



ГАДААДЫН ИРГЭН ХАРЪЯАТЫН ГАЗАР

ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН

Урьдчилсан тайлан

ХОЛБОО БАРИХ ХАЯГ, УТАС:
Email : mbatbaatar@num.edu.mn,
diprcentre@gmail.com
99164191, 91004191

УЛААНБААТАР

2021 ОН

Судалгааны мэдээлэл цуглуулж, тайлан бичсэн багийн гишүүд:

Багийн ахлагч, М.Батбаатар/Социологийн ухааны доктор/

Багийн гишүүн, судлаач Ч.Эрдэнэчулуун/Социологийн ухааны доктор/

Багийн гишүүн, судлаач М.Сувдмаа/Боловсрол судлалын магистр/

Багийн гишүүн, судлаач Т.Лхагваа/Боловсрол судлалын магистр/

Багийн гишүүн, судлаач Т.Халиунаа/Судалгааны менежер/

Багийн гишүүн, туслах судлаач С.Содгэрэл/эдийн засагч, хүний нөөцийн менежер/

Багийн гишүүн, туслах судлаач Э.Энхжин/эдийн засагч, хүний нөөцийн менежер/

Хаяг: #1217 тоот, Сүхбаатар дүүрэг, 8-р хороо, Энхтайвны өргөн чөлөө,

УВН бизнес төвийн байр, Улаанбаатар, Монгол Улс

Утас 91004191, 99164191

Шуудан: Хайрцаг 270, 46А Монгол шуудан

Цахим шуудан: dipcentre@gmail.com

АГУУЛГА	
ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ.....	3
УДИРТГАЛ	4
ҮНДЭСЛЭЛ	4
СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ	6
БҮЛЭГ НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, АРГАЧЛАЛ	7
1.1 Үнэлгээнд хэрэглэсэн судалгааны арга, аргачлал	7
1.2 Мэдээллийн дүн шинжилгээ	8
1.3 Түүвэрлэлт хийсэн аргачлал, түүврийн хэмжээ	8
1.4 Судалгааны ажлыг гүйцэтгэсэн хугацаа	9
1.5 Судалгааны багийн зохион байгуулалт.....	10
1.6 Судалгааны зохион байгуулалт	10
1.7 Үнэлгээнд оролцсон хэрэглэгчдийн нийгэм, хүн ам зүйн байдал	11
БҮЛЭГ ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН БАЙДАЛ	13
2.1 Үйлчилгээ авсан давтамж ба мэдээллийн эх сурвалж.....	14
2.1.1 Үйлчилгээний давтамж, материал бүрдүүлэлт.....	14
2.1.2 Мэдээлэл авч буй эх үүсвэрт хийсэн дүн шинжилгээ.....	18
2.2 ГИХГ-ын үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийн байдал.....	22
2.3 Салбарын чиг үүргийн нэгдсэн үнэлгээ	26
БҮЛЭГ ГУРАВ. ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ҮЗҮҮЛЖ БУЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ҮНЭЛЭХ НЬ	27
3.1 Байгууллагын орчин нөхцлийн үнэлгээ.....	27
3.2 Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварын үнэлгээ	28
3.3 Ажиглалтын үр дүнгийн үнэлгээ.....	29
3.4 Өргөдөл, санал гомдлыг шийдвэрлэж буй байдал	36
3.5 ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээний тооцоолол	41
БҮЛЭГ ДӨРӨВ. БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ АСУУДЛУУД	42
4.1 Бүтэц зохион байгуулалт ба захиргаа, удирдлагын түвшинд санаачлан хийж буй ажлууд	42
4.2 Цаашид тус байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах талаар хэрэглэгчийн санал бодол.....	51
ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ	56

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ГИХГ	Гадаадын иргэн, харьяатын газар
МУЗГ	Монгол Улсын Засгийн газар
ЗГХА	Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч агентлаг
ХЗДХЯ	Хууль зүй, дотоод хэргийн яам
ХШҮ	Хяналт, шинжилгээ, үнэлгээ
ТББ	Төрийн бус байгууллага
ХСБСТ	Хөгжлийн санаачилга, бодлого судлалын төв

© Гадаадын иргэн, харьяатын газрын 2021 оны Хэрэглэгчийн үнэлгээний ажлыг тус газрын захиалгаар Хөгжлийн санаачилга, бодлого судлалын төвийн судлаачдын баг гүйцэтгэв.

УДИРТГАЛ

ҮНДЭСЛЭЛ

Монгол Улсын бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ үнэлгээ хийх нийтлэг журмын”-ын 9.6 , Хууль зүй дотоод хэргийн сайдын 2017 оны А/189 дүгээр тушаал мөн бодлогын баримт бичгийн зорилт, арга хэмжээний хэрэгжилт, хууль тогтоомж, тогтоол шийдвэрийн зүйл, заалтын хэрэгжилтийн үнэлгээг Засгийн газрын 2017 оны 89 дүгээр тогтоолын 6.2 болон МУЗГ-ын 2020 оны 12 сарын 09-ны өдрийн 206 тоот тогтоолын хавсралт, шинэчлэн баталсан журамд заасны дагуу жил бүр хэрэглэгчийн үнэлгээг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэж, түүний үр дүнг үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллаж байна.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ нь төр, хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн аль ч байгууллагын хувьд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар бодитой мэдээлэл авах үндсэн эх сурвалж болдог. МУЗГ-ын шинэчилсэн журмын 2.1.6-д зааснаар¹, хэрэглэгчийн үнэлгээ гэж захиргааны байгууллагаас үзүүлж байгаа үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар иргэдээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгааг хөндлөнгийн байгууллагаар хийлгэсэн дүнг тооцохоор тусгасан юм.

Нөгөө талаар хэрэглэгчдийн тухайн салбарын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаарх үнэлэлт дүгнэлт, тэдний сэтгэл ханамжийн түвшин ямар байгааг тодорхойлсноор төрийн үйлчилгээг өмнөхөөс илүү сайжруулах үндэс болдог. Төрийн байгууллагын иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмж нь тэдний хүлээлтэд нийцэж байгаа эсэх, хүнд сурталгүй шуурхай эсэх, юуг сайжруулах, шинээр хийх шаардлагатай зэрэг иргэд, олон нийтээс өгсөн санал, зөвлөмжийг тухайн байгууллагын стратеги, гүйцэтгэлийн төлөвлөгөөнд тусган хэрэгжүүлэх нь хэрэглэгчийн үнэлгээний үндсэн гол чиглэл болно. Хэрэглэгчдийн үнэлгээг хөндлөнгийн судалгааны байгууллагаар гүйцэтгүүлэх нь хөгжингүй болон хөгжиж буй орнуудын нийтлэг туршлага бөгөөд үл хараат байдлаар шинжлэх ухааны үндэслэлтэй мэдээ, мэдээлэл цуглуулан дүн шинжилгээ хийх үйл явц төрийн үйлчилгээнд тэгш шударга, ил тод байдлыг хэвшүүлэх нэгэн жишиг болж байна.

¹ МУЗГ-ын тогтоол. Бодлогын баримт бичгийн хэрэгжилт болон захиргааны байгууллагын үйл ажиллагаанд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийх нийтлэг журам. Дугаар 206. УБ. 2020

ГИХГ-ын үйл ажиллагаанаас үзэхэд тус газар нь үндсэн гурван чиглэлийн дагуу үйл ажиллагаагаа явуулдаг байна. Эдгээрийг дурдвал 1. Виз зөвшөөрлийн чиглэл, 2. Харьяатын чиглэл, 3. Зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэлээр тус тус үйл ажиллагаа явуулдаг. Эдгээр чиглэлд ялангуяа энэ цар тахлын үед үйл ажиллагааны өөрчлөлт орсон эсэх мөн иргэд олон нийтийн зүгээс тухайн байгууллагын талаар санал хүсэлтийг сонсож, цаашдын бодлого, хөтөлбөр, үйл ажиллагаандаа тусгаж өгөх нь зүйтэй юм. Тухайн байгууллагын бодлогын хэрэгжилтийн үр нөлөө, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар тухайн байгууллагын үйлчлүүлэгч насанд хүрсэн иргэдийн 3-5 хүртэлх хувийг, эсхүл тухайн байгууллагаар үйлчлүүлэгч аж ахуйн нэгжийг хамруулан явуулсан санал асуулгын дүнг үндэслэн гаргадаг. Хэрэглэгчийн үнэлгээний үр дүнг жил бүр үнэн зөв хэмжсэнээр цаашдын зорилт, зорилгодоо хүрэх үйл явцыг хөнгөвчилж байгаа хэрэг юм.

Нөгөө талаар ГИХГ-аас үзүүлсэн үйлчилгээ, үйл ажиллагааг хэрэглэгч буюу үйлчилгээ авсан иргэн, байгууллагын зүгээс хэрхэн үнэлж байгааг тогтоож, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн байдалд үнэлгээ хийх нь төрийн байгууллагын үйл ажиллагааг иргэдэд нээлттэй, хүртээмжтэй, ил тод байлгах, төрийн үйл ажиллагааны тэгш, хүртээмжтэй, чанартай, хүний эрхийг хүндэтгэсэн, хүнд сурталгүй, хариуцлагатай, шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэхэд чухал ач холбогдолтой.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх удирдамжид үндэслэн “Хөгжлийн санаачилга, бодлого судлалын төв” ТББ-ын судлаач, мэргэжилтнүүд Гадаадын иргэн, харьяатын газрын хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлыг 2021 оны 11 сарын 18-ны өдрөөс 2021 оны 12 сарын 10-ны өдрийг хүртэлх хугацаанд хийж гүйцэтгэлээ.

СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ

Энэ удаагийн Хэрэглэгчийн үнэлгээний ажил ГИХГ-ын 2021 онд хэрэгжүүлсэн үйл ажиллагаа, тус байгууллагын зүгээс иргэдэд үзүүлсэн үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл цуглуулан, дүн шинжилгээ хийж, хэрэглэгчийн зүгээс үйлчилгээний чанар хүртээмжийг үнэлж, сэтгэл ханамж болон үйлчилгээний талаарх санал, хүсэлтийг тодорхойлоход чиглэсэн.

Дээрх зорилгын хүрээнд дараах зорилтыг дэвшүүлж, үнэлгээг хийсэн болно. Үүнд:

- ✓ Виз зөвшөөрлийн чиглэлээр явуулж буй бүх үйл ажиллагааны чиглэлээр тухайн байгууллагын мэргэжилтэн болон үйлчлүүлж буй иргэдээс ганцаарчилсан ярилцлага авах
- ✓ Зөрчил шалгах чиглэлээр хийсэн тайлан тоо мэдээнд баримт бичгийн дүн шинжилгээ хийх
- ✓ Харьяатын чиглэлээр явуулж буй үйл ажиллагаанд баримт бичгийн дүн шинжилгээ хийх
- ✓ Байгууллагын мэдээллийн лавлах болон мэдээллийн ажилтны зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх мөн байгууллагын үйл ажиллагааг олон нийтэд хүргэх, сурталчлах талаар хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагааг үнэлэх
- ✓ Байгууллагын мэдээлэл бүрэн ил тод байгаа эсэхийг үнэлэх
- ✓ Иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт болон сэтгэл ханамжийн судалгааг анкетаар авч дүн шинжилгээ хийх
- ✓ Албан хаагчдын нийгмийн баталгааг хангах чиглэлээр байгууллагаас үзүүлж буй үйлчилгээг үнэлэх
- ✓ Албан хаагчдын ёс зүй, сахилга хариуцлага, цалин хөлс, шагнал урамшууллын тогтолцооны хэрэгжилт болон эрүүл мэндийг хамгаалах, урьдчилан сэргийлэхэд ямар арга хэмжээ авч байгааг анкетын судалгаа болон ярилцлагын хэлбэрээр авч дүн шинжилгээ хийх

БҮЛЭГ НЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ, АРГАЧЛАЛ

1.1 Үнэлгээнд хэрэглэсэн судалгааны арга, аргачлал

Энэхүү үнэлгээнд тоон болон чанарын судалгааны аргуудыг хослуулан ашигласан. Судалгааны мэдээллийг ГИХГ-аар үйлчлүүлэгч иргэд, дүүрэг, аймаг орон нутгийн хэлтсийн дарга болон мэргэжилтнээс ганцаарчилсан сурвалжилга, холбогдох байгууллага, иргэдээс компьютерт суурилсан телефон санал асуулгаар(САТI) судалгаа авч, ажиглалтын судалгааны аргыг ашиглан ажлын байрны нөхцөл байдлыг тус тус тодорхойлсон.

Мэдээлэл цуглуулахад анкет-асуумжийг үндсэн арга болгохын зэрэгцээ цахим хуудас, статистик мэдээ, тайланд дүн шинжилгээ хийхдээ баримт бичгийн шинжилгээний аргыг ашигласан. Анкетын аргаар цуглуулсан мэдээлэлд боловсруулалт хийхдээ орчин үеийн багц ‘SPSS-25’ програмын хэрэглэн боловсруулах ба мэдээллийн сан үүсгэхэд ашигласан болно. Судалгааны өгөгдөлд тулгуурлан анхдагч үр дүн болох нэг хэмжээст тархалтыг гаргахын зэрэгцээ шигээр хувьсагч үүсгэх, логик ангилал гаргах, харьцуулалт болоод статистик бодолт, хүчин зүйлсийн шинжилгээ гэх мэт боловсруулалтыг хийж нэгтгэн дүгнэсэн болно.

➤ Анкетын арга

Судалгааны зорилго, зорилттой уялдуулан, тухайн байгууллагын хэрэгжүүлж буй бодлого, үйл ажиллагааны хүртээмж, чанар болон үйлчлүүлж буй иргэдийн сэтгэл ханамж, цаашид өөрчлөх, нэмэлтээр оруулах үйл ажиллагаа, санал зөвлөмж зэргийн хүрээнд холбогдох асуултуудыг асууж, мэдээлэл цуглуулсан.

➤ Баримт бичгийн арга

Тухайн аргыг ашиглан гадаадын иргэн харьяатын чиглэлийн үйл ажиллагааны үндсэн чиглэл болох харьяатын чиглэл, зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэлийн үйл ажиллагааг бичиг баримтанд үндэслэн тайлан, дүн мэдээг ашиглаж дүн шинжилгээ хийсэн болно. Мөн цахим хуудасны мэдээлэлд контент анализын аргыг ашиглан дүн шинжилгээ хийлээ.

➤ Сурвалжлагын арга ./Экспертийн/

Тухайн аргыг ашиглан иргэд болон байгууллагын мэргэжилтнээс хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагааны чанар, хүртээмж, сэтгэл ханамж, санал зөвлөмж, шийдвэрлэх асуудлын талаар санал бодлыг нь энэхүү аргад тулгуурлан тодорхойлж, чанарын дүн шинжилгээ хийх болно.

1.2 Мэдээллийн дүн шинжилгээ

Тоон мэдээллийн шинжилгээ. Санал асуулгын мэдээллийг MS EXCEL программд кодлолын дагуу шивж оруулан механик болон логик алдааг шалгаж чанарын шаардлагад нийцүүлсний дараа нийгмийн судалгааны SPSS.23.0 программ ашиглан мэдээллийн шинжилгээ боловсруулалт хийлээ. Тоон судалгаанд тоо хувиар илэрхийлэх дан тоололтын зэрэгцээ шинж тэмдгээр ангилах, дунджийг тооцох, хүчин зүйлсээр эрэмбэлэх, бүлэглэх зэргээр харьцуулсан шинжилгээ хийсэн болно.

Чанарын мэдээллийн шинжилгээ. Чанарын судалгаанд ярилцлага, баримт бичиг судлах аргыг ашиглаж, ганцаарчилсан ярилцлагын мэдээлэл болон холбогдох тайланд чанарын дүн шинжилгээ хийсэн. Тухайн асуудлын бодит дүр зургийг харуулах, нотлох зорилгоор зарим ярилцлагын мэдээлэл, тохиолдлыг шигтгээ хэлбэрээр оруулав.

1.3 Түүвэрлэлт хийсэн аргачлал, түүврийн хэмжээ

Судалгаанд хэрэглэгчийг хамруулахдаа хоёр төрлийн түүврийн аргачлал ашигласан болно. Юуны өмнө түүврийг хийхдээ судалгаа хийх явцад үйлчилгээ авсан нийт иргэдээс сонгон хамруулсан ба нэрсийн жагсаалтаас сонгон, системчилсэн санамсаргүй түүврийг ашигласан болно.

Хүснэгт-1.1 Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамруулсан хүний тоо

Судалгааны талбар	Албан хаагчдаас	Хэрэглэгчээс/биечлэн болон утсаар	Үйлчлүүлэгч байгууллагууд
Улаанбаатар/төв байр	61		
Агаарын боомт	18		
Зүүн бүс	28	Биечлэн-41	
Өмнөд бүс	14	Утсаар-213	15
Хойд бүс	14		
Баруун бүс	19		
НИЙТ	154	254	15

Тус газарт нийт 310 албан хаагч ажиллаж байгаагаас 50% буюу нийт 154 албан хаагчийг судалгаанд хамруулсан тул түүврийн хувьд хангалттай төлөөлнө гэж үзлээ. Мөн тус байгууллагаас үйлчилгээ авч буй иргэний нийгмийн 15 байгууллагатай ярилцлага хийсэн болно. Байгууллагын 2021 оны хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд визийн зөвшөөрөл,

иргэний харъяат болон зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэлээр үйлчилгээ авсан нийт 460 хэрэглэгчийн жагсаалтад тулгуурлан утсаар холбогдож судалгааг хийхэд 75 хэрэглэгч хариу өгөөгүй, 41 хэрэглэгч холбогдох боломжгүй, 56 хэрэглэгчийн утасны дугаар давхардсан, 25 хэрэглэгчийн дугаар ашиглалтанд байхгүй, 26 хэрэглэгч судалгаа өгөхөөс татгалзсан ба нийт 213 хэрэглэгч судалгаанд хамрагдсан юм. ГИХГ-ын төв байрны нэг цэгийн үйлчилгээн дээр 5 өдөр ажиглалт хийсэн бөгөөд тус өдрүүдэд 41 хэрэглэгчтэй биечлэн ярилцаж, асуумж авсан болно.

Хүснэгт-1.2 Судалгааны мэдээллийн төрөл

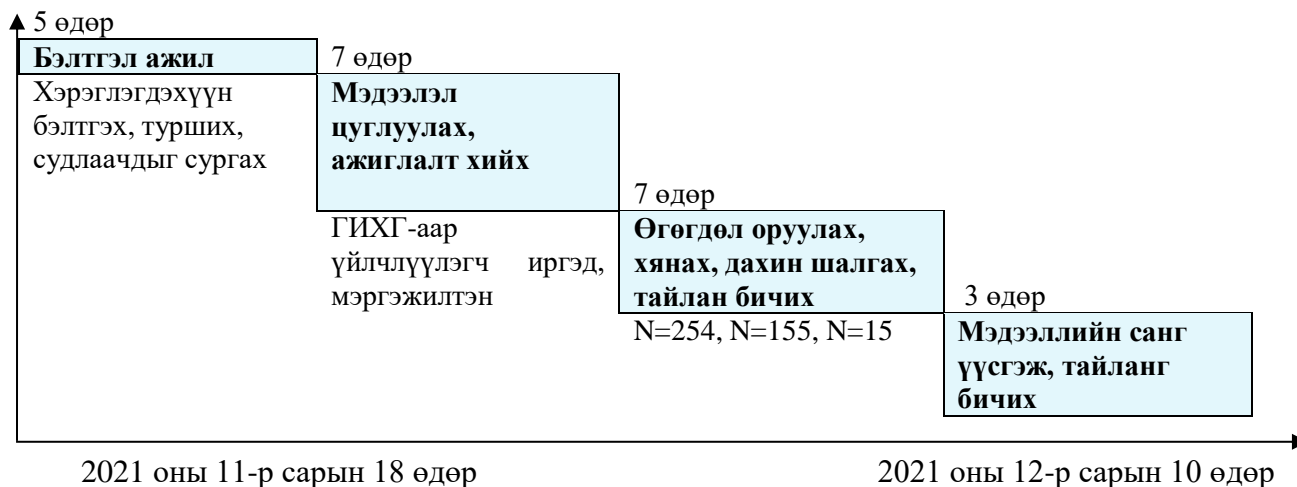
№	Мэдээллийн төрөл	Хамрагдах объект, хүмүүс	Тоо
1	Санал асуулга	Хэрэглэгч иргэд	254
2	Ганцаарчилсан сурвалжилга	Хэлтсийн дарга, мэргэжилтэн	15
3	Баримт бичгийн судалгаа	Албан баримт, тайлан	10 орчим

Тус газраас үйлчилгээ авсан нийт 254 хэрэглэгчийг түүвэрлэн судалгаанд хамруулсан ба асуулгын үр дүнд шинжилгээ хийсэн. Ганцаарчилсан сурвалжилгын аргаар хэлтсийн мэргэжилтэн, удирдах албан тушаалтнуудаас мөн ажиглалтын аргаар байгууллагын дотоод болон гадаад нөхцлийг тодорхойлж, үнэлгээг аль болох бодитой хийж, мэдээлэл цуглуулахад анхаарсан болно.

1.4 Судалгааны ажлыг гүйцэтгэсэн хугацаа

Судалгааны ажлыг төлөвлөгөөнд тусгасны дагуу 2021 оны 11 сарын 18-ны өдрөөс 12 сарын 10-ны өдөр хүртэл нийт 3 долоо хоногийн хугацаанд хийж гүйцэтгэв.

Зураг-1.1 Ажлын хуваарь, хугацааны төлөвлөлт



1.5 Судалгааны багийн зохион байгуулалт

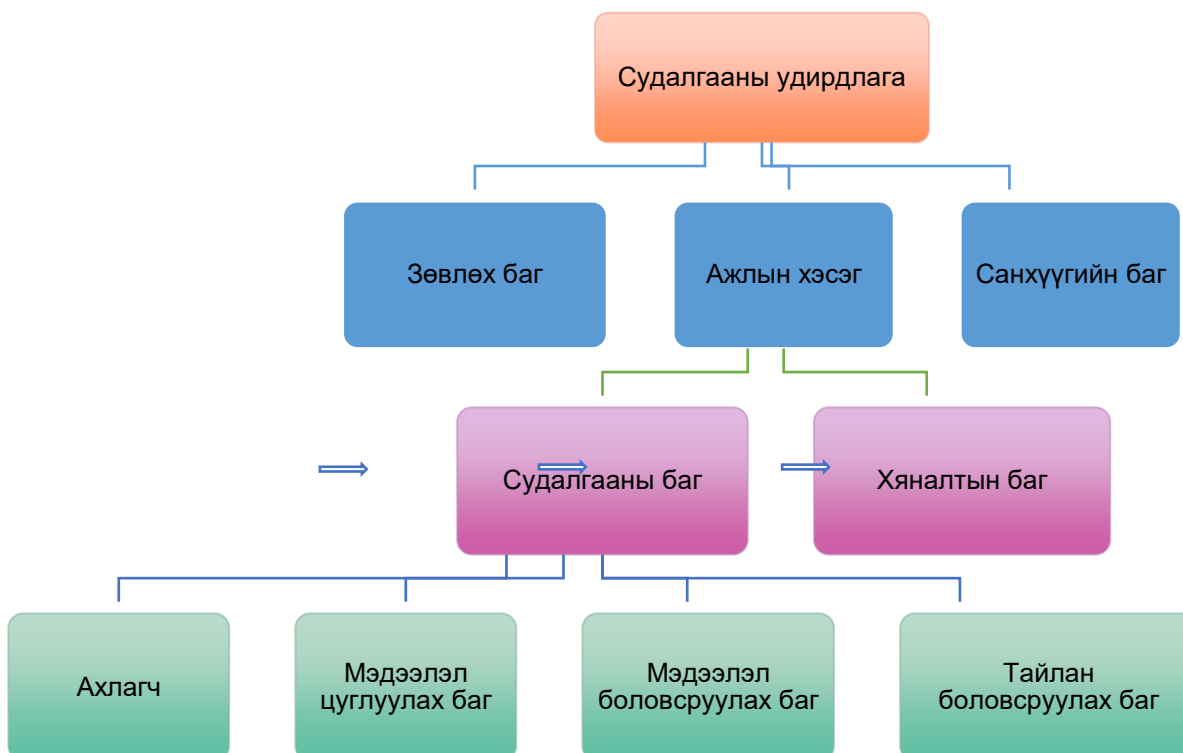
Судалгааны анкет болон бусад хэрэглэгдэхүүнд захиалагчийн саналыг тусган боловсруулж, мэдээлэл цуглуулах шатанд орон нутгаас гэрээт судлаачдын баг хамтран ажилласан ба мэдээллийг боловсруулах, нэгтгэн дүгнэх, тайлан зөвлөмж бичих бүхий л шатанд Хөгжлийн санаачилга, бодлого судлалын төв ТББ-ын мэргэжлийн судлаачдын баг ажилласан юм.

Судалгааг орон нутгийн судлаачид, ХСБСТ-ийн судалгааны баг ажлын гурван долоо хоногийн хугацаанд дараах зохион байгуулалтын дагуу явуулсан болно.

1.6 Судалгааны зохион байгуулалт

Судалгааны ажлыг зохион байгуулалтын хувьд дараах загвараар хийж гүйцэтгэсэн болно.

Зураг-1.2 Судалгааны ажлын зохион байгуулалтын бүдүүвч



1.7 Үнэлгээнд оролцсон хэрэглэгчдийн нийгэм, хүн ам зүйн байдал

Үнэлгээнд оролцсон хэрэглэгчдийг нийгэм, хүн ам зүйн байдал болох нас, хүйсийн байдал, боловсрол болон ажил эрхлэлтийн онцлогийг энэ хэсэгт авч үзлээ.

Хүснэгт-1.3 Нийгэм, хүн ам зүйн байдал

№	Утга	Тоо	Хувь
Хүйсийн байдал			
1	Эрэгтэй	88	34.6%
2	Эмэгтэй	166	65.4%
Насны байдал			
1	25 хүртэлх настай	13	5.1%
2	26-35 настай	97	38.2%
3	36-45 настай	79	31.1%
4	46-55 настай	41	16.1%
5	56-аас дээш настай	24	9.4%
	НИЙТ	254	100.0%

ГИХГ-аас үйлчилгээ авсан, хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан 254 иргэдийн 65.4 хувь нь эмэгтэй, 34.6 хувь нь эрэгтэй хүмүүс байв. Судалгааны үр дүнгээс үзэхэд эмэгтэйчүүд эрэгтэй хүмүүсээс илүүтэй ГИХГ-аар үйлчлүүлж байгаа бөгөөд өмнөх 2019 оны хэрэглэгчийн үнэлгээтэй харьцуулахад энэ хувь хэмжээ бараг өөрчлөгдөөгүй байна. Мөн ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн иргэдийн 5.1 хувь нь 25 хүртэлх, 38.2 хувь нь 26-35 настай, 31.1 хувь нь 36-45 настай, 16.1 хувь нь 46-54 настай, 9.4 хувь нь 56 ба түүнээс дээш настай хүмүүс байна. Өөрөөр хэлбэл ид насны залуучууд болон дунд эргэм насны хүмүүс тус газраар илүүтэй үйлчлүүлдэг болох нь харагдаж байна.

Судалгаанд хамрагдсан хүмүүсийн боловсролын байдлыг авч үзэхэд 97.6 хувь нь дээд, 0.8 хувь нь тусгай дунд, 1.6 хувь нь бүрэн дунд боловсролтой хүмүүс байлаа. Харин суурь болон бага, боловсролгүй хүмүүс үйлчлүүлээгүй байна. Өөрөөр хэлбэл тус газраар ихэвчлэн боловсролын түвшин өндөр хүмүүс, хэрэглэгчид ихэвчлэн үйлчлүүлдэг байна.

Хүснэгт-1.4 Боловсролын түвшин

1	Дээд боловсролтой	248	97.6%
2	Тусгай дунд боловсролтой	2	0.8%
3	Бүрэн дунд боловсролтой	4	1.6%
4	Бүрэн бус дунд боловсролтой	-	-
5	Бага, боловсролгүй	-	-
	Нийт	254	100.0%

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд харгалзсан нийгэм, хүн ам зүйн нэгэн чухал хүчин зүйл бол ажил эрхлэлтийн байдал болно. Тус судалгаанд хамрагдсан иргэдийн хамгийн их буюу 90.9 % нь бизнес эрхэлдэг, 3.9 хувь нь хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг хүмүүс байлаа.

Төр, төсвийн байгууллагад ажилладаг 6 иргэн(2.4%), төрийн бус байгууллагад ажилладаг 4 иргэн(1.6%) хамрагдсан байна.

Хүснэгт-1.5 Ажил эрхлэлтийн байдал

1	Төр, төсвийн байгууллагад	6	2.4%
2	Бизнесийн салбар, хувийн хэвшилд	231	90.9%
3	Хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг	10	3.9%
4	Төрийн бус байгууллагад	4	1.6%
5	Тэтгэвэрт	1	0.4%
6	Бусад ажил	2	0.8%
	Нийт	254	100.0%

Тус судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн ажил эрхлэлтийн байдлыг авч үзэхэд хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг буюу бизнес эрхэлдэг хүмүүс 94.8 хувь буюу дийлэнх хувийг эзэлж байгаа нь ГИХГ-ын үйл ажиллагааны онцлог, үйлчилгээний чиглэлтэй уялдаатай юм.

БҮЛЭГ ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР, ХҮРТЭЭМЖИЙН БАЙДАЛ

ГИХГ-ын хэрэглэгчийн үнэлгээг үр дүнтэй явуулахын тулд тус байгууллагаар үйлчлүүлж буй иргэд, байгууллага чухам ямар үйлчилгээнд хамрагдсан талаар юуны өмнө тодруулсан болно. Учир нь тус газраар үйлчлүүлж байсан байгууллага, иргэд 2021 оноос өмнө үйлчлүүлж байсан туршлагадаа тулгуурлах, түүнчлэн үйлчлүүлж байгаагүй, мэдэхгүй боловч үйлчилгээний одоогийн нөхцөл байдлыг үнэлэх нь үнэлгээ цаг үеэ олсон байх шалгуурт нийцэхгүй болно. Иймд бид 2021 оны тайлант хугацаанд тус газраас үйлчилгээ авсан иргэд, хэрэглэгчидтэй биечлэн уулзах болон утсаар холбогдож үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар үнэлгээ авсан болно. ГИХГ-аас хуулинд тусгасан төрийн үйлчилгээг үзүүлж байгаа бөгөөд эдгээрт виз зөвшөөрөл, харьяатын чиглэл, зөрчил шалгах, хянан шийдвэрлэх зэрэг үндсэн гурван чиглэлээр үйлчилгээ үзүүлж байгаа юм. Тус газраас үйлчилгээ авсан иргэдийн үйлчилгээний нэр төрлийг энд авч үзье.

Хүснэгт-2.1 Та 2021 онд ямар төрлийн үйлчилгээ авсан бэ?

Виз зөвшөөрлийн чиглэл-252	Харьяатын чиглэл-10	Зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэл-2
1. Монгол Улсын виз, визийн зөвшөөрөл олголт-86.9%(219)	1.Монгол Улсын харьяат болох—40%(4)	1. Гадаадын иргэний
2.Монгол Улсад оршин суух зөвшөөрөл олголт-4.8%(12)	2.Монгол Улсын иргэний харьяаллыг сэргээн тогтоох	хяналт
3.Монгол Улсад албан болон хувийн хэргээр оршин суугч гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн-0.4%(1)	3.Монгол Улсын иргэний харьяатаас гарах-20%(2)	шалгалтын үйл ажиллагаа-100%(2)
4. Оршин суух үнэмлэх, визний сунгалт-1.2%(3)	4.Монгол Улсад үйл ажиллагаа явуулж буй олон улсын болон гадаад улсын ТББ-ын салбар төлөөлөгчийн газраар үйлчлүүлэх-40%(4)	
Дээрх дөрвөн төрлийн үйлчилгээг давхардсан хэлбэрээр авсан-6.7%(17)		

Хэрэглэгчийн үнэлгээнд хамрагдсан иргэдийн хувьд виз зөвшөөрлийн үйлчилгээг дийлэнх олонх нь авсан байна. Харин харьяатын чиглэл болон зөрчил шалгах, хянан шийдвэрлэх чиглэлээр үйлчилгээ авсан иргэд харьцангуй цөөн байна. Ковид-19 цар тахлын нөлөөгөөр хилээр зорчигчдын тоо буурсан, нөгөө талаар харьяатын чиглэлийн үйл

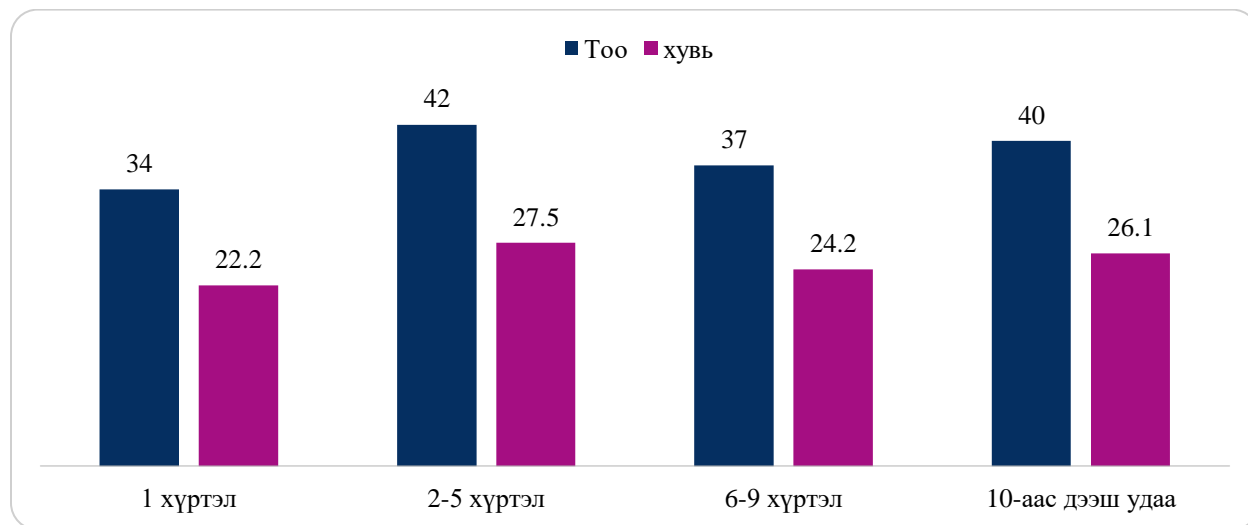
ажиллагаа төрийн бусад институтцтэй хамтран ажилладаг тул 2021 онд үзүүлсэн үйлчилгээнд төвлөрч үнэлгээг хийсэн болно.

2.1 Үйлчилгээ авсан давтамж ба мэдээллийн эх сурвалж

2.1.1 Үйлчилгээний давтамж, материал бүрдүүлэлт

Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдээс 2021 онд ГИХГ-аас хэдэн удаа үйлчилгээ авч байсан талаар асуухад 22.2 хувь нь дээр дурдсан үйлчилгээнээс аль нэгийг нь нэг удаа ямар нэг байдлаар авч байсан гэж хариулсан бол үлдсэн 77.9 хувь нь тухайн жилд 2 буюу түүнээс олон удаа үйлчилгээ авч байсан ажээ. Үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн 22.2 хувь нь нэг удаа, 27.5 хувь нь 2-5 удаа, 24.2 хувь нь 6-9 хүртэл удаа авсан бол, 26.1 хувь нь арваас дээш удаа үйлчилгээ авсан гэж хариулжээ. Үүнээс үзэхэд тухайн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн хувьд ГИХГ-аас хуулинд тусгасан чиг үүргийн хүрээнд үзүүлж буй үйлчилгээг үнэлэх бүрэн боломжтой гэж үзэж байна.

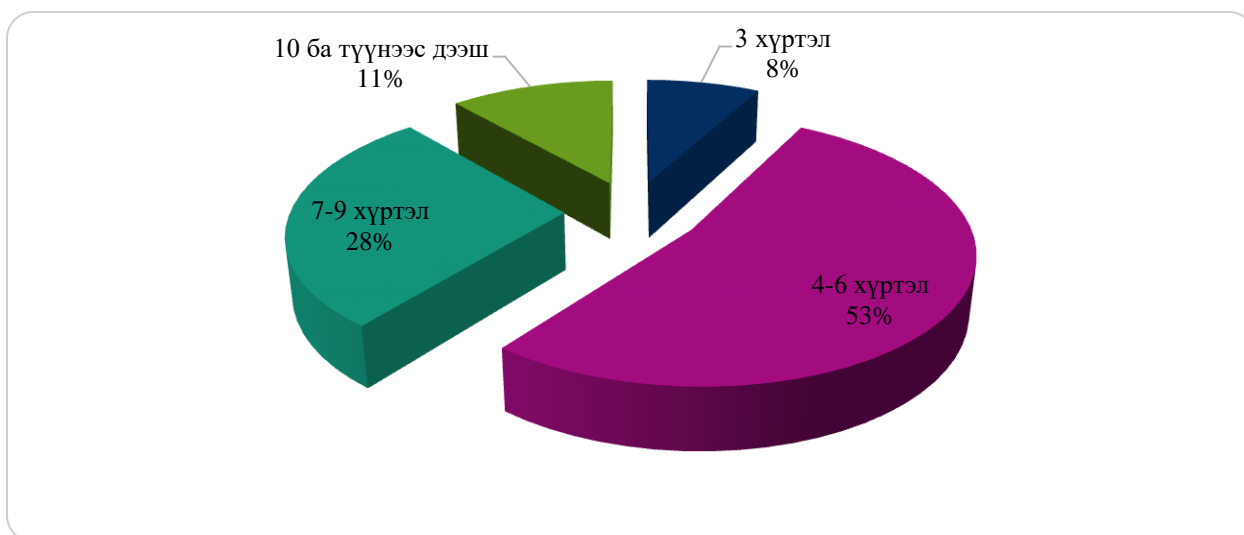
Дүрс-2.1 Байгууллагаас үйлчилгээ авсан давтамж



Тус газраас үйлчилгээ авсан давтамжийг авч үзэхэд жилд 10-аас дээш буюу 20 удаа үйлчилгээ авсан-13, 30 удаа үйлчилгээ авсан-10, 50 ба түүнээс дээш удаа үйлчилгээ авсан

9 хэрэглэгч байлаа. Статистик дүн мэдээллээс үзэхэд² тухайн байгууллагаар үйлчлүүлэгчдийн тоо хэмжээ сүүлийн хоёр жилд цар тахлын улмаас багасч 2020 онд виз олголт 6704, визийн сунгалт 3126, визийн ангилал солих үйлчилгээ 365, хувийн хэргээр зорчих урилга 68 иргэн, байгууллагад тус тус олгосон байна. Зөвхөн виз олголт гэхэд 2019 оноос 5 дахин буурсан байлаа. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээс та үйлчилгээ авахын тулд чухам хэдэн төрлийн материал бүрдүүлсэн бэ? гэсэн асуултад дараах хариултыг өгсөн байна.

Дүрс-2.2 Үйлчилгээ авахын тулд бүрдүүлсэн материалын тоо



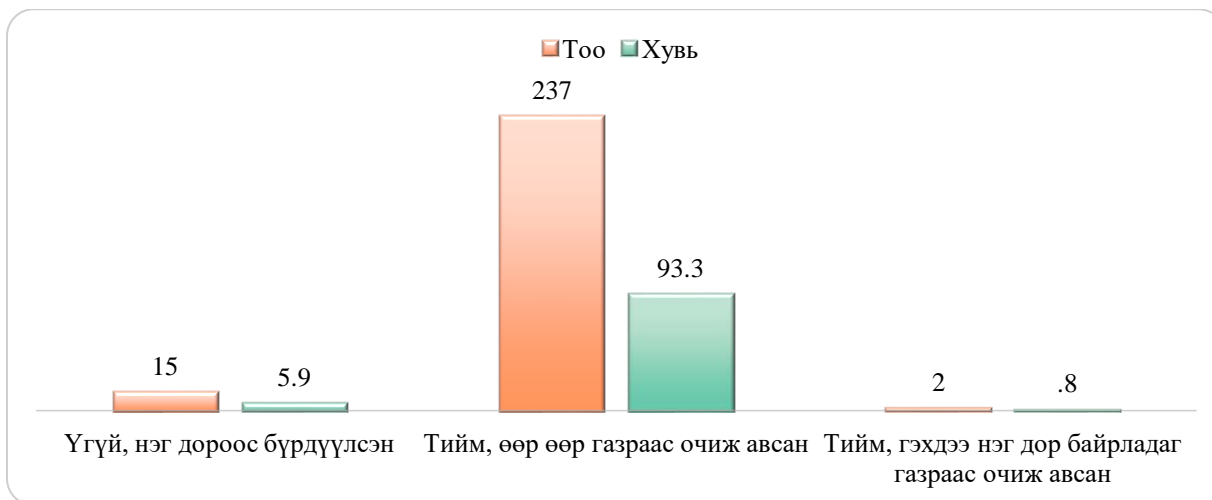
Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн зүгээс холбогдох үйлчилгээг авахын тулд 4-6 хүртэл материал бүрдүүлсэн гэж 53 хувь, 7-9 хүртэл материал бүрдүүлсэн гэж 28 хувь, 10 ба түүнээс дээш материал бүрдүүлсэн гэж 11 хувь нь тус тус хариулжээ. Үйлчилгээ авахдаа 3 хүртэл материал бүрдүүлсэн иргэн, байгууллага хамгийн бага буюу 8 хувийг эзэлж байна.

Тухайн үйлчилгээг авахдаа эдгээр материал тус бүрийг өөр өөр газраас очиж авсан эсэх талаар лавлахад 93.3 хувь нь тийм өөр өөр газраас очиж авсан гэж дурджээ. Үүнээс үзэхэд хэрэглэгчийн хувьд үйлчилгээг нэг дороос авах болон үйлчилгээг нэг дор байрладаг газар буюу нэг цэгээс үзүүлэхэд анхаарах шаардлагатай болох нь харагдаж байна.

² ГИХГ-ын Статистик эмхтгэл. УБ.,2020

Хэрэглэгчдийн хувьд үйлчилгээг авахын тулд наана нь интернэт болон цахим үйлчилгээний талаар судалдаггүй, бичиг баримтын бүрдэл дутуу, тэрчлэн замын түгжрэлд удаан явж ирээд зохих үйлчилгээг авч чадалгүй буцах зэрэг нь хэрэглэгчдийг бухимдахад хүргэж, үйлчилгээг тааруу гэж үзэх буюу үнэлэхэд нөлөөлдөг ажээ.

Дүрс-2.3 Материал тус бүрийг хэрхэн бүрдүүлсэн талаарх хэрэглэгчийн санал



Тухайн үйлчилгээтэй холбоотой материал бүрдүүлэхэд зарцуулж буй хугацааг судалгааны баг мөн сонирхож асуусан бөгөөд хэрэглэгчдийн хувьд ямар үйлчилгээ авахаас хамаарч харилцан адилгүй хугацаа зарцуулж байна.

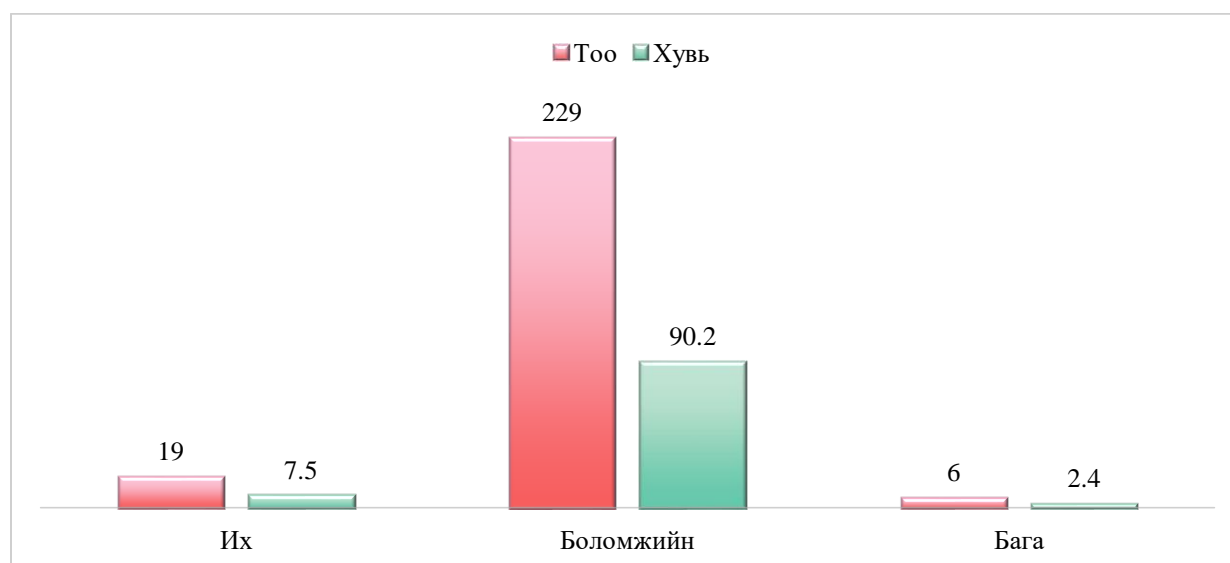
Хүснэгт-2.2 Материал бүрдүүлэхэд зарцуулж буй хугацаа

	Тоо	Хувь
Цагийн дотор	9	3.5
Хагас өдөрт	1	.4
1 өдөр	57	22.4
2 өдөр	59	23.2
3 өдөр	37	14.6
4 өдөр	3	1.2
5 өдөр	36	14.2
7 өдөр	17	6.7
8 өдөр	1	.4
10 өдөр	8	3.1
12 өдөр	1	.4
14 өдөр	6	2.4
20 өдөр	4	1.6

21 өдөр	4	1.6
30 өдөр	9	3.5
40 өдөр	2	.8
Нийт	254	100.0

Зарим материалын хувьд цагийн дотор бүрдүүлэх тохиолдол байхад зарим материалын хувьд 40 хүртэл өдөр(2 хэрэглэгч ийнхүү хариулсан байна) зарцуулсан гэж хариулжээ. Судалгаанаас үзэхэд материал бүрдүүлэхдээ 1-3 өдрийг зарцуулсан гэж хэрэглэгчдийн 60.2% буюу 153 хэрэглэгч ийнхүү дурдсан байна. Гэхдээ хэрэглэгчдийн хувьд эдгээр материалыг бүрдүүлэхийн тулд зарцуулж буй мөнгөн дүнгээ боломжийн гэж үзсэн байна.

Дүрс-2.4 Материал бүрдүүлэхэд зарцуулж буй мөнгөн дүн хэр санагдсан бэ?



Өөрөөр хэлбэл, ГИХГ-ын тарифт үйлчилгээг боломжийн буюу тохиромжтой гэж нийт хэрэглэгчдийн 229 буюу 90.2 хувь нь үзжээ.

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээс та үйлчилгээгээ авахын тулд нэг мэргэжилтэнд олон дахин хандах тохиолдолд гарсан эсэх талаар асуухад үгүй гэсэн хариулт давамгайлж байна. Хэрэглэгчдийн 96.5 хувь нь үйлчилгээ авахдаа мэргэжилтэнд нэг удаа хандсанаар асуудлаа шийдвэрлэсэн байна. Хэд хэдэн удаа хандсан гэсэн хариултыг судалгаанд хамрагдсан 6 хэрэглэгч дурдсан ба цахимаар мэдээлэл авахад төвөгтэй байсан, бүрэн мэдээлэл өгдөггүй, материал нэмж бүрдүүлэх шаардлага гарсан тухайгаа дурдсан байна.

2.1.2 Мэдээлэл авч буй эх үүсвэрт хийсэн дүн шинжилгээ

Төрийн байгууллагууд хэрэглэгчдэд үйлчилгээний талаарх мэдээллийг хурдан шуурхай, системтэй, хүртээмжтэй, орон зайнаас үл хамааран үр ашигтай хүргэх зайлшгүй шаардлагатай бөгөөд ГИХГ-ын интернэт, цахим хуудас иргэдийн мэдээлэл авах гол эх сурвалж болж байна. Тус газраас үйлчилгээ хүртэгч иргэдийн хувьд чухам ямар эх сурвалжаас голчлон мэдээлэл авдаг талаар асуухад дараах хариултыг өгсөн байна.

Хүснэгт-2.3 ГИХГ-ын үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл авах суваг

	2021 он	
	тоо	хувь
Нэгтгэл ^a Телевиз	5	0.9%
Интернэт хуудас	173	30.9%
Радио, ФМ	3	0.5%
Найз нөхөд, гэр бүл	5	0.9%
Зурагт хуудас, тараах материал	1	0.2%
E-mongolia	106	19.0%
Тухайн байгууллагын мэдээлэл, зөвлөгөө өгөгч	88	15.7%
Тухайн байгууллагын мэдээллийн самбар	2	0.4%
Тухайн байгууллагын веб сайтаас	70	12.5%
Гадаадын иргэн харьяатын газрын талаарх утасны лавлагаа/1800-1882/	103	18.4%
Бусад	2	0.4%
Мэдээлэл авдаггүй	1	0.2%
Нийт	559	100.0%

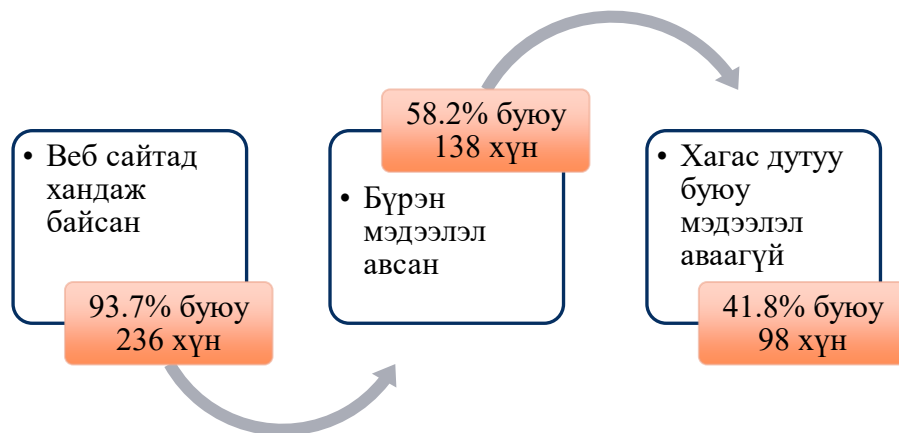
Тайлбар: Олон сонголттой хариултаас тооцсон тул хариулт n=254-тэй тэнцэхгүй.

Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн харьцангуй олонх буюу 30.9% нь интернэт хуудаснаас авдаг бол, тэр дундаа 12.5% нь ГИХГ-ын цахим хуудаснаас авдаг ажээ. Мөн хэрэглэгчдийн 19.0% нь E-Mongolia аппликэйшнээр дамжуулж өөрт шаардлагатай мэдээлэл, үйлчилгээг авсан болохоо дурдсан байна. Эндээс үзэхэд нэг талаас орон зайнаас үл хамаарч, нөгөө талаас үйлчилгээний онцлогтой холбоотойгоор цахим үйлчилгээ үзүүлэх, цахим хэлбэрийн мэдээллээр хангах нь ГИХГ-ын хувьд үйл ажиллагааны нэгэн чухал хэсэг байх болно. Ихэнх төрийн байгууллагын хувьд өөрийн байгууллага, үйл

ажиллагааныхаа мэдээллийг иргэдэд нээлттэй мэдээлж байх зорилгоор албан ёсны цахим хуудастай байх жишгийн дагуу ГИХГ-ын цахим хуудас ажиллаж байна.

Түүнчлэн ГИХГ-ын албан ёсны веб сайтад хандалт хийж байсан эсэх талаар асуухад нийт хэрэглэгчдийн 93.7% буюу 236 хэрэглэгч хандаж байсан, 6.3% буюу 16 хэрэглэгч хандаж байгаагүй гэсэн хариултыг тус тус өгсөн байна.

Дүрс-2.5 Байгууллагын веб хуудаснаас мэдээлэл авах байдал



Үүнээс үзэхэд веб сайтад хандаж мэдээлэл авахаар зорьж буй хүмүүс их байгаа боловч тэдгээр хэрэглэгчдийн 5 хүн тутмын 3 нь бүрэн мэдээлэл авсан бол, 5 хүн тутмын 2 нь ямар нэг байдлаар мэдээлэл аваагүй буюу хагас дутуу мэдээлэл авсан байна. Иймд веб сайтын мэдээллийг илүү хүртээмжтэй, ойлгомжтой болгох шаардлага байна.

Дүрс-2.6 Веб хуудсын агуулгад хийсэн шинжилгээ

	Огт хангаагүй	Хэсэгчлэн хангасан	Бүрэн хангасан
Ил тод байдал	---		√
Ойлгомжтой байдал	---	√	
Мэдээ, мэдээллийн шинэчлэлт	---		√
Холбоо барих боломж	---		√
Цэснүүдийн ангилал		√	

Цахим хуудасны үндсэн хэсэгт шаардлагатай мэдээллийн хуудас руу дамжуулах линк, зөвлөгөө мэдээлэл, холбоо барих хаяг руу шилжих болон татах хувилбарыг оруулж сайжруулсан байна. Байгууллагын цахим хуудсаар дамжуулан фейсбүүк, твиттер хуудас руу шилжин орох боломжтой хөтөч оруулсан нь хэрэглэгч шаардлагатай мэдээ, мэдээлэл авах боломжийг бүрэн хангасан байна. Гэвч хэрэглэгчдийн хувьд цахим хуудсаар анх удаа

үйлчилгээ авахдаа цэснүүдээс хэрэгтэй мэдээллээ авч чаддаггүй, ойлгомжгүй байдаг гэж үзэж байгаад анхаарах хэрэгтэй байгаа юм.

Цахим үйлчилгээний зэрэгцээ ГИХГ-ын утасны лавлах үйлчилгээ болох 1800-1882-оос үйлчилгээ авдаг гэж хэрэглэгчдийн 18.4 хувь нь хариулжээ. Тухайн чиглэлээр үйлчилгээ үзүүлж буй мэдээллийн ажилтан лавлах утасны үйлчилгээг сайжруулах, хэрэглэгчдэд чирэгдэл учруулахгүй байх үүднээс үйлчилгээнд дараах зүйлсийг хэрэгжүүлж байгаа талаар дурдсан юм.

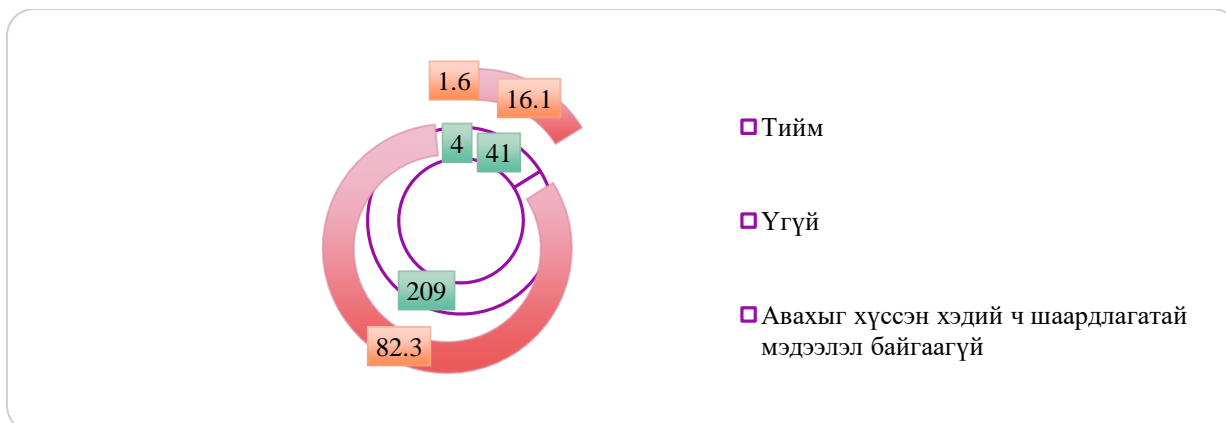
Шигтгээ. Өдөрт 110-120 дуудлага орж ирдэг. Даваа, мягмар, баасан гаригт дуудлага илүү их орж ирдэг. Лавлах утсаар хоосон дуудлага/гурван утсанд зэрэг дуудлага орж ирэх үед дөрөвдөгч болон тав дахь дуудлага хүлээгдэх учраас яаралтай үйлчилгээ үзүүлэх/ авахуулахгүй байх үүднээс олон салаалуулж дор бүрнээ дуудлага хүлээн авахаар зорьж ажиллаж байна. Лавлах утаснаас гадна олон үйлчлүүлэгчдэд чирэгдэл учруулахгүйн тулд цахим орчинд бүх үйлчилгээг үзүүлэх талаас түлхүү анхаарч, гарын үсэг зурах болон ирж материал солилцох шаардлагатай үед цахим шуудан ашиглах гэх мэт арга хэрэглэдэг.

Мэдээллийн ажилтантай хийсэн ярилцлагаас

Хэрэглэгчдийн хувьд лавлах утсаа авдаггүй буюу мэдээлэл авахад үүсдэг хүндрэл үүсдэг талаар дурдсан ба ялангуяа энэ хүндрэл давхар дуудлага орж ирснээр хоосон дуудлага бүртгэгдэхтэй шууд холбоотой байна. Иймд зөвхөн лавлагаа мэдээллийг зөвхөн утсаар өгөх төдийгүй цахим орчныг ашиглаж мэдээлэл өгөх үйлчилгээг өргөжүүлэх шаардлагатай болох нь харагдаж байна. Тэрчлэн ажлын ачааллын хувьд долоо хоногийн эхэнд болон сүүлд утсаар ярих ачаалал нэмэгддэг тул тухайн өдрүүдэд мэдээллийн ажилтны ажлын ачааллыг уялдуулах, цахим үйлчилгээг өргөжүүлж, чатбокс гэх мэт үйлчилгээний хэрэглээг нэмэгдүүлэх, тухайн төрлийн үйлчилгээг хэрэглэгчдэд сурталчлах нь чухал болох нь харагдаж байна.

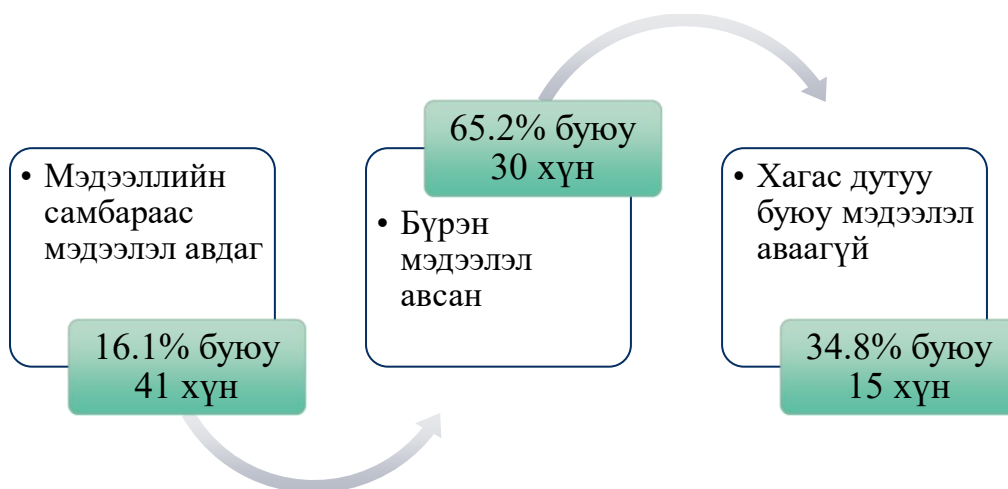
Тус лавлах утасны үйлчилгээнээс гадна тухайн байгууллагын мэдээллийн самбараас хүссэн мэдээллээ авч чадсан эсэхэд дүн шинжилгээ хийсэн болно. Тус байгууллагын мэдээллийн самбараас та мэдээлэл авсан уу? гэсэн асуултад хэрэглэгчдийн 83.2% нь мэдээлэл авдаггүй, 16.1% нь мэдээлэл авсан, 1.6% нь мэдээлэл авахыг хүссэн боловч шаардлагатай мэдээлэл байгаагүй гэсэн хариултыг өгсөн болно.

Дүрс-2.7 Мэдээллийн самбараас мэдээлэл авах байдал



Өөрөөр хэлбэл, хэрэглэгчид байгууллагын самбараас тэр бүр мэдээлэл авдаггүй болох нь(82.3% буюу 209 хэрэглэгч тухайн хариултыг өгсөн) харагдаж байгаа бөгөөд хэрэглэгчдийн ихэнх нь шаардлагатай мэдээллийг үйлчилгээ авахаас өмнө судалж мэдсэн байдагтай энэ нь холбоотой. Нөгөө талаар байгууллагын мэдээллийн самбараас мэдээлэл авч буй хүмүүсийн 65.2% нь хүссэн мэдээллээ авсан бол хэрэглэгчдийн 15.2% нь хүссэн мэдээллээ авч чадаагүй, 19.6% нь хагас дутуу мэдээлэл авсан болохоо дурдсан байна.

Дүрс-2.8 Байгууллагын мэдээллийн самбараас мэдээлэл авах байдал



Иймд тухайн байгууллагын хувьд мэдээллийн самбарыг үр ашигтай ажиллуулах, мэдээллийг солих, шинэчлэл хийх нь чухал юм. Хэрэглэгчдийн дунд цаашид цахим үйлчилгээг хэрэглэн мэдээ мэдээлэл авах, мөн үйлчилгээ авахаар хандаж буй иргэдийн тоо тасралтгүй өсөн нэмэгдэх төлөв ажиглагдаж байна. Үүнтэй холбоотойгоор байгууллагын

удирдлагын зүгээс үйлчилгээг цахимжуулах талаар байр сууриа дараах байдлаар илэрхийлсэн юм.

Үүнээс үзэхэд тухайн байгууллагын хувьд цахим үйлчилгээг нэвтрүүлэх, төлбөрийн хэрэгслийг уян хатан байдлаар шийдвэрлэх чиглэлээр багагүй зүйлийг хийж хэрэгжүүлсэн байна. Цахимжуулахаас өмнө нэг иргэн гэхэд 5-7 удаа асуудлаа зөв ойлгоогүйгээс ирдэг байсан. Тус байгууллага нь хотын төв, үйлчлүүлэгчдээс хол түгжрэлтэй. Цаашид иргэд, үйлчлүүлэгчдийг огт ирүүлэхгүй, байгаа газраасаа асуудлаа шийдэх талаас нь анхаарч ажиллаж байгаа ажээ. Байгууллагын цахим сувгийг хамгийн их хэрэглэгддэг 5 хэлээр хөгжүүлснээр гадаадын иргэд маань өөрөө уншиж ойлгох бүрэн боломжтой болсон.

Өмнө нь гадаадын иргэд би яах вэ гээд нэг ирдэг. Ирэх үед нь та ийм ийм бичиг баримт бүрдүүлээд ирээрэй гээд хоёр дахиа явуулна. Үүний дараа бичиг баримт дутуу дахиад ирнэ. Визийг зөвшөөрөл авах гэж, бүртгүүлэх гэж ирнэ. Бүртгүүлсний дараа оршин суух мэдүүлгээ өгөх гэж ирнэ. Мэдүүлсэн тохиолдолд авах гэж ирнэ. Ийм их алхам чирэгдэлтэй асуудлыг байхгүй болгожээ. Веб хуудсаар шууд тухайн орных нь элчин сайдын яам руу мэдээллийг нь илгээгээд асуудлаа шийдвэрлэх, үйлчилгээ авах боломжтой болсон байна.

2.2 ГИХГ-ын үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжийн байдал

Хэрэглэгчийн үнэлгээний зорилго нь төрийн захиргааны байгууллагаас хэрэгжүүлж байгаа бодлого, үйл ажиллагааны гүйцэтгэл, үр дүн болон иргэдэд хүргэдэг үйлчилгээ

чанартай, хүртээмжтэй хүнд сурталгүй, түргэн шуурхай байгаа эсэх талаар иргэдийн хандлагыг тодорхойлж, түүнд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр цаашид хэрэгжүүлэх бодлого, үйл ажиллагааг тодорхойлоход оршдог. Энэ удаагийн судалгаагаар 2021 онд тус газраар үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн үйлчилгээнд өгсөн чанар, хүртээмжийг дор дурдсан таван үндсэн чиглэлээр харьцуулан, 1-5 хүртэлх онооны дундаж үзүүлэлт болон ерөнхий үнэлгээг 100 хүртэл хувьд шилжүүлэн тооцсон.

2.2.1 Хэрэглэгчдэд үзүүлсэн салбарын чиг үүргийн үнэлгээ

Үйлчилгээний хувьд виз зөвшөөрөл, харъяатын чиглэл, зөрчил хянан шийдвэрлэх гурван үндсэн чиглэлийг нийт 8 үндсэн үзүүлэлтээр салбарын чиг үүргийг үнэлсэн болно.

Хүснэгт-2.4 Салбарын чиг үүргийн ерөнхий үнэлгээ

	Үзүүлэлтүүд	Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу
1.	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	41.7	48.8	9.1	0.4	0.0
2.	Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	41.3	49.6	8.3	0.4	0.4
3	Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	41.7	47.6	9.8	0.8	0.0
4	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал	38.6	51.6	9.4	0.4	0.0
5	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал	37.4	52.4	9.4	0.8	0.0
6	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал	36.6	53.9	8.3	0.8	0.4
7	Санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал	36.6	53.9	8.3	0.8	0.4
8	Санал гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал	36.2	54.3	8.3	0.8	0.4

Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн үнэлгээнээс харахад жигд өндөр үнэлгээ өгсөн байгаа бөгөөд маш сайн ба сайн гэсэн үнэлгээг нэгтгэн үзвэл үйлчилгээний талаар хариу мэдээлэх байдал-89.3% болон ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал-89.3% тус тус үнэлэгдсэн нь бусад үнэлгээнээс бага зэрэг доогуур байв. Харин бусад үзүүлэлтийн хувьд 90-ээс дээш хувьтай үнэлгээ өгсөн болохыг хүснэгтээс харж болох юм.

Дээр өгсөн ерөнхий үнэлгээг тухайн газрын үйлчилгээний чиглэл тус бүрээр авч үзэж хэрхэн үнэлгээ өгснийг харж болох юм. Ингэхдээ дундаж үзүүлэлтийг(mean) тооцон хэрэглэгчдийн хувьд чухам ямар үйлчилгээ өгсөн болохыг Хүснэгт 2.6-д харьцуулсан

Хүснэгт-2.5 Виз зөвшөөрлийн чиглэлийн үнэлгээ

	ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	Виз зөвшөөрлийн чиглэл				
		Монгол Улсын виз, визийн зөвшөөрөл олголт	Монгол Улсад оршин суух зөвшөөрөл олголт	Монгол Улсад албан болон хувийн хэргээр оршин суугч гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүн	Оршин суух үнэмлэх, визний сунгалт	Нийт
1.	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	4.33	4.25	5.00	3.67	4.31
2.	Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	4.32	4.25	5.00	3.67	4.31
3	Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	4.32	4.00	5.00	4.00	4.33
4	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал	4.30	4.17	5.00	4.00	4.37
5	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал	4.27	4.08	5.00	3.67	4.26
6	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал	4.29	4.33	5.00	3.67	4.32
7	Санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал	4.29	4.17	5.00	3.67	4.28
8	Санал гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал	4.29	4.17	5.00	3.67	4.28
	Нийт үнэлгээ	4.30(86.0)	4.18(83.6)	5.00(100.0)	3.75(75.0)	4.31(86.2)

Хэрэглэгчдийн хувьд Монгол Улсын виз, визийн зөвшөөрөл олголтыг 86.0%-тай үнэлсэн ба Монгол Улсад оршин суух зөвшөөрөл олголтын үйлчилгээг 83.6%-тай үнэлжээ. Монгол Улсад албан болон хувийн хэргээр оршин суугч гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнд үзүүлэх үйлчилгээг ихээхэн өндөр буюу 100.0 хувь гэж үнэлсэн бол оршин суух үнэмлэх, визний сунгалт хамгийн бага буюу 75.0%-тай үнэлэгджээ. Эдгээр бүх үнэлгээг нэгтгэн авч үзэхэд 86.0 хувьтай үнэлэгдсэн байна.

Харьяатын чиглэлээр үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн үнэлгээнд тулгуурлан харьяатын чиглэлийг үнэлэхэд дараах үр дүн гарсан байна. Харьяатын чиглэлээр үзүүлж буй дөрвөн чиглэлээс энэ удаагийн хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанд хамрагдсан иргэд дараах гурван төрлийн үйлчилгээг үнэлсэн байна.

Хүснэгт-2.6 Харьяатын чиглэлийн үнэлгээ

	ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	Харьяатын чиглэл			Нийт
		Монгол улсын харьяат болох	Монгол Улсын иргэний харьяатаас гарах	Монгол Улсад үйл ажиллагаа явуулж буй олон улсын болон гадаад улсын төрийн бус байгууллагын салбар төлөөлөгчийн газраар үйлчлүүлэх	
1.	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	3.50	5.00	4.00	4.17
2.	Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	4.00	5.00	4.25	4.42
3	Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	4.00	5.00	4.25	4.42
4	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал	4.00	5.00	4.00	4.33
5	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал	4.00	5.00	4.00	4.33
6	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал	4.00	3.00	3.75	3.58
7	Санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал	4.00	4.50	4.00	4.17
8	Санал гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал	4.00	4.50	4.00	4.17
	Нэгдсэн үнэлгээ	3.94(78.8)	4.63(92.6)	4.03(80.1)	4.20(84.0)

Хэрэглэгчдийн хувьд Монгол Улсын харьяат болох үйлчилгээг **3.94 БҮЮУ 78.8%**, Монгол Улсын иргэний харьяатаас гарах үйлчилгээг **4.63 БҮЮУ 92.6%**, Монгол Улсад үйл ажиллагаа явуулж буй олон улсын болон гадаад улсын төрийн бус байгууллагын салбар төлөөлөгчийн газраар үйлчлүүлэх үйлчилгээг **4.03 БҮЮУ 80.1%**-тай тус тус үнэлсэн байна. Эдгээр үнэлгээний нийлбэрийн дунджийг авч үзэхэд 4.2 буюу 84.0%-тай үнэлэгджээ.

ГИХГ-ын гуравдахь үндсэн чиглэл бол зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэл болно. Зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэлээр үйлчилгээ авсан хэрэглэгчийн хувьд 4.68 буюу 93.6%-ийн үнэлгээг өгсөн байна.

Хүснэгт-2.7 Зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэлийн үнэлгээ

	ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	Зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэл	
		Гадаадын иргэний	Нийт

		хяналт шалгалтын үйл ажиллагаа	
1.	Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдал	4.50	4.50
2.	Үйлчилгээний ажилтнууд асуудлыг нэг удаагийн хандалтаар шийдэж өгөхийг хичээдэг байдал	5.00	5.00
3	Үйлчилгээний талаар хариу мэдээлдэг байдал	4.50	4.50
4	Үйлчилгээний талаарх мэдээллийн хангалттай байдал	5.00	5.00
5	Ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал	5.00	5.00
6	Ажилтнуудын тоо хүрэлцээтэй байдал	4.50	4.50
7	Санал, гомдол илэрхийлэх боломжтой байдал	4.50	4.50
8	Санал гомдлын дагуу арга хэмжээ авдаг байдал	4.50	4.50
	Нэгдсэн үнэлгээ	4.68 (93.6%)	

2.3 Салбарын чиг үүргийн нэгдсэн үнэлгээ

Дээрх чиглэл тус бүрийн үнэлгээг нэгтгэн Салбарын чиг үүрэгт өгсөн хэрэглэгчдийн үнэлгээний үзүүлэлтийг нэгтгэн дараах байдлаар харуулж болох юм.

Хүснэгт-2.8 Салбарын чиг үүргийн нэгдсэн үнэлгээ

Үзүүлэлт								Тайлбар															
Виз зөвшөөрлийн чиглэл								2021	4.31	86.2		Маш сайн											
Харьяатын чиглэл								2021	4.20	84.0		Сайн											
Зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэл								2021	4.68	93.6		Маш сайн											
Маш муу				Муу				Дунд				Сайн				Маш сайн							
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
2021 оны салбарын ерөнхий үнэлгээ-4.40 (88.0)								Нийт 3 чиглэлийг 8 шалгуур үзүүлэлтээр үнэлэхэд “маш сайн” түвшинд байна.															

БҮЛЭГ ГУРАВ. ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ҮЗҮҮЛЖ БҮЙ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ҮНЭЛЭХ НЬ

Энэ бүлэгт үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг нэг удаагийн ирэлтээр үйлчилгээгээ бүрэн авч буй байдал, үйлчилгээний орчин нөхцөл, ажилтан албан хаагчийн харилцааны соёл, ёс зүйтэй уялдуулан авч үзэж, тодорхойлсон юм.

Судалгааны үр дүнгээс үзэхэд нэг удаагийн ирэлтээр асуудлаа бүрэн шийдвэрлэсэн тохиолдол 96.5 хувь, үгүй буюу материал нэмж бүрдүүлэх шаардлагатай болсон гэж үзсэн хувь 3.5 хувьтай байна. Ерөнхийд нь дүгнэж үзэхэд олон дахин ирэх биш нэг ирэлтээр үйлчилгээгээ нэг удаа хандаж бүрэн гүйцэд авах нь тухайн үйлчилгээний чанарыг харуулах нэгэн үзүүлэлт болдог ба ГИХГ-ын хувьд энэ үзүүлэлт 96.5%-тай байна гэж энэ удаагийн судалгаагаар үнэлэгдсэн болно. Чанар бол үйлчилгээний үр дүнтэй холбоотой үзүүлэлт, харин хүртээмж бол үйлчилгээ авах боломж, орчин нөхцөлтэй уялдаатай хүчин зүйл билээ.

3.1 Байгууллагын орчин нөхцлийн үнэлгээ

Байгууллагын орчин нөхцлийн үнэлгээг нийт 10 үзүүлэлтээр үнэлсэн бөгөөд 4.59 оноо буюу 91.81%-тай үнэлсэн байна. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн зүгээс өгсөн үнэлгээний сайн ба маш сайн гэсэн үзүүлэлтийг нэгтгэн авч үзэхэд эдгээр үзүүлэлтийн ихэнхид нь 90-ээс дээш хувьтай үнэлсэн байна.

Хүснэгт-3.1 Байгууллагын орчин нөхцлийн үнэлгээ

	Үзүүлэлтүүд	Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу
1.	Танхимын хүрэлцээ	35.0	53.4	5.1	0.4	0.0
2.	Хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ	36.2	57.1	6.3	0.4	0.0
3.	Маягт зааварчилгаа зэрэг материалын хүрэлцээ	36.5	57.5	5.6	0.4	0.0
4.	Гэрэлтүүлэг сайн эсэх	36.2	55.5	7.5	0.8	0.0
5.	Агааржуулалт сайн эсэх	36.2	54.7	8.3	0.4	0.4
6.	Гадаад орчин нөхцөл цэвэр эсэх	36.2	56.3	7.1	0.4	0.0
7.	Дотоод орчин нөхцөл цэвэр эсэх	36.6	55.9	7.1	0.4	0.0
8.	Машины зогсоол хүрэлцээтэй эсэх	36.6	55.5	7.5	0.4	0.0
9.	Хаягжилт	34.3	55.1	8.7	0.4	1.6
10.	Угтах үйлчилгээ	37.0	56.3	5.9	0.8	0.0
	Үнэлгээний дундаж хувь	36.08	55.73	6.91	0.48	0.2

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн зүгээс танхимын хүрэлцээ болон хаягжилтын талаар бусад үзүүлэлтээс харьцангуй бага буюу 88.4-89.4 гэсэн үнэлгээ өгсөн юм. Дурдсан үзүүлэлтээс хамгийн өндөр үнэлгээг маягт зааварчилгаа зэрэг материалын хүрэлцээ-94.0, хүлээлгийн сандал ширээний хүрэлцээ-93.3 зэрэг үзүүлэлтэд өгсөн байна.

3.2 Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварын үнэлгээ

Судалгааны хүрээнд тус газрын албан хаагчдын мэдлэг ур чадвар, харилцааны соёлыг нийт 11 үзүүлэлтээр үнэлсэн бөгөөд 4.64 буюу 92.72% үнэлгээ авсан болно. Тус үнэлгээнээс харахад жигд өндөр буюу 91.7-94.9 хүртэл хувиар үнэлсэн байна.

Хүснэгт-3.2 Албан хаагчдын мэдлэг ур чадварын үнэлгээ

	ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД	Маш сайн	Сайн	Дунд	Муу	Маш муу
1.	Үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдал	37.0	57.5	5.1	0.4	0.0
2.	Ажилтнуудын эелдэг харилцаа	36.6	56.7	5.9	0.8	0.0
3.	Ажилтнуудын түргэн шуурхай үйлчлэх байдал	35.8	57.5	5.9	0.8	0.0
4.	Үйлчилгээний энгийн ойлгомжтой байдал	34.3	58.3	6.7	0.8	0.0
5.	Ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар	34.6	57.5	7.5	0.4	0.0
6.	Үйлчлүүлэгчдэд шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх байдал	36.4	55.3	7.9	0.4	0.0
7.	Үйлчлүүлэгчидтэй эелдэг харьцдаг	36.6	55.9	6.7	0.8	0.0
8.	Үйлчлүүлэгчтэй харилцан ойлголцож, сонсож чаддаг	35.2	56.5	7.5	0.8	0.0
9.	Үйлчлүүлэгчид хүндрэлгүйгээр асуудлыг бүрэн шийдвэрлэхийг хичээдэг	35.8	56.3	7.1	0.8	0.0
10.	Үйлчилгээ үзүүлж байхдаа зөвхөн үйлчлүүлэгчтэй л харилцдаг (орж гарах, утсаар ярих гм үйлдэл гаргадаггүй)	35.8	55.5	8.3	0.4	0.0
11.	Дүрэмт хувцас нэрийн зүүлттэй	37.4	57.5	4.7	0.4	0.0
	Үнэлгээний дундаж хувь	35.95	56.77	6.66	0.62	0.0

ГИХГ-ын ажилтнуудын үйлчилгээг хэрэглэгчдийн зүгээс мэдлэг ур чадвар, харилцааны соёл, харилцан ойлголцох байдал, эелдэг харилцаа, үйлчилгээний энгийн ойлгомжтой байдал, асуудлыг шийдвэрлэх, иргэдийн санал гомдлыг шийдвэрлэж буй байдал, зөвлөгөө туслалцаа үзүүлэх байдал зэрэг шалгуур үзүүлэлтийн дагуу үйлчлүүлэгчдээр үнэлүүлэхэд “маш сайн” гэсэн үнэлгээ дунджаар 35.9%, “сайн” гэж үнэлсэн үнэлгээ дунджаар 56.8%-тай, дунд үнэлгээ дунджаар 6.6 хувьтай, муу гэж үнэлсэн үнэлгээ дунджаар 0.6 хувьтай байгаа бол маш муу гэсэн хариулт байхгүй байна.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний дүнгээс үзэхэд үйлчлүүлэгчдэд адил тэгш үйлчлэх байдал-94.5%, дүрэмт хувцас, нэрийн зүүлттэй-94.9%, ажилтнуудын түргэн шуурхай үйлчлэх байдал-93.3%, үйлчлүүлэгчтэй эелдэг харилцдаг-92.5%, ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар сайн гэж 92.1% тус тус үнэлсэн нь бусад ГИХГ-ын ажилтнуудын ёс зүй, ур чадварыг тодорхойлсон бусад үзүүлэлттэй харьцуулахад хамгийн өндөр хувийн жинг эзэлж байна.

Судалгаанд оролцсон хэрэглэгч 3 хүн тутмын 2 нь нэг талаас ГИХГ-ын ажилтан үйлчилгээ үзүүлэхдээ түргэн шуурхай, соёлч боловсон сайхан харьцдаг хэмээн үзсэн байхад нөгөө талаас 6.7% ажилтнуудын ёс зүй, харилцааны соёл, ажил үүргээ биелүүлж буй байдал дунд зэрэг гэж үзсэн.

Хэрэглэгчдийн зүгээс цаашид ГИХГ-ын зүгээс үзүүлж буй үйлчилгээг илүү ойлгомжтой болгон сайжруулах, ажилтнуудын зүгээс илүү түргэн шуурхай үйлчлэх, цаашилбал үйлчлүүлэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх, үйлчлүүлэгчид хүндрэлгүйгээр асуудлыг бүрэн шийдвэрлэж, ажиллах тал дээр анхаарал хандуулан үүргээ гүйцэтгэх нь чухал гэдгийг онцолсон юм.

Байгууллагын орчин нөхцөл, ажилтнуудын харилцааны ёсзүйг судалгаа хийх явцад ажиглалтад тулгуурлан мөн үнэлсэн бөгөөд санал асуулга болон ажиглалтын үр дүн ихэнх үзүүлэлт дээр давхцаж байна. Үнэлгээний энэхүү давхцал бол тухайн үр дүн илүү бодитой болсныг харуулах үзүүлэлт болно.

3.3 Ажиглалтын үр дүнгийн үнэлгээ

Судалгааны явцад ажиглалтын хуудсаар байгууллагын үнэлгээг 3 хэсэг хуваан авч үзсэн. Үүнд. 1. Бүтэц зохион байгуулалт, орчин нөхцөл 2. Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал 3. Албан хаагчийн ёс зүй зэргийг ажлын байрны зураг авалтын хүрээнд үнэлсэн. Хүснэгт 3.3-т харуулснаар *байгууллагын орчин нөхцөлийн үнэлгээний дундаж үзүүлэлт 4.2(84.0) үнэлэгдсэн байна.*

Хүснэгт-3.3 Бүтэц зохион байгуулалт, орчин нөхцлийн үнэлгээ

№	Шалгуур үзүүлэлт	Ажиглалтын дүн
1	Байгууллагын байршил олоход амар хялбар эсэх	86.2%
2	Байгууллагын гаднах хаягжилт харагдахуйц ойлгомжтой эсэх	100%
3	Байгууллагын ажиллах цагийн хуваарь ил тод, ойлгомжтой байгаа эсэх	100%
4	Байгууллагын доторх хаягжуулалт ойлгомжтой эсэх	100%
5	Байгууллагын доторх зохион байгуулалт ойлгомжтой эсэх	76%
6	Тухайн иргэнд үйлчилж буй албан хаагчийн нэр, албан тушаал тодорхой байгаа эсэх	70%
7	Иргэдийг угтан авч, зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ байгаа эсэх	70%
8	Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан хүлээлгийн танхим бий эсэх	100%
9	Үйлчлүүлэгчдэд зориулсан хүлээлгийн сандал бий эсэх	100%
10	Дугаар олгох автомат машин бий эсэх	40%
11	Үйлчлүүлэгчид ашиглаж болох ширээ бий эсэх	100%
12	Үйлчлүүлэгчид ашиглаж болох үзэг, бал бий эсэх	100%
13	Иргэдэд үйлчилэх боломжтой ариун цэврийн “00” өрөөний үйлчилгээ	72%
14	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц, гарц байгаа эсэх	50%
15	Машины зогсоол бий эсэх	100%
16	Харааны бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан хаягжуулалт байгаа эсэх	30%
17	Байгууллагын гэрэлтүүлэг сайн эсэх	100%
18	Байгууллагын агааржуулалт сайн эсэх	100%
19	Байгууллагын гадаад орчин цэвэр эсэх	100%
20	Байгууллагын дотоод орчин цэвэр эсэх	100%
21	Нэг ажилтанд ноогдох зай талбай хангалттай эсэх/м2-ийг бичиж болно/	
22	Үйлчлүүлэгчийн хувийн нууцыг алдахгүй байх орчин нөхцөл бий эсэх	70%
	Нийт дундаж үзүүлэлтийн дүн	4.2(84%)

▪ **Хамгийн бага үзүүлэлттэй шалгуур үзүүлэлтүүд: /Тааруу/**

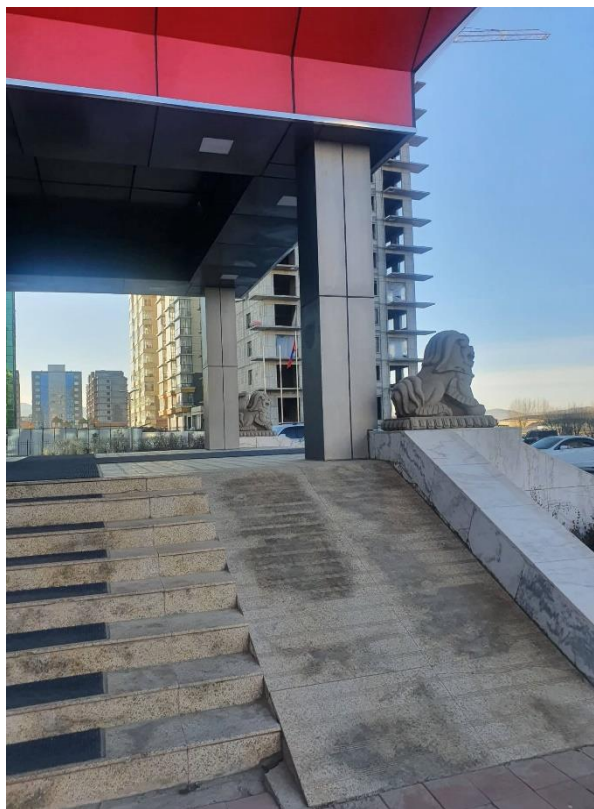
Харааны бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан хаягжуулалт байгаа эсэх: Дээрх тоон үзүүлэлтээс харахад хамгийн бага үнэлгээтэй гарсан үзүүлэлт юм. Эдгээр иргэдэд зориулсан хаягжуулалт болон автомат машин дээр үйлчлүүлэх хэсэгт харааны

бэрхшээлтэй буюу сул хараатай хүмүүст зориулсан хаягжуулалт болон цэс байхгүй байсан.

Бүх хүнд нээлттэй, эрх тэгш үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд автомат машин болон бусад мэдээлэл өгөх самбарт харааны бэрхшээлтэй хүмүүст зориулсан тусгай зүйлсийг хийх шаардлагатай байна.

Дугаар олгох автомашин байгаа эсэх (40%): Ажиглалт хийх явцад албан хаагчид засварт орсон гэх хариу өгч байсан бөгөөд байгууллага дээр 5 хоногийн турш ажиглалт хийх явцад засагдаж ирээгүй учир энэхүү үнэлгээг өгсөн.

Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц гарц байгаа эсэх(50%):



- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан орц болон гарцын хувьд тааруу үнэлгээ авсан нь энэ зурагнаас харагдаж байна. Хэтэрхий дээшээ огцом босоо байгаа нь тэргэнцэртэй хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд орж гарахад хүндрэлтэй мөн явган хүний зам дээр халтирахаас хамгаалсан хэрэгсэл байхад хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн зам дээр тийм зүйл байхгүй байгаа нь энэ асуудал дээр огт анхаардаггүй байгаа нь ажиглагдаж байна.

- Тийм учраас ГИХГ нь хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн эрхийг хүндэтгэж, тэдний цаашид үйлчилгээ авах бололцоог хангах тал дээр анхаарч ажиллах хэрэгтэй

Дундаж үнэлгээ авсан шалгуур үзүүлэлтүүд:

Тухайн иргэнд үйлчилж буй албан хаагчийн нэр, албан тушаал тодорхой байгаа эсэх 70%:

- Үйлчилгээ үзүүлж буй цонхны булан эсхүл албан хаагчийн энгэрийн хэсэгт нэр, албан тушаал нь зайлшгүй байх ёстой. Энэ нь байгууллагын үүрэг хариуцлагыг нэмэгдүүлэх чухал зүйл юм. Гэвч хэн гэдэг албан тушаалтай хүн үйлчилгээ үзүүлж

байгаа нь огт мэдэгдэхгүй байсан бөгөөд нэг цонхны үйлчилгээний хэсгийн ажилчдын нэр, албан тушаалыг тодорхой бичиж өгөх хэрэгтэй.

Иргэдийг угтан авч, зөвлөгөө өгөх үйлчилгээ байгаа эсэх 70%:

- Байгууллагын соёл үүднээсээ эхэлдэг. Үйлчлүүлэгч орж ирэхэд халуун дотноор угтан авах, зөвлөгөө мэдээлэл өгөх үйлчилгээ хамгийн чухал байдаг.

Ажиглалтын үндсэн дээр үйлчлүүлэгчдийг угтан авах үйлчилгээ байхгүй байсан бөгөөд харин нэг цонхны заалны хэсэгт зөвлөгөө, мэдээлэл өгдөг албан хаагч байсан нь давуу тал болсон.

Үйлчилгээ үзүүлж буй зааландаа үйлчлүүлэгчийг угтан авах, зөвлөгөө өгөх гэсэн 2 ажилтан байвал зохимжтой юм.

Үйлчлүүлэгчийн хувийн нууцыг алдахгүй байх орчин нөхцөл бий эсэх 70%:



- ✓ Үйлчилгээний байгууллагуудын мөрдөж ажиллах ёстой зүйл бол үйлчлүүлэгчийн хувийн нууцыг алдахгүй байх орчин юм. Ажиглалт хийх явцад үйлчилгээ үзүүлж буй цонх хоорондоо маш ойрхон зайтай байсан бөгөөд дундуураа хаалт байхгүй нь тухайн үйлчилгээ авч буй хүний хувийн нууцыг алдах эрсдэлтэй нь ажиглагдсан.

- ✓ Иймд үйлчлүүлэгчийн хувийн нууцыг хамгаалах үүднээс үйлчилгээ авч буй цонх бүрт тусгаарласан хаалт хийх нь оновчтой гэж үзэж байна.

▪ **Маш сайн болон сайн үнэлэгдсэн шалгуур үзүүлэлтүүд:**

Байгууллагын байршил олоход амар хялбар эсэх, гаднах хаягжилт харагдахуйц ойлгомжтой эсэх, ажиллах цагийн хуваарь ил тод, ойлгомжтой байгаа эсэх, гэрэлтүүлэг, агааржуулалт сайн эсэх, гадаад болон дотоод орчин цэвэр эсэх гэх мэт эдгээр шалгуур үзүүлэлтийн хувьд маш сайн болон сайн гэсэн үнэлгээг авсан байна.

Бүтэц зохион байгуулалт орчин нөхцлийн хувьд нийт дундаж үзүүлэлт 84% буюу сайн гэсэн үнэлгээтэй гарсан байна.

Хүснэгт-3.4 Үйлчилгээний чанар хүртээмжийн байдал

№	Шалгуур үзүүлэлтүүд	Ажиглалтын дүн
1	Иргэдийн бүрдүүлэх материалын жагсаалт үйлчилгээ тус бүрээр ил тод байгаа эсэх	89%
2	Иргэдийн бүрдүүлэх материалын маягт хуудас ил байгаа эсэх	100%
3	Тухайн маягт хуудсыг бөглөх зааварчилгаа ил байгаа эсэх	100%
4	Мэдээллийн самбар байгаа эсэх	100%
5	Байгууллагын эрхэм зорилго, зорилт байгаа эсэх	100%
6	Албан хаагчийн ёс зүйн дүрэм байгаа эсэх	100%
7	Иргэдийг хүлээн авч уулзах цагийн хуваарь бий эсэх	100%
8	Байгууллагын үйл ажиллагаандаа дагаж мөрдөж байгаа хууль тогтоомж, дүрэм журам, заавар байгаа эсэх	100%
9	Байгууллагаас нийтээр дагаж мөрдүүлэхээр гаргасан шийдвэр байгаа эсэх	100%
10	Гадаад иргэнд үйлчлэх үйлчилгээний ажилтан байгаа эсэх	100%
11	Үйлчилгээний үнэ тариф байгаа эсэх	100%
12	Иргэдийн цаг хугацааг хэмнэхэд зориулсан ямар нэгэн автоматчилал байгаа эсэх	100%
13	Банк	100%
	Нийт дундаж үзүүлэлтийн дүн	4.95(99.1%)

Үйлчилгээний чанар хүртээмжийн байдалтай холбоотой шалгуур үзүүлэлтүүдийн хувьд дээрх хүснэгтээс харахад маш сайн үнэлгээ авсан байна. Нийт шалгуур үзүүлэлтүүдийн дундаж хувийг тооцож үзэхэд 4.95 буюу 99.1%-тай маш сайн гэж үнэлэгджээ.

▪ **Албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээ**

Ажиглалтын судалгааны хүрээнд албан хаагч тухайн нөхцөлд иргэдтэй эелдэг харилцаж, түргэн шуурхай үйлчилж байгаа эсэх, мөн иргэдэд шаардлагатай зөвлөгөө мэдээллийг бүрэн өгч байгаа эсэх, дутуу материалыг нэгбүрчлэн өгч байгаа эсэх зэрэг үзүүлэлийг албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээнд оруулсан. Албан хаагчийн ёс зүйн үзүүлэлтийг нэгтгэн авч үзэхэд нийт дундаж нь 93.1% буюу маш сайн гэж үнэлэгдсэн байна.

Хүснэгт-3.5 Албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээ

№	Шалгуур үзүүлэлт	Ажиглалтын дүн
1	Иргэдтэй эелдэг таатай харьцаж байгаа эсэх	70 %
2	Иргэдэд түргэн шуурхай үйлчилж байгаа эсэх	89%
3	Иргэдэд шаардлагатай зөвлөгөө мэдээллийг бүрэн өгч байгаа эсэх	100%
4	Дутуу материалыг нэг бүрчлэн хэлж өгч байгаа эсэх	100%
5	Ажилтнууд ажлын байрандаа тогтмол байгаа эсэх	100%
6	Ажилтнууд ажлын цагийг тогтмол барьж байгаа эсэх	100%
7	Иргэдийн гадаад үзэмжээр ялгаварлан харьцаж байгаа эсэх	100%
8	Өндөр настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй, нялх хүүхэдтэй зэрэг хүмүүст хөнгөвчилсөн үйлчилгээ үзүүлж байгаа эсэх	---
	Нийт дундаж үзүүлэлтийн дүн	4.65(93.1)

Албан хаагчийн ёс зүйн байдалтай холбоотой ажиглалтаар ихэнхи шалгуур үзүүлэлтийн хувьд маш сайн үнэлгээг авсан боловч иргэдтэй эелдэг таатай харьцаж байгаа эсэх дээр дунд үнэлгээ авсан байна.

Иргэдтэй эелдэг таатай харьцаж байгаа эсэх 70%:

Энэхүү шалгуур үзүүлэлтэн дээр дунд авсан шалтгаан нь гэвэл албан хаагчдын нүүрний хувирал болон зарим нэг ажилчдын ёс зүйгүй харилцаа ажиглагдсан учир ийм үнэлгээг өгсөн. Жишээлбэл заалаар дүрэм хувцас өмссөн албан хаагчаас үйлчлүүлэгч юм асуух гээд очтол өөр хүнээс асуу гэх мэтчилэн хариулт өгч байсан нь харилцааны соёлгүй байгаа нь харагдаж байсан юм. Мөн үйлчилгээ үзүүлж байх хугацаанд өндөр дуутай, бухимдсан

өнгө аяс гарган үйлчилгээ үзүүлж байсан гэх мэт харилцааны тал дээр асуудал гаргаж байсан нь тодорхой ажиглагдсан.

Хүний нөөцөөс ажилчдыг хамруулсан харилцаа, хандлагын сургалт болон албан хаагчдын ёс зүйн дүрмийг дахин сануулах зорилгоор сургалтыг улирал тутам зохион байгуулах хэрэгтэй юм.

Ажлын байрны зураг авалтын хүрээнд үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг ажлын ачаалалтай уялдуулан авч үзсэн болно. Ажиглалтын мэдээллээс үзэхэд нэг ажилтанд өдөрт 15-16 хүн/хэрэглэгч ноогдож буйн зэрэгцээ нэг иргэн үйлчилгээ авахад дугаарлан хүлээх хугацаа 15-20 мин, үйлчилгээ авах дундаж хугацаа 10 минут, нийт үйлчилгээ авах дундаж хугацаа 25-30 минут байна.

Хүснэгт-3.6 Үйлчилгээний шуурхай байдал

№	Шалгуур үзүүлэлт	Ажиглалтын дүн
1	Нийт хэдэн үйлчилгээний ажилтан байна вэ? Тоог бичнэ	8
2	Нийт хэдэн үйлчилгээний цонх болон үйлчилгээний өрөө байна вэ?	10
3	Цайны цагаар ажилладаг эсэх	Тийм
4	Хэрэв ажилладаг бол цайны цагаар хэдэн ажилтан сууж байна вэ? тоо	Бүгд
5	Нэг ажилтанд өдөрт ноогдож буй үйлчлүүлэгчийн тоо /дунджаар/	15-16 хүн
6	Нэг иргэн үйлчилгээ авахад зарцуулж буй дундаж хугацааг тооцож бичнэ	10 минут
7	Нэг иргэн үйлчилгээ авахад дугаарлан хүлээж буй хугацаа /дунджаар/ бич	15-20 минут
8	Нэг иргэн дунджаар хэдэн ажилтан, цонх дамжин үйлчилгээ авч байна вэ?	2-3

Үйлчилгээний зааланд нийт 10 цонхонд үйлчилгээ үзүүлж байсны 5-8 цонх нь идэвхитэй ажиллаж байсан бөгөөд цайны цагаар үйлчилгээ тасралтгүй явагдаж байсан нь ажиглагдаж байсан. Үйлчилгээ үзүүлэх тал дээр асуудал байгаа нь ажиглагдсангүй.

Хүснэгт-3.7 Үйлчлүүлэгчдийн тоо /цагаар/

№	Шалгуур үзүүлэлт	Ажиглалт 4 дэх өдөр	Ажиглалт 5 дахь өдөр	Ажиглалт 1 дэх өдөр	Ажиглалт 2 дахь өдөр	Ажиглалт 3 дахь өдөр
1	Үдээс өмнө үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн тоо нийт	39	29	51	25	20
2	8-9 цаг	5	3	2	2	3
3	9-10 цаг	8	6	9	5	5
4	10-11 цаг	20	5	24	6	6
5	11-12 цаг	6	15	16	7	6
6	Үдээс хойш үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчийн тоо нийт	30	15	29	38	44
7	12-13 цаг	7	4	8	10	9
8	13-14 цаг	6	1	5	13	11
9	14-15 цаг	13	8	9	6	11
10	15-16:30 цаг	4	2	7	9	13

Ажиглалтыг ажлын 5 өдрийн турш хийсэн бөгөөд хамгийн эхний ажиглалт 4 дэх өдрөөс эхэлсэн. Энэхүү хүснэгтээс харвал үйлчлүүлэгчдийн хамгийн их үйлчилгээ авдаг оргил цаг нь үдээс өмнө буюу 10-12 цагийн хооронд байгаа нь харагдаж байна. Ялангуяа 1 дэх өдөр хамгийн их үйлчилгээ авдаг болохыг дээрх ажлын зураг авалтын хүснэгтэн үзүүлэлтээс харж болно. Үдээс хойш үйлчлүүлэгчид буурах маягтай боловч зарим өдрүүдэд харьцангуй их байгаа нь ажиглагдаж байна.

3.4 Өргөдөл, санал гомдлыг шийдвэрлэж буй байдал

Өргөдөл санал, гомдлыг шийдвэрлэж буй байдалд дүн шинжилгээ хийж үзэхэд дундаж үнэлгээ 4.83 буюу 96.6%-тай байна.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ хийж буй 2021 он бол юуны өмнө Ковид-19 цар тахлын улмаас хилээр зорчин явах иргэдийн урсгал багассан, үйлчилгээ багассантай холбоотойгоор өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх жилүүдээс харьцангуй багассан байна.

ГИХГ нь үндсэн чиг үүргийн хүрээнд хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагааны хүрээнд иргэд, байгууллагаас гаргасан өргөдөл, гомдлын агуулга, түүнийг хүлээн авч шийдвэрлэхдээ

Засгийн газрын агентлагийн эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 8.4, иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 19.1-д тус тус заасны дагуу өргөдөл, гомдолд тавигдах шаардлага, өргөдөл гомдол хүлээн авах хэлбэр, өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх, хариу өгөх үйл ажиллагаанд тавих хяналтыг тус тус зохицуулж байна.

Иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас гаргасан өргөдөл гомдлыг хуульд заасан хугацаанд шийдвэрлэх, өөрийн эрх хэмжээнд хамаарахгүй болон харьяаллын бус өргөдөл гомдлыг холбогдох газарт шилжүүлдэг талаар өргөдөл гомдол хариуцсан мэргэжилтэн ярилцлагадаа дурдсан болно.

Шигтгээ. Цар тахлаас хойш өргөдөл гомдол ирэх нь харьцангуй багассан. Жилдээ бусад төрийн байгууллагатай харьцуулахад бага ч 700-800 өргөдөл гомдол хүлээж авдаг. Энэ дотроосоо 10 гаруй нь гомдол, үлдсэн нь өргөдөл, санал хүсэлт байдаг байсан. 2020 оны 1 сараас цар тахал гарч байгууллагын хэмжээнд 10 хувиар, 30 хувиар ажиллуулна гээд нэг талаараа албан хаагчдын өргөдөл гомдол, хүсэлт хамаагүй багассан. Учир нь гэрээсээ ажиллаад хүүхдээ харах, ээлжийн амралтаа эдлэх нь таарч тохирсноос үүдэн албан хаагчдын өргөдөл гомдол эрс багассан. Мөн дээрээс нь хил хаалттай учраас зөвхөн зөвшөөрөлтэй оршин сууж байгаа иргэд маань дотоодоос гарж, гадаадаас орж чадахгүй болсон тул хөдөлгөөн багасан дээр бас өргөдөл гомдол эрс багассан. Одоогийн байдлаар буюу 2021 он дуусаж байхад 300 гаруй өргөдөл, гомдол санал хүсэлттэй байна.

Мэргэжилтэнтэй хийсэн ярилцлагаас

Өргөдөл, хүсэлт, санал гомдлын талаар тухайн чиглэлийг хариуцсан мэргэжилтэн дараах хэд хэдэн зүйлийг онцлон дурдсан юм.

1. Өргөдөл гомдол, албан хаагч иргэн гэж хоёр хэсэгт хуваагддаг. Албан хаагчид дийлэнхдээ сургалт өөрийн хөгжил тал дээр санал хэлэх аль эсвэл чөлөөний хүсэлт ирдэг байсан. Чөлөөний өргөдлийг харин заавал чөлөөний өргөдөл гэж заахгүйгээр 1-2 цаг эсвэл 1,2 өдөрийн чөлөөг дотоод журамдаа дээд холбогдох хариуцсан албан тушаалтандаа мэдэгдэн цаг бүртгэлдээ бичүүлээд явах байдлаар 2020 оноос хойш ингэж шийдвэрлэсэн тул чөлөөний өргөдөл эрс багассан.
2. Гадаадаас ирж байгаа иргэнийг дотоодоос урьж авчирж байгаа тул МУ-ын иргэд хариуцлагагүйгээс болон хугацаа хэтрүүлэн буцаах асуудлаас үүдэн визны асуудал

дахин гарч ирснээр 60 хоногтоо бол гайгүй харин түүнээс илүү хэтэрсэн тохиолдол гаргадаг. Эхлээд 60 хоног дотроо торгуулаад гардаг. Үүнийгээ торгуулиас чөлөөлж өгөөч ээ гэж өргөдөл гаргадаг. Бүр 60 хоног нь хэтэрсэн бол хар тамгаас чөлөөлж өгөөч гэж хүсэлт, өргөдөл гаргадаг.

3. Монгол Улсад гадаадаас ирдэг хууль бус ажилчид их байдаг. Үүнээс үүдэн тэр гадаадын иргэдийг шалгаж өгөөч гэж ирдэг.
4. Иргэдээс МУ-ын иргэн байж байгаад гадаадын иргэн болсон юм, тэтгэврээ тогтоолгох гэсэн юм, тухайн шилжсэн улсаас нь МУ-ын иргэн мөн байсан гэсэн тодорхойлолтоо авч ир, БНХАУ-ын иргэд цар тахлын үеэр нутаг буцмаар байна, гэх мэтийн өргөдөл гомдол их ирдэг. 2021 онд тус байгууллагад ажилд орох өргөдөл их ирсэн боловч шалгуур шаардлагыг нь хангадаггүй ажээ.

Харин ГИХГ-т иргэн, аж ахуйн нэг байгууллага, ажилтан, албан хаагчдаас ирсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг агуулгаар нь ангилж дотооддоо ашигладаг албан хэрэг хөтлөлтийн программд бүртгэл хийн хөтөлж, удирдлагад танилцуулах, харьяалах нэгжүүдэд шийдвэрлүүлэхээр хуваарилан, хяналт тавьж, дүн шинжилгээ хийж ажиллаж байна. 2021 оны 11 сарын байдлаар нийт 348 өргөдөл, гомдол бүртгэгдсэн байна. Нийт өргөдөл, гомдлын агуулга, шийдвэрлэлтийн байдлыг авч үзэхэд харьцангуй өндөр буюу **96.6** хувийн гүйцэтгэлтэй байгаа юм.

Хүснэгт-3.8 Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн байдал

Хүлээн авсан өргөдөл, гомдол	Шийдвэрлэлтийн байдал				Шийдвэрлэлтийн хувь
	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Шийдвэрлэх шатанд	Хугацаа хэтэрсэн, сунгасан	
348	336	---	11	1	96.6

Нийт ирсэн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг ирж буй хэлбэрээр нь авч үзэхэд 1111 төвөөр 1, цахимаар-1, утсаар-1, биечилсэн байдлаар байхгүй, үлдсэн нь бичгээр тус тус хандсан байна. Цаашид өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж буй өнөөгийн хүрсэн түвшинг хангаж ажиллах, цахим хэлбэрийн үйлчилгээг өргөжүүлэхэд анхаарах зэрэг нь нэн чухал болно.

Гадаадын иргэн, харьяатын газарт 11 дүгээр сард нийт 48 өргөдөл, гомдол / төвд 23, орон нутагт 25/ ирснээс 37 өргөдөл, гомдлыг бүрэн шийдвэрлэсэн байна. Харин

шийдвэрлэлтийн шатанд 11 өргөдөл, гомдол, хуулийн хугацааг сунгасан 1 өргөдөл байгаа бөгөөд хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол энэ хугацаанд байхгүй байна.

Иргэн, аж ахуйн нэгж, албан хаагчдаас ирсэн өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийн бүртгэлийг хөтөлж, тухай бүр удирдлагад танилцуулан, харьяалах нэгжүүдэд шуурхай хүргэж, хяналт тавин ажиллаж байгаа нь өндөр үнэлгээ авахад нөлөөлж байна.

Хүснэгт-3.9 Өргөдөл гомдлын агуулга, бүтэц/хүснэгтээр

Албан хаагчдаас ирүүлсэн		Тоо
1	Чөлөө хүсэх тухай/эрүүл мэнд, хүүхэд асрах, бусад/	35
2	Ажлаас чөлөөлөгдөх	26
3	Шилжин ажиллах	14
4	Тусламж	8
5	Дэмжлэг хүссэн	1
6	Урамшуулал хүссэн	2
7	Ажилд эргэн орох	3
8	Гомдол	1
9	Дэвшин томилогдох	2
10	Орон тоо нэмүүлэх	1
11	Зэрэг дэв нэмүүлэх	1
12	Суралцах	1
13	Цалин нэмүүлэх	1
14	Тэтгэвэр тогтоолгох	1
15	Дотоод хяналт шалгалт явуулж өгөх тухай	1
Нийт		98
Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн		Тоо
1	Торгууль, албадан болон хориг арга хэмжээнээс чөлөөлүүлэхийг хүсэх тухай	16
2	Гадаадын иргэнийг шалгуулах тухай	8
3	Харьяатаас гарах	3
4	Гомдол гаргах тухай	5
5	Оршин суух болон визийн зөвшөөрөл олгож өгөхийг хүсэх тухай	17
6	Тодорхойлолт, хуулбар, лавлагаа хүсэх тухай	37
7	Ажилд орохыг хүсэх тухай	10
8	Цалингийн хуулга авах	1
9	Дадлага хийх хүсэлт	1
10	Буцаан олгож өгөх	11
11	Хувийн хэрэг авах	1
12	Регистр олгож өгнө үү	1
13	Нутаг буцах тухай	1
14	Мэдээлэл хүсэх тухай	1
15	Ажилд орох	1
16	Буцаан олгох	1
Нийт		115

Хүснэгт-3.10 Орон нутагт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын агуулга бүтцийн судалгаа

Албан хаагчдаас ирүүлсэн		21
1	Чөлөө хүссэн/эрүүл мэнд, хүүхэд асрах/	51
2	Боомтын хуваарь өөрчлөх	1
3	Тусламж хүсэх	1
4	Тодорхойлолт хүсэх	1
5	Бүсийн төвд ажиллах	1
6	Ээлжийн амралт авах	12
7	Нөхөн амралт авах	2
8	Тэтгэмж хүссэн	1
9	Гэрээр ажиллах хүсэлт	1
10	Удаан жилийн нэмэгдэл	1
11	Нөхөн олговор хүссэн	2
Нийт		95
Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн		10
1	Виз сунгуулах	21
2	Оршин суух зөвшөөрөл сунгуулах	2
3	Тодорхойлолт авах	4
4	Боомтын шийдвэр өөрчлүүлэх	2
5	НДШ нөхөн төлүүлэх	1
Нийт		40

Тус байгууллагад иргэд, аж ахуйн нэгж байгууллагаас гаргасан өргөдөл гомдлын агуулгыг харьцуулж үзэхэд тодорхойлолт, лавлагаа, хуулбар авахыг хүссэн агуулга бүхий өргөдөл, гомдол дийлэнх хувийг эзэлж байна. Үүнээс үзэхэд ГИХГ-тай харилцаж буй байгууллагуудын хувьд үзүүлж буй үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол харьцангуй бага ирдэг болох нь харагдаж байна.

3.5 ГИХГ-аар үйлчлүүлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээний тооцоолол

Өмнө дурдсан таван бүлэг хүчин зүйлсийн үнэлгээний дунджийг нэгтгэн ГИХГ-аар 2021 онд үйлчлүүлсэн хэрэглэгчдийн үнэлгээний дундаж үзүүлэлтийг тооцон гаргасан болно.

Хүснэгт-3.11 Хэрэглэгчийн үнэлгээний тооцоолол

Үзүүлэлт				Дундаж оноо	Үнэлгээ	Тайлбар													
Үйлчилгээний орчин, нөхцлийн талаарх үнэлгээ				4.39	87.9	Хэрэглэгчийн үнэлгээ-4.59(91.81) ба ажиглалтын үр дүн-4.2(84.0)-гийн дунджаар тооцсон													
Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн байдал				4.95	99.1	Ажиглалтын үр дүнд тулгуурласан													
Ажилтан, албан хаагчдын зан харилцаа, мэдлэг ур чадварын үнэлгээ				4.64	92.72	Ажиглалт ба хэрэглэгчийн санал асуулгын үр дүнд тулгуурласан													
Ажилтан албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээ				4.65	93.1	Ажиглалтын судалгааны үр дүнд тулгуурласан													
Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж буй байдал				4.83	96.6	Өргөдөл, гомдлын мэдээлэлд үндэслэсэн													
Маш муу		Муу		Дунд				Сайн				Маш сайн							
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2021 оны ерөнхий үнэлгээ				4.69 буюу 93.8				Нийт 5 бүлэг үзүүлэлтийн үнэлгээний дундаж 93.8 хувьтай, маш сайн түвшинд байна											

ГИХГ-ын салбарын болон хэрэглэгчийн үнэлгээнд тулгуурлан үзүүлэлтийн дунджийг тооцоолж, 2021 оны хэрэглэгчийн эцсийн үр дүнг нэгтгэн гаргасан болно.

Хүснэгт-3.12 Хэрэглэгчийн үнэлгээний нэгдсэн дүн-2021 он

		Үнэлгээний оноо	Үнэлгээний хувь	Тооцох үзүүлэлт	Нэгдсэн үнэлгээ
1	Салбарын чиг үүргийн үнэлгээ	4.40	93.8	70	65.66
2	Үйлчилгээний үнэлгээ	4.65	93.1	30	27.93
Үнэлгээний нийлбэр					93.59

Хэрэглэгчийн үнэлгээний үр дүнг нэгтгэн үзэхэд ГИХГ-ын салбарын болон үйлчилгээний үнэлгээний дундаж 93.59 буюу хангалттай сайн түвшинд үнэлэгдлээ.

БҮЛЭГ ДӨРӨВ. БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ҮЙЛЧИЛГЭЭГ САЙЖРУУЛАХ АСУУДЛУУД

4.1 Бүтэц зохион байгуулалт ба захиргаа, удирдлагын түвшинд санаачлан хийж буй ажлууд

УИХ-аас 2020 оны 12 сарын 31-ны өдөр Гадаадын иргэний эрх зүйн байдлын тухай хуульд нэмэлт өөрчлөлт оруулах тухай хуулийг баталж, тус хуулиар 61 заалтад өөрчлөлт орсноор тус агентлагийн бүтэц, зохион байгуулалт, албан тушаалын хуваарилалтад өөрчлөлт орж, чиг үүрэг нэмэгдсэнтэй холбогдуулан Хууль зүй дотоод хэргийн сайдын **“Гадаадын иргэн, харьяатын газрын үйл ажиллагааны стратеги, зохион байгуулалтын бүтцийн өөрчлөлтийн бүтцийг батлах тухай”** 2021 оны 02 сарын 03-ны өдрийн А/20 дугаар тушаалаар батлагдсан 310 орон тоонд үндэслэн агентлагийн зохион байгуулалтын нэгжүүдэд бүтцийн өөрчлөлт хийсэн.

Бүтцийн өөрчлөлт хийхдээ дараах эрх зүйн болон төв, орон нутаг дах нэгжүүдийн ажлын байрны зураг авалтын нэгдсэн дүн, ажлын байрны шинжилгээний санал дүгнэлтийг тус тус харгалзан үзсэн байна. Үүнд:

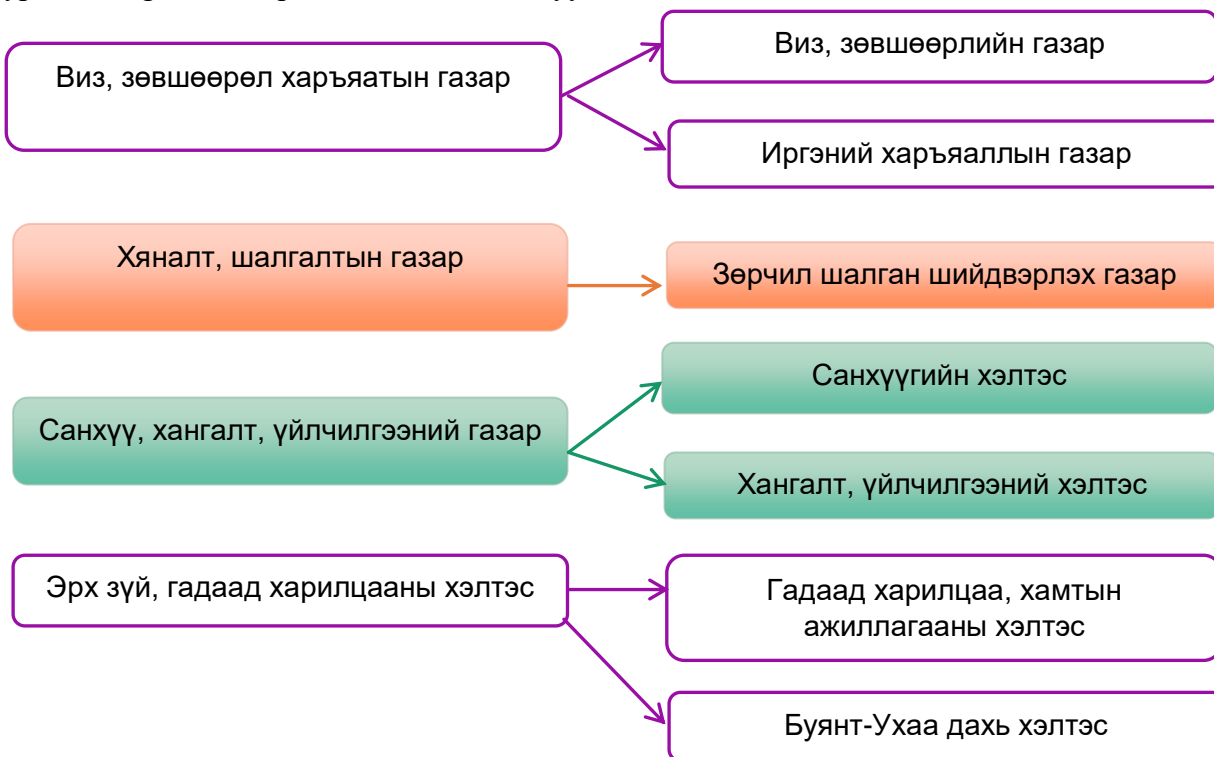
- Цахим виз олгох эрх зүйн орчныг шинээр тусгаж, хил дээр олгодог цахим виз, визийн шинэ төрлийг бий болгох
- Хуулийн хэрэгжилтийг хангуулах зорилгоор “Агаарын замын боомтын талаар авах зарим арга хэмжээний тухай” Засгийн газрын 2020 оны 183 дугаар тогтоол гаргаж, Улаанбаатар хотын “Буянт-Ухаа” олон улсын нисэх буудал дахь агаарын замын хилийн боомтыг Төв аймгийн Сэргэлэн сумын Хөшгийн хөндийд байгуулагдсан “Чингис хаан олон улсын нисэх буудал”-д шилжүүлсэн
- Хууль зүй, дотоод хэргийн сайд Х.Нямбаатарын 2020 оны 08 сарын 13-ны өдөр өгсөн үүргийн дагуу агентлагийн бүтцийн нэгжүүдэд 2020 оны 09 сарын 01-ны өдрийн А/183 дугаар тушаалаар ажлын хэсэг байгуулж, төлөвлөгөөний дагуу дөрвөн хэсэгт хуваагдан зохион байгуулалтын нэгжүүдийн бүтэц, орон тоонд ажлын байрны зураг авалт хийсэн, нэгдсэн дүн, санал дүгнэлтийн хүрээнд чиг үүргийн давхардал, хийдэл, зохион байгуулалтын бүтцийн нэгжүүдийн зарим ажил,

албан тушаалын ачааллыг тэнцвэржүүлэх, ажлын бүтээмж, үйл ажиллагааны уялдаа холбоог сайжруулах хэрэгцээ, шаардлага үүссэн

- Гадаадын иргэн, харьяатын газрын зохион байгуулалтын бүтцийг шинэчлэн баталсантай холбогдуулан төвийн болон орон нутаг дахь нэгжийн албан хаагчдыг байгууллагын даргын 2021 оны 03 сарын 12-ны өдрийн Б/47 дугаар тушаалаар ажлаас чөлөөлж, мөн өдрийн Б/48 дугаар тушаалаар зохион байгуулалтын нэгийн ажил, албан тушаалын жагсаалт, албан тушаалын тодорхойлолтод заасан чиг үүрэг, албан хаагчийн үйл ажиллагааны үр дүн мэргэшлийн түвшний үнэлгээ, мэдлэг, ур чадвар, ажлын дадлага туршлага, тухайн албан тушаалд тавигдах нийтлэг болон тусгай шаардлагыг харгалзан албан хаагчдыг шинээр томилжээ.

Зохион байгуулалтын нэгж, орон тоо, албан тушаалын ангилал, зэрэглэл болон албан хаагчдын томилгооны өөрчлөлт, хөдөлгөөнийг дараах байдлаар нэгтгэж, өөрчилсөн байна.

Зураг-4.1 Бүтцийн өөрчлөлт, зохион байгуулалт



Тус агентлагт 2018 онд баталсан бүтцээр төвд 4 газар(Захиргаа удирдлага, Виз зөвшөөрөл, харьяатын, Хяналт шалгалтын, Санхүү, хангалт үйлчилгээний)-тай, гурван хэлтэс(Эрх зүй, гадаад харилцааны, Хяналт шинжилгээ, дотоод аудит, орон нутгийн, Мэдээлэл технологийн)-тэй, орон нутагт 6 газар, 1 хэлтэстэй байсан бол 2021 оны бүтцээр төвд 4 газар, 5 хэлтэстэй, орон нутагт 6 газар 2 хэлтэс, агентлагийн хэмжээнд нийтдээ 10 газар, 7 хэлтэстэй болсон юм.

Хүснэгт-4.1 Албан тушаалын ангилал, зэрэглэлийн хөдөлгөөн

Албан тушаалын ангилал, зэрэглэл		Төв		Орон нутаг		Зөрүү
		өмнө	одоо	өмнө	одоо	
Агентлагийн удирдлага		2				
Газрын дарга	T3-11	4	4	6	6	=
Хэлтсийн дарга	T3-10	3	5	1	2	+3
Хяналтын улсын ахлах байцаагч	T3-8	3	4	7	6	=
Ахлах мэргэжилтэн	T3-7	22	23	41	32	-8
Хяналтын улсын байцаагч		13	15	75	79	+6
Мэргэжилтэн	T3-6	38	39	1	1	+1
Төрийн үйлчилгээний албан хаагч	TY-1-8	45	38	49	54	-2
Дүн		130	130	180	180	=

Агентлагын зохион байгуулалтын бүтцэд өөрчлөлт хийсэн бичиг баримтаас үзэхэд агентлагийн төвийн 130, орон нутгийн 180 нийт зохион байгуулалтын нэгжүүдэд орон тоо нэмээгүй бөгөөд 310 орон тоонд багтаан орон нутаг дахь газар, хэлтсийн сул орон тоог хасаж, Буянт-Ухаа дахь хэлтсийг шинээр байгуулсан байна.

Хүснэгт-4.2 Албан хаагчдын томилгооны өөрчлөлт, хөдөлгөөн

Албан тушаалын өөчлөлт	Төв	Орон нутаг	Нийт
Эрх зүйн байдал дээшилсэн			
Дэвшүүлсэн томилсон	8	11	19
Ангилал, зэрэглэл ахисан	4	9	13
ХУБ эрх шинээр олгож томилсон	1	2	3
ХУБ эрх сэргээн томилсон	-	3	3
Шүлжүүлэн томилсон	3	10	13
Шинээр бий болсон орон тоо	4	8	12
Нийт	20	43	63
Эрх зүйн байдал хөндөгдсөн			
Бууруулан томилсон	3	-	3
Орон тоо хасагдаж, чөлөөлөгдсөн	-	2	2
Нийт	3	2	5

Бүтцийн өөрчлөлтийн хүрээнд албан тушаалын ангилал, зэрэглэл ахисан дэвшүүлэн томилсон, хяналтын улсын байцаагчийн эрх шинээр болон сэргээн олгосон, албан хаагчийн хүсэлтийг харгалзан шилжүүлэн томилсон нийт 63 албан хаагчаас 19 буюу 31.1 хувийг албан тушаал дэвшүүлж, 13 буюу 21.3 хувийн ангилал, зэрэглэлийг тус тус ахиулсан бол 6 буюу 14.2 хувьд хяналтын улсын байцаагчийн эрхийг шинээр болон сэргээн олгож, эрх зүйн байдлыг дээшлүүлсэн байна.

Орон нутаг дахь газрын захиргааны ахлах мэргэжилтний ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх, газрын дотоод ажил, архив, албан хэрэг хөтлөлтийн ажлын зохион байгуулалтыг сайжруулах зорилгоор архив-бичиг хэргийн эрхлэгчийн орон тоог газар тус бүрт 1, нийт 6 орон тоо шинээр нэмж, мөн орон нутаг дахь газрын жижүүр, сантехникч, цахилгаанчин гэсэн ажлын байрны гүйцэтгэх чиг үүрэг, ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлж, албан тушаалын зэрэглэлийг ТҮ-1 байсныг ТҮ-3 болгож цалинг ахиулах арга хэмжээ авсан байна.

Харин эрх зүйн байдал нь хөндөгдсөн 5 албан хаагчийн тухайд Эрх зүй, гадаадын харилцааны хэлтэс өөрчлөн байгуулагдснаар 2 хэлтсийн дарга, Хяналт шинжилгээ, дотоод аудит, орон нутгийн хэлтэст боомт, орон нутгийн сүлжээ хариуцсан мэргэжилтний 1, Баруун бүс дэх газрын 4 жолоочийн орон тоог бууруулж, 2 орон тоог хассан байна.

Бүтцийн өөрчлөлтийн хүрээнд агентлагийн даргын 2021 оны А/29 дүгээр тушаалаар орон нутаг дахь нэгжийн зохион байгуулалтын бүтэц, орон тоо, албан тушаалын ангилал, А/30 дугаар тушаалаар төвийн нэгжийн албан тушаалын жагсаалтыг тус тус шинэчлэн баталжээ.

Бүтэц зохион байгуулалтын өөрчлөлтөөр чиг үүрэг, нэршилд өөрчлөлт орсон болон шинээр батлах удирдах 10, гүйцэтгэх 43, нийт 53 төрийн захиргааны албан тушаалын тодорхойлолтыг Төрийн албаны зөвлөлийн 2021 оны 45, 72, 73, 74 дүгээр тогтоолоор тус тус батлах зөвшөөрлийг авсан. Мөн төрийн үйлчилгээний шинээр болон шинэчлэн батлах 11, нэгжийн болон албан тушаалын нэршил өөрчлөх 9, нийт 20 албан тушаалын тодорхойлолтыг тус тус шинэчлэн боловсруулсан талаар байгууллагын баримт бичиг дурдсан юм.

Гадаадын иргэний эрх зүйн байдлын тухай хуульд нэмэлт өөрчлөлт оруулах тухай хуулийн хүрээнд агентлагийн бүтэц зохион байгуулалтад өөрчлөлт оруулсан үйл

ажиллагаа нь байгууллагын орон тоо нэмэгдүүлэлгүйгээр Хөшгийн хөндийн “Чингис хаан” олон улсын нисэх буудал шинээр ашиглалтанд орохтой холбогдуулан шинээр Буянт-Ухаа дахь хэлтэс байгуулж, зарим газар, хэлтсийн орон тоог хасах шаардлага гарсан ч агентлагийн удирдлага, захиргаанаас албан хаагчдын эрх зүйн байдлыг хөндөхгүй байх тал дээр онцгой анхаарч ажилласаны үр дүнд нийт албан хаагчдын 78.1 хувийн эрх зүйн байдал хэвээр, 20.3 хувьд эрх зүйн байдал дээшилсэн, 1.6 хувьд эрх зүйн байдал хөндөгдсөн үр дүнтэй байна. Мөн салбарын хууль тогтоомжид заасан чиг үүрэг, үйл ажиллагааны үр дүнг дээшлүүлэх зорилтын хүрээнд Баян-Өлгий аймаг дахь хэлтэст Төсвийн тухай хуулийн дагуу төсвийн шууд захирагчийн 2018 онд олгогдох байсан эрхийг шинээр олгож, нягтлан бодогч, нярав-бичиг хэргийн орон тоог нэмж баталснаар төвийн хувьд бие даасан байх боломжийг бүрдүүлжээ.

Байгууллагын үйл ажиллагаатай уялдуулан газар, хэлтсийн тоо хэмжээг нэмэгдүүлсэн, заримынх нь нэрийг өөрчилж хэвээр үлдээсэн бөгөөд ажиллах бүрэлдэхүүний хувьд ихэсгэж, сул орон тоо үүсгээгүй болох нь харагдаж байна.

Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгааны хүрээнд байгууллагын удирдлага, хэлтэс нэгжийн дарга нар болон ахлах мэргэжилтнүүдтэй ярилцлага хийсэн бөгөөд ярилцлагад оролцогчдын санал бодол, үнэлгээнд тулгуурлан байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах чиглэлээр дараах хэдэн зүйлийг энд тэмдэглэж байна.

▪ **Байгууллагын үйл ажиллагаа цэгцтэй, дүрэм журмын дагуу хэвийн явагдаж байна.** Дүрэмт хувцас өмсдөг, дэг журам сайтай албан байгууллага юм. Байгууллагын үйл ажиллагааны хариуцсан чиглэл бүрт өмнө нь хэрэгжиж байсан ажлын мэдээлэл судалгаа сайтай учраас ямар нэгэн албан тушаал солигдоход үргэлжлүүлж авч явах, сайжруулах бүрэн боломжтой. Өмнө нь дотоод хяналтын чиглэлээс эрүүгийн цагдаагийн байгууллагаас ирдэг байсан. Бодлого байх, энэ байгууллага нь өмнө дотоод хяналтын ганцхан албан хаагч авдаг байсан байна. Одоо бол дотоод хяналтын хоёр ажилтантай болон хяналт шалгалт, хариуцлага түүний тогтолцоо талаас нь сайн болж шинээр журам батлуулсан. Хамгийн наад захын дүрэмт хувцас хэрхэн өмсөж байгаа, ажлын хариуцлага, сахилга бат талаас анхаардаг болсон. Мөн ямар нэгэн зөрчил гаргасан тохиолдолд илтгэх хуудас, нотлох баримтаа дотоод хяналт руу буюу хоёулаа улсын байцаагчийн эрхтэй албан тушаалтан руу шилжүүлээд үүний дараагаар шалгалт хийгддэг, Үүний дараа

сахилгын зөрчил бол хүний нөөц рүү бүх шалгалтын материал, хэрвээ ёс зүйн зөрчил бол байгууллагын ёс зүйн зөвлөл рүү материал нь очиж, шийдвэрлэгддэг ажээ.

▪ **Үйлчилгээний албан хаагчдын зан харилцааг сайжруулах, хэрэглэгчдэд түргэн шуурхай үйлчлэх чиглэлээр сургалтын үйл ажиллагааг тогтмол явуулж ирсэн байна.** Тус байгууллагын ахлах мэргэжилтэн, нэгж хэлтсийн дарга болон шууд удирдлагын мэдээллээс үзэхэд байгууллагад тогтмол явагддаг сургалтууд байгаагийн зэрэгцээ цар тахлын улмаас зарим сургалтууд цахимаар орох болсны дээр мөн сургалтын тоо, давтамж багассан байна.

Шигтгээ. Төрийн албаны шинэ хуулиар 2010 оны 1 сарын 1-нээс төрийн албан хаагчдын сургалтын бодлого хүний нөөцтэйгөө шууд уялдаад, төрийн албан хаагчдын сургалтын үйл ажиллагааг бодлогоор зангидаад мөрдөгддөг болгосон. Тиймээс 2021 оны 3 сард хийгдсэн бүтцээр сургалтын асуудал хариуцсан ахлах мэргэжилтэн тусдаа байсныг хүний нөөц рүү нийлүүлсэн. Тийм учраас хүний нөөц, сургалт хариуцсан ахлах нь нэг болж, сургалт хариуцсан мэргэжилтэн нь хүний нөөц рүүгээ нийлж ажилладаг болсон. Үүний үндсэн дээр чиг үүргээ илүү нарийсгаснаар агентлагийн хувьд ажиллаж байгаа 310 төрийн албан хаагч сургалт, ажиллах нөхцөл, нийгмийн баталгаа болон тухайн албан хаагч руу чиглэсэн дүрэм журмаар ямар харилцаа зохицуулагдаж байна? Тэр бүхэн рүү хүрч ажиллахаар зохицуулж чадсан.

Хэлтэс нэгжийн удирдлага, ахлах мэргэжилтэнтэй хийсэн ярилцлагаас

Ярилцлагад оролцсон ахлах мэргэжилтнүүдийн дурдсанаар ... Байгууллагын зүгээс долоо хоног бүрийн 5 дахь өдрийн 9-10 цагийн хооронд ёс зүйн чиглэлийн сургалтууд гаднаас мэргэжилтэн/удирдлагын академи/ урьж зохион байгуулдаг. Энэ нь гадаадад байгаа иргэдтэй хэрхэн зөв соёлтой харьцах, байгууллага дотроо албан хаагч нар хэрхэн харилцах талаас анхаарсан сургалтууд байдаг талаар тэмдэглэсэн байна.

▪ **Байгууллагын удирдлагын зүгээс мэргэжилтэн, албан хаагчдын нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэх чиглэлээр идэвх санаачлагатай ажиллаж байна.** Байгууллагын нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэх чиглэлээр хийж буй ажлуудыг авч үзэхэд дараах онцлог харагдаж байна.

- Залуу гэр бүл рүү чиглэсэн бодлого гаргаж хотхон бүтээн байгуулахаар төлөвлөж байгаа ажээ. Хөнгөлөлттэй нөхцөлтэй зээлээр залуу гэр бүлийг орон сууцтай

болгох, гадаад хэлтэй албан хаагчдад гадагшаа богино болон урт хугацааны сургалтад хамруулах илүү сайн боловсон хүчин болгох тал дээр анхаарч ажиллаж байна. Өмнө жил залуу 5 гэр бүлийн хувийн орон сууцтай болгожээ.

- **Байгууллагад хэрэгжүүлж буй шагнал, урамшууллын байдал төсвийн хэмжээ, удирдлагын бодлого шийдвэртэй уялдан хэрэгжиж байна.**

Төрийн албан хаагчдад улирлаар олгодог үр дүнгийн урамшуулал байдаг. Гэр хороололд амьдардаг албан хаагч нарт жил болгон түлээ, нүүрсний урамшуулал үзүүлдэг. Өмнөх жилүүдэд албан хаагчдаа орон сууцанд хамруулах тухай жилийн эцсээр байр өгөх, мөн намайг орж ирдэг жил буюу 2019 онд үйлчилгээний ажилтанд байр өгөх гэх мэт урамшуулал байсан. Цар тахлын үед төсөв санхүү хэцүү болсон ба энэ жил үр дүнгийн урамшуулал олгохгүй гээд тогтоолоор хорьсон байгаа. Энэ жилийн хувьд дотоод журам дээр шалгуур нэмээд тогтвор суурьшилтай ажилласан, ажлын бүтээмж өндөртэй 10 гаруй хүнд мөнгөн урамшуулал олгохоор төлөвлөсөн ажээ. Байгууллагын удирдлагын хувьд шагнал урамшууллыг гүйцэтгэл, үр дүнд тулгуурлан олгох бодлого барьж, ажиллаж байгааг дурдсан юм. Үүнд:

- Тухайн байгууллагад үр дүнгийн урамшуулал байдаг ажээ. Мөн боомт орон нутагт ажиллаж байгаа ханалтын улсан байцаагч нар 36 сарын цалинтай дүйцэх хэмжээний тэтгэмжийн 4 жилд нэг удаа авдаг. Олон жил энэ байгууллагад өглөө хуруугаа дараад орой нь үр бүтээмжгүй гараад явж ажилласан биш 2,3 жил ажилласан байлаа ч гараас гарсан зүйл ихтэй ажлынхаа эв дүйг маш сайн олсон, шинэ санаа гаргаад ирдэг тийм албан хаагч нарыг шагнана гэж бодож явдаг.
- Өмнө жил урьдчилгаагүйгээр түрээслээд өмчлөх орон сууцыг хөөцөлдсөний үр дүнд дөрвөн байр зөвшөөрүүлсэн байна. Үүнийгээ сугалаа хэлбэрээр албан хаагчдад олгоогүй, учир нь яг шаардлагатай гэсэн ажилчиндаа олгосон. Өнөөдрийн байдлаар хууль зүй дотоод хэргийн сайдын зүгээс манай байгууллагын хэмнэгдсэн төсвөөс 100 сая төгрөгийг албан хаагчдыг орон сууцжуулах төлөвлөгөөнд хуваарилаарай гээд шийдэж өгсөн байгаа. Үүнийг нийт 11 албан хаагчдыг зөвлөлийг хурлаар оруулаад хуваарилалт хийгээд явж байгаа аж.

Цар тахалгүй үед шинэ жил болон тэмдэглэлт баяраар байгууллагын удирдлагын зүгээс мөнгөн урамшуулал зэргийг олгодог байсан талаар ярилцлагад оролцогчид дурдсан юм. Цар тахлын нөхцөл байдалтай уялдан төрийн байгууллагын төсөв хөрөнгө танагдсан тул эл чиглэлийн шагнал урамшуулал багассан боловч байгууллагын удирдлагын ажилтан, албан хаагчдын нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэх тодорхой бодлого шийдвэр хэрэгжүүлж буй талаар дурдсан юм. Байгууллагын хувьд шагнал урамшууллын зэрэгцээ зөрчил гаргасан тохиолдолд тухайн албан хаагчид сануулга өгөх, ёс зүйн хороо ярилцаж шийтгэл биш сануулга өгдөг байна.

- **Байгууллагын боловсон хүчнийг хөгжүүлэх, дэмжих асуудал хэлтэс, нэгжийн түвшинд чухлаар тавигдаж байна.** Өмнө дурдсан тоон мэдээлэл болон албан хаагчдын сэтгэл ханамжийн судалгаанаас үзэхэд байгууллагад шинээр ажиллаж буй боловсон хүчнийг шинээр томилогдсон болон ажиллаж буй боловсон хүчнийг ажлын байран дээр дадлагажуулах асуудал тухайн байгууллагын хүний нөөц, боловсон хүчний бодлогод тавигдаж байна.

✓ *Шинээр ирсэн ажилтныг дадлагажуулж сургаж авах тухайд*

Боловсон хүчин шинэчлэгдсэний улмаас албан хаагчид мэдэхгүй ажлын байранд ирсэн нь зарим хэлтэс нэгжүүдийн хувьд тулгамдсан шинжтэй байна. Иймд тухайн хэлтэс нэгж болон удирдлагын зүгээс дараах ажлуудыг хийж хэрэгжүүлж байна. Өнөөдрийн байдлаар орон нутгийн визийн мэргэжилтнүүд үйл ажиллагаа нь явагдаж байгаа шинэ Хөшигтийн хөндийн нисэх буудал дээр очоод сургалтад хамрагдаж байна. Яагаад гэвэл шинээр томилогдсон ажилчид гадаадын иргэн орж ирээд виз авах гэхээр мэдэхгүй. Тиймээс хил хаалттай сул боловч ажиллаж байгаа энэ үед үе шаттайгаар зааж зааварчлаад сургалтад хамруулж байна. Дадлагажуулалтын, сургагч багшийн, мэргэжилтэн дагах гэх мэт олон төрлөөр оруулах үүднээс ажиллаж байна..

✓ *Сэлгэж ажиллуулах тухайд*

Шинээр томилогдсон удирдлага энэ тал дээр анхаарч байгаа гэж хэлтэс нэгжийн зарим удирдлагууд ярилцлагадаа дурдсан байна. Жишээ болгоход, захиргаа удирдлагын газар

бол мэргэшсэн бичиг цаас боловсруулах ажилтан дутагдалтай. Ийм болохоор тухайн газар хүмүүс очих дургүй, чадахгүй эсвэл төвөгшөөдөг. Хэрэв мэргэжилтэн ажиллаж байгаад өөр газар шилжиж ажиллах болвол захиргааны ажлыг хийгээд явах боловсон хүчин хомсдолтой байдаг байна.

▪ **Байгууллагын үйлчилгээний орчин нөхцлийг сайжруулах талаар хязгаарлагдмал төсвийн хүрээнд санаачлагатай ажиллаж байна.** Санхүүгийн хувьд байгууллага нь төсвийн хэмнэлтийн горимд шилжсэн байгаа. Төсвийн орлого бүрдэхгүй байгаа үүднээс төсвийн бүх зарлага манай байгууллагын хувьд нэлээдгүй хяналтаас илэрч үйл ажиллагаандаа тааруулж төсвөө хэмнээд тааруулаад ажиллаж байгаа. Байгууллагын өнгө үзэмжээ сайжруулах, урд байрлах байр маань ерөнхийдөө байгууллагын хувьд их засвар хийхээр хэмжээнд шаардлагатай байна гэж үзээд байна. Бусдаар бол доголдсон зүйлгүй, санхүүгийн хувьд тогтворжсон чадварлаг боловсон хүчнээр хангагдсан. Үйлчлүүлэгчтэй холбоотой нэг давхарт байрлах ариун цэврийн өрөөг саяхан зассан байгаа. эрэгтэй эмэгтэй ариун цэврийн өрөөнд нийт 20 сая төгрөг зарцуулагдсан байгаа. Энэ ондоо багтаагаад харуулын урдах ширээтэй хэсгийг уулзалтын өрөө болгох гээд засвар өнөө маргаашгүй оруулахаар төсвөө гаргасан байгаа. Энэ нь ямар шалтгаантай вэ гэвэл гадны үйлчлүүлэгч орж ирхэд хүн хүн дээр дамжаад явахаасаа илүү албан хаагч нар маань өөрсдөө тухайн өрөөнд үйлчилгээ үзүүлэх зорилгоор төлөвлөсөн байгаа.

Орон нутгийн хувьд 7 газартай ч өөрийн албаны байртай газар цөөхөн ба зүүн бүс, Дорноговь дахь салбар маань л өөрийн гэсэн албаны байртай. Мөн агаарын замын газар. Дорноговь дахь байрны хувьд 2010 онд байгуулагдсанаасаа хойш нэг ч их хэмжээний засварт ороогүй байдалтай байгаа болно. Төсөвтэй уялдан жилдээ бага хэмжээний засвар хийгдээд явж байгаа. Тус агентлагийн нийт 4 газар өөрийн гэсэн байргүй, түрээсийн, эсвэл аль нэг албан байгууллагын нэг давхарт байрлаад ажиллаж байгаа ажээ.

- Цар тахалтай холбоотойгоор төрийн байгууллагын төсвийг ихээхэн танасан байна. Бензин, бичиг цаасыг хүртэл гурав дахин танасан ажээ. Үүнтэй холбоотойгоор тавилга, эд хогшил, тоног төхөөрөмж авахгүй гэх шийдвэр гарсан тул аль болох санхүүгийн зохицуулалтыг хийж байна.

- **Байгууллагын хэлтэс, нэгжийн үйл ажиллагаа ба уялдаа холбоо.** Ярилцлагад оролцсон хэд хэдэн удирдлагын тэмдэглэснээр хэлтэс нэгжийн уялдаа холбоо сул, хамтран ажиллах байдал тааруу байгаа юм. Байгууллага дээр гарч буй ажил үүргээ гүйцэтгэхтэй холбоотой тулгамдсан асуудлыг хоорондоо түргэн ярилцаад явах ёстой юм. Тухайлбал, виз зөвшөөрлийн мэргэжилтэн бусад мэргэжилтнээ танихгүй байх тохиолдол байна. Ажил үүргээ гүйцэтгэхэд хоорондын үл ойлголцол эндээс эхэлж байна. Нэгж, хэлтэсийн түвшинд хурдан шуурхай ажиллах гэхээр энэ манай ажил биш, танай хэлтэс, манай хэлтэс гэж өөрсдөө ажлаас булзах, эсвэл ажлаа булаацалдах тохиолдол гардаг талаар дурдаж байна. Байгууллагаас тухайн асуудлыг шийдвэрлэх үүднээс ажилтан албан хаагчдыг танилцуулах талаас спортын наадам болох сагсны тэмцээн, сургалт зохион байгуулсан бөгөөд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх үед зохион байгуулагдаж байсан билээ.. Албан хаагч нар танилцаж, ажил үүргээ сайтар мэдсэн тохиолдолд харилцаа илүү халуун дулаан ажил илүү урагштай явах болно. Хэлтэс, нэгжийн дарга нар ажлаа хийхдээ хоорондоо ойлголцож ажиллах, хэлтэс нэгжийн гүйцэтгэх ажил үүрэг рүү хэт их оролцох гэх мэт байгууллагын уялдаа холбоотой асуудлууд байгааг удирдлагын хувьд анхаарч, зохицуулах, уялдаа холбоог сайжруулж ажиллах нь нэн чухал байна.

4.2 Цаашид тус байгууллагын үйл ажиллагааг сайжруулах талаар хэрэглэгчийн санал бодол

Сүүлийн үед Гадаадын иргэн харьяатын ерөнхий газраас үйлчилгээг сайжруулах, иргэдэд ойртуулах чиглэлээр хийж буй ажлуудыг дурдвал үйлчилгээний цахим машин ажиллуулах болсон, цахим мэдээллийн санг түлхүү хөгжүүлж, хэрэглээнд нэвтрүүлэх, E-mongolia цахим аппликэйшн хөгжүүлэхэд анхаарч байгаа, цайны цагаар хаахгүйгээр ажиллаж байгаа болон ачааллын үеэр үйлчилгээний ажилтан нэмэгдүүлэх зэрэг зохицуулалттай болсон, лавлах утсаар мэдээлэл өгөх болсон зэрэг олон тооны үйлчилгээг энд дурдаж болох юм. Хэрэглэгчдийн хувь Хүснэгт 4.3-д дурдсан үйлчилгээнд талархалтай хандаж, өндрөөр үнэлсэн байна. Тухайлбал, лавлах утсаар мэдээлэл өгч байгаа үйлчилгээг сайн гэж 80.7%, зарим үйлчилгээг E-mongolia аппликэйшн ашиглан хүргэж байгааг 80.7%-тай өндрөөр үнэлсэн байна.

Хүснэгт-4.3 ГИХГ-аас үйлчилгээг сайжруулах, иргэдэд ойртуулах чиглэлээр хийж буй ажлын үнэлгээ

№	Ажлууд	Маш сайн	Сайн	Дунд	Тааруу	Мэдэхгүй
1	Үйлчилгээний цахим машин буюу ТҮЦ машиныг ажиллуулах болсон	27.3	50.6	17.8	3.2	1.2
2	Цахим (online) мэдээллийн сан ажиллуулсан	27.2	52.8	11.4	3.5	5.1
3	Зарим үйлчилгээг E-mongolia ашиглан үзүүлэх болсон	26.8	53.9	11.8	2.4	5.1
4	Цайны цагаар хаахгүйгээр ажиллаж байгаа болон ачааллын үеэр үйлчилгээний ажилтан нэмэгдүүлэх зэрэг зохицуулалттай болсон.	25.6	51.6	15.4	4.3	3.1
5	Үйлчлүүлэгчийг угтан авах үйлчилгээг нэвтрүүлсэн	26.0	54.0	13.8	3.1	2.8
6	Утсаар мэдээлэл өгөх болсон.	26.4	54.3	14.6	3.1	1.6

Гэвч эдгээр үнэлгээ нь зөвхөн энэ цаг хугацаанд хамаатай биш бөгөөд цаашид хэрхэн үйлчилгээг улам сайжруулах вэ? гэдэг асуудалтай уялдах учиртай. Иймд үйлчилгээ авч буй иргэд, хамтран ажиллаж буй төрийн бус байгууллагуудын саналыг доор тусгасан болно.

✓ *Үйлчилгээ авч буй иргэдийн хувьд дараах саналуудыг гаргасан байна.*

Судалгаанд нийт 460 гаруй хэрэглэгчийг хамруулж, 254 хэрэглэгчийн асуумжийг хүчинтэйд тооцон оролцсон бөгөөд хэрэглэгчийн зүгээс гаргасан саналуудыг нэгтгэн доор харуулсан болно. Үүнд:

- Шинэ ажилтнуудаа чадавхжуулах
- Ажилтнуудын хэлний мэдлэгийг сайжруулах
- Инээмсэглэл, найрсаг байдал байдаггүй
- Ажилтнуудын зан харьцаа ихэмсэг, дээрэлхүү шинжтэй байдаг
- Цээж зураг авах хэсэг бий болгох, албан хаагчдын царайны илрэл ширүүн байна. Иймд албан хаагчдыг инээмсэглэж үйлчилгээ үзүүлэхийг хүсэж байна. Угтах үйлчилгээ муу
- Бүх ажилтан нэгдсэн нэг мэдээлэлтэй баймаар байна
- Гэрэгэ киоск ажиллахгүй байх тохиолдол байна

- 00 өрөөний чиглэл заах, түүнийгээ англи, солонгос хэлээр орчуулах, санитол гар ариутгагчийг бүгд ариутган орохоор үүрэгжүүлэх
- Ажилтнууд нь их солигддог, зарим нь ажлаа мэддэггүй
- Сонгуулийн дараа ажилтнуудаа өөрчилдөгийг болих хэрэгтэй
- Цахим үйлчилгээнд шилжсэн бол цаасаар бичиг баримтаа авчрахыг шаардахгүй байх
- Вэбийн мэдээллийг сайжруулах
- Вэб хуудаснаас анкет татаж аваад бөглө гэсэн, гэтэл вэбээс анкет нь олдоогүй
- Вэб сайтын болон 1800-1882 утсаар өгч байгаа мэдээллүүд зөрүүтэй байдаг
- Утсаар зөвөлгөө авах гээд залгахад ярьж байна гэдэг. Солонгос хэлээр зөвөлгөө өгдөг бол зүгээр.
- Гадаадын иргэд ирдэг учраас үйлчилгээг илүү соёлтой болгох
- Хүүхдийн визний хугацааг 2 жил хэдэн сараар гаргадаг, үүнийг нэг мөр 3 жил, 5 жил гм хугацаагаар гаргах
- Бүрдүүлэх материал хэт их, визны сунгалтын хугацаа бага олон жил үйл ажиллагаа явуулж байгаа үед оршин суух сунгалт урт байвал зүгээр байна.
- Вэб хуудсанд татаж авах анкет байхгүй, онлайнаар бичиг баримт хүлээж авдаг болох, ажлын цаг эрт тардаг
- Хүн хүч, боловсон хүч нэмэгдүүлэх, байраа томруулах, цахимаар үнэмлэх гаргадаг байгууллага , зураг авах хэсэг дутагдалтай
- Өмнөх жилээс шуурхай болсон
- Иргэд байгууллага ба өөрсдөө мэдээлэл мэдлэгтэй байхад ямар ч төрийн байгууллагаар үйлчлүүлэхэд хүндрэлгүй байдаг.
- Хурдан шуурхай үйлчилсэнд талархаж явдаг

зэрэг олон тооны санал, хүсэлт, зөвлөмжүүд гарсан байна.

✓ *Хамтран ажиллаж буй төрийн бус байгууллагуудын санал*

Гадаад иргэн харьяатын газрын дэргэдэх төрийн бус байгууллагууд нь эрүүл мэнд, боловсрол, хүүхэд хамгаалал, мэргэжлийн сургалт гэх мэт хүмүүнлэгийн чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг 74 байгууллага байна. Үүнээс нийт 15 төрийн бус байгууллагыг оролцуулан ГИХГ-ын тухай гол гэсэн асуултуудыг боловсруулан утсаар холбогдож

байгууллагын төлөөлөлүүдтэй ярилцлага хийсэн. Эдгээр төрийн бус байгууллагууд нь жилд дунджаар ГИХГ-аас 4-5 удаа үйлчилгээ авдаг бөгөөд дараах үйлчилгээнүүдийг тус тус авдаг байна. Үүнд:

1. Байгууллагын гэрчилгээний сунгалт
2. Олон улсын байгууллагын төлөөлөлүүдийн оршин суух зөвшөөрөл
3. Хөдөлмөр эрхлэх зөвшөөрөл гэх мэт

Мөн зөвшөөрөлтэй үйл ажиллагаа явуулж буй байгууллагууд жилдээ нэг удаа үйл ажиллагаа болон санхүүгийн тайлангаа явуулж тайлагнадаг байна. Олон улсын төрийн бус байгууллагуудтай хийсэн ярилцлагад дараах байгууллагууд хамрагдсан болно.

1. БНСУ-д төвтэй “FHI MONGOLIA”
2. БНСУ “Good neighbors”
3. Олон улсын “Дэлхийн зөн”
4. Австрали Улсад төвтэй “Эй Ви Ай”
5. “БНХАУ, ӨМӨЗО-ны Баяннуур хотын худалдааг дэмжих хороо”
6. БНСУ-д төвтэй “Азийн соёл хөгжлийн институт”
7. АНУ-д төвтэй “Холт” Интернэшнл
8. БНСУ-д төвтэй “Дэлхийн сайн санаат хүмүүс” Good people
9. АНУ-д төвтэй “Америк Монгол судлалын төв”
10. БНСУ-д төвтэй “Өрнө Дорнын Соёл хөгжлийн харилцааны зөвлөл”
11. ХБНГУ- д төвтэй “Конрад Аденаурын сан”
12. Австрали улсад төвтэй “Сайн Хөрш нийгэмлэг” /цэцэрлэгийн тусгай зөвшөөрөлтэй/
13. БНСУ-д төвтэй “Ивээлт гариг” /Global Care/
14. ХБНГУ-д төвтэй “Фридрих Эбертийн сан”
15. АНУ-д төвтэй “Монголиан Азия Рийч”

Тус байгууллагуудаас ГИХГ-аас үйлчилгээ авахтай холбоотой тулгамдсан асуудал гардаг эсэхийг тодруулж асуусан бөгөөд судалгаанд оролцсон байгууллагын ихэнхи нь буюу (80%) нь тулгамдсан асуудал гараад байдаггүй гэж хариулсан бол 20% нь хүнд суртал, харилцаа хандлагын асуудлууд их байдаг гэсэн хариултыг тус тус өгсөн байна.

Жишээ болгоходо Манай байгууллага хүмүүнлэгийн чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг ашгийн бус байгууллага бөгөөд ГИХГ-аас нээлттэй юмаа асууж чаддаггүй. Яагаад гэвэл уурыг нь хүргэчихвэл гол харилцан яриагаа хийж чадахаа больчихно гээд ер нь бол их болгоомжтой харилцдаг. Чөлөөтэй харилцаа үүсгэж чаддаггүй, гэмт хэрэг хийчихсэн хүмүүс шиг хандлага гаргадаг. Уул уурхайн үйл ажиллагаа явуулдаг байгууллага биш харин ч Монголдоо хувь нэмэр оруулах гээд зүтгээд байдаг. Гэтэл ийм харилцаа хандлага гаргаад байхаар хэцүү байдаг. Харин сүүлийн жилүүдэд гадаад хэлтэй мэргэжилтэнүүд нэмэгдсэн байсан. Мөн үйлчилгээнүүд нь цахим хэлбэрт шилжиж байгаад баяртай байна.

Эдгээр хариулт, мэдээнд тулгуурлан дүгнэж үзэхэд ажилчдын харилцаа хандлагын талаар сургалт зохион байгуулах, хүмүүнлэгийн чиглэлээр ажиллаж буй байгууллагуудтай харилцаа холбоогоо эерэгээр авч явах хэрэгтэй гэдэг нь бэлхнээ харагдаж байна.

Судалгаанд хамрагдсан олон улсын төрийн бус байгууллагууд дараах санал зөвлөмжийг дурдсан байна. Үүнд:

- ✓ Вэб сайтанд илүү шинэлэг мэдээлэл оруулах мөн мэдээллийн доторх деталь хэсгийг тодорхой бичих (он сар өдөр, болон тухайн оруулсан мэдээлэл нь хэнд хамаарах болон хэдий хугацаанд үргэлжлэх гэх мэт)
- ✓ Эргэх холбоогоо сайжруулах
- ✓ Байгууллагын үйл ажиллагааг цахимаар сунгалт хийдэг болгох
- ✓ Албан хаагчдын харилцаа, хандлага дээр анхаарах

ДҮГНЭЛТ, ЗӨВЛӨМЖ

Өнөөгийн байдлаар ГИХГ нь 1) Виз зөвшөөрөл, 2) Харьяатын чиглэл, 3) Зөрчил шалган шийдвэрлэх болон хуулиар тогтоосон төрийн үйлчилгээг Монгол Улсын хэмжээнд 310 удирдлага, ахлах мэргэжилтэн, мэргэжилтэн, ажилтнуудын хамтын оролцоотойгоор үзүүлж байна.

Гадаадын иргэн, харьяатын газрын хувьд хүн амын дундах суурь бүлэг болох залуучууд, хувиараа хөдөлмөр эрхлэгч, бизнес эрхлэгч бүлгүүдэд, тэр дундаа дээд боловсролтой иргэдэд, нөгөө талаас гадаад иргэдэд Монгол Улсын нүүр царай болсон төрийн үйлчилгээ үзүүлж байгаагийн хувиар онцлогтой байна.

Энэ удаагийн хэрэглэгчийн үнэлгээний санал асуулгад 254 хэрэглэгч, 15 хэлтэс, нэгжийн удирдлага, ахлах мэргэжилтэн, 154 албан хаагчийг тус тус хамруулан судалсан ба мөн хэмжээний асуулгыг хүчинтэйд тооцож боловсруулалт, дүн шинжилгээ хийлээ. Үүний хамт ажлын байрны ажиглалт, баримт бичиг судлалын зэрэгцээ тусгайлан бэлдсэн асуулт бүхий сурвалжлагын аргаар аймаг, дүүргийн хэлтсийн мэргэжилтнүүдээс судалгаа, мэдээлэл авсан юм.Цар тахлын улмаас 2020 онд хэрэглэгчийн үнэлгээ хийгдээгүй ба 2021 онд ГИХГ-ын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг хэрэглэгчдийн зүгээс 4.67 буюу 93.59 хувьтай үнэлсэн байна.

ГИХГ-ын 2021 оны үйл ажиллагааг салбарын чиг үүрэг болон хэрэгжүүлж буй үндсэн үйл ажиллагааны чанар, хүртээмжид тулгуурлан үнэлсэн хэрэглэгчийн үнэлгээний үр дүнг хураангуйлан илэрхийлвэл,

а) тус газрын салбарын чиг үүргийн талаарх үнэлгээ

	2021	
Виз зөвшөөрлийн чиглэл	4.31	86.2
Харьяатын чиглэл	4.20	84.0
Зөрчил шалган шийдвэрлэх чиглэл	4.68	93.6
Үнэлгээний дундаж	4.40	88.0

б) хэрэгжүүлж буй үндсэн үйл ажиллагааны чанар, хүртээмж

	2021	
Үйлчилгээний орчин, нөхцлийн талаарх үнэлгээ	4.39	87.9
Үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн байдал	4.95	99.1
Ажилтан, албан хаагчдын зан харилцаа, мэдлэг ур чадварын үнэлгээ	4.64	92.72
Ажилтан албан хаагчийн ёс зүйн үнэлгээ	4.65	93.1
Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэж буй байдал	4.83	96.6
Үнэлгээний дундаж	4.69	93.8

- Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдээс 2021 онд ГИХГ-аас хэдэн удаа үйлчилгээ авч байсан талаар асуухад 22.2 хувь нь дээр дурдсан үйлчилгээнээс аль нэгийг нь нэг удаа ямар нэг байдлаар авч байсан гэж хариулсан бол үлдсэн 77.9 хувь нь тухайн жилд 2 буюу түүнээс олон удаа үйлчилгээ авч байсан ажээ.
- Хэрэглэгчдийн хувьд үйлчилгээг авахын тулд наана нь интернэт болон цахим үйлчилгээний талаар судалдаггүй, бичиг баримтын бүрдэл дутуу ирдэг, тэрчлэн замын түгжрэлд удаан явж ирээд зохих үйлчилгээг авч чадалгүй буцах зэрэг нь хэрэглэгчдийг бухимдахад хүргэж, үйлчилгээг тааруу гэж үзэх буюу үнэлэхэд нөлөөлдөг ажээ.
- Тус байгууллагын мэдээллийн самбараас та мэдээлэл авсан уу? гэсэн асуултад хэрэглэгчдийн 83.2% нь мэдээлэл авдаггүй, 16.1% нь мэдээлэл авсан, 1.6% нь мэдээлэл авахыг хүссэн боловч шаардлагатай мэдээлэл байгаагүй гэсэн хариултыг өгсөн болно. Иймд тухайн байгууллагын хувьд мэдээллийн самбарыг үр ашигтай ажиллуулах, мэдээллийг солих, шинэчлэл хийх нь чухал юм гэж хөндлөнгийн үнэлгээний баг үзэж байна.
- Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн үнэлгээнээс харахад жигд өндөр үнэлгээ өгсөн бөгөөд маш сайн ба сайн гэсэн үнэлгээг нэгтгэн үзвэл үйлчилгээний талаар хариу мэдээлэх байдал-89.3% болон ямар материал бүрдүүлэх нь ойлгомжтой байдал-89.3%-тай үнэлэгдсэн нь бусад үнэлгээнээс бага зэрэг доогуур байв.

ГИХГ-аас хэрэглэгчдэд үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлсэн байдал

- Үйлчилгээний түргэн шуурхай байдлыг үнэлэхдээ хурдан шуурхай чирэгдэлгүй үйлчилгээ үзүүлсэн хэмээн судалгаанд оролцогчдын 90 гаруй хувь нь үнэлсэн боловч үйлчилгээ авсан нийгмийн бүлгүүдийн хувьд харилцан адилгүй үнэлэлт дүгнэлт өгсөн юм. Тухайлбал, үйлчилгээ үзүүлэх харилцаа хандлагын хувьд зарим иргэд сэтгэл дундуур явдаг болохоо илэрхийлж байсан юм.
- Судалгаанд оролцсон хэрэглэгч 3 хүн тутмын 2 нь нэг талаас ГИХГ-ын ажилтан үйлчилгээ үзүүлэхдээ түргэн шуурхай, соёлч боловсон сайхан харьцдаг хэмээн үзсэн байхад нөгөө талаас 6.7% ажилтнуудын ёс зүй, харилцааны соёл, ажил үүргээ биелүүлж буй байдал дунд зэрэг гэж үзсэн.

- Ерөнхийд нь дүгнэж үзэхэд олон дахин ирэх биш нэг ирэлтээр үйлчилгээгээ нэг удаа хандаж бүрэн гүйцэд авах нь тухайн үйлчилгээний чанарыг харуулах нэгэн үзүүлэлт болдог ба ГИХГ-ын хувьд энэ үзүүлэлт 96.5%-тай байна гэж хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаагаар үнэлэгдсэн болно. Чанар бол үйлчилгээний үр дүнтэй холбоотой үзүүлэлт, харин хүртээмж бол үйлчилгээ авах боломж, орчин нөхцөлтэй уялдаатай хүчин зүйл билээ.

Санал зөвлөмж

- Хэрэглэгчдийн зүгээс цаашид ГИХГ-ын зүгээс үзүүлж буй үйлчилгээг илүү ойлгомжтой болгон сайжруулах, ажилтнуудын зүгээс илүү түргэн шуурхай үйлчлэх, цаашилбал үйлчлүүлэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх, үйлчлүүлэгчид хүндрэлгүйгээр асуудлыг бүрэн шийдвэрлэж, ажиллах тал дээр анхаарал хандуулан үүргээ гүйцэтгэх нь чухал гэдгийг онцолсон юм.
- ГИХГ-ын ажилтнуудын үйлчилгээг түргэн шуурхай үзүүлэх байдал, мэргэжлийн мэдлэг, ур чадвар зэрэг үзүүлэлтийн хувьд хэрэглэгчдээс өндөр үнэлгээ авсан боловч ажилтнуудын харилцааны соёл, хандлагыг хөгжүүлэхэд чиглэсэн сургалт хөгжлийн ажил орхигдож байгаа нь тоон ба чанарын судалгааны үр дүнгээр илэрснийг анхаарч ажиллах.

Мэдээллийн эх сурвалж, нээлттэй байдлын тухайд

- Үйлчилгээ авч буй хэрэглэгчид цахим үйлчилгээ нэвтрүүлж, хэрэгжүүлж буй байдалд талархалтай хандахын зэрэгцээ ГИХГ-ын мэдээлэл, нээлттэй боловч хүртээмж бага байгааг онцолсон байна. Судалгаанаас үзэхэд цахим үйлчилгээ хэрэглэгчдийн тоо цаашид өсөн нэмэгдэх төлөвтэй байна.
- 2021 оны байдлаар тус газрын үйл ажиллагааны талаар хэрэглэгчдийн 30.9% нь интернэт хуудаснаас, 19.0% нь E-mongolia аппликэйшнээр, 12.5% нь тус байгууллагы веб сайтаас тус тус мэдээлэл авсан байна.
- Судалгаанаас үзэхэд утсаар зөвлөгөө, үйлчилгээ авсан иргэдийн хувьд хэлтсийн байршил, хаягийг мэдэхгүй байх, мэдээллийн хүртээмж хангалтгүй байгаа нь хэрэглэгчдийн санал бодлоос харагдаж байна.

- ГИХГ-ын зарим цахим үйлчилгээний талаарх иргэдийн мэдлэг тааруу байна. ГИХГ-ын үйлчилгээний талаарх мэдээлэл ил тод бус, зарим тохиолдолд үйлчилгээний талаар мэдээллийн хүртээмж зөвхөн биечлэн очсон иргэдэд өгөх, эсвэл энэ талаар мэддэг хүмүүст зөвхөн уг үйлчилгээг үзүүлдэг байж болохоор байна.
- Иргэдийн мэдээлэл авах арга зам, мэдээллийн ил тод байдал цахим орчинд хязгаарлагдмал байна. Иргэдийн хүссэн үйлчилгээг цахимаар үзүүлэх талаар тодорхойгүй, нөгөө талаас үйл ажиллагааны талаарх мэдээлэл нээлттэй, хүртээмжтэй биш байгааг хэрэглэгчдийн зүгээс дурдаж байна.

Санал зөвлөмж

- Иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээг олон нийтэд тодорхой болгох, заавал очиж уулзахгүйгээр цахимаар, утсаар болон яаралтай тохиолдолд цахим сүлжээ ашиглан харилцах боломжийг бүрдүүлэх шаардлагатай.
- Хэрэглэгчдийн дунд утас, харилцаагаар дамжуулж өргөдөл, санал хүсэлт гаргах хүсэл сонирхол өндөр байгааг харгалзаж өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх, хариу мэдээлэх утсанд суурилсан үйлчилгээг бий болгох
- Үйлчилгээг биечлэн хүргэх, уулзалтын өрөөг тусгайлан бий болгох
- Интернет болон цахим үйлчилгээ хэрэглэдэггүй үйлчлүүлэгчдийн хувьд мэдээлэл авах боломж нөхцөл хязгаарлагдмал байна. Иймд мэдээлэл түгээх сувгийг олшруулах шаардлагатай. Тухайлбал, утсаар үйлчилгээ авсан иргэдэд байгууллагын хаяг, байршлыг зааж өгдөг байх
- Иргэдэд үзүүлж буй лавлах утасны болон бусад үйлчилгээг илүү түргэн шуурхай, хүндрэл чирэгдэлгүй хүргэхийн тулд шаардлагатай алба хэлтсүүдэд үйлчилгээний мэргэжилтний орон тоог хүн амын хэмжээ, ачааллаас хамааруулж нэмэгдүүлэх нь чухал байна.

Ажиглалтын судалгааны үр дүнгийн тухайд

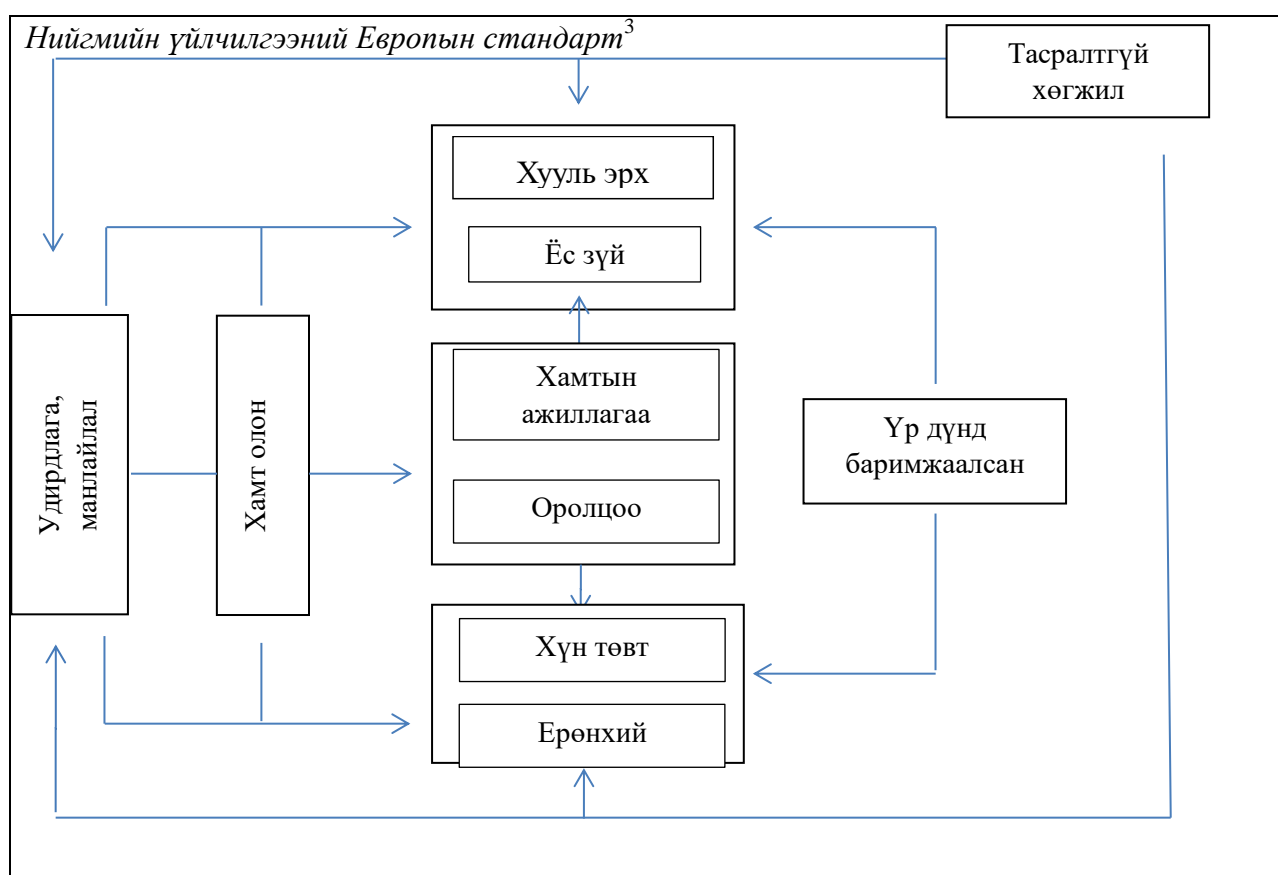
- Судалгааны явцад ажиглалтын хуудсаар байгууллагын үнэлгээг 3 хэсэг хуваан авч үзсэн. Үүнд. 1. Бүтэц зохион байгуулалт, орчин нөхцөл 2. Үйлчилгээний хүртээмжтэй байдал 3. Албан хаагчийн ёс зүй зэргийг ажлын байрны зураг авалтын хүрээнд үнэлсэн.
- Хэрэглэгчийн үнэлгээний дүнгээс үзэхэд орчны зарим үзүүлэлтийг сайжруулах шаардлагатай, ажилтан, албан хаагч үйлчилгээ үзүүлэхдээ түргэн шуурхай үйлчилдэг хэмээн олонх нь үнэлж, дүгнэсэн боловч зарим ажилтнуудын ёс зүй, харилцааны соёл, ажил үүргээ биелүүлж буй байдал дунд зэрэг, тааруу гэж үзсэн. Үйлчлүүлэгчид эелдэг хүндэтгэлтэй хандах, зөвлөгөө өгөх туслалцаа үзүүлэх зэрэг зарим үзүүлэлтийн хувьд ажиглалтын үр дүнгээр тааруу үнэлэгдсэн нь үйлчилгээ авах үйл явц дахь шат дамжлага, мэдээллийн дутмаг байдал, байршил, ажилтан шинэ тутам, ур чадвар сул зэргээс хамааралтай байна.

Санал зөвлөмж

- Үйлчилгээний орчныг сайжруулах, тусгай хэрэгцээтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд зориулсан налуу шат стандартын бус, хальтирах аюултай, хүүхэдтэй хүнд үйлчлэх тусгайлсан орчин байхгүй(хүүхэд хуурайлах өрөө гм.) зэргийг засварлаж, сайжруулах
- Үйлчилгээ үзүүлж буй мэргэжилтнүүдийн мэдлэг, ур чадвар, харилцааны соёл, хариуцлага, хүртээмжийг сайжруулах, үйлчлүүлэгчидтэй тоомсоргүй буюу ихэмсэг хандаж харилцах байдлыг болиулах, шинээр орж буй мэргэжилтний мэдлэг ур чадварыг сайжруулах, харилцааны ур чадварыг дээшлүүлж үйлчилгээний соёлд сургах зэрэг мэргэжилтэнтэй холбоотой асуудлыг анхаарах шаардлагатай
- Хэрэглэгчдийн зүгээс цаашид хэлтэс, нэгжээс үзүүлж буй үйлчилгээг илүү тодорхой, ойлгомжтой болгон сайжруулах, ажилтнуудын зүгээс илүү түргэн шуурхай үйлчлэх, цаашилбал үйлчлүүлэгчид шаардлагатай мэдээлэл зөвлөгөө өгөх, үйлчлүүлэгчид хүндрэлгүйгээр асуудлыг бүрэн шийдвэрлэж, ажиллах тал дээр анхаарал хандуулан үүргээ гүйцэтгэх нь чухал болохыг дурдсан.
- Тус газраар үйлчлүүлж буй иргэдээр дамжуулан үйлчилгээ, үйл ажиллагаатай холбоотой мэдээлэл агуулсан сурталчилгааны хуудсыг хэрэглэгчдэд дамжуулан тараадаг болох

Үйлчилгээний орчин нөхцлийн тухайд

- Байгууллагын үйлчилгээний талаар 2021 оны үнэлгээнээс үзэхэд үйлчилгээ авч буй орчин нөхцөл харьцангуй өндөр үнэлгээтэй гарсан байна.
- Хэдийгээр орчны үзүүлэлтүүд өмнөх оны нөхцөл байдлаас олон талаар сайжирсан/жишээ нь 00 өрөөнд засвар хийсэн/ боловч хэрэглэгчийн үнэлгээний бүлэг хүчин зүйд хамгийн доогуур үнэлгээ авсан болно.
- Төрийн үйлчилгээний стандартын талаар бусад орнууд болон ижил төстэй байгууллагуудын тэргүүн туршлагыг судалж өөрсдийн онцлогийг шингээн үйл ажиллагааныхаа зарчимд тусгах нь чухал юм.



- Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн байдлыг үйлчилгээний төрөл тус бүрээр тогтмол судлаж, сэтгэл ханамж доогуур нөхцлүүдийг тодорхойлж, сайжруулах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх нь зүйтэй юм. Тухайлбал санал гомдол авах сувгийг илүү цахим хэлбэрт шилжүүлж байгууллагын үйлчилгээний бүх салбарт, бүх түвшинд нэвтрүүлэх шаардлагатай байна.

³http://en.wikipedia.org/wiki/European_Quality_in_Social_Services

- Үйлчлүүлэгчид үйлчилгээнээс хүссэн мэдээллээ авах, үйлчилгээг дарамтгүй, шуурхай үзүүлэх зэрэг ажилчдын мэргэшсэн байдалтай холбогдох зарим үзүүлэлтээр үнэлгээ сөрөг байгаагийн учир шалтгааныг тодорхойлох, шийдвэрлэх нь тус агентлагийн үйлчилгээний нэр хүндийг өсгөх нэгэн боломж гэдгийг анхаарах нь чухал байна.
- Тус салбарын үйл ажиллагаа нь хууль тогтоомж түүнийг даган гарсан дүрэм журмуудыг хэрэгжүүлэх үндсэн чиг үүрэгтэй боловч удирдах албан тушаалтан, нэгж хэлтсийн уялдаа холбоог хангахад чухал үүрэгтэй, манлайлж оролцох ёстой гэдэг нь харагдаж байна.

Санал зөвлөмж

- Хэрэглэгчдийн хувьд тав тухтай үйлчлүүлэх орчин нөхцөлийг бүрдүүлэх нь байгууллагын зүгээс анхаарах чухал асуудлын нэг маргаангүй мөн бөгөөд байгууллагын байршил, хаяг, гадна дотно орчны талаарх мэдээ мэдээллийг зорилтот бүлэгт цахим хэлбэрээр болон утсаар хүргэхэд анхаарах нь чухал байна.
- Удирдлагын манлайллын хөтөлбөрийг тус байгууллагад хэрэгжүүлэх шаардлагатай. Тухайн удирдах ажилтны хувьд мэргэжлийн болон удирдлагын хувьд нэгж, хэлтэс, хамт олноо манлайлж оролцдог байх нь үйлчилгээний чанар болоод хүртээмжид шууд нөлөөлөх болно.
- ГИХГ-ын газраас үйлчилгээ авч буй бүх үйлчлүүлэгчдийн хувьд авто зогсоол хангалттай байгаа боловч иргэдийн ирж очих хугацааны асуудлыг харгалзан цахим үйлчилгээний онцлог, давуу талыг сурталчлах.

Иргэдийн санал, өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх байдлын тухайд

- Үйлчилгээний байгууллагын хувьд өргөдөл гомдлын механизм, шийдвэрлэх байдал, эргэх холбоог сайтар хангах нь хэрэглэгчийн итгэлийг хүлээх, улмаар үйлчилгээгээ сайжруулах үндсэн арга хэрэгсэл юм. Хэрэглэгчдийн үнэлгээнээс харахад иргэдийн зүгээс гаргасан өргөдөл, гомдолд утас, интернэтээр эргэх холбоо үүсгэн түргэн шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх, иргэдийн өргөдлийг хэрхэн шийдвэрлэснээ тухай бүрт нь мэдээлэх байдал харьцангуй өндөр үнэлгээтэй гарсан.

Байгууллагын үйл ажиллагаа ба үйлчилгээг сайжруулах хүрээнд

- Агентлагийн зохион байгуулалтын бүтцэд өөрчлөлт хийсэн бичиг баримтаас үзэхэд агентлагийн төвийн 130, орон нутгийн 180 нийт зохион байгуулалтын нэгжүүдэд орон

тоо нэмээгүй бөгөөд 310 орон тоонд багтаан орон нутаг дахь газар, хэлтсийн сул орон тоог хасаж, Буянт-Ухаа дахь хэлтсийг шинээр байгуулсан байна.

- Цаашид үйлчилгээний чанар хүртээмжийг дээшлүүлэхийн тулд хөрөнгө санхүүгийн хомсдолтой байдлыг шийдвэрлэх нь чухал байна. Ингэхийн тулд төрийн байгууллага, институцийн бүтэцтэй уялдуулж, холбогдох салбар нэгж бүрт(бүс, боомт гм) албан хаагчдын хөгжлийг хангах, чадавхижуулахад зориулсан төсөв суулгах шаардлагатай. Одоогоор дадлагажуулалтын, сургагч багшийн, мэргэжилтэн дагах гэх мэт олон төрлийг оруулахаар зорьж ажиллаж байна. Гэвч хувь хүний хөгжил болон нийгмийн хамгааллын асуудал бол зөвхөн тус агентлагийн удирдлагын үйл ажиллагаанаас өргөн хүрээтэй, төр засгийн бүхий л байгууллагуудын хамтын хүч оролцоотойгоор хэрэгжих учиртай юм.
- Хэрэглэгчийн үнэлгээний судалгаанаас харахад үзүүлж буй үйлчилгээний чиглэлүүд иргэд олон нийтэд нэн хүртээмжтэй болж, талархал хүлээж буйн дээр хэрэглэгч болон харилцагч байгууллагуудаас гаргаж буй санал, хүсэлтэд тулгуурлан үйл ажиллагаа, үйлчилгээг жил бүрийн эхэнд төлөвлөж, сайжруулдаг байвал зохино.

∞ ∞ ∞