харин 85% нь “Үгүй” хэмээн хариулсан байна. Энэ үр дүнгээс харахад Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газраас үйлчилгээ авч буй иргэдийн олонход хүндрэл, бэрхшээл тулгарч байгаагүй байна.

Та шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас ямар үйлчилгээ авч байсан бэ?

Хүснэгт 39



Энэхүү судалгаанаас харахад иргэд шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар хамгийн их үйлчлүүлж байгаа үйлчилгээ нь лавлагаа тодорхойлолт авах байх бөгөөд уг үйлчилгээг нийт оролцогчдын 49 хувь нь авдаг болох нь судалгаанаас харагдаж байгаа юм.

Мөн тус байгууллагын төлбөр бөрегдуулах үйлчилгээний талаар тусгайлан судалгаа авахад судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх олонх буюу **51,8% нь шийдвэр гүйцэтгэх албанаас үзүүлж буй төлбөр барагдуулах үйлчилгээг удаашралтай явагддаг** гэж үзсэн бол 43,41% нь шуурхай ажилладаг, 4,79% нь энэ талаар сайн мэдэхгүй гэж хариулжээ.

Төлбөр барагдуулах үйлчилгээг удаашралтай байна гэж үзсэн иргэдээс удаашралтай байгаагийн шалтгааныг тодруулах асуулга явуулсан бөгөөд 62,5% нь төлбөр төлөгчийн төлбөрийн чадваргүй байдал, хаяг тодорхойгүй байдалтай, 27,4% нь шийдвэр гүйцэтгэгч нарын ажлын ачаалал, мэргэжлийн ур чадвар, ажлын хариуцлагатай холбоотой, үлдсэн 10,1% нь хуульд төлбөр барагдуулах хугацааны талаар тодорхой заалт байхгүй зэрэг шалтгааныг дурьдсан болно. Эндээс үзэхэд тухайн иргэн ямар үйлчилгээ авч байгаагаас хамааран сэтгэл ханамжийн түвшин тодорхойлогдож байгаа нь харагдаж байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь төрийн байгууллагын үйлчилгээний стандартыг хэрэгжүүлэх чиглэлээр, нэг цэгийн үйлчилгээг нэвтрүүлж, “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний стандарт”-ыг баталж өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгон ажиллахын зэрэгцээ ерөнхий газар болон тус газрын харьяа нийт анги, алба, нэгж бүр үйлчилгээний стандартыг олон нийтэд ил тод харагдах газар байрлуулж, иргэдийг хүлээн авах эрх бүхий албан тушаалтны нэрс, утасны дугаар, дагаж мөрдөж буй заалтууд, өргөдөл, гомдол, саналын хуудас, санал гомдлын хайрцаг, иргэдээс санал, гомдол авах утас зэргийг ажиллуулж хэвшсэн байна. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтны өдөр тутмын үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд тавигдах шаардлага.²

Үйлчлүүлэгчийг угтах:

- Үйлчлүүлэгчтэй ёсолж хүндэтгэн мэндэлж, инээмсэглэн угтах;
- Эелдэг, оновчтой, зөв үг хэллэг хэрэглэн үйлчлүүлэгчийн өөдөөс нь харж, хүндэтгэлтэй хандан сонсогдохоор ярих;
- Үйл хөдлөл, зан үйлээрээ найрсаг байх гэх мэт.

Ажиглалтын явцад Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар болон Цагдан хорих 461 р хаалттай хорих ангийн үүдний жижүүр, харуул хамгаалалтын ажилтан албан хаагчид мэдээллийг товч тодорхой хэлж, иргэдтэй ажил хэрэгч байдлаар хандаж байсан болно. Харин Хөвсгөл аймгийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын хувьд шалган нэвтрэх байраар дамжин хашаанд ордог тул угтах үйлчилгээ төдийлөн сайн хэрэгжихгүй, иргэдэд мэдээлэл өгөх харуул хамгаалалтгүй, хүлээлгэх байдал ажиглагдсан болно.

... Иргэдийг угтаж авах үйлчилгээтэй. Тухайн өдөр ажилд гарч байгаа хариуцлагатай жижүүр ямар хүнтэй уулзах гэж байгаа, ямар асуудлаар явж байгааг нь хаана хэдэн давхарт хэн гэж шийдвэр гүйцэтгэгчтэй уулзахыг нь хэлж явуулдаг. Хариуцлагатай жижүүр байнга угтах үйлчилгээ дээр суугаад байдаггүй. Тэнд настайвтар хүн суудаг байнга мэдээлэл өгч чадахгүй зөвхөн шийдвэр гүйцэтгэгч хаана суудаг, хэдэн давхар, хаалганы номер хэлэхээс өөр хариулт өгч ажиглагдаагүй.

***/Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх газарт
хийсэн ажиглалтын тэмдэглэлээс/***

²ШШГЕГ-ын даргын 2013 оны 04 сарын 24-ны өдрийн дугаар 4/81 тоот тушаалаар батлагдсан үйлчилгээний стандарт

Түүнчлэн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны оролцогчдод талархал илэрхийлэн үйлчилгээг дуусгах зэрэг стандартыг алба хаагчид өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа удирдлага болгон ажиллаж дадаагүй байгаа нь ажлын байрны онцлог болон үйл ажиллагааны түвэгтэй нөхцөл байдал, үйлчлүүлэгчдийн олон янзын зан байдлаас шууд шалтгаалж байгаа гэж үзэж болно.

Хорих, баривчлах ял болон хорихоос өөр төрлийн ялыг албадан эдлүүлэх, сэжигтэн, яллагдагчийг цагдан хорих тухай шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, хорих ял эдлэгсдийг ажлын байраар хангах, хорих анги, алба, салбар нэгжийг түшиглэсэн үйлдвэр, үйлдвэрлэх бүтээгдэхүүн бий болгох ажлыг үнэлэх буюу үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлыг үнэллээ.

Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт:

Хүснэгт 40

Нэгж	Үнэлгээ	Тайлбар
Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын мэдээллийн хүртээмж	80.3%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг мэдээлэл тогтоогдоогүй
Мэдээлэл авахад хүндрэл үүсдэггүй	85%	
<i>Дундаж үнэлгээ</i>	<i>82,65% буюу 4,1 оноо</i>	

Судалгааны багын зүгээс хууль тогтоомжийн хэрэгжилтыг бүрэн хангаж хуулиар олгосон чиг үүргийг хэрэгжүүлэх зорилт, арга хэмжээний хэрэгжилтэнд хангалттай үнэлгээ өгөх боломжтой гэж үзсэн болно. Тухайлбал: Нийслэлийн Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газраас “Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх” хуулийг хэрэгжүүлэх хүрээнд 7 зорилт, 14 арга хэмжээг авч хэрэгжүүлсэн бөгөөд 2020 оны жилийн эцэст 158 алба хаагчийн гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний биелэлтийг дүгнэж 60 албан хаагч бүрэн хангалттай, 95 албан хаагч хангалттай, 3 албан хаагч хангалтгүй дүгнэгдсэн үзүүлэлттэй байна.

3.2 ИЛ ТОД БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

Судалгаанд Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, Банк, хадагалмж зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын алба, Хөвсгөл аймаг дахь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, 461 дүгээр хорих анги, өр барагдуулах алба тус тус хамрагдсан болно.

3.2.1 Мэдээлэлийн ил тод байдлын үнэлгээ

Шийдвэр биелүүлэх албаны үйлчилгээний талаар иргэдэд хэрхэн мэдээлэл өгч байгаа болон иргэдийн хувьд шаардлагатай мэдээллээ хэрхэн олж авч буйг судлах нь судалгааны нэг чухал зорилт юм.

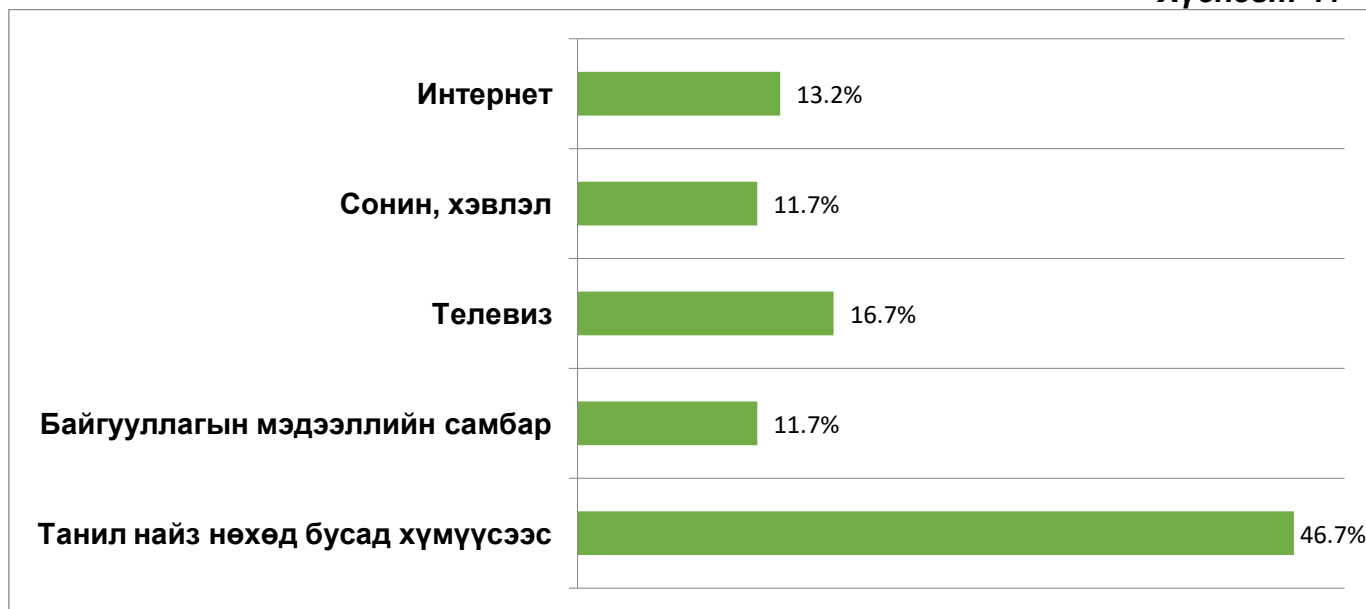
Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хуулийн болон Монгол улсын Засгийн газрын 2009 оны 5 дугаар сарын 14-ны өдрийн 143 дугаар тогтоолын хавсралт болох “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт” -ийг удирдлага болголоо.

Дараах зүйлсийг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт ойлгомжтой байдлаар байрлуулан, тогтмол шинэчилж, цахим хуудасны үйлчилгээг нэвтрүүлж, хэвшил болгосон байна. Үүнд:

- байгууллагын эрхэм зорилго, үйл ажиллагааны стратегийн зорилт, зорилго, тэргүүлэх чиглэл болон тэдгээрийн хүрээнд авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, түүний үр дүн
- албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм
- төрийн үйлчилгээ, захидал харилцааны асуудал хариуцсан албан хаагчийн овог, нэр, албан тушаал, хариуцсан ажил, ажиллах журам, харилцах утас, иргэдийг хүлээн авч уулзах цагийн хуваарь
- төрийн үйлчилгээ авахтай холбоотой материалын жагсаалт
- байгууллагын үйл ажиллагаанд дагаж мөрдөж байгаа хууль тогтоомж, дүрэм, журам, заавар

Иргэд мэдээлэл авч буй арга зам:

Иргэдийн мэдээлэл авч буй сувгийг тодруулах үүднээс анкетийн аргаар, мөн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагуудад ажиглалт хийж, төлбөр төлөгч төлбөр авагчтай ганцаарчилан ярилцлага хийх, цахим хуудсанд ажиглалт хийх замаар судалгаа хийсэн бөгөөд энэхүү судалгааны дүнг тайлангийн энэ сэдвийн хүрээнд дүгнэлт зөвлөмжийн хамтаар танилцуулах болно.

Иргэдийн ШШЕГ-с мэдээлэл авч буй сувгууд, олон нийтээс авсан судалгаа:**Хүснэгт 41**

Дээрх судалгааны дүнгээс үзвэл мэдээллийн самбараас 11.7 хувь, Телевиз 16.7 хувь, сонин хэвлэл 11.7 хувь, интернет цахим хуудсаар 10 хувийн мэдээлэл авч байгаа дүн гарч байна.

Шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын болон Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх албаны хувьд хамгийн дэлгэрэнгүй мэдээлэл авч болох мэдээллийн суваг нь цахим хуудас бөгөөд энэхүү цахим хуудсаар мэдээлэл авч буй хувь хамгийн бага гарч байгаа нь иргэд цахим хуудсыг төдийлөн сайн ашиглаж мэдэхгүй байгаа гэсэн дүгнэлтэд хүргэж байна.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 46.7 хувь нь танил найз нөхдөөс мэдээлэл авдаг гэж хариулж байгаа нь ам дамжсан, цуу яриа маягаар бодит байдалд төдийлөн нийцэхгүй байж болох мэдээлэл авах нөхцөл байдал судалгаанаас харагдаж байх тул байгууллага ажил хэргийн талаарх бодитой мэдээлэл хүргэх гол эх сурвалж болох цахим хуудсийг иргэдэд хүртээмжтэй байдлаар таниулан сурталчилах шаардлага байгааг харуулж байна.

... Мэдээллэх самбар дээр тушаал шийдвэр, албан хаагчдын ёс зүйн дүрэм, иргэд хүлээж авах цагийн хуваарь, хүний нөөцийн бодлого стратеги, сул орон тоо, худалдах худалдан авах ажиллагааны талаар, мөн санхүү төсөв төлөвлөгөө зэргийг байрлуулсан байв.

/Хөвсгөл аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газарт хийсэн ажиглалтын тэмдэглэлээс/

Цахим хуудас: Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газрын ‘ <http://niislel.cd.gov.mn>; **Хөвсгөл аймгийн** <http://khuvsgul.cd.gov.mn> цахим хуудасны нүүр хуудасанд:

- Нүүр хуудас
- Түүхийн булан
- Мэдээ, мэдээлэл
- Хууль, тогтоомж
- Шилэн данс
- Авлигын эсрэг
- Хүний нөөц
- Төрийн үйлчилгээ
- Мэдээллийн ил тод байдал гэсэн үндсэн цэстэй байна.

Энэхүү цахим хуудсанд нийт 44595 хандалт бүртгэгдсэн байх бөгөөд сүүлийн сард 5807 хандалт бүртгэгджээ. Өдөрт дунджаар 250 гаруй хандалт цахим хуудсанд бүртгэгдэж байгааг цахим хуудасны статистик мэдээллээс олж харж болохоор байна.

Мөн цахим хуудсанд өргөдөл, гомдол оруулах боломжтой байна.

Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх албаны энэхүү цахим хуудсанд иргэдийн өргөдөл гомдлыг цахим хэлбэрээр авах боломжтой болохыг заасан байна.

Цахим хуудасны хувьд мэдээлэл сайтай, уг цахим хуудсанд мэдээллийн шинэчилэл сайн хийгдэж байна гэж дүгнэхээр байна. Цахим хуудасны өргөдөл гомдлын бүртгэлийн хэсэгт: 2018, 2019, 2020 оны өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээлэл хийгдсэн байна.

ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ АЛБА					
Үйлчилгээний төрөл			2018 оны 11 дүгээр сар	2019 оны 11 дүгээр сар	2020 оны 11 дүгээр сар
	Шүүхийн шийдвэрээр төлбөртэй эсэх талаарх лавлагаа	Иргэнд	19234	9279	11239
		Хуулийн этгээдэд	22402	24540	29408
		Арилжааны банкуудад цахим хэлбэрээр	20181	16456	10887
	Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт	Ирсэн	798	1004	1067
		Шийдвэрлэсэн	798	1004	1040
		Хяналтанд	0	0	27
	Тээврийн хэрэгслийн захиран зарцуулах эрхэд хязгаарлалт тогтоох	Түдгэлзүүлсэн	5016	5006	7768
		Сэргээсэн	3149	2126	2964
		Тээврийн хэрэгслийн эзэмшлийн талаарх лавлагаа	5815	4301	5017

Энэхүү өргөдөл гомдлын талаарх мэдээллээс үзэхэд иргэд цахим хуудсанд хадгалагдсан мэдээллийн хугацаанд шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны талаар өргөдөл гаргахдаа нэг ч цахим өргөдөл гаргаагүй байна.

Дээрх хугацаанд нийт ирсэн өргөдөл гомдлууд бүгд бичгээр өгөгдсөн байгаа нь цахим хэлбэрээр өргөдөл гомдол гаргаж асуудлаа шийдвэрлүүлэхэд төдийлөн хэвшээгүй байгаатай холбоотой байж болох хэдий ч цахим хэлбэрээр өргөдөл, гомдол гаргасан бол цаашид гарах хууль зүйн үр дагавар бичгээр өргөдөл гаргасантай адил хэмжээнд байх уу үгүй юу гэдэг нь эргэлзээтэй байгаа юм. Өөрөөр хэлбэл: Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хуульд тодорхой хугацаанд өргөдөл гаргах, гаргасан өргөдлийг шийдвэрлэж эрх бүхий албан тушаалтан шийдвэр гаргах, улмаар уг шийдвэрийг зөвшөөрөхгүй тохиолдолд шүүхэд хандах гэх мэтийн хууль зүйн үр дагавар бүхий зохицуулалтууд байдаг бөгөөд эдгээр зохицуулалт цахим өргөдөл гомдолд хамаарах эсэх нь тодорхойгүй, уг асуудлыг зохицуулсан эрх зүйн зохицуулалт бас хангалтгүй байгаатай холбоотой байж болох юм.

Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хуулийг хэрэгжүүлэх ажлын хүрээнд байгууллагын эрхэм зорилго, үйл ажиллагааны стратегийн зорилт, зорилго, тэргүүлэх чиглэл болон тэдгээрийн хүрээнд авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, зохион байгуулалтын бүтэц, иргэдийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авах албан хаагчийн нэр, албан тушаал, харилцах утас, даргын иргэдийг хүлээн авч уулзах цагийн хуваарь, үйлчилгээ авахад шаардагдах бичиг баримтын жагсаалт, үйл ажиллагаандаа мөрдөж буй хууль тогтоомж, дүрэм, журам, заавар зэргийг цахим болон шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага facebook хуудас, мэдээллийн самбарт байрлуулан тухай бүр шинэчлэн ажилласан байна гэж дүгнэхээр байна..

Харин ил тод, шударга, үр ашигтай, хэмнэлттэй, хариуцлагатай байх зарчимд суурилсан худалдан авах ажиллагааны бодлого баримтлан, байгууллагын дотор мөрдөх журмыг батлан, энэ талаар олон нийтэд мэдээлсэн байх ба “Мэдээллийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай” хуулинд заагдсан дараах мэдээллийг ил тод байршуулна. Үүнд

- Тендерийн баримт бичиг, тендер шалгаруулалтыг явуулах журам болон тендерийн урилгыг хуульд заасны дагуу хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр нийтэд мэдээлж, цахим хуудас /www.e-procurement.mn/-т байршуулан, тогтмол шинэчилж байх
- Үнэлгээний хороонд тухайн салбарын 2-оос доошгүй төрийн бус байгууллагын төлөөлөл /ашиг сонирхлын зөрчилгүй болохыг мэдэгдсэн бол/-ийг оролцуулсан байх

- Тендерт оролцохыг сонирхогчдод тавих шалгуур үзүүлэлт болон гүйцэтгэгчийг сонгон шалгаруулсан үндэслэлийг холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу ил тод мэдээлсэн байх
- Тендерт шалгарсан болон шалгараагүй оролцогчийн талаархи товч мэдээллийг байгууллагын цахим хуудаст байршуулан, шалгарсан болон шалгарч чадаагүй шалтгаан нөхцөл, хуулийн үндэслэлийн талаар тодорхой танилцуулсан байх
- Худалдан авсан бараа, ажил, үйлчилгээний тайланг тухай бүр байгууллагын цахим хуудаст байршуулж хэвшсэн байх
- Тендер шалгаруулах явцад илэрсэн зөрчлийн талаар тухай бүр холбогдох байгууллагад мэдээлсэн байх
- Худалдан авах ажиллагааны чиглэлээр холбогдох албан хаагчдыг мэргэшүүлсэн байх
- Худалдан авах ажиллагаанд хийсэн аудитын тайлан, дүгнэлт болон бусад хяналт, шалгалтын дүнг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байрлуулан, түүнтэй танилцах боломжийг бүрдүүлсэн байх
- Худалдан авах ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо, тэдгээрийн товч агуулга, шийдвэрлэсэн байдлыг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт байрлуулан мэдээлсэн байх зэрэг

Шилэн дансны ил тод байдлын хэрэгжилт НШШГ-ын цахим хуудсанд хугацаандаа бүрэн хөтлөгдөж явдаг бөгөөд Хөвсгөл аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх хэлтэсийн цахим хуудсанд байршуулсан мэдээлэл хангалтгүй хийгдсэн байна. Тухайлбал: төсвийн гүйцэтгэл, аудитын тайлан гэх мэт.

Судалгааны дүнгээр ил тод байдлын үнэлгээ:

Хүснэгт 42

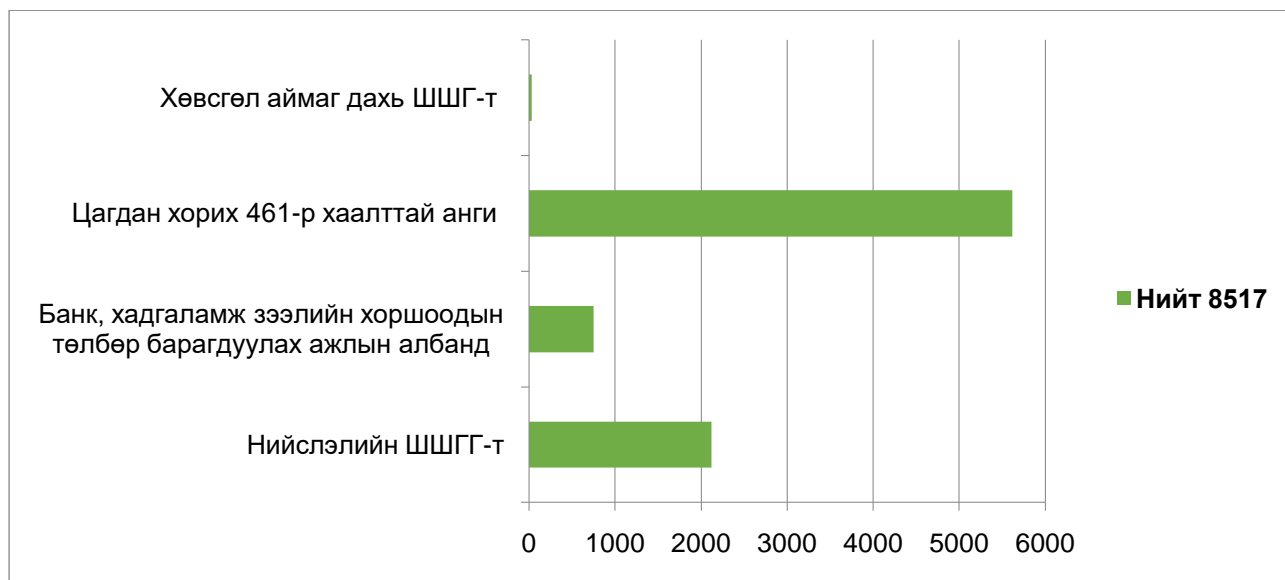
Нэгж	Үнэлгээ	Тайлбар
Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар	94%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг мэдээлэл тогтоогдоогүй
Банк Хадгаламж Зээлийн Хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын алба	94,%	
Цагдан хорих 461-р хаалттай анги	85,5%	
Хөвсгөл аймаг дахь – ШШГГ	89%	
Дундаж үнэлгээ	90,6% буюу 4,53 оноо	

3.2.2 Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн талаарх 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 аргаар хийлээ.

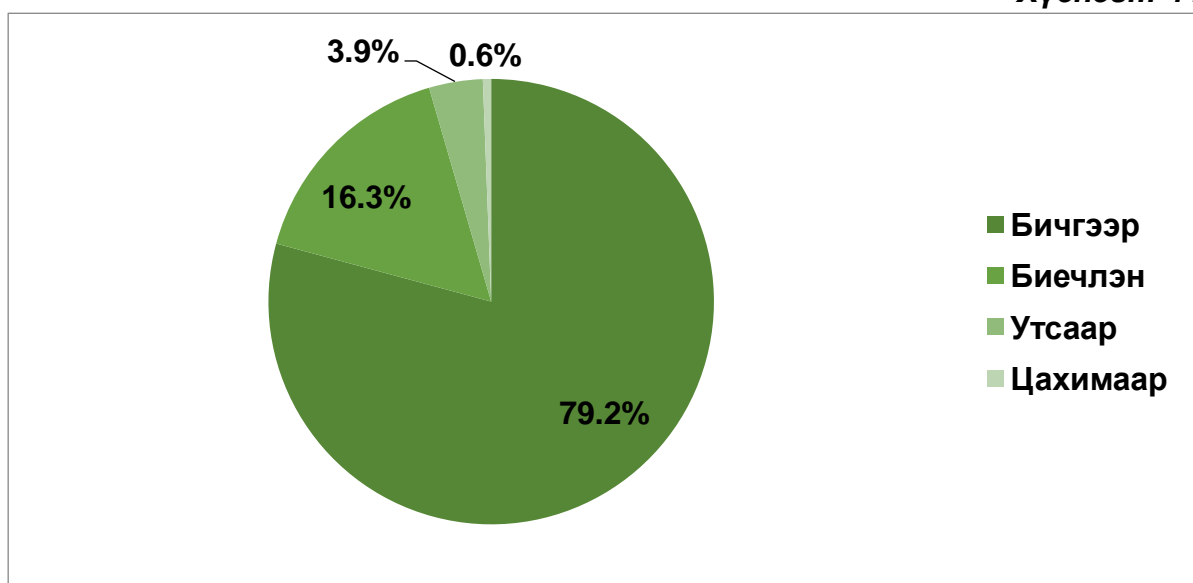
2020 оны жилийн эцсийн байдлаар иргэд, хуулийн этгээд, хоригдогсдоос:

Хүснэгт 43



өргөдөл, гомдол гаргасан байна.

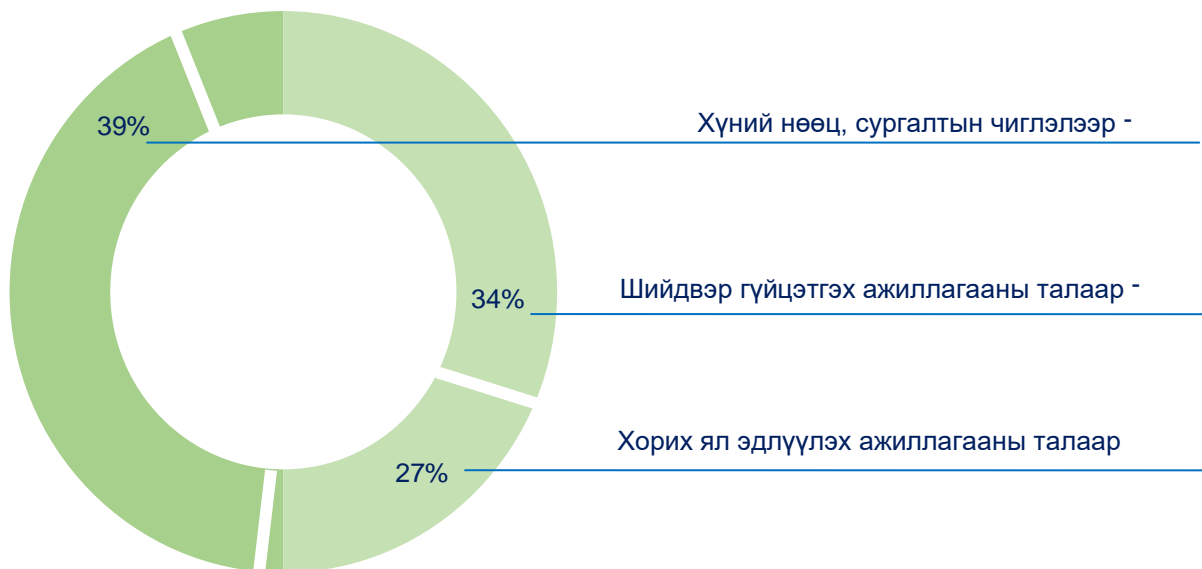
Хүснэгт 44



Үүнээс үзэхэд цахимаар өргөдөл гомдол хүлээн авч шийдвэрлэх ажлыг сайжруулж, үр дүнгийн үзүүлэлтийг нэмэгдүүлэхээр шаардлагатайгаар харагдаж байна.

Нийт ирсэн өргөдөл нь бүтцийн хувьд:

Хүснэгт 45



Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийг үзэхэд НШШГГазар 94,6 хувь, БХЗХТБАА 90.86 хувь, 461-р анги 95,4 хувь, Хөвсгөл аймгийн ШШГГ 84 хувь, дундажаар хэрэгжилт 91,2 хувь байна.

Судалгааны дүнгээр иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх үйлчилгээг дор дурдсан байдлаар үнэлэв.

Хүснэгт 46

97,6%		2,4%
← ШИЙДВЭРЛЭЖ ХАРИУГ ХҮРГҮҮЛСЭН →		↔ ХЯНАЛТАНД ↔
Үзүүлэлт	Үнэлгээ	Тайлбар
Холбогдох хууль тогтоомжид заасан хугацаанд шийдвэрлэсэн байдал	90,3%	Үнэлгээ хийх явцад тус үзүүлэлттэй холбоотой сөрөг мэдээлэл тогтоогдоогүй
Шийдвэрлэсэн тухай хариу мэдээлэх байдал	92,1%	
Дундаж үнэлгээ	91.2% буюу 4.5 оноо	

ДӨРӨВ . ДҮГНЭЛТ

Хөвсгөл аймаг дахь шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар, Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай хорих анги, Банк, хадгаламж, зээлийн хоршоодын төлбөр барагдуулах ажлын алба, зэрэг шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагуудын удирдлагуудаас албаны болон хорих ангиудын нөхцөл байдлыг сайжруулах, тулгамдсан асуудлуудыг шийдвэрлэх чиглэлээр үр дүнтэй бодлого, арга хэмжээ авч хэрэгжүүлж байна.

Судалгаанд хамрагдсан байгууллагууд нь хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаагаа гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөний төлөвлөлт холбогдох эрх зүйн актад бүрэн нийцүүлсэн, Монгол Улсын эдийн засаг нийгмийг хөгжүүлэх үндсэн чиглэл, Засгийн газрын үйл ажиллагааны хөтөлбөр болон бусад дээд байгууллагын шийдвэр, үүрэг даалгаврыг албан хаагчиддаа тухай бүр танилцуулж, хэрэгжилтийг шуурхай хангаж ажилласан давуу талууд байна.

Албан хаагчдын ажлын тушаалын тодорхойлолтод гүйцэтгэх чиг үүргийг нарийн тодорхой тусгаж, иргэн, захиргаа, зөрчлийн хэргийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааг мэргэжлийн удирдлагаар хангаж, шүүхийн шийдвэрийн биелэлтийг хангуулах, шийдвэр гүйцэтгэгчийн үйл ажиллагаанд хяналт тавих чиг үүргийг бүрэн хэрэгжүүлж ажилласан байна.

Харин гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд туссан зарим арга хэмжээний хэрэгжилт үр дүн, гүйцэтгэлийг үнэлэх шалгуур үзүүлэлт тодорхой бус, үр дүнг хэмжиж, үнэлэх боломжгүй тал харагдаж байна.

Иймд ажлын байрны шинжилгээг ажилтан тус бүрээр гаргаж үр дүнгээс гүйцэтгэлийн үнэлгээг тооцох арга аргачлалыг боловсруулан дүгнэдэг болох шаардлагатай.

Төлбөр барагдуулах үйлчилгээний талаар тусгайлсан судалгаа авахад судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дийлэнх олонхи буюу 51.8% нь шийдвэр гүйцэтгэх албанаас үзүүлж буй төлбөр барагдуулах үйлчилгээг удаашралтай явдаг гэж үзсэн бол 43.41% нь шуурхай ажилладаг, 4.79% нь энэ талаар сайн мэдэхгүй гэж хариулжээ.

Хорих анги шийдвэр гүйцэтгэх нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч нарын албан тушаалын тодорхойлолт нь ялтантай ажиллах, тэднийг нийгэмшүүлэх талаас маш сайн боловсрогдсон баримт бичиг болсон байна. ТГГ-аас “Хорих ангийн нийгмийн ажлын үйлчилгээний стандарт”, “Хоригдогсдод үзүүлэх сэтгэл зүйн үйлчилгээний стандарт”-уудыг боловсруулж мөрдөн ажиллаж эрх зүйн талаасаа бүрэн баталгаатай болж, үйл ажиллагааны чиглэл, зорилго илүү тодорхой болжээ.

“Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх” шинэ хуулийн дагуу шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны чанар, хүртээмж нь иргэдэд хэрхэн хүрч үйлчилж байгаад анхаарал хандуулж буйгаараа онцлог юм.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх цаашид үйлчилгээний үр өгөөж, хүртээмжийн талаар хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг төрөлжүүлэн нарийвчилсан судалгааг хагас жил тутам хэрэгжүүлэх ажлыг оны эхнээс эхлэн гэрээт ажлын үндсэн дээр гүйцэтгэж, ажлын үр дүнг бодитоор тооцох, жилийн эцэст хийгдсэн дүн шинжилгээ, үйл ажиллагааны үр дүнг ажил хэрэг болгох саналыг тус байгууллагын зүгээс гаргаж байна.

НЭГТГЭСЭН ҮЗҮҮЛЭЛТ

Хүснэгт 47

№	Утга	Хөвсгөл аймгийн ШШГГ		Цагдан хорих 461 дүгээр хаалттай анги		Нийслэлийн ШШГГ		БХЗХТБ	
		Хувь	Оноо	Хувь	Оноо	Хувь	Оноо	Хувь	Оноо
1	Үйлчилгээний орчин	100	5	96.6	4.83	88.3	4.42	86	4.3
2	Үйлчилгээний чанар	88.5	4.4	96.2	4.81	90.3	4.5	90.3	4.5
3	Ёс зүй	100	5	81.8	4.09	84.4	4.22	95.4	4.77
4	Чиг үүргийн үнэлгээ	83.6	4.18	96.5	4.83	94	4.7	92	4.6
5	Үйлчилгээний хүртээмж	80.2	4.01	96.5	4.83	94.5	4.73	92.8	4.64
6	Ил тод байдал	89	4.45	85.5	4.28	94	4.7	94	4.7
7	Нэгдсэн дүн	90.2	4.51	92.1	4.61	90.9	4.55	91.75	4.59

4.1 ШШГБ-ын талаарх олон нийтийн ойлголт, хандлага

Санал асуулгын үр дүнгээс харвал иргэд ШШГБ-ын талаар ойлголт муутай байна. Санал асуулгад оролцогчдын 14.8% нь сайн мэднэ гэсэн бол 70.5% нь дунд зэрэг, 14.7% нь огт мэдэхгүй гэсэн байна.

Энэ нь байгууллагын зүгээс нийгэмд, иргэд олон нийтэд үзүүлдэг төрийн үйлчилгээ, чиглэл зорилгоо хангалттай хэмжээнд мэдээллэж, сурталчлахгүй байгаатай холбоотой байж болох ч нөгөө талаас иргэдийн аливаад хайнга ханддаг, өөрт нь тухайн үедээ чухал биш бол нэг их ач холбогдол, анхаарал хандуулаггүй зан байдалтай холбоотойгоор тайлбарлагдах байх гэж үзэж байна. Юутай ч нийт иргэдийн 80 гаруй хувь нь ШШГБ-ын талаар ерөнхий мэдлэг, мэдээлэлтэй байдаг байна гэсэн дүгнэлт хийж болох байна.

Цахим хэлбэрээр өргөдөл гомдол авах ажлыг хийж байгаа нь иргэдийн зардал, цаг хугацааг хэмнэхэд чухал ач холбогдолтой ажил болж байгаа хэдий ч иргэд цахим хэлбэрээр өргөдөл гаргахгүй байна. Энэ нь эрх зүйн зохицуулалт хангалттай бус байгаатай холбоотой.

Иргэдийн өр төлбөргүй болохыг нотлосон лавлагааг авах асуудал цахим хэлбэрт шилжсэн нь иргэдийн талархалыг хүлээж лавлагаа авахад гардаг хүндрэлийг шийдвэрлэж хялбар болгосон байна.

4.2 Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны талаар

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагааны явцад шийдвэр гүйцэтгэгчийн ёс зүйн асуудал, харилцаа, хандлагын асуудалд хэрэглэгч нар төдийлөн сэтгэл хангалуун бус байна. Тухайлбал:

- Утсаар харилцах асуудал дээр стандартын дагуу харьцахгүй байдал аль ч байгууллага, алба хаагчдад байсаар байна.
- Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа тодорхой хувиар удаашралтай байгаа нь хэрэглэгчдэд таалагдахгүй, бухимдал, үл ойлголцол үүсгэж байгаа нь дараах 5 хүчин зүйлээс шалтгаалж байна гэж үзэж болохоор байна. Үүнд:
 - Эрх зүйн орчин .
 - Шийдвэр гүйцэтгэгчийн ажлын ачаалал
 - Шийдвэр гүйцэтгэгчийн ажлын хариуцлага
 - Шүүхийн шийдвэрийн тодорхойгүй байдал
 - Төлбөр төлөгчийн төлбөрийн чадваргүй байдал, төлбөр төлөгчийн хаягийн тодорхойгүй байдал зэрэг нь орж байна

Эрх зүйн орчны хувьд шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэлийн ажиллагааны явцад шүүхэд гомдол нэхэмжлэл гаргаж хэргийг удаашруулах явдал их гарч байна. Түүнчлэн шийдвэр гүйцэтгэгчийн ажлын хариуцлага, мэдлэг ур чадварын байдал, алба хаагчдын ажлын байрны тогтворгүй байдал зэргээс хамаарч шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа хүчингүй болж байгаа нь мөн шийдвэр гүйцэтгэлийн ажиллагаа удаашрах нөхцөл болж байна.

Мөн эрүүгийн хэргийн талаарх шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа, цаашид “эрүүгийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа” хэрэгжүүлэх явцад хорих ял эдэлж байгаа хоригдлуудын хөдөлмөрийн бүтээмжийн асуудлыг эрх хэмжээний хүрээнд шийдвэрлэх боломжтой бөгөөд ШШГЕГ-аас нийт салбар нэгжид нарийвчилсан судалгаа явуулж хөдөлмөр хамгаалал, аюулгүй ажиллагааны төсөв хөрөнгийг нэмэгдүүлэх, ялтны хөдөлмөр, хөдөлмөрийн нөхцөл, эмнэлгийн үйлчилгээ хангамжийн талаар анхаарч ажиллаж байгаа нь хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх явцад ажиглагдаж байна.

Судалгааны хамрах хүрээнд шийдвэр гүйцэтгэх 4 байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн нэгтгэсэн дүнг Хүснэгт 47-т үзүүлсэн бөгөөд чиг үүргийн болон үйлчилгээний чанарын үндсэн хоёр шалгуур үзүүлэлтээр нэгдсэн үнэлгээг гаргаж дүгнэсэн болно.

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин үйлчилгээний чанар, хүртээмжээс шууд шалтгаалах ба шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны онцлог, оролцогчдын хязгаарлагдмал байдал зэргийг харгалзан үзэж үнэлгээг гаргасан болно.

**2020 ОНЫ ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД
ХИЙСЭН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ НЭГДСЭН ҮНЭЛГЭЭ**

Үнэлгээний шалгуур үзүүлэлт	Үнэлгээ /хувь/
<u>Нэг. Чиг үүргийн үнэлгээ</u>	
4. Хэрэгжүүлж буй чиг үүргийн үнэлгээ	91,5%
5. Байгууллагын ил тод байдлын үнэлгээ	90,6%
6. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт	91.2%
<u>Хоёр. Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ</u>	
5. Удирдлага болон албан хаагчдын ёс зүй	90,4%
6. Үйлчилгээний хүртээмж	91,0%
7. Үйлчилгээний чанар	91.3%
8. Үйлчилгээний орчин	92,7%
ЕРӨНХИЙ ҮНЭЛГЭЭ	91,2 хувь
	4,56 оноо

Эцэст нь ШШГБ-ын хэрэглэгчийн эрсдэлийн үнэлгээг илүү анхаарч, орчин нөхцөлийг нарийвчлан дүгнэлт гаргах, гамшигийн – онцгой байдлын үеийн төлөвлөгөө судлагаанд үндэслэн холбогдох стандартын шаардлага, хуулийн нийцлийг хангаж ажилласнаар үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахад чухал ач холбогдолтой байна.

ТАВ. ЗӨВЛӨМЖ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газраас хэрэгжүүлж буй бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон тус газрын харьяа байгууллагууд, орон нутаг болон хаалттай болон нээлттэй хорих ангиудын үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд олон нийтийн хандлага ямар байгаа талаар хөндлөнгийн байгууллага үнэлгээ өгөх нь тухайн байгууллагын дараа жилийн ажлын төлөвлөгөөнд тусгагдсан ажлуудын гүйцэтгэлд чухал ач холбогдолтой.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагааны хүрээнд хэрэгжүүлж буй чиг үүрэг, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ, санаа бодлыг судлах зорилгын хүрээнд хэрэгжүүлсэн судалгааны үр дүнд дараах саналыг дэвшүүлж байна.

Мэдээлэлийн ил тод байдал ба мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль тогтоомжийн хүрээнд:

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаанд хүний эрх, эрх чөлөөг хүндэтгэж, үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал, байдал, хөрөнгө чинээ, эрхэлсэн ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, бэлгийн болон хүйсийн чиг баримжаа, илэрхийлэл, үзэл бодол, боловсролоор нь ялгаварлахгүйгээр хуульд заасан үндэслэл, журмын дагуу хүний эрх, эрх чөлөөнд хязгаарлалт тогтоох, /ШШГТХ,7-т/ эрх бүхий байгууллагын хувьд төрийн үйл ажиллагааны ил тод байдал болон иргэн, хуулийн этгээдийн мэдээлэл хайх, хүлээн авах эрхийг хангах, иргэд шийдвэр гүйцэтгэх үйл ажиллагааны хангалттай мэдээлэлгүйгээс хууль ёсны эрх нь зөрчигдөх, бусад эрх зүйн үр дагаварууд үүсэх нөхцөл байдлаас урьдчилан сэргийлэх зорилгоор:

- ❖ Цахим хуудсаар мэдээлэл авах ажлыг идэвхижүүлэн сурталчилах.,

Шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг танил найз нөхдийн хүрээнээс авч байгаа гэх хандлага түлхүү ажиглагдсан.

- ❖ Цахим хэлбэрээр өргөдөл гомдол хүлээн авах ажил санаачлан хэрэгжүүлж байгаа нь иргэдийн хувьд цаг хугацаа, зардал хэмнэх ч хууль эрх зүйн нарийвчилсан зохицуулалтыг бий болгох.,

Өргөдөл гомдол цахим хэлбэрээр гаргасан тохиолдолд хуулийн хугацаанд гаргасан гэж үзэх эсэх, тухайн өргөдөл гомдолд албан ёсоор шийдвэр гаргаж шийдвэрлэх нөхцөл байдал нь тодорхой бус байна. Шийдвэр гүйцэтгэлийн ажиллагааг түргэн шуурхай гүйцэтгэх, иргэдэд чирэгдэл учруулахгүй, алба хаагчдын ажлын ачаалалыг хөнгөвчлөх боломжтой.

- ❖ Холбогдох хууль тогтоомж, хоорондын уялдаа холбоог албан хаагчид болон олон нийтэд мэдээлэх, мэдээллийн сувгийг бий болгож, иргэдэд эрх зүйн орчныг таниулах үйл ажиллагааг тогтмол явуулах.,

Судалгаанд хамрагдсан байгууллагуудын цахим хуудсанд шинжилгээ хийж үзэхэд мэдээ, мэдээлэлийг тогтмол болон тухай бүр шинэчлэх явдал доголдож байгаа тал ажиглагдсан бөгөөд хуулинд дараах байдлаар тусгасан. Үүнд:

“тогтмол шинэчлэх” гэж тухайн мэдээллийг 14 хоног тутам нэгээс доошгүй удаа шинэчлэхийг; /МИТББМАЭТХ-4.1.5-т/

“тухай бүр шинэчлэх” гэж тухайн мэдээлэлд нэмэлт, өөрчлөлт орсон, эсхүл мэдээлэл бүхэлдээ өөрчлөгдсөн тохиолдолд уг мэдээллийг 3 хоногийн дотор шинэчлэхийг; /МИТББМАЭТХ-4.1.6-т/ гэх мэт.

- ❖ Засгийн газар, яам, агентлагийн цахим хаягт байгаа шийдвэрүүдийг шууд нэгдсэн системд холбодог байх, тэднээс шийдвэрээ цахим хаягт байршуулахыг үүрэг болгосон зохицуулалтыг бий болгох тал дээр бусад эрх бүхий байгууллагатай хамтран ажиллах.,

Хүний эрх, эрх чөлөө, хууль ёсны ашиг сонирхолыг хүндэтгэн хамгаалах, алба хаагчдын үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлэх талаар:

- ❖ Нийслэл, Хөвсгөл аймгийн шийдвэр гүйцэтгэлийн газарт шийдвэр гүйцэтгэгч нарын ажлын ачаалал, газар зүйн байршил зэргийг харгалзан алба хаагчдын тоог тодорхой хувиар нэмэгдүүлэх.,

Алба хаагчдын үйл ажиллагаа тодорхой хэмжээнд доголдох, хэт их ажлын ачаалалаас үүдэн шийдвэр гүйцэтгэгч нар ёс зүйн зөрчил гаргах, бусад эрсдэл бүхий сөрөг үр дагаварууд үүсэх нөхцөл байдал ажиглагдсан.

Ингэснээр зөвхөн ёс зүйн асуудлыг бус шийдвэр гүйцэтгэгчийн аюулгүй байдлыг хангах асуудлыг давхар шийдвэрлэх боломжтой болох юм.

- ❖ Шийдвэр гүйцэтгэх албаны ажилтан, албан хаагчид төдийгүй цагдан хоригдож байгаа хоригдлууд дунд сэтгэл зүйн тогтмол сургалтууд явуулах, алба хаагчдад тусгайлсан сэтгэл засалын эмчилгээг тогтмол явуулж, хэвших.,

Хорих ял оногдуулсан шүүхийн шийтгэх тогтоолыг хэрэгжүүлэх, эрүүгийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны явцад хэргийн нөхцөл байдал, нийгмийн хор аюулаас улбаалан сэтгэл зүйн эмгэгүүд үүсэх магадлалтай бөгөөд алба хаагчдад зориулсан урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээний нэг болох боломжтой.

- ❖ Эрүүгийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагааны явцад эргэн нийгэмшүүлэх ажлыг судалгаатай, эрэмбэ дараатай эхлүүлэх.,

Иргэд, олон нийтэд хүргэх үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын талаар :

- ❖ Шаардлагатай тохиолдолд байгууллагын үйл ажиллагаа, чиг үүргийг тодорхой тайлбарлах, алба хаагчийн сахилга, ёс зүйн дүрмийг чанд мөрдөн ажиллаж байгаад тусгайлан анхаарах.,
- ❖ Хугацаа шаардагдах асуудлаар хандсан тохиолдолд асуудлыг шийдвэрлэх хугацааг тогтоосон хууль тогтоомж, эрх зүйн актыг тайлбарлаж, тогтоосон хугацааны дотор хариу өгөх.,
- ❖ Үйлчлүүлэгчтэй харилцан итгэлцсэн орчинг бүрдүүлэн ажилтан, үйлчлүүлэгчийн хооронд ижил түвшиний харилцааг бий болгох.,
- ❖ Үйлчлүүлэгчийг шаардлагатай гарын авлага, бусад материалаар хангах.,

Иргэд, олон нийтэд хэрэгцээтэй, хүртээмжтэй мэдээллүүдийг байрлуулах, шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаа, хэрэглэгчдэд хандсан, хийгдсэн ажлуудаа сурталчлах, мэдээ, мэдээлэлийн дутмаг нөхцөл байдлаас шалтгаалан иргэдийн үнэлгээний хамаарлыг тооцоход урвуу буюу сөрөг гарах магадлалтай байна.

Иймд өөрийн үйл ажиллагааг иргэд, хэрэглэгчдэд тодорхой төлөвлөгөөний дагуу давтамжтай, тогтмол сурталчилж байх нь зүйтэй болно.