



“
**ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ
ЕРӨНХИЙ ГАЗАР**

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

УЛААНБААТАР

2019 он

АГУУЛГА

<u>УДИРТГАЛ.....</u>	<u>1</u>
<i>НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, АСУУЛГЫН ЗАГВАР.....</i>	<i>5</i>
<i>ХОЁР. ИРГЭДЭД ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР</i>	<i>14</i>
<i>ГУРАВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАН АЛБАН ХААГЧДЫН АЛБАН ХАРИЛЦААНЫ ҮНЭЛГЭЭ</i>	<i>21</i>
<i>ДӨРӨВ. ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЖ БАЙГАА ОРЧНЫ ҮНЭЛГЭЭ</i>	<i>23</i>
<i>ТАВ. ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЦАХИМЖУУЛАЛТ</i>	<i>28</i>
<i>ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ.....</i>	<i>30</i>

**ХУУЛЬ ЗҮЙ, ДОТООД ХЭРГИЙН ЯАМНЫ ХАРЪЯА
ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН
2019 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ**

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Энэхүү судалгааг Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын захиалгаар “Мянганы өглөө” нийгэмд үйлчлэх төрийн бус байгууллага Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 3 дугаар сарын 15-ны өдрийн 89 дүгээр тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын дагуу Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтаар баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг удирдлага болгон гүйцэтгэв.

Судалгааны багийн ахлагч: **Б.Баярсайхан /Хууль зүйн доктор/**

Судлаачид: **Б. Алтанцэцэг /Судлаач, Удирдах зөвлөлийн гишүүн /**

Г.Түвшинжаргал /Хуульч, судлаач//

Б. Энхсайхан /судлаач, гүйцэтгэх захирал/

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

<i>ШШГЕГ</i>	<i>Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэлийн ерөнхий газар</i>
<i>ШШГБ</i>	<i>Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага</i>
<i>ШГА</i>	<i>Шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа</i>
<i>МЦХ</i>	<i>Монголын цахилгаан холбоо</i>
<i>МУЗН</i>	<i>Монголын улаан загалмайн нийгэмлэг</i>
<i>НШШГГ</i>	<i>Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар</i>
<i>НМХГ</i>	<i>Нийслэлийн мэргэжлийн хяналтын газар</i>
<i>ЧД</i>	<i>Чингэлтэй дүүрэг</i>
<i>ТЕГ</i>	<i>Татварын ерөнхий газар</i>
<i>ХЗДХЯ</i>	<i>Хууль зүй дотоод хэргийн яам</i>
<i>НХХЯ</i>	<i>Нийгмийн хамгаалал, хөдөлмөрийн яам</i>
<i>ХХЕГ</i>	<i>Хил хамгаалах ерөнхий газар</i>
<i>ХХҮЕГ</i>	<i>Хөдөлмөр халамж үйлчилгээний ерөнхий газар</i>
<i>ХХК</i>	<i>Хязгаарлагдмал хариуцлагатай компани</i>
<i>ХСИС</i>	<i>Хууль сахиулахын их сургууль</i>
<i>ХМХ</i>	<i>Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл</i>
<i>ХК</i>	<i>Хувьцаат компани</i>
<i>ЦЕГ</i>	<i>Цагдаагийн ерөнхий газар</i>
<i>ТББ</i>	<i>Төрийн бус байгууллага</i>
<i>ЭСА</i>	<i>Эрэн сурвалжлах ажиллагаа</i>
<i>ЭСЯ</i>	<i>Элчин сайдын яам</i>
<i>ЭМНДЕГ</i>	<i>Эрүүл мэнд, нийгмийн даатгалын ерөнхий газар</i>
<i>УБ</i>	<i>Улаанбаатар</i>

БҮЛЭГ 1. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

Судалгааны хэрэгцээ, шаардлага

Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 3 дугаар сарын 15-ны өдрийн 89 дүгээр тогтоолоор баталсан "Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам"-ын 6.1.4, 9.1.1.7 дахь хэсэгт тус тус зааснаар төрийн захиргааны байгууллага нь жил бүр хэрэглэгчийн үнэлгээ хийлгэх ёстой. Энэ журмын хэрэгжилтийг хангахын сацуу өмнөх жилүүдэд хийгдсэн хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд дурдсан дүгнэлт, зөвлөмжийн биелэлтийг хянах, байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг тогтмол сайжруулах шаардлага нь энэхүү судалгааг явуулах гол үндэслэл, хэрэгцээ шаардлага болж байна.

Судалгааны зорилго, зорилт

"Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам"-ын 2.1.6. дахь хэсэгт "хэрэглэгчийн үнэлгээ" гэж захиргааны байгууллагаас үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгааг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэсэн дүнг хэлнэ гэж заасан. Энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаа (цаашид "судалгаа" гэх)-ны зорилго нь Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн хэрэгжилтийг хөндлөнгийн байр суурьнаас үнэлэх, үнэлгээний үр дүнд суурилан үйлчилгээ, үйл ажиллагааг сайжруулах санал, зөвлөмж боловсруулахад оршино.

Судалгааны арга зүй, түүвэрлэлт

Энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтаар баталсан "Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж"-ийг удирдлага болгон гүйцэтгэсэн болно.

Судалгаанд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын 5 анги, 1 алба хамрагдсан болно.

Судалгааны шийдвэрлэх асуудлын хүрээнд тоон (асуулга) болон чанарын (ганцаарчилсан ярилцлага), баримт бичгийн судалгааны загвар, арга зүйг хавсруулан хэрэглэсэн. Судалгааны арга хэрэгслийг хэрэглэн судалгааны зорилтуудад тусгасан үндсэн болон нарийвчилсан асуултад хэрхэн хариулт авсныг арга хэрэгсэл тус бүрээр доорх байдлаар харуулж байна.

- **Анкет**

Нийт 5 анги, 1 албанаас судалгаанд оролцсон иргэд болон харьяа байгууллагын ажилтан, албан хаагчид, иргэдээс тус байгууллагын үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамжтай байгаа эсэх, үйлчилгээнд өгч буй үнэлгээ, тулгарч буй бэрхшээл, шалтгаан, хүчин зүйлийг шинжлэх. Анкетын судалгааны асуумжид захиалагч талын санал зөвлөмжийг тусгахын зэрэгцээ, арга зүйн хувьд харьцуулан судлах, боловсруулах боломжтой, цаашид авч хэрэгжүүлэх бодлого шийдвэрүүдэд тусгаж болохуйц асуултуудыг оруулав.

- **Ганцаарчилсан ярилцлага**

Судалгаанд хамруулахаар сонгосон хамтын ажиллагаа бүхий байгууллагын төлөөлөл болон салбарын ажилтан албан хаагчдаас сонгон тус байгууллага чиг үүргээ хэрхэн гүйцэтгэж байгаа тал дээр үнэлэлт дүгнэлт авах. Ганцаарчилсан ярилцлагаар тоон судалгаанаас төдийлөн гарах боломжгүй, тухайн салбартай холбоотой асуудлыг илрүүлэн гаргахыг зорьсон. Тухайн байгууллагын удирдлагуудтай хийх ярилцлагын үед оролцогчид асуудлыг нөгөө талаас нь тодруулах, шалтгаан нөхцөлийг илүү гүнзгий тайлбарлах боломжтой байдаг. Ганцаарчилсан ярилцлагыг дуу хураагуурт бичиж, улмаар чанарын шинжилгээний мэдээлэл боловсруулах аргаар боловсруулсан.

- **Баримт бичгийн судалгаа**

Тухайн салбарын үйл ажиллагааг үнэлэхийн тулд холбогдох статистик мэдээлэл, үйл ажиллагааны төлөвлөгөө, түүний биелэлт, одоо хэрэгжиж буй бодлого хөтөлбөр, зохицуулалт болон үйлчилгээтэй холбоотой ирсэн санал, гомдол болон холбогдох бусад баримт бичгүүдийг цуглуулан дүн шинжилгээ хийв.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын хуулиар тогтоосон чиг үүргийн дагуу иргэдэд хүргэж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй байдалд хяналт шинжилгээ хийж цаашдын үйл ажиллагааг сайжруулахад чиглэсэн санал, зөвлөмж өгөхөд судалгааны гол зорилго оршино.

1.2 Судалгааны хамрах хүрээ

Судалгааны баг Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын хэрэглэгчийн 2019 оны үнэлгээг хийхдээ Ерөнхий газрын хяналт шинжилгээ үнэлгээ хариуцсан алба хаагчидтай ярилцсаны дагуу Шийдвэр гүйцэтгэх алба /100 айл дахь/ анги, 401 дүгээр хаалттай хорих анги, цагдан хорин 461 дүгээр анги, Дархан –Уул аймаг дахь 435 дугаар хаалттай хорих анги, мөн аймаг дахь 445 дугаар нээлттэй хорих анги, Нийслэлийн шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газар гэх мэт 6 нэгжийн үйл ажиллагаатай танилцан тэнд ажиллаж байгаа алба хаагчид болон, эдгээр байгууллагаас үйлчилгээ авч буй иргэдээс санал асуулга болон ярилцлага хэлбэрээр тухайн байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамаарах хэсгийн талаар мэдээллийг авч ажиллалаа.

Анкетын асуулгыг дараахь асуултуудыг тавьж бөглүүлэх, ярилцах хэлбэрээр авлаа. Үүнд:

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагчид

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын тухай хууль, дүрэм журам мөрдүүлэх үйл ажиллагааны талаарх үнэлгээний хуудас

Эрхэм оролцогч Танаа!

Та санал асуулгад үнэн зөв хариулснаар Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулахад бодитой хувь нэмэр оруулна гэдэгт итгэлтэй байна.

1. Таны хувийн мэдээлэл

Таны нас:, хүйс: эр, эм /зурна уу/

Таны боловсрол:

- бага дунд тусгай дунд дээд Бусад

Таны албан тушаал:

Та ШШГБ-д хэдэн жил ажиллаж байна вэ?

<input type="radio"/> 1 жил хүртэл	<input type="radio"/> 2-5 жил	<input type="radio"/> 6-10 жил	<input type="radio"/> 11-15 жил	<input type="radio"/> 16-20 жил	<input type="radio"/> 20-25 жил	<input type="radio"/> 26-аас дээш жил
------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

Та Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажиллах болсон шалтгаанаа сонгоно уу.

- А. Томилогдсон
 Б. Өөрийн хүсэлтээр ажиллаж байгаа
 В. Олон жил ажилласан болохоор
 Г. Ерөнхий газрын шийдвэрээр түр хугацаанд ажлын байр сэлгэн ажиллаж байгаа
 Д. Түр хугацаанд хүний оронд ажиллаж байгаа
 Е. Бусад

2. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад мөрдөх дүрэм, журмын хэрэгжилтийн талаарх таны үнэлгээ. 1-3 баллаар үнэлнэ үү.

(1-муу буюу хангалтгүй, 2-дунд зэрэг, 3 –сайн буюу хангалттай)

№	Үнэлгээ өгөх үзүүлэлт	Балл			Бусад /тайлбар, эсхүл мэдэхгүй гм/
		1	2	3	
1	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээ				
	Үйлчилгээний шуурхай, хүртээмжтэй байдал	1	2	3	
	Үйлчилгээний адил, тэгш байдал /ялгаварлан гадуурхах байдал үзүүлсэн эсэх/	1	2	3	
	Хүлээгдэл чирэгдэлгүй үйлчилдэг байдал	1	2	3	

	Алба хаагчдын мэндчилгээ, зан харьцаа, ёс зүйн байдал	1	2	3	
	Алба хаагчдын биеэ авч явах байдал, хувцаслалт	1	2	3	
	Мэдээллийг бүрэн, үнэн зөв өгөх байдал	1	2	3	
	Үйлчилгээний ажилтантай биечлэн уулзаж зөвлөгөө дэмжлэг авах боломж	1	2	3	
2	Үйлчилгээний орчин				
	Үйл ажиллагаа явуулах зориулалтын барилга байгууламж, заал, талбайн хүрэлцээ, нөхцөл, боломж	1	2	3	
	Хүлээлгийн танхимын ая тухтай байдал /сандлын хүрэлцээ, сонин, сэтгүүл гм/	1	2	3	
	Техник хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжийн хүрэлцээ	1	2	3	
	Дулаан, агааржуулалт, гэрэлтүүлгийн байдал	1	2	3	
	Бие засах газрын ариун цэвэр, үйлчилгээний байдал	1	2	3	
	Мэдээллийн хүртээмж /мэдээллийн самбар, тараах материал, гарын авлага, зөвлөмжийн хүрэлцээ гм/	1	2	3	
	Зарим үйлчилгээг өөрөө өөртөө үйлчлэх хэлбэрээр /ТУЦ машин гм/ авах боломж	1	2	3	
	Интернет орчины хүрэлцээ, хурд	1	2	3	
	Борекс программын ажиллагаа	1	2	3	
	Алба хаагчдын ажиллаж, амьдрах орчин, нөхцөл				
	Орон байрны хангамж, хүрэлцээ	1	2	3	
	Цалин хөлс олголт, хүртээмж	1	2	3	
	Шагнал урамшууллын байдал, ил тод байдал	1	2	3	
	Нийгмийн бусад үйлчилгээнд хамрагдах боломж /даатгал, банкны зээл, тэтгэмж тусламж гм/	1	2	3	
	Дүрэмт хувцас, бусад хэрэглэлийн хангалт, чанар, хүртээмж	1	2	3	
	Хоол хүнсний хангалт, чанар, хүртээмжтэй байдал /нэр төрөл/	1	2	3	
	Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ авах боломж, нөхцөл	1	2	3	
	Сурах, мэдлэг, ур чадвараа дээшлүүлэх боломж, нөхцөл	1	2	3	
	Чөлөөт цагаараа өөрийгөө хөгжүүлэх үйл ажиллагаа явуулах боломж, нөхцөл /фитнесс, төрөл бүрийн сургалт, соёл урлагийн үйлчилгээ, номын сан гм/	1	2	3	
	Шинэ санаа, бүтээл гаргах боломж нөхцөл, дэмжлэгт байдал	1	2	3	
	<i>Тодорхой хугацаанд сайн ажилласан, туршлага хуримтлуулсан нөхцөлд</i>	1	2	3	

	<i>тухайн чиглэлээр албан тушаал ахих, цол нэмэх боломж</i>				
	<i>Үйл ажиллагаатай холбогдох асуудлаар санал хүсэлт гаргах, шаардлага тавьж, шийдвэрлүүлэх боломж, нөхцөл</i>	1	2	3	

3. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад мөрдөх журмын хэрэгжилтийг ерөнхийд нь хэрхэн үнэлж байна вэ?

- 5 буюу маш сайн
 4 буюу сайн
 3 буюу дунд зэрэг
 2 буюу тааруу
 1 буюу хангалтгүй
 мэдэхгүй

4. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх газруудын ажлын уялдаа холбоо, хамтран ажиллах байдлыг үнэлнэ үү.

- 5 буюу маш сайн
 4 буюу сайн
 3 буюу дунд зэрэг
 2 буюу тааруу
 1 буюу хангалтгүй
 мэдэхгүй

5. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад одоо байгаагаас нь сайжруулахад ямар арга хэмжээг авах хэрэгтэй гэж та үзэж байна вэ? Хамгийн чухал гэж үзсэн 3-5 арга хэмжээг дараалуулан бичнэ үү.

1

.....

.....

.....

.....

2

.....

.....

Санал асуулгад идэвхитэй оролцсон танд баярлалаа.
Танд ажлын амжилт хүсье. ☺

НЭГ. ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНД
СЭТГЭЛ ХАНАМЖТАЙ БАЙДАЛ

НЭГ. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН ТАЛААРХ ЕРӨНХИЙ МЭДЭЭЛЭЛ

1.	Та хэдэн настай вэ?	Нас [. . .]
2.	Таны хүйс:	1. Эрэгтэй 2. Эмэгтэй
3.	Таны албан боловсролын дээд түвшин ямар вэ? (Ж/нь дээд сургууль төгссөн хүн “Дээд” гэж хариулах)	1. Боловсролгүй 2. Бага /3/4 анги/ 3. Суурь /8/9 анги/ 4. Бүрэн дунд /10/11/12 анги/ 5. Техник болон мэргэжлийн дунд (МСҮТ) 6. Тусгай мэргэжлийн дунд (коллеж) 7. Дээд
4.	Таны ажил эрхэлдэг салбар	1. Ажилгүй 2. Төрийн байгууллага 3. Төрийн бус байгууллага 4. Олон улсын байгууллага 5. Хувийн хэвшил, компани 6. Хувиараа бизнес эрхэлдэг 7. Бусад.....

5. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын танд шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан уу?

1. Хангалттай сайн үзүүлдэг
2. Дунд зэрэг үйлчилгээ үзүүлдэг
3. Хангалтгүй муу байдаг
4. Сайн мэдэхгүй байна

6. Таны одоогийн авч буй үйлчилгээ бүрэн шийдвэрлэгдэж чадсан уу?

1. Бүрэн шийдвэрлэгдсэн
2. Хагас дутуу шийдвэрлэгдсэн. Шалтгаан:

.....
.....
.....

3. Огт шийдвэрлэгдээгүй. Шалтгаан:

.....
.....
.....

7. Одоогийн үйлчилгээгээ авахын тулд хэр хугацаа орсон бэ?

1. _____ цагийн дотор
2. _____ хоногийн дотор
3. Хэрэв шийдэгдээгүй бол үйлчилгээ авахаар анх хандсан хугацаа: _____

8. Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдалтай холбоотой дараах асуултуудыг үнэлнэ үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хэр хэцүү байна вэ?	1	2	3	4	5	88
2.	Ажиллах өдөр/цаг нь танд хэр тохиромжтой байдаг вэ?	1	2	3	4	5	88
3.	Өндөр настан/хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд энд үйлчлүүлэхэд хэр тохиромжтой байна вэ?	1	2	3	4	5	88
4.	Тус үйлчилгээг утас, интернет, ТҮЦ машин ашиглан авах боломж байсан уу?	1	2	3	4	5	88
5.	Авч буй үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хангалттай байсан уу?	1	2	3	4	5	88
6.	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байсан уу?	1	2	3	4	5	88
7.	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байсан уу?	1	2	3	4	5	88

9. Та байгууллагын үйлчилгээний чанартай холбоотой дараах үзүүлэлтэд харгалзах үнэлгээг өгнө үү?

№	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Маш муу	Муу	Дунд зэрэг	Сайн	Маш сайн	Мэдэхгүй
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү?	1	2	3	4	5	88
2.	Тантай эелдэг таатай харилцсан уу?	1	2	3	4	5	88
3.	Ажилтны боловсрол, мэдлэг ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	88
4.	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	88
5.	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ?	5	4	3	2	1	88

10. Одоогийн авч буй үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхдээ мөнгө төлсөн үү? Тийм бол ямар зориулалтаар мөнгө төлсөн бэ?

1. Үйлчилгээний төлбөр (Үйлчилгээ үзүүлсний төлөө төлсөн төлбөр)
2. Төлбөр, хураамж төлөх зорилгоор (бичиг баримтын татвар, мөнгөн хураамж)
3. Бусад.....
4. Төлж байгаагүй.

11. Хэрэв ямар нэгэн төлбөр хураамж төлсөн бол авсан үйлчилгээтэй харьцуулахад хэр боломжийн байсан бэ?

1. Их
2. Боломжийн
3. Бага

12. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын алба хаагч нь танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан уу?

1. Тийм
2. Үгүй

13. Одоогийн авч байгаа үйлчилгээтэй холбоотой ямар нэгэн санал гомдол байгаа эсэх?

1. Тийм. Ямар

.....

2. Үгүй

14. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд хэдэн ажилтанд хандсан бэ? [.]

15. Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан уу?

1. Тийм. /хэрэв тийм бол хэдэн удаа, яагаад?/
2. Үгүй

16. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар , хууль хэрэглэх чадварыг үнэлнэ үү?

1. Маш сайн
2. Сайн
3. Дунд
4. Муу
5. Маш муу

17. Та энэ байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байна вэ?

1. Маш их сэтгэл ханамжтай
2. Сэтгэл ханамжтай
3. Дунд зэрэг
4. Сэтгэл ханамжгүй
5. Маш их сэтгэл ханамжгүй

18. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагаанд та ямар үнэлгээ өгөх вэ?

1. Маш сайн
2. Сайн
3. Дунд
4. Муу
5. Маш муу

19. САНАЛ ХҮСЭЛТ

.....
.....
.....
.....

Санал асуулгад идэвхитэй оролцсон танд баярлалаа.
Танд ажлын амжилт хүсье. ☺

Үнэлгээний ажилтай холбоотой судалгааны ажилд тухай байгууллагын алба хаагчид өөрсдийн ажлыг зохицуулан зав чөлөө гарган бидний ажилд идэвх зүтгэлтэй оролцож судалгааны асуултыг бөглөх, ярилцах, холбогдох заавар зөвлөгөөг өгч ажиллалаа.

Тухайн байгууллагуудад нийтлэг байдлаар дараахь судалгааны асуулгын дагуу ажилласан тул тус ангиудын дотоод зохион байгуулалт болон өдөр дутмын ажиллагааны талаар энд дурдах нь илүүц гэж үзлээ. Учир нь судалгааны асуултаар хэрэглэгчийн үнэлгээнд шаардагдах бүх асуулт тусгагдсан тул эдгээр үзүүлэлтийг үнэн зөв үнэлж дээд шатны байгууллагад мэдээлэх нь судлаачдын гол үүрэг билээ.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 3 дугаар сарын 15-ны өдрийн 89 дүгээр тогтоолоор баталсан "Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам", болон Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 189 тоот тушаалаар баталсан журамд заасны дагуу тухайн байгууллагын үйл ажиллагааг Хууль зүй, дотоод хэргийн яам үнэлж дүгнэдэг бөгөөд түүний нэг үзүүлэлт болох хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг бид гүйцэтгэн нийлүүлж байгааг энд тодруулан хэлэх нь зүйтэй.

Иймд бид сонгосон байгууллагуудаас зөвхөн дараахь чиглэлийн судалгааг хийхэд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ерөнхий үнэлгээ "Сайн" дүнтэй гарч байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйл ажиллагааны мэдээллийг иргэд, аж ахуй нэгж байгууллагуудад үйлчилгээ үзүүлж байгаа төв, харьяа салбар нэгжээс үйлчилгээ авсан иргэд болон аж ахуй нэгж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын зарим удирдлага, албан хаагчтай ярилцлага хийх, асуулгын хуудсаар мэдээлэл авах, тухайн үйлчилгээ үзүүлж буй газарт судлаач өөрийн биеэр очин ажиглалт хийх зэргээр мэдээлэл цуглуулсан болно.

Хүснэгт 1. Түүврийн хэмжээ

Байршил	Байгууллага	/Судалгаа өдөр/	Асуумж /үйлчлүүлэгч, Албан хаагч/	Гүнзгийрүүлсэн ярилцлага
Улаанбаатар	Шийдвэр гүйцэтгэх алба /100 айл/	2	178	22
	Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх газар	2	54	8
	ШШГБ-тай ажилладаг байгууллага	хамтран бусад 2	34	18

Салбар нэгж (Хорих анги)	<u>461 дугаар хаалттай /тусгай нэгж/ хорих анги</u>	1	85	12
	<u>401 дүгээр хаалттай хорих анги</u>	1	50	8
	435 дүгээр хаалттай хорих анги	1	38	12
	445 нээлттэй хорих анги	1	42	18
Нийт		10	481	98

Нийтдээ 6 газраас 10 удаа ажиглалт хийж, үнэлгээийг хуудсын бүртгэл хийлгэсэн бөгөөд мөн 481 иргэд, алба хаагчдаас анкет асуумж, 98 хүнээс ярилцлага авсан.

Түүврийн шалгуур

Стандартчилагдсан ярилцлагад хамрагдах үйлчлүүлэгч, албан хаагч дараах шалгуурыг хангасан байна:

- 18-аас дээш настай байх
- Судалгаа авч байх үед иргэн бол тухайн шатны байгууллагаас ямар нэгэн үйлчилгээ авсан байх, албан хаагч бол төрийн жинхэнэ албан хаагч байх гэсэн шалгуурыг тус тус баримталсан болно.

1.2. Байгууллагаас иргэд, хувийн хэвшилтэй харилцах үялдаа холбоо болон

мэдээлэл авч буй байдал

(Дархан Уул аймаг дахь 435, 445 дугаар ангиуд болон Цагдан хорих 461, Шийдвэр гүйцэтгэх алба 100 айл, 401 дүгээр хаалттай хорих анги, Нийслэлийн Шүүхийн Шийдвэр Гүйцэтгэх Газар/

Шүүхийн Шийдвэр Гүйцэтгэх Байгууллага өөрийн үйлчилгээний талаар иргэдэд хэрхэн мэдээлэл өгч байгаа болон иргэдийн хувьд шаардлагатай мэдээллээ хэрхэн олж авч буйг судлах нь судалгааны нэг чухал зорилт юм. МУ-ын ЗГ-ын 2009 оны 143 дугаар тогтоолын хавсралт болох “Ил тод байдлыг илтгэх шалгуур үзүүлэлт” -ийн 1.1.1-д: “Дараах зүйлсийг байгууллагын цахим хуудас болон мэдээллийн самбарт ойлгомжтой байдлаар байрлуулан тогтмол шинэчилж байх” гэж заагаад энэ хүрээнд нэгд, байгууллагын эрхэм зорилго, үйл ажиллагааны стратегийн зорилт, зорилго, тэргүүлэх чиглэл болон тэдгээрийн хүрээнд авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ, түүний үр дүн, **хоёрт**, албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм, **гуравт**, төрийн үйлчилгээ, захидал харилцааны асуудал хариуцсан албан хаагчийн овог, нэр, албан тушаал, хариуцсан ажил, ажиллах журам,

харилцах утас, иргэдийг хүлээн авч уулзах цагийн хуваарь, **дөрөвт**, төрийн үйлчилгээ авахтай холбоотой материалын жагсаалт, **тавд**, байгууллагын үйл ажиллагаанд дагаж мөрдөж байгаа хууль тогтоомж, дүрэм, журам, заавар” зэргийг мэдээллийн самбар болон цахим хуудсанд байрлуулна гэж заасан байдаг. Тиймээс бид мэдээлэл хүргэж буй арга хэрэгслүүдээс мэдээллийн самбар болон цахим хуудас /www.cd.gov.mn, www.niislel.gov.mn/ - ыг чухалчлан үзэж судалгаагаа явуулсан юм.

Төрийн байгууллагаас мэдээлэл авах:

Шүүхийн Шийдвэр Гүйцэтгэх Байгууллагын үйл ажиллагааг ихэнх тохиолдолд тухайн хариуцсан шийдвэр гүйцэтгэлийн ажилтан, албан хаагчаас очиж авах, гар утсаар нь холбогдож мэдээлэл хүсдэг гэж хариулсан байна.

Иргэд тухайн байгууллага, албан хаагчаас мэдээлэл авахаас гадна телевиз, интернет, лавлах утас зэрэг холбоо, мэдээллийн хэрэгслүүдээр дамжуулан мөн тухайн байгууллагын зөвөлгөө мэдээллийн ажилтнаас мэдээлэл авах хүсэлтэй байгаа талаар бичсэн байна.

Нийт иргэдийн 50,9% нь өмнө нь ямар нэгэн мэдээлэл авахгүйгээр тухайн байгууллагад очиж ханддаг, тухайн шийдвэр гүйцэтгэлийн ажилтантай шууд холбогддог гэж хариулж байна. Харин 49,1% нь бусад мэдээллийн эх сурвалжаас мэдээлэл авдаг гэж хариулсан байна.

Мэдээллийн самбар:

Судалгаанд хамрагдагсдын 60% нь мэдээллийн самбараас мэдээлэл авахыг хүссэн ч шаардлагатай мэдээлэл байгаагүй гэж хариулсан байна.

Иргэдийн ихэнх нь мэдээллийн самбарыг бага ашигладаг гэдэг нь харагдаж байна. Мэдээллийн самбарыг ашиглах хүсэлтэй ч мэдээлэл тодорхой бус байдаг талаар хариулж байна.

Мөн судалгаанд хамрагсадын 40% нь завгүй учир ажилтанд шууд хандах нь хялбар гэсэн хариултыг өгсөн байна.

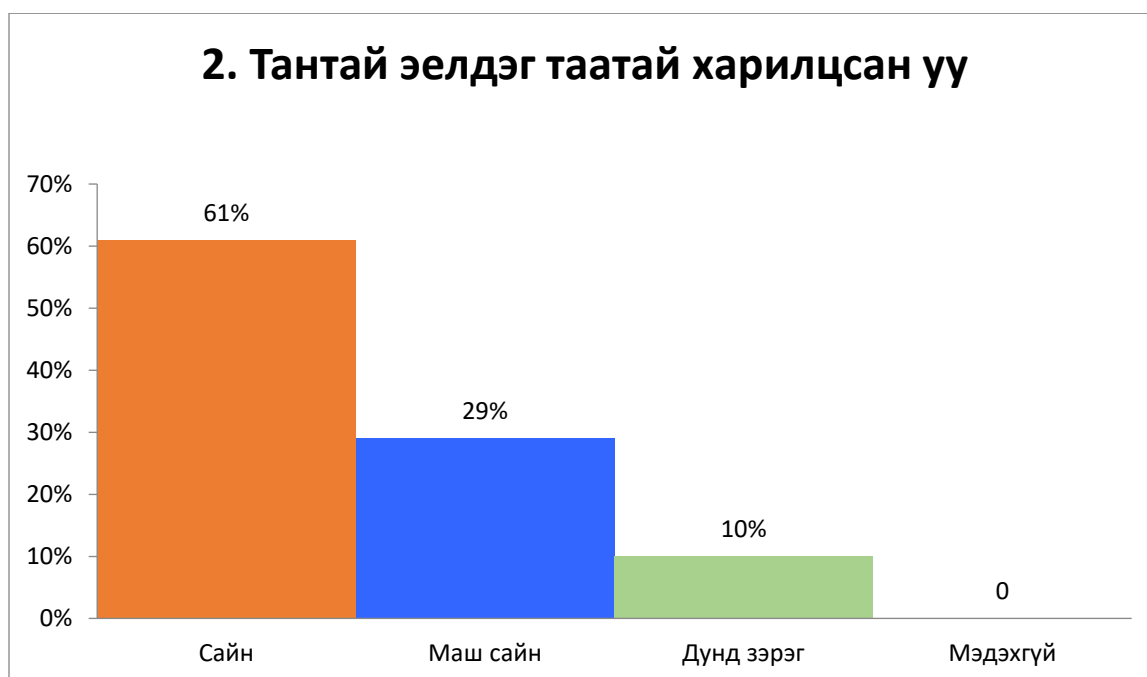
Мэдээлэлийг цаашид тодорхой байдлаар хүргэхэд иргэдэд зориулсан мэдээлэл, сургалтын үйл ажиллагааг явуулах нь зүйтэй байна.

ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР

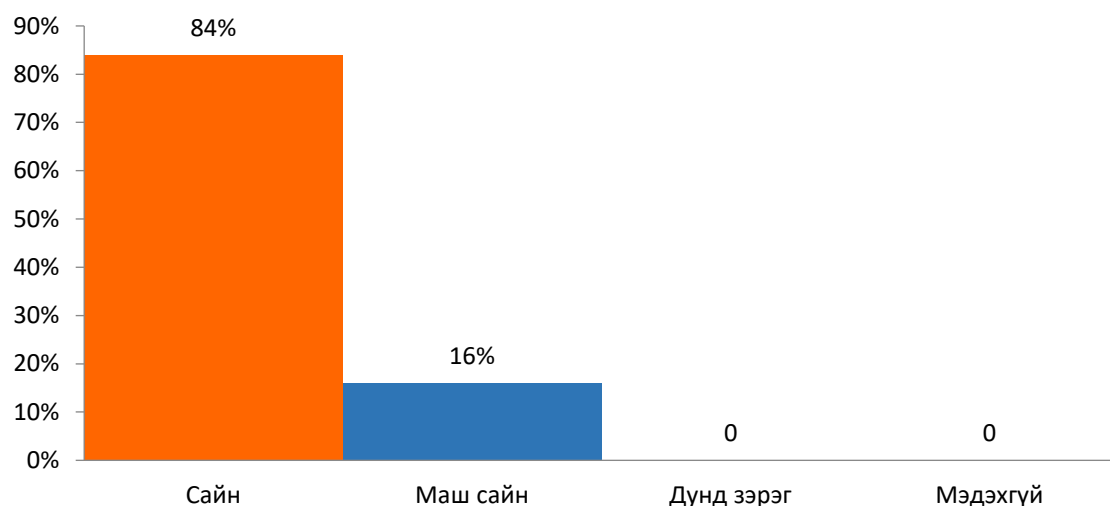
Судалгаанд хамрагдсан хорих ангиар үйлчлүүлэгч иргэдэд үзүүлсэн үйлчилгээний чанарын үйлчилгээнд **Сайн-аас Маш сайн** гэсэн үнэлгээг өгсөн байна.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох үүднээс нийт 5 асуулт бүхий асуулыг 680 иргэдээс авч үр

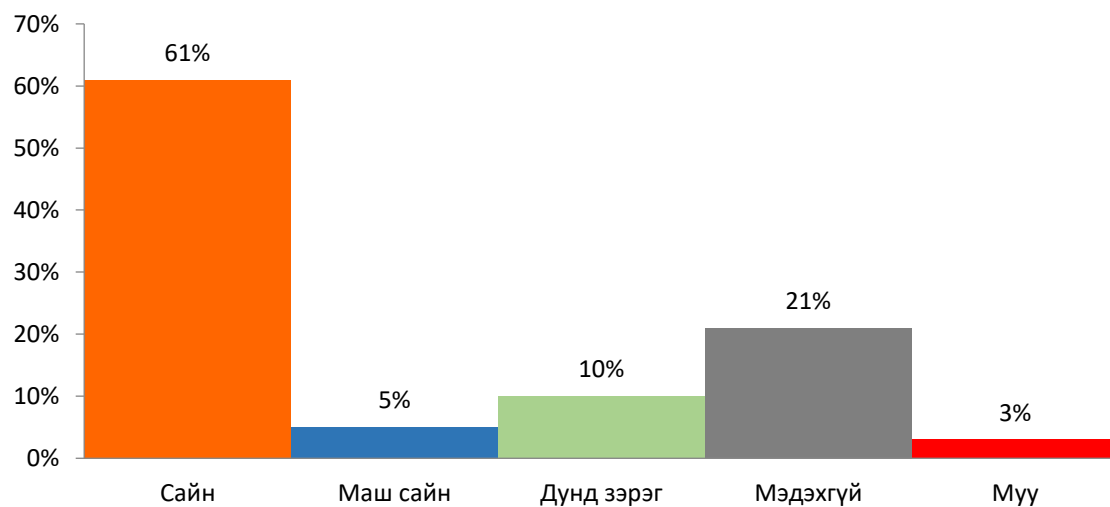
дүнг нэгтгэлээ. Асуулт тус бүрээр үр дүнг зураглан харуулбал дараах байдалтай байна. Үүнд:



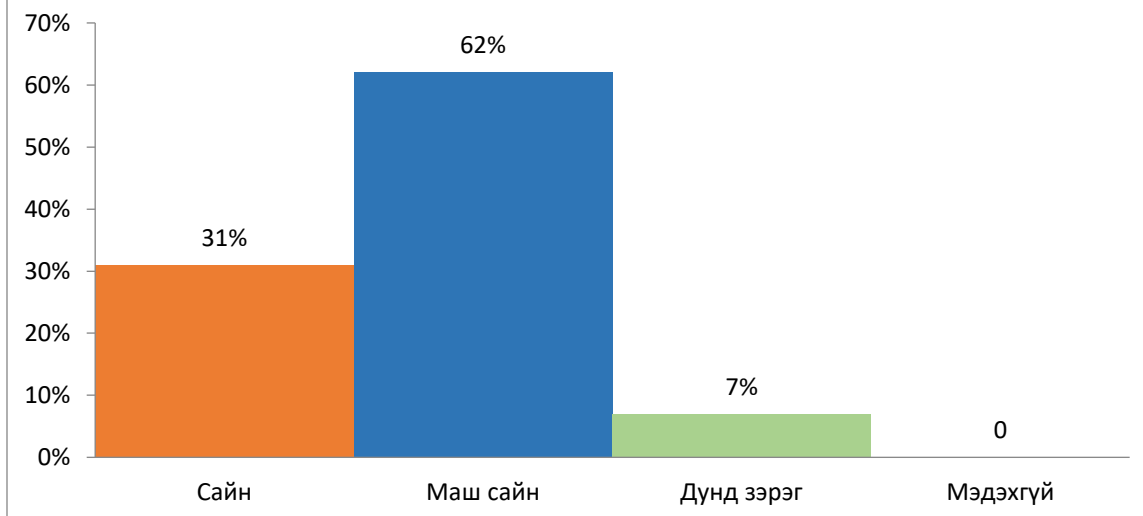
3. Ажилтны боловсрол мэдлэг ямар байсан бэ



4. Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ



5. Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ



Судалгаанд оролцсон үйлчлүүлэгчдээр үйлчилгээний чанарыг дээрх байдлаар үнэлүүлсэнийг багцлан нэгтгэвэл дараах байдалтай байна. Ингэхдээ 1 оноо - Маш муу, 2 оноо – Муу, 3 оноо – Дунд зэрэг, 4 оноо – Сайн, 5 оноо – Маш сайн гэсэн байдлаар үнэлүүлэн дундаж утгыг тооцон гаргалаа. Үүнд:

	Үнэлэх үзүүлэлтүүд	НШШГГ	Хорих анги	Нийт дундаж хувь
1.	Танд бусадтай адил ижил тэгш үйлчилсэн үү	5	5	5
2.	Тантай эелдэг таатай харилцсан уу	4	5	4.5
3	Ажилтны боловсрол мэдлэг ямар байсан бэ	4	4	4
4	Ажилтны шударга байдал ямар байсан бэ	5	5	4.5
5	Ажилтны хариуцлагатай байдал ямар байсан бэ	4	5	4.5

Дээрх хүснэгтээс харахад хорих ангиар үйлчлүүлэгч иргэдэд үзүүлсэн үйлчилгээний чанар **Маш сайн, сайн** гэсэн үнэлгээний хооронд байна.

Мөн НШШГГ болон хорих ангийн судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдээс дараах асуултуудад өгсөн хариултыг дундажлан авч үзвэл:

-Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага танд шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлж чадсан уу гэсэн асуултанд 90% “Хангалттай”, 9% хувь нь “Сайн”, 1 хувь нь “Мэдэхгүй” гэж хариулсан байна.

- Таны одоогийн авч буй үйлчилгээ бүрэн шийдвэрлэгдэж чадсан уу гэсэн асуултанд 100% “Бүрэн шийдвэрлэгдсэн” гэж хариулсан байна.

- ШШГБ-ын албан хаагч танд үйлчилгээ үзүүлэхдээ албаны нэрээр далайлган сүрдүүлэх, зүй бус харилцах тохиолдол гарсан уу гэх асуултанд 100% “Үгүй” гэж хариулсан байна.

- Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд хэдэн ажилтанд хандсан бэ гэх асуултанд 99%, “1 ажилтан”,

- Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан уу гэсэн асуултанд “Үгүй”,

- ШШГБ-ын ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар, хууль хэрэглэх чадварыг үнэлнэ үү гэсэн асуултанд 94% нь “Маш сайн”, 6% нь “Сайн”,

- Та энэ байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээнд хэр сэтгэл хангалуун байна вэ гэсэн асуултанд 91% нь “Маш их сэтгэл ханамжтай”, 9% нь “Сэтгэл ханамжтай”,

- ШШГБ-ын үйл ажиллагаанд та ямар үнэлгээ өгөх вэ гэдэг асуултанд 89% х нь “Маш сайн”, 11% нь “Сайн” гэсэн хариултыг тус тус өгсөн бөгөөд нэмэлт санал гэсэн хэсэгт шийдвэр гүйцэтгэгчийн ажлыг түргэн шуурхай болгох, мэдээлэл авахад дэлгэрэнгүй байх зэргийг дурдагдсан байна.

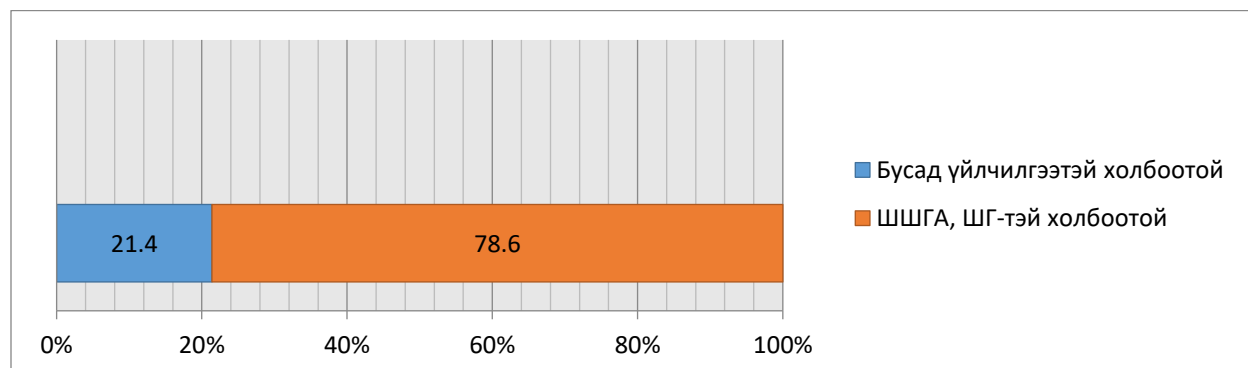
Тус байгууллагын үйлчлүүлэгчид ялангуяа шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаатай холбоотой асуудлаар хүнд суртал, албан хаагчдын мэдлэг боловсрол, зан харилцаа, мэдээ мэдээлэлийг тодорхой байлгах зэрэг үйлчилгээний чанартай холбоотой асуудалд ач холбогдол өгч байна.

Харин хорих ангиар үйлчлүүлэгч иргэдийн хувьд авах үйлчилгээ нь нэгэн төрлийн, тогтмолжсон бахйх тул сэтгээгдэл нилээд өндөр авах ёстой мэдээллээ бүрэн авсан байдаг зэргээр хариулж байна.

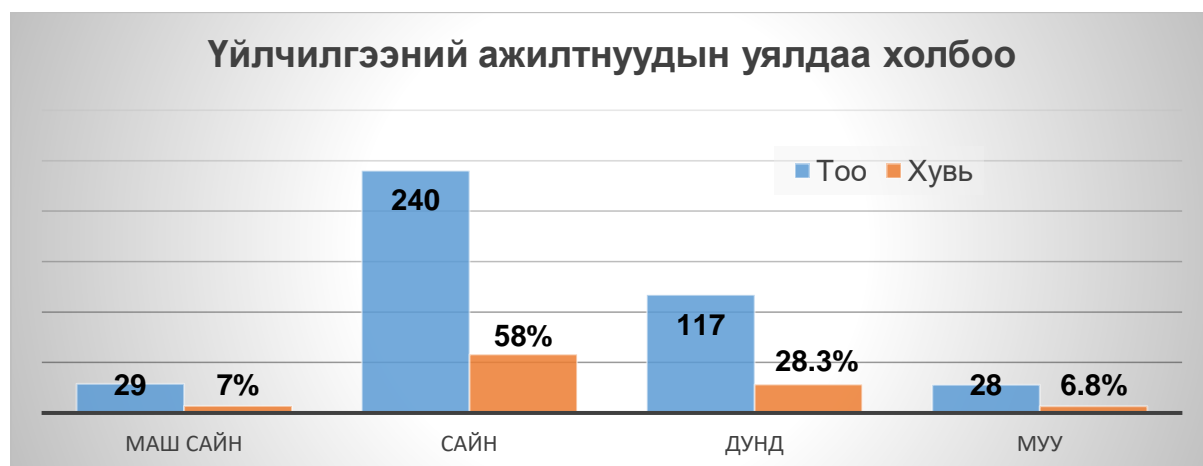
Та хүссэн үйлчилгээгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон удаа хандах тохиолдол гарсан уу? гэсэн асуултанд 80,1% нь “тийм”, 19,9% хувь нь “үгүй” гэж хариулжээ.

Нэг ажилтандаа дахин хандсан үйлчлүүлэгчдийг үйлчлүүлсэн байдлаар нь авч үзвэл шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаатай буюу шийдвэр гүйцэтгэгчтэй холбоотой асуудал дийлэнх хувийг эзэлж байна.байна.

Хүснэгтээр үзүүлбэл:



Иргэдийн цагийг хэмнэх, бүрдүүлсэн материалыг бүртгэх явцыг шуурхай байлгахад үйлчилгээний ажилтнуудын хоорондоо уялдаа холбоо их чухал ач холбогдолтой билээ. Судалгаанд оролцсон иргэд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын иргэдэд үйлчилгээ үзүүлэхдээ ажилтнуудын хоорондын уялдаатай ажиллагааг маш сайн гэж 7 хувь, сайн 58 хувь, дунд 28 хувь, муу 6.8 хувь гэж хариулжээ.



Дээрх дурдсан үйлчилгээний мэдээлэлд тулгуурлан Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээний өнөөгийн байдалд олон улсын харьцуулсан аргачлалаар, эерэг ба сөрөг үзүүлэлтийг харьцуулан, дундаж утгыг тооцон, үзүүлэлт бүрийг жигнэж үзлээ. Үүнд: Үйлчилгээний шат дамжлага шуурхай байдлын үнэлгээ

Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Жигнэсэн дундаж хувь	Оноо
а) Хүссэн үйлчилгээг авах, шат дамжлагын талаарх үнэлгээ	22.5	3.3
б) Үйлчилгээний шуурхай байдал, материал бүрдүүлэлт	25.3	3.8
в) Үйлчилгээ авахын тулд хандсан хандалт, ажилтны тоо	27.6	4.1
г) Зарцуулсан төлбөр мөнгөний талаарх үнэлгээ	68.3	4.09
д) Иргэдийн бүрдүүлэх материалын ойлгомжтой байдал, үйлчилгээний уялдаа холбоо	22.9	3.4
Жигнэсэн үзүүлэлт	34.28	3.7

Иргэдийн үнэлснээр Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын шат дамжлага, шуурхай байдлын үнэлгээ 3.7 буюу дундаж (3)-аас дээгүүр оноотой буюу “Сайн” гэсэн үнэлгээтэй байна.

ГУРАВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ МЭДЭЭЛЛИЙН ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДАЛ:

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаа иргэд чиглэгдсэн мэдээллийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэх тал дээр томоохон ажил хийгдсэний нэг нь Эд хөрөнгийн эрхийн бүртгэлийн үйлчилгээнд Монгол Улсын Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 3 дугаар сарын 3 өдрийн А/50 тушаалын Хөдлөх эд хөрөнгө болон эдийн бус хөрөнгийн барьцааны мэдээллийг бүрдүүлэх журам батлагдсан. Уг журмын хэрэгжилт иргэдийн үйлчилгээнд эерэг нөлөө үзүүлэх боловч дан ганц мэдээллийн бүрдүүлэлт бус бусад үйлчилгээг цахимжуулж байж зохих үр дүн үзүүлэхээр байгааг уг судалгаанд хамрагдсан иргэдийн олонх нь эд хөрөнгийн барьцааны үйлчилгээнд 11 ба түүнээс дээш бичиг баримт бүрдүүлдэг гэж хариулсан нь харагдаж байна. Мөн аливаа үйлчилгээ нэвтэрч эхлэхдээ тодорхой хугацааны саатал үүсэх явдал гардаг тул энэхүү үйлчилгээнд нөлөөлөх үндэс болсон гэж үзэж болно.

Санал асуулгын судалгаанд оролцсон нийт иргэдийн 35.7 хувь нь Бүртгэлийн үйлчилгээний ажилтангуудаас авдаг бөгөөд 55.7 хувь нь хангалттай сайн авч чадсан, 24.2 хувь дунд зэрэг, 15.6 хувь муу мэдээлэл өгч байдаг гэж үзжээ. Харин мэдээллийг хангалттай сайн авч чадаагүй гэж үнэлсэн иргэдийн 15.6 хувь нь мэдээлэл бүрэн хангалттай авч чадаагүй байгаагын шалтгааныг хаанаас авахаа мэдээгүй, үйлчилгээ авахад зай хол, зардал өндөр, хүлээх хугацаа зэрэг шалтгааныг дурьдсан байна.

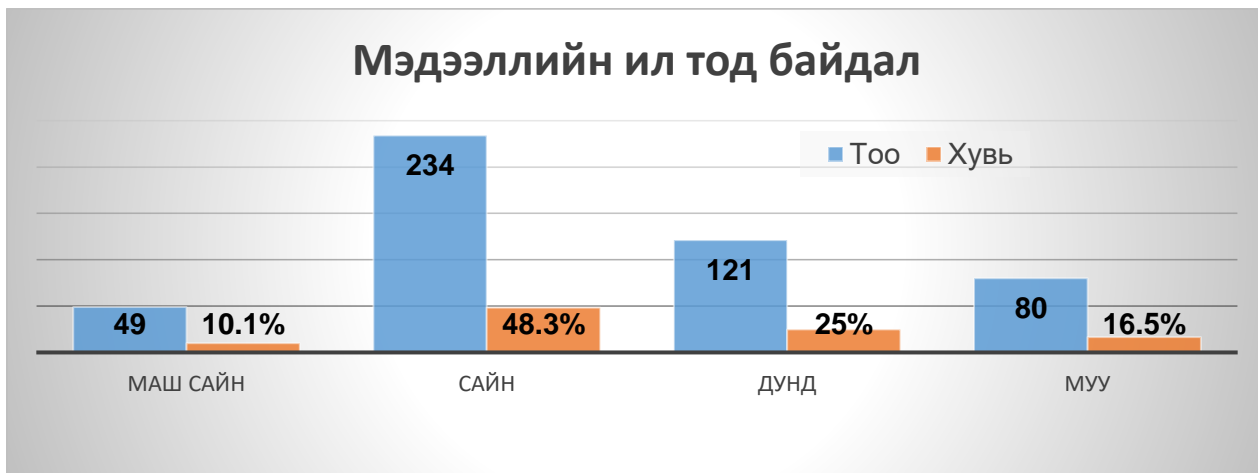
Хүснэгт 3.1. Шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын ажиллагаатай холбоотой мэдээлэл авах суваг

№	Мэдээллийн эх сурвалж	Хариултын	
		Тоо	Хувь
1	Телевиз	31	6.4
2	Интернет	76	15.6
3	FM, радио	9	1.8
4	Хүмүүс	93	19.1
5	Зурагт хуудас	28	5.7
6	Байгууллагын ажилтан	174	35.7
7	Мэдээллийн самбар	32	6.6
8	Утас	8	1.6
9	Авдаггүй	27	5.5
10	Бусад	9	1.8
Бүгд		487	100

Мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байж үйлчилгээний чанар, иргэдийн сэтгэл ханамжид онцгой нөлөөлөлтэй юм. Иймд судалгаанд мэдээллийн ил тод, ойлгомжтой байдлыг мөн үнэлж үзэхэд 69.3 хувь нь сэтгэл ханамж сайн, 25 хувь дунд зэрэг гэж үзжээ.

Үнэлэх үзүүлэлтүүд	Жигнэсэн дундаж хувь	Оноо
Мэдээллийн хүртээмжтэй бадлын үнэлгээ	23.4	3.5

Мэдээллийн ил тод хүртээмжтэй байдлын үнэлгээ 3.5 оноотой байгаа нь дундаж утгаас бага зэрэг өндөр гарсан тул мэдээллийн ил тод байдал цаашид тодорхой арга хэмжээг үргэлжлүүлэн авч хэрэгжүүлэх шаардлагатай юм.



ДӨРӨВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАН АЛБАН ХААГЧДЫН АЛБАН ХАРИЛЦААНЫ ҮНЭЛГЭЭ

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас үйлчилгээ авсан иргэд ажил үүргээ гүйцэтгэж, үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтнуудын зан байдал, ёс зүйн байдалд анхаарал их хандуулж байна. Энэ судалгаагаар үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтнуудын иргэдтэй харилцаж буй байдал, иргэдийн хүлээлтэд нийцэж байгаа эсэх, үйлчилгээг түргэн шуурхай үзүүлж чадаж байгаа эсэх, иргэдийн асуултад хариулах, мэдээллийг бүрэн өгч байгаа байдал, үйлчилгээ үзүүлсэн үр дүн, нөлөөг хэд хэдэн хүчин зүйлийн дунджаар авч үзэв.

Иргэдийн Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагад ирсэн зорилго лавлагаа, бичиг баримт авах, баталгаажуулах зэргээр ажил нь биелдэг. Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэлийн байгууллагатай үүсгэсэн энэ харьцаанаас иргэдийн санаа бодолд үйлчилгээ үзүүлсэн ажилтны зан, харьцаа, биеийн хэл нь эерэг сөрөг сэтгэгдэл тээн үлддэг. Энэ нь эргээд тухайн байгууллагыг үнэлэх, бусад салбаруудтай харьцуулан авч үзэхэд ихэвчлэн нөлөөлж байна. Нийт санал асуулгад оролцсон иргэд ажилтын ёс зүйн үзүүлэлт 4,0 оноо өгсөн нь хангалттай сайн гэж үзэж болно.

Хүснэгт 4.1. Ажилтны ёс зүйн үндсэн үзүүлэлтийн дундаж

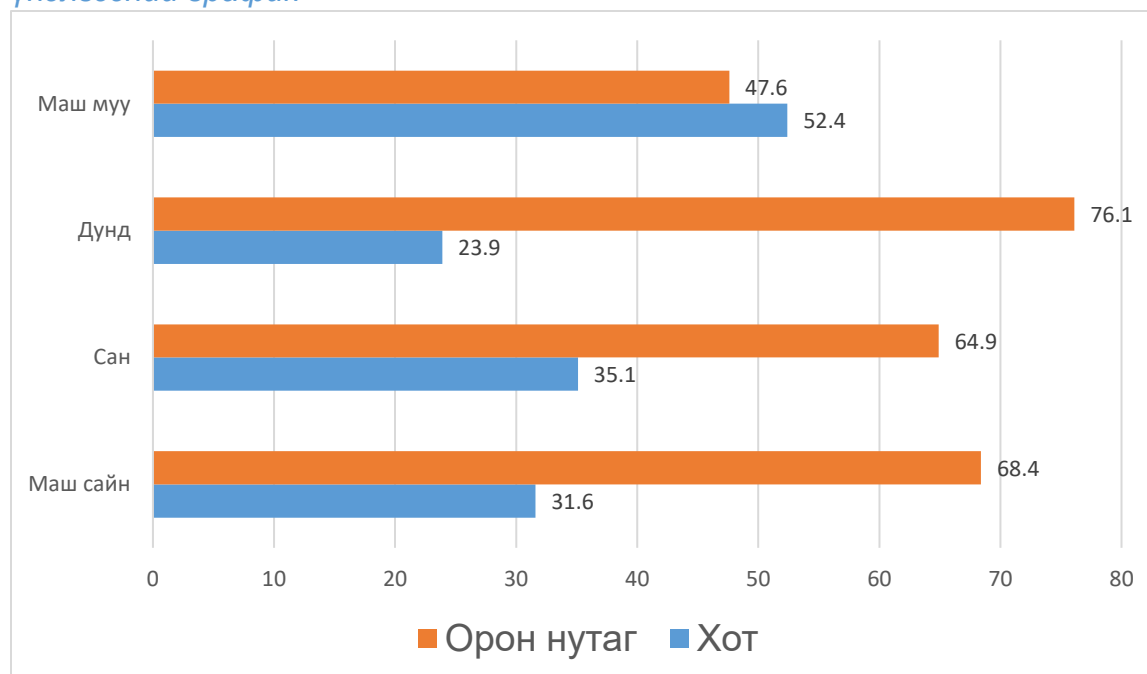
	<i>Дундаж</i>	<i>Жигнэсэн хувиар</i>	<i>дундаж</i>
1	Үйлчлүүлэгчид адил тэгш үйлчлэх байдал	3.8	25.1
2	Ажилтнуудын эелдэг харилцаа	3.9	24.8
3	Ажилтнуудын түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	3.66	25.4
4	Үйлчилгээний энгийн ойлгомжтой байдал	3.65	34.33
5	Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар	4.8	48
6	Үйлчлүүлэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал	3.8	23.75
7	Үйлчлүүлэгчтэй эелдэг харьцдаг	4.88	48
8	Үйлчлүүлэгчтэй харилцан ойлголцож, сонсож чаддаг	3.8	28,3
9	Үйлчлүүлэгчид хүндрэлгүйгээр асуудлыг бүрэн шийдвэрлэхийг хичээдэг	3.6	26.28
10	Үйлчилгээ үзүүлж байхдаа зөвхөн үйлчлүүлэгчтэй л харилцдаг	3.7	25.4
11	Дүрэмт хувцас нэрийн зүүлттэй	3.77	52.2
	Нийт ёс зүйн дундаж утга	3.9	41.9

Хүснэгт 4.1-ээс үзвэл иргэдэд үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтнуудын иргэдтэй харилцах байдал, ёс зүйн үзүүлэлт харьцангуй сайн байгаа бол үйлчилгээ үзүүлэх үед иргэдийг ялгаварлан гадуурхахгүй адил тэгш хандах байдал, ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх үедээ иргэдэд чирээгдэл, хүндрэлгүй үйлчилж, хэрэгцээг нь бүрэн ханган ажил үйлчилгээ үзүүлэх чиглэлд харьцангуй бага үнэлгээ авч байна. Эерэг үнэлгээг орон нутагт үйлчилгээ авсан иргэд, хотод дахь иргэдээс эерэг үнэлгээг түлхүү өгжээ.

Хүснэгт 4.2. ажилтны зан харилцаа, ёс зүйн үнэлгээ. Хот орон нутгаар харьцуулсан хүснэгт

	<i>Хотод</i>	<i>Орон нутагт</i>	<i>Статистик хамаарал</i>
1	Маш сайн	7.9	8.9
2	Сайн	63.8	61.3
3	Дундж	13.8	22.9
4	Муу	14.5	6.8
5	Нийт	100	100
		3.65	3.72
6	Жигнэсэн дундаж утга	34.34	24.8

Зураг 4.1. Хот орон нутгийн иргэдийн зүгээс ажилтны зан харилцааг үнэлсэн үнэлгээний график



Иргэдэд үйлчилгээ үзүүлсэн ажилтны зан байдал, биеийн хэлийг иргэд үнэлэхэд тухайн ажилтны ажил үйлчилгээ үзүүлсэн байршил, байгууллагын орчин, эд зүйлс нөлөө бага үзүүлсэн нийтлэг хандлага ажиглагдлаа.

Хүснэгт 4.3. нийт ажилтны зан харилцаа, ёс зүйн үндсэн үзүүлэлт

Хөдөө		
1	Маш сайн	8.9
2	Сайн	61.4
7	Дундж	22.9
8	Муу	6.8
9	Нийт	100.0

ТАВ. ШҮҮХИЙН ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ БАЙГУУЛЛАГААС ҮЗҮҮЛЖ БАЙГАА ОРЧНЫ ҮНЭЛГЭЭ

Тус судалгаанд Шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээг үнэлэхдээ байгууллагын зүгээс иргэдэд үйлчилгээ хүргэж байгаа орчин, түүнийг бүрдүүлж байгаа зүйлсийн талаар үнэлгээ авахад чиглэгдсэн. Үйлчилгээний орчин, түүнийг бүрдүүлж байгаа зүйлс нь иргэдийг үйлчилгээ авах нөхцөлийг илүү таатай болгоход чиглэгдсэн, мөн тухайн байгууллагын дотоод зохион байгуулалтыг илэрхийлдэг бөгөөд судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид үйлчилгээ авч байгаа

өрөө, танхим, хүлээлгийн өрөө, тэдгээрийн багтаамж, агааржуулалт, гэрэлтүүлэг, цэвэр цэмцгэр байдал зэрэг шалгуурыг үндэслэн үнэлгээ өгсөн. Энэхүү үнэлгээг өгөхдөө ажиглалтын арга, асуулгын аргаар мэдээллээ цуглуулж үйлчилгээний орчныг бүрдүүлэгч зүйлсийн талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээг маш сайн 5-аас маш муу 1 хүртэлх онооны дарааллын дагуу авч, тэдгээр хүчин зүйлсийн дундаж үнэлгээг гаргасан болно.

Үйлчилгээний орчныг бүрдүүлэгч зүйлс (иргэдийн үнэлгээний дундаж)

Хүртээмжтэй байдал	Түүвэр	Дундаж үнэлгээ	Хувиар
1 Танхимын хүрэлцээ	478	3.75	75
2 Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	478	3.7	74
3 Бал, цавуу, үдээс, хайч	478	4.3	86
4 Маягт, зааварчилаа	478	3.9	78
5 Гэрэлтүүлэг	478	4.2	84
6 Агааржуулалт	478	4.3	86
7 Гадаад орчин нөхцөл цэвэр байдал	478	4	80
8 Дотоод орчин нөхцөл цэвэр байдал	478	4.45	89
9 Машины зогсоолын хүрэлцээ	478	3.15	63
10 Хаягжилт	478	3.35	67
Нийт үнэлгээ		3.91	78.2

Үнэлгээний орчны бүрдүүлэгч хүчийн зүйлийн дундаж утга нь 3 (мин-1, мах-5) бөгөөд түүнээс дээш буюу 3.5 оноо их байвал сайн гэж үзнэ. Дээрх хүснэгтэд үзүүлснээр Улсын бүртгэлийн газрын хувьд үйлчилгээний орчныг 3.9 оноо өгсөн байгаа нь үйлчилгээний орчны бүрдүүлэлт сайн бүрдсэн гэж үзэж болохоор байна. Үүнд, иргэд үзүүлэлтүүдэд сайшаасан үнэлгээг түлхүү өгсөн, үүн дотор үзүүлэлтүүдэд өгсөн иргэдийн үнэлгээнд маш сайн үнэлгээг хүмүүс өгсөн нь дээрх дүн гархад нөлөөлжээ.

Үйлчилгээний орчны хувьд ажиглалт судалгааны явцад үйлчлүүлэгч иргэдийн тухтай орчинд үйлчилгээ авах, ингэхийн тулд дотоод зохион байгуулалтад анхааран, иргэдийн хүлээлтэд нийцсэн орчин нөхцөлийг бүрдүүлж ажиллаж байгаа нь харагдаж байлаа.

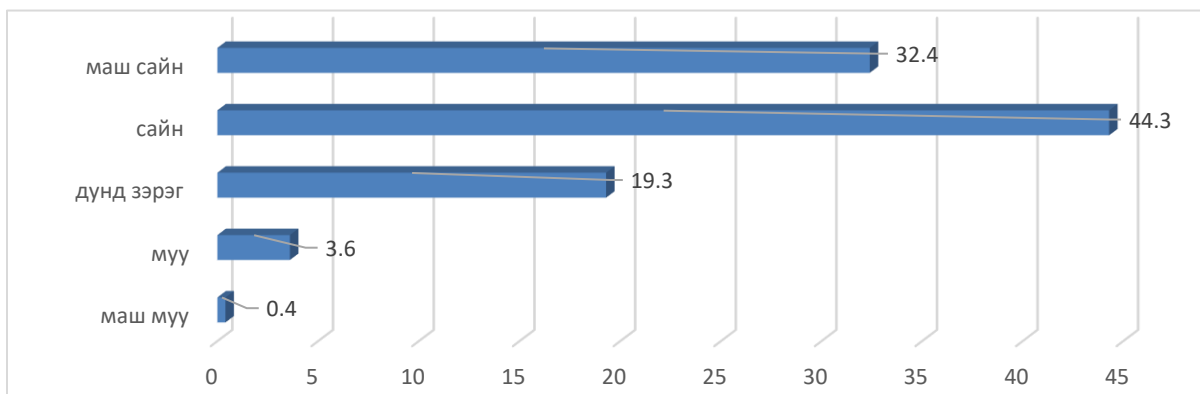
Гадна талбайн авто машины зогсоолыг зөвхөн үйлчилгээ авч байгаа иргэд ашиглах нөхцөл боломжийг бүрдүүлсэн, дотор үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтнуудын байршил, хаягжилт зэрэг нь иргэдэд энгийн ойлгомжтой, хүндрэл бэрхшээл үүсэхгүй байдлыг харгалзан үзсэн, үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг дээдэлсэн хандлага ажиглагдаж байв. Үйлчилгээ үзүүлж байгаа байгууллагууд нь байршлын

хувьд ойр, тус бүртээ авто машины зогсоолтой, үйлчилгээ нь төрөлжсөн байгаа байдалтай байна.

Шийдвэр гүйцэтгэх, болон хорих ангиудын үйлчилгээний орчныг үнэлсэн байдлаас үзвэл иргэдийн олонхи нь зэрэг үнэлгээг өгсөн. Тус байгууллагаас үзүүлж байгаа үйлчилгээ нь хот орон нутагт ялгаагүй нэг ижил үйлчилгээг үзүүлж байгаагаас тухайн орчинд бүрдүүлж байгаа зүйлс нь ижил байдлаар үйлчилгээний танхимыг зохион байгуулж иргэдэд үйлчилгээ үзүүлж байна.

Танхимын багтаамж нь хот болон орон нутагт адилгүй байгаа нь ажиглалтын судалгаанаас харагдаж байна. Хотын ангиудад үйлчилгээний танхим багтаамж, хүлээлгийн сандал бусад эд зүйлсийн хувьд дүүргийн хэлтэсүүд харьцангуй ойролцоо, харин орон нутаг дахь ангиудын үйлчилгээ үзүүлж байгаа танхимууд нь багтаамжийн хувьд харилцан адилгүй байна. Орон нутаг дахь ангиуд танхимын багтаамж, хүлээлгийн өрөөний сандал, бусад эд зүйлсийн хувьд үйлчлүүлэгчид урьд өмнөхөөс илүү таатай нөхцөлийг бүрдүүлж байгаа талаар ярьж байгааг дурдах нь зүйтэй.

Нээлттэй болон хаалттай ангиудын үйлчилгээ үзүүлж байгаа орчны хүлээлгийн өрөөний тав тух



Иргэд уулзалт буюу үйлчилгээ авах явцад байгууллагын хүлээлгийн өрөөнд тодорхой хугацааг өнгөрөөдөг. Тус өрөөнд амрах сандал, мөн ширээний хүрэлцээ нь үйлчилгээ авч байгаа хүмүүсийн ачаалал, мөн хүлээлгийн танхимын багтаамжаас хамаарах хандлага ажиглагдлаа.

Уулзалтын өрөөний сандал ширээний хүрэлцээний тухайд хот болон орон нутагт ялгаа байгааг ажиглалтын судалгааны үр дүнгээр харагдаж байгаа боловч энэ нь үйлчлүүлэгчийн тав тухыг алдуулах, таагүй байдал үүсгэх байдалтай биш юм. Ажиглалтын судалгааг хотын болон орон нутгийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа орчинд явуулсан. Нийт ажиглалт хийсэн 7 газрын ажиглалтын үр дүн дараах байдалтай байна.

	Огт хангалтгүй	30-49%	50-69%	70-89%	Хангалттай бүрдсэн
Хүлээлгийн танхим	0	1	2	4	5
Үйлчлүүлэгчийн сандал	0	0	2	6	4
Дугаар олгох машин	0	2	4	4	2
Үйлчлүүлэгчийн ширээ	0	3	2	2	5
Үзэг бал	0	2	5	2	3
Ариун цэврийн өрөө	0	3	1	6	2
Машины зогсоол	0	5	1	3	3
Гэрэлтүүлэг	0	0	2	4	6
Агааржуулалт	0	2	5	2	3
Дотоод орчин нөхцөл цэвэр байдал	0	0	1	6	5
Гадаад орчин нөхцөл цэвэр байдал	0	0	3	5	4

Иргэдэд үйлчилгээ үзүүлж байгаа орчин дахь эд зүйлсийг бүрдүүлсэн байдал нь харилцан адилгүй байна. Хангалттай бүрдсэн эд зүйлс нь зарим талаар үйлчилгээ авч байгаа иргэд тэр бүр ашигладаггүй, эсвэл удаан эдэлгээтэй эд зүйлс байх хандлага ажиглагдав. Ажиглалт хийгдсэн газруудад эд зүйлсийн бүрдэл хангалттай гэж болохоор байсан нь үйлчилгээний орчныг үнэлсэн үнэлгээний дундажаас мөн харагдаж байна.

Нийт санал асуулгад оролцсон иргэдийн дийлэнх тус байгууллагын үйлчилгээ үзүүлж байгаа орчныг 4,0 оноо өгсөн нь үйлчилгээний орчны бүрдүүлэлт “Сайн” байна гэж үзжээ.

ТАВ. ШИЙДВЭР ГҮЙЦЭТГЭХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЦАХИМЖУУЛАЛТ

Шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагын үйлчилгээг цахимжуулах, иргэдэд төрийн үйлчилгээг олон шат дамжлага, цаг хугацаа зарцуулахгүйгээр хүргэх чиглэлд Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагууд байнга анхаарч ажилласаар иржээ. Үүний зэрэгцээ цахим сүлжээ, мэдээллийн нууцлал, түүний аюулгүй байдлыг орон нутаг тус бүрт газар, хэлтэс ханган ажиллаж иржээ.

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллагаас иргэдэд хүргэх үйлчилгээг цахимжуулж, мэдээллийн технологийг ашигласан нь тус байгууллагын хувьд үйлчилгээгээ иргэдэд хүргэсэн, үйлчилгээний хүртээмжээ нэмэгдүүлсэн тодорхой үр дүнгүүдэд хүрчээ. Иргэд өөрт хэрэгтэй баримт бичгийг хүссэн үедээ авч байна.

Байгууллагын удирдлагын зүгээс алба хаагчдын иргэдэдтэй харьцах чадварыг дээшлүүлэх, харьцааны соёл, мэдлэг чадварыг дээшлүүлэх чиглэлд тодорхой ажлууд хийгдэж байна.

ЗУРГАА. ДҮГНЭЛТ:

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын захиалгаар “Мянганы өглөө” нийгэмд үйлчилдэг төрийн бус байгууллага Монгол Улсын Засгийн газрын 2017 оны 3 дугаар сарын 15-ны өдрийн 89 дүгээр тогтоолоор баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”-ын дагуу Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтаар баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг удирдлага болгон гүйцэтгэсэн энэхүү хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны үр дүнг тус судалгааны ерөнхий бүтцийн дагуу товч байдлаар дүгнэж, судалгаанаас илэрсэн нөхцөл байдал, оролцогчдын зүгээс өгсөн санал бодолд үндэслэн боловсруулсан зөвлөмжүүдийг хүргүүлж байна..

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газрын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж судалгааг Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газраас баталсан тогтоол, Хууль зүй, дотоод хэргийн яамнаас баталсан журамд нийцүүлэн багц үзүүлэлтээр үнэлж үзэхэд бүхэлдээ байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн өнөөгийн байдал сайн үнэлгээ буюу 95.1 % буюу 4.75 гэсэн оноотой байна.

Тус байгууллагын үйлчилгээний шат дамжлагыг цөөлөх, үйлчилгээг иргэдэд ойртуулж мэдээлэл, үйлчилгээ авах нөхцөлийг сайжруулах, баримт бичгийг чиглэлд байгууллагын удирдлага үр дүнтэй ажиллажээ.

Цахим хуудас тогтмол ашиглан мэдээллээ шинэчлэн түгээн ажиллаж, аймаг орон нутаг дахь ангиуд болон иргэдийн цахим хуудсанд хандсан хандалт их, цахим хэлбэрээр мэдээлэл авах, асуулт асуух хэлбэрээр хүртээмж их байна.

Байгууллагын үйл ажиллагаанд ажилтны ёс дүрмийн дагуу ажиллаж байгаа нь алба хаагчдын ёс зүйн хэм хэмжээг төлөвшүүлэх нэгэн нөхцөл болж үйлчлүүлэгчээ хүндэтгэн харилцааны ноцтой зөрчилгүй ажилласан нь иргэдийн сэтгэл ханамжийг ихэсгэхэд ихээхэн нөлөөлжээ. Үйлчилгээний чанар хүртээмжийг ихэсгэхэд нээлттэй хаалттай хорих ангиудад үзүүлж байгаа ажилтны зан байдал, ёс зүйн үзүүлэлтийг тооцоход үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлж үнэлгээ нь ихсэх бодитой нөхцөлийг бүрдүүлжээ. Ажилтны зан харилцааны талаарх сэтгэл ханамжийн үнэлгээ өндөр байна.

Тухайлбал нийт зан харилцаа ёс зүйн сэтгэл ханамжийг (1-5) оноогоор дүгнэхэд 4 буюу “Сайн” гэсэн үнэлгээ авч байна.

Тус ангиудын үйлчилгээ үзүүлж байгаа орчин нөхцөлийн талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ 3.5 оноо авсан байна. Үйлчилгээний орчин нөхцөлийг гадаад болон дотоод хүчин зүйлээр нь авч үзвэл дотоод орчин нөхцөлийг сайжруулах талаар байгууллагын хэмжээнд анхааран ажиллаж иргэдийн талархалыг хүлээсэн үр дүнтэй байна..

Үйлчилгээнд шударга ёс, тэгш байдал, хүний эрхийг хангаж ажиллах хүрээнд хэрэглэгчдээс 3.6 оноо авсан нь дунджаас (1-5 оноо) дээр буюу “Сайн” үнэлгээ авсан. Энэ хүрээнд үйлчилгээг авах нөхцөлийг бий болгох, зөвлөгөө мэдээлэл өгөх болон бусад чиглэлд анхааран үр дүнтэй ажиллажээ.

Иргэдийн үйлчилгээ авч байгаа орчин нөхцөлийг тодорхойлохдоо сонгон авсан газрын үйлчилгээний орчин нөхцөлийг судалгааны хуудсаар бүртгэж, тухайн газруудаар үйлчлүүлж байсан иргэдээс судалгаа, хоригдлоос асуумж ярилцлага авахад иргэдийн зүгээс сэтгэгдэл өндөр байгааг судалгааны дүн харуулж байгааг анхааран үзэж цаашид илүү сайжруулан ажжилах нь зүйтэй гэж үзлээ.

САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ:

- Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага 2019 оны хэрэглэгчийн үнэлгээр “Сайн” дүнтэй үнэлэгдэж байгаа хэдий ч энэ амжилтыг бататган илүү үр дүнтэй ажиллах нь зүйтэй.
- ШШГЕГ нь өөрсдийн үйлчилгээг иргэдээр үнэлүүлэх сэтгэл ханамжийн судалгааг авч хэвшсэн байна. Судалгаанд хамрагдсан 6 байгууллага сэтгэл ханамжийн судалгааг ямар нэгэн байдлаар 1-2 удаа авсан байна.
- Гэвч тухайн судалгааг тогтмол авч хяналт шинжилгээ хийх, үр дүнг нь тооцох, цаашдын үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх, хэвшүүлэх ажлыг байнга хийж тогтмолжуулах шаардлагатай.

Судалгааны дүнгээс үзвэл дараах чиглэлд анхаарах, зохион байгуулалтын ажил хэрэгжүүлэх хэрэгцээ шаардлага ихэссэн гэж үзэж байна. Үүнд:

Зохион байгуулалт:

дотоод зохион байгуулалтын хүрээнд хэрэгжүүлэх ажил

- Алба хаагчид иргэдтэй харьцаж байх үедээ хүнд суртал гаргахгүй байх;*
- авто зогсоолын хүртээмжийг нэмэгдүүлэх; /Нийслэлийн шийдвэр гүйцэтгэх газарт/*
- мэдээллийн самбар, зурагт хуудсаар мэдээллийг хүртээмжтэй тодорхой өгөх зэргийг цаашид анхааран ажилах нь зүйтэй гэж үзлээ.*

Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх байгууллага нь иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаагаар “Сайн” дүнтэй үнэлэгдсэн тул зөвлөмжөөр хүргэх асуудал бага байсныг онцлон тэмдэглэх нь зүйтэй.

----- о о о -----

- ,

