

**ЖИЖИГ, БИЧИЛ СЕГМЕНТ БОЛОН
ХУВЬ ХҮНИЙ ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН
СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ
ҮР ДҮН**



СУДАЛГААНЫ ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ҮР ДҮН

- Татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамж



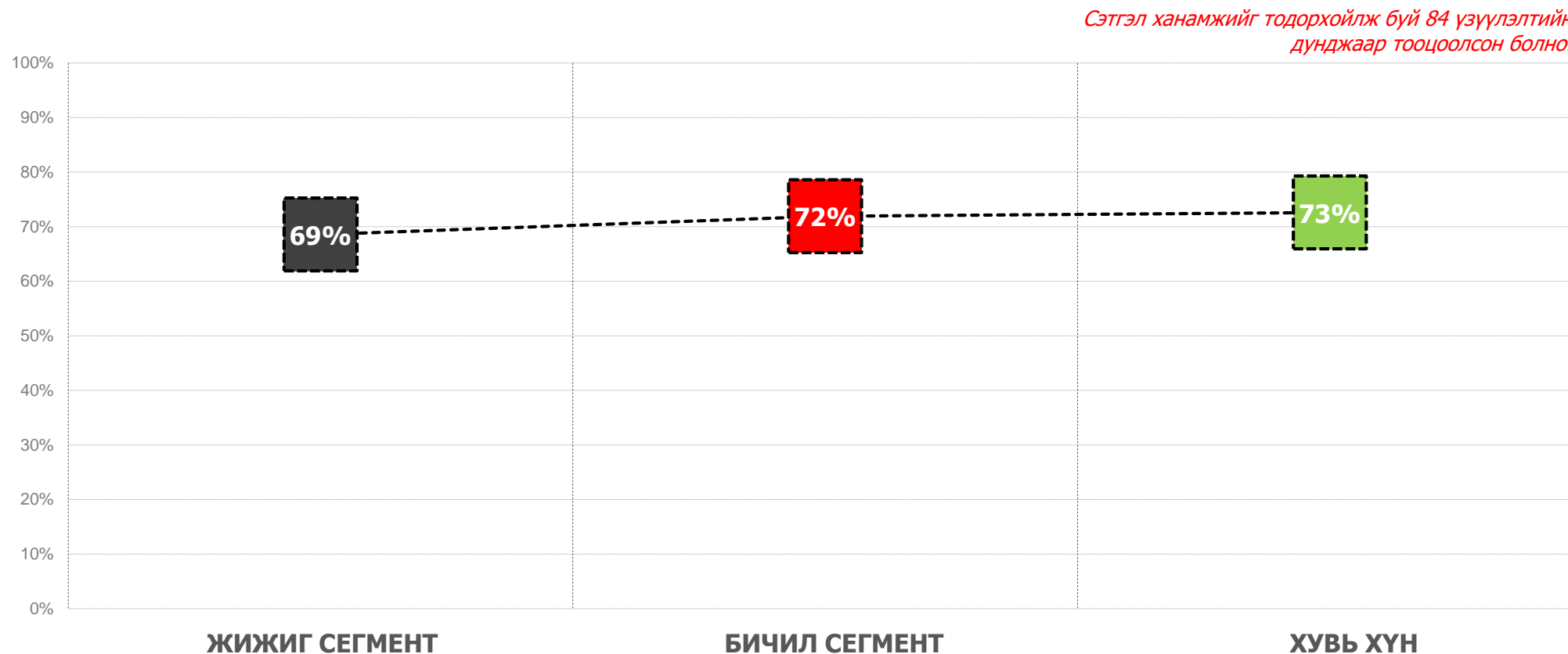
Татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамжийг 10 бүлгийн 78 үзүүлэлтээр тодорхойлсон.





ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН СЕГМЕНТҮҮДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН

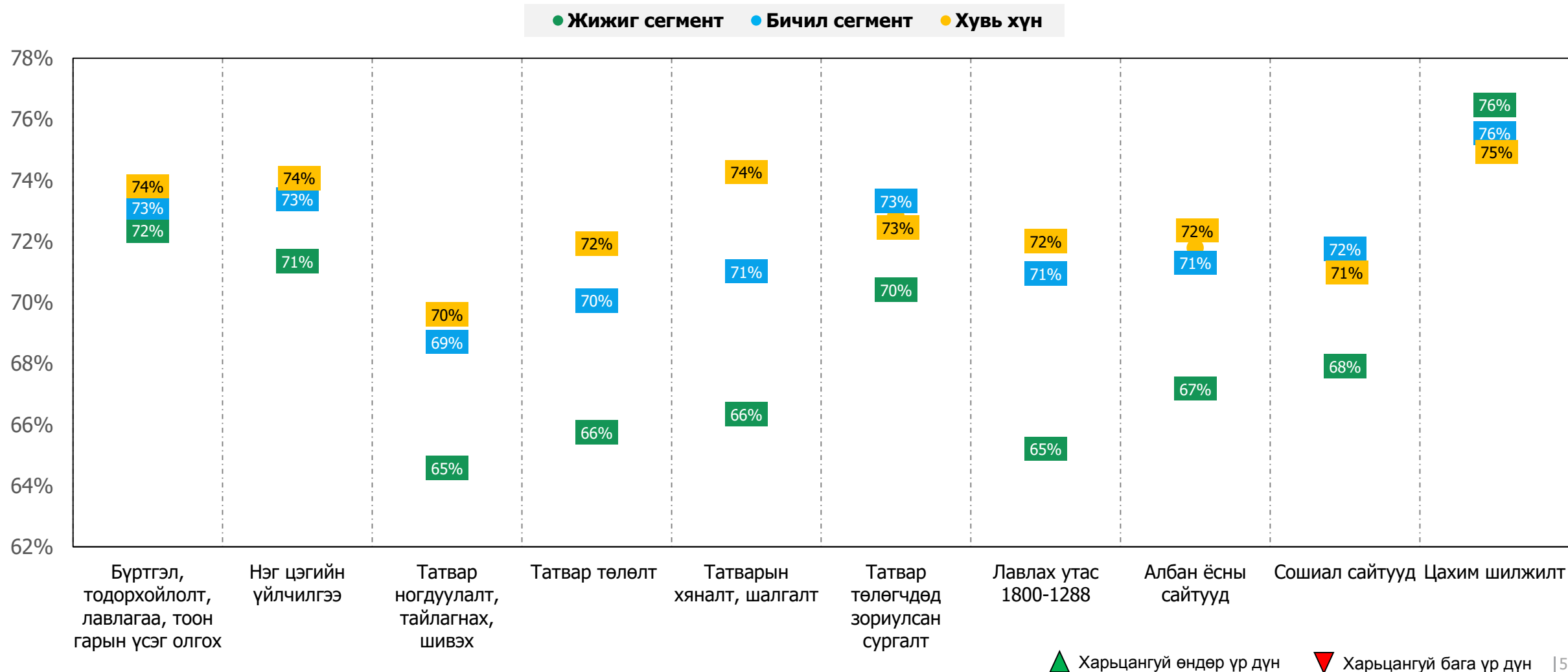
- Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ 69%, Бичил сегментийн үнэлгээ 72%, хувь хүн 73% буюу дундаж түвшинд байгаа бөгөөд цаашид сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатайг илэрхийлж байна.





I ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН СЕГМЕНТҮҮДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ТҮВШИН /БҮЛГЭЭР/

○ Татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамжийг нийт 10 бүлэг үзүүлэлтээр үнэлүүлсэн. Нийт судалгаанд оролцогчдын дунджаар татварын байгууллагын цахим шилжилттэй холбоотой бүлгийн дундаж ханамжийн үнэлгээ хамгийн өндөр /75%/ байгаа бол татвар ногдуулалт, тайлагнах, шивэхтэй холбоотой бүлгийн дундаж үнэлгээ хамгийн бага /69%/ байна.



**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

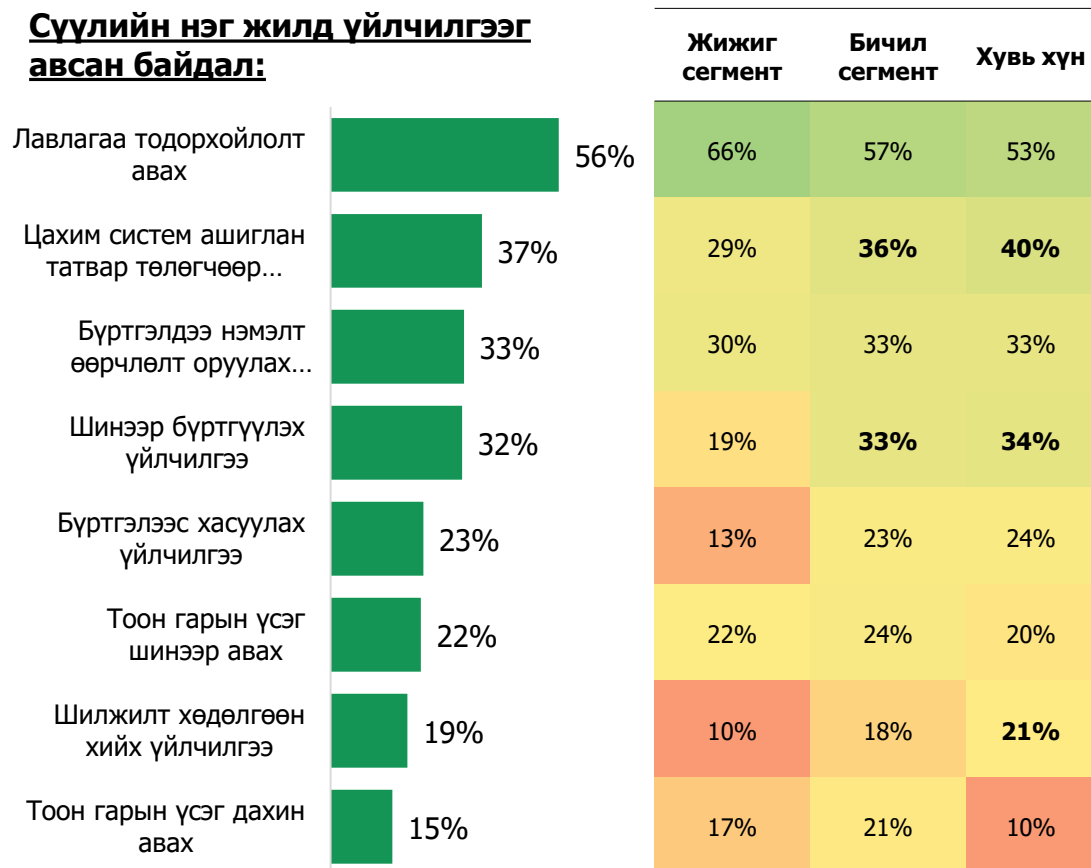
- Шинээр бүртгүүлэх үйлчилгээ
- Бүртгэлдээ нэмэлт өөрчлөлт оруулах үйлчилгээ
- Бүртгэлээс хасуулах үйлчилгээ
- Шилжилт хөдөлгөөн хийх үйлчилгээ
- Цахим систем ашиглан татвар төлөгчөөр бүртгүүлэх үйлчилгээ
- Лавлагаа тодорхойлолт авах
- Тоон гарын үсэг шинээр авах
- Тоон гарын үсэг дахин авах



БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ, ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВСАН ЭСЭХ

- Нийт татвар төлөгчдийн 56% нь сүүлийн нэг жилийн хугацаанд лавлагаа тодорхойлолт авах, 37% цахим систем ашиглан татвар төлөгчөөр бүртгүүлэх, 33% бүртгэлдээ нэмэлт өөрчлөлт оруулах зэрэг үйлчилгээг авсан байна. Бичил сегмент, хувь хүмүүсийн хувь цахимаар бүртгүүлэх үйлчилгээг хамгийн их авсан байна.

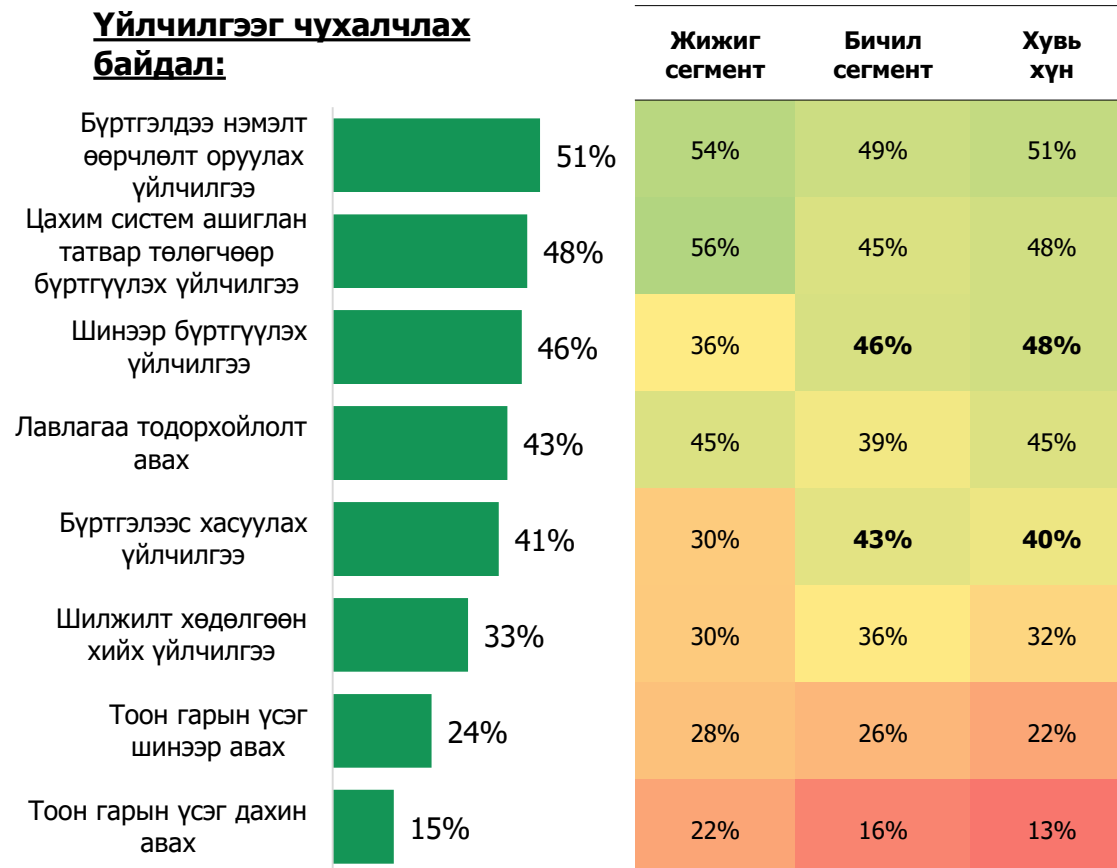
Сүүлийн нэг жилд үйлчилгээг авсан байдал:



COLOR SCALE Бага Их

Сегментээр:

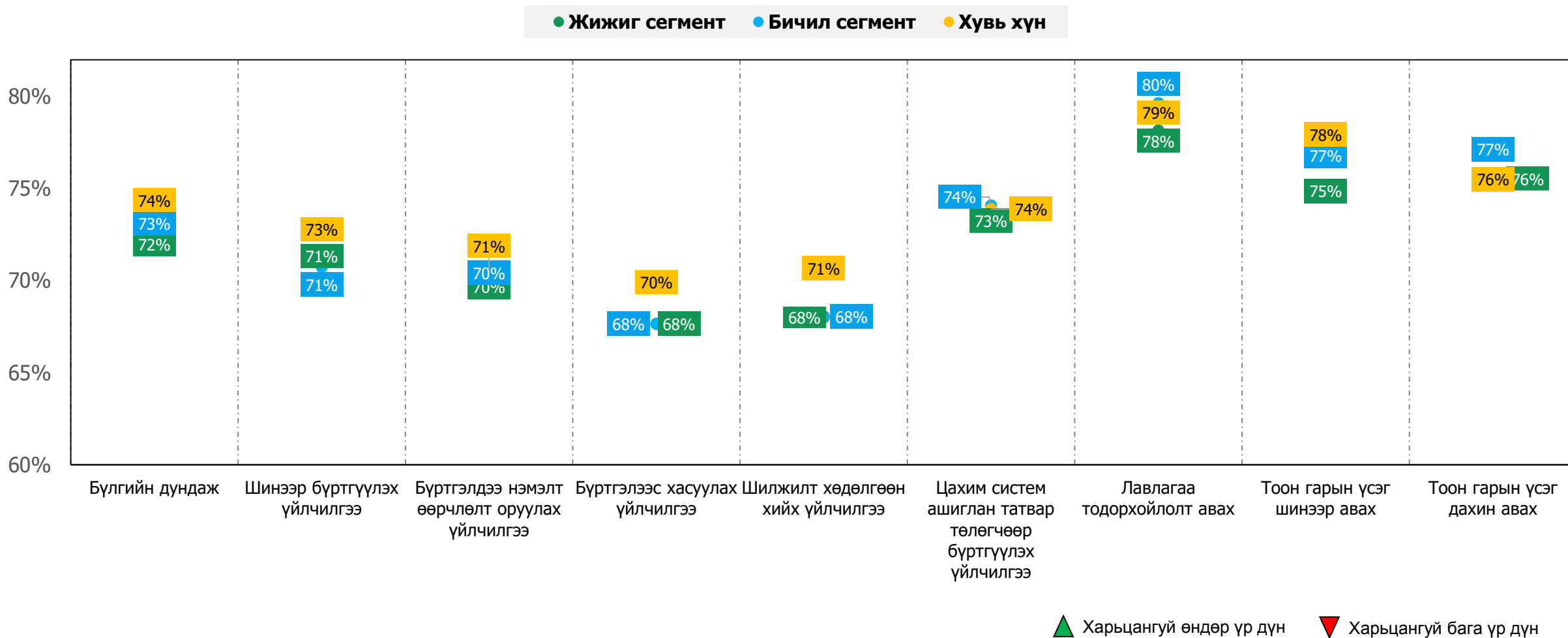
Үйлчилгээг чухалчлах байдал:



COLOR SCALE Бага Их

I БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

- Бүртгэл, тодорхойлолттой холбоотой үйлчилгээнүүдээс сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хамгийн өндөр нь лавлагаа тодорхойлолт, тоон гарын үсэг шинээр болон дахин авах зэрэг байна.



GAP ШИНЖИЛГЭЭ

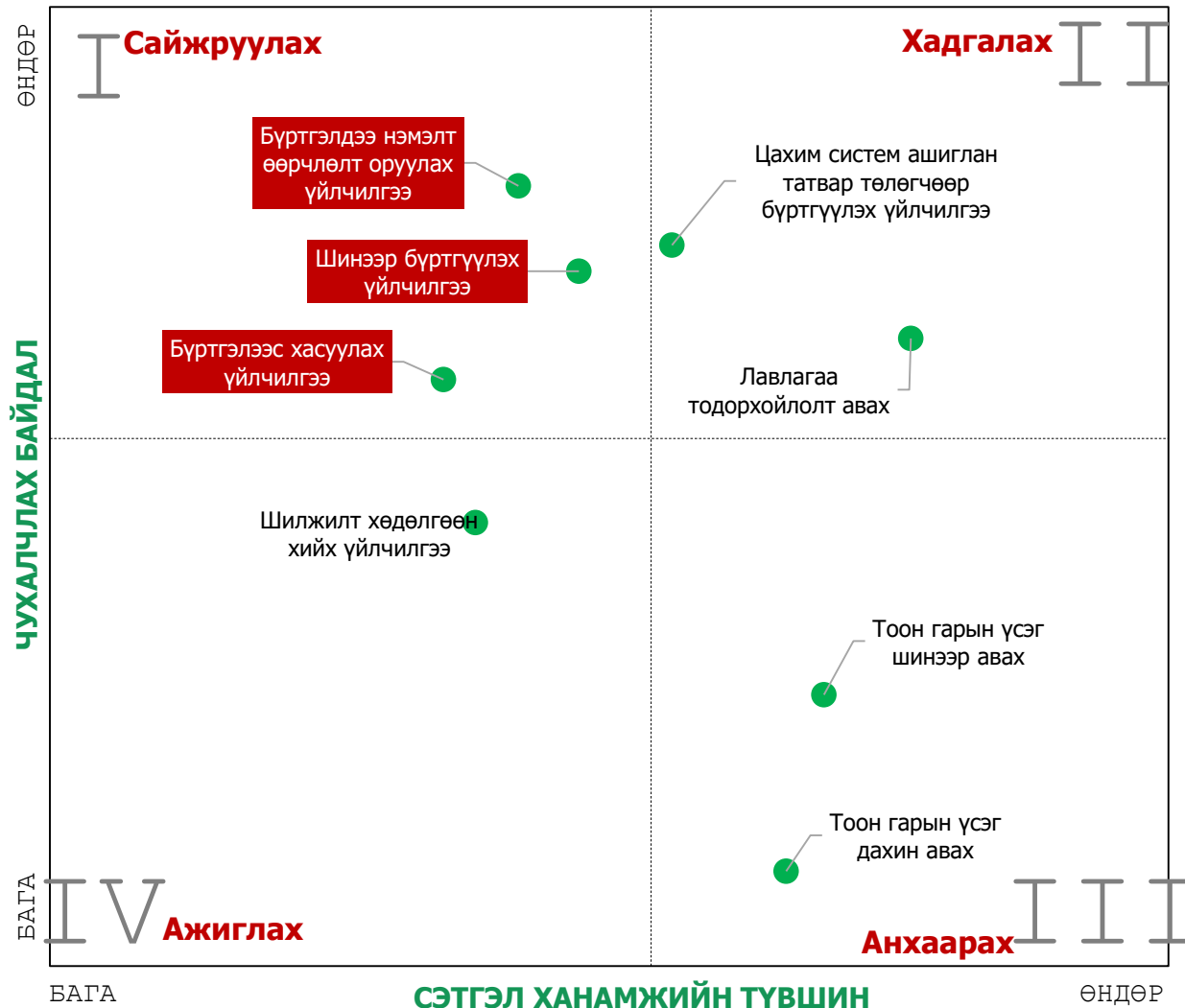


ТАЙЛБАР: Чухалчлах байдал болон сэтгэл ханамжийн түвшний хамаарлаар энэхүү хавтгайг байгуулав.

- 1 –р хавтгай нь чухалчлах байдал өндөр + сэтгэл ханамж бага **ХАМГИЙН ТҮРҮҮНД САЙЖРУУЛАХ ШААРДЛАГАТАЙ** үзүүлэлт
- 2 –р хавтгай нь чухалчлах байдал өндөр + сэтгэл ханамж өндөр **ЭНЭ ТҮВШИНД НЬ ХАДГАЛАХ** үзүүлэлт
- 3 –р хавтгай нь чухалчлах байдал бага + сэтгэл ханамж харьцангуй өндөр үзүүлэлт
- 4 –р хавтгай нь чухалчлах байдал бага + сэтгэл ханамж бага үзүүлэлт



БҮРТГЭЛИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ - GAP ШИНЖИЛГЭЭ



○ Сүүлийн нэг жилийн хугацаанд татвар байгууллагын бүргэлтэй холбоотой үйлчилгээ авсан татвар төлөгчдийн 5% нь энэ төрлийн үйлчилгээг авдаг цахим системийн хэвийн ажиллагаанд анхаарах ёстой гэж үзэж байна.

Бүртгэлийн үйлчилгээг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

НЭРЛЭСЭН АСУУДЛУУД	Нийт	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Систем удаан, их гацдаг	5%	7%	8%	3%
Сургалт, мэдээлэл бага байдаг	3%	4%	3%	4%
Процесс нь ойлгомжгүй байдаг	3%	4%	3%	3%
Тоон гарын үсгийг цахимаар олгодоггүй	3%	3%	4%	1%
Бүх юм нь цахим биш, биеэр очих шаардлага гардаг	2%	4%	3%	1%
Өөрчлөлт удаан ордог, мэдээлэл зөрдөг	2%	3%	2%	1%
Бүртгэл хийлгэхэд хүндрэлтэй байдаг	2%	2%	2%	1%
Орон нутагт үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй	1%	0%	1%	2%
Нууц үгээ сэргээхэд хүндрэлтэй	1%	0%	1%	1%
Бичиг цаасны ажил их, хүндрэлтэй байдаг	1%	1%	1%	0%
Байцаагчийн хүрэлцээ муу	0.2%	0%	0%	0%
Энэ талаар асууж лавлахад хэцүү	0.2%	1%	0%	0%
Бусад	1%	1%	1%	1%
Асуудал байхгүй/Хэлж мэдэхгүй	76%	71%	71%	82%

**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

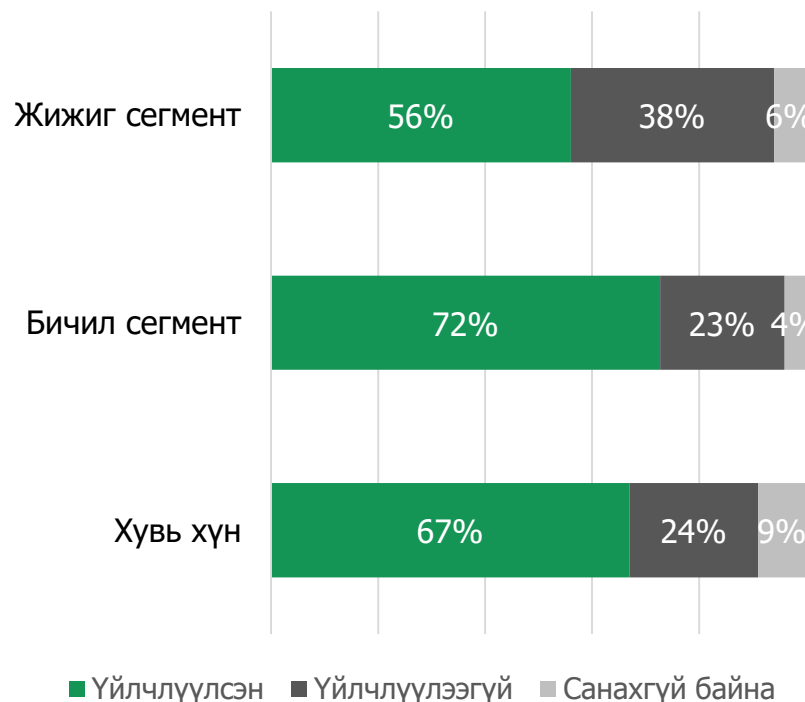
БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

- Мэндчилгээ, найрсаг хүндэтгэлтэй харилцаа
- Татвар төлөгчдөд тулгамдсан асуудлыг шийдвэрлэх чин сэтгэлээсээ хандах байдал
- Татвар төлөгчдөд ялгаваргүй, тэгш хандах байдал
- Ажилтнуудын хувцаслалт, цэвэр цэмцгэр байдал
- Ажилтнуудын ёс зүй /авлига авах, танилдаа түрүүлж үйлчлэх гэх мэт/
- Ажилчдын тооны хүртээмжтэй байдал
- Түргэн шуурхай үйлчилгээ
- Орчин нөхцөл, тав тухтай байдал
- Татвар төлөгчдөд зориулсан гарын авлага, компьютер төхөөрөмжөөр хангагдсан байдал

НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГЭЭР ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН БАЙДАЛ ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ

- Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн 56%, бичил сегментийн татвар төлөгчдийн 72%, хувь хүмүүсийн 67% нь сүүлийн нэг жилийн хугацаанд нэг цэгийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн байна.
- Нэг цэгийн үйлчилгээтэй холбоотой үзүүлэлтүүдээс татвар төлөгчдөд хамгийн чухал нь ТУБ-дын зан харилцаа, ажилдаа хандах хандлагатай холбоотой үзүүлэлтүүд байна.

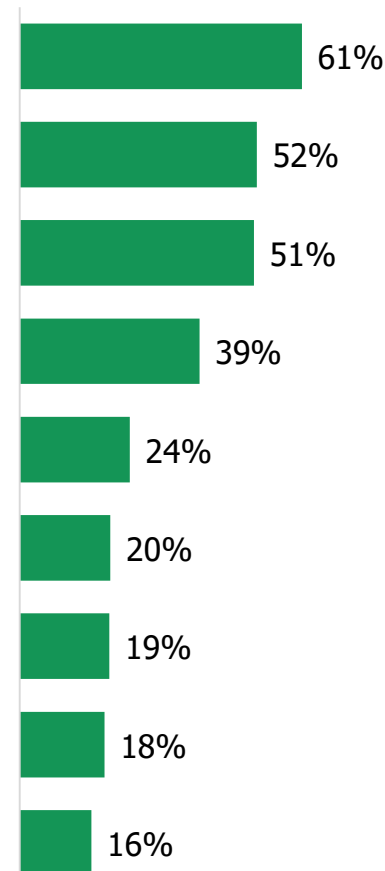
Сүүлийн нэг жилийн хугацаанд НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭГЭЭР ҮЙЛЧЛҮҮЛСЭН БАЙДАЛ:



Чухалчлах байдал

- Татвар төлөгчдөд тулгамдсан асуудлыг шийдвэрлэх чин сэтгэлээсээ хандах байдал
- Мэндчилгээ, найрсаг хүндэтгэлтэй харилцаа
- Татвар төлөгчдөд ялгаваргүй, тэгш хандах байдал
- Түргэн шуурхай үйлчилгээ
- Татвар төлөгчдөд зориулсан гарын авлага, компьютер төхөөрөмжөөр хангагдсан...
- Ажилтнуудын хувцаслалт, цэвэр цэмцгэр байдал
- Ажилчдын тооны хүртээмжтэй байдал
- Ажилтнуудын ёс зүй /авлига авах, танилдаа түрүүлж үйлчлэх гэх мэт/
- Орчин нөхцөл, тав тухтай байдал

Нийт:



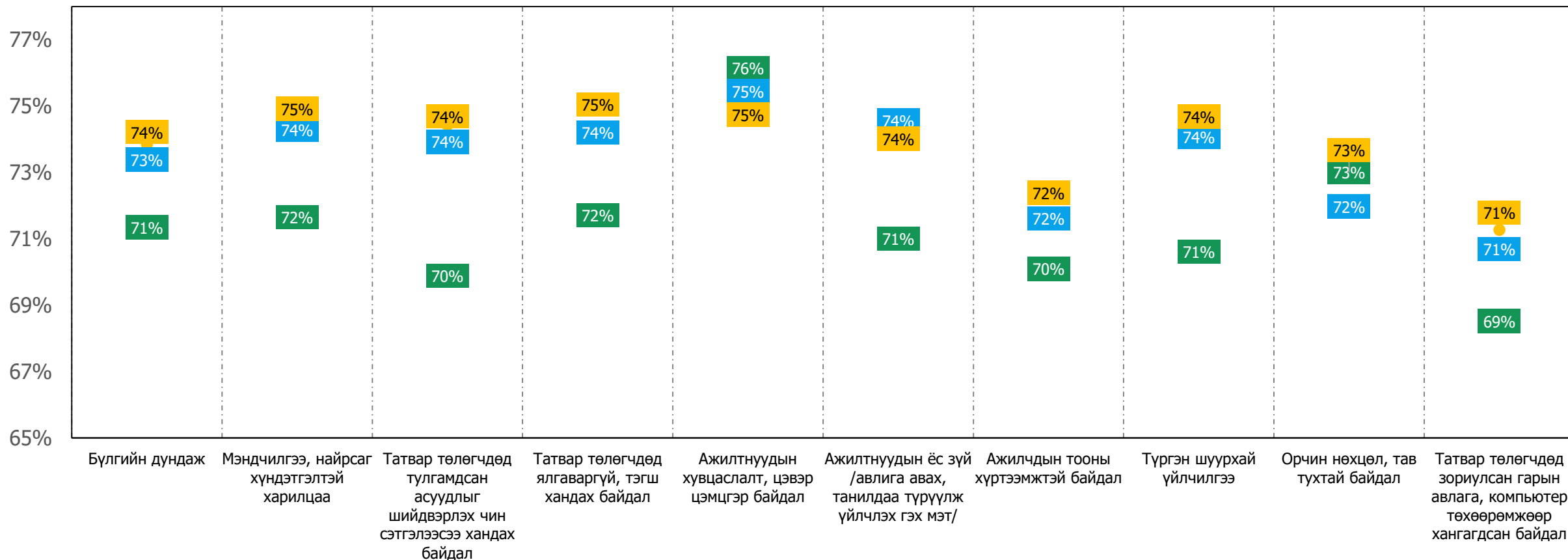
Сегментээр:

Сегмент	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Татвар төлөгчдөд тулгамдсан асуудлыг шийдвэрлэх чин сэтгэлээсээ хандах байдал	69%	60%	61%
Мэндчилгээ, найрсаг хүндэтгэлтэй харилцаа	42%	56%	49%
Татвар төлөгчдөд ялгаваргүй, тэгш хандах байдал	46%	50%	52%
Түргэн шуурхай үйлчилгээ	47%	39%	37%
Татвар төлөгчдөд зориулсан гарын авлага, компьютер төхөөрөмжөөр хангагдсан...	29%	21%	26%
Ажилтнуудын хувцаслалт, цэвэр цэмцгэр байдал	12%	18%	22%
Ажилчдын тооны хүртээмжтэй байдал	17%	22%	17%
Ажилтнуудын ёс зүй /авлига авах, танилдаа түрүүлж үйлчлэх гэх мэт/	20%	17%	19%
Орчин нөхцөл, тав тухтай байдал	17%	16%	15%

ИНЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

- Нэг цэгийн үйлчилгээтэй холбоотой бүхий л үзүүлэлтүүдээс ажилтнуудын хувцаслалт, цэвэр цэмцгэр байдал гэх үзүүлэлт хамгийн өндөр үнэлгээтэй байна.

● Жижиг сегмент ● Бичил сегмент ● Хувь хүн



ИНЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ - GAP ШИНЖИЛГЭЭ



- Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн 7% нь нэг цэгийн үйлчилгээний төвийн ажилтнуудын хүрэлцээ муу гэсэн байна.

Нэг цэгийн үйлчилгээг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

НЭРЛЭСЭН АСУУДЛУУД	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Хэлж мэдэхгүй/Асуудал байхгүй	62%	63%	77%
Ажилчдын хүрэлцээ муу	7%	8%	6%
Удаан байдаг	7%	6%	3%
Татвар төлөгчдөд зориулсан компьютер байдаггүй, цөөн	4%	6%	4%
Ажилчдын харилцаа муу, хүнд сурталтай	7%	4%	3%
Ажилчдын мэдлэг муу	6%	3%	3%
Өрөөний тохижилт муу	3%	4%	1%
Сүлжээний асуудалтай, байнга гацдаг	1%	2%	1%
Шат дамжлаг ихтэй байдаг	2%	1%	1%
Тараах материал, брошур олддоггүй	1%	2%	1%
Сургалт, зөвлөгөө өгдөггүй	3%	1%	0%
Цахим шилжилт муу	0%	1%	0%
Нууцлалд санаа зовдог	0%	0%	0%
Утсаа авдаггүй, холбоо барихад хүндрэлтэй	1%	0%	0%
Гадаад тохижилт муу	0%	0%	0%
Бусад	2%	1%	1%

**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

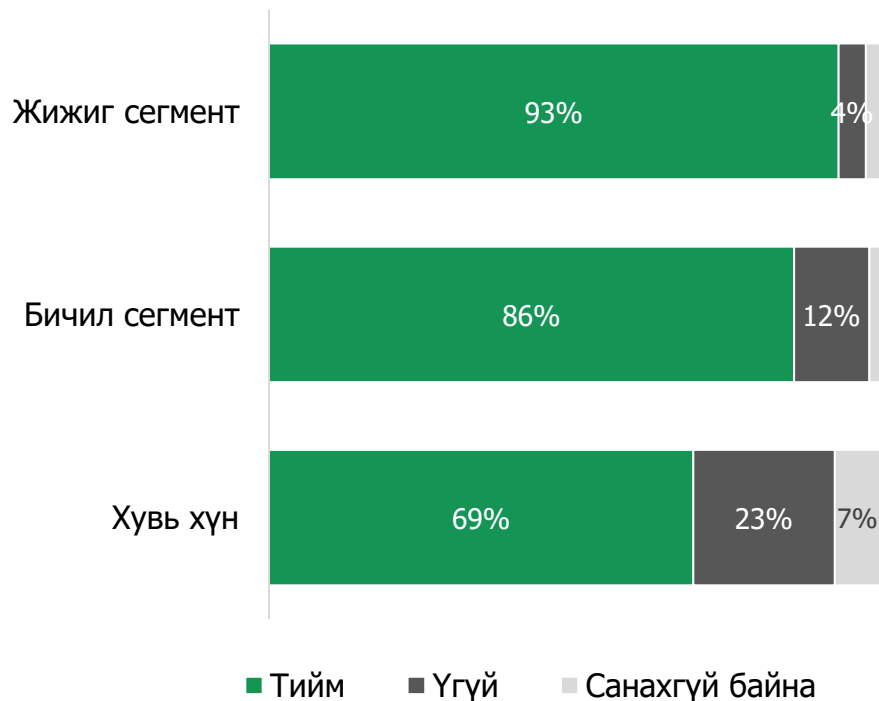
БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

- Тайлан илгээх хугацааны тохиромжтой байдал
- Цахим татварын системийн ажиллах хурд /удах, удаан унших/, /www.etax.mta.mn, ebarimt.mn/
- Системийн ажиллагаа /гацах, алдаа заах/ /www.etax.mta.mn /
- Системийг хэрэглэхэд хялбар, ойлгомжтой байдал
- Татварын нэхэмжлэхийн дүнгийн үнэн зөв байдал
- Тайлангийн маягт, аргачлалын хялбар байдал
- Систем дэх татварын үлдэгдэл, дүн мэдээллийн үнэн зөв байдал
- Системд тайлан буруу оруулах эрсдэлээс хамгаалах заавар зөвлөгөө хангалттай өгдөг байдал
- Системийг ашиглах, тайлан илгээх зааварчилгаа хангалттай байдал
- Илгээсэн тайланд Татварын байгууллагаас буруу дүгнэлт, зөвлөмж ирдэг эсэх

ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН ЗАН ТӨЛӨВ

- Жижиг сегментийн 93%, Бичил сегментийн 86%, Хувь хүмүүсийн 69% нь сүүлийн нэг жилийн хугацаанд ямар нэгэн байдлаар татварын тайлан гаргасан гэж хариулжээ. Сегментээр харьцуулахад бичил сегмент болон хувь хүмүүсийн татварын тайлан гаргасан гэж хариулсан байдал бага байна.
- Бичил сегментийн татвар төлөгчдийн 25% бие даасан нягтлан бодогчтой, 27% нь бизнесийн эзэн өөрөө тайлангаа гаргадаг гэж хариулжээ.

Сүүлийн нэг жилийн хугацаанд татварын тайлан гаргасан байдал:



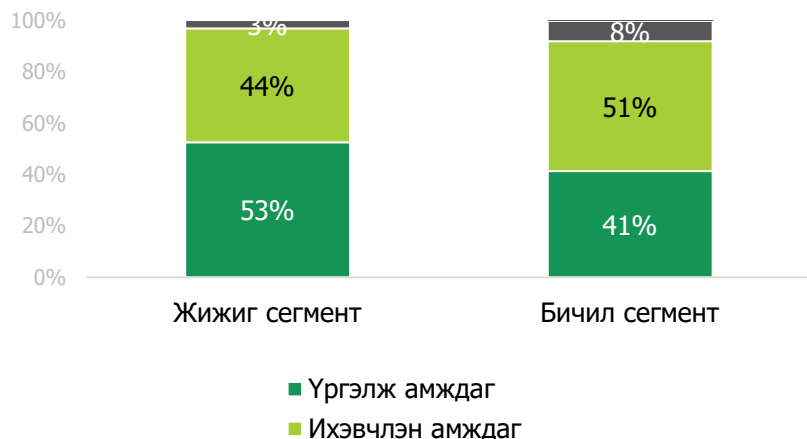
Татварын тайлангаа ихэвчлэн хэнээр гаргуулдаг вэ?



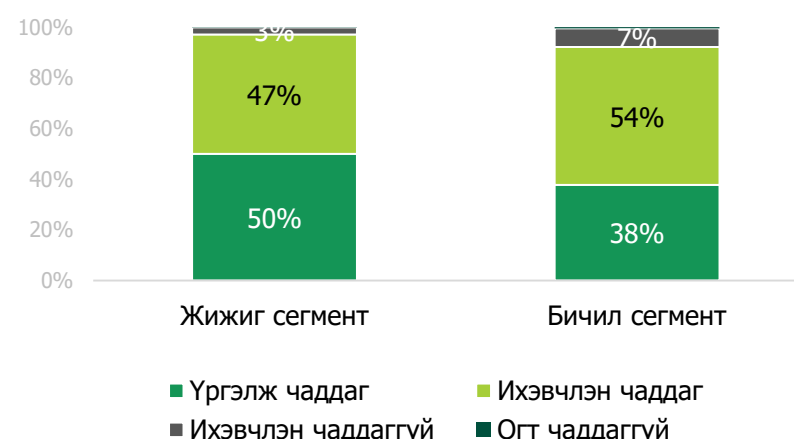
ААНОАТ-ЫН ТАЙЛАН ИЛГЭЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН ЗАН ТӨЛӨВ

- Татвар төлөгчдийн төлдөг татварын хэмжээ буюу сегмент буурах тусам ААНОАТ-ын тайлангаа хугацаанд нь, бүрэн илгээх байдал, илгээсний дараа баталгаажсан эсэхийг шалгах байдал зэрэг зан төлөв буурч байна. Үүнтэй холбоотойгоор тайлан засварлах хүсэлт илгээх байдал нэмэгддэг байна.

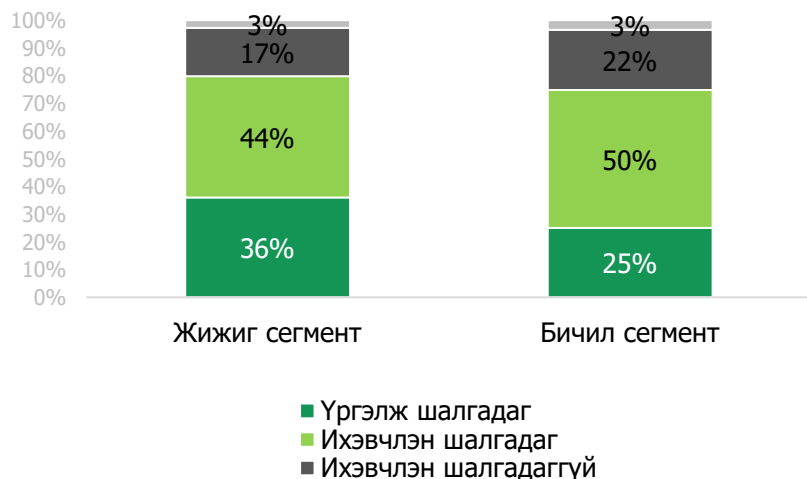
ААНОАТ-ын тайлангаа ХУГАЦААНД НЬ ИЛГЭЭЖ амждаг уу?



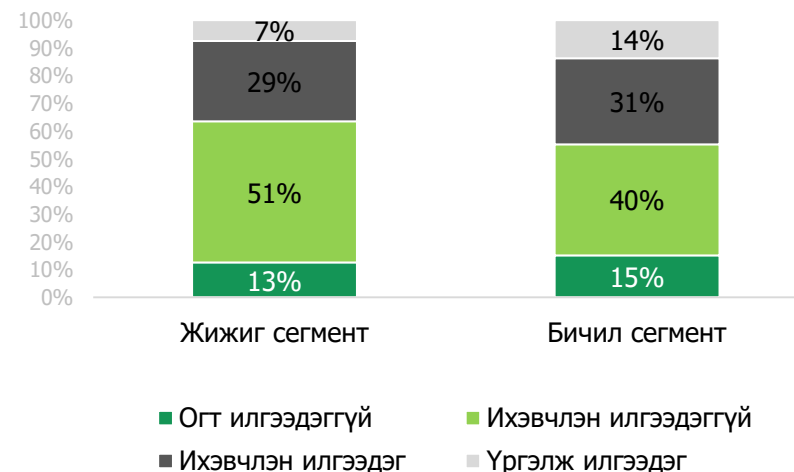
ААНОАТ-ын тайлангаа хугацаанд нь БҮРЭН ИЛГЭЭЖ амждаг уу?



ААНОАТ-ын тайлангаа илгээсний дараа БАТАЛГААЖСАН ЭСЭХИЙГ ШАЛГАДАГ УУ?



ААНОАТ-ын тайлангаа илгээсний дараа ЗАСВАРЛАХ ХҮСЭЛТ ИЛГЭЭЖ БАЙСАН УУ?

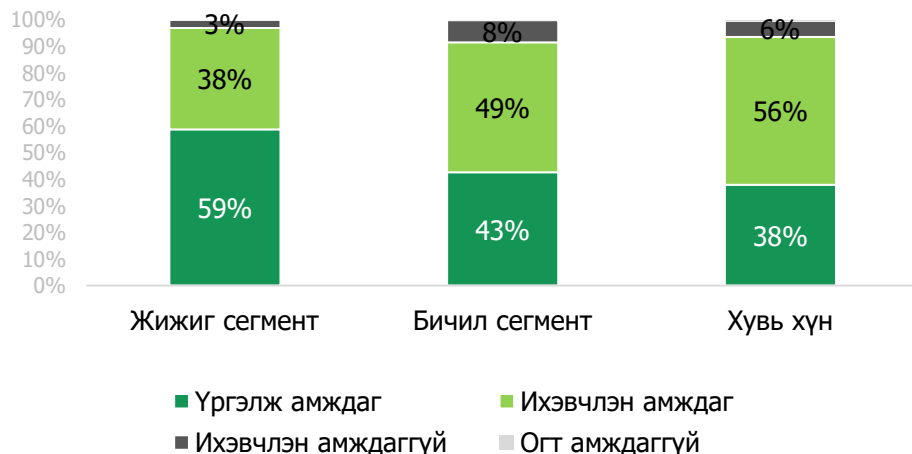




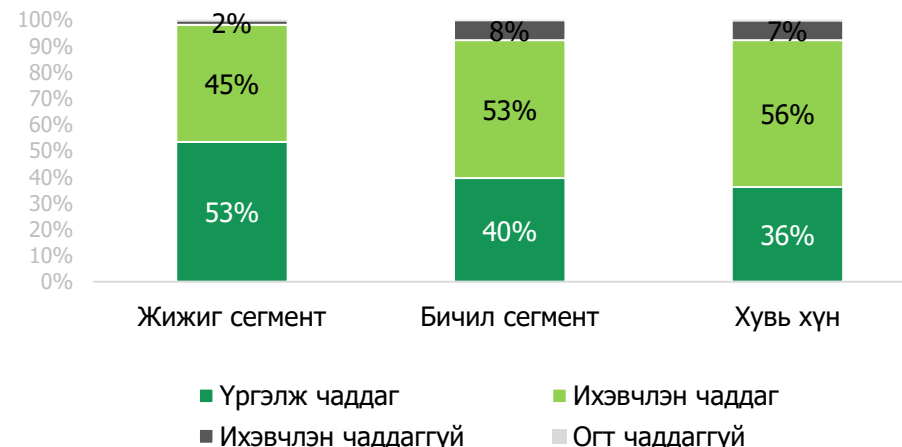
ХХОАТ-ЫН ТАЙЛАН ИЛГЭЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН ЗАН ТӨЛӨВ

- Татвар төлөгчдийн төлдөг татварын хэмжээ буюу сегмент буурах тусам ХХОАТ-ын тайлангаа хугацаанд нь, бүрэн илгээх байдал, илгээсний дараа баталгаажсан эсэхийг шалгах байдал зэрэг зан төлөв буурч байна. Үүнтэй холбоотойгоор тайлан засварлах хүсэлт илгээх байдал нэмэгддэг байна.

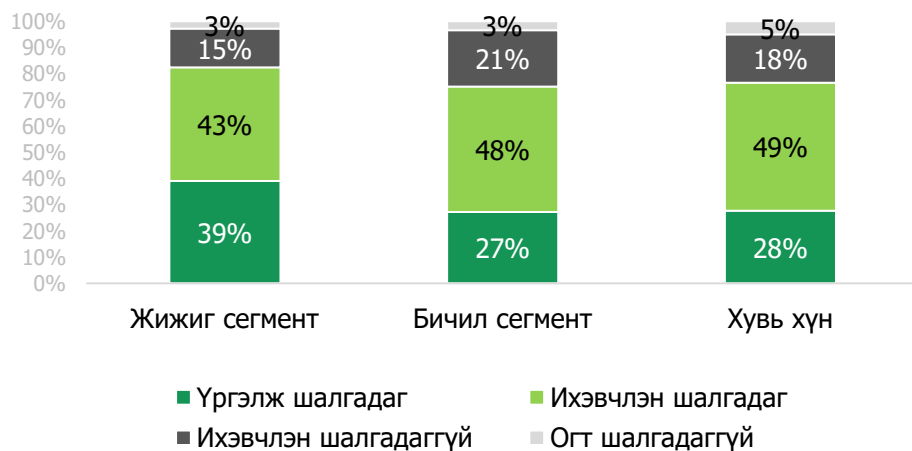
ХХОАТ-ын тайлангаа ХУГАЦААНД НЬ ИЛГЭЭЖ амждаг уу?



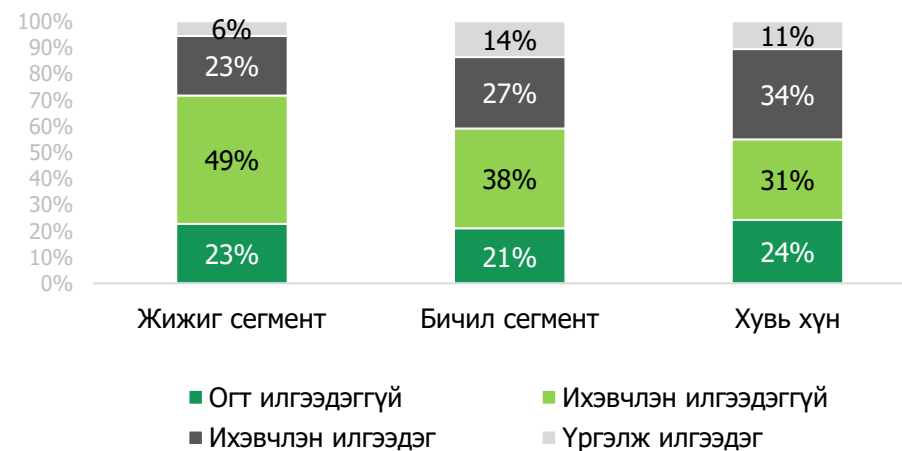
ХХОАТ-ын тайлангаа хугацаанд нь БҮРЭН ИЛГЭЭЖ амждаг уу?



ХХОАТ-ын тайлангаа илгээсний дараа БАТАЛГААЖСАН ЭСЭХИЙГ ШАЛГАДАГ УУ?



ХХОАТ-ын тайлангаа илгээсний дараа ЗАСВАРЛАХ ХҮСЭЛТ ИЛГЭЭЖ БАЙСАН УУ?

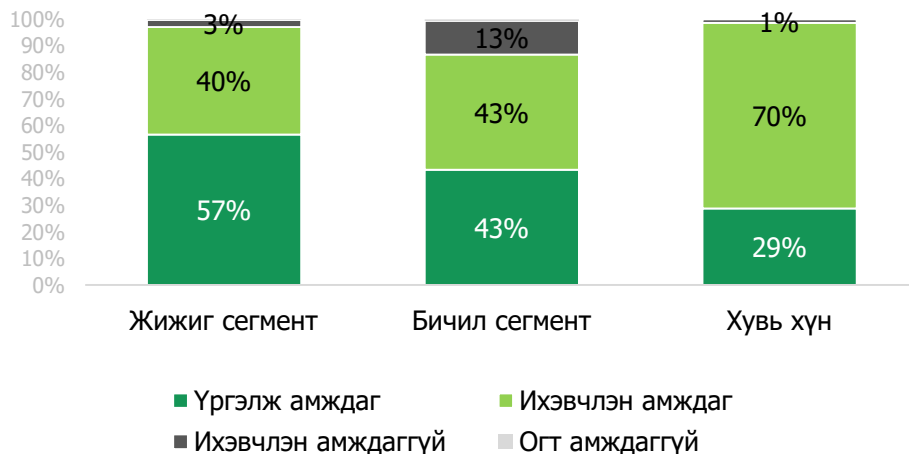




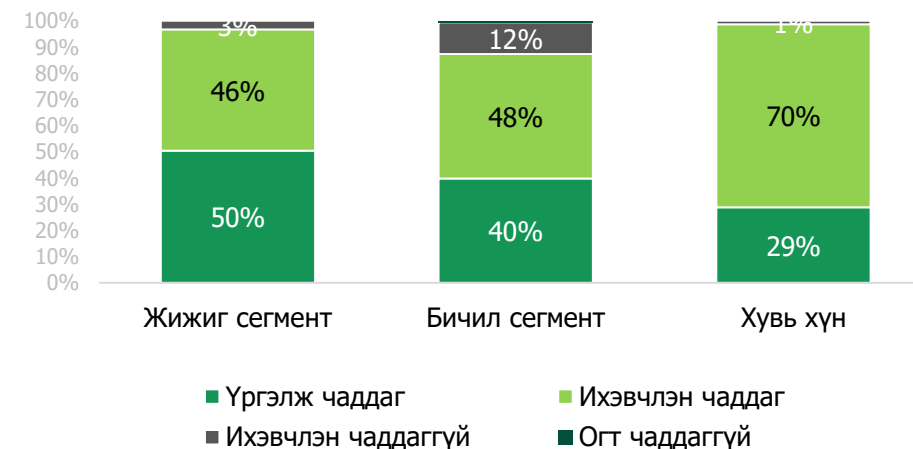
НӨАТ-ЫН ТАЙЛАН ИЛГЭЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН ЗАН ТӨЛӨВ

- Татвар төлөгчдийн төлдөг татварын хэмжээ буюу сегмент буурах тусам НӨАТ-ын тайлангаа хугацаанд нь, бүрэн илгээх байдал, илгээсний дараа баталгаажсан эсэхийг шалгах байдал зэрэг зан төлөв буурч байна. Үүнтэй холбоотойгоор тайлан засварлах хүсэлт илгээх байдал нэмэгддэг байна.

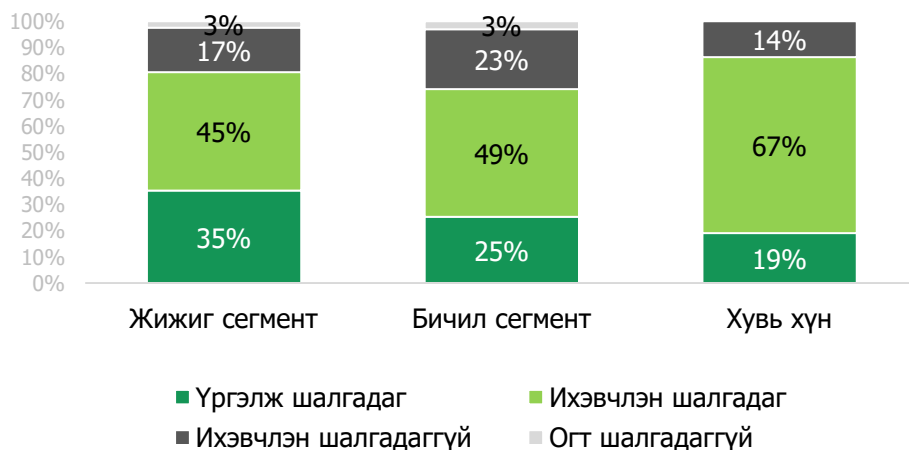
НӨАТ-ын тайлангаа ХУГАЦААНД НЬ ИЛГЭЭЖ амждаг уу?



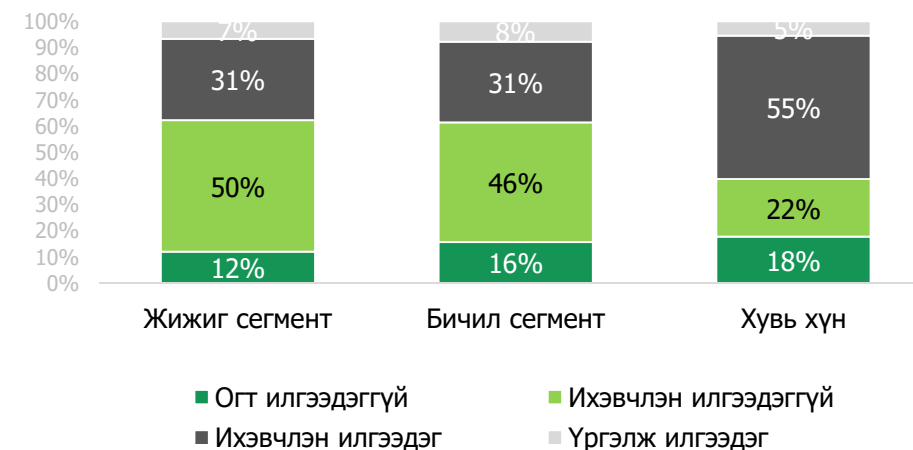
НӨАТ-ын тайлангаа хугацаанд нь БҮРЭН ИЛГЭЭЖ амждаг уу?



НӨАТ-ын тайлангаа илгээсний дараа БАТАЛГААЖСАН ЭСЭХИЙГ ШАЛГАДАГ УУ?



НӨАТ-ын тайлангаа илгээсний дараа ЗАСВАРЛАХ ХҮСЭЛТ ИЛГЭЭЖ БАЙСАН УУ?





ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙН ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ

- Татвар ногдуулалт, тайлагнах, шивэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүдээс судалгаанд оролцогчдын 58% нь Цахим татварын системийн ажиллах хурд, 54% нь Системийн ажиллагааг чухалчилж байна.
- Бичил сегмент болон хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчдийн хувьд бусад сегментээс илүүтэй цахим системийг хэрэглэхэд хялбар, ойлгомжтой байдлыг чухалчилж байна.

Чухалчлах байдал

Нийт:



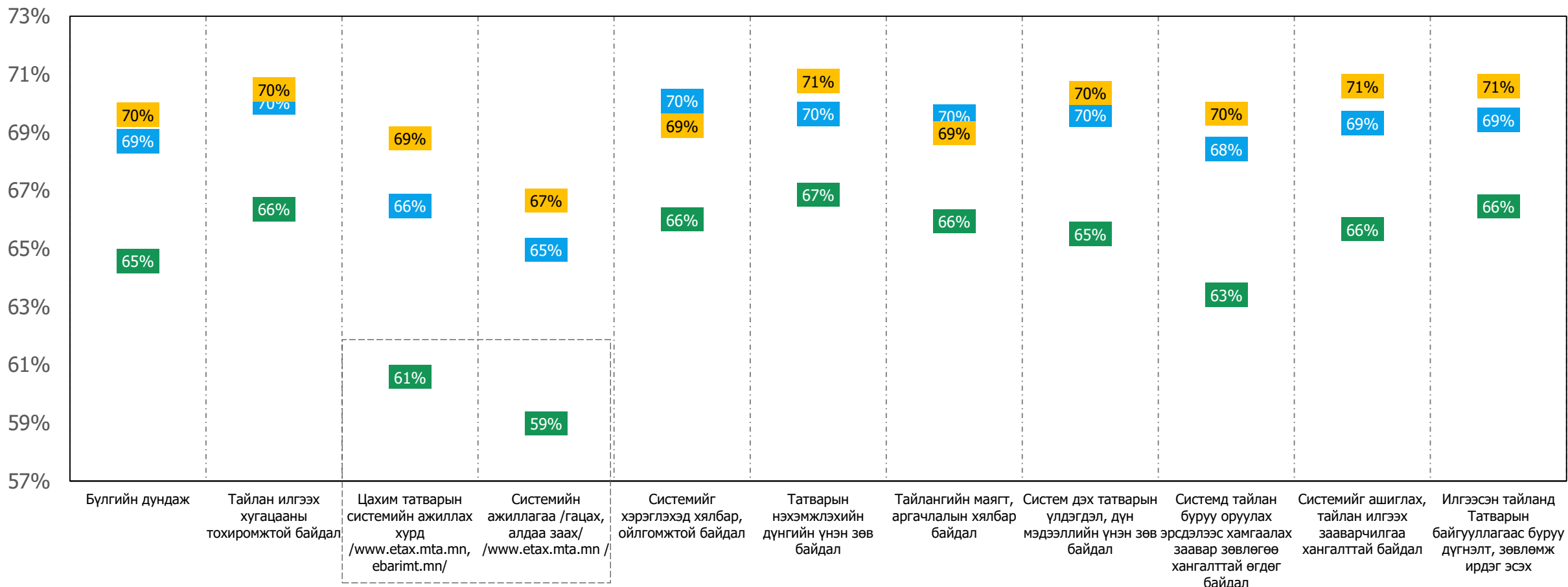
Сегментээр:

Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
64%	56%	58%
58%	57%	51%
38%	41%	44%
35%	42%	38%
26%	27%	28%
19%	24%	24%
23%	19%	16%
17%	15%	21%
12%	15%	15%
7%	4%	5%

ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

- Татвар ногдуулалт, тайлагнах, шивэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүдээс цахим татварын системийн ажиллах хурд, системийн ажиллагаа зэргийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хамгийн бага байна.
- Бүхий л үзүүлэлтэд Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бага байна.

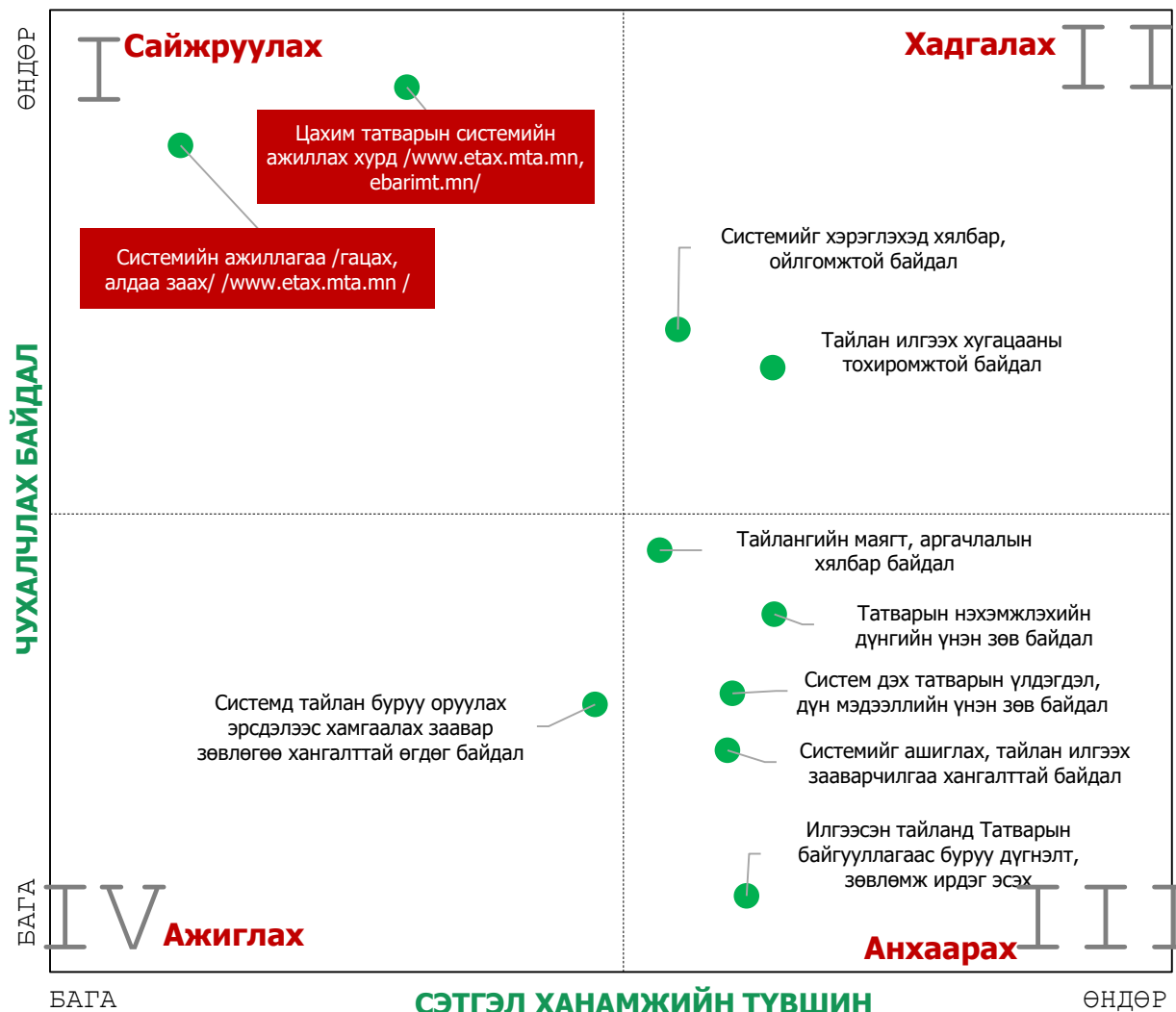
● Жижиг сегмент ● Бичил сегмент ● Хувь хүн





ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

ГАР ШИНЖИЛГЭЭ



- Цаашид татварын байгууллагын зүгээс системийн ажиллах хурд, татвар ногдуулах талаар дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгөх, тайлан ногдуулах, тайлагнах процессыг ил тод ойлгомжтой болгох зэрэгт анхаарал хандуулах ёстой гэж хариулжээ.

Татвар ногдуулах, тайлагнах, шивэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүдийг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

НЭРЛЭСЭН АСУУДЛУУД	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Хэлж мэдэхгүй/Байхгүй	47%	58%	71%
Системээ сайжруулах, гацдаггүй байх	18%	14%	5%
Дэлгэрэнгүй сургалт, мэдээлэл өгдөггүй	10%	6%	6%
Процесс нь ойлгомжтой байх	4%	5%	5%
Системийг ашиглахад хялбар болгох	4%	3%	4%
Тайлан илгээх хугацааг уян хатан болгох	5%	3%	3%
ААН татвар ноогдуулалтыг тодорхой болгох	3%	3%	1%
Мэдээлэл зөрүүтэй, дутуу татдаг	4%	2%	1%
Тайлан буцаалтын шалтгааныг ойлгомжтой байлгах	1%	2%	1%
Хавсралт маягтууд байнга өөрчлөгддөг	1%	1%	1%
Үлдэгдэл харуулдаг болох	2%	1%	0%
ТУБ-дын тоогоо нэмэх	0%	1%	1%
Тайлангийн үеэр судалгаанд хамруулдаг явдлыг болих	0%	1%	0%
Бусад	2%	1%	2%

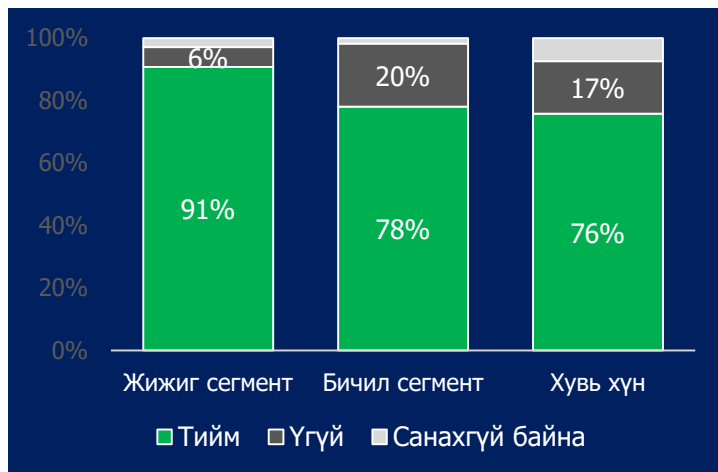
**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

- Татвар төлөх хугацааны тохиромжтой байдал
- Татвар хэрхэн төлөхтэй холбоотой мэдээллээр хангаж буй байдал /татварын дүн, хугацаа, татварын төрөл г.м/
- Цахим татварын системээр дамжуулан төлөлт хийхэд хялбар байдал /E-tax.mta.mn/
- Татвар төлөх хэлбэрүүдийн тохиромжтой байдал /e-tax, Банкны салбар, Интернэт банк, мобайл банк г.м/
- Татвараа хугацаандаа төлж чадаагүй хүндэтгэх шалтгааныг ойлгох байдал
- Татвар төлөх хугацаанд уян хатан хандах байдал

ТАТВАР ТӨЛӨЛТТЭЙ ХОЛБООТОЙ ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН ЗАН ТӨЛӨВ

Сүүлийн нэг жилийн хугацаанд татвар төлөлт хийсэн үү?



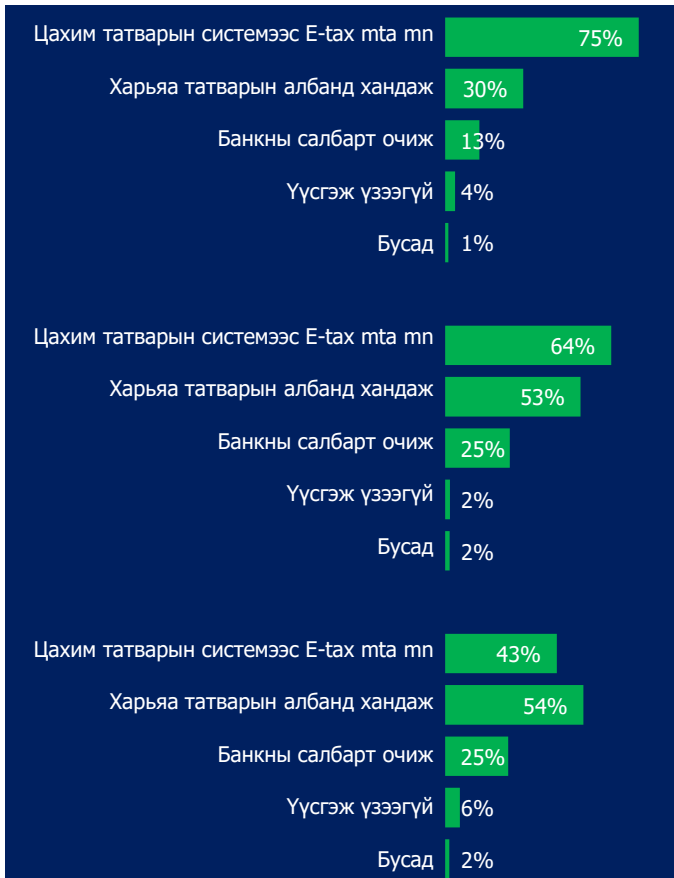
- Нийт жижиг сегментийн 91%, бичил сегментийн 78%, хувь хүмүүсийн 76% нь сүүлийн нэг жилийн хугацаанд татвар төлөлт хийсэн гэж хариулсан байна.
- Төлбөрийн нэхэмжлэхээ цахим татварын системээр үүсгэх байдал татвар төлөгчдийн төлдөг татварын хэмжээ нэмэгдэх тусам буюу сегмент өсөх тусах нэмэгдэх хандлагатай байна.
- Татвар төлсөн баримтаа цахим системээс авах дадал татвар төлөгчдийн дунд бага байгаа нь судалгааны үр дүнгээс ажиглагдаж байна.

Төлбөрийн нэхэмжлэх, төлбөрийн даалгавраа хэрхэн үүсгэдэг вэ?

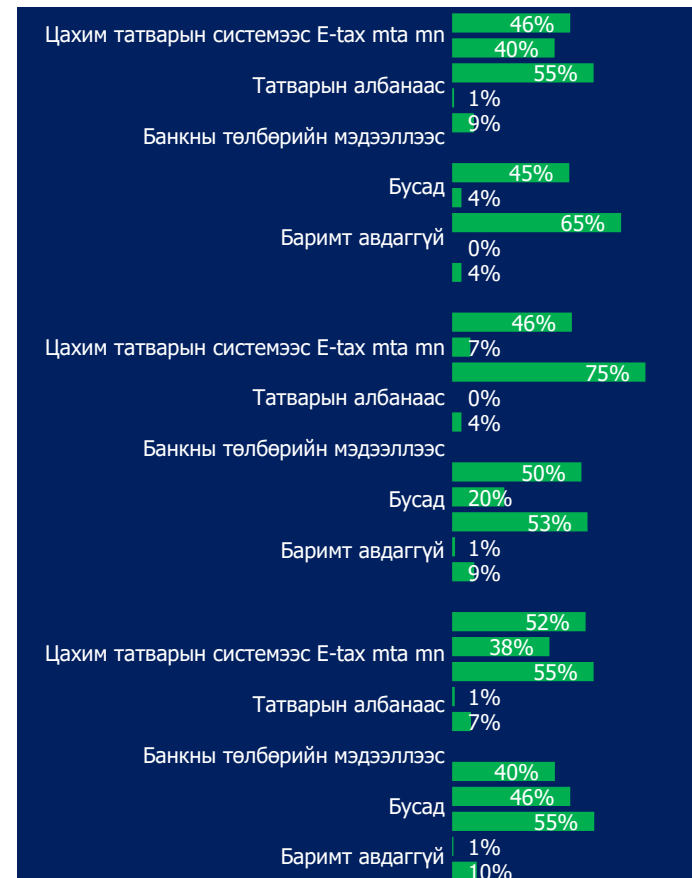
Жижиг сегмент

Бичил сегмент

Хувь хүн

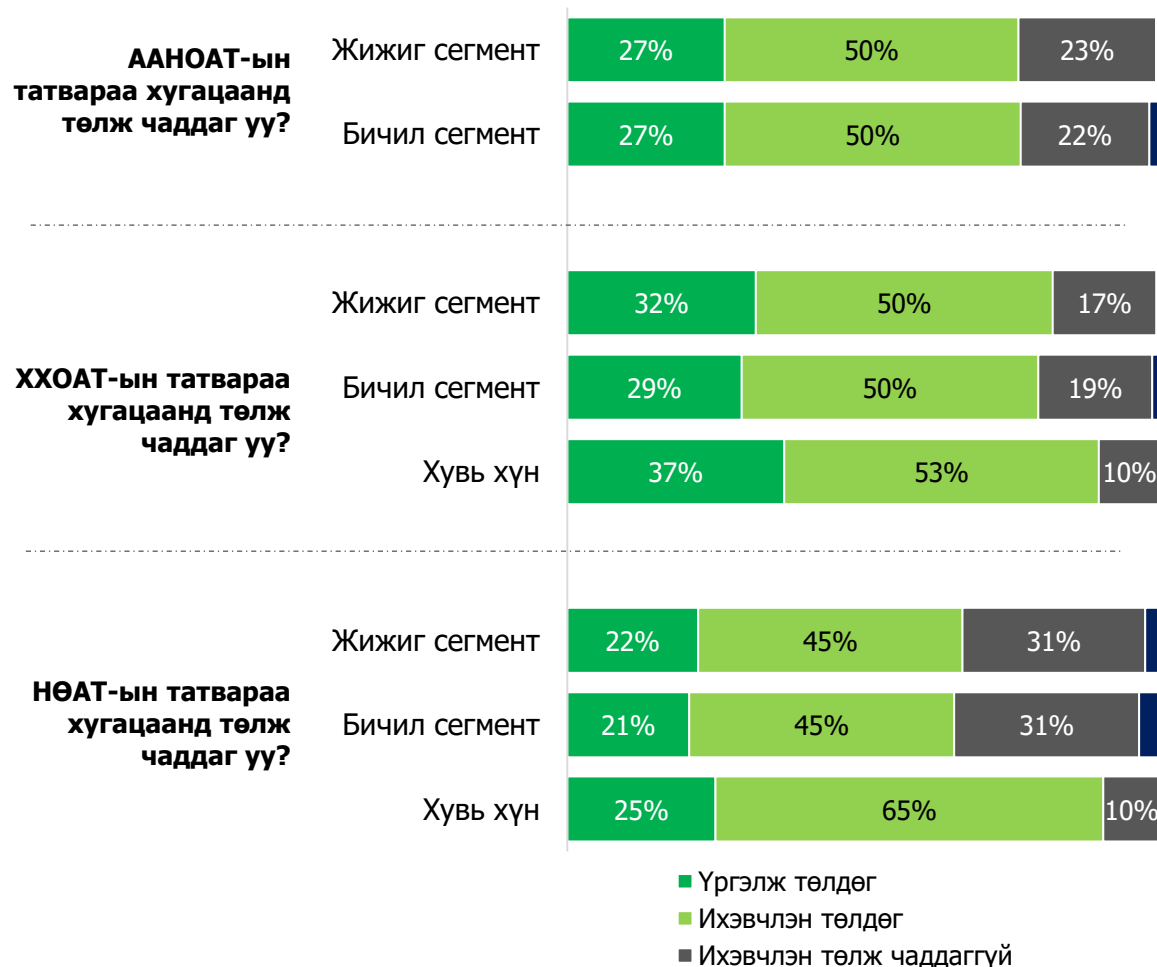


Татвар төлсөн баримтаа хаанаас авдаг вэ?



ТАТВАР ТӨЛӨЛТТЭЙ ХОЛБООТОЙ ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН ЗАН ТӨЛӨВ

- Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн 31%, Бичил сегментийн татвар төлөгчдийн 31% нь НӨАТ-аа хугацаандаа төлж чаддаггүй байна.
- Татвар төлөхөд хамгийн их тохиолддог хүндрэл нь тооцооллын үлдэгдэл зөрдөг, төлбөрийн баримт үүсгэхэд хүндрэлтэй зэрэг байна. Сегмент буурах тусам төлбөрийн баримтаа үүсгэхэд хүндрэлтэй, төлбөр хийх дансаа мэддэггүй зэрэг асуудал нэмэгдэж байна.



Сүүлийн нэг жилд татвараа ямар сувгуудаар төлсөн бэ?



Татвар төлөхөд ямар хүндрэл учирдаг вэ?



Сегментээр:

Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
57%	61%	62%
44%	44%	41%
37%	45%	30%
6%	10%	17%
7%	11%	13%
5%	7%	14%
5%	9%	11%
3%	1%	1%

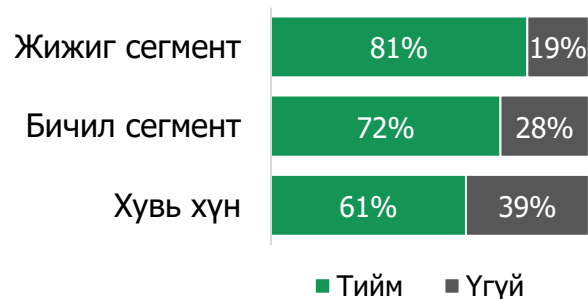
Сегментээр:

Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
35%	42%	30%
21%	31%	32%
14%	17%	24%
14%	18%	19%
12%	19%	19%
10%	15%	13%
18%	13%	11%
6%	6%	9%
1%	1%	1%
1%	1%	1%
6%	3%	2%

НӨАТ ТӨЛӨЛТТЭЙ ХОЛБООТОЙ ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН ЗАН ТӨЛӨВ

- Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн 81%, бичил сегментийн татвар төлөгчдийн 72%, хувь хүмүүсийн 61% нь НӨАТ төлөгчөөр хэзээ бүртгүүлэх тухай мэддэг байна.
- Татвар төлөгчдийн сегмент буурах тусам НӨАТ-ын хуулийн талаарх мэдлэг буурч байна.
- Цахим төлбөрийн баримт санхүүгийн анхан шатны баримтаар тооцогдох болсныг жижиг сегментийн 85% нь мэдэж байна. Уг өөрчлөлт хувь хүмүүст хамгийн бага /82%/ хүрсэн байна.
- Судалгаанд оролцогчид худалдан авалтад НӨАТ-ын баримт өгдөггүй газруудаар нь томоохон хүнс барааны зах, жижиг хүнсний дэлгүүр, гар дээрээс наймаа хийдэг иргэд, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгчид, барилгын материалын зах зэргийг нэрлэж байна.

Хэзээ НӨАТ төлөгчөөр бүртгүүлэх тухай мэдэх үү?



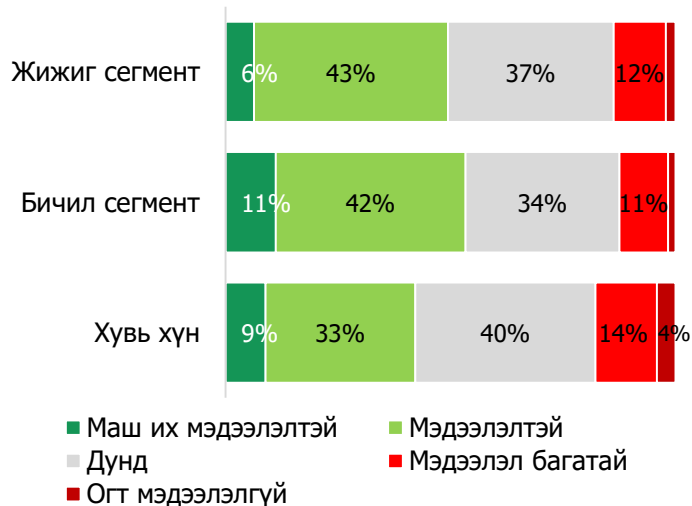
E-Barimt-д хэрхэн ханддаг вэ?

Сегмент	e-barimt.mn сайтаар	Ebarimt аппликейшн
Нийт	76%	53%
Жижиг сегмент	87%	27%
Бичил сегмент	77%	51%
Хувь хүн	69%	65%

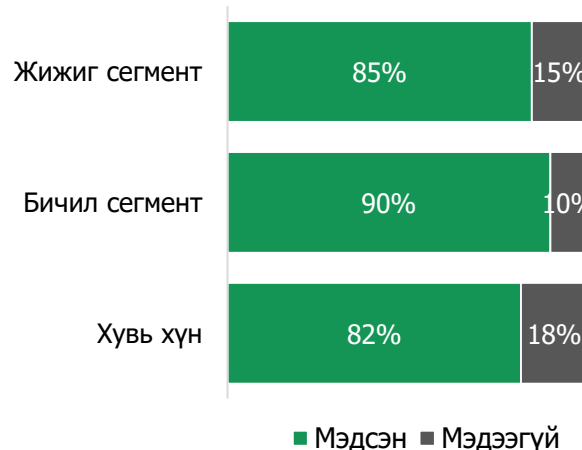
Ихэвчлэн ямар газрууд НӨАТ баримт олгодоггүй вэ?



НӨАТ-ын тухай хуулийн талаар хэр мэдээлэлтэй байдаг вэ?



Цахим төлбөрийн баримт санхүүгийн анхан шатны баримтаар тооцогдох болсныг мэдсэн үү?





ТАТВАР ТӨЛӨЛТТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙГ ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ

- Татвар төлөлтэй холбоотой үзүүлэлтүүдээс Татвар төлөх хугацаанд уян хатан хандах байдал, Татвараа хугацаандаа төлж чадаагүй хүндэтгэх шалтгааныг ойлгох байдал зэргийг татвар төлөгчид хамгийн их чухалчилж байна.



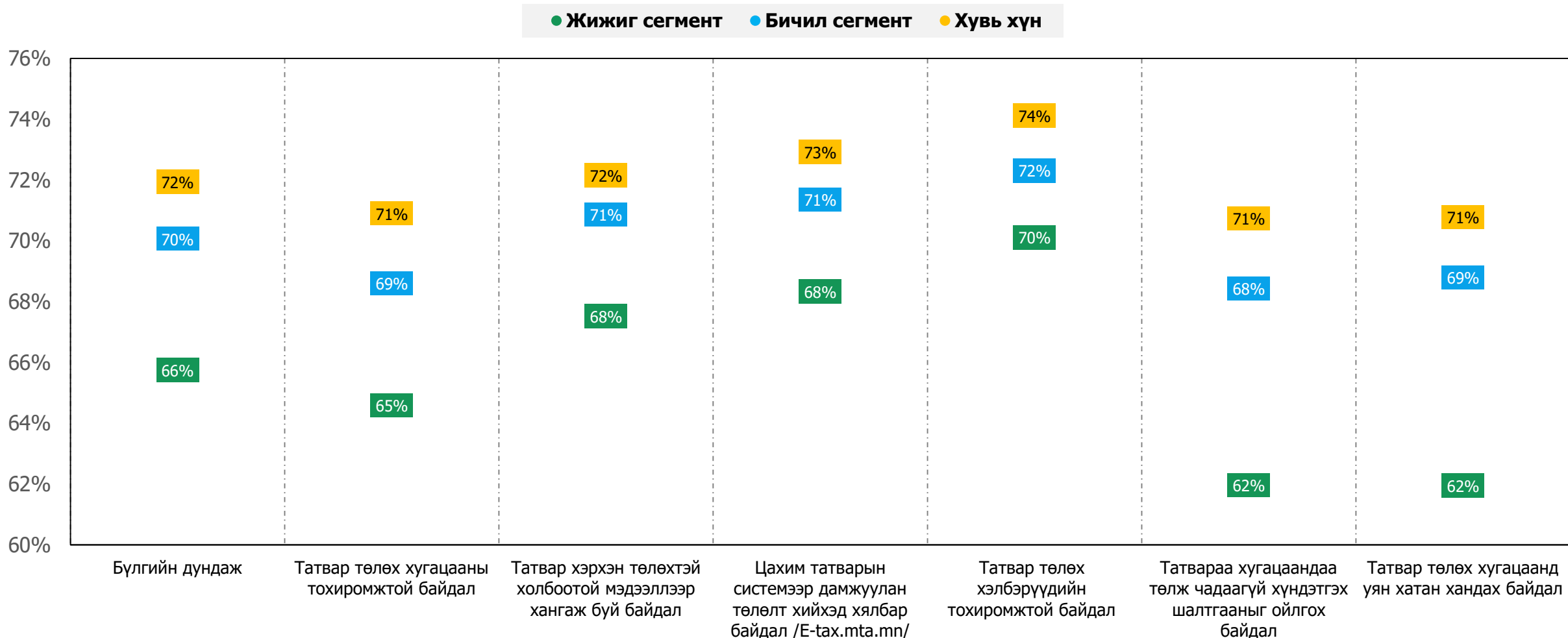
Сегментээр:

Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
53%	67%	66%
51%	63%	68%
54%	49%	46%
49%	45%	44%
50%	41%	40%
43%	35%	36%

COLOR SCALE
Бага Их

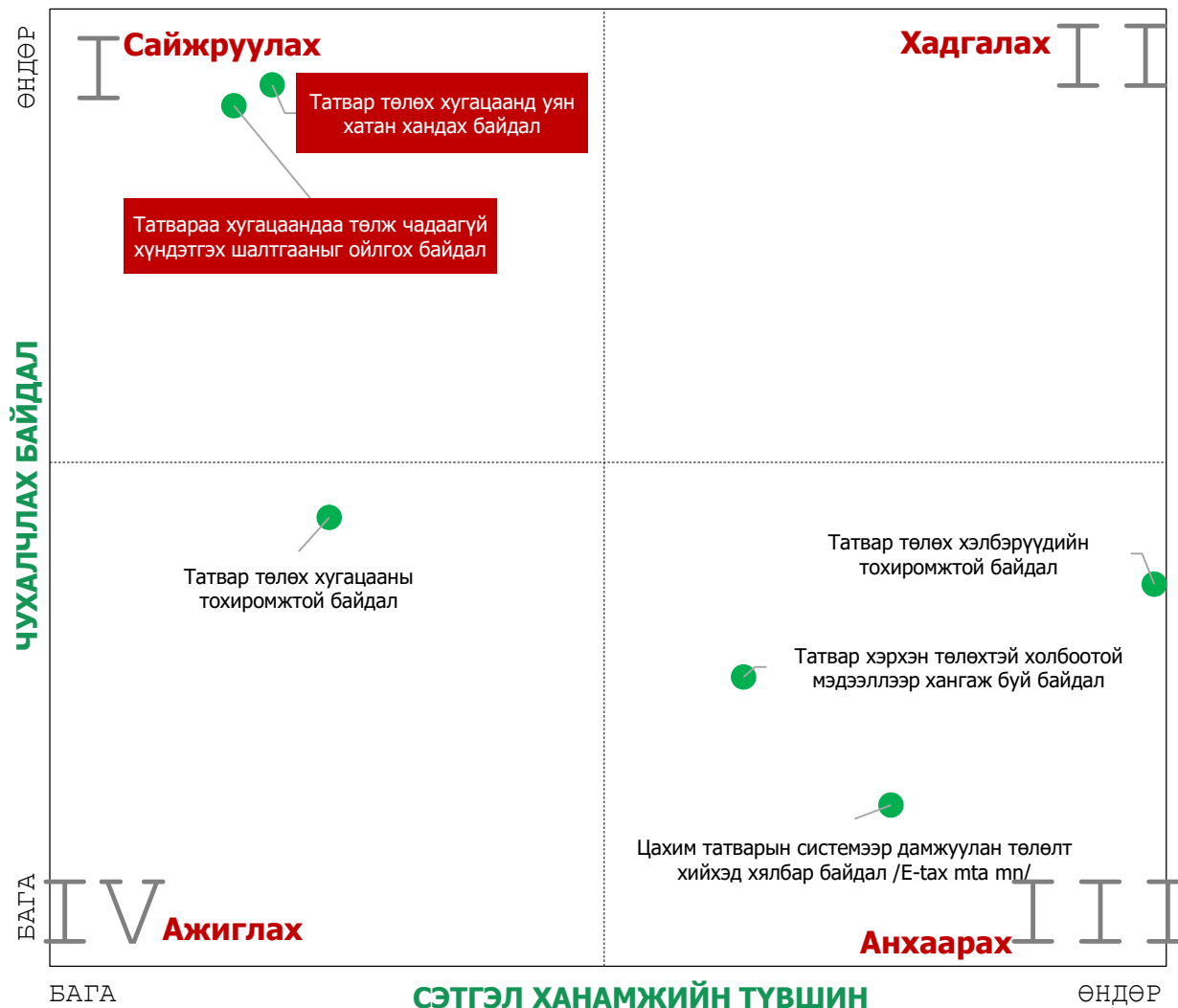
ТАТВАР ТӨЛӨЛТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

- Татвар төлөлтэй холбоотой үзүүлэлтүүдээс татвар төлөх хэлбэрүүдийн тохиромжтой байдалд бүх сегментийн татвар төлөгчид сэтгэл ханамжтай байна.
- Жижиг сегментийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бүх үзүүлэлтүүдэд бусад 2 сегментээс бага байна.



ТАТВАР ТӨЛӨЛТТЭЙ ХОЛБООТОЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

ГАР ШИНЖИЛГЭЭ



- Татвар төлөлттэй холбоотойгоор цаашид татвар төлөх хугацааг уян хатан болгох, бүх төрлийн банкны данснаас төлбөр хийх боломжийг нэмэх, цахим системийн үйл ажиллагааг сайжруулах зэрэгт анхаарал хандуулах ёстой гэж үзэж байна.

Татвар төлөх үйл ажиллагааг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

НЭРЛЭСЭН АСУУДЛУУД	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Хэлж мэдэхгүй/Асуудал байхгүй	63%	70%	78%
Бүх төрлийн банкны сонголттой болох	10%	8%	5%
Хугацааг уян хатан байлгах	11%	7%	5%
Цахим систем удаан, гацалт их байдаг	3%	5%	2%
Төлбөр хийх процессыг ойлгомжтой болгох	3%	2%	3%
Дарамтлахгүй, ойлгодог байх	4%	2%	1%
Мэдээлэл, зөвлөмж тогтмол өгч байх	2%	1%	3%
Нэхэмжлэл зөрдөг асуудлыг засварлах	2%	2%	1%
Татвар төлөх данс тодорхой байх	1%	1%	1%
Татвар төлөхөд хураамжгүй болгох	0%	1%	0%
Бүртгэлийг байнга шинэчилж байх	1%	0%	0%
НӨАТ-ын асуудлыг шийдвэрлэх	1%	0%	0%
Бусад	1%	0%	1%

COLOR SCALE
Бага Их

**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

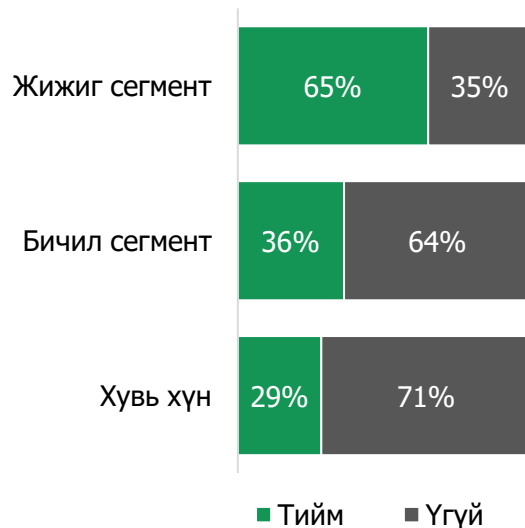
- Татвар төлөгчийг оновчтой сонгож хяналт, шалгалт хийж буй байдал
- Хяналт шалгалтын ТУБ нь хууль дүрмийн дагуу мэдээлэл, материал шаарддаг байдал
- Хяналт шалгалтын ТУБ-ийн ёс зүй /авлига, дарамт, хууль бус шаардлага/
- Хяналт шалгалтын ТУБ-дын харилцаа
- Хяналт шалгалтын ТУБ-ийн мэдлэг, үр чадвар
- Хяналт шалгалтыг түргэн шуурхай хийж буй байдал
- Хяналт шалгалтаар тавигдсан дүгнэлт актын үндэслэлийн бодитой байдал
- Хяналт шалгалтын үр дүнд гарсан зөвлөмжүүд нь татвар төлөгчийн үйл ажиллагаанд эергээр нөлөөлөх байдал

ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТАД ХАМРАГДСАН ЭСЭХ ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ

- Жижиг сегментийн 65% нь өнгөрсөн хугацаанд татварын хяналт шалгалтад орж байжээ. Татвар төлөгчдийн сегмент өсөх тусам хяналт, шалгалтад хамрагдсан байдал нэмэгдэж байна. Хяналт шалгалтад хамрагдаж байсан Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн судалгаанд оролцогчдын 64% сүүлийн 3 жилийн хугацаанд хяналт шалгалтад орсон байна.
- Бичил сегмент хувь хүмүүсийн хувьд хяналт шалгалттай холбоотой үзүүлэлтүүдээс Хяналт шалгалтын ТУБ-ийн нь хууль дүрмийн дагуу мэдээлэл, материал шаарддаг байдал, Хяналт шалгалтын ТУБ-ийн ёс зүй зэрэг үзүүлэлтийг бусад сегментийн татвар төлөгчдөөс илүүтэй чухалчилж байна.

Татварын хяналт шалгалтад орж байсан үү?

Сегментээр:



Хамгийн сүүлд хэзээ татварын хяналт шалгалтад орсон бэ?

Сегментээр:

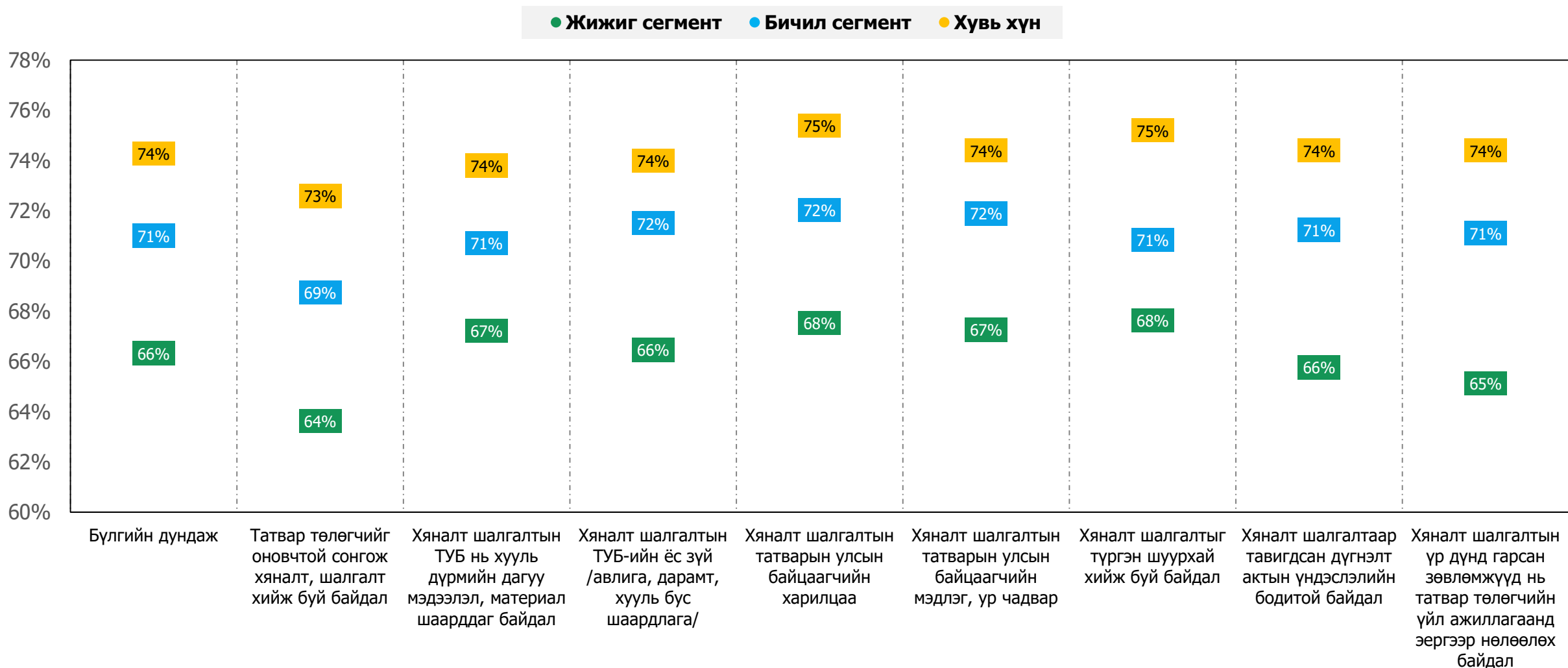


Татварын хяналт, шалгалттай холбоотой үзүүлэлтүүдийг чухалчлах байдал:

Чухалчлах байдал	Нийт:	Сегментээр:		
		Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Татвар төлөгчийг оновчтой сонгож хяналт, шалгалт хийж буй байдал	63%	55%	69%	62%
Хяналт шалгалтын ТУБ нь хууль дүрмийн дагуу мэдээлэл, материал шаарддаг байдал	51%	41%	43%	63%
Хяналт шалгалтын ТУБ-ийн ёс зүй	48%	33%	43%	59%
Хяналт шалгалтын ТУБ-ийн харилцаа	35%	31%	36%	35%
Хяналт шалгалтаар тавигдсан дүгнэлт актын үндэслэлийн бодитой байдал	28%	37%	33%	21%
Хяналт шалгалтын ТУБ-ийн мэдлэг, ур чадвар	27%	37%	24%	26%
Хяналт шалгалтын үр дүнд гарсан зөвлөмжүүд нь татвар төлөгчийн үйл ажиллагаанд эергээр нөлөөлөх байдал	23%	38%	26%	14%
Хяналт шалгалтыг түргэн шуурхай хийж буй байдал	22%	28%	21%	20%

ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТТАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДЭД ЖИЖИГ СЕГМЕНТИЙН ТАТВАР ТӨЛӨГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

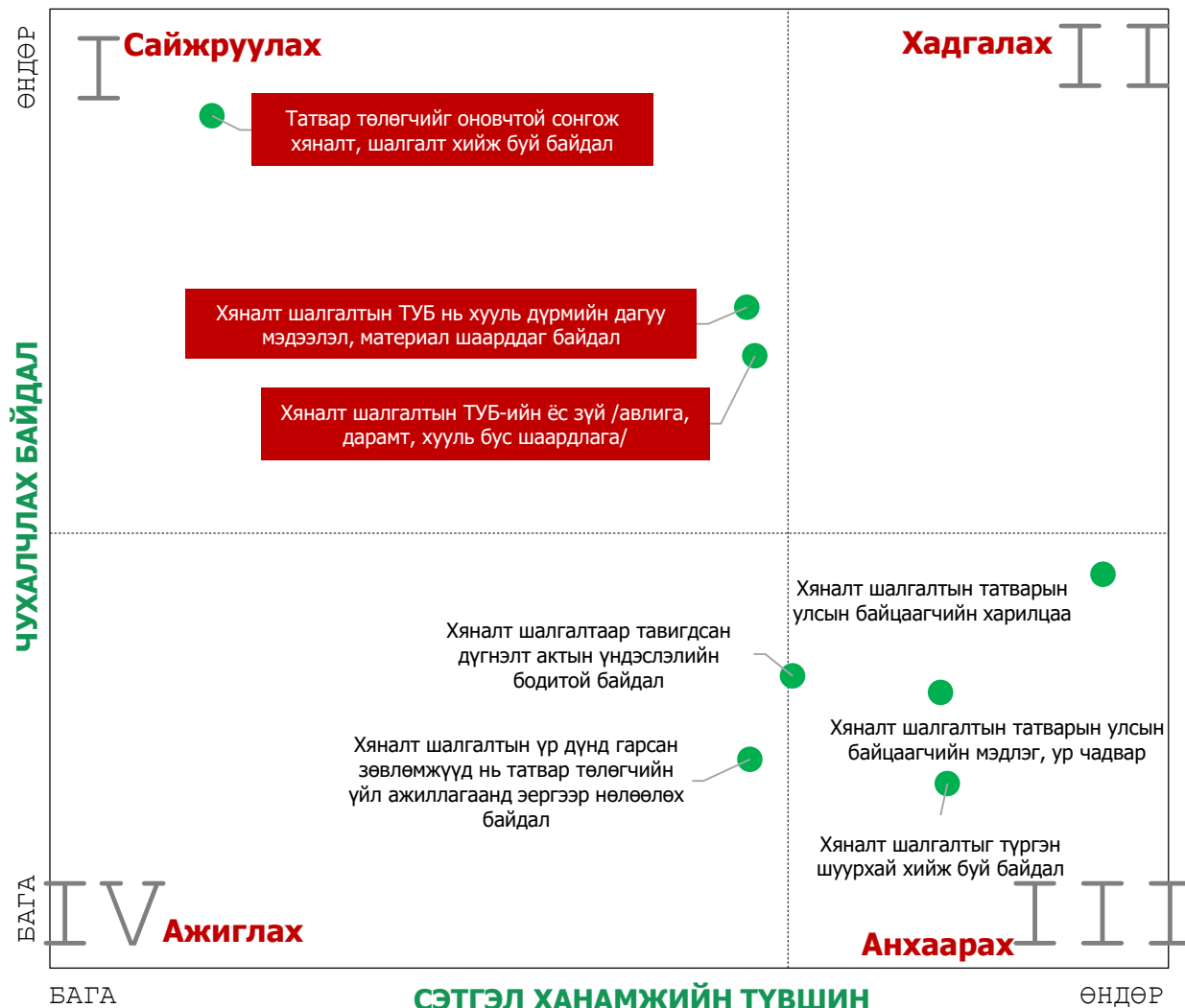
Татварын хяналт, шалгалттай холбоотой үзүүлэлтүүдэд жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамж хамгийн бага байгаа бол хувь хүмүүсийн сэтгэл ханамж хамгийн өндөр байна.





ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТТАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

ГАР ШИНЖИЛГЭЭ



- Цаашид татварын хяналт шалгалтын үйлчилгээг сайжруулахын тулд шалгалтын дараах зөвлөмж өгөх үйлчилгээг сайжруулах, шалгалтын үеэр татвар төлөгчийн нөхцөл байдлыг ойлгох, уян хатан байх зэрэгт анхаарах ёстой гэж хариулжээ.

Татварын хяналт шалгалтыг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

НЭРЛЭСЭН САНАЛУУД	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Хэлж мэдэхгүй/Асуудал байхгүй	60%	75%	82%
Шалгалтын дараа заавар, зөвлөмж сайн өгдөг байх	12%	4%	4%
Нөхцөл байдлыг ойлгох, уян хатан байх	4%	5%	2%
Бодит шаардлага тавих, ил тод байх	5%	5%	0%
Хуулийн дагуу ажиллах	4%	2%	2%
Байцаагчийн ёс зүйг дээшлүүлэх, дарамт шахалт үзүүлдэггүй байх	3%	3%	1%
Байцаагчийн мэдлэг, үр чадварыг дээшлүүлэх	2%	3%	1%
Бүх газрыг НӨАТ өгдөг болгох	2%	1%	2%
Харилцаа хандлагаа сайжруулах	2%	0%	1%
Бүрдүүлэх бичиг баримтыг тодорхой болгох	2%	2%	0%
Түргэн шуурхай шийдвэрлэх	3%	0%	0%
Бусад	2%	2%	4%

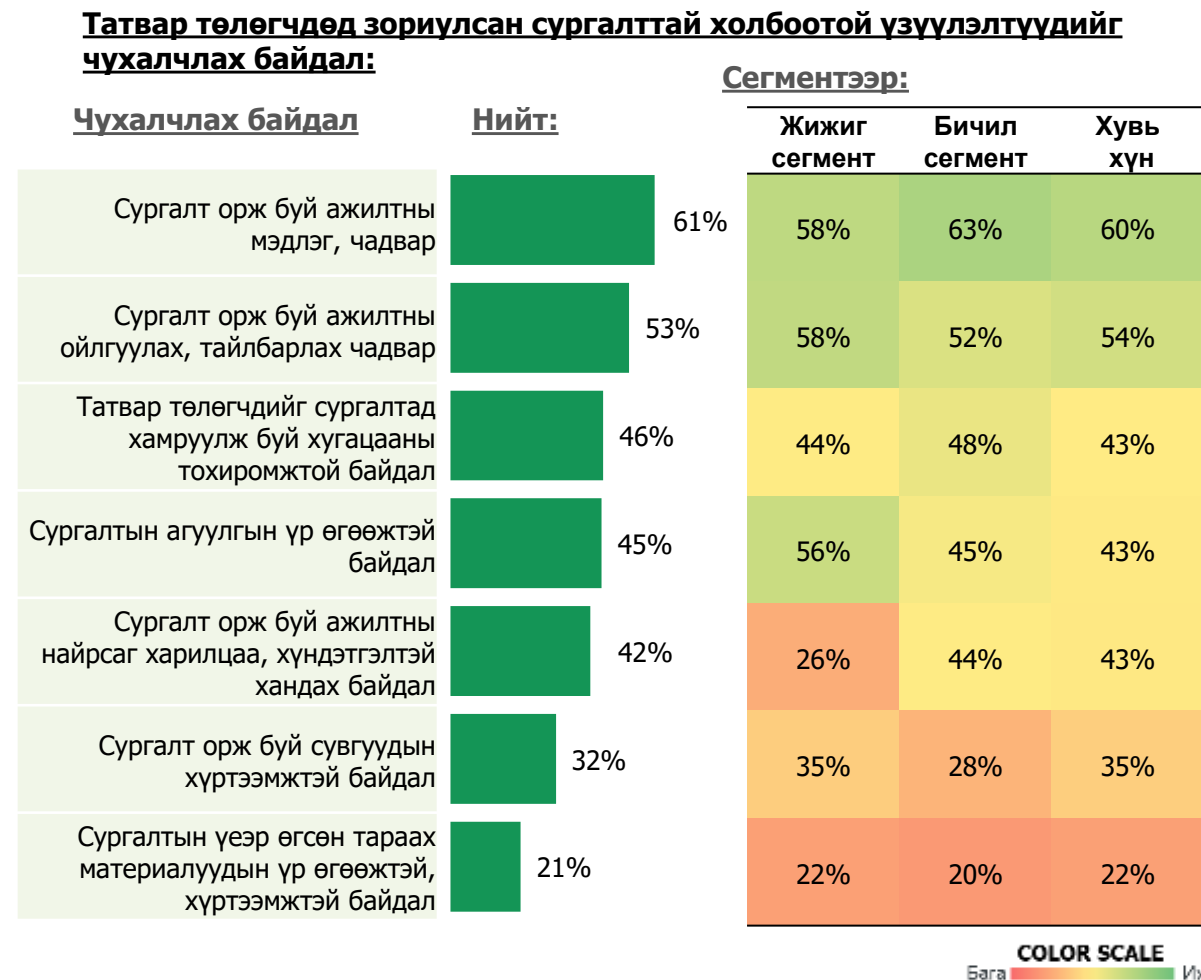
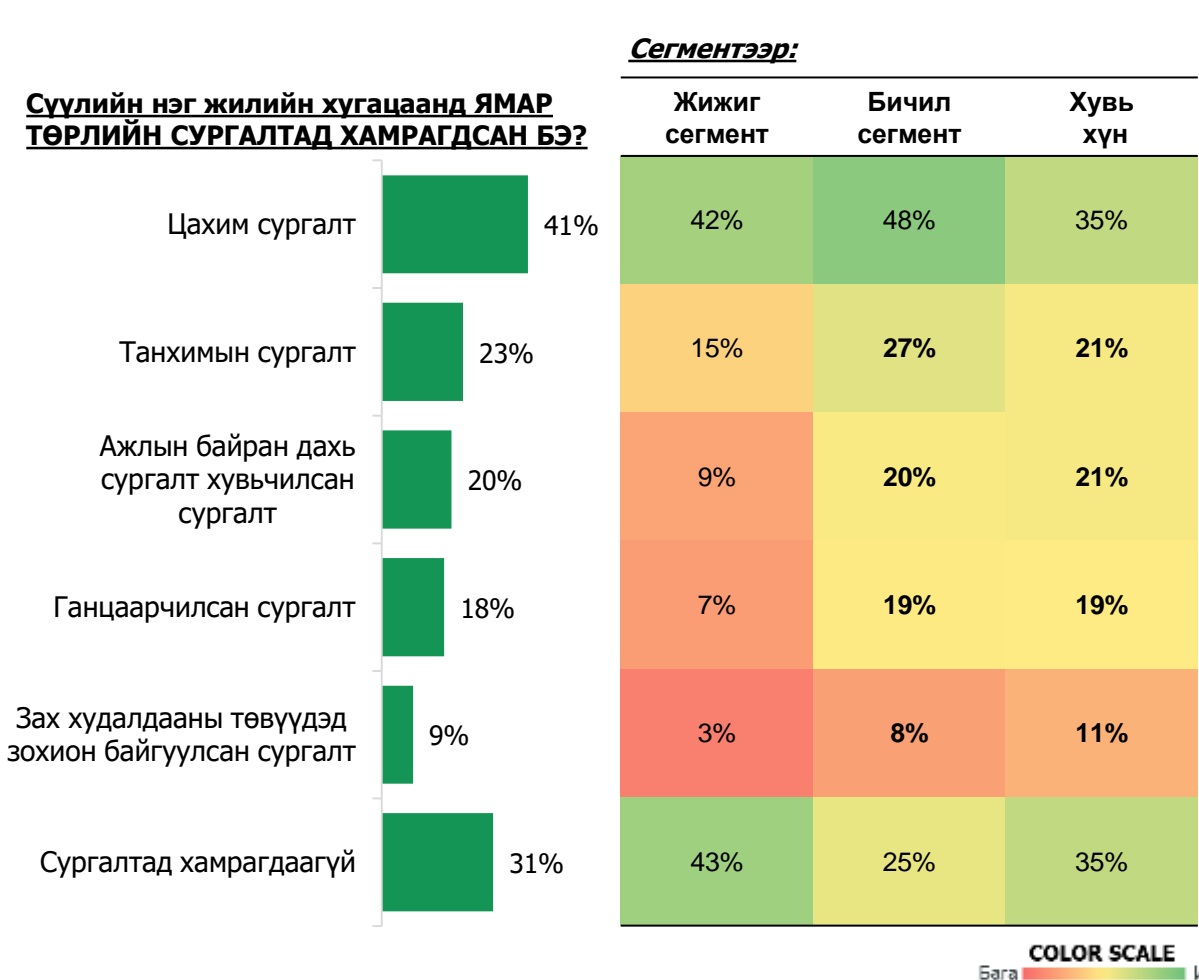
**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

- Татвар төлөгчдийг сургалтад хамруулж буй хугацааны тохиромжтой байдал
- Сургалт орж буй ажилтны найрсаг харилцаа, хүндэтгэлтэй хандах байдал
- Сургалт орж буй ажилтны мэдлэг, чадвар
- Сургалт орж буй ажилтны ойлгуулах, тайлбарлах чадвар
- Сургалтын агуулгын үр өгөөжтэй байдал
- Сургалт орж буй сувгуудын хүртээмжтэй байдал /цахим, танхим, ганцаарчилсан, зах худалдааны төв/
- Сургалтын үеэр өгсөн тараах материалуудын үр өгөөжтэй, хүртээмжтэй байдал

ТАТВАРЫН ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТАД ХАМРАГДСАН ЭСЭХ, СУРГАЛТТАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙГ ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ

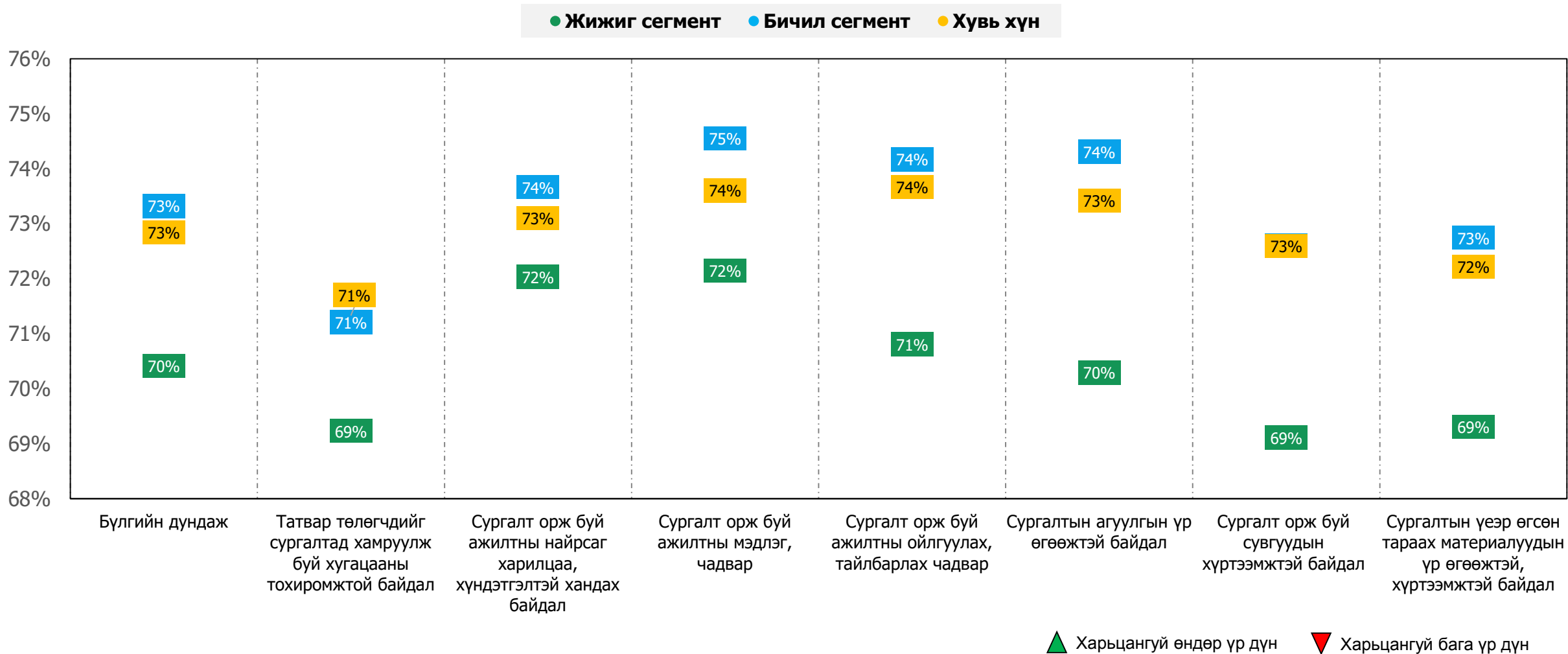
- Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн 42% нь цахим хэлбэрээр сургалтад хамрагдсан байна.
- Сургалттай холбоотой үзүүлэлтүүдээс хамгийн чухал нь сургалт орж буй ажилтны мэдлэг чадвар байна.





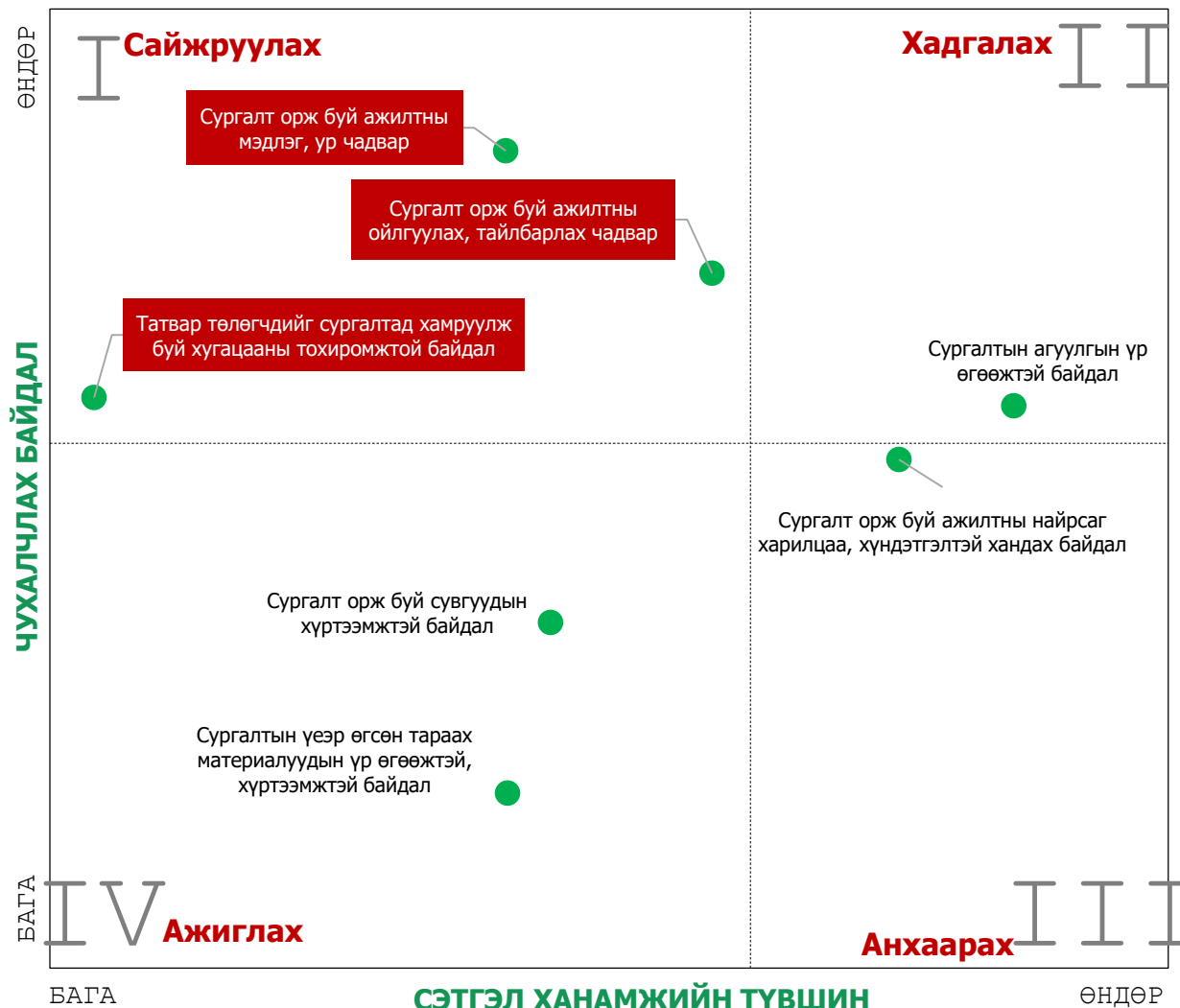
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТТАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

○ Сургалттай холбоотой бүхий л үзүүлэлтүүдэд жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бусад сегментээс доогуур байна.



ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТТАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

ГАР ШИНЖИЛГЭЭ



- Цаашид татвар төлөгчдөд зориулсан сургалтыг сайжруулахын тулд сургалтын тоо хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, сургалтын цагийг татвар төлөгчдөд тохиромжтой байдлаар зарлах зэрэг анхаарах ёстой гэж үзэж байна.

Татвар төлөгчдөд зориулсан сургалтыг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

НЭРЛЭГДСЭН САНАЛУУД	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Хэлж мэдэхгүй/Санал байхгүй	61%	68%	78%
Хүртээмжтэй байдлыг нэмэгдүүлэх	10%	9%	6%
Цахим сургалтыг нэмэгдүүлэх	7%	6%	3%
Сургалтын цагийг тохиромжтой байдлаар зарлах	4%	3%	3%
Танхимын сургалтыг нэмэгдүүлэхг сайжруулах	3%	3%	3%
Сургалтын хангамж, материалыг сайжруулах	2%	2%	3%
Сургалт орж байгаа байцаагчийн үр чадварыг нэмэгдүүлэх	3%	2%	1%
Сургалтын давтамжийг нэмэгдүүлэх	2%	2%	1%
Шинэ хууль, дүүрэм гарах бүрт сургалт зохион байгуулах	3%	2%	1%
Хэрэгцээтэй сэдвээр орох	1%	2%	1%
Практикт суурилсан сургалт хийх	1%	0%	0%
Бусад	2%	1%	1%

**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

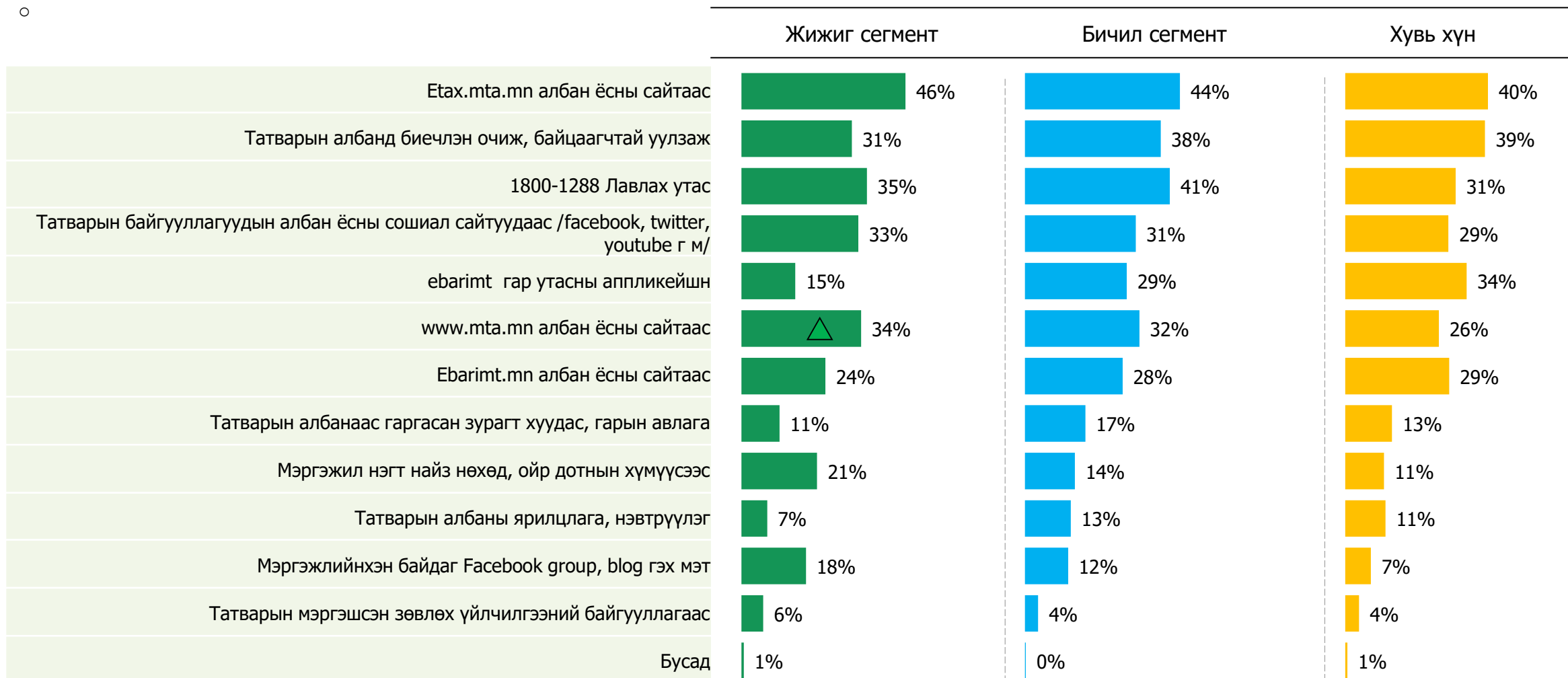
БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

- Түргэн шуурхай утсаа авч буй байдал
- Дуудахгүй тасрах, яриан дундуур тасалдах байдал
- ТУБ-дын хүндэтгэлтэй, найрсаг харилцаа
- ТУБ-дын мэдлэг ур чадвар
- ТУБ-дын асуудлыг шуурхай шийдвэрлэж буй байдал
- ТУБ-дын ТТ-дөд чин сэтгэлээсээ тусалж, асуудлыг нь шийдэх гэж хичээж буй байдал
- ТУБ-дын өөр хүн рүү, өөр утас руу дамжуулах байдал
- ТУБ асуудлыг бүрэн дүүрэн шийдвэрлэж өгч буй байдал

ТАТВАРТАЙ ХОЛБООТОЙ МЭДЭЭЛЭЛ АВДАГ ЭХ ҮҮСВЭР

○ Жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн 46% нь etax.mta.mn албан ёсны сайтаас татвартай холбоотой мэдээлэл авдаг байна. Хувь хүмүүс гар утасны АПП-аасаа мэдээлэл авах хандлага өндөр байна.

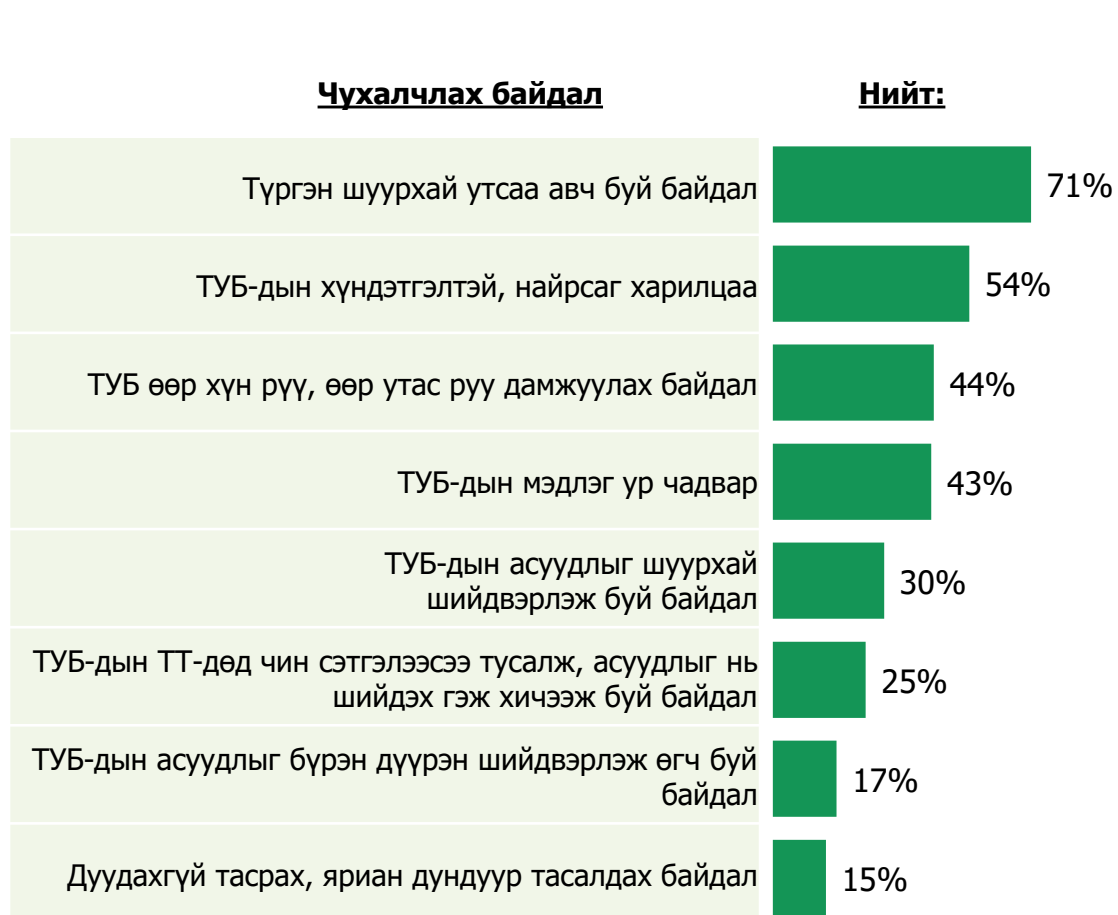
○



Харьцангуй өндөр үр дүн Харьцангуй бага үр дүн

ЛАВЛАХ УТАСНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙГ ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ

- Татварын байгууллагын лавлах утастай холбоотой үзүүлэлтүүдээс хамгийн чухал нь түргэн шуурхай утсаа авах байдал, ТУБ-дын харилцаа зэрэг байна.



Сегментээр:

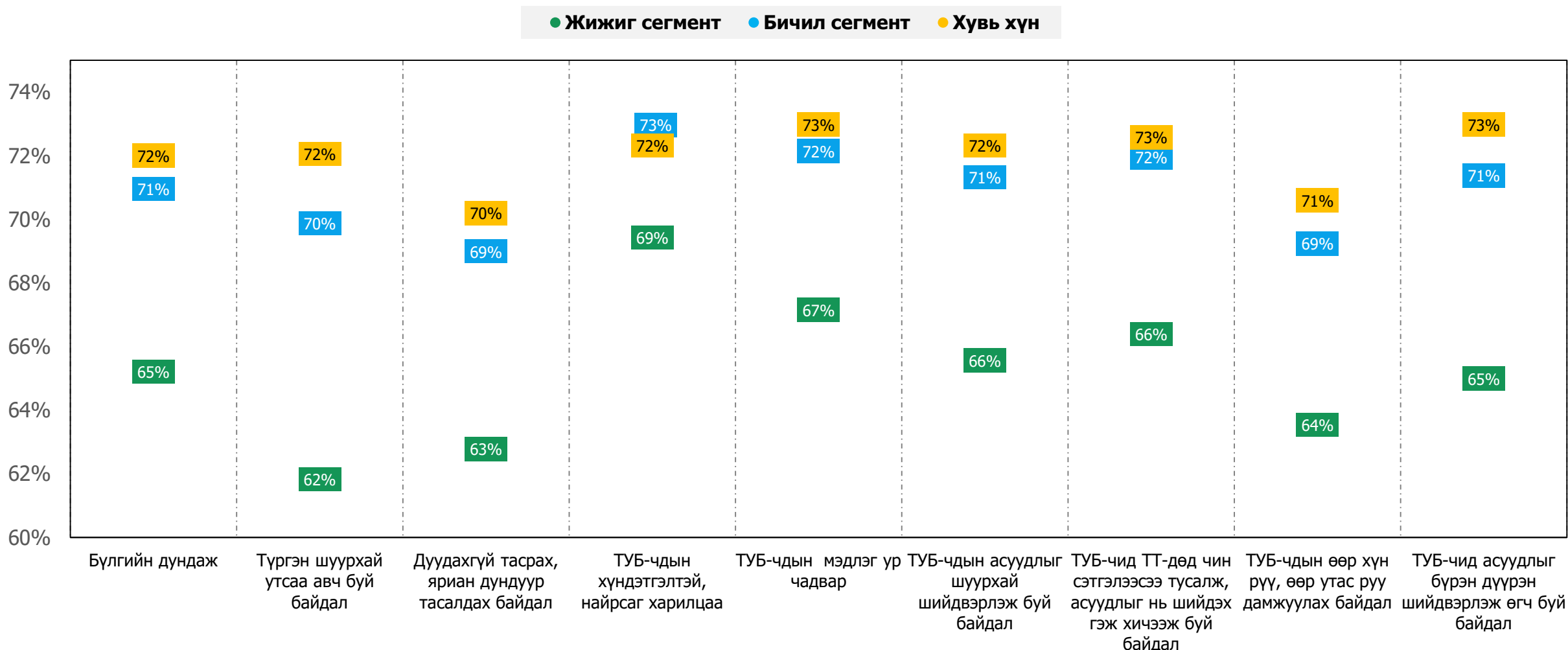
<u>Жижиг сегмент</u>	<u>Бичил сегмент</u>	<u>Хувь хүн</u>
69%	73%	69%
38%	53%	59%
25%	42%	51%
57%	42%	42%
36%	34%	25%
30%	26%	23%
29%	17%	15%
16%	13%	16%

COLOR SCALE
Бага  Их



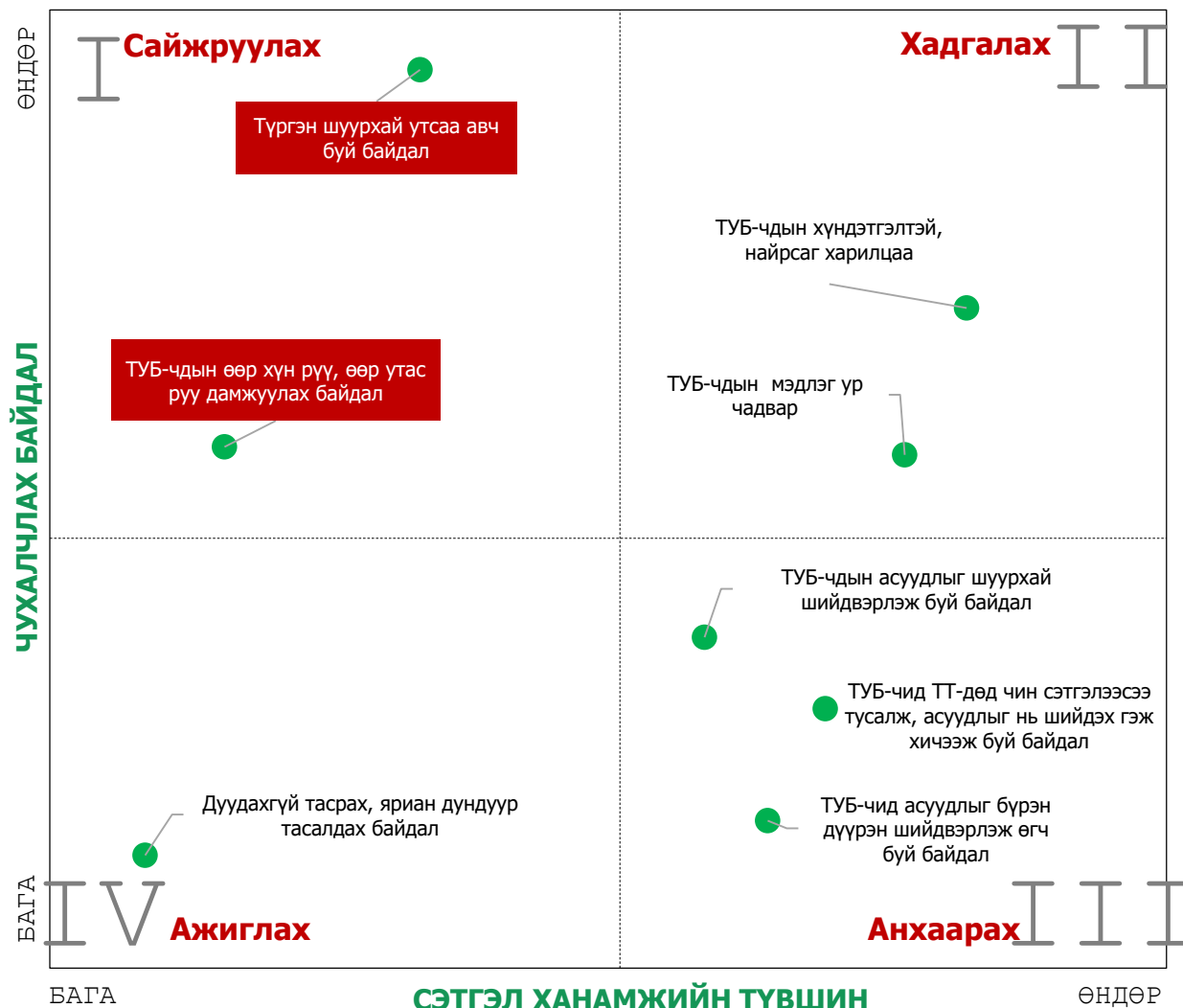
ЛАВЛАХ УТАСНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

- Лавлах утастай холбоотой үзүүлэлтүүдэд жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ маш доогуур байгаа анхаарах нь чухал юм.



ЛАВЛАХ УТАСТАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

ГАР ШИНЖИЛГЭЭ



- Лавлах утасны үйлчилгээг сайжруулахын тулд утсаа түргэн шуурхай авах, татвар төлөгчийн хүссэн асуудлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэх, ажилтнуудын ур чадварыг нэмэгдүүлэхэд анхаарах ёстой гэж үзэж байна.

Лавлах утасны үйлчилгээг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

НЭРЛЭГДСЭН БАЙДАЛ	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Хэлж мэдэхгүй/Санал байхгүй	47%	63%	77%
Утсаа хурдан шуурхай авдаг болох	28%	13%	8%
Асуудлыг хурдан шуурхай, оновчтой шийдвэрлэдэг байх	6%	6%	1%
ТУБ-дын ур чадварыг нэмэгдүүлэх	8%	3%	2%
ТУБ-дыг нэгдсэн нэг мэдээлэлтэй болгох, өөр өөр хариулт хэлдэг	4%	2%	1%
Орон нутгийн ТУБ дуудлага хүлээн авхуулахгүй байна	0%	2%	1%
Ярьж дуусаагүй байхад утсаа тасалдаг	0%	1%	2%
Дуудлагыг хүнд дамжуулдаг байдлыг арилгах	2%	1%	1%
Тайлбар лавлагааг хангалттай сайн өгдөг байх	2%	1%	1%
Ажилтнуудын зан харилцаанд анхаарах	0%	1%	1%
Бусад	3%	5%	6%

**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

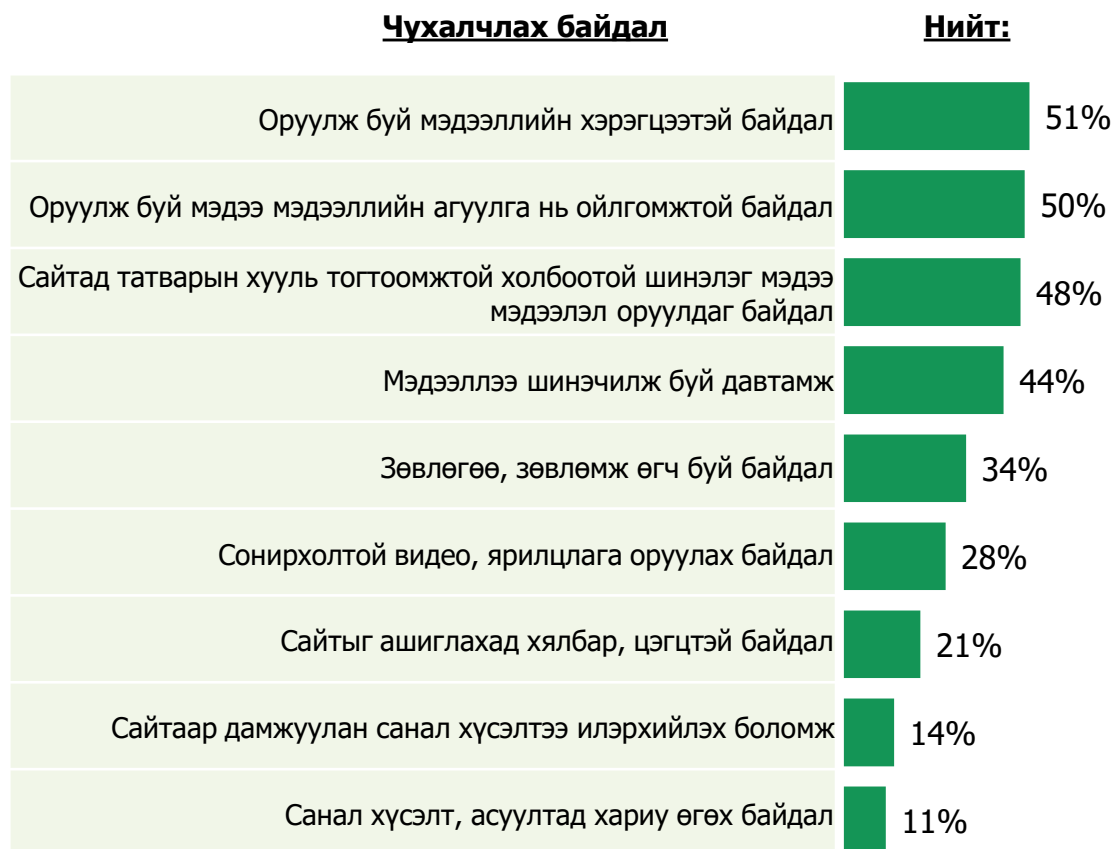


- Сайтад татварын хууль тогтоомжтой холбоотой шинэлэг мэдээ мэдээлэл оруулдаг байдал
- Оруулж буй мэдээ мэдээллийн агуулга нь ойлгомжтой байдал
- Оруулж буй мэдээллийн хэрэгцээтэй байдал
- Мэдээллээ шинэчилж буй давтамж
- Сонирхолтой видео, ярилцлага оруулах байдал
- Зөвлөгөө, зөвлөмж өгч буй байдал
- Сайтыг ашиглахад хялбар, цэгцтэй байдал
- Сайтаар дамжуулан санал хүсэлтээ илэрхийлэх боломж
- Санал хүсэлт, асуултад хариу өгөх байдал



АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУДААР ДАМЖУУЛАН ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД МЭДЭЭЛЭЛ ӨГӨХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙГ ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ

- Татварын байгууллагын албан ёсны сайтуудаар дамжуулан мэдээлэл өгөхтэй холбоотой үзүүлэлтээс оруулж буй мэдээллийн хэрэгцээтэй байдал, мэдээллийн утгас агуулга ойлгомжтой байдал, хууль тогтоомжтой холбоотой шинэлэг мэдээлэл оруулах байдал зэрэг үзүүлэлтийг татвар төлөгчид илүүтэй чухалчилж байна.



Сегментээр:

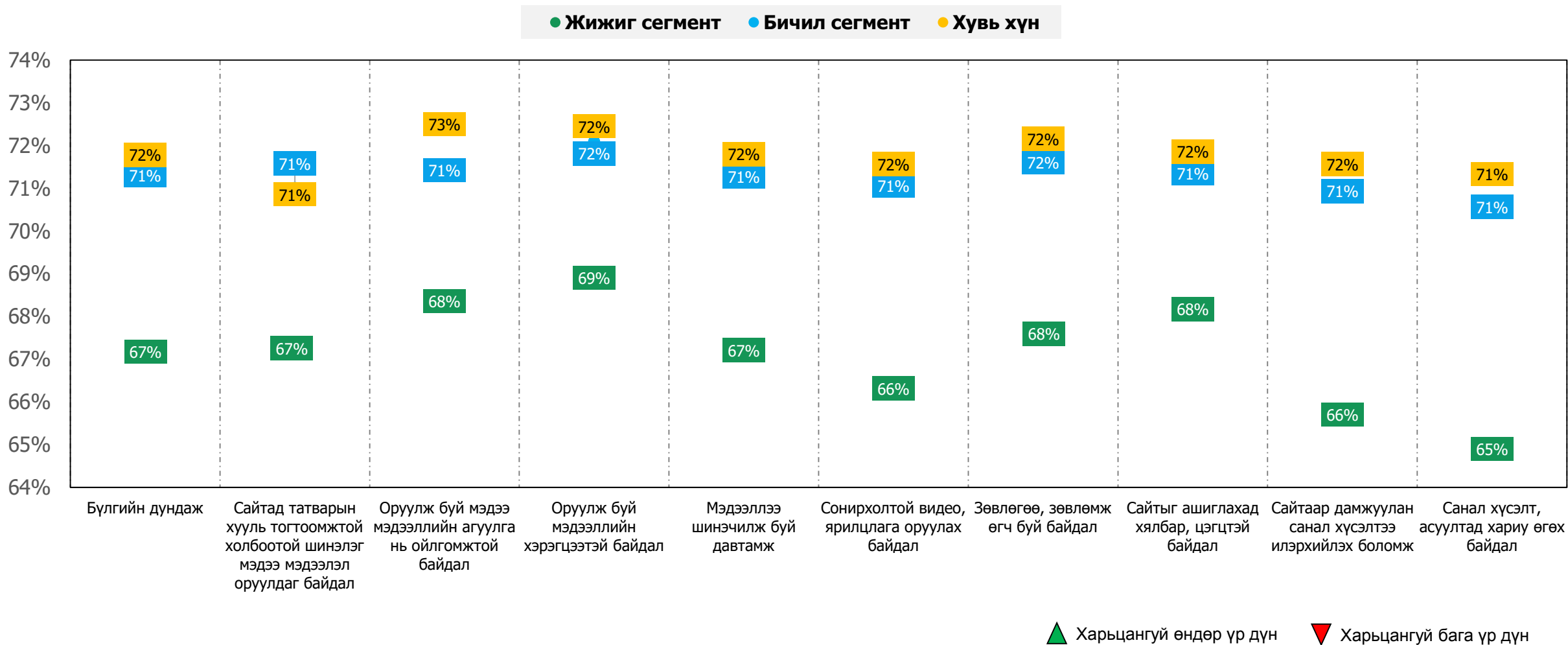
Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
39%	52%	52%
51%	48%	50%
57%	49%	46%
40%	43%	45%
35%	31%	36%
21%	30%	28%
27%	20%	21%
15%	15%	12%
14%	12%	10%

COLOR SCALE

Бага Их

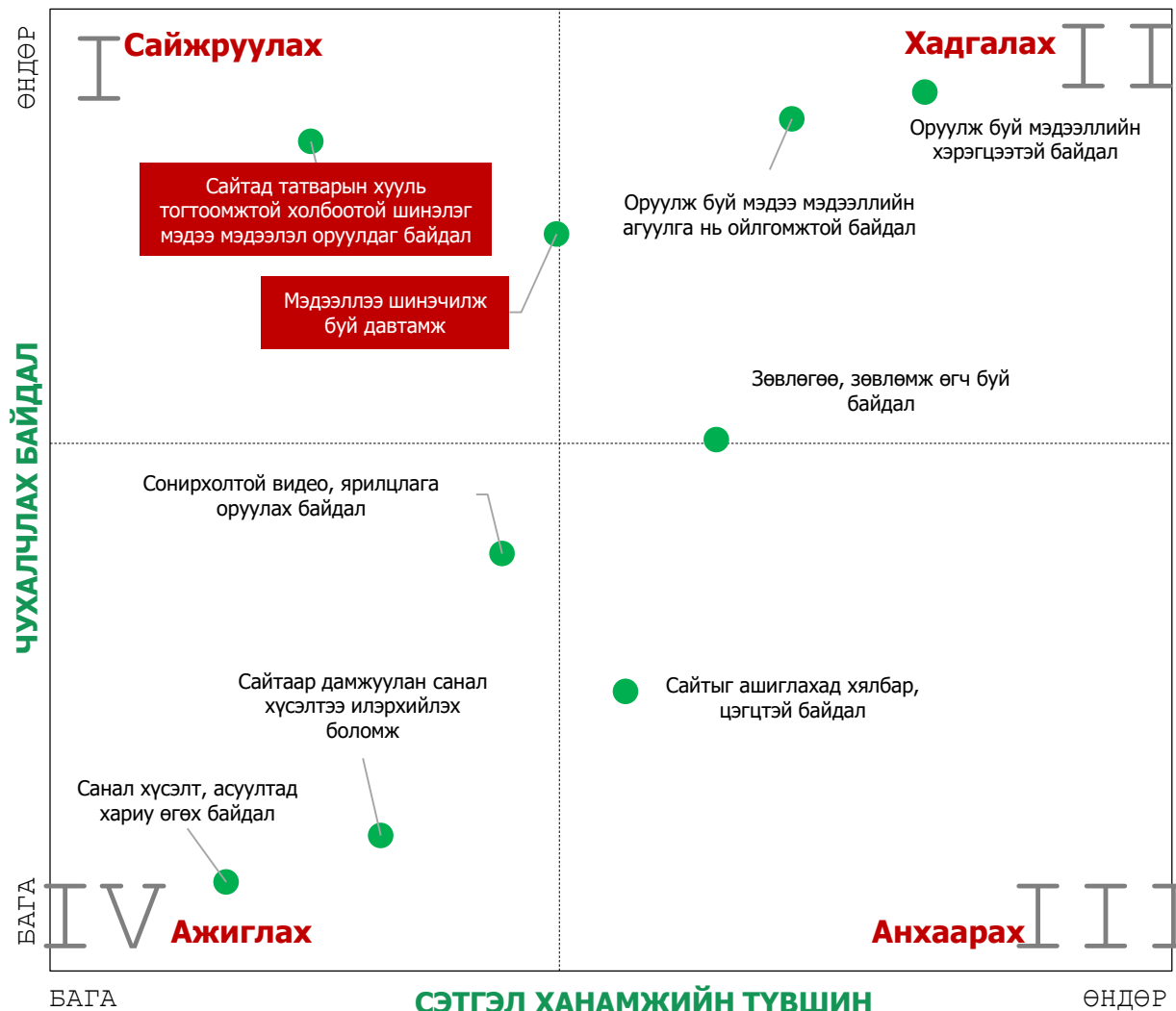
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУДАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

- Татварын байгууллагын албан ёсны сайтуудаар дамжуулан татвар төлөгчдөд мэдээлэл өгөх үйлчилгээтэй холбоотой үзүүлэлтүүдэд бичил сегментийн татвар төлөгчид болон иргэд сэтгэл ханамж өндөр байгаа бол жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн үнэлгээ дээрх 2 сегментээс бага байна.
- Ялангуяа санал хүсэлтээ илэрхийлэх, санал хүсэлтэд хариу өгөх зэрэг үзүүлэлтүүдийн үнэлгээ маш бага байна.



АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУДАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

ГАР ШИНЖИЛГЭЭ



- Татварын байгууллагын албан ёсны сайтаар дамжуулан татвар төлөгчдөд мэдээлэл өгөх үйлчилгээг сайжруулахын тулд сайтын мэдээллийг тогтмол шинэчлэх, мэдээллийг энгийн ойлгомжтой байдлаар оруулах зэрэг анхаарал хандуулах ёстой гэж үзэж байна.

Сайтын үйлчилгээг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

НЭРЛЭГДСЭН БАЙДАЛ	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Хэлж мэдэхгүй/Санал байхгүй	61%	73%	84%
Шинэ мэдээ, мэдээллийг тогтмол оруулж байх	11%	6%	3%
Мэдээллийг энгийн ойлгомжтойгоор тайлбарладаг байх	7%	4%	4%
Сайтууд гацдаггүй байх	5%	4%	3%
Санал хүсэлтэд түргэн шуурхай хариу өгдөг байх	5%	2%	1%
Мэдээ, мэдээллийн агуулгыг сайжруулах	1%	1%	0.3%
Зөвлөгөө байршуулах	1%	0%	0.3%
Мэдээллийг хүртээмжтэй болгох	1%	1%	0%
Видео танилцуулга байршуулах	0%	1%	0%
Мэдээллийг ил тод нээлттэй болгох	0.2%	0.5%	0%
Хууль, тогтоомжтой холбоотой мэдээллийг оруулах	0.2%	0.5%	0%
Бусад	6%	6%	4%

**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

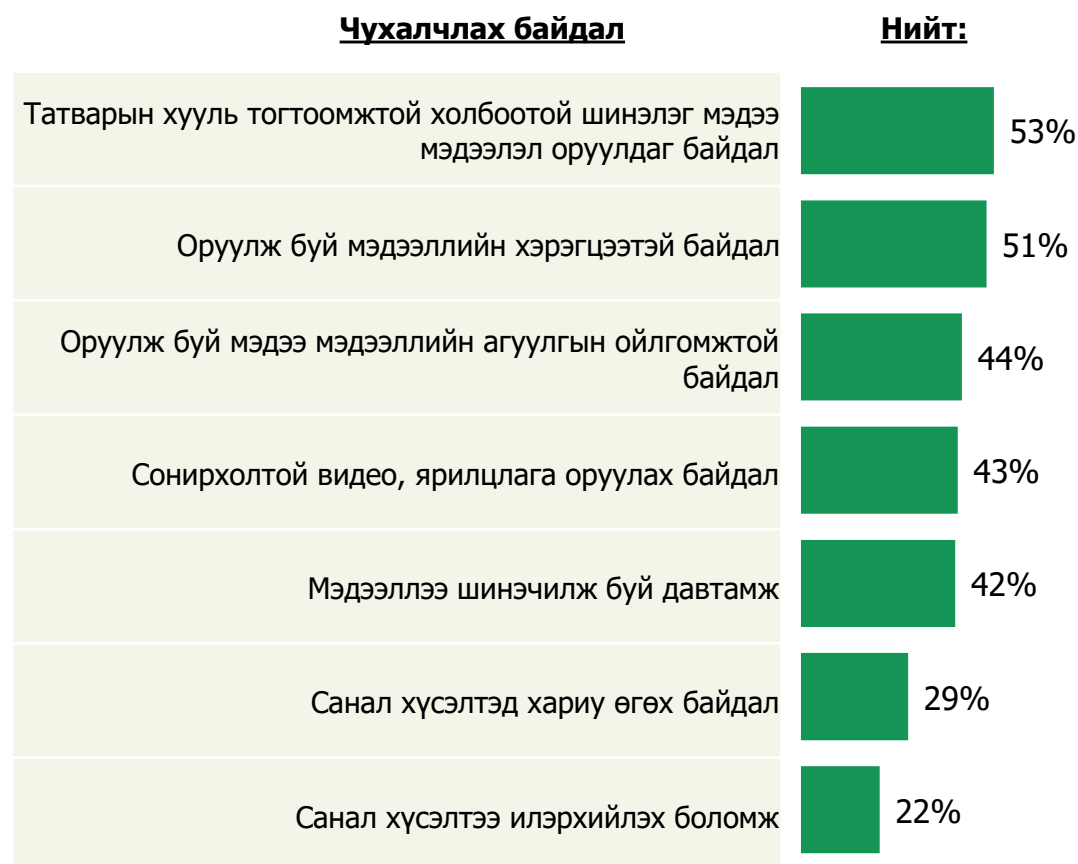
БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

- Татварын хууль тогтоомжтой холбоотой шинэлэг мэдээ мэдээлэл оруулдаг байдал
- Оруулж буй мэдээ мэдээллийн агуулгын ойлгомжтой байдал
- Оруулж буй мэдээллийн хэрэгцээтэй байдал
- Сонирхолтой видео, ярилцлага оруулах байдал
- Мэдээллээ шинэчилж буй давтамж
- Санал хүсэлтээ илэрхийлэх боломж
- Санал хүсэлтэд хариу өгөх байдал



АЛБАН ЁСНЫ СОШИАЛ САЙТУУДААР ДАМЖУУЛАН ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД МЭДЭЭЛЭЛ ӨГӨХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙГ ЧУХАЛЧЛАХ БАЙДАЛ

- Татварын байгууллагын албан ёсны сошиал сайтуудаар дамжуулан мэдээлэл өгөхтэй холбоотой үзүүлэлтээс татварын хууль тогтоомжтой холбоотой шинэлэг мэдээлэл оруулах байдал, мэдээллийг хэрэгцээт байдал, мэдээллийн ойлгомжтой байдал зэргийг татвар төлөгчид илүү чухалчилж байна.



Сегментээр:

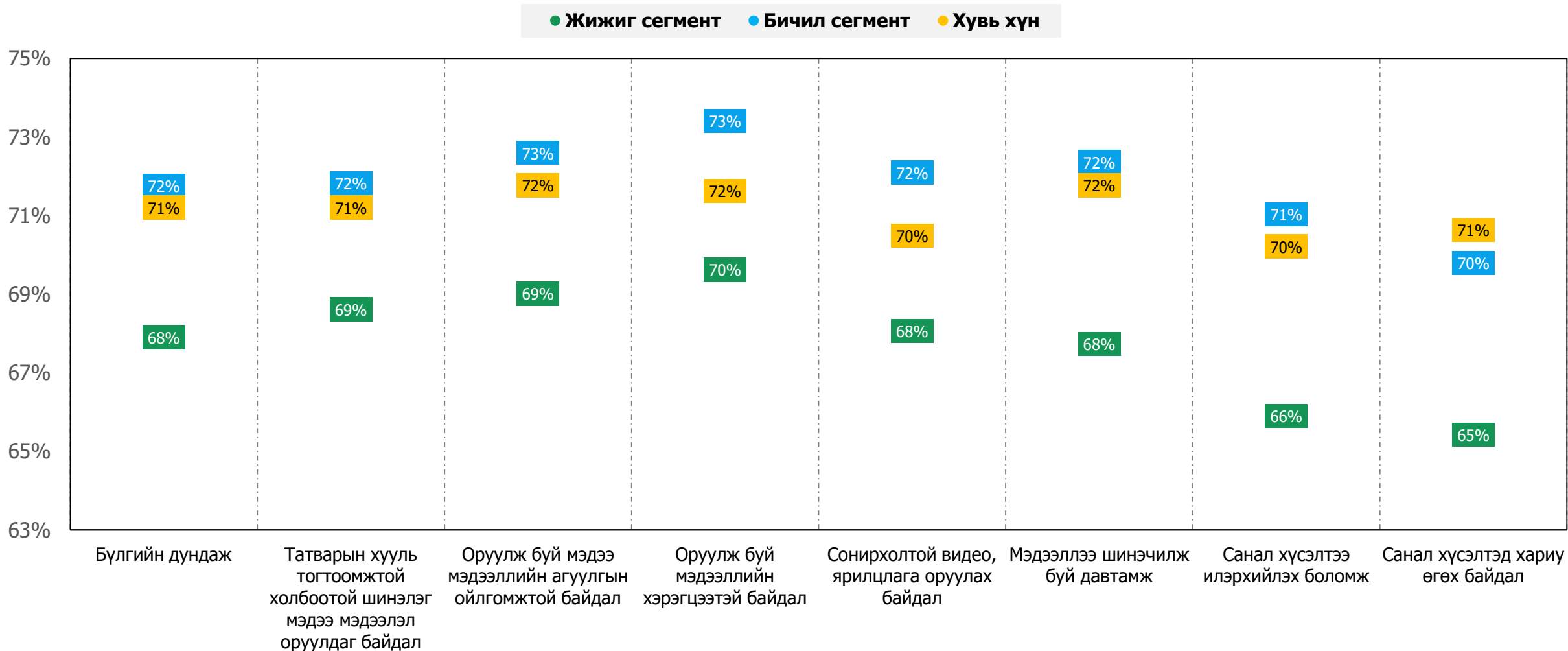
Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
68%	55%	48%
48%	50%	52%
50%	45%	42%
36%	48%	40%
39%	40%	45%
28%	25%	33%
20%	19%	24%

COLOR SCALE

Бага Их

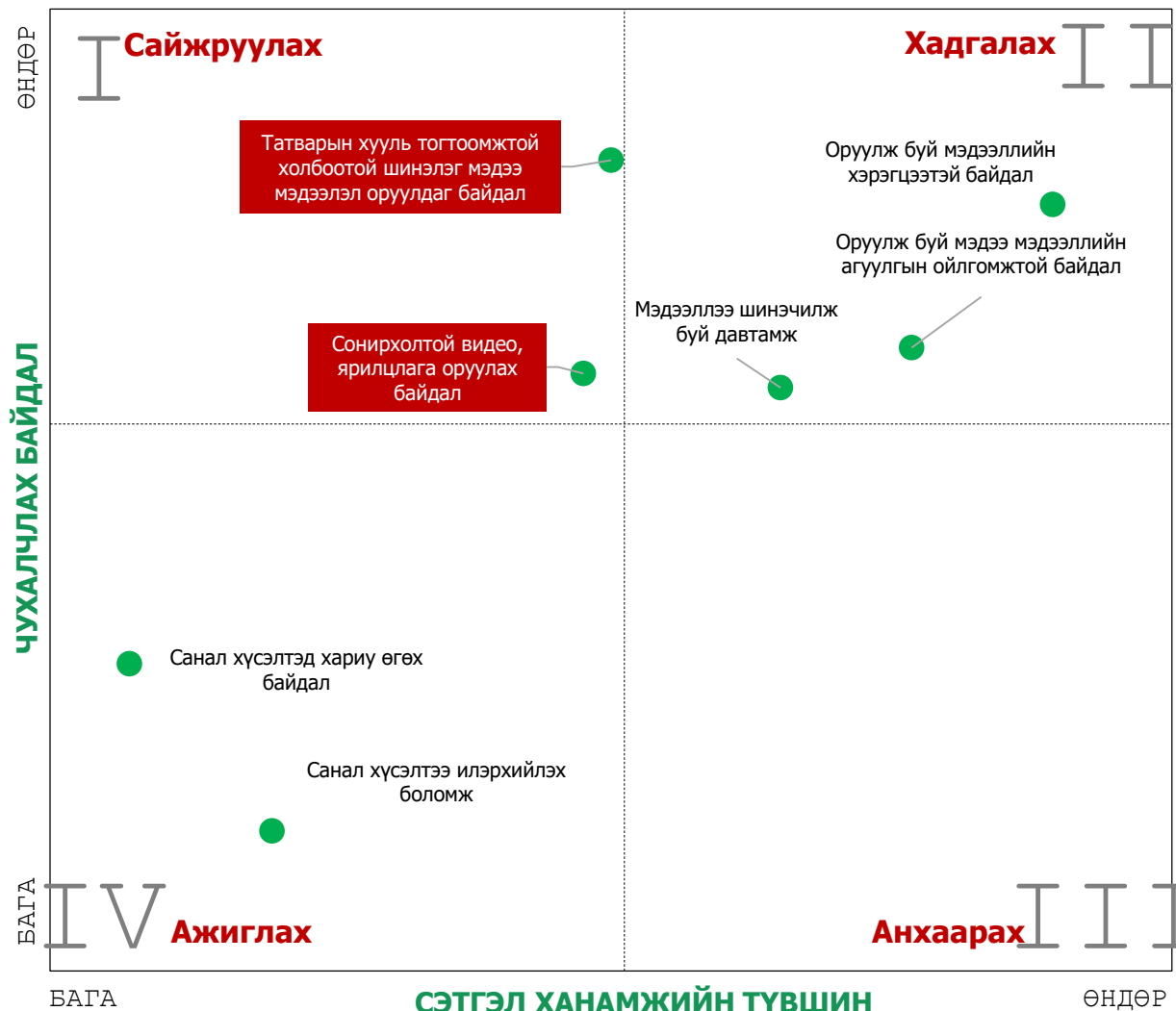
АЛБАН ЁСНЫ СОШИАЛ САЙТУУДААР ДАМЖУУЛАН МЭДЭЭЛЭЛ ӨГӨХТЭЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙН ТАЛААРХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

○ Татварын байгууллагын албан ёсны сошиал сайтуудаар дамжуулан мэдээлэл өгөхтэй холбоотой үзүүлэлтүүдэд хувь хүн, бичил сегментийн татвар төлөгчид илүү сэтгэл ханамжтай байгаа бол жижиг сегментийн татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ бусад сегментээс доогуур байна.



АЛБАН ЁСНЫ СОШИАЛ САЙТУУДАЙ ХОЛБООТОЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

ГАР ШИНЖИЛГЭЭ



- Татварын байгууллагын албан ёсны сошиал сайтаар дамжуулан татвар төлөгчдөд мэдээлэл өгөх үйлчилгээг сайжруулахын тулд тогтмол шинэ мэдээлэл оруулах, мэдээллийг энгийн ойлгомжтой, сонирхолтой видео контент хэлбэрээр хүргэх, сошиал санал хүсэлтээ илэрхийлэх, харилцах үйлчилгээг нэмэгдүүлэх ёстой гэжээ.

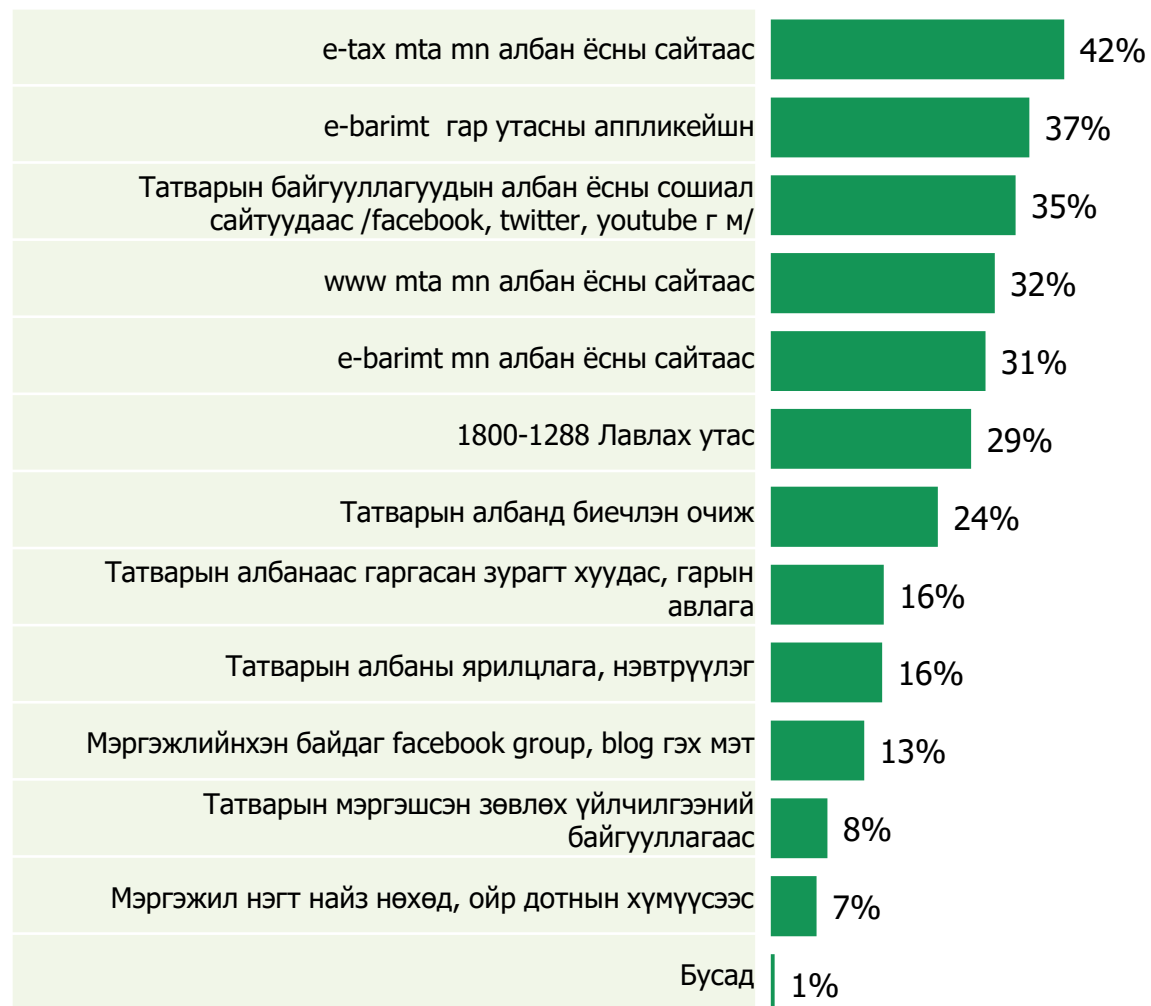
Сошиал сайтын үйлчилгээг сайжруулахын тулд юу хийх ёстой вэ?

	Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
Хэлж мэдэхгүй/Санал байхгүй	62%	72%	79%
Шинэ мэдээ, мэдээллийг тогтмол оруулж байх	11%	6%	6%
Мэдээллийг энгийн ойлгомжтойгоор хүргэх	7%	6%	5%
Цахимаар хариу өгдөггүй, оновчтой хариулт өгдөггүй байдлыг сайжруулах	9%	7%	1%
Мэдээ, мэдээллийн агуулгыг сайжруулах, хэрэгтэй мэдээ оруулах	2%	1%	2%
Мэдээг видео хэлбэрээр бэлтгэж байршуулах	2%	1%	1%
Мэдээллийг хүртээмжтэй болгох	2%	0%	2%
Зөвлөгөө байршуулах	1%	1%	1%
Хууль, тогтоомжтой холбоотой мэдээллийг оруулах	0%	1%	0%
Бусад	6%	6%	5%



ЦААШИД МЭДЭЭЛЭЛ АВАХЫГ ХҮСЭЖ БҮЙ СУВГУУД

- Татвар төлөгчдийн цаашид мэдээлэл авахыг хүсэж буй эхний 5 суваг нь цахим суваг байна. Тиймээс цаашид цахим мэдээллийн сувгуудын үйл ажиллагааг сайжруулах, түлхүү анхаарал хандуулах шаардлагатай юм.



Жижиг сегмент	Бичил сегмент	Хувь хүн
52%	43%	40%
28%	35%	41%
41%	38%	32%
34%	35%	29%
31%	32%	30%
28%	32%	26%
15%	27%	24%
14%	18%	15%
15%	16%	16%
14%	14%	13%
14%	7%	8%
5%	7%	7%
2%	0%	1%

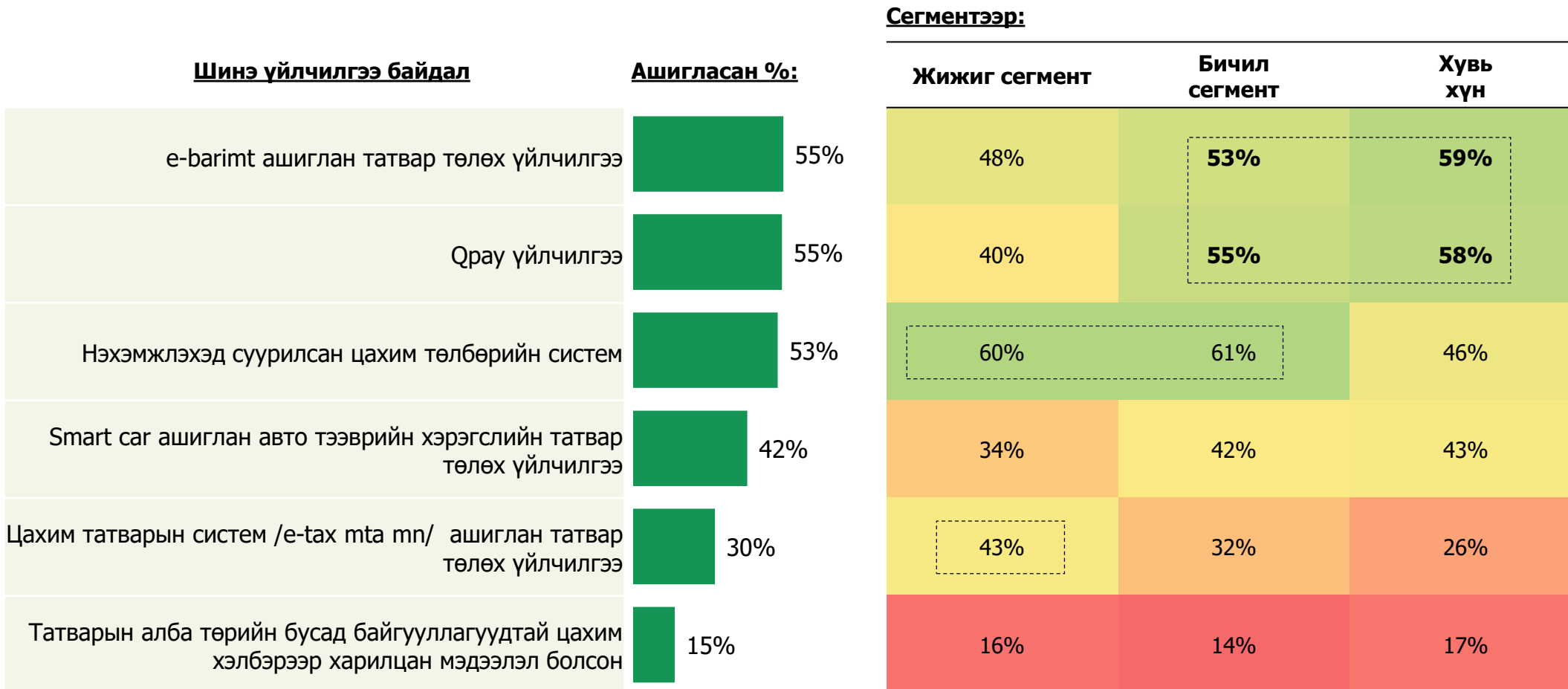
**СЭТГЭЛ
ХАНАМЖИЙН
ҮЗҮҮЛЭЛТ**

БҮРТГЭЛ, ТОДОРХОЙЛОЛТ, ЛАВЛАГАА, ТООН ГАРЫН ҮСЭГ ОЛГОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ /8 үзүүлэлт/
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ /9 үзүүлэлт/
ТАТВАР НОГДУУЛАЛТ, ТАЙЛАГНАХ, ШИВЭХ /10 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨЛТ /6 үзүүлэлт/
ТАТВАРЫН ХЯНАЛТ, ШАЛГАЛТ / 8 үзүүлэлт/
ТАТВАР ТӨЛӨГЧДӨД ЗОРИУЛСАН СУРГАЛТ /7 үзүүлэлт/
ЛАВЛАХ УТАС 1800-1288 /8 үзүүлэлт/
АЛБАН ЁСНЫ САЙТУУД /9 үзүүлэлт/
СОШИАЛ САЙТУУД /7 үзүүлэлт/
ЦАХИМ ШИЛЖИЛТ /6 үзүүлэлт/

- Нэхэмжлэхэд суурилсан цахим төлбөрийн систем
- Qpay үйлчилгээ
- Smart car ашиглан авто тээврийн хэрэгслийн татвар төлөх үйлчилгээ
- e-barimt ашиглан татвар төлөх үйлчилгээ
- Цахим татварын систем /e-tax.mta.mn/ ашиглан татвар төлөх үйлчилгээ
- Татварын алба төрийн бусад байгууллагуудтай цахим хэлбэрээр харилцан мэдээлэл болсон

ТАТВАРЫН БАЙГУУЛЛАГААС ШИНЭЭР НЭВТРҮҮЛСЭН ЦАХИМ ҮЙЛЧИЛГЭЭНҮҮДИЙГ АШИГЛАСАН БАЙДАЛ

- Татварын байгууллагаас сүүлийн жилүүдэд шинээр нэвтрүүлсэн үйлчилгээнүүдээс e-barimt ашиглан татвар төлөх, Qray, үйлчилгээ, нэхэмжлэхэд суурилсан цахим төлбөрийн систем зэрэг үйлчилгээг хамгийн их ашигласан байна. Бичил сегмент хувь хүмүүсийн хувьд e-barimt ашиглан татвар төлөх, Qray, үйлчилгээ зэргийг илүү ашигласан бол жижиг сегмент нэхэмжлэхэд суурилсан цахим төлбөрийн систем, цахим систем ашигласан татвар төлөх үйлчилгээг бусад сегментээс илүү ашигласан байна.



COLOR SCALE

Бага Их



СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ

ТАТВАРЫН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААРХ МЭДЛЭГИЙН ТАЛААРХ ЕРӨНХИЙ ДҮГНЭЛТ

Сегмент	Нэн тэргүүнд мэдээлэл өгөх өгөх үйлчилгээ	Мэдээллийн хүргэх гол 4 суваг /эрэмбэ/
Жижиг сегмент	<ul style="list-style-type: none"> Татварын хөнгөлөлт чөлөөлөлт Татвар төлөгчдөд зориулсан сургалт Татварын өр барагдуулалт, буцаан олголт Татварын хуулийг хэрэгжүүлэх журам 	<ul style="list-style-type: none"> Сошиал сайт /Facebook, twitter, YouTube/ e-tax.mta.mn сайт www.mta.mn сайт Ebarimt.mn сайтаас
Бичил сегмент	<ul style="list-style-type: none"> Татварын хялбаршуулсан горим Татвар төлөгчдөд зориулсан сургалт Татварын хуулийг хэрэгжүүлэх журам Татварын хөнгөлөлт чөлөөлөлт 	<ul style="list-style-type: none"> e-tax.mta.mn сайт Сошиал сайт /Facebook, twitter, YouTube/ e-barimt гар утасны аппликейшн www.mta.mn сайт
Хувь хүн	<ul style="list-style-type: none"> Татварын хялбаршуулсан горим Татвар ногдуулалт тайлагналт Татварын хуулийг хэрэгжүүлэх журам Татвар төлөгчдөд зориулсан сургалт 	<ul style="list-style-type: none"> e-barimt гар утасны аппликейшн e-tax.mta.mn сайт Сошиал сайт /Facebook, twitter, YouTube/ Ebarimt.mn сайтаас

- Сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээг татвар төлөгчдийн сегментээр харьцуулахад Жижиг сегментийн үнэлгээ “69” байна. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ “50%-69%” хооронд байх нь дунд гэсэн утгыг илэрхийлэх бөгөөд энэ түвшний үнэлгээ нь цаашид сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатайг илэрхийлдэг. Цаашид эдгээр сегментийн татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамжийн нэмэгдүүлэхэд анхаарч ажиллах шаардлагатай болох нь уг үр дүнгээс харагдаж байна.
- Бичил сегментийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ “72%”, хувь хүмүүсийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ “73%” байна. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ “70%-89%” хооронд байх нь сайн гэсэн утгыг илэрхийлдэг. Уг хоёр сегментийн хувьд бөгөөд харьцангуй санаа зовох зүйл бага, боломжийн түвшинд байна.



Mongolian Marketing
Consulting Group

YOUR RESEARCH PARTNER



Mongolian Marketing
Consulting Group

YOUR
RESEARCH
PARTNER

Татвар төлөгчдийн сэтгэл
ханамжийн судалгаа-2022



АНХААРАЛ ХАНДУУЛСАНД БАЯРЛАЛАА



Монгол Улс, Улаанбаатар хот, Баянзүрх дүүрэг, 14-р хороо,
Зүүн хүрээ хотхон, 203-р барилга, 4 давхарт

976 77000188

info@mmcg.mn

www.mmcg.mn

mmcgllc