



ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН 2025 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

УЛААНБААТАР ХОТ

2025 ОН

АГУУЛГА

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ	3
ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ	4
1. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ	6
1.1 Судалгааны үндэслэл	6
1.2 Судалгааны зорилго, зорилт	6
1.3 Судалгааны ажлын хамрах хүрээ, түүврийн хэмжээ	7
1.4 Судалгааны практик ач холбогдол	9
1.5 Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл	9
2. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА НЬ ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ТАНИГДСАН БАЙДАЛ	15
2.1 Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны өнөөгийн төлөв байдлын судалгаа	15
2.2 Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал	28
2.3 Хилийн шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал	37
2.4 Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал	40
2.5 Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал	42
2.6 Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал	44
2.7 Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал	46
3. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН АЛБА ХААГЧДЫН НИЙГМИЙН БАТАЛГАА БА ҮЙЛ АЖИЛЛАГААГАА ҮНЭЛСЭН БАЙДАЛ	48
3.1 Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын ажлын байрны өнөөгийн нөхцөл байдлын үнэлгээ	48
3.2 Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын ажлын байрны сэтгэл ханамж болон тулгамдаж буй асуудлууд	52

4. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ	55
4.1 Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	56
4.2 Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	59
4.3 Хил хамгаалах байгууллагын ажилтаны харилцааны соёл, ёс зүйн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	62
4.4 Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	65
4.5 Хил хамгаалах байгууллагаар 2025 онд үйлчлүүлсэн хэрэглэгийн ерөнхий үнэлгээ	68
5. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН 2025 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ, САНАЛ ЗӨВЛӨМЖҮҮД	69
5.1 Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн судалгааны дүгнэлт	69
5.2 Үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	71
5.3 Үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	72
5.4 Үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтаны харилцаа, ёс зүйн талаар сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	72
5.5 Үйлчилгээний байгууллагын орчин болон тохижилтыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд	73
ХАВСРАЛТ	74

ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1.1	Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдах түүвэр олонлогийн хэмжээ, нийслэл, орон нутгаар	8
Хүснэгт 1.2	Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуулгыг цуглуулсан хэлбэр	8
Хүснэгт 1.3	Албан хаагчийн судалгааны асуулгыг цуглуулсан хэлбэр	8
Хүснэгт 1.4	Үйлчилгээний төрөл, судалгааг авсан байршлаар	10
Хүснэгт 2.1	Монгол, Оросын хилийн боомтууд	16
Хүснэгт 2.2	Монгол, Хятадын хилийн боомтууд	17
Хүснэгт 2.3	Агаарын замын хилийн боомтууд	17
Хүснэгт 2.4	Улсын хилээр нэвтэрсэн зорчигчийн мэдээлэл, боомтуудын ялгаатай байдлаар	18
Хүснэгт 2.5	Улсын хилээр нэвтэрсэн тээврийн хэрэгслийн мэдээлэл, боомтуудын ялгаатай байдлаар	19
Хүснэгт 2.6	Улсын хилээр нэвтэрсэн хүүхдийн тоо, боомтуудын ялгаатай байдлаар	20
Хүснэгт 2.7	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг авсан цэгүүд, хувиар	32
Хүснэгт 2.8	Цахимаар үйлчилгээ авахын онцлог тал, насны ялгаатай байдлаар, хувиар	34
Хүснэгт 3.1	Албан хаагчдын өөрсдийн үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлсэн байдал, ач холбогдлын түвшингээр	50
Хүснэгт 3.2	Албан хаагчдын ажлын байрандаа хандах сэтгэл ханамжийн түвшин, ажилласан жилийн ялгаатай байдлаар, хувиар	52
Хүснэгт 4.1	Үйлчилгээний чанарыг үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ	56
Хүснэгт 4.2	Үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	57
Хүснэгт 4.3	Үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ	59
Хүснэгт 4.4	Үйлчилгээний хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	59
Хүснэгт 4.5	Албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйг үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ	62
Хүснэгт 4.6	Албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	62
Хүснэгт 4.7	Орчин нөхцөлийг үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ	65
Хүснэгт 4.8	Орчин нөхцөлийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол	65
Хүснэгт 4.9	Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны хэрэглэгчийн ерөнхий үнэлгээ ба хэрэглэгчийн бодит сэтгэл ханамжийн түвшин	68

ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1.1	Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хүйсийн байдал	10
Зураг 1.2	Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн насны байдал	10
Зураг 1.3	Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ажил эрхлэлтийн байдал	11
Зураг 1.4	Хуулийн этгээдийг төлөөлөн судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хүйсийн байдал	12
Зураг 1.5	Хуулийн этгээдийг төлөөлөн судалгаанд хамрагдсан иргэдийн насны байдал	12
Зураг 1.6	Судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгээдийн төрөл, хувиар	12
Зураг 1.7	Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын байршил, хувиар	13
Зураг 1.8	Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчийн хүйсийн байдал	14
Зураг 1.9	Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчийн насны байдал	14
Зураг 1.10	Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчийн албан тушаалын байдал ..	14
Зураг 1.11	Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчийн ажил эрхлэлтийн хугацаа	14
Зураг 2.1	Цахим гарц ашиглан хилээр орсон зорчигчийн мэдээлэл	21
Зураг 2.2	Цахим гарц ашиглан хилээр гарсан зорчигчийн мэдээлэл	22
Зураг 2.3	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн мэдлэгийн түвшин	28
Зураг 2.4	Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн Хил хамгаалах байгууллагаас авсан үйлчилгээний төрөл, хувиар	29
Зураг 2.5	Хил хамгаалах байгууллагын талаарх мэдээллийг хэрэглэгчид хүлээн авдаг сувгууд, хувиар	29
Зураг 2.6	Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн Хил хамгаалах байгууллагаар 2025 онд үйлчлүүлсэн байдал, хувиар	30
Зураг 2.7	Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд зарцуулдаг дундаж хугацаа, хувиар	31
Зураг 2.8	Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд бүрдүүлдэг баримтын тоо, хувиар	31
Зураг 2.9	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг E-Mongolia цахим портал ашиглан авсан үйлчилгээний төрөл, хувиар	33
Зураг 2.10	Цахимаар үйлчилгээ авахын онцлог тал, хувиар	33
Зураг 2.11	Цахим гарцын үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн сэтгэгдэл, хувиар	34
Зураг 2.12	Хилийн шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар	37
Зураг 2.13	Хилийн шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг үйлчлүүлэхэд үүссэн хүндрэл, бэрхшээл, хувиар	38
Зураг 2.14	Хилийн шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг үйлчлүүлэхэд хэрэглэгдэд эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар	39
Зураг 2.15	Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар	40

Зураг 2.16	Урлаг, соёлын үйлчилгээг үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар	41
Зураг 2.17	Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар	42
Зураг 2.18	Музейн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар	43
Зураг 2.19	Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар	44
Зураг 2.20	Архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд үүссэн хүндрэл, бэрхшээл, хувиар	45
Зураг 2.21	Архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар	45
Зураг 2.22	Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар	46
Зураг 2.23	Лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд үүссэн бэрхшээл, хувиар	46
Зураг 2.24	Лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар	47
Зураг 3.1	Албан хаагчдын мэдээлэл солилцож буй сувгууд, хувиар	48
Зураг 3.2	Албан хаагчдад дэмжлэг үзүүлдэг байдал, хувиар	49
Зураг 3.3	Албан хаагчид нь үйлчилгээ үзүүлдэг дундаж хугацаагаа өөрсдөө үнэлсэн байдал	49
Зураг 3.4	Албан хаагч болон хэрэглэгчийн Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг үзүүлэхэд зарцуулж буй дундаж хугацааг үнэлсэн байдал, хувиар	50
Зураг 3.5	Ажлын байранд хандах албан хаагчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, хувиар	52
Зураг 3.6	Албан хаагчдын ажлын байрнаасаа авдаг таатай мэдрэмжүүд, хувиар	54
Зураг 4.1	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц	58
Зураг 4.2	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц	61
Зураг 4.3	Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц	64
Зураг 4.4	Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөлийг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц	67

1. СУДАЛГААНЫ АЖЛЫН АРГА ЗҮЙ

1.1 Судалгааны үндэслэл

Төрийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлж, цаашид улам сайжруулахын тулд хэрэглэгчдээс үйл ажиллагааны талаар шууд хамааралд өртөөгүй бодит баримт мэдээллийг олж авах, улмаар уг мэдээлэлд үндэслэн шаардлагатай боловсруулалтыг гүйцэтгэн шинжилж, үр дүнд тулгуурлан цаашдын үйл ажиллагаанд тусган ажиллах боломжит хувилбаруудыг санал болгох, сул талаа сайжруулан шинэчлэх нөхцөлийг бүрдүүлнэ.

Иймд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх хэрэглэгчийн судалгааг Монгол Улсын Засгийн Газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолын хавсралтаар баталсан “Байгууллагын үйл ажиллагаа, үр дүнг үнэлж дүгнэх журам”, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2022 оны 107 дугаар тушаалын хавсралтаар баталсан “Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээний агентлаг, байгууллагын хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хийх журам”-ын дагуу Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийхэд чиглэнэ.

“Гранд дата” ХХК нь Монгол Улсын Засгийн Газраас гаргасан дээр дурдагдсан журам болон судалгааны багийн зохиогчийн эрхийн гэрчилгээгээр баталгаажсан тусгай арга зүйгээр энэхүү судалгааг гүйцэтгэж, Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээг хөндлөнгөөс гүйцэтгэж, үр дүнг дэлгэрэнгүй гаргав.

1.2 Судалгааны зорилго, зорилт

Хил хамгаалах байгууллагын хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэд, аж ахуй нэгжид хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэн, аж ахуй нэгж байгууллагуудаас танигдалт, сэтгэл ханамж, хандлагыг тандан судалж, түүний үр дүнд зарим тоон шинжилгээг хийсний үндсэн дээр цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагаанд хэрэгжүүлэх боломжтой саналыг дэвшүүлэхэд оршино. Үндсэн зорилгодоо хүрэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүлсэн. Үүнд:

- Хил хамгаалах байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдал, үйл ажиллагаа хэрэглэгчдэд хүрсэн байдлыг үнэлэх

- Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээнд хандах хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох
- Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг хүртэж буй хэрэглэгчдэд тулгамдаж буй асуудлыг тодорхойлох
- Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын нийгмийн баталгаа, үйлчилгээг үзүүлж буй байдлын үнэлгээг хийх
- Иргэд болон хуулийн этгээдээс авсан санал асуулгын дүнд үндэслэн Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг сайжруулах, цаашид авах арга хэмжээний талаарх зөвлөмжийг өгөх

1.3 Судалгааны ажлын хамрах хүрээ, түүврийн хэмжээ

А. Үнэлгээний хамрах хүрээ

- Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээ болон албан тушаалтанд өгч буй иргэд, хуулийн этгээдийн үнэлэмжийг улсын хэмжээнд судлах
- Хил хамгаалах байгууллагаас иргэд, хуулийн этгээдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж болон хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн байдалд үнэлгээ хийх

Б. Түүврийн арга зүй

- Түүвэр олонлогийн үндэслэл: Засгийн газрын хэрэг эрхлэх газрын 2017 оны А/302 дугаар тогтоолоор баталсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээний ерөнхий удирдамж”-ийн 2.4-д заасны дагуу “тухайн аймаг, нийслэл, сум, дүүргийн насанд хүрсэн иргэдийн 5 хүртэлх хувийг хамруулна” гэж заасныг боломжит түүврийн дээд хязгаараар авсан.
- Түүврийн хэмжээ: Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээг хийхдээ эх олонлогийг төлөөлөх чадвараас хамааран санамсаргүй түүврийн аргаар тооцоолж, түүвэр олонлогийг дараах томъёогоор тооцоолсон. Үүнд:

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{e^2} * deff \quad (1)$$

n - Түүврийн хэмжээ

z - Тодорхой хувийн ач холбогдлын түвшин дэх t статистикийн тархалтын утга

- P - Түүврийн хэмжээг тодорхойлоход ашиглах түлхүүр үзүүлэлтийн эх олонлогт эзлэх хувийн жин
- e - Судалгаанд дэвшүүлж байгаа хүлээн зөвшөөрөх алдааны хязгаар
- $deff$ - Түүврийн загварын нөлөөлөл

$z = 1.96, P = 0.67, deff = 2, e = 0.04 * p = 0.03$ гэсэн зохих утгуудыг өгч, эх олонлог бүрээс тооцоход дараах байдалтайгаар түүвэр олонлогийн хэмжээ тооцоологдсон. Үүнд:

Хүснэгт 1.1

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдах түүвэр олонлогийн хэмжээ, нийслэл, орон нутгаар

№	Нийслэл, аймгийн нэр	Түүврийн нэгж	Эх олонлог	Түүвэр олонлог
1	Улаанбаатар хот	Хэрэглэгч,	1091118	518
2	Орон нутаг	Хуулийн этгээд	1104759	312
НИЙТ			2195943	830

Эх үүсвэр: Монгол улсын насанд хүрсэн хүн амын тоо, 2024 оны эцсийн байдлаар, Үндэсний статистикийн хороо, www.1212.mn

- Түүвэр цуглуулах хэлбэр:

Хэрэглэгчийн үнэлгээг цаасан болон онлайн хэлбэрээр зохион байгуулна. Үүнд:

Хүснэгт 1.2

Хэрэглэгчийн үнэлгээний асуулгыг цуглуулсан хэлбэр

Хамрагдах бүс	Асуулгын хэлбэр	Түүвэр олонлог
Улаанбаатар хот	Онлайн	238
	Цаасан	280
Орон нутаг	Онлайн	222
	Цаасан	90
НИЙТ		830

Хил хамгаалах байгууллагын хэрэглэгчийн үнэлгээг Улаанбаатар хот болон орон нутагт гүйцэтгэхдээ цаасаар болон онлайнгаар хосолсон хэлбэрээр зохион байгуулсан.

Хүснэгт 1.3

Албан хаагчийн судалгааны асуулгыг цуглуулсан хэлбэр

Хамрагдах бүс	Асуулгын хэлбэр	Түүвэр олонлог
Улаанбаатар хот	Онлайн	97
Орон нутаг		261
НИЙТ		358

Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчийн судалгааг 100 хувь онлайн байдлаар зохион байгуулсан.

- Түүвэр цуглуулах арга:

Хэрэглэгчийн үнэлгээг хийхдээ асуулга хуудасны судалгааны (questionnaire) аргаар зохион байгуулсан ба мэдээллийг цаасан болон онлайн хэлбэрээр хослуулан цуглуулсан. Асуулгын судалгаанд хоёроос сонгох асуулт, олон сонголтот асуулт, Лайкерт хэмжүүрийн асуулт, ач холбогдлыг үнэлэх хэмжүүр зэрэг асуултуудыг хамруулсан. Онлайн судалгааг Microsoft 365 forms өргөтгөлийг ашиглан мэдээллийг цуглуулсан ба цаасан судалгааг Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлж буй хэрэглэгчдээс санамсаргүй түүврийн аргаар сонгон цуглуулсан. Анхдагч судалгааны тоон өгөгдлийг кодлон боловсруулахад Microsoft excel, анхдагч мэдээллийг боловсруулах, үр дүнг нэгтгэхэд SPSS 30.0 програмуудыг ашиглан тоон үр дүнг тооцоолж, холбогдох шинжилгээнүүдийг журамд заасан аргачлалаар гүйцэтгэв.

- Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн үр дүнгээр цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны саналыг гаргаж, Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг сайжруулах, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн саналуудыг боловсруулав.

1.4 Судалгааны ажлын практик ач холбогдол

Энэхүү судалгаа нь дараах ач холбогдолтой. Үүнд:

1. Тухайн жилд хил хамгаалах байгууллагаас үзүүлсэн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг хэрэглэгчдээр бодитоор үнэлүүлэх нь цаашид хэрэгжүүлэх бодлогын баримт бичгийг төлөвлөн сайжруулахад онцгой ач холбогдолтой.
2. Судалгааны арга зүй нь Монгол Улсын Оюуны өмчийн газрын Зохиогчийн эрхийн гэрчилгээгээр баталгаажсан арга зүйгээр хийгдсэн тул академик бичилт болон математик тооцоолол сайтай.

1.5 Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл

Энэхүү судалгаанд 3 (иргэн, хуулийн этгээд, албан хаагч) талын оролцогчид хамрагдсан бөгөөд улсын хэмжээнд нийт 663 иргэн, 167 хуулийн этгээд, 358 албан хаагч түүвэр олонлог хангагдан судлагдсан. Энэхүү анхдагч судалгааг Монгол улсын хэмжээнд 2025 оны 11 сарын 18-12 сарын 03-ны хооронд ажлын 14 хоногт багтаан мэдээллийг цуглуулж, орон даяар зохион байгуулсан.

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг дараах байдлаар ангилж, хэрэглэгчдээр судалгааг дараах байршлуудад үнэлүүлсэн.

Хүснэгт 1.4

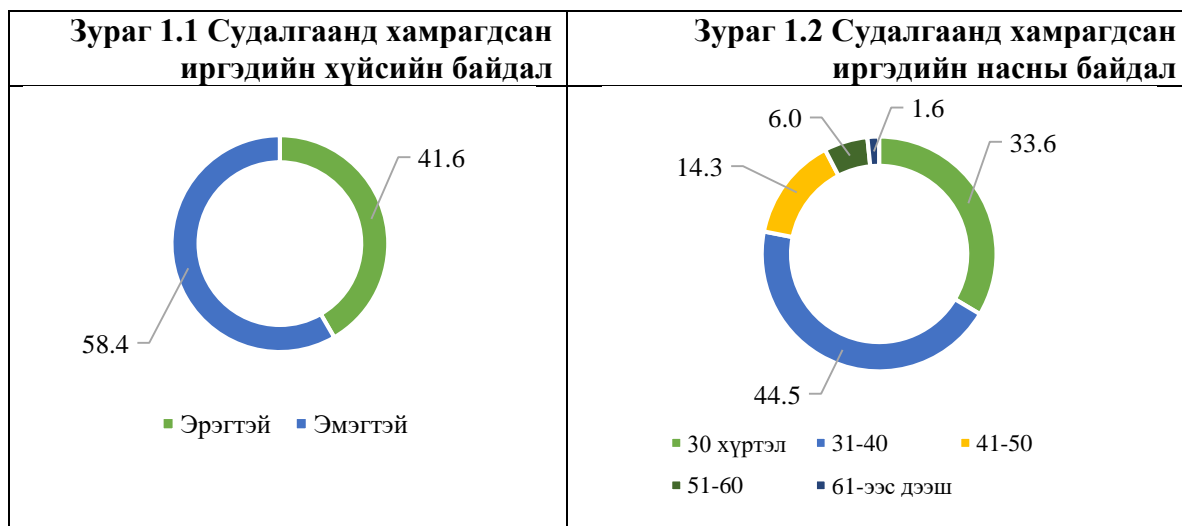
Үйлчилгээний төрөл, судалгааг авсан байршлаар

№	Үйлчилгээний төрөл	Судалгааг авсан байршил
1	Зорчигч болон ачаа тээврийг хилээр шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээ	- Олон улсын “Чингис хаан” агаарын замын боомт - Олон улсын “Замын-Үүд” авто замын боомт - Олон улсын “Алтан булаг” авто замын боомт - Олон улсын “Замын-Үүд” төмөр замын боомт - “Гашуунсухайт” авто замын боомт - “Шивээхүрэн” авто замын боомт
2	Архивын үйлчилгээ	
3	Лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээ	
4	Урлаг, соёлын үйлчилгээ	- Хил Хамгаалах Ерөнхий Газрын байр
5	Санал гомдлын үйлчилгээ	
6	Музейн үйлчилгээ	

Жич: Судалгааг гүйцэтгэсэн байршлуудын зургийг хавсралт хэсэгт байршуулав.

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ерөнхий мэдээлэл:

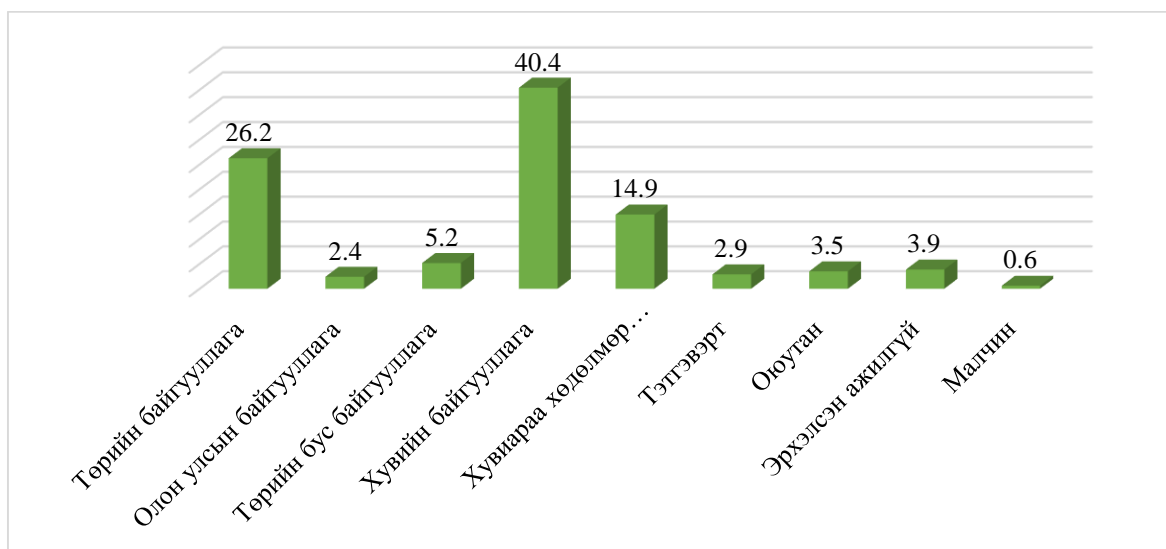
Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг үнэлэх хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд нийт 663 иргэн хамрагдсан ба 56.7 хувь нь Улаанбаатар хотоос, 43.3 хувь нь орон нутгаас хамрагджээ. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн хүн ам зүйн үзүүлэлтийг нарийвчлан дараах байдлаар харуулав. Үүнд:



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 41.6 хувь нь эрэгтэй, 58.4 хувь нь эмэгтэй хүйсийн иргэд хамрагдсан. Харин насны ялгаатай байдлаар нь авч үзвэл судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 33.6 хувь нь 30 хүртэл насны, 44.5 хувь нь 31-40 нас, 14.3 хувь нь 41-50 нас, 6.0 хувь нь 51-60 нас, 1.6 хувь нь 61-ээс дээш насны иргэд эзэлж байв.

Зураг 1.3

Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ажил эрхлэлтийн байдал

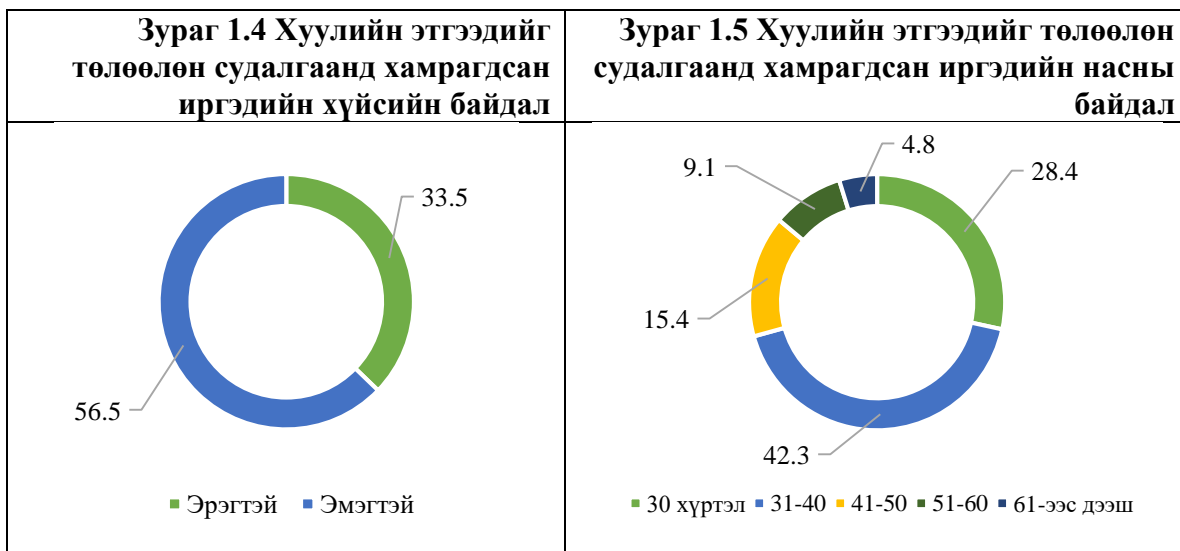


Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 26.2 хувь нь төрийн байгууллага, 2.4 хувь нь олон улсын байгууллага, 5.2 хувь нь төрийн бус байгууллага, 40.4 хувь нь хувийн байгууллага, 14.9 хувь нь хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч, 2.9 хувь нь тэтгэвэр, 3.5 хувь нь оюутан, 0.6 хувь нь малчин, 3.9 нь эрхэлсэн ажилгүй иргэд судалгаанд хамрагджээ.

Судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгээдийн ерөнхий мэдээлэл:

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг үнэлэх хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд нийт 167 хуулийн этгээд хамрагдсан ба 60.3 хувь нь Улаанбаатар хотоос, 39.7 хувь нь орон нутгаас хамрагджээ.

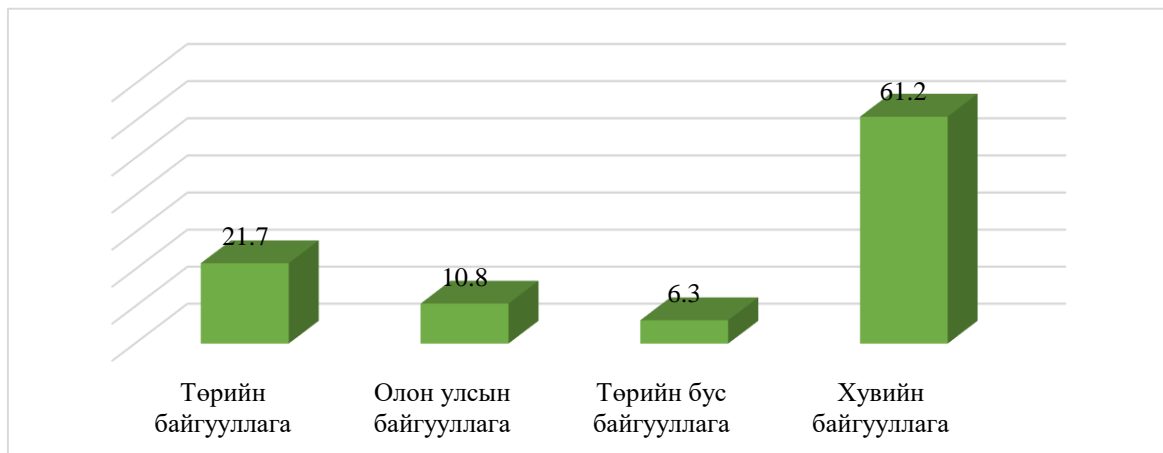
Хуулийн этгээдийг төлөөлөн судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 41.6 хувь нь эрэгтэй, 58.4 хувь нь эмэгтэй хүйсийн иргэд хамрагдсан. Харин насны ялгаатай байдлаар нь авч үзвэл судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 28.4 хувь нь 30 хүртэл насны, 42.3 хувь нь 31-40 нас, 15.4 хувь нь 41-50 нас, 9.1 хувь нь 51-60 нас, 4.8 хувь нь 61-ээс дээш насны иргэд эзэлж байв.



Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг хуулийн этгээдийг төлөөлөн судалгаанд хамрагдсан иргэдийн ажил эрхлэлтийн байдлыг авч үзэхэд дараах байдалтай байна.

Зураг 1.6

Судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгээдийн төрөл, хувиар

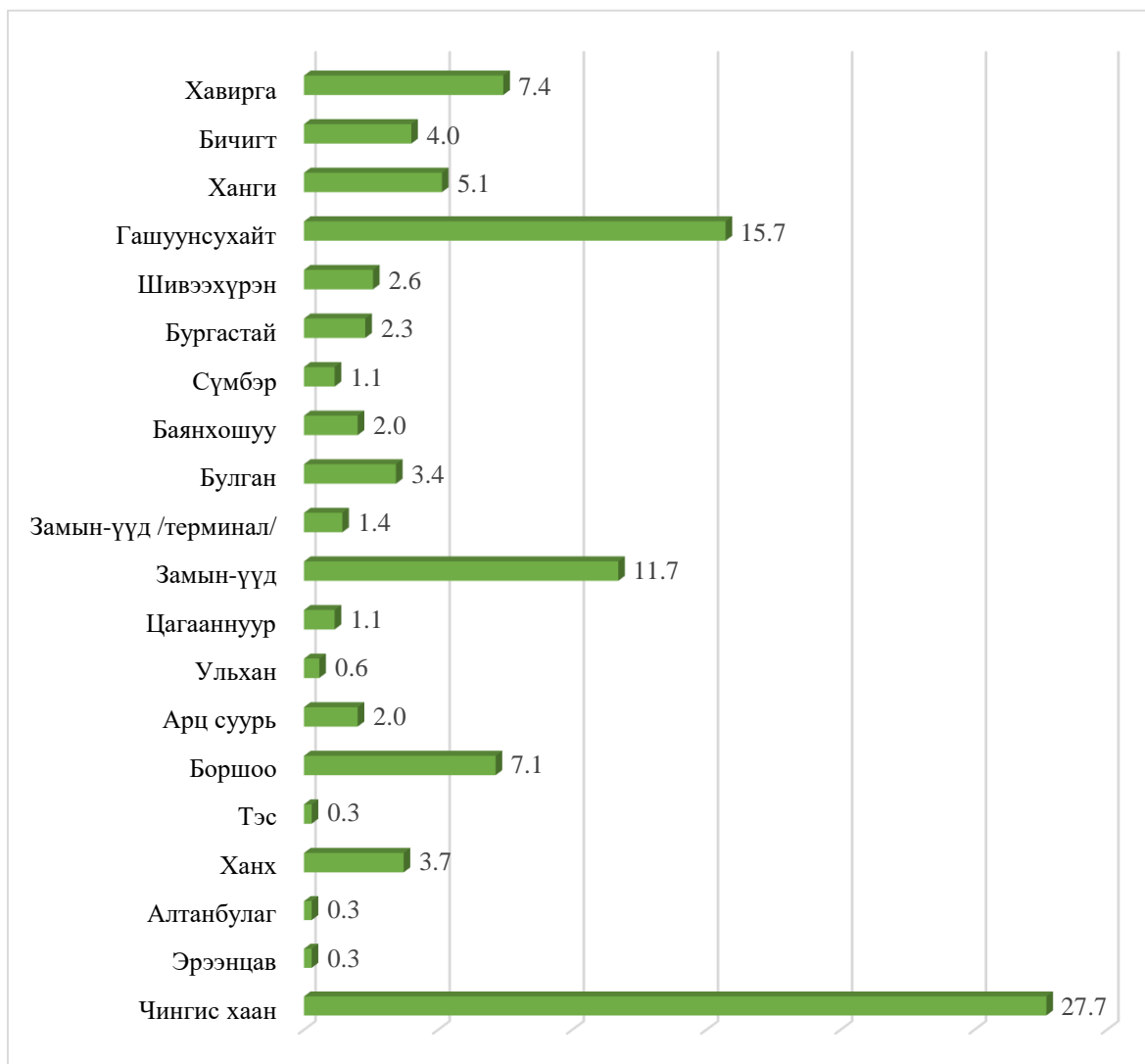


Судалгаанд хамрагдсан хуулийн этгээдийн 61.2 хувь нь хувийн байгууллага, 21.7 хувь нь төрийн байгууллага, 10.8 хувь нь олон улсын байгууллага, 6.3 хувь нь төрийн бус байгууллага хамрагджээ.

Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын ерөнхий мэдээлэл:

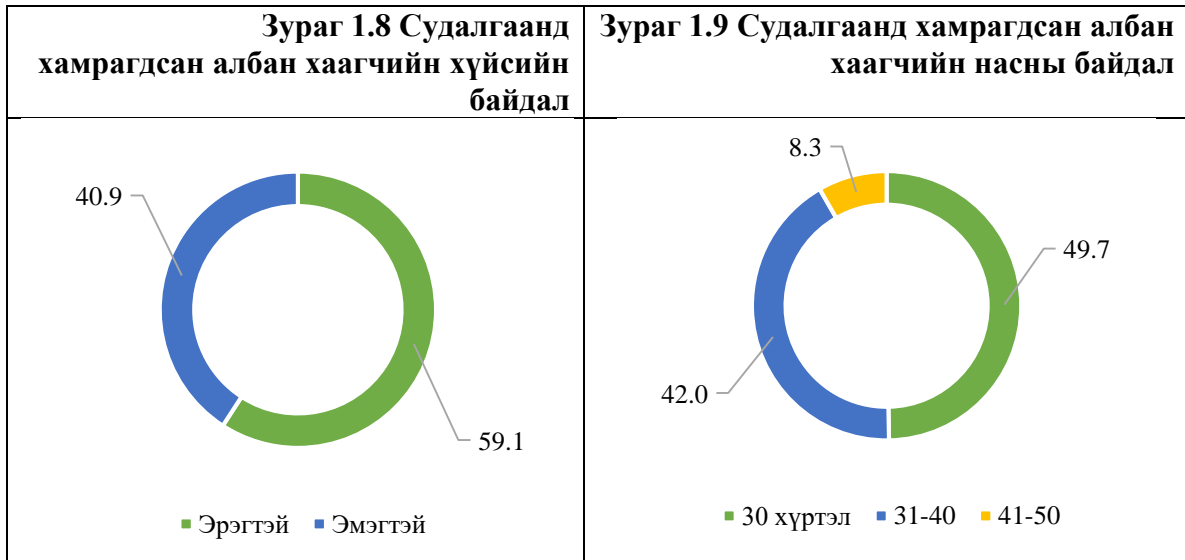
Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг үнэлэх албан хаагчийн судалгаанд нийт 358 албан хаагч хамрагдсан ба 27.0 хувь нь Улаанбаатар хотоос, 73.0 хувь нь орон нутгаас хамрагджээ.

Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын байршил

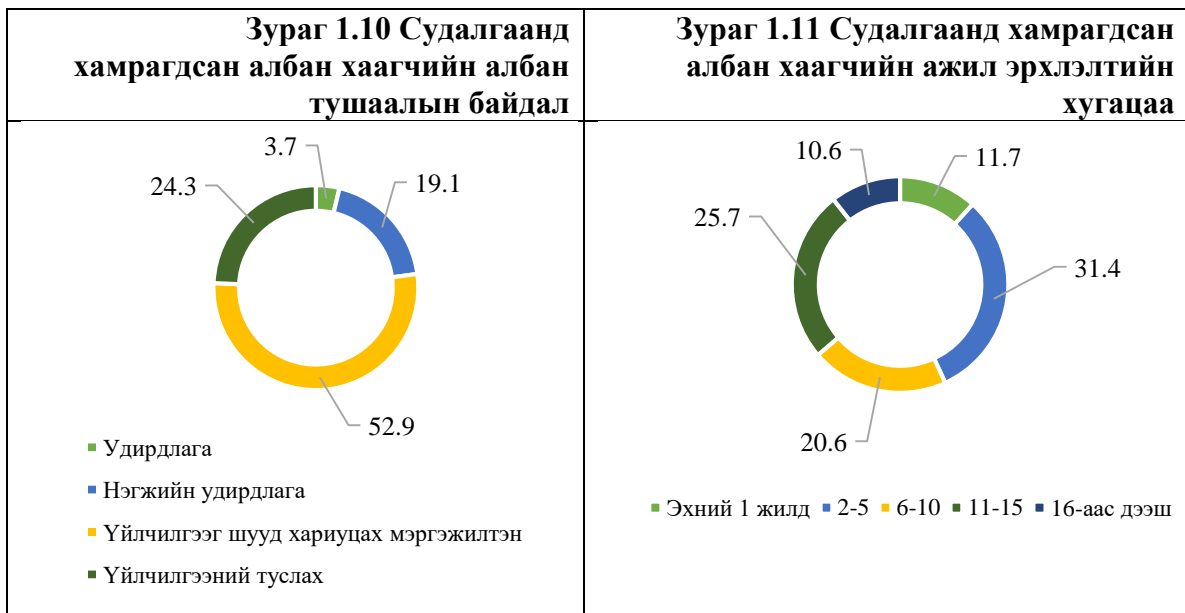


Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын 27.7 хувь нь “Чингис хаан” олон улсын агаарын замын боомт, 15.7 хувь нь “Гашуунсухайт” авто замын боомт, 11.7 хувь нь “Замын-Үүд” олон улсын төмөр замын боомт, 7.4 хувь нь “Хавирга” авто замын боомт, 7.1 хувь нь “Боршоо” авто замын боомт, 5.1 хувь нь “Ханги” авто замын боомт, 4.0 хувь нь “Бичигт” авто замын боомт, 3.7 хувь нь “Ханх” авто замын боомт, 3.4 хувь нь “Булган” авто замын боомт, үлдэх хэсэг бусад боомтуудаас хамрагджээ.

Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчийн 59.1 хувь нь эрэгтэй, 40.9 хувь нь эмэгтэй хүйсийн иргэд хамрагдсан. Харин насны ялгаатай байдлаар нь авч үзвэл 49.7 хувь нь 30 хүртэл насны, 42.0 хувь нь 31-40 нас, 8.3 хувь нь 41-50 насны албан хаагчид судалгаанд хамрагджээ.



Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын ажил эрхэлсэн хугацаа болон албан тушаалын байдлыг авч үзэхэд дараах байдалтай байв.



Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын 52.9 хувь нь үйлчилгээг шууд хариуцах мэргэжилтэн, 24.3 хувь нь үйлчилгээний туслах, 19.1 хувь нь нэгжийн удирдах ажилтнууд, 3.7 хувь нь удирдах түвшний ажилтнууд хамрагджээ. Харин судалгаанд хамрагдсан алба хаагчдыг ажилласан жилийн ялгаатай байдлаар нь авч үзвэл 11.7 хувь нь эхний жилдээ, 31.4 хувь нь 2-5 жил, 20.6 хувь нь 6-10 жил, 25.7 хувь нь 11-15 жил, 10.6 хувь нь 16-аас дээш жил Хил хамгаалах байгууллагад ажиллаж буй албан хаагчид хамрагджээ.

2. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА НЬ ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ТАНИГДСАН БАЙДАЛ

2.1 Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны өнөөгийн төлөв байдлын судалгаа

Хил хамгаалах байгууллага нь 1933 онд Дотоодыг хамгаалах газрын харьяа Цэргийн ба Хязгаарын хэлтэс нэртэйгээр байгуулагдсан бөгөөд 1996 оноос Засгийг Газрын тохируулагч агентлаг болж, 2000 оноос Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын эрхлэх асуудлын хүрээнд үйл ажиллагаагаа явуулж байна.

Хил хамгаалах байгууллага нь Монгол Улсын Үндсэн хууль, Монгол Улсын Үндэсний аюулгүй байдлын үзэл баримтлал, Монгол Улсын Төрөөс хилийн талаар баримтлах бодлого, Монгол Улсын олон Улсын гэрээ, хэлэлцээрүүд, Монгол Улсын Хилийн тухай хууль, Монгол Улсын хил хамгааллын дүрэм, Монгол Улсын хил хамгаалалтад иргэдийг оролцуулах журам, Бүсчилсэн хил хамгаалалт хөтөлбөр, Хил хамгаалах байгууллагын хөгжлийн стратеги хөтөлбөрийн дагуу улсын хил хамгаалалтыг зохион байгуулан ажиллаж байна.

“Монгол Улсын хил халдашгүй дархан байна” хэмээсэн эрхэм зорилгынхоо хүрээнд Улсын хилийн халдашгүй дархан байдал, хил орчмын нутаг дэвсгэрийн аюулгүй байдлыг ханган, хилийн цэргийн байгуулалтыг хөгжүүлж, хил хамгаалалтын чадавхыг дээшлүүлнэ гэсэн стратегийн зорилгыг дэвшүүлэн ажиллаж байна.

Хил хамгаалах байгууллага нь хуулиар хүлээсэн дараах чиг үүргийг гүйцэтгэж байна. Үүнд:

- Улсын хилийн талаарх төрийн бодлогыг хэрэгжүүлэх
- Улс орны хэмжээнд улсын хилийн хамгаалалтыг зохион байгуулж, удирдах
- Хилийн асуудлаар байгуулсан Монгол Улсын олон улсын гэрээгээр хүлээсэн үүргийг хэрэгжүүлж, улсын хилийн дэглэмийг сахиулах
- Улсын хилийн шугамыг хууль бусаар өөрчлөх явдал гаргуулахгүй байх
- Хил орчмын дэглэмийг сахиулан, хилийн зөрчлөөс урьдчилан сэргийлж, хилийн зөрчлийн асуудлыг хуульд заасны дагуу шийдвэрлэх
- Улсын хилээр зорчигч, тээврийн хэрэгслийг шалган нэвтрүүлэх, хилийн боомтын аюулгүй байдлыг хангах, хилийн боомтод мөрдөх журмыг сахиулах

- Улсын хилийн зурвас, хилийн боомтод үүссэн нийтийг хамарсан эмх замбараагүй байдлыг таслан зогсоох арга хэмжээ авах
- Хил дамнасан гэмт хэргийг илрүүлэх, таслан зогсоох
- Агаарын хилийг зөрчсөн байж болзошгүй нисгэгчтэй болон нисгэгчгүй нисэх хэрэгслийн талаарх мэдээллийг зэвсэгт хүчний агаарын цэргийн анги, салбарт шуурхай дамжуулах
- Хуульд заасан бусад чиг үүргийг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.

Хилийн боомтуудын талаарх мэдээлэл:

Хилийн асуудлаар хөрш улсуудтай байгуулсан Монгол Улсын олон улсын гэрээ болон Монгол Улсын Засгийн газрын тогтоолын дагуу улсын хилд нийт 39 боомт ажиллахаас 2025 оны байдлаар 25 боомт ажиллаж байна. Үүнд:

А. “Хилийн боомт болон Монгол-Оросын улсын хилийг хялбарчилсан журмаар нэвтрэх тухай Монгол Улсын Засгийн газар, ОХУ-ын Засгийн газар хоорондын 1994 оны хэлэлцээр”-ийн дагуу Монгол, Оросын хилд авто замын 14, төмөр замын 2, нийт 16 боомт ажиллахаас 10 боомт ажиллаж, дэд бүтэц хөгжөөгүй, бүтээн байгуулалт хийгдээгүйн улмаас 6 боомт ажиллахгүй байна.

Хүснэгт 2.1

Монгол, Оросын хилийн боомтууд

Олон улсын		Хоёр талын байнгын ажиллагаатай		Түр буюу улирлын ажиллагаатай		Дамжин өнгөрөх	
1	Цагааннуур	7	Тэс	11	Зэлгэр (Сэлэнгэ, Түшиг)	14	Асгатын гол (Баян-Өлгий, Ногооннуур)
2	Боршоо	8	Арцсуурь	12	Агачын гол (Хэнтий, Дадал)	15	Харигийн гол (Увс, Сагил)
3	Ханх	9	Ульхан	13	Бага-Илэнх (Булган, Тэшиг)	16	Тогтор (Дорнод, Баяндун)
4	Алтанбулаг	10	Эрэнцав (төмөр зам)				
5	Сүхбаатар /төмөр зам/	Тайлбар: Ажиллахгүй байгаа боомтуудыг өнгө, зураасаар тодотгов.					
6	Эрэнцав /авто зам/						

Б. “Монгол, Хятадын хилийн боомт, тэдгээрийн дэглэмийн тухай Монгол Улсын Засгийн газар, БНХАУ-ын Засгийн газар хоорондын 2004 оны хэлэлцээр” (Монгол Улсын ГХЯ 2020.09.15-ны өдрийн А/20-1008, Монгол Улс дахь БНХАУ-ын ЭСЯ мөн өдрийн 218/2020 тоот ноот бичиг солилцож, хэлэлцээрт нэмэлт,

өөрчлөлт оруулсан)-ийн дагуу Монгол, Хятадын хилд авто замын 13, төмөр замын 4, нийт 17 боомт ажиллахаас 13 боомт ажиллаж, 4 боомт шинээр нээхээр төлөвлөж байна.

Хүснэгт 2.2

Монгол, Хятадын хилийн боомтууд

Олон улсын		Хоёр талын байнгын ажиллагаатай		Хоёр талын түр ажиллагаатай	
1	Булган	6	Бургастай	16	Даян
2	Замын-Үүд /ТЗ/	7	Шивээхүрэн (АЗ)	17	Байтаг
3	Замын-Үүд /АЗ/	8	Шивээхүрэн (ТЗ)	Тайлбар: Ажиллахгүй байгаа боомтуудыг өнгө, зураасаар тодотгов.	
4	Бичигт /АЗ/	9	Цагаандэл Уул		
5	Сүмбэр	10	Гашуунсухайт (АЗ)		
		11	Гашуунсухайт (ТЗ)		
		12	Ханги		
		13	Бичигт (ТЗ)		
		14	Баянхошуу		
		15	Хавирга		

В. Агаарын замын хилийн боомтуудын хувьд нийт 6 ажиллахаас одоогоор “Чингис хаан” болон “Мөрөн” боомтууд ажиллагаатай байна.

Хүснэгт 2.3

Агаарын замын хилийн боомтууд

Ажиллаж байгаа		Түр ажиллахгүй байгаа		Ажиллахгүй байгаа	
1	Чингис хаан	3	Ховд (2017 оноос хойш нислэггүй)	6	Даланзадгад
2	Мөрөн	4	Өлгий (2016 оноос хойш нислэггүй)	Тайлбар: Ажиллахгүй байгаа боомтуудыг өнгө, зураасаар тодотгов.	

Дээрх хилийн боомтуудаар 2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар хил нэвтэрсэн зорчигч болон тээврийн хэрэгслийн тоон мэдээллийг дараах байдлаар дэлгэрүүлье.

Улсын хилээр нэвтэрсэн зорчигчийн талаарх мэдээлэл:

Монгол Улсын хилээр 2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар нийт 6657657 зорчигч нэвтэрсний 49.8 хувь буюу 3315342 зорчигч улсын хилээр гарч, 50.2 хувь буюу 3342315 зорчигч улсын хилээр орсон байна. Улсын хилээр нэвтэрсэн зорчигчдын орсон болон гарсан тоон мэдээллийг боомт бүрээр харуулбал дараах байдалтай байна.

Хүснэгт 2.4

Улсын хилээр нэвтэрсэн зорчигчийн мэдээлэл, боомтуудын ялгаатай байдлаар

д/д	Боомт	Улсын хил нэвтэрсэн зорчигч		
		Орсон	Гарсан	Нийт
1	Даян	768	806	1574
2	Байтаг	293	285	578
3	Булган	66630	66876	133506
4	Бургастай	11038	11048	22086
5	Шивээхүрэн	195746	195867	391613
6	Гашуунсухайт	276507	277451	553958
7	Ханги	46325	46362	92687
8	Замын-Үүд (авто зам)	1161354	1135155	2296509
9	Замын-Үүд (төмөр зам)	28391	37830	66221
10	Бичигт	67807	67712	135519
11	Сүмбэр	7380	7384	14764
12	Баянхошуу	23767	23863	47630
13	Хавирга	53925	52977	106902
14	Чойбалсан	0	0	0
15	Цагааннуур	76321	78876	155197
16	Тэс	541	503	1044
17	Боршоо	66545	66390	132935
18	Арцеуурь	7521	6999	14520
19	Ханх	25840	25906	51746
20	Алтанбулаг	272964	272381	545345
21	Сүхбаатар	11642	16141	27783
22	Ульхан	2152	2286	4438
23	Эрэнцав (авто зам)	4104	3672	7776
24	Эрэнцав (төмөр зам)	501	505	1006
25	Чингис Хаан	934046	918063	1852109
26	Ховд	2	4	6
27	Мөрөн (агаарын зам)	205	0	205
Нийт		3342315	3315342	6657657

2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар нийт 27 боомтоос 1 боомтоор улсын хилээр зорчигч нэвтрээгүй бөгөөд “Замын-Үүд” олон улсын авто замын боомт, “Чингис хаан” олон улсын агаарын замын боомт, “Гашуунсухайт” авто замын боомт, “Алтанбулаг” олон улсын авто замын боомт, “Шивээхүрэн” авто замын боомтуудаар нийт зорчигчийн 84.7 хувийг эзэлж байна.

Улсын хилээр нэвтэрсэн тээврийн хэрэгслийн талаарх мэдээлэл:

Монгол Улсын хилээр 2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар нийт 5344936 тээврийн хэрэгсэл нэвтэрсний 49.7 хувь буюу 2660043 тээврийн хэрэгсэл улсын хилээр гарч, 50.3 хувь буюу 2684893 тээврийн хэрэгсэл улсын хилээр орсон байна.

Улсын хилээр нэвтэрсэн тээврийн хэрэгслийн орсон болон гарсан тоон мэдээллийг боомт бүрээр харуулбал дараах байдалтай байна.

Хүснэгт 2.5

Улсын хилээр нэвтэрсэн тээврийн хэрэгслийн мэдээлэл,
боомтуудын ялгаатай байдлаар

д/д	Боомт	Улсын хилээр нэвтэрсэн тээврийн хэрэгсэл		
		Орсон	Гарсан	Нийт
1	Даян	187	185	372
2	Байтаг	497	497	994
3	Булган	82562	83143	165705
4	Бургастай	20843	20785	41628
5	Шивээхүрэн	495899	495904	991803
6	Гашуунсухайт	775048	774867	1549915
7	Ханги	108816	108534	217350
8	Замын-Үүд (авто зам)	420029	410081	830110
9	Замын-Үүд (төмөр зам)	357162	341386	698548
10	Бичигт	118684	119342	238026
11	Сүмбэр	616	617	1233
12	Баянхошуу	24095	24039	48134
13	Хавирга	12814	12695	25509
14	Чойбалсан	0	0	0
15	Цагааннуур	26579	28675	55254
16	Тэс	189	184	373
17	Боршоо	19084	19161	38245
18	Арцсуурь	2214	2085	4299
19	Ханх	8971	8997	17968
20	Алтанбулаг	112567	112600	225167
21	Сүхбаатар	87444	85319	172763
22	Ульхан	673	723	1396
23	Эрэнцав (авто зам)	1239	1066	2305
24	Эрэнцав (төмөр зам)	2098	2395	4493
25	Чингис Хаан	6581	6762	13343
26	Ховд	1	1	2
27	Мөрөн (агаарын зам)	1	0	1
Нийт		2684893	2660043	5344936

2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар нийт 27 боомтоос 1 боомтоор улсын хилээр тээврийн хэрэгсэл нэвтрээгүй бөгөөд “Гашуунсухайт” авто замын боомт, “Шивээхүрэн” авто замын боомт, “Замын-Үүд” олон улсын авто замын боомт, “Замын-Үүд” олон улсын төмөр замын боомтуудаар нийт тээврийн хэрэгслийн 76.2 хувийг эзэлж байна.

2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар улсын хилээр 662075 хүүхэд нэвтэрснээс 49.7 хувь нь хилээр гарсан, 50.3 хувь нь хилээр орсон байв. Хилээр нэвтэрсэн нийт хүүхдийн 49.1 хувь нь эрэгтэй, 50.9 хувь нь эмэгтэй хүйсийн хүүхдүүд байв. Олон улсын насны ангиллаар авч үзвэл хил нэвтэрсэн хүүхдүүдийн 13.1 хувь нь 0-4 нас, 23.7 хувь нь 5-9 нас, 31.8 хувь нь 10-14 нас, 31.3 хувь нь 15-19 насны хүүхдүүд эзэлж байна.

Хүснэгт 2.6

Улсын хилээр нэвтэрсэн хүүхдийн тоо, боомтуудын ялгаатай байдлаар

д/д	Боомт	Хүүхдийн тоо
1	Даян	200
2	Байтаг	20
3	Булган	3852
4	Бургастай	78
5	Шивээхүрэн	2377
6	Гашуунсухайт	3601
7	Ханги	479
8	Замын-Үүд (авто зам)	253162
9	Замын-Үүд (төмөр зам)	6305
10	Бичигт	2944
11	Сүмбэр	2172
12	Баянхошуу	3309
13	Хавирга	11416
14	Цагааннуур	26315
15	Тэс	51
16	Боршоо	15415
17	Арцсуурь	992
18	Ханх	7686
19	Алтанбулаг	63003
20	Сүхбаатар	1090
21	Ульхан	419
22	Эрэнцав (авто зам)	838
23	Эрэнцав (төмөр зам)	0
24	Чингис Хаан	256346
25	Чойбалсан	0
26	Буянт-Ухаа	0
НИЙТ		662075

2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар нийт 26 боомтоос 3 боомтоор улсын хилээр хүүхэд нэвтрээгүй бөгөөд “Замын-Үүд” олон улсын авто замын боомт, “Алтанбулаг” олон улсын авто замын боомт, “Чингис хаан” олон улсын агаарын замын боомтуудаар нийт хилээр нэвтэрсэн хүүхдийн 86.5 хувийг эзэлж байна.

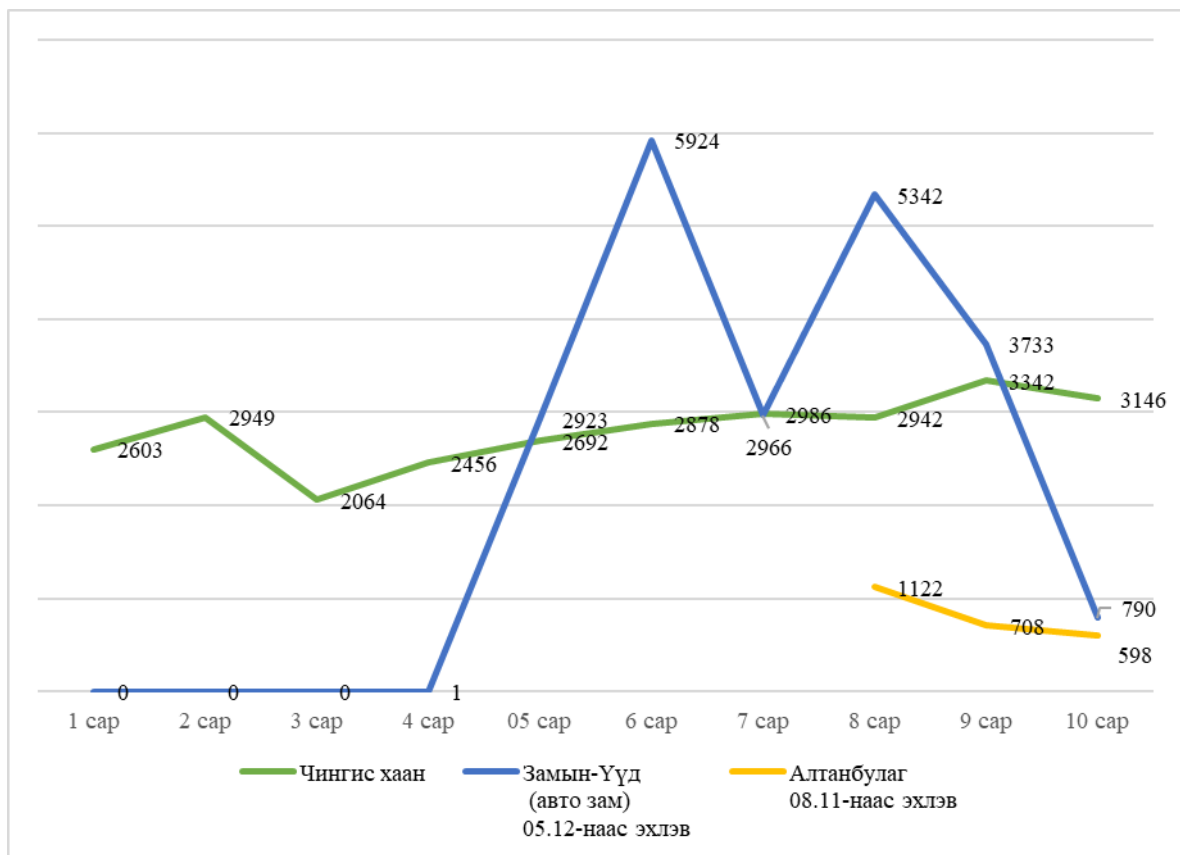
2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар нийт хилийн чанадад 2271 хүүхэд үлдсэнээс эцэг, эх, асран хамгаалагчтай явсан нь 15.1 хувь, итгэмжлэлтэй явсан нь 84.9 хувийг эзэлж байна. Түүнчлэн эцэг, эх, хууль ёсны асран хамгаалагч харгалзан дэмжигчгүйгээр гадаадад зорчихыг завдсан 54 хүүхэд байгаа ба 15608 хүүхэд цагдаагийн бичигтэйгээр олон улсын тэмцээн, уралдааны шалтгаантайгаар хил нэвтэрсэн байна.

Цахим гарцын талаарх мэдээлэл:

Хил хамгаалах байгууллага нь “Чингис хаан” олон улсын агаарын замын боомт, “Замын-Үүд” олон улсын авто замын боомт болон “Алтанбулаг” олон улсын авто замын боомтууд дээр хилээр нэвтрэх зөвшөөрлийг цахим хэлбэрээр шийдэж, хэрэглэгчид өөрөө өөртөө үйлчлэх замаар хил нэвтрэх зөвшөөрлийг аван нэвтэрч байна. 2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар цахим гарцыг ашиглан хилээр орсон зорчигчдын мэдээлэл дараах байдалтай байна.

Зураг 2.1

Цахим гарц ашиглан хилээр орсон зорчигчийн мэдээлэл

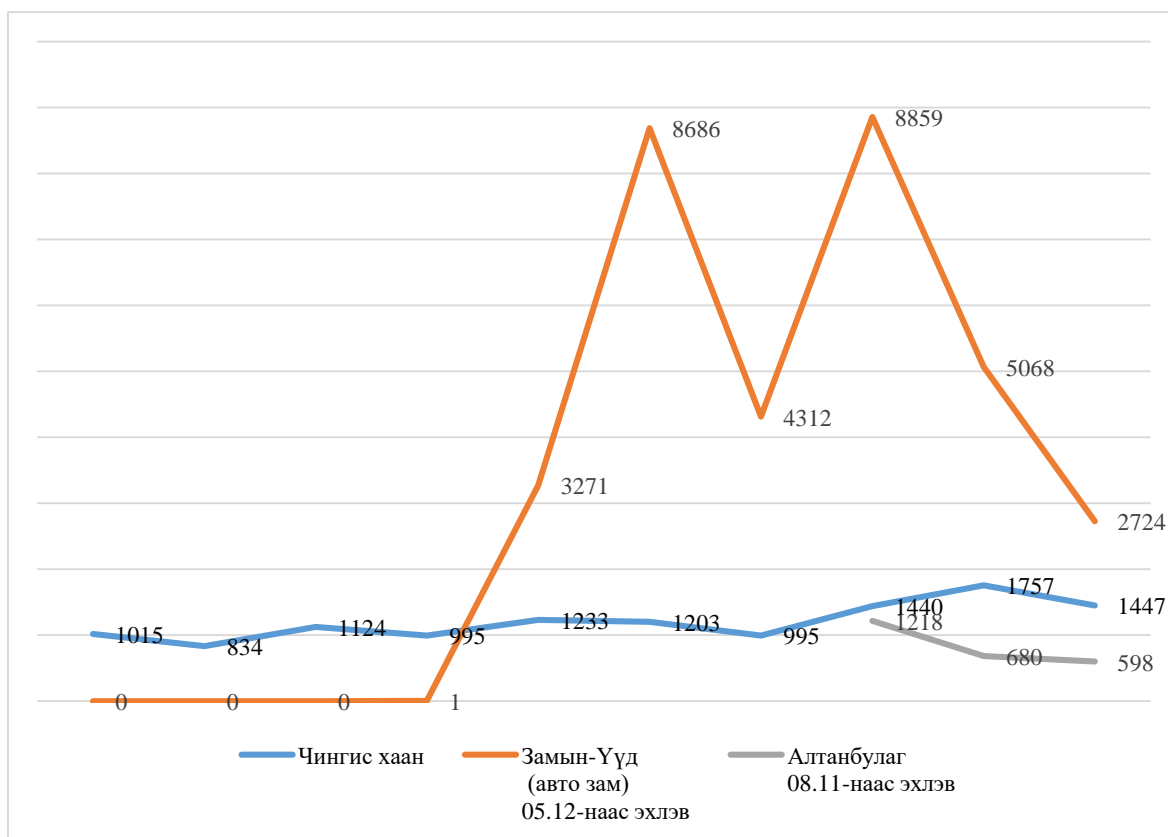


“Чингис хаан” олон улсын агаарын замын боомтоор 2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар нийт 40101 зорчигч цахим гарц ашигласны 69.9 хувь нь хилээр орохдоо ашигласан байна. “Замын-Үүд” олон улсын авто замын боомтын цахим гарцны үйлчилгээ 2025 оны 5 сараны 12-ны өдрөөс ажиллаж эхэлсэн ба үүнээс хойш нийт 54600 зорчигч цахим гарц ашигласны 39.7 хувь нь хилээр орохдоо ашиглажээ. “Алтанбулаг” олон улсын авто замын боомтын цахим гарцны үйлчилгээ 2025 оны 8 сараны 11-ний өдрөөс ажиллаж эхэлсэн ба үүнээс хойш нийт 4924 зорчигч цахим гарц ашигласны 49.3 хувь нь хилээр орохдоо ашиглажээ. Монгол улсын хэмжээнд 2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар цахим гарцыг нийт 99625 зорчигч ашигласны 52.4 хувь нь хилээр орохдоо ашигласан байна.

2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар цахим гарцыг ашиглан хилээр гарсан зорчигчдын мэдээлэл дараах байдалтай байна.

Зураг 2.2

Цахим гарц ашиглан хилээр гарсан зорчигчийн мэдээлэл



“Чингис хаан” олон улсын агаарын замын боомтоор 2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар нийт 40101 зорчигч цахим гарц ашигласны 30.1 хувь нь хилээр гарахдаа

ашигласан байна. “Замын-Үүд” олон улсын авто замын боомтын цахим гарцны үйлчилгээ 2025 оны 5 сараны 12-ны өдрөөс ажиллаж эхэлсэн ба үүнээс хойш нийт 54600 зорчигч цахим гарц ашигласны 60.3 хувь нь хилээр гарахдаа ашиглажээ. “Алтанбулаг” олон улсын авто замын боомтын цахим гарцны үйлчилгээ 2025 оны 8 сараны 11-ний өдрөөс ажиллаж эхэслэн ба үүнээс хойш нийт 4924 зорчигч цахим гарц ашигласны 50.7 хувь нь хилээр гарахдаа ашиглажээ. Монгол улсын хэмжээнд 2025 оны 10 сарын эцсийн байдлаар цахим гарцыг нийт 99625 зорчигч ашигласны 47.6 хувь нь хилээр гарах зөвшөөрөл авахдаа ашигласан байна.

Урлаг, соёлын үйлчилгээ үзүүлсэн тухай мэдээлэл:

Хилийн цэргийн 23 (0287, 0275, 0132, 0131, 0166, 0129, 0108, 0168, 0306, 0198, 0146, 0184, 0311, 0245, 0277, 0257, 0286, 0165, 0285, 0214, 0130, 0243, 0101) анги, 156 салбар, 12 харуул, 3 малын суурь, төвийн бүсийн хилийн цэргийн 8 (0252, 0303, 0288, 0119, 0253, 0164, 0151, 0218, 0208, 0267) анги, 2 тусгай салбаруудад 10 бүлэг томилон, нийт 194 удаагийн тоглолт, үдэшлэгийн арга хэмжээг зохион байгуулж, 13,300 гаруй хилчид, хил орчмын ард иргэдэд урлаг, соёлоор үйлчилсэн.

Төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус бүрэн хэмжээний 5, хэсэгчилсэн 234, цөөхүүл 129, нийт 368 удаагийн тоглолт, үйл ажиллагааг зохион байгуулан, урлаг, соёлын арга хэмжээгээр дамжуулан нийт 29,000 гаруй гадаад, дотоодын ард иргэдэд үйлчилсэн. Үүнд:

- Хөвсгөл аймгийн Цагаан-Үүр суманд зохион байгуулагдсан “Монгол бөх 2025”, Цэцэрлэг сумын ЕБС-ийн 100 жил, Төмөрбулаг сумын 100 жил, Шинэ-Идэр сумын ЕБС-ийн 90 жилийн ойн хүндэтгэлийн тоглолт, оройн үдэшлэгийн арга хэмжээнүүд;
- Тулгар төрийн 2234, Их Монгол Улс байгуулагдсаны 819, Үндэсний эрх чөлөө, тусгаар тогтнолоо сэргээн мандуулсны 114, Ардын хувьсгалын 104 жилийн Үндэсний их баяр наадмын нээлт, хаалт хүндэтгэлийн тоглолт 2 удаа;
- Монгол Улсад Орчин цагийн Хил хамгаалах байгууллага үүсэж хөгжсөний 92 жил, “Хилчдийн өдөр”-т зориулсан “Хилийн овоо” зохиомжит тоглолт;
- Америкийн нэгдсэн улсын Агаарын цэргийн төв найрал хөгжмийн “Big band” хамтлагтай хамтарсан тоглолт;
- “Ахлах офицер”-ын чуулга уулзалтад зориулсан тоглолт;

- Гоцлол дуучин, ахлах ахлагч Ц.Мөнгөнчимэгийн “Ээждээ” уран бүтээлийн тоглолт;
- Дуучин, ахлах ахлагч Л.Болор-Эрдэнийн “Алсын зүг” уран бүтээлийн тоглолт;
- Монгол Улсын Хилийн Цэргийн Штаб, БНХАУ-ын ардын чөлөөлөх арми, ОХУ-ын ХАБА-ны Хилийн удирдах газар хооронд явагдсан хээрийн хамтарсан сургуулилт”-ын тоглолт;
- Хууль зүй, дотоод хэргийн яамны гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг зохицуулах зөвлөлийн 60 жилийн ойн хүндэтгэлийн тоглолт;
- Бүгд Найрамдах Хятад Ард Улс, Оросын Холбооны Улс, Япон Улс, Бүгд Найрамдах Солонгос Ард Улс, Бүгд Найрамдах Ардчилсан Лаос Улс зэрэг 4 орны гадаад улсын зочид төлөөлөгч нарт 12 удаагийн Монголын өв уламжлал, Ардын урлагийн тоглолт;
- Бельгийн Хаант Улсын нийслэл Брюссель хот, Япон Улсын Осака, ОХУ-ын Красноярск, Беларусь Улсын Минск хот, БНХАУ-ын Бээжин хот зэрэг 5 улсад зохион байгуулагдсан соёлын арга хэмжээнд 20 уран бүтээлчийг томилон оролцуулж, урлаг соёлоор үйлчилсэн.

Хил хамгаалах байгууллагын үйл ажиллагааг сурталчлах чиглээр хийсэн ажлуудын тухай мэдээлэл:

Хил хамгаалах ерөнхий газрын даргын 2025 оны “Эх оронч суралцагч арга хэмжээ зохион байгуулах тухай” А/134 дүгээр тушаалаар “Ерөнхийлөгчийн илгээлт-2100” тэтгэлэгт хөтөлбөрт тэнцсэн Монгол Улсын их сургууль, Шинжлэх Ухаан Технологийн их сургуулийн 326 багш, оюутнуудад эх оронч үзлийг төлөвшүүлэх, хилчдийн алба, амьдралыг сурталчлах арга хэмжээг 2025 оны 05 дугаар сарын 1, 2, 3 дугаар долоо хоногийн Бямба, Ням гарагт Сэлэнгэ аймгийн хилийн хэсэгт зохион байгуулсан. Уг арга хэмжээний хүрээнд эх оронч сэтгэлгээ, хилчин баатруудын гавьяа сэдвээр яриа хийж, албанд ашиглаж буй зэвсэг, техник, хувцас, тусгай хэрэгслийг танилцуулжсан.

Хил хамгаалах байгууллагын ирээдүйн мэргэжлийн боловсон хүчин бэлтгэх, албаны онцлог, нийгмийн өмнө хүлээсэн үүрэг, бэрхшээл, мэргэжлийн ахиц, амьдрал зэргийг харуулах зорилгоор Монголын Үндэсний олон нийтийн телевизтэй хамтран “Шинэ ажилтан” цуврал нэвтрүүлгийг бэлтгэн олон нийтэд хүргэсэн. Тус нэвтрүүлэг нь 10 цуврал дугаар эфирт цацагдах бөгөөд одоогийн байдлаар 5 цуврал дугаар цацагдсан.

Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2025 оны А/19 дүгээр тушаалаар хилийн цэргийн 0306 дугаар ангийн 0321 дүгээр салбарыг Ахмад дайчин, хошууч Донровын Дондовын, А/20 дугаар тушаалаар хилийн цэргийн 0288 дугаар ангийн “Алтан шонхор” сэргээн засах төвийг хүндэт хилчин, дэд хурандаа Ширбазарын Мижиддоржийн нэрэмжит тус тус болгож, нэрэмжит болгох ёслолын арга хэмжээг орон нутгийн хэвлэл, мэдээллийн хэрэгслээр сурталчилсан.

Дэлхийн II дайны төгсгөл 1945 оны чөлөөлөх дайны ялалтын 80 жилийн ойд бэлтгэх, ёслол төгөлдөр тэмдэглэн өнгөрүүлэх төлөвлөгөөний хэрэгжилтийг ханган хилийн цэргийн анги, тусгай салбарууд тухайн орон нутгийн ерөнхий боловсролын ахлах, дунд ангийн сурагчдад “Бид мартахгүй” уулзалт ярилцлагыг зохион байгуулж, цэрэг, эх оронч үзэл суулгах яриа хийж, дайчин алдрын танхим, зэвсэглэл, тусгай хэрэгслийг үзүүлсэн.

Хил хамгаалах байгууллагын үйл ажиллагааг 11 дүгээр сарын байдлаар байгууллагын пэйж хуудсаар видео мэдээ 385, фото мэдээгээр 352 удаа сурталчилсан.

“Сүлдэт баганнын дэргэдээс” нэвтрүүлгийг сар бүр 20 минутын хугацаатай бэлтгэн хамтран ажиллах гэрээтэй МҮОНТ, NTV, UBS, TV8, Малчин ТВ, Өлзий ТВ-р нийт давтагдсан тоогоор 100 удаа цацаж олон нийтэд хүргэсэн.

Хамтын ажиллагаатай “Зууны мэдээ” сонинд 8 удаагийн мэдээ мэдээлэл, нийтлэл гарган сурталчилсан.

“Хил хамгаалах байгууллага” албан ёсны фэйсбүүк хуудсанд 441 удаагийн рийл бичлэг, “Эх орны хилээс” долоо хоногийн тойм хөтөлбөрийг 4 дүгээр сараас эхлэн 7 хоног бүр, “Хилчин хүү шалгагч охин” цуврал 5 контент, “Хилчин” хурандаа цуврал ярилцлагын нэвтрүүлэгийн 25 дугаар, “Эх оронтойгоо хуваалцсан амьдрал” нэвтрүүлэг 2 удаа, цагийн үеийн холбогдолтой мэдээ мэдээлэл, үйл ажиллагааны талаар нийт 955 бэлтгэн цахим хуудсаар олон нийтэд хүргэсэн.

Хамтын ажиллагаатай Зөгий.mn, Bpress.mn, Ubn.mn, Монцамэ агентлаг, сайтуудад давхардсан тоогоор 69 удаагийн цаг үеийн холбогдолтой мэдээ мэдээлэл, контентийг нийтэлж, олон нийтэд сурталчилсан.

Хил хамгаалах байгууллагын өргөдөл, санал, гомдол, хүсэлт шийдвэрлэсэн тухай мэдээлэл:

Хил хамгаалах ерөнхий газрын даргын 2025 оны А/357 дугаар тушаалыг удирдлага болгон Хил хамгаалах байгууллагын удирдлагад хандаж иргэд, алба хаагчдаас гаргасан өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг бичгээр болон нээлттэй утас

/51260994/, Засгийн газрын “11-11” төвөөр дамжуулан хүлээн авч, өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг “BMS” программд бүртгэж, шийдвэрлэлтийг тусган ажиллаж байна.

Хил хамгаалах байгууллагын хэмжээнд 2025 оны 01 дүгээр сарын 01-нээс 10 дугаар сарын 31-ний өдрийг хүртэл нийт 3558 өргөдөл, гомдол ирснээс 3486 өргөдөл, гомдлыг байгууллагын эрх хэмжээнд шийдвэрлэн зохих хариуг өгч, 72 өргөдөл, гомдлыг судалж байна.

Хил хамгаалах байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой санал, гомдол Засгийн газрын “11-11” төвд 44 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэсэн. Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт 97.5 хувьтай байна.

Монгол Улсын Ерөнхийлөгчийн Тамгын газар, Улсын Их Хурлын гишүүд, Хууль зүй, дотоод хэргийн яамнаас шийдвэрлүүлэхээр уламжилсан 7 өргөдлийн хариуг өгч, 1 өргөдөл судлагдаж байна.

Өргөдөл, гомдол хянан хэлэлцэж дүгнэлт гаргах комиссын 8 удаагийн хуралдааныг зохион байгуулж, 16 ахмад хилчин, 27 алба хаагч, 2 алба хаагчийн ар гэрээс ирсэн өргөдлийг хэлэлцэн, шийдвэрийг хэрэгжүүлж, хариуг хуулийн хугацаанд өгсөн.

Хил хамгаалах ерөнхий газрын хэмжээнд ирсэн Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн мэдээний тайланг сар бүрийн 05-ны дотор байгууллагын цахим хуудаст байршуулсан.

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны өргөдөл, гомдлын I, II, III улирлын тайлан мэдээг Хууль зүй, дотоод хэргийн яаманд хүргүүлсэн.

Хил хамгаалах байгууллагын архивын лавлагаа үзүүлсэн тухай мэдээлэл:

Хилийн цэргийн тусгай архив нь 2025 оны 11 сарын байдлаар дараах лавлагаануудыг ард, иргэдэд гаргаж үйлчилсэн.

- Хөдөлмөр эрхлэлтийн лавлагаа - 1115;
- Цэргийн алба хаасан тухай лавлагаа - 746;
- Цалингийн тодорхойлолт - 208;
- Захирамж, тушаал, шийдвэр бусад баримтын хуулбар - 549;
- Архивын хадагламжийн сангаас - 1248 буюу нийт 2717 лавлагаа гаргаж, алба хаагч, иргэдэд үйлчилсэн.

Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээ үзүүлсэн тухай мэдээлэл:

2025 онд Улсын хилийн музейн “Түүхийн танхим”-ыг шинэчлэн нээлтийн арга хэмжээг 2025 оны 09 дүгээр сарын 10-ны өдөр зохион байгуулсан.

2025 оны 11 сарын байдлаар улсын хилийн музейн “Түүхийн танхим” болон Монгол Улсын Маршал танхимаар нийслэлийн ерөнхий боловсролын сургуулийн 271 сурагч, их дээд сургуулийн 719 оюутан, сонсогч, 1825 ахмад хилчин, иргэн, гадаадын 42 иргэн нийт 2857 иргэнд үйлчилж, улсын хилийн үүсэл хөгжил, хил хамгаалах байгууллага, хилчдийн алдар гавьяаг хүүхэд залуучууд, олон нийтэд сурталчилсан.

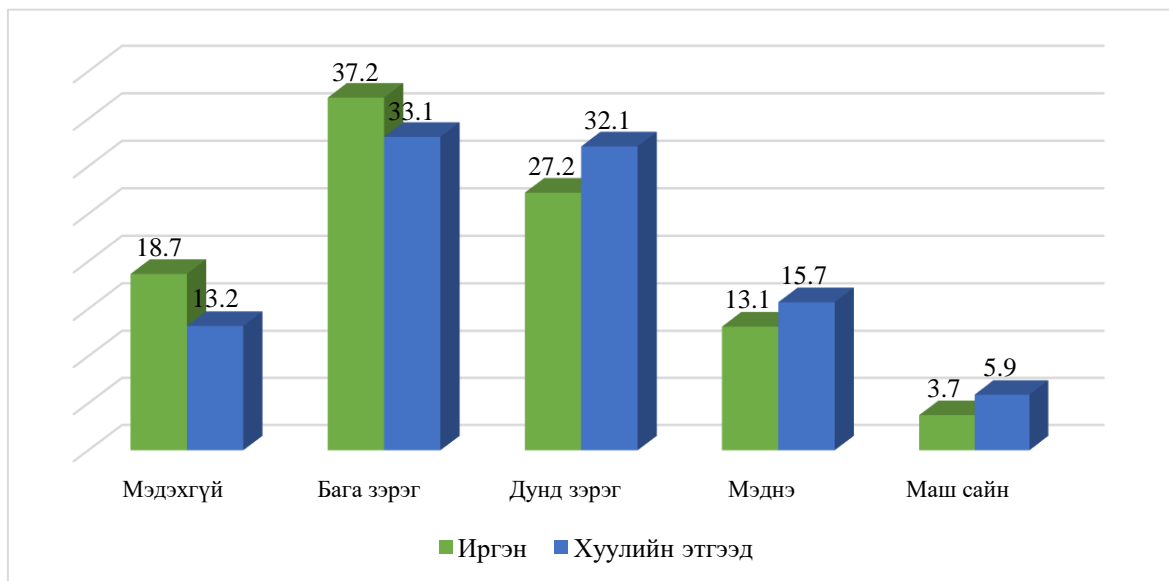
Судалгааны ажлын энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны өнөөгийн төлөв байдлыг байгууллагаас ирүүлсэн хоёрдогч мэдээллүүдэд тулгуурлан дэлгэрэнгүй тайлагнав. Судалгааны ажлын дараагийн дэд бүлэгт “Хил хамгаалах байгууллагы 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн судалгаа”-нд хамрагдсан оролцогчдын талаарх үр дүнг дэлгэрэнгүй тайлагнана.

2.2 Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал

Судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг мэддэг эсэхийг иргэд болон хуулийн этгээдээс тодруулахад дараах үр дүн гарсан. Үүнд:

Зураг 2.3

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн мэдлэгийн түвшин, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хувьд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг 18.7 хувь нь мэдэхгүй, 37.2 хувь нь бага зэрэг, 27.2 хувь нь дунд зэрэг, 13.1 хувь нь мэддэг, 3.7 хувь нь маш сайн мэддэг гэж үнэлжээ. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 13.2 хувь нь мэдэхгүй, 33.1 хувь нь бага зэрэг, 32.1 хувь нь дунд зэрэг, 15.7 хувь нь мэддэг, 5.9 хувь нь маш сайн мэддэг гэж үнэлснээс үзэхэд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг иргэдээс илүүтэйгээр хуулийн этгээдүүд мэддэг байна.

Судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчдээс 2025 онд Хил хамгаалах байгууллагын ямар үйлчилгээ авсан эсэхийг тодруулахад 46.5 хувь нь хилийн бүс, зурваст түр нэвтрэх зөвшөөрөл, 8.1 хувь нь хилийн боомтод үйл ажиллагаа явуулах зөвшөөрөл, 6.1 хувь нь Хил хамгаалах байгууллагын архивын лавлагаа, 17.3 хувь нь Улсын хилээр нэвтэрсэн лавлагаа, 14.2 хувь нь гадаад улсад зорчих эрхийн лавлагаа, 5.6 хувь нь музейн үйлчилгээ, 2.2 хувь нь соёл, урлагийн үйлчилгээнд хамрагдсан хэрэглэгчид байв.

Зураг 2.4

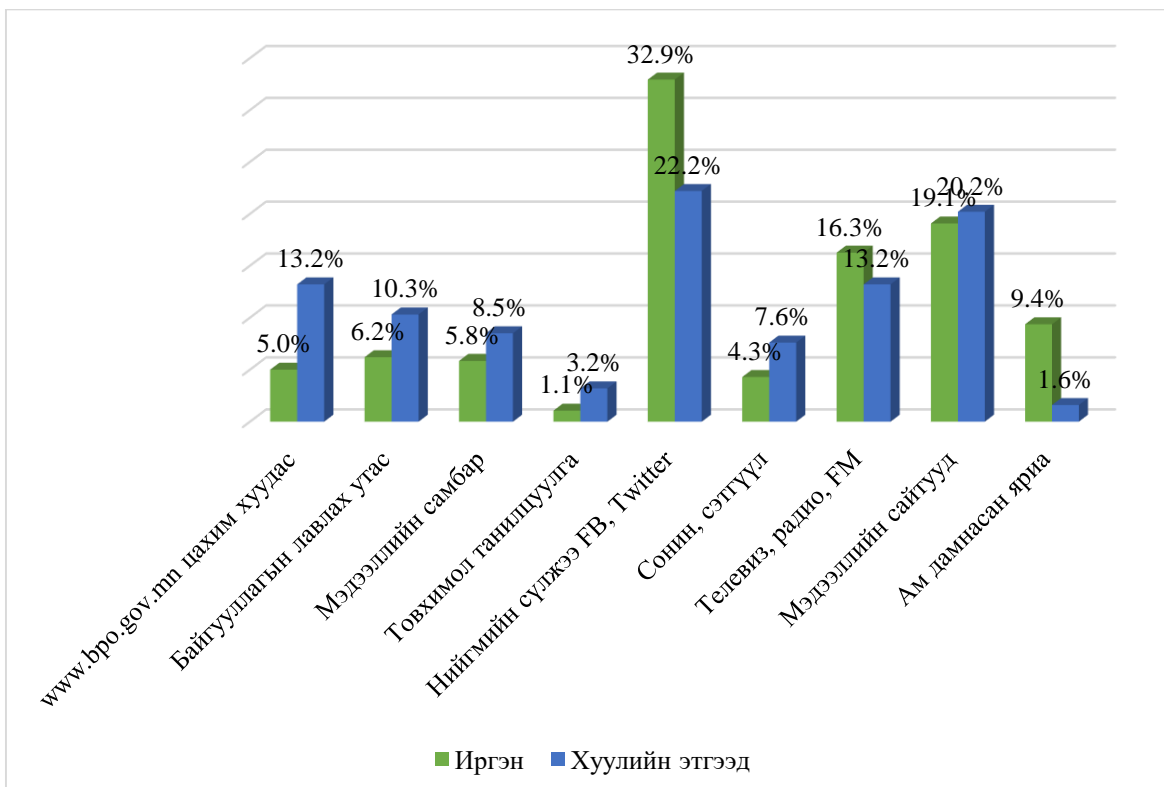
Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн Хил хамгаалах байгууллагаас авсан үйлчилгээний төрөл, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын мэдээллийг ямар сувгаас авч буйг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 2.5

Хил хамгаалах байгууллагын талаарх мэдээллийг хэрэглэгчид хүлээн авдаг сувгууд, хувиар

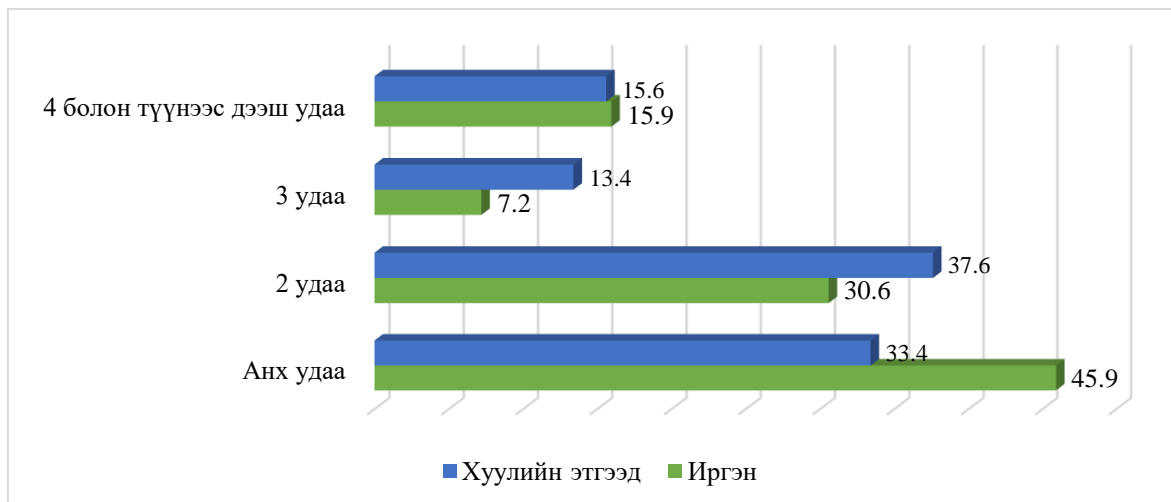


Хил хамгаалах байгууллагын талаарх мэдээллийг иргэдийн 5.0 хувь нь www.bpo.gov.mn цахим хуудаснаас, 6.2 хувь нь байгууллагын лавлах утаснаас, 5.8 хувь нь мэдээллийн самбараас, 1.1 хувь нь товхимол танилцуулгаас, 32.9 хувь нь нийгмийн сүлжээнээс, 4.3 хувь нь сонин, сэтгүүлээс, 16.3 хувь нь телевиз, радиогоос, 19.1 хувь нь мэдээллийн сайтуудаас, 9.4 хувь нь ам дамнасан ярианаас олж авдаг байна. Харин хуулийн этгээдүүдийн 13.2 хувь нь www.bpo.gov.mn цахим хуудаснаас, 10.3 хувь нь байгууллагын лавлах утаснаас, 8.5 хувь нь мэдээллийн самбараас, 3.2 хувь нь товхимол танилцуулгаас, 22.2 хувь нь нийгмийн сүлжээнээс, 7.6 хувь нь сонин, сэтгүүлээс, 13.2 хувь нь телевиз, радиогоос, 20.2 хувь нь мэдээллийн сайтуудаас, 1.6 хувь нь ам дамнасан ярианаас олж авчээ. Дээрх үр дүнгээс харахад хуулийн этгээдүүд нь www.bpo.gov.mn цахим хуудас, байгууллагын лавлах хуудас, мэдээллийн самбар, бусад мэдээллийн сайтууд болох албан сувгуудийг түлхүү ашиглаж байгаа бол иргэд нь нийгмийн сүлжээ, телевиз, радио, ам дамнасан ярианаас мэдээллийг олж авч байна.

Зураг 2.6

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн Хил хамгаалах байгууллагаар

2025 онд үйлчлүүлсэн байдал, хувиар

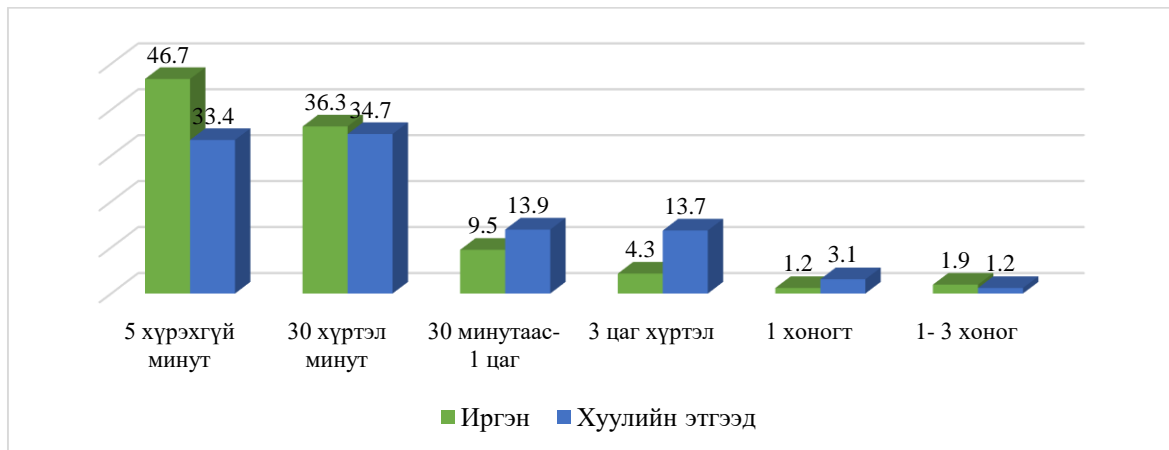


Хил хамгаалах байгууллагаар 2025 онд үйлчлүүлсэн иргэдийн 45.9 хувь нь анх удаа, 30.6 хувь нь 2 удаа, 7.2 хувь нь 3 удаа, 15.9 хувь нь 4-с дээш удаа үйлчилгээ авсан бол хуулийн этгээдийн 33.4 хувь нь анх удаа, 37.6 хувь нь 2 удаа, 13.4 хувь нь 3 удаа, 15.6 хувь нь 4 ба түүнээс дээш удаа үйлчилгээ авсан хэрэглэгчид судалгаанд хамрагджээ.

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг авахад дунджаар ямар хугацаа зарцуулдаг болохыг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 2.7

Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд зарцуулдаг дундаж хугацаа, хувиар

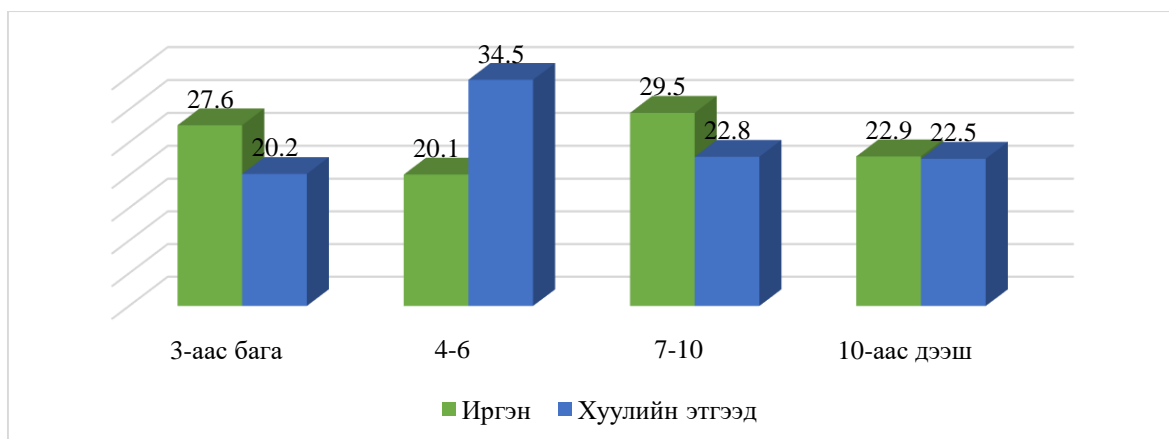


Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 46.7 хувь нь 5 хүрэхгүй минут, 36.3 хувь нь 30 хүртэлх минут, 9.5 хувь нь 1 цаг хүртэл, 4.3 хувь нь 3 цаг хүртэл, 1.2 хувь нь 1 хоногт, 1.9 хувь нь 1-3 хоногт үйлчилгээг авсан гэж үнэлсэн. Харин хуулийн этгээдийн 33.4 хувь нь 5 хүрэхгүй минут, 34.7 хувь нь 30 хүртэлх минут, 13.9 хувь нь 1 цаг хүртэл, 13.7 хувь нь 3 цаг хүртэл, 3.1 хувь нь 1 хоногт, 1.2 хувь нь 1-3 хоногт үйлчилгээг авсан гэж үнэлсэн.

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагаас үйлчилгээг авахад хичнээн төрлийн баримт бичгийг бүрдүүлдэг болохыг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 2.8

Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд бүрдүүлдэг баримтын тоо, хувиар



Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 27.6 хувь нь 3-аас бага, 20.1 хувь нь 4-6, 29.5 хувь нь 7-10, 22.9 хувь нь 10-аас дээш тооны баримт бичгийг бүрдүүлэн үйлчилгээ авдаг гэж үнэлжээ. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 20.2 хувь нь 3-аас бага, 34.5 хувь нь 4-6, 22.8 хувь нь 7-10, 22.5 хувь нь 10-аас дээш тооны баримт бичгийг бүрдүүлэн үйлчилгээ авдаг гэж үнэлсэн.

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг 2025 онд аль цэгээс авсан эсэхийг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Хүснэгт 2.7

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг авсан цэгүүд, хувиар

№	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээ авсан цэгүүд	Иргэн	Хуулийн этгээд
1	Хилийн цэргийн анги	12.2	6.3
2	Хилийн боомт	Олон улс	40.7
		Орон нутаг	22.5
3	Е-Mongolia цахим портал	35.8	27.4
4	Урлаг, соёлын арга хэмжээн дээр	3.1	0.0
5	Тусгай архивын байр	0.9	0.0
6	Хил хамгаалах байгууллагын төв байр	6.5	3.1

Судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 12.2 хувь нь хилийн цэргийн анги, 28.0 хувь нь олон улсын хилийн боомт, 13.5 хувь нь орон нутгийн боомт, 35.8 хувь нь Е-Mongolia цахим портал, 3.1 хувь нь урлаг, соёлын арга хэмжээн дээр, 0.9 хувь нь тусгай архивын байр, 6.5 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын төв байрнаас үйлчилгээг авсан байна. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 6.3 хувь нь хилийн цэргийн анги, 40.7 хувь нь олон улсын хилийн боомт, 22.5 хувь нь орон нутгийн боомт, 27.4 хувь нь Е-Mongolia цахим портал, 3.1 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын төв байрнаас үйлчилгээг авсан. Сүүлийн жилүүдэд төрийн үйлчилгээг хэрэглэгчдэд илүү ойртуулж, үйлчилгээг цахимжуулах бодлогыг Хил хамгаалах байгууллага баримтлан ажиллаж байгаа ба 2025 онд цахимаар үйлчлэх үйлчилгээний тоог нэмэгдүүлсэн нь судалгааны үр дүнгээр харагдаж байна. Өөрөөр хэлбэл хэрэглэгчдийн хувьд Е-Mongolia цахим порталаас Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг түлхүү авсан дүр зурагтай байна.

Е-Mongolia цахим порталаас үйлчилгээ авсан иргэн болон хуулийн этгээдээс ямар төрлийн үйлчилгээ авсан эсэхийг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хувьд 56.8 хувь нь хилийн бүс, зурваст нэвтрэх түр зөвшөөрөл, 4.9 хувь нь хилийн боомтод үйл ажиллагаа явуулах зөвшөөрөл, 20.6 хувь нь улсын

хилээр нэвтэрсэн лавлагаа, 15.0 хувь нь гадаад улсад зорчих эрхийн лавлагаа, 2.7 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын архивын лавлагааг тус тус E-Mongolia цахим порталаас үйлчилгээг авчээ.

Зураг 2.9

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг E-Mongolia цахим портал ашиглан авсан үйлчилгээний төрөл, хувиар

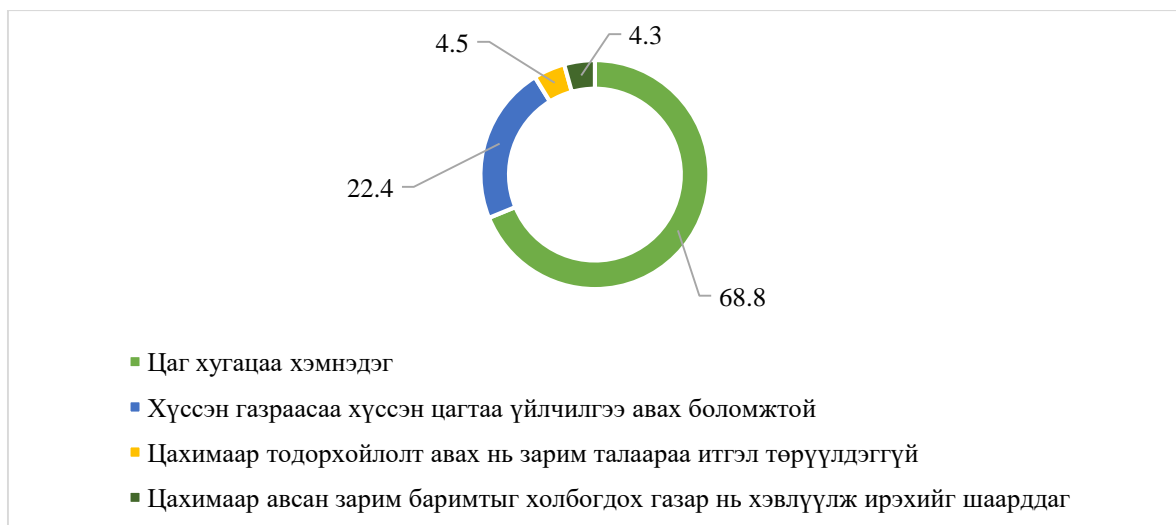


Харин хуулийн этгээдийн хувьд 44.2 хувь нь хилийн бүс, зурваст нэвтрэх түр зөвшөөрөл, 10.6 хувь нь хилийн боомтод үйл ажиллагаа явуулах зөвшөөрөл, 22.9 хувь нь улсын хилээр нэвтэрсэн лавлагаа, 19.1 хувь нь гадаад улсад зорчих эрхийн лавлагаа, 3.2 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын архивын лавлагааг тус тус E-Mongolia цахим порталаас үйлчилгээг авчээ.

Цахимаар төрийн үйлчилгээг авахад ямар мэдрэмж төрдөг байдлыг судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчдээс тодруулан судлахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 2.10

Цахимаар үйлчилгээ авахын онцлог тал, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчийн 68.8 хувь нь цаг хугацааг хэмнэдэг, 22.4 хувь нь хүссэн газраасаа хүссэн цагтаа үйлчилгээ авах боломжтой, 4.5 хувь нь цахимаар тодорхойлолт авах нь зарим талаараа итгэл төрүүлдэггүй, 4.3 хувь нь цахимаар авсан зарим баримтыг холбогдох газар нь хэвлүүлж ирэхийг шаарддаг гэж үзсэн. Цахимаар үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийг насны ялгаатай байдлаар нь авч үзвэл дараах үр дүн харагдав.

Хүснэгт 2.8

Цахимаар үйлчилгээ авахын онцлог тал, насны ялгаатай байдлаар, хувиар

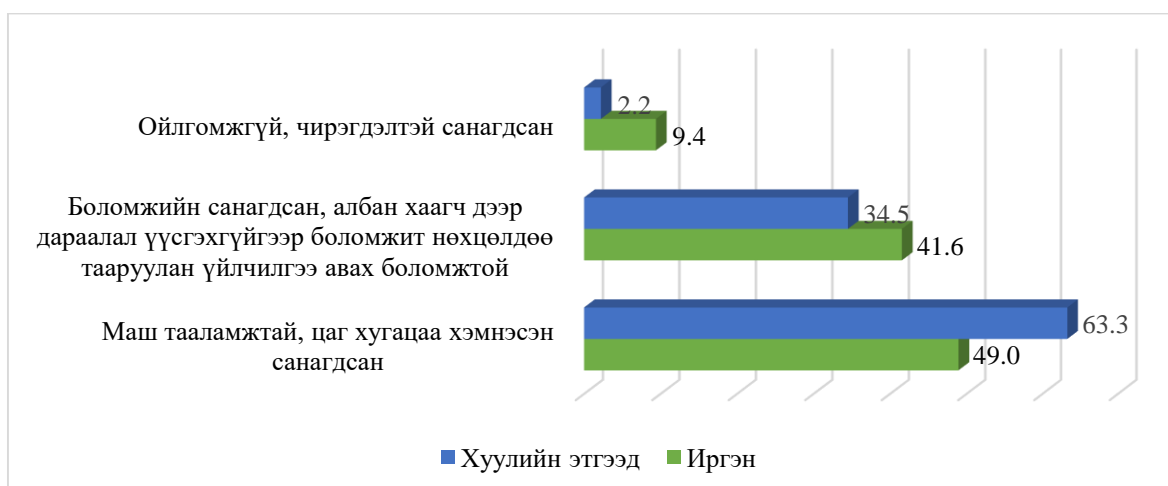
	30 хүртэл	31-40	41-50	51-60	61-с дээш
Цаг хугацаа хэмнэдэг	33.0	44.7	16.1	4.9	1.2
Хүссэн газраасаа хүссэн цагтаа үйлчилгээ авах боломжтой	35.5	45.2	9.7	9.1	0.5
Цахимаар тодорхойлолт авах нь зарим талаараа итгэл төрүүлдэггүй	24.6	35.1	10.8	17.4	12.0
Цахимаар авсан зарим баримтыг холбогдох газар нь хэвлүүлж ирэхийг шаарддаг	19.4	20.0	13.9	23.3	23.3

Дээрх үр дүнгээс харахад 40 хүртэлх насны хэрэглэгчид нь цахимаар үйлчилгээ авахын давуу талыг түлхүү онцолсон бол 40-с дээш насны хэрэглэгчдийн хувьд цахимаар үйлчилгээ авах нь итгэл төрүүлдэггүй, илүү бодит цаасан байдлаар үйлчилгээ авах нь таатай санагддаг байна.

Судалгаанд хамрагдсан олон улсын боомтоор цахим гарцыг ашиглан улсын хил нэвтэрсэн хэрэглэгчдээс уг үйлчилгээний талаар тодруулахад дараах үр дүн гарав.

Зураг 2.11

Цахим гарцын үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн сэтгэгдэл, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 49.0 хувьд нь цахим гарцын үйлчилгээ маш тааламжтай, цаг хугацаа хэмнэсэн санагдсан, 41.6 хувьд нь боломжийн санагдсан, 9.4 хувьд нь ойлгомжгүй чирэгдэлтэй санагдсан гэж үзсэн. Харин хуулийн этгээдийн 63.3 хувь нь цахим гарцын үйлчилгээ маш тааламжтай, цаг хугацаа хэмнэсэн санагдсан, 34.5 хувь нь боломжийн санагдсан, албан хаагчдад дараалал үүсгэхгүйгээр боломжит нөхцөлдөө тааруулан үйлчилгээ авах нь таатай санагдсан, 2.2 хувь нь ойлгомжгүй, чирэгдэлтэй санагдсан гэж үзжээ. Үүнээс үзэхэд судалгаанд хамрагдсан 10 хэрэглэгчийн 9-д нь цахим гарцын үйлчилгээ нь таатай санагдсан байна.

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын ямар асуудлыг шийдвэрлэвэл үйл ажиллагаа нь улам сайжирна гэж үзэх болсныг тодруулахад дараах саналуудыг өгчээ. Үүнд:

- E-Mongolia цахим порталд байршуулах үйлчилгээний тоог нэмэгдүүлэх
- Иргэний гаргасан гомдол, саналыг хурдан шуурхай шийдвэрлэх
- Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын харилцаа, хандлагад анхаарах
- Боомтуудын интернэтийн сүлжээ муугаас үүдэлтэйгээр хэрэглэгчдэд хүндрэл үүсдэг, дараалал бий болдог байдлыг шийдвэрлэх
- Технологийн дэвшлийг үйл ажиллагаандаа өргөн ашиглах
- Орон нутгийн боомжтуудын тохижилт үйлчилгээнд анхаарч, орчин нөхцөлийг сайжруулах
- Хүүхэдтэй хүмүүст илүү хүндэтгэлтэй харьцаж, дараалал шаардахгүйгээр үйлчилгээ үзүүлэх
- Нэг ээлжинд ажиллах албан хаагчдын тоог нэмэгдүүлэх
- Албан хаагчид нь мэдээллээ ойлгомжтой тайлбарлах, бичиг цаас шаарддаг байдлаа ойлгомжтой болгох
- Хилийн боомт дээр бөглөх материалыг Монгол хэл дээр байлгах
- Хэрэглэгчдэд хил нэвтрэхэд албан хаагчдын хүртээмжийг нэмэгдүүлж хурдан, шуурхай үйлчлэх
- Хил нэвтрэхэд ачаагаа машиндаа үлдээх нөхцлийг бий болгох
- Цайны цаг хэт удаан, 2 цаг байгаа нь хэрэглэгчдэд төвөгтэй байдал бий болгодог тул үйл ажиллагаандаа анхаарах
- Албан хаагчид нь хэрэглэгч бүртэй нэгэн адил тэгш хүртээмжтэй ажиллах
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй байдлаар орчныг бүрдүүлэх
- ОХУ руу гарах хилийн гадаад орчин нөхцөл маш муу байгаад анхаарах

- Албан хаагчдын гадаад хэлний мэдлэгийг сайжруулах
- Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний стандартыг сайжруулж, гоо зүй болон ёс зүйтэй ажиллах байдалд анхаарах
- Хилээр орж ирэхэд эх орноо сурталчилсан мэдээллийг өгөх, эх орондоо ирж буй сэтгэгдлийг хэрэглэгчдэд бардам төрүүлэх
- Ачаа тээврийг нэвтрүүлэхэд эрүүл ахуйн шаардлагыг баримтлах, хяналтыг өндөржүүлэх
- Авто тээврийг хил нэвтрүүлэх байдлыг илүү боловсронгуй болгох
- Зарим боомтын танхим хэт жижиг, ширээ сандлын хүрэлцээ муу байгааг сайжруулах гэсэн саналуудыг давхардсан тоогоор өгсөн байна.

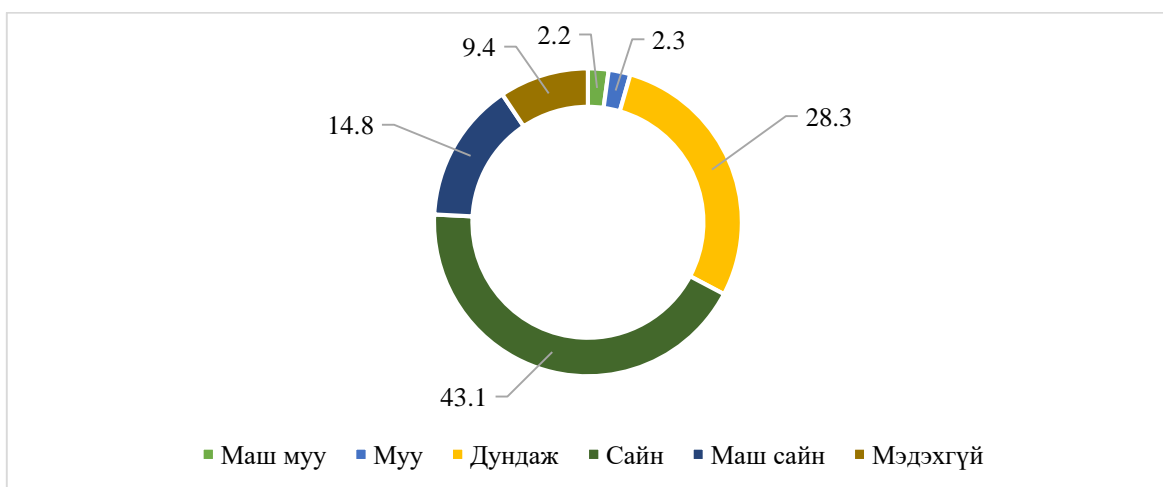
Судалгааны ажлын энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаа нь хэрэглэгчдэд хүрсэн байдал болон танигдсан байдлын түвшинг иргэн болон хуулийн этгээдийн ялгаатай байдлаар дүгнэн тайлбарлав. Дараагийн дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын хэрэглэгчийн ерөнхий үнэлгээг үйлчилгээ тус бүрээр дэлгэрэнгүй тайлбарлая.

2.3 Хилийн шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх судалгаанд нийт хэрэглэгчдийн 46.5 хувь нь хилийн бүс, зурваст нэвтрэх зөвшөөрлийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчид хамрагдсан. Уг хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Зураг 2.12

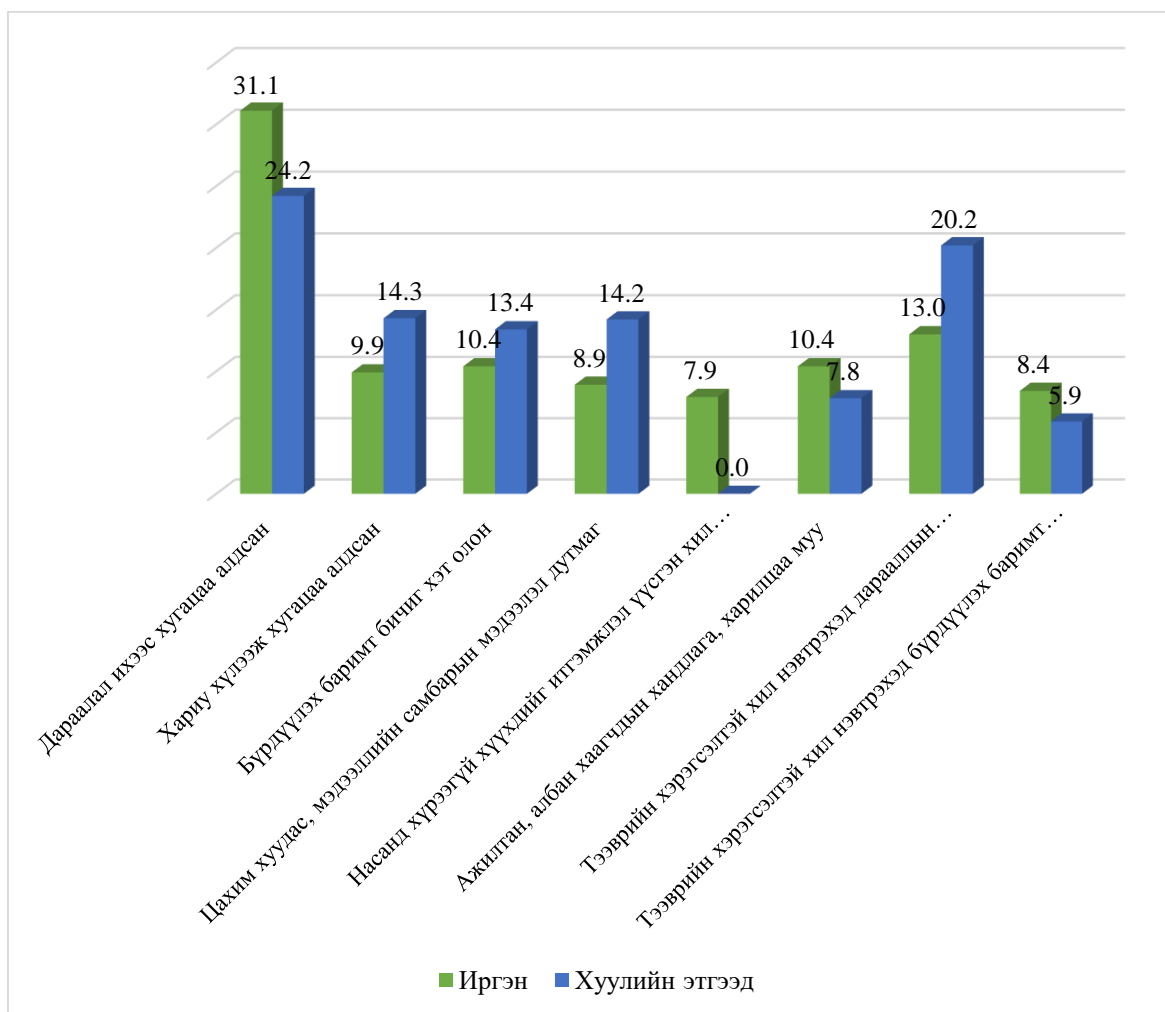
Хилийн шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодруулахад 14.8 хувь нь маш сайн, 43.1 хувь нь сайн, 28.3 хувь нь дундаж, 2.3 хувь нь муу, 2.2 хувь нь маш муу, 9.4 хувь нь мэдэхгүй гэж Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг авахад хүндрэл, бэрхшээл үүсэж байсан эсэхийг тодруулахад 22.1 хувь нь тийм, 77.9 хувь нь үгүй гэж хариулсан. Шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг авахад хүндрэл бэрхшээл үүссэн иргэдээс шалтгааныг нь тодруулахад 31.1 хувь нь дараалал ихээс хугацаа алдсан, 9.9 хувь нь хариу хүлээж хугацаа алдсан, 10.4 хувь нь бүрдүүлэх баримт материал хэт олон, 8.9 хувь нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, 7.9 хувь нь насанд хүрээгүй хүүхдийг итгэмжлэл үүсгэн хил нэвтрүүлэхэд хүндрэлтэй, 10.4 хувь нь ажилтан, албан хаагчийн хандлага, харилцаа муу, 13.0 хувь нь тээврийн хэрэгсэлтэй хил нэвтрэхэд дарааллын асуудал ачаалалтай, 8.4 хувь нь тээврийн хэрэгсэлтэй хил нэвтрэхэд бүрдүүлэх баримт бичгийн тоо олон гэж үнэлжээ.

Хилийн шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд үүссэн хүндрэл, бэрхшээл, хувиар



Шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг авахад хүндрэл бэрхшээл үүссэн хуулийн этгээдээс шалтгааныг нь тодруулахад 24.2 хувь нь дараалал ихээс хугацаа алдсан, 14.3 хувь нь хариу хүлээж хугацаа алдсан, 13.4 хувь нь бүрдүүлэх баримт материал хэт олон, 14.2 хувь нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, 7.8 хувь нь ажилтан, албан хаагчийн хандлага, харилцаа муу, 20.2 хувь нь тээврийн хэрэгсэлтэй хил нэвтрэхэд дарааллын асуудал ачаалалтай, 5.9 хувь нь тээврийн хэрэгсэлтэй хил нэвтрэхэд бүрдүүлэх баримт бичгийн тоо олон гэж үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг авахад үйлчилгээний үнэд хандах хэрэглэгчийн хандлагыг тодруулахад 22.9 хувь нь үйлчилгээний хөлс бага, 70.9 хувь нь үнэ нь тохирсон, 6.2 хувь нь үнэ нь харьцангуй өндөр гэж үнэлсэн.

Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд ямар эерэг сэтгэгдэл төрж байсан эсэхийг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 2.14

Хилийн шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар



Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 28.6 хувь нь алба хаагчид нь асуудлыг ойлгож, зөвөөр шийдвэрлэдэг, 17.1 хувь нь зөвлөгөө авахад хүндрэл бэрхшээлгүйгээр үйлчилдэг, 23.3 хувь нь алба хаагчид нь эерэг хандлагатай, 14.9 хувь нь үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдалд дүн шинжилгээ хийж, ёс зүйтэй ханддаг, 16.0 хувь нь үйлчлүүлэгч бүрийн хэрэгцээ, шаардлагад нийцсэн үйлчилгээг хурдан шуурхай шийдвэрлэдэг гэж үнэлсэн.

Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг хилийн боомтуудад үзүүлэхэд хэрэглэгчид нь Гаалийн байгууллагын үйл ажиллагаатай андуурах, хоёр байгууллага хоорондын чиг үүргийг харилцан ялгахгүй байх, нэг байгууллага мэтээр ойлгох зэрэг асуудлууд судалгааг гүйцэтгэхэд судалгааны багийн гишүүдэд тодорхой ажиглагдав.

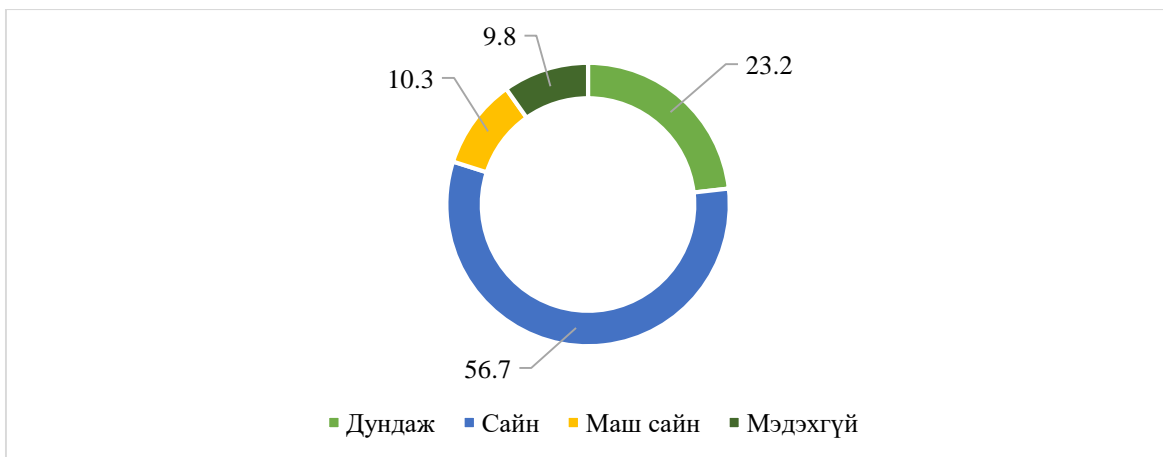
Энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдлыг тодотгон тайлагнав.

2.4 Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх судалгаанд нийт хэрэглэгчдийн 2.2 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчид хамрагдсан. Уг хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Зураг 2.15

Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодруулахад 23.2 хувь нь дундаж, 56.7 хувь нь сайн, 10.3 хувь нь маш сайн, 9.8 хувь нь мэдэхгүй гэж Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээг үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээг авахад хүндрэл, бэрхшээл үүсэж байсан эсэхийг тодруулахад 100 хувь нь үгүй гэж хариулсан. Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээ нь Хилийн ангиуд, боомт, отрядуудад соёл, урлагийн үйлчилгээг үзүүлдэг ба боомтын бүс хавийн иргэд, малчдад соёл, урлагийн үйлчилгээг үнэ төлбөргүй үзүүлж, соён гэгээрүүлэх үйлсийг түгээн дэлгэрүүлж буй голлох үйлчилгээнүүдийн нэг тул хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшин өндөр байна.

Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд ямар эерэг сэтгэгдэл төрж байсан эсэхийг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 2.16

Урлаг, соёлын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд
эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар



Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 72.3 хувь нь урлаг, соёлын үйлчилгээг чин сэтгэлээсээ үзүүлдэг, 22.8 хувь нь алба хаагчид нь эерэг хандлагатай, 4.9 хувь нь үйлчлүүлэгч бүрийн хэрэгцээ, шаардлагад нийцсэн үйлчилгээг хурдан шуурхай шийдвэрлэдэг гэж үнэлсэн.

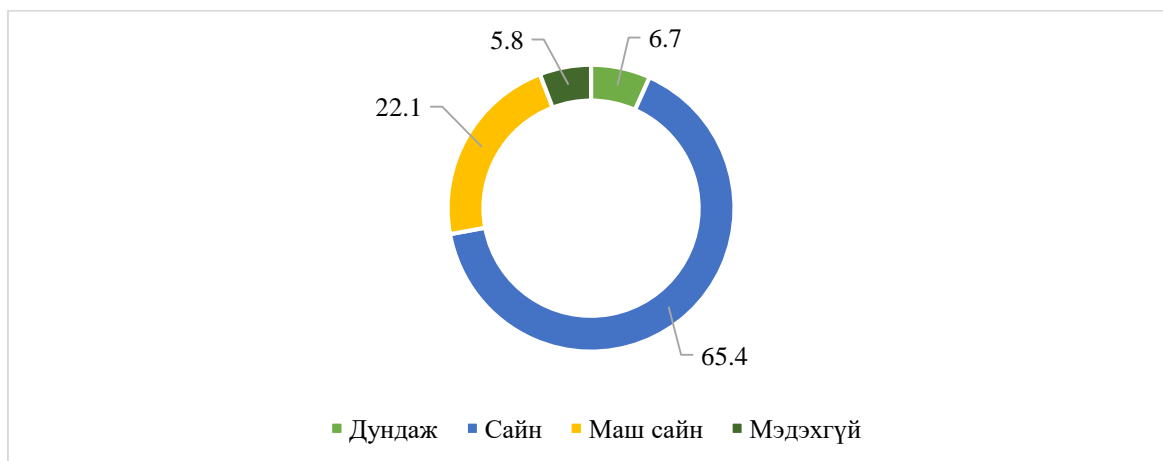
Энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдлыг тодотгон тайлагнав.

2.5 Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх судалгаанд нийт хэрэглэгчдийн 5.6 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчид хамрагдсан. Уг хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Зураг 2.17

Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодруулахад 6.7 хувь нь дундаж, 65.4 хувь нь сайн, 22.1 хувь нь маш сайн, 5.8 хувь нь мэдэхгүй гэж Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээг үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хүндрэл, бэрхшээл үүсэж байсан эсэхийг тодруулахад 6.3 хувь тийм, 93.7 хувь нь үгүй гэж хариулсан. Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээ нь үнэ төлбөргүй бөгөөд сонирхон үзэхээр урьдчилан захиалга өгсөн байгууллагуудад чиглэн үйлчилгээ үзүүлж байна. 2025 онд Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээг их сургуулийн оюутнууд болон ерөнхий боловсролын сургуулийн сурагчид голдуу үзсэн байна.

Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд ямар эерэг сэтгэгдэл төрж байсан эсэхийг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Музейн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд
эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар



Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 67.8 хувь нь урлаг, соёлын үйлчилгээг чин сэтгэлээсээ үзүүлдэг, 28.7 хувь нь алба хаагчид нь эерэг хандлагатай, 3.5 хувь нь үйлчлүүлэгч бүрийн хэрэгцээ, шаардлагад нийцсэн үйлчилгээг хурдан шуурхай шийдвэрлэдэг гэж үнэлсэн.

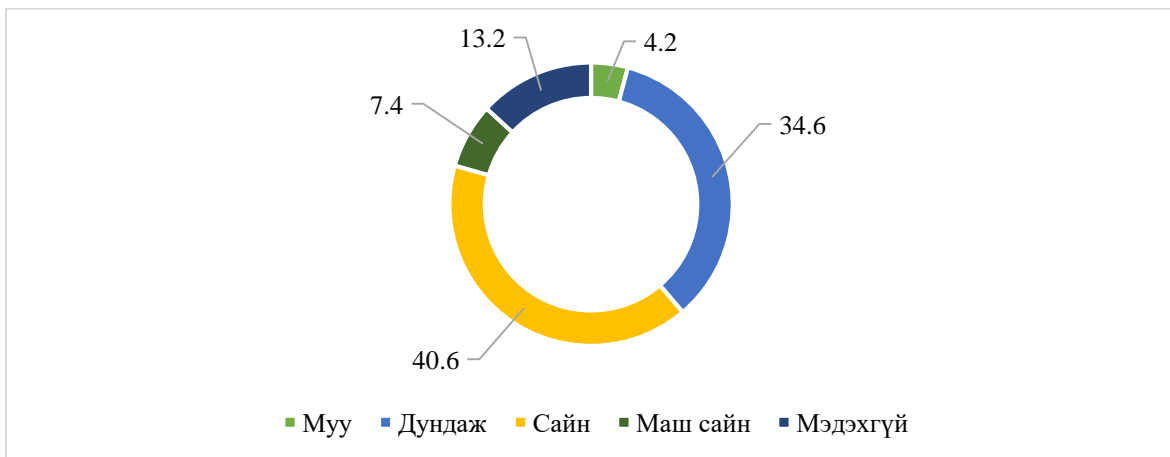
Энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдлыг тодотгон тайлагнав.

2.6 Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх судалгаанд нийт хэрэглэгчдийн 6.1 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлсэн хэрэглэгчид хамрагдсан. Уг хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Зураг 2.19

Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар

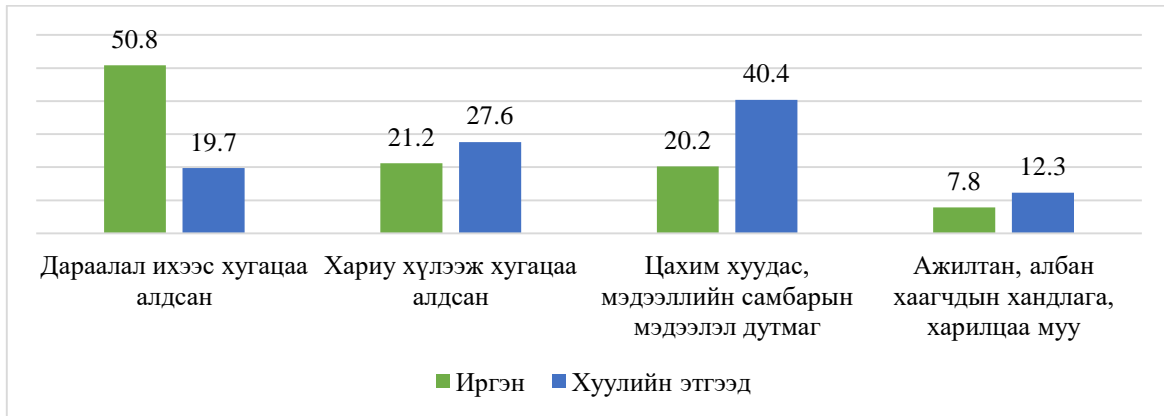


Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодруулахад 4.2 хувь нь муу, 34.6 хувь нь дундаж, 40.6 хувь нь сайн, 7.4 хувь нь маш сайн, 13.2 хувь нь мэдэхгүй гэж Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээг үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хүндрэл, бэрхшээл үүсэж байсан эсэхийг тодруулахад 18.3 хувь нь тийм, 71.7 хувь нь үгүй гэж хариулсан. Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээг авахад иргэдийн 50.8 хувь нь дараалал ихтэйгээс хугацаа алдсан, 21.2 хувь нь хариу хүлээж хугацаа алдсан, 20.2 хувь нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, 7.8 хувь нь ажилтан, албан хаагчдын хандлага, харилцаа муу гэж үзжээ. Харин хуулийн этгээдийн 19.7 хувь нь дараалал ихээс хугацаа алдсан, 27.6 хувь нь хариу хүлээж хугацаа алдсан, 40.4 хувь нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, 12.3 хувь нь ажилтан, албан хаагчдын харилцаа, хандлага муу гэж үнэлжээ.

Зураг 2.20

Архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд үүссэн хүндрэл, бэрхшээл, хувиар



Хил хамгаалах байгууллага нь архивын үйлчилгээг үнэ төлбөргүйгээр албан хаагч, иргэд болон хуулийн этгээдэд үйлчилж байна. Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд ямар эерэг сэтгэгдэл төрж байсан эсэхийг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 2.21

Архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар



Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 23.2 хувь нь алба хаагчид нь асуудлыг ойлгож, зөвөөр шийдвэрлэдэг, 20.8 хувь нь зөвлөгөө авахад хүндрэл бэрхшээлгүйгээр үйлчилдэг, 25.6 хувь нь алба хаагчид нь эерэг хандлагатай, 12.9 хувь нь үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдалд дүн шинжилгээ хийж, ёс зүйтэй ханддаг, 17.5 хувь нь үйлчлүүлэгч бүрийн хэрэгцээ, шаардлагад нийцсэн үйлчилгээг хурдан шуурхай шийдвэрлэдэг гэж үнэлсэн.

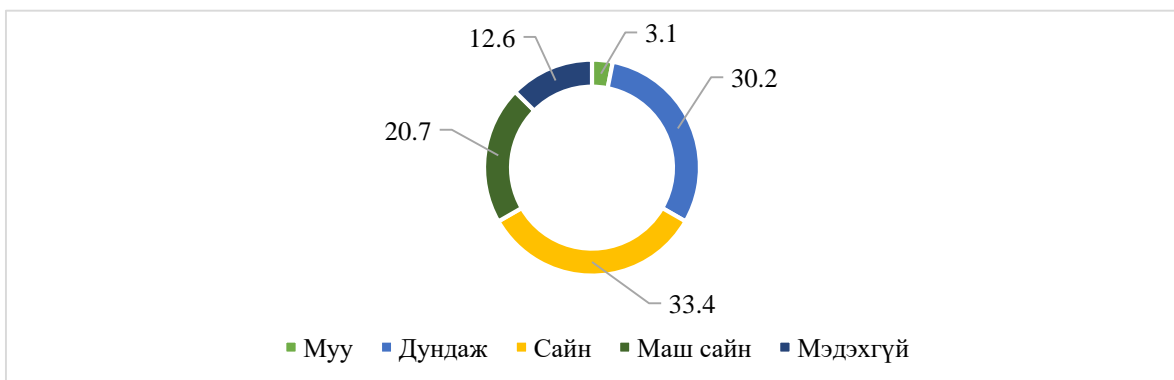
Энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдлыг тодотгон тайлагнав.

2.7 Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдал

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх судалгаанд нийт хэрэглэгчдийн 31.5 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээгээр биечлэн болон цахим байдлаар үйлчлүүлсэн хэрэглэгчид хамрагдсан. Уг хэрэглэгчдээс Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийг үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Зураг 2.22

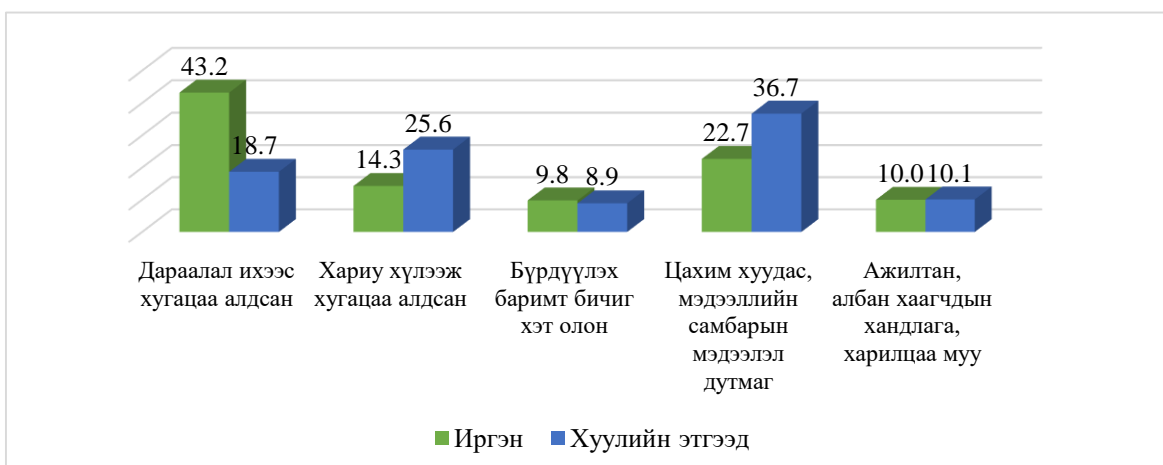
Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодруулахад 3.1 хувь нь муу, 30.2 хувь нь дундаж, 33.4 хувь нь сайн, 20.7 хувь нь маш сайн, 12.6 хувь нь мэдэхгүй гэж Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээг үнэлжээ.

Зураг 2.23

Лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд үүссэн бэрхшээл, хувиар



Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хүндрэл, бэрхшээл үүсэж байсан эсэхийг тодруулахад 14.1 хувь нь тийм, 85.9 хувь нь үгүй гэж хариулсан. Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээг авахад иргэдийн 43.2 хувь нь дараалал ихтэйгээс хугацаа алдсан, 14.3 хувь нь хариу хүлээж хугацаа алдсан, 22.7 хувь нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, 10.0 хувь нь ажилтан, албан хаагчдын хандлага, харилцаа муу гэж үзжээ. Харин хуулийн этгээдийн 18.7 хувь нь дараалал ихээс хугацаа алдсан, 25.6 хувь нь хариу хүлээж хугацаа алдсан, 36.7 хувь нь цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг, 10.1 хувь нь ажилтан, албан хаагчдын харилцаа, хандлага муу гэж үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллага нь лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээг үнэ төлбөргүйгээр албан хаагч, иргэд болон хуулийн этгээдэд үйлчилж байна. Хил хамгаалах байгууллагын архивын үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд ямар эерэг сэтгэгдэл төрж байсан эсэхийг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 2.24

Лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд хэрэглэгчдэд эерэг сэтгэгдэл төрсөн байдал, хувиар



Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээгээр үйлчлүүлэхэд судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 27.8 хувь нь алба хаагчид нь асуудлыг ойлгож, зөвөөр шийдвэрлэдэг, 20.8 хувь нь зөвлөгөө авахад хүндрэл бэрхшээлгүйгээр үйлчилдэг, 26.7 хувь нь алба хаагчид нь эерэг хандлагатай, 8.4 хувь нь үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдалд дүн шинжилгээ хийж, ёс зүйтэй ханддаг, 16.3 хувь нь үйлчлүүлэгч бүрийн хэрэгцээ, шаардлагад нийцсэн үйлчилгээг хурдан шуурхай шийдвэрлэдэг гэж үнэлсэн.

Энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын лавлагаа, мэдээллийн үйлчилгээг хэрэглэгчид үнэлсэн байдлыг тодотгон тайлагнав.

3. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН АЛБАН ХААГЧДЫН НИЙГМИЙН БАТАЛГАА БА ҮЙЛ АЖИЛЛАГААГАА ҮНЭЛСЭН БАЙДАЛ

3.1 Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын ажлын байрны өнөөгийн нөхцөл байдлын үнэлгээ

Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын нийгмийн баталгаа болон өөрсдийнх нь үзүүлж буй үйлчилгээтэй холбоотойгоор анхдагч судалгааг явуулахад нийт Хил хамгаалах байгууллагын Ерөнхий газар болон нийт 22 боомт, ангийн 358 албан хаагч хамрагдсан. Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчид нь Ерөнхий газарт ажиллаж буй алба, хэлтсийн удирдлага, мэргэжилтнүүд, хилийн боомт, хилийн цэргийн ангудад Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг үзүүлж буй удирдлага, үйлчилгээг шууд хариуцах мэргэжилтэн, үйлчилгээний туслах албан хаагчид хамрагдсан.

Хил хамгаалах байгууллага нь өдөр тутмын мэдээллээ хэрхэн солилцож, өөрсдийн үйл ажиллагаандаа мөрдөн ажилладаг судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдаас тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 3.1

Албан хаагчдын мэдээлэл солилцож буй сувгууд, хувиар



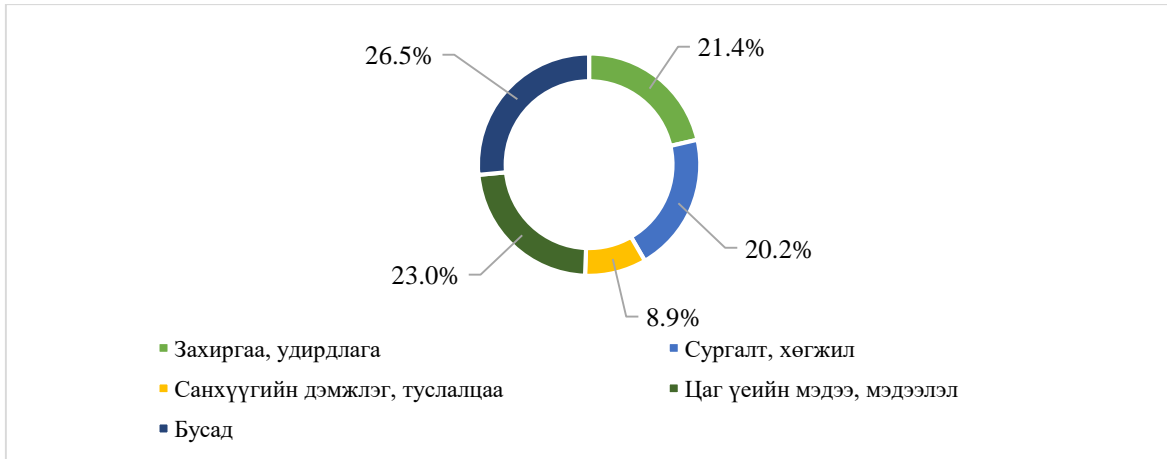
Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын 45.8 хувь нь байгууллагын дотоод мэдээллийн системээр, 18.2 хувь нь эрх зүйн актаар (тушаал, тогтоол), 1.3 хувь нь и-

мэйл хаягаар, 9.2 хувь нь чат хэлбэрээр, 10.7 хувь нь www.bpo.gov.mn веб хаягаар, 14.9 хувь бусад сувгаар давхардсан тоогоор мэдээллээ солилцдог гэж үзжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдаас Ерөнхий газраас үйл ажиллагааны ямар чиглэлээр дэмжлэг үзүүлдэг болохыг тодруулахад дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 3.2

Албан хаагчдад дэмжлэг үзүүлдэг байдал, хувиар

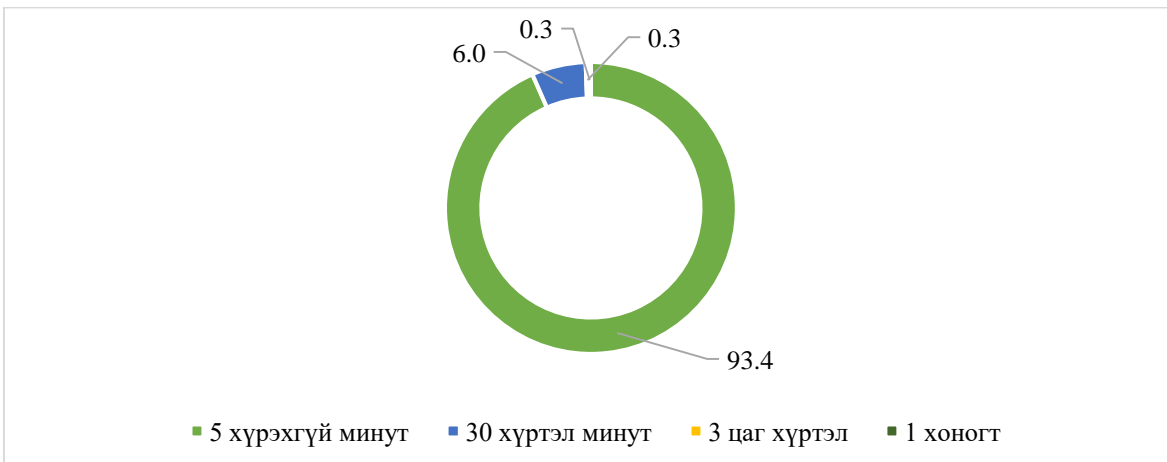


Судалгаанд хамрагдсан алба хаагчдын 21.4 хувь нь захиргаа, удирдлагын хэлбэрээр, 20.2 хувь нь сургалт, хөгжлөөр, 8.9 хувь нь санхүүгийн дэмжлэг туслалцаагаар, 23.0 хувь нь цаг үеийн мэдээ, мэдээллэр, 26.5 хувь бусад байдлаар Ерөнхий газраас дэмжлэг, туслалцаа үзүүлдэг гэж үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын өөрсдийн эрхэлж буй үйлчилгээг хэрэглэгчдэд үзүүлэхэд ямар хугацаа зарцуулдаг болохыг үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав. Үүнд:

Зураг 3.3

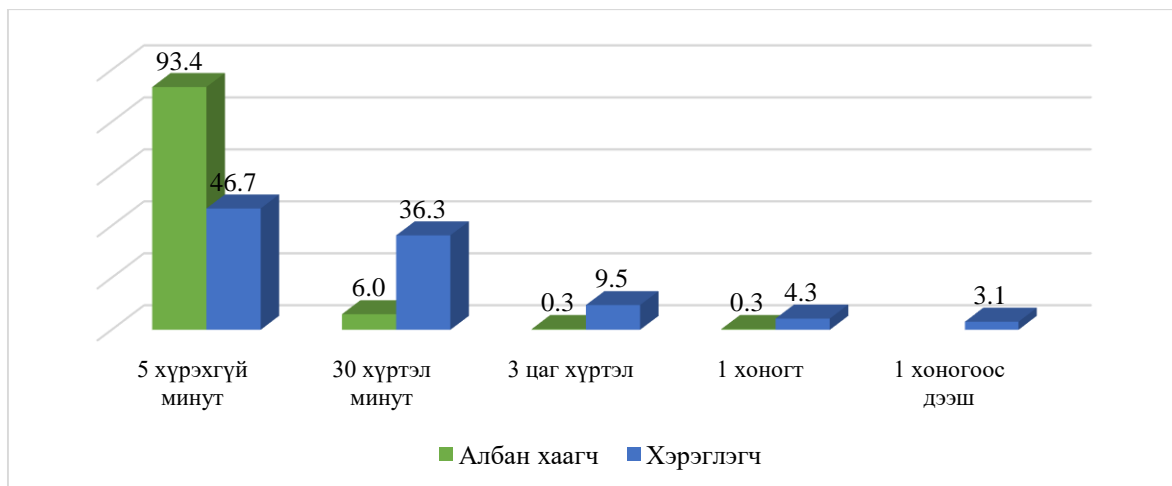
Албан хаагчид үйлчилгээ үзүүлдэг дундаж хугацаагаа өөрсдөө үнэлсэн байдал



Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын 93.4 хувь нь 5 хүрэхгүй минутад, 6.0 хувь нь 30 хүртэлх минутад, 0.3 хувь нь 3 цаг хүртэл, 0.3 хувь нь 1 хоногт багтааж үйлчилгээг иргэн болон хуулийн этгээдэд үзүүлдэг гэж үнэлжээ. Уг үзүүлэлтийг хэрэглэгчдийн үнэлсэн үнэлгээтэй харьцуулахад дараах байдалтай байна. Үүнд:

Зураг 3.4

Албан хаагч болон хэрэглэгчийн Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг үзүүлэхэд зарцуулж буй дундаж хугацааг үнэлсэн байдал



Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг үзүүлэх дундаж хугацааг албан хаагч болон хэрэглэгчдээр үнэлүүлэхэд 5 хүрэхгүй минутад үйлчилдэг байдал нь 46.7 пунктээр хэрэглэгчийн үнэлгээ бага үнэлэгдсэн бол 30 хүртэлх минутад үйлчилдэг байдал нь 30.3 пункт, 3 цаг хүртэл нь 9.2 пункт, 1 хоногт нь 4.1 пункт, 1 хоногоос дээш хугацаанд 3.1 пунктээр тус тус өндөр үнэлсэн. Үүнээс үзэхэд албан хаагчид болон хэрэглэгчийн үйлчилгээнд зарцуулж буй хугацааны ойлголт нь зөрүүтэй хэмжигдэж байна.

Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдаас өөрсдийн үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ёс зүй болон орчны үнэлгээг лайкерт хэмжүүрийг (5 онооны систем) ашиглан, өөрөөр нь үнэлүүлэх аргаар тооцоход дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 3.1

Албан хаагчдын өөрсдийн үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлсэн байдал, ач холбогдлын түвшингээр

№	Үзүүлэлт	Үнэлгээ
Үйлчилгээний чанар		
1	Ажилтнуудын мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар	4.85
2	Алба хаагчид нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	4.11

3	Санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо	3.89
4	Эргэх холбоо, хариу мэдээлэл	3.95
Үйлчилгээний хүртээмж		
1	Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж	4.25
2	Үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь	4.26
3	Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ	4.15
4	Үйлчилгээ үзүүлэх, маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх	4.21
5	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал	4.02
6	Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл мэдээлэл, зөвлөгөөг авах боломжтой байдал	4.54
Албан хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүй		
1	Үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	4.24
2	Эелдэг, таатай харилцаа	4.23
3	Бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харилцах	4.22
4	Ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	4.00
5	Зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх	4.01
6	Ажилтнуудын цаг баримтлах, цагийн зөв зохион байгуулах чадвар	4.25
7	Шударга байх, хууль дээдлэх	4.05
Байгууллагын орчин нөхцөл		
1	Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал	4.22
2	Дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал	4.24
3	Ажиллах орчны таатай, тав тухтай байдал	3.75
4	Ажиллах орчны техник, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй байдал	4.76
5	Танхим, ширээ сандлын хүрэлцээ	4.34
6	Маягт бөглөхдөө шаардлагатай мэдээлэл, үзэг, балны хүрэлцээ	4.26
7	Гадаад орчны цэвэр, хүрэлцээтэй байдал	3.81
8	Автомашин зогсоолын хүрэлцээ	3.72
9	Онлайнаар мэдээлэл авах боломж	4.34
10	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх	3.94

Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчид нь өөрсдийн үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ажилтаны ёс зүй, харилцаа, ажиллах орчин нөхцөлийг үнэлүүлэхэд дунджаар 4.18 буюу сайн гэж үнэлжээ.

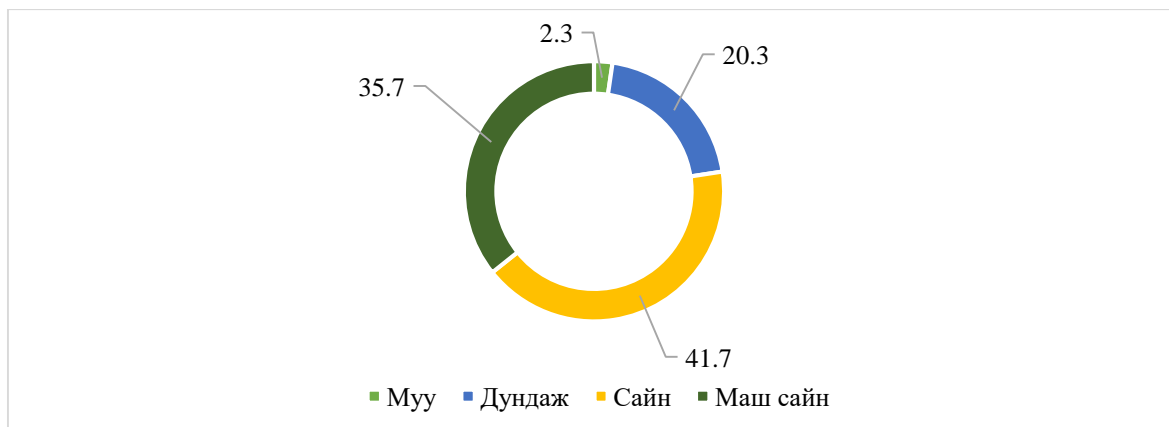
Энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдаас өөрсдийн үзүүлж буй үйлчилгээ, ажлын байрны нөхцөлийг үнэлүүлсэн байдлыг дэлгэрүүлэн тайлагнасан. Дараагийн дэд хэсэгт Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын ажлын байрнаас авах ханамж болон тулгамдаж буй асуудлын талаар дэлгэрүүлнэ.

3.2 Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын ажлын байрны сэтгэл ханамж болон тулгамдаж буй асуудлууд

Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдаас өөрийн эрхэлж буй албан тушаал, ажлын байрандаа хэр хэмжээний сэтгэл ханамжтай байгаа эсэхийг тодруулахад доорх үр дүн гарав.

Зураг 3.5

Ажлын байранд хандах албан хаагчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын 35.7 хувь нь маш сайн, 41.7 хувь нь сайн, 20.3 хувь нь дундаж, 2.3 хувь нь маш муу сэтгэл ханамжтай хэмээн үзжээ. Албан хаагчдын ажлын байрандаа сэтгэл ханамжтай байгаа эсэхийг ажилласан жилээр нь харуулбал дараах байдалтай байна. Үүнд:

Хүснэгт 3.2

Албан хаагчдын ажлын байрандаа хандах сэтгэл ханамжийн түвшин, ажилласан жилийн ялгаатай байдлаар, хувиар

Ажилласан жил	Сэтгэл ханамжийн түвшин			
	Муу	Дундаж	Сайн	Маш сайн
Эхний 1 жилд	9.8	24.4	31.7	34.1
2-5	1.8	26.4	37.3	34.5
6-10	1.4	20.8	36.1	41.7
11-15	1.1	15.6	48.9	34.4
16-аас дээш	0.0	8.1	59.5	32.4

Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын ажлын байранд хандах сэтгэл ханамжийн түвшинг авч үзэхэд эхний жилдээ ажил эрхэлж буй албан хаагчдын хувьд сэтгэл ханамж дундаж болон дундаас доош түвшинд хувийн жин их эзэлж байна. Ажилласан жилийн тоо өсөх тусам сэтгэл ханамжийн түвшин өсөж буй дүр зурагтай байна. Иймд эхний жилдээ ажиллаж буй албан хаагчдад нийгмийн баталгааг сайтар

үзүүлж, ажилдаа ханамжтай болгох чиглэлийн ажлуудыг бодлогын түвшинд гүйцэтгэх нь чухал ач холбогдолтой байна.

Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдаас ажил үүргээ гүйцэтгэхэд хүндрэл, бэрхшээл учирдаг эсэхийг тодруулахад 26.9 хувь нь тийм, 73.1 хувь нь үгүй гэж хариулсан. Ажил үүргээ гүйцэтгэх явцад хүндрэл, бэрхшээл үүсдэг гэж үнэлсэн албан хаагчдаас шалтгааныг тодруулахад дараах хариултыг өгч байв. Үүнд:

- Хэрэглэгчийн мэдлэг, мэдээлэл муутайгаас үүдэж насанд хүрээгүй хүүхдийг хил нэвтрүүлэхэд хүндрэл үүсдэг. Өөрөөр хэлбэл харгалзан дэмжигч нь дутуу материалтай ирдэг.
- Хэрэглэгчийн сөрөг хандлага, харилцаа нь ажлаа гүйцэтгэхэд зарим талаараа тухгүй болгодог.
- Хилийн бүс, зурваст хамтран үйл ажиллагаа явуулдаг байгууллагууд нь хурдан хугацаанд хүний нөөцөө сольдог, шинээр албан хаагч авахдаа боомтын үйл ажиллагааг чиглүүлэх мэдээллийг өгдөггүй тул үл ойлголцол үүсдэг.
- Удирдлагаас нийгмийн асуудлаар мэдээлэл өгдөггүй.
- Алба, тасгийн уялдаа холбоо муутайгаас цагийг нь тулгасан, хариу мэдээлэл шаардсан мэдээнүүдийг шаарддаг нь хүндрэлтэй.
- Ажлын байрны орчин тоосжилт ихтэй, кабины битүүмж алдагдсан тул тоосжилттой орчинд ажиллахад тухгүй.
- Ажлын байранд тог тасарч, сүлжээ унадаг байдал нь асуудал үүсгэдэг.
- Өвлийн улиралд гадаа ажиллахад хүндрэлтэй, дулаан байр байдаггүй.
- Ажиллах орчин нөхцөл, байр жижиг, тав тухгүй.
- Хүний нөөц дутагдалтай байдгаас үүдэж ажлын ачаалал бий болдог.
- Техник, тоног төхөөрөмжийн ажиллагаанд хүндрэл үүсдэг.
- Орон сууцны хүртээмж муу, үүрэг гүйцэтгэгчийн ажиллах орчин нөхцөл шаардлага хангадаггүй.
- Нохойн сургалт явуулах цаг, бололцоо байдаггүй.
- Үндсэн ажил үүргээс гадуурх маш олон ажлыг хийдэг тул үндсэн ажлыг засан сайжруулахад цаг гардаггүй.
- Ажиллах орчин нөхцлөөс үүдэлтэйгээр албан хувцас хурдан хугацаанд муудах, шаардлага хангахгүй байх тохиолдлууд гардаг.
- Ажлын ачаалал өндөр байдаг тул амрах цаг ховор байдаг.

- Ачаалал өндөртэй үед стресс бий болдог.
- Хамт олны уур амьсгал таатай бус, хүндэтгэлгүй ханддаг.
- Зарим тохиолдолд ахлах болон удирдах ажлын дарамт, шахалт бий болдог гэж давхардсан тоогоор албан хаагчид үзжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдаас ажлын байрнаасаа авдаг таатай мэдрэмжийг тодруулахад дараах байдлаар үнэлжээ. Үүнд:

Зураг 3.6

Албан хаагчдын ажлын байрнаасаа авдаг таатай мэдрэмжүүд, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан албан хаагчдын 24.7 хувь нь олон жил ажилласан тул мэдлэг туршлага олж авсан, 36.8 хувь нь эерэг хандлага, харилцаатай хамт олон, 16.0 хувь нь ажлын байрны орчин, нөхцөл эрүүл таатай байдал, 5.1 хувь нь хөдөлмөрийн бүтээмжийг үнэлсэн систем, үлдэх 17.4 хувь нь бусад зүйлсээс таатай мэдээллийг авдаг гэж үнэлжээ.

Судалгааны ажлын энэхүү дэд бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдад ажлын байрнаас авах сэтгэл ханамж, таатай мэдрэмжүүд болон ажил үүргээ гүйцэтгэхэд үүсдэг хүндрэл, бэрхшээлийн талаар дурдав.

4. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг дараах 4 зарчмаар үнэлсэн. Үүнд:

- Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанар
- Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмж
- Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын харилцаа, ёс зүй
- Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөл

Дээрх 4 зарчимд тулгуурлан Хил хамгаалах байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээнүүдийг судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээр Лайкерт хэмжүүрийн асуулт, ач холбогдлыг үнэлэх хэмжүүрээр үнэлүүлж дата мэдээллийг нэгтгэсэн ба үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг өнөөгийн үнэ цэнээр үнэлэхийн тулд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн (CSI-Customer Satisfaction Index) аргыг ашиглан бодит түвшинг тодорхойлон гаргасан.

Уг бүлэгт Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ажилтнуудын харилцаа, ёс зүй, үйлчилгээ үзүүлэх орчин нөхцөлийг хэрэглэгчид үнэлсэн байдлыг дэд бүлэг бүрээр дэлгэрэнгүй тайлбарлая.

4.1 Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Хил хамгаалах байгууллагаар 2025 онд үйлчлүүлсэн хэрэглэгчдээс үйлчилгээний чанарыг үнэлэхэд дараах үндсэн үзүүлэлтээр тодорхойлсон. Үүнд:

- Албан хаагчийн мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар
- Албан хаагчдын нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал
- Санал, гомдол хүлээн авах тогтолцоо
- Эргэх холбоо, хариу мэдээлэл гэсэн үзүүлэлтээр таван хэмжээст оноогоор нийт судалгаанд оролцогчдын үнэлгээг авахад дараах үр дүн гарав.

Хил хамгаалах байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээр үйлчилгээний чанарыг 4 хүчин зүйлээр лайкертын хэмжүүрээр үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.1

Үйлчилгээний чанарыг үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ

№	Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ
1	Албан хаагчийн мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар	4.85
2	Албан хаагчдын нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	4.11
3	Санал, гомдол хүлээн авах тогтолцоо	3.89
4	Эргэх холбоо, хариу мэдээлэл	3.95
Дундаж үнэлгээ		4.20

Дээрх үр дүнгээс харахад судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчид нь Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг сайн буюу 4.20 оноогоор үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлсэн хэрэглэгчийн дундаж үнэлгээнд тулгуурлан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн бодит индексийг албан хаагчдын үнэлсэн үнэлгээтэй харьцуулан тооцож үзвэл дараах үр дүн гарав.

Үйлчилгээний чанарын талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн
индексийн тооцоолол

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) С	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Албан хаагчийн мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар	4.85	4.65	1.15	5.00
2	Албан хаагчдын нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	4.11	4.25	0.98	4.17
3	Санал, гомдол хүлээн авах тогтолцоо	3.89	4.11	0.93	3.82
4	Эргэх холбоо, хариу мэдээлэл	3.95	4.02	0.94	3.78
	Дундаж	4.20	4.26	1.00	4.19

Үйлчилгээний чанарын талаарх сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцож олно.

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{x} = \frac{\sum x}{\sum p} = \frac{16.8}{4} = 4.20$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{y} = \frac{\sum y}{\sum p} = \frac{17.0}{4} = 4.26$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{x}} = \frac{4.85}{4.20} = 1.01$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{x}} = \frac{4.11}{4.20} = 0.98$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{x}} = \frac{3.89}{4.20} = 0.93$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{x}} = \frac{3.95}{4.20} = 0.94$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 * \bar{X}_1 = 4.65 * 1.15 = 5.00$$

$$Y'_2 = Y_2 * \bar{X}_2 = 4.25 * 0.98 = 4.17$$

$$Y'_3 = Y_3 * \bar{X}_3 = 4.11 * 0.93 = 3.82$$

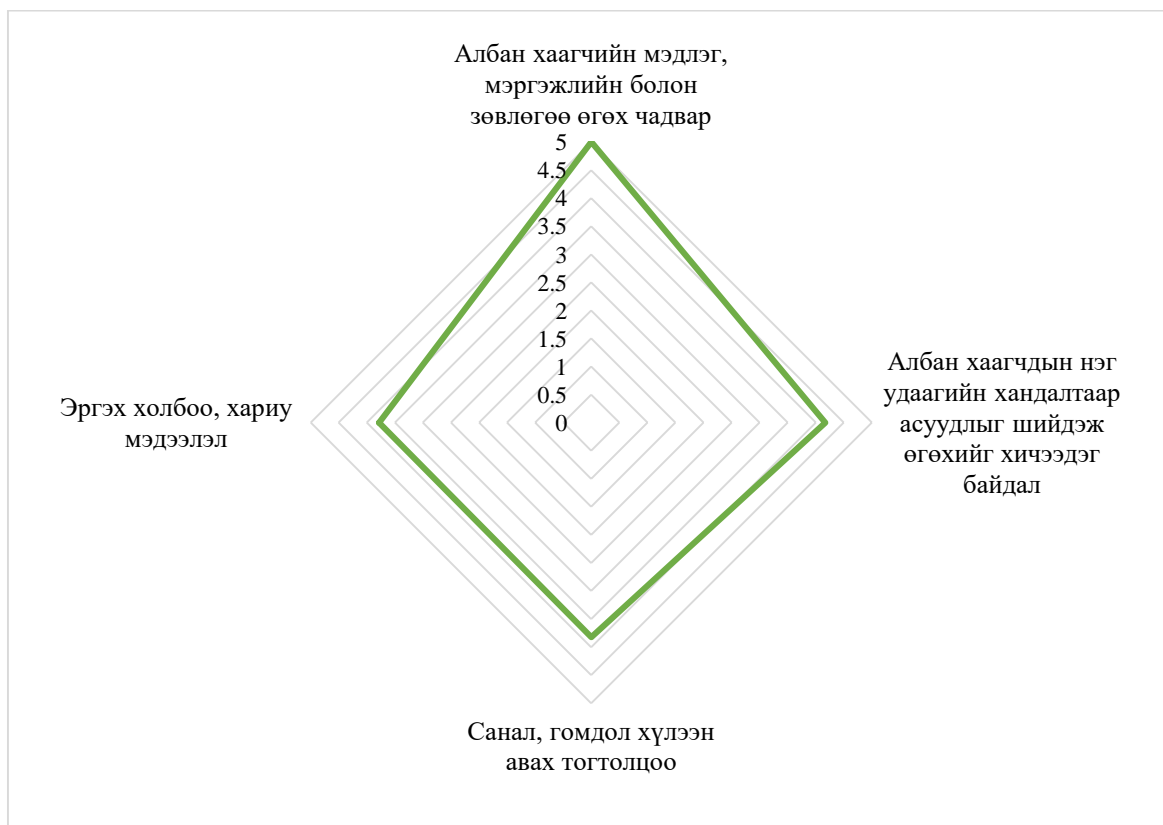
$$Y'_4 = Y_4 * \bar{X}_4 = 4.02 * 0.94 = 3.78$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{16.77}{4} = 4.19$$

Судалгаанд оролцсон нийт хэрэглэгчийн хувьд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарт өгөх ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс нь 4.19 оноотой гарч буй нь сайн гэж үнэлэгджээ.

Зураг 4.1

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц



Дээрхи матрицаас харахад судалгаанд хамрагдсан оролцогчид нь албан хаагчийн мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар (5.00), албан хаагчдын нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал (4.17) санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо (3.82), эргэх холбоо, хариу үйлдэл (3.78) хэмээн тус тус үнэлсэн нь сэтгэл ханамж дундаас дээгүүр байгааг илтгэж байна.

4.2 Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Хил хамгаалах байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээр үйлчилгээний хүртээмжийг 6 хүчин зүйлээр лайкертын хэмжүүрээр үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.3

Үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ

№	Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ
1	Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж	4.25
2	Үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь	4.26
3	Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ	4.15
4	Үйлчилгээ үзүүлэх, маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх	4.21
5	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал	4.02
6	Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл мэдээлэл, зөвлөгөөг авах боломжтой байдал	4.54
Дундаж үнэлгээ		4.24

Дээрх үр дүнгээс харахад судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчид нь Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг сайн буюу 4.24 оноогоор үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлсэн хэрэглэгчийн дундаж үнэлгээнд тулгуурлан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн бодит индексийг тооцож үзвэл дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.4

Үйлчилгээний хүртээмжийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) С	Бодит үнэлгээ D=B*С
1	Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж	4.25	4.75	1.00	4.75
2	Үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь	4.26	4.26	1.00	4.26
3	Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ	4.15	4.15	0.98	4.07

4	Үйлчилгээ үзүүлэх, маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх	4.21	4.51	0.99	4.47
5	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал	4.02	4.52	0.95	4.29
6	Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл мэдээлэл, зөвлөгөөг авах боломжтой байдал	4.54	4.83	1.08	5.00
	Дундаж	4.24	4.50	1.00	4.47

Үйлчилгээний чанарын талаарх сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцож олно.

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{x} = \frac{\sum x}{\sum p} = \frac{25.43}{6} = 4.24$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{y} = \frac{\sum y}{\sum p} = \frac{27.0}{6} = 4.50$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{x}} = \frac{4.25}{4.24} = 0.98$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{x}} = \frac{4.26}{4.24} = 1.00$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{x}} = \frac{4.15}{4.24} = 1.01$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{x}} = \frac{4.21}{4.24} = 0.99$$

$$\bar{X}_5 = \frac{X_5}{\bar{x}} = \frac{4.02}{4.24} = 0.95$$

$$\bar{X}_6 = \frac{X_6}{\bar{x}} = \frac{4.54}{4.24} = 1.08$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 * \bar{X}_1 = 4.75 * 1.00 = 4.75$$

$$Y'_2 = Y_2 * \bar{X}_2 = 4.26 * 1.00 = 4.26$$

$$Y'_3 = Y_3 * \bar{X}_3 = 4.15 * 0.98 = 4.07$$

$$Y'_4 = Y_4 * \bar{X}_4 = 4.51 * 0.99 = 4.47$$

$$Y'_5 = Y_5 * \bar{X}_5 = 4.52 * 1.00 = 4.29$$

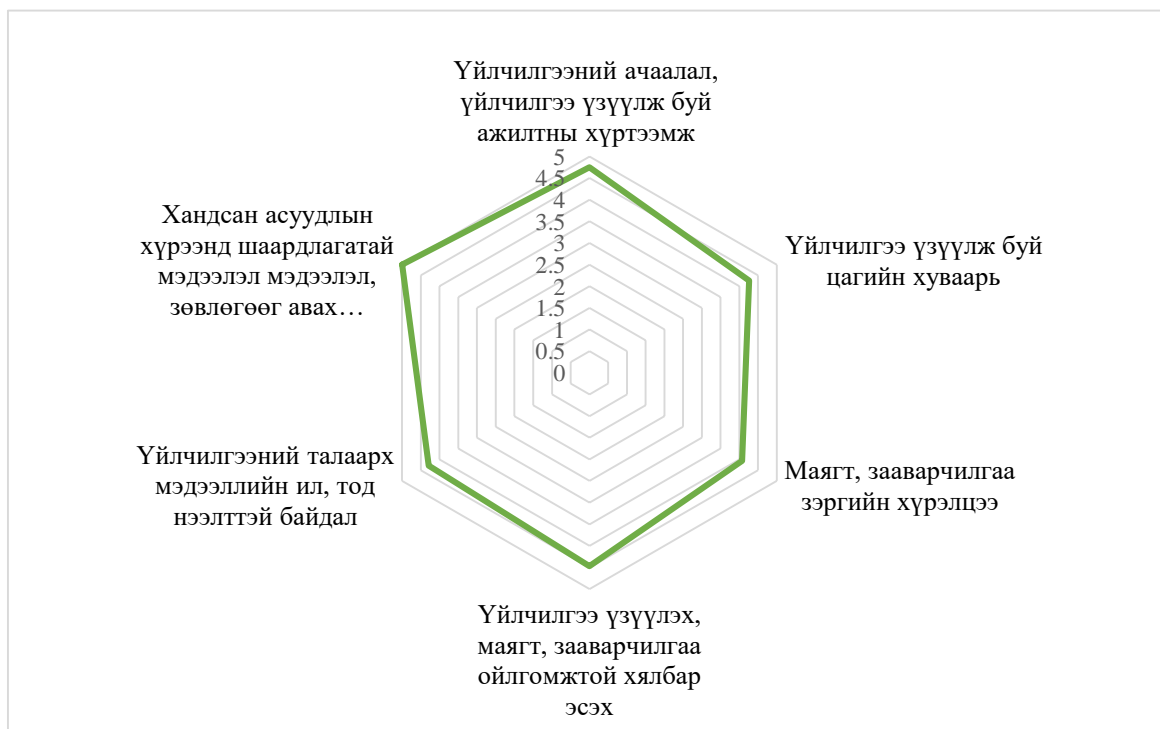
$$Y'_6 = Y_6 * \bar{X}_6 = 4.83 * 1.08 = 5.0$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{26.84}{6} = 4.47$$

Судалгаанд оролцсон нийт хэрэглэгчийн хувьд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжид өгөх ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс нь 4.47 оноотой гарч буй нь маш сайн гэж үнэлэгджээ.

Зураг 4.2

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц



Дээрхи матрицаас харахад судалгаанд хамрагдсан оролцогчид нь үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж (4.75), үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь (4.26), маягт зааварчилгааны хүрэлцээ (4.07), үйлчилгээ үзүүлэх маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх (4.47), үйлчилгээ талаарх мэдээллийн ил тод байдал (4.29), хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл, зөвлөгөөг авах боломжтой байдал (5.00) хэмээн тус тус үнэлсэн нь сэтгэл ханамж дундаас дээгүүр түвшинд байгааг илтгэж байна.

**4.3 Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйн үнэлгээ
ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол**

Хил хамгаалах байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээр албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйн үнэлгээг 7 хүчин зүйлээр лайкертын хэмжүүрээр үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.5

Албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйг үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ

№	Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ
1	Үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	4.24
2	Эелдэг, таатай харилцаа	4.23
3	Бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харилцах	4.22
4	Ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	4.00
5	Зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх	4.01
6	Ажилтнуудын цаг баримтлах, цагийн зөв зохион байгуулах чадвар	4.25
7	Шударга байх, хууль дээдлэх	4.05
Дундаж үнэлгээ		4.14

Дээрх үр дүнгээс харахад судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчид нь Хил хамгаалах байгууллагын хэрэглэгчдээр албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйн байдлыг үнэлүүлэхэд сайн буюу 4.14 оноогоор үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйн үнэлсэн хэрэглэгчийн дундаж үнэлгээнд тулгуурлан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн бодит индексийг тооцож үзвэл дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.6

**Албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн
индексийн тооцоолол**

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) С	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	4.24	4.34	1.02	4.43
2	Эелдэг, таатай харилцаа	4.23	4.11	1.02	4.19

3	Бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харилцах	4.22	4.12	1.02	4.20
4	Ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	4.00	4.00	0.97	3.88
5	Зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх	4.01	4.01	0.97	3.89
6	Ажилтнуудын цаг баримтлах, цагийн зөв зохион байгуулах чадвар	4.25	4.39	1.03	4.03
7	Шударга байх, хууль дээдлэх	4.05	4.45	1.01	4.49
	Дундаж	4.14	4.20	1.00	4.16

Үйлчилгээний чанарын талаарх сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцож олно.

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{x} = \frac{\sum x}{\sum p} = \frac{29.0}{7} = 4.14$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{y} = \frac{\sum y}{\sum p} = \frac{29.42}{7} = 4.20$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{x}} = \frac{4.24}{4.14} = 1.02$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{x}} = \frac{4.23}{4.14} = 1.02$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{x}} = \frac{4.22}{4.14} = 1.02$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{x}} = \frac{4.00}{4.14} = 0.97$$

$$\bar{X}_5 = \frac{X_5}{\bar{x}} = \frac{4.01}{4.14} = 0.97$$

$$\bar{X}_6 = \frac{X_6}{\bar{x}} = \frac{4.25}{4.14} = 1.03$$

$$\bar{X}_7 = \frac{X_7}{\bar{x}} = \frac{4.20}{4.14} = 1.01$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 * \bar{X}_1 = 4.34 * 1.02 = 3.90$$

$$Y'_2 = Y_2 * \bar{X}_2 = 4.11 * 1.02 = 4.19$$

$$Y'_3 = Y_3 * \bar{X}_3 = 4.12 * 1.02 = 4.20$$

$$Y'_4 = Y_4 * \bar{X}_4 = 4.00 * 0.97 = 4.00$$

$$Y'_5 = Y_5 * \bar{X}_5 = 4.01 * 0.97 = 3.89$$

$$Y'_6 = Y_6 * \bar{X}_6 = 4.39 * 1.03 = 4.52$$

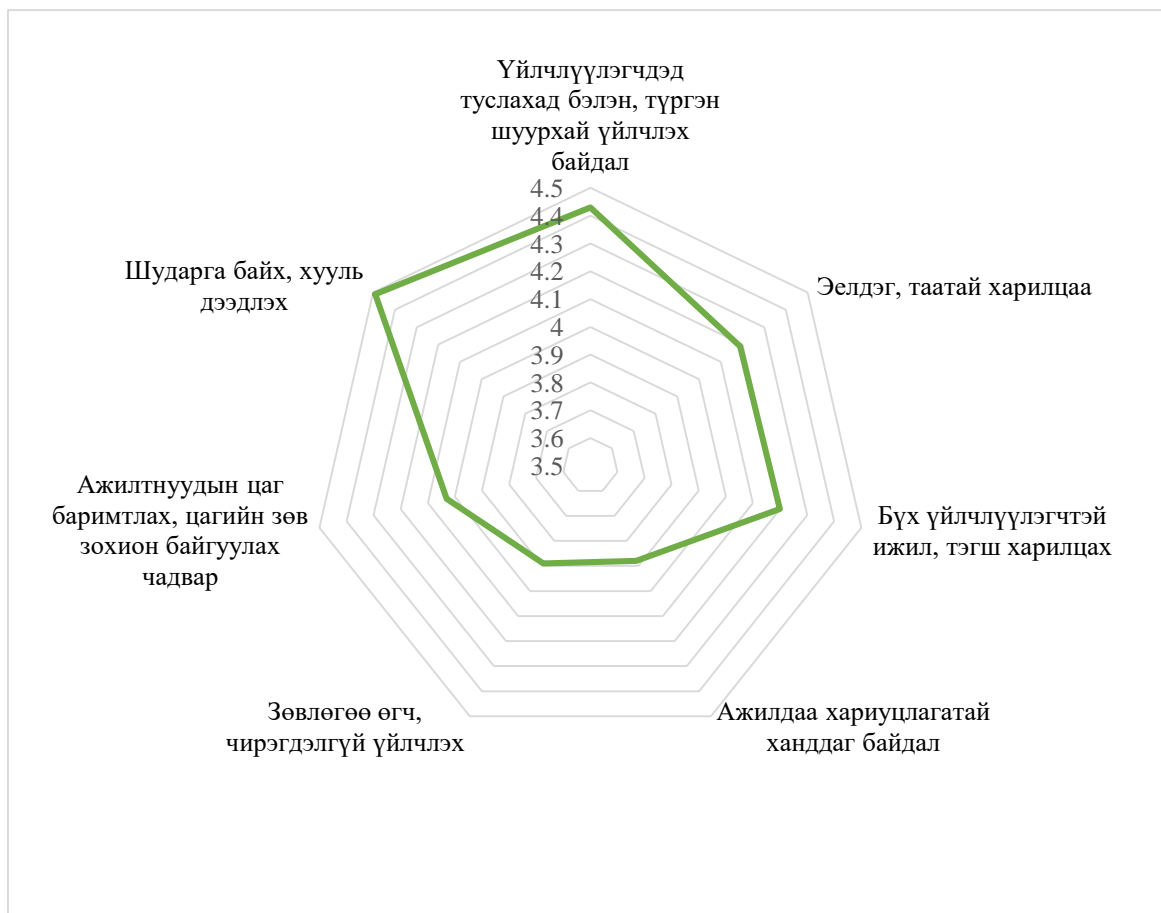
$$Y'_7 = Y_7 * \bar{X}_7 = 4.45 * 1.01 = 4.49$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{29.11}{7} = 4.16$$

Судалгаанд оролцсон нийт хэрэглэгчийн хувьд Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйг үнэлсэн ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс нь 4.16 оноотой гарч буй нь сайн гэж үнэлэгджээ.

Зураг 4.3

Хил хамгаалах байгууллагын албан хаагчдын харилцаа, ёс зүйг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц



Дээрхи матрицаас харахад судалгаанд хамрагдсан оролцогчид нь үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал (4.43), эелдэг таатай харилцаа (4.19), бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харьцдаг байдал (4.20), ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал (3.88), зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчилдэг эсэх (3.89), ажилтнуудын цаг баримталдаг байдал (4.03), шударга хууль дээдэлдэг байдал (4.49) хэмээн тус тус үнэлсэн нь сэтгэл ханамж сайн байгааг илтгэж байна.

4.4 Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээ ба хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Хил хамгаалах байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээр орчин нөхцөлийн үнэлгээг 5 хүчин зүйлээр лайкертын хэмжүүрээр үнэлүүлэхэд дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.7

Орчин нөхцөлийг үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээ

№	Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд	Үнэлгээ
1	Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал	4.22
2	Дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал	4.24
3	Танхим, ширээ сандалны хүрэлцээ	4.34
4	Маягт бөглөхдөө шаардлагатай мэдээлэл, үзэг, балны хүрэлцээ	4.26
5	Онлайнаар мэдээлэл авах боломж	4.34
6	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтй орчин бүрдүүлсэн эсэх	3.94
Дундаж үнэлгээ		4.22

Дээрх үр дүнгээс харахад судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчид нь Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөлийг үнэлүүлэхэд сайн буюу 4.22 оноогоор үнэлжээ.

Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөлийг үнэлсэн хэрэглэгчийн дундаж үнэлгээнд тулгуурлан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн бодит индексийг тооцож үзвэл дараах үр дүн гарав.

Хүснэгт 4.8

Орчин нөхцөлийн талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн тооцоолол

Д/д	Хүчин зүйлс	Ач холбогдол	Үнэлгээ	Ач холбогдолд (1-д суурилсан дундаж) С	Бодит үнэлгээ D=B*C
1	Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал	4.22	4.36	1.00	4.36
2	Дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал	4.24	4.38	1.00	4.38
3	Танхим, ширээ сандалны хүрэлцээ	4.34	4.40	1.03	4.53
4	Маягт бөглөхдөө шаардлагатай мэдээлэл, үзэг, балны хүрэлцээ	4.26	4.36	1.01	4.40
5	Онлайнаар мэдээлэл авах боломж	4.34	4.70	1.03	4.84

6	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх	3.94	4.22	0.93	3.92
	Дундаж	4.22	4.40	1.00	4.40

Үйлчилгээний чанарын талаарх сэтгэл ханамжийн индексийг дараах томъёогоор тооцож олно.

$$\text{Ач холбогдлын түвшний дундаж: } \bar{x} = \frac{\sum x}{\sum p} = \frac{25.32}{6} = 4.22$$

$$\text{Үнэлгээний дундаж: } \bar{y} = \frac{\sum y}{\sum p} = \frac{26.42}{6} = 4.40$$

Ач холбогдлын 1-д суурилсан дунджийг олоход:

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{\bar{x}} = \frac{4.22}{4.22} = 1.00$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{\bar{x}} = \frac{4.24}{4.22} = 1.00$$

$$\bar{X}_3 = \frac{X_3}{\bar{x}} = \frac{4.34}{4.22} = 1.03$$

$$\bar{X}_4 = \frac{X_4}{\bar{x}} = \frac{4.26}{4.22} = 0.99$$

$$\bar{X}_5 = \frac{X_5}{\bar{x}} = \frac{4.34}{4.22} = 1.03$$

$$\bar{X}_6 = \frac{X_6}{\bar{x}} = \frac{3.94}{4.22} = 0.93$$

Хэрэглэгчийн бодит үнэлгээ:

$$Y'_1 = Y_1 * \bar{X}_1 = 4.36 * 1.00 = 4.36$$

$$Y'_2 = Y_2 * \bar{X}_2 = 4.38 * 1.00 = 4.38$$

$$Y'_3 = Y_3 * \bar{X}_3 = 4.40 * 1.03 = 4.53$$

$$Y'_4 = Y_4 * \bar{X}_4 = 4.36 * 1.01 = 4.40$$

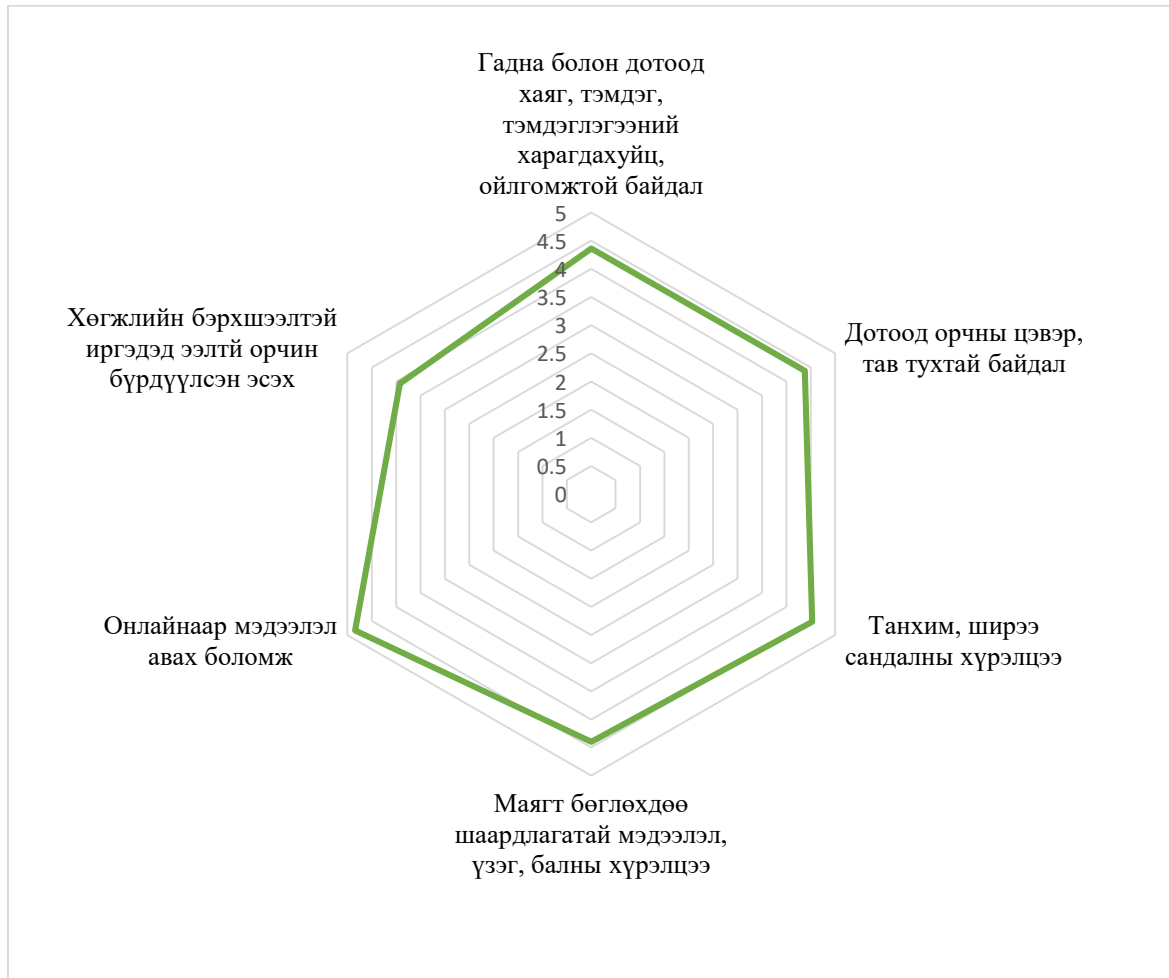
$$Y'_5 = Y_5 * \bar{X}_5 = 4.70 * 1.03 = 4.84$$

$$Y'_6 = Y_6 * \bar{X}_6 = 4.22 * 0.93 = 3.92$$

$$CSI = \frac{\sum Y'}{\sum P} = \frac{26.43}{6} = 4.40$$

Судалгаанд оролцсон нийт хэрэглэгчийн хувьд Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөлийг үнэлсэн ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс нь 4.40 оноотой гарч буй нь сайн гэж үнэлэгджээ.

Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөлийг үнэлсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн индексийн матриц



Дээрхи матрицаас харахад судалгаанд хамрагдсан оролцогчид нь гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал (4.36), дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал (4.38), танхим, ширээ сандалны хүрэлцээ (4.53) маягт бөглөхдө шаардлагатай мэдээлэл, үзэг балны хүрэлцээ (4.40), онлайнаар мэдээлэл авах боломж (4.84), хөгжлийн бэрхшээлтэй хэрэглэгчдэд үйлчлэх таатай орчин бүрдүүлсэн байдал (3.93) хэмээн тус тус үнэлсэн нь сэтгэл ханамж дундаж түвшинд байгааг илтгэж байна.

4.5 Хил хамгаалах байгууллагаар 2025 онд үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн ерөнхий үнэлгээ

Судалгааны тайлангийн энэхүү хэсэгт Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаарх үнэлгээг 4 дэд хэсэгт (үйлчилгээний чанар, үйлчилгээний хүртээмж, ажилтны харилцааны ёс зүй, соёл, орчин нөхцөл) нарийвчлан судалж, үзүүлэлт бүр дээр сэтгэл ханамжийн тооцооллыг гүйцэтгэж, өмнөх оны судалгааны үр дүнгүүдтэй харьцуулахад доорх үр дүн гарав.

Хүснэгт 3.9

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны хэрэглэгчийн ерөнхий үнэлгээ ба хэрэглэгчийн бодит сэтгэл ханамжийн түвшин

Хэрэглэгчийн үнэлгээ	Хэрэглэгчийн үнэлгээ	Хэрэглэгчийн бодит сэтгэл ханамж
Үйлчилгээний чанарын үнэлгээ	4.20	4.19
Үйлчилгээний хүртээмжийн үнэлгээ	4.24	4.47
Үйлчилгээний ажилтны харилцаа, ёс зүйн үнэлгээ	4.14	4.16
Үйлчилгээний орчин, нөхцөлийн үнэлгээ	4.22	4.40
Дундаж	4.20	4.31

Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны чиглэл бүрээр нь үнэлүүлэхэд ерөнхий дундаж үнэлгээ нь 4.20 (84.0%), хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн бодит индекс нь 4.31 (86.2%) оноогоор дүгнэгдэж, үйл ажиллагаагаа жил бүр тасралтгүй сайжруулан ажиллаж байна.

5. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН 2025 ОНЫ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙСЭН СУДАЛГААНЫ ДҮГНЭЛТ, САНАЛ ЗӨВЛӨМЖҮҮД

5.1 Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийсэн судалгааны дүгнэлт

Хил хамгаалах байгууллагаас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэд, аж ахуй нэгжид хүргэдэг үйлчилгээ чанартай, хүртээмжтэй, хүнд сурталгүй шуурхай байгаа эсэх талаар иргэн, аж ахуй нэгж байгууллагуудаас танигдалт, сэтгэл ханамж, хандлагыг тандан судалж, түүний үр дүнд зарим тоон шинжилгээг хийсний үндсэн дээр цаашид үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлийн бодлого, үйл ажиллагаанд санал дэвшүүлэх зорилгын хүрээнд судлагдсан “Хэрэглэгчийн үнэлгээ”-ний судалгааг Монгол Улсын нийт нутаг дэвсгэрийг хамруулан 830 иргэн, хуулийн этгээд, 358 албан хаагчийг хамруулан судалсан. Тус судалгааг Хил хамгаалах байгууллагын хуулийн хүрээнд гүйцэтгэдэг үйлчилгээнүүдийг судалсан. Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны үр дүнд тулгуурлан дараах дүгнэлтүүдийг хүргүүлж байна.

- Энэхүү судалгааны агуулгын дагуух үр дүнд тулгуурлан, судалгаанд оролцогчдын санал, хүсэлтэд үндэслэн байгууллагын танигдсан байдал, үйлчилгээний чанар, үйлчилгээний хүртээмж, ажилтаны харилцааны ёс зүй, байгууллагын орчин нөхцөл гэсэн дэд хэсэг бүрээр нь нэгтгэн Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааг дүгнэхэд хэрэглэгчийн ерөнхий дундаж үнэлгээ нь 4.20 (84.0%), хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн бодит индекс нь 4.31 (86.2%) оноогоор үнэлэгдсэн.
- Энэхүү судалгаанд 3 (иргэн, хуулийн этгээд, албан хаагч) талын оролцогчид хамрагдсан бөгөөд улсын хэмжээнд нийт 663 иргэн, 167 хуулийн этгээд, 358 албан хаагч түүвэр олонлог хангагдан судлагдсан.
- Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хувьд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг 18.7 хувь нь мэдэхгүй, 37.2 хувь нь бага зэрэг, 27.2 хувь нь дунд зэрэг, 13.1 хувь нь мэддэг, 3.7 хувь нь маш сайн мэддэг гэж үнэлжээ. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 13.2 хувь нь мэдэхгүй, 33.1 хувь нь бага зэрэг, 32.1 хувь нь дунд зэрэг, 15.7 хувь нь мэддэг, 5.9 хувь нь маш сайн мэддэг гэж

үнэлснээс үзэхэд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг иргэдээс илүүтэйгээр хуулийн этгээдүүд мэддэг байна.

- Судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчдээс 2025 онд Хил хамгаалах байгууллагын ямар үйлчилгээ авсан эсэхийг тодруулахад 46.5 хувь нь хилийн бүс, зурваст түр нэвтрэх зөвшөөрөл, 8.1 хувь нь хилийн боомтод үйл ажиллагаа явуулах зөвшөөрөл, 6.1 хувь нь Хил хамгаалах байгууллагын архивын лавлагаа, 17.3 хувь нь Улсын хилээр нэвтэрсэн лавлагаа, 14.2 хувь нь гадаад улсад зорчих эрхийн лавлагаа, 5.6 хувь нь музейн үйлчилгээ, 2.2 хувь нь соёл, урлагийн үйлчилгээнд хамрагдсан хэрэглэгчид байв.
- Хил хамгаалах байгууллагаар 2025 онд үйлчлүүлсэн иргэдийн 45.9 хувь нь анх удаа, 30.6 хувь нь 2 удаа, 7.2 хувь нь 3 удаа, 15.9 хувь нь 4-с дээш удаа үйлчилгээ авсан бол хуулийн этгээдийн 33.4 хувь нь анх удаа, 37.6 хувь нь 2 удаа, 13.4 хувь нь 3 удаа, 15.6 хувь нь 4 ба түүнээс дээш удаа үйлчилгээ авсан хэрэглэгчид судалгаанд хамрагджээ.
- Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 46.7 хувь нь 5 хүрэхгүй минут, 36.3 хувь нь 30 хүртэлх минут, 9.5 хувь нь 1 цаг хүртэл, 4.3 хувь нь 3 цаг хүртэл, 1.2 хувь нь 1 хоногт, 1.9 хувь нь 1-3 хоногт үйлчилгээг авсан гэж үнэлсэн. Харин хуулийн этгээдийн 33.4 хувь нь 5 хүрэхгүй минут, 34.7 хувь нь 30 хүртэлх минут, 13.9 хувь нь 1 цаг хүртэл, 13.7 хувь нь 3 цаг хүртэл, 3.1 хувь нь 1 хоногт, 1.2 хувь нь 1-3 хоногт үйлчилгээг авсан гэж үнэлсэн.
- Судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 12.2 хувь нь хилийн цэргийн анги, 28.0 хувь нь олон улсын хилийн боомт, 13.5 хувь нь орон нутгийн боомт, 35.8 хувь нь E-Mongolia цахим портал, 3.1 хувь нь урлаг, соёлын арга хэмжээн дээр, 0.9 хувь нь тусгай архивын байр, 6.5 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын төв байрнаас үйлчилгээг авсан байна. Харин хуулийн этгээдийн хувьд 6.3 хувь нь хилийн цэргийн анги, 40.7 хувь нь олон улсын хилийн боомт, 22.5 хувь нь орон нутгийн боомт, 27.4 хувь нь E-Mongolia цахим портал, 3.1 хувь нь хил хамгаалах байгууллагын төв байрнаас үйлчилгээг авсан. Сүүлийн жилүүдэд төрийн үйлчилгээг хэрэглэгчдэд илүү ойртуулж, үйлчилгээг цахимжуулах бодлогыг Хил хамгаалах байгууллага баримтлан ажиллаж байгаа ба 2025 онд цахимаар үйлчлэх үйлчилгээний тоог нэмэгдүүлсэн нь судалгааны үр дүнгээр харагдаж байна.

- Судалгаанд хамрагдсан нийт хэрэглэгчийн 68.8 хувь нь цаг хугацааг хэмнэдэг, 22.4 хувь нь хүссэн газраасаа хүссэн цагтаа үйлчилгээ авах боломжтой, 4.5 хувь нь цахимаар тодорхойлолт авах нь зарим талаараа итгэл төрүүлдэггүй, 4.3 хувь нь цахимаар авсан зарим баримтыг холбогдох газар нь хэвлүүлж ирэхийг шаарддаг гэж үзсэн. Судалгааны үр дүнгээс харахад 40 хүртэлх насны хэрэглэгчид нь цахимаар үйлчилгээ авахын давуу талыг түлхүү онцолсон бол 40-с дээш насны хэрэглэгчдийн хувьд цахимаар үйлчилгээ авах нь итгэл төрүүлдэггүй, илүү бодит цаасан байдлаар үйлчилгээ авах нь таатай санагддаг байна.
- Хил хамгаалах байгууллагын шалган нэвтрүүлэх үйлчилгээ, соёл урлагийн үйлчилгээ, музейн үйлчилгээ, архивын үйлчилгээ, лавлагаа мэдээллийн үйлчилгээг судалгааны тайланд дэлгэрэнгүй дэд бүлэг бүрээр дүгнэж, хэрэглэгчдэд танигдсан байдал, үйлчилгээний үед бий болдог хүндрэл, бэрхшээл зэргийг дэлгэрэнгүй 2.3-2.7 дугаар дэд бүлгүүдэд тусгасан.

5.2 Үйлчилгээний чанарыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг илүү сайжруулахын тулд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Үйлчилгээ авч буй хэрэглэгчдэд мэдээллийг тодорхой өгч, нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг хүндрэл, хүнд сурталгүйгээр өгч, эерэг хандлага харилцаатайгаар үйлчилгээг үзүүлэх
- Үйлчилгээний цэг бүр дэх албан хаагчийн тооны нормативт анхаарч, нэг цонх дээр үйлчлэх шалгагчийн тоог стандартчилж, хэрэглэгчдэд дугаар дараалал үүсгэх нөхцөлийг бага байлгахад анхаарах
- Үйлчилгээ үзүүлж буй хугацааг аль болох богиносгох чиглэлд анхаарч, цахим үйлчилгээний тоог нэмэгдүүлэх
- Хилийн бүс, зурваст үйл ажиллагаа явуулж буй байгууллагууд хоорондын харилцан ялгаатай үйл ажиллагааг хэрэглэгчдэд таниулах ажлыг бодлогын түвшинд хэрэгжүүлж, уялдаа холбоотойгоор ажиллах
- Хэрэглэгчид нь мэдээллийг нийгмийн сүлжээ (Facebook, Twitter), байгууллагын лавлах утас, байгууллагын албан ёсны веб хуудас зэрэг орчин цагийн технологи суурьтай мэдээллийн хэрэгслүүдийг түлхүү сонгон хэрэглэж байгаа учраас тэр чиглэлийн сувгуудыг ашиглах
- Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээнд тулгарч буй хэрэглэгчдэд хүндрэл, чирэгдэл бий болгож байгаа зарим асуудалд (дараалал ихээс хугацаа алддаг,

мэдээллийн самбар, цахим хуудсанд байршуулсан мэдээлэл дутмаг байдалд онцгой анхаарч, шат дараалан сайжруулах

- Үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад албан хаагчдын ачааллыг бууруулж, ажил амьдралын тэнцвэрт байдалд анхаарч, хүний нөөцийн бодлогоор дэмжих
- Цахим гарцыг системийн гажилт үүсгэхгүйгээр хүчин чадлаар нь ашиглах
- Үйлчилгээний талаарх санал, гомдол хүлээн авах тогтолцоог сайжруулж, иргэд болон аж ахуй нэгж байгууллагуудтай үйлчилгээний стандартын дагуу эргэх холбоотой ажиллах зэрэг санал, зөвлөмжийг судалгааны үр дүн, судалгаанд оролцогчдоос ирүүлсэн хүсэлт, гомдолд тулгуурлан дэвшүүлж байна.

5.3 Үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Үйлчилгээ үзүүлж буй цэгүүдэд хэрэглэгчдийг хүндрэл, чирэгдэлгүй үйлчлүүлэх нөхцлөөр хангах, дараалал бий болгохгүй байх тохиромжит хувилбаруудаар ажиллах
- Олон улсын боомтуудаас гадна 2 улсын боомтын хувьд цахим гарцыг бий болгох, үйлчилгээнд нэвтрүүлэх
- Цахим, онлайнаар үзүүлэх боломжтой үйлчилгээний төрлийг нэмэх
- Хэрэглэгчдэд ихээхэн чирэгдэл үүсгэж буй үйлчилгээний төлбөр, хураамж төлөх, баримт материалыг нотариатжуулах зэрэг асуудлуудыг цахим байдлаар шийдэх боломжийг эрэлхийлэх
- Үйлчилгээ үзүүлж буй боомтуудын хаягжилтад анхаарч мэдээллийн самбарын мэдээллийг тодорхой, ойлгомжтой болгох, хяналт тавих

5.4 Үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтаны харилцаа, ёс зүйн талаар сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтаны харилцааны соёл, ёс зүйг сайжруулах чиглэлд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Хэрэглэгчидтэй эелдэг, таатай байдлаар харилцах, сэтгэл ханамжтай үйлчлүүлэх боломжийг олгохын тулд үйлчилгээний ажилтнуудыг

чадавхижуулах, эерэг хандлага, харилцааг төлөвшүүлэх сургалтын хэрэгцээг тодорхойлох, үе шаттайгаар сургалтыг зохион байгуулах

- Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг үзүүлэхэд “Үйлчилгээний стандарт”-ыг зайлшгүй баримтлан ажиллах
- Шинээр ажилд орсон ажилтнуудыг чадавхижуулах, ээлжийн амралттай болон дотоод ажилтай, цайны цагийн үеэр ажилтнуудыг зөв зохион байгуулж хэрэглэгчдэд төвөг, чирэгдэлгүй үйлчлэхэд анхаарах
- Төрийн үйлчилгээг хэрэглэгчдэд ил тод, нээлттэй хүргэхийн тулд хүнд сурталгүй, ёс зүйтэй, хариуцлагатай үйлчлэх чиглэлийг баримтлан албан хаагчдын ажлын бүтээмжийг нэмэгдүүлэх
- Тухайн ажилтаны туршлага, мэдлэг чадвар, хандлага дутмаг байдлаас үүдэлтэйгээр хэрэглэгчдэд замбараагүй тайлбар өгөх, шаардлагагүй баримт нэхэх, харилцааны хувьд доголдол гаргаж буй байдлыг бууруулах
- Зарим хэрэглэгчдийн Хил хамгаалах байгууллах үйлчилгээний талаарх мэдлэг дутмаг байдгаас үүдэлтэйгээр үйлчилгээний ажилтанд чирэгдэл үүсгэж буй байдлыг хяналтад байлгаж, хэрэглэгчдээс ирэх чирэгдлийг бууруулах

5.5 Үйлчилгээний байгууллагын орчин болон тохижилтыг сайжруулах чиглэлийн санал, зөвлөмжүүд

Хил хамгаалах байгууллагын орчин, нөхцлийг сайжруулах чиглэлд дараах санал, зөвлөмжийг өгч байна. Үүнд:

- Үйлчилгээний танхимд байрлах маягт, зааврыг хүрэлцээтэй, ил байлгах, бал үзэгний болон сандал, ширээний хүртээмжийг нэмэгдүүлж, байгууллагын дотоод үзэмжид анхаарах
- Зарим үйлчилгээний цэгүүдэд хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэн үйлчлүүлэх боломжоор хангаж туслан дэмжих
- Ахмад настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд болон хүүхэдтэй, жирэмсэн эхчүүдийг дараалалгүйгээр үйлчлэх бололцоог дэмжих
- Үйлчилгээний цэгүүдийн гадаад болон дотоод засвар үйлчилгээг тогтмолжуулж, орчин үеийн техник хэрэгслийг үйлчилгээний танхимд нэвтрүүлэх

ХАВСРАЛТ

ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ТАЛААРХ
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ АСУУЛГА ХУУДАС

Танд энэ өдрийн мэнд хүргэе!

Энэхүү судалгааг 2025 онд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг авсан иргэн, хуулийн этгээдээс үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлүүлж, санал авах зорилгоор явуулж байна.

Уг судалгаанд Та хамрагдсанаар хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг сайжруулахад үнэтэй хувь нэмэр оруулж буй юм. Бид энэхүү судалгаагаар олж илрүүлсэн баримт мэдээллийг Монгол Улсын хуулийн дагуу чандлан хадгалж, зөвхөн судалгааны үр дүнг боловсруулахад ашиглах болно.

Цаг зав гаргаж байгаа танд баярлалаа.

2025 оны 11 дүгээр сар

1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ						
1.1.	Нийслэл, аймаг	① Улаанбаатар хот		② Орон нутаг		
1.2.	Судалгаанд оролцох тал	① Иргэн		② Аж ахуй нэгж байгууллага		
1.3.	Хүйс	① Эрэгтэй		② Эмэгтэй		
1.4.	Нас	① 30 хүртэл	② 31-40	③ 41-50	④ 51-60	⑤ 61-аас дээш
1.5.	Ажил эрхлэлт	① Төрийн байгууллага ② Олон улсын байгууллага ③ Төрийн бус байгууллага ④ Хувийн байгууллага ⑤ Хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч		⑥ Тэтгэвэрт ⑦ Оюутан ⑧ Эрхэлсэн ажилгүй ⑨ Малчин		

2. ТАНИГДСАН БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ						
2.1.	Та Хил хамгаалах байгууллагын талаар хэр сайн мэдэх вэ?	Мэдэхгүй ①	Бага зэрэг ②	Дунд зэрэг ③	Мэднэ ④	Маш сайн ⑤
2.2.	Та Хил хамгаалах байгууллагын бодлого, чиг үүрэг, үйл ажиллагааны талаарх мэдээллийг ихэвчлэн ямар сувгаар авдаг вэ? (2-оос дээш хариулт байж болно)	① www.bpo.gov.mn цахим хуудас ② Байгууллагын лавлах утас ③ Мэдээллийн самбар ④ Товхимол танилцуулга			⑤ Нийгмийн сүлжээ FB, Twitter ⑥ Сонин, сэтгүүл ⑦ Телевиз, радио, FM ⑧ Мэдээллийн сайтууд ⑨ Ам дамнасан яриа	
2.3.	Та 2025 онд хил хамгаалах байгууллагаас ямар үйлчилгээ авсан бэ? (2-оос дээш хариулт байж болно)	① Хилийн бүс, зурваст түр нэвтрэх зөвшөөрөл ② Хилийн боомтод үйл ажиллагаа явуулах өгөх зөвшөөрөл ③ Хил хамгаалах байгууллагын архивын лавлагаа ④ Улсын хилээр нэвтэрсэн лавлагаа ⑤ Гадаад улсад зорчих эрхийн лавлагаа ⑥ Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээ ⑦ Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээ ⑧ Бусад				

2.4.	Та 2025 онд хил хамгаалах байгууллагаас хэдэн удаа үйлчилгээ авсан бэ? (МУ-ын хилийн зурвас, бүсээр нэвтрэх)	<ul style="list-style-type: none"> ① Анх удаа ② 2 удаа ③ 3 удаа ④ 4 болон түүнээс дээш удаа
2.5.	Та 2025 онд хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг ямар цэгээс авсан бэ? (2-оос дээш хариулт байж болно)	<ul style="list-style-type: none"> ① Хилийн цэргийн анги ② Хилийн боомт а.Олон улсын б. Орон нутгийн ③ E-Mongolia цахим портал ④ Урлаг соёлын арга хэмжээн дээр ⑤ Гусгай архивын байр ⑥ Хил хамгаалах байгууллагын төв байр
2.6.	Та E-Mongolia цахим порталаас Хил хамгаалах байгууллагын ямар үйлчилгээ авсан бэ?	<ul style="list-style-type: none"> ① Хилийн бүс, зурваст нэвтрэх түр зөвшөөрөл өгөх ② Хилийн боомтод үйл ажиллагаа явуулах зөвшөөрөл өгөх ③ Улсын хилээр нэвтэрсэн лавлагаа ④ Гадаад улсад зорчих эрхийн лавлагаа ⑤ Хил хамгаалах байгууллагын архивын лавлагаа ⑥ Бусад
2.7.	Таны хувьд цахимаар үйлчилгээ авахын онцлог тал юу вэ?	<ul style="list-style-type: none"> ① Цаг хугацаа хэмнэдэг ② Хүссэн газраасаа хүссэн цагтаа үйлчилгээ авах боломжтой ③ Цахимаар тодорхойлолт авах нь зарим талаараа итгэл төрүүлдэггүй. ④ Цахимаар авсан зарим баримтыг холбогдох газар нь хэвлүүлж ирэхийг шаарддаг
2.8.	Хэрэв та хилээр нэвтрэхдээ цахим гарцын үйлчилгээг авсан бол танд ямар санагдсан бэ?	<ul style="list-style-type: none"> ① Маш тааламжтай, цаг хугацаа хэмнэсэн санагдсан. ② Боломжийн санагдсан, албан хаагч дээр дараалал үүсгэхгүйгээр боломжит нөхцөлдөө тааруулан үйлчилгээ авах боломжтой санагдсан. ③ Ойлгомжгүй, чирэгдэлтэй санагдсан.

3. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭ		① Маш муу → ⑤ Маш сайн					Мэдэхгүй
3.1.	2025 онд Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд танд ямар сэтгэгдэл төрсөн бэ?	①	②	③	④	⑤	⑥
3.2.	Үйлчилгээ авч байхад ямар нэг хүндрэл бэрхшээл гарч байсан уу?	① Тийм			② Үгүй		
3.3.	Хэрэв тийм бол ямар бэрхшээл учирч байсныг дурдана уу. (2-оос дээш хариулт байж болно)	<ul style="list-style-type: none"> ① Дараалал ихээс хугацаа алдсан ② Хариу хүлээж хугацаа алдсан ③ Бүрдүүлэх баримт бичиг хэт олон ④ Цахим хуудас, мэдээллийн самбарын мэдээлэл дутмаг ⑤ Насанд хүрээгүй хүүхдийг итгэмжлэл үүсгэн хил нэвтрүүлэхэд хүндрэлтэй ⑥ Ажилтан, албан хаагчдын хандлага, харилцаа муу ⑦ Тээврийн хэрэгсэлтэй хил нэвтрэхэд дарааллын асуудал ачаалалтай ⑧ Тээврийн хэрэгсэлтэй хил нэвтрэхэд бүрдүүлэх баримт бичгийн тоо олон 					
3.5.	Хил хамгаалах байгууллагаар үйлчлүүлэхэд танд ямар эерэг сэтгэгдэл төрсөн бэ?	<ul style="list-style-type: none"> ① Алба хаагчид нь асуудлыг ойлгож, зөвөөр шийдвэрлэдэг. ② Зөвлөгөө авахад хүндрэл бэрхшээлгүйгээр үйлчилдэг ③ Алба хаагчид нь эерэг хандлагатай. ④ Үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдалд дүн шинжилгээ хийж, ёс зүйтэй ханддаг. 					

		⑤ Үйлчлүүлэгч бүрийн хэрэгцээ, шаардлагад нийцсэн үйлчилгээг хурдан, шуурхай гүйцэтгэдэг.
3.6	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг авахад үйлчилгээний үнэ танд ямар санагддаг вэ?	① Үйлчилгээний хөлс бусад үзүүлж буй үйлчилгээтэй харьцуулахад бага ② Үйлчилгээний хөлс үзүүлж буй үйлчилгээнд тохирсон ③ Үйлчилгээний хөлс үзүүлж буй үйлчилгээтэй харьцуулахад их

4. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ, АЖИЛТНУУДЫН ЕС ЗҮЙН ҮНЭЛГЭЭ

4.1.	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлнэ үү.	① Маш муу → ⑤ Маш сайн					Мэдэхгүй
4.1.1.	Үйлчилгээ авахад шаардагдах хугацаа	①	②	③	④	⑤	⑥
4.1.2.	Үйлчилгээ авахад дунджаар ямар хугацаа зарцуулдаг вэ?	① 5 хүрэхгүй минут			④ 3цаг хүртэл		
		② 30 хүртэл минут			⑤ 1 хоногт		
		③ 30 минутаас-1 цаг			⑥ 1-3 хоног		
4.1.3.	Үйлчилгээ авахын тулд хэдэн төрлийн материал бүрдүүлдэг вэ? Тоог бичнэ үү	① 3-аас бага			② 4-6		
		③ 7-10			④ 10-аас дээш		
4.1.4.	Ажилтнуудын мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар	①	②	③	④	⑤	⑥
4.1.5.	Алба хаагчид нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээх	①	②	③	④	⑤	⑥
4.1.6.	Санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо	①	②	③	④	⑤	⑥
4.1.7.	Эргэх холбоо, хариу мэдээлэл	①	②	③	④	⑤	⑥
4.2.	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлнэ үү.						
4.2.1.	Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж	①	②	③	④	⑤	⑥
4.2.2.	Үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь	①	②	③	④	⑤	⑥
4.2.3.	Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ	①	②	③	④	⑤	⑥
4.2.4.	Үйлчилгээ үзүүлэх, маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх	①	②	③	④	⑤	⑥
4.2.5.	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
4.2.6.	Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл мэдээлэл, зөвлөгөөг авах боломжтой байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
4.3.	Хил хамгаалах байгууллагын ажилтны харилцааны соёл, ёс зүйг үнэлнэ үү						
4.3.1.	Үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
4.3.2.	Эелдэг, таатай харилцаа	①	②	③	④	⑤	⑥
4.3.3.	Бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харилцах	①	②	③	④	⑤	⑥
4.3.4.	Ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
4.3.5.	Зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх	①	②	③	④	⑤	⑥

4.3.6.	Ажилтнуудын цаг баримтлах, цагийн зөв зохион байгуулах чадвар	①	②	③	④	⑤	⑥
4.3.7.	Шударга байх, хууль дээдлэх	①	②	③	④	⑤	⑥
4.4.	Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцөлийг үнэлнэ үү						
4.4.1.	Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
4.4.2.	Дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
4.4.3.	Танхим, ширээ сандлын хүрэлцээ	①	②	③	④	⑤	⑥
4.4.4.	Маягт бөглөхдөө шаардлагатай мэдээлэл, үзэг, балны хүрэлцээ	①	②	③	④	⑤	⑥
4.4.5.	Онлайнаар мэдээлэл авах боломж	①	②	③	④	⑤	⑥
4.4.6.	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх	①	②	③	④	⑤	⑥
4.4.7.	Хил хамгаалах байгууллагаас ямар асуудлыг нэн тэргүүнд шийдвэрлээсэй гэж хүсэж байна вэ?						

Судалгаанд оролцсон танд баярлалаа 😊 😊 😊

**ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДААС
АВАХ СУДАЛГААНЫ АСУУЛГА ХУУДАС**

Танд энэ өдрийн мэнд хүргэе!

Энэхүү судалгааг Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийг үнэлэх судалгааны дэд хэсэг болгон ажилтан, албан хаагчдын нийгмийн баталгааг хангах, хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад санал, зөвлөмж авах зорилгоор явуулж байна.

Уг судалгаанд Та хамрагдсанаар хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг сайжруулахад үнэтэй хувь нэмэр оруулж буй юм. Бид энэхүү судалгаагаар олж илрүүлсэн баримт мэдээллийг Монгол Улсын хуулийн дагуу чандлан хадгалж, зөвхөн судалгааны үр дүнг боловсруулахад ашиглах болно.

Цаг зав гаргаж байгаа танд баярлалаа.

2025 оны 11 дүгээр сар

1. СУДАЛГААНД ОРОЛЦОГЧИЙН МЭДЭЭЛЭЛ

1.6.	Та аль боомтоос судалгаанд хамрагдаж байна вэ?	1. Чингис хаан 2. Сүхбаатар 3. Эрэнцав 4. Алтанбулаг 5. Ханх 6. Тэс 7. Боршоо 8. Арц суурь 9. Ульхан 10. Цагааннуур 11. Эрэн цав	12. Замын-үүд 13. Замын үүд (Терминал) 14. Булган 15. Баянхошуу 16. Сүмбэр 17. Бургастай 18. Шивээхүрэн 19. Гашуунсухайт 20. Ханги 21. Бичигт 22. Хавирга			
1.7.	Та Хил хамгаалах байгууллагын аль үйлчилгээг эрхлэх үйл ажиллагаанд оролцдог албан хаагч вэ?	① Хилийн бүс, зурваст түр нэвтрэх зөвшөөрөл ② Хилийн боомтод үйл ажиллагаа явуулах өгөх зөвшөөрөл ③ Хил хамгаалах байгууллагын архивын лавлагаа ④ Улсын хилээр нэвтэрсэн лавлагаа ⑤ Гадаад улсад зорчих эрхийн лавлагаа ⑥ Хил хамгаалах байгууллагын музейн үйлчилгээ ⑦ Хил хамгаалах байгууллагын соёл, урлагийн үйлчилгээ ⑧ Бусад				
1.8.	Таны харьяалагддаг боомт, нэгжид хэдэн албан хаагч ажилладаг вэ?	① 10 хүртэл	② 11-20	③ 21-30	④ 31-40	⑤ 41-ээс дээш
1.9.	Таны нас	① 30 хүртэл	② 31-40	③ 41-50	④ 51-60	⑤ 61-аас дээш
1.10.	Таны хүйс	① Эрэгтэй		② Эмэгтэй		
1.11.	Та Хил хамгаалах байгууллагад хэдэн жил ажиллаж байгаа вэ?	① Эхний 1 жилд	② 2.5	③ 6-10	④ 11-15	⑤ 16-аас дээш
1.12.	Албан тушаал	① Удирдлага ② Нэгжийн удирдлага ③ Үйлчилгээг шууд хариуцах мэргэжилтэн ④ Үйлчилгээний туслах				

2. АЛБАН ХААГЧДЫН АЖЛЫН БАЙРНЫ ӨНӨӨГИЙН НӨХЦӨЛ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ	
2.9.	Та өдөр тутамдаа байгууллагын үйл ажиллагаа, албан хаагчдад хамааралтай мэдээллийг ихэвчлэн ямар сувгаар авдаг вэ? (2-оос дээш хариулт байж болно)
2.10.	Хил хамгаалах байгууллагаас танай боомт, нэгжид үйл ажиллагааны ямар чиглэлээр дэмжлэг үзүүлдэг вэ?
2.11.	Таны ажиллаж буй боомтын үйлчилгээг сайжруулах зорилгоор сүүлийн жилд ямар үйл ажиллагаа түлхүү хэрэгжиж байна вэ?
2.12.	Танд ажил үүрэгтэй холбоотой ямар хүндрэлтэй асуудлууд тулгардаг вэ?
2.13.	Танай нэгж, боомтод тулгамдаж буй шийдвэрлэх шаардлагатай асуудал бий юу?

3. ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖ, АЖИЛТНУУДЫН ЕС ЗҮЙН ҮНЭЛГЭЭ						
Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг үнэлнэ үү.	① Маш муу → ⑤ Маш сайн					Мэдэхгүй
Үйлчилгээ үзүүлэхэд дунджаар ямар хугацаа зарцуулдаг вэ?	① 5 хүрэхгүй минут		④ 3цаг хүртэл			
	② 30 хүртэл минут		⑤ 1 хоногт			
	③ 30 минутаас-1 цаг		⑥ 1-3 хоног			
Үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд хэдэн төрлийн материал бүрдүүлж авдаг вэ	① 3-аас бага		② 4-6			
	③ 7-10		④ 10-аас дээш			
Ажилтнуудын мэдлэг, мэргэжлийн болон зөвлөгөө өгөх чадвар	①	②	③	④	⑤	⑥
Алба хаагчид нь нэг удаагийн хандалтаар асуудлыг шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Санал, хүсэлт, гомдол хүлээн авах тогтолцоо	①	②	③	④	⑤	⑥
Эргэх холбоо, хариу мэдээлэл	①	②	③	④	⑤	⑥
Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний хүртээмжийг үнэлнэ үү.						
Үйлчилгээний ачаалал, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хүртээмж	①	②	③	④	⑤	⑥
Үйлчилгээ үзүүлж буй цагийн хуваарь	①	②	③	④	⑤	⑥
Маягт, зааварчилгаа зэргийн хүрэлцээ	①	②	③	④	⑤	⑥
Үйлчилгээ үзүүлэх, маягт, зааварчилгаа ойлгомжтой хялбар эсэх	①	②	③	④	⑤	⑥
Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил, тод нээлттэй байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Хандсан асуудлын хүрээнд шаардлагатай мэдээлэл мэдээлэл, зөвлөгөөг авах боломжтой байдал	①	②	③	④	⑤	⑥

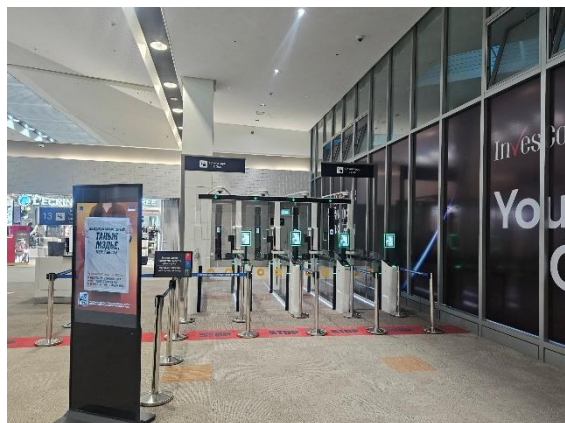
Хил хамгаалах байгууллагын ажилтны харилцааны соёл, ёс зүйг үнэлнэ үү						
Үйлчлүүлэгчдэд туслахад бэлэн, түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Эелдэг, таатай харилцаа	①	②	③	④	⑤	⑥
Бүх үйлчлүүлэгчтэй ижил, тэгш харилцах	①	②	③	④	⑤	⑥
Ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Зөвлөгөө өгч, чирэгдэлгүй үйлчлэх	①	②	③	④	⑤	⑥
Ажилтнуудын цаг баримтлах, цагийн зөв зохион байгуулах чадвар	①	②	③	④	⑤	⑥
Шударга байх, хууль дээдлэх	①	②	③	④	⑤	⑥
Хил хамгаалах байгууллагын орчин нөхцөлийг үнэлнэ үү						
Гадна болон дотоод хаяг, тэмдэг, тэмдэглэгээний харагдахуйц, ойлгомжтой байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Дотоод орчны цэвэр, тав тухтай байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Ажиллах орчны таатай, тав тухтай байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Ажиллах орчны техник, тоног төхөөрөмжийн хүртээмжтэй байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Танхим, ширээ сандлын хүрэлцээ	①	②	③	④	⑤	⑥
Маягт бөглөхдөө шаардлагатай мэдээлэл, үзэг, балны хүрэлцээ	①	②	③	④	⑤	⑥
Гадаад орчны цэвэр, хүрэлцээтэй байдал	①	②	③	④	⑤	⑥
Автомашинны зогсоолын хүрэлцээ	①	②	③	④	⑤	⑥
Онлайнаар мэдээлэл авах боломж	①	②	③	④	⑤	⑥
Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдүүлсэн эсэх	①	②	③	④	⑤	⑥

4.АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧИЙН НИЙГМИЙН БАТАЛГАА						
4.1	Та өөрийн эрхэлж буй ажилдаа сэтгэл ханамжтай байдаг уу?	①	②	③	④	⑤
4.2	Таныг ажил үүргээ гүйцэтгэхэд хүндрэл, бэрхшээл үүсдэг үү?	① Тийм			② Үгүй	
4.3	Хэрэв тийм бол ямар бэрхшээл учир байсныг дурдана уу					
4.4	Та өөрийн ажлын байрнаасаа авдаг таатай мэдрэмжээ хуваалцана уу?	① Олон жил хамтран ажилласан мэдлэг, туршлага ② Эерэг хандлага, харилцаатай хамт олон ③ Ажлын байрны орчин, нөхцөл эрүүл, таатай ④ Хөдөлмөрийн бүтээмжийг үнэлдэг систем ⑤ Бусад				
4.5.	Танай нэгж, боомтод тулгамдаж буй шийдвэрлэх шаардлагатай асуудал бий юу?					

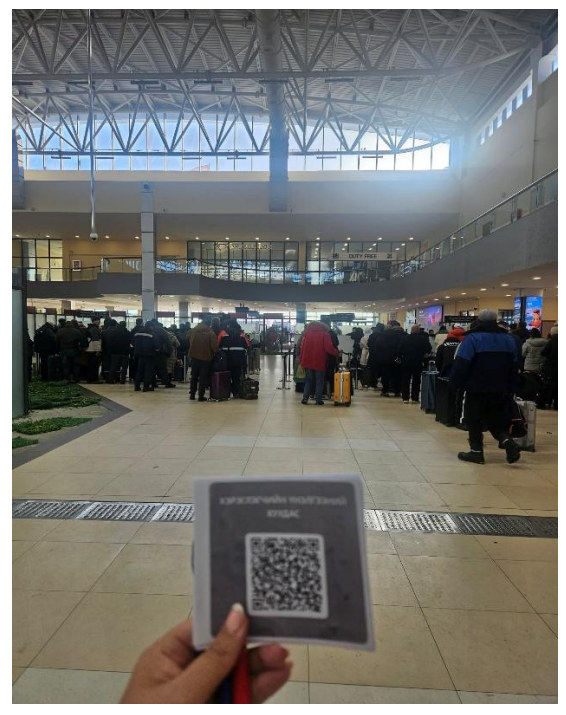
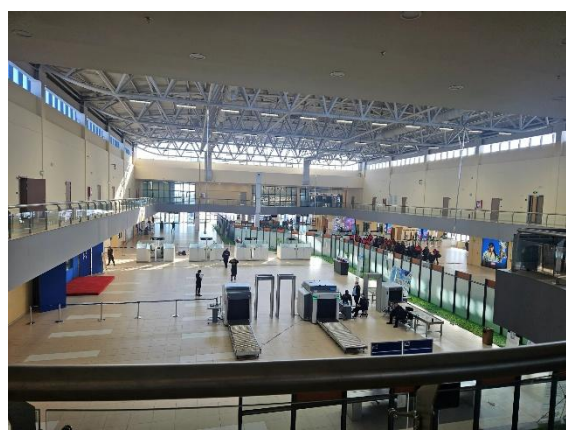
Судалгаанд оролцсон танд баярлалаа 😊😊😊

АНХДАГЧ СУДАЛГААГ АВСАН БАЙДАЛ

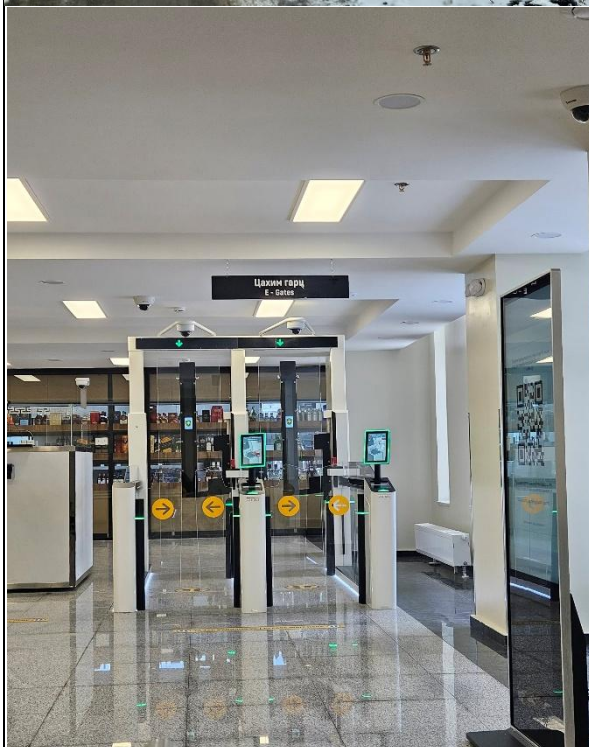
“Чингис хаан” олон улсын агаарын тээврийн боомт дээр ажилласан байдал



“Замын-Үүд” олон улсын авто замын боомт дээр ажилласан байдал



“Алтанбулаг” олон улсын авто замын боомт дээр ажилласан байдал



“Шивээхүрэн” авто замын боомт дээр ажилласан байдал



ОНЛАЙН СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН БАЙДАЛ

Forms ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ОНЛАЙН АСУУЛГЫН ХУУДАС - Saved

Style Settings Preview Collect responses View responses 460 Present

ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ОНЛАЙН АСУУЛГЫН ХУУДАС

Энэхүү судалгааг 2025 онд Хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг авсан иргэн, хуулийн этгээдээс үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлүүлж, санал авах зорилгоор явуулж байна. Уг судалгаанд Та хамрагдсанаар хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг сайжруулахад үнэтэй хувь нэмэр оруулж буй юм. Бид энэхүү судалгаагаар олж илрүүлсэн баримт мэдээллийг Монгол Улсын хуулийн дагуу чандлан хадгалж, зөвхөн судалгааны үр дүнг боловсруулахад ашиглах болно.

ОНЛАЙН СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН АЛБАН ХААГЧИЙН БАЙДАЛ

Forms ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДААС АВАХ СУДАЛГАА - Saved

Style Settings Preview Collect responses View responses 652 Present

ХИЛ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГЫН АЖИЛТАН, АЛБАН ХААГЧДААС АВАХ СУДАЛГАА

Dec 15, 2025

Энэхүү судалгааг Хил хамгаалах байгууллагын 2025 оны үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийг үнэлэх судалгааны дэд хэсэг болгон ажиглагч, аймган хувиарчид нийцүүлэн бэлтгэж хянаж, хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад санал, зөвлөмж авах зорилгоор явуулж байна. Уг судалгаанд Та хамрагдсанаар хил хамгаалах байгууллагын үйлчилгээг сайжруулахад үнэтэй хувь нэмэр оруулж буй юм. Бид энэхүү судалгаагаар олж илрүүлсэн баримт мэдээллийг Монгол Улсын хуулийн дагуу чандлан хадгалж, зөвхөн судалгааны үр дүнг боловсруулахад ашиглах болно.

