



ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ
ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР

“ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН ТАЛААРХ ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА” ТАНДАЛТ СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН



**“ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН ТАЛААРХ ИРГЭД,
ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА” ТАНДАЛТ
СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН**

ТАНИЛЦСАН:

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ (Б.БАТЦЭЦЭГ)
ГАЗРЫН ДАРГА

ХЯНАСАН:

ТАНДАЛТ СУДАЛГАА, БОДЛОГО
ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН ГАЗРЫН ДАРГА (Н.БАЯРМАА)

ТАНДАЛТ СУДАЛГАА, БОДЛОГО
ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН ГАЗРЫН БОДЛОГЫН
СУДАЛГАА, ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ХЭЛТСИЙН
ДАРГА (Б.АЗ)

ТАНДАЛТ СУДАЛГАА, БОДЛОГО,
ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН ГАЗРЫН РЕФЕРЕНТ (С.РЭГЗЭН)

БОЛОВСРУУЛСАН:

ТАНДАЛТ СУДАЛГАА, БОДЛОГО,
ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН ГАЗРЫН АХЛАХ
МЭРГЭЖИЛТЭН (Б.БАТ-ЭРДЭНЭ)

ТАНДАЛТ СУДАЛГАА, БОДЛОГО,
ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН ГАЗРЫН АХЛАХ
МЭРГЭЖИЛТЭН (М.МАРАЛ)

ТАНДАЛТ СУДАЛГАА, БОДЛОГО,
ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН ГАЗРЫН АХЛАХ
МЭРГЭЖИЛТЭН (М.ЭНХЗОРИГ)

ТАНДАЛТ СУДАЛГАА БОДЛОГО,
ТӨЛӨВЛӨЛТИЙН ГАЗРЫН СУДЛААЧ (С.ЭРДЭНЭСҮХ)

АГУУЛГА

Товчилсон үгийн жагсаалт	4
ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ.....	5
ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ	5
НЭГ. УДИРТГАЛ	6
ХОЁР. БОДЛОГЫН БАРИМТ БИЧИГТ ТУСГАГДСАН БАЙДАЛ.....	8
ГУРАВ. МОНГОЛ УЛСАД СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ.....	11
ДӨРӨВ. ОЛОН УЛСАД СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ.....	19
ТАВ. САНАЛ БОЛГОЖ БУЙ АСУУМЖИЙН САНАЛ.....	43
САНАЛ БОЛГОЖ БУЙ АСУУМЖИЙН МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ ШИЙДЭЛ.....	55
ЗУРГАА. САНАЛ, ДҮГНЭЛТ	58
ЭХ СУРВАЛЖ.....	60

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ДХИС	Дотоод хэргийн их сургууль
ЗГХЭГ	Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар
ЗГХХГ	Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар
ОНӨТҮГ	Орон нутгийн өмчит төсөвт үйлдвэрийн газар
ОНӨААТҮГ	Орон нутгийн өмчит аж ахуйн тооцоот төсөвт үйлдвэрийн газар
ОНХС	Орон нутгийн хөгжлийн сан
УСУГ	Ус сувгийн удирдах газар
ХНХЯ	Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам
ЭЗХАХБ	Эдийн засгийн хамтын ажиллагаа, хөгжлийн байгууллага
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
IRIM	Independent research institute of Mongolia
PISA	Programme for International Student Assessment

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжтай заалтууд бодлогын баримт бичиг, хууль тогтоомжид тусгагдсан байдал.....	8
Хүснэгт 2. Төрийн байгууллагуудаас хийсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа.....	11
Хүснэгт 3. Үнэлгээний үр дүнг тооцох аргачлал.....	13
Хүснэгт 4. Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуултын харьцуулалт	15
Хүснэгт 5. Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаануудын шууд харьцуулах боломжтой асуултууд	16
Хүснэгт 6. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, улс орноор	21
Хүснэгт 7. Олон улсын судалгааны мэдээлэл	24
Хүснэгт 8. “Government at glance” 2025 оны судалгааны асуумж.....	26
Хүснэгт 9. “Иргэдийн төрийн байгууллагад итгэх илтгэлд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийн судалгаа” судалгааны үндсэн асуултууд.....	27
Хүснэгт 10. “Trust in Government” судалгааны үндсэн асуултууд.....	29
Хүснэгт 11. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) асуултын агуулга.....	34
Хүснэгт 12. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индексийн (TII) агуулга.....	35
Хүснэгт 13. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индексийн (TII) агуулга.....	37
Хүснэгт 15. Иргэдийн цахим оролцооны индексийн (EPI) асуулга.....	39
Хүснэгт 16. Боловсруулсан асуумжийн санал -1, (Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгаа) ...	43
Хүснэгт 17. Боловсруулсан асуумжийн санал-2, (Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгаа өргөтгөсөн хувилбар)	44
Хүснэгт 18. Боловсруулсан асуумжийн санал-3, (Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ).....	47
Хүснэгт 19. Боловсруулсан асуумжийн санал-4, (Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ өргөтгөсөн хувилбар)	49

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1. Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамж, салбараар харьцуулалт	14
Зураг 2. Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамж, төрлөөр, 2019, 2022 он	15
Зураг 3. “Иргэдийн төрийн байгууллагад итгэх илтгэлд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийн судалгаа” судалгааны үндсэн аргачлалын үзүүлэлтүүд.....	27
Зураг 4. Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс (EGDI) нормчилсон онооны томьёо	31
Зураг 5. Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс (EGDI) стандарт шалгуурын томьёо.....	31
Зураг 6. EGDI буюу Цахим засгийн газрын хөгжлийн индексийн жингийн хуваарилалт.....	32
Зураг 7. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) жингийн хуваарилалт	33
Зураг 8. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) стандарт хэвийн тархалт олох томьёо	33
Зураг 9. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) нормчилсон жингийн нийлбэр олох томьёо	34
Зураг 10. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) томьёо.....	34
Зураг 11. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индексийн (TII) жингийн хуваарилалт	36
Зураг 12. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индексийн (TII) томьёо	37
Зураг 13. Хүний нөөцийн индексийн (HCI) жингийн хуваарилалт	38
Зураг 14. Хүний нөөцийн индексийн (HCI) жингийн хуваарилалтын томьёо	38
Зураг 15. Иргэдийн цахим оролцооны индексийн (EPI) томьёо	39
Зураг 16. E-Mongolia цахим хуудас, гар утасны аппликейшнээр судалгаа авах боломж	55
Зураг 17. Төрийн байгууллагын нэгдсэн цахим хуудсаар судалгаа авах боломж.....	56

НЭГ. УДИРТГАЛ

Төрийн үйлчилгээ нь Үндсэн хууль болон бусад хуулиар олгогдсон бүрэн эрхийн хүрээнд төрийн байгууллагаас зорилт, чиг үүргийг бүтээгдэхүүн болон үйлчилгээ хэлбэрээр хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа юм. Төрийн үйлчилгээний чанарыг илгэх чухал шалгуур үзүүлэлт нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж бөгөөд энэ нь үйлчилгээ авсан иргэдийн үнэлгээ, саналд үндэслэн байгууллагын үйл ажиллагааны үр нөлөөг тодорхойлох боломж юм. Иргэдийн үнэлгээг цаашид сайжруулах шаардлагатай хүчин зүйлсийг илрүүлж, үйл ажиллагаагаа тасралтгүй сайжруулах суурь мэдээлэл болгон ашиглагддаг.

Үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээний сэтгэл ханамж нь зөвхөн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагын үйл ажиллагааны чанараас хамаарахгүй бөгөөд хэрэглэгчийн хувийн онцлог, амьдралын хэв маяг, үйлчилгээний өмнөх туршлага, хүлээлт, сэтгэл ханамжаа нэмэгдүүлэх түвшинтэй нь мөн шууд холбоотой байдаг. Иймд сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол авч, үр дүнг бодитоор дүн шинжилгээ хийх нь үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, байгууллагын үйл ажиллагааг оновчтой төлөвлөх, бодлогын зөв шийдвэр гаргахад чухал мэдээллийн эх сурвалж болдог.

Монгол Улсын төрийн бодлого болон үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, шинжилгээний ажлуудыг үндэсний хэмжээнд Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар (2019 онд, 2022 онд), Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (жил бүр), Монголын Үндэсний Худалдаа Аж Үйлдвэрийн Танхим (“Хүнд суртлын индекс-2018, 2024 он”) хийж гүйцэтгэн, судалгааны хүрээнд санал, зөвлөмж, дүгнэлт өгч иржээ.

Олон улсын туршлагаас харахад улс орнууд төрийн үйлчилгээг тогтмол үнэлж, иргэдэд илүү шуурхай, хүртээмжтэй хүргэх, сэтгэл ханамжийг сайжруулах, иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, төрд итгэх итгэлийг бэхжүүлэх зорилгоор үйлчилгээний чанар, үр нөлөөг тасралтгүй сайжруулах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлдэг байна.

Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, шинжилгээг жил бүр тогтмол зохион байгуулах нь төрийн үйлчилгээний чанарыг тасралтгүй сайжруулах, иргэдийн төрд итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх, тэдний оролцоог дэмжихэд онцгой ач холбогдолтой. Ийм төрлийн судалгааны үр дүн нь төрийн байгууллагууд өөрийн үйл ажиллагааг бодитоор үнэлж, шаардлагатай сайжруулалтыг хийх, хариуцлагын тогтолцоог бэхжүүлэх, ил тод байдлыг сайжруулах үндэс суурийг бүрдүүлдэг.

Судалгааны үндэслэл:

Засгийн газрын 2024-2028 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх арга хэмжээний 4.1.3.3, 4.2.2.1, 4.2.2.5, 4.2.3.2, 4.2.3.3, 4.4.5.2 арга хэмжээний үр дүнг “Төрийн үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ”-ээр тооцохоор заасан.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2024 оны 234 дүгээр тогтоолоор баталсан “Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газрын дүрэм”-ийн 1.3.3-т Засгийн газрын харьяа байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, авлига, хүнд суртлын индекс, олон нийтийн санаа бодол, өргөдөл, гомдлын шинж байдал, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, хяналт шалгалт, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр

дүнд тандалт судалгаа хийх, дүн шинжлэх, эрсдэлийн удирдлагыг хэрэгжүүлэх, төрийн байгууллагад процессын дахин инженерчлэл хийх, сайн засаглалыг бэхжүүлж, бүтээмжийг нэмэгдүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх; 6.9.7-д нийгэм, эдийн засгийн тулгамдсан асуудлууд болон бодлого, эрх зүйн зохицуулалт зайлшгүй шаардлагатай асуудлаар судалгааны ажил гүйцэтгэх, судалгаа, шинжилгээнд тулгуурлан дүгнэлт, санал, зөвлөмж гаргах гэж заасан.

Дээрх хэрэгцээ шаардлагад үндэслэн Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газрын даргын 2025 оны 3 дугаар сарын 12-ны өдрийн А/39 дугаар тушаалаар “Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газраас нийгэм, эдийн засагт тулгамдсан болон бодлого, эрх зүйн зохицуулалт зайлшгүй шаардлагатай асуудлаар хийх судалгааны жагсаалт”-ыг баталж “Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа”-ны ажлыг хийхээр үүрэг болгосон.

Иймд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг хэмжих олон улсын жишигт нийцсэн арга, аргачлалыг судалж, тэдгээрийг үндэсний нөхцөлд нутагшуулан нэвтрүүлэх нь зайлшгүй хэрэгцээ, шаардлага болж байна.

Энэхүү судалгаагаар төрийн үйлчилгээнд иргэдийн хандлага, үнэлгээ, тулгамдаж буй асуудлыг илрүүлэх, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ил тод байдлыг сайжруулах бодлого боловсруулахад шаардлагатай нотолгоонд суурилсан мэдээллийг бүрдүүлэхэд чиглэсэн дүн шинжилгээг хийж, санал зөвлөмжийг хэрэглэгчдэд танилцуулах болно.

Зорилго, зорилт:

Бүх шатны төрийн захиргааны байгууллагаас иргэдэд үзүүлж байгаа үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн байдалд хийсэн судалгаа, үндэсний болон олон улсын байгууллагын сэтгэл ханамжийг үнэлдэг аргачлалд тулгуурлан төрийн үйлчилгээний чанар, үр нөлөөг сайжруулахад чиглэсэн судалгааны асуумж, арга зүйн санал боловсруулахад оршино.

Зорилтууд:

1. Бүр шатны төрийн захиргааны байгууллагаас үйлчилгээ авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийг судалсан байдлыг тодорхойлох;
2. Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх Олон улсын мэргэжлийн байгууллагуудын хийсэн судалгаа, үнэлгээг судлан тэдгээрийн туршлага, аргачлалд тулгуурлан судалгааны арга аргачлал, санал боловсруулах.

Хүлээгдэж буй үр дүн:

Олон улсын болон мэргэжлийн байгууллагуудын хийсэн судалгаа, шинжилгээний ажлын үр дүн, дүгнэлт, зөвлөмжийг нэгтгэн дүгнэж, бүх шатны төрийн байгууллагаас үзүүлж буй төрийн үйлчилгээний талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг хэмжих, үнэлэх арга замыг тодорхойлж, төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, арга хэмжээний саналыг боловсруулсан байна.

ХОЁР. БОДЛОГЫН БАРИМТ БИЧИГТ ТУСГАГДСАН БАЙДАЛ

Монгол Улсын бодлогын баримт бичгүүд, хууль тогтоомж болон Засгийн газрын тогтоол, албан даалгаварт төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тогтмол хэмжих, ил тод байдлыг бэхжүүлэх, үр нөлөөтэй төрийн удирдлагыг төлөвшүүлэх талаар дараах асуудлыг тусгасан байна. Үүнд:

- “Алсын хараа–2050” Монгол Улсын урт хугацааны хөгжлийн бодлогод иргэн төвтэй төрийн үйлчилгээ, цахим засаглал, үр нөлөөтэй төрийн албыг төлөвшүүлэх зорилтын хүрээнд иргэдийн оролцоо, санал авах механизм, үйлчилгээний чанарын стандарт, хяналт-шинжилгээний тогтолцоог бүрдүүлэх шаардлагыг онцолсон.
- “Шинэ сэргэлтийн бодлого”-д төрийн хүнд суртлыг бууруулах, цахимжуулалтыг эрчимжүүлэх чиглэлийг тусгасан.
- Төсвийн тухай хуульд төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг дээшлүүлэх зорилгоор байгууллагын чиг үүрэг, үр дүнгийн иж бүрэн шинжилгээг 3–5 жил тутам хийх үүргийг тодорхойлсон.
- Монгол Улсын Ерөнхий сайдын 2025 оны 01 албан даалгаварт нотолгоонд суурилсан шийдвэр гаргалт, иргэдийн санал, хэрэгцээнд тулгуурлах шаардлагыг тодотгосон.
- Монгол Улсын Засгийн газрын 2024 оны 234 дүгээр тогтоолоор байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хүнд суртал, авлигын түвшин, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт зэрэгт үндэслэн тогтмол судалгаа, тандалт хийх чиг үүргийг тогтоосон.
- Монгол Улсын Засгийн газрын 2023 оны 419 дүгээр тогтоолоор төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж болон иргэдийн сэтгэл ханамжийн талаарх санал авах тогтолцоог бүрдүүлэх, E-Mongolia-гаар санал авах боломжийг сайжруулах үүргийг тогтоосон.
- Монгол Улсын Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолоор байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээнд хэрэглэгчийн үнэлгээг зайлшгүй ашиглах, жил бүрийн үнэлгээг Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар зохион байгуулах, шаардлагатай тохиолдолд хөндлөнгийн судалгааны байгууллагаар гүйцэтгүүлэх боломжтой болгож журамласан байна.

Хүснэгт 1. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжтай заалтууд бодлогын баримт бичиг, хууль тогтоомжид тусгагдсан байдал

№	Бодлогын баримт бичиг, хууль тогтоомж	Зорилт	Тайлбар:
1	Алсын хараа 2050	Зорилт 5.2. Төрийн захиргааны байгууллагуудын бүтэц, зохион байгуулалтыг оновчтой тодорхойлох замаар чиг үүрэг, эрх мэдлийн хуваарилалтыг нарийвчилна.	1 үе шат: 1.Бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэх, хяналт тавих үйл явцад хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн оролцоо хангагдаж, хамтын ажиллагаа бэхжих нөхцөл бүрдэнэ 3-р үе шат: 1. Төрийн бодлого, үйл ажиллагаа иргэн төвтэй болж, иргэн төвтэй захиргааны бүтэц төлөвшинө.

			2. Төрийн үйлчилгээ иргэн бүрд шуурхай, чирэгдэлгүй хүрдэг тогтолцоо бүрдэж хэвшинэ.
2		Зорилт 5.3. Хүний хөгжлийг дэмжсэн, үр дүн, үр нөлөөтэй цахим засаглалыг төлөвшүүлнэ.	1 үе шат: 5. Төрийн байгууллагын шийдвэр гаргах үйл явцад иргэд, олон нийтийн саналыг цахимаар авах нөхцөл бүрдэж, мэдээллийн ил тод байдал нэмэгдэнэ.
3		<i>Зорилт 5.4. Иргэндээ үйлчилдэг, мэргэшсэн, чадварлаг, ил тод, үр нөлөөтэй, ухаалаг төрийн албыг төлөвшүүлнэ.</i>	1 үе шат: 5. Төрийн үйлчилгээний чанарын стандарт бий болж, төрийн үйлчилгээнд иргэд, олон нийт хяналт тавих нөхцөл бүрдэн, иргэдийн итгэлийг хүлээсэн үйлчилгээний соёл төлөвшсөн байна.
4			2 үе шат: 5. Төрийн үйлчилгээг түргэн шуурхай, уян хатан, хүртээмжтэй, чанартай хүргэх хүний нөөцийн болон зохион байгуулалтын оновчтой арга хэрэгсэл нэвтэрч, иргэнд чиглэсэн төрийн үйлчилгээний чанар сайжирсан байна. 6. Төрийн үйлчилгээний төлөвлөлт, хэрэгжүүлэлт, үр дүнгийн хяналт сайжирсан байна.
5	Шинэ сэргэлтийн бодлого	Зургаа. Төрийн бүтээмжийн сэргэлт <i>(2021 оны 106 дугаар тогтоолын 1 дүгээр хавсралт)</i>	6.1. Төрөөс үзүүлэх үйлчилгээг цахимжуулж, төрийн хүнд суртлыг бууруулна.
	Төсвийн тухай хууль <i>(2011 оны 12 сарын 23 өдөр)</i>	14.2.11. төсвийн зарцуулалтын үр ашгийг сайжруулах, үйл ажиллагааны үр дүнг дээшлүүлэх, чиг үүргийн давхардал, эсхүл хийдлийг арилгах, бүтээмжийг дээшлүүлэх, төрөөс иргэдэд хүргэх үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор өөрийн эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, төсвийн бусад байгууллагад 3-5 жил тутамд нэг удаа чиг үүрэг, үр дүнгийн иж бүрэн шинжилгээ хийж, үр дүнг Засгийн газарт танилцуулах; 27.1.3. төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэмэгдүүлж, төсвийн санхүүжилтийн үр ашгийг дээшлүүлэхэд чиглэсэн байх;	
4	Ерөнхий сайдын 2025 оны 01 албан даалгавар	1. Засгийн газрын үйл ажиллагаа шуурхай, тасралтгүй тогтвортой байх зарчмыг хангаж ажиллах хүрээнд	1.1. Шинжлэх ухааны судалгаа, нотолгоонд суурилсан шийдвэр гаргаж ард иргэдээ сонсон, итгэл, хүлээлт, шаардлагад нь нийцэж ажиллах;
5	Засгийн газрын 2024 оны 234 дугаар тогтоол	1.3.3.Засгийн газрын харьяа байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, авлига, хүнд суртлын индекс, олон нийтийн санаа бодол, өргөдөл, гомдлын шинж байдал, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, хяналт шалгалт, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр дүнд тандалт судалгаа хийх, дүн шинжлэх, эрсдэлийн удирдлагыг хэрэгжүүлэх, төрийн байгууллагад процессын дахин инженерчлэл хийх, сайн засаглалыг бэхжүүлж, бүтээмжийг нэмэгдүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх; 6.9.2. байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, авлига, хүнд суртлын түвшин, төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлын дүн мэдээ, тэдгээрийн шийдвэрлэлтийн байдалд үндэслэн судалгаа, дүн шинжилгээ хийх; 6.9.5.байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагаа чанартай, хүртээмжтэй, шуурхай байгаа эсэхэд хэрэглэгчийн үнэлгээ авах ажлыг зохион байгуулах, бодлогын судалгаа хийх;	

Засгийн газрын 2023 оны 419 дүгээр тогтоол		Процессын дахин инженерчлэлийн талаарх авах зарим арга хэмжээний тухай 4. Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамжийн талаар судалгаа хийх зорилгоор иргэдээс санал авах үйл ажиллагааны тогтолцоо бүрдүүлж ажиллахыг Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар (Б.Баасандорж)-т даалгасугай. 5. E-Mongolia цахим системд төрийн үйлчилгээ авсан иргэдийн сэтгэл ханамж, санал, хүсэлтийг авах боломжийг бүрдүүлэх арга хэмжээ авахыг Цахим хөгжил, харилцаа холбооны сайд Н.Учралд даалгасугай.
Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоол	"Байгууллагын үйл ажиллагаа, үр дүнг үнэлж дүгнэх журам" (43 дугаар тогтоолын 3 дугаар хавсралт)	4.2.1.9. хэрэглэгчийн үнэлгээ; 4.12. Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлыг Монгол Улсын сайд, Засгийн газрын Хяналт, үнэлгээний Үндэсний хорооны даргын баталсан ерөнхий удирдамжийн хүрээнд жил бүр Хяналт хэрэгжүүлэх газар зохион байгуулна. 4.13. Байгууллага нь салбарын болон орон нутгийн хэмжээнд бодлогын баримт бичгийн үр дүн, үр нөлөөг судлах, байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах зорилгоор хэрэглэгчийн үнэлгээ болон судалгаа хийж болно. 4.14. Хэрэглэгчийн үнэлгээг хөндлөнгийн судалгааны байгууллага болон мэргэшсэн төрийн бус байгууллагаар гэрээний үндсэн дээр гүйцэтгүүлж болно.

Түүнлэн төрийн байгууллагуудын стратеги, дүрэмд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ хийх асуудал тусгагдсан байдаг. Тухайлбал тусгасан байдал:

Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар: Стратегийн зорилтын 1.3.3. Засгийн газрын харьяа байгууллагын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, авлига, хүнд суртлын индекс, олон нийтийн санаа бодол, өргөдөл, гомдлын шинж байдал, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт, хяналт шалгалт, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний үр дүнд тандалт судалгаа хийх, дүн шинжлэх, эрсдэлийн удирдлагыг хэрэгжүүлэх, төрийн байгууллагад процессын дахин инженерчлэл хийх, сайн засаглалыг бэхжүүлж, бүтээмжийг нэмэгдүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх;

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар: Үйл ажиллагааны стратегийн зорилтод “Хэрэглэгчийн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх, хэрэглэгчдийн үйлчилгээ авах мэдлэг ур чадварыг сайжруулах, сэтгэл ханамжийн түвшнийг нэмэгдүүлэх”, “Төрийн үйлчилгээний үйл ажиллагааг сайжруулах судалгаа хийх, дахин загварчлах, боловсронгуй болгох санал боловсруулж, холбогдох байгууллагатай хамтран ажиллах” гэж тус тус заасан байна.

ГУРАВ. ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТАЛААРХ ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН АСУУДАЛ СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэд, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох судалгаа, шинжилгээний ажлыг улсын хэмжээнд Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар, Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам, Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (жил бүр), Монголын үндэсний худалдаа, аж үйлдвэрийн танхимаас тогтсон хугацааны давтамжтайгаар зохион байгуулжээ. Эдгээр судалгааны үр дүнг олон нийтэд нээлттэй нийтэлж, төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахад шаардлагатай зарим бодлогын санал, дүгнэлт, зөвлөмжийг гаргасан байна. Үүнд:

Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яамнаас төрийн цахим үйлчилгээтэй холбоотой тулгамдаж буй асуудал, бэрхшээл, сайжруулах боломж болон үйлчилгээний өнөөгийн нөхцөл байдлыг нарийвчлан тодорхойлох зорилгоор 2023 онд “Төрийн цахим үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийг судалгаа”-г 21 аймгийн хэмжээнд зохион байгуулсан байна. Тус судалгаанд “ХУРДАН” цэгээр үйлчлүүлсэн 2807 иргэнийг хамруулж, үр дүнг цахим үйлчилгээний хүртээмж, хэрэглээний түвшин, тулгамдаж буй асуудлыг илрүүлэхэд ашигласан байна.

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газраас төрийн цахим үйлчилгээг ашиглаж буй иргэдийн сэтгэл ханамж болон үйлчилгээ үзүүлж буй албан хаагчдын хандлага, харилцааг жил бүр санамсаргүй түүврийн аргаар судалдаг. Энэхүү судалгаа нь төрийн үйлчилгээний хүртээмж, үйлчилгээ үзүүлсэн албан хаагчийн үнэлгээ, төрийн үйлчилгээг сайжруулах санал, зөвлөмж гэсэн үндсэн бүлгийн хүрээнд иргэдээс судалгаа авдаг байна.

Монгол Улсад төрийн байгууллагууд төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг тогтмол, олон талт аргачлалаар хэмжих тогтолцоог бүрдүүлсэн боловч цаашид үйлчилгээний чанарыг бодит өгөгдөлд тулгуурлан үнэлэх, иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, үйлчилгээний хүртээмжийн ялгааг бууруулах чиглэлээр илүү гүнзгий, нарийвчилсан судалгаа хийх шаардлага хэвээр байна.

Хүснэгт 2. Төрийн байгууллагуудаас хийсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

№	Судалгааны нэр	Байгууллага	Судлагааны хамрах хүрээ	Давтамж	Он
1	Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа	Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар	Улс	2 удаа	2017-2022
2	ХНХЯ, Эрүүл мэндийн салбар, Байгаль орчин, Цагдаагийн байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа	Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар	Улс	Нэг удаа	2023-2024
1	Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан	Улаанбаатар лифт нийслэлийн өмчит үйлдвэрийн газар	Байгууллага	Улирал тутам	2024
2	Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа 2024	Шүүх шинжилгээний ерөнхий газар	Байгууллага	Нэг удаа	2024
3	Эрүүл мэндийн яамны харьяа байгууллагуудын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв	Улс	Жил тутам	2016

4	Нийслэлийн эрүүл мэндийн байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа -2017 он	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв	Байгууллага	Нэг удаа	2017
5	Зохицуулалтын үйл ажиллагааны талаарх сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүн, 2022	Харилцаа холбооны зохицуулах хороо	Улс	Нэг удаа	2022
6	Гэр хорооллын өрхийн интернэт үйлчилгээний хэрэглээ, сэтгэл ханамжийн судалгаа, 2022	Харилцаа холбооны зохицуулах хороо	Улс	Нэг удаа	2022
7	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа	Улаанбаатар хотын шуурхай удирдлага, зохицуулалтын төв ОНӨТҮГ	Улс	Жил тутам	2019
8	Онцгой байдлын байгууллагын алба хаагчдын сэтгэл ханамжийн судалгаа	ДХИС Эрдэм шинжилгээний нэгдсэн хүрээлэн Гамшиг судлалын төв	Байгууллага	Нэг удаа	2023
9	Архивын ерөнхий газрын архив, албан хэрэг хөтлөлтийн сургалтад оролцогчдын сэтгэл ханамжийн судалгаа	Архивын ерөнхий газар	Байгууллага	Нэг удаа	2022
10	УСҮГ-ын Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан	Улаанбаатар хотын Ус сувгийн Удирдах газар ОНӨААТҮГ	Байгууллага	Жил тутам	2020
11	Сонгинохайрхан дүүргийн төрийн өмчит цэцэрлэг болон сургуулиудаас авсан сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан	Хүнс хангамж төв ОНӨААТҮГ	Байгууллага	Нэг удаа	2022
12	Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан 2023 оны 01 дүгээр улирал	Улаанбаатар лифт нийслэлийн өмчит үйлдвэрийн газар	Байгууллага	Улирал тутам	2023
13	Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан - 2019	Батлан хамгаалах яам	Улс	Нэг удаа	2018-2019
14	ISO 9001:2015 сэтгэл ханамжийн судалгаа	Говьсүмбэр аймгийн Шивээговь сум	Байгууллага	Нэг удаа	2023
15	ХУД-ийн Нэгдсэн эмнэлгээр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан	Эрүүл мэндийн яам	Байгууллага	Нэг удаа	2022
16	Увс аймгийн нэгдсэн эмнэлгээр үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан	Эрүүл мэндийн яам	Байгууллага	Нэг удаа	2022
17	ЭМЯ-ны харьяа байгууллагуудын хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв	Улс	Нэг удаа	2018
18	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа 2019 он	Эрүүл мэндийн хөгжлийн төв	Байгууллага	Нэг удаа	2019
19	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газрын хэрэгжилтийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан	Эрүүл Мэндийн Даатгалын Ерөнхий Газар	Байгууллага	Нэг удаа	2021

Эх үүсвэр: sudalгаа.gov.mn

Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газраас 2019 онд төрийн захиргааны төв болон нутгийн захиргааны байгууллагуудаас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн, төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдал, хүнд суртлын түвшнийг тодорхойлох зорилгоор хийсэн “Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа”-нд нийт 13860

иргэнийг хамруулан улс орон даяар зохион байгуулжээ. Тус судалгааны асуулга нь дараах үндсэн 4 бүлэгтэй. Үүнд:

- Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл (10 асуулт),
- Салбар чиг үүргийн үнэлгээ (77 асуулт, 13 салбар),
- Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үнэлгээ (21 асуулт),
- Төрийн үйлчилгээтэй холбоотой нээлттэй санал, санаачилга (3 асуулт)

Мөн 2022 онд Швейцарын хөгжлийн агентлагийн санхүүжилттэй, Дэлхийн банк болон ЗГХЭГ-ын захиалгаар IRIM судалгааны хүрээлэн 2022 оны 11 дүгээр сарын 01-нээс 2023 оны 02 дугаар сарын 15-ны хооронд төрийн үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг улс орон даяар зохион байгуулсан. Судалгаанд нийт 21 аймаг, 9 дүүргээс 10,111 иргэн хамрагдаж, тоон болон чанарын (фокус бүлэг) аргаар үнэлгээг авч, мэдээлэл цуглуулсан байна.

Тус судалгаа нь төрийн бодлого, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх, салбар болон аймаг, дүүргийн түвшинд харьцуулсан үнэлгээ гаргах, иргэдийн оролцоонд суурилсан бодлогын сайжруулалтын санал, зөвлөмж гаргах зорилготой.

Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтаар “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийг баталсан байдаг. Асуулт бүрийг үнэлгээг 1-5 оноогоор үнэлж, арифметик дунджаар ерөнхий үнэлгээг тооцохоор тусгасан байна.

Хүснэгт 3. Үнэлгээний үр дүнг тооцох аргачлал

№	Үнэлэх үзүүлэлт	Тооцох аргачлал	Жин
1.1	Салбар, чиг үүрэг тус бүрийн үнэлгээ	$\text{Салбар}_1 = \frac{\sum \text{Асуулт}_1 + \text{Асуулт}_2 \dots + \text{Асуулт}_n}{N}$ $\text{Салбар}_2 = \frac{\sum \text{Асуулт}_1 + \text{Асуулт}_2 \dots + \text{Асуулт}_n}{N}$ $\downarrow$ $\text{Салбар}_{12} = \frac{\sum \text{Асуулт}_1 + \text{Асуулт}_2 \dots + \text{Асуулт}_n}{N}$	70 хувь
1.2	Салбар, чиг үүргийн дундаж үнэлгээ	$\text{Салбар}_{\text{дундаж}} = \frac{\sum \text{Салбар}_1 + \text{Салбар}_n}{N}$	
2.1	Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үзүүлэлт тус бүрийн үнэлгээ	$\text{Үйлчилгээний чанар} = \frac{\sum \text{Асуулт}_1 + \text{Асуулт}_2 \dots + \text{Асуулт}_n}{N}$ $\text{Үйлчилгээний хүртээмж} = \frac{\sum \text{Асуулт}_1 + \text{Асуулт}_2 \dots + \text{Асуулт}_n}{N}$ $\text{Албан хаагчийн харилцаа соёл, ёс зүй} = \frac{\sum \text{Асуулт}_1 + \text{Асуулт}_2 \dots + \text{Асуулт}_n}{N}$ $\text{Төрийн байгууллагын орчин} = \frac{\sum \text{Асуулт}_1 + \text{Асуулт}_2 \dots + \text{Асуулт}_n}{N}$	30 хувь
2.2	Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн дундаж үнэлгээ	$\text{Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн дундаж} = \frac{\sum \text{Үзүүлэлт}_1 + \text{Үзүүлэлт}_2 \dots + \text{Үзүүлэлт}_n}{N}$	
	Ерөнхий үнэлгээ	Салбарын дундаж үнэлгээ+үйлчилгээний дундаж үнэлгээ	100 хувь

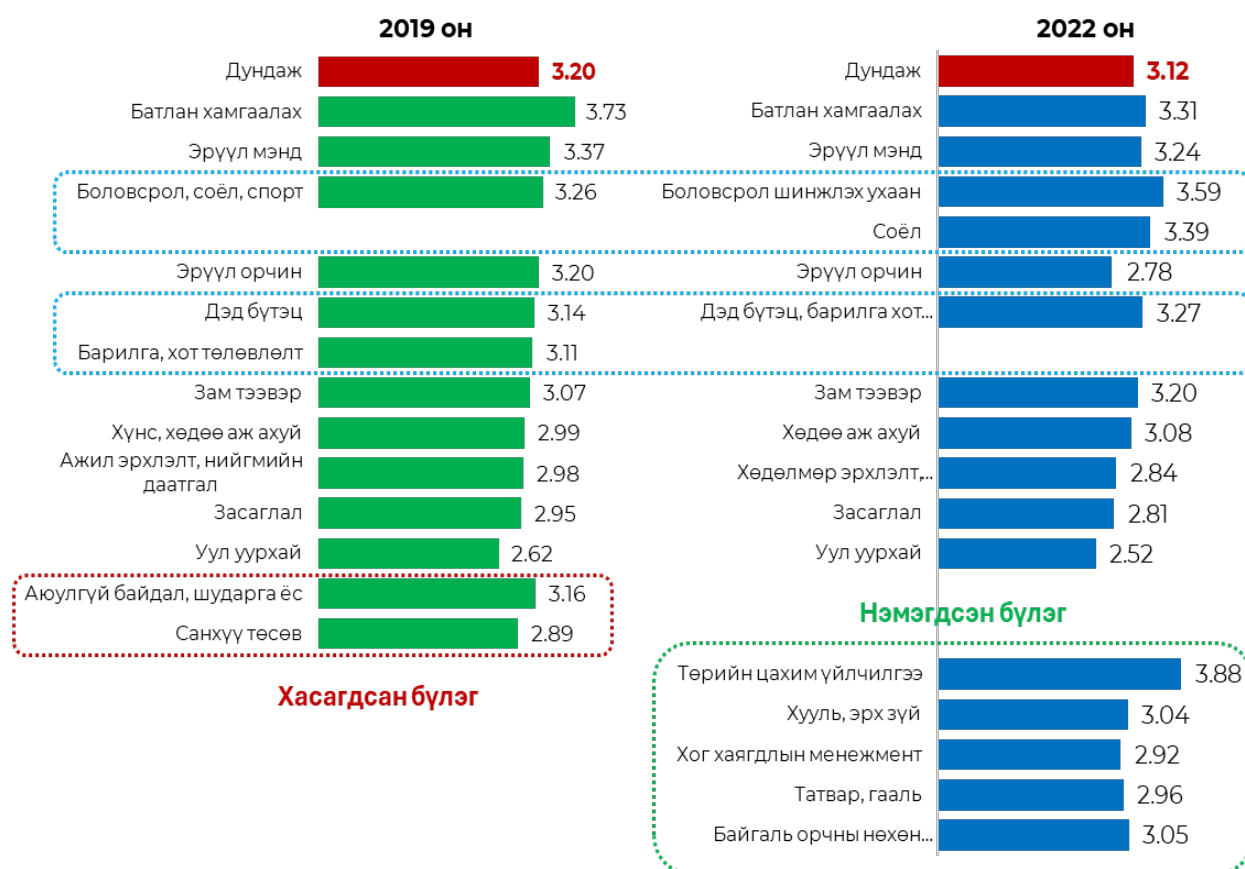
Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнгээс харахад хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин 2019 онд дунджаар 3.2 оноо байсан бол 2022 онд 3.12 оноо болж, 0.08 нэгжээр (2.5 хувь) буурсан байна.

2019 оны судалгаа 13 салбарыг хамарсан бол 2022 онд 16 салбар болж өргөжсөн байна. Үүнээс 11 салбарыг шууд харьцуулах боломжтой, харин 4 салбар шинээр нэмэгдэж, 2 салбар судалгааны бүтцээс хасагдсан тул бүрэн харьцуулалт хийж болохооргүй байна.

Шууд харьцуулах боломжтой салбаруудын дундаас үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн их өссөн нь Боловсрол, шинжлэх ухааны салбар 0.33 нэгжээр, Соёлын салбар 0.19 нэгжээр, Барилга, хот төлөвлөлтийн салбар 0.16 нэгжээр өсөлттэй байна. Өөрөөр хэлбэл эдгээр салбаруудад иргэдийн үнэлгээ сайжирсан байна.

Харин үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин хамгийн их буурсан салбаруудын хувьд Батлан хамгаалах болон Эрүүл орчны салбарууд тус бүр 0.42 нэгжээр буурч, сөрөг өөрчлөлттэй гарсан. Мөн Засаглал болон Хөдөлмөр эрхлэлт, нийгмийн даатгалын салбаруудад өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж 0.14 нэгжээр буурсан байна.

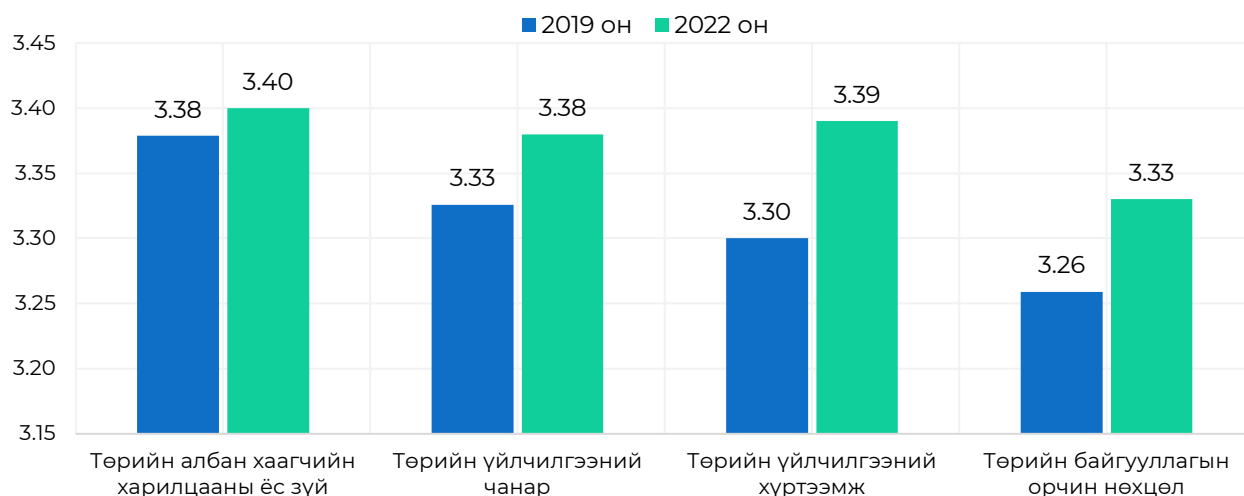
Зураг 1. Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамж, салбараар харьцуулалт



Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны төрийн үйлчилгээний үнэлгээг харьцуулж үзэхэд төрийн албан хаагчийн харилцаа, ёс зүйн үнэлгээ 0.02 нэгжээр, үйлчилгээний чанар 0.05 нэгжээр,

үйлчилгээний хүртээмж 0.09 нэгжээр, байгууллагын орчин 0.07 нэгжээр тус тус нэмэгдсэн байна.

Зураг 2. Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамж, төрлөөр, 2019, 2022 он



Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг 2019 онд 73 асуултаар авч, салбар бүрээр үнэлж байсан бол 2022 онд уг судалгааг өргөтгөж, 100 асуулттай болгосон байна.

Судалгааны бүтцэд нийт 33 асуулт шууд харьцуулах боломжтой бөгөөд эдгээр нь утга агуулгын хувьд хоорондоо ойролцоо, ижил төстэй байна.

Хүснэгт 4. Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуултын харьцуулалт

Асуулт	Тоо	Асуулт	Тоо
Ажил эрхлэлт, нийгмийн даатгалын салбар	3	Хөдөлмөр эрхлэлт, нийгмийн хамгааллын салбар	7
Батлан хамгаалах салбар	3	Батлан хамгаалах салбар	4
Боловсрол, спорт, соёл урлагийн салбар	6	Боловсрол, шинжлэх ухааны салбар	9
Дэд бүтцийн салбар	6	Дэд бүтэц, барилга хот байгуулалтын салбар	8
Барилга, хот төлөвлөлтийн салбар	6		
Зам тээврийн салбар	6	Зам тээврийн салбар	8
Засаглалын салбар	8	Засаглал	7
Санхүү, төсвийн салбар	9	Татвар, гааль	6
Уул уурхайн салбар	3	Уул уурхайн салбар	5
Хүнс, хөдөө аж ахуйн салбар	6	Хүнс, хөдөө аж ахуйн салбар	7
Эрүүл мэндийн салбар	7	Эрүүл мэндийн салбар	8
Эрүүл орчны салбар	5	Эрүүл орчны салбар	5
Аюулгүй байдал, шударга ёсны салбар	5		
		Байгаль орчны нөхөн сэргээлт	5
		Соёлын салбар	4
		Төрийн цахим үйлчилгээ	4
		Хог хаягдлын менежмент	6
		Хууль, эрх зүйн салбар	7
НИЙТ ТОО	73		100

Судалгаанаас харахад нийт 36 асуулт шууд харьцуулах боломжтой бөгөөд эдгээр нь утга агуулгын хувьд хоорондоо ойролцоо, ижил төстэй утгатай байна.

Хүснэгт 5. Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаануудын шууд харьцуулах боломжтой асуултууд

2019_Асуулт	2019_Оноо	2022_Асуулт	2022_Оноо
Оюутан цэрэг хөтөлбөрт өгсөн үнэлгээ	3.75	Оюутан цэрэг хөтөлбөрт өгсөн үнэлгээ	3.72
Цэрэг татлагын үйл ажиллагаа, зохион байгуулалт	3.74	Цэрэг татлагын үйл ажиллагаа	3.67
Эмч, ажилтнуудын харилцааны соёл	3.4	ЭМБ-ын эмч, ажилчдын харилцаа хандлагад үнэлгээ өгнө үү?	3.23
Эмнэлгийн дотоод орчны ая тухтай байдал	3.72	ЭМБ-ын орчин, ая тухтай, аюулгүй байдалд та үнэлгээ өгнө үү?	3.4
Эмнэлгийн ажилтны мэдлэг, ур чадвар	3.51	Эмч, мэргэжилтний мэдлэг, ур чадварт үнэлгээ өгнө үү?	3.43
ЕБС-ийн сургалтын орчин, нөхцөл, сургалтын материалын хангамж	3.34	ЕБС-ийн сургалтын хэрэглэгдэхүүн, хангамж	3.44
Цэцэрлэгийн сургалтын орчин, нөхцөл, сургалтын материалын хангамж	3.55	Цэцэрлэгийн сургалтын хэрэглэгдэхүүн, хангамж	3.5
Бохир ус зайлуулах үйлчилгээний нөхцөл байдал	2.84	Бохир ус зайлуулах үйлчилгээнд та үнэлгээ өгнө үү?	2.95
Шөнийн тарифын хөнгөлөлтийн ач холбогдол	2.94	Шөнийн тарифын хөнгөлөлтийг та хэрхэн үнэлэх вэ?	3.35
Хог зайлуулах үйлчилгээний чанар	2.98	Хог хаягдлын менежментийг сайжруулах үндэсний хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг үнэлнэ үү?	2.95
Халуун усны доголдол, тасалдалгүй байдал	3.41	Халуун усны түгээлтийн хэвийн үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгнө үү? /зуны цагийн урсгал болон их засварын ажлыг тооцохгүйгээр/	3.22
Цахилгааны доголдол, тасалдалгүй байдал	3.6	Цахилгаан түгээлтийн хэвийн үйл ажиллагаа (доголдол тасалдал)-нд үнэлгээ өгнө үү?	3.55
Нийтийн тээврийн ая тух, цэвэр байдал	3.24	Хот хоорондын/Нийтийн тээврийн цэвэр, тухтай байдлыг үнэлнэ үү?	3.34
Нийтийн тээврүүд маршрут, цагийн хуваариа мөрдөх байдал	3.32	Хот хоорондын/Нийтийн тээврийн үйлчилгээний маршрут, цагийн хуваарийг цахим болгосон байдалд үнэлгээ өгнө үү?	3.92
Цас, мөс цэвэрлэх, замын халтиргааг арилгах үйлчилгээ	3.03	Цас, мөс цэвэрлэх, замын халтиргааг арилгах үйлчилгээг үнэлнэ үү?	2.98
Авто замын засвар, шинэчлэлтийн ажлууд	3	Авто замын засвар, шинэчлэлтийн ажилд үнэлгээ өгнө үү?	2.92
Дотоодын сүү, сүүн бүтээгдэхүүний хангамж, хүртээмж	3.34	Сүү, сүүн бүтээгдэхүүний чанар, хүртээмжийг үнэлнэ үү?	3.42
Жижиг дунд үйлдвэрлэлийг хөгжүүлэх сангаас олгож буй зээлийн үйлчилгээний мэдээлэл	2.47	Орон нутгийн хөгжүүлэх сангаас олгож буй зээлийн үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлнэ үү?	2.76
Түүхий эд, арьс шир, ноос ноолууртай холбоотой мэдээллийн хүртээмж	2.7	Малын түүхий эдийн боловсруулалт, худалдааны нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	2.56
Мал, амьтны гоц халдварт өвчнөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ	3.27	Мал амьтны гоц, халдварт өвчнөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг үнэлнэ үү?	3.29
Мал, махны худалдааны хүртээмж	3.33	Мал, махны худалдааны чанар, хүртээмжийг үнэлнэ үү?	3.16
Шинээр гарч буй ажлын байрны талаарх мэдээллийн хүртээмж	2.65	Та шинээр гарч буй ажлын байрны талаарх мэдээллийн хүртээмжийг үнэлнэ үү?	2.88
Нутгийн удирдлагын бодлого шийдвэрүүдийн нээлттэй байдал	2.95	Нийслэл, аймаг, сум, дүүргийн удирдлагын бодлого, шийдвэрүүд хэр ил тод, нээлттэй байна вэ?	2.88
Дүүрэг, сумын үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийн хүртээмж	3	Та аймаг, сум, дүүрэг, хороодын төсвийн хөрөнгө оруулалтын талаарх мэдээллийн ил тод байдлыг үнэлнэ үү?	2.51
ОНХС-ийн үйл ажиллагаанд иргэд оролцож, хяналт тавих боломж	2.72	Төсвийн зарцуулалт болон ОНХС-ийн үйл ажиллагаанд иргэд хэр хяналт тавьж чадаж байна вэ?	2.4
НӨАТ-ын буцаан олголтын үйл ажиллагаа	3.08	НӨАТ-ын буцаан олголтын үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгнө үү?	2.75
Гаалийн үйлчилгээ	2.92	Гаалийн үйлчилгээний нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	2.94

Татварын байгууллагуудын үйлчилгээ	3.04	Та татварын үйлчилгээний нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	2.94
Уул уурхайн үйл ажиллагаанаас ажлын байр хангалттай хэмжээнд нэмэгдэж байгаа эсэх	2.8	Уул уурхайн үйл ажиллагаанаас үүдэлтэй ажлын байр нэмэгдэж байгаа байдалд үнэлгээ өгнө үү?	3.12
Уул уурхайн нөхөн сэргээлтийн ажил	2.38	Жижиг дунд уул уурхай олборлогч (нинжа) нарын ухсан газарт нөхөн сэргээлтийн ажил хийж байгаа байдалд үнэлгээ өгнө үү?	2.05
Цагдаагийн албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйн байдал	3.1	Цагдаагийн албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйг хэрхэн дүгнэх вэ?	2.96
Цагдаагийн дуудлагын төвийн үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	3.39	Цагдаагийн 102-ийн үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг үнэлнэ үү?	3.48
Амьдарч буй орчны аюулгүй байдал	3.43	Амьдарч буй орчныхоо аюулгүй байдалд үнэлгээ өгнө үү?	3.43
Амьдарч буй орчин дахь хөрсний бохирдол	3.1	Хөрсний бохирдлын нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	2.64
Амьдарч буй орчин дахь агаарын бохирдол	3.26	Агаарын бохирдлын нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	2.71
Амьдарч буй орчин дахь ногоон байгууламж, цэцэрлэгт хүрээлэн	2.75	Нийтийн биеийн тамирын байгууламжийн хүртээмжид үнэлгээ өгнө үү?	3.01

Дүгнэлт

Монгол Улсад төрийн бодлого, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар, Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам, Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар зэрэг байгууллагуудаас хийж, бодлогын шийдвэр гаргахад ашиглах боломжтой суурь мэдээллийг бүрдүүлжээ.

Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газраас “Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа”-г 2019 онд улсын хэмжээнд 13,860 иргэнийг хамруулан зохион байгуулсан бол 2022 онд 10,111 иргэнийг хамруулан хийж, үр дүнг тодорхойлжээ.

Дээрх 2 судалгааны үр дүнг харьцуулж үзэхэд дундаж үнэлгээ 3.2-оос 3.12 болж, 0.08 нэгжээр (2.5 хувь) буурсан нь төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжид иргэдийн сэтгэл ханамж буурч, илүү хүртээмжтэй, чанартай үйлчилгээний хүлээлт нэмэгдэж, бодит гүйцэтгэл нь түүнийг бүрэн хангаж чадахгүй байгааг харуулж байна. Ялангуяа татвар, НӨАТ-ын буцаан олголт, орон нутгийн мэдээллийн ил тод байдал, Орон нутгийн хөгжлийн сангийн үйл ажиллагаанд иргэдийн оролцоо, байгаль орчны бохирдол зэрэг салбарын үйлчилгээнд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин буурсан нь үзүүлэлт гарчээ.

Салбараар авч үзвэл, Боловсрол, шинжлэх ухаан, Соёл, Барилга хот төлөвлөлтийн салбаруудад сэтгэл ханамж өссөн эерэг өөрчлөлт ажиглагдсан бол Батлан хамгаалах, Эрүүл орчин, Засаглал, Хөдөлмөр эрхлэлт, нийгмийн даатгалын салбаруудад үнэлгээ буурсан байна. Иймд эдгээр салбар цаашид бодлогын түвшинд анхаарах шаардлагатай байна.

Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн үзүүлэлтүүд болох албан хаагчийн харилцаа, ёс зүй, үйлчилгээний чанар, хүртээмж болон байгууллагын орчны үнэлгээ сүүлийн жилүүдэд эерэг өөрчлөлт гарчээ. Энэ нь төрийн үйлчилгээний хууль эрх зүй, стандартын шинэчлэл, цахим шилжилт, байгууллагын орчныг сайжруулахад чиглэсэн бодлогын арга хэмжээ, хөрөнгө оруулалт тодорхой үр нөлөө үзүүлж байгаатай холбоотой юм.

Энэхүү судалгааны асуумжийн бүтэц 2022 онд өргөжиж, салбарын хамрах хүрээ нэмэгдсэн нь төрийн бодлого, үйлчилгээний үнэлгээг илүү иж бүрэн болгох

давуу талтай ч урт хугацааны харьцуулалт хийхэд хүндрэл үүсгэх сул талтай байна. Иймд цаашид үндсэн суурь асуумжийг тогтвортой ашиглах, бодит өгөгдөл (захиргааны мэдээлэл, үйлчилгээний гүйцэтгэлийн үзүүлэлт)-тэй хослуулсан судалгааг хийх шаардлагатай.

Монгол Улсад төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг хэмжих тогтолцоо бүрдсэн боловч судалгааны үр дүнг бодлогын шийдвэр, үйлчилгээний бодит сайжруулалттай илүү нягт уялдуулах, иргэдийн оролцоог нэмэгдүүлэх, салбар болон нутаг дэвсгэр хоорондын хүртээмжийн ялгааг бууруулахад чиглэсэн өгөгдөлд суурилсан судалгаа, шинжилгээг цаашид нэмэгдүүлэх зайлшгүй шаардлагатай байна.

ДӨРӨВ. ОЛОН УЛСАД СУДЛАГДСАН БАЙДАЛ

Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэхэд чиглэсэн олон улсын туршлагыг судалж, Монгол Улсад хэрэгжихүйц арга зүй, үнэлгээний загварыг боловсруулахад шаардлагатай арга, аргачлал, үзүүлэлтүүдийг судлав.

Дэлхийн олон улс оронд төрийн үйлчилгээний чанар, иргэдийн сэтгэл ханамж, төрд итгэх түвшнийг хэмжих зорилготой тусгай судалгаануудыг тогтмол зохион байгуулдаг. Эдгээр судалгааг ихэвчлэн Засгийн газар, Сангийн яам, бодлого боловсруулагч агентлаг, судалгааны хүрээлэн, нийтийн үйлчилгээний төв зэрэг байгууллагууд хариуцан хийдэг.

Судалгааны ерөнхий зорилго нь төрийн үйлчилгээний хүртээмж, чанар, шуурхай байдал, ажилтнуудын харилцаа, ил тод байдлыг үнэлэх, улмаар бодлогыг сайжруулахад чиглэнэ.

Хүснэгт 6-д дурдсан улс орнуудын туршлагаас харахад ихэнх улс нь иргэдийн төрд итгэх түвшин, үйлчилгээний хүртээмж, ажилтны харилцаа, захиргааны ачаалал, үйлчилгээг авах хугацаа, онлайн үйлчилгээний хүртээмж зэрэг нийтлэг үзүүлэлтүүдийг тогтмол хэмжиж, үр дүнг бодлого боловсруулах үндсэн баримт болгон ашигладаг байна.

Дээрх судалгааны арга зүйг тоймлон танилцуулбал:

Судалгааны хамрах хүрээ: Хамрах хүрээ нь өргөн ба нарийвчилсан хосолсон бүтэцтэй бөгөөд иргэдийн үйлчилгээ авдаг туршлагыг харгалзан үзсэн байна. Жишээлбэл,

- Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан 18 болон түүнээс дээш насны иргэд;
- Онлайн болон биечилсэн үйлчилгээний хэрэглэгчид;
- Төрийн үйлчилгээний тодорхой ангилал (эрүүл мэнд, боловсрол, нийгмийн хамгаалал, татвар, бүртгэл, нийтийн үйлчилгээ гэх мэт);
- Хот-хөдөөгийн хэрэглэгчид болон эмзэг бүлгийн иргэд;
- Зарим улс салбар тус бүрээр (эрүүл мэнд, нийгмийн даатгал, татвар, паспорт, жолооны үнэмлэх г.м) нарийвчилсан сегментээр судалгааны хүрээг тогтоодог байна.

Судалгааны үзүүлэлт: Улс орнуудын төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлдэг нийтлэг үзүүлэлтүүд нь **үйлчилгээний хүртээмж ба хялбар байдал** (үйлчилгээ авахад шаардагдах алхам, бичиг баримтын тоо, цахим үйлчилгээний ашиглалт болон түвшин), **үйлчилгээний чанар ба үр нөлөө** (үйлчилгээний шуурхай байдал, шийдвэрийн үр дүн, үнэн зөв байдал, үйлчилгээний хүлээгдэж буй үр нөлөө), **ажилтны харилцаа** (найрсаг, ойлгомжтой тайлбар, чадварлаг, мэргэжлийн түвшин, үйлчилгээний соёл), **ил тод байдал, шударга байдал** (мэдээлэл олж авах боломж, шийдвэрийн ил тод байдал), **иргэдийн сэтгэл ханамжийн түвшин** (нийт үйлчилгээний мэдээлэлд өгсөн ерөнхий үнэлгээ, салбар, байгууллага, үйлчилгээ бүрийн үнэлгээ), **төрд итгэх итгэл, сонирхлын түвшин** (Засгийн газарт итгэх түвшин, төрийн байгууллагуудын ажиллах чадварт өгсөн үнэлгээ) зэрэг үзүүлэлтүүд нь ихэнх улс оронд нийтлэг,

харин зарим улс орнууд өөрийн онцлогоос хамааран тодорхой үзүүлэлтүүдийг нэмж ашигласан байна.

Судалгааны аргачлал: Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх судалгааны аргачлал нь тухайн улсын хүн амын бүтэц, дижитал үйлчилгээний хүртээмж, судалгааны бодлогын онцлогоос хамаарч харилцан адилгүй байна. Үүнд:

- Онлайн судалгаа (web survey) **хамгийн өргөн хэрэглэгддэг**
- Утасны судалгаа (CATI)
- Шууд биечилсэн ярилцлага (Face-to-face CAPI)
- Интернэт панель ашиглах (research panel)
- Шуудангаар асуумж илгээх (mail survey)
- Хосолмол арга (mixed method) (зарим улс онлайн, утас хослуулдаг)

Судалгааны давтамж: Судалгааны давтамж нь тухайн улс орноос хамааран ялгаатай ба зарим улс жил бүр авдаг бол Канад, Чили зэрэг улс нь хоёр жил тутамд зохион байгуулдаг байна.

Улс орнуудын туршлагаас харахад (Хүснэгт 6) төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгаа нь үндэсний түвшинд тогтмол хийгдэх шаардлагатай, бодлогын чухал хэрэгсэл болох нь тодорхой байна. Хэдийгээр хамрах хүрээ, үзүүлэлт, аргачлал, давтамж, мэдээлэл цуглуулах хэлбэр нь улс орон бүрд өөр боловч нийтлэг зорилго нь иргэдийн үзэл бодлыг бодитоор тусгах, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах, төрд итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх, бодлогын үр нөлөөг хэмжихэд чиглэдэг.

Өнөөгийн нээлттэй, иргэн төвтэй засаглалын орчинд төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ил тод байдлыг тогтмол хэмжиж үнэлэх нь улс орнуудын хөгжлийн чухал шалгуурын нэг болж байна. Төрийн байгууллагуудын үйл ажиллагаа иргэдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцэж буй эсэх, үйлчилгээ авах үйл явц иргэдийн хувьд ойлгомжтой, шударга, хүндрэл багатай байгаа эсэхийг тогтмол үнэлэх шаардлага нэмэгдсэнтэй холбоотойгоор олон улс төрийн үйлчилгээний хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг институцийн түвшинд тогтмолжуулан, шинжлэх ухаанч арга зүйгээр хэрэгжүүлэх чиг хандлагатай байна.

Хүснэгт 6. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа, улс орноор

Улс	Байгууллага	Судалгаа	Зорилго	Хүн ам	Хамрах хүрээ	Үзүүлэлтүүд	Аргачлал	Давтамж	Вeбсайт
Австрали	Ерөнхий сайд ба Засгийн газрын танхимын газар	Иргэдийн туршлагын судалгаа	Иргэдийн төрийн үйлчилгээтэй холбоотой амьдралын үйл явдлууд дахь туршлагыг судалж, төрийн үйлчилгээний чанарыг бүх түвшинд сайжруулах, итгэл ба сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх.	Хувь хүн	Холбооны түвшний олон төрлийн үйлчилгээ (паспорт, иргэншил, ахмадын асаргаа, ажил эрхлэлт, татвар, халамж гэх мэт)	Нийт итгэл, сэтгэл ханамж, ил тод байдал, хариуцлага, ойлгомжтой байдал, шударга байдал	18+ насны 1000 хүнээс онлайн судалгаа сар бүр; улирал тутам үр дүн гаргадаг (~3000 хариулт)	2019 оны 2 сараас улирал тутам, 2021 оны 7 сараас сар бүр	pmc.gov.au/publicdata/citizenexperience-survey
Канад	Иргэн төвт үйлчилгээний институт	Иргэд нэгдүгээрт	Үйлчилгээний сувгаар дамжуулан сэтгэл ханамжийн гол хөшүүргийг ойлгох, хүлээлт ба төрд итгэх итгэлийн хамаарлыг судлах	Хувь хүн	Улсын, мужийн болон хотын түвшний өргөн хүрээний үйлчилгээ	Үйлчилгээний загвар, хүргэх хугацаа, ажилтантай харьцах байдал, асуудал шийдвэрлэлтийн чанар	Интернэт панель, шуудан ба цахим шуудан-онлайн судалгаа; 800 үндэсний төлөөлөл бүхий, 400 мужийн төлөөллийн сорилт	2 жил тутам	citizensfirst.ca
Чили	Сангийн яам – Олон нийтэд зориулсан шинэчлэлийн хөтөлбөр	Төрийн үйлчилгээний шинэчлэлтийн хөтөлбөр	Хэрэглэгч, үйлчилгээ, суваг төрлөөр сэтгэл ханамжийн хөшүүргийг ойлгох	Хувь хүн ба байгууллага	Төрийн эрэлттэй 80% орчим үйлчилгээ (эрүүл мэнд, боловсролоос бусад)	Хялбар байдал, хандлага, ойлгомжтой байдал, асуудал шийдвэрлэлт, итгэл	Утас, онлайн судалгаа; үйлчилгээ тус бүр дээр төлөөллийн сорилт	2 жил тутам	satisfaccion.gob.cl
Колумб	Үндэсний төлөвлөлтийн газар	Иргэдийн үзэл бодлын судалгаа	Иргэдийн төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх үзэл бодлыг судлах	Хувь хүн	Захиргааны үйлчилгээ	Чанар, хүлээлтийн хугацаа, зардал, хүндэтгэлтэй харьцах байдал, ойлгомжтой байдал, шуурхай байдал	10 хотын (9,926 хүн) айлд очиж авсан судалгаа	Жил бүр	dnp.gov.co
Дани	Дани улсын Үндэсний статистикийн газар ба Дижиталчлалын газар	Хүн амын дундах мэдээллийн технологийн хэрэглээ	Дани хүн амын дунд дижитал технологийн хэрэглээг бүлгүүдээр нь судлах	Хувь хүн	Төрийн болон хувийн дижитал үйлчилгээ	Төрийн дижитал үйлчилгээнд итгэх итгэл, халамжийн технологийн хэрэглээ, цахим харилцаа, дижитал үйлчилгээний ашиглалт	15–89 насны 5,800 хүнийг утсаар асуумжаар хамарсан	Тодорхойгүй (байнга судалгаа хийгддэг)	dst.dk
Франц	Institut Delouvrier ба Төрийн шинэчлэлийн Ерөнхий төлөөлөгчийн газар (DITP)		Иргэд төрийн байгууллагатай харилцах явцад ямар төвөгтэй байдалтай тулгардгийг хэмжих		25 төрлийн амьдралын үйл явдал	Сэтгэл ханамж, төвөгшилтийн түвшин, сувгийн хүртээмж, харьцааны чанар	15 ба түүнээс дээш насны 7,700 хүнийг утсаар асуумж авсан	2 жил тутам	modernisation.gouv.fr
Герман	Холбооны статистикийн газар	Амьдралын нөхцөл байдлын судалгаа	Төрийн байгууллагатай харьцах иргэд, компаниудын сэтгэл ханамжийг амьдралын үйл явдлын үүднээс судлах		Хувь хүн (21 үйл явдал), компани (10 үйл явдал)	Итгэл, чадвар, хүндэтгэл, хүртээмж, энгийн байдал, ижил хандлага	16+ насны 5,500–6,000 хүн, 2,600 компаниудыг утсаар асуумжаар хамруулсан	2 жил тутам	amtlich-einfach.de
Герман, Австри, Швейцар	Initiative D21	E-Government Monitor	Дижитал засаглалын нөхцөл байдлыг үнэлэх	Хувь хүн	Е-засаглалын үйлчилгээ	Сэрэмжлэл, ашиглалт, сэтгэл ханамж, хэрэглээний хялбар байдал, хандлага	Герман (1,005), Австри (1,008), Швейцар (1,002) хүнээс онлайн судалгаа	Жил бүр	egovernment.ch
Ирланд	Төрийн зардал ба шинэчлэлийн газар		Иргэний үйлчилгээний сэтгэл ханамж ба шалтгааныг ойлгох		Засгийн газрын албан байгууллагууд	Хурд, үр дүн, хариу өгөх байдал	Утасны асуумж, ажилчдын тоо, байршлаар квотын түүвэр (510 аж ахуйн нэгж)	2 жил тутам	gov.ie
Израйл	Үндэсний статистикийн товчоо ба	Нийгмийн судалгаа	Израйлын хүн амын сайн сайхан байдлыг ойлгох	Хувь хүн	Төрийн болон олон нийтийн үйлчилгээ (жишээ нь: цэцэрлэгт хүрээлэн,		20 ба түүнээс дээш насны 7,078 хүнтэй хийсэн асуумж	Жил бүр	cbs.gov.il

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР

	Сангийн яамны төсвийн хэлтэс				эрүүл мэндийн үйлчилгээ)				
Итали	Хотын захиргаа (жишээ нь: Флоренц, Ром)	Иргэний сэтгэл ханамжийн судалгаа	Иргэдийн хэрэгцээг ойлгон үйлчилгээ сайжруулах	Хувь хүн	Хотын үйлчилгээ (номын сан, оршуулгын үйлчилгээ, нийгмийн үйлчилгээ гэх мэт)				
Япон	Засгийн газрын дэргэдэх Тамгын газар	Олон нийтийн санал бодлын судалгаа	Олон нийтийн төрийн үйлчилгээний талаарх ойлголтыг судлах	Хувь хүн	Ерөнхий төрийн үйлчилгээ	Ерөнхий сэтгэл ханамж, сэтгэл дундуур байдлын шалтгаан (жишээ нь: ашиглахад төвөгтэй, татвартай дүйцэхгүй үйлчилгээ)	20 ба түүнээс дээш насны 1,727 хүнтэй 2 үе шаттай санамсаргүй түүвэрлэлтээр нүүр тулсан судалгаа	Жил бүр (гэхдээ төрийн үйлчилгээтэй холбоотой судалгаа 2015 онд хийгдсэн)	survey.govonline.go.jp
Латви	SKDS судалгааны агентлаг, Улсын Канцелари	Төрийн захиргааны үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа	Төрийн захиргааны байгууллагуудын үйл ажиллагаа, хэрэглэгчдэд хандах хандлага, үйлчилгээний чанарыг үнэлэх	Хувь хүн	Ерөнхий төрийн үйлчилгээ	Сайжруулалт, хялбар байдал, сувгийн хүртээмж, төрийн байгууллагууд хоорондын хамтын ажиллагаа	18-75 насны (1,000 хүн) айлд очиж хийсэн санамсаргүй түүвэртэй судалгаа	Жил бүр	petijumi.mk.gov.lv
Мексик	Үндэсний статистикийн газар (INEGI)	Төрийн үйлчилгээний чанар ба нөлөөллийн үндэсний судалгаа	Төрийн үйлчилгээний онцлогийг судлах, бичиг баримт бүрдүүлэхэд зарцуулсан цагийг хэмжих, авлигын талаарх ойлголт, төрд итгэх байдлыг хэмжих		Суурь төрийн үйлчилгээ (жишээ нь: гудамжны гэрэлтүүлэг), эрэлттэй үйлчилгээ (жишээ нь: боловсрол), төлбөрт үйлчилгээ (жишээ нь: цахилгаан), ховор тохиолдлын үйлчилгээ (жишээ нь: мэндэлсэн хүүхдийн бүртгэл), яаралтай үйлчилгээ (жишээ нь: цагдаа дуудах)	Хугацаа, ажилтны харьцаа, чанар, аюулгүй байдал, найдвартай байдал, өртөг	100,000 хүн амтай хотууд дахь өрхүүдтэй хийсэн 46,000 асуумж	2 жил тутам	inegi.org.mx
Норвеги	Төрийн удирдлага ба цахим засаглалын агентлаг (DIFI)	Норвегийн иргэдийн судалгаа (Innbyggerundersøkelsen)	Нийтийн болон хэрэглэгчийн зүгээс төрийн үйлчилгээний талаарх үзэл бодлыг үнэлэх	Хувь хүн	Оршин суугаа хотын үйлчилгээ ба төрийн 22 сонгосон үйлчилгээ (эрүүл мэнд, боловсрол, халамж гэх мэт)	Чанар, хүртээмж, үр ашиг, харилцаа, итгэл, мэдлэг	7,100 хүнийг шуудан (¼), и-мэйл (¾) ашиглан санамсаргүй түүвэрлэлтэй асуумж	2 жил тутам	nsd.no
Испани		Төрийн үйлчилгээний чанар	Сайжруулах шаардлагатай хэсгийг тодорхойлох		Ерөнхий болон тусгай төрийн үйлчилгээ (эрүүл мэнд, боловсрол, тээвэр гэх мэт)	Ойлгомжтой байдал, хугацаа, цахим технологийн хэрэглээ, ажилтны хандлага, мэргэжлийн байдал	18-с дээш насны (3,342 хүн) айлд очиж асуумжаар авсан	Жил бүр	osur.org
Швейцарь	DemoSCOPE судалгааны байгууллага, E-Government Switzerland хөтөлбөрийн алба	Үндэсний цахим засаглалын судалгаа	Швейцарь дахь цахим засаглалын үйлчилгээний хөгжлийг судлах		Е-засаглалын үйлчилгээ	Мэдлэг, ашиглалт, хүндрэлүүд, төрөөс үзүүлж буй дэмжлэг, үйлчилгээний сэтгэл ханамж, итгэл		2 жил тутам	egovernment.ch
Америкийн Нэгдсэн Улс	Менежмент ба Төсвийн Алба (OMB)	Өндөр нөлөө бүхий үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудын хэрэглэгчийн санал асуулга	Хэрэглэгчдийн аяллыг зураглаж, үйлчилгээний дараах шууд санал хүсэлтийг цуглуулж төрийн үйлчилгээний чанарыг үнэлэх		Өндөр нөлөө бүхий үйлчилгээ (жилийн их хэмжээний харилцагчтай, олон нийтэд нөлөөлөл ихтэй үйлчилгээ)		Байгууллага бүр өөрийн онцлогт тохируулан хэрэглэгчийн аяллын цэг бүр дээр санал асуулга авдаг. Судалгааны тоо, давтамж, хариултын хувь хэмжээг performance.gov сайтад тайлагнадаг.	Үйлчилгээ бүрийн дараа бодит цаг хугацаанд хийдэг; үр дүн улирал тутам тайлагнана	performance.gov

Эх үүсвэр: Тухайн улс орнуудын тайлангаас авсан болно.

Олон улсын хэмжээнд хийдэг сэтгэл ханамжийн судалгааны тойм

Хөгжингүй орнууд болон олон улсын нэр хүндтэй байгууллагууд (OECD, World Bank, UNDP, Transparency International, Afrobarometer, Eurobarometer гэх мэт) тэдгээрийн нь төрийн үйлчилгээний үр нөлөө, хариуцлагын тогтолцоо, иргэдийн оролцоо, авлигын илрэл, цахим үйлчилгээний хүртээмж зэрэг олон үзүүлэлтийг бүтцийн болон хэрэглэгч төвтэй судалгааны арга зүйгээр үнэлдэг. Эдгээр үнэлгээний аргачлал, үзүүлэлтийн хүрээ нь Монгол Улсад нийцүүлэн өөрийн үнэлгээний системийг хөгжүүлэхэд чухал жишиг болно.

Засаглалын шинэтгэл, цахим үйлчилгээний хөгжил: Финлянд, Эстони зэрэг улс орнуудын төрийн үйлчилгээний хүртээмж, иргэдийн оролцоог хангах механизм нь Монгол Улсын төрийн шинэчлэлд хэрэгжүүлж болохуйц сайн жишээ болж байна.

Түүнчлэн сонгосон байгууллагуудын судалгааны арга зүй, үзүүлэлтийн бүтэц нь ил тод, нээлттэй, олон нийтэд хүртээмжтэй, баталгаа нотолгооны үндсэн дээр Монголын нөхцөлд ашиглах, дотоод үнэлгээний тогтолцоонд нийцүүлэн ашиглахад тохиромжтой гэж үзсэн болно.

Судалгаанд сонгогдсон улс орнуудын тухай мэдээлэл нь олон улсын ил тод эх сурвалж, байгууллагын тайлан, судалгааны өгүүлэл зэргээр баталгаажсан, нотолгоотой байдал нь шинжилгээ хийхэд тохиромжтой байсан тул гол эх сурвалжаа болгон ашигласан болно.

OECD – Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience - Энэхүү судалгаанд төрийн үйлчилгээний хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг хэмжих үзүүлэлтүүдийг судалж, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, хариу үйлдэл зэрэг хүчин зүйлсийг үнэлэх арга зүйг танилцуулсан.

World Bank: Service Delivery Indicators (SDI) - Дэлхийн Банкны SDI хөтөлбөр нь боловсрол, эрүүл мэндийн салбарын үйлчилгээний чанарыг хэмжихэд чиглэсэн бөгөөд үйлчилгээний хүртээмж, чанар, үр нөлөөг үнэлэхэд ашиглагддаг.

UNDP: Governance Indicators: A User's Guide - НҮБ-ын Хөгжлийн хөтөлбөрөөс боловсруулсан энэхүү гарын авлага нь засаглалын үзүүлэлтүүдийг хэрхэн тодорхойлох, хэмжих, үнэлэх талаар дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгдөг.

Transparency International: Global Corruption Barometer - Энэхүү судалгаа нь дэлхий даяарх иргэдийн авлигын талаарх ойлголт, туршлагыг судалж, төрийн байгууллагуудын авлигын түвшнийг үнэлдэг.

Afrobarometer - Африк тивийн 30 гаруй улсад явуулдаг энэхүү судалгаа нь иргэдийн ардчилал, засаглал, эдийн засгийн нөхцөл байдлын талаарх хандлага, үнэлгээг судалдаг.

Latinobarómetro - Латин Америкийн 18 улсад жил бүр явуулдаг энэхүү судалгаа нь ардчилал, эдийн засаг, нийгмийн асуудлуудын талаарх иргэдийн хандлага, үнэлгээг судалдаг.

Eurobarometer - Европын Холбооны гишүүн орнуудад тогтмол явуулдаг энэхүү судалгаа нь иргэдийн олон нийтийн санал бодлыг судалж, төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх хандлагыг үнэлдэг.

Хүснэгт 7. Олон улсын судалгааны мэдээлэл

№	Судалгааны нэр	Арга зүйн үндэс	Зорилго	Судалгааны арга	Онцлох асуултууд
1.	OECD – Citizen Satisfaction Toolkit	Үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэний туршлагыг үнэлэх	Төрийн үйлчилгээний хэрэглэгчийн туршлага, найдвартай байдлыг сайжруулах	Онлайн/ цаасан анкет, ярилцлага, фокус групп	-Үйлчилгээг хэр хугацаанд авсан бэ? -Танд найрсаг хандсан уу? -Тодорхой, ойлгомжтой байсан уу? -Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний чанар хангалттай байсан уу?
2.	World Bank – Service Delivery Indicators (SDI)	Салбарын гүйцэтгэл (эрүүл мэнд, боловсрол)	Чанар, хүртээмж, тэгш байдлыг хэмжих	Ажиглалт, анкет, статистик үзүүлэлтүүд	-Эмч/багш нарын мэдлэг, бэлэн байдал -Үйлчилгээний хүртээмж, ачаалал -Иргэд үйлчилгээ авахад юу саад болж байна вэ?
3.	UNDP Governance Indicators	Засаглалын чанар, хариуцлагын түвшнийг үнэлэх	Институцийн чадвар, хариуцлагын тогтолцоо, оролцоог үнэлэх	Статистик, судалгаа, олон нийтийн үнэлгээ	- Та шийдвэр гаргах үйл явцад оролцож чаддаг уу? -Төрийн алба ил тод байна уу? -Төрийн байгууллагад итгэдэг үү?
4.	Transparency International – Global Corruption Barometer	Авлигын талаарх иргэдийн үзэл бодол, туршлага	Авлигын үнэлгээ, иргэдийн туршлага, мэдээлэх хүсэл	Санамсаргүй түүвэртэй асуулга (телефон/ямар ч хэлбэрээр)	-Та сүүлийн 12 сард төрийн байгууллагад авлига өгсөн үү? - Төрийн албан хаагчтай харилцахад авлигын санал гарсан уу? -Та авлигатай тэмцэх тогтолцоонд итгэдэг үү?
5.	Afrobarometer / Latinobarómetro / Eurobarometer	Олон нийтийн хандлага, итгэл, туршлага	Ардчилал, төрийн үйлчилгээ, итгэл	Санамсаргүй сонгогдсон түүврээр хийсэн	-Төрийн байгууллагад итгэдэг үү? -Хүний эрх, шударга ёс

үнэмшлийн өөрчлөлт	өргөн асуулга	хүрээтэй	хэрэгжиж байна уу?
			-Та төрийн байгууллагаас сүүлд хэзээ үйлчилгээ авсан бэ?
			-Үйлчилгээний чанарт сэтгэл ханамжтай байна уу?

Тайлбар: Дээрх хүснэгтэд дурдсан мэдээллийг нь тус бүрийн албан мэдээ, эх сурвалжаас авсан хамгийн сүүлийн үеийн мэдээлэл болно.

Эдийн засгийн хамтын ажиллагаа, хөгжлийн байгууллагын гишүүн болон хамтрагч орнуудад хэрэгжүүлдэг “Trust in Government” буюу “Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгаа” нь олон улсад өргөнөөр ашиглагддаг аргачлал юм. Монгол Улс одоогоор ЭЗХАХБ-ын гишүүн бус боловч тус байгууллагын зарим судалгаа, хөтөлбөр, санаачилгад түншлэлийн хэлбэрээр идэвхтэй хамтран ажиллаж ирсэн. Тухайлбал, боловсролын чанарыг үнэлэх PISA, ил тод байдлыг дэмжих Open Government Partnership, авлигын эсрэг бүс нутгийн хамтын ажиллагааг өрнүүлэх spAsia-Pacific Anti-Corruption Initiative зэрэг олон улсын хөтөлбөрүүдэд Монгол Улс идэвхтэй оролцож байна. Иймд ЭЗХАХБ-ын гишүүн болон хамтрагч орнуудад зориулан хэрэгжүүлдэг “Trust in Government” судалгааны аргачлалын нэг эх үүсвэр болгон ашигласан.

Уг судалгаанд үр нөлөө (competence), шударга байдал (integrity), ил тод байдал (transparency), хариуцлага (accountability), иргэдийн оролцоо (participation) гэсэн үндсэн 5 шалгуур үзүүлэлтийг ашиглаж, төрийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн итгэл, төр ба иргэний харилцааны түвшнийг үнэлдэг байна.

Хэдийгээр Монгол Улс уг судалгаанд албан ёсоор оролцоогүй боловч ЭЗХАХБ-ын батлагдсан аргачлал, зарчим, асуулгын хүрээг ашиглан "итгэл – сэтгэл ханамжийн судалгаа" зохион байгуулах бүрэн боломжтой юм. Судалгааны асуултыг Монгол Улсын төрийн үйлчилгээний онцлог, соёл, хэрэглээг тусгаж боловсруулбал бодитой, үр дүнтэй дүн шинжилгээ хийх боломж бүрдэнэ

“Government at a Glance” буюу Засгийн газрын үйл ажиллагааны судалгаа

“Government at a Glance” Засгийн газрын үйл ажиллагааны судалгаагаар ЭЗХАХБ-ын гишүүн болон нэгдэж буй орнуудын төрийн удирдлага, санхүүгийн менежмент, хүний нөөцийн бодлого, дижитал засаглал, шударга байдлын тогтолцоо зэрэг олон сэдвийг хамарсан, харьцуулах боломжтой үзүүлэлтийн багц юм. Өгөгдөл, үзүүлэлт бүрийг нэг стандартад нийцүүлж, нарийн аргачлалаар боловсруулсан байдаг.

Тус судалгааны зорилго нь улс орнуудын төрийн байгууллагын ил тод байдал, хариуцлага, чадамж, бодлогын чанар, үр нөлөө, албан байгууллагын зэрэг засаглалын гол хэмжүүрүүдийг нэг стандартад оруулан тооцож, улс орнуудыг хооронд нь харьцуулах боломжийг бүрдүүлэхэд оршино. Үүний зэрэгцээ төрийн

байгууллагын гүйцэтгэлийг дунд болон урт хугацаанд үнэлэх, бодлогын шинэчлэл хийхэд шаардлагатай баримт нотолгоонд суурилсан мэдээллийг бүрдүүлэхэд ашигладаг байна.

Улс орнуудын хамрах хүрээний хувьд, 2025 оны судалгаанд өгөгдөл байгаа ЭЗХАХБ-ын гишүүн 38 улсыг хамруулж, үндсэн дундаж, нийлбэрийг зөвхөн гишүүн орнуудын үзүүлэлтэд суурилж тооцсон. Аргентин, Бразил, Болгар, Хорват, Индонез, Румын, Перу зэрэг орнуудын зарим үзүүлэлтийг, зарим үзүүлэлтийг, харин элсэгч орнуудын мэдээллийг харьцуулан харах боломжийг бүрдүүлсэн байна.

Хүснэгт 8. “Government at glance” 2025 оны судалгааны асуумж

№	Бүлэг	Гол асуултууд	Хариулт
1	Уур амьсгалын бодлого	“Ирэх 10 жилд танай улс хүлэмжийн хийг бууруулна гэдэгт итгэлтэй байна уу?”	0–10 оноо
2	Уур амьсгалын бодлого	“Уур амьсгалын өөрчлөлтийг шийдвэрлэх нь Засгийн газрын тэргүүлэх зорилт байх ёстой юу?”	Тийм / Үгүй
3	Итгэл	“Төр нийтийн төлөө ажилладаг гэж итгэдэг үү?”	Тийм / Үгүй / Мэдэхгүй
4	Хариуцлага	“Парламент Засгийн газрыг хянах чадвартай гэж бодож байна уу?”	Тийм / Үгүй / Мэдэхгүй
5	Оролцоо	“Улс төрийн систем танд дуу хоолойгоо хүргэх боломж өгдөг үү?”	Тийм / Үгүй / Мэдэхгүй
6	Үе хоорондын тэнцвэр	“Засгийн газар үе хоорондын хэрэгцээг хангалттай тэнцвэржүүлдэг үү?”	Зөвшөөрч байна / Зөвшөөрөхгүй / Саармаг
7	Эдийн засаг	“Таны хувьд хамгийн чухал гурван асуудал юу вэ?”	Олон сонголттой

“Survey on the Drivers of Trust in Public Institutions” буюу Иргэдийн төрийн байгууллагад итгэх илтгэлд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийн судалгаа

Төрийн байгууллагад иргэдийн итгэлд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийн судалгаа /Survey on the Drivers of Trust in Public Institutions/ нь иргэдийн төр болон төрийн байгууллагад итгэх итгэлийн түвшин, түүний шалтгаануудыг олон улсын түвшинд стандартчилан хэмжих зорилготой ЭЗХАХБ-ээс боловсруулсан цогц судалгаа юм.

Энэ судалгаа нь шударга ёс, авлига, төрийн үйлчилгээний чанар, бодлогын хариу арга хэмжээ, мэдээллийн нээлттэй байдал зэрэг олон хүчин зүйлийг тоон ба чанарын аргаар хэмжиж, улс орнуудын хооронд харьцуулалт хийх боломжийг бүрдүүлдэг.

Судалгааны үндсэн аргачлал нь **итгэлийн таван үндсэн багана, төрийн байгууллагын гүйцэтгэлийн таван хүчин зүйлд** суурилдаг ЭЗХАХБ-ын онолын загвартай нийцдэг.

“Иргэдийн төрийн байгууллагад итгэх илтгэлд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийн судалгаа” судалгааны асуулга нь **итгэлийн түвшин** (Засгийн газар, парламент, шүүх, цагдаа, төрийн албан хаагчдад итгэх түвшин), **итгэлийн хөтлөгч хүчин зүйлс** (шударга ёсны үнэлгээ, тэгш хандалт, авлигын түвшин, мэдээллийн ил тод байдал, төрийн үйлчилгээ авах үедээ мэдэрсэн туршлага), **төрийн үйлчилгээний үнэлгээ**

(эмнэлэг, боловсрол, нийгмийн халамж, цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээний чанар), **дигитал засаглал** (төрийн цахим үйлчилгээний хүртээмж, ашиглахад хялбар байдал, итгэлцэл), **нийгмийн сэтгэлзүй ба оролцоо** (иргэний оролцоо, мэдээллийн эх сурвалжид итгэх байдал) гэсэн үндсэн бүлгүүдтэй.

Зураг 3. “Иргэдийн төрийн байгууллагад итгэх илтгэлд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийн судалгаа” судалгааны үндсэн аргачлалын үзүүлэлтүүд

Итгэлийн институцийн хэмжээсүүд	Гүйцэтгэлийн хүчин зүйлс
•Төрийн тогтвортой байдал •Шударга байдал •Ил тод байдал •Ёс зүй ба хариуцлага •Иргэдтэй харилцах чадвар	•Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж •Бодлогын хариу арга хэмжээний үр нөлөө •Яаралтай нөхцөл дэх төрийн байгууллагын чадвар •Иргэдийн оролцоо •Цахим засаглалын нээлттэй байдал

Хүснэгт 9. “Иргэдийн төрийн байгууллагад итгэх илтгэлд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийн судалгаа” судалгааны үндсэн асуултууд

№	Асуулт	Хариулт
1	Үндэсний засгийн газарт итгэх итгэл	Дараах байгууллагуудын талаар 0–10 хүртэлх оноогоор итгэлээ илэрхийлнэ үү. (0 = огт итгэдэггүй, 10 = бүрэн итгэдэг)
2	Бүс нутгийн засгийн газарт итгэх итгэл	
3	Орон нутгийн засгийн газарт итгэх итгэл	
4	Үндэсний төрийн албанд итгэх итгэл	
5	Бүс нутгийн/орон нутгийн төрийн албанд итгэх итгэл	
6	Парламентад итгэх итгэл	
7	Цагдаагийн байгууллагад итгэх итгэл	
8	Улс төрийн намуудад итгэх итгэл	
9	Шүүх ба шүүхийн тогтолцоонд итгэх итгэл	
10	Олон улсын байгууллагад итгэх итгэл	
ТӨРИЙН ЗАСАГЛАЛЫН ИТГЭЛЦЭЛД НӨЛӨӨЛӨХ ХҮЧИН ЗҮЙЛС		
Чадвар ба найдвартай байдал		
1	Засгийн газар онцгой байдал үүсэхэд иргэдийн амь насыг хамгаалахад бэлэн байдаг.	Дараах байгууллагуудын талаар 0–10 хүртэлх оноогоор итгэлээ илэрхийлнэ үү. (0 = огт итгэдэггүй, 10 = бүрэн итгэдэг)
2	Төрийн байгууллагад өгсөн хувийн мэдээллийг зөвхөн хууль ёсны зорилгоор ашигладаг.	
3	Засгийн газар хиймэл оюун ухааныг зөв зохицуулж, иргэд ба бизнесүүдийг хариуцлагатай ашиглахад нь тусалдаг.	
4	Захиргааны үйлчилгээний ерөнхий сэтгэл ханамж.	
Хариу үйлдэл үзүүлэх чадвар		
1	Гомдол гаргасны дараа төрийн үйлчилгээ сайжирдаг.	Дараах байгууллагуудын талаар 0–10 хүртэлх оноогоор итгэлээ илэрхийлнэ үү. (0 = огт итгэдэггүй, 10 = бүрэн итгэдэг)
2	Төрийн байгууллагууд шинэ санаачилгыг хэрэгжүүлж, үйлчилгээг сайжруулдаг.	
3	Олон нийтийн санал хүсэлтийг үндэслэн үндэсний бодлогыг өөрчилдөг.	

4	Засгийн газар шийдвэр гаргахад хамгийн сайн боломжит нотолгоонд тулгуурладаг.	
Нээлттэй байдал		
1	Захиргааны үйлчилгээний талаарх мэдээллийг олоход хялбар бөгөөд хүртээмжтэй байдаг.	Дараах байгууллагуудын талаар 0–10 хүртэлх оноогоор итгэлээ илэрхийлнэ үү. (0 = огт итгэдэггүй, 10 = бүрэн итгэдэг)
2	Орон нутгийн засаг захиргаанд өөрийн үзэл бодлоо илэрхийлэх боломж байдаг.	
3	Иргэдийн оролцоо ба санал өгөх боломжууд бий.	
4	Засгийн газар шинэчлэлийн нөлөөг тодорхой тайлбарладаг.	
Шударга ёс ба ёс зүй		
1	Төрийн албан хаагчид авлига авдаггүй.	Дараах байгууллагуудын талаар 0–10 хүртэлх оноогоор итгэлээ илэрхийлнэ үү. (0 = огт итгэдэггүй, 10 = бүрэн итгэдэг)
2	Өндөр түвшний сонгогдсон болон улс төрийн албан тушаалтнууд хувийн сектор руу шилжихдээ ашиг сонирхлын зөрчил гаргадаггүй.	
3	Засгийн газрын салбарууд, парламент, шүүх болон гүйцэтгэх засаглал харилцан хариуцлага тооцдог.	
4	Засгийн газрын шийдвэр гаргалт нөлөөллөөс ангид байдаг.	
Шударга байдал		
1	Төрийн албан хаагчид хүмүүс ба бизнесийг гарал угсаа, таних шинж тэмдгээс үл хамааран ижилхэн ханддаг.	Дараах байгууллагуудын талаар 0–10 хүртэлх оноогоор итгэлээ илэрхийлнэ үү. (0 = огт итгэдэггүй, 10 = бүрэн итгэдэг)
2	Төрийн үйлчилгээ ба тэтгэмж шударга хуваарилагддаг.	
3	Парламент нийгмийн бүс нутаг, бүлэг бүрийн хэрэгцээг төлөөлдөг.	
Үе хоорондын ба дэлхийн сорилтууд		
1	Улс орон янз бүрийн бодлогын зорилтуудыг зөв эрэмбэлдэг.	Дараах байгууллагуудын талаар 0–10 хүртэлх оноогоор итгэлээ илэрхийлнэ үү. (0 = огт итгэдэггүй, 10 = бүрэн итгэдэг)
2	Улс орон ирэх 10 жилд хүлэмжийн хийн ялгарлыг бууруулахад амжилт гаргах болно.	
3	Үндэсний засгийн газар өнөөгийн болон ирээдүйн үеийн ашиг сонирхлыг зохистой тэнцвэржүүлдэг.	
Соёл, эдийн засаг, улс төрийн итгэлцэлд нөлөөлөх хүчин зүйлс		
1	Ихэнх хүмүүст итгэж болно.	Дараах байгууллагуудын талаар 0–10 хүртэлх оноогоор итгэлээ илэрхийлнэ үү. (0 = огт итгэдэггүй, 10 = бүрэн итгэдэг)
2	Миний эдийн засгийн сайн сайхан байдал хангалттай.	
3	Би ялгаварлан гадуурхагдсан бүлэгт хамаардаг.	
4	Миний хүн ам зүйн ба нийгэм-эдийн засгийн байдал хангалттай түвшинд байдаг	
5	Улс төрийн тогтолцоо нь иргэдэд засгийн газрын үйл ажиллагаанд нөлөөлөх боломж олгодог.	
6	Би улс төрийн амьдралд оролцох чадвартай.	
7	Би үндэсний эсвэл орон нутгийн сонгуульд санал өгдөг / улс төрийн үйл ажиллагаанд оролцдог.	

8	Би үндэсний санал асуулгыг дэмждэг.	
9	Би тогтмол мэдээллийн хэрэгслээр мэдээлэл авдаг.	
10	Засгийн газрын статистик мэдээлэл найдвартай байдаг.	

Эх үүсвэр: Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024@OECD

Хүснэгт 10. “Trust in Government” судалгааны үндсэн асуултууд

Д/д	Асуулт	Хариултын төрөл
1	Та үндэсний засгийн газарт хэр итгэдэг вэ?	0–10
2	Та орон нутгийн засаг захиргаанд хэр итгэдэг вэ?	0–10
3	Та төрийн албанд хэр итгэдэг вэ?	0–10
4	Та орон нутгийн төрийн албанд хэр итгэдэг вэ?	0–10
Шударга ёс ба хариуцлага		
1	Шүүх улс төрийн нөлөөнөөс ангид шийдвэр гаргах магадлал хэр вэ?	0–10
2	Засгийн газар корпорацийн ашиг сонирхлыг татгалзах магадлал хэр вэ?	0–10
3	Засгийн газар нотолгоо, судалгаанд үндэслэн шийдвэр гаргах магадлал хэр вэ?	0–10
4	Засгийн газар шинэ технологийг зохистойгоор зохицуулах магадлал хэр вэ?	0–10
5	Шинэчлэлийг олон нийтэд тодорхой тайлбарлах магадлал хэр вэ?	0–10
Найдвартай байдал		
1	Онцгой байдалд иргэдийн амь насыг хамгаалах бэлэн байдал хэр вэ?	0–10
Нээлттэй байдал		
1	Засгийн газрын шинэчлэл таны амьдралд хэрхэн нөлөөлөхийг тайлбарлах магадлал хэр вэ?	0–10
2	Та найдвартай мэдээлэлд хандах боломжтой байх магадлал хэр вэ?	0–10
Шударга хандлага		
1	Төрийн албан хаагч хүн бүрд ижил тэгш хандах магадлал хэр вэ?	0–10
2	Парламент өөр өөр бүлэг, бүс нутгийн хэрэгцээг тэнцвэржүүлэх магадлал хэр вэ?	0–10
Улс орнуудын нэмэлт		
1	Та сонгуулийн тогтолцоонд хэр итгэдэг вэ?	0–10
2	Засгийн газар иргэдийн өгсөн мэдээлэлд итгэх боломжтой гэж үзэж байна уу?	0–10
3	Орон нутгийн төлөөлөгчид хэрэгцээг үндэсний шийдвэр гаргалтад хүргэх чадвартай гэж итгэдэг үү?	0–10
4	Засгийн газар урт хугацааны сорилтуудыг шийдвэрлэхэд хамтран ажиллах чадвартай гэж итгэдэг үү?	0–10
5	Та эдийн засгийн хувьд эцэг эхээсээ илүү, адилхан эсвэл муу байх болно гэж бодож байна уу?	Илүү сайн / Ижил / Муу
6	Та гэмт хэргийн хохирогч болох вий гэж санаа зовдог уу?	Ихэнхдээ / Заримдаа / Хааяа / Үгүй
7	Төрийн албаны ажилтнууд сайд нарт үнэн зөв зөвлөгөө өгдөг гэж итгэдэг үү?	0–10
8	Засгийн газар нийгмийн нийтлэг ашиг сонирхолд нийцүүлэн ажилладаг гэж санал нийлэх үү?	Тийм / Үгүй / Мэдэхгүй
9	Та төрийн талаарх мэдээллийг ихэвчлэн ямар эх сурвалжаас авдаг вэ?	Нээлттэй хариулт

10	Та мэдээллийг идэвхтэй хайж авдаг уу эсвэл санамсаргүй байдлаар авдаг уу?	Идэвхтэй / Санамсаргүй
----	---	------------------------

Эх үүсвэр: Trust in Government 2023–2024 Survey Technical Annex @OECD

Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс

Төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмжийг үнэлэх **Засгийн газрын цахим хөгжлийн индексийг** судалсан.

1. EGDI буюу Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс

Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс (EGDI) нь Нэгдсэн Үндэстний Байгууллагаас (НҮБ) хоёр жил тутам тогтмол гаргадаг, дэлхийн улс орнуудын цахим засаглалын түвшин, хүртээмжийг харьцуулан үнэлдэг олон улсын хэмжүүр юм. Энэхүү индекс нь зөвхөн төрийн байгууллагууд цахим орчинд үйлчилгээ үзүүлж байгаа түвшнийг хэмжихээс гадна тухайн улсын дэд бүтцийн хөгжил болон хүний нөөцийн чадамжийг хамтад нь харгалзан үздэгээрээ онцлог. EGDI нь гурван үндсэн бүрэлдэхүүн хэсгээс бүрддэг. Үүнд:

1. Онлайн үйлчилгээний индекс (Online Service Index, OSI),
2. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индекс (Telecommunication Infrastructure Index, TII),
3. Хүний нөөцийн индекс (Human Capital Index, HCI).

Онлайн үйлчилгээний индекс нь төрийн байгууллагууд цахим орчинд ямар түвшний үйлчилгээ үзүүлж байгааг хэмждэг. Энэ нь зөвхөн вэбсайттай эсэхийг үнэлэхээс гадна цахим портал, өгөгдлийн нээлттэй байдал, олон нийтийн оролцоо, цахим зөвлөгөө, санал асуулга зэрэг иргэдийн оролцоог дэмжих механизмыг мөн үнэлдэг. Энэ нь төрийн үйлчилгээг зөвхөн цахимд шилжүүлэх төдийгүй түүнийг ил тод, хүртээмжтэй, хоёр талын харилцаанд суурилсан болгож байгаа эсэхийг илэрхийлнэ.

Харин харилцаа холбооны дэд бүтцийн индекс нь тухайн улсын интернэт болон өргөн зурвасын холболтын нягтаршил, гар утасны хэрэглээ, сервер болон мэдээллийн технологийн дэд бүтцийн хүртээмжийг хэмждэг. Энэ үзүүлэлт өндөр байх тусам иргэд цахим төрийн үйлчилгээг илүү өргөнөөр хүртэх боломжтой болдог.

Хүний нөөцийн индекс нь хүн амын бичиг үсэг тайлагдсан байдал, боловсролын түвшин, дээд боловсрол эзэмшигчдийн хувь, дижитал мэдлэг, ур чадварын түвшнийг үнэлж, цахим засаглалын тогтолцоог ашиглахад иргэдийн бэлтгэл хэр зэрэг хангагдсан эсэхийг харуулдаг.

Эдгээр гурван үзүүлэлтийг тус бүрд нь тодорхой жингээр тооцон нэгтгэснээр тухайн улсын цахим засгийн газрын хөгжлийн ерөнхий оноо гардаг. НҮБ-аас уг улс орнуудыг дээрх оноогоор нь ангилан “маш өндөр хөгжилтэй”, “өндөр хөгжилтэй”, “дунд түвшний хөгжилтэй”, “бага хөгжилтэй” гэх зэрэглэлд оруулдаг. Жишээлбэл, цахим засаглалын өндөр хөгжилтэй улсуудын жишээнд Дани, БНСУ, Эстони зэрэг орнууд тогтмол тэргүүлдэг бол хөгжиж буй орнуудын хувьд хүний нөөцийн бэлтгэл болон дэд бүтцийн сул тал нь EGDI-ийн үзүүлэлтэд голлон нөлөөлдөг.

EGDI нь зөвхөн улс орны цахим үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг хэмжих хэмжүүр төдийгүй бодлого боловсруулагчдад чиглэл өгөх хэрэгсэл болдог. Энэ

индексээр дамжуулан улс орнууд өөрийн давуу болон сул талуудыг тодорхойлж, цахим засаглалын хөгжлийг ахиулахад шаардлагатай хөрөнгө оруулалт, бодлогын шинэчлэлийг төлөвлөх боломжтой. Тухайлбал, дэд бүтцийн хөгжлөөрөө дээгүүр үнэлгээ авсан ч хүний нөөцийн индекс доогуур байгаа улс орнууд боловсрол, сургалт, цахим мэдлэгийг нэмэгдүүлэхэд анхаарах шаардлагатай болдог. Мөн цахим үйлчилгээний индекс өндөр боловч дэд бүтэц сул байвал тухайн үйлчилгээ иргэдийн бүх бүлэгт хүрэхгүй үлдэх эрсдэлтэй.

Иймээс EGD_I нь технологийн бэлэн байдлыг хэмжихээс гадна иргэдийн төрд итгэх итгэл, ил тод байдал, хүртээмж, нийгмийн оролцоог дэмжих чухал индикатор хэмээн үнэлэгддэг. Цахим засаглалын ахиц дэвшлийг илэрхийлэх энэхүү индекс нь дэлхий нийтийн хөгжлийн чиг хандлага, Тогтвортой хөгжлийн зорилтуудтай нягт уялддаг бөгөөд улс орнуудын хөгжлийн түвшнийг олон улсын тавцанд харьцуулан үнэлэхэд өргөнөөр ашиглагддаг байна.

Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс: Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс (EGDI)-ийг цахим Засгийн газрын дээр дурдсан гурван хэмжээсийг нормчилсон онооны арифметик дунджийг ашиглаж тооцдог. Эдгээрийн аль нэг нь бие даасан нийлмэл хэмжүүр бөгөөд дангаар нь авч шинжилж болдог.

Зураг 4. Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс (EGDI) нормчилсон онооны томьёо

$$EGDI = \frac{1}{3}(OSI_{normalized} + TII_{normalized} + HCI_{normalized})$$

Эдгээр бүрэлдэхүүн үзүүлэлтийг стандарт хэвийн тархалтаар засварлаж ашигладаг. Энэ нь EGD_I-ийн ерөнхий үнэлгээг гурван бүрэлдэхүүн индекс тэнцүү хэмжээгээр шийдэх боломжийг хангадаг. Өөрөөр хэлбэл, бүрэлдэхүүн индекс тус бүр стандартчиллын дараа ойролцоо хэлбэлзэлтэй болж, EGD_I-д ижил ач холбогдолтойгоор оролцоно.

Хэрэв стандарт хэвийн тархалтаар засварлаж ашиглахгүй бол EGD_I-ийн оноо нь хамгийн их хэлбэлзэлтэй индексээс хамааралтай болно. Харин стандарт хэвийн тархалтыг дараах тооцооллоор арифметик дундаж нь статистикийн хувьд найдвартай үзүүлэлт болж, “ижил жин” гэдэг нь “ижил ач холбогдолтой” гэсэн утгыг илэрхийлдэг.

Стандарт хэвийн тархалт ба EGD_I-ийн үнэлгээ

Бүрэлдэхүүн индикатор тус бүрийн стандарт хэвийн тархалтын тооцоолол дараах байдлаар хийгддэг.

Зураг 5. Цахим засгийн газрын хөгжлийн индекс (EGDI) стандарт шалгуурын томьёо

$$X_{new} = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

- x нь тухайн үзүүлэлтийн түүврийн (raw) оноо,
- μ нь хүн амын дундаж утга,
- σ нь хүн амын стандарт хазайлт.

Бүрэлдэхүүн индекс тус бүрийн нийлмэл утга нь 0-ээс 1 хүртэлх хүрээнд нормчлогдон багтдаг бөгөөд EGD_I-ийн нийт оноо нь гурван бүрэлдэхүүн индексийн арифметик дунджаар тодорхойлогдоно.

Үнэлгээний түвшин

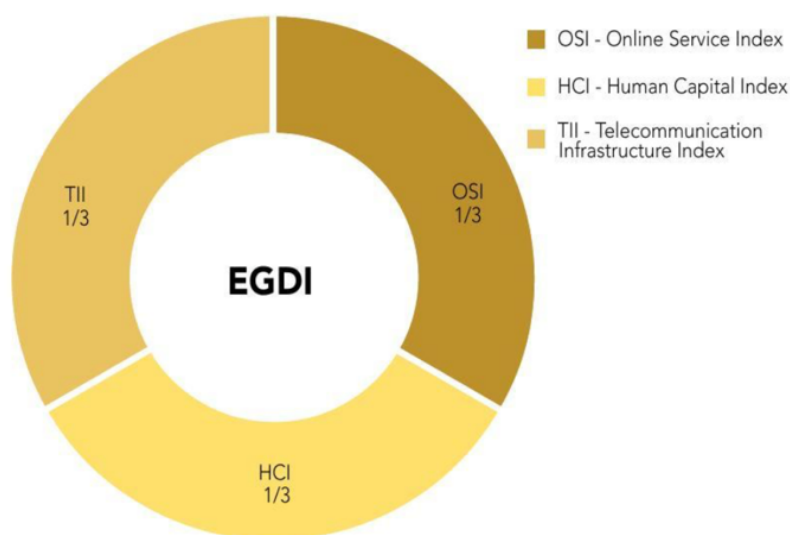
EGDI-ийн 0–1 хүртэлх онооны мужид багтаж буй улс орнуудыг дараах 4 түвшинд ангилдаг. Үүнд:

- Маш өндөр түвшин: 0.75–1.00
- Өндөр түвшин: 0.50–0.7499
- Дунд түвшин: 0.25–0.4999
- Бага түвшин: 0.00–0.2499

Улс орнуудын дэд бүлгийн гүйцэтгэлийг илүү сайн ойлгохын тулд дээрх 4 түвшин тус бүрийг дахин 4 квантиль болгон хуваадаг. Энэ нь улс орнуудын гүйцэтгэлийн ялгааг илүү нарийн тодорхойлох боломж олгодог байна. Жишээлбэл:

- Маш өндөр түвшний бүлгийг VH, V3, V2, V1,
- Өндөр түвшнийг HV, H3, H2, H1,
- Дунд түвшнийг MH, M3, M2, M1,
- Бага түвшнийг L3, L2, L1 гэж ангилдаг

Зураг 6. EGD I буюу Цахим засгийн газрын хөгжлийн индексийн жингийн хуваарилалт



A1. Онлайн үйлчилгээний индекс (OSI)

Онлайн үйлчилгээний индекс (OSI) нь DESA/DPIDG-ийн боловсруулсан тоон хэмжилтийн хэрэгсэл бөгөөд НҮБ-ын 193 гишүүн улсын цахим засгийн газрын үйлчилгээний өгөгдөлд суурилсан үнэлгээг гаргахад зориулагдсан. 2022 оны OSI нь 180 асуултаас бүрдэх бөгөөд өмнөх үнэлгээний аргачлалын адил “тийм/үгүй” (binary response) зарчмаар тооцогддог. Өөрөөр хэлбэл, үнэлэгдэж буй улс бүрд тухайн цахим төрийн үйлчилгээ эсвэл боломж нь албан ёсны цахим сувгаар байгаа эсэхэд нь үндэслэн оноо өгдөг. Тухайн үйлчилгээ эсвэл боломж нь бэлэн бөгөөд албан ёсны цахим сувгаар хүртээмжтэй байвал 1 оноо, байхгүй бол 0 оноо авна.

DESA/DPIDG 2022 онд нь илүү нарийн шаталсан үнэлгээний систем нэвтрүүлсэн. Энэ нь төрийн байгууллагуудын цахим болон биечлэн үзүүлэх үйлчилгээний ялгааг тодорхой харуулах зорилготой. Үйлчилгээний гүйцэтгэлийг хэмжих зарим асуултад 0–3 хүртэлх онооны системийг хэрэглэдэг болсон. Үүнд:

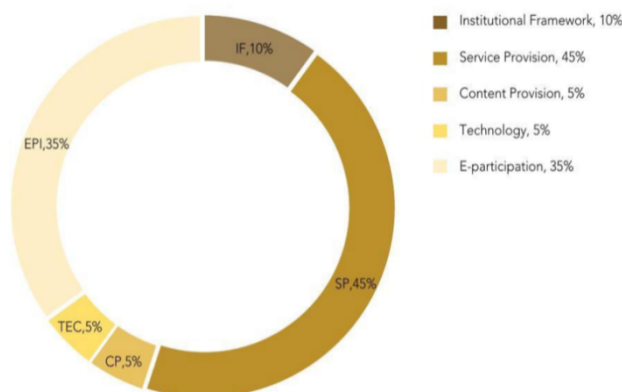
- Тухайн үйлчилгээ цахим сувгаар огт байхгүй бол 0 оноо,

- Зөвхөн мэдээлэл, маягт байвал (гэхдээ бусад алхмыг заавал биечлэн гүйцэтгэх шаардлагатай бол) 1 оноо,
- Үйлчилгээ бүрэн цахим хэлбэрээр боломжтой бол 2 оноо,
- Хэрэв иргэн тухайн үйлчилгээг цахимаар бүрэн гүйцэтгэхээс гадна цахим сувгаар баталгаажуулалт, төлбөр зэрэг бүх үйлдлийг хийх боломжтой бол 3 оноо өгдөг.

2022 оны үнэлгээний хамгийн том шинэчлэл бол Онлайн үйлчилгээний индексийг тооцоолох шинэ томьёо болон дэд индексүүдээр ангилж, жигнэх арга болсон байна. Энэ арга нь өмнөх аргачлалаас илүү нарийн бөгөөд OSI-г дараах 5 үндсэн дэд үзүүлэлтээр хэмждэг болсон байна.

Зураг 7. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) жингийн хуваарилалт

- Байгууллагын суурь (Institutional Framework, IF) -10%
- Үйлчилгээний үзүүлэлт (Service Provision, SP) – 45%
- Агуулга, өгөгдлийн үзүүлэлт (Content Provision, CP) - 5%
- Технологийн үзүүлэлт (Technology, TEC) - 5%
- Цахим оролцоо (E-Participation, EPI) - 35%



Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) дэд үзүүлэлтүүдийн стандартчилал

Дээрх таван үзүүлэлт (Institutional Framework – IF, Service Provision – SP, Content Provision – CP, Technology – TEC, E-Participation – EPI) бүрийн асуултуудын оноог тухайн улс оронд тооцоолж, дараах томьёогоор стандарт хэвийн тархалтыг гаргадаг байна. Дараах томьёог ашигладаг.

Зураг 8. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) стандарт хэвийн тархалт олох томьёо

$$Z \text{ Score } IF(i) = \frac{IF(i) - \text{Mean}(IF)}{\text{St.Dev}(IF)}$$

$$Z \text{ Score } SP(i) = \frac{SP(i) - \text{Mean}(SP)}{\text{St.Dev}(SP)}$$

$$Z \text{ Score } CP(i) = \frac{CP(i) - \text{Mean}(CP)}{\text{St.Dev}(CP)}$$

$$Z \text{ Score } TEC(i) = \frac{TEC(i) - \text{Mean}(TEC)}{\text{St.Dev}(TEC)}$$

$$Z \text{ Score } EPI(i) = \frac{EPI(i) - \text{Mean}(EPI)}{\text{St.Dev}(EPI)}$$

Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) тооцоолол

Тухайн улсын OSI-ийн нийт оноо нь дээрх таван дэд индексийн нормчилсон жингийн нийлбэрээр тодорхойлогдоно.

Зураг 9. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) нормчилсон жингийн нийлбэр олох томьёо

$$OSI_{total\ score} = (CP_{Zscore} \times CP_{weight}) + (EPI_{Zscore} \times EPI_{weight}) + (IF_{Zscore} \times IF_{weight}) + (SP_{Zscore} \times SP_{weight}) + (TEC_{Zscore} \times TEC_{weight})$$

Дараа нь тухайн улсын нийт оноог бүх улсын хамгийн бага болон хамгийн их онооны хүрээнд нормчилж, 0–1 хоорондын үзүүлэлт болгон хөрвүүлдэг байна.

Зураг 10. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) томьёо

$$OSI_{(Country\ X)} = \frac{Actual\ total\ score - Lowest\ total\ score}{Range\ of\ total\ scores\ for\ all\ countries}$$

Аргачлалын ач холбогдол

- Энэхүү шинэ аргачлал нь OSI-ийн үнэлгээг илүү нарийвчилж, 5 дэд үзүүлэлтийг бие даан дүгнэх, харьцуулах боломжийг олгодог.
- DESA/DPIDG нь асуултууд болон дэд үзүүлэлтүүдийг нэмэх, хасах, шинэчлэх боломжтой болсон ч үнэлгээний залгамж чанар алдагдахгүй.
- Жингийн системийн хэрэглээ нь дэд үзүүлэлт бүрийн өөрчлөлт эцсийн үнэлгээнд зөв хэмжээгээр тусгагдахыг хангана.
- Стандартчиллын тогтолцоо нь өмнөх жилүүдийн үр дүнтэй уялдаа холбоотой, тогтвортой байх нөхцөлийг бүрдүүлдэг.

Цахим засгийн газрын 2022 оны судалгааны (E-Government Survey) өгөгдөл цуглуулах шатанд оролцогч бүрд чадамжид нь тохирсон тусгайлсан даалгавар өгсөн. Даалгавар бүр нь тухайн улсын болон түүний хамгийн хүн амтай хотын OSI ба LOSI үнэлгээг хийхээс бүрдэнэ. Үнэлэгдэж буй улс бүрийн цахим засгийн газрын үйлчилгээ хоёроос доошгүй судлаачийн бие даасан үнэлгээнд хамрагддаг. Судлаач нь тухайн улсын албан ёсны хэлээр цахим мэдээллийг ойлгох чадвартай байх ёстой ба зөвхөн албан ёсны төрийн эх сурвалжаас мэдээлэл авах үүрэгтэй.

Судалгааны зорилго нь цахим засгийн газарт хамаарах үйлчилгээний боломж, хүртээмжийг үнэлэх бөгөөд судлаачид өөрсдийгөө тухайн үйлчилгээний зорилтот хэрэглэгчийн байр сууринаас авч үзэх замаар үнэлгээг хийдэг.

Өгөгдөл цуглуулсны дараа бүх тайланг чанд хяналтын системээр дамжуулан, НҮБ-ын DESA-гийн мэргэжилтнүүд дахин шалгаж баталгаажуулдаг.

Үнэлэгддэг онцлог шинжүүд (List of Features Assessed)

2022 оны үнэлгээнд үндсэн ангиллын хүрээнд дараах үзүүлэлт орсон байна.

Хүснэгт 11. Онлайн үйлчилгээний индексийн (OSI) асуултын агуулга

№	Ангилал	Агуулга
1	Технологи (Technology)	Засгийн газрын цахим порталын хүртээмж (хайлтын системийн үр дүнд илэрч байгаа эсэх), HTTPS ашиглалт, вебийн хариу үзүүлэх чадвар, хэрэглэгчийн туршлага, Хайлтын дэвшилтэт боломжууд, чатбот, хиймэл оюун ухааны тусламж, Өгөгдөл нээлттэй байх, иргэд болон бизнесүүд өөрийн өгөгдлөө хянах боломж,

		Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд хүртээмжтэй байдал, WCAG 2.0 нийцэл гэх мэт.
2	Байгууллагын суурь (Institutional Framework)	Үндэсний цахим порталын оршин тогтнол, Засгийн газрын агентлаг, яамд, хэлтсийн бүтэц, холбооснууд, Хувийн нууцын бодлого, өгөгдлийн хамгаалалтын хууль, Кибер аюулгүй байдлын бодлого, Нээлттэй өгөгдлийн хууль тогтоомж, Эрүүл мэнд, боловсрол, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын цахим бодлогын портал гэх мэт.
3	Агуулга (Content Provision)	Олон хэл дээрх үйлчилгээ, Төлбөр, татвар, тендерийн мэдээлэл, Үйлчилгээний журам, онлайн маягт, Өгөгдлийн ил тод байдал, нээлттэй статистик, Төрийн үйлчилгээг мэдээллийн киоск, нийтийн номын сан, Wi-Fi цэгүүдээр хүртээмжтэй болгох гэх мэт.
4	Цахим оролцоо (E-Participation)	Иргэдийн оролцооны портал, санал асуулга, онлайн зөвлөлдөх хэлбэрүүд, Нээлттэй өгөгдлийн багц, төсөв, зарцуулалтын мэдээлэл, Цахим өргөдөл, гомдол, петици, Иргэдийн саналыг бодлого боловсруулах шийдвэрт тусгасан баримт, Нийгмийн сүлжээ ашиглан төрийн шийдвэрийн хэлэлцүүлэг хийх боломж, Эрүүл мэнд, боловсрол, хөдөлмөр, нийгмийн хамгаалал, хууль эрх зүйн салбар дахь цахим оролцоо.
5	Үйлчилгээний үзүүлэлт (Service Provision)	One-Stop-Shop портал, онлайн татвар, татварын буцаан олголт, Машин, үл хөдлөх хөрөнгө бүртгэл, төрсний гэрчилгээ, гэрлэлтийн баталгаа, нас барсны гэрчилгээ, Иргэний үнэмлэх, жолооны үнэмлэхийн бүртгэл, Байгаль орчны зөвшөөрөл, бизнесийн бүртгэл, төрийн албан тушаалын сонгон шалгаруулалт, Нийгмийн халамжийн тэтгэмж, хүүхдийн мөнгө, ахмад настанд тэтгэмж, хөдөлмөрийн чадвар алдалтын тэтгэмж, Боловсрол, эрүүл мэнд, хөдөлмөр эрхлэлттэй холбоотой цахим үйлчилгээ.

A2. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индекс (TII)

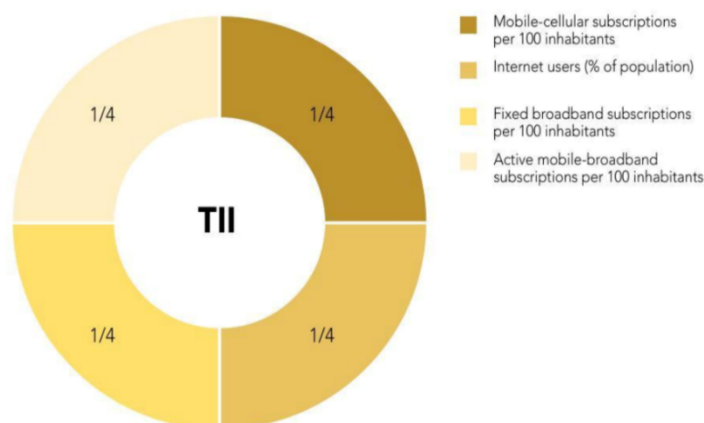
Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индекс (Telecommunication Infrastructure Index – TII) нь дараах 4 үзүүлэлтийн арифметик дунджаар тооцогддог нийлмэл үзүүлэлт юм.

Хүснэгт 12. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индексийн (TII) агуулга

№	Ангилал	Тайлбар
1	Интернэт хэрэглэгчдийн тоо (100 хүн тутамд)	Сүүлийн гурван сарын хугацаанд ямар нэгэн төхөөрөмжөөс интернэт ашигласан хувь хүн амын хувийг илэрхийлнэ.
2	Гар утасны хэрэглэгчдийн тоо (100 хүн тутамд)	Гар утсаар нийтийн сүлжээгээр (PSTN) холбогдож буй хэрэглэгчдийн тоо. Үүнд аналог болон дижитал систем (жишээ нь 2G IMT-2000, 3G IMT-Advanced зэрэг) орно. Хойшлуулсан төлбөртэй болон урьдчилан төлсөн бүх хэрэглэгч орно.
3		Мэдээлэл болон дуу хоолойгоор дамжих мобайл өргөн зурвасын үйлчилгээний хэрэглэгчдийн нийлбэр.

	Идэвхтэй утасгүй өргөн зурвасын хэрэглэгчдийн тоо (100 хүн тутамд)	Энэ нь өндөр хурдны интернэтэд (256 kbps ба түүнээс дээш) холбогдсон хэрэглэгчдийг багтаана. Сүүлийн гурван сарын хугацаанд интернэт ашигласан байвал идэвхтэй хэрэглэгч гэж тооцно. GPRS, EDGE, CDMA 1x зэрэг зөвхөн бага хурдтай үйлчилгээ хэрэглэгчид энд орохгүй.
4	Суурин өргөн зурвасын хэрэглэгчдийн тоо (100 хүн тутамд)	Өндөр хурдны (≥ 256 kbps) интернэт холболттой суурин хэрэглэгчдийг илэрхийлнэ. Үүнд кабель модем, DSL, оптик шилэн кабель (fiber-to-home/building), хиймэл дагуулын өргөн зурвас болон газар дээрх суурин утасны өргөн зурвас багтана.Эдгээр өгөгдлийг Олон улсын харилцаа холбооны байгууллага (ITU)-аас авч, тухайн улсын харилцаа холбооны хөгжлийн түвшнийг илэрхийлэхэд ашигладаг.

Зураг 11. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индексийн (TII) жингийн хуваарилалт



Өгөгдлийн эх сурвалж - Эдгээр үзүүлэлтийн гол өгөгдлийн эх сурвалж нь Олон улсын харилцаа холбооны байгууллага (ITU) юм. 2022 оны судалгааны өгөгдлийг 2022 оны 2-р сарын 10-ны байдлаар ITU-аас авч ашигласан байна. Ач холбогдол нь:

- TII өндөр байх тусам тухайн улсын дэд бүтэц сайн хөгжсөн, иргэдийн интернэт ашиглалт өргөн тархсан гэж үздэг.
- Энэ нь ECDI-ийн гол бүрэлдэхүүн хэсэг тул цахим засаглалын үйлчилгээний хүртээмжийг шууд тодорхойлдог.
- Жишээлбэл: өндөр интернэт хэрэглээтэй, өргөн зурвасын сүлжээ сайн хөгжсөн улс орнуудад цахим төрийн үйлчилгээ илүү үр дүнтэй, өргөн хүрээнд хэрэглэгддэг.

Гол өөрчлөлтүүд:

- **Эхний үе (2001–2005):** Интернэт, онлайн хүн ам, хувийн компьютер, гар утас, суурин утас, телевизийн хэрэглээгээр хэмжиж байсан.
- **2008 оноос:** телевизийг хасаж, өргөн зурвасын хэрэглээг оруулж эхэлсэн.
- **2012 оноос:** өргөн зурвасын хэрэглээг илүү нарийвчилж, интернэтийн өргөн зурвасын төрөл (суурин ба утасгүй) болгон ангилсан.
- **2014–2016 онд:** утасгүй өргөн зурвасын хэрэглээ тусдаа үзүүлэлт болсон.
- **2018 оноос:** “идэвхтэй утасгүй өргөн зурвасын хэрэглэгчид” гэсэн нарийн тодорхойлолт ашигласан.
- **2020, 2022 онд:** суурин утасны хэрэглээг бүрмөсөн хасаж, зөвхөн интернэт, суурин өргөн зурвас, идэвхтэй утасгүй өргөн зурвас, гар утас гэсэн 4 үзүүлэлтээр тогтмолжсон

2001 оноос хойш TII нь технологийн хөгжилтэй уялдан аажмаар өөрчлөгдөж ирсэн байна. Эхэндээ уламжлалт харилцаа холбоо (суурин утас, телевиз) давамгайлж байсан бол 2020 оноос хойш өргөн зурвасын интернэт, гар утас, утасгүй өргөн зурвас нь голлох үзүүлэлт болж, дижитал шилжилтийн үндсэн хэмжүүр болсон.

Зураг 12. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индексийн (TII) томьёо

Telecommunication infrastructure composite value=

Average (Internet user Z-score

+ Mobile/Cellular telephone subscription Z-score

+ Active mobile broadband subscription Z-score

+ Fixed broadband Z-score)

Finally, the TII composite value is normalized by taking its value for a given country, subtracting the lowest composite value in the Survey and dividing by the range of composite values for all countries.

$$TII(\text{Country "x"}) = \frac{\text{Composite Value}(\text{Country "x"}) - \text{Lowest Composite Value}}{\text{Highest Composite Value} - \text{Lowest Composite Value}}$$

А3. Хүний нөөцийн индекс (HCI)

Хүний нөөцийн индекс (HCI) нь улсын боловсролын түвшин, хүний хөгжлийн чадавхыг хэмжих зорилготой нийлмэл үзүүлэлт юм. Энэ нь 4 үндсэн бүрэлдэхүүн үзүүлэлтээс тогтоно. Үүнд:

Хүснэгт 13. Харилцаа холбооны дэд бүтцийн индексийн (TII) агуулга

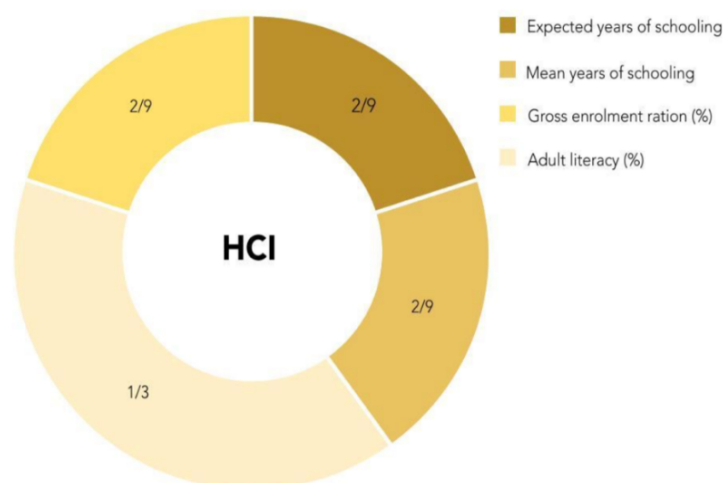
№	Ангилал	Тайлбар
1	Насанд хүрэгчдийн бичиг үсгийн түвшин (Adult literacy rate)	15 ба түүнээс дээш насны хүн амын хэдэн хувь нь уншиж, бичиж чаддагийг хэмждэг. Энэ нь хүний өдөр тутмын амьдралд шаардлагатай суурь боловсрол, мэдээлэл авах чадварыг илэрхийлнэ.
2	Хамран сургалтын хувь (Gross enrolment ratio)	Бага, дунд, дээд боловсролын түвшний нийт суралцагчдын тоо (нас харгалзахгүйгээр) тухайн насны сургуулийн хүн амтай харьцуулсан хувь. Өөрөөр хэлбэл, тухайн улсын хүн амын хэдэн хувь нь албан ёсны боловсролын байгууллагад хамрагдаж байгааг харуулна.
3	Хүлээгдэж буй суралцах жил (Expected years of schooling)	Хүүхэд сургуульд элссэнээс хойш цаашид нийт хэдэн жил сурах боломжтойг тооцдог. Энэ нь тухайн улсын боловсролын тогтолцооны хүртээмж, ирээдүйд хүүхэд боловсрол эзэмших баталгааг илэрхийлнэ.
4	Дундаж суралцсан жил (Mean years of schooling)	25 ба түүнээс дээш насны хүн амын сургуульд хамрагдсан нийт дундаж жилийг харуулдаг. Энэ нь боловсролын бодит түвшин, өмнөх үеийн боловсролын хөрөнгө оруулалтын үр дүнг илэрхийлнэ.

Хүний нөөцийн индексийг (HCI) тооцоход эдгээр 4 үзүүлэлтийн жин ялгаатай байдаг.

- Насанд хүрэгчдийн бичиг үсэг: 1/3 (33.3%)
- Нэгдсэн хамран сургалтын харьцаа: 2/9 (22.2%)
- Хүлээгдэж буй суралцах жил: 2/9 (22.2%)
- Дундаж суралцсан жил: 2/9 (22.2%)

Энэ жингийн хуваарилалт нь бичиг үсгийн мэдлэгийг үндсэн суурь гэж үзэж, бусад гурван боловсролын үзүүлэлтийг тэнцүү ач холбогдолтой гэж үнэлсэн байна.

Зураг 13. Хүний нөөцийн индексийн (НСИ) жингийн хуваарилалт



Бүрэлдэхүүн үзүүлэлт бүрийг эхлээд стандарт хэвийн тархалт болгон нормчилж, жингийн дагуу нийлүүлж, дундаж утгыг тооцно.

Тухайн улсын нийлмэл НСИ-г, бүх орнуудын хамгийн өндөр ба хамгийн бага утгатай харьцуулан 0–1 хооронд нормчилдог.

Зураг 14. Хүний нөөцийн индексийн (НСИ) жингийн хуваарилалтын томьёо

Human capital composite value =

$$\frac{1}{3} \times \text{Adult literacy rate Z-score} +$$

$$\frac{2}{9} \times \text{Gross enrolment ratio Z-score} +$$

$$\frac{2}{9} \times \text{Estimated years of schooling Z-score} +$$

$$\frac{2}{9} \times \text{Mean years of schooling Z-score}$$

$$z = \frac{x - x_{\text{дундаж утга}}}{\text{стандарт хазайлт}}$$

Индекс тооцох аргачлалын өөрчлөлт

- **2001–2012 он:** Зөвхөн насанд хүрэгчдийн бичиг үсэг ба хамран сургалтын харьцаа гэсэн 2 үзүүлэлт ашиглаж байв.
- **2014 оноос:** шинэчлэгдэж, суралцах жил (expected & mean years of schooling) гэсэн 2 шинэ үзүүлэлт нэмэгдсэн. Ингэснээр НСИ илүү бодитой бөгөөд боловсролын чанар, хүртээмжийг нарийвчлан харуулах болсон.

А4. Иргэдийн цахим оролцооны индекс буюу E-Participation Index (EPI)-ийн ойлголт

Иргэдийн цахим оролцооны индекс (EPI) нь НҮБ-ын E-Government Survey-ийн нэмэлт индекс бөгөөд иргэдийн цахим оролцооны боломж, төрийн байгууллагуудтай цахим замаар харилцах нөхцөлийг үнэлдэг. Энэхүү үзүүлэлт гурван үндсэн бүрэлдэхүүнтэй:

- **E-information** – Иргэдэд төрийн талаарх мэдээллийг чөлөөтэй авах боломжийг хангах, мэдээлэлд эрэлтээр болон эрэлтгүйгээр нээлттэй хүрэх нөхцөл.

- **E-consultation** – Иргэдийн санал, оролцоог төрийн бодлого, үйлчилгээний хэлэлцүүлэгт татан оролцуулах, онлайн зөвлөгөөн, санал асуулгад оролцуулах.
- **E-decision making** – Иргэдийн оролцоотойгоор бодлогын сонголтыг хамтран боловсруулах, хамтын шийдвэр гаргалтад оролцуулах, төрийн үйлчилгээний агуулга, хэрэгжилтэд хамтран ажиллах.
Үнэлгээний аргачлал

Иргэдийн цахим оролцооны индекс (EPI) нь тухайн улсын цахим оролцооны үйл ажиллагааг гурван шатлалаар тодорхойлдог:

- **Мэдээллийн шат** – Засгийн газар мэдээлэл өгч, иргэд зөвхөн унших түвшинд байна.
- **Хоёр талт шат** – Иргэд мэдээлэл, санал өгч төрийн шийдвэрт нөлөөлөх боломжтой.
- **Хамтын түншлэлийн шат** – Иргэд төрийн шийдвэр гаргах үйл явцыг хамтдаа манлайлан удирдах боломжтой.

Индексийн оноо нь тухайн улсын нийт авсан оноо - хамгийн бага оноо-г харгалзан, хамгийн өндөр болон хамгийн бага онооны ялгаварт харьцуулан 0-1 хооронд нормчлогддог:

Зураг 15. Иргэдийн цахим оролцооны индексийн (EPI) томьёо

$$\text{E-Participation Index (Country "x")} = \frac{\text{Total Score (Country "x")} - \text{Lowest Total Score}}{\text{Highest Total Score} - \text{Lowest Total Score}}$$

Үнэлгээний ач холбогдол

EPI нь иргэдийн төртэй харилцах боломж хэр нээлттэй байгааг харуулдаг. Улс орнуудын иргэдээ бодлого боловсруулахад татан оролцуулах түвшнийг харьцуулах боломж олгодог. EGD-ийн нэгэн адил EPI нь иргэдийн дуу хоолой бодлого, шийдвэр гаргалтад хэр тусгагдаж байгааг харуулдаг ч энэ нь зөвхөн чанарын (qualitative) хэмжүүр юм.

Хүснэгт 14. Иргэдийн цахим оролцооны индексийн (EPI) асуулга¹

№	Асуулт	Хариулт
	Байгууллагын / Институцийн бүтэц	
1	Таны улсын албан ёсны цахим засаглалын үндэсний портал юу вэ? Хэрэв нэгээс олон байвал бүгдийг нь жагсаана уу.	
2	Тодорхой үйлчилгээ/функц бүхий порталын холбоосыг оруулна уу:	• Цахим үйлчилгээ • Цахим оролцоо • Нээлттэй өгөгдөл • Төрийн худалдан авалт • Бусад (хэрэв байгаа бол)
3	Үндэсний түвшинд цахим засаглал хариуцсан төрийн байгууллагын нэр, холбоосыг өгнө үү. Хэрэв нэгээс олон байвал бүгдийг нь жагсаана уу.	
4	Таны улсад цахим засаглалын стратеги/хөтөлбөрийг удирдах Chief Information	• Тийм / Үгүй

¹ Regional E-Government Development and the Performance of Country Groupings, UN, 2022, Regional E-Government Development and the Performance of Country Groupings, UN, 2020

	Officer (CIO) буюу түүнтэй адил албан тушаалтан байдаг уу?	Хэрэв тийм бол тухайн албан тушаалтны нэр, байгууллага, и-мэйл, холбогдох мэдээллийг оруулна уу.
5	Салбарын яам, агентлагуудын нэр ба холбоосыг өгнө үү:	- Төлөвлөлт/Хөгжил - Боловсрол - Эрүүл мэнд - Нийгмийн хамгаалал - Хөдөлмөр, ажил эрхлэлт - Байгаль орчин - Шударга ёс - Санхүү, эдийн засаг - Үйлдвэр, худалдаа
КОВИД-19-ийн хариу арга хэмжээ ба сэргэлт		
1	КОВИД-19-тэй холбоотой тусгай үндэсний портал эсвэл хэсэг бий юу?	
2	КОВИД-19-ийн үед цахим засаглалын шинэ санаачилга/арга хэмжээнд зориулсан төсөв батлагдсан уу?	
3	КОВИД-19-ийн дараах сэргэлтийн зорилгоор дижитал стратеги эсвэл дижитал хүртээмжийн бодлого бий юу?	
	Хуулийн орчин	
1	Мэдээлэлд нэвтрэх тухай (жишээ нь, “Мэдээлэл авах эрхийн тухай хууль”) хууль тогтоомж бий юу?	
2	Хувийн мэдээллийн нууцлал, хамгаалалтын тухай хууль бий юу?	
3	Кибер аюулгүй байдлын тухай хууль бий юу?	
4	Цахим үнэмлэхийн тухай хууль бий юу?	
5	Цахим гарын үсгийн тухай хууль бий юу?	
6	Төрийн зарцуулалтыг цахимаар нийтлэх тухай хууль бий юу? (SDG 16.6.1-тэй холбоотой)	
7	Засгийн газрын агентлагууд хоорондын өгөгдөл солилцох, уялдуулах хууль бий юу?	
8	Нээлттэй өгөгдлийн тухай хууль бий юу?	
9	Хиймэл оюун ухаан, робот, блокчейн, 5G, IoT зэрэг шинэ технологийн хэрэглээг зохицуулсан хууль бий юу?	
	Стратеги ба хэрэгжилт	
1	Үндэсний цахим засаглалын стратеги эсвэл түүнтэй адил баримт бичиг бий юу?	
2	Үндэсний цахим засаглалын стратегийн хэрэгжилтийн хугацаа хэд вэ? (2 жил, 3 жил, 5 жил, 10 жил, бусад)	
3	Энэ стратеги нь улсын хөгжлийн стратегитай уялдсан уу?	
4	Тогтвортой хөгжлийн зорилтуудтай (SDGs) уялдсан уу?	
5	Орон нутгийн цахим засаглалын стратегитай уялдсан уу?	
6	Цахим оролцоо, дижитал хүртээмжийн талаар тусгай заалт орсон уу?	
7	Үндэсний өгөгдлийн удирдлагын тогтолцоотой уялдсан уу?	
8	Үндэсний цахим үнэмлэхийн талаар заалт орсон уу?	
9	“Digital by default/design/first” зарчмыг тусгасан уу?	
10	“Data once only” зарчмыг тусгасан уу?	
11	Шинэ технологийн хэрэглээ (AI, робот, блокчейн, 5G, IoT)-г тусгасан уу?	
12	Бүсийн болон олон улсын удирдамж, зорилтуудтай (НҮБ, ЕХ, ОУЭЗХ гэх мэт) уялдсан уу?	
13	Засгийн газар дижитал засаглалын ирээдүйг төлөвлөхөд scenario planning зэрэг foresight хэрэгсэл ашигладаг уу?	
14	Дижитал технологид бодлогын туршилт эсвэл regulatory sandbox ашигладаг уу?	
	Дижитал хүртээмж ба цахим оролцоо	
1	“Хэнийг ч орхигдуулахгүй байх” зарчмаар дижитал хүртээмжийг хангах үндэсний бодлого/стратеги бий юу?	

2	Үндэсний цахим оролцооны бодлого/стратегий бий юу?	
3	Эмэгтэйчүүд болон эмзэг бүлгүүдэд цахим үйлчилгээ хүртээмжтэй байлгах тусгай арга хэмжээ авч байгаа юу?	
4	Эмэгтэйчүүд болон эмзэг бүлгүүдэд зориулсан тусгай цахим үйлчилгээ бий юу?	
5	Эмэгтэйчүүд болон эмзэг бүлгүүдийн цахим оролцоог хангах тусгай арга хэмжээ бий юу?	
6	Эмэгтэйчүүд болон эмзэг бүлгүүдийн дижитал ур чадварыг хөгжүүлэх арга хэмжээ бий юу?	
7	Засгийн газар сошиал медиа ашигладаг уу? (E-information, E-consultation, E-decision-making зориулалтаар)	
8	Иргэдийн, тэр дундаа эмэгтэйчүүд, эмзэг бүлгүүдийн санал бодлыг бодлого боловсруулахад хэрхэн тусгаж байгааг нийтэлдэг үү?	
Ашиглалт, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж ба үнэлгээ		
1	Засгийн газар цахим үйлчилгээний хэрэглээний статистик цуглуулдаг уу?	
2	Цахим үйлчилгээний хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг хэмждэг үү?	
Нийтэлсэнд зөвшөөрөл		
1	Таны өгсөн хариултыг НҮБ нийтлэхийг зөвшөөрч байна уу?	Тийм / Үгүй

Дүгнэлт

Олон улсын туршлагыг харьцуулан шинжлэхэд төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамж, төрд итгэх итгэлийг үнэлэх судалгаа нь ихэнх улс оронд төрийн бодлого, үйлчилгээний шинэчлэлийг төлөвлөх, хэрэгжүүлэхэд ашиглагддаг чухал хэрэгсэл болон төлөвшсөн байна. Энэхүү ажлын хүрээнд судалсан олон улсын туршлагад тулгуурлан дараах дүгнэлт хийж байна. Үүнд:

Төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамж, итгэлийн судалгааг тогтмол, тогтвортой хийх эрх зүйн орчныг бүрдүүлэх шаардлага байна. Олон улсад энэхүү судалгаа нь нэг удаагийн шинжтэй бус, тодорхой давтамжтай хэрэгждэг бөгөөд үр дүн нь бодлого, үйлчилгээний стандарт, байгууллагын гүйцэтгэлийн үнэлгээнд шууд ашиглагддаг. Иймд уг судалгааг үндэсний түвшинд тогтмолжуулж, төрийн үйлчилгээний чанарыг хянах албан ёсны механизм болгон хөгжүүлэх үр дүнтэй юм.

Судалгааны аргачлал нь иргэн төвтэй хандлагад суурилсан байх нь үр дүнтэй. Олон улсын туршлагаас харахад хэрэглэгчийн бодит туршлага, үйлчилгээ авах явц дахь хүндрэл, чирэгдэл, ойлгомжгүй байдлыг илрүүлэхэд “Төрийн институцэд итгэх итгэлийн суурь хүчин зүйлсийг тодорхойлох судалгаа” /Survey on the Drivers of Trust in Public Institutions/ -ны болон “Иргэдийн төрийн итгэх итгэлийн судалгаа” /Trust in Government/-ны асуулгын загвар илүү оновчтой байна. Энэ аргачлалыг үйлчилгээний онцлогт нийцүүлэн Монгол Улсад нэвтрүүлэх нь судалгааны бодит чанарыг нэмэгдүүлэх ач холбогдолтой.

Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамж, төрд итгэх итгэлийг уялдаатай судлах шаардлагатай. Сэтгэл ханамжийн судалгааг төрд итгэх итгэлийн үзүүлэлттэй уялдуулан хийснээр хамаарлыг илүү тодорхойлох боломж бүрдэнэ.

Цахим болон уламжлалт үйлчилгээний үнэлгээг ялгамжтайгаар авч үзэх шаардлагатай. Төрийн үйлчилгээний цахимжилт эрчимжиж буй нөхцөлд цахим үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг бие даасан үзүүлэлтээр үнэлэх бодит хэрэгцээ нэмэгдэж байна.

Судалгааны үр дүнг шийдвэр гаргалтад ашиглах зохицуулалт шаардлагатай. Олон улсын сайн туршлагыг судлахад, судалгааны үр дүнг бодлого боловсруулах, үйлчилгээний сайжруулалтын төлөвлөгөө болон байгууллагын гүйцэтгэлийн үнэлгээтэй уялдуулан ашиглах нь бодит үр нөлөөтэй арга хэрэгсэл болж чаддаг байна. Иймд судалгааны үр дүнг төрийн шийдвэр гаргалтад бодитой ашиглахын тулд эрх зүйн болон зохион байгуулалтын орчныг бүрдүүлэх хэрэгтэй юм.

6. Олон улсын туршлагаас дүгнэхэд төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамж, итгэлийн судалгаа нь зөвхөн үнэлгээ хийх хэрэгсэл бус, төр-иргэний харилцааг бэхжүүлэх, ил тод байдал, хариуцлагыг нэмэгдүүлэх стратегийн ач холбогдолтой бодлогын хэрэгсэл болдог байна. Уг судалгааг төрийн үйлчилгээний шинэчлэлийн суурь мэдээллийн эх үүсвэр болгон хөгжүүлэх нь зүйтэй юм.

ТАВ. ЦААШИД ХИЙХ БОЛОМЖТОЙ СУДАЛГААНЫ САНАЛ, АСУУМЖ

Санал 1. Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгаа

Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгааг ЭЗХАХБ-ын гишүүн болон хамтрагч орнуудад хэрэгжүүлдэг **“Trust in Government”** буюу **иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгааны аргачлалыг** үндэслэн хийж болох юм. Судалгааны асуулгыг үр нөлөө (competence), шударга байдал (integrity), ил тод байдал (transparency), хариуцлага (accountability), иргэдийн оролцоо (participation) гэсэн таван үндсэн шалгуурт тулгуурлан боловсрууллаа.

Энэхүү судалгааг цахим хэлбэрээр (E-Mongolia апп) авах боломжтой бөгөөд иргэдийн цаг завьг хэмнэх, бөглөхөд хүндрэлгүй байхыг харгалзан богино, ойлгомжтой бүтэцтэйгээр боловсруулсан болно.

Хүснэгт 15. Боловсруулсан асуумжийн санал -1, (Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгаа)

№	Ангилал	Асуулт	1-5 хариулт /Ликерт шатлал/
1	Төрд итгэх итгэл	Та Монгол Улсын Засгийн газарт хэр их итгэдэг вэ?	1 – Огт үгүй 2 – Бага зэрэг 3 – Заримдаа 4 – Ихэнхдээ 5 – Бүрэн
		Та нутгийн өөрийн удирдлагад (сум, дүүрэг, аймаг нийслэлийн засаг захиргаанд) хэр итгэдэг вэ?	
		Та төрийн албан хаагчдад хэр итгэдэг вэ?	
		Та Монгол Улсын шүүхийн тогтолцоонд хэр итгэдэг вэ?	
		Та Цагдаагийн байгууллагад хэр итгэдэг вэ?	
2	Засгийн газрын үйл ажиллагаа	Монгол Улсын Засгийн газар төрийн үйлчилгээг үр дүнтэй хүргэдэг гэж та боддог уу?	1 – Огт үгүй 2 – Бага зэрэг 3 – Заримдаа 4 – Ихэнхдээ 5 – Бүрэн
		Засгийн Газар шийдвэр гаргахдаа судалгаа, шинжилгээ, шинжээчдийн зөвлөмжид тулгуурладаг гэдэгт та хэр итгэдэг вэ?	
		Засгийн газар ирээдүйн хойч үеийн эрх ашгийг хамгаалдаг гэдэгт та хэр итгэдэг вэ?	
		Онцгой байдал, цар тахал зэрэг гамшгийн үед Засгийн газар үр дүнтэй хариу арга хэмжээ авдаг гэдэгт та хэр итгэдэг вэ?	
3	Ил тод, хариуцлагатай байдал	Засгийн газрын шийдвэр, үйл ажиллагаа хэр ил тод байна гэж та үзэж байна вэ?	1 – Огт үгүй 2 – Бага зэрэг 3 – Заримдаа 4 – Ихэнхдээ 5 – Бүрэн
		Албан тушаалтнууд буруутай үйлдэл гаргавал хариуцлага тооцдог гэдэгт та хэр итгэдэг вэ?	
4	Төрийн үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамж	Төрийн байгууллагуудын хүргэж буй эрүүл мэндийн үйлчилгээний чанарт та хэр сэтгэл хангалуун байдаг вэ?	1 – Огт үгүй 2 – Бага зэрэг 3 – Заримдаа 4 – Ихэнхдээ 5 – Бүрэн
		Төрийн боловсролын үйлчилгээний чанарт та хэр сэтгэл хангалуун байдаг вэ?	
		Та E-Mongolia эсвэл төрийн байгууллагаар дамжуулан олон нийтийн үйлчилгээг хэр амархан авах боломжтой гэж үзэж байна вэ?	
5	Оролцоо ба шударга байдал	Таны санал, дуу хоолой Засгийн газрын шийдвэр гаргах үйл явцад хэр хэмжээнд хүрдэг гэж та үзэж байна вэ?	1 – Огт үгүй 2 – Бага зэрэг 3 – Заримдаа 4 – Ихэнхдээ 5 – Бүрэн
		Орлого, оршин суугаа газар эсвэл нийгмийн бүлгээс үл хамааран төрийн үйлчилгээг бүх иргэнд шударгаар хүргэдэг гэдэгт та хэр итгэлтэй байдаг вэ?	
		Та олон нийтийн зөвлөлдөх уулзалт эсвэл “11-11 төв” зэрэг санал хүсэлт өгөх платформуудад оролцох магадлал хэр өндөр вэ?	

Санал 2. Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгаа /өргөтгөсөн хувилбар/

Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгааны өргөтгөсөн хувилбарын асуумжийн саналыг OECD-ийн гишүүн болон хамтрагч орнуудад хэрэгжүүлдэг **“Survey on the Drivers of Trust in Public Institutions”** буюу **төрийн байгууллагад иргэдийн итгэлд нөлөөлөгч хүчин зүйлсийн** судалгааны аргачлалыг үндэслэн, байгууллагад итгэх итгэлийн түвшин, итгэлийн институцийн шалтгаан, төрийн гүйцэтгэлийн шалтгаан, иргэдийн оролцоо ба мэдээллийн орчин гэсэн дөрвөн үндсэн шалгуурт тулгуурлан боловсрууллаа.

Энэхүү өргөтгөсөн хувилбараар мэдээллийг цахим болон хэвлэмэл (цаасан) хэлбэрээр цуглуулах боломжтой бөгөөд судалгааны хэрэгцээнд нийцүүлэн түүвэр судалгааны байдлаар зохион байгуулж болно. Цахим хувилбар нь хэрэглэгчдэд илүү хурдан, хүртээмжтэй хүрэх давуу талтай бол хэвлэмэл хувилбар нь байгууллагын архив, албан хэрэгцээ болон уулзалтад танилцуулахад тохиромжтой юм.

Мөн шаардлагатай тохиолдолд тодорхой зорилтот бүлгийг хамруулсан түүвэрлэлтийн аргачлал ашиглан судалгаа хэлбэрээр авч болох бөгөөд энэ нь бодит нөхцөл байдалд суурилсан үнэлгээ, дүгнэлтийг гаргахад дэмжлэг болно.

Хүснэгт 16. Боловсруулсан асуумжийн санал-2, (Иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгаа өргөтгөсөн хувилбар)

№	Асуулт	Хариулт
БҮЛЭГ 1. ЕРӨНХИЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД		
1	Таны хүйс	• Эрэгтэй • Эмэгтэй
2	Таны нас	(18 ба түүнээс дээш насныхан хамрагдана)
3	Таны оршин суугаа газар	Аймаг/нийслэл, сум/дүүрэг
4	Боловсролын түвшин	• Боловсролгүй • Бага (4 анги төгссөн) • Суурь (8/9/10 анги төгссөн) • Бүрэн дунд (10/11/12 анги төгссөн) • Техникийн болон мэргэжлийн дунд (МСҮТ) • Тусгай мэргэжлийн дунд (Коллеж) • Дээд (Бакалавр, магистр, доктор)
5	Хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал	• Ажилгүй • Хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг • Төрийн бус байгууллага • Төрийн байгууллагад ажилладаг • Хувийн хэвшил (ХХК, ХК) • Олон Улсын байгууллага • Бусад
6	Танай өрхийн сарын дундаж орлого	• 2,000,000₮ хүртэлх • 2,000,001-3,000,000₮ • 3,000,001-4,000,000₮ • 4,000,001-5,000,000₮ • 5,000,001₮, түүнээс дээш
БҮЛЭГ 2. БАЙГУУЛЛАГАД ИТГЭХ ИТГЭЛИЙН ТҮВШИН		
1.	Монгол Улсын Засгийн газар	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2.	УИХ (Парламент)	
3.	Шүүхийн байгууллагад	
4.	Прокурорын байгууллагад	

5. Цагдаагийн ерөнхий газар
6. Авлигатай тэмцэх газар
7. Төрийн албан хаагчид (ерөнхий)
8. Орон нутгийн захиргаа (аймаг, нийслэл, сум, дүүрэг)
9. Татварын ерөнхий газар, алба
10. Нийгмийн даатгалын байгууллагад
11. Эрүүл мэндийн байгууллагад (эмнэлэг, өрхийн эмнэлэг)
12. Боловсролын байгууллагад
13. Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар
14. Цахим үйлчилгээ ("e-Mongolia")

БҮЛЭГ 3. ИТГЭЛИЙН ШАЛТГААН

3.1 Шударга ёс, тэгш байдал

1	Төрийн байгууллагууд иргэдэд тэгш, ялгаваргүй ханддаг.	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Төрийн албан хаагчид хахууль авдаггүй гэж үздэг.	
3	Төрийн шийдвэрүүд шударга гардаг.	
4	Хүний эрх, эрх чөлөөг төр хамгаалдаг.	
5	Хэвлэл, мэдээлэл төрийн алдаа дутагдлыг шударгаар мэдээлдэг.	

3.2 Авлигын талаарх ойлголт

6	Төрийн байгууллагад авлига түгээмэл байдаг	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
7	Орон нутгийн түвшний авлига улсын түвшнээс ялгаатай гэж боддог.	
8	Авлигыг мэдээлсэн иргэнийг хамгаалах тогтолцоо сайн.	

3.3 Ил тод байдал

9	Засгийн газрын үйл ажиллагаа ил тод байдаг.	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
10	Төсвийн зарцуулалтыг ойлгомжтой байдлаар мэдээлдэг.	
11	Шийдвэр гаргах үйл явцыг олон нийтэд нээлттэй мэдээлдэг.	

3.4 Хариуцлага

12	Албан тушаалтнууд хууль зөрчвөл хариуцлага хүлээдэг.	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
13	Төрийн байгууллага алдаагаа засах хандлагатай байдаг.	
14	Иргэдийн гомдол, өргөдлийг шийдвэрлэх ажиллагаа үр дүнтэй байдаг.	

БҮЛЭГ 4. ТӨРИЙН ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН ШАЛТГААН

4.1 Төрийн үйлчилгээний чанар

Сүүлийн 12 сард эсвэл хамгийн сүүлд авсан үйлчилгээтэй холбоотой үнэлгээ.
/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/

Үйлчилгээний төрөл	Түргэн, шуурхай байдал	Найрсаг байдал	Хүнд суртал	Сэтгэл ханамж
Эрүүл мэндийн үйлчилгээ				
Нийгмийн даатгалын үйлчилгээ				
Нийгмийн халамжийн үйлчилгээ				
Боловсролын үйлчилгээ				
Татварын үйлчилгээ				
Улсын бүртгэлийн үйлчилгээ				
Цагдаагийн байгууллагын үйлчилгээ				
Орон нутгийн байгууллагын үйлчилгээ				
Цахим үйлчилгээ (E-Mongolia)				

4.2 Бодлогын хариу арга хэмжээ		
1	Засгийн газар нийгмийн асуудалд хурдтай хариу үзүүлдэг.	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Эдийн засгийн хүндрэлд авч буй арга хэмжээ оновчтой.	
3	Иргэдийн санал бодлыг харгалзан үздэг.	
4	Бодлого нь урт хугацааны үр нөлөөг тооцдог.	
4.3 Онцгой байдал дахь төрийн чадвар		
5	Гамшиг, онцгой нөхцөлд төр үр дүнтэй ажилладаг.	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
6	Эрүүл мэндийн онцгой байдалд төрийн зохион байгуулалт сайн.	
7	Цахим халдлага, кибер аюулд төр бэлэн.	
БҮЛЭГ 5. ИРГЭДИЙН ОРОЛЦОО БА МЭДЭЭЛЛИЙН ОРЧИН		
5.1 Иргэний оролцоо		
1	Төр иргэдийн саналыг бодлогын түвшинд ашигладаг.	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Олон нийтийн хэлэлцүүлэг, зөвлөлдөх уулзалт хангалттай болдог.	
3	Иргэд төрийн байгууллагад санал хүсэлт өгөхөд амар.	
5.2 Мэдээллийн эх сурвалжид итгэх байдал		
4	Төрийн албан ёсны мэдээлэлд итгэдэг.	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
5	Телевизийн мэдээлэлд итгэдэг.	
6	Сошиал медиа дахь мэдээлэлд итгэдэггүй. (эсрэг шкал)	
7	Хуурамч мэдээллийн тархалт их гэж үздэг.	
5.3 Дижитал засаглал		
8	E-Mongolia үйлчилгээ ашиглахад хялбар.	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
9	Төрийн цахим үйлчилгээний найдвартай байдал сайн.	
10	Хувийн мэдээлэл цахим орчинд аюулгүй гэж итгэдэг.	

Санал 3. Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ

Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний судалгааны асуумжийг сүүлийн жилүүдэд Монгол Улсад хийсэн төрийн үйлчилгээ, засаглалын чанар, иргэдийн итгэл болон үйлчилгээний хүртээмжийн байдалд хийсэн судалгаанд тулгуурлан боловсрууллаа. Уг асуумж нь төрийн үйлчилгээний чанарын үнэлгээ, үйлчилгээний хүртээмж, албан хаагчдын харилцаа, хандлага, ёс зүй, байгууллагын орчны үнэлгээ гэсэн дөрвөн бүлгээс бүрдэнэ.

Энэхүү хувилбарыг нь цахим болон хэвлэмэл (цаасан) хэлбэрээр авах боломжтой бөгөөд судалгааны хэрэгцээнд нийцүүлэн түүвэр судалгааны байдлаар зохион байгуулж болно. Цахим хувилбар нь хэрэглэгчдэд илүү хурдан, хүртээмжтэй хүрэх давуу талтай бол хэвлэмэл хувилбар нь байгууллагын архив, албан хэрэгцээ болон уулзалтад танилцуулахад тохиромжтой юм.

Хүснэгт 17. Боловсруулсан асуумжийн санал-3, (Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ)

№ Асуулт		Хариулт
ЕРӨНХИЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД		
1	Таны хүйс	• Эрэгтэй • Эмэгтэй
2	Таны нас	(18 ба түүнээс дээш насныхан хамрагдана)
3	Таны оршин суугаа газар	
4	Боловсролын түвшин	• Боловсролгүй • Бага (4 анги төгссөн) • Суурь (8/9/10 анги төгссөн) • Бүрэн дунд (10/11/12 анги төгссөн) • Техникийн болон мэргэжлийн дунд (МСҮТ) • Тусгай мэргэжлийн дунд (Коллеж) • Дээд (Бакалавр, магистр, доктор)
5	Хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал	• Ажилгүй • Хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг • Төрийн бус байгууллага • Төрийн байгууллагад ажилладаг • Хувийн хэвшил (ХХК, ХК) • Олон Улсын байгууллага • Бусад
6	Танай өрхийн сарын дундаж орлого	• 2,000,000₮ хүртэлх • 2,000,001-3,000,000₮ • 3,000,001-4,000,000₮ • 4,000,001-5,000,000₮ • 5,000,001₮, түүнээс дээш
ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН ҮНЭЛГЭЭ		
1	Төрийн ажилтнуудын асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар, мэдлэг	
3	Ажилтнуудын ажлын бүтээмж	
4	Хариу мэдээлдэг байдал	
5	Санал, гомдол илэрхийлэх боломж нээлттэй байдал	
ТӨРИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ		
6	Үйлчилгээний ачааллын хэвийн байдал	

7	Үйлчилгээг хэрхэн авах, ямар материал бүрдүүлэх талаар энгийн, ойлгомжтой байдал	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
8	Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээ, мэдээллийн нээлттэй ил тод байдал	
9	Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөөг авах боломжтой байдал	
10	Үйлчилгээний цахимжсан байдал	
АЛБАН ХААГЧИЙН ХАРИЛЦАА СОЁЛ, ЁС ЗҮЙГ ҮНЭЛЭХ		
11	Албан хаагчдын надад туслахад бэлэн байдал	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
12	Албан хаагчдын харилцаа эелдэг таатай байдал	
13	Албан хаагчдын үйлчлүүлэгчтэй ижил тэгш харилцах байдал	
14	Албан хаагчдын ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	
15	Албан хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдал	
16	Албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар, мэргэшсэн байдал	
17	Албан хаагчид танд ойлгомжтой, тодорхой мэдээлэл өгч чадсан эсэх	
18	Албан хаагч танд бүрэн гүйцэт үйлчилгээ үзүүлсэн байдал	
БАЙГУУЛЛАГЫН ОРЧНЫГ ҮНЭЛЭХ		
19	Байгууллагын гаднах болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээ харагдахуйц ойлгомжтой байдал	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
20	Хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлыг хүртээмж	
21	Дотор орчны агааржуулалт, гэрэлтүүлгийн тохиромжтой байдал	
22	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн самбар, мэдээлэлтэй эсэх	
23	Албан хаагчийн нэр, албан тушаал, өрөөний хаягжсан байдал	
24	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдсэн эсэх	

Санал 4. Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ (өргөтгөсөн хувилбар)

Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний үнэлгээний өргөтгөсөн хувилбар нь Монгол Улсад сүүлийн жилүүдэд хийсэн төрийн үйлчилгээ, засаглалын чанар, иргэдийн итгэл болон үйлчилгээний хүртээмжийн байдлын судалгаа, ОУ-ын зарим (Чили, Канад, АНУ гэх мэт) улсуудын туршлагад тулгуурлан боловсруулсан. Уг асуумж нь байгууллагын үйл ажиллагаатай (үйлчилгээний чанар, хүртээмж, албан хаагчдын харилцаа хандлага, байгууллагын орчин) холбоотой 24 үзүүлэлт, тухайн салбарын үйл ажиллагаа, үнэлгээтэй холбоотой 16 салбарын 142 үзүүлэлтээс бүрдэж байна.

Энэхүү хувилбарыг хэвлэмэл (цаасан) хэлбэрээр ашиглан түүвэр судалгаа авах боломжтой бөгөөд олон төрлийн үзүүлэлт, үнэлгээг багтаасан тул иргэдтэй биечлэн уулзаж, санал авахад илүү тохиромжтой юм.

Хэрэв судалгааг цахим хэлбэрээр авах бол тухайн салбар бүрийн үйлчилгээний хүртээмжийг ашиглаж буй иргэдийг зорилтот байдлаар түүвэрлэн хамруулах боломжтой. Мөн салбарын байгууллагуудын албан ёсны цахим хуудас, нэгдсэн платформууд болон олон нийтийн арга хэмжээ, өдөрлөг, уулзалтууд дээр QR код, холбоос ашиглан судалгааг түгээх нь иргэдээс санал авахад тохиромжтой.

Хүснэгт 18. Боловсруулсан асуумжийн санал-4, (Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ өргөтгөсөн хувилбар)

№		Асуулт	Хариулт
ЕРӨНХИЙ ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД			
1	Таны хүйс	• Эрэгтэй • Эмэгтэй	
2	Таны нас	(18 ба түүнээс дээш насныхан хамрагдана)	
3	Таны оршин суугаа газар		
4	Боловсролын түвшин	• Боловсролгүй • Бага (4 анги төгссөн) • Суурь (8/9/10 анги төгссөн) • Бүрэн дунд (10/11/12 анги төгссөн) • Техникийн болон мэргэжлийн дунд (МСҮТ) • Тусгай мэргэжлийн дунд (Коллеж) • Дээд (Бакалавр, магистр, доктор)	
5	Хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал	• Ажилгүй • Хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг • Төрийн бус байгууллага • Төрийн байгууллагад ажилладаг • Хувийн хэвшил (ХХК, ХК) • Олон Улсын байгууллага • Бусад	
6	Танай өрхийн сарын дундаж орлого	• 2,000,000₮ хүртэлх • 2,000,001-3,000,000₮ • 3,000,001-4,000,000₮ • 4,000,001-5,000,000₮ • 5,000,001₮, түүнээс дээш	
БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛААГААТАЙ ХОЛБООТОЙ ҮНЭЛГЭЭ			
Төрийн үйлчилгээний чанарын үнэлгээ			
1	Төрийн ажилтнуудын асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал		/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Ажилтнуудын мэргэжлийн ур чадвар, мэдлэг		
3	Ажилтнуудын ажлын бүтээмж		
4	Хариу мэдээлдэг байдал		
5	Санал, гомдол илэрхийлэх боломж нээлттэй байдал		
Төрийн үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ			
6	Үйлчилгээний ачааллын хэвийн байдал		/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
7	Үйлчилгээг хэрхэн авах, ямар материал бүрдүүлэх талаар энгийн, ойлгомжтой байдал		
8	Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээ, мэдээллийн нээлттэй ил тод байдал		
9	Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл, зөвлөгөөг авах боломжтой байдал		
10	Үйлчилгээний цахимжсан байдал		
Албан хаагчийн харилцаа соёл, ёс зүйг үнэлэх			
11	Албан хаагчдын надад туслахад бэлэн байдал		/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
12	Албан хаагчдын харилцаа эелдэг таатай байдал		
13	Албан хаагчдын үйлчлүүлэгчтэй ижил тэгш харилцах байдал		
14	Албан хаагчдын ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал		
15	Албан хаагчдын цаг баримтлах, ашиглах байдал		
16	Албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар, мэргэшсэн байдал		
17	Албан хаагчид танд ойлгомжтой, тодорхой мэдээлэл өгч чадсан эсэх		
18	Албан хаагч танд бүрэн гүйцэт үйлчилгээ үзүүлсэн байдал		
Байгууллагын орчныг үнэлэх			
19	Байгууллагын гаднах болон доторх тэмдэг, тэмдэглэгээ харагдахуйц ойлгомжтой байдал		/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/

20	Хүлээлгийн танхим дахь ширээ, сандлыг хүртээмж	эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
21	Дотор орчны агааржуулалт, гэрэлтүүлгийн тохиромжтой байдал	
22	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн самбар, мэдээлэлтэй эсэх	
23	Албан хаагчийн нэр, албан тушаал, өрөөний хаягжсан байдал	
24	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдсэн эсэх	
САЛБАРЫН ҮЙЛ АЖИЛЛААГААТАЙ ХОЛБООТОЙ ҮНЭЛГЭЭ		
1. Боловсролын салбар		
1	Та боловсролын үйлчилгээний чанарыг ерөнхийд нь хэрхэн үнэлэх вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Та боловсролын салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	
3	Та СӨБ-ын үйлчилгээний чанарыг ерөнхийд нь хэрхэн үнэлэх вэ?	
4	Цэцэрлэгийн хүртээмж	
5	Цэцэрлэгийн сургалтын хэрэглэгдэхүүн, хангамж	
6	Цэцэрлэгийн цахим тоног төхөөрөмжөөр (компьютер, интернэт, ухаалаг самбар) хангагдсан байдал	
7	Цэцэрлэгийн анги, танхимын тохижилт	
8	Цэцэрлэгийн анги, танхимын цэвэрлэгээ	
9	Цэцэрлэгийн анги, танхимын аюулгүй байдал	
10	Цэцэрлэгийн өглөө, өдөр, оройн хоол/цайны чанартай байдал	
11	Цэцэрлэгийн багш нарын мэдлэг чадвар, ур чадвар, мэргэшсэн байдал	
12	Та ЕБС-ын үйлчилгээний чанарыг ерөнхийд нь хэрхэн үнэлэх вэ?	
13	ЕБС-н хүртээмжтэй байдал	
14	ЕБС-ийн сургалтын хэрэглэгдэхүүн, хангамж	
15	ЕБС-ийн цахим тоног төхөөрөмжөөр (компьютер, интернэт, ухаалаг самбар) хангагдсан байдал	
16	ЕБС-ийн анги, танхимын тохижилт	
17	ЕБС-ийн анги, танхимын цэвэрлэгээ	
18	ЕБС-ийн анги, танхимын аюулгүй байдал	
19	“Үдийн цай хөтөлбөр”-ийн чанартай байдал	
20	ЕБС-ийн гадаад, дотоод орчин нөхцөл	
21	ЕБС-н багш нарын мэдлэг чадвар, ур чадвар, мэргэшсэн байдал	
2. Соёлын салбар		
1	Та соёлын салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Соёлын үйл ажиллагааны чанарыг та ерөнхийд нь хэрхэн үнэлэх вэ?	
3	Орон нутагтаа зохион байгуулагддаг урлаг, соёлын холбогдолтой арга хэмжээнүүдэд үнэлгээ өгнө үү?	
4	Соёл, урлагаар дамжуулж хүүхэд залуусын хүмүүжил, төлөвшилд нөлөөлж байгаа байдлыг үнэлнэ үү?	
5	Өв уламжлалаа сурталчлан таниулах талаар хийгдэж буй үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгнө үү?	
6	Урлаг, соёлын үйлчилгээнд хамрагдах боломжийг үнэлнэ үү?	
3.Батлан хамгаалах салбар		
7	Та батлан хамгаалах салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
8	“Оюутан цэрэг” хөтөлбөрийн талаар таны үнэлгээ	
9	Цэрэг татлагын үйл ажиллагааг үнэлнэ үү?	
10	Цэрэгт олгож буй мэдлэг, чадварыг та хэрхэн үнэлэх вэ?	
11	Цэргийн албан хаагчийн аюул, эрсдэлгүй алба хаах нөхцөл байдлыг үнэлнэ үү?	
12	Батлан хамгаалах байгууллагад итгэх иргэдийн итгэл хэр байна вэ?	
4. Эрчим хүчний салбар		
1	Та Эрчим хүчний салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4,
2	Цахилгаан түгээлтийн хэвийн үйл ажиллагаа (доголдол тасалдал)-нд үнэлгээ өгнө үү?	
3	Шөнийн тарифын хөнгөлөлтийг та хэрхэн үнэлэх вэ?	

4	Дулааны хэвийн үйл ажиллагаа (доголдол тасалдал)-нд үнэлгээ өгнө үү?	дунд-3, муу-2, маш муу-1/
5	Ундны болон хэрэглээний усны чанарт үнэлгээ өгнө үү?	
6	Халуун усны түгээлтийн хэвийн үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгнө үү? /зуны цагийн урсгал болон их засварын ажлыг тооцохгүйгээр/	
7	Орон сууц, нийтийн аж ахуйн үйлчилгээний үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгнө үү?	
8	Бохир ус зайлуулах үйлчилгээнд та үнэлгээ өгнө үү?	
9	Таны амьдарч байгаа орон сууцны чанарыг үнэлнэ үү?	
5. Эрүүл мэндийн салбар		
1	Та Эрүүл мэндийн салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Та ЭМД-ийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	
3	Улс орон даяар зохион байгуулж байгаа “Эрт илрүүлэг”-ийн хөтөлбөрт та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?	
4	Эмч, мэргэжилтний мэдлэг, ур чадвар, мэргэшсэн байдалд үнэлгээ өгнө үү?	
5	ЭМБ-ын орчин, ая тухтай, аюулгүй байдалд та үнэлгээ өгнө үү?	
6	ЭМБ-ын эмч, ажилчдын харилцаа хандлагад үнэлгээ өгнө үү?	
7	Та өөрийн орон нутгийнхаа эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?	
8	Та худалдан авч буй эмийн чанарт хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	
9	ЭМД-ын хөнгөлөлтөд та хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?	
10	ЭМБ-уудын иргэдийн санал, хүсэлтийг сонсож, үйл ажиллагаандаа сайжруулалт хийдэг байдлыг үнэлнэ үү?	
6. Зам тээврийн салбар		
1	Та Зам тээврийн салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Нийтийн тээврээр үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү?	
3	Хот хоорондын/Нийтийн тээврийн үйлчилгээний маршрут, цагийн хуваарьт үнэлгээ өгнө үү?	
4	Хот хоорондын/ Нийтийн тээврийн ажилчдын харилцаа хандлагад үнэлгээ өгнө үү?	
5	Хот хоорондын/Нийтийн тээврийн цэвэр, тухтай байдлыг үнэлнэ үү?	
6	Төмөр замын үйлчилгээнд үнэлгээ өгнө үү?	
7	Автомашины даатгалын үйлчилгээний үр дүнтэй байдалд үнэлгээ өгнө үү?	
8	Авто замын засвар, шинэчлэлтийн ажилд үнэлгээ өгнө үү?	
9	Явган хүний зам, дугуйн замын засвар, шинэчлэлтийн ажилд үнэлгээ өгнө үү?	
10	Цас, мөс цэвэрлэх, замын халтиргааг арилгах үйлчилгээг үнэлнэ үү?	
7. Хөдөө аж ахуйн салбар		
1	Та Хөдөө аж ахуйн салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Сүү, сүүн бүтээгдэхүүний чанар, хүртээмжийг үнэлнэ үү?	
3	Хүнсний ногооны чанар, хүртээмжийг үнэлнэ үү?	
4	Мал, махны худалдааны чанар, хүртээмжийг үнэлнэ үү?	
5	Мал амьтны гоц, халдвар өвчнөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг үнэлнэ үү?	
6	Хүнсний аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн нөхцөл байдлын талаарх таны үнэлгээ?	
7	Малын түүхий эдийн боловсруулалт, худалдааны нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	
8. Хууль, эрх зүйн салбар		
1	Та Хууль, эрх зүйн салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш
2	Хууль, дүрэм, журмын зохицуулалтын оновчтой байдалд үнэлгээ өгнө үү?	

3	Иргэдийн аюулгүй байдлыг хангах, гэмт хэргээс урьдчилсан сэргийлэх мэдээ, мэдээлэл хэр хүрэлцээтэй байдаг вэ?	сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/	
4	Амьдарч буй орчныхоо аюулгүй байдалд үнэлгээ өгнө үү?		
5	Та цагдаа, цэргийн байгууллагад хэр их итгэдэг вэ?		
6	Цагдаагийн албан хаагчдын харилцааны соёл, ёс зүйг хэрхэн дүгнэх вэ?		
7	Цагдаагийн 102-ийн үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг үнэлнэ үү?		
8	Та шүүх засаглалд хэр их итгэдэг вэ?		
9	Та шүүх засаглалын байгууллагын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?		
10	Шүүх засаглалын албан хаагчдын ёс зүй, шударга байдлыг хэрхэн үнэлэх вэ?		
11	Шүүхийн байгууллагын хэргийг шийдвэрлэх явц, хугацааг хэрхэн үнэлэх вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/	
12	Та өөрт хэрэгтэй хууль тогтоомжуудыг мэддэг байдалдаа үнэлгээ өгнө үү?		
9. Татвар, гаалийн үйлчилгээ			
1	Та Татварын байгууллагын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?		/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Та татварын үйлчилгээний нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?		
3	НӨАТ-ын буцаан олголтын үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгнө үү?		
4	Та татварын ажилтнуудын харилцааны соёл, ёс зүйн байдалд үнэлгээ өгнө үү?		
5	Та Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?		
6	Гаалийн ажилтнуудын харилцааны соёл, ёс зүйг хэрхэн үнэлэх вэ?		
7	Гаалийн үйлчилгээний нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?		
8	Та гаалийн татварын хувь хэмжээнд үнэлгээ өгнө үү?		
10. Хөдөлмөр эрхлэлт, нийгмийн хамгаалал			
1	Та Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/	
2	Та хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын салбарын мэдээллийн нээлттэй, ил тод байдалд үнэлгээ өгнө үү?		
3	Та хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын салбар дахь хүний эрхийг дээдлэх байдалд үнэлгээ өгнө үү?		
4	Халамж, тэтгэмжийн бодлого зорилтот бүлэгтээ хүрэх байдлыг үнэлнэ үү?		
5	Ажлын байранд зуучлах үйлчилгээний үр дүнтэй байдлыг үнэлнэ үү?		
6	Та Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?		
7	Та Нийгмийн даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?		
8	Та халамжийн байгууллагын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?		
9	Та хөдөлмөр эрхлэлт, нийгмийн хамгааллын салбарын ажилтнуудын харилцаа соёл, ёс зүйг хэрхэн үнэлэх вэ?		
10	Та цалин хөлсний хүртээмжид хэр сэтгэл ханамжтай байна?		
11	Нийгмийн даатгал, халамжийн байгууллагууд иргэдийн санал, хүсэлтийг сонсож, үйл ажиллагаандаа сайжруулалт хийдэг байдлыг үнэлнэ үү?		
11. Уул уурхайн салбар			
1	Та Уул уурхайн салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/	
2	Та уул уурхайн салбарын мэдээллийн нээлттэй, ил тод байдалд үнэлгээ өгнө үү?		
3	Уул уурхайн холбогдолтой төрөөс гаргаж байгаа бодлого шийдвэрийн нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?		
4	Уул уурхайн нөхөн сэргээлтийн ажилд үнэлгээ өгнө үү?		
5	Жижиг дунд уул уурхай олборлогч (нинжа) нарын ухсан газарт нөхөн сэргээлтийн ажил хийж байгаа байдалд үнэлгээ өгнө үү?		

6	Уул уурхайн салбарын төрийн байгууллагууд иргэдийн санал, хүсэлтийг сонсож, үйл ажиллагаандаа сайжруулалт хийдэг байдлыг үнэлнэ үү?	
12. Байгаль орчны салбар		
1	Та Байгаль орчны салбарын үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Байгаль орчин, нөхөх сэргээлттэй холбогдолтой төрөөс гаргаж байгаа бодлого шийдвэрийн нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	
3	Та байгаль хамгаалах үйл ажиллагааны үр дүнг үнэлнэ үү?	
4	Та "Тэрбум мод" үндэсний хөдөлгөөний хэрэгжилтийг үнэлнэ үү?	
5	Амьдарч буй орчны ногоон байгууламжийг нэмэгдүүлэх зорилгоор мод тарих үйл ажиллагааг үнэлнэ үү?	
6	Ойг цэвэрлэх, ойг нөхөн сэргээх үйл ажиллагааг үнэлнэ үү?	
7	Гадаргын усны нөөцийг нэмэгдүүлэх зорилгоор булаг шандын эхийг хашиж хамгаалах үйл ажиллагаа хийгдэж байна уу? Тийм бол таны үнэлгээ?	
8	Таны амьдардаг газарт цөлжилтийн эсрэг арга хэмжээг зохион байгуулж байгаа юу, тийм бол үүнийг үнэлнэ үү?	
13. Хог хаягдлын менежмент		
1	Та амьдарч байгаа аймаг, нийслэл, дүүргүүдийн ТҮК-ийн үйл ажиллагааг үнэлнэ үү?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Аймаг, нийслэл, сум, дүүргээс бүх нийтийн цэвэрлэгээний ажлыг зохион байгуулж байгааг үнэлнэ үү?	
3	Хог хаягдлын менежментийг сайжруулах үндэсний хөтөлбөрийн хэрэгжилтийг үнэлнэ үү?	
4	Та орон нутгийнхаа хог хаягдлын менежментийг үнэлнэ үү (хоггүй орчин бий болгох, хогийг цаг хугацаанд нь авах гэх мэт)?	
5	Хог хаягдлыг устгах, орчны бохирдлын талаар танин мэдэхүйн арга хэмжээ зохион байгуулагддаг байдалд үнэлгээ өгнө үү?	
6	Таны амьдарч байгаа нутаг дэвсгэрт хог хаягдлыг ялгах, ангилах асуудлыг шийдсэн байдлыг үнэлнэ үү?	
14. Төрийн цахим үйлчилгээ		
1	Төрийн байгууллагын цахим үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	И-Монгол (E-Mongolia) цахим үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлнэ үү?	
3	Төрийн цахим үйлчилгээний машины "ТҮЦ машин" хүрэлцээтэй байдлыг үнэлнэ үү?	
4	Төрийн үйлчилгээний "ХУРДАН" цэгийн хүрэлцээтэй байдлыг үнэлнэ үү?	
5	Таны амьдардаг газарт интернэт сүлжээ хэр сайн вэ?	
15. Хүрээлэн буй орчин		
1	Нийтийн биеийн тамирын байгууламжийн хүртээмжид үнэлгээ өгнө үү?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Ногоон байгууламж, цэцэрлэгт хүрээлэнгийн хүртээмжид үнэлгээ өгнө үү?	
3	Агаарын бохирдлын нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	
4	Хөрсний бохирдлын нөхцөл байдалд үнэлгээ өгнө үү?	
5	Хүрээлэн буй орчны аюулгүй байдалд үнэлгээ өгнө үү?	
6	Хүрээлэн буй тохижилтод үнэлгээ өгнө үү?	
7	Дугуй болон явган хүний замын аюулгүй байдал, чанар, хүртээмжид үнэлгээ өгнө үү?	
16. Засаглал		
1	Та Монгол Улсын Засгийн газарт хэр их итгэдэг вэ?	/1-10 оноогоор үнэлгээ өгөх/ эсвэл /Маш сайн-5, сайн-4, дунд-3, муу-2, маш муу-1/
2	Та нутгийн өөрийн удирдлагад (сум, дүүрэг, аймаг нийслэлийн засаг захиргаанд) хэр итгэдэг вэ?	
3	Та төрийн албан хаагчдад хэр итгэдэг вэ?	
4	Та нийслэл, аймгаас хэрэгжүүлж буй бодлого, үйл ажиллагаанд хэр сэтгэл хангалуун байдаг вэ?	
5	Таны амьдарч буй газрын хот төлөвлөлтийг хэр оновчтой шийдсэн байдалд нь үнэлгээ өгнө үү?	

6	Нийслэл, аймаг, сум, дүүргийн удирдлагын бодлого, шийдвэрүүд хэр ил тод, нээлттэй байна вэ?	
7	Таны бодлоор аймаг, нийслэл, дүүрэг, сумын төсвийн удирдлага буюу төсвийн зарцуулалт хэр оновчтой байна вэ?	
8	Та аймаг, сум, дүүрэг, хороодын төсвийн хөрөнгө оруулалтын талаарх мэдээллийн ил тод байдлыг үнэлнэ үү?	
9	Төсвийн зарцуулалт болон ОНХС-ийн үйл ажиллагаанд иргэд хэр хяналт тавьж чадаж байна вэ?	

САНАЛ БОЛГОЖ БУЙ СУДАЛГААНЫ МЭДЭЭЛЭЛ ЦУГЛУУЛАХ ШИЙДЭЛ

Шийдэл 1: Богино хэмжээтэй асуумжид судалгаануудыг И-Монголиа цахим хуудас болон гар утасны аппликейшнаар дамжуулан авах

Богино асуумжтай иргэдийн төрд итгэх итгэлийн судалгаа (**САНАЛ 1**), төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний судалгаа (**САНАЛ 3**)-г E-Mongolia цахим хуудас, гар утасны аппликейшнаар дамжуулж авах боломжтой.

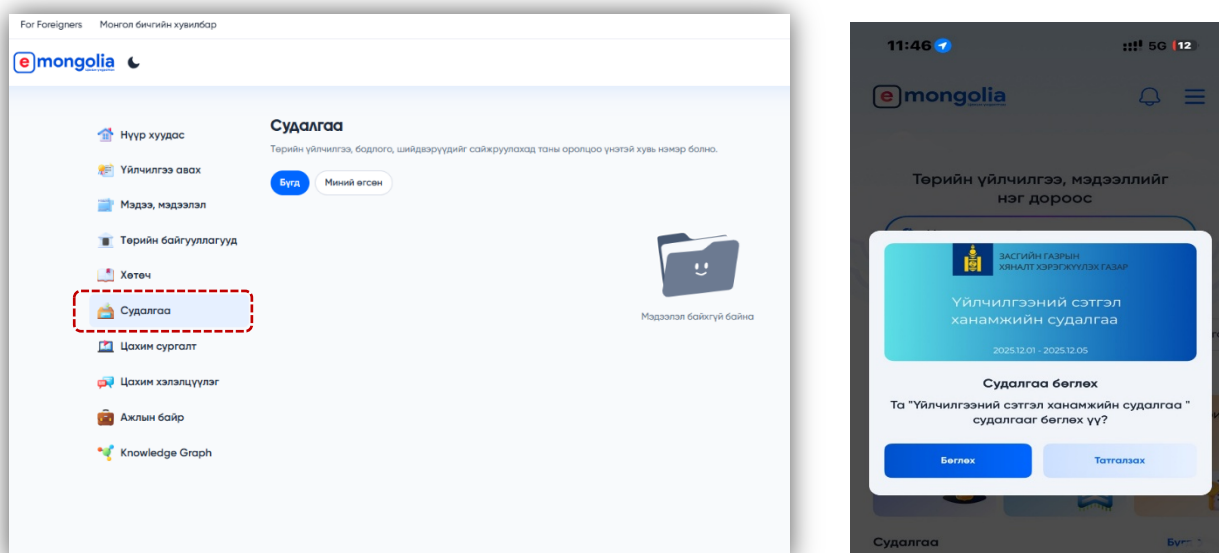
E-Mongolia цахим хуудас (e-mongolia.mn/survey)-ийн “Судалгаа” цэс, гар утасны аппликейшнээр дамжуулан хэрэглэгчдээс шаардлагатай мэдээлэл, санал хүсэлтийг авах боломж бүрдсэн. Уг системийг төрийн үйлчилгээг цахимжуулах бодлогын хүрээнд хөгжүүлсэн бөгөөд судалгаанд оролцогчдын санал бодлыг шууд, ил тод бөгөөд хүртээмжтэй байдлаар бүртгэх, боловсруулах давуу талтай.

Мөн E-Mongolia цахим хуудас болон гар утасны аппликейшнаар судалгааг авах нь үр дүнг хүн ам зүйн шинж байдал болон байршлаар нарийвчлан гаргах боломжтой юм.

Үүнээс гадна E-Mongolia гар утасны аппликейшнээр хэрэглэгчид хаанаас ч, ямар ч цагт судалгаанд оролцох боломжтой тул мэдээлэл цуглуулах үйл явцыг түргэн шуурхай, өргөн цар хүрээтэй болгох ая холбогдолтой юм. Аппликейшн нь хэрэглэгчдэд ойлгомжтой, ашиглахад хялбар интерфейстэй тул судалгаанд оролцох идэвх, хамрагдалтыг нэмэгдүүлэх юм.

Судалгааны мэдээллийг цахим хэлбэрээр авснаар өгөгдлийн бүрдэл, чанар сайжрах, шинжилгээ хийх хугацааг богиносно. Судалгааны үр дүнг ашиглан төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэдийн үнэлгээ, санал бодлыг бодитойгоор тодорхойлох ач холбогдолтой.

Зураг 16. E-Mongolia цахим хуудас, гар утасны аппликейшнээр судалгаа авах боломж



Ач холбогдол: Иргэд өөрсдийн албан ёсны эрхээрээ системд нэвтэрч санал өгөх нь судалгааны мэдээллийн үнэн зөв, найдвартай байдлыг хангахад чухал хувь нэмэр оруулдаг. Ийм хэлбэрээр санал авах нь оролцогчдын бодит байр суурийг тусгах, давхардсан болон ташаа мэдээллээс сэргийлэх боломжийг бүрдүүлж, судалгааны

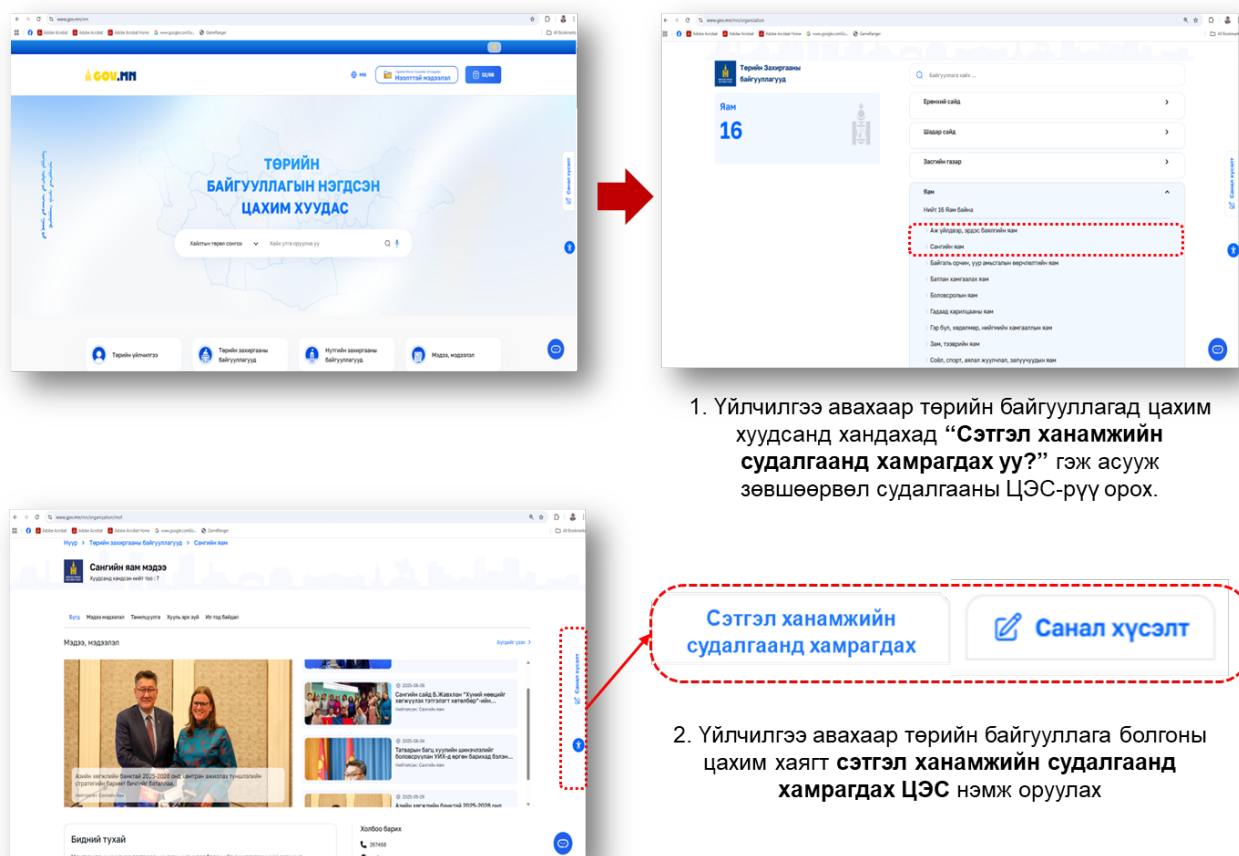
чанар, үр дүнгийн бодит байдлыг нэмэгдүүлнэ. Мөн иргэдийн саналыг ил тод, баталгаатай хэлбэрээр хүлээн авч буй нь төрийн байгууллагын үйл ажиллагаанд иргэд итгэх итгэлийг бэхжүүлж, төр-иргэн хоорондын харилцааны нээлттэй, хариуцлагатай байдлыг дээшлүүлэх чухал ач холбогдолтой юм.

Шийдэл 2: Тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд үнэлгээ өгөх судалгааг Төрийн байгууллагын нэгдсэн цахим хуудсаар дамжуулан авах

Тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд өгөх үнэлгээг Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний судалгаа (**САНАЛ 3**)-г Төрийн байгууллагын нэгдсэн цахим хуудсаар дамжуулж авах боломжтой. Үүнд:

1. Иргэн төрийн байгууллагын нэгдсэн системд нэвтрэх үед тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдах эсэхийг асууж, иргэн зөвшөөрсөн тохиолдолд судалгааны цэс рүү автоматаар шилжих замаар судалгаанд хамруулах
2. Төрийн байгууллага бүрийн цахим хуудас дээр сэтгэл ханамжийн судалгааны тусгай цэсийг байршуулж, иргэд хүссэн үедээ судалгаанд хамрагдах боломжтой нөхцөлийг бүрдүүлэх.

Зураг 17. Төрийн байгууллагын нэгдсэн цахим хуудсаар судалгаа авах боломж



Ач холбогдол: Төрийн үйлчилгээ авахын тулд байгууллагын цахим хуудаст хандсан иргэдээр үйлчилгээний чанар, хүртээмж, байгууллагын үйл ажиллагааг тогтмол үнэлүүл, ахиц, өөрчлөлтийг хэмжих боломжтой болно. Мөн ижил түвшний төрийн байгууллагуудын гүйцэтгэл, үйлчилгээний чанарыг харьцуулан үнэлж, салбарын

бодлого төлөвлөлт, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний ажлыг илүү бодитой, өгөгдөлд суурилсан болгодог.

Иргэдийн өгсөн үнэлгээ, санал хүсэлт нь тухайн байгууллагад үйл ажиллагааны доголдол, сайжруулах шаардлагатай хэсгийг тодорхойлж, үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэх, үйл явцыг оновчтой болгох, иргэн төвтэй байх зарчмыг хэрэгжүүлэхэд чухал суурь мэдээлэл болно.

Шийдэл 3: Дуудлагын төв, нүүр тулсан ярилцлагын аргаар мэдээлэл цуглуулах

Тухайн байгууллагын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх иргэд, үйлчлүүлэгчийн үнэлгээний өргөтгөсөн судалгаа **(САНАЛ 4)**-г тухайн салбар бүрийн үйлчилгээг ашиглаж буй иргэдийг зорилтот байдлаар түүвэрлэн авч Иргэд, олон нийттэй харилцах дуудлагын төв (11-11)-өөр, эсвэл судалгааны байгууллагуудтай хамтран зохион байгуулах боломжтой.

ЗУРГАА. САНАЛ, ДҮГНЭЛТ

1. Судалгааг тогтмолжуулах тогтолцоог бүрдүүлэх

Монгол Улсад төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмолжуулан, эрх зүйн орчныг бүрдүүлж, зохион байгуулах шаардлагатай юм. Засгийн газрын 2017 оны 241 дүгээр тогтоолоор иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээг төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээнд тусгахаар зохицуулсан хэдий ч хэрэгжихгүй, хэрэгжилтэд хяналт тавих механизм сул байна. Иймд яам, агентлагууд хоёр жил тутам хэсэгчлэн хийдэг үнэлгээг цаг үеийн нөхцөл байдалтай нийцүүлэн зохион байгуулах нь зүйтэй (жишээлбэл, үйлчилгээ үзүүлсний дараах шууд үнэлгээ, улирал тутмын болон жил тутмын давтамжтай хийх). Ийм тогтолцоог бий болгохын тулд судалгааг эрхлэх бие даасан нэгж, эсвэл мэргэжлийн судалгааны байгууллагатай хамтран хэрэгжүүлэх боломжтой. Мөн судалгааны дүнг бодлого боловсруулах, хэрэгжүүлэхэд ашигладаг болох эрх зүйн зохицуулалт шаардлагатай байна.

Иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг зөвхөн үнэлгээ бус, төрийн үйлчилгээний чанарыг сайжруулах стратегийн хэрэгсэл болгон төлөвшүүлэхийн тулд эрх зүйн тодорхой зохицуулалт, тогтмол ба олон түвшний давтамжтай үнэлгээ, хараат бус хэрэгжилтийн механизм, мөн үр дүнг бодлого, шийдвэр гаргалтад ашиглах тогтолцоог бүрдүүлэх зайлшгүй шаардлагатай байна.

2. Судалгааны арга зүйг олон улсын стандарт жишигт нийцүүлэх

Иргэдийн сэтгэл ханамжийг хэмжих арга зүй, үзүүлэлтүүдийг сайжруулж, дэлхий нийтийн хандлагатай нийцүүлэх нь зүйтэй. Нэгдсэн Үндэстний Байгууллагын Тогтвортой хөгжлийн 16-р зорилтын хүрээнд төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг хэмжих үзүүлэлт багтдаг нь энэхүү хэмжүүрийн олон улсын ач холбогдлыг харуулдаг. Иймд манай улс судалгаандаа үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдал, хүнд сурталгүй болон авлигагүй байх зэрэг үзүүлэлтийг дэлхийн нийтлэг үзүүлэлтэд нийцүүлэн тодорхойлж, үнэлгээний аргачлалыг стандартчилах шаардлагатай. Мөн судалгааны түүвэрлэлт, мэдээлэл цуглуулалт, боловсруулалтыг шинжлэх ухааны үндэстэй, найдвартай байлгахын тулд их дээд сургууль, мэргэжлийн судалгааны байгууллагатай хамтран ажиллаж, тогтсон арга зүйтэй болох нь зүйтэй гэж үзэж байна. Ингэснээр асуулгын найдвартай байдал, сонгогдсон түүврийн төлөөлөх чанар, мэдээлэл цуглуулгын төвийг сахисан байдлыг хангаж чадна. Судалгааны дүнг зөвхөн ерөнхий дундаж түвшнийг бус, судалгаанд хамрагдсан хүн амын шинж байдлаар (насны бүлэг, орлого, бүс нутаг, боловсрол зэрэг) задлан шинжилж, ялгаатай хэрэгцээ, санал хүсэлтийг тодорхойлох шаардлагатай.

Түүнчлэн “амьдралын үе шатанд суурилсан” (life events-based) үнэлгээний аргачлалыг нэвтрүүлэхийг санал болгож байна. Дэлхийн олон оронд (Австрали, Канад, Дани, Финланд, Шинэ Зеланд, Их Британи зэрэг) төрийн үйлчилгээг иргэдийн амьдралын гол үе шатуудад нь (жишээлбэл, хүүхэд төрүүлэх, шинэ ажилд орох, тэтгэвэрт гарах гэх мэт) нийцүүлэн загварчилж, нэг цэгийн хэлбэрээр хүргэхэд чиглэсэн шинэчлэл хийж байна. Энэ нь үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад үр дүнтэй байгааг 2023 оны Амьдралын үе шатанд суурилсан үйлчилгээний судалгаанд (Núria Solsona Caba, Taija Turunen) дурддаг. Иймээс манай улс ч энэ чиг

хандлагад нийцүүлэн, иргэдийн тодорхой хэрэгцээ гардаг амьдралын мөчлөгүүдэд тулгуурлан төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг нарийвчлан хэмжих, улмаар үйлчилгээний дизайнаа иргэдийн амьдралын явцад тохируулан сайжруулах арга зүйг хөгжүүлэх нь зүйтэй гэж үзэж байна.

3. Иргэн төвтэй засаглалын зарчмыг бэхжүүлэх бодлогын шинэтгэл хийх

Төрийн үйлчилгээний чанарыг зөвхөн технологи, дотоод үйл явцаар хэмжихээс гадна иргэдийн төрд итгэх итгэл, төрийн байгууллагын ил тод, хариуцлагатай байдал зэрэг засаглалын чанарт нөлөөлөх үзүүлэлтүүдтэй хамтатган авч үзэх шаардлагатай. Иргэдийн сэтгэл ханамж өндөр байх нь төрд итгэх итгэлийг нэмэгдүүлдэг бөгөөд төрийн байгууллагын шуурхай, шударга үйлчилгээ нь иргэдийн эерэг хандлагыг дээшлүүлдэг нь олон улсын судалгаагаар нотлогджээ. (OECD Working Papers on Public Governance No. 52). Монгол Улсын хувьд авлигын түвшин сүүлийн жилүүдэд өссөн, төрийн үйл ажиллагааны ил тод байдал хангалтгүй зэрэг асуудлууд нь иргэдийн засаглалд итгэх итгэлийг бууруулж буйг судалгааны баримтууд харуулдаг. Тухайлбал, 2017 онд Монгол авлигын индексээр 180 улсаас 103-т жагссан нь иргэдийн дунд төрд итгэх итгэл буурахын нэг үзүүлэлт юм.

Нээлттэй засаглалын түншлэлийн зөвлөмжийн дагуу төрийн байгууллагууд үйлчилгээний явц дахь алдаа дутагдлаа иргэдийн үнэлгээгээр дамжуулан ойлгож, засаж залруулах үйл ажиллагааг шуурхай хэрэгжүүлдэг тогтолцоог бүрдүүлэх нь итгэлцлийг нэмэгдүүлэх үндсэн арга зам болно.

Үүний тулд иргэд, хувийн хэвшил, ТББ-ын төлөөллийг хамруулсан олон талт оролцооны зөвлөл болон хэлэлцүүлгийн механизмыг байгуулж, тэндээс гарсан зөвлөмжийг төрийн байгууллагууд бодлого, үйл ажиллагаандаа тусган хэрэгжүүлэх арга замыг бий болгох шаардлагатай байна.

ЭХ СУРВАЛЖ

- www.legalinfo.mn
- www.sugalgaa.gov.mn
- Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газрын даргын 2017 оны 12 дугаар сарын 15-ны өдрийн 302 дугаар тушаал.
- Төрийн бодлого, үйлчилгээний талаарх иргэдийн судалгааны тайлан 2019 он, 2022 он, Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар
- OECD. Survey on the Drivers of Trust in Public Institutions (2024)
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/07/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-public-institutions-2024-results_eeb36452/9a20554b-en.pdf
- OECD – Trust in Government: Technical / Methodology Annex (2023)
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/support-materials/2024/07/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-public-institutions-2024-results_eeb36452/2023%20Trust%20Survey%20-%20Technical%20annex.pdf
- UNDP – Governance Indicators / Corruption measurement guide
<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Users-Guide-Measuring-Corruption-Anticorruption.pdf>
- World Bank – Worldwide Governance Indicators (WGI)
<https://databank.worldbank.org/source/worldwide-governance-indicators>
- United Nations – E-Government Development Index (EGDI)
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>
- OECD — Government at a Glance 2023
https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2023_3d5c5d31-en.html
- Transparency International — Global Corruption Barometer (GCB)
https://files.transparencycdn.org/images/GCB_Asia_2020_Report_Web_final.pdf
- World Bank — Service Delivery Indicators (SDI)
<https://microdata.worldbank.org/index.php/catalog/sdi?page=1&ps=15&repo=sdi>
- World Bank SDI — Health / Education sector
<https://microdata.worldbank.org/index.php/catalog/3222>
<https://europa.eu/eurobarometer/screen/home>

Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар

Утас: +976-51-262046
Факс: +976-70152046
Цахим шуудан: Info@ags.gov.mn
Хаяг: Засгийн газрын II байр Г корпус,
С.Данзангийн гудамж,
Чингэлтэй дүүрэг, Улаанбаатар хот, 15160