



**АРХИВЫН ЕРӨНХИЙ
ГАЗАР**



**ЦОГЦ ХӨГЖЛИЙН
ҮНДЭСНИЙ ТӨВ**

АРХИВЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН 2023 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХИЙСЭН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ

СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

2023 ОН

Агуулга

УДИРТГАЛ АРГА ЗҮЙ	3
Судалгааны үндэслэл.....	3
Судалгааны зорилго, зорилт.....	3
Судалгааны арга зүй, аргачлал	3
Судалгааны түүвэр.....	4
СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ХҮН АМ ЗҮЙН МЭДЭЭЛЭЛ	5
БҮЛЭГ 1. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖ, ЧАНАР	6
1.1. Үйлчилгээний хүртээмжийн тухай.....	6
1.2. Үйлчилгээний чанарын тухай	11
БҮЛЭГ 2. ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛ БА ОРЧИН НӨХЦӨЛ	19
2.1 Харилцааны соёл.....	19
2.1 Үйлчилгээний орчин нөхцөл.....	22
ДҮГНЭЛТ	25
САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ	26

График 1. Судалгаанд оролцогчдын нас хүйсийн бүтэц.....	5
График 2. Судалгаанд оролцогчдын боловсролын түвшин	5
График 3. АЕГ-ын талаарх мэдээллийн эх сурвалж.....	6
График 4. Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны талаарх иргэдийн ойлголт.....	6
График 5. Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлсэн зорилго	7
График 6. Судалгаанд оролцогчдын АЕГ-аас авсан үйлчилгээ.	7
График 7. АЕГ-аас авсан лавлагааны төрөл.....	8
График 8. Судалгаанд оролцогчдын үйлчлүүлсэн салбар	8
График 9. Судалгаанд оролцогчдын үйлчилгээ авсан хэлбэр	9
График 10. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	9
График 11. Үйлчилгээнд шаардагдах зүйлсийн ойлгомжтой байдал	9
График 12. Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	10
График 13. АЕГ-аас авсан үйлчилгээ нь хэрэгцээг нь хангаж чадсан эсэх	11
График 14. Иргэд биечлэн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл тулгарсан эсэх.....	11
График 15. Биечлэн үйлчилгээ авахад үйлчилгээний шат дамжлага төвөгтэй илүүц санагдсан эсэх.....	12
График 16. Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал.....	13
График 17. Үйлчилгээ авахад бүрдүүлсэн материалын тоо	13
График 18. Үйлчилгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон дахин хандсан эсэх	13
График 19. Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал.....	14
График 20. Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн ур чадвар.....	15
График 21. Хэрэглэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал	15
График 22. Хэрэглэгч санал хүсэлт, гомдол гаргах боломж	15
График 23. Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлын дагуу арга хэмжээ авах байдал.....	16
График 24. АЕГ-аас авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжтай байдал	16
График 25. АЕГ-ын үйл ажиллагааны үнэлгээ	17
График 26. Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааг сайжруулах иргэдийн санал.....	17
График 27. Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдал.....	20
График 28. Харилцааны энгийн ойлгомжтой байдал.....	20
График 29. Ажилтнуудын харилцааны ур чадвар	20
График 30. Үйлчлүүлэгчдэд чин сэтгэлээсээ зөвлөх байдал	21
График 31. Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг харьцдаг байдал.....	21
График 32. Танхимын хүрэлцээ.....	22
График 33. Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	22
График 34. Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ	22
График 35. Машины зогсоол хүрэлцээ.....	23
График 36. Угтан авах үйлчилгээ	23
Хүснэгт 1. Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтүүд.....	10
Хүснэгт 2. Биечлэн үйлчилгээ авахад тулгарсан хүндрэл бэрхшээл	12
Хүснэгт 3. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт	14
Хүснэгт 4. Албан хаагчдын харилцааны соёл	19
Хүснэгт 5. Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ	24
Хүснэгт 6. Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээний дундаж	25

УДИРТГАЛ АРГА ЗҮЙ

Судалгааны үндэслэл

Монгол улсын Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолын хавсралтаар баталсан “Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт, захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам”, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 189 дүгээр тушаалын хавсралтаар баталсан “Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх аргачлал”-ын дагуу Архивын ерөнхий газрын 2023 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг “Цогц Хөгжлийн Үндэсний Төв” ТББ хийж гүйцэтгэлээ.

Судалгааны зорилго, зорилт

Архивын ерөнхий газраас иргэдэд хүргэдэг үйлчилгээний чанар, хүртээмж, хүнд суртал, ил тод хөнгөн, шуурхай байгаа эсэх талаарх иргэдийн хандлагыг тандан судалж, хөндлөнгийн үнэлгээ өгч, цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааг тодорхойлж, зөвлөмжөөр хангахад оршино.

- Архивын үйл ажиллагаа, үйлчилгээ иргэдэд хэрхэн хүрч байгааг үнэлэх;
- Үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлж цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны талаар судлах;
- Судалгааны дүнд үндэслэн үйлчилгээг сайжруулах талаар цаашид авах арга хэмжээний зөвлөмж, чиглэл боловсруулах

Судалгааны арга зүй, аргачлал

Уг судалгааны ажлын хүрээнд нийгмийн судалгаанд хэрэглэгддэг олон улсын нийтлэг онол, арга зүй, тэргүүн туршлага, шинжлэх ухааны аргачлалд тулгуурлан, өөрийн байгууллагад мөрдөгдөж буй арга зүй, стандарт дүрэм журамд үндэслэн арга зүйг боловсрууллаа. Арга зүйг боловсруулахдаа дараах зарчмыг баримталсан. Үүнд:

- Захиалагчийн зүгээс судалгааны ажлын даалгаварт дурдсан ажилбар бүрийг бүрэн дэлгэрэнгүй түвшинд хамарсан байх;
- Судалгааны үе шат тус бүрд ёс зүйн болон мэргэжлийн стандартуудыг дагаж мөрдөх;
- Шинжлэх ухааны болон практикийн үндэслэл, нотолгоотой ач холбогдолтой арга зүйг сонгосон байх;
- Аргачлал, арга зүй зохион байгуулалт нь эдийн засгийн болон ажлын эцсийн үр дүнгийн хувьд үр ашигтай байх... зэрэг болно.

Бүдүүвч 1. Судалгааны ажлын арга зүйн зураглал



Судалгааны бэлтгэл үе шат

- Судалгааны хөтөлбөр боловруулах
- Судалгааны хэрэглэгдэхүүн боловсруулах
- Тайлангийн бүтэц гаргах



Мэдээлэл цуглуулалтын үе шат

- SURVEY Асуулгын буюу тоон судалгаа
- Программд өгөгдлийг оруулах
- Өгөгдөлд чанарын хяналт хийх
- Өгөгдлийг боловсруулах
- Үр дүнг тооцох



Тайлагнах үе шат

- Тоон судалгаанд дүн шинжилгээ хийх
- Судалгааны хураангуй болон дэлгэрэнгүй тайлан бэлтгэх
- Хавсралт материалууд
- Мэдээллийн дата бааз
- Эцсийн тайлан

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах арга: Асуулгын арга (анкет)

Судалгааны анкетад судлах зүйлд дэвшүүлсэн асуултад хариулт өгөх, харьцуулан судлах, боловсруулах боломжтой хэлбэрээр бэлтгэнэ. Сургалтад хамрагдсан иргэдээс бэлтгэсэн асуулгын хүрээнд гар утсаар (CATI /computer-based telephone interview/) судалгаа авна. Судалгааг гар утас ашиглан тусгайлан бэлтгэсэн программаар авах тул дараах давуу талуудтай. Үүнд:

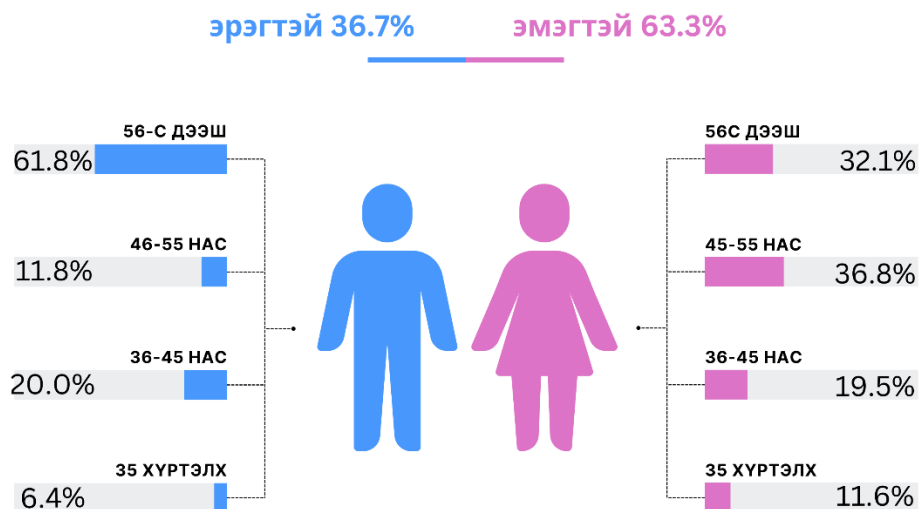
- Судалгаанд оролцогчидтой харилцаа холбоо тогтооход цаг хугацаа хэмнэнэ.
- Судалгаа авсан цаг минутыг харах боломжтой
- Судалгаанд оролцогч зөвшөөрсөн тохиолдолд тухайн судалгааны аудио бичиж авах боломжтой. Энэ нь судалгааны мэдээллийн найдвартай байдлыг хангахад чухал үр нөлөөтэй.
- Мөн судалгааны программ нь мэдээллийг гараар шивэхгүйгээр шууд нэгдгэж боловсруулахад бэлтгэдэг. Тиймээс “row data” буруу шивэх, алдаа гаргах эрсдэлгүй болно.

Судалгааны түүвэр

Судалгааны мэдээллийг зорилтот түүврийн аргаар цуглуулна. Судалгааны мэдээлэл цуглуулалтыг 2023 онд Архивын ерөнхий газраас үйлчилгээ авсан нийт 19806 иргэдээс санамсаргүй байдлаар түүвэрлэн 300 иргэнийг хамруулна.

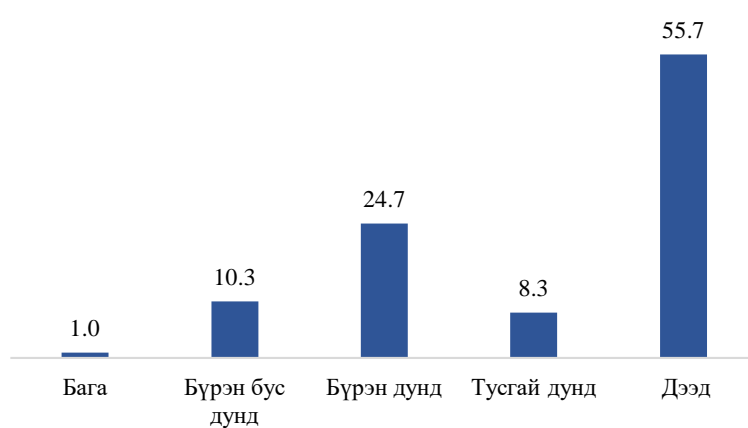
СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧДЫН ХҮН АМ ЗҮЙН МЭДЭЭЛЭЛ

График 1. Судалгаанд оролцогчдын нас хүйсийн бүтэц



Архивын ерөнхий газрын 2023 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд хамрагдсан 300 үйлчлүүлэгчдийн 63.3 хувь нь эмэгтэйчүүд байна. Насны бүтцийн хувьд судалгаанд оролцогчдын 43 хувь нь 56-аас дээш насны иргэд байгаа бол 46-55 насны иргэд 27.7 хувь, 36-45 насны оролцогчид 19.7 хувийг тус тус бүрдүүлж байна. Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх хувь нь 56 болон түүнээс дээш насны иргэд байна. Энэ нь тус насны иргэд тэтгэвэрт гарахын тулд хөдөлмөр эрхлэлтийн тодорхойлолт авахаар гол төлөв ханддаг байна. Хөдөлмөр эрхлэлтийн лавлагаа нь архивын ерөнхий газраас гарч буй үйлчилгээний тал хувийг бүрдүүлж байна.

График 2. Судалгаанд оролцогчдын боловсролын түвшин



Боловсролын түвшний хувьд судалгаанд оролцогчдын талаас илүү хувь буюу 55.7 хувийг дээд боловсролтой иргэд бүрдүүлж байна. Түүний дараагаар бүрэн дунд боловсролтой иргэд 24.7 хувийг тус тус бүрдүүлж байна. Харин бага боловсролтой иргэд

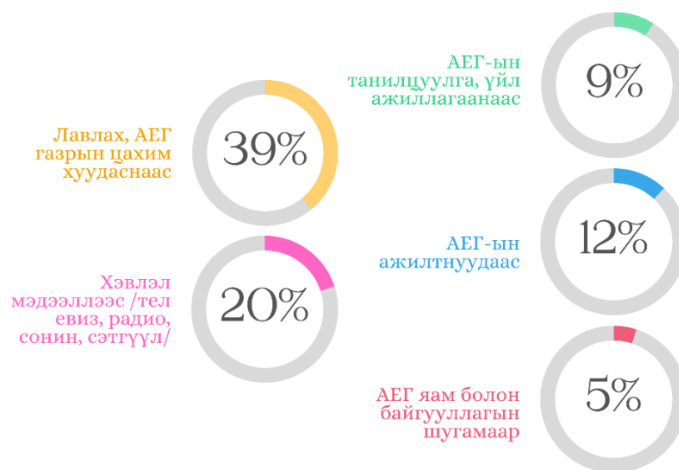
хамгийн бага хувийг буюу 1 хувийг тус тус бүрдүүлж байна.

БҮЛЭГ 1. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХҮРТЭЭМЖ, ЧАНАР

1.1. Үйлчилгээний хүртээмжийн тухай

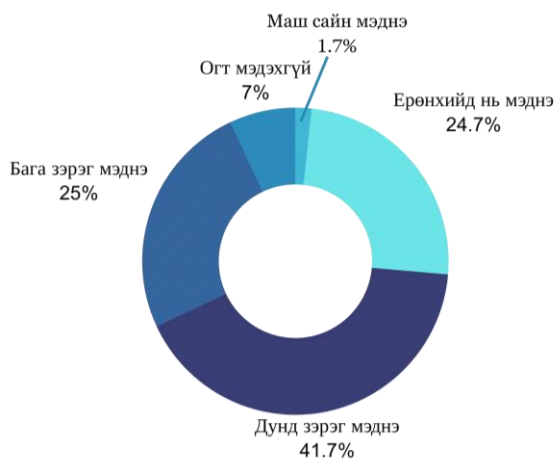
Үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлэхийн тулд юуны өмнө тухайн төрийн байгууллага, түүнээс үзүүлэх үйлчилгээний талаарх иргэдийн мэдлэг, мэдээлэл хүлээн авч буй байдлын талаар авч үзэх шаардлага бий болно. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн хувьд архивын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг дараах сувгуудаас авч байна.

График 3. АЕГ-ын талаарх мэдээллийн эх сурвалж



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн дунд Архивын ерөнхий газрын талаарх мэдээллийг авах сувгуудын дунд “Лавлах, АЕГ-ын цахим хуудас” хамгийн өндөр буюу 39%-ийг бүрдүүлж байна. 2021 оны судалгаагаар тус үзүүлэлт 23.2% буюу хоёрдугаарт эрэмбэлэгдэж байжээ. Түүний дараагаар “Хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл”-ээс Архивын ерөнхий газрын талаарх мэдээлэл авдаг хувь 20% байгаа бол 2021 оны тайланд хамгийн өндөр буюу 34.8 хувийг бүрдүүлж байна.

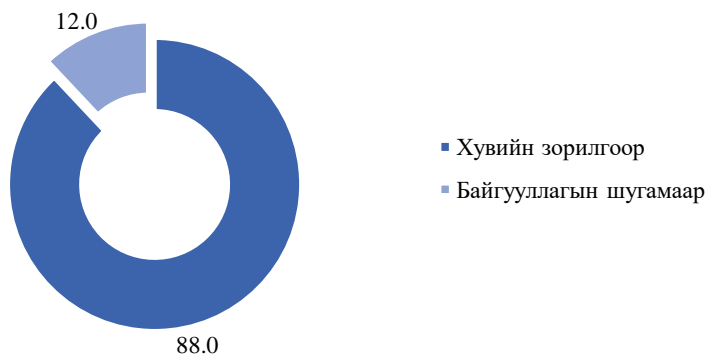
График 4. Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны талаарх иргэдийн ойлголт



Судалгаанд оролцогчдын Архивын ерөнхий газрын үндсэн үйл ажиллагааны талаарх мэдлэг, мэдээлэлтэй байдлыг графикт харууллаа. Байгууллагын үйл ажиллагааны талаар судалгаад оролцсон иргэдийн 68 хувь нь дундаас дээш мэдлэгтэй гэж өөрийгөө үзсэн бол 25 хувь нь бага зэрэг мэддэг гэж хариулжээ. Харин 7 хувь нь огт мэдэхгүй гэж үзсэн байна. Үүнээс харахад тус байгууллагаар үйлчлүүлж байгаа иргэдийн дийлэнх хувь Архивын ерөнхий газрын талаарх ойлголт, мэдлэг харьцангуй сайн

байгаа нь графикаас харагдаж байна.

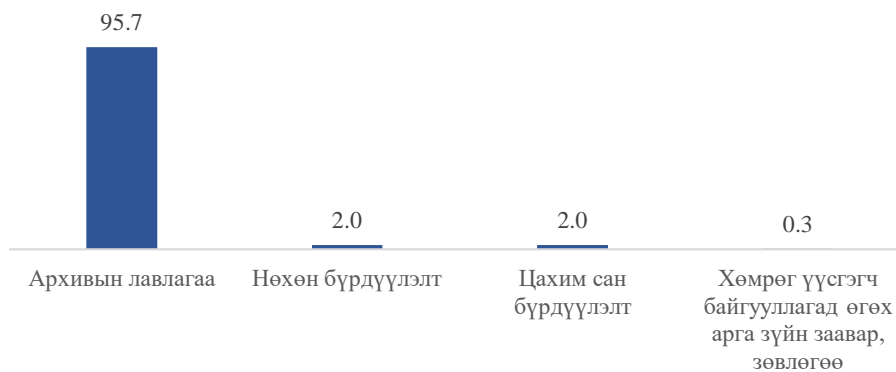
График 5. Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлсэн зорилго



Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлсэн зорилгын хувьд дийлэнх хувь нь буюу 88 хувь нь хувийн зорилгоор үйлчлүүлсэн байна. Харин байгууллагын шугамаар үйлчлүүлсэн иргэд 12 хувийг бүрдүүлж байна. Энэ

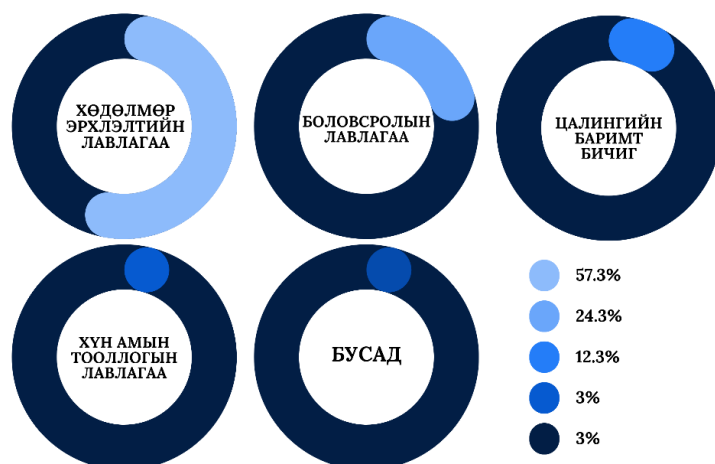
удаагийн болон 2020, 2021 оны Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанаас харахад иргэд илүүтэй хувийн хэрэгцээгээр Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлж байгаа нь харагдаж байна.

График 6. Судалгаанд оролцогчдын АЕГ-аас авсан үйлчилгээ.



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 95.7 хувь нь архивын лавлагаа авахаар үйлчлүүлсэн байна. Дээрх графикаас харахад Архивын ерөнхий газ авч буй үйлчилгээний дийлэнх хувийг архивын лавлагаа дангаар бүрдүүлж байна.

График 7. АЕГ-аас авсан лавлагааны төрөл



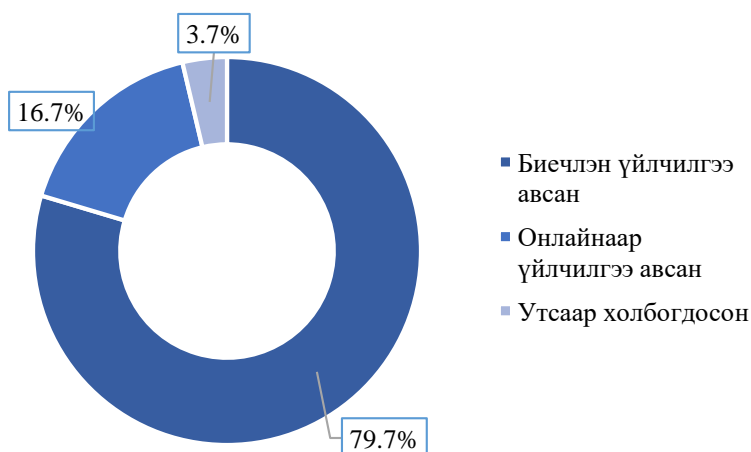
Архивын лавлагааны төрлөөр авч үзвэл 57.3 хувь нь “хөдөлмөр эрхлэлтийн лавлагаа” авсан бол түүний дараагаар “боловсролын лавлагаа” авсан үйлчлүүлэгчид 24.3 хувь, “цалингийн баримт бичиг” 12.3 хувийг тус тус бүрдүүлж байна. Үүнээс харахад үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх хувь нь хөдөлмөр эрхлэлтийн лавлагаа авч байгаа нь харагдаж байна. Мөн түүнчлэн 45-с дээш насны иргэдийн далаас дээш хувь нь хөдөлмөр эрхлэлтийн лавлагаа авч байгаа бол 45-аас доош насны иргэдийн 60 орчим хувь нь боловсролын лавлагаа авсан байна. Үүнээс харахад үйлчлүүлэгчдийн наснаас хамаараад авч буй үйлчилгээний төрөл нь ялгаатай байна.

График 8. Судалгаанд оролцогчдын үйлчлүүлсэн салбар



2023 оны судалгаанд оролцогчдын 77 хувь нь Улаанбаатар хот дахь Архивын ерөнхий газрын төв салбараар үйлчлүүлсэн бол 13 хувь нь аймаг, орон нутгийн архиваар үйлчлүүлсэн байна. Мөн 10 хувь нь Улаанбаатар хот дахь нэг цэгийн үйлчилгээний төвөөр үйлчлүүлсэн байна.

График 9. Судалгаанд оролцогчдын үйлчилгээ авсан хэлбэр



2023 оны Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд оролцогчдын 79.7 хувь нь биечлэн үйлчилгээ авсан бол 16.7 хувь нь онлайнаар, 3.7 хувь нь утсаар үйлчилгээ авсан байна. 56-аас дээш насны үйлчлүүлэгчдийн 93 хувь, 46-55 насны иргэдийн 85.5 хувь нь

биечлэн үйлчилгээ авсан бол 35 хүртэлх насны үйлчлүүлэгчдийн 42.9 хувь нь онлайнаар үйлчилгээ авсан байна. Үүнээс харахад үйлчлүүлэгчдийн нас буурах тусам Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээг онлайнаар авах хувь өсж байна. Энэ нь байгууллагын үйлчилгээ цахим хэлбэрт шилжиж байгаа ч үйлчлүүлж буй иргэдийн дийлэнх хувийг бүрдүүлж буй дундаас дээш насны иргэдийн дунд төдийлөн хэрэглээ болж чадаагүй нь харагдаж байна.

График 10. Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал

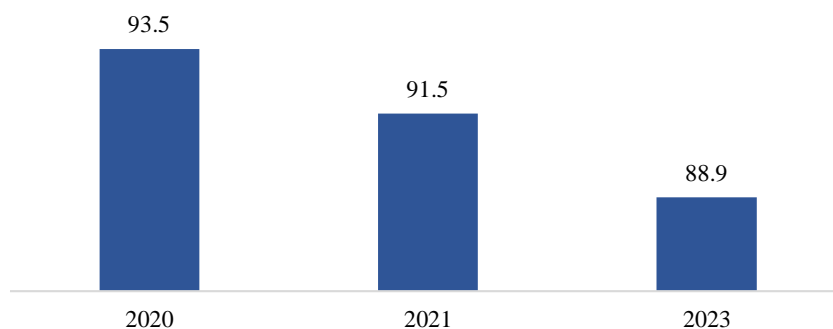


График 11. Үйлчилгээнд шаардагдах зүйлсийн ойлгомжтой байдал

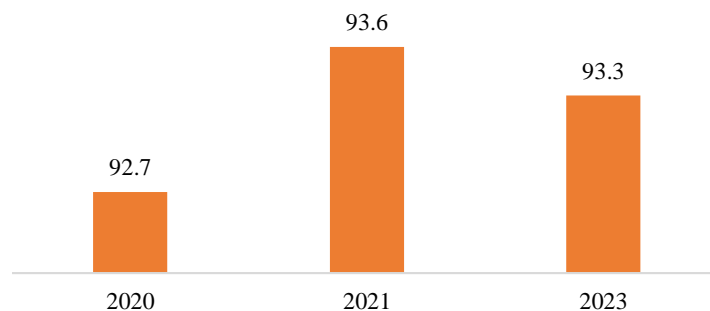
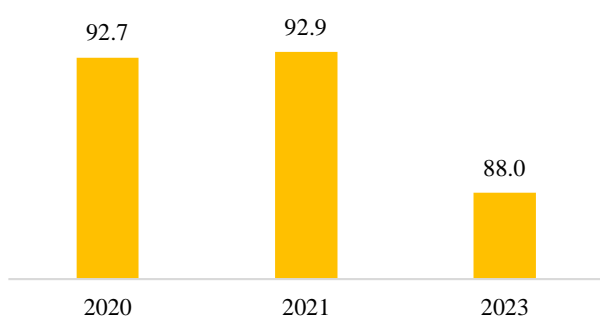


График 12. Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал



Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдлын үзүүлэлтийг тус бүрчлэн 2020, 2021 оны үзүүлэлттэй харьцуулан дээрх графикт дүрсэллээ. Хэдийгээр үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал сайн гэсэн үнэлгээг авсан ч тус гурван үзүүлэлтээр өмнөх жилээс бага зэрэг буурсан үзүүлэлттэй байна.

Хүснэгт 1. Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтүүд

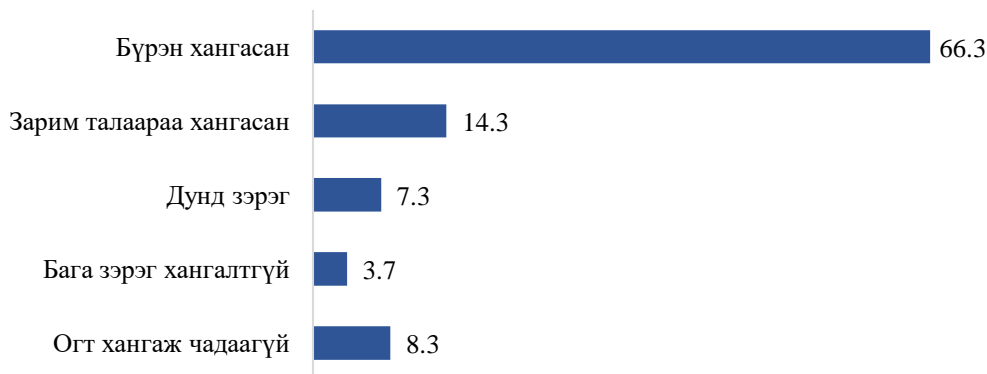
№	Үйлчилгээний хүртээмжийн үзүүлэлтүүд	2020		2021		2023	
		Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь
1	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хүртээмжтэй байдал	4.68	93.5	4.58	91.5	4.44	88.9
2	Үйлчилгээнд шаардагдах зүйлс ойлгомжтой байдал	4.64	92.7	4.68	93.6	4.66	93.3
3	Үйлчилгээний талаар хэрэглэгчдэд хариу мэдээлдэг байдал	4.64	92.7	4.65	92.9	4.40	88.0

Үйлчилгээний чанарыг хэмжихдээ дээрх үзүүлэлтийн хүрээнд 1-5 оноогоор хэмжсэн болно. 2023 оны Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний хүртээмжийн ерөнхий дундаж үнэлгээгээр 4.5 гарчээ. Энэ нь 2021 оны үнэлгээнээс 0.14 пунктээр буурсан үзүүлэлттэй байгаа хэдий ч ерөнхий үнэлгээнээс үзвэл өнөөдрийн байдлаар архивын нийтийн үйлчилгээний хүртээмжийн байдал хангалттай сайн хэмжээнд байгаа гэж судалгаанд оролцогчид үнэлсэн. Хүртээмжийг хэмжих үзүүлэлтүүдээс “Үйлчилгээний талаар хэрэглэгчдэд хариу мэдээлдэг байдал” хамгийн бага буюу 4.40 оноогоор үнэлэгджээ.

Иргэдийн хувьд тухайн байгууллагаас хүссэн үйлчилгээ авсан тохиолдолд байгууллагын тулаар өндөр сэтгэгдэлтэй үлддэг. Тэр утгаараа Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний хүртээмж нь хангалттай сайн гэж үнэлэхүйц байна.

Архивын ерөнхий газраас авсан үйлчилгээ нь тухайн үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагыг хангаж чадсан байдал нь үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлэхэд дөхөм болох тул дараах графикт харууллаа.

График 13. АЕГ-аас авсан үйлчилгээ нь хэрэгцээг нь хангаж чадсан эсэх



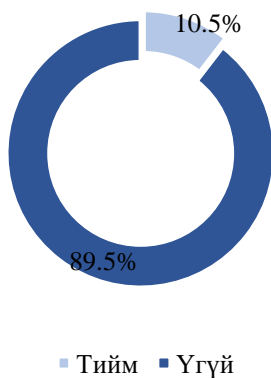
Судалгаанд оролцогчдын 87 орчим хувь нь авсан үйлчилгээ нь өөрийнх нь хэрэгцээг хангаж өгсөн гэж үзсэн байна. Үүнээс хэрэгцээг нь бүрэн хангасан гэж 66.3 хувь нь үзжээ. Харин судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 12 хувь нь Архивын ерөнхий газраас авсан үйлчилгээ нь хэрэгцээг нь хангаж чадаагүй гэж үнэлжээ. Үүнээс харахад Архивын ерөнхий газраас үйлчилгээ нь иргэдийн хэрэгцээ шаардлагыг хангах тал дээр хангалттай үнэлсэн байна.

Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний хүртээмжийн хувьд 2023 онд үйлчлүүлсэн иргэдийн дийлэнх хувь нь эергээр үнэлжээ. Байгууллагаас үйлчилгээ авч чадсан эсэхээс хамаарч үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх нь харилцан ялгаатай байна.

1.2. Үйлчилгээний чанарын тухай

Үйлчилгээний чанарын талаар хэрэглэгчдийн үнэлгээ, сэтгэл ханамжийг судлахдаа юуны өмнө үйлчилгээний түргэн шуурхай байдалд хамаарах зарим зүйлсийг тодруулсан юм. Үүнд үйлчилгээний шат дамжлага, үйлчилгээ авахад тулгарч буй бэрхшээл, бүрдүүлсэн материалын тоо зэргийг хамруулж байна.

График 14. Иргэд биечлэн үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл тулгарсан эсэх



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 79.7 хувь нь биечлэн үйлчилгээ авсан. Архивын ерөнхий газраар биечлэн үйлчлүүлсэн иргэдийн 10.5%-д нь ямар нэгэн байдлаар хүндрэл бэрхшээл тулгарч байсан бол 89.5%-д нь хүндрэл бэрхшээл тулгарч байгаагүй гэж хариулсан байна. Учирсан хүндрэл

бэрхшээлийг нь тус бүрд нь ангилж үзвэл “оочир дараалал их байсан; ажилтнуудын

харилцаа, ур чадвар дутмаг; материал олдохгүй байсан” зэрэг хүндрэл бэрхшээлүүд давамгайл байна.

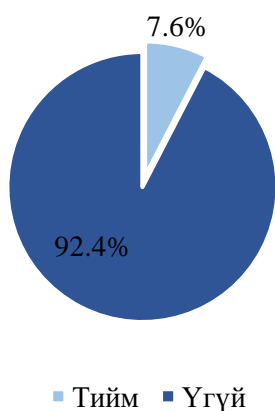
Хүснэгт 2. Биечлэн үйлчилгээ авахад тулгарсан хүндрэл бэрхшээл

	Учирсан хүндрэл	Давтамж	Хувь
1	Дараалал их, дугаар авахад хүндрэлтэй	7	28.0%
2	Хүнд суртал, харилцааны соёл муу	7	28.0%
3	Шаардлагатай материалаа олж авч чадаагүй	6	24.0%
4	Байршил хол	2	8.0%
5	Эх хувиар үзэх тохиолдол үзүүлэхгүй байсан	1	4.0%
6	1924 оноос өмнөх материал монгол бичгээр байсан	1	4.0%
7	Мөнгө туушах банк байхгүй	1	4.0%

Биечлэн үйлчилгээ авсан иргэдийн дундаас 10.5 хувь нь үйлчилгээ авахад хүндрэл бэрхшээл тулгарсан гэж хариулжээ. Тэдгээр иргэдээс ямар хүндрэл бэрхшээл тулгарсан талаар нарийвчлан тодруулахад хариултын төстэй байдлаар нь нэгтгэн боловсруулж дээрх хүснэгтэд орууллаа.

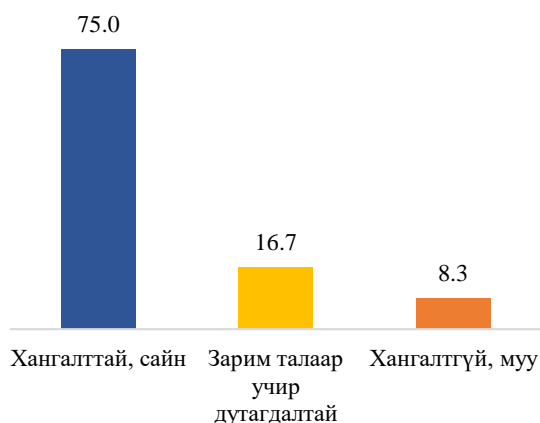
Үйлчилгээ авахад тулгардаг хүндрэл бэрхшээлүүдээс хамгийн нийтлэг нь “дараалал их, дугаар авахад хүндрэлтэй; ажилчдын хүнд суртал, харилцааны соёл муу; шаардлагатай материал олддоггүй” гэсэн хариултууд хамгийн түгээмэл тэмдэглэгдсэн байна. Үүнээс харахад Архивын ерөнхий газар биечлэн үйлчилгээ авч байгаа иргэдэд оочир дараалал үүсгэхгүй, дугаарлалтыг зөв зохистой зохион байгуулж үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатайг харуулж байна. Мөн түүний дараагаар архивын сан хөмрөгийг баяжуулж иргэдэд хүргэх мэдээллийг илүү олон суваг болгох шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна. 2021 оны судалгаанд архивын сан хөмрөг бүрдүүлэх асуудал хамгийн түгээмэл тавигдаж байсан бол энэ удаа тус асуудал гуравдугаарт эрэмбэлэгдэж байна.

График 15. Биечлэн үйлчилгээ авахад үйлчилгээний шат дамжлага төвөгтэй илүүц санагдсан эсэх



Судалгаанд оролцогчдын дийлэнх хувь нь АЕГ-аас биечлэн үйлчилгээ авахад үйлчилгээний шат дамжлага илүүц, төвөгтэй санагдаагүй, үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал хангалттай сайн гэж үзсэн байна

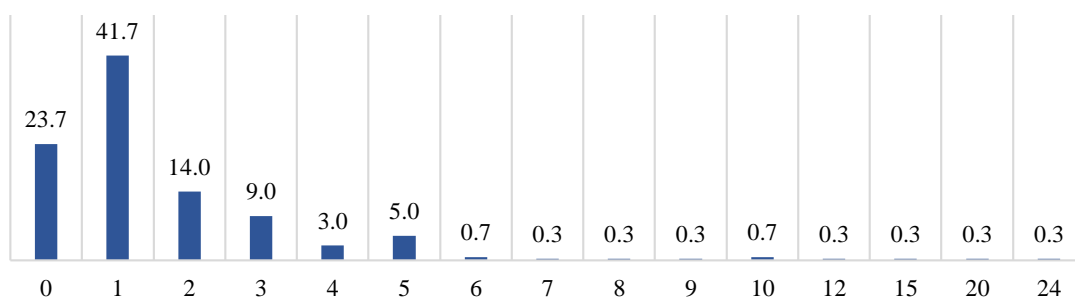
График 16. Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал



Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлын хувьд судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 75 хувь нь хангалттай сайн байсан гэж үнэлсэн бол 8.3 хувь нь муу гэж үнэлжээ. Үүнээс харахад 2023 оны үйл Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээгээр үйл ажиллагааны түргэн шуурхай байдлыг хангалттай сайн гэж үнэлсэн хувь нь 2021 оны судалгаанаас 4.6 хувиар

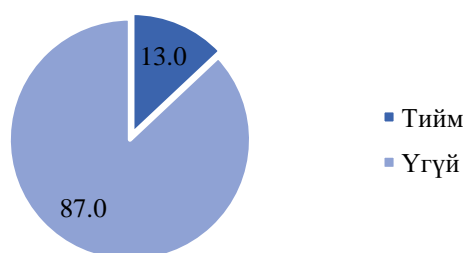
буурсан бол “хангалтгүй муу” гэж үнэлсэн хувь 4.7 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байна.

График 17. Үйлчилгээ авахад бүрдүүлсэн материалын тоо



Судалгаанд оролцогчид хамгийн ихдээ 24 төрлийн материал бүрдүүлсэн гэж хариулжээ. АЕГ-аар үйлчлүүлэхдээ материал бүрдүүлээгүй гэж 23.7 хувь нь хариулсан байгаа нь 2021 оноос 18 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байна. Энэ нь АЕГ-ын үйл ажиллагаа, үйлчилгээний цахим хэлбэрт шилжих үйл явц тодорхой ахиц гарсныг харуулж байна. Нийт судалгаанд оролцогчдын 64.7 хувь нь 1-3 хүртэлх материал бүрдүүлж үйлчилгээ авсан байна. Үйлчилгээ авсан иргэдийн 41.7 хувь нь зөвхөн нэг материал бүрдүүлж үйлчилгээ авсан гэж хариулжээ.

График 18. Үйлчилгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон дахин хандсан эсэх



Судалгаан оролцогчдын 13% нь үйлчилгээ авахын тулд нэг ажилтанд олон дахин хандсан гэж хариулжээ. Энэ нь 2021 оны судалгаанаас 3.4 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна. Архивын ерөнхий газраар нэг ажилтанд олон дахин хандах болсон шалтгааныг тодруулбал “онлайнаар хүсэлт гаргахад хариу өгдөггүй, лавлагааны хураамжийг төлсөн

баримт шаарддаг, баримт материал нь олддоггүй ” зэрэг шалтгааны улмаас олон дахин хандах болсон байна.

Төрийн байгууллагын үйл ажиллагааг удаашруулж, иргэдийн бухимдлыг төрүүлдэг гол хүчин зүйлсийн нэг нь тухайн байгууллагад ахин дахин хандсан эсэхээс хамаардаг. Тус байгууллагад шууд хандаж өөрийн хүссэн үйлчилгээгээ шууд авж чаддаг байх нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг өсгөхөд чухал нөлөөтэй байна. Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэгчдийн дийлэнх хувь нь үйлчилгээ авахын тулд олон дахин хандах хүндрэл үүсэх нь бага байсан гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний чанарын хувьд сайн үзүүлэлт байлаа.

Хүснэгт 3. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт

№	Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд	2020		2021		2023	
		Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь
1	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	4.54	90.7	4.69	93.7	4.60	91.9
2	Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн ур чадвар	4.69	93.8	4.68	93.69	4.75	94.9
3	Хэрэглэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал	4.54	90.8	4.65	93.08	4.57	91.3
4	Хэрэглэгч санал хүсэлт, гомдол гаргах боломж	4.35	86.9	4.41	88.28	4.29	85.8
5	Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлын дагуу арга хэмжээ авах байдал	4.42	88.3	4.51	90.15	4.21	84.2

Үйлчилгээний чанарыг хэмжихдээ дээрх үзүүлэлтийн хүрээнд 1-5 оноогоор хэмжсэн болно. АЕГ-аар үйлчлүүлсэн иргэд үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтийг дунджаар 4.48 оноогоор үнэлсэн нь сайн гэсэн үнэлгээнээс дээгүүр үзүүлэлт болж байна. Үйлчилгээний чанарыг хэмжих үзүүлэлт “хэрэглэгч санал хүсэлт, гомдол гаргах боломж, хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлын дагуу арга хэмжээ авах байдал” нь хамгийн бага оноогоор үнэлэгдсэн байна. Үүнээс харахад Архивын ерөнхий газар үйлчлүүлэгчдийнхээ санал гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх тал дээр анхаарч ажиллах шаардлагатай байна.

График 19. Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал

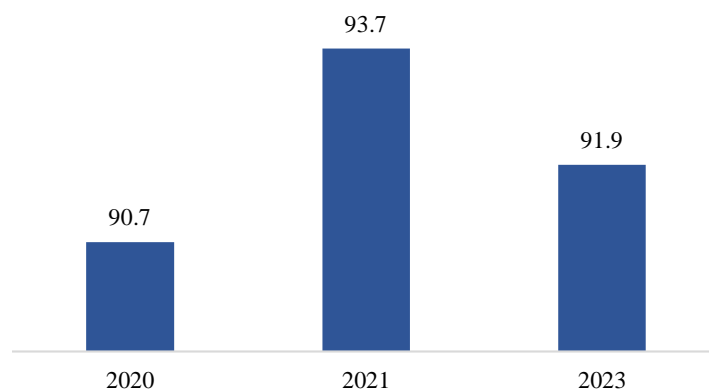
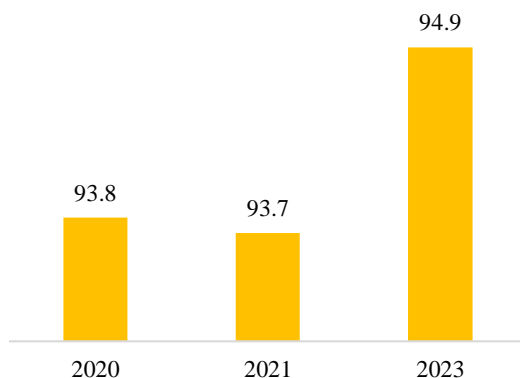


График 20. Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн ур чадвар



Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлын үнэлгээ 2021 оны судалгаанаас бага зэрэг буурсан үзүүлэлттэй байгаа ч үйлчлүүлэгчид сайнаар үнэлжээ. Албан хаагчдын үйлчилгээ үзүүлэх ур чадварын үнэлгээ 94.9 хувь байгаа нь энэхүү судалгааны бусад үзүүлэлт дунд өндөр үнэлгээ юм. Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний чанарыг сайжруулахын тулд үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг сайжруулах, ажилтнуудын ур чадварыг нэмэгдүүлэх шаардлагатай гэж судалгаанд оролцогчдын тодорхой хувь нь үзсэн байна.¹

График 21. Хэрэглэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал

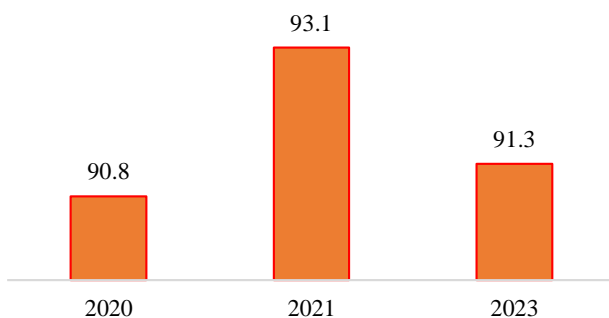
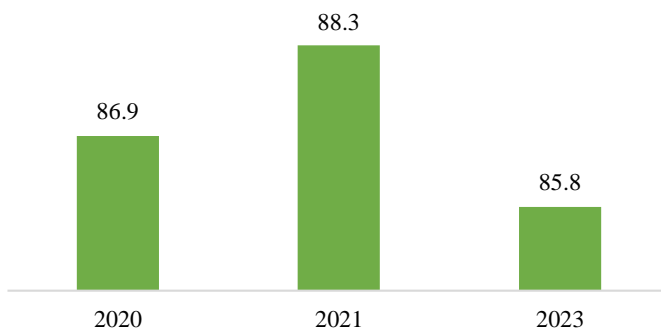
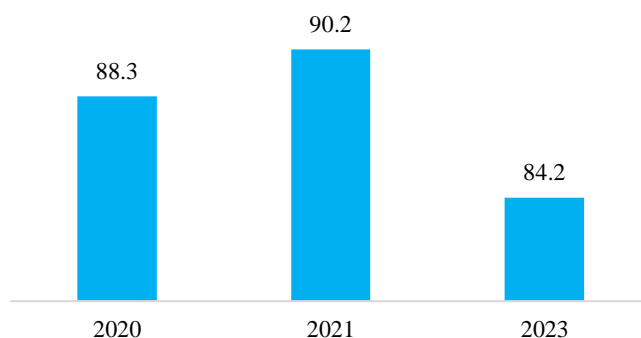


График 22. Хэрэглэгч санал хүсэлт, гомдол гаргах боломж



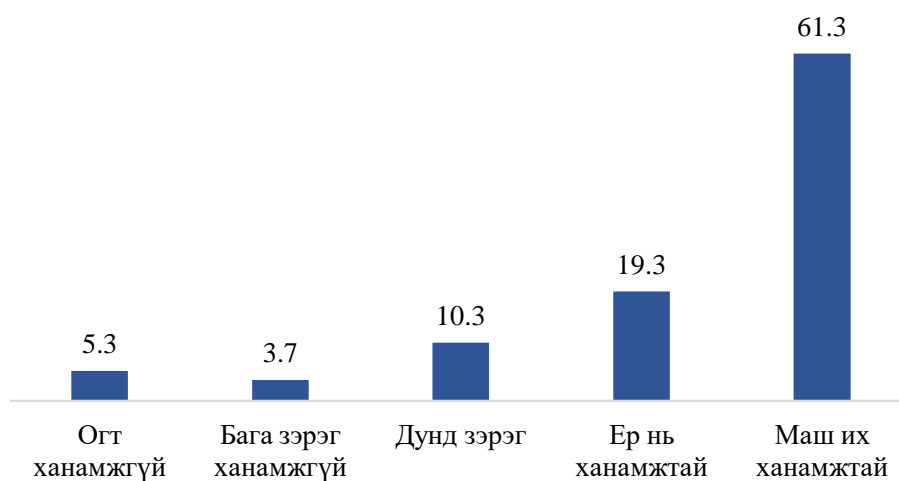
¹ Тус судалгааны график 26-д дэлгэрэнгүй дүрслэв.

График 23. Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлын дагуу арга хэмжээ авах байдал



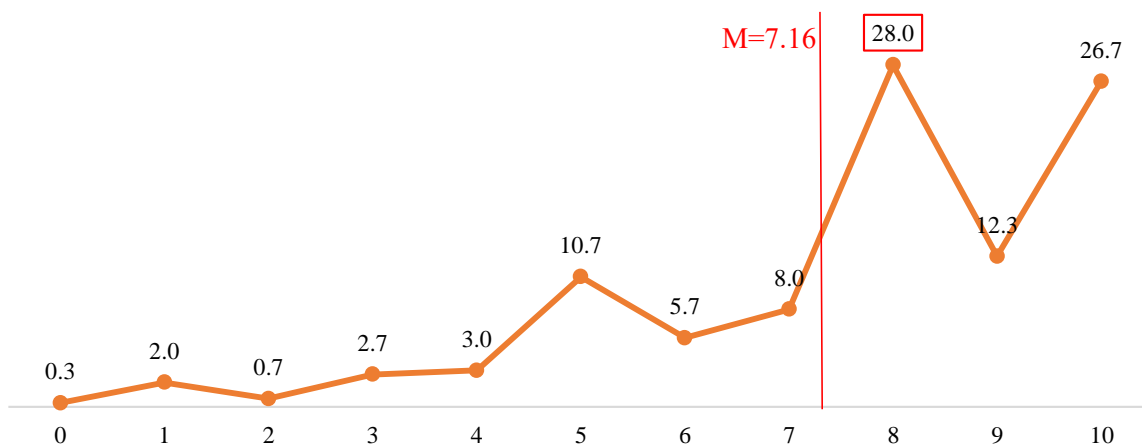
Үйлчлүүлэгчдэд санал гомдол гаргах, түүний дагуу арга хэмжээ авдаг байдал нь энэхүү судалгааны хүрээнд хамгийн доогуур үнэлэгдсэн байна. Байгууллагын үйл ажиллагааны чанар, үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхийн тулд иргэдийн санал, хүсэлт, гомдлыг хүлээж авах шугамыг хялбар болгож түүний дагуу хариу арга хэмжээ авч мэдээлдэг байх шаардлагатай байна.

График 24. АЕГ-аас авсан үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжтай байдал



2023 оны Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээгээр иргэд өөрийн авсан үйлчилгээндээ хэр зэрэг сэтгэл ханамжтай байгааг тодруулж дээрх графикт харууллаа. Судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 80 орчим хувь нь авсан үйлчилгээндээ дундаас дээш сэтгэл ханамжтай байна. Харин судалгаанд оролцогчдын 5.3 хувь нь өөрийн авсан үйлчилгээндээ огт сэтгэл ханамжгүй байна.

График 25. АЕГ-ын үйл ажиллагааны үнэлгээ



Энэ удаагийн судалгаагаар Архивын ерөнхий газрын ерөнхий үйл ажиллагааг 0-10 оноогоор үнэлүүлсэн. Энэ нь тус байгууллагын үйл ажиллагааг бүхэлд нь оноогоор илэрхийлэх боломжийг үйлчлүүлэгчдэд олгосон. Тус судалгаагаар Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны дундаж үнэлгээ 10-аас 7.16 оноо байна. Судалгаанд оролцогчдын зүгээс Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааг дүгнэхдээ 8 оноог хамгийн түгээмэл өгсөн.

Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааг сайжруулахад иргэдийн зүгээс дараах саналыг ирүүллээ.

График 26. Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааг сайжруулах иргэдийн санал



Урьд жилүүдийн архивын үйл ажиллагааны үнэлгээ судалгаанд иргэдийн зүгээс дурдаж байсанчлан “Архивын сан хөмрөгийг баяжуулах, боловсронгуй болгох” асуудал дахин хамгийн чухлаар тавигджээ. Иргэд өөрийн хайсан материалаа олж авч чадаж байгаа эсэх нь байгууллагын үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтэд нөлөөлөх чухал үзүүлэлт юм. Тиймээс архивын сан хөмрөгийг бүрдүүлэх үйл ажиллагаа илүү төгөлдөржүүлж, иргэдэд шаардлагатай мэдээллийг чирэгдэлгүй өгөх нь чухал хэвээр байна.

Иргэдийн зүгээс архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагаа цахим хэлбэрт шилжиж байгаад сайшаалтай байгаа хэдий ч цахим сангийн үйл ажиллагааг илүү боловсронгуй болгож, авч болох үйлчилгээг улам нэмэгдүүлэх, хялбаршуулах шаардлагатай гэж үзэж байна. Цахимаар үйлчилгээ авахаар хүсэлт илгээсэн иргэдэд хүсэлтийг хүлээж авсан эсэхийг эргэж хариу мэдээлдэг байх шаардлагатай байгааг иргэд онцолж байлаа. АЕГ-ын байршил хотын төвөөс нэлээд хол байдаг нь хүн бүр хүрч үйлчлүүлэхэд төвөгтэй байдал үүсдэг, түүнчлэн ахин дахин материал бүрдүүлэн очих нь бэрхшээлтэй байдаг тул цахим хэлбэрээр үйлчилгээ авахыг судалгаанд хамрагдагсад илүүд үзэж байна.

Энэ удаагийн судалгаанд оролцсон үйлчлүүлэгчид Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээг олон шат дамжлагагүйгээр хурдан шуурхай байх нь үйл ажиллагаагаа сайжруулахад чухал нөлөөтэй гэж үзэж байна. Мөн түүнчлэн ажилтнуудын харилцаа хандлагаа сайжруулж үйлчлүүлэгчдэд хүнд суртал гаргахгүй байх тал дээр анхаарах шаардлагатай байна. Иргэдийн зүгээс үйл ажиллагаатай холбоотой онцлох санал нь “угтах үйлчилгээ буюу хөтөчтэй болох, үйлчилгээний төлбөрийг банкаар бус цахимаар төлөх боломжтой болгох” зэрэг саналууд ирсэн. Энэ нь иргэд үйлчилгээ авахад илүү хялбар болж олон дахин үйлчлүүлэхээр хандах шаардлагагүй болж үйлчилгээний чанар өсөх чухал ач холбогдолтой.

БҮЛЭГ 2. ХАРИЛЦААНЫ СОЁЛ БА ОРЧИН НӨХЦӨЛ

Албан хаагчдын харилцааны соёл болоод, үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үйлчлүүлэгчид хэрхэн үнэлснийг энэ бүлэгт багтаалаа. Ингэхдээ Архивын ерөнхий газраар 2023 онд үйлчлүүлсэн иргэдийн үнэлгээг Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний 2020, 2021 оны үнэлгээтэй харьцуулан гаргалаа.

2.1 Харилцааны соёл

Албан хаагчдын харилцааны соёл нь байгууллагын үйлчилгээг иргэдэд хүргэхдээ ойлгомжтой хүртээмжтэй байх болоод тухайн байгууллагын талаар үйлчлүүлэгчид ямар сэтгэгдэлтэй байхад нөлөөлдөг чухал хүчин зүйл билээ.

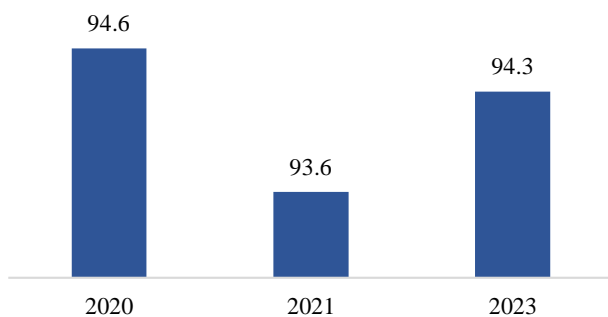
Энэхүү судалгааны нэгдүгээр бүлэгт дурдсанчлан судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчид ажилчдын харилцаа хандлагыг сайжруулах, хүнд сурталгүй үйлчлэх шаардлагатай гэж судалгаанд оролцогчдын 15 хувь нь үзсэн байна. Судалгааны энэхүү хэсэгт байгууллагын албан хаагчдын харилцааны соёлд өгсөн үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээг орууллаа.

Хүснэгт 4. Албан хаагчдын харилцааны соёл

№	Ажилтнуудын харилцааны соёл	2020		2021		2023	
		Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь
1	Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдал	4.73	94.6	4.68	93.6	4.72	94.3
2	Харилцааны энгийн ойлгомжтой байдал	4.68	93.7	4.71	94.2	4.66	93.3
3	Ажилтнуудын харилцааны ур чадвар	4.6	92	4.68	93.7	4.75	94.9
4	Үйлчлүүлэгчдэд чин сэтгэлээсээ зөвлөх байдал	4.54	90.8	4.65	93.1	4.57	91.3
5	Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг харьцдаг байдал	4.57	91.5	4.72	94.5	4.58	91.7

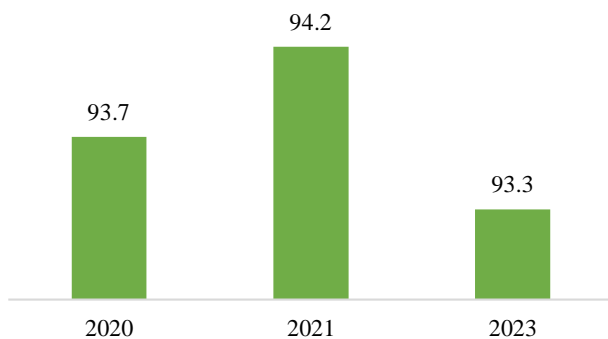
Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээгээр ажилтан албан хаагчдын харилцааны соёлд өгсөн иргэд, үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээ 4.65 оноо буюу сайн үнэлгээтэй байна. Тус үнэлгээ нь энэхүү судалгааны үндсэн дөрвөн шалгуурын хамгийн өндөр үзүүлэлт нь байна. Өмнөх жилүүдтэй харьцуулахад тус үзүүлэлтүүд нь судалгааны үр дүнд нөлөөлөхүйц өөрчлөлт гарсангүй.

График 27. Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдал



Үйлчлүүлэгчдэд төрж буй тэгш эрхийн мэдрэмж нь үйлчилгээний ачаалал, оочир дараалал ихтэй үед харилцан адилгүй байх бөгөөд үйлчилгээний тав тух, орчин нөхцөлөөс хамаарч илүүтэй өөрчлөгдөж байдаг. Тус үзүүлэлт 2020, 2021, 2023 оны судалгаанд төдийлөн өөрчлөлт гараагүй байгаа нь дээрх графикт харагдаж байна.

График 28. Харилцааны энгийн ойлгомжтой байдал



Үйлчлүүлэгчдэд төрж буй тэгш эрхийн мэдрэмж нь үйлчилгээний ачаалал, оочир дараалал ихтэй үед харилцан адилгүй байх бөгөөд үйлчилгээний тав тух, орчин нөхцөлөөс хамаарч илүүтэй өөрчлөгдөж байдаг. Тус үзүүлэлт 2020, 2021, 2023 оны судалгаанд төдийлөн өөрчлөлт гараагүй байгаа нь дээрх графикт харагдаж байна.

График 29. Ажилтнуудын харилцааны ур чадвар

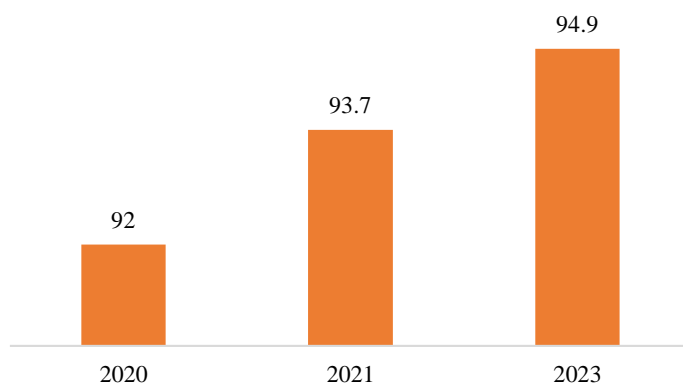
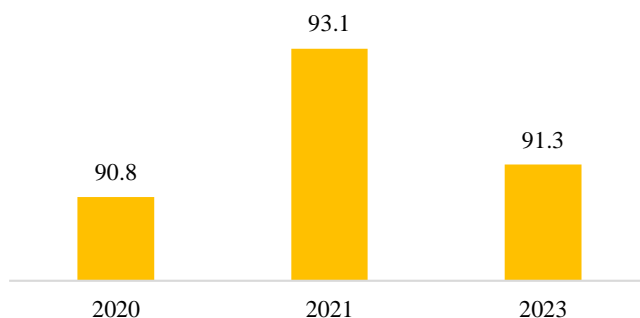
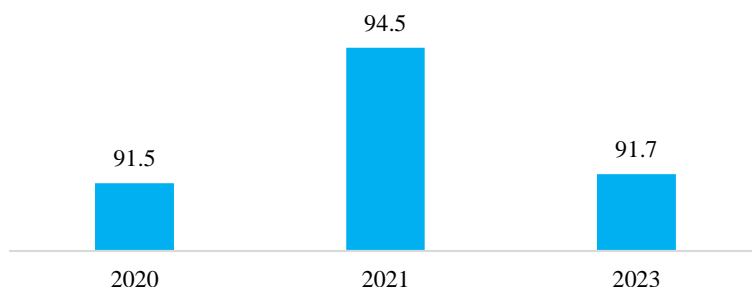


График 30. Үйлчлүүлэгчдэд чин сэтгэлээсээ зөвлөх байдал



Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний жил тутмын судалгаагаар байгууллагын ажилтан албан хаагчдын харилцааны ур чадвар жил тутам бага зэрэг өссөн үзүүлэлттэй байна. Харин үйлчлүүлэгчдэд чин сэтгэлээсээ зөвлөгөө өгч буй байдал 2021 оноос ялимгүй буурсан байна.

График 31. Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг харьцдаг байдал



Үзүүлэлт тус бүрээр авсан оноог хувь тооцон шилжүүлсэн үзүүлэлтийг 2021, 2020 оны үзүүлэлттэй харьцуулан тус бүрчлэн график 27, 28, 29,30, 31-т дүрслэн харууллаа. Тус үзүүлэлтээр ажилтнуудын харилцааны ур чадвар судалгаа тус бүрд өссөн үзүүлэлттэй байгаа ч нээлттэй асуултаар иргэдийн дунд харилцааны соёл учир дутагдалтай гэж үзжээ. Мөн үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг харьцдаг байдал 2021 оноос бага зэрэг буурсан үзүүлэлттэй байна.

Ажилтан албан хаагчдын харилцааны соёл, хүнд суртлыг шийдвэрлэх шаардлагатай байгаа талаар судалгаанд оролцогчид дурдаж байна.

Шигтгээ:

Архивын бичиг хэргийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчдэд үйлчилгээгээ сайн тайлбарлаж баймаар байна. Настай хүмүүс сайн ойлгохгүй байхад аймгийн архивын бичиг хэргийн ажилтан нь уурлаад л, харилцааны ямар ч соёлгүй байсан. Харилцаагаа засаад аятайхан эелдэг баймаар байна.

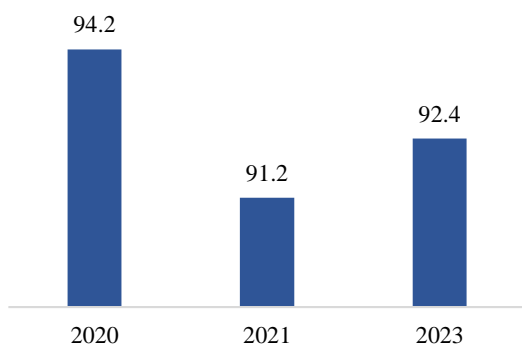
Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн зүгээс ажилтан албан хаагчдын харилцаа хандлагыг эерэг байлгаж, хүнд сурталгүй үйлчлэх хэрэгтэй байгааг онцолж байна. Тиймээс архивын байгууллага төв салбар болон орон нутгийн салбарын албан хаагчдыг чадавхжуулж иргэдэд хүнд сурталгүй үйлчлэх тал дээр анхаарах хэрэгтэй байна.

2.1 Үйлчилгээний орчин нөхцөл

Энэ хэсэгт Архивын байгууллагуудаар үйлчлүүлсэн иргэдийн тухайн байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөлд өгсөн үнэлгээг багтаалаа.

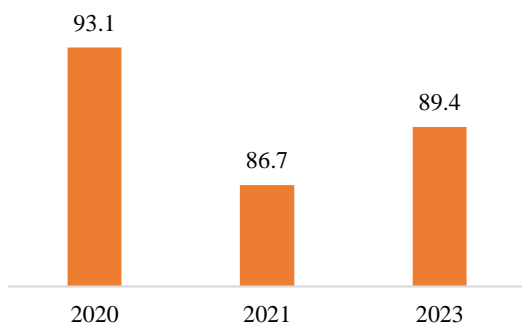
Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний орчин нөхцөлийн үнэлгээг 2020, 2021 онтой харьцуулж харууллаа. Тус судалгаатай харьцуулж харахад Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний орчин нөхцөлд иргэдийн өгсөн үнэлгээ буурсан үзүүлэлттэй байна.

График 32. Танхимын хүрэлцээ



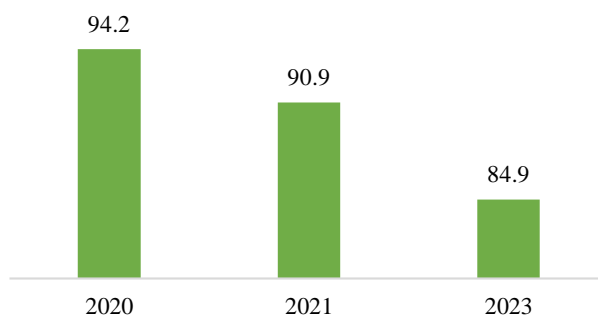
Судалгаанд оролцсон иргэдийн архивын байгууллагуудын танхимын хүрэлцээг үнэлсэн үнэлгээг доорх зурагт харууллаа. Уншлагын танхимаар үйлчлүүлсэн иргэдийн хувьд тав тухтай байдал, үйлчилгээний орчин нөхцөл, танхимын хүрэлцээ зэрэгт өндөр сэтгэл ханамжтай байгаагаа илэрхийлсэн.

График 33. Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ



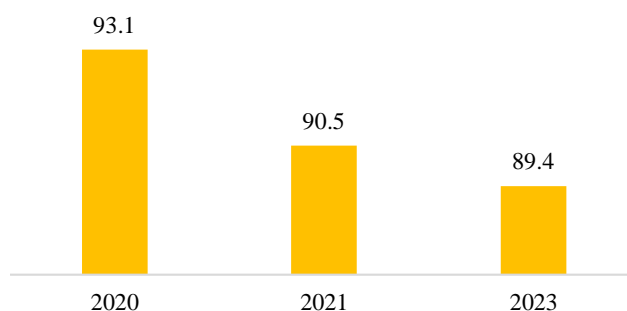
Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ зарим тохиолдол хүрэлцээ багатай байдаг гэдгийг судалгаанд оролцсон зарим иргэд онцолж байлаа. Тус үзүүлэлтүүд нь 2021 оны үзүүлэлтээс өссөн эерэг үр дүнтэй байна.

График 34. Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ



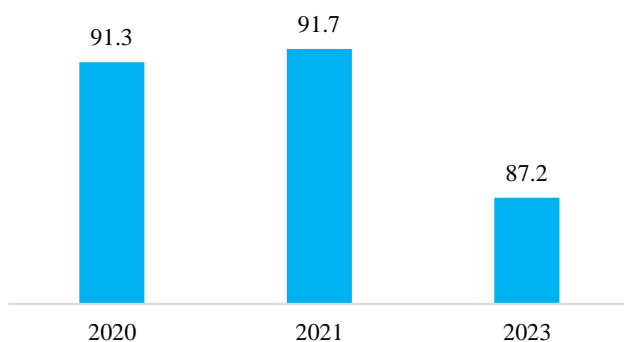
Туслах материалын хүрэлцээтэй байдал 2020 оноос хойш буурсан үзүүлэлттэй байна. Нэг талдаа энэ хугацаанд цахим үйлчилгээ илүү сайжирч иргэд биеэр үйлчлүүлэх хувь багассантай холбоотой хэмээн үзэж байна

График 35. Машины зогсоол хүрэлцээ



Архивын ерөнхий газрын хувьд машины зогсоол хангалттай хэмжээнд хүрэлцээтэй байдаг хэдий ч нийслэл хотын замын хөдөлгөөний эрчим нэмэгдсэн, түүнчлэн архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлэгчдийн тоо нэмэгдсэн дан ганц авто зогсоолын хүрэлцээнд бус нийт үнэлгээнд нөлөөлж байна.

График 36. Угтан авах үйлчилгээ



Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үндсэн таван үзүүлэлтийн хүрээнд хэмжлээ. Тус үзүүлэлтүүдийг үнэлсэн үнэлгээний дунджийг хувь тэнцүүлэн тооцож 2020, 2021 оны үнэлгээний дундажтай харьцуулсныг график 32-оос 36-д

харууллаа. Тус үнэлгээнд байгууллагын угтан авах үйлчилгээний үнэлгээ 4.5 хувиар буурсан үзүүлэлттэй байна. Иргэдээс байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах санал авахад “угтах үйлчилгээг сайжруулах, хөтөч ажиллуулах” гэсэн саналууд дөрвөн хувийг бүрдүүлж байна. Тиймээс байгууллагын орчин нөхцөлийг сайжруулахын тулд угтан авах үйлчилгээг илүү иргэдэд хүртээмжтэй болгох шаардлагатай байна.

Хүснэгт 5. Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ

№	Байгууллагын орчин нөхцөл	2020		2021		2023	
		Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь	Үнэлгээ	Хувь
1	Танхимын хүрэлцээ	4.71	94.2	4.56	91.2	4.62	92.4
2	Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	4.66	93.1	4.34	86.7	4.47	89.4
3	Бал, цавуу, үдээс, хайч зэрэг туслах материалын хүрэлцээ	4.71	94.2	4.55	90.9	4.25	84.9
4	Машины зогсоол хүрэлцээтэй эсэх	4.66	93.1	4.53	90.5	4.47	89.4
5	Угтан авах үйлчилгээ	4.57	91.3	4.58	91.7	4.36	87.2

Архивын ерөнхий газраар үйлчлүүлсэн иргэдээс авсан судалгааны хүрээнд үйлчилгээний орчин нөхцөлийг дээрх хүснэгтэд оноогоор үнэлүүлсэн. Тус үнэлгээгээр байгууллагын орчин нөхцөлийг дунджаар 4.43 оноогоор үнэлжээ.

Байгууллагын орчин нөхцөлийн хүртээмжийн хувьд Архивын ерөнхий газар нь харьцангуй сайн үнэлэгдсэн байна. Байгууллагын орчин нөхцөл тухтай, хүртээмжтэй байх нь иргэдийн авсан үйлчилгээний сэтгэл ханамжид нөлөөтэй.

ДҮГНЭЛТ

Архивын ерөнхий газрын 2023 оны хэрэглэгчийн үнэлгээ 4.51 буюу 90.2 хувьтай гарлаа. Үйл ажиллагааг үнэлдэг үндсэн дөрвөн үзүүлэлтээс албан хаагчдын харилцааны соёлын үнэлгээ хамгийн өндрөөр үнэлэгдсэн байна. Гэсэн хэдий ч зарим үйлчлүүлэгчид тэр дундаа орон нутгийн салбараас үйлчилгээ авсан иргэдийн дунд албан хаагчдын харилцаа хандлага муу, хүнд сурталтай байна гэх санал ирж байлаа. Байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ хамгийн багаар үнэлэгдсэн бөгөөд угтан авах үйлчилгээг сайжруулж хөтөчтэй болгох шаардлагатай байгаа талаар үйлчлүүлэгчид санал дэвшүүлж байна. Өндөр настай үйлчлүүлэгчид их байдаг тул олон тийш явуулалгүйгээр үйлчилгээ авахад нь туслах шаардлагатай байна.

Хүснэгт 6. Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны ерөнхий үнэлгээний дундаж

№	Архивын ерөнхий газрын үнэлгээ	Үнэлгээ	Хувь
1	Үйл ажиллагааны хүртээмж	4.5	90.1
2	Үйл ажиллагааны чанар	4.48	89.6
3	Ажилтнуудын харилцааны соёл	4.65	93.1
4	Байгууллагын орчин нөхцөл	4.43	88.7
5	Ерөнхий үнэлгээ	4.51	90.2

Архивын ерөнхий газарт цахимаар хандаж үйлчлүүлсэн байдал өмнөх онуудаас нэмэгдсэн байна. Залуу үйлчлүүлэгчид илүүтэй цахимаар үйлчлүүлэх сонирхолтой байгаа нь судалгааны явцад ажиглагдсан. Архивын сан хөмрөгийг цахим хэлбэрт шилжүүлэх үйл явцыг өргөн цар хүрээнд явуулж хамгийн түгээмэл үйлчилгээ авдаг лавлагааны төрлүүдийг иргэд цахимаар авах боломжийг бүрэн шийдвэрлэх шаардлагатай байна. Төрийн үйлчилгээний цахимжилт иргэдийн цаг хугацааг хэмнэх, төрийн байгууллагын ачааллыг бууруулах, зардал хэмнэх зэрэг олон талын чухал ач холбогдолтой юм.

2021 оны судалгаанд өргөнөөр хөндөгдөж байсан үйлчлүүлж буй иргэний хүсэлт гаргасан материал олдохгүй байх, мэдээлэл зөрүүтэй байх асуудал энэ удаагийн судалгаанд ч мөн адил тавигдаж байна. Архивын сан хөмрөг бүрдүүлэх үйл явцыг боловсронгуй, алдаагүй болгох нь чухал байна. Хэрэглэгчид өөрийн хүссэн мэдээллээ бүрэн олж авч чадаж байгаа эсэх нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж бүрэлдэхэд чухал нөлөөтэй.

Архивын ерөнхий газрын үйлчилгээний чанар болон хүртээмжийн үнэлгээ төдийлөн зөрүүгүй ойролцоо үнэлэгдсэн байна. Судалгаанд оролцон иргэд Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааг сайн болон маш сайн гэсэн үнэлгээгээр үнэлэх нь өндөр байна. Байгууллагын ерөнхий үнэлгээгээр 4.51 оноо авч 2021 оны судалгаанаас 0.09 пунктээр буурсан үзүүлэлттэй байна. Архивын ерөнхий газрын үйл ажиллагааны үнэлгээ 2021 оноос төдийлөн өөрчлөлт ороогүй гэж дүгнэж байна.

САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

- Цахимаар үйлчилгээ авахаар хүсэлт илгээж байгаа нөхцөлд тухайн хүсэлтийг хүлээж авсан эсэхийг хариу мэдээлэл өгдөг байх.
- Цахимаар авч болох лавлагааны төрлийг нэмэгдүүлэх.
- Цахимаар хүсэлт гарган авч болох үйлчилгээний талаар иргэд, олон нийтэд таниулах.
- Үйлчилгээний төлбөр төлөх үйл ажиллагааг цахим хэлбэрт шилжүүлэх. Иргэд төлбөр төлсөн баримтаа авахын тулд банканд хандах нь төвөгтэй байгааг онцолж байна.
- Албан хаагчдын харилцааны чадварыг сайжруулах иргэдтэй харилцах харилцааны загвар бүтцийг сайжруулах, ингэхдээ хэрвээ үйлчилгээ хүлээлгийн байдалд орсон тохиолдолд тухайн иргэнтэй цаг тухайд холбогдож тухайн үйлчилгээний талаар цаг тухайд нь мэдээлэл өгдөг болох
- Орон нутаг болон дүүргүүдийн архивуудын үйл ажиллагаа, хүчин чадлыг сайжруулах. Албан хаагчдын хүнд суртал, харилцааны ур чадварыг нэмэгдүүлэх
- Албан хаагчдын хувьд үйлчилгээний явцад иргэн бүрд тухайлсан зөвлөгөө өгөх тухайн иргэний хүсэлтийг гүйцэлдүүлээд гаргаж байгаа эсэхийг хянаж үйлчилгээний алдаа доголдол үүсэхээс сэрэмжлэх хэрэгтэй байна.
- Үйлчилгээний орчин нөхцөлийг тэтгэврийн насны хүмүүс үйлчлүүлэхэд тохиромжтой, сандал, ширээ туслах материалын хангамжтай байлгах шаардлагатай.
- Архивын ерөнхий газрын хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааг илүү өргөн цар хүрээг хамруулан зохион байгуулах, үйлчлүүлэгчдийн санал хүсэлтийг харгалзан үзэж үйл ажиллагаагаа төлөвлөж, зохион байгуулах.